

องค์ประกอบภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 สำหรับผู้นำนักเรียนระดับมัธยมศึกษา Factors of Leadership in 21st Century for High School Student Leader

นพดล บุญภา(Noppadol Boonpa)* สำเนา หมื่นแจ่ม(Samnao Muenjaem)

เกตุมณี มากมี(Ketmanee Markmee) สุเทพ พงษ์ศรีวัฒน์(Suthep Pongsriwat)

สาขาวิชา ผู้นำทางการศึกษาและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หลักสูตร

ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

Educational Leadership and Human Resource Development ,

Doctor of Philosophy Degree, Chiang Mai Rajabhat

*Corresponding author. E-mail: krunoppadol@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 สำหรับผู้นำนักเรียนระดับมัธยมศึกษา การดำเนินงานแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรกเป็นการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดำเนินการโดยวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ขั้นตอนที่ 2 เป็นการพัฒนาทฤษฎีฐานราก เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตแบบมีโครงสร้าง และการสนทนากลุ่ม ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย รองผู้อำนวยการโรงเรียนฝ่ายกิจการนักเรียน ครู และผู้นำนักเรียน วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา ขั้นตอนที่ 3 เป็นการตรวจสอบองค์ประกอบเชิงยืนยัน ซึ่งการตรวจสอบองค์ประกอบเชิงยืนยัน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 489 คน คือ ผู้นำนักเรียนระดับมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 35 จังหวัดลำพูน ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย ได้ผู้นำนักเรียน จำนวน 222 คน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) ผลจากการศึกษาพบว่า องค์ประกอบภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 สำหรับผู้นำนักเรียนระดับมัธยมศึกษา มี 7 ด้านคือ 1) ด้านการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับทีมงาน 2) ด้านการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย 3) ด้านทักษะในการสื่อสาร 4) ด้านการสร้างแรงจูงใจ 5) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม 6) ด้านความกล้า และ 7) ด้านการมองการณ์ไกล ตามลำดับ

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำ ผู้นำนักเรียน

Abstract

This research is primarily aimed at studying the leadership component of the 21st century for secondary school students. The process is divided into 3 steps: Step 1 is the conceptual framework for research. Performed by analyzing relevant documents and research. Step 2: Develop foundational theories. Data were collected using in-depth interviews. Structured observation And group discussion Contributors include: Deputy Director of Student Affairs Department, Teacher and Student Leader Analyze data by content analysis. Verification of confirmatory elements. Data were collected by questionnaire. There are 5 levels of information. All 489 information providers are leaders in secondary education. The simplest way to do this is to use a simple random method. A total of 222 student leaders analyzed the data by analyzing the Confirming Factor (CFA)

The results of the study found that. Leadership in the 21st century for high school students has 7 aspects: 1) good teamwork, 2) work achievement, 3) communication skills. 4) Motivation 5) Moral and ethical 6) Courage and 7) Foresight

Keywords: Leadership, Student Leader

บทนำ

กระแสการปรับเปลี่ยนทางสังคมที่เกิดขึ้นในศตวรรษที่ 21 ส่งผลต่อวิถีการดำรงชีวิตของสมาชิกในสังคมอย่างทั่วถึง ซึ่งในศตวรรษที่ 21 โลกจะเดินหน้าเข้าสู่ยุคโรงงานอุตสาหกรรมอย่างเต็มรูปแบบโดยเดินทางเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจสร้างสรรค์ ที่เน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มและความแปลกใหม่ให้กับผลิตผลทุกประเภทโลกในศตวรรษที่ 21 จะเป็นสังคมธุรกิจที่เทคโนโลยีสารสนเทศเข้าไปมีบทบาทอย่างมากกับการดำรงชีวิตของสมาชิกในสังคมซึ่งเป็นสังคมที่แตกต่างจากปัจจุบัน นั่นคือ สังคมพหุวัฒนธรรม (วิจารณ์ พานิช, 2555) และเป็นที่ทราบดีว่าปัจจุบันกำลังเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ สังคมเริ่มที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมการใช้ชีวิตของคนในสังคมก็เริ่มเป็นไปในทางธุรกิจหรือมีความเป็นทุนนิยมมากยิ่งขึ้น อีกทั้งเทคโนโลยีสารสนเทศกำลังเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการดำรงชีวิตของคนในสังคม ดังนั้นต้องเรียนรู้และปรับความคิดในการเตรียมพร้อมปรับตัวรับทัศนคติ และพัฒนาการดำเนินชีวิตเพื่อให้สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม (วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง และ อธิป จิตตฤกษ์, 2556 ; วิจารณ์ พานิช, 2555 ; สุทธิพร จิตต์มิตรภาพ, 2553)

เด็กและเยาวชนเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีค่ายิ่ง หากได้รับการพัฒนาและได้รับโอกาสให้ใช้ความสามารถอย่างเต็มศักยภาพ ย่อมเป็นกำลังสำคัญในการ สืบทอดความเป็นชาติ ศาสนา ภูมิ

ปัญญา วัฒนธรรม การอนุรักษ์ธรรมชาติ สามารถพัฒนาประเทศชาติ ให้เจริญงอกงามเทียบเท่านานาชาติอารยประเทศ เด็กและเยาวชนจึงเป็นอนาคตของสังคมทุกระดับและ เป็นความหวังของแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานจึงได้กำหนดยุทธศาสตร์ในการจัดการศึกษาภายใต้ นโยบายคุณธรรมนำความรู้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง ความสมานฉันท์ สันติวิธี วิถีประชาธิปไตยใน จุดเน้นด้านการส่งเสริมกิจกรรมนักเรียน ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรนักเรียนสภานักเรียนซึ่งประกอบด้วยหัวหน้าชั้นกรรมการ นักเรียน ประธานชมรม ที่จัดตั้งขึ้นจะเป็นองค์กรหนึ่งที่เป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาคุณลักษณะของนักเรียนให้มีความเป็นผู้นำ มีคุณธรรม จริยธรรม ระเบียบวินัย มีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม เป็นพลเมืองดีของประเทศชาติสืบไป (สำนักงานพัฒนากิจกรรมนักเรียน, 2551)

ทักษะภาวะผู้นำจึงเป็นคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ประเทศไทยได้กำหนดให้ภาวะผู้นำเป็นทักษะในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและได้กำหนดไว้ใน แผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ (พ.ศ. 2560-2579) และวิสัยทัศน์การปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่สอง (2552-2561) ต่างมุ่งให้สมาชิกในสังคมเรียนรู้และพัฒนาภาวะผู้นำ สะท้อนให้เห็นว่า ประเทศไทยให้ความสำคัญกับทักษะภาวะผู้นำเป็นอย่างมาก ซึ่งปัจจุบันสังคมไทยกำลังเผชิญภาวะวิกฤติ เยาวชนไทยขาดภาวะผู้นำและไม่มีแรงจูงใจหรือความต้องการที่จะเป็นผู้นำ เยาวชนส่วนใหญ่ ขาดมุมมอง และความเข้าใจในความหมายที่แท้จริงของการเป็นผู้นำโดยขาดทักษะในการเป็นผู้นำ และไม่กล้าที่จะ ยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้องดีงาม รวมถึงขาดการมีส่วนร่วมในสังคม (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2557) ปัญหาดังกล่าวเกี่ยวเนื่องกับการจัดกิจกรรมพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์แก่นักเรียนภายใน สถานศึกษา นั่นคือขาดแคลนผู้นำนักเรียน หรือมีผู้นำนักเรียนที่ขาดภาวะผู้นำ ไม่สามารถชักจูงใจให้ นักเรียนเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ส่งผลให้การดำเนินกิจกรรมสำหรับนักเรียนไม่ได้ผลดีเท่าที่ควร ขาด ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายตามที่สถานศึกษาดังไว้ในการพัฒนาผู้นำ นักเรียนให้เป็นผู้นำนักเรียนที่สมบูรณ์ด้วยการเป็นผู้นำที่ดีในสังคมได้

จากความสำคัญของกระแสการปรับเปลี่ยนทางสังคมที่เกิดขึ้นในศตวรรษที่ 21 และ ความสำคัญของภาวะผู้นำ ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญของปัญหาดังกล่าวและมีแนวคิดในการ วิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะของผู้นำนักเรียนในศตวรรษที่ 21 ตามสภาพบริบทของสังคมไทย เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาผู้นำนักเรียนและส่งเสริมภาวะผู้นำแก่ผู้นำนักเรียนได้อย่างเหมาะสม เป็นไปได้ สอดคล้องกับสภาพบริบทสังคมไทยและวิถีการเปลี่ยนแปลงของโลกในศตวรรษที่ 21 เป็น ประโยชน์และสถานศึกษาสามารถนำไปปฏิบัติภายในสถานศึกษาเพื่อพัฒนานักเรียนให้มีคุณลักษณะ ที่พึงประสงค์และเป็นผู้นำที่ดีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 สำหรับผู้นำนักเรียนระดับมัธยมศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณซึ่งมีขั้นตอนดำเนินการวิจัย 3 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนแรก การศึกษาองค์ความรู้เกี่ยวกับภาวะผู้นำและการพัฒนาผู้นำ โดยวิเคราะห์ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดการดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 แนวคิดเกี่ยวกับผู้นำภาวะผู้นำ แนวคิดการพัฒนาภาวะผู้นำนักเรียน เยาวชน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยฐานขอบข่ายการสืบค้นอยู่ในลักษณะของรูปเล่มและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อนำมาวิเคราะห์กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 การวิจัยเพื่อพัฒนาองค์ประกอบภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 สำหรับผู้นำนักเรียนระดับมัธยมศึกษา เป็นการศึกษาเชิงลึกถึงปรากฏการณ์ ในสถานศึกษาที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย โดยมีการดำเนินการดังนี้

1. **กลุ่มเป้าหมาย** ผู้วิจัยเลือกสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 4 แห่ง โดยมีเกณฑ์ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง คือ เป็นโรงเรียนที่มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมภาวะผู้นำนักเรียนอย่างต่อเนื่อง มีการส่งเสริมกิจกรรมนักเรียนอย่างเป็นรูปแบบ เช่น คณะสภานักเรียน เป็นต้น และได้รับการยกย่องในการพัฒนาผู้นำนักเรียนตั้งแต่ระดับภาคขึ้นไป ได้แก่ โรงเรียนจักรคำคณาทร โรงเรียนสวนบุญโญบล คุ้มภักดิ์ โรงเรียนธีรภานุรักษ์บ้านโฮ้ง และโรงเรียนเวียงเจดีย์วิทยา

2. **ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants)** ผู้วิจัยได้จำแนกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

2.1 **กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการสัมภาษณ์เชิงลึก** เป็นผู้อำนวยการโรงเรียนหรือรองผู้อำนวยการโรงเรียนฝ่ายกิจการนักเรียน และครูผู้รับผิดชอบงานกิจกรรมนักเรียน ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง โดยมีเกณฑ์ในการเลือกดังนี้ 1) เป็นผู้อำนวยการโรงเรียนหรือรองผู้อำนวยการโรงเรียนที่ปฏิบัติหน้าที่ภายในสถานศึกษานั้น อย่างน้อย 5 ปีขึ้นไป 2) ครูผู้รับผิดชอบงานกิจการนักเรียน/ครูที่ปรึกษากิจกรรม ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานศึกษานั้น อย่างน้อย 5 ปีขึ้นไป 3) ผู้อำนวยการโรงเรียนหรือรองผู้อำนวยการโรงเรียน และครูที่สนใจในการให้ข้อมูลแก่ผู้วิจัย ได้ผู้ให้ข้อมูลหลักในการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 9 คน

2.2 **กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการสนทนากลุ่ม** คือ นักเรียน ปีการศึกษา 2559 และ 2560 ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง โดยมีเกณฑ์ในการเลือก ดังนี้ 1) ผู้ให้ข้อมูลหลักปฏิบัติหน้าที่ในการเป็นผู้นำนักเรียน เช่น คณะกรรมการนักเรียน หัวหน้าชั้นเรียน ประธานคณะสี หรือหัวหน้า/ประธานชุมนุม 2) ผู้ให้ข้อมูลหลักที่สนใจในการให้ข้อมูลแก่ผู้วิจัย ได้ผู้ให้ข้อมูลหลักในการสนทนากลุ่ม จำนวน

4 โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนจักรคำคณาทร จำนวน 12 คน โรงเรียนสวนบุญโญปถัมภ์ จำนวน 20 คน โรงเรียนธีรภานุรักษ์ จำนวน 18 คน และโรงเรียนเวียงเจดีย์วิทยา จำนวน 20 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 70 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยมีจำนวน 3 ชุด ได้แก่

1. แนวการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้อำนวยการโรงเรียน หรือรองผู้อำนวยการโรงเรียน และครู โดยมีประเด็นคำถามครอบคลุมกระบวนการพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพนักเรียนให้เป็นผู้มีคุณภาพที่ดี
2. แนวการสังเกตแบบมีโครงสร้าง เพื่อใช้ในการสังเกตผู้ให้ข้อมูลหลักได้แก่ 1) ผู้อำนวยการโรงเรียนหรือรองผู้อำนวยการโรงเรียน 2) ครู ในประเด็นเกี่ยวกับสภาพและบริบทของ สถานศึกษา คุณลักษณะของผู้บริหาร เทคนิคและวิธีการบริหารของผู้บริหารที่มีต่อผู้เรียน บรรยากาศและพฤติกรรม ในการทำงานของผู้เรียนกับผู้เรียนหรือรองผู้อำนวยการโรงเรียน ครู ทีมผู้เรียน และนักเรียนคนอื่นๆ
3. แนวการสนทนากลุ่ม เพื่อใช้ในการสนทนาผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้เรียน โดยมีคำถาม ครอบคลุม กระบวนการในการปฏิบัติหน้าที่ การส่งเสริมและการพัฒนาศักยภาพ บุคลิกลักษณะ พฤติกรรม และสภาพการตามบริบทของการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ จนประสบความสำเร็จ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากสัมภาษณ์ระดับลึก การสังเกตแบบมีโครงสร้าง และการสนทนากลุ่ม การถอดเทปบันทึกการสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่มแบบคำต่อคำ มาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) กำหนดหมวดหมู่ตามประเด็นคำถามหลักในการวิจัย เพื่อนำไปสู่องค์ประกอบของภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 สำหรับผู้เรียนระดับมัธยมศึกษา

ขั้นตอนที่ 3 เป็นการตรวจสอบองค์ประกอบเชิงยืนยัน ผู้วิจัยนำองค์ประกอบภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 สำหรับผู้เรียนระดับมัธยมศึกษา ที่ได้จากการวิเคราะห์ในขั้นตอนที่ 2 มาสร้างเป็นแบบสอบถาม ถามไปยังผู้เรียน แล้วนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยมีการดำเนินงานดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 กลุ่มประชากร (Population) ได้แก่ ผู้นำนักเรียนปีการศึกษา 2560 จำนวน 489 คน ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษา เขต 35 จังหวัดลำพูน จำนวน 15 โรงเรียน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1967) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 222 คน

2. ผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้นำนักเรียน ได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย จำนวน 300 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม จำนวน 2 ตอน ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้แบบตรวจสอบรายการ (Check List) ส่วนตอนที่ 2 เป็นแบบประเมินองค์ประกอบภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 สำหรับผู้นำนักเรียนระดับมัธยมศึกษา มีข้อคำถามจำนวน 43 ข้อ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตรา ประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งจะประเมินองค์ประกอบภาวะผู้นำในแต่ละด้าน และผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง มีจำนวนการตอบแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับมารวมทั้งสิ้น 222 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อยืนยันองค์ประกอบ (Confirmatory Factor Analysis)

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลจากสถานศึกษาที่ประสบความสำเร็จในการพัฒนาผู้นำนักเรียนอย่างมีคุณภาพสามารถสรุปเป็นองค์ประกอบภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 สำหรับผู้นำนักเรียนระดับมัธยมศึกษา จำนวน 7 องค์ประกอบ 23 ตัวแปร ดังนี้

1. ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวคือ 1) มีความซื่อสัตย์และอดทน 2) มีจิตอาสาและเสียสละ 3) มีความรับผิดชอบและตรงต่อเวลา 4) มีวินัย ซื่อสัตย์ และรักษาสัจจะ

2. ด้านการสร้างแรงจูงใจ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัวคือ 1) สามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้ผู้อื่นได้ 2) มีแรงจูงใจที่จะขับเคลื่อนตัวเองได้ตลอดเวลา

3. ด้านการมองการณ์ไกล ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัวคือ 1) ชอบท้าทายที่จะทำสิ่งใหม่ๆ ที่พิจารณาแล้วมองเห็นหนทางที่จะเป็นไปได้ 2) ชอบนำเสนอและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของตนเองต่อผู้อื่น

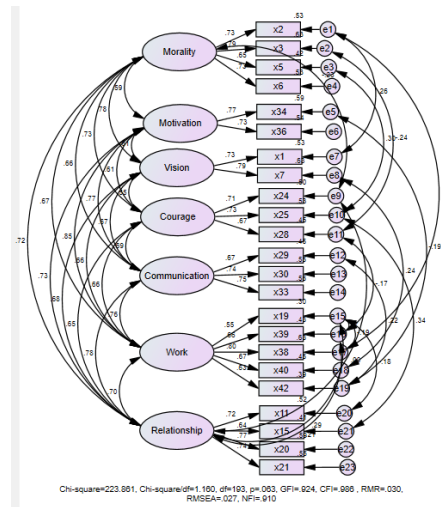
4. ด้านความกล้า ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวคือ 1) กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม 2) กล้าตัดสินใจอย่างมีเหตุผล 3) กล้าที่จะนำผู้อื่น

5. ด้านทักษะในการสื่อสาร ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวคือ 1) มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารใหม่ๆ มาใช้ให้เป็นประโยชน์ 2) มีความสามารถส่งข้อมูลข่าวสารจำนวนมากไปถึงบุคคลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว 3) มีความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สื่อสารเป็นอย่างดี

6. ด้านการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวคือ 1) มีความสามัคคีและเรียนรู้ในการทำงานร่วมกัน 2) ยอมรับฟังความคิดเห็นและคำวิจารณ์จากคนอื่นได้ 3) ความเป็นประชาธิปไตย 4) การสร้างเครือข่ายผู้นำทั้งภายในและภายนอก 5) สร้างอุดมการณ์ร่วมในการทำงาน

7. ด้านการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับทีมงาน ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวคือ 1) สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ 2) มีความสามารถในการเข้าหาผู้อื่นที่ดี 3) มีความเข้าใจและยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลได้ 4) ปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความสุภาพ

หลังจากได้องค์ประกอบภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 สำหรับผู้นำนักเรียนระดับมัธยมศึกษา แล้วผู้วิจัยนำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม ถามไปยังผู้นำนักเรียนในสังกัดโรงเรียนสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 35 จังหวัดลำพูนนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปพบว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาได้จากค่าสถิติ Kaiser-Meyer-Olkin ที่ใช้เพื่อทดสอบขนาดตัวอย่าง มีค่าเท่ากับ .948 มีค่าสูงกว่าระดับ .500 ถือว่าตัวอย่างมีขนาดเพียงพอสำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบ ค่าไค-สแควร์ ซึ่งมีค่าเท่ากับ 223.861 และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p\text{-value} = 0.063$ $df=193$) นอกจากนี้ ยังมีค่าอื่นๆ ที่ยืนยันว่ารูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เช่น ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.027 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน(GFI) เท่ากับ 0.92 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.89 และค่าดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษ (RMR) เท่ากับ 0.030 ดังนี้



จากการวิเคราะห์องค์ประกอบภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 สำหรับผู้นำนักเรียนระดับมัธยมศึกษา ได้องค์ประกอบจำนวน 7 ประการ 23 ตัวแปร ผู้วิจัยสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลโดยเรียงตามลำดับความสำคัญของค่าน้ำหนักองค์ประกอบและค่าความแปรปรวนร่วมกับองค์ประกอบที่ได้จากการวิเคราะห์เชิงยืนยันดังนี้

ลำดับที่	องค์ประกอบ	จำนวนตัวแปร	น้ำหนัก	R ²
1	ด้านการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับทีมงาน	4	0.82	0.67
2	ด้านการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย	5	0.80	0.65
3	ด้านทักษะในการสื่อสาร	3	0.77	0.60
4	ด้านการสร้างแรงจูงใจ	2	0.72	0.52
5	ด้านคุณธรรมและจริยธรรม	4	0.70	0.50
6	ด้านความกล้า	3	0.66	0.44
7	ด้านการมองการณ์ไกล	2	0.64	0.42

จากตารางพบว่า องค์ประกอบภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 สำหรับผู้นำนักเรียนระดับมัธยมศึกษา ที่สร้างขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์แสดงว่า โมเดลองค์ประกอบภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 สำหรับผู้นำนักเรียนระดับมัธยมศึกษา ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ 23 ตัวแปร โดยองค์ประกอบด้านการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับทีมงานเป็นองค์ประกอบที่มีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดคือ 0.82 มีความแปรปรวนร่วมกับองค์ประกอบ 0.67 รองลงมาเป็นองค์ประกอบด้านการทำงานให้บรรลุเป้าหมายมีน้ำหนักองค์ประกอบ 0.80 มีค่าความแปรปรวนร่วมกับองค์ประกอบ 0.65

องค์ประกอบด้านทักษะในการสื่อสารมีน้ำหนักองค์ประกอบ 0.77 มีค่าความแปรปรวนร่วมกับองค์ประกอบ 0.60 องค์ประกอบด้านการสร้างแรงจูงใจมีน้ำหนักองค์ประกอบ 0.72 มีค่าความแปรปรวนร่วมกับองค์ประกอบ 0.52 องค์ประกอบด้านคุณธรรมและจริยธรรมมีน้ำหนักองค์ประกอบ 0.70 มีค่าความแปรปรวนร่วมกับองค์ประกอบ 0.50 องค์ประกอบด้านความกล้ามีน้ำหนักองค์ประกอบ 0.66 มีค่าความแปรปรวนร่วมกับองค์ประกอบ 0.44 และองค์ประกอบที่มีน้ำหนักน้อยที่สุดคือ องค์ประกอบด้านการมองการณ์ไกลมีน้ำหนักองค์ประกอบ 0.64 มีค่าความแปรปรวนร่วมกับองค์ประกอบ 0.42

หากพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบด้านการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับทีมงานตัวแปรที่มีน้ำหนักเรียงจากมากไปน้อย คือ มีความเข้าใจและยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลได้ (X20) ปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความสุภาพ (X21) สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ (X11) มีความสามารถในการเข้าหาผู้อื่นที่ดี (X15) มีน้ำหนักเท่ากับ 1.085 1.062 1.000 และ 0.807 ตามลำดับ

องค์ประกอบด้านการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ตัวแปรที่มีน้ำหนักเรียงจากมากไปน้อย คือ ความเป็นประชาธิปไตย(X38) ยอมรับฟังความคิดเห็นและคำวิจารณ์จากคนอื่นได้(X39) การสร้างเครือข่ายผู้นำทั้งภายในและภายนอก(X40) มีความสามัคคีและเรียนรู้ในการทำงานร่วมกัน (X19) สร้างอุดมการณ์ร่วมในการทำงาน(X42) มีน้ำหนักเท่ากับ 1.193 1.059 1.057 1.000 และ 0.973 ตามลำดับ

องค์ประกอบด้านทักษะในการสื่อสาร ตัวแปรที่มีน้ำหนักเรียงจากมากไปน้อย คือ มีความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สื่อสารเป็นอย่างดี(X33) มีความสามารถส่งข้อมูลข่าวสารจำนวนมากไปถึงบุคคลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว(X30) มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารใหม่ๆ มาใช้ให้เป็นประโยชน์ (X29)มีน้ำหนักเท่ากับ1.021 1.017 และ 1.000 ตามลำดับ

องค์ประกอบด้านการสร้างแรงจูงใจ ตัวแปรที่มีน้ำหนักเรียงจากมากไปน้อย คือ สามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้ผู้อื่นได้(X34) มีแรงจูงใจที่จะขับเคลื่อนตัวเองได้ตลอดเวลา(X36) มีน้ำหนักเท่ากับ 1.000 และ 0.927 ตามลำดับ

องค์ประกอบด้านคุณธรรมและจริยธรรม ตัวแปรที่มีน้ำหนักเรียงจากมากไปน้อย คือ มีจิตอาสาและเสียสละ(X3) มีวินัย ซื่อสัตย์ และรักษาสัจจะ (X5) มีความขยันและอดทน(X6) มีความรับผิดชอบและตรงต่อเวลา(X2) มีน้ำหนักเท่ากับ1.176 1.015 1.000 และ 0.940 ตามลำดับ

องค์ประกอบด้านความกล้า ตัวแปรที่มีน้ำหนักเรียงจากมากไปน้อย คือ กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม (X24) กล้าตัดสินใจอย่างมีเหตุผล(X25) กล้าที่จะนำผู้อื่น(X28) มีน้ำหนักเท่ากับ 1.000 0.961 และ 0.927 ตามลำดับ

องค์ประกอบด้านการมองการณ์ไกล ตัวแปรที่มีน้ำหนักเรียงจากมากไปน้อย คือ ชอบท้าทายที่จะทำสิ่งใหม่ๆ ที่พิจารณาแล้วมองเห็นหนทางที่จะเป็นไปได้(X1) ชอบนำเสนอและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของตนเองต่อผู้อื่น(X7) มีน้ำหนักเท่ากับ 1.277 และ 1.000 ตามลำดับ

สรุปและอภิปรายผล

ผลจากการศึกษาได้ องค์ประกอบภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 สำหรับผู้นำนักเรียนระดับมัธยมศึกษาที่สำคัญ มี 7 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับทีมงาน 2) การทำงานให้บรรลุเป้าหมาย 3) ทักษะในการสื่อสาร 4) การสร้างแรงจูงใจ 5) คุณธรรมและจริยธรรม 6) ความกล้า และ 7) การมองการณ์ไกล ซึ่งมีความสอดคล้องกับ แนวคิดของนักวิชาการหลายท่านเช่น Yukl (2001) , Judge & Piccolo (2004) , Kouzes & Posner (2012), NASA (2014) , Austin et al.(2016) , ชีระ บุญเจริญ (2550) , วิจารย์ พานิช(2555) , จีระ หงส์ดารมณ (2558) สรุปได้ว่า ลักษณะภาวะผู้นำที่กำลังเป็นอยู่หรือจะเป็นผู้นำในอนาคตจะต้องมีคุณสมบัติของผู้นำแห่งความสำเร็จ ได้แก่ ความสามารถในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตัดสินใจได้โดยใช้สามัญสำนึก สามารถตัดสินใจเรื่องเกี่ยวกับบุคลากรได้อย่างชัดเจน มีความกล้า มีอารมณ์ขัน ทรชนักและเข้าใจภาพรวมและเป้าประสงค์ขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับ คมกริช นันทะโรงวงศ์ (2555) ได้ศึกษา เรื่อง องค์ประกอบของคุณลักษณะการมีภาวะผู้นำของนักศึกษาด้านบริหารธุรกิจในยุคประเทศไทย 4.0 ประกอบด้วย 10 องค์ประกอบ คือ ความคิดสร้างสรรค์ การทำงานเป็นทีม การประพฤติตนเป็นแบบอย่าง การมีมนุษยสัมพันธ์และการปรับตัว การคิดและการแก้ปัญหา ความกล้าเปลี่ยนแปลง บุคลิกภาพ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คุณธรรมจริยธรรม และการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง และกระแสดความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมโลกาภิวัตน์ส่งผลทำให้คนในสังคมต้องพัฒนาตนเองให้มีภาวะผู้นำที่หลากหลาย และเน้นการเปลี่ยนภาวะผู้นำที่สำคัญ ซึ่งได้แก่ การแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความเป็นจริง มีวิสัยทัศน์ก้าวไกล ความสามารถเรียนรู้ ทักษะการสอนงานการเจรจาต่อรองกับผู้อื่น สัมพันธภาพระหว่างบุคคล คุณธรรมจริยธรรม ทักษะการแก้ปัญหา ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ กระตือรือร้นและอดทน (Weidman , 2002) และ Spitzmuller & Ilies (2010) ได้ศึกษากระบวนการความจริงของผู้นำที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ของผู้นำและผู้ตาม พบว่า องค์ประกอบของภาวะผู้นำประกอบด้วย การตระหนักรู้ตนเอง (self-awareness) ได้แก่ การรับรู้ในคุณลักษณะ (characteristics) ค่านิยม (values) แรงจูงใจ (motivation) ความรู้สึก (feelings) และการรู้คิดของตน (cognition) เป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับ สุเวศ กลัษศรี (2558) ได้ศึกษา การพัฒนากิจกรรมลูกเสือเพื่อสร้างภาวะผู้นำของเยาวชนไทย พบว่า เยาวชนไทยควรได้รับการเสริมสร้างภาวะผู้นำ ดังนี้ การรู้คิดในการแก้ปัญหาอย่างมีระบบ การตัดสินใจในการแก้ปัญหา การ

สร้างความคิดรวบยอด การทำงานเป็นทีม ความรับผิดชอบ การมีระเบียบวินัย ความสุภาพอ่อนน้อม
ความอดทน การตั้งใจ และสัจปรีธรรม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1. องค์ประกอบภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 สำหรับผู้นำนักเรียนระดับมัธยมศึกษา ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้เป็นผลการวิจัยที่สรุปองค์ประกอบจากองค์ประกอบเชิงทฤษฎีและเชิงประจักษ์ ในบริบทของโรงเรียนในจังหวัดลำพูน ดังนั้นการนำผลการวิจัยไปใช้ต้องคำนึงถึงสภาพบริบทของโรงเรียนแต่ละที่ด้วย

ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. องค์ประกอบภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 สำหรับผู้นำนักเรียนระดับมัธยมศึกษา ที่ค้นพบนี้เป็นการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงทฤษฎีและเชิงประจักษ์ ทั้งนี้หากต้องการองค์ประกอบที่มีความซับซ้อนและละเอียดมากยิ่งขึ้น อาจต้องศึกษาปัจจัยอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับคุณลักษณะการมีภาวะผู้นำเพิ่มเติม เช่น ปัจจัยด้านภูมิหลังและครอบครัว ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถ และปัจจัยเชิงจิตวิทยา เพื่อให้การศึกษาองค์ประกอบมีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2. จากการศึกษาที่พบว่าองค์ประกอบองค์ประกอบภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 สำหรับผู้นำนักเรียนระดับมัธยมศึกษา ที่สำคัญและมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากคือองค์ประกอบด้านการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับทีมงาน ผู้วิจัยเห็นควรนำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผนและเป็นแนวทางในการเสริมสร้างและพัฒนาคุณลักษณะที่สำคัญดังกล่าวนี้ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2557). *สร้างภาวะผู้นำในเด็กและเยาวชนไทย*. Retrieved from

<http://www.moe.go.th/moe/th/news/detail.php?NewsID=2567&Key=hotnews>

คมกริช นันทะโรจพงศ์. (2560). องค์ประกอบของคุณลักษณะการมีภาวะผู้นำเพื่อการพัฒนาการศึกษาบริหารธุรกิจในยุคประเทศไทย 4.0. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์เพื่อการพัฒนา* (สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ), 9(2), 178-202

จีระ หงส์ลดารมภ์. (2558). แนวคิดของการพัฒนาภาวะผู้นำจาก 2 ช่วงเวลา. *วารสาร HRintelligence*, 10(2),กรกฎาคม – ธันวาคม, 81-93

ธีระ รุญเจริญ. (2553). *การบริหารโรงเรียนยุคปฏิรูปการศึกษา*. กรุงเทพฯ : ข้าวฟ่าง.

- วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง และ อธิป จิตตฤกษ์. (2556). *ทักษะแห่งอนาคตใหม่: การศึกษาเพื่อศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพมหานคร: Open Worlds.
- วิจารณ์ พานิช. (2555). *วิธีการสร้างการเรียนรู้เพื่อศิษย์*. กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิสดศรี สฤษดิ์วงศ์.
- สุทธิพร จิตต์มิตรภาพ. (2553). *การเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง*. กรุงเทพฯ : สมาคมเครือข่ายการพัฒนาศาสตร์อาจารย์และองค์กรอุดมศึกษาแห่งประเทศไทย.
- สุเวช กลับศรี. (2558) . การพัฒนากิจกรรมลูกเสือเพื่อสร้างภาวะผู้นำของเยาวชนไทย. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ*. 9 (1) ม.ค.-เม.ย. : 32-39
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2551). *การจัดการเรียนรู้ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. กรุงเทพฯ : กระทรวงศึกษาธิการ.
- Administration N.A.S.A. (2014). *NASA's Leadership*. Retrieved from [leadership.nasa.gov/Model/ Overview.htm](http://leadership.nasa.gov/Model/Overview.htm)
- Austin, H. S. (1996). Leadership for social change. *About Campus*, 1(4), 4-10.
- Judge, A. T., & Piccolo, F. R. (2004). Transformational and Transactional Leadership: A Meta- Analytic Test of Their Relative Validity . *Journal of applied Psychology*, 89(5), 755-768.
- Kouzes, J. M., & Posner, B. Z. (2012). *The Leadership Challenge: How to Make Extraordinary Things Happen in Organizations*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Spitzmuller, M., & Ilies, R. (2010). Do they [all] see my true self Leader's relational authenticity and followers' assessments of transformational leadership European . *Journal of work and organizational psychology*. 19 (3), 304-332.
- Weidman, D. (2002) .Redefining Leadership for the 21st Century . *Journal of Business Strategy*. 23, 16-18.
- Yukl, G. A. (2001). *Leadership in Organization*. New Jersey Prentice-hall.

การประกอบสร้างอัตลักษณ์ร่วมของประชาคมอาเซียน
ในวรรณกรรมอาเซียนคัดสรร
Collective Identity Construction of ASEAN Community
in Selected ASEAN Literatures

ธนพร หมูคำ(Thanaporn Mookham)^{1*}

¹อาจารย์ประจำหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

*Corresponding author. E-mail: cm.thanaporn9@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัย เรื่อง “ภาพตัวแทนประชาคมอาเซียนในวรรณกรรมอาเซียน” วัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์การประกอบสร้างอัตลักษณ์ร่วมของอาเซียน ที่ปรากฏในวรรณกรรมอาเซียนคัดสรร ที่นำเสนอเรื่องสั้นของประเทศสมาชิกอาเซียน เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้กรอบการวิเคราะห์การสร้างภาพตัวแทนของฌาคส์ แดร์ริดา แนวคิดการวิเคราะห์ทฤษฎีของมิเชล ฟูโกต์ แนวคิดสัญญาวิทยาของโรลิ่งด์ บาร์ตส์ และแนวคิดวัฒนธรรมศึกษาของสจ๊วต ฮอลล์ เพื่อตีความตัวบทวรรณกรรม ผลการวิจัยพบว่าวรรณกรรมอาเซียนคัดสรร มีการประกอบสร้างอัตลักษณ์ร่วมประชาคมอาเซียนโดยแต่ละชาติจะเน้นความเป็นชาติตนผ่านวิถีชีวิต และต่อยอดความเป็นอื่นด้วยคติความเชื่อเดิมที่แฝงฝังสืบต่อมาจากเรื่องเล่าจากฐานสู่ฐาน มีการนำเสนอภาพแทนสังคมระบบทุนนิยมที่แทรกซึม ในบริบทสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน ผลิตซ้ำว่าทฤษฎีกระแสหลักการเมืองเป็นเรื่องของอำนาจในระบบการปกครอง และนำเสนอความเหลื่อมล้ำทางสังคมที่แตกต่างในเชิงพื้นที่เมืองกับพื้นที่ชนบท และการเคารพสิทธิความเป็นมนุษย์ ในสังคมพหุวัฒนธรรมของอาเซียน เป็นเพียงมายาคติ ที่สร้างจากวาทกรรมความเป็นหนึ่งอัตลักษณ์ของประชาคมอาเซียน

คำสำคัญ: การประกอบสร้าง อัตลักษณ์ร่วมอาเซียน วรรณกรรมอาเซียน

Abstract

This article was a part of research entitled “Representation of ASEAN Community in ASEAN Literary”. Objective was to analyze the collective identity construction in selected ASEAN short stories which presented the short stories of ASEAN member countries. It was a qualitative research. The frame of analysis used

representative construction of Jacques Derrida, discourse of Michel Foucault, semiology of Roland Barthes, and cultural studied of Stuart Hall for interpretation of text. The finding found that the selected ASEAN literature had process of collective identity construction focused on nationhood of each country via lifestyles and emphasized the otherness through the old beliefs embedded from generation to generation. There were the representations of society under the capitalism in ASEAN sociocultural. The reproduction of discourse 'politics was a power' and the presentation of the difference between urban and rural area that was unequal including the respect of human right in multicultural society of ASEAN. These were mythology made from the discourse of 'one identity' of ASEAN community.

Keywords: construction, collective identity of ASEAN, ASEAN literature

บทนำ

วรรณกรรมอาเซียนคัดสรร เป็นชุดวรรณกรรมประเภทเรื่องสั้นอาเซียน ที่สมาคมนักเขียนแห่งประเทศไทย คัดสรรเรื่องสั้นจากประเทศสมาชิกอาเซียน (พิเชฐ แสงทอง, 2555) รวมทั้งหมด 18 เรื่อง ได้แก่ เรื่องสั้นเวียดนาม นายพลหลังเกษียณ เรื่องสั้นลาว ชื่นใหม่ผืนเก่าๆ และประเพณีและชีวิต เรื่องสั้นพม่า ปู่ของจมา เพลงรักไปไม่ได้แสงจันทร์ และวันที่แสงสว่างกลับมาอีกครั้ง เรื่องสั้นกัมพูชา ฉันคือใคร และเราคือผู้ชนะ เรื่องสั้นไทย คนขายโรตีสายดำศรีลังกา และอะไรในอากาศ เรื่องสั้นมาเลเซีย ชำระ และได้ะกลมกับน้ำมันหอม เรื่องสั้นสิงคโปร์ นักข่าว และประตุ เรื่องสั้นอินโดนีเซีย ม้าบินของมาเรียปินโต และนางฟ้าเร่ร่อน เรื่องสั้นบรูไน อภัยโทษ และเรื่องสั้นฟิลิปปินส์ เรือนรังของคาร่า วรรณกรรมชุดนี้เป็นวรรณกรรมร่วมสมัย ที่นักเขียนประเทศสมาชิกอาเซียนถ่ายทอดอัตลักษณ์ (Identity) วาทกรรม (Discourse) การประกอบสร้างความหมาย (Construction of meanings) ตัวบทและนำเสนอภาพตัวแทนเกี่ยวกับประเทศสมาชิกอาเซียน (Representation of ASEAN) ไว้อย่างน่าสนใจ

การวิเคราะห์วรรณกรรมอาเซียนคัดสรรครั้งนี้ ทำให้ผู้อ่านเข้าใจ และรู้จักเพื่อนบ้านอาเซียนผ่านวรรณกรรม อันเป็นแนวทางหนึ่งสำหรับการซึมซับด้านลึกและมิติแตกต่างจากงานวิชาการประเภทอื่นๆ (พิเชฐ แสงทอง, 2555, หน้า (3)) พหุลักษณะของประเทศสมาชิกอาเซียนที่ล้วนแตกต่างกันทั้งด้านการเมือง ศาสนา วัฒนธรรม ความเชื่อ ถึงแม้ว่า บางประเทศจะมีความคล้ายคลึงเชิงวัฒนธรรม แต่ก็มีความเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละชาติปรากฏ (พิเชฐ แสงทอง, 2555, หน้า 235) นับเป็นเรื่องน่าสนใจอย่างยิ่งหากจะวิเคราะห์ตัวบทในประเด็นกระบวนการประกอบสร้างอัตลักษณ์

ของประชาคมอาเซียน เพื่อสรุปว่ากระบวนการประกอบสร้างอัตลักษณ์อาเซียนว่ามีความเป็นเอกภาพหรือต่างกันในมิติใดบ้าง

บทความนี้ มุ่งนำเสนอการประกอบสร้างอัตลักษณ์ของประชาคมอาเซียนว่าปรากฏอัตลักษณ์ของแต่ละประเทศอย่างไร และปรากฏอัตลักษณ์ร่วมในอาเซียนลักษณะใด อัตลักษณ์ร่วมนี้ใช้ในความหมายการประกอบสร้างตัวตนของตนเอง (ความเป็นรัฐ-ชาติ) และการสหสัมพันธ์ (Intersubjectivity) อย่างไร กล่าวคืออัตลักษณ์ของตัวตนที่มีลักษณะประกอบสร้างจากผู้เป็นเจ้าของอัตลักษณ์นั้นและจากนิยามของผู้อื่นหรือสังคม (ศิริพร ภักดีผาสุก, 2561, หน้า ข) การนำเสนอภาพแทน (Representation) อัตลักษณ์ของประชาคมอาเซียนผ่านเรื่องเล่า (Narratives) ในวรรณกรรมร่วมสมัยของอาเซียน (Contemporary Literature of ASEAN) จะเห็นว่า มีความสหสัมพันธ์กับบริบทการเมือง สังคม วัฒนธรรม ที่ผลิตซ้ำ (Reproduction) หรือตอกย้ำความเป็นตัวตนของแต่ละรัฐ-ชาติ รวมทั้งการเชื่อมโยงกับสหบท (Intertextuality) ของเรื่องเล่าเชิงประวัติศาสตร์หรือวาทกรรมกระแสหลักที่ถูกผลิตซ้ำ และใช้ร่วมกันในสังคมอาเซียน

การพิจารณาตัวบทวรรณกรรม ลักษณะการวิเคราะห์ภาพตัวแทน (Representation) ในวรรณกรรม โดยพิจารณาความหมายของกระบวนการประกอบสร้างความหมายผ่านภาษาหรือสัญลักษณ์ (Sign) เน้นนำเสนอภาพของสรรพสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ในความคิด (ฮอลล์ Hall, 2003, อ้างอิงในศิริพร ภักดีผาสุก, 2561, หน้า 100) ทั้งที่การนำเสนอภาพตัวแทนจะมีขั้นตอนในการสร้างภาพตัวแทนจากความคิด (Mental Representation) เชื่อมโยงสรรพสิ่ง (Things) กับภาพความคิด (Concepts) จากนั้นจึงนำเสนอภาพตัวแทนผ่านภาษาในลักษณะตัดสิน ประเมินค่า และการเลือกแถมนำเสนอภาพตัวแทนนั้น จึงกล่าวได้ว่าภาพตัวแทนคือกระบวนการที่มีส่วนทำให้เกิดอัตลักษณ์ขึ้น (ศิริพร ภักดีผาสุก, 2561, 101-104) การค้นหากระบวนการประกอบสร้างอัตลักษณ์ร่วมของประชาคมอาเซียนที่ปรากฏในวรรณกรรมอาเซียนคัดสรร จึงมีความน่าสนใจ ในแง่ของการเข้าใจความเป็นตัวตนของประเทศสมาชิกอาเซียน และความเข้าใจความเป็นอื่น (The other) ที่ผสมผสานกันในพหุวัฒนธรรมอาเซียนผ่านความเชื่อ ความศรัทธา รวมทั้งการผลิตซ้ำอุดมการณ์ทางการเมืองของรัฐ (Political ideology) ที่ครอบงำสังคม (Hegemony) อย่างปฏิเสธไม่ได้ในยุคสังคมระบบทุนนิยม รวมทั้งการโต้กลับของ ตัวละคร การย้อนแย้งของเรื่องเล่า จึงเป็นภาพตัวแทนประชาคมอาเซียนที่เราควรพิจารณา และตระหนักถึงคำขวัญของอาเซียนที่กล่าวถึงประชาคมสังคมวัฒนธรรมอาเซียน (ASEAN Socio-Cultural Community: (ASCC)) ที่เน้นเอกภาพ ความเป็นหนึ่งวิสัยทัศน์ หนึ่งอัตลักษณ์ และหนึ่งประชาคม (One Vision, One Identity, One Community) แต่ความจริงแท้ อาจกล่าวได้ว่าวาทกรรมเหล่านี้เป็นเพียงมายาคติ (Mythology) ของภาพแทนความฝัน ของประชาคมอาเซียน ที่ใช้ต่อรองกับกลุ่มประเทศตะวันตกหรือไม่ ดังนั้น บทความนี้จะนำเสนอให้เห็นการประกอบสร้างอัตลักษณ์อาเซียน ที่ปรากฏในวรรณกรรมอาเซียน อันจะเป็นประโยชน์ในเชิงการวิเคราะห์วรรณกรรม

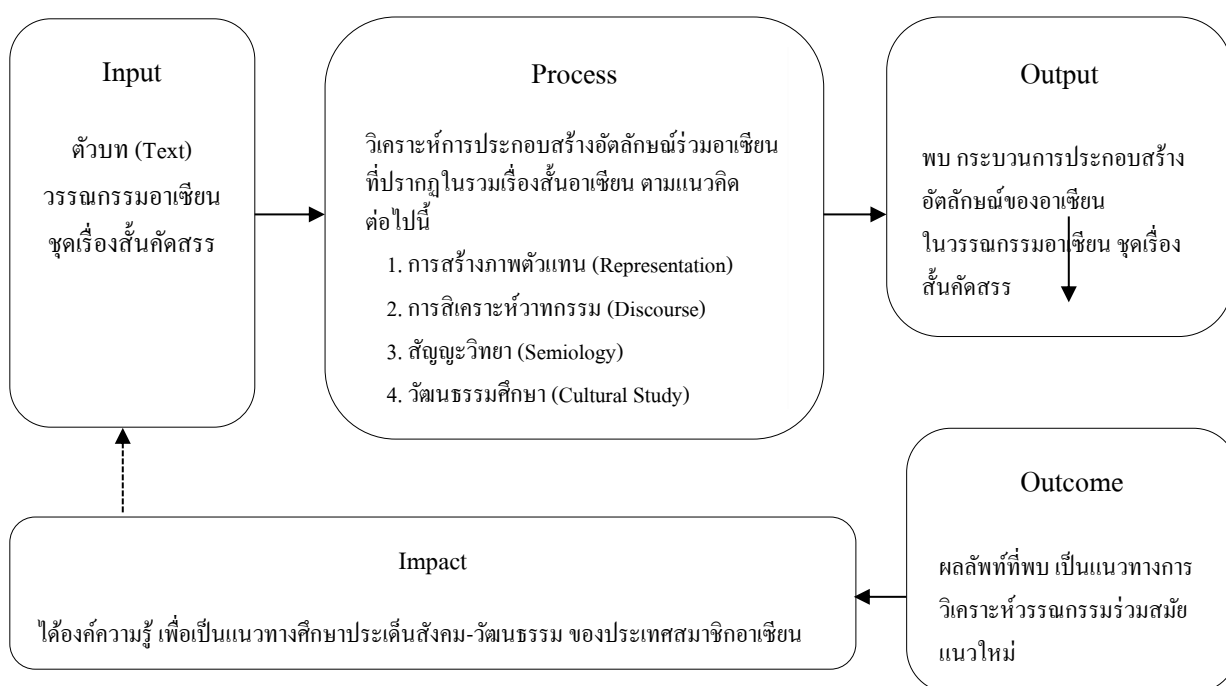
และสังคมวัฒนธรรมของอาเซียน เพื่อให้กลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนตระหนักถึงความสำคัญของการหลอมรวมกันเป็นหนึ่งเดียว และได้เรียนรู้ ความเป็นพวกเราในฐานะประชาคมอาเซียนด้วยกันผ่านมุมมองวรรณกรรมอาเซียน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อวิเคราะห์การประกอบสร้างอัตลักษณ์ร่วมอาเซียนที่ปรากฏในรวมเรื่องสั้นวรรณกรรมอาเซียนคัดสรร

กรอบแนวคิดการวิจัย

แผนภูมิ: แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย เรื่อง ภาพตัวแทนของประชาคมอาเซียนในวรรณกรรมอาเซียน



แนวคิดที่นำมาใช้วิเคราะห์ตัวบท

แนวคิดที่นำมาใช้เป็นกรอบคิดวิเคราะห์ตัวบทวรรณกรรม มี 4 แนวคิด ได้แก่

2.1 แนวคิดการสร้างภาพตัวแทน (Representation) ของฌากส์ แดร์ริดา (Jacques Derrida) ใช้อธิบายกระบวนการการประกอบสร้าง (Construction) อัตลักษณ์อาเซียนที่มีมิติมุมมองจากตนเองมองตนเอง (ประเทศที่นำเสนอ) และมิติจากผู้อื่นมองอาเซียน ตัวบทวรรณกรรมที่คัดสรร

แล้วจะเป็นตัวแทนของสังคมนั้น ๆ ผ่านวรรณกรรม โดยเน้นการอธิบายลักษณะคู่ตรงข้ามว่าตัวบทได้นำเสนอวัฒนธรรม ความเชื่อ ของสังคมนั้นๆ อย่างไร

2.2 แนวคิดการวิเคราะห์วาทกรรม (Discourse Analysis) ของมิเชล ฟูโกต์ (Michel Foucault) ใช้อธิบายความหมายของตัวบท ว่าผู้เขียนต้องการนำเสนอความรู้ ความจริง อำนาจของสังคมนั้นๆ ผ่านวาทกรรมชุดใด แนวคิดใคร และสถาบันใด ดังที่ ฟูโกต์ กล่าวว่า "...‘ความรู้’ ที่ได้รับการถ่ายทอดคือ ‘ความรู้’ ที่ได้ถูกสังคมกล่อมเกลามาแล้ว ‘ความรู้’ จึงเป็น ‘ความจริง’ ที่ถูกสร้างโดยสังคม’..." (อมรา พงศาพิชญ์, 2547, หน้า 65)

2.3 แนวคิดสัญวิทยาวิทยา (Semiology) ของโรลันด์ บาร์ตส์ (Roland Barthes) ใช้อธิบายความหมายของสัญลักษณ์ (Signified) และสัญลักษณ์ (Sign) ที่ผู้ประพันธ์สื่อให้เห็นในตัวบทวรรณกรรมอาเซียน

2.4 แนวคิดวัฒนธรรมศึกษา (Cultural Study) ของสจิวต์ ฮอลล์ (Stuart Hall) ตามที่ตรีศิลป์ บุญขจร (2555, หน้า 169-172) สรุปไว้ในประเด็นการอธิบายสังคมผ่านมุมมองวัฒนธรรม ใช้อธิบายมุมมองวัฒนธรรมของประเทศสมาชิกอาเซียน

ข้อตกลงเบื้องต้น

การเรียงลำดับรายชื่อประเทศสมาชิกอาเซียนในผลการวิเคราะห์ จะเรียงลำดับตามประเด็นการวิเคราะห์ และเรียงลำดับตามที่วรรณกรรมชุดนี้กำหนด ไม่ได้เรียงลำดับก่อน - หลัง จากการเข้าเป็นสมาชิกประชาคมอาเซียนหรือตามประวัติศาสตร์ทางการเมืองแต่อย่างใด

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ลักษณะการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เพื่อนำเสนอ ภาพตัวแทนสังคมประชาคมอาเซียน ที่ปรากฏในวรรณกรรมอาเซียนที่ศึกษา มีขั้นตอนและวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร

งานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกกลุ่มประชากร จากวรรณกรรมอาเซียน ที่แปลเป็นภาษาไทย มีจำหน่าย ตั้งแต่ ปี พ.ศ.2551 - 2558 จากสำนักพิมพ์และสมาคมที่จัดทำหนังสือเกี่ยวกับวรรณกรรมอาเซียน ได้แก่ สมาคมนักเขียนแห่งประเทศไทย สำนักพิมพ์ที่แปลวรรณกรรมอาเซียน ทั้งนวนิยายและเรื่องสั้น เพื่อนำมาเป็นตัวบทวิเคราะห์ รวมรวมได้ เรื่องสั้น 18 เรื่อง และนวนิยาย 3 เรื่อง รวม 21 เรื่อง

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

บทความนี้ ผู้วิจัยนำเสนอเฉพาะข้อมูลจากวรรณกรรมชุดอาเซียนคัดสรร ประเภทเรื่องสั้น จำนวน 18 เรื่อง แปลและรวบรวมโดยสมาคมนักเขียนแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย

3. การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอผลการวิเคราะห์

วิเคราะห์ข้อมูลจากตัวบทวรรณกรรม ตามกรอบแนวคิดการวิจัย และนำเสนอผลการวิเคราะห์แต่ละประเด็น ตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยตีความและอธิบายความเชิงพรรณนาวิเคราะห์ (Description Analysis)

ผลการวิจัย

การประกอบสร้างอัตลักษณ์ร่วมของประชาคมอาเซียนในวรรณกรรมอาเซียนคัดสรร พบการประกอบสร้าง อัตลักษณ์ของประเทศสมาชิกอาเซียน 5 ประเด็นหลัก คือ 1) แต่ละประเทศยกย่องความเป็นรัฐ-ชาติตนผ่านวิถีปฏิบัติทางวาทกรรม ผ่านเสียงของสังคมที่หลากหลาย เป็นความเชื่อสืบทอดจากรุ่นสู่รุ่น จนแฝงฝังอยู่ในจิตใต้สำนึกของสังคม และถือปฏิบัติสืบทอดกันมาผ่านแนวคิด “รัฐ-ชาติ” และแสดงพฤติกรรมเหยียดหรือตอกย้ำความเป็นอื่นของกลุ่มชาติพันธุ์อื่น ในลักษณะความด้อยกว่าผ่านสัญญาณ สีผิว ความยากจน การศึกษา 2) ประกอบสร้างภาพแทนสังคมระบบทุนนิยม ช่วงการเปลี่ยนแปลงประเทศในยุควาทกรรมการพัฒนา ที่ประเทศสมาชิกอาเซียนต้องปรับเปลี่ยนตามกระแสสังคมตะวันตก 3) ผลิตซ้ำวาทกรรมการเมืองเป็นเรื่องของอำนาจ ที่ผู้มีอำนาจมีบทบาทต่อสังคม แม้จะมีเสียงต่อรองจาก ผู้ไร้อำนาจก็เหมือนเสียงที่ไม่มีเสียง 4) ตัวบทวรรณกรรมนำเสนอพื้นที่เมืองกับความทันสมัย ที่คนในสังคมต้องปรับเปลี่ยนเพื่อความอยู่รอด 5) ประกอบสร้างให้เห็นสังคมพหุวัฒนธรรมที่มีความหลากหลายในประเทศสมาชิกอาเซียน ส่วนด้านการเคารพสิทธิความเป็นมนุษย์ตามที่แต่ละประเทศคาดหวัง พบว่าเป็นเพียงมายาคติที่ประชาคมอาเซียนสร้างขึ้นจาก ชุดวาทกรรมหนึ่งอัตลักษณ์อาเซียน

กระบวนการประกอบสร้างอัตลักษณ์อาเซียน ที่พบในวรรณกรรมอาเซียนคัดสรร มีความน่าสนใจยิ่ง ดังสรุปเป็นตาราง และการอธิบาย ดังต่อไปนี้

ตารางแสดง : ผลการวิเคราะห์อัตลักษณ์ร่วมอาเซียน ที่ปรากฏในวรรณกรรมอาเซียนคัดสรร

วรรณกรรมอาเซียนคัดสรร ที่ปรากฏอัตลักษณ์ร่วม	ผลการวิเคราะห์				
	อัตลักษณ์ร่วม :	การประกอบสร้าง :	ผลิตซ้ำ :	พื้นที่เมือง :	สังคมพหุวัฒนธรรม :
	การยกย่องความเป็นรัฐ-ชาติต้นตอภัยความเป็นชาติพันธุ์อื่นผ่านสัญญาความดี้อยกว่า ในประเด็นสีผิว ความยากจน การศึกษา ศาสนา ความเชื่อ	ภาพแทนสังคม ระบบทุนนิยม ภายใต้วาทกรรม การพัฒนา	การเมือง เป็นเรื่องของอำนาจ ผู้ใต้การปกครองไร้อำนาจ ต่อรอง	กับนิยามความทันสมัย	ความหลากหลายในสังคมประชาคมอาเซียน

ปู่ของจมา	/				
(เรื่องสั้นพม่า)	/				/
คนขายโรตีสิจากศรีลังกา	/				/
(เรื่องสั้นไทย)	/		/		
โตะกลมกับน้ำมันหอม					
(เรื่องสั้นมาเลเซีย)		/			
ม้าบินของมาเรียปินโต		/			
(เรื่องสั้นอินโดนีเซีย)		/	/		
นายพลหลังเกษียณ (เรื่องสั้นเวียดนาม)			/		
เพลงรักไปไม่ได้แสงจันทร์				/	/
(เรื่องสั้นพม่า)					/
ฉันคือใคร					
(เรื่องสั้นกัมพูชา)					
เราคือผู้ชนะ					
(เรื่องสั้นกัมพูชา)					
อภัยโทษ					
(เรื่องสั้นบรูไน)					
ประตู่					
(เรื่องสั้นสิงคโปร์)					
ประเพณีชีวิต					
(เรื่องสั้นลาว)					

จากตารางข้างต้น ที่แสดงอัตลักษณ์ร่วมของประเทศประชาคมอาเซียน ดังปรากฏในวรรณกรรมอาเซียนคัดสรร จะได้อธิบายแต่ละประเด็นตามกระบวนการวิเคราะห์ ต่อไปนี้

1. อัตลักษณ์อาเซียน : การยกย่องความเป็นชาติตน ตอกย้ำความเป็นอื่นของชาติพันธุ์อื่น

วรรณกรรมอาเซียนคัดสรร ประกอบสร้างความเป็นเรา ความเป็นเขาหรือความเป็นอื่น ปรากฏในเรื่องสั้น 4 เรื่อง คือ เรื่องสั้นพม่า ใน *ปู่ของจมา* เรื่องสั้นไทย ใน *คนขายโรตีสิจากศรีลังกา* เรื่องสั้นมาเลเซีย ใน *โตะกลมกับน้ำมันหอม* เรื่องสั้นอินโดนีเซีย ใน *ม้าบินของมาเรียปินโต* พบกระบวนการ

ประกอบสร้างความเป็นอื่น (The other) ของชาติพันธุ์อื่นที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ โดยตอกย้ำความเป็นอื่นผ่านวิถีปฏิบัติของสังคม ดังจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ใน *ปู่ของจมา* ประกอบสร้างสังคมพม่าที่ยกย่องความเป็นรัฐชาติตน แต่ตอกย้ำความเป็นอื่นให้กับชาติพันธุ์อื่นที่มาจากเชื้อสายอินเดียและนับถือศาสนาอิสลาม เรื่องเล่านำเสนอการถูกให้กลายเป็นอื่นต่างๆ ที่ตัวละครเอกเกิดและเติบโตอยู่ในพม่าและแม้จะเป็นผู้เคยทำคุณประโยชน์ต่อชาติพม่า แต่ด้วยความเป็นชาติพันธุ์อื่น กลับกลายเป็นคนอื่นในพื้นที่อยู่อาศัย ผู้เขียนนำเสนอสังคมพม่าที่ถือปฏิบัติกับชาติพันธุ์อื่นถึงแม้ว่ากลุ่มคนเหล่านั้นจะเสียสละชีวิตเพื่อร่วมต่อสู้กับชาติพม่า เพื่อให้ได้รับกิตติมา การประกอบสร้างความเป็นเราความเป็นอื่นนี้ ผู้เขียนถ่ายทอดสังคมทุกชนชั้นในพม่าที่ตัดสินความเป็นมนุษย์ของ“อูบะกู” หรือปู่ของจมา ซึ่งเคยเป็นทหารผ่านศึกสงคราม เป็นกองกำลังร่วมต่อสู้กับชาติให้กับพม่ารบกับญี่ปุ่น ช่วงสงครามและหลังสงคราม อูบะกูได้รับยกย่องว่าเป็นวีรบุรุษสงคราม จมาหลานชายของอูบะกูกำลึงใจในความเก่งของปู่ เขานำความเก่งของปู่ไปเล่าให้เพื่อนฟัง จมาต้องออกจากโรงเรียนเนื่องจากครอบครัวต้องการใช้แรงงาน เพื่อนของจมาสงสัยว่า จริงๆ แล้วปู่ของจมาเป็นวีรบุรุษหรือไม่ พวกเขาจึงไปสอบถามประวัติของปู่ของจมา จึงรู้ว่าชาวบ้านต่างชื่นชม ปู่ของจมาในฐานะวีรบุรุษสงคราม เพื่อนของจมาอยากเห็นวีรบุรุษตัวจริง แต่เมื่อพวกเขาไปพบจมากลับต้องเศร้าใจเพราะ จมาเล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับปู่ว่า ปู่ไม่ได้รับสิทธิความเป็นพลเมืองจากรัฐ เพราะตกสำรวจประชากร ไม่มีบัตรประชาชนและไม่ถือว่าเป็นพลเมืองของพม่า ปู่ต้องติดต่อหน่วยงานอำเภอ ออกใบรับรองให้ แต่เมื่อเดินทางไปโรงพยาบาล ในเมืองหลวง ตำรวจมิไ้สั่งห้ามปู่ออกนอกพื้นที่ และยังเรียกเก็บเงินจากปู่เท่ากับน้ำหนักทองคำ 50 สตางค์ ตำรวจ ตั้งข้อหาปู่ของจมาว่าเป็นกลุ่มคนพลัดถิ่นหลบหนีเข้าเมืองและไม่ใช่สัญชาติพม่า แม้ว่าปู่ของจมาจะยืนยันตัวตนว่าไม่ใช่ ชาวมุสลิมที่อพยพมาใหม่ แต่เกิดและอาศัยอยู่ในพม่าสืบจากบรรพบุรุษก็ตาม ตำรวจหรือตัวแทนภาครัฐได้กลับว่าไม่มีมุสลิมในพม่า และกล่าวหาว่าปู่ของจมาคิดขึ้นมาเอง และสรุปว่าปู่ของจมาต้องอยู่ในประเทศพม่าอย่างสงบถ้าไม่อยากจะเดือดร้อน เพื่อนของจมาจึงตั้งคำถามว่าประเทศพม่าที่ดูเหมือนไม่แบ่งแยกทางศาสนา เหตุใดรัฐใช้อำนาจข่มขู่และครอบงำประชาชนที่ไม่มีทางสู้ จึงเป็นการนำเสนอความเป็นเราความเป็นอื่นที่สะท้อนสังคมพม่าและกลุ่มประเทศอาเซียน ที่พบประเด็นปัญหาสังคมเหล่านี้อยู่เสมอ ดังข้อความของทีนุตและกานต์เพื่อนของจมาครุ่นคิดในใจว่า

...ประเทศพม่าที่ดูเหมือนจะไม่แบ่งแยกศาสนาและเชื้อชาตินั้น แต่ความจริงแล้วมันไม่ได้เป็นอย่างที่พวกเขาคิดเลยสักนิด...คนมีอำนาจมักคิดว่าศาสนาอิสลาม ศาสนาฮินดูและศาสนาคริสต์ไม่มีความซื่อสัตย์ต่อประเทศพม่า...น่าเศร้าใจที่คนกล้าสู้รบกับทหารญี่ปุ่น เก่งในการยิงปืนที่สุด มีชื่อเสียงโด่งดังในสมัยญี่ปุ่นปกครองประเทศพม่า...กลับถูกตำรวจพม่ากดขี่และแบ่งแยกเชื้อชาติเพียงเพราะหน้าตาคล้ายชาวอินเดียและนับถือศาสนาอิสลาม...ปู่ของจมาได้ปกป้องประเทศชาติมาด้วยชีวิตแต่วันนี้กลับไม่มีใครรู้ว่าเขาคือใคร...

(ปู่ของจมา, 2555, หน้า 58)

การประกอบสร้างอัตลักษณ์โดยยกย่องความเป็นรัฐ-ชาติตน และตอกย้ำความเป็นอื่นของกลุ่มชาติพันธุ์อื่น ใน *ปู่ของจมา* สื่อนัยสังคมพม่าที่ยังคงกดทับ ช่มชี้ ชาติพันธุ์อื่น ที่อาศัยอยู่ในพม่า เพราะกลุ่มชนเหล่านั้นมีความแตกต่างกับคนพื้นถิ่น จากข้อความข้างต้น จะเห็นว่า แม้ปู่ของจมาจะมีบรรพบุรุษอาศัยอยู่ในประเทศพม่า ดังที่ จมาเล่าให้เพื่อนเขาฟังว่า “ปู่ของฉันทก็อธิบายให้เขาฟังว่า พวกเราเป็นมุสลิมจากพม่า ไม่ใช่มุสลิมที่เพิ่งเข้ามา คนที่เพิ่งเข้ามาจะพูดภาษาพม่าได้ยังไง ถึงพูดได้ก็คงไม่ชัดขนาดนี้” (หน้า 57) จะเห็นว่าผู้เขียนนำเสนอถึงภาครัฐ ได้แสดงอำนาจด้านกฎหมาย ในความเป็นเรา ความเป็นอื่น ผ่านวาทกรรมกระแสหลักเรื่องสัญชาติ ดังที่ผู้เขียนให้ตัวละครทีนุตซึ่งเป็นเด็ก ตั้งคำถามว่าปู่ของจมาแท้จริงแล้วเป็นวีรชนคนกล้าของพม่าจริงหรือไม่ เพราะรัฐไม่ได้นำมาพิจารณาในความเป็นมนุษย์ สัญญาที่สื่อคือประชาชนที่อาศัยอยู่ในพม่าที่อยู่ในบทบาทผู้ตาม ต้องยอมรับวาทกรรมของผู้มีอำนาจในชนชั้นปกครอง เพื่อให้คนในชาติยอมรับความเป็นเชื้อชาติเดียวกันตามสิทธิของในประเทศ แต่ย้อนแย้งในเชิงมนุษยธรรมที่คนกลุ่มชาติพันธุ์อื่น ที่มีบทบาทในการร่วมต่อสู้กับชาติให้กับประเทศพม่ากลายเป็นคนพลัดถิ่น ทีนุตจึงเป็นภาพแทนชาวบ้านทั่วไปที่ไม่รู้ข้อมูลเกี่ยวกับปู่ของจมาว่าจริงๆ แล้วปู่ของจมามีคุณูปการต่อประเทศพม่าอย่างไร จึงตั้งคำถามกับสังคมว่าความจริงแล้วประเทศพม่ามีแนวปฏิบัติอย่างไรต่อการแบ่งแยกการนับถือศาสนาและเชื้อชาติ การปฏิบัติตามกระแสหลักของความเป็นรัฐชาติ ดังปรากฏ การประกอบสร้างผ่านผู้นำรัฐ กับความจริงแท้ที่ประชาชนรับทราบ มีความแตกต่างกันมากมาย ภายใต้วาทกรรม ความเป็นอื่น

เรื่องสั้นไทย ใน *คนขายโรติจากศรีลังกา* ประกอบสร้างตัวละครศรีนาคร เป็นชาวศรีลังกา ที่สังคมไทยเรียกกันว่า ชาวทมิฬ เข้ามาอาศัยในประเทศไทยเพื่อขายโรตี่ เรื่องเล่าประกอบสร้างให้เห็นว่าสังคมไทยได้ส่งต่อความเชื่อเกี่ยวกับคนทมิฬว่า “คนศรีลังกามาจับเด็กไปฆ่าเพื่อนำศพไปถมเป็นสะพานไปเกาะสิงคโปร์” เรื่องเล่าเหล่านี้ถูกปลูกฝังให้ลูกชายครูใหญ่เกลียดชังคนทมิฬ จนเกิดเรื่องร้ายเมื่อลูกชายครูใหญ่กับเพื่อนในวัยแปดขวบ จับลูกชายของศรีนาคร มัดมือ มัดเท้า และมัดคอไว้กับต้นไม้หลังป่าช้า แล้วลืมหูล้อยจนทำให้ลูกชายศรีนาครเสียชีวิต เมื่อตำรวจมาตรวจสอบหลักฐาน ศรีนาครกับลูกไม่มีสัญชาติไทย คนกระทำความผิดจึงไม่ต้องรับโทษ หากศรีนาครไม่ยอมความ ศรีนาครต้องโดนเนรเทศกลับประเทศ เรื่องเล่านำเสนอให้ศรีนาครร้องขอความเห็นใจว่า “อภัยให้ผมด้วย” “อภัยให้ลูกผมด้วยเถิด” (หน้า 105) เข้าไปมาหลายรอบ สื่อถึงการต่อรองกับอำนาจรัฐเพื่อขอความชอบธรรมให้มีสิทธิอาศัยอยู่ในประเทศไทย ครูใหญ่สำนึกผิดต่อการกระทำของลูกชาย ครูใหญ่ตั้งคำถามกับตัวเองว่า การที่ภรรยาปลูกฝังเรื่องเล่าอันเป็นมายาคติให้กับลูกชายตั้งแต่วัยเยาว์ว่า “ให้ระวังคนศรีลังกาจะมาจับเด็ก” เรื่องเล่าถูกแผ่ฝังเป็นความเชื่อ ความเกลียดชัง ส่งต่อมายังลูกชายจนเกิดเหตุร้ายขึ้นกับลูกชายศรีนาครคนศรีลังกา แต่เรื่องเล่าได้ตอกย้ำโน้ตสน์ของสังคมไทยว่า ศรีนาครผิด

ที่เป็นชาติพันธุ์อื่นในสังคมไทย ถึงแม้ ศรีนาครจะมีครอบครัวอาศัยอยู่ในเมืองไทย ทำงานสุจริต แต่ในทางกฎหมายศรีนาครเป็นคนต่างด้าว ศรีนาครกล่าว เสมอว่า “*เป็นกรรมของเขา*” สื่อนัยว่าไม่มีอำนาจต่อรองทางกฎหมาย ศรีนาครถูกจับข้อหาหลบหนีเข้าเมืองต้องส่งตัวกลับประเทศศรีลังกา คงเหลือลูกและภรรยาของเขาอยู่ในเมืองไทย ครูใหญ่รู้สึกผิดที่ไม่สามารถช่วยเหลือศรีนาครได้ เกิดความย้อนแย้งในใจว่าสิทธิมนุษยชนกับกฎหมายเหตุใดไปด้วยกันไม่ได้ ครูใหญ่มองงานต่อกฎหมายและข้อปฏิบัติเรื่องความเป็นพลเมืองของประเทศ เรื่องเล่านำเสนอสังคมไทยและศรีลังกาในฐานะเมืองพุทธศาสนา โดยใช้สัญลักษณ์ความเชื่อเรื่อง “กรรม” มาอธิบาย ดังที่ศรีนาครกล่าวว่า “ชีวิตเป็นเรื่องของเวรกรรม” นับเป็นการยอมว่าการกระทำที่เกิดขึ้นนั้นเป็น “กรรม” เรื่องเล่าสื่อให้เห็นทัศนะของสังคมไทยว่า ความเป็นอื่นในเรื่องเล่าคือกลุ่มชาติพันธุ์ที่สังคมสรุปว่ามีลักษณะ ด้อยกว่าหรืออยู่ในสถานะที่ไม่มีอำนาจต่อรอง โดยเฉพาะการต่อรองกับรัฐหรือชนชั้นปกครอง จึงเป็นการนำเสนออัตลักษณ์ความเป็นรัฐชาติและการแบ่งแยกความเป็นอื่นของชาติพันธุ์อื่นในสังคมอาเซียน

เรื่องสั้นมาเลเซีย ใน *โต๊ะกลมกับน้ำมันหอม* นำเสนอความเป็นอื่น ตัวละครเจ๊ะมุนะฮ์ มารดาของดาโอ๊ะ ไม่พอใจที่ดาโอ๊ะนำโต๊ะกลมมาจากกองขยะมาใช้ในบ้านเช่า เจ๊ะมุนะฮ์นับถือศาสนาอิสลาม จึงเชื่อว่าโต๊ะกลมอาจเคยนำไปใช้เกี่ยวกับหมู จะทำให้เกิดโชคร้ายขึ้นได้ เจ๊ะมุนะฮ์จึงบ่นกับดาโอ๊ะว่า การเลือกเช่าบ้านที่มีแต่กลุ่มคนนับถือศาสนาอื่น และการนำโต๊ะกลมมาจากกองขยะ จะเป็นเหตุให้เกิดเรื่องไม่ดีได้ แต่ดาโอ๊ะมองมุกกลับว่า ในยุคที่ข้าวของแพง มีอะไรที่พอสามารถประหยัดได้ควรจะประหยัด การที่เขาเลือกเช่าบ้านในราคาถูกและนำโต๊ะกลมมาจากกองขยะมาใช้เป็นโต๊ะรับแขก เพราะต้องการประหยัดค่าใช้จ่ายเพราะเงินเดือนเขาไม่มากนัก เรื่องเล่านำเสนอทัศนะของเจ๊ะมุนะฮ์ผ่านความเชื่อ ความเป็นเราความเป็นอื่น และไม่เห็นความสำคัญของชุมชนบ้านเช่าที่มีหลากหลายชาติพันธุ์ เจ๊ะมุนะฮ์ไม่ยอมรับความเป็นชนชาติอื่นและกล่าวหาดาโอ๊ะว่า “นอกศาสนา” แสดงออกถึงบทบาทความเป็นแม่หรือผู้นำในครอบครัว ต้องการให้ลูกชายเห็นความสำคัญของกลุ่มสมาชิกเดียวกัน โดยใช้สัญลักษณ์ศาสนาอิสลามและการไม่กินหมูเป็นการประกอบสร้างความเชื่อผู้เขียนประกอบสร้างให้เจ๊ะมุนะฮ์ ตัดสินชาติพันธุ์อื่นว่าไม่ใช่พวกตน ซึ่งตอกย้ำความเป็นรัฐชาติของมาเลเซียที่นับถือศาสนาอิสลาม และความเป็นอื่นของกลุ่มชาติพันธุ์อื่นที่อาศัยในประเทศมาเลเซีย

เรื่องสั้นอินโดนีเซีย ใน *ม้าบินของมาเรียบินโต* ถูกนำเสนอให้เห็นความเป็นเราความเป็นอื่นในชาติพันธุ์อื่น ที่อาศัยในประเทศอินโดนีเซีย โดยนำเสนอระบบการปกครอง และผู้นำท้องถิ่นที่เป็นกลุ่มชนพื้นเมือง ที่มีอัตลักษณ์ตัวตนในการปกครองท้องถิ่น เมื่อถูกกำหนดและจัดระเบียบโดยอำนาจของชนปกครองส่วนกลาง เรื่องเล่าเสนอว่ากลุ่มผู้นำท้องถิ่นในติมอร์ตะวันออก หากลุกขึ้นโต้แย้งกับอำนาจรัฐก็จะโดนสาบสูญ ฆ่าตัวตายหรือเป็นบ้า สื่อนัยการถูกครอบงำ ให้เป็นเราตามกรอบ

เกณฑ์ภายใต้ว่าทหกรรมการพัฒนาประเทศให้เป็นหนึ่งเดียวกัน และกระจายการปกครองแบบระบบเดียวสู่ท้องถิ่น เนื้อเรื่องประกอบสร้างตัวละครโยเซฟ เป็นทหารผ่านศึกสงครามมากมาย แต่เมื่อต้องเข้าไปจัดการพื้นที่ในชนบทตามคำสั่งภาครัฐ เขาถูกจับจากกลุ่มชาวบ้าน โจเซฟหนีออกมาและพลัดหลงจากกองกำลัง โจเซฟหวาดกลัวกับสงครามและเกิดความคิดสับสนไปถึงเรื่องเล่าในท้องถิ่น เกี่ยวกับมาเรียปีนโตหญิงสาวที่มีพาหนะม้าไม้ หญิงสาวผู้นำเผ่าของชนพื้นเมือง ที่ลุกขึ้นมาต่อสู้กับอำนาจรัฐแทนผู้นำเผ่าที่สูญหายไป ความกลัวในเรื่องเล่าที่เกิดขึ้นในขณะปฏิบัติหน้าที่ทหารหาญหลอกลอนให้โจเซฟสตีฟั่นเพื่อน เขาถูกส่งตัวไปรักษาอาการและส่งกลับไปพักรักษาตัวที่บ้านเกิด และส่งไปสังกัดหน่วยงานอื่น ตอนท้ายโยเซฟได้รับคำสั่งให้ไปฆ่าหัวหน้าผู้ก่อการร้ายที่เป็นหญิง เขาสะกดรอยตามและรอจังหวะ การฆ่าหัวหน้าผู้ก่อการร้ายเป็นแรมเดือน ตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา ดังข้อความ “โยเซฟปฏิบัติหน้าที่เสร็จแล้ว เขาเปิดโทรศัพท์มือถือรายงานต่อผู้บังคับบัญชา” (หน้า 184) การนำเสนอปฏิบัติการนี้ สื่อนัยทางการเมืองว่าหากใครโต้แย้งหรือเป็นปรปักษ์กับฝ่ายอำนาจชนชั้นปกครอง ก็จะถูกกระทำให้เป็นอื่นทันที ดังฝ่ายกบฏถูกกำหนดให้เป็นกลุ่มก่อการร้าย ทางการเมือง สุดท้ายเรื่องสั้นหักมุมโยเซฟผู้เป็นนักฆ่าก็ถูกฆ่าตายด้วยเช่นกัน โดยไม่อธิบายว่าใครเป็นผู้ฆ่า ดังข้อความ “ทันใดนั้น ลมกระโชกแรงผ่านช่องหน้าต่าง เหล่าเข็มแหลมเยือกทิ่มผ่านทะลุกระดูก ร่างของโยเซฟลั่นผวา ขณะเคลื่อนไหวจากขอบหน้าต่าง เขาเห็นมาเรียปีนโตข้ามฟากมาด้วยม้าบิน...เขารู้สึกว่าตัวเองเห็นบิน อยู่ท่ามกลางมวลเมฆ ลอยละล่อง มองลงมายังโลกซึ่งกำลังหมุนวนอยู่เบื้องล่าง” (หน้า 184-185) จะเห็นว่าเรื่องเล่านำเสนอให้เห็นความเป็นรัฐ-ชาติ และความเป็นอื่นของชาติพันธุ์อื่น ที่ปฏิเสธไม่ได้ว่าเหตุการณ์เหล่านี้ผลิตซ้ำเสมอในแต่ละสังคม

2. การประกอบสร้างภาพแทนสังคมระบบทุนนิยม : ยุคอาทหกรรมการพัฒนา

วรรณกรรมอาเซียนคัดสรรชุด พบการประกอบสร้างภาพแทนสังคมระบบทุนนิยม ในความเปลี่ยนแปลง ยุคอาทหกรรมการพัฒนา อยู่ 3 เรื่อง ได้แก่ เรื่องสั้นเวียดนาม ใน*นายพลหลังเกษียณ* เรื่องสั้นพม่า ใน*เพลงรักใบไม้ใต้แสงจันทร์* เรื่องสั้นกัมพูชา ใน*ฉันทคือใคร* ดังนำเสนอกระบวนการประกอบสร้างภาพแทนสังคมระบบทุนนิยมในความเปลี่ยนแปลงยุคอาทหกรรมการพัฒนา ดังนี้

ใน*นายพลหลังเกษียณ* เรื่องสั้นเวียดนาม นำเสนอสังคมเวียดนามช่วงกำลังพัฒนาประเทศ ตัวละครในเรื่อง มีฐานะอยู่ในระดับกลางถึงร่ำรวยของสังคมเวียดนาม ตัวละครรุ่นที่หนึ่งคือนายพลที่เกษียณอายุราชการแล้ว เมื่อต้องกลับมาใช้ชีวิตหลังเกษียณที่บ้านกับลูกชายกับลูกสะใภ้ก็รู้สึกอึดอัด ไม่สบายใจ เหมือนกับต้องอยู่ภายใต้การปกครองของลูกๆ จึงตัดสินใจกลับไปช่วยเหลือกองทัพอีกครั้ง แต่สุดท้ายนายพลก็เสียชีวิตในสนามรบ ส่วนตัวนลูกชายเป็นวิศวกรทำงานอยู่สถาบันฟิสิกส์ นับเป็นอาชีพแนวหน้าของประเทศ ตูลูกสะใภ้ เป็นหมอโรงพยาบาลหญิง และมีลูก ๆ ของตัวนและตูลูกกำลังอยู่ในวัยเรียน

เรื่องเล่านำเสนอสังคมเวียดนามที่เปลี่ยนแปลงตามระบบเศรษฐกิจแบบทุนนิยม ตลต้องบริหารจัดการเรื่องค่าใช้จ่ายทุกอย่างภายในบ้าน อาชีพหมอในโรงพยาบาลไม่เพียงพอต่อรายจ่ายในครอบครัว ตลจึงต้องมีอาชีพเสริมด้วยการเลี้ยงหมูขาย รวมทั้งจัดทำบัญชีครัวเรือนเพื่อป้องกันค่าใช้จ่ายเกิน หลังจากที่นายพลเหียนตวนบิดาของตลเสียชีวิต ในแนวหน้าแล้ว ตลและอาได้เดินทางไปงานศพของบิดาที่เกาบัง และรัฐบาลสร้างฮวงซุ้ยของนายพลเหียนไว้ที่สุสานวีรบุรุษ ขากลับบ้านตล ตล ขับรถกลับแบบไม่เร่งรีบ จึงได้มองทัศนียภาพสองข้างทาง ตล ตื่นเต้นกับทัศนียภาพ ดังบทสนทนาระหว่างตล กับลุงโบง ว่า “บ้านเมืองเราสวยงามราวกับภาพเขียน” แต่ลุงของตลกลับตอบว่า “เพิ่งจะเข้าใจตอนนี้แหละว่าทำไมเราถึงต้องรักบ้านเกิดเมืองนอนของตัวเอง แต่ว่าลุงไม่ชอบหมู่บ้านของเราเลยแม้ว่ามันจะอยู่ใกล้เมืองหลวงก็เถอะ ” “ก็เพราะลุงอยู่จนชินนะสิ คนที่นี่ก็ชอบที่โน่น คนที่โน่นก็ชอบที่นี่ จะอย่างไรก็เถอะ ไม่ว่าตรงไหน ส่วนไหน ก็เป็นบ้านเมืองนอนเราทั้งนั้น ปิตุภูมิของเราจงเจริญ..” (หน้า 25) แสดงถึงภาพแทนของสังคมเวียดนามที่ผู้คนต่างตกอยู่ภายใต้ระบบทุนนิยม การทำงานในหน้าที่ทั่วไปเหมือนเครื่องจักร แทบไม่ได้หยุดพัก เพื่อแข่งขันกับเวลาและรายได้จนลืมหันกลับมามองสิ่งรอบตัว และเมื่อใช้ชีวิตที่ไม่ต้องเร่งรีบแข่งกับเวลา (Slow lift) จึงทำให้ตลกับตลได้เห็นความงดงามของสิ่งรอบกาย ผู้เขียนปิดท้ายเพื่อตั้งคำถามชวนคิดให้กับผู้อ่านว่าสังคมส่วนใหญ่ มักจะไม่เห็นความสำคัญของสิ่งใกล้ตัว แต่กลับให้ความสำคัญกับสิ่งไกลตัว จึงเหมือนเป็นการจุดประเด็นให้สังคมหันกลับมาทบทวนบทบาทตน เพื่อให้การทำงานยุคอาทรรณการ พัฒนาเป็นไปอย่างเหมาะสม และสมดุลกับชีวิต

ในเพลงรักใบไม้ใต้แสงจันทร์ เรื่องสั้นพม่า นำเสนอภาพสังคมพม่าในเขตชานเมือง มีการพัฒนาประเทศตามแนวคิดการพัฒนาประเทศ เพื่อให้ทันกับประเทศเพื่อนบ้านกำลังไปถึง เรื่องเล่าประกอบสร้างให้เห็นการพัฒนาชนบท เชิงกายภาพ มีการขุดลอกแม่น้ำสายหลัก การสร้างสะพานเชื่อมระหว่างแม่น้ำใหญ่ การตัดถนนเพื่อเชื่อมโยงไปยังสนามบินนานาชาติ หมายถึงการจ้างงานในตำแหน่งกรรมกรหรือคนงานที่คนในพื้นที่จะได้รับจากการพัฒนาเหล่านี้ การเปลี่ยนแปลงสังคมในเชิงวัตถุจึงสัมพันธ์กับการต้องขยับตัวของคนในพื้นที่ เรื่องเล่าถ่ายทอดวิถีชีวิตของคุณยายวัย 70 ปี กับทเวียหลานสาวที่อยู่ในวัยรุ่น ให้รับรู้สภาพการเปลี่ยนแปลงทางสังคมกับบริบทการพัฒนาประเทศตามปกติทุกคืนทเวียจะต้องนัดพบชายหนุ่มคู่รักใต้ต้นไทรท่ามกลางแสงจันทร์ เมื่อรัฐได้ขยายเมืองไปในเขตชานเมือง เพื่อให้มีไฟฟ้าใช้และอำนวยความสะดวกในระบบขนส่ง นักเขียนได้แสดงสัญลักษณ์คู่ตรงข้ามระหว่างแสงจันทร์กับไฟฟ้า เพื่อแสดงให้เห็นความแตกต่างทางด้านกายภาพ การอาศัยแสงสว่างจากแสงจันทร์เป็นแสงจากธรรมชาติ สื่อนัยสังคมที่อยู่แบบเดิมที่ยังไม่ได้ปรับเปลี่ยนตามกระแสสังคมโลก และเมื่อประเทศต้องพัฒนาภายใต้ระบบทุนนิยมให้เท่าทันนานาชาติ การพัฒนาชนบท เช่น การตัดถนน พัฒนาโครงสร้างระบบไฟฟ้า นับเป็นโครงสร้างหลักในการพัฒนาท้องถิ่นทาง

กายภาพ ไฟฟ้าจึงเปรียบเสมือนกระแสเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับพลังงาน การลงทุน การก่อสร้าง และการดำเนินธุรกิจที่ต้องมีการขับเคลื่อนตลอดเวลา เนื้อเรื่องใช้สัญลักษณ์คู่ตรงข้ามคือแสงจันทร์กับไฟฟ้า เปรียบเทียบให้เห็นการพัฒนาชนบท จากเดิมที่ต้องอาศัยแสงจันทร์ แสงเทียน แสงตะเกียงในเวลากลางคืน เมื่อประเทศเริ่มพัฒนาแล้ว เวลากลางคืนก็ไม่ต้องอาศัยแสงจันทร์ส่องสว่าง สามารถใช้ประโยชน์จากไฟฟ้าได้ตลอดเวลา การนำเสนอการพัฒนาตามระบบทุนนิยม ดังข้อความที่ว่า “ถ้าหาก แอลดีสน (ยี่ห้อหลอดไฟ) และเฮนรี ฟอร์ด (ยี่ห้อเครื่องจักร) เข้ามา แล้วจะอยู่กันอย่างไรร หากหมู่บ้านเล็กๆ กลายเป็นเมือง ย้ายกับ ทเวห์จะตอบโต้กับเมืองนี้อย่างไร” (หน้า 66) แสดงให้เห็นว่าประเทศพม่าหลังจากเปิดประเทศแล้วก็ต้องเดินตามระบบทุนนิยมตามกระแสหลักของวาทกรรมการพัฒนา เหมือนกับประเทศอื่น ๆ ในกลุ่มสมาชิกอาเซียน

ในฉันทคือใคร เรื่องสั้นกัมพูชา นำเสนอภาพสังคมชนบทในกัมพูชา ที่เข้าไปมีชีวิตอยู่ในระบบทุนนิยมและมีชีวิตอยู่ภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนา เรื่องเล่านำเสนอชีวิตของจัน หญิงสาวที่กำลังดิ้นรนดิ้นรน บิดา มารดา อาศัยอยู่กับน้ำบุญธรรม จัน ตั้งคำถามว่า “ฉันทคือใคร” เรื่องเล่าประกอบสร้างให้จันมีชีวิตที่แร้นแค้น บิดา มารดาของจันเสียชีวิตตั้งแต่เธอยังเล็ก ๆ ในสมัยของ พอล พต (เขมรแดง) จันอาศัยอยู่กับน้ำบุญธรรมที่ดูแลเธอจนเติบโตใหญ่ น้ำบุญธรรมมีฐานะยากจนและมีลูกหลายคน จันจึงตัดสินใจหยุดเรียนแค่ชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 ออกมารับจ้างดำนานและเกี่ยวข้าวตามฤดูกาลเพื่อหารายได้จุนเจือครอบครัว ภูมิเพื่อนบ้านได้เล่าถึงการทำงานก่อสร้างในเมืองใหญ่ จันสนใจไปทำงานด้วย น้ำบุญธรรมเป็นห่วงจัน แต่จันยืนยันว่าต้องการหารายได้ช่วยครอบครัว จันได้ทำงานเป็นกรรมกรรับจ้างในกรุงเทพมหานคร เมื่อได้เงินก้อนแรกเธอดีใจมาก แบ่งเงินส่งให้น้ำบุญธรรมด้วย จันพบรักกับเฮือน คนงานก่อสร้างและทั้งสองแต่งงานกันตามประเพณี ทั้งสองตั้งใจทำงานและมีลูกชายหนึ่งคน จันภูมิใจที่ได้สร้างครอบครัวที่ดี น้ำบุญธรรมป่วยจันจึงลางานเพื่อไปดูแล ขณะที่จันกลับไปดูแลน้ำ เฮือนได้ไปเที่ยวหญิงขายบริการจนติดโรคเอดส์ จันต้องออกจากงานดูแลสามีและดูแลลูกด้วยความยากลำบาก สุดท้ายเฮือนเสียชีวิต จันมีชีวิตที่แร้นแค้นมากมีแต่เพื่อนๆ คนงานก่อสร้างที่ช่วยเหลือเธอในบางโอกาส จันไม่กล้ากลับบ้านไปหาน้ำบุญธรรม และใช้ชีวิตเร่ร่อนโทษชะตาชีวิตและเฝ้าถามตนเองตลอดเวลาว่า “ฉันทเป็นใคร”

กระบวนการประกอบสร้างภาพแทนสังคมระบบทุนนิยม ที่ปรากฏในวรรณกรรมกัมพูชา ดังตัวอย่างข้างต้น จะเห็นว่าผู้เขียนมีกระบวนการประกอบสร้างชีวิตตัวละครจันที่มีชีวิตกำลังดิ้นรน แม้ผลมาจากเหตุการณ์สงครามสมัย พอล พต (เขมรแดง) เธอจึงมีชีวิตที่ยากลำบาก การมีตัวตนอยู่ในสังคมใช้แรงงาน เป็นสังคมระดับล่าง ขาดการศึกษา ความคิดของจันจึงถูกผลิตซ้ำอุดมการณ์สังคมชนบทกลุ่มหนึ่ง ที่ว่า “หากมีคู่ ได้แต่งงาน และมีครอบครัวที่ดี จะทำให้ชีวิตดีมีความสุข” จันออกจาก

ชนบทมาทำงานก่อสร้างในพนมเปญ เป็นกรรมกรชนชั้นได้เงินใช้และส่งไปให้น้ำบุญธรรม จึงน่าจะเป็นเรื่องที่ดีและการมีครอบครัวน่าจะทำให้ชีวิตมีความสุข

ตัวบทประกอบสร้างภาพสังคมชนบท ที่ต้องเลื่อนไหลตามระบบทุนนิยม อาชีพที่รองรับของคนชนบท นอกฤดูเก็บเกี่ยวไม่พอเพียงต่อการยึดเป็นอาชีพและรายได้ประจำ การขายแรงงานเป็นกรรมกรในเมืองใหญ่ ตามระบบทุนนิยมที่เกิดขึ้นในประเทศกำลังพัฒนา สามารถพบเห็นได้เสมอว่าคนใช้แรงงานต้องออกจากบ้านไปทำงานเป็นรายวันตามสถานที่ก่อสร้างต่าง ๆ เป็นการรองรับการพัฒนาตามระบบทุนนิยม ที่ต้องขับเคลื่อนตามโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ ให้มีการพัฒนาเชิงวัตถุที่เห็นชัดและเชิงประจักษ์ การพัฒนาประเทศตามระบบทุนนิยมนี้ จึงแผ่กระจายไปในประเทศกำลังพัฒนา ผู้เขียนประกอบสร้างตัวละครจันให้จบแค่ชั้น ป.2 เพื่อออกจากโรงเรียนไปขายแรงงาน รวมทั้งต้องทดแทนบุญคุณ ผู้อุปการคุณ นับเป็นสังคมที่เราพบเจอได้ทั้งในไทยและประเทศเพื่อนบ้านในแถบเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่ลูกหลานต้องกตัญญูต่อผู้มีอุปการคุณ เรื่องเล่ายังนำเสนอให้เห็นวิถีชีวิตของจัน หลังจากที่เธอแต่งงานกับเฮือน เมื่อเฮือนติดโรคเอดส์ จันต้องรับภาระเลี้ยงดูสามีจนกระทั่งสามีเสียชีวิต หน้าที่ยังมีลูกต้องรับผิดชอบอีก ชีวิตจันน่าอนาถเพราะไม่มีงาน ไม่มีเงิน และไม่ปรากฏระบบช่วยเหลือจากองค์กรหรือหน่วยงานรัฐ มีเพียงเพื่อนที่เคยรู้จัก คอยจุนเจือให้เธอบ้างเป็นบางครั้งคราว สภาวะของจัน ดังข้อความปิดเรื่อง ในฉันทคือใคร ที่จันกล่าวว่า

...ฉันไม่อาจกลับไปหาน้ำบุญธรรมที่บ้านเกิดได้ เพราะเขาก็กินจนมากเช่นกัน ฉันต้องต่อสู้เพื่อลูกเพียง

คนเดียวของฉัน จากวันหนึ่งไปอีกวันหนึ่ง สุขภาพของฉันยิ่งทรุดโทรมลงเรื่อย ๆ... ฉันต้องตกในสภาพ

ป่วยหนัก ชีวิตสิ้นหวัง ไม่รู้ว่าจะไปหาเงินที่ไหน...บอกหน่อยได้ไหมว่าฉันเป็นใคร มาจากไหน แล้วต้องไปที่ไหนอีก?

(ฉันทคือใคร, 2555, หน้า 82)

ในฉันทคือใคร จึงเป็นภาพแทนชีวิตของคนใช้แรงงาน ไร้อำนาจต่อรองกับหน่วยงาน องค์กรภาครัฐ ไร้เป้าหมาย ที่จะกำหนดทิศทางของชีวิตและสังคม เรื่องเล่าประกอบสร้างให้ผู้หญิงต้องมารับผลจากการกระทำ สื่อนัยความอ่อนแอของประชาชนที่ถูกกระทำเสมือนคนไม่มีทางสู้ ผลจากการกระทำนั้นพวกเขาไม่ได้ก่อขึ้น อย่างเหตุการณ์เขมรแดงที่บิดา มารดา ของจันต้องเสียชีวิต จนทำให้จันเป็นเด็กกำพร้ามาตั้งแต่เด็ก แม้จะมีผู้มีเมตตานำจันไปเลี้ยงดูเป็นลูกบุญธรรมแต่ก็อยู่ในฐานะยากจน จันจึงเป็นภาพแทนของชนชั้นในสังคมกัมพูชาที่ถูกภาครัฐทอดทิ้ง ขาดสวัสดิการทางสังคมที่รัฐควรจะเยียวยาจากเหตุการณ์ทางการเมืองในยุคปฏิวัติกัมพูชา ในปี ค.ศ. 1975-1979 ชีวิตประชาชนชาวกัมพูชาอยากลำบากในทุกท้องที่ ประชาชนกว่าล้านคนหรือหนึ่งในทุกเจ็ดคนได้เสียชีวิต

อันเป็นผลโดยตรงจากนโยบายและการกระทำของระบอบกัมพูชาประชาธิปไตย การเสียชีวิตของประชาชนมาจากการให้ประชาชนทำงานหนักเกินไป ทอดทิ้ง หรือคนป่วยได้รับการรักษา ไม่ถูกต้อง (เดวิด แชนด์เลอร์, 2557, หน้า 324) รัฐจึงควรสนับสนุนการพัฒนาพลเมืองชั้นล่างให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี การประกอบสร้างจึงต้องออกจากโรงเรียนแค่ชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 ไปใช้แรงงานในเมืองใหญ่ ชีวิตที่जनคาคฝันไว่ว่าน่าจะโชคดีเพราะมีงานทำ มีสามีที่ดีและมีลูก น่าจะเป็นการสร้างครอบครัวที่ดี แต่เรื่องราวกับตาลปัตร เมื่อเหียนติดเอดส์ต้องเป็นภาระให้जनต้องดูแล กระบวนการประกอบสร้างให้เห็นวิถีของคนระดับล่าง ที่ต้องดิ้นรนต่อสู้ชีวิตท่ามกลางกระแสสังคมที่เปลี่ยนแปลงภายใต้วาทกรรมการพัฒนา जनจึงเป็นตัวแทนของคนชนบท ที่เข้ามาขายแรงงานในเมืองใหญ่ พื้นที่เมืองที่กำลังพัฒนาระบบสาธารณูปโภคตามระบบทุนนิยม जनต้องหาทางออกในชีวิตและเฝ้าถามตัวเองว่าฉันคือใคร เปรียบนัยคนชนบทที่ต้องขายแรงงานเพื่อให้ได้เงินตามค่าครองชีพที่ระบบทุนนิยมกำหนด เพื่อประคองชีวิตให้อยู่รอดต่อไปได้ภายใต้ระบบทุนนิยม

3. การผลิตซ้ำวาทกรรมกระแสหลัก : การเมืองเป็นเรื่องของอำนาจ

วรรณกรรมอาเซียนคัดสรร ได้นำเสนอประเด็นการผลิตซ้ำกระแสหลัก การเมืองเป็นเรื่องของอำนาจ ใช้อธิบาย ในความหมายรัฐหรือผู้นำมีอำนาจในการปกครอง แม้มีระบอบการปกครอง ที่ประชาชนสามารถรับรู้ทางการเมือง แต่อำนาจตัดสินใจเด็ดขาดก็อยู่ในอำนาจของผู้นำ วรรณกรรมชุดนี้ปรากฏการผลิตซ้ำวาทกรรมหลักการเมืองเป็นเรื่องของอำนาจ 3 เรื่อง ได้แก่ เรื่องสั้นกัมพูชา ใน *เราคือผู้ชนะ* เรื่องสั้นอินโดนีเซีย ใน *ม้าบินของมาเรียปินโต* และเรื่องสั้นบรูไน ใน *อภัยโทษ* การประกอบสร้างและผลิตซ้ำวาทกรรมกระแสหลักการเมืองเป็นเรื่องของอำนาจ ดังต่อไปนี้

ใน *เราคือผู้ชนะ* เรื่องสั้นกัมพูชา ประกอบสร้างตัวละครยายเป็นผู้เล่าเรื่อง ได้บรรยายถึงวันประกาศชัยชนะจากเขมรแดง วันที่ 7 มกราคม 2521 เรื่องเล่าสะท้อนวิถีชีวิตของยายที่ต้องสูญเสียลูกสาว ลูกเขย จากเหตุการณ์ทางการเมือง ช่วงที่พอล พต ต่อสู้ทางการเมือง ทำให้หลานทั้งสองของยายต้องกำพร้าพ่อ แม่ เมื่อยายเห็นว่าหลานชายทั้งสองโตขึ้น ควรจะได้เรียนหนังสือ แต่โรงเรียนที่เคยมีก็ถูกกลุ่มของพอล พต เผาทำลายจดหมดสิ้น ยายจึงนำหลานชายไปฝากท่าน พระครูที่วัดเพื่อบวชเรียน นิสัยของหลานชายทั้งสองแตกต่างกัน คนที่สุภาพส่วนคนน้องเกร เมื่อบวชเรียนแล้ว คนโตได้รับฉายาว่ามุนินท์ คนน้องได้รับฉายาว่ามุนี สามเณรมุนินท์สนใจที่จะศึกษาเรื่องยารักษาโรคและช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ มุนี มีความอาฆาตจากกองกำลังของพอล พต จึงคิดสนใจแต่อาวุธและระเบิดจนวันหนึ่งสามเณรมุนีได้เล่นระเบิดจนตาบอด สามเณรมุนินท์ ทุกข์ใจมาก และคิดว่า “*กำพร้าไม่มีแม่ ไม่มีพ่อ ยังเหลือแต่พี่น้องสองคน ตอนนี้โชคร้ายพิการตาบอด ทั้งสองข้างเสียอีก*” (หน้า 94) ต่อมายายได้เสียชีวิตลง ผู้เขียนได้ประกอบสร้างให้สามเณรมุนินท์เกิดความทุกข์ เสียใจ และเศร้าใจเป็นอย่างมากกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เจ้าอาวาสเตือนสติสามเณรมุนินท์ว่า “*เราเป็นนักบวชต้องเข้าใจว่า*

มนุษย์-สัตว์ ทุกอุปถัมภ์ตั้งอยู่ในกฎไตรลักษณ์ทั้งนั้น คือกฎธรรมชาติทั้งสาม เกิด แก่ เจ็บตาย เป็นกำหนด”และบอกว่าเหตุการณ์ ที่สามเณรมณีประสบนับเป็นกรรมของสามเณรมณี แต่พระมุนินท์มีความย้อนแย้งท่านพระครูว่า “แล้วโยมพ่อ โยมแม่ ถูกพวกพอล พต ฆ่าโดยเครื่องประหาร และบังคับให้อดข้าวเมื่อครั้งช่วงปี ค.ศ.1975 พร้อม ๆ กันกับประชาชนคนดินบ่ล้นคนนั้นเป็นกรรมของพวกเขาเหมือนกันหรืออย่างไร” (หน้า 94-95) ผู้เขียนได้ทิ้งท้ายคำถามปลายเปิดให้กับสังคม โดยชวนคิดว่าคนเรากล่าวว่าทุกคนเป็นเพื่อนมนุษย์กัน มีศาสนาเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจ และให้ความสำคัญด้วยกันทุกชีวิต เหตุใดการเมืองจึงเกี่ยวข้องกับอำนาจ และอำนาจต้องทำลายล้างเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน

เรื่องสั้นอินโดนีเซีย ใน*ม้าบินของมาเรียปินโต* นำเสนอการประกอบสร้างการเมืองเป็นเรื่องอำนาจ ตามกระแสหลักของการปกครองแบบเผด็จการประชาธิปไตย ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงวิถีของคนพื้นถิ่น เนื้อเรื่องประกอบสร้างหญิงสาวมาเรียปินโต กลายเป็น “ผู้นำเผ่า” แทนผู้นำเผ่าที่สูญหาย และตายจากการต่อสู้กับอำนาจชนชั้นปกครองมาเรียปินโต จึงเป็นสัญลักษณ์และตัวแทนการต่อสู้กับอำนาจชนชั้นปกครอง (ธนพร หมูคำ, 2560, หน้า 204) ผู้เขียนนำเสนอการผลิตซ้ำวาทกรรมกระแสหลักการเมืองเป็นเรื่องของอำนาจ ให้เห็นถึงการครอบงำในเชิงพื้นที่ การลุกคืบทางการเมืองการปกครองเพื่อให้สังคมเห็นว่าเป็นเรื่องทางการเมืองและใช้วาทกรรมกระแสหลัก “ความเป็นพรรคพวกเดียวกัน” แต่เมื่อกลุ่มคนในท้องถิ่นลุกขึ้นต่อสู้ ต่อต้าน กับอำนาจที่ไม่ชอบธรรมของชนชั้นปกครอง กลับถูกตั้งข้อหาว่าเป็น “กบฏทางการเมือง” การประกอบสร้างความเหลื่อมล้ำทางสังคมที่ปรากฏ ใน*ม้าบินของมาเรียปินโต* จึงเป็นการตั้งคำถามชวนคิดกับสังคมที่มีความหลากหลายของชาติพันธุ์ ความเชื่อของคนท้องถิ่น ความศรัทธาต่อเรื่องเล่าสิ่งเหนือธรรมชาติ รวมทั้ง การเคารพสิทธิความเป็นมนุษย์ โดยเฉพาะผู้หญิง เด็ก ที่เป็นสัญลักษณ์ความอ่อนแอ (ธนพร หมูคำ, 2560, หน้า 204) ประเด็นเหล่านี้ ชนชั้นปกครองควรให้ความสำคัญและตระหนัก เหตุการณ์การใช้อำนาจรัฐกวาดล้างกลุ่มกบฏทางการเมือง การ สังหาร ใน*ม้าบินของมาเรียปินโต* ที่กำหนดพื้นที่เป็นติมอร์ตะวันออก เป็นการผลิตซ้ำความรุนแรงในเรื่องการเมือง เป็นเรื่องของอำนาจ ในพื้นที่เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ แม้ว่าทุกประเทศจะปฏิเสธความรุนแรงก็ตาม

เรื่อง *อภัยโทษ* ประกอบสร้างให้ตัวละครเอกชาวญี่ปุ่นเดินทางมาบรูไน เพื่อขออภัยโทษบุคคลผู้หนึ่งที่บิดาของเขาได้ทำร้ายไว้อย่างโหดเหี้ยมในช่วงสงคราม เนื้อเรื่องสร้างให้ญี่ปุ่นมีบทบาทเป็นผู้ร้ายในสงครามโลกครั้งที่สอง การประกอบสร้างให้ฮอริ ลูกชายของอดีตทหารชาวญี่ปุ่นเป็นคนมีการศึกษา เรียนจบมหาวิทยาลัยโตเกียว เดินทางมาพบครอบครัวหนึ่งในบรูไนที่บิดาเขาได้สร้างบาดแผลในสมัยสงครามไว้ ชายผู้นั้นต้องพิการหุดดับและไม่มีทางเลือกในชีวิต มีชีวิตอยู่ก็เหมือนตายทั้งเป็น เขาจึงมาตามหาหมู่บ้านอาเยร์ที่บิดาเล่าให้ฟัง เพื่อขออภัยโทษกับสิ่งที่บิดาเขากระทำในอดีต

วาทกรรมกระแสหลักการเมืองเป็นเรื่องของอำนาจ ที่นำเสนอต่อไปนี้จะเห็นว่าฮอริได้ผลิตวาทกรรมกระแสหลักในเรื่องการเมืองเป็นเรื่องของอำนาจ โดยฮอริต้องการบอกให้คนในบรูไนรับรู้

บิดาของเขา อดีตทหารญี่ปุ่นที่ทำในอดีต ได้ทำตามบทบาทหน้าที่ทหาร การเมืองนั้นเป็นเรื่องของรัฐบาลเป็นการนำของผู้นำที่ต้องการให้ญี่ปุ่นต้องต่อสู้กับชาติตะวันตก และนำเสนอว่าญี่ปุ่นซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของเอเชียมีแนวคิดความรู้ต่างๆ แบบตะวันตกนั้นตะวันออกสามารถ สร้างได้ไม่จำเป็นต้องเชื่อความรู้หรือยอมรับในความเป็นตะวันตกเสมอไป ดังบทสนทนาของอาลิกับฮารี ต่อไปนี้

“...เราอ่านประวัติศาสตร์เหมือนกัน ต่างกันแค่การวิเคราะห์...” อาลิตูต

“...ผมเห็นด้วยกับข้อคิดของคุณ มีสิ่งเดียวที่ควรเพิ่มในหนังสือประวัติศาสตร์ นั่นคือเราอยู่ในประเทศตะวันออก ควรจัดตั้งองค์กรที่เข้มแข็งในทุกๆ ด้าน เราต้องเทียบเท่าประเทศตะวันตก เพราะความเป็นมหาอำนาจไม่ได้อยู่ตรงนั้นตลอดไป เห็นด้วยไหม ?

“...ครับ”

“...ถ้าอย่างนั้นผมมาที่นี่เพื่อมาขอภัยโทษสำหรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้นโดยไม่ได้เจตนา ”

ฮอริพูด

(อภัยโทษ, 2555, หน้า 210)

การประกอบสร้างเนื้อเรื่อง ในอภัยโทษ เน้นการสื่อความหมายจากตัวละคร อธิบายและถ่ายทอดเรื่องราวของบิดาอดีตทหารชาวญี่ปุ่นที่ต้องการขออภัยโทษ ที่เคยมารุกรานคนมลายูในบรูไน ช่วงสงคราม กล่าวว่าการกระทำของเขาไม่ได้เจตนา สื่อนัยว่าเป็นการทำตามหน้าที่ผู้บังคับบัญชา อดีตทหารญี่ปุ่นในวัยชรารู้สึกผิดกับการกระทำดังกล่าว ฮารี ลูกชายจึงเดินทางมาบรูไน เพื่อมาขออภัยโทษจากกลุ่มคนที่พ่อเคยรุกรานในช่วงสงคราม เมื่อมาถึงบรูไนฮอริเกรงกลัวอันตรายจะเกิดกับตน แต่เมื่อฮอริมาพบชาลิมนคนที่พ่อของเขาเคยทำร้ายในอดีตนั้น แต่ชาลิมนกลับไม่รับรู้อะไร เขาไม่สามารถได้ยินเสียง เพราะถูกตบโกลกอย่างแรงหลายครั้งในช่วงนั้น เรื่องเล่าอธิบายว่าชาลิมนไม่รู้เรื่องราวอะไรใหม่ และไม่รับรู้ที่จะสื่อสารเหตุการณ์เดิมกับผู้อื่นอีก แต่ไม่มีใครรู้ว่าเขาคิดอะไร ฮอริเมื่อเห็นสภาพของชาลิมน เขาไม่รู้ว่าอะไรจะเกิดขึ้น โทษแทนบิดาของเขาอย่างไร สื่อนัยว่าผู้บาดเจ็บจากภัยสงครามนั้นบาดแผลบาดลึกยากเกินที่จะเยียวยา หรืออีกนัยหนึ่งคนกลุ่มนั้นไม่อยากจะจดจำความเลวร้ายให้หลงเหลืออยู่อีกต่อไป การขออภัยโทษที่ฮอริเตรียมมากล่าวแทนพ่อ ยังอยู่ในใจของฮอริต่อไป เพราะชาลิมนไม่อาจรับรู้เหตุการณ์อะไรได้อีก กล่าวได้ว่าบาดแผลจากสงครามหยั่งรากฝังลึกไปในใจของคน ที่ถูกกระทำยากที่จะลบเลือน ขณะเดียวกันคนรุ่นหลังก็ไม่อาจรับรู้หรือสัมผัสรสชาติของบาดแผลนั้นได้ คนที่เคยรับรู้บาดแผลก็ยากให้ความรู้สึกนั้นตายไปกับช่วงเวลา กับความพิการหรือความชรา จึงกล่าวได้ว่าวาทกรรมกระแสหลักทางการเมืองที่ถูกผลิตซ้ำในสังคม เมื่อเกิดเหตุการณ์ความรุนแรงทางการเมือง นั่นคือ การเมืองเป็นเรื่องของอำนาจ ดังที่บิดาของฮอริกล่าวย้ำถึงการขออภัยโทษกับกลุ่มคนมลายูในบรูไน วาทกรรมนี้จะถูกผลิตซ้ำในบทบาททางการเมืองอีก

หรือไม่ หากกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนไม่เคยตั้งคำถามกับผู้นำทางการเมืองว่า แล้วการเมืองเรื่อง
ของประชาชนละ นักการเมืองหรือผู้นำทางการเมืองได้ตระหนักเพียงพอแล้วหรือยัง

4. ความเป็นพื้นที่เมืองกับนิยามความทันสมัย

วรรณกรรมอาเซียนคัดสรร ประกอบสร้างพื้นที่เมืองกับนิยามความทันสมัย พื้นที่เมืองตาม
ความหมายนี้ คือเมืองกับการพัฒนา (City and Development) หมายถึงเมืองที่เป็นตัวแทนความ
เจริญก้าวหน้าด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม เทคนิค วิทยาการ และศิลปวัฒนธรรม (ไชยรัตน์ เจริญ
สินโอฬาร, 2549, หน้า 212-213) วรรณกรรมมีฉากการประกอบสร้างพื้นที่เมืองกับความทันสมัย
ปรากฏในเรื่องสั้นสิงคโปร์ ใน/ประตู่ บทความนี้จะนำเสนอให้เห็นการประกอบสร้างความเป็นเมืองใน
ความหมายที่เป็นเมืองที่พัฒนาความเจริญทางกายภาพ

ใน/ประตู่ นำเสนอการยั่วล้อวิถีชีวิตของคนเมืองที่มีวิถีชีวิตไม่ต่างจากหุ่นยนต์ เรื่องเล่า
ประกอบสร้างคนวัยทำงานที่ต้องตื่นแต่เช้า ออกเดินทางไปทำงาน ขึ้นรถประจำทางหลายต่อและต้อง
ออกเดินทางตรงเวลา เพราะอาจพลาดการทำงานไป การนำคำว่า/ประตู่มาเป็นชื่อเรื่อง นัยที่ซ่อนอยู่
ในตัวบทคือการจะทำอะไรก็จะเข้าออก ต้องผ่านประตู่ ทั้งการเข้า-ออกประตูบ้าน ประตูห้องน้ำ
ประตู่รถ ประตูสำนักงาน กิจวัตรในหนึ่งวันของคนทำงานยุคทุนนิยมต้องทำงานตามกรอบเวลา ไม่
ต่างจากโปรแกรมการทำงานของหุ่นยนต์ ที่ต้องทำงานภายใต้ระบบทุนนิยม ที่มีการกำหนด
ตารางเวลา การบริหารจัดการ การกำหนดกรอบ การประเมินผล ตามผลลัพธ์ที่องค์กรคาดหวังไว้
การเดินทางผ่านประตูต่างๆ ของตัวละคร ใน/ประตู่ ถ่ายทอดให้เห็นตัวละครเริ่มต้นตั้งแต่ออกจากบ้าน
ไปทำงาน ขึ้นรถ ลงรถ และสิ้นสุดที่ทำงานเพื่อให้ทันเวลาทำการตามของสำนักงาน กำหนดไว้ไม่เกิน
8.30 น.ของทุกวัน วิถีเมืองที่นำเสนอผ่านบทบาทของตัวละครในวัยทำงานอาศัยการเดินทางโดยสาร
รถไฟฟ้า รถไฟใต้ดิน และรถบัสบริษัทรับ-ส่ง ของบริษัทใหญ่ๆ และมีตารางเวลากำหนดชัดเจนดัง
ข้อความต่อไปนี้

...ประตูเปิด

ฉันออกจากเขตรั้วบ้านเหมือนเช่นเคย ฉันเงยหน้ามองไปยังข้างบน ภรรยา
ฉันโบกไม้โบกมือ เหมือนเคย ฉันก้มลงเดินไปยังสถานีรถขนส่ง หยิบบัตรค่าโดยสาร
รถเมล์จากกระเป๋เงินและยื่นรอ รถมานต่อล้อก็ก้าวร้าว ก้มมองเวลาที่นาฬิกาข้อมือเหมือนเช่น
เคย เวลา 7.30 น. รถเมล์หมายเลข 15 ก็มาถึง ฉันยกมือโบกให้คนขับเห็นเหมือนเช่นเคย
เขายกมือโบกรับและกดปุ่มสวิตซ์ประตู

...ประตูเปิด

ฉันนั่งลงที่เก้าอี้ตัวเดิม...รถเมล์วิ่งตามเส้นทางเดิม...เลี้ยวที่หัวโค้งเดิม
จนกระทั่งถึงสถานีรถ ขนส่งยูนิอัสใกล้สถานีรถไฟฟ้า MRT เหมือนดังเคย ฉันกดกริ่งและ
ก้าวมือไปยังคนขับ เขายกมือรับรู้ และกดปุ่มสวิตช์...

(ประตุ, 2555, หน้า 172)

5. การประกอบสร้างอัตลักษณ์ร่วมอาเซียนในสังคมพหุวัฒนธรรม

เมื่อพิจารณาการประกอบสร้างอัตลักษณ์ร่วมอาเซียนในสังคมพหุวัฒนธรรม ดังคำขวัญ
“หนึ่งอัตลักษณ์ของประชาคมอาเซียน” (One Identity) ปรากฏในเรื่องสั้นลาว ใน *ประเพณีชีวิต*
เรื่องสั้นไทย ใน *คนขายโรตีสานจากศรีลังกา* เรื่องสั้นมาเลเซีย ใน *โต๊ะกลมกับน้ำมันหอม* และเรื่องสั้น
สิงคโปร์ ใน *ประตุ* ดังนำเสนอต่อไปนี้

ใน *ประเพณีและชีวิต* พบการประกอบสร้างอัตลักษณ์ของคนขายของลาวที่มีวิถีชีวิตที่
เรียบง่าย นับถือบรรพบุรุษ มีประเพณียึดเหนี่ยวจิตใจ สืบทอดคำสอน จารีตที่เกี่ยวข้องกับการใช้ชีวิต
ของคนในท้องถิ่น ตัวบทนำเสนอให้เห็นกระบวนการสืบทอดอัตลักษณ์ประเพณีชีวิต คือมีกฎข้อห้าม
เป็นแนวปฏิบัติให้กับคนในชุมชนถ้าใครไม่ถือปฏิบัติ ถือว่าไม่เคารพบรรพบุรุษและอาจนำโชคร้าย
มาสู่ครอบครัว เนื้อเรื่องนำเสนอประเพณีการแต่งงานที่หากสามีเสียชีวิต ลูกชายคนถัดไปหรือ
น้องชายของสามีจะต้องสืบทอดครอบครัว โดยต้องแต่งงานกับพี่สะใภ้ของตน การนำเสนอจารีต
ประเพณีสืบทอดการแต่งงานนี้ จึงชี้ให้เห็นว่าประเพณีนี้ยังคงยึดถือปฏิบัติสืบต่อกันมาในท้องถิ่นลาว
ผู้เขียนได้โต้กลับประเพณีครั้งนี้โดยประกอบสร้างให้สี่เฮอพี่สะใภ้ซึ่งเป็นสาวชาวบ้านไม่ได้รับ
การศึกษาสูงแสดงความไม่เห็นด้วยกับประเพณีนี้ รวมทั้งลูกน้องชายของสี่เฮอสามีของสี่เฮอที่ได้รับ
ทุนการศึกษาในระดับมัธยม และยังต้องการศึกษาเล่าเรียนในระดับสูง ในเมืองหลวงเวียงจันทน์อีก
ด้วย ลีจูมีคนที่ศึกษาดูใจกันอยู่แล้ว เขาจึงลำบากใจมากที่ต้องฝืนประเพณีชีวิตของชนเผ่านี้ เมื่อตัว
ละครพ่อป่วยลงและสั่งให้เลี้ยงผีหรือหาหมอมผีมาปัดเป่า และทำพิธีสะเดาะเคราะห์ตามประเพณีความ
เชื่อเรื่องผีของชนเผ่า ทำอย่างไรก็ไม่หาย ลีจูกับสี่เฮอจึงนำพ่อไปรักษาที่โรงพยาบาลโดยแพทย์
สมัยใหม่ เมื่อตัวละครผู้เป็นพ่อหายป่วยและกลับมาใช้ชีวิตเหมือนเดิม จึงยอมรับในการเปลี่ยนแปลง
นั้นและเข้าใจลูกชายคนเล็กลีจูและลูกสะใภ้สี่เฮอ โดยไม่บังคับ ทั้งสองให้แต่งงานกันแล้ว เรื่อง
ประเพณีชีวิต จึงเป็นกระบวนการประกอบสร้างให้เห็นความเชื่อของสังคมชนบทที่นับถือผีและการสืบ
ทอดประเพณีที่ทำตามกันมาเพื่อรักษาจารีตนั้น แต่การประกอบสร้างให้ลูกชายคนเล็กลีจูต้องได้รับ
การศึกษา ในเมืองใหญ่ และลูกสะใภ้สี่เฮอแม้เป็นหญิงสาวชาวบ้านไม่มีการศึกษาแต่อย่างไร ได้
ต่อรองกับประเพณีชีวิตของชนเผ่า เพื่อให้ตนเองได้มีอิสระจากการครอบงำในชีวิต จึงสื่อเห็นว่า
กระบวนการประกอบสร้างอัตลักษณ์คนในชนบทเรื่อง *ประเพณีชีวิต* ได้ใช้หลักการเหตุผลเพื่อต่อรอง
กับความเชื่อดั้งเดิม ที่วิถีชีวิตต้องเปลี่ยนไปตามพลวัตของสังคม การเมือง การเลื่อนไหลของสังคมนั้น

จึงต้องยอมรับในการปรับเปลี่ยนอัตลักษณ์ อย่างมีนัยสำคัญและสัมพันธ์กับสิทธิความเป็นมนุษย์
นั่นเอง

อัตลักษณ์อาเซียนที่นำเสนอให้เห็นอัตลักษณ์ไทยตามวลีที่ว่า*คนไทยใจดี มีเตตา ชอบ
ช่วยเหลือคนอื่น* ปรากฏในเรื่องสั้นไทย ใน*คนขายโรติจากศรีลังกา* เรื่องสั้นนำเสนอลักษณะนิสัย
ดังกล่าวของคนไทย ผ่านตัวละครครูใหญ่กับภรรยาที่คอยช่วยเหลือคนศรีลังกาคือศรีนาครและ
ครอบครัวของเขาที่อาศัยอยู่ที่รกร้างท้ายวัดในหมู่บ้าน การช่วยเหลือของครูใหญ่และภรณยานั้น
สืบเนื่องจากลูกชายของครูใหญ่กับเพื่อนๆ รุมทำร้ายลูกชายของศรีนาครจนเสียชีวิต สาเหตุจากการ
ปลุกฝังเรื่องเล่าของแม่ตั้งแต่เด็กๆ ในเรื่อง “*คนศรีลังกาจะมาจับเด็กๆ ไปกิน*” เมื่อเกิดเหตุการณ์ลูก
ชายของศรีนาครเสียชีวิตลง ครอบครัวของครูใหญ่จึงได้อุปถัมภ์ครอบครัวของคนศรีลังกา และ
พยายามช่วยเหลือเพื่อชดเชยสิ่งที่ลูกชายครูใหญ่ได้กระทำลงไป เรื่องเล่าได้บรรยายถึงครูใหญ่และ
ภรรยามีความทุกข์หนัก จากการกระทำของลูกชาย โดยได้ช่วยเหลือครอบครัวของศรีนาครอย่าง
ต่อเนื่อง รวมทั้งวิ่งเต้นเรื่องสิทธิสัญชาติไทยให้ ครูใหญ่และภรรยาจึงเป็นเสมือน ภาพแทนอัตลักษณ์
ของคนไทยที่จะมักเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และคอยช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อมีโอกาส แต่ขณะเดียวกันลูกชาย
ครูใหญ่ที่ทำผิดฐานฆ่าคนตายแต่ไม่ได้ถูกทางการจับ เพราะลูกชายของศรีนาครไม่มีประวัติบุคคลใน
ทะเบียนราษฎร์ การอาศัยอยู่เมืองไทยของศรีนาคร แม้นานหลายปี แต่ในทางกฎหมายถือว่าเป็น
บุคคลหลบหนีเข้าเมือง ผู้เขียนเล่าเรื่องปะทะกันระหว่างกฎหมายกับศีลธรรม ที่บีบเค้นจิตใจผู้อ่านกับ
คำถามที่ว่าเราต้องคำนึงถึงสิ่งใดระหว่างกฎหมายกับสิทธิความเป็นมนุษย์

ใน*โต๊ะกลมกับน้ำมันหอม* มีการประกอบสร้างอัตลักษณ์ของตัวละครเจ้มนุญแม่ของดา
โ๊ะขาวมุสลิม ที่เคร่งครัดในศาสนา ไม่พอใจลูกชายที่นำโต๊ะเก่าๆ มาจากกองขยะ เพื่อนำมาใช้ใน
บ้านเช่าราคาถูก อัตลักษณ์ของชาวมุสลิมและตัวละครสัญชาติมาเลย์ จีน และอินเดีย ที่ผู้เขียน
ประกอบสร้างขึ้นในความหลากหลายของผู้คนและชาติพันธุ์ ที่อยู่ในชุมชนบ้านเช่า ในวันหนึ่งเมื่อดา
โ๊ะลูกชายต้องไปทำงานแล้วเจ้มนุญเป็นลม กลุ่มคนหลากหลายเชื้อชาติ ศาสนา เหล่านั้นต่างมา
ช่วยเจ้มนุญทั้งนำส่งคลินิก หายาต้มมาให้ และปีนบวดให้บรรเทาจากการอาการ เรื่องเล่าสั้นยว่า โต๊ะ
กลม ที่ดาโ๊ะนำมาใช้ในบ้านนั้น เมื่อมาอยู่ในบ้านเช่าเจ้มนุญก็สามารถใช้รับแขกผู้ที่มาเยี่ยมเยือน
แบบมิตรภาพได้ โต๊ะกลม จึงสื่อถึงความกลมเกลียวของกลุ่ม โดยมิตรภาพนี้จะไม่มีการแบ่งเชื้อชาติ
ในการอยู่ร่วมกันในชุมชนที่เป็นสังคม พหุวัฒนธรรม

ใน*ประตู* เป็นการประกอบสร้างอัตลักษณ์ของคนสิงคโปร์ที่ต้องแข่งขันกับตนเอง และคนใน
สังคมในการทำงานเพื่อให้อยู่รอดในสังคมตามระบบทุนนิยม ตัวละครได้เล่าถึงการเดินทางไปทำงาน
ในแต่ละวันที่ต้องเร่งรีบและแข่งขันกับเวลาในแต่ละช่วงเวลา ตั้งแต่ตื่นนอน ออกจากบ้าน รอรถ
ประจำทาง ขึ้นรถไฟ ไฟา รถไฟฟ้าใต้ดิน และรถบัสของบริษัทเพื่อให้ทันทำงานในแต่ละวัน และการ
ทำงานก็เหมือนคนเรานั้นเป็นเพียงเครื่องจักรกลชิ้นหนึ่ง ที่ต้องทำงานให้ทันเวลา ในแต่ละวัน จึง

เป็นอัตลักษณ์ให้เห็นวิถีชีวิตของคนสิงคโปร์ที่ต้องแข่งขันกับสังคมและเวลาตลอดเวลา และหากพิจารณาด้านเศรษฐกิจการเมืองของสิงคโปร์จะเห็นว่าประเทศสิงคโปร์นั้นมีการพัฒนาประเทศจากที่เป็นเพียงเกาะเล็กๆ จนเป็นเมืองท่านานาชาติที่สำคัญระดับสากล (อภิเชษฐ กาญจนดิฐ, 2557, หน้า 68) และมีการเติบโตเศรษฐกิจในระดับต้นของอาเซียน

หากกล่าวถึงอัตลักษณ์ในสังคมพหุวัฒนธรรมของอาเซียน จะเห็นว่าแต่ละประเทศในประเทศสมาชิกอาเซียน มีอัตลักษณ์เฉพาะแต่ละชาติ เพื่อแสดงให้เห็นเอกลักษณ์ที่ชัดเจนของประเทศนั้นๆ เพราะความเป็นอัตลักษณ์นั้น เป็นเรื่อง ที่แต่ละประเทศได้ถ่ายทอดผ่านประสบการณ์ ความเชื่อ ค่านิยม และถือปฏิบัติสืบทอดกันมา จึงทำให้แต่ละชาติ มีอัตลักษณ์ที่ชัดเจน โดดเด่นของแต่ละประเทศ ส่วนอัตลักษณ์ร่วมในเชิงพหุวัฒนธรรมที่อาเซียนต้องการให้เป็นหนึ่ง อัตลักษณ์อาเซียน (One Identity) นับว่าเป็นภาพที่ไม่ชัดเจน เพราะแต่ละชาติจะมีลักษณะเฉพาะแตกต่างกัน แม้ว่าบางประเทศจะมีความคล้ายคลึงกันเชิงวัฒนธรรมอย่างเช่น ไทย ลาว มาเลเซีย อินโดนีเซีย ที่ผู้คนมีลักษณะคล้ายคลึงกัน แต่ก็ไม่ถึงกับเหมือนกันเสียทีเดียว กล่าวได้ว่าอัตลักษณ์ร่วมของอาเซียนจึงเป็นเพียงมายาคติที่เขียนขึ้น ภายใต้ในคำขวัญของกลุ่มประเทศสมาชิกประชาคมอาเซียนเท่านั้น

สรุปผล

สรุปได้ว่าการประกอบสร้างอัตลักษณ์ร่วมของประชาคมอาเซียนในวรรณกรรมอาเซียนคัดสรร ในบทความครั้งนี้ พบว่าวรรณกรรมแต่ละเรื่องที่คัดสรร มีกระบวนการประกอบสร้างความเป็นรัฐ-ชาติของตนได้ค่อนข้างสูง กล่าวคือเรื่องสั้นที่นำเสนอจะมุ่งนำเสนอระบบสังคม การเมือง เศรษฐกิจ ที่แต่ละชาติกำลังเผชิญหรือรัฐกำลังพัฒนาตามนโยบายรัฐ แต่ตอกย้ำความเป็นอื่นของกลุ่มชาติพันธุ์อื่น โดยนำเสนอให้เห็นชัดเจนว่าคนสัญชาติอื่นมีความเป็นอื่น (The Other) ดังปรากฏใน *คนขายโรตีสีจากศรีลังกา* การมองคนศรีลังกาแตกต่างจากคนไทยในเรื่องเล่านี้ ตอกย้ำความเป็นอื่นทั้งภาษาพูด บุคลิกท่าทาง สีผิว ความเป็นอื่นที่อยู่ในฐานะบุคคลไร้สัญชาติ ไม่มีสิทธิขั้นพื้นฐาน จึงตอกย้ำความเป็นอื่นชัดเจนมาก อีกเรื่องที่มีความชัดเจนในการประกอบสร้างความเป็นอื่น ใน *ปูของจมา* มีกระบวนการผลิตซ้ำความเป็นอื่นของกลุ่ม ชาติพันธุ์อื่นที่อาศัยอยู่ในพม่า แม้ว่าปูของจมาจะเป็นทหารที่รบกับต่างชาติที่มารุกรานพม่าในช่วงสงคราม แต่ทางการพม่าหรือคนในสังคมพม่ากลับไม่ได้ยกย่องหรือให้สิทธิกับปูของจมา เพราะเขามีสัญชาติมาจากอินเดียและเป็นชาวมุสลิม เรื่องสั้นที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าผู้เขียนได้นำเสนอกระบวนการประกอบสร้างอัตลักษณ์ของอาเซียนที่เน้นความเป็นชาติตน ตอกย้ำความเป็นอื่นของชาติพันธุ์อื่น แม้จะอาศัยอยู่ในประเทศนั้นนานแล้วก็ตาม ดังนั้นอัตลักษณ์ร่วมของประชาคมอาเซียนที่ปรากฏในวรรณกรรมอาเซียนคัดสรร พบว่าปรากฏไม่ชัดเจนในลักษณะร่วมกัน จึงสรุปว่าอัตลักษณ์อาเซียนมีลักษณะปัจเจกเฉพาะแต่ละประเทศมากกว่าเรื่องเล่าอาเซียนที่ปรากฏในชุดวรรณกรรมอาเซียนคัดสรร ยังพบ การนำเสนอเรื่องเล่าผ่านสหบท

ประวัติศาสตร์ ผลิตซ้ำเรื่องสงครามในช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 และเหตุการณ์ความไม่สงบ ทาง
การเมืองภายในประเทศแต่ละประเทศ ต่อยำปัญหาสังคมที่รัฐควรนำปัญหาดังกล่าวไปเป็นพื้นฐาน
ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ และผลิตซ้ำอุดมการณ์ทางการเมืองของรัฐที่มีกรอบจำ
สังคม ส่วนการหลอมรวมเป็นหนึ่งเดียวนั้น นับว่าเป็นเพียงมาคติ ที่กลุ่มประชาคมอาเซียนได้สร้างคำ
ขวัญวางแนวทางไว้ ความเป็นหนึ่งเดียวจึงน่าจะเป็นไปได้ยากเนื่องจากบริบทสังคม วัฒนธรรมที่มี
รากเหง้าต่างกัน แต่หากมองชาติพันธุ์ที่มีรากร่วมกัน เช่น กลุ่มไทดำ ไทขาว ไทแดง ไทลื้อ ที่มีกลุ่มชน
กระจายเกือบทุกประเทศในอาเซียน น่าจะจุดประกายให้เกิดอัตลักษณ์ร่วมทางวัฒนธรรม ที่น่าสนใจ
ของอาเซียนได้ ปัจจุบันการเข้าใจวัฒนธรรมในพื้นที่อื่นเพื่อธำรงอัตลักษณ์ของกันและกันแต่ละชน
ชาติจึงเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่ง “...พื้นที่ทางวัฒนธรรมนับเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อกระบวนการธำรง
รักษาอัตลักษณ์...การสนับสนุนความหลากหลายทางวัฒนธรรมรวมไปถึงการเปิดพื้นที่ สร้างจิตสำนึก
และการสร้างมโนทัศน์ของการลอคคติทางวัฒนธรรม” (สุธี จันทรศรี, 2561, หน้า 240)

อภิปรายผล

จากการศึกษาการประกอบสร้างอัตลักษณ์ร่วมของประชาคมอาเซียนในวรรณกรรมอาเซียน
คัดสรร พบว่า มีมุมมองที่น่าสนใจหลายประการ หากมองประเด็นการประกอบสร้าง จะพบว่าเรื่องสั้น
แต่ละเรื่องในวรรณกรรมชุดนี้ มีกระบวนการประกอบสร้างเรื่องเล่าแบ่งเป็นแนวสังคม ผู้เขียน
นำเสนอภาพแทนสังคมชนบทที่กำลังพัฒนา ภายใต้ วาทกรรมการพัฒนา มีการประกอบสร้างความเป็น
อื่นของชนชาติอื่นในสังคมอยู่อาศัย ที่ผู้เขียนตั้งคำถามกับประเทศอาเซียนเชิงเย้ยหยันว่า คนชาติ
พันธุ์อื่นที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ของชาติอื่นสืบต่อมาจากบรรพบุรุษนานกว่า 300 ปีแล้วนั้น ยังถูกกีดกันว่า
เป็นคนอื่น ดังตัวละครอุบะกู ใน *ปู่ของจมา* ที่อาศัยอยู่ในพม่าสืบทอดมาตั้งแต่บรรพบุรุษ ปู่ของจมายัง
มี คุณูปการต่อชาติโดยถูกเกณฑ์ไปเป็นทหารต่อสู้กับชาติอื่นเพื่อให้พม่าชนะ แต่กลับไม่มีพื้นที่ยืนใน
สังคม เพราะถูกสรุปว่าเป็นคนอื่นไม่ใช่เชื้อชาติพม่า นักเขียนจึงสื่อถึงการรวมกลุ่มประชาคม
อาเซียนภายใต้วาทกรรมความเป็นหนึ่งเดียว ความจริงแล้วการผลิตวาทกรรมชุดนี้ขึ้นมา เพื่อ
ประกอบสร้างภาพแทนของประชาคมอาเซียนแบบผิวเผินหรือเพื่อ การประชาสัมพันธ์เท่านั้น
วรรณกรรมนำเสนอภาพแทนสังคมอาเซียนในระบบทุนนิยม ที่ไหลบ่าเข้ามาในแถบเอเชียตะวันออกเฉียง
เฉียงใต้แบบไม่ได้เชื้อเชิญ และวิกฤตสังคมสมัยใหม่ที่ต้องใช้ชีวิตอยู่ในท่ามกลางการแข่งขัน ของผู้คน
ในสังคม ดังปรากฏในเรื่อง *ประตู่* เรื่องสั้นสิงคโปร์ที่แสดงการยั่วล้อพฤติกรรมของคนวัยทำงาน ที่ไม่
ต่างจากหุ่นยนต์ ทำงานตามระบบกลไกของระบบทุนนิยม ผลการวิเคราะห์ครั้งนี้มีประเด็นสอดคล้อง
กับ ตรีศิลป์ บุญขจร (2556, หน้า 2) กล่าวไว้ในบทบรรณาธิการหนังสืออาเซียนจากมิตววรรณกรรม
อดีตถึงยุคโลกาภิวัตน์ ไว้ว่า “...วรรณกรรมอาเซียนแทบทุกประเทศ มีลักษณะเป็นวรรณกรรม เพื่อ
สร้างสำนึกรักชาติ และต่อสู้เพื่อปลดปล่อยประเทศตนเองให้พ้นจากการครอบครองของ เจ้าอาณานิคม

นิคม และเกิดแนวคิดสังคมนิยม (Social Realism)...มีลักษณะวิพากษ์วิจารณ์ปัญหาสังคม ความไม่เท่าเทียมและความยากไร้ บางประเทศมีสงคราม และการต่อสู้และความขัดแย้ง ภายในประเทศต่อเนื่อง” ในประเด็น ภาพแทนความเป็นสตรี จะเห็นว่า *เรื่องฉันทคือใคร* ประกอบ สร้างให้ตัวละครหญิงต้องเป็นผู้รับภาระอันหนักอึ้ง รวมทั้งมารดาของจันทต้องถูกเกณฑ์ออกรับร่วมกับ ผู้ช่วย จันทมีชีวิตที่ยากลำบากและต้องดูแลสามีที่ติดเอดส์ จึงเป็นการผลิตซ้ำแนวคิดสตรีตาม อุดมการณ์รัฐ สอดคล้องกับ อารียา หุติณทะ (2556, หน้า 82) ที่อธิบายแนวคิดกุลสตรีของกัมพูชาที่ ศึกษาไว้ในเรื่องแนวคิดกุลสตรีในนวนิยายของนักเขียนสตรีเขมรว่า “...หัวข้อที่เกี่ยวกับสตรีแท้จริงคือ การประกอบสร้างภาพต้นแบบของมารดา ในอุดมคติและสตรีในฐานะประชากรตัวอย่างเพื่อกระตุ้น ให้สตรีทั่วประเทศปฏิบัติตามนโยบายรัฐอย่างเข้มแข็ง” ใน *ประเพณีชีวิต* เรื่องสั้นของลาว นำเสนอ การผลิตซ้ำความเชื่อเรื่องผีและศาสนาในวิถีชีวิต จึงเป็นการนำเสนออัตลักษณ์ของกลุ่มชาติพันธุ์ ที่ให้ ความสำคัญกับความเชื่อในสิ่งลึกลับสืบมาถึงปัจจุบัน สอดคล้องกับ ปฐม หงส์สุวรรณ (2554, หน้า 285) ที่อธิบายความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมพุทธกับผีในกลุ่มชนชาตลาวว่า อัตลักษณ์ทางศาสนาของ สังคมลาวนั้นมีความซับซ้อนที่ผสมผสานกันอยู่ทั้งคติความเชื่อดั้งเดิม และคติความเชื่อที่เข้ามาใหม่ ซึ่งเป็นผลมาจากการปฏิสัมพันธ์กับสังคมภายนอก แต่ก็ยังมีกลิ่นอายของคติความเชื่อดั้งเดิมที่ยัง หลงเหลืออยู่

ผู้วิจัย มีข้อสังเกตว่าเรื่องเล่าเหล่านี้ ได้นำเสนอให้เห็นสังคมพหุวัฒนธรรม ที่คนในประชาคม อาเซียนต้องตระหนัก ในความเป็นมนุษย์ที่ต้องอยู่ร่วมกันเป็นสังคมเดียว จึงจะทำให้ประเทศสมาชิก อาเซียนเข้าใจความเป็นอาเซียน บนความหลากหลายของชาติพันธุ์ ต้องยอมรับกันและกันในมุมมอง ของความมีตัวตนบนพื้นที่อื่นอย่างมีนัยสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

1. หากจะศึกษาวรรณกรรมอาเซียนในชุดอื่นๆ ควรพิจารณากรอบคิดทางสังคมศาสตร์มา ศึกษาวิเคราะห์ เพื่อเชื่อมโยงเรื่องเล่าในเชิงประวัติศาสตร์ และให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมตะวันออก ในการประกอบสร้างความเป็นอาเซียน ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมแต่มีความเชื่อมโยงเชิง มนุษยธรรม

2. การนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำประเด็นอัตลักษณ์ร่วม (Collective Identity) และอัตลักษณ์ระดับปัจเจก (Individual Identity) ไปพิจารณาในเชิงนโยบาย เกี่ยวกับแนวทางความร่วมมือระดับต่างๆ ในเชิงสังคม วัฒนธรรม เพื่อให้ทุกภาคส่วนตระหนักถึง ความสำคัญของประเทศ “เพื่อนบ้านอาเซียน”

กิตติกรรมประกาศ (ถ้ามี)

ขอขอบคุณคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปางเป็นอย่างสูง ที่
กรุณาสับสนุนทุนการวิจัยประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ประเภทเงินรายได้ เพื่อการวิจัยครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- ไชยรัตน์ เจริญสินโอฬาร.(2549). (พิมพ์ครั้งที่ 4). *วาทกรรมการพัฒนา*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิ
ภาษา.
- เดวิด แชนด์เลอร์.(พรรณงาม เง่าธรรมสาร แปล).(2557). *ประวัติศาสตร์กัมพูชา*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิโรง
การตำราสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์.
- ตรีศิลป์ บุญขจร. (2555). *สายธารตรีศิลป์นิพนธ์*. กรุงเทพฯ : สร้างสรรค์บุ๊คส์
- ตรีศิลป์ บุญขจร. (2556). *อาเซียนจากมิติวัฒนธรรม : อดีตถึงยุคโลกาภิวัตน์*. กรุงเทพฯ : ศูนย์
วรรณคดีศึกษา.
- ธนพร หมูคำ.(2560). *เวียดนาม ลาว อินโดนีเซีย : ภาพตัวแทนประชาคมอาเซียนในวรรณกรรม
อาเซียน*. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติ ลำปางวิจัยครั้งที่ 3 บูรณาการนวัตกรรมการวิจัย
สู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 เพื่อการ พัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน*. ลำปาง : มหาวิทยาลัยราชภัฏลำ
ปาง.
- ปฐม หงส์สุวรรณ. (2554). *คติชนกับชนชาติไท*. มหาสารคาม : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พิเชฐ แสงทอง (บรรณาธิการ).ใน *สมาคมนักเขียนแห่งประเทศไทย*.(2555).*รวมเรื่องสั้นอาเซียนคัด
สรรหลาย คนเขียน : ม้าบินของมาเรีย ปินโต*. กรุงเทพฯ : บริษัทเคล็ดไทย จำกัด.
- ศิริพร ภักดีผาสุข.(2561). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาษากับอัตลักษณ์และแนวทางการนำมาศึกษา
ภาษาไทย*. กรุงเทพฯ : โครงการเผยแพร่ผลงานวิชาการ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- สุธี จันทรศิริ และสมทรง บุรุษพัฒน์. (2561). *สืบทอดลักษณะไทดำสืบลำนำดนตรี*. นครปฐม :
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อภิเชษฐ์ กาญจนดิฐ.(2557).*เชอร์โทมัส แสตมฟอร์ด แรฟเฟิลส์: ผู้สถาปนารากฐานสิงคโปร์*. ใน
ปริทรรศน์ ประวัติศาสตร์ และวัฒนธรรมเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ 2. กรุงเทพฯ : ศักดิโสภา
การพิมพ์.
- อมรา พงศาพิชญ์.(2547). *ความหลากหลายทางวัฒนธรรม (กระบวนการทัศน์และบทบาทในประชา
สังคม)*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อารียา หุตินทะ. (2556). *แนวคิดกุลสตรีในนวนิยายของนักเขียนสตรีเขมร*. ใน *อาเซียนจากมิติวัฒน
กรรม : อดีตถึงยุคโลกาภิวัตน์*. (ตรีศิลป์ บุญขจร : บรรณาธิการ). (หน้า 73-113). กรุงเทพฯ :
ศูนย์วรรณคดีศึกษา.

**ชื่อเรื่องภาษาไทย : การศึกษาสัมพันธภาพของสถาบันครอบครัว เพื่อเสริมสร้างการ
ตระหนักรู้ปัญหาการตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์ให้แก่วัยรุ่นหญิง**

**ชื่อภาษาอังกฤษ (Title): A Study on Relationship of Family Institute for
Raising Awareness about Undesirable Pregnancy to Female Adolescents**

มนัสวิน จิตตานนท์(Manassawin Chittanont) เกษมชาติ นเรศเสนีย์(Kasemchart Naressenie)

ประสารโชค ธูวนุติ(Prasarnchoke Thuvanuti)

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ (รป.ด.) มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

Corresponding : teacher-politic@hotmail.com

บทคัดย่อ (Abstract)

การศึกษาสัมพันธภาพของสถาบันครอบครัวที่จะช่วยเสริมสร้างการตระหนักรู้เกี่ยวกับปัญหาการตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์ให้แก่วัยรุ่นหญิง เป็นการวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) เพื่อค้นหาการเปลี่ยนแปลงของบทบาทครอบครัว ที่ส่งผลต่อการตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์ของวัยรุ่น และศึกษาปัจจัยเกี่ยวข้องที่ชักจูงให้วัยรุ่นหญิงเกิดการตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์ โดยทำการเก็บข้อมูลจากเอกสาร ตำรา หนังสือ รายงานการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต แล้วนำเสนอผลการศึกษาเชิงวิเคราะห์และทำการสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้มา ผลการศึกษาพบว่ารูปแบบการใช้ชีวิตของพ่อแม่ ผู้ปกครอง มีผลต่อทัศนคติด้านการมีเพศสัมพันธ์ของวัยรุ่น สัมพันธภาพในครอบครัวที่พ่อแม่ ผู้ปกครอง ขาดความใกล้ชิดกับวัยรุ่น ความไม่เข้าใจสภาวะความเป็นวัยรุ่นของบุตรหลาน ทำให้วัยรุ่นปิดกั้นครอบครัวแต่เลือกเสพสื่อเทคโนโลยีมากขึ้น (UNFPA, 2556) สังคมออนไลน์กลายเป็นสิ่งที่ยุ่ง และเป็นปัจจัยที่นำไปสู่การมีเพศสัมพันธ์ของวัยรุ่นได้ง่ายขึ้น แม่เด็กและวัยรุ่นในปัจจุบันต้องการความมีอิสระ แต่ขณะเดียวกันเด็กและวัยรุ่นยังขาดการตระหนักรู้ในการป้องกันตัวเอง มีความรู้น้อยเรื่องเพศสัมพันธ์ที่ปลอดภัย รวมทั้งยังขาดคำชี้แนะที่เหมาะสมจากพ่อแม่ ผู้ปกครอง ครู และผู้ที่มีบทบาทเกี่ยวข้องจากทุกภาคส่วน ดังนั้นแนวทางการป้องกันปัญหาการตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์ของวัยรุ่น ประเด็นสำคัญอันดับแรกคือสัมพันธภาพเชิงบวกของสถาบันครอบครัวที่จะเป็นภูมิคุ้มกันอีกทางหนึ่งให้กับบุตรหลานวัยรุ่น โดยเฉพาะวัยรุ่นหญิงที่จะก้าวเข้าสู่วัยผู้ใหญ่ได้รู้เท่าทันปัญหานี้ สัมพันธภาพที่ดีในครอบครัวยังสร้างการตระหนักรู้ ให้วัยรุ่นทั้งหญิงและชายมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสภาวะอนามัยทางเพศที่ถูกต้อง และช่วยปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเสี่ยงภัยของวัยรุ่นให้ดีขึ้นได้

คำสำคัญ (Keywords) : สถาบันครอบครัว การตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์ วัยรุ่น

Abstract

A Study on Relationship of Family Institute for Raising Awareness about Undesirable Pregnancy to Female Adolescents is a documentary research aimed to search for changes of family role influencing female adolescents' unwanted pregnancy. It also studies associated factors persuading female adolescents to have unwanted pregnancy by collecting data from documents, textbooks, books and internet searching report and then presenting analytic research findings as well as synthesizing the data. The results find that parents' lifestyles have effects on adolescents' attitude toward sexual relationship. Relationship in the family without intimacy between parents and teenagers and understanding teenage condition increases adolescents' technology media consumption (UNFPA, 2013). Cyber society turns into the enticement and the factor more easily leading to sexual relationship among teenagers. Even though teenagers nowadays need freedom, they still lack of awareness in self-protection, knowledge on safe sex, and proper suggestions from parents, teachers as well as all sectors which involve. Thus, in the prevention of adolescents' unwanted pregnancy, the first and most important factor is positive relationship of family institute which works as immunity raising awareness in the problem for teenagers, especially female, who are growing up to be adults. Also, positive relationship in the family raises both male and female adolescents' awareness in correct sexual hygiene.

Keywords : Family Institute, Unwanted Pregnancy, Adolescents

บทนำ (Introduction)

สังคมไทยมีการเปลี่ยนแปลงวิถีการดำเนินชีวิตและวัฒนธรรมไปจากยุคก่อน การแข่งขันที่มุ่งเน้นความเติบโตทางเศรษฐกิจตามกระแสทุนนิยม ทำให้บทบาทครอบครัว ค่านิยม และวัฒนธรรมเปลี่ยนแปลงไป การก้าวสู่ยุคโลกาภิวัตน์หรือกระแสทุน ส่งผลให้โครงสร้างของสังคมทุกระดับมีระบบเศรษฐกิจที่เน้นการแข่งขันมากกว่าเกื้อกูล พ่อแม่จำต้องแยกย้ายและช่วยกันทำงาน และทิ้งบุตรหลานให้เติบโตอยู่กับผู้สูงอายุหรือญาติพี่น้อง เมื่อสถาบันครอบครัวที่เป็นสถาบันสำคัญขาดความอบอุ่นใกล้ชิด ประกอบกับมีการเปิดรับค่านิยมจากวัฒนธรรมตะวันตกเข้ามาในชีวิตประจำวัน เช่น การแต่งกายที่ล่อแหลมมากขึ้น การยอมรับการทักทายแบบโอบกอด เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นตัวอย่าง

ของค่านิยมใหม่ ที่ทำให้ค่านิยมการรักนวลสงวนตัวแบบวัฒนธรรมไทยลดลง และเมื่อการดำรงชีวิตของคนในยุคปัจจุบันดำเนินไปพร้อมกับเทคโนโลยีทันสมัย เช่น อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์มือถือ เกิดเป็นสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ ที่ทำให้การสื่อสารมีความง่าย สะดวกต่อการนัดพบ พูดคุยระหว่างวัยรุ่นด้วยกัน สังคมออนไลน์จึงกลายเป็นสิ่งที่ช่วยและเป็นปัจจัยเสริมที่นำไปสู่การมีเพศสัมพันธ์ของวัยรุ่นได้ง่าย อีกทั้งอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ ที่สำคัญคือ สื่อทางเพศต่างๆ ที่สามารถเข้าถึงง่าย เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ที่วัยรุ่นหาซื้อได้สะดวก ล้วนเป็นเหตุผลักดันให้เกิดปัญหาต่อวัยรุ่นทั้งหญิงและชาย นอกจากสัมพันธภาพของครอบครัว และอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมจากภายนอกแล้ว ช่วงวัยนี้ยังมีการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม ซึ่งวัยรุ่นต้องปรับตัวกับสภาพร่างกายที่เปลี่ยนไป มีอารมณ์อ่อนไหวเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว เป็นวัยที่อยากรู้ อยากรลอง สับสนในบทบาทของตนเองระหว่างการเป็นเด็กกับผู้ใหญ่ เป็นช่วงวัยที่เพื่อนมีอิทธิพลสูงต่อความคิด และวัยนี้ยังให้ความสนใจในเรื่องเพศเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นวัยที่มีพัฒนาการทางเพศที่สมบูรณ์จากอิทธิพลการทำงานของสมองส่วนไฮโปทาลามัส (hypothalamus) ต่อมใต้สมอง (pituitary gland) และต่อมเพศ (gonad) ทำให้ผู้หญิงมีลักษณะของความเป็นเพศหญิง และผู้ชายมีลักษณะของความเป็นเพศชาย ผลลัพธ์จากการเปลี่ยนแปลงทางเพศทำให้วัยรุ่นเริ่มเข้าสู่วัยเจริญพันธุ์ โดยต่อมเพศจะมีหน้าที่ผลิตฮอร์โมนเอสโตรเจน (estrogen) และเทสโทสเตอโรน (testosterone) ซึ่งฮอร์โมนทั้งสองนี้ทำให้ร่างกายเข้าสู่วัยหนุ่มสาวและมีอิทธิพลเป็นแรงขับทางเพศ (สำนักอนามัยการเจริญพันธุ์ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข, 2558) จะเห็นได้ว่า นอกจากการเปลี่ยนแปลงตามช่วงวัยที่เกิดขึ้นกับตัววัยรุ่นเองแล้ว ปัญหาของวัยรุ่นยังมีสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงจากภายนอกมาสมทบ เพราะเมื่อสภาพสังคมชนบทกลายเป็นสังคมเมืองอย่างรวดเร็ว ความเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ส่งผลกระทบโดยตรงต่อรูปแบบการใช้ชีวิตของพ่อแม่ ผู้ปกครอง และมีผลต่อทัศนคติเกี่ยวกับการมีเพศสัมพันธ์ของวัยรุ่นด้วย สัมพันธภาพในครอบครัวที่พ่อแม่ ผู้ปกครอง ขาดความใกล้ชิดกับวัยรุ่น ความไม่เข้าใจสถานะความเป็นวัยรุ่นของบุตรหลาน เป็นปัจจัยทำให้วัยรุ่นเลือกเสพสื่อเทคโนโลยีมากขึ้น (UNFPA, 2556) จุดเปลี่ยนสำคัญของเส้นทางชีวิตวัยรุ่นในยุคปัจจุบันโดยเฉพาะวัยรุ่นหญิง จึงเป็นจุดเปลี่ยนที่เกี่ยวกับความรู้ ทัศนคติและพฤติกรรมการมีเพศสัมพันธ์แบบเสรี การท้องไม่พร้อม และการทำแท้ง (ศิริพันธ์ กิตติสุสถิต และคณะ, 2554) รายงานการสำรวจวัยรุ่นอายุระหว่าง 15–19 ปี เมื่อปี 2557 ของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พบว่าในปี 2556 มีวัยรุ่นที่คลอดบุตรมากกว่า 2 ล้านคน ซึ่งมีภาวะท้องไม่พึงประสงค์ ไม่มีการคุมกำเนิดและมีทำแท้ง คิดเป็นร้อยละ 86.3 (สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2557) ข้อมูลดังกล่าวทำให้ทราบว่า หญิงวัยรุ่นที่อายุต่ำกว่า 20 ปี ในสังคมไทยเกิดปัญหาการตั้งครรภ์ที่ไม่พึงประสงค์ แม่เด็กและวัยรุ่นในปัจจุบันต้องการความมีอิสระมากขึ้น และเด่นชัดในการตัดสินใจที่จะคิดเอง เลือกเป้าหมายชีวิตด้วยตนเอง มีสังคมที่เปิดกว้างให้เรียนรู้ความเป็นผู้ใหญ่เร็วขึ้น แต่ขณะเดียวกันเด็กและ

วัยรุ่นก็ยังขาดความรู้ในการป้องกันภัยที่จะมาสู่ตนเอง นั้นเพราะมีวุฒิภาวะน้อย ง่ายต่อการโน้มน้าว จิตใจ ขาดวุฒิทางอารมณ์ ขาดประสบการณ์ ขาดความอบอุ่นจากครอบครัว ทำให้ขาดความยังคิดในเรื่องต่างๆ โดยเฉพาะเรื่องการมีเพศสัมพันธ์ก่อนวัยอันควร (ประจวบ หลักแหลม และคณะ, 2556) หลายคนกลายเป็นพ่อแม่วัยรุ่นทั้งๆ ที่ยังไม่พร้อม ทำให้เสียการเรียน เสียอนาคต สุดท้ายคิดแก้ไขไม่ได้จึงลงเอยที่การทำแท้ง และอาจนำไปสู่การไปฝากพ่อแม่เลี้ยง หรือทอดทิ้งเด็กจนเป็นภาระเพิ่มขึ้นในสังคมปัจจุบัน ซึ่งส่งผลต่อชีวิตของเด็กรอบด้านไม่ว่าจะเป็นปัญหาสุขภาพ โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ และเป้าหมายด้านการศึกษา (สุภาวดี เครือโชติกุล และ สกาวเดือน ไพบูลย์, 2557) การตั้งครรภ์ในวัยรุ่นยังส่งผลกระทบต่อสภาพอารมณ์และสังคมด้วย เนื่องจากสังคมไทยไม่ยอมรับการมีเพศสัมพันธ์ก่อนวัยอันควรของวัยรุ่นหญิง ดังนั้น หญิงที่เคยมีเพศสัมพันธ์แล้วจึงมักเกิดความรู้สึกมีปมด้อย กลัวถูกฝ่ายชายทอดทิ้ง โดยเฉพาะเมื่อเกิดการตั้งครรภ์ขึ้นก็จะยิ่งรู้สึกกดดัน อับอาย และรู้สึกต้องรับผิดชอบต่อการตั้งครรภ์ที่เกิดขึ้นนั้น (วิจิตา, 2551) ความหวาดกลัว ความวิตกกังวล รวมทั้งภาวะซึมเศร้า ย่นนำไปสู่การตัดสินใจแก้ปัญหาในทางที่ไม่เหมาะสม รวมถึงการฆ่าตัวตาย ซึ่งการเผชิญภาวะดังกล่าวถือได้ว่าเป็นภาวะวิกฤตของชีวิต ผลกระทบที่เกิดกับวัยรุ่นจึงส่งผลกระทบต่อสังคมตามมา เช่น การตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์ (undesirable pregnancy หรือ unwanted pregnancy) การแพร่กระจายของโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ (sexually transmitted diseases) ความเสี่ยงภัยของแม่วัยรุ่นและเด็กแรกคลอด เด็กถูกทอดทิ้งที่มีปริมาณเพิ่มขึ้น ฯลฯ ซึ่งล้วนเป็นปัญหาและเป็นอุปสรรคต่อการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของเยาวชนไทยและการพัฒนาประเทศ ทั้งในขณะปัจจุบันและในอนาคต

การสร้างสัมพันธภาพเชิงบวกในครอบครัว จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับวัยรุ่นในยุคปัจจุบัน เพราะพ่อแม่ ผู้ปกครอง เป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการดูแล ตลอดจนเป็นผู้ให้คำแนะนำที่ดี โดยเฉพาะเรื่องเพศศึกษาแก่บุตรหลาน การที่ครอบครัวมีเวลา ดูแล ใส่ใจ ห่วงใยกัน มีการทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน สิ่งเหล่านี้บ่งชี้ถึงสัมพันธภาพในครอบครัวที่มีผลต่อการป้องกันการตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์ของวัยรุ่นหญิง เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้สมาชิกในครอบครัวเกิดความไว้วางใจ มีทุกขภัยก็สามารถให้คำปรึกษาได้ทุกอย่าง พ่อแม่ไม่ควรปล่อยบุตรอยู่ตามลำพังเมื่อเกิดปัญหา ต้องหันต่อความทันสมัยของสื่อปัจจุบันเพื่อป้องกันการเสพสื่อที่ไม่เหมาะสมของบุตร สัมพันธภาพในครอบครัวสามารถสร้างการตระหนักรู้คุณค่าของความเป็นเพศหญิง-ชายให้บุตรหลานวัยรุ่น ตลอดจนช่วยเสริมสร้างค่านิยมใหม่ให้เกิดกับตัวของวัยรุ่นเองและต่อสังคม เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อพฤติกรรมทางเพศของวัยรุ่นชายและวัยรุ่นหญิง

วัตถุประสงค์

อธิบายสัมพันธภาพของสถาบันครอบครัว ที่มีผลต่อการป้องกันการตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์ของวัยรุ่นหญิง (ช่วงอายุ 10 - 19 ปี) ตลอดจนมีข้อเสนอแนะเพื่อการป้องกันการตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์ในวัยรุ่น

ขอบเขตการศึกษา

ศึกษาสาเหตุ ความสำคัญ ตลอดจนปัจจัยเกี่ยวข้องที่มีอิทธิพลชักจูงให้วัยรุ่นหญิงเกิดการตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์ ภายใต้บริบทของสังคมไทย

วิธีดำเนินการศึกษา

เป็นการวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) ขอบเขตตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา คือ บทบาทหรือสัมพันธภาพด้านต่างๆของสถาบันครอบครัวที่มีผลต่อสถานะความเป็นวัยรุ่น โดยตีความและอธิบายผลตามค่านิยม ตามเหตุปัจจัยที่เกี่ยวข้อง อธิบายผลกระทบของการตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์ ผลด้านสัมพันธภาพของสถาบันครอบครัว และเสนอแนะแนวทางส่งเสริมให้ครอบครัว ชุมชน และสังคม มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาการตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์ ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา โดยการนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาสรุปใจความสำคัญ ถอดความหมาย และแยกแยะข้อมูลที่มีความหมายเดียวกันให้อยู่ในเรื่องเดียวกันและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

คำจำกัดความ/นิยาม

สถาบันครอบครัว (Family Institute) หมายถึง กลุ่มบุคคลที่เป็นสมาชิกที่มาอยู่ร่วมกัน มีความสัมพันธ์ มีความผูกพัน และเกี่ยวโยงกัน มีหน้าที่ความรับผิดชอบต่อกัน และมีกฎเกณฑ์ให้สมาชิกยึดเป็นแนวปฏิบัติ

วัยรุ่นหญิง (Female Adolescents or Teenage Adolescents) หมายถึง วัยที่มีอายุอยู่ในระหว่าง 10 - 19 ปี (WHO, 2559) มีเพศกำเนิดที่ระบุในสูติบัตรว่าเป็นเพศหญิง เป็นวัยที่มีพัฒนาการและการเจริญเติบโตอยู่ระหว่างวัยเด็กและวัยผู้ใหญ่

การตั้งครรภ์ในวัยรุ่น (Adolescents Pregnancy or Teenage Pregnancy) หมายถึง การตั้งครรภ์ในสตรีที่มีอายุระหว่าง 10 - 19 ปี โดยถืออายุ ณ เวลาที่คลอดบุตร ซึ่งสามารถแบ่งวัยรุ่นออกเป็น 2 ช่วงอายุ คือ Younger Adolescents คือ ช่วงอายุ 10 - 14 ปี, และ Adolescents คือ ช่วงอายุ 15 - 19 ปี, การอธิบายความหมายในทางชีววิทยาและสรีระวิทยา หากวัยรุ่นหญิงในกลุ่ม

อายุดังกล่าวมีประจำเดือนและมีเพศสัมพันธ์กับเพศชาย ย่อมสามารถตั้งครรภ์และคลอดบุตรได้ (World Health Organization, 2004: 5)

การตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์ (Unwanted Pregnancy) หมายถึง การมีบุตรหรือการปฏิสนธิของตัวอ่อนมนุษย์ เป็นการตั้งครรภ์ที่ไม่ได้ตั้งใจหรือไม่ได้มีการวางแผนไว้ล่วงหน้า (CDC, 2558) ที่เกิดจากการขาดความรู้ในการวางแผนครอบครัวไม่มีความรู้เรื่องการคุมกำเนิดที่ถูกต้อง หรือไม่ได้ใช้วิธีการคุมกำเนิดเพื่อป้องกันการตั้งครรภ์ ซึ่งการตั้งครรภ์ที่ไม่ได้มีการเตรียมพร้อม อาจจะทำให้เด็กที่คลอดออกมามีลักษณะผิดปกติหรือมีสุขภาพร่างกายที่ไม่สมบูรณ์ได้

การทบทวนวรรณกรรม

เพื่อให้ได้คำตอบตามวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยจึงทำการทบทวนวรรณกรรม ดังหัวข้อต่อไปนี้

- 1) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการมีเพศสัมพันธ์ก่อนวัยอันควรในสังคมไทย
 - 2) ผลกระทบของการตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์
 - 3) สัมพันธภาพของสถาบันครอบครัว ที่มีผลต่อการตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์ของวัยรุ่นหญิง
- การทบทวนวรรณกรรมแต่ละหัวข้อ มีเนื้อหา ดังนี้

1) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการมีเพศสัมพันธ์ก่อนวัยอันควรในสังคมไทย

งานวิจัยของสำนักป้องกันและแก้ไขปัญหาค้าหญิงและเด็ก กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ปี 2554 พบว่า สาเหตุปัญหาของการตั้งครรภ์ไม่พร้อมในวัยรุ่น เกิดจากปัจจัยแวดล้อม 3 ประเด็นหลัก คือ 1) ปัจจัยด้านครอบครัว ได้แก่ สภาพครอบครัวแตกแยก ปัญหาเศรษฐกิจครอบครัว การอบรมเลี้ยงดูที่ไม่เหมาะสม การถูกล่วงละเมิดจากบุคคลในครอบครัว 2) ด้านพฤติกรรมของเด็กเอง ได้แก่ ขาดความรู้เรื่องการคุมกำเนิด ความอยากรู้อยากลอง ขาดความรู้สึกรับผิดชอบที่มีคุณค่าในตนเอง เพราะความประมาท แพ้ยาคุมกำเนิด ค่านิยมทางเพศที่ผิด 3) ปัจจัยแวดล้อมทางสังคม ได้แก่ ความเสื่อมโทรมทางสภาพแวดล้อมในชุมชน อิทธิพลจากเพื่อนที่มีค่านิยมผิดและอิทธิพลสื่อที่มีค่านิยมไม่เหมาะสม (สำนักป้องกันและแก้ไขปัญหาค้าหญิงและเด็ก กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ, 2554)

ศรีเพ็ญ ดันติเวส (2556) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการมีเพศสัมพันธ์ก่อนวัยอันควร อาจเนื่องมาจากการขาดความรู้ของวัยรุ่น ความรุนแรงในครอบครัว การถูกล่วงละเมิดทางเพศ การไม่ได้เรียนหนังสือ แต่งงานหรืออยู่ด้วยกันเมื่ออายุน้อย รายได้ต่ำ การเที่ยวเตร่กลางคํากลางคืน ดื่มสุราหรือเสพยาเสพติด (ศรีเพ็ญ ดันติเวส และคณะ, 2556)

การศึกษาของมาลีวัล เลิศสาครศิริ (2557) พบว่า ความรู้เรื่องการคุมกำเนิดทัศนคติต่อการตั้งครรภ์ ลักษณะครอบครัว สังคม สิ่งแวดล้อม ค่านิยม วัฒนธรรมและสื่อต่างๆ มีความสัมพันธ์กับการตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์ของวัยรุ่น

ปวีณภัทร นิธิตันติวัฒน์ และขวัญใจ เพทายประกายเพชร (2558) พบว่า การตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์และการทำแท้งเป็นเรื่องที่ผิดศีลธรรม คนส่วนใหญ่มีเพศสัมพันธ์เพราะขาดความรู้ในการคุมกำเนิด ประกอบกับเรื่องเพศในปัจจุบันเป็นเรื่องที่ปกติ สามารถพบเห็นและเรียนรู้จากสื่อต่างๆและเพื่อนฝูง การหาซื้อถุงยางอนามัยและยาคุมกำเนิดหาได้ง่ายทั่วไป เมื่อเกิดปัญหาท้องไม่พึงประสงค์และการทำแท้งพวกเขาจะปรึกษาพ่อแม่ ผู้ปกครองและเพื่อนที่สนิท

2) ผลกระทบของการตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์

หลายประเทศให้ความสนใจ ประเด็นการมีเพศสัมพันธ์ของวัยรุ่นในปัจจุบัน เนื่องจากเป็นพฤติกรรมที่ยังไม่ควรเกิดขึ้น เพราะวัยรุ่นยังอยู่ในวัยศึกษาเล่าเรียน หากเกิดพฤติกรรมดังกล่าวจะส่งผลกระทบตามมากับตัววัยรุ่นเองและส่งผลกระทบต่อสังคมด้วย เช่น เช่น การตั้งครรภ์ระหว่างเรียน การติดเชื้อทางเพศสัมพันธ์โดยเฉพาะเชื้อเอชไอวี ซึ่งทำให้เกิดปัญหาต่อสุขภาพ ผลการเรียนตกต่ำ และเป็นภาระของภาครัฐในการให้ความช่วยเหลือดูแล นอกจากนี้ยังส่งผลกระทบต่อความลำบากในการพัฒนาประเทศในอนาคต (ปัญญกรินทร์ หอยรัตน์ และ ปราโมทย์ วงศ์สวัสดิ์, 2558)

งานวิจัยของ วิทิตา สุขทั่วญาติ. (2551) ระบุว่าการมีเพศสัมพันธ์ทำให้มีการตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์ วัยรุ่นหญิงใช้วิธีการยับยั้งการตั้งครรภ์โดยวิธีการใช้ยาขับประจำเดือน มีการทำแท้งโดยไม่ถูกต้อง ไม่ระวังภาวะแทรกซ้อนจากโรคเพศสัมพันธ์และโรคเอดส์ สุดท้ายต้องออกจากโรงเรียนกลางคัน เสียเวลา สูญเสียอนาคตของตนเองและไม่ตอบสนองความคาดหวังของครอบครัวและสังคมได้

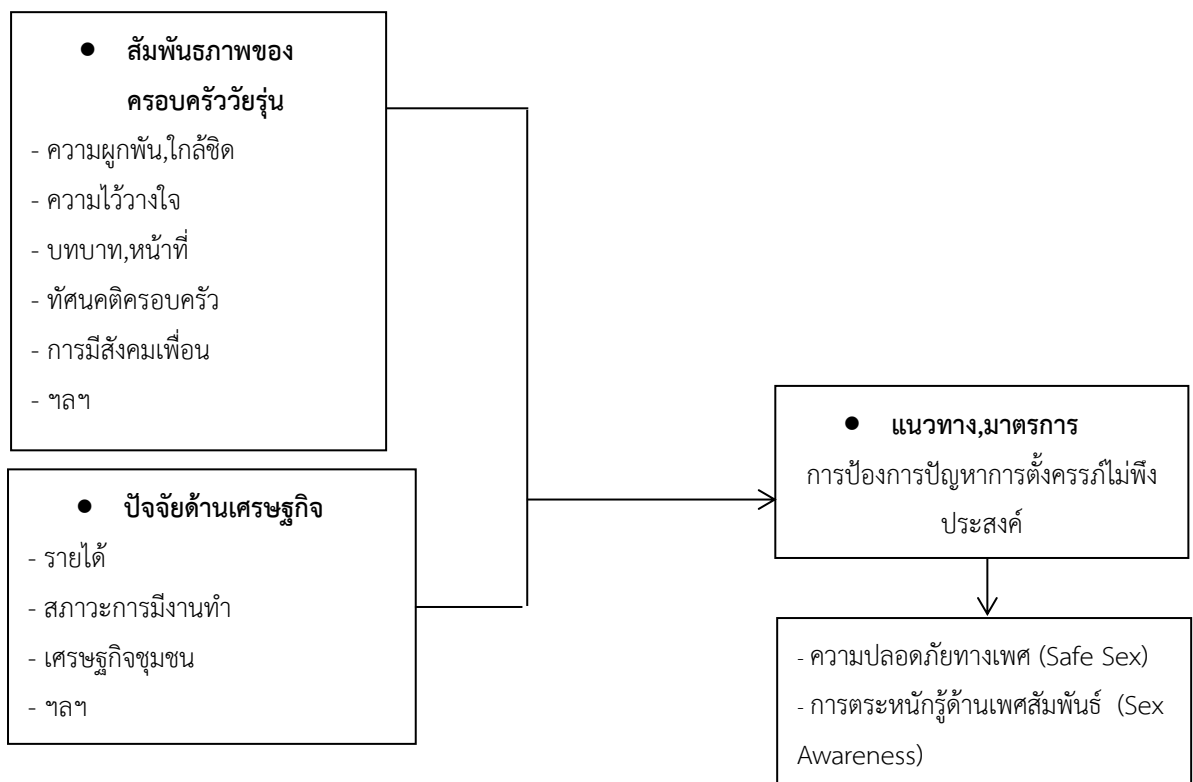
การตั้งครรภ์โดยไม่ได้แต่งงานนั้น เป็นสิ่งที่ทำให้การใช้ชีวิตในแบบของวัยรุ่นได้สิ้นสุดลงในลักษณะของการถูกตัดขาดจากเพื่อน และไม่สามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เป็นของวัยรุ่น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของที่พบว่า การตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควรของหญิงวัยรุ่นนั้น ส่งผลให้พวกเธอไม่สามารถใช้ชีวิตในแบบของวัยรุ่นได้อีกต่อไป ทำให้พวกเธอต้องมีการะับผิดชอบมากขึ้น (East, Chien, & Barber, 2012)

3) สัมพันธภาพของสถาบันครอบครัวที่มีผลต่อการตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์

งานวิจัยของ วิทิตา สุขท้วญาติ (2551) พบว่า สัมพันธภาพระหว่างครอบครัวเป็นสิ่งที่ช่วยหล่อหลอมพฤติกรรม การเลี้ยงดูของครอบครัวที่ปล่อยปละละเลย และครอบครัวที่บิดามีพฤติกรรมทางเพศและการใช้อำนาจ หล่อหลอมพฤติกรรมและส่งเสริมค่านิยมในการใช้เงินเพื่อตอบสนองความต้องการ การรับวัฒนธรรมการบริโภควัตถุนิยม ทำให้กรณีศึกษามีนิสัยการใช้จ่ายฟุ่มเฟือย ขาดผู้ให้คำปรึกษาในช่วงเวลาเกิดปัญหา การใช้อำนาจความรุนแรงของสมาชิกในครอบครัว การขาดความรักและความอบอุ่น ทำให้เกิดการแสวงหาความรักจากบุคคลอื่นและนำไปสู่การมีเพศสัมพันธ์

กิ่งดาว แสงจินดา (2559) ให้ครอบครัวเข้ามามีส่วนสนับสนุนในการดูแลหญิงตั้งครรภ์วัยรุ่นที่ตั้งครรภ์โดยไม่ตั้งใจ เพื่อพัฒนาสู่การเป็นมารดาที่ดีในระยะต่อไป

การศึกษาของ รินา ต๊ะดี การกลายมาเป็นแม่ของวัยรุ่นมิได้ส่งผลกระทบในเชิงลบเพียงอย่างเดียว แต่ยังส่งผลกระทบในเชิงบวกด้วย เมื่อวัยรุ่นหญิงสามารถรับมือกับการเปลี่ยนผ่านและผลกระทบที่เกิดขึ้นได้ และปรับตัวเข้ากับบทบาทใหม่ได้ในที่สุด โดยแรงสนับสนุนจากครอบครัวและคนรอบข้าง มีส่วนสำคัญที่ช่วยผลักดันให้วัยรุ่นหญิงสามารถใช้ชีวิตใหม่ในฐานะผู้ใหญ่และแม่ได้อย่างเหมาะสม



สรุปและอภิปรายผล(Conclusion)

ผลการศึกษาเกี่ยวกับสัมพันธภาพของครอบครัวมีความสำคัญในการป้องกันการตั้งครรภ์ของวัยรุ่นหญิง จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยของผู้ที่เคยได้ทำการวิจัยมาก่อนพบว่า ครอบครัวที่เป็นผู้ให้ข้อมูลในการศึกษายอมรับได้กับการมีเพศสัมพันธ์ในวัยเรียนของบุตรหลาน ซึ่งแสดงถึงการยอมรับกระแสโลกาภิวัตน์ที่ส่งผลกระทบต่อรูปแบบการดำเนินชีวิตของครอบครัวไทย ในปัจจุบัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สำนักส่งเสริมความเสมอภาคหญิงชาย สำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ปี 2554 ที่พบว่า การห้ามวัยรุ่นอายุต่ำกว่า 20 ปีไม่ให้มีเพศสัมพันธ์เป็นเรื่องที่เป็นไปได้ยาก สาเหตุเพราะการรับรู้ของเด็กเองที่เห็น การมีเพศสัมพันธ์ในวัยเรียนเป็นเรื่องธรรมดา ไม่ใช่ความผิด เพียงแต่ผู้ใหญ่ไม่ชอบ การลักลอบมีเพศสัมพันธ์ยังเป็นความท้าทาย ดังนั้น เด็กวัยรุ่นหญิงทุกคนไม่ว่าจะเป็น “เด็กเที่ยว” หรือ “เด็กเรียน” ต่างเป็น กลุ่มเสี่ยงต่อการตั้งครรภ์ไม่พร้อมเหมือนกัน (สำนักส่งเสริมความเสมอภาคหญิงชาย สำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว, 2554) การสื่อสารไร้พรมแดน ข่าวสารและข้อมูลช่วยในสื่อเทคโนโลยีสมัยใหม่ เป็นสาเหตุให้วัยรุ่นทั้งชายและหญิงมีเพศสัมพันธ์เร็วขึ้น ส่งผลให้วัยรุ่นหญิงในสังคมไทยเกิดการตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควร แม้วัยรุ่นมีเพิ่มขึ้นจนกลายเป็นปัญหาสำคัญอันดับต้น โดยพบว่า ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจของครอบครัวมีความสัมพันธ์กับการตั้งครรภ์ของวัยรุ่นมากกว่าด้านอื่นๆ ส่วนปัจจัยด้านการสร้างสัมพันธภาพในครอบครัวมีความสำคัญมากเช่นกัน เช่น การเปิดโอกาสให้สมาชิกในครอบครัวพูดคุยกันอย่างตรงไปตรงมา ก่อให้เกิดความไว้วางใจและกล้าที่จะเปิดเผยปัญหากับคนในครอบครัวทุกเรื่อง รวมทั้งเรื่องความรักของวัยรุ่นที่วัยรุ่นมักอยากให้มีคนรับฟังและเข้าใจ ส่วนบทบาทของสัมพันธภาพในครอบครัวด้านการอบรมสั่งสอน พบปัจจัยที่สัมพันธ์กับการตั้งครรภ์ คือ การสอนให้วัยรุ่นหญิงกล้าปฏิเสธการมีเพศสัมพันธ์ที่ไม่เหมาะสม เป็นการชี้แนะทางออกให้แก่วัยรุ่นหญิง สอดคล้องกับการศึกษาของ มนชนก พัฒน์คล้าย และคณะ (2559) ที่เสนอแนะว่าหลักสูตรการศึกษาและชุมชนตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรมีการจัดการให้ความรู้เกี่ยวกับการคุมกำเนิด และการตระหนักถึงการเป็นกุลสตรีตามแนววิถีของสังคมไทยที่รักนวลสงวนตัว โดยดึงบุคคลภายในครอบครัวและคนใกล้ชิดของวัยรุ่นหญิงเข้าร่วมการอบรมหรือทำกิจกรรมร่วมด้วย

การที่วัยรุ่นตระหนักถึงโทษของการไม่เชื่อฟังพ่อแม่ หรือผู้ปกครอง เป็นการป้องปรามมิให้วัยรุ่นหญิงพลั้งพลาดในทุกเรื่องรวมทั้งเรื่องเพศ แต่สัมพันธภาพที่ดีในครอบครัวยังช่วยเสริมให้เกิดการใช้ทักษะ ไหวพริบ ปฏิภาณ ในการเอาตัวรอดจากการมีเพศสัมพันธ์ที่ไม่พร้อม ช่วยลดความเสี่ยงให้วัยรุ่นหญิงด้านโรคติดต่อจากเพศสัมพันธ์อีกด้วย นอกจากนี้แม้ว่าการตั้งครรภ์และการเป็นแม่วัยรุ่นจะไม่ใช่ที่ยอมรับ และส่งผลกระทบด้านลบอย่างชัดเจน ทั้งด้านเศรษฐกิจ การเงิน ด้านสังคมและด้านจิตใจ แต่เมื่อเวลาผ่านไป แม่วัยรุ่นเริ่มเรียนรู้ที่จะรับมือกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และ

มีการปรับตัวเพื่อรับบทบาทใหม่ในฐานะแม่ได้อย่างเข้มแข็งขึ้น นั้นเพราะได้รับการหนุนเสริมจากครอบครัว ในการบรรเทาความรุนแรงของผลกระทบทางด้านลบที่เกิดจากการตั้งครรภ์ และการเลี้ยงบุตรในวัยรุ่น ทำให้แม่วัยรุ่นบางส่วนสามารถก้าวข้ามการเปลี่ยนผ่านที่สำคัญในชีวิตได้ ทั้งเรื่องการค้นหาอัตลักษณ์ เป้าหมายในชีวิต และการเปลี่ยนบทบาทจากวัยรุ่น นักเรียน ลูก มาเป็นวัยรุ่นผู้ใหญ่ วัยทำงาน และแม่

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ผลจากการศึกษาพบว่า สัมพันธภาพเชิงบวกในครอบครัวยังคงมีบทบาทในการป้องกันการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น ดังนั้น :

- ส่งเสริมครอบครัวให้สามารถแยกแยะได้ว่าบุตรหลานของตนเป็นกลุ่มเสี่ยงด้านพฤติกรรมทางเพศหรือไม่ เพื่อหาทางป้องกันหรือแก้ไขได้ทันที่
- รมรณรงค์ให้มีการปรับทัศนคติทางลบของครอบครัวต่อการตั้งครรภ์ของวัยรุ่น และชี้แนะแนวทางแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น
- ควรชี้แนะให้ครอบครัวมีศิลปะในการอบรมสั่งสอนบุตรหลาน เพื่อให้ตระหนักรู้คุณค่าของความเป็นเพศชาย – หญิง และสร้างค่านิยมความรับผิดชอบต่อพฤติกรรมทางเพศของบุตรชายและบุตรสาว

2) ผลการศึกษาพบว่า ครอบครัวส่วนใหญ่สอนการป้องกันภัยจากเพศสัมพันธ์และให้คำแนะนำเรื่องทางเพศแก่บุตรหลานน้อย ดังนั้น :

- ควรสร้างความตระหนักรู้ให้แก่ครอบครัว ถึงความจำเป็นในการสอนเพศศึกษาแก่บุตรหลาน ไม่ควรโยนภาระหน้าที่ในการป้องกันภัยให้แก่บุตรหลานที่ไม่อาจป้องกันภัยรอบด้านที่จะมาสู่ตนเอง หรือปล่อยให้ภาระของโรงเรียนแต่เพียงลำพัง
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรให้ความรู้ความเข้าใจเรื่องเพศศึกษาแก่ครอบครัว โดยนำโปรแกรมการสอนเพศศึกษาที่หน่วยงานอื่นมีอยู่แล้วนำมาใช้
- ควรสอดแทรกกิจกรรมด้านคุณธรรม จริยธรรม ที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมท้องถิ่นแก่วัยรุ่น

3) ผลการศึกษาพบว่า ครอบครัวรับรู้และเล็งเห็นประโยชน์ของโครงการที่หน่วยงานต่างๆ ดำเนินการอยู่ หรือเคยดำเนินการในพื้นที่ศึกษา ดังนั้น :

- ควรสนับสนุนโครงการของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่เป็นประโยชน์แก่วัยรุ่น ให้คงอยู่และส่งเสริมให้ดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันปัญหาวัยรุ่นอย่างต่อเนื่อง

• ควรพิจารณาความเป็นไปได้ของโครงการใหม่ และแนวทางของครอบครัวที่ศึกษา
และมีข้อเสนอแนะมา

ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป

1) ส่งเสริมให้เกิดการสร้างสัมพันธ์ภาพเชิงบวกในครอบครัว เพราะพ่อแม่ ผู้ปกครอง เป็นผู้ที่
มีบทบาทสำคัญในการดูแล ตลอดจนเป็นผู้ให้คำแนะนำที่ดีโดยเฉพาะเรื่องเพศศึกษา ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็น
สำหรับวัยรุ่นในยุคปัจจุบัน การที่ครอบครัวมีเวลา ดูแลเอาใจใส่กัน ห่วงใยกัน มีการทำกิจกรรมต่างๆ
ร่วมกัน ก็จะทำให้เกิดความไว้วางใจ มีทุกขภัยก็สามารถให้คำปรึกษาได้ทุกอย่าง พ่อแม่ไม่ควรปล่อยบุตรอยู่
ตามลำพังเมื่อเกิดปัญหา ต้องทันต่อความทันสมัยของสื่อปัจจุบัน เพื่อป้องกันการเสพสื่อที่ไม่
เหมาะสมของบุตร

2) ควรทำวิจัยเพิ่มกับกลุ่มเป้าหมายที่เจาะจง เช่น วัยรุ่นชาย, วัยรุ่นที่ไม่ได้อาศัยอยู่กับ
ครอบครัว, ครอบครัวที่มีบุตรหลานก่อนเข้าสู่วัยรุ่น ฯลฯ

3) มีการศึกษาที่แน่ชัดและเฉพาะเจาะจงว่า หญิงตั้งครรภ์วัยรุ่นที่ไม่ได้แต่งงาน มอง
สถานการณ์ที่เกิดขึ้นกับตัวเองไว้อย่างไร ซึ่งเป็นประเด็นที่มีความสำคัญมากทั้งนี้เพราะการเป็น
หญิงตั้งครรภ์วัยรุ่นที่ไม่ได้แต่งงานตามค่านิยมของสังคมนั้น เป็นประสบการณ์ชีวิตที่ลำบาก ซับซ้อน
ส่งผลกระทบโดยตรงต่อภาวะสุขภาพร่างกายและจิตใจ และยังส่งผลโดยตรงต่อสถานภาพทาง
เศรษฐกิจ สังคม ในการดำรงชีวิตของแม่วัยรุ่นและทารก

4) ควรทำวิจัยในประเด็นอื่นๆ เพิ่มขึ้น เช่น ความตระหนักต่อการตั้งครรภ์ไม่พร้อมทั้งของ
วัยรุ่น ครอบครัว และชุมชน วิธีการสอนเพศศึกษาที่เหมาะสมกับบริบทชุมชน และผลกระทบจากการ
ตั้งครรภ์ไม่พร้อมที่มีต่อครอบครัว ตลอดจนสถาบันอื่นๆในสังคม

5) ควรทำวิจัยที่สอดคล้องกับนโยบายรัฐ และพัฒนาโครงการตลอดจนกิจกรรมต่างๆที่จะ
เสริมสร้าง สัมพันธภาพของสถาบันครอบครัวให้มากขึ้น เพื่อช่วยปรับความรู้ ความเข้าใจ และ
ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเสี่ยงของวัยรุ่น เพื่อป้องกันปัญหาการตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์ให้สัมฤทธิ์ผลและ
ลดระดับความรุนแรงลง

เอกสารอ้างอิง (References)

กิงดาว แสงจินดา. (2559). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพัฒนาการเป็นมารดาของหญิงตั้งครรภ์วัยรุ่น
ที่ตั้งครรภ์โดยไม่ตั้งใจ หลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการผดุงครรภ์ชั้นสูง
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. กรกฎาคม 2559

ปัญญากรินทร์ หอยรัตน์ และ ปราโมทย์ วงศ์สวัสดิ์. (2560). วัยรุ่นไทยกับการมีเพศสัมพันธ์ก่อนวัยอันควร หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
ปวีณภัทร นิธิตันติวัฒน์ และ ขวัญใจ เพทายประกายเพชร.(2558). การตั้งครรรภ์ไม่พึงประสงค์และ
การทำแท้งของวัยรุ่นตามการรับรู้ของนักศึกษาพยาบาล. รายงานการวิจัย วิทยาลัยพยาบาล
บรมราชชนนีนราธิวาส.

ปวีณภัทร นิธิตันติวัฒน์ และขวัญใจ เพทายประกายเพชร. (2559). การตั้งครรรภ์ไม่พึงประสงค์และ
การทำแท้ง : แนวทางป้องกันสำหรับวัยรุ่น. วารสารวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนี :
กรุงเทพ. ปีที่ 32, ฉบับที่ 2, พฤษภาคม – สิงหาคม. 2559

ประจวบ หลักแหลม และคณะ (2556). การตั้งครรรภ์ในวัยรุ่น : ปัญหาและแนวทางแก้ไขทางสังคม
วิทยา. บทความวิชาการ. วารสารการพยาบาล การสาธารณสุขและการศึกษา : กรุงเทพ, ปี
ที่ 14, ฉบับที่ 3, หน้า 3-11.

วิจิตา สุขทั่วญาติ. (2551). บทเรียนที่ได้จากการสะท้อนคิดของนักเรียนหญิงที่ออกกลางคันเนื่องจากการ
การตั้งครรรภ์ไม่พึงประสงค์. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาการศึกษาและ
การแนะแนว). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (ออนไลน์) สืบค้นจาก
http://doi.nrct.go.th//ListDoi/listDetail?Resolve_DOI=10.14457/CMU.res.2008.44
4 : ศูนย์สารสนเทศการวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.)

ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต, นพวรรณ มาตารัตน์, วาที สิทธิ, แคร์ วัชรเตอร์ และ อุไรวรรณ คงสุขเกษม.
(2554). หนูยังไม่อยากเป็นแม่ : เส้นทางชีวิตที่น่าห่วงใยของแม่วัยเด็กในสังคมไทย. เอกสาร
ทางวิชาการ : สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล จ.นครปฐม, พิมพ์ครั้งที่ 1
(หน้า 181-196,2554.) กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เดือนตุลา. (โดย สุรีย์พร พันพื้ง,มาลี สันภูวรรณ
: บรรณาธิการ)

ศรีเพ็ญ ตันติเวสส ดร. ภาณุ, และ นายทรงยศ พิลาสันต์, ดร. อินทิรา ยมาภัย, ดร. นพ.ยศ ตีระวัฒนา
นนท์,นางสาวชลลัญธร โยธาสมุทร, นางสาวอภิญญา มัดเดช, นางสาวณัฐวรรี เอมหัตถสกุล.
(2556). สถานการณ์การตั้งครรรภ์ในวัยรุ่นในประเทศไทย : โครงการประเมินเทคโนโลยีและ
นโยบายด้านสุขภาพ, กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข : นนทบุรี. (ออนไลน์) สืบค้นจาก
https://www.m-society.go.th/article_attach/11829/16120.pdf

สุภาวดี เครือโชติกุล และ สกาวเดือน ไพบูลย์. (2557). คุณภาพหญิงวัยรุ่นตั้งครรรภ์ไม่พึงประสงค์:
บทบาทพยาบาลผดุงครรภ์. วารสารเกื้อการุณย์, ปีที่ 21, ฉบับที่ 2, หน้า 18-27.

สำนักอนามัยการเจริญพันธุ์ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข.(2558). คู่มือการจัดการอบรมเรื่อง
เพศคุยได้ในครอบครัว (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี : ศูนย์สื่อและสิ่งพิมพ์แก้วเจ้าจอม

- สำนักอนามัยการเจริญพันธุ์, กรมอนามัย, กระทรวงสาธารณสุข.(2559). สถานการณ์อนามัยการเจริญพันธุ์ในวัยรุ่นและเยาวชน ปี 2559. (ออนไลน์) สืบค้นจาก http://rh.anamai.moph.go.th/ewt_dl_link.php?nid=86
- สำนักอนามัยการเจริญพันธุ์, กรมอนามัย, กระทรวงสาธารณสุข.(2560). สถิติการคลอดของแม่วัยรุ่นในประเทศไทย ปี พ.ศ. 2558. นนทบุรี : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย. สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (กรกฎาคม 2557). สถานการณ์การคลอดบุตรของวัยรุ่นไทย ปี 2556.(ออนไลน์) สืบค้นจาก http://dcy.go.th/webnew/uploadchild/cld/download/file_th_20152002002459_1.pdf
- สำนักส่งเสริมความเสมอภาคหญิงชาย, สำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว. (2554). งานวิจัยการศึกษาแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ไม่พร้อมในวัยรุ่น (แม่วัยใส) ปี 2554. (งานวิจัยด้านการรับมือความเปลี่ยนแปลงทางสังคม:รวมงานวิจัย, กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- สำนักป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้าหญิงและเด็ก, กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ. (2554). การส่งเสริม กระบวนการเรียนรู้ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ไม่พร้อมในวัยรุ่นอย่างมีส่วนร่วม. (งานวิจัยด้านการรับมือความเปลี่ยนแปลงทางสังคม:รวมงานวิจัย, กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 8 จังหวัดลพบุรี, กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ,กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2554).แนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาการมีเพศสัมพันธ์ก่อน การสมรสและการตั้งครรภ์ของวัยรุ่นในจังหวัดกำแพงเพชร. (โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร : ทุนสนับสนุนการวิจัย จากสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 8 จังหวัดลพบุรี, กรมพัฒนาสังคม และสวัสดิการ, กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์) ออนไลน์ สืบค้นจากhttps://www.m-society.go.th/article_attach/3679/4101.pdf
- CDC (January, 22, 2015) Unintended Pregnancy Prevention. (Online) Retrieved from <http://www.cdc.gov/reproductivehealth/unintendedpregnancy/>
- Dunn, W. N. (1981). Public policy analysis : An introductio. Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall.
- Dunn,W.N. (1994). Public policy: An introduction (2nded.). Englewood Cliffs,New Jersey : Prentice Hall.

- Dye, T. (1995). Understanding public policy (8thed.). Englewood Cliffs, New Jerse : A Simon & Schuster Company.
- Easton, D. (1965). A system analysis : Political life. New York : Wiley.
- Hill, M. (2005). The public policy process. London : Pearson Education Limited.
- Mazmanian, D. A., & Sabatier. (1981). Effective policy implementation. Exington, MA: Lexington Book.
- UNFPA Thailand (กองทุนประชากรแห่งสหประชาชาติ ประจำประเทศไทย : ธันวาคม 2556). แม่
วัยใส ความท้าทายการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น. (ออนไลน์) สืบค้นจาก
[http://social.nesdb.go.th/social/Portals/0/State%20of%20Thailand%20Populati
on%20Report%20on%20adolescent%20pregnancy.pdf](http://social.nesdb.go.th/social/Portals/0/State%20of%20Thailand%20Populati
on%20Report%20on%20adolescent%20pregnancy.pdf)
- World Health Organization. (2006). Integrating Gender into the Curricula for Health
Professionals. Geneva : World Health Organization.
- World Health Organization. (2004). Adolescent pregnancy, Issues in adolescent health
and development. (Online) Retrieved from
http://whqlibdoc.who.int/publications/2004/9241591455_eng.pdf
- WHO. (2016). Adolescent development. (Online) Retrieved from http://www.who.int/maternal_child_adolescent/topics/adolescence/dev/en

สูตรสำเร็จในนวนิยายรักยอดนิยมแนวครอบครัว

FORMULAS IN POPULAR LOVE NOVELS ABOUT FAMILY

ทัตพิชา สกุลสืบ(Tatpicha Sakulsueb)^{1*} ประภาฯ เพ็งพุ่ม(Brapaas Pengpoom)²

¹ สาขาวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสารสำหรับชาวต่างประเทศ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

² สาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

*Corresponding author. E-mail: thatpic@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์เรื่อง ‘สูตรสำเร็จและคุณค่าในนวนิยายรักยอดนิยมของไทย’ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษานวนิยายรักยอดนิยมแนวครอบครัวด้านโครงเรื่องจำนวน 7 เรื่อง เพื่อสรุปสูตรสำเร็จในการเขียน นวนิยายแนวดังกล่าว โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากนวนิยายที่มีการผลิตซ้ำตั้งแต่ 6 ครั้งขึ้นไปทั้งในรูปแบบของละครโทรทัศน์ ภาพยนตร์ และละครเวที การวิเคราะห์สูตรสำเร็จของโครงเรื่องใช้แนวคิดของพามาเลา เรจิส ผลการศึกษาพบว่า โครงเรื่องของนวนิยายรักแนวครอบครัวเหล่านี้เป็นไปตามสูตรสำเร็จ คือ สภาพสังคมกำหนด การพบปะ อุปสรรค แรงดึงดูด การเปิดตัวคบหา ความสัมพันธ์ถึงทางตัน การยอมรับซึ่งกันและกัน และการให้คำมั่นสัญญา การเรียงลำดับเหตุการณ์มีความแตกต่างกันในแต่ละเรื่อง ทำให้นวนิยายเหล่านี้ดึงดูดความสนใจของผู้อ่านได้เป็นอย่างดี

คำสำคัญ: สูตรสำเร็จ โครงเรื่อง นวนิยายรักแนวครอบครัว

Abstract

This research was a part of dissertation entitled ‘formulas and values in Thai popular love novels’. The objective was to study 7 stories of popular love novel about family on plot for summarizing formula of writing this kind of novel. Samples were selected from the frequency of reproduction since 6 times or more in a form of TV play, movie, and stage play. The analysis of plot used formula of Pamela Regis. The finding found that plots of love novel about family were in the way of formula consisted of society defined, meeting, barrier, attraction, declaration, ritual death, recognition, and betrothal but the arrangement of events was different from each story. This difference of arrangement attracted the reader’s interest successfully.

Keywords: Formula, Plot, Love Stories about family

บทนำ

มุมมองของนักวิจารณ์ที่มีต่อนวนิยายรักแบ่งได้เป็น 2 แนวทาง แนวทางแรกมองว่า นวนิยายรักของไทยมีเนื้อหาวนเวียนซ้ำกับแบบเดิม และไม่มีพัฒนาการของเรื่อง ดังที่เจือ สตะเวทิน (อ้างใน รื่นฤทัย สัจจพันธุ์, 2538, น. 119) ได้ให้ฉายานามของนวนิยายรักว่า ‘น้ำเน่า’ หมายถึง เรื่องแต่งที่มีเนื้อหาคาดเดาได้ง่าย และไม่มีความแปลกใหม่ แต่ในแนวทางที่สอง นักวิจารณ์อีกกลุ่มหนึ่งกลับมองว่า แม้นวนิยายรักจะมีลักษณะร่วมที่เหมือนกันประการหนึ่ง คือ การนำเสนอเรื่องราวความรักของตัวละครเอกชายและหญิงที่ต้องฝ่าฟันอุปสรรคต่างๆ ไปจนกว่าปัญหาจะคลี่คลายและได้ครองรักกันอย่างเป็นสุข ดังคำกล่าวที่ว่า boy-meets-girl-who-live-happily-ever-after (Wherry, 2015, p.54) แต่ในความเป็นจริงแล้ว การวางโครงเรื่องความรักมีรายละเอียดที่มากกว่านั้น และรายละเอียดดังกล่าวนี้สามารถสรุปออกมาให้เห็นเป็นสูตรสำเร็จ โดยสูตรนี้สามารถนำไปวิเคราะห์นวนิยายรักแนวต่างๆ ได้เพื่อให้เห็นว่ามีความซับซ้อนของการบิดเบือนเรื่องและเหตุการณ์ให้ออกมาแตกต่างกัน ทั้งที่มีแนวเรื่องใกล้เคียงกัน สูตรสำเร็จที่กล่าวมานี้คิดขึ้นโดยพามেলা เรจิส (Pamela Regis) ซึ่งเขียนไว้ในตำราชื่อ A Natural History of the Romance Novel ประกอบด้วยคุณลักษณะ 8 ประการ ได้แก่ สภาพสังคมกำหนด (Society Defined), การพบปะ (The Meeting), อุปสรรค (The Barrier), แรงดึงดูด (The Attraction), การเปิดตัวคบหา (The Declaration), ความสัมพันธ์ถึงทางตัน (The Ritual Death), การยอมรับซึ่งกันและกัน (The Recognition), การให้คำมั่นสัญญา (The Betrothal) (อ้างใน Wherry, 2015, p. 62 แปลโดย ทัดพิชา สกุลสืบ)

องค์ประกอบทางโครงสร้างทั้ง 8 ประการจะเกิดขึ้นอยู่เสมอไม่ว่าในนวนิยายรักประเภทใดก็ตาม ซึ่งในเวลาต่อมา มารีอัน เวียร์ (Maryan Wherry) ได้ทดลองนำแนวคิดดังกล่าวนี้มาวิเคราะห์นวนิยายร่วมสมัยเรื่อง Bet Me ของ Jennifer Crusie (2004) ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าเป็นจริงและสามารถนำมาใช้กับเรื่องเล่าร่วมสมัยได้ด้วย เนื่องจากสูตรสำเร็จของพามেলা เรจิส มีที่มาจากการศึกษาเรื่องรักแนวตำนานวีรบุรุษ ความน่าสนใจของการวิเคราะห์ด้วยสูตรสำเร็จของโครงเรื่องตามแนวคิดนี้แตกต่างจากการวิเคราะห์สูตรสำเร็จของนวนิยายในแนวทางอื่นๆ ดังที่เคยมีมาแล้วในอดีต เช่น ไวยากรณ์ของนิทานของวลาดิเมียร์ พรอพพ์ (Vladimir Propp) ที่เห็นว่าโครงสร้างของนิทานมี 4 ข้อ ประกอบด้วย พฤติกรรมอันคงที่ จำนวนของพฤติกรรมที่มีอยู่อย่างจำกัด การเรียงลำดับของพฤติกรรมที่เหมือนเดิมทุกครั้ง และนิทานมหัศจรรย์ทุกเรื่องล้วนมีโครงสร้างเดียวกัน (อริชัย อรรถอุดม, 2556) ทฤษฎีการศึกษาการเดินทางของวีรบุรุษของโจเซฟ แคมป์เบลล์ (Joseph Campbell) ที่มี 4 ขั้นตอน ได้แก่ การออกผจญภัยเพื่อติดตามความสุขล้นพ้นหรือสิ่งที่ขาดหายไปจากสังคม (departure) การได้รับการครอบครองอันเป็นการต้อนรับหรือเปิดเข้าสู่ภาวะที่มีระดับสูงขึ้น (initiation) การกลับมาสู่สังคม (return) และการนำสิ่งล้ำค่าที่เขาค้นพบจากการผจญภัยมามอบให้กับสังคม (the keys) (Campbell, 1973 อ้างใน บารนี บุญทรง, 2552) และทฤษฎีการเดินทางนักเขียนของคริสโต

เฟอร์ วอกเลอร์ (Christopher Vogler) ที่นำแนวคิดของแคมป์เบลล์มาปรับใช้กับการเขียนบทภาพยนตร์และบทละครโทรทัศน์โดยปรับการเดินทางของวีรบุรุษ 17 ขั้นตอนลงเหลือ 12 ขั้นตอน กล่าวคือ โลกปกติ (ordinary world) เสียงเรียกสู่การผจญภัย (call to adventure) การปฏิเสธเสียงเรียก (refusal of the call) การพบกับผู้ให้คำปรึกษา (meeting with the mentor) การข้ามธรณีประตูแรก (crossing the first threshold) การทดสอบพันธมิตร ศัตรู (tests, allies, and enemies) การเข้าถึงถ้ำที่อยู่ลึกที่สุด (approach the inmost cave) การทดสอบอย่างสาหัส สាកรรจ์ (ordeal) รางวัล (reward) การเดินทางกลับ (the road back) และการเกิดใหม่ (the resurrection) (บาร์นี บุญทรง, 2554) ทฤษฎีเหล่านี้มองลักษณะร่วมของโครงสร้างของเรื่องเล่าต่างๆ เช่น นิทาน ตำนาน ภาพยนตร์ และบทละครโทรทัศน์ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตามลำดับขั้น ซึ่งจะแตกต่างจากมุมมองของพามেলা เรจิสที่เห็นว่าองค์ประกอบต่างๆ ทั้ง 8 ประการสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของผู้เขียน

ในการศึกษานี้ได้แปลงองค์ประกอบและความหมายเป็นภาษาไทย โดยอิงทั้งคำอธิบายของ สิชรินทร์ สนิทชน และมารีอัน เวย์ริไวเป็นกรอบสำหรับการวิเคราะห์ ซึ่งจะนำมาทดลองใช้กับนวนิยายรักยอดเยี่ยมของไทยในแนวครอบครัวเพื่อแสดงให้เห็นว่าแม้จะมีโครงสร้างที่เป็นสูตรสำเร็จเหมือนกัน แต่การเรียงลำดับการเกิดเหตุการณ์ที่แตกต่างกันไปทำให้เนื้อเรื่องดึงดูดความน่าสนใจของผู้อ่านได้จนจบเรื่อง รวมถึงสร้างความรู้สึกร่วมให้อยากอ่านนวนิยายในแนวดังกล่าวมากขึ้นไปด้วยจนนำไปสู่การเป็นนวนิยายยอดเยี่ยมที่ครองใจผู้อ่านมาได้อย่างยาวนาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อวิเคราะห์สูตรสำเร็จของโครงเรื่องในนวนิยายรักยอดเยี่ยมแนวครอบครัว

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างนวนิยายรักยอดเยี่ยมแนวครอบครัวจากความรู้ในการผลิตซ้ำข้อมูลในรูปแบบต่างๆ เช่น ละครโทรทัศน์ ภาพยนตร์ ละครเวที ตั้งแต่ 6 ครั้งขึ้นไปจากจำนวนครั้งมากที่สุด 12 ครั้งนับตั้งแต่ครั้งแรกที่เริ่มมีการนำมาผลิตซ้ำจนถึงปี พ.ศ. 2560 รายละเอียดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 7 เรื่องแสดงในตารางดังต่อไปนี้

ลำดับ	ชื่อเรื่อง	ความถี่ในการผลิตซ้ำ	ละครโทรทัศน์	ภาพยนตร์	ละครเวที
1.	บ้านทรายทอง	12	6	2	4
2.	น้ำเซาะทราย	7	5	2	-
3.	น้ำผึ้งขม-ระฆังวงเดือน	7	6	1	-
4.	เมียหลวง	7	6	1	-
5.	สวรรค์เปี่ยง	6	5	1	-
6.	ละอองดาว	6	4	2	-
7.	อีสา	6	6	-	-

สูตรสำเร็จของโครงเรื่องในนวนิยายรักยอดนิยมนวนครอบครัวยุคใหม่ด้วยทฤษฎีสูตรสำเร็จของพามেলা เรจิส ประกอบด้วย 8 ลักษณะ ดังนี้ (สิขรินทร์ สนิทชน, 2557, น. 29-30 และ Wherry, 2015, pp. 62-64)

1. **สภาพสังคมกำหนด** หมายถึง สังคมที่เป็นฉากของท้องเรื่อง ส่วนมากปรากฏในตอนต้นของนวนิยายที่ทำให้ผู้อ่านเห็นภาพโดยรวม อาจมีภาวะบกพร่องที่บีบบังคับหรือกดดันตัวละครเอกหญิงและชาย

2. **การพบปะ** หมายถึง องค์ประกอบในช่วงต้นของนวนิยายที่ตัวละครเอกหญิงและชายได้พบกัน

3. **อุปสรรค** หมายถึง สิ่งขัดขวางที่ทำให้ตัวละครหญิงและชายนั้นไม่อาจครองรักกันได้ อุปสรรคเป็นองค์ประกอบที่พบได้ตลอดทั้งเรื่อง

4. **แรงดึงดูด** หมายถึง ความพึงพอใจในกันและกันทั้งทางเพศ มิตรภาพ จุดหมาย ความคาดหวังทางสังคม

5. **การเปิดตัวคบหา** หมายถึง การเปิดเผยความรู้สึก การได้บอกความนัย ส่วนมากปรากฏช่วงท้ายของเรื่อง

6. **ความสัมพันธ์ถึงทางตัน** หมายถึง การฝ่าฟันอุปสรรคเหมือนจะเป็นไปไม่สำเร็จเพราะหาทางออกไม่ได้

7. **การยอมรับซึ่งกันและกัน** หมายถึง การตระหนักรู้ถึงจิตใจของตนเอง การยอมรับข้อเสียของกันและกัน

8. **การให้คำมั่นสัญญา** หมายถึง การได้ครองรักและอยู่ร่วมกันของตัวละครเอกหญิงและชาย

ลักษณะพิเศษของสูตรสำเร็จดังกล่าวนี้ระบุว่า การเกิดขึ้นของแต่ละเหตุการณ์ไม่จำเป็นต้องเรียงลำดับในลักษณะเดียวกัน และไม่จำเป็นต้องมีครบทุกลักษณะในแต่ละโครงเรื่อง ทำให้การผูกเรื่องเป็นไปได้หลากหลายมากขึ้น โดยเฉพาะเมื่อนำไปใช้เข้าคู่กับการพิจารณากลวิธีการดำเนินเรื่องที่ประกอบด้วย จุดเริ่มเรื่อง จุดเริ่มต้นของปัญหา ปัญหาถึงขีดสุด การคลี่คลายปม และการจบเรื่องจะทำให้เห็นรายละเอียดของความสัมพันธ์ได้มากยิ่งขึ้น

ผลการวิจัย

สูตรสำเร็จของโครงเรื่องในนวนิยายรักยอดเยี่ยมแนวครอบครัวจำนวน 7 เรื่อง มีการเรียงลำดับเหตุการณ์ ดังต่อไปนี้

บ้านทรายทอง

พจมาน พินิตนันท์ เดินทางมาบ้านทรายทองตามคำสั่งของพ่อเพื่อเป็นแหล่งพักพิงเมื่อมาเรียนต่อ โดยที่แม่ของเธอได้ส่งจดหมายแนะนำตัวมาล่วงหน้า แต่ไม่มีใครสนใจ มีเพียงหญิงใหญ่ที่เห็นเหตุการณ์ตอนพจมานเป็นลม เลยให้พจมานเข้ามาพักผ่อนรอพบแม่ของตนเองคือ หม่อมพรรณราย แต่เมื่อหม่อมพรรณรายมาถึงพร้อมกับหญิงเล็กก็หาทางขับไล่พจมาน แต่เมื่อมีจดหมายเป็นเครื่องรับรองสิทธิ์ ทั้งสองก็ทำอะไรไม่ได้ นอกจากให้พจมานอยู่ในสถานะเดียวกับคนรับใช้ และได้รับหน้าที่ดูแลคุณชายน้อยเป็นพิเศษ ชายกลางกลับมาจากต่างประเทศ เห็นความไม่ชอบธรรมหลายอย่างจึงเปลี่ยนแปลงสถานะความเป็นอยู่ของพจมานเสียใหม่ ต่อมาคุณชายน้อยไปแต่งงานต่างประเทศ หญิงเล็กจึงพาพจมานเข้าสังคมโดยหวังให้พจมานใจแตก แต่พจมานรักษาดำรงตนมาได้ หญิงเล็กเปิดโอกาสให้นกุลเพื่อนของพจมานมาหาได้โดยเสรี ท่านด้อม คู่หมั้นของหญิงเล็กไม่พอใจพฤติกรรมของเธอที่ชักนำพจมานไปเสียคน จึงดักเตือนและมีปากเสียงกันลามไปถึงเรื่องสิทธิ์ในการครอบครองบ้านทรายทอง หญิงเล็กคาดคั้นเอาความจริงจากท่านปู่ที่กำลังป่วยหนัก ความจริงจึงเผยออกมาว่าเจ้าของที่แท้จริงคือ สุรพล ซึ่งเสียชีวิตแล้ว สมบัติจึงต้องตกเป็นของพจมาน พจมานโดนตามตัวให้กลับบ้าน เพราะน้องสาวของเธอหนีไปกับผู้ชายอื่น และบ้านติดจำนอง ทำให้ครอบครัวเกิดปัญหา แม่ของพจมานเลยขอร้องให้พจมานแต่งงานกับผู้ชายคนอื่น ชายกลางตามมาหาพจมานที่บ้านยื่นยันรับสิทธิ์ครอบครองบ้านทรายทอง พจมานกลับมาบ้านทรายทอง ท่านด้อมมาขอถอนหมั้นหญิงเล็ก และให้ชายกลางเป็นผู้ใหญ่สู่ขอพจมาน ขณะที่ชายกลางไม่อาจปฏิเสธได้ หญิงใหญ่จึงนำสร้อยที่ชายกลางซื้อให้พจมานมามอบให้เธอ และให้พจมานเลือกคนที่รัก พจมานกำลังจะไปพบท่านด้อม แต่นกุลมาหาเสียก่อน พจมานจึงไปหานกุล เป็นการปฏิเสธท่านด้อมโดยปริยาย จากนั้นพจมานรู้สึกตัวจึงไปพบชายกลาง แสดงว่าเธอเลือกเขา เรื่องจึงจบลงอย่างมีความสุข

จากเนื้อเรื่องของนวนิยายเรื่อง บ้านทรายทอง ที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าเป็นเรื่องเล่าที่เน้นเหตุการณ์มากกว่าตัวละคร ดังนั้น บทบาทของตัวละครจะเป็นไปตามเหตุการณ์ที่มากระทบและความสัมพันธ์ที่พัฒนาขึ้นของตัวละครเอกทั้งสอง ยกตัวอย่างเช่น ชายกลางและพจมาน ไม่ได้แสดงความรู้สึกต่อกันอย่างชัดเจน แม้ในตอนท้ายเรื่องที่เป็นฉากลงเอย ก็ต้องอาศัยความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น เพื่อให้เหตุการณ์ลุล่วงไป และจบลงด้วยดี นวนิยายเรื่อง บ้านทรายทอง จึงวิเคราะห์ตามสูตรสำเร็จได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ของชายกลางและพจมาน	
สภาพสังคมกำหนด	พจมานต้องมาอาศัยอยู่ในบ้านทรายทองตามคำสั่งของพ่อแต่กลับได้รับการปฏิบัติแบบคนรับใช้ ทำให้มีความแตกต่างจากสถานะของชายกลางที่เป็นผู้นำของครอบครัวที่ได้รับการยอมรับนับถือ
การพบปะ	พจมานค้นพบความลับที่ตึกขวางจึงวิ่งหนีมาปะทะเข้ากับชายกลางแล้วเป็นลมไป
แรงดึงดูด	ชายกลางได้รู้วัตถุประสงค์การเข้ามาอาศัยอยู่ในบ้านของพจมาน จึงยกระดับที่อยู่อาศัยและให้เกียรติพจมานตามสมควร ด้วยความยุติธรรมของชายกลางทำให้พจมานรู้สึกประทับใจเช่นกัน
อุปสรรค	พจมานมีความหึงหวงในศักดิ์ศรีของตัวเอง ไม่ยอมลงให้ใคร จึงมีการปะทะคารมกับคนในบ้านเสมอ ชายกลางก็ไม่อาจแสดงความเอาใจใส่เธอได้มาก เพราะถือเป็นเด็กในปกครอง
ความสัมพันธ์ถึงทางตัน	ชายกลางไปต่างประเทศ และพจมานเกิดเรื่องวิวาทกับหญิงเล็กเกี่ยวกับมรดกบ้านทรายทอง เมื่อความจริงเปิดเผยขึ้นมามี บ้านทรายทองเป็นของพจมาน พจมานปฏิเสธการรับกรรมสิทธิ์ และเดินทางกลับบ้านเพราะมีจดหมายเรียกตัวจากแม่
อุปสรรค	น้องสาวของพจมานหนีออกจากบ้าน และบ้านกำลังติดจำนอง แม่ขอให้พจมานแต่งงานกับเศรษฐีเพื่อแก้ปัญหา
การพบปะ	ชายกลางตามพจมานมาที่บ้านเพื่อให้กลับไปรับมรดก พจมานกลับไปบ้านทรายทอง
อุปสรรค	ท่านด้อมขอหมั้นพจมานโดยให้ชายกลางเป็นผู้ใหญ่เสนอให้ ดังนั้น ชายกลางจึงไม่อาจจะปฏิเสธ หรือยอมรับว่าตนเองก็มีใจให้พจมานเช่นกัน
การยอมรับซึ่งกันและกัน	พจมานยอมรับความรู้สึกของตนเองแล้วเป็นฝ่ายเลือกชายกลาง ด้วยการเดินทางไปพบเขาในห้องเรื่องจึงจบลงอย่างมีความสุข

นวนิยายเรื่องบ้านทรายทอง ประพันธ์โดย ก.สุรางคนางค์ ตั้งแต่ประมาณปี พ.ศ. 2493 ดังนั้น ธรรมเนียมการแต่งที่อาศัยการเผยความรู้สึกของตัวละครอย่างตรงไปตรงมาอาจแตกต่างไปจากเรื่องอื่นๆ ที่คัดเลือกมาวิเคราะห์ในครั้งนี้ อย่างไรก็ตาม กลับมีเสน่ห์ที่สามารถนำเหตุการณ์และตัวละครอื่นๆ มาเป็นอุปสรรคและสีสันให้แก่เรื่อง และทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างตัวละครเอกเด่นขึ้น เช่น เหตุการณ์ก่อนจบเรื่องที่พจมานตัดสินใจเลือกชวยกลาง แทนท่านด้อม เพราะหญิงใหญ่เป็นผู้ให้ข้อสรุปพร้อมกับสร้อยของชวยกลางที่ซื้อมาฝากพจมานว่ามีคนที่รักรอฟังคำตอบของเธออยู่ทั้งสองคน และกลายเป็นการบอกเล่าที่ช่วยให้พจมานตัดสินใจได้ อย่างไรก็ตาม เรื่องนี้ยังคงดำเนินตามสูตรสำเร็จที่ได้วางไว้ แต่ขาดหายไป 1 เหตุการณ์ คือ **การให้คำมั่นสัญญา** ซึ่งเป็นหนึ่งในลักษณะสูตรสำเร็จของโครงเรื่องที่ผู้เขียนวางไว้ให้เป็นปมปัญหาสำหรับภาคต่อของนวนิยายเรื่องนี้ จึงเป็นเหตุผลที่เข้าใจได้ และถึงแม้เรื่องราวจะจบลงโดยไม่มีการให้คำมั่นสัญญาแต่ก็ได้แสดงให้เห็นแล้วว่าฝีมือการแต่งของผู้ประพันธ์ทำให้เรื่องจบอย่างน่าประทับใจและประหลาดใจได้โดยที่ตัวละครไม่จำเป็นต้องสารภาพรักต่อหน้ากัน

น้ำเซาะทราย

เรื่องราวความรักและความสัมพันธ์ของครอบครัวกิมและวรรณรีที่เกิดความริ้วฉานเพราะการกลับมาของ พุดกรอง เพื่อนรักที่เรียนหนังสือมาด้วยกันกับวรรณรีมาก่อน แต่ด้วยขณะนั้นเธออยู่ในตำแหน่งภรรยาของนายพร้อม เจ้านายของกิม จึงไม่สามารถทรยศความไว้วางใจของสามีได้ ภายหลังเมื่อนายพร้อมเสียชีวิตลง พุดกรองกลายเป็นหม้ายเป็นที่จับตามองในสังคม แต่พุดกรองกลับหัวเหวและเกิดความอาลัยอาวรณ์ในความรักครั้งเก่าที่เคยมีต่อกิม ดังนั้น ในท้ายที่สุด ทั้งสองคนจึงลักลอบเป็นชู้กัน วรรณรีเสียใจมาก และเริ่มแค้นกิมด้วยการเปิดโอกาสให้ผู้ชายคนอื่นมาใกล้ชิด พุดกรองตั้งครรภ์กับกิม กิมต้องย้ายบ้านมาอยู่หลังเดียวกับเธอเพื่อดูแล แต่แล้วความระหองระแหงก็เกิดขึ้นเหมือนอย่างที่เขาเคยรู้สึกแบบนั้นกับวรรณรี พุดกรองคลอดลูกและทนไม่ได้กับท่าทีที่เปลี่ยนไปของกิม จึงตัดสินใจไปจากความสัมพันธ์อันซับซ้อนนี้พร้อมกับลูก กิมกลับไปบ้านของตัวเองขอโอกาสจากวรรณรีและลูกๆ แต่วรรณรีเข้มแข็งกว่าที่คิด แม้เธอจะไม่สามารถหย่าได้เพราะเกรงคำครหาจากสังคม แต่เธอก็ไม่ให้โอกาสกิมอีก แม้จะกลับมาอยู่รวมกันเป็นครอบครัว แต่ความรู้สึกก็เปลี่ยนแปลงไปเป็นเพียงคนแปลกหน้าต่อกันเท่านั้น

จากเรื่องจะเห็นได้ว่าความสัมพันธ์ของตัวละครเอกมี 2 คู่ด้วยกันคือ กิมกับวรรณรี และกิมกับพุดกรอง ซึ่งเมื่อนำมาวิเคราะห์ด้วยสูตรสำเร็จของพามেলা เรจิสพบดังนี้

ความสัมพันธ์ของกิมและวรรณรี		ความสัมพันธ์ของกิมและพุตกรอง	
การพบปะ	พุตกรองแนะนำให้กิมรู้จักกับวรรณรี	การพบปะ	พุตกรองเดินร่ำกับกิมในงานเลี้ยง
การยอมรับซึ่งกันและกัน	ทั้งสองคนเข้ากันได้ดี	แรงดึงดูด	เกิดความหวั่นไหวทุกครั้งทีใกล้ชิดกัน
การให้คำมั่นสัญญา	กิมสัญญาว่าจะรักวรรณรีคนเดียว	สภาพสังคมกำหนด	พุตกรองไม่กล้าเผยความในใจต่อกิม
การเปิดตัวคบหา	แต่งงาน สร้างตัวและมีลูกด้วยกัน	อุปสรรค	กิมมีพันธะ, พุตกรองเป็นคนดังที่ถูกจับตามอง
อุปสรรค	พุตกรองกลับเข้ามาในความสัมพันธ์	การยอมรับซึ่งกันและกัน	ทั้งสองเผยความรู้สึกและมีความสัมพันธ์ลึกซึ้งต่อกัน
ความสัมพันธ์ถึงทางตัน	พุตกรองมีลูกกับกิม	การให้คำมั่นสัญญา	พุตกรองขอให้กิมรักเธออย่างไม่เสื่อมคลาย
สภาพสังคมกำหนด	ทั้งสองอยู่ร่วมกันอย่างคนแปลกหน้า ไม่ได้หย่าเพราะเกรงคำครหา	การเปิดตัวคบหา	กิมย้ายมาอยู่บ้านพุตกรองและดูแลขณะเธอตั้งครรภ์
		ความสัมพันธ์ถึงทางตัน	กิมแสดงความหึงหวงวรรณรีที่มีชายอื่นมาติดพัน และออกอาการเบื่อหน่ายพุตกรองทำให้มีปากเสียงกันบ่อยครั้ง พุตกรองจึงตัดสินใจยุติความสัมพันธ์

จากตารางจะเห็นได้ว่าความสัมพันธ์ของกิมกับวรรณรีมีปัญหาเกิดขึ้นเพราะไม่มีองค์ประกอบของเหตุการณ์อันหนึ่งคือ แรงดึงดูด ทำให้ชีวิตรักและครอบครัวต้องล่มสลายเพราะความเบื่อหน่ายวรรณรีของกิม ทำให้เขาตัดสินใจ ทำตามความรู้สึกของตัวเอง คือ การนอกใจวรรณรี และเรื่องราวมีความยุ่งยากมากขึ้นเมื่อพุตกรองเข้ามาเป็นอีกส่วนหนึ่งของชีวิตเขา อย่างไรก็ตาม ความสัมพันธ์ที่จบลงระหว่างกิมกับพุตกรองก็เป็นเครื่องยืนยันให้เห็นว่า กิมเป็นคนโลเล และไร้ความรับผิดชอบ ทั้งต่อครอบครัวเดิมและครอบครัวใหม่ ดังนั้น ในท้ายที่สุดที่กิมไม่เหลือใครและไม่ได้รับการยอมรับจากวรรณรีและลูก โคร่งเรื่องนี้ทำให้เห็นลักษณะสำคัญบางประการของสูตรสำเร็จที่คิดขึ้นโดยพาเมลา เรจิส คือ โคร่งเรื่องไม่จำเป็นต้องมีจำนวนเหตุการณ์ครบทั้ง 8 ประการก็ทำให้

เรื่องราวดำเนินไปได้อย่างน่าสนใจ เช่น กรณีของกิมและวรรณรี และแม้จะมีองค์ประกอบของเหตุการณ์ครบถ้วน เช่น กรณีของกิมและพุดกรอง แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าเรื่องราวจะจบลงอย่างมีความสุขเสมอไป เป็นเพราะความสามารถของนักเขียนที่บิดเรื่องราวด้วยการสลับองค์ประกอบต่างๆ ให้ไม่เป็นไปตามที่คาดคิด และนำจุดแข็งของโครงเรื่องรอง (กิมกับพุดกรอง) ที่มีเหตุการณ์ครบถ้วนมาเสริมรายละเอียดของโครงเรื่องหลัก (กิมกับวรรณรี) ที่ขาดบางองค์ประกอบไป คือ แรงดึงดูด และนำไปสู่การมีปัญหาคอครบถ้วนได้อย่างสมเหตุสมผล

เมื่อยลาง

ความเหมาะสมกับทั้งฐานะ การศึกษา การงานทำให้ ดร. อนิรุทธิ์ และ ดร.วิกันดา ตกลงใจใช้ชีวิตคู่ร่วมกัน แม้ในระยะแรกความรักจะหอมหวานเพราะอนิรุทธิ์เอาใจใส่และให้สัญญาว่าจะรักและดูแลเธออย่างดี แต่เมื่อวิกันดามีลูกคนแรก อนิรุทธิ์กลับเริ่มสนใจพี่เลี้ยงเด็กที่วิกันดาพามาอยู่ที่บ้าน และมีผู้หญิงคนอื่นนอกบ้านด้วย เพียงแต่ไม่ได้ยกย่องออกหน้าออกตาจนเป็นการหยามหน้าภรรยา วันหนึ่ง อนิรุทธิ์ได้รู้จักอรอินทร์ น้องสาวของเพื่อน หญิงสาวที่มีความมั่นใจและกล้าได้กล้าเสีย เธอแสดงออกอย่างชัดเจนว่าต้องการเข้ามาแทนที่วิกันดา และท่าทางอนิรุทธิ์ก็มีใจให้แก่อรอินทร์ด้วย วิกันดาอดทนจนถึงที่สุด จนกระทั่งเธอได้เข้าไปทำงานกับคุณหญิง ภรรยานายกรัฐมนตรี ที่ได้ให้ข้อคิดหลายประการแก่เธอ วิกันดาจึงเลิกเจ็บปวดและตัดสินใจได้ว่าจะปล่อยให้อนิรุทธิ์เป็นอิสระ อรอินทร์อดอ้อนให้อนิรุทธิ์ไปส่งเธอที่ญี่ปุ่นเพราะได้ทุนไปเรียนต่อ วิกันดาก็ได้ไปพักรับคณะเดินทางของคุณหญิงเช่นกัน แต่เธอไม่บอกอนิรุทธิ์ให้ทราบ จนกระทั่งไปเจอกันที่โรงแรมที่ญี่ปุ่น อรอินทร์ควงอนิรุทธิ์อย่างเปิดเผยแม้จะถูกครหาจากคณะทัวร์ที่รู้จักวิกันดา ระหว่างที่วิกันดาทำงานให้กับคุณหญิงได้พบกับเด็กสาวคนหนึ่งชื่อ นุติ เป็นเด็กน่ารัก วิกันดาจึงให้ความเอ็นดูเป็นพิเศษ และอยากส่งเสริมให้ได้ดี แม้ว่า อนิรุทธิ์จะมีท่าทีสนใจ แต่วิกันดาได้ขอร้องและห้ามปรามไว้ให้เขาเห็นแก่อนาคตของเด็ก เมื่ออรอินทร์ทราบว่าอนิรุทธิ์ติดพันอยู่กับนุติ ก็ตามอาละวาดตลอดเวลา จนอนิรุทธิ์หน่ายแค้น อรอินทร์ผิดหวังกับท่าทีของอนิรุทธิ์ที่ไม่เป็นไปตามคาด อนิรุทธิ์เปรียบเทียบการวางตัวของวิกันดากับอรอินทร์แล้ว เริ่มรู้ว่าใครดีที่สุดสำหรับตนเอง วันหนึ่ง นุติหนีการแต่งงานไปอยู่กับเพื่อนชายคนหนึ่งทั้งที่ไม่ได้รัก และยังทำให้ครูชาวญี่ปุ่นที่หลงรักเธอผิดหวังด้วย แต่ที่ผิดหวังมากที่สุดคือ วิกันดาได้รู้ว่าอนิรุทธิ์มาเกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ด้วย สุดท้ายอนิรุทธิ์ยืนยันความบริสุทธิ์ใจของตนเองได้ และนุติเป็นฝ่ายเข้าหาเขาเอง วิกันดาตามหานุติ แต่นุติฆ่าตัวตายเสียแล้ว เรื่องรุ่มรวยจบลงพร้อมกับอรอินทร์ที่ตัดสินใจคบคนใหม่ ทำให้หมดปัญหาที่ คาราคาซัง อนิรุทธิ์กลับมาองง้อวิกันดาใหม่ และเธอตัดสินใจจะให้โอกาสเขาอีกครั้ง

จากเรื่องจะเห็นได้ว่าความสัมพันธ์ของตัวละครเอกมี 2 คู่ด้วยกันคือ อนิรุทธิ์และวิกันดา และอนิรุทธิ์กับอรอินทร์ ซึ่งเมื่อนำวิเคราะห์ด้วยสูตรสำเร็จของพาเมลา เรจิสแล้วพบว่าเป็นอย่างนี้

ความสัมพันธ์ของอนิรุทธิ์และวิกันดา		ความสัมพันธ์ของอนิรุทธิ์และอรอินทร์	
การเปิดตัวคบหา	แต่งงานด้วยความรักและเหมาะสม	การพบปะ	อรอินทร์ได้รู้จักอนิรุทธิ์ผ่านพี่ชาย
การให้คำมั่นสัญญา	อนิรุทธิ์บอกว่าจะรักและดูแลวิกันดา	แรงดึงดูด	ความสวยและกล้าของอรอินทร์ดึงดูดใจอนิรุทธิ์
แรงดึงดูด	ทั้งสองมีลูกด้วยกัน	สภาพสังคมกำหนด	ทั้งสองคบกันอย่างหลบซ่อนเพราะเป็นความสัมพันธ์ที่ไม่ถูกต้องของคลองธรรม
อุปสรรค	อนิรุทธิ์ชอบหาเซ่หาเลยกับหญิงอื่น	อุปสรรค	วิกันดาไม่ยอมหย่า แม้ว่าอรอินทร์จะตามราวี
สภาพสังคมกำหนด	วิกันดาต้องกล้ำกลืนความเข้าใจไว้	การยอมรับซึ่งกันและกัน	อนิรุทธิ์และอรอินทร์เปิดเผยความในใจและมีความสัมพันธ์ลึกซึ้ง
ความสัมพันธ์ถึงทางตัน	ทั้งสองหย่าขาดจากกัน	การเปิดตัวคบหากัน	อรอินทร์ขอให้อนิรุทธิ์ไปส่งเธอเรียนต่อที่ญี่ปุ่น และบังเอิญพบกับกลุ่มเดินทางของวิกันดา
การยอมรับซึ่งกันและกัน	วิกันดาเห็นใจอนิรุทธิ์เรื่องนุติ และตระหนักว่าเขาเหมาะสมกับเธอมากกว่าคนอื่น	ความสัมพันธ์ถึงทางตัน	อนิรุทธิ์ไม่ยอมแต่งงานใหม่ อีก หลังจากหย่าร้างวิกันดา ทำให้อรอินทร์ผิดหวังในตัวของเขา
การพบปะ	อนิรุทธิ์ได้กลับมาอยู่บ้านเดียวกับวิกันดาอีกครั้ง และพยายามจะเอาชนะใจเธอให้ได้		

จากเรื่องจะเห็นได้ว่าความสัมพันธ์ของคู่อินุทธีกับวิกันดาเป็นไปตามองค์ประกอบของสูตรสำเร็จและมีการปรากฏซ้ำขององค์ประกอบด้านการพบปะ เมื่อตัวละครต้องการเริ่มต้นความสัมพันธ์อีกครั้งหลังจากร้างลากันไป และสิ่งที่ทำให้ความสัมพันธ์ของอินุทธีและอรอินทร์ไม่ยั่งยืนเพราะอินุทธีไม่ได้ให้คำสัญญาแก่ออรอินทร์อย่างที่เธอหวัง สุดท้ายเมื่อหมดความไว้นือเชื่อใจ ออรอินทร์จึงเป็นฝ่ายยุติความสัมพันธ์ลง

เรื่องนี้มีการใช้อุปสรรคเข้ามาช่วยให้ความสัมพันธ์ของตัวละครเอกอย่างวิกันดาและอินุทธีดีขึ้น ทั้งกรณีของ ออรอินทร์ที่ตามหึงหวงอินุทธีจนเกิดข้อเปรียบเทียบกับความสุขของวิกันดา และการที่อินุทธีปฏิเสธนุติเพราะวิกันดาขอไว้ ช่วยทำให้ตัวละครเอกทั้งสองได้กลับมามองเห็นความดีของแต่ละฝ่ายอีกครั้งจนนำไปสู่การเริ่มต้นใหม่ในที่สุด

น้ำผึ้งชม-ระฆังวงเดือน

กังสดาล ลูกสาวของโรส คนรักเก่าของปุริม โรสขายกังสดาลให้ปุริมเพื่อจะนำเงินไปใช้หนี้ โดยมีความเชื่อว่า กังสดาลที่หน้าตาสวยคล้ายตนเองจะมัดใจปุริมได้และส่งผลให้ปุริมยอมให้อภัยในความผิดของตนเองด้วย เมื่อกังสดาลเข้าไปอยู่ในบ้านของปุริมได้พบกับแม่บ้านชื่อจวงจันทร์ และลูกชายของเธอชื่อเจน ทั้งสองมีวัยไล่เลี่ยกันจึงคุยถูกคอกันดี แตกต่างจากเวลาที่กังสดาลเจอปุริมและจวงจันทร์เพราะทั้งสองมีท่าทีที่ไม่เป็นมิตร ปุริมหึงหวงกังสดาลที่สนิทสนมกับหลานชายตัวเองจึงขึ้นใจเธอ แต่หลังจากวันนั้นเขากลับมีท่าทีที่ กังสดาลทราบความสัมพันธ์อันลึกซึ้งของจวงจันทร์กับปุริม เธอจึงยืนยันให้เขารับผิดชอบจวงจันทร์ และตัดสินใจออกจากบ้านไปอาศัยอยู่กับญาติของตัวเอง ปุริมตามง้อกังสดาลแต่เธอยังไม่ใจอ่อน และยังมีกริมาติดพัน ทำให้ปุริมหึงหวงและประชดโดยการสนิทสนมกับแสงดาว หญิงสาวที่กังสดาลให้ความเคารพ ปุริมหลอกล่อกังสดาลมาที่โรงแรมเพื่อปรับความเข้าใจ กังสดาลยอมเป็นภรรยาลับของปุริมเพราะคิดว่าเขากำลังจะแต่งงานกับแสงดาว แต่ที่จริงแล้ว กังสดาลถูกหลอกให้เตรียมจัดงานแต่งงานของตนเอง เมื่อความจริงเปิดเผย จวงจันทร์เสียใจจนเสียชีวิต ปุริมจึงได้แต่งงานและใช้ชีวิตคู่กับกังสดาลอย่างมีความสุข

จากเรื่องความสัมพันธ์ของตัวละครหลักทั้งฝ่ายชายและฝ่ายหญิงต่างมีบุคคลอื่นเข้ามาแทรกแซงอยู่บ่อยครั้ง แต่ยังไม่ถึงขั้นที่ทำให้เกิดพฤติกรรมนอกใจ โดยเฉพาะความสัมพันธ์ทางกายระหว่างปุริมกับจวงจันทร์ที่ปุริมทำลงไปเพราะความเวทนาในชะตากรรมของเธอ ดังนั้น ในเรื่องนี้จึงมีบุคคลที่สามทำหน้าที่เป็นอุปสรรคมากกว่าจะเป็นโครงเรื่องรองดังเช่น เรื่องน้ำเซาะทราย ที่อธิบายมาก่อนข้างต้น แต่เรื่องนี้มีลักษณะของการวนซ้ำของเหตุการณ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวละครเอกทั้งชายและหญิงก่อนที่เรื่องจะจบลงด้วยดี ดังแสดงผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ของปุริมและกังสดาล	
การพบปะ	ปุริมทำเียนชากับกังสดาล เพราะยังโกรธแค้นแม่ของเธอ จึงต้องการทำร้ายจิตใจทั้งแม่และลูก
สภาพสังคมกำหนด	ปุริมไม่แสดงความรู้สึกที่แท้จริงว่ารักและเอ็นดูกังสดาล เพราะกลัวเสียการปกครอง
แรงดึงดูด	กังสดาลมีเสน่ห์ต่อผู้พบเห็น ทำให้เจน หลานชายของปุริมหลงใหล และทำให้ปุริมหึงหวงมาก
อุปสรรค	จวงจันทร์แสดงความเป็นเจ้าของปุริม เจนก็แสดงความรักในกังสดาล ทำให้ทั้งสองผิดใจกัน
ความสัมพันธ์ถึงทางตัน	ปุริมขึ้นใจกังสดาลเพราะความหึงหวงหลานชายตนเองและโทษว่าเธอเป็นต้นเหตุ จวงจันทร์เปิดเผยความสัมพันธ์ของเธอกับปุริมและขอให้กังสดาลออกไปจากบ้านเพื่อที่เธอจะได้ครองรักกับปุริมอย่างมีความสุข กังสดาลจึงไปอาศัยอยู่กับญาติ
การพบปะ	ปุริมตามไปง้อกังสดาล ทำความรู้จักกับญาติของเธอและมีท่าทีที่อ่อนลงเป็นคนใหม่ที่เปลี่ยนไปในทางที่ดีขึ้นแต่กังสดาลยังทำตัวเหินห่างเพราะต้องการให้ปุริมเลิกจวงจันทร์
อุปสรรค	กังสดาลมีชายหนุ่มมาติดพัน เช่นเดียวกับปุริมที่เริ่มมีท่าทีสนิทสนมกับแสงดาว คนที่กังสดาลเคารพนับถือ หญิงสาวเจ็บปวดที่เห็นปุริมสนใจแสงดาว แต่เธอไม่กล้าเผยความในใจเพราะแสงดาวดีต่อเธอ
การยอมรับซึ่งกันและกัน	ปุริมหลอกพากังสดาลมาไว้ที่โรงแรมเพื่อตกลงกันให้ได้ กังสดาลยอมรับว่ารักปุริม แต่ยังเข้าใจผิดว่าเขารักแสงดาวด้วยเช่นกัน
การให้คำมั่นสัญญา	กังสดาลยอมรับความจริงกับปุริมและตกลงใจจะยอมอยู่กินกับเขาอย่างลับๆ เพื่อไม่ให้ทำร้ายจิตใจแสงดาว และช่วยแสงดาวเตรียมงานแต่งงานที่กำลังจะเกิดขึ้น
การเปิดตัวคบหากัน	ในวันงาน ความจริงกลับกลายเป็นว่า กังสดาลโดนหลอกให้กลายเป็นเจ้าสาวเสียเอง ทั้งสองจึงได้แต่งงานกันอย่างมีความสุข

สูตรสำเร็จของนวนิยายเรื่องนี้มีคุณลักษณะครบ 8 ประการตามที่พามেলা เรจิสต์ได้กำหนดไว้ อย่างไรก็ตามก็มีการวนซ้ำของเหตุการณ์ในเรื่องที่ทำให้นวนิยายมีความน่าสนใจยิ่งขึ้น เช่น การพบปะในครั้งแรกและครั้งที่สองของตัวละครเอกฝ่ายชายและหญิงให้ความรู้สึกลึกซึ้งที่ต่างกัน ในครั้งหลังนั้นทั้งสองมีความผูกพันทางกายและใจแล้ว ท่าทีและการสื่อสารจึงเปลี่ยนไป และทำให้อุปสรรคที่เกิดขึ้นในครั้งหลังมีความเข้มข้นขึ้น รวมไปถึงการผูกเรื่องให้ตัวละครเอกไม่รู้ไม่เท่ากับผู้อ่าน (กังสตาลโดนหลอกให้เตรียมงานแต่งของตัวเอง) ทำให้ผู้อ่านต้องเอาใจช่วยจนจบเรื่อง

สวรรณคดีเบี่ยง

คิด วรวิทย์ ขัณฑ์ประสานงานกับมอเตอร์ไซด์ที่ลี้ลาซ้อนท้ายมากับคนรักทำให้คนรักของเธอเสียชีวิต และคิดก็เสียภรรยาไปเช่นกัน คิดรับผิดชอบความสูญเสียของลี้ลาด้วยการขอแต่งงาน ลี้ลา ที่เคยมีความหลังเข้าใจกับคำวิ ลูกชายของคิด วรวิทย์ จึงตกลงแต่งงานด้วยเพื่อยกฐานะครอบครัวให้ดีขึ้น ครอบครัวของลี้ลา ประกอบด้วยแม่ ลี้ลา นาริน และเริ่มถูกขู่เข้าไปอาศัยอยู่ที่บ้านของคิด แม้คำวิจะแสดงท่าทีรังเกียจ แต่ทุกคนก็ยอมลงให้เพราะไม่ต้องการมีเรื่อง แต่นาริน น้องสาวของลี้ลาไม่เป็นเช่นนั้นจึงไม่ลงรอยกับคำวิอยู่ตลอดเวลา คำวิสนใจนารินเพราะความสวย และท่าทางไม่ยอมใครก็ดึงดูดใจคำวิมาก เขาแอบมองนารินและอิจฉาที่เธอได้รับความเอาใจใส่จากคนอื่นซึ่งแตกต่างจากตัวเองที่ไม่มีใคร และไม่ลงรอยกับพ่อ ยิ่งลี้ลาพยายามเอาใจเขาเท่าไร ยิ่งทำให้เขาอยากประชด วันหนึ่ง คำวิทะเลาะกับพ่อของตัวเองเพราะลี้ลาเป็นสาเหตุเขาจึงพาตัวนารินออกไปจากบ้านเพื่อแก้แค้น แต่นั่นกลับกลายเป็นจุดที่ทำให้คำวิเริ่มสนใจนารินอย่างจริงจัง ต่อมาเมื่อมีคนอื่นๆ มาติดพันนาริน คำวิก็ยิ่งต้องเก็บอาการหึงหวงไว้ในใจ คำวิทะเลาะกับพ่อ จนพ่อเสียชีวิตไปโดยไม่ได้ปรับความเข้าใจกัน ท่าทีของคำวิแข็งขมลง แต่ก็ยังไม่เป็นมิตรกับคนอื่นมากนัก วันหนึ่ง นารินกลับมาจากที่ทำงาน โดยไม่รู้ว่าคำวิอยู่ในบ้านด้วย เมื่อเธอออกมาอาบน้ำจึงพลัดปลั่งเสียที่ตกเป็นของคำวิโดยไม่เต็มใจ คำวิดีใจที่ได้ครอบครองนาริน แต่เขาคาดคิดเพราะในวันต่อมานารินก็ย้ายออกจากบ้านไปโดยที่เขาไม่มีโอกาสได้เปิดเผยความรู้สึก คำวิยอมเปลี่ยนท่าทีตนเองเพื่อให้ครอบครัวของนารินยอมรับ เขาตามหานารินจนพบ เธอกำลังตั้งท้อง คำวิพยายามขอให้เธอกลับไปอยู่บ้านด้วย นารินยอมกลับไปอยู่บ้าน แต่ก็ยังทำตัวห่างเหินกับคำวิ จนคำวิประชดด้วยการสนิทสนมกับลี้ลา นารินน้อยใจหอบลูกกลับไปบ้านเช่า ทั้งที่ฝนตก สุดท้ายลูกเป็นไข้ตัวร้อน และคำวิตามมาพาไปส่งโรงพยาบาลได้ทัน นารินจึงละทิฐิ ปรับความเข้าใจกับคำวิ เพื่อให้ลูกที่เกิดมาได้รับความรักและความอบอุ่นที่สมบูรณ์

ความสัมพันธ์ของคาวีและนาริน	
สภาพสังคมกำหนด	ความแตกต่างทางฐานะและสังคมทำให้คาวีและนารินต่างมีทัศนะที่เป็นลบต่อกัน
การพบปะ	นารินตามลีลา พี่สาวที่แต่งงานกับคิต พ่อของคาวี เข้ามาอยู่บ้านเดียวกับเขา
แรงดึงดูด	คาวีติดใจความสวย น่ารัก และมีเสน่ห์ของนาริน เช่นเดียวกับนารินที่สงสัยในพฤติกรรมก้าวร้าว เย็นชาของคาวี แต่เมื่อทั้งสองเจอกันก็มักจะปะทะคารมกันเสมอเพราะไม่มีใครยอมลงให้กัน
อุปสรรค	ลีลาหึงหวงนารินที่คาวีคอยตามตอแยด้วย ส่วนคาวีก็ยังมีผู้หญิงคนอื่นมากหน้าหลายตา ไม่ต่างอะไรกับนารินที่มีคนมาชอบพอมากมาย ทำให้ทั้งสองคนไม่ได้เปิดเผยความในใจต่อกัน
ความสัมพันธ์ถึงทางตัน	คาวีล่วงเกินนารินทำให้เธอรู้สึกอับอายจนต้องหนีออกจากบ้าน
อุปสรรค	คาวีตามหานารินจนพบ นารินท้อง เขาพยายามมาเฝ้าดูแลเธอจนกระทั่งวันคลอดและขอให้เธอกลับไปอยู่บ้าน นารินยอมไปด้วยเพราะแม่และน้องชายขอร้องแต่ยังไม่ญาติดีกับคาวี คาวีเปลี่ยนตัวเองเป็นคนใหม่ ไม่เจ้าอารมณ์และเอาใจใส่นาริน แต่เธอยังวางท่าเฉยชา จนเขาน้อยใจไปปรับทุกข์กับลีลา และทำให้คู่สนิมสนมกันมากขึ้นจนนารินน้อยใจเก็บของออกจากบ้านอีกครั้งเพราะคิดว่าคาวีสนใจแต่ลูก ไม่สนใจตนเอง
การยอมรับซึ่งกันและกัน	นารินหอบลูกออกจากบ้านอีกทำให้ลูกป่วย คาวีขับรถตามมาช่วยได้ทัน ทำให้นารินยอมรับว่าทฐิของตนเองกำลังสร้างความลำบากให้ลูก
การให้คำมั่นสัญญา	คาวีเปิดเผยความรู้สึกของตนเอง และสัญญาว่าจะดูแลนาริน
การเปิดตัวคบหากัน	คาวีและนารินได้ใช้ชีวิตคู่ร่วมกันอย่างมีความสุข พร้อมดูแลลูกที่เกิดมา

จากสูตรสำเร็จที่วิเคราะห์ข้างต้น นวนิยายเรื่อง สวรรค์เบี่ยง มีองค์ประกอบ 8 เหตุการณ์เกิดขึ้นครบถ้วน และมีการนำอุปสรรคจากบุคคลต่างๆ มาสร้างปัญหาเพื่อยืดระยะเวลาการลงเอยกันของตัวละครเอกเป็นระยะ จนกระทั่งอุปสรรคจากบุคคลอื่นเหล่านั้นคลี่คลายลงจนหมด ตัวละครเอกจึงได้ตกลงเปิดตัวคบหากัน

ละอองดาว

พินัยกรรมของ ดร.ไกร เบ็ญจรงค์ ระบุให้ลูกชายของเขาชื่อ กรกฎ ต้องแต่งงานกับ ละออง ดาว ลูกบุญธรรม จึงจะได้มรดกทั้งหมด กรกฎหัวเสียมากเพราะเขามีคนรักอยู่แล้ว คือ ผดุงไม่ และ สัญญาจะแต่งงานกันหลังงานศพพ่อ กรกฎร้อนใจรีบโทรศัพท์ไปหาละอองดาวเพื่อยกเลิกข้อตกลงใน พินัยกรรมโดยที่ไม่ทันได้เห็นหน้าของเธอ และต้องแปลกใจที่ละอองดาวยินยอมอย่างง่ายดาย แต่ทั้งสองก็ยังต้องอยู่ร่วมกันไปจนกว่าจะครบ 3 ปี ระหว่างนั้น กรกฎได้พบกับละอองดาวโดยบังเอิญ ชายหนุ่มประทับใจความงามและกิริยาท่าทางของละอองดาว นึกเสียใจที่ตัวเองได้ดูถูกเธอ ด้วยการโทรไปปฏิเสธการแต่งงาน ดังนั้น ท่าทีของละอองดาวเมื่ออยู่ต่อหน้าเขาจึงเป็นไปอย่างแข็งขัน กรกฎคงอยู่กับแฟนสาวซึ่งเป็นนักร้องที่มีชื่อเสียง ความสวยงามและมีเสน่ห์ทำให้ผดุงไม่ค่อนข้าง หลงตัวเองและไม่มีเวลาให้กรกฎเหมือนเมื่ออยู่ต่างประเทศด้วยกัน ความเบื่อหน่ายเริ่มเข้ามาสู่ชีวิตรัก ของเขากับผดุงไม่ ในขณะที่กรกฎเห็นความดีของละอองดาวมากขึ้นเรื่อยๆ แต่เธอก็มีคนอื่นมาชอบ พอมามากมาย ยิ่งทำให้เขารู้สึกเสียตายและหึงหวง ผดุงไม่เห็นกรกฎเปลี่ยนไป ก็โทษว่าเป็นเพราะ ละอองดาว เธอจึงมาอาละวาด จนละอองดาวย้ายออกจากบ้านไปอาศัยอยู่ที่วังพดลของเสด็จฯ ในการออกงานสังคมวันหนึ่ง เสด็จฯ ให้ละอองดาวไปแทน โดยให้เธอแปลงโฉมเสียใหม่เป็นผู้แทน พระองค์ในงานวันนั้น ละอองดาวจึงกลายเป็นที่สนใจของคนในสังคม รวมถึงกรกฎที่รู้ใจตนเองเมื่อ สายไป ดังนั้น เขาจึงได้แต่ดื่มเหล้าเพื่อดับความร้าวรานใจ จนละอองดาวต้องเข้ามาจัดระเบียบชีวิต ของเขาเสียใหม่ กรกฎพาละอองดาวและเพื่อนๆ ไปตีกอล์ฟและได้พบผดุงไม่กับพ่อเลี้ยงพูนสวัสดิ์ ทำ ให้กรกฎระแคะระคายพฤติกรรม ต่อมามีมือปืนมาดักยิงละอองดาว กรกฎช่วยไว้ทันแต่หญิงสาวถูกยิง อาการสาหัส กรกฎรู้ว่าเป็นฝีมือของผดุงไม่ จึงตามไปที่บ้านและพบเธออยู่กับพ่อเลี้ยงพูนสวัสดิ์ ความสัมพันธ์จึงสั่นคลอน เมื่อครบกำหนด 3 ปี กรกฎและละอองดาวได้เป็นอิสระ ซึ่งเป็นเวลาไล่เลี่ย กับที่ละอองดาวอายุครบ 25 ปี และมีสิทธิ์อ่านพินัยกรรมของ ดร.ไกร ที่ฝากไว้ในธนาคาร เนื้อความ ระบุว่า ละอองดาวเป็นเจ้าของ บัตรสาวของเจ้าจักราชัย โอรสของเสด็จพระองค์หญิงฯ ที่หาย สาบสูญไป กรกฎชื่นชมละอองดาวและรู้ถึงความไม่เหมาะสมของตนเอง จึงเขียนยกสมบัติเป็นสา ธารณกุศลเพื่อออกบวช แต่ก่อนจะเข้าไปในวัด ละอองดาวมาขวางไว้ และปรับความเข้าใจกันได้ เรื่อง จึงจบลงอย่างมีความสุข

จากเรื่องจะเห็นได้ว่าความสัมพันธ์ของตัวละครเอกคือ กรกฎและละอองดาว เป็นโครงเรื่อง หลัก ที่มีโครงเรื่องรองคือความสัมพันธ์ของกรกฎและผดุงไม่เป็นตัวแปร ดังนั้น การวิเคราะห์สูตร สำเร็จจะเป็น 2 ส่วนดังนี้

ความสัมพันธ์ของกรกฎและละอองดาว		ความสัมพันธ์ของกรกฎและผดาดขไม	
สภาพสังคมกำหนด	พินัยกรรมระบุให้กรกฎและละอองดาวต้องแต่งงานกัน เพื่อมรดกที่จะได้รับเมื่อครบเวลา	การเปิดตัวคบหา	กรกฎไปรับผดาดขไมที่สนามบิน
อุปสรรค	กรกฎมีคนรักอยู่แล้วจึงปฏิเสธละอองดาวด้วยการโทรไปขอยกเลิกอย่างไม่ไว้วางใจ	สภาพสังคมกำหนด	ผดาดขไมเป็นคนดัง กรกฎจึงไม่ชอบไปไหนมาไหนด้วย เพราะขาดความเป็นส่วนตัว
การพบปะ	กรกฎได้พบละอองดาวในวันหนึ่ง และตกตะลึงในความงามและท่าทางอันดีผิดไปจากที่คิดไว้ในแง่ร้าย	การให้คำมั่นสัญญา	กรกฎสัญญาจะแต่งงานกับผดาดขไม
แรงดึงดูด	ละอองดาวมีความเป็นแม่ศรีเรือนและมีคุณสมบัติเพียบพร้อมทำให้กรกฎรู้สึกสนใจและละอายที่คิดอยากให้คนอื่นมาทำให้เธอไขว่ไขวจนเสียสัญญา	อุปสรรค	พินัยกรรมระบุให้กรกฎต้องแต่งงานกับละอองดาวหรือรอเวลาจนกว่าจะครบ 3 ปี ผดาดขไมไม่พอใจ และให้เวลากับชื่อเสียงมากกว่ากรกฎจนความสัมพันธ์เริ่มเหนื่อยหน่าย
อุปสรรค	ละอองดาวรักษาระยะห่างกับกรกฎและไม่รับความช่วยเหลือใด นอกจากรอเวลาที่จะไปจากบ้านเมื่อครบกำหนด แต่ผดาดขไมมาอาละวาดจนเธอต้องออกไปหางานทำ และเมื่อทนไม่ไหวละอองดาวก็ย้ายไปอยู่กับเสด็จฯถาวร	ความสัมพันธ์ถึงทางตัน	ผดาดขไมมีผู้ชายคนอื่น และยังปองร้ายละอองดาวด้วยการสังคนมายิงทิ้ง
การยอมรับซึ่งกันและกัน	กรกฎยอมรับว่าตัวเองชอบละอองดาวในวันที่สายเกินไป เพราะเธอเริ่มเป็นที่รู้จักในฐานะผู้แทนของเสด็จฯ ส่วนละอองดาวนั้นแสดงออกถึงความห่วงใยเมื่อกรกฎล้มป่วย แต่ทริฐทำให้ไม่เอ่ยปากออกมา จนกระทั่งวันที่		

	ละอองดาวถูกยิงที่ทำให้กรกฎ แสดงออกอย่างชัดเจนว่ารักและเป็น ห่วงหญิงสาว	
ความสัมพันธ์ ถึงทางตัน	ละอองดาวได้เป็นเจ้าหญิง ส่วนกรกฎ รู้สึกผิดที่ไม่ได้ติดต่อเธอมาตั้งแต่ต้น ละอองดาวแม้จะให้ภัยต่อความผิด ของเขา แต่ก็ไม่เคยเผยความรู้สึก อีก ทั้งในยามนี้ก็มีฐานะที่แตกต่างกัน มากเกินไป จึงหวังจะปลื้มใจไปกับ รักษาใจตัวเอง	
การเปิดตัว คบหากัน	ละอองดาวมาขัดขวางการออกบวช ของกรกฎ และสารภาพความในใจ กับเขา ทั้งสองจึงปรับความเข้าใจกัน ได้	
การให้คำมั่น สัญญา	กรกฎกล่าวว่าชีวิตของเขาอยู่ในกำมือ ของละอองดาวแล้ว หญิงสาวจึงเผย ความในใจว่าเสด็จฯ รับสั่งให้ละออง ดาวไปตามหลานเขยกลับมาให้สำเร็จ	

จากเรื่องจะเห็นได้ว่า ความสัมพันธ์ของกรกฎกับผดชาไม่มีองค์ประกอบของสูตรสำเร็จน้อย
กว่าเพราะเป็นโครงเรื่องเสริมที่เข้ามาทำให้สถานการณ์ของโครงเรื่องหลักเข้มข้นขึ้น เป็นการสร้างปม
ปัญหาให้แก่ความสัมพันธ์ของกรกฎและละอองดาว เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์หลักของกรกฎกับ
ละอองดาวพบว่า มีเหตุการณ์ 8 ประการครบถ้วน แต่มีอุปสรรคเกิดขึ้นเป็นระยะๆ เพื่อยืดระยะเวลา
ความสมหวังของตัวละครเอกออกไปได้น่าติดตาม โดยเฉพาะการคลี่คลายปมประวัติความเป็นมาของละอองดาวที่ทำให้ผู้อ่านรู้สึกสมหวังในตอนท้าย

อีสา

สา เป็นลูกทาสในวังของหม่อมเจ้าโชติช่วงระวี เมื่ออายุครบสิบหกได้ถวายตัวเป็นเมียคนหนึ่ง แต่ไม่ได้รับการยกย่องให้เป็นหม่อม แม้เมื่อคลอดลูกชายคนแรกและเป็นคนเดียวของท่านชายออกมาก็ยังไม่ได้รับการยอมรับ หม่อมพริ้มซึ่งเป็นหม่อมใหญ่ได้นำลูกของเธอไป และปิดบังฐานะแม่ของสาไว้ สาตั้งท้องลูกคนที่สองหลังท่านชายสิ้นพระชนม์ เธอได้รู้จักกับสมศักดิ์ ที่มาขอร้องให้สาเป็นแม่สื่อไป ถึงคุณหญิงโสภณพรณวดี สาชอบสมศักดิ์แต่ยอมทำตามความต้องการ จึงชักชวนคุณหญิง ลูกสาว หม่อมพริ้มหนีไปจากวัง สายกลูกสาวที่คลอดออกมาภายหลังให้เป็นลูกของคุณหญิงโสภณ แล้วตัวเอง ออกไปหางานทำเป็นนางรำละคร สาโด่งดังขึ้น ในเวลาเดียวกับที่คุณหญิงโสภณเริ่มป่วย นายสมศักดิ์ จึงย่องเข้าหาสา เมื่อคุณหญิงจับได้เธอก็กระโดดน้ำตาย สาหนีความผิดในใจโดยการแต่งงานกับวิทย์ นักดนตรี สมศักดิ์เสียใจดื่มเหล้ามาจนตกน้ำตาย สาอยู่กับวิทย์อย่างมีความสุข จนเมื่อสาได้พบกับ เซกิ นักธุรกิจชาวญี่ปุ่น เธอขอแยกทางกับวิทย์ เพื่อมาอยู่กับเขา แต่เมื่อสงครามสิ้นสุด เซกิ กลับญี่ปุ่นไปพร้อมกับมอบเงินจำนวนมากไว้ให้สา โสภิตพิไล ลูกสาวที่เธอยกให้คุณหญิงโตขึ้น สา ส่งเรียนในโรงเรียนประจำที่ดีที่สุด แล้วนำเงินที่ได้จากเซกิมาเปิดไนต์คลับ ระหว่างนี้เธอได้ ประธาน ลูกน้องเป็นสามีลับ สาได้พบกับลูกชายคนโต คือ คุณชายรวิช่วงโชติ เพราะเขาชอบมาฟังเพลงในคลับ แต่หม่อมพริ้มตามมาห้ามไม่ให้สาแพร่พรายความลับ และได้เจอกับโสภิตพิไลจึงสนใจขอไปเลี้ยง ประธานปลุกปล้ำโสภิตพิไล สาเข้าไปช่วยจึงยิงประธานตาย สาต้องขึ้นศาล โสภิตพิไลเป็นพยานใน ศาลจนสาพ้นผิด หม่อมพริ้มพาโสภิตพิไลกลับเข้าวังและเล่าให้ฟังว่าสาคือคนที่ชักนำให้แม่ของเธอ ต้องหนีตามผู้ชายไป โสภิตพิไลจึงเกลียดสามาก คุณชายรวิกี้ห่างเหินไปตามคำสั่งของหม่อมพริ้มทำให้ สาเศร้าใจจนเกือบฆ่าตัวตาย แต่นึกถึงพระรัตนตรัยขึ้นมาได้ก่อน จึงตัดสินใจออกบวช

ความสัมพันธ์ของสากับหม่อมเจ้าโชติช่วงระวี	
สภาพสังคมกำหนด	สา เป็นลูกทาสในวังของหม่อมเจ้าโชติช่วงระวี
การพบปะ	สา มีความงามเป็นที่ต้องตาต้องใจหม่อมเจ้าโชติช่วงระวี จึงได้ถวายตัวแก่ ท่านเมื่ออายุครบ 16 ปี
แรงดึงดูด	หม่อมเจ้าโชติช่วงระวีติดใจความงามของสา มาก เรียกให้เธอถวายงานทุกคืน จนเป็นที่อิจฉาของหม่อมคนอื่นๆ
การยอมรับซึ่งกัน และกัน	สาเป็นคนที่โปรดของหม่อมเจ้าโชติช่วงระวี เธอจึงยอมทนอยู่ในสภาพที่ด้อย กว่าภรรยาคนอื่น คือ ไม่ได้รับการแต่งตั้งเป็นหม่อม ถูกปิดบังสถานะความเป็นแม่จากการให้กำเนิดบุตรชายคนแรก
อุปสรรค	หม่อมเจ้าโชติช่วงระวีสิ้นพระชนม์

ความสัมพันธ์ถึงทางต้น	สถานการณ์ในวังระส่ำระสาย เมื่อหม่อมเจ้าโชติช่วงระวีสิ้นพระชนม์ลง สา ล่อลวงคุณหญิงโสภาพรรณวดีหนีจากวังไปอยู่กินกับสมศักดิ์
ความสัมพันธ์ของสากับสมศักดิ์	
สภาพสังคมกำหนด	สา กลายเป็นแม่ม่ายอยู่ในวัง หลังจากหม่อมเจ้าโชติช่วงระวีสิ้นพระชนม์ ใช้ชีวิตอย่างโดดเดี่ยวและไร้หนทาง
การพบปะ	สาได้พบกับสมศักดิ์ ผู้มาเช่าพื้นที่อาศัยอยู่บริเวณโดยรอบวัง
แรงดึงดูด	สาชอบพอสมาศักดิ์ และสมศักดิ์มีท่าทีสนใจเธอเช่นกัน
การยอมรับซึ่งกัน และกัน	สมศักดิ์ขอร้องให้สาเป็นแม่สื่อระหว่างเขากับคุณหญิงโสภาพรรณวดี สาเห็น แก่ความรักจึงยอมเป็นแม่สื่อให้สมศักดิ์
อุปสรรค	สมศักดิ์ และสาได้ชักชวนให้คุณหญิงโสภาพรรณวดีหนีออกจากวังไปอยู่กิน ด้วยกัน
แรงดึงดูด	เมื่อออกจากวังมาแล้ว สาได้งานทำเป็นนางละคร ทำให้สมศักดิ์หันมา หลงใหลในตัวสา แต่สาพยายามหักห้ามใจไว้เพราะเห็นแก่คุณหญิงโสภาพรรณวดี
การยอมรับซึ่งกัน และกัน	สมศักดิ์ฉวยโอกาสล่วงเกินสาได้ในวันหนึ่ง สาเสียใจ แต่โทษตัวเองที่ใจอ่อนไป กับสมศักดิ์
ความสัมพันธ์ถึงทาง ต้น	คุณหญิงโสภาพรรณวดีทราบเรื่อง เสียใจมากจนไปกระโดดน้ำฆ่าตัวตาย สา รู้สึกผิดจนตีตัวออกห่างจากสมศักดิ์ สมศักดิ์เสียใจ ต้มเหล้ามาจมน้ำตาย

ความสัมพันธ์ของสากับวิทย์	
สภาพสังคมกำหนด	สา หนีการตามตอแยของสมศักดิ์ ด้วยการออกไปทำงานที่ไนต์คลับ
การพบปะ	สาได้พบกับวิทย์ ที่เป็นนักดนตรีประจำไนต์คลับ
แรงดึงดูด	สาประทับใจวิทย์ เช่นเดียวกับที่วิทย์ชื่นชมความงดงามของสา
การยอมรับซึ่งกัน และกัน	สาตกลงแต่งงานกับวิทย์ เพื่อหนีการตอแยของสมศักดิ์ให้เด็ดขาด
อุปสรรค	วิทย์ไม่มีงานทำเป็นหลักแหล่ง หาเลี้ยงตัวเองไม่รอด และยังต้องอาศัยบ้าน ของพี่สาวอยู่

	ทำให้สาเริ่มหมดการยอมรับนับถือ
ความสัมพันธ์ถึงทาง ต้น	สาได้พบกับชายชาวญี่ปุ่นชื่อ เซกิ และเริ่มมีความสัมพันธ์กับเขา จึงทำให้ชีวิต ครอบครัวของเธอกับสมศักดิ์ ระหองระแหง สุดท้ายเมื่อสงครามโลกครั้งที่ สองสิ้นสุด สาได้เงินจากเซกิจำนวนหนึ่ง เธอจึงแยกทางกับวิทย์ กลับไปตั้งตัว ที่บ้านเกิด

ความสัมพันธ์ของสากับเซกิ	
สภาพสังคมกำหนด	สงครามโลกครั้งที่สอง ทำให้ประชาชนต้องเสี่ยงภัยอันตรายจากการทิ้งระเบิด และมีชาวญี่ปุ่นเข้ามาใช้ชีวิตอยู่ในประเทศไทย
การพบปะ	สาได้พบกับเซกิ นักธุรกิจชาวญี่ปุ่น ขณะที่ซ่อนตัวอยู่ในหลุมหลบภัย
แรงดึงดูด	สาประทับใจเซกิ เพราะมีฐานะดี และมาเที่ยวหาสาที่ไนต์คลับเป็นประจำ
การยอมรับซึ่งกัน และกัน	สาปรนนิบัติเอาใจเซกิอย่างเต็มที่ เช่นเดียวกับเซกิพึงพอใจในตัวสา
อุปสรรค	สงครามใกล้สิ้นสุด และเซกิต้องเดินทางกลับประเทศ
ความสัมพันธ์ถึงทาง ต้น	เซกิมอบเงินทุนไว้ให้สาดังตัว และกลับประเทศญี่ปุ่นไป ทำให้ความสัมพันธ์ จบลง

ความสัมพันธ์ของสากับประธาน	
สภาพสังคมกำหนด	สา นำเงินที่ได้จากเซกิ มาตั้งไนต์คลับของตนเอง และเปลี่ยนชื่อเป็น อูซา กิจการของสารุ่งเรืองดี ทำให้มีคนสนใจอยากจะทำร่วมลงทุน
การพบปะ	ประธาน เข้ามาเป็นหุ้นส่วนบริหารไนต์คลับของสา
แรงดึงดูด	สา รู้ว่าประธานหวังเงินทองมากกว่าจะรักและชอบพอเธอจริงจึงอย่างที่จะ แสดงออก
การยอมรับซึ่งกัน และกัน	สากับประธานมีความสัมพันธ์ทางกายต่อกันโดยไม่เปิดเผยต่อสาธารณะ
อุปสรรค	ประธานพอใจโสภิตพิไล แต่สาคอยกีดกัน เพราะโสภิตพิไลคือลูกสาวของเธอ ที่ติดท้องมาสมัยหนีออกจากวัง หลังคลอด สายกให้โสภิตพิไลให้เป็นลูกของ คุณหญิงโสภภาพรรณวดี โสภิตพิไลจึงไม่ทราบว่าเป็นแม่ที่แท้จริงของตนเอง
ความสัมพันธ์ถึงทาง ต้น	ประธานลวนลามโสภิตพิไล สาเข้ามาเห็นเหตุการณ์ จึงใช้ปืนยิงประธานจน เสียชีวิต

จากเรื่องจะพบว่า ความรักของสาธุกพันกับผู้ชายหลายคนซึ่งแต่ละคนเป็นไปอย่างผิวเผิน และมักเริ่มต้น ลงเอยอย่างเดียวกัน คือ **สภาพสังคมกำหนด การพบปะ แรงดึงดูด การยอมรับซึ่งกันและกัน อุปสรรค และความสัมพันธ์ถึงทางตัน** มีเพียงบางรายเท่านั้นที่จะมีการเปิดตัวคบหากัน และไม่ปรากฏการให้คำมั่นสัญญากับผู้ชายคนใดเลย ดังนั้น ในตอนท้ายของเรื่อง สาจึงไม่เหลือใครนอกจากลูก ซึ่งก็เป็นปัญหาที่เธอยังแก้ไม่ตกจนกระทั่งคิดฆ่าตัวตาย

ความแตกต่างของนวนิยายเรื่องนี้เมื่อเทียบกับเรื่องอื่นๆ ที่คัดเลือกมา คือ การให้น้ำหนักกับตัวละครเอกฝ่ายหญิงเพียงอย่างเดียว และมีตัวละครเอกฝ่ายชายจำนวนมาก ที่เข้ามาสร้างปมปัญหาและอุปสรรคในช่วงระยะสั้นๆ เพื่อให้ชีวิตของตัวละครเอกฝ่ายหญิงได้ดำเนินไป และมีพัฒนาการมากขึ้นเรื่อยๆ อย่างไรก็ดี โครงเรื่องดังกล่าวยังอยู่ในสูตรสำเร็จของเรื่องมากซ์หลายผัวเพื่อแสดงให้เห็นพัฒนาการของตัวละคร โดยจะเห็นได้ว่า เรื่องอื่นในลักษณะเดียวกันนี้ก็ได้รับความนิยมเช่นกัน เช่น ดวงตาสวรรค์, ทองเนื้อเก้า, คนเร่เมือง เป็นต้น

สรุปและอภิปรายผล

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์สูตรสำเร็จของนวนิยายรักยอดเยี่ยมแนวครอบครัวตามแนวคิดของพามาเลา เรจิส จำนวน 7 เรื่อง ซึ่งบทสรุปของผลการศึกษาแสดงเป็นตารางให้เห็นข้อมูลเปรียบเทียบลำดับการเกิดเหตุการณ์กับความสัมพันธ์ของตัวละครในนวนิยายรักยอดเยี่ยมแนวครอบครัว ดังนี้

ลำดับ	ชื่อเรื่องนวนิยายรักยอดเยี่ยมแนวครอบครัว									
	บ้านทรายทอง	น้ำเซาะทราย	น้ำผึ้งขม	เมียหลวง	สวรรค์เปียง	ละอองดาว	อีสา			
	ชายกลางพจมาน	กิม-วรรณรี	กิม-พุดกรอง	ปรีม-กังสดาล	อนิรุทธิ์วิกันดา	อนิรุทธิ์อรอินทร์	คาวีนาริน	กรกฎละอองดาว	กรกฎผดชาชไม	สาและผู้ชายทั้ง 5
1	สภาพสังคม	การพบปะ	การพบปะ	การพบปะ	การเปิดตัว	การพบปะ	สภาพ	สภาพสังคม	การเปิดตัว	สภาพสังคม

	กำหนด				ว คบบา	ะ	สังคม กำหนด	กำหนด	วคบ หา กัน	กำหนด
2	การ พบปะ	การ ยอมรับซึ่ง กันและ กัน	แรง ดึงดูด	สภาพ สังคม กำหนด	การให้ คำมั่น สัญญา า	แรง ดึงดูด	การ พบปะ	อุปสรรค	สภาพ สังคม กำหนด	การ พบปะ
3	แรง ดึงดูด	การให้ คำมั่น สัญญา	สภาพ สังคม กำหนด	แรง ดึงดูด	แรง ดึงดูด	อุปสรรค	แรง ดึงดูด	การ พบปะ	การ ให้ คำมั่น สัญญา า	แรง ดึงดูด
4	อุปสรรค	การ เปิดตัว คบหา	อุปสรรค	อุปสรรค	อุปสรรค	สภาพ สังคม กำหนด	อุปสรรค	แรง ดึงดูด	อุปสรรค	การ ยอมรับ ซึ่ง กัน และ กัน
5	ความสัมพันธ์ ถึงทาง ตัน	อุปสรรค	การ ยอมรับ ซึ่งกัน และกัน	ความสัมพันธ์ ถึง ทางตัน	สภาพ สังคม กำหนด	อุปสรรค	ความสัมพันธ์ ถึง ทาง ตัน	อุปสรรค	ความสัมพันธ์ ถึง ทาง ตัน	อุปสรรค
6	อุปสรรค	ความสัมพันธ์ ถึงทาง ตัน	การ พบปะ	การ พบปะ	ความสัมพันธ์ ถึง ทาง ตัน	การ ยอมรับ ซึ่ง กัน และ กัน	อุปสรรค	การ ยอมรับ ซึ่งกัน และกัน		ความสัมพันธ์ ถึง ทางตัน

7	การ พบปะ	สภาพ สังคม กำหนด	อุปสรรค	อุปสรรค	การ ยอมรับ ซึ่ง กัน และ กัน	การ เปิด รับ วค บ หา กัน	การ ยอมรับ ซึ่ง กัน และ กัน	ความ สัมพันธ์ ถึงทาง ตัน		
8	อุปสรรค		ความสัมพันธ์ถึงทางตัน	การยอมรับซึ่งกันและกัน	การพบปะ	ความสัมพันธ์ถึงทางตัน	การให้คำแนะนำสัญญา	การเปิดตัวคบหา		
9	การยอมรับซึ่งกันและกัน			การให้คำแนะนำสัญญา			การเปิดรับวคบบหา	การให้คำแนะนำสัญญา		
10				การเปิดตัวคบหา						

จากตารางสรุปผลการวิเคราะห์เหตุการณ์และลำดับการเกิดเหตุการณ์จะพบว่า นวนิยายรักยอดนิยมนวนครอบครัวมีองค์ประกอบตรงตามที่สุดตรสำเร็จกำหนด และมีลักษณะไม่เรียงลำดับดังที่ได้ระบุไว้ ซึ่งเหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะ นวนิยายแต่ละเรื่องมีแนวทางการผูกเรื่องและการเล่าเรื่องเป็นของตนเองตามแต่นักเขียนต้องการจะให้ไป ยิ่งลำดับการเกิดเหตุการณ์แตกต่างกันมากเท่าไร ยิ่งทำให้เรื่องคาดเดาไม่ได้มากขึ้นเท่านั้น และกลายเป็นเครื่องยืนยันว่าเหตุใด นวนิยายรักนวนครอบครัวอย่างเดียวกัน จึงมีรายละเอียดแตกต่างกันไป และยังคงดึงดูดความสนใจที่จะอ่านซ้ำหรืออ่านเพิ่มในเรื่องแนวเดียวกันได้อย่างไม่รู้จบ อย่างไรก็ตาม จะพบว่า แนวเรื่องเดียวกันได้แก่ **น้ำเซาะทราย** และ **เมียหลวง** เพราะเป็นเรื่องราวหลังแต่งงานของครอบครัวที่มีปัญหาเมื่อที่สาม แต่จุดจบของเรื่องแตกต่างกัน กล่าวคือ **น้ำเซาะทราย** ไม่อาจคงความรู้สึกความเป็นครอบครัวไว้ได้อีกต่อไป ในขณะที่ **เมียหลวง** ยังคงมีโอกาที่จะได้เริ่มต้นกันใหม่ ส่วนแนวเรื่องที่คล้ายคลึงกันอีกประเภทหนึ่ง คือ **บ้านทรายทอง**

น้ำผึ้งชม-ระฆังวงเดือน สวรรค์เบี่ยง และละอองดาว เพราะเป็นเรื่องราวความรักในครอบครัวใหญ่ที่ประกอบด้วยคนจำนวนมากเข้ามามีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ และเป็นเรื่องราวความรักที่เกิดขึ้นก่อนการแต่งงาน ส่วนเรื่อง **อิสาน** นั้นเป็นแนวเรื่องที่ไม่ตรงกับเรื่องอื่นที่นำมาวิเคราะห์ร่วมกันในครั้งนี้ เพราะเป็นแนวมากชู้หลายผัว แสดงพัฒนาการของตัวละครเอกฝ่ายหญิงเป็นหลัก ซึ่งนวนิยายในลักษณะเดียวกันกับ **อิสาน** มีอยู่หลายเรื่อง เรื่องที่มีชื่อเสียงและนำมาผลิตซ้ำหลายครั้งเช่นกัน (แต่ยังไม่ถึง 6 ครั้ง) ได้แก่ **ดวงตาสวรรค์** (5 ครั้ง) , **ทองเนื้อเก้า** (3 ครั้ง) , **คนเร่ร่อน** (5 ครั้ง) เป็นต้น

เมื่อแบ่งแนวเรื่องออกเป็น 2 ประเภทดังกล่าวข้างต้น คือ ชีวิตก่อนแต่งงาน และชีวิตหลังแต่งงาน จะเห็นได้ว่าชีวิตก่อนแต่งงานมีการนำเสนอเหตุแห่งการพบปะกันของตัวละครเอกชายและหญิงหลากหลายกว่า ได้แก่ การเข้ามาขออาศัย (บ้านทรายทอง) การเอาตัวใช้หนี้ (น้ำผึ้งชม-ระฆังวงเดือน) การรวมครอบครัว (สวรรค์เบี่ยง) และการเป็นลูกบุญธรรม (ละอองดาว) แต่สิ่งที่เหมือนกันทั้งหมดคือ ตัวละครเอกฝ่ายหญิงมีฐานะที่ต่ำกว่าตัวละครเอกฝ่ายชาย แต่มีความดั่งามครบถ้วน ไม่ต่างพร้อย ส่วนตัวละครเอกฝ่ายชาย นอกจากตัวละคร ‘ชายกลาง’ จากเรื่อง บ้านทรายทอง แล้ว ทุกตัวละครล้วนมีปัญหาทางพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ เช่น อารมณ์รุนแรง เจ้าชู้ ขี้เหล้า เป็นต้น

ข้อสังเกตที่พบเพิ่มเติมในการวิเคราะห์โครงเรื่องด้วยสูตรสำเร็จของพามেলা เรจิส คือ การปรากฏซ้ำขององค์ประกอบต่างๆ ไม่เฉพาะเจาะจงอยู่เพียงแค่ **อุปสรรค และแรงดึงดูด** ลักษณะการวางโครงเรื่องของไทย ยังกำหนดให้เหตุการณ์อื่นๆ ปรากฏซ้ำได้อยู่บ่อยครั้งเพื่อสร้างปมปัญหาให้กับตัวละคร เช่น **สภาพสังคมกำหนด และการพบปะ** ที่ พามেলা เรจิส มองว่ามักปรากฏตอนต้นเรื่อง แต่ในนวนิยายของไทยที่นำมาศึกษาพบว่า สภาพสังคม และการพบปะ เกิดขึ้นในตอนท้ายของเรื่องได้ โดยเฉพาะในนวนิยายครอบครัวแนวชีวิตหลังแต่งงานที่คู่สมรสแยกกันอยู่ เป็นต้น

สูตรสำเร็จดังกล่าวนี้ถือเป็นกลวิธีการดำเนินเรื่องที่สามารนำมาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างสรรค์วรรณกรรมให้น่าสนใจ และ ยังสอดคล้องกับทัศนะของจอห์น. จี. คาเวลตี้ (John G. Cawelty) ที่เห็นว่า ภาพรวมของสูตรในการศึกษาวรรณกรรมยอดเยี่ยมเป็นไปในทางเดียวกับผลผลิตทางวัฒนธรรมทุกแขนงที่อาศัยองค์ประกอบสำคัญ 2 ชนิด คือ ธรรมเนียมนิยม (convention) และความคิดสร้างสรรค์ (invention) กล่าวเฉพาะในทางวรรณกรรม ธรรมเนียมนิยมในการแต่ง หมายถึง โครงเรื่อง ตัวละครเข้าแบบ แนวคิด ฯลฯ ส่วนความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง สิ่งแปลกใหม่ที่คิดค้นขึ้นโดยผู้แต่ง เช่น ตัวละคร แนวคิด หรือรูปแบบภาษา แต่ในงานวิจัยนี้เห็นว่าสูตรสำเร็จของพามেলা เรจิส เป็นความคิดสร้างสรรค์ด้านกลวิธีดำเนินความขัดแย้งที่สามารถประยุกต์เข้ากับธรรมเนียมนิยมเดิมเพื่อเพิ่มความน่าสนใจได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะปมปัญหาย่อยให้แก่ความสัมพันธ์ของตัวละคร และทฤษฎีนี้ยังเหมาะสำหรับผู้สนใจสร้างสรรค์งานเขียนเพราะเป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างความน่าสนใจให้แก่เรื่องได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ควรศึกษาโครงเรื่องนวนิยายแนวครอบครัวประเภทอื่นๆ ที่มีแนวเรื่องเน้นความรักความอบอุ่นในครอบครัวเพื่อวิเคราะห์สูตรสำเร็จหรือแก่นเรื่องที่นวนิยายเหล่านั้นต้องการนำเสนอ

เอกสารอ้างอิง

- ก.สุรางคนางค์. (2558). *บ้านทรายทอง* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ณ บ้านวรรณกรรม.
- กฤษณา อโศกสิน. (2552). *น้ำเซาะทราย* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: เพื่อนดี.
- _____. (2554). *น้ำผึ้งชม* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เพื่อนดี.
- _____. (2555). *เมียหลวง* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เพื่อนดี.
- _____. (2554). *ระฆังวงเดือน* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เพื่อนดี.
- _____. (2554). *สวรรค์เบี่ยง* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: เพื่อนดี.
- บาร์นี บุญทรง. (2552). วิญญาณอิสระของโจเซฟ แคมป์เบลล์กับการตีความเทพปกรณัม. *วารสารมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร* 6(1). สืบค้น 6 กรกฎาคม 2561 จาก http://www.humanfolklore.nu.ac.th/content_view.php?n_id=44&img=3&action=view.
- _____. (2554). *The Writer's Journal: Mythic Structure For Writers* (Thrid Edition). *วารสารมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร* 8(3). สืบค้น 6 กรกฎาคม 2561 จาก http://www.human.nu.ac.th/jhnu/file/journal/2012_09_19_12_03_57-%E0%B8%9A%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%99%E0%B8%B5.pdf.
- พนมเทียน. (2544). *ละอองดาว เล่ม 1* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ณ บ้านวรรณกรรม.
- _____. (2544). *ละอองดาว เล่ม 2* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ณ บ้านวรรณกรรม.
- _____. (2544). *ละอองดาว เล่ม 3* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ณ บ้านวรรณกรรม.
- _____. (2544). *ละอองดาว เล่ม 4* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ณ บ้านวรรณกรรม.
- รีนฤทัย สัจจพันธุ์. (2540). *ตลอดเวลาตลอดวรรณกรรม*. กรุงเทพฯ: ณ บ้านวรรณกรรม.
- วีรวัฒน์ อินทรพร. (๒๕๔๕). *ทักษะการเขียน*. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่.
- สิชรินทร์ สนิทชน. (2557). *นวนิยายแนว Romantic Suspense ของไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร. นครปฐม.
- สีฟ้า. (2556). *อีสา* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: เพื่อนดี.

- อริชัย อรรถอุดม. (2556). รายงานการสังเคราะห์งานวิจัยประจำปีการศึกษา 2556 ภาควิชาการ
สื่อสารตรา คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. สืบค้น 6 กรกฎาคม 2561 จาก
http://buca.bu.ac.th/Synthesizing_Research/bd.pdf.
- Cawelti. J.G. (1989).
- Crusie. J. (2004). *Bet Me*. New York: St. Martin Press.
- Wherry. M. (2015). More than a Love Story: The Complexities of the Popular
Romance In Berberich, C. (Ed.), *The Bloomsbury Introduction to Popular
Fiction*. London: Bloomsbury Academic.

บุคลิกภาพที่มีผลต่อการปรับตัวในการทำงาน ของผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมการบิน ณ ท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

The Personality affecting work adaptation of workers in the aviation industry at the Northeastern Regional Airport

อรุณวิชัย พลัศครไพศาล^{1*} และ สุภา จิรวัฒนานนท์²

Arunwit Ponakrapaisan, Supa Jirawattananon²

สังกัด สาขาการจัดการการบิน วิทยาลัยการบินนานาชาติ มหาวิทยาลัยนครพนม

*Corresponding author. E-mail: pilot2633@gmail.com

บทคัดย่อ

หลังการประลองกำลังและข่มขู่กันว่าจะใช้สงครามร้อนทางทหารชี้ชะตาระหว่างกัน แต่สุดท้ายต่างฝ่ายต่างยอมถอยลงไม่ปะทะกันด้วยสงครามร้อนทางทหาร สถานการณ์โลกในช่วงต่อไปในภายภาคหน้าจึงไม่ได้มีมหาอำนาจขั้วเดียวอย่างอเมริกาที่จะสามารถชี้ชะตาทิศทางของสังคมโลกอีกต่อไป แต่สังคมโลกในยุคปัจจุบันได้ถูกจัดแบ่งออกเป็นกลุ่มมหาอำนาจสามก็อย่างชัดเจน ซึ่งประกอบไปด้วย กิกโจว BRICS ตลาด 5,500 ล้านคน กิกซุนกวน EU ตลาด 600 ล้านคน และกิกเล่าปี USA ตลาด 320 ล้านคน ในยุคสมัยโลกขั้วเดียวสังคมโลกถูกบริหารจัดการโดยกลุ่มทุนบริษัทข้ามชาติ ยา อาหาร การเงิน ไอที ให้การสนับสนุนพรรคเดโมแครต โดยเน้นทำสงครามทางเศรษฐกิจเช่นในสมัย ปธน.คลินตัน ก่อให้เกิดสงครามทางเศรษฐกิจผ่านการสร้าง โรควัวบ้า GMO ต้มยำกุ้ง Y2K พอกองทุนควอนตัมสามารถโจมตีค่าเงินจนวนอาเซียนล้มแพ้งสงครามทางเศรษฐกิจ แล้วกองทุนควอนตัมจึงเริ่มโจมตีค่าเงินจีนเพื่อให้ลดค่าเงินหยวนลง ซึ่งการลดค่าเงินหยวนจะทำให้สินค้าจีนมีราคาถูกกว่าประเทศในกลุ่มอาเซียนที่ยังอยู่ในภาวะวิกฤตจากโรคต้มยำกุ้งไคซิส แต่จีนกลับเลือกฮั้วอาเซียนยอมขาดทุนไม่ยอมลดค่าหยวน ซึ่งจีนมีการบริหารค่าเงินผ่านเงินหยวนในคนจีนใช้ หยวนนอกต่างชาติแลกเข้ามาลงทุนในจีน และหยวนฮ่องกง ที่อังกฤษได้ส่งมอบคืนให้แก่จีน จีนเลือกดึงค่าหยวนนอก และหยวนใน แต่กลับปล่อยลอยตัวค่าเงินหยวนฮ่องกง จนส่งผลทำให้กองทุนควอนตัมแจ้งสงครามเศรษฐกิจที่กระทำผ่านทางพรรคเดโมแครตฝ่ายแพ้ ปธน.คลินตันถูก อิมพีทเมนต์ จนคะแนนสนับสนุนตกต่ำ จนแพ้การเลือกตั้ง พรรครีพับลิกันมี ปธน. บุช ที่มีบริษัทข้ามชาติ พลังงานอาวุธ หนุนหลัง จึงเน้นทำสงครามร้อนสงครามทางทหาร เช่น เกิดเหตุการณ์ 911 เกิดสงครามอิรัก สงครามอาฟกานิสถาน สงครามก่อการร้าย บริษัทข้ามชาติพลังงานและอาวุธได้ประโยชน์ แต่สงครามร้อนส่งผลทางการเมืองจนอเมริกาติดกับดักในสงครามร้อน สถานการณ์เปลี่ยนคะแนนนิยมเทกลับไปที่พรรคเดโมแครต ปธน.โอบามา ได้รับการเลือกตั้งขึ้นมาทำสงครามทางเศรษฐกิจ ผ่านการ

สร้างโรคไข้หวัด 2009 GMO แสมเบอร์เกอร์โคซิส face line เจาะข้อมูลส่วนบุคคล บริษัท ยา อาหาร การเงิน ไอที ได้ประโยชน์จากสงครามทางเศรษฐกิจดังกล่าว

จะเห็นได้ว่าอเมริกาสร้างระบบโครงสร้างทางอำนาจในการดูดซับทรัพยากรจากประเทศรอบนอก ระบบเข้าสู่ประเทศศูนย์กลางระบบผ่านทางค่าเงินดอลลาร์ ที่ไม่มีทองคำหรือสินทรัพย์รองรับ หรือค้ำประกัน การสร้างความไม่มั่นคงให้เกิดขึ้นกับประเทศเป้าหมาย ที่เป็นประเทศรอบนอก ระบบให้เกิดความไม่มั่นคง ผสานการขึ้นอัตราดอกเบี้ยหรือลดอัตราดอกเบี้ย การโจมตีค่าเงิน จะส่งผลให้ทรัพยากรจากประเทศรอบนอก ระบบไหลเข้าสู่อเมริกาที่เป็นประเทศศูนย์กลางระบบ ส่งผลทางความน่าเชื่อถือ โดยที่อเมริกามีทองคำหรือสินทรัพย์หนึ่งดอลลาร์ จึงสามารถพิมพ์เงินดอลลาร์ออกมาได้ เจ็ดสิบเท่าของมูลค่าทรัพย์สินที่มีอยู่จริง ที่สำคัญที่สุดก็คือ สังคมโลกต้องแลกดอลลาร์เพื่อใช้ซื้อน้ำมัน จากประเทศขายน้ำมันที่เป็นพันธมิตรอเมริกาในตะวันออกกลาง ส่งผลต่ออัตราแลกเปลี่ยนดอลลาร์ ขึ้นลงตามกลไกตลาด เมื่อรัสเซีย จีน อิหร่านจับมือกันในเรื่องพลังงานน้ำมันและแก๊สธรรมชาติ และแทรกแซงทางทหารในประเทศซีเรีย ส่งผลทำให้ประเทศต่างๆ ในสังคมโลกไม่จำเป็นต้องใช้ดอลลาร์ ซื้อน้ำมันสามารถเลือกใช้ทองหยวนหรือสกุลท้องถิ่นซื้อจากจีน อิหร่าน รัสเซียได้ ประกอบกับจีนเข้าสู่ระบบตะกร้าเงินของโลก จึงมีสิทธิพิมพ์เงินเหมือนอเมริกา จีนมีห้าล้านล้านดอลลาร์ สามารถพิมพ์ได้ เจ็ดสิบเท่า. จีนรวยขึ้นจึงส่งคนออกท่องเที่ยวเพื่อขยายการใช้เงินหยวนในกลุ่มพันธมิตร เพื่อป้องกันสงครามการเงินโจมตีค่าเงินเหมือนปี 39 ตมยัก

สถานการณ์เข้าสู่สงครามสามก๊กทางเศรษฐกิจอย่างชัดเจน ที่สำคัญคือกลุ่มทุนโลกาภิวัตน์ ทั้งสามก๊กต่างมีเงินทุน หลักการบริหาร. และเทคโนโลยีที่ทัดเทียมกัน แต่การจะพัฒนาพลังการผลิต สินค้าและบริการให้มีคุณภาพดีราคาถูก ต้องพึ่งพาการลดต้นทุนทางด้านโลจิสติก สิ่งนี้เป็นผลดีกับไทยเพราะภูมิยุทธศาสตร์ประเทศไทยอยู่ตรงกลางสังคมโลก เป็นศูนย์กลางทางบก ท่อ ราง ถนน ทาง น้ำคลอง ทะเล ทางอากาศ มีความหลากหลายทางพันธุกรรมสูงสุดรองรับสินค้าระดับบน bio nano technology ทางอวกาศ สามารถปล่อยดาวเทียมวงโคจรต่ำบริเวณเส้นศูนย์สูตร ออกไปทางอันดามัน อ่าวไทยข้างละ 200 ไมล์ทะเล ถ้าปล่อยดาวเทียมเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต 5 G จะใช้ควบคุมดีมานด์ ซับพลายสินค้าของสังคมโลกไม่ให้ผลิตเกินเกินความต้องการของสังคมโลก ทำให้ต้นทุนต่ำลง ลดการใช้ทรัพยากรของสังคมโลกในภาพรวม แก้ไขปัญหา over supply ของสังคมโลก เช่น ตมยัก แสมเบอร์เกอร์โคซิส ไทยจะเป็นฐานผลิตสินค้าระดับกลาง บน และตลาดกระจายสินค้าระดับล่างให้จีน ดังนั้นไทยจะใช้ดาวเทียมควบคุมตลาดกระจายสินค้าระดับล่างกลางบนให้กับสังคมโลกไม่ให้ผลิตสินค้าเกิน เนื่องจากจีนมีความต้องการขยายการใช้เงินหยวนในสังคมโลกเพิ่มมากขึ้น เช่นเดียวกับสมาชิก BRICS เราจึงเห็น คนจีน อินเดีย รัสเซีย เข้ามาท่องเที่ยวในกลุ่ม BRICS และกลุ่มพันธมิตรในอาเซียน โดยเฉพาะประเทศไทยมากยิ่งขึ้น สถานการณ์ดังกล่าวส่งผลทำให้อุตสาหกรรมการบินรองรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทยกำลังมาแรง เมื่อพิจารณาพร้อมกับยอดการสั่งซื้อเครื่องบินแอร์

บัส โบอิง และค่ายอื่นๆ จึงมองได้ว่า ความต้องการบินเดินทางเพื่อท่องเที่ยว ของประเทศในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกที่มีอัตราการขยายตัวของการท่องเที่ยวสูงมากกว่าภูมิภาคอื่นๆ ซึ่งประเทศไทยมีภูมิยุทธศาสตร์ และภูมิอากาศเหมาะสมกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอย่างยิ่ง และปัจจัยขับเคลื่อนอุตสาหกรรมการบินรองรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่สำคัญที่สุดก็คือบุคลากร จากปัจจัยต่างๆ ชี้ชัดได้ว่าการท่องเที่ยวในไทยจะมีการขยายตัวเป็นอย่างมาก อุตสาหกรรมการบินรองรับการท่องเที่ยวจึงมีแนวโน้มขยายตัวไปยังภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนเพิ่มมากยิ่งขึ้น ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาบุคลากรในด้านอุตสาหกรรมการบิน เพื่อใช้รองรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่กำลังขยายตัวมาสู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ซึ่งประตูที่สำคัญที่จะใช้ในการต้อนรับนักท่องเที่ยวก็คือท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จะเห็นได้ว่าในปัจจุบันทางผู้บริหารงานธุรกิจหรืออุตสาหกรรมการบินของไทยและต่างประเทศ ต่างก็ได้ให้ความสนใจกับการพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรเป็นอย่างมาก เนื่องจากถือเป็นหัวใจสำคัญประการหนึ่งของความสำเร็จ หรือ ความ ล้ม เ หล ข อ ง อ ง ค์ ก ร ซึ่ง บุ ค ล า ก ร ใน อ ง ค์ ก ร ด ำ น ก า ร บิ น ที่ จะ ถี อ ได้ ว่า มี ค ว ณ ภา พ ไ ต่ นั น นอกจากจะต้องมีทักษะประสบการณ์และความรู้ความสามารถในการทำงานแล้ว ควรจะต้องมีบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมสอดคล้องกับงานด้วย โดยบุคลิกภาพคุณลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลนั้น จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นทั้งในองค์กรและภายนอกองค์กร และที่สำคัญยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรอีกด้วย บทความนี้ จึงมีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกับการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2. เพื่อศึกษาบุคลิกภาพที่มีผลต่อการปรับตัวในการทำงาน ของผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมการบิน ณ ท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติ Independent sample t-test , (One-way ANOVA) F-test และ Multiple regression analysis พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังพบว่า บุคลิกภาพมีผลต่อการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: 1 บุคลิกภาพ 2 การปรับตัวในการทำงาน 3 ท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

Abstract

Nowadays, businesses or industries pay close attention to personnel in the organization. It is another key to success or failure of the organization. The personnel in the organization to hold that quality. In addition to having the skills, experience and knowledge to work. Should have a good personality and appropriate with the job. Personality of a person's personality. Will affect the performance. Interaction with others in the organization and outside the organization. And also important to the good image for the organization as well. The purpose of this article is to study the different demographic characteristics and adaptation in the work of the Northeastern Airport Personnel. 2. To study the personality influencing work adaptation. of the aviation industry workers at the Northeastern Airport. The sample is 400 employees at the Northeastern Airport. Using random sampling The instrument used in the research was The questionnaire was analyzed by means of independent sample t-test, One-way ANOVA, F-test and Multiple regression analysis. The demographic characteristics were gender, age, educational level, occupation and monthly income. Effect of adaptation on the performance of personnel working at different Northeastern Airports. Statistically significant at the 0.05 level. In addition, personality was affected by the adaptability of personnel working at the Northeastern Airport. Statistically significant at the 0.05 level.

Keywords: 1 The Personality 2 Adaptability to work 3 Northeastern Airport

บทนำ

ปัจจุบันธุรกิจหรืออุตสาหกรรมได้ให้ความสนใจกับบุคลากรในองค์กรเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นหัวใจสำคัญอีกประการหนึ่งของความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กร ตามแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ Service Mix ของ Philip Kotler เป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ให้บริการ ซึ่งจะได้ส่วนประสมการตลาด Marketing Mix 7Ps หรือ 7Ps ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดซึ่งประกอบด้วย 1.ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) 2.ด้านราคา (Price) 3.ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) 4.ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) 5.ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) 6.ด้านกระบวนการ (Process) 7.ด้านบุคลากร (People) ซึ่งในเรื่องของบุคลากรภายในองค์กรนั้นถือได้ว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อส่วนประสมการตลาด Marketing Mix 7Ps เป็นตัวชี้วัดที่สำคัญต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กรซึ่ง

บุคลากรที่จะถือได้ว่ามีคุณภาพได้นั้น นอกจากจำเป็นจะต้องมีทักษะประสบการณ์และความรู้ความสามารถในการทำงานแล้ว ควรจะต้องมีบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมสอดคล้องกับงานด้วย โดยบุคลิกภาพคุณลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลนั้น จะมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นทั้งในองค์กรและภายนอกองค์กร และที่สำคัญยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรด้วย การที่มีบุคลิกภาพที่ดีนั้น สามารถนำมาใช้ได้กับผู้ที่ทำงานด้านการให้บริการ ทุกคนที่จะต้องคอยตอบคำถาม ประสานงาน ให้ความร่วมมือและความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการทั้งหลาย นั้นหมายความว่า การมีบุคลิกภาพที่ดีย่อมมีเสน่ห์ดึงดูดใจ เป็นเสมือนโชคล่องใจลูกค้าให้เกิดความประทับใจ ความมั่นใจในตัวผู้ให้บริการคนนั้น ในอดีตที่ผ่านมามีงานวิจัยจำนวนมาก อาทิ (Robbins & Coulter, 2009) ที่พยายามอธิบายถึงบุคลิกภาพที่ดีของพนักงานในองค์กรโดยเฉพาะคุณลักษณะของบุคคล เช่น บุคลิกภาพแบบห้วนไหว บุคลิกภาพแบบแสดงออก บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบการเห็นพ้อง และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก ซึ่งการมีบุคลิกภาพที่ดีนั้นมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง สามารถก่อให้เกิดความสำเร็จในการทำงานในทุก ๆ ธุรกิจหรืออุตสาหกรรม ฉะนั้นอุตสาหกรรมทางด้านการบินก็เป็นงานธุรกิจด้านบริการที่พนักงานควรจะมีบุคลิกภาพที่ดีในการให้บริการแก่ลูกค้า เมื่อลูกค้าได้รับการบริการที่ดีจากพนักงานก็จะเกิดความประทับใจ ส่งผลให้บุคลากรเกิดการปรับตัวในการปฏิบัติงานและยังทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร จึงนับได้ว่าการสร้างบุคลิกภาพที่ดีช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจเป็นอย่างสูง (ตุลา มหาพสุธารนธ์ , 2547)

ดังนั้นบทความงานวิจัยเรื่อง บุคลิกภาพที่มีผลต่อการปรับตัวในการทำงาน ของผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมการบิน ณ ท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1. ทำให้บุคลากรในธุรกิจอุตสาหกรรมการบิน นำผลของการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ไปใช้พัฒนาตนเอง 2. องค์กรธุรกิจในอุตสาหกรรมการบินนำผลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ไปใช้ปรับปรุงพัฒนาบุคลากรภายในองค์กร และ 3. นักศึกษา นักวิจัย ผู้สนใจสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ไปใช้ต่อยอดการวิจัย

ด้วยเหตุนี้แนวโน้มในอนาคตที่จะเกิดการขยายตัวของอุตสาหกรรมการบิน เพื่อใช้รองรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ณ ท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจศึกษาวิจัย เรื่องบุคลิกภาพที่มีผลต่อการปรับตัวในการทำงาน ของผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมการบิน ณ ท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ดังนั้นการศึกษานี้จะใช้ปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นตัวแปร เช่น ลักษณะประชากรศาสตร์ บุคลิกภาพ ที่มีผลต่อการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน เพื่อให้ผลการศึกษาเป็นข้อมูลช่วยในการพัฒนาบุคลิกภาพของพนักงานสายการบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนได้ในอนาคต และลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหารและผู้ให้บริการ เป็นต้น

ในแง่ของทฤษฎี มีทฤษฎีหลัก 3 ทฤษฎี ที่มักจะถูกนำมาใช้อธิบายถึงปัจจัยที่มีต่อการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรในองค์กรต่าง ๆ คือ ทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ ทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ทฤษฎีการปรับตัวในการทำงานรวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ เป็นความหลากหลายด้านภูมิหลังของบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย ความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น โดยจะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ในหน่วยงานหรือในองค์กรต่างๆ ซึ่งประกอบด้วยพนักงานหรือบุคลากรในระดับต่าง ๆ ซึ่งมีลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกที่แตกต่างกันมีสาเหตุมาจากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์หรือภูมิหลังของบุคคลนั่นเอง ปณิศา ลัญชันนัท (2548) กล่าวถึง การศึกษา อาชีพ และรายได้ นั้น มักจะมีความสัมพันธ์กันอย่างยิ่ง บุคคลที่มีการศึกษาสูง มักจะมีอาชีพการงานที่ดี มีรายได้สูง ส่วนบุคคลที่มีการศึกษาต่ำ โอกาสที่จะมีอาชีพการงานในระดับสูงนั้น ย่อมเป็นไปได้ยาก จึงทำให้มีรายได้ต่ำ นอกจากนี้ วชิรวัชร งามละม่อม (2558) ได้กล่าวว่า ในหน่วยงานองค์กรต่าง ๆ จะประกอบไปด้วยบุคลากรในระดับต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก บุคคลแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนั้น มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร โดยลักษณะพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล จะเป็นดังนี้

1. อายุกับการทำงาน (Age and Job Performance) เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยลงในขณะที่อายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตามบุคคลที่มีอายุมากจะถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง และสามารถปฏิบัติหน้าที่การงานที่จะก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้ นอกจากนี้จะเห็นได้ว่าคนที่อายุมากจะไม่ลาออกจากงานหรือย้ายงานแต่จะทำงานที่เดิม ทั้งนี้เพราะโอกาสในการเปลี่ยนงานมีน้อย ประกอบกับช่วงเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนมากขึ้น ตลอดจนสวัสดิการต่างๆ ก็จะได้เพิ่มขึ้นด้วย รวมทั้งพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะปฏิบัติหน้าที่การงานอย่างสม่ำเสมอ ขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

2. เพศกับการทำงาน (Gender and Job Performance) จากการศึกษาโดยทั่วไป เรื่องความสามารถเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในการทำงาน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ ระหว่างเพศชายและเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามในการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้อยตามมากกว่าเพศชาย และเพศชายจะมีความคิดเชิงรุก ความคิดก้าวไกล และมีความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง แต่จะไม่มี ความแตกต่างในเรื่องผลงาน และในเรื่องความพึงพอใจในงาน

3. สถานภาพการสมรสกับการทำงาน (Marital Status and Job Performance) พบว่าพนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงาน และมีอัตราการลาออกจากงานน้อยกว่าผู้ที่ เป็นโสด นอกจากนี้ยังมี

ความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่เป็นโสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงาน และมีความสม่ำเสมอในการทำงานด้วย

4. ความอาวุโสในการทำงานกับการทำงาน (Tenure and Job Performance) ผู้อาวุโสในการทำงานจะมีผลงานสูงกว่าบรรดาพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนที่มิมีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน

ทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพแบบ 5 องค์ประกอบ

Robbins & Coulter (2009) กล่าวถึง “The big model of personality” ซึ่งแบ่งบุคลิกภาพออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

1. บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว หมายถึง ระดับที่บุคคลตอบสนองต่อความเครียด จะมีการตอบสนองในลักษณะการตื่นตัว กังวล เกรงใจ หรือในทางที่ตื่นเต้นตกใจง่าย ดังนั้นจึงมีโอกาสเกิดความเครียดในที่ทำงานได้มากกว่าผู้อื่น

2. บุคลิกภาพแบบแสดงออก หมายถึง ระดับที่บุคคลสามารถอดทน อดกลั้นต่อสิ่งเร้าจากบุคคลและสถานการณ์ต่าง ๆ โดยที่บุคคลที่มีลักษณะแบบแสดงออกสูงจะมีลักษณะชอบร่วมงานกันกับผู้อื่น และชอบทำกิจกรรมต่าง ๆ

3. บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ หมายถึง ระดับที่บุคคลสามารถเปิดรับประสบการณ์ใหม่หรือวิธีการใหม่ ๆ ในการทำสิ่งต่าง ๆ บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์สูงมีแนวโน้มที่จะมีความสนใจที่หลากหลายและชอบเรื่องเทคโนโลยีพอ ๆ กับความคิดเชิงกลยุทธ์

4. บุคลิกภาพแบบการเห็นพ้อง หมายถึง ระดับที่บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีความสัมพันธ์กับคนอื่นในลักษณะที่มีความอดทน เป็นที่พอใจและยอมรับของผู้อื่น

5. บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก หมายถึง ระดับที่บุคคลใช้ความพยายามมุ่งไปสู่เป้าหมาย บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสูง เป็นบุคคลที่มีแนวโน้มที่จะทำงานเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายอย่างขยันหมั่นเพียร มีวินัย และลักษณะที่เชื่อถือได้

ตัวแบบบุคลิกภาพทั้ง 5 แบบนี้ใช้เป็นกรอบในการมองบุคคลได้เป็นอย่างดี ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับการปฏิบัติงาน ของบุคคล เช่นบุคลิกภาพแบบรอบคอบ ระมัดระวัง (conscientiousness) สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานในอาชีพวิศวกร สถาปนิก หนายความ ตำรวจ ผู้บริหาร พนักงานขาย และบุคลิกภาพยังเป็นตัวทำนายผลการเรียนรู้ของบุคคลได้เป็นอย่างดี การเรียนรู้ที่รวดเร็วและเข้าใจได้ก่อนคนอื่น แสดงถึงการที่มีบุคลิกภาพที่รอบคอบ มีความคิดเป็นระบบ ส่งผลให้บุคคลนั้น มีพัฒนาการที่รวดเร็วกว่าคนรอบข้างจนสามารถสรุปได้ว่าพัฒนาการของบุคคลต้องอาศัยการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยใช้บุคลิกภาพเป็นแบบอย่าง ทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงาน

Dawis and Lofquist (1984) กล่าวว่า การปรับตัวในการทำงาน หมายถึง ความสามารถที่จะเผชิญหรือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการปรับตัวให้เข้ากับงานที่ทำ (2) ด้านการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานและกฎระเบียบข้อบังคับ และ (3) ด้านการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

1. การปรับตัวให้เข้ากับงานที่ทำ หมายถึง ความสามารถที่จะเผชิญหรือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อันเนื่องมาจากการทำงาน การยอมรับตนเอง เชื่อมั่นในความสามารถของตนเองเกี่ยวกับงานที่ทำและมีความพึงพอใจในงานที่ทำ เพื่อสามารถทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายของงาน

2. การปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานและกฎระเบียบข้อบังคับ หมายถึง ความสามารถที่จะยอมรับและปฏิบัติตามภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ของที่ทำงานได้ ยอมรับในระเบียบข้อกำหนดการปฏิบัติงานและสามารถทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ในที่ทำงานได้

3. การปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพที่ดี และทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดีและเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ดังนั้น การปรับตัวในการทำงานเป็นการปรับตัวอีกด้านหนึ่งซึ่งมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ ทั้งนี้เพราะการทำงานเป็นกิจกรรมหลักซึ่งมนุษย์ทุกคนต้องเกี่ยวข้อง ซึ่งจะช่วยให้มนุษย์สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ในสังคม
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิตรวิ มุสิกสุต (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางด้านลักษณะบุคลิกภาพและคุณลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ พบว่า ปัจจัยคุณลักษณะงานมีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\beta = 0.17$, $p > 0.05$ และยังพบอีกว่า บุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\beta = 0.65$, $p > 0.001$

กล้าหาญ ณาน (2557) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณลักษณะบุคลิกภาพ และความพึงพอใจที่มีต่อการปรับตัวในการทำงานของผู้เข้าสู่ตลาดบัณฑิตใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านการปรับตัวในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งปัจจัยทั้งหมดสามารถทำนายการปรับตัวในการทำงานได้ร้อยละ 39

อรุณรัก ครองเชื้อ (2559) ศึกษาเรื่อง บุคลิกภาพของตนเอง ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสาทร สีลมและบางรัก พบว่า บุคลิกภาพของตนเอง ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสาทร สีลม และบางรัก ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ด้านค่านิยมของบุคคลที่

แตกต่างกัน ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสาทร สีลม และบางรัก ส่วนความขัดแย้งระหว่างบุคคล ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต สาทร สีลม และบางรัก และความขัดแย้งในองค์กร ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสาทร สีลม และบางรัก ส่วนความขัดแย้งในองค์กรด้านกระบวนการทำงาน ด้านการจัดสรรทรัพยากร ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

วรางคณา ชับซ้อน (2559) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณลักษณะบุคลิกภาพ บรรยากาศองค์กร และความพึงพอใจในงานที่มีต่อการปรับตัวในการทำงานของครูต่างชาติ พบว่า บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และบุคลิกภาพแบบปรับรับสถานการณ์มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.215 และ 0.304 ตามลำดับ สามารถพยากรณ์ได้ถึงร้อยละ 30.30 ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันกับการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน
2. เพื่อศึกษาบุคลิกภาพที่มีต่อการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

วิธีการดำเนินวิจัย

บทความวิจัยนี้ศึกษาเรื่อง บุคลิกภาพที่มีผลต่อการปรับตัวในการทำงาน ของผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมการบิน ณ ท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) แบบวัดครั้งเดียว (One-shot study) ด้วยวิธีการสำรวจ (Survey research method) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ทำงานที่ท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้จึงเท่ากับ 400 ตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) คือ บุคลากรที่ทำงานที่ท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนได้แก่ ท่าอากาศยานเลย ท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี ท่าอากาศยานขอนแก่น ท่าอากาศยานร้อยเอ็ดท่าอากาศยานนครพนม ท่าอากาศยานสกลนครและท่าอากาศยานนานาชาติอุบลราชธานีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยเป็นคำถามชนิดปลายปิด และคำถามปลายเปิดได้ทำการแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ (1) เพศ (2) อายุ (3) ระดับการศึกษา (4) อาชีพ และ (5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีลักษณะแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) มีคำถามจำนวน 5 ข้อ เป็นมาตราแบบนามบัญญัติ (Nominal scale) และมาตราแบบจัดลำดับ (Ordinal scale)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (2) ด้านบุคลิกภาพแบบแสดงออก (3) ด้านบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (4) ด้านบุคลิกภาพแบบการเห็นพ้อง และ(5) ด้านบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก รวมจำนวน 20 ข้อ มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) ตามรูปแบบของ ลิเคิร์ท (Likert's Scale)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงาน ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการปรับตัวให้เข้ากับงานที่ทำ (2) ด้านการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานและกฎระเบียบข้อบังคับและ (3) ด้านการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา รวมจำนวน 10 ข้อ มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) ตามรูปแบบของ ลิเคิร์ท (Likert's Scale)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ความน่าเชื่อถือของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้มีการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. ความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไปให้ผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อนำแบบสอบถามไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริงโดยแต่ละคำถามจะต้องมีค่า IOC ไม่ต่ำกว่า 0.5 (Rovinelli&Hambleton, 1997)

2. ความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบ (Try-out) จำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's alpha ด้วยการใช้อนุพันธ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) คือ ค่าแอลฟา (α) มากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 (Nunnally, 1978) ถือได้ว่าแบบสอบถาม

ฉบับนี้มีความน่าเชื่อถือซึ่งจากเครื่องมือการ วิจัยนี้ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ค่าความเชื่อมั่น $\alpha = 0.896$ ซึ่งเป็นค่าที่สามารถยอมรับได้ จึงนำเอาแบบสอบถามนี้ไปใช้ในการวิจัยต่อไป

วิธีการรวบรวมข้อมูล

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทาง ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาตามกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวม ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้อย่างเป็นขั้นตอนดังนี้

1. เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์จากกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่ทำงานที่ท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ใช้วิธีการแจกแบบสอบถามคือ การแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง และทีมงาน จำนวน 400 ตัวอย่าง
2. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล จัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถาม
3. กำหนดรหัสและลงบันทึกข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ
4. นำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ (1) เพศ (2) อายุ (3) ระดับการศึกษา (4) อาชีพ และ (5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของกลุ่มตัวอย่างด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ และ ร้อยละ

2. วิเคราะห์ข้อมูลการพัฒนาบุคลิกภาพ และการปรับตัวในการทำงาน ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติอนุมาน ได้แก่

สมมติฐานที่ 1 ทดสอบลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 การทดสอบบุคลิกภาพที่มีผลต่อการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ Independent sample t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) F-test และการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2 รองลงมาเป็นเพศชายจำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 ตามลำดับ ซึ่งมีอายุ 20-29 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 มีอาชีพเป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้น จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พบว่า บุคลิกภาพโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.14 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.16 คืออยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาอันดับความสำคัญของการพัฒนาบุคลิกภาพ พบว่า ด้านบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก มีความสำคัญเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.44 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.28 คืออยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง รองลงมาอันดับที่ 2 คือ ด้านบุคลิกภาพแบบการเห็นพ้อง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.20 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.33 คืออยู่ในระดับเห็นด้วยมาก อันดับที่ 3 คือด้านบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.11 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.31 คืออยู่ในระดับเห็นด้วยมาก อันดับที่ 4 คือ ด้านบุคลิกภาพแบบแสดงออก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.08 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.36 คืออยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และอันดับที่ 5 คือ ด้านบุคลิกภาพแบบห้วนไหว มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.94 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.48 คืออยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงาน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า การปรับตัวในการทำงานโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.94 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.28 คืออยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาอันดับความสำคัญของการปรับตัวในการทำงาน พบว่า ด้านการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานและกฎระเบียบข้อบังคับมีความสำคัญเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.04 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.45 คืออยู่ในระดับเห็นด้วยมาก รองลงมาอันดับที่ 2 คือ ด้านการปรับตัวให้เข้ากับงานที่ทำมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.91 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.65 คืออยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และอันดับที่ 3 คือด้านการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.89 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.36 คืออยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน พบว่า เพศ ($t = -3.616$, Sig. = 0.038) อายุ ($F = 35.297$, Sig. = 0.000) ระดับการศึกษา ($F = 44.450$, Sig. = 0.000) อาชีพ ($F = 11.399$, Sig. = 0.000) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ($F = 36.457$, Sig. = 0.000) มีผลต่อการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า บุคลิกภาพด้านบุคลิกภาพแบบวันไหน (Beta = 0.101, Sig. = 0.038) และด้านบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Beta = 0.290, Sig. = 0.000) มีผลต่อการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านบุคลิกภาพแบบแสดงออก (Beta = 0.087, Sig. = 0.069) ด้านบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Beta = -0.027, Sig. = 0.582) และด้านบุคลิกภาพแบบการเห็นพ้อง (Beta = 0.050, Sig. = 0.299) ไม่มีผลต่อการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยนั้น จะมีความสัมพันธ์กันอย่างยิ่ง บุคคลที่มีอายุไม่มากและมีการศึกษาสูงมักจะมีอาชีพการงานที่ดี มีรายได้สูง เพราะต้องการความมั่นคงในชีวิต จึงมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างจึงปรับตัวในการทำงานเพื่อความก้าวหน้าในอนาคตของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปณิศา ลัญจนนท์ (2548) กล่าวว่าการศึกษา อาชีพ และรายได้นั้น มักจะมีความสัมพันธ์กันอย่างยิ่ง บุคคลที่มีการศึกษาสูงมักจะมีอาชีพการงานที่ดี มีรายได้สูง ส่วนบุคคลที่มีการศึกษาดำ โอกาสที่จะมีอาชีพการงานในระดับสูงนั้น ย่อมเป็นไปได้ยาก จึงทำให้มีรายได้ต่ำ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วชิรวัชร งามละม่อม (2558) กล่าวว่า ในหน่วยงานองค์กรต่าง ๆ จะประกอบไปด้วยบุคลากรในระดับต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก บุคคลแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนั้น มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร

จากผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพมีผลต่อการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากการที่มีบุคลิกภาพที่ดีสามารถบ่งบอกนัยของการทำงานบางอย่างนั้นก็คือ

การเตรียมความพร้อมที่มีต่อการทำงาน เป็นผู้พร้อมที่จะรับผิดชอบงานในทุกรูปแบบ พร้อมทั้งจะเผชิญปัญหาและอุปสรรคนานาประการ รวมถึงมีความพร้อมต่อการสร้างปฏิสัมพันธ์และการพูดคุยกับผู้อื่นด้วยเช่นกัน บุคลิกภาพที่ดีจึงเป็นเสมือนภาพลักษณ์ภายนอกที่สำคัญ ถือว่าเป็นหน้าตาและกระจกส่องภาพพจน์ของตนเองที่มีต่อสายตาสื่ออื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตรวี มุสิกสุต (2556) กล่าวว่า บุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $Beta = 0.65$, $Sig. > 0.001$ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กล้าหาญ ณ น่าน (2557) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณลักษณะบุคลิกภาพ และความพึงพอใจที่มีต่อการปรับตัวในการทำงานของผู้เข้าสู่ตลาดบัณฑิตใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านการปรับตัวในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งปัจจัยทั้งหมดสามารถทำนายการปรับตัวในการทำงานได้ร้อยละ 39 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณรักษ์ ครองเชื้อ (2559) กล่าวว่า บุคลิกภาพของตนเอง ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสาทร สีลม และบางรัก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

การศึกษานี้ได้เสนอข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำผลงานวิจัยที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงบุคลิกภาพของบุคลากร ที่มีผลต่อการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

1. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1.1 บุคลากรที่ทำงานที่ท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนควรปรับปรุงบุคลิกภาพภายนอกให้มากยิ่งขึ้น เช่น การสร้างรอยยิ้ม การสร้างความร่าเริง การให้เกียรติเพื่อนร่วมงานและผู้อื่น เป็นต้น

1.2 สถานที่ทำงานควรปรับปรุงให้เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน

1.3 บุคลากรที่ทำงานที่ท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ควรให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีการศึกษาเฉพาะขอบเขต ซึ่งการวิจัยในครั้งต่อไป ควรมีการขยายกลุ่มตัวอย่างกว้างขึ้น เก็บกลุ่มตัวอย่างในทุกท่าอากาศยานในประเทศไทย เพื่อนำข้อมูลมาเปรียบเทียบกับงานวิจัยในครั้งนี้ และในอนาคตต่อไป

2.2 ควรมีการศึกษามุมมองของบุคลากรที่มีผลต่อการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนหรือท่าอากาศยานในภาคอื่น ๆ

2.3 ผู้บริหารท่าอากาศยานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากร และเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรต่อไป

2.4 เพื่อเป็นเอกสารค้นคว้าและข้อมูลอ้างอิงสำหรับผู้สนใจจะศึกษาบุคลิกภาพที่มีผลต่อการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

เอกสารอ้างอิง

- กล้าหาญ ณ น่าน. (2557). อิทธิพลของคุณลักษณะบุคลิกภาพและความพึงพอใจที่มีต่อการปรับตัวในการทำงานของผู้เข้าสู่ตลาดบัณฑิตใหม่.วารสารวิทยาการจัดการ. 31(1), 39-67.
- จิตรวี มุสิกสุต. (2556). ปัจจัยทางด้านลักษณะบุคลิกภาพและคุณลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของ พนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ตุลา มหาพสุธานนท์. (2547). หลักการจัดการและการบริหาร.กรุงเทพฯ: พ.ศ. พัฒนาจำกัด.
- ปณิศา ลัญจนนท์. (2548).หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- วชิรวัชร งามละม่อม. (2558). แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์. เข้าถึงได้จาก http://learningofpublic.blogspot.com/2015/09/blog-post_11.html.
- วรางคณา ชับซ้อน. (2559). อิทธิพลของคุณลักษณะบุคลิกภาพ บรรยากาศองค์กรและความพึงพอใจในงานที่มีต่อการปรับตัวในการทำงานของครูต่างชาติ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาธุรกิจระหว่างประเทศ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วิมลมาศ ประชากุล. (2557). บุคลิกภาพที่ดี มีชัยไปกว่าครึ่ง. เข้าถึงได้จาก <https://th.jobsdb.com/th>.
- อรุณรัก ครองเชื้อ. (2559). บุคลิกภาพของตนเอง ความขัดแย้งระหว่างบุคคลและความขัดแย้งในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสาทรสีลมและบางรัก. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อภิชัย ฉันทพ. (2555). แนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพ. เข้าถึงได้จาก <http://www.radompon.com/resourcecenter/?q=node/47>.
- Dawis, R. B. and Lofquist, L. (1984). *A Psychological theory of work adjustment: An individual difference model and its application*. Minneapolis: University of Minnesota.

- Eysenck, Han J. (1970). *The Structure of Human Personality*. London : Methuen.
- Likert, R. (1932). *Technique for the measurement of attitudes archives of psychology*.
New York: McGraw Hill.
- Nunnally, C. Jum. (1978). *Psychometric theory*. New York : McGraw-Hill.
- Rovinelli, R. J. & Hambleton, R. K. (1997). *On the Use of Content Specialists in the Assessment of Criterion Referenced Test Item Validity*. Dutch Journal of Education Research, 2, 49-60.
- Stephen P. Robbins, Mary K. Coulter. (2009). *Management*. Pearson Prentice Hall.

ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้โดยสารต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน

บริการภาคพื้นของบริษัทสายการบินนกแอร์จำกัด (มหาชน)

Passengers' Expectation and Perception To Service Quality of Ground Staffs of Nok Airlines Company Public Company Limited

กนกพร ชัยมงคล* เนตรศิริ เรืองอริยภักดิ์*

สาขาการจัดการการบิน คณะธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบินนานาชาตินครพนม มหาวิทยาลัยนครพนม

*129 หมู่6 ตำบลโพธิ์ตาก อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม 48000 E-mail : kanokporn2814@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของสายการบินนกแอร์จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูล จำนวน 5 คนที่เป็นผู้บริหารสายการบินนกแอร์ ระดับผู้จัดการขึ้นไป ซึ่งได้มาแบบเจาะจง และใช้แบบสอบถามซึ่งเก็บจากกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น ด้วยการสุ่มแบบบังเอิญ จำนวน 400 คน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ(Qualitative Analysis) เน้นการใช้อัตวิสัย (subjectivity) และวิเคราะห์สรุปอุปนัย (Analytic Induction) ส่วนข้อมูลเชิงปริมาณวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่าผู้โดยสารคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของพนักงานบริการภาคพื้นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่องการแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาวะปกติ (Recovery) ผู้โดยสารมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของพนักงานบริการภาคพื้นในภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน ประเด็นสำคัญในการศึกษา พบว่า ทั้งผู้โดยสารและผู้บริหารต่างมีความเห็นตรงกันว่าคุณภาพการบริการของพนักงานบริการภาคพื้นนั้น ควรมุ่งตอบสนองความคาดหวังของผู้โดยสารอย่างมากทุกด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของพนักงานบริการภาคพื้น (Professionalism and Skill) โดยพนักงานต้องสามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องและชัดเจนซึ่งต้องเกิดจากการใส่ใจในบริการของตัวพนักงานเอง การมีหลักการคิดที่ถูกต้อง เหมาะสม ซึ่งเป็นปัญหาของพนักงานส่วนใหญ่ อีกทั้งยังต้องได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายจัดการ ตลอดจนผู้บริหารทุกระดับตามความซับซ้อนของปัญหา ระบบโครงสร้างและนโยบาย

คำสำคัญ: ความคาดหวัง การรับรู้ คุณภาพการให้บริการ พนักงานต้อนรับภาคพื้น นกแอร์

Abstract

The study aims to study expectation and perceived service quality of provided by Nok Air's ground staff at Chiang Mai International Airport. It uses mixed method with two groups of populations, the first group of informants are passengers using airlines services do collect questionnaires is from 400 samples accidentally. Data were analyzed by descriptive statistics. Hypothesis testing uses the significance of Pearson's correlation. The secondary data group of informants are 5 executives selected purposively by using structured interview. Data are analyzed by classification, systematic and inductive analysis.

The results reveal that expectation of service quality passenger view is found at high level, as an overall and each item. When considering, together with the opinion of both passengers and executives management. They have the same opinion that that quality of service should meet the expectations of passengers in terms of professionalism and skill, ability to provide right and clear information, service accessibility and flexibility. It includes fast service, several channels of communications and good communication that is caused by staffs empathy. Good and proper thinking is there problem. Follow the complexity, it is found that the perception of the samples is very high as an overall and each item. The result of the hypothesis testing shows that the expectation and perceived quality of service are significantly correlated at .01 level.

Keywords: Expectation, Perception, Service Quality, Ground Staffs, Nok Air

บทนำ

ในปัจจุบันธุรกิจการบินของไทย เป็นธุรกิจที่มีภาวะการแข่งขันที่รุนแรงมาก โดยเฉพาะธุรกิจสายการบินราคาประหยัดหรือสายการบินต้นทุนต่ำในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา มีการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันเป็นอย่างมาก เห็นได้จากการแย่งชิงส่วนแบ่งการตลาดจากสายการบินเต็มรูปแบบ ประกอบกับมีการเปิดน่านฟ้าเสรีในปี ค.ศ. 2015 และประเทศไทยเป็นประเทศที่มีปัจจัยดึงดูดการลงทุนจากการท่องเที่ยวระหว่างประเทศมีแนวโน้มสูงขึ้น และมีภูมิประเทศที่เป็นศูนย์กลางการขนส่งของประเทศ (hub) ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ จึงส่งผลให้สายการบินในอาเซียนต้องการเข้ามาช่วงชิงและแข่งขันในประเทศไทยเพิ่มขึ้น (วิกิพีเดีย, สายการบินต้นทุนต่ำ, 2560)

จากการที่มีการเปิดน่านฟ้าเสรี และการเปิด AEC ในปี ค.ศ. 2015 ทำให้ธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำของไทยซึ่งมีผู้ประกอบการน้อยรายมีการแข่งขันที่ค่อนข้างรุนแรง เพื่อแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาดในธุรกิจนี้ สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย เช่น สายการบินนกแอร์ สายการบินไทยแอร์เอเชีย สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ มีนโยบายที่นำมาใช้ในการแข่งขันหลากหลายและแตกต่างกัน เช่น ไทยแอร์เอเชียเน้นการแข่งขันโดยใช้นโยบายด้านราคาเพื่อจูงใจกลุ่มลูกค้า โดยใช้หลักการที่ว่าใครจองก่อนจะได้ราคาถูก ถ้าจองช้าได้ราคาแพง เช่นเดียวกันกับสายการบินนกแอร์ที่ใช้หลักการจองก่อนได้ราคาถูก ถ้าจองช้าจะได้ราคาแพง แต่สายการบินนกแอร์นั้นไม่เน้นนโยบายราคาถูกเพื่อจูงใจลูกค้า เพราะกลุ่มลูกค้าของสายการบินนกแอร์เป็นกลุ่มลูกค้าระดับกลาง และเคยใช้บริการของสายการบินไทยมาก่อน ดังนั้น สายการบินนกแอร์จึงเน้นนโยบายในด้านการใช้ระบบการดำเนินงานที่ทันสมัยและสะดวกสบาย (สุปรีย์ ศรีสำราญ และสินธวัฒน์ สินชนบดี, 2560)

นกแอร์ เป็นสายการบินราคาประหยัดหรือสายการบินต้นทุนต่ำของประเทศไทยที่มีการศึกษาการตลาดและความเป็นไปได้ทางธุรกิจ ในการลงทุนแบบสายการบินราคาประหยัดในประเทศและภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 ซึ่งจากการศึกษาดังกล่าว พบว่าสายการบินราคาประหยัดมีแนวโน้มในการแข่งขันอย่างมากในตลาดการบิน ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงกับการบินไทยและเป็นทางเลือกใหม่ของลูกค้า การบินไทยในฐานะสายการบินแห่งชาติจำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญที่จะเข้าร่วมในตลาดใหม่ เพื่อนำเสนอผลประโยชน์สูงสุดให้กับผู้โดยสารและเป็นการสร้างการยอมรับจากต่างชาติในด้านการบริหารสายการบินอย่างมืออาชีพ โดยทางด้านสายการบินไทย พบว่า โอกาสทางธุรกิจและการตลาดเป็นไปได้สูงในส่วนของตลาดอุปสงค์และอุปทานสามารถทำกำไรได้ นอกจากนั้น การบินไทยยังมีข้อได้เปรียบในเรื่อง know-how มาตรฐานความปลอดภัย การสนับสนุนการปฏิบัติการที่จะทำให้การจัดตั้งสายการบินราคาประหยัดขึ้น และเพื่อบรรลุถึงความสำเร็จ สายการบินราคาประหยัดต้องมีลักษณะเฉพาะทางและแตกต่างจากสายการบินเต็มรูปแบบ คือ เป็นองค์กรที่มีขนาดเล็ก แต่มีความคล่องตัว มีการควบคุมค่าใช้จ่ายทุกด้าน บุคลากร

แต่ละคนต้องรับผิดชอบในหลาย ด้านพร้อมกัน (multi task) ใช้ระบบ computerize ให้มากที่สุด ใช้เครื่องบินแบบเดียว เพื่อลดต้นทุนในการบำรุงรักษา ตราสินค้า (brand) ต้องโดดเด่นและแตกต่าง ทั้งในด้านการตลาดและรูปแบบการบริการ เป็นองค์กรที่สร้างผลกำไรได้ด้วยตนเอง มีลักษณะจำเพาะแตกต่างจากสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ (full service) (บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน), 2560)

จากการศึกษาดังกล่าว คณะรัฐมนตรีและบอร์ดบริหารของการบินไทย จึงมีมติให้จัดตั้งสายการบินนกแอร์ โดย บริษัท สกายเอเชีย จำกัด เป็นผู้ดำเนินงาน ก่อตั้งในปี พ.ศ. 2546 ในรูปแบบของบริษัทที่เป็นเอกเทศ เพื่อนำเสนอทางเลือกใหม่ของการเดินทาง โดยมีบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) สนับสนุนด้านการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย สายการบินนกแอร์ได้สร้างความแตกต่างหลายด้านของวัฒนธรรมองค์กร คือ แสดงออกถึงความเป็นมิตร ความสนุกสนานเป็นกันเอง เพื่อให้สายการบินนกแอร์เป็นทางเลือกใหม่ของการเดินทาง และให้ทุกคนได้มีโอกาสในการเดินทางทางอากาศได้มากขึ้น สายการบินนกแอร์เปิดตัวอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2547 ภายใต้ชื่อ “บริษัท สกายเอเชีย จำกัด (Sky Asia Co., Ltd.)” และเปลี่ยนชื่อเป็น “บริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด (Nok Airlines Co., Ltd.)” ต่อมาภายหลังจากเข้าตลาดหลักทรัพย์ จึงได้เปลี่ยนชื่อเป็น “บริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้บริการที่ดีเยี่ยม สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้โดยสารทุกคน และมีบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ (บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน), 2560)

จังหวัดเชียงใหม่เป็นเมืองศูนย์กลางการท่องเที่ยวและบริการระดับสากล ศูนย์กลางการค้า การลงทุนและการคมนาคมขนส่ง northern land port เป็นเมืองแห่งเกษตรปลอดภัย north food valley เป็นศูนย์กลางการศึกษานานาชาติสู่สากล education hub และเป็นเมืองน่าอยู่ eco-town eco-village ด้วยความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐาน การคมนาคม และโลจิสติกส์ มีสนามบินนานาชาติขนาดใหญ่เป็นอันดับสองของประเทศ สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้ประมาณ 6 ล้านคน ต่อปี และรองรับการขนส่งสินค้า จำนวน 20,000 ตัน ต่อปี (กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่, 2560) โดยสายการบินนกแอร์มีพนักงานบริการภาคพื้น ทั้งสิ้น 50 คน มีหน้าที่อำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสารก่อนการขึ้นเครื่อง ได้แก่ การจำหน่ายบัตรโดยสาร เช็คอิน และอำนวยความสะดวกในการนำผู้โดยสารขึ้นเครื่องอย่างครบถ้วนและปลอดภัย จึงเป็นฝ่ายที่มีความสำคัญและถือเป็นจุดสัมผัสของการสร้างประสบการณ์การใช้บริการของผู้โดยสารอันเกิดจากบุคลากรเป็นจุดแรก (บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน), 2560)

จากที่มาดังกล่าว จะเห็นได้ว่าสายการบินนกแอร์นั้น มุ่งเน้นความเป็นเลิศทางด้านบริการ โดยสร้างตราสินค้าให้โดดเด่นและแตกต่าง ทั้งในด้านการตลาดและรูปแบบการบริการ สมดังคำขวัญของชาวนกแอร์ที่ว่า “มุ่งมั่นเพื่อการให้บริการที่ดีเยี่ยม และสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้โดยสารที่

เป็นลูกค้าของเรา” ผู้ศึกษาจึงมีแนวคิดทำการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ทั้งนี้เนื่องจากความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการนั้น เป็นข้อมูลสำคัญยิ่งในการพัฒนาธุรกิจบริการให้มีความเป็นเลิศ ผลจากการศึกษาในครั้งนี้จะสามารถนำไปเป็นแนวทางเพื่อนำเสนอให้ผู้บริหารนำไปปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นให้เป็นไปตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้โดยสารของสายการบินนกแอร์ต่อไป

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดคุณภาพการให้บริการ

ในแง่แนวคิดทางวิชาการ แนวคิดพื้นฐาน (Basic Concept) ในเรื่องคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) คุณภาพการให้บริการ (service quality) และคุณค่าของลูกค้า (customer value) (Cronin, and Taylor, 1992; Oliver, 1993; Zeithaml, Parasuraman, and Berry, 1988) ตามแนวคิดพื้นฐานดังกล่าว ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ เป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อบริการที่ได้รับหรือเกิดขึ้น (Oliver, 1993)

แนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดยโครนินและเทเลอร์ (Cronin and Taylor, 1992) ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการได้รับบริการ กับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มารับบริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ ส่วนคุณภาพการให้บริการในมุมมองเชิงการตลาด คอร์ดับเบิลสกี รัสท์ และซาร์ฮอริก (Cordupleski, Rust, and Zahorik, 1993) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการบริการ และองค์กรที่ให้บริการ ที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคล แนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้ ได้รับการสนับสนุนจากนักวิชาการอีกท่านหนึ่งคือบิตเนอร์ (Bitner, 1992) ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถวัดโดยผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้

กรอนรูส (Gronroos, 1984) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบไปถึงทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการจะมีมากน้อยเพียงใด

ขึ้นอยู่กับระดับของ คุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง ทั้งนี้ กรอนรูส ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

2. ทศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทัน่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

พาราสุรามาน, ไชธเมอล และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1990) ได้ทำการศึกษาคุณภาพและการจัดการคุณภาพการบริการมาตั้งแต่ปี 1983 ในขณะที่พาราสุรามานเริ่มทำการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้นยังไม่พบว่า มีการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการมากนัก พบแต่งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสินค้า จากนั้น พาราสุรามานและคณะจึงเริ่มทำการวิจัย โดยร่วมกันทำการวิจัยเชิงสำรวจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยใช้เวลาทำการศึกษาจนถึง 7 ปี (1983-1990) โดยแบ่งออกเป็น 4 ระยะ เริ่มจากการวิจัยเชิงคุณภาพในกลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการของบริษัทชั้นนำหลายแห่ง และนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนารูปแบบคุณภาพการบริการ ต่อมาเป็นวิจัยเชิงประจักษ์โดยมุ่งศึกษาที่ผู้รับบริการโดยเฉพาะ โดยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพบริการที่เรียกว่า SERVQUAL (Service Quality) และปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพการบริการตามการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการ ผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ผู้ใช้บริการประเมินคุณภาพการบริการเรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้” (Perceived Service Quality) ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ผู้ใช้บริการได้รับบริการแล้ว 9 กำหนดเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการไว้ 5 ด้าน ที่

เรียกว่า RATER และเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 22 รายการ ซึ่งกระจายมาจากคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

ความน่าเชื่อถือ (R : Reliability) หมายถึงผู้ให้บริการต้องแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือให้บริการตามที่สัญญาไว้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีความผิดพลาด มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

- 1) ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้
- 2) การเก็บรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการ และการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการ
- 3) การทำงานไม่ผิดพลาด
- 4) การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ
- 5) การมีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ

การสร้างเชื่อมั่น (A : Assurance) หมายถึงผู้ให้บริการต้องสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการเมื่อ ผู้รับบริการมาติดต่อสุภาพอ่อนน้อม และมีความรู้ในงานบริการเป็นอย่างดี มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

- 1) ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการบริการ
- 2) การสร้างความเชื่อมั่นและปลอดภัยในการใช้บริการ
- 3) ความมีมารยาทและความสุภาพของเจ้าหน้าที่
- 4) พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ

รูปลักษณ์ทางกายภาพ (T : Tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกอุปกรณ์ต่าง ๆ ดูสวยงาม ทันสมัย บุคลากรมีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

- 1) ความทันสมัยของอุปกรณ์
- 2) สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ
- 3) การแต่งกายของเจ้าหน้าที่
- 4) เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับการบริการ

การดูแลเอาใจใส่ (E : Empathy) หมายถึงการให้ความสนใจและเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการอย่างเอาใจใส่และถือผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

- 1) การให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ให้บริการแต่ละคนของเจ้าหน้าที่
- 2) เวลาในการเปิดให้บริการขององค์กร
- 3) โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์กร
- 4) ความสนใจผู้ให้บริการอย่างแท้จริงของเจ้าหน้าที่

5) ความสามารถในการเข้าใจในความต้องการเฉพาะของผู้ใช้บริการอย่างชัดเจน

การตอบสนอง (R : Responsiveness) หมายถึงความตั้งใจที่แสดงถึงความพร้อม ยินดี ให้บริการเสมอและรวดเร็วเมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อ มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

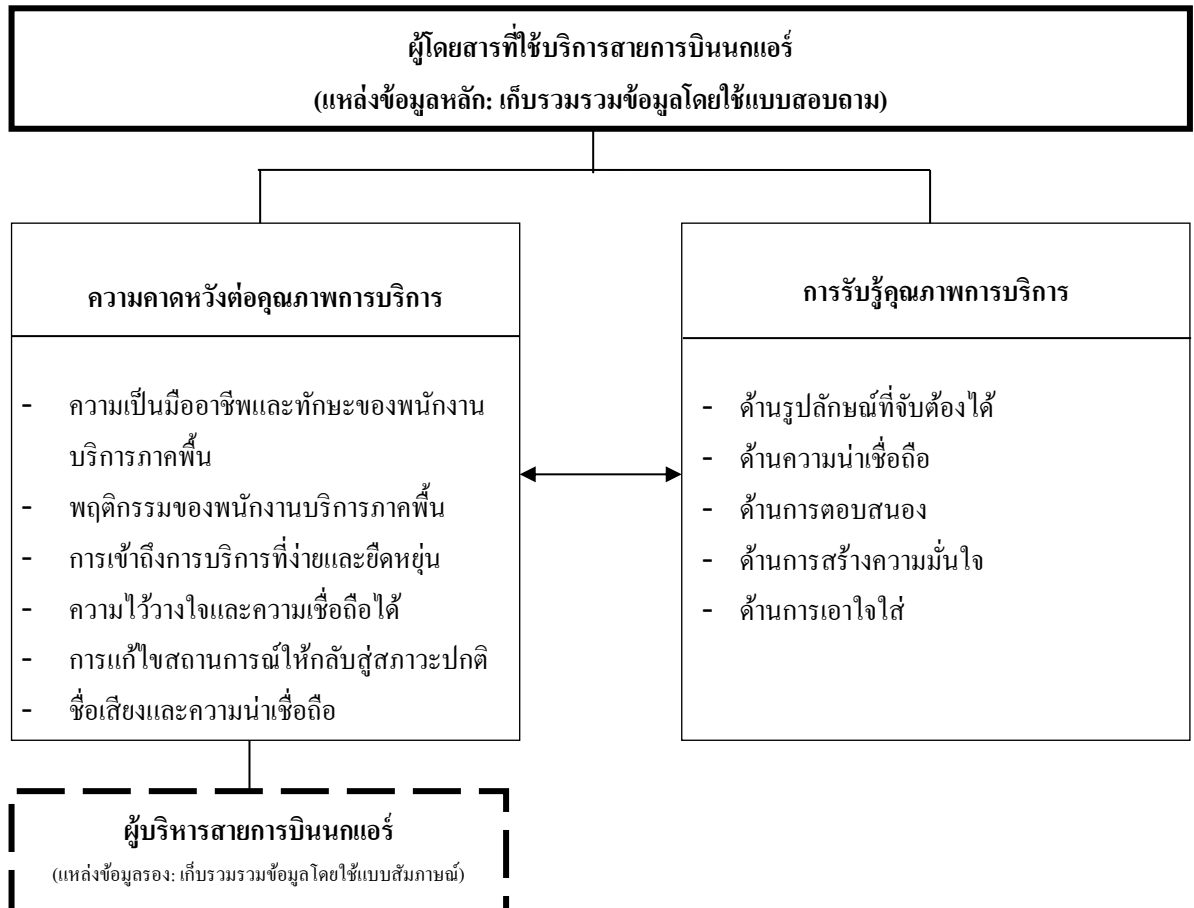
- 1) มีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว
- 2) ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ให้บริการ
- 3) ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่
- 4) ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้ให้บริการทันทีที่ต้องการ

พาราซูรามาน ซีแธมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985) การให้บริการที่มีคุณภาพ หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสมำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (confirm or disconfirm expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง

กรอบแนวคิดของการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาดังนี้

แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดเรื่องการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้โดยสารต่อพนักงานต้อนรับภาคพื้นของบริษัทสายการบินนกแอร์จำกัด (มหาชน)



วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสายการบินนกแอร์จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของสายการบินนกแอร์จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่

สมมติฐานการศึกษา

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการกับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้โดยสารที่มีต่อพนักงานภาคพื้นของบริษัทสายการบินนกแอร์ มีความสัมพันธ์กัน

วิธีดำเนินการ

เพื่อให้ได้ข้อมูลจากทั้งมุมมองของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาประยุกต์ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method) เพื่อศึกษาจากทัศนะของผู้โดยสารซึ่งเป็นผู้ใช้บริการ และผู้บริหารสายการบินนกแอร์ ระดับผู้จัดการขึ้นไป ซึ่งผู้ศึกษาเลือกเป็นตัวแทนของฝ่ายผู้ให้บริการ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยประกอบด้วย 2 กลุ่ม คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินนกแอร์ และผู้บริหารสายการบินนกแอร์

ผู้โดยสาร

ประชากรผู้โดยสาร ได้แก่ ผู้โดยสารขาออกที่ใช้ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ จากสถิติผู้โดยสารในปี พ.ศ. 2560 ที่ใช้บริการของสายการบินนกแอร์ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ รวมจำนวน 517,692 คน ได้กลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น ด้วยการเลือกแบบบังเอิญ (accidental sampling) เพื่อความสะดวกในการเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารให้ครบจำนวนที่เหมาะสมตามที่คำนวณโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ได้ 400 ตัวอย่าง

ผู้บริหาร

ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นผู้บริหารเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling) จากผู้บริหารระดับผู้จัดการของสายการบินนกแอร์ จำนวน 5 ท่าน โดยใช้เกณฑ์ กล่าวคือผู้บริหารระดับผู้จัดการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ที่มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปี ขึ้นไป เต็มใจและมีความสะดวกในการให้สัมภาษณ์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามสำหรับผู้โดยสาร และการสัมภาษณ์สำหรับผู้บริหาร โดยมีรายละเอียด ดังนี้

แบบสอบถามสำหรับผู้โดยสาร

เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเอง ตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2. สร้างแบบสอบถามโดยใช้แนวคิดเรื่องคุณภาพการบริการด้วยเครื่องมือประเมินคุณภาพการบริการแบบ SERVQUAL ใช้มาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) และให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ค่าคะแนนน้อยที่สุด คือ 1 ถึงค่าคะแนนมากที่สุด คือ 5

3. นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นมาเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบเนื้อหา และเสนอแนะข้อปรับปรุงแก้ไข

4. ทำการปรับปรุงแก้ไขและนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านตรวจสอบเนื้อหาอีกครั้งหนึ่ง โดยหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of item – objective congruence : IOC) ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.65 ซึ่งมีค่าเกินกว่า 0.5 ถือว่ามีคุณภาพดี

5. นำไปทดลองใช้กับกลุ่มผู้โดยสาร 30 คน เพื่อทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alph – Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.97 ซึ่งเกินกว่า 0.70 ถือว่ามีคุณภาพ นำไปใช้เก็บข้อมูลได้จริงต่อไป

แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้บริหาร

รูปแบบของการสัมภาษณ์สำหรับผู้บริหาร ใช้แบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง โดยผู้ศึกษาเป็นผู้สัมภาษณ์ด้วยตนเอง การเตรียมตัวก่อนสัมภาษณ์ ผู้ศึกษาได้ส่งคำถามไปให้ผู้บริหารก่อนล่วงหน้า แล้วทำการนัดหมายเพื่อสัมภาษณ์ ซึ่งได้ข้อมูลดังนี้

คำถามที่ 1: ท่านคิดว่าสิ่งใดที่ผู้โดยสารคาดหวังจากพนักงานในการให้บริการสูงสุด ใน 6 เรื่องดังต่อไปนี้ (1) ความเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของพนักงาน (2) พฤติกรรมของพนักงาน (3) การเข้าถึงบริการที่ง่ายและยืดหยุ่น (4) ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (5) การแก้ไขสถานการณ์ (6) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ และใน 6 เรื่องดังกล่าวมา พนักงานควรปรับปรุงในเรื่องใด

คำถามที่ 2: ท่านคิดว่าพนักงานสามารถปฏิบัติได้ตามที่คาดหวังหรือไม่อย่างไร

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้วางแผนการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายผลของการศึกษา ดังนี้

ผู้ศึกษาได้วางแผนการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายผลของการศึกษาดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative analysis) จากแบบสอบถามใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) นำมาแจกแจงความถี่ (frequency) และนำเสนอเป็นร้อยละ (percentage) การหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ทดสอบสมมติฐานโดยการหาค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (pearson product moment correlation: r)

สำหรับค่าเฉลี่ยนำเสนอในรูปแบบตาราง โดยมีเกณฑ์การอธิบายผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{สูตร} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

เกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง ความคาดหวังและการรับรู้มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง ความคาดหวังและการรับรู้มาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง ความคาดหวังและการรับรู้ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง ความคาดหวังและการรับรู้น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง ความคาดหวังและการรับรู้ที่น้อยที่สุด

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (qualitative analysis) ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบข้อมูลเพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมมานั้นมีความถูกต้อง ก่อนทำการวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการจำแนกและจัดระบบข้อมูล และการวิเคราะห์สรุปอุปนัย (analytic induction) นำเสนอโดยเรียบเรียงเชิงพรรณนา

ผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ที่ 1 ความคาดหวังของผู้โดยสารต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานบริการภาคพื้น

ทัศนะของผู้โดยสาร แสดงเป็นค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของพนักงานบริการภาคพื้น สายการบินนกแอร์ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของ
พนักงานบริการภาคพื้น สายการบินนกแอร์ในทัศนะของผู้โดยสาร

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1.การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของพนักงานบริการภาคพื้น (Professionalism and Skill)			
1.1 พนักงานสามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องและชัดเจน	3.94	0.75	มาก
1.2 พนักงานสามารถตอบคำถามได้อย่างตรงประเด็น	3.93	0.74	มาก
รวม	3.93	0.73	มาก
2.พฤติกรรมของพนักงาน(Attitude and Behavior)			
2.1 พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสสุภาพอ่อนน้อม เต็มใจให้บริการ	4.02	0.74	มาก
2.2 พนักงานปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	3.94	0.72	มาก
รวม	3.98	0.71	มาก
3.การเข้าถึงการให้บริการที่ง่าย และยืดหยุ่น (Accessibility and Flexibility)			
3.1 พนักงานสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.90	0.75	มาก
3.2 มีช่องทางการติดต่อหลายช่องทางเช่น Call Center, Website	3.86	0.77	มาก
รวม	3.88	0.73	มาก
4.ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and Trustworthiness)			
4.1 พนักงานมีการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน	3.93	0.71	มาก
4.2 พนักงานมีความน่าเชื่อถือและมีความรู้ความสามารถ ทักษะใน งานที่ให้บริการอยู่	3.92	0.70	มาก
รวม	3.92	0.68	มาก
5.การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาวะปกติ (Recovery)			
5.1 พนักงานมีความพร้อมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	4.01	0.81	มาก
5.2 พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง และ เหมาะสม	3.99	0.80	มาก
รวม	4.00	0.79	มาก

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and Credibility)

6.1 พนักงานมีการแต่งกายที่เป็นแบบฟอร์มเหมือนกัน	3.98	0.73	มาก
6.2 พนักงานให้บริการแบบมืออาชีพ	3.95	0.74	มาก
รวม	3.97	0.71	มาก
รวมทั้งหมด	3.95	0.64	มาก

ตารางที่ 1 แสดงความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของพนักงานบริการภาคพื้นในทัศนะของผู้โดยสาร พบว่า โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.95 เมื่อพิจารณาภาพรวมรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เช่นกันโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุดถึงต่ำสุด ดังนี้ การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาวะปกติ (recovery) ค่าเฉลี่ย 4.00 พฤติกรรมของพนักงาน (attitude and behavior) ค่าเฉลี่ย 3.98 ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ค่าเฉลี่ย 3.97 การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของพนักงานบริการภาคพื้น (professionalism and skill) ค่าเฉลี่ย 3.93 ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ค่าเฉลี่ย 3.92 และการเข้าถึงการให้บริการที่ง่ายและยืดหยุ่น (accessibility and flexibility) ค่าเฉลี่ย 3.88 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อรวมทุกด้าน พบว่า เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุดถึงต่ำสุด ดังนี้ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพอ่อนน้อม เต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.02 มีความพร้อมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ค่าเฉลี่ย 4.01 สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 3.99 พนักงานมีเอกลักษณ์ของสายการบินเมื่อได้พบเห็นในทันที ค่าเฉลี่ย 3.98 พนักงานแสดงถึงความเป็นมืออาชีพของสายการบิน ค่าเฉลี่ย 3.95 พนักงานสามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องและชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.94 พนักงานปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ค่าเฉลี่ย 3.94 พนักงานสามารถตอบคำถามได้อย่างตรงประเด็น ค่าเฉลี่ย 3.93 พนักงานมีการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน ค่าเฉลี่ย 3.93 พนักงานมีความน่าเชื่อถือและมีความรู้ในงานที่ให้บริการอยู่ ค่าเฉลี่ย 3.92 พนักงานสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 3.90 และมีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง ค่าเฉลี่ย 3.86 ตามลำดับ

ทัศนะของผู้บริหาร แสดงดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลในกลุ่มผู้บริหารในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ผู้บริหารสายการบินนกแอร์ ระดับผู้จัดการขึ้นไป จำนวน 5 ท่าน ซึ่งมีประสบการณ์ในสายงานเป็นเวลามากกว่า 10 ปี โดยทุกท่านมีประสบการณ์ในการทำงาน 14 ปี เป็นเพศชาย 2 ท่าน เพศหญิง 3 ท่าน ทุกท่านมีความเต็มใจและ

สะดวกในการให้ข้อมูล โดยผู้ศึกษาเป็นผู้สัมภาษณ์ด้วยตนเอง การเตรียมตัวก่อนสัมภาษณ์ ผู้ศึกษาได้ส่งคำถามไปให้ผู้บริหารก่อนล่วงหน้า แล้วทำการนัดหมายเพื่อสัมภาษณ์ ซึ่งได้ข้อมูลดังนี้

คำถามที่ 1: ท่านคิดว่าสิ่งใดที่ผู้โดยสารคาดหวังจากพนักงานในการให้บริการสูงสุด ใน 6 เรื่องดังต่อไปนี้ (1) ความเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของพนักงาน (2) พฤติกรรมของพนักงาน (3) การเข้าถึงบริการที่ง่ายและยืดหยุ่น (4) ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (5) การแก้ไขสถานการณ์ (6) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ และใน 6 เรื่องดังกล่าวมา พนักงานควรปรับปรุงในเรื่องใด

ท่านที่ 1 ให้ความเห็นว่า: ความเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของพนักงาน เพราะ ความเป็นมืออาชีพและการมีทักษะน่าจะครอบคลุมหมดทุกด้าน สามารถใช้ความรู้และทักษะประเมินเหตุการณ์และแก้ไขปัญหาต่างๆได้อย่างมีเหตุผลและตรรกะ ข้อควรปรับปรุง ถ้ามีตามข้อ 1 ครบ ก็น่าจะไม่ต้องเพิ่มอะไร นอกจากการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆที่มีการเปลี่ยนแปลง เช่น กฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ

ท่านที่ 2 ให้ความเห็นว่า: ความเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของพนักงาน เพราะ มืออาชีพครอบคลุมในหน้าที่การงาน การให้บริการของทุกๆคนรู้ว่า ความรับผิดชอบของตนเองสทำอะไรให้ดีที่สุดและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งทักษะของพนักงานที่จำเป็นในงานนั้นจะทำให้การบริการลูกค้าได้ตรงกับความต้องการของลูกค้าซึ่งมีหลากหลายทักษะที่จำเป็นของพนักงานทุกตำแหน่ง ข้อควรปรับปรุง คือ เรื่อง การแก้ไขสถานการณ์ จะประกอบด้วยหลักคิดให้เป็นพื้นฐานก่อนหลายประการ เช่น การ “ชวนขวยหาข้อมูล” ของปัญหาที่เกิดขึ้นก่อน “คิดเชิงวิเคราะห์” “คิดเชิงหลักการ” และนำข้อมูลมาประกอบ คิววิเคราะห์ แยกแยะ และหาแนวทางแก้ไขที่เหมาะสมที่สุด

ท่านที่ 3 ให้ความเห็นว่า: การเข้าถึงบริการที่ง่ายและยืดหยุ่น พนักงานต้องมีความเข้าใจในงานที่ตนปฏิบัติและได้รับมอบหมาย คือ งานบริการ หัวหน้างานต้องอธิบายให้พนักงานเข้าใจ ต้องปฏิบัติอย่างไร สิ่งใดที่ยืดหยุ่นได้มาน้อยแค่ไหน มีวิธีการเจรจาหรือดูแลผู้โดยสารอย่างดีพอไม่เข้มงวดมากเกินไป ข้อควรปรับปรุง คือ เรื่องความเป็นมืออาชีพแก้ไขสถานการณ์ต่างๆ ได้ทันทีและทักษะในการทำงานให้มีความชำนาญมากขึ้น

ท่านที่ 4 ให้ความเห็นว่า: สิ่งที่คุณโดยสารต้องการคือการบริการที่ดีพนักงานที่เป็นมิตรและสุภาพที่ดูแลเกี่ยวกับพวกเขา แน่นอนว่าพนักงานต้องได้รับการฝึกอบรมเป็นอย่างดีและรู้ที่กำลังทำอะไรอยู่

ท่านที่ 5 ให้ความเห็นว่า: ผู้โดยสารคาดหวังการได้รับการบริการที่ดี และบริการอย่างเป็นมืออาชีพสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันทีทั้งที่และด้วยความเต็มใจ และสิ่งที่ควรปรับปรุง คือ พนักงานต้องมีความแม่นยำในขั้นตอนการปฏิบัติงาน และควรให้บริการผู้โดยสารด้วยใจ

สรุปความจากข้อคำถามแรกได้ว่า ทั้งห้าท่านมีความเห็นตรงกันในเรื่อง การเป็นมืออาชีพ และการมีทักษะของพนักงานบริการภาคพื้น เช่น การแก้ไขสถานการณ์ การคิดเชิงวิเคราะห์เพื่อหา

แนวทางแก้ไขปัญหาก็เหมาะสมที่สุดด้วยการแก้ไขปัญหาด้านท่วงทีและด้วยความเต็มใจ ความเป็นมิตรและสุภาพ ส่วนบางท่านยังให้ความสำคัญกับเรื่องบริการที่เข้าถึงง่ายและความยืดหยุ่น และสิ่งที่พนักงานควรปรับปรุง คือความแม่นยำในขั้นตอนการปฏิบัติงาน และควรให้บริการผู้โดยสารด้วยใจ

คำถามที่ 2: ท่านคิดว่าพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามที่คาดหวังหรือไม่

ท่านที่ 1 ให้ความเห็นว่า: พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามที่คาดหวัง ถ้ามีการอบรมและฝึกฝน

ท่านที่ 2 ให้ความเห็นว่า: พนักงานสามารถปฏิบัติได้ตามที่คาดหวังระดับปานกลาง เพราะต้องดูว่าปัญหาเกิดจากตัวพนักงานเองหรือไม่ หรือว่าเกิดขึ้นจากระบบองค์กร ก็ต้องแก้ไขตามลำดับไป และบางเรื่องอาจเป็นปัญหาที่ไม่ซับซ้อน บางเรื่องปัญหาซับซ้อน ระบบโครงสร้างหรือนโยบาย ซึ่งบางเรื่องพนักงานอาจปฏิบัติตามขอบเขตที่มีและประกอบกับที่บอกว่า การแก้ไขปัญหามันต้องใช้หลักการคิดประกอบอย่างมากซึ่งเป็นปัญหาของคนส่วนใหญ่

ท่านที่ 3 ให้ความเห็นว่า: พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามที่คาดหวัง ถ้าหากได้รับการอบรมและแนะแนวทางการปฏิบัติงานให้พนักงานอย่างสม่ำเสมอ

ท่านที่ 4 ให้ความเห็นว่า: พนักงานควรได้รับความชัดเจนจากการจัดการและสามารถตัดสินใจได้สำหรับผู้โดยสารและหากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นพวกเขาควรได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายจัดการส่วนในเรื่องชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือต้องได้รับการจัดการโดยผู้บริหาร พนักงานไม่สามารถทำได้ด้วยตัวเอง

ท่านที่ 5 ให้ความเห็นว่า: พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามที่คาดหวังในระดับปานกลาง เนื่องจาก ขาดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เช่น เมื่อออกขั้นตอนการปฏิบัติงาน พนักงานไม่ได้รับข้อมูลนั้นๆ ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตามคู่มือที่กำหนดไว้ได้ จึงควรมีการทบทวนและการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ

สรุปความจากข้อคำถามที่สองได้ว่า ทั้งห้าท่านมีความเห็นตรงกันว่าพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามที่คาดหวัง ถ้ามีการอบรมและฝึกฝน และมีคู่มือปฏิบัติงานที่ชัดเจน ทั้งนี้โครงสร้างหรือนโยบายระบบองค์กรก็ควรเอื้อต่อการปฏิบัติงานด้วย และหากเกิดปัญหาที่เกิดขึ้นขอบเขตพนักงานควรได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายจัดการ ส่วนเรื่องที่มีความอ่อนไหวต่อชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของสายการบินต้องได้รับการจัดการโดยผู้บริหาร

เมื่อพิจารณาร่วมกับความเห็นของทั้งผู้โดยสารและผู้บริหารต่างมีความเห็นตรงกันว่าคุณภาพการบริการควรมุ่งตอบสนองความคาดหวังของผู้โดยสารในทุกด้าน โดยผู้โดยสารนั้นให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งกับความสุภาพอ่อนน้อม เต็มใจให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส ความพร้อมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เป็นมืออาชีพ สามารถให้

ข้อมูลได้อย่างถูกต้องและชัดเจน ซึ่งก็เป็นไปตามที่ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการพัฒนางานภาคพื้นในปัจจุบัน ที่มุ่งเน้นให้พนักงานมีความเป็นมืออาชีพและมีทักษะต่าง ๆ ในการให้บริการที่ดี ซึ่งสามารถฝึกฝนได้ และควรมีคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนจะช่วยให้การปฏิบัติงานสะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้นและผู้บริหารยังมีความเห็นว่ามันนอกเหนือจากสิ่งเหล่านี้แล้ว สายการบินควรให้ความสำคัญกับการเข้าถึงการให้บริการที่ง่ายและยืดหยุ่น บริการรวดเร็ว มีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง

อย่างไรก็ดี ในทัศนะของผู้บริหารนั้น การใส่ใจในบริการ ความเป็นมิตร และจิตบริการของตัวพนักงาน การมีหลักการคิดที่ถูกต้อง เหมาะสม ยังคงเป็นปัญหาของพนักงานส่วนใหญ่ อีกทั้งยังต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารทุกระดับ ตามความซับซ้อนของปัญหา ระบบโครงสร้างและนโยบายด้วย ส่วนประเด็นที่อ่อนไหวต่อชื่อเสียงของสายการบิน อาจต้องได้รับการจัดการและการช่วยเหลือโดยผู้บริหาร เพื่อเป็นขวัญกำลังใจของพนักงานเองและรักษาชื่อเสียงของสายการบินไว้ได้ด้วยดี

วัตถุประสงค์ที่ 2 การรับรู้ของผู้โดยสารต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานบริการภาคพื้น

แสดงเป็นค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของพนักงานบริการภาคพื้น สายการบินนกแอร์ ในทัศนะของผู้โดยสาร ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการของพนักงานบริการภาคพื้น สายการบินนกแอร์ในทัศนะของผู้โดยสาร

การรับรู้ในคุณภาพการบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1.ด้านรูปลักษณ์ที่จับต้องได้			
1.1 บุคลิกภาพของพนักงานแต่งกายเหมาะสม มีเอกลักษณ์	4.31	0.68	มากที่สุด
1.2 มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์การให้บริการที่ทันสมัย	3.91	0.78	มาก
1.3 มีป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการที่ชัดเจนเช่น ป้ายเตือนต่างๆ ป้ายคำแนะนำ	4.02	0.72	มาก
รวม	4.08	0.60	มาก
2.ด้านความความน่าเชื่อถือ			
2.1 พนักงานให้คำแนะนำและบริการแบบมืออาชีพ	3.95	0.69	มาก
2.2 พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็วและแม่นยำ	3.88	0.72	มาก

2.3 พนักงานให้บริการได้อย่างตรงความต้องการเหนือความคาดหวัง	4.00	0.72	มาก
รวม	3.94	0.66	มาก
3.ด้านการตอบสนอง			
3.1 พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ	4.34	0.65	มากที่สุด
3.2 พนักงานให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา	3.91	0.74	มาก
3.3 พนักงานรับรู้ถึงปัญหาและเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้โดยสาร	4.02	0.67	มาก
รวม	4.09	0.56	มาก
4.ด้านการสร้างความมั่นใจ			
4.1 พนักงานมีความรู้ทักษะในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี	3.99	0.68	มาก
4.2 พนักงานให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน	3.99	0.67	มาก
4.3 พนักงานให้บริการที่ถูกต้อง แม่นยำ	3.87	0.69	มาก
รวม	3.95	0.62	มาก
5.ด้านการเอาใจใส่			
5.1 พนักงานทำให้ท่านรู้สึกที่ได้รับบริการเป็นพิเศษ	3.75	0.80	มาก
5.2 พนักงานเข้าใจความต้องการของผู้โดยสาร	3.90	0.68	มาก
5.3 พนักงานให้บริการผู้โดยสารอย่างเอาใจใส่ และเสมอภาค	3.97	0.65	มาก
รวม	3.87	0.66	มาก
รวมทั้งหมด	3.99	0.56	มาก

จากตารางที่ 2 การรับรู้ในคุณภาพการบริการของพนักงานบริการภาคพื้นในทัศนคติของผู้โดยสาร พบว่า โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.99 เมื่อพิจารณาภาพรวมรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เช่นกันโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุดถึงต่ำสุด ดังนี้ ด้านการตอบสนอง ค่าเฉลี่ย 4.09 ด้านรูปลักษณ์ที่จับต้องได้ ค่าเฉลี่ย 4.08 .ด้านการสร้างความมั่นใจ ค่าเฉลี่ย 3.95 ด้านความความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 3.9 และด้านการเอาใจใส่ ค่าเฉลี่ย 3.87 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อรวมทุกด้าน พบว่า เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุดถึงต่ำสุด ดังนี้ ประเด็นที่มีระดับการรับรู้ในระดับมากที่สุดสองประเด็น คือ พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.34และ บุคลิกภาพของพนักงาน แต่งกายเหมาะสม มีเอกลักษณ์ ค่าเฉลี่ย 4.31 นอกนั้นมีระดับการรับรู้ในระดับมาก ได้แก่ ป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ย

4.02พนักงานรับรู้ถึงปัญหาและสนใจให้ความช่วยเหลือ ค่าเฉลี่ย 4.02พนักงานให้บริการมีเอกลักษณ์ของสายการบินนกแอร์ ค่าเฉลี่ย 4.00 พนักงานมีความรู้ในงานที่ให้บริการอยู่เป็นอย่างดี และพนักงานให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน ค่าเฉลี่ย 3.99เท่ากัน ลำดับต่อมา ได้แก่ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเอาใจใส่และเสมอภาค ค่าเฉลี่ย 3.97พนักงานให้คำแนะนำและบริการแบบมืออาชีพ ค่าเฉลี่ย 3.95 ใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์การให้บริการที่ทันสมัย ค่าเฉลี่ย 3.91 พนักงานให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ค่าเฉลี่ย 3.91 พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า ค่าเฉลี่ย 3.90 พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็วและแม่นยำ ค่าเฉลี่ย 3.88 พนักงานให้บริการที่ถูกต้อง แม่นยำ ค่าเฉลี่ย 3.87 และพนักงานมีความแม่นยำจำลูกค้าที่เดินทางประจำได้ ค่าเฉลี่ย 3.75 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการกับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้โดยสารที่มีต่อพนักงานภาคพื้นของบริษัทสายการบินนกแอร์ แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการกับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้โดยสารที่มีต่อพนักงานภาคพื้นของบริษัทสายการบินนกแอร์

ตัวแปร	การรับรู้คุณภาพบริการ	ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ
ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ	.710**	-

Sig. = .000 ≤ α = .01

จากตารางที่ 3 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการกับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้โดยสารที่มีต่อพนักงานภาคพื้นของบริษัทสายการบินนกแอร์ มีค่า .710 ซึ่งเป็นความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของพนักงานบริการภาคพื้น พบว่า โดยภาพรวมผู้โดยสารมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของพนักงานบริการภาคพื้นเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุดถึงต่ำสุด ดังนี้ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพอ่อนน้อม เต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.02 มีความพร้อมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ค่าเฉลี่ย 4.01สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 3.99พนักงาน

มีเอกลักษณ์ของสายการบินเมื่อได้พบเห็นในทันที ค่าเฉลี่ย 3.98 พนักงานแสดงถึงความเป็นมืออาชีพของสายการบิน ค่าเฉลี่ย 3.95 พนักงานสามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องและชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.94 พนักงานปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ค่าเฉลี่ย 3.94 พนักงานสามารถตอบคำถามได้อย่างตรงประเด็น ค่าเฉลี่ย 3.93 พนักงานมีการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน ค่าเฉลี่ย 3.93 พนักงานมีความน่าเชื่อถือและมีความรู้ในงานที่ให้บริการอยู่ ค่าเฉลี่ย 3.92 พนักงานสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 3.90 และมีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง ค่าเฉลี่ย 3.86 ตามลำดับ สอดคล้องกับการศึกษาของ ญัฐกานต์ ชินวงศ์อมร (2558) เรื่องกลยุทธ์คุณภาพการให้บริการสายการบินที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่าความคิดเห็นที่มีต่อกลยุทธ์คุณภาพการให้บริการสายการบิน ด้านคุณภาพการให้บริการก่อนการบิน ในภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นในระดับมาก ในรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ด้าน โดยสูงสุดในด้านสายการบินที่ใช้เป็นสายการบินที่มีความน่าเชื่อถือ รองลงมา สายการบินที่ใช้เป็นสายการบินที่มีชื่อเสียงในการบริการ และมีความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน 3 ด้านเรียงอันดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ สายการบินที่ใช้พนักงานภาคพื้นดินมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ สายการบินที่ใช้พนักงานภาคพื้นดินมีการตอบสนองในการให้บริการอย่างรวดเร็วและสายการบินที่ใช้พนักงานภาคพื้นดินมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ ตามลำดับ

ส่วนผลการศึกษารับรู้ต่อคุณภาพการบริการของพนักงานบริการภาคพื้น พบว่า โดยภาพรวมผู้โดยสารมีการรับรู้อยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของพนักงานบริการภาคพื้นเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุดถึงต่ำสุด ดังนี้ พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.34 และ บุคลิกภาพของพนักงาน แต่งกายเหมาะสม มีเอกลักษณ์ ค่าเฉลี่ย 4.31 นอกนั้นมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.02 พนักงานรับรู้ถึงปัญหาและสนใจให้ความช่วยเหลือ ค่าเฉลี่ย 4.02 พนักงานให้บริการมีเอกลักษณ์ของสายการบินนกแอร์ ค่าเฉลี่ย 4.00 พนักงานมีความรู้ในงานที่ให้บริการอยู่เป็นอย่างดี และพนักงานให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน ค่าเฉลี่ย 3.99 เท่ากัน ลำดับต่อมา ได้แก่ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเอาใจใส่และเสมอภาค ค่าเฉลี่ย 3.97 พนักงานให้คำแนะนำและบริการแบบมืออาชีพ ค่าเฉลี่ย 3.95 ใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์การให้บริการที่ทันสมัย ค่าเฉลี่ย 3.91 พนักงานให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ค่าเฉลี่ย 3.91 พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า ค่าเฉลี่ย 3.90 พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็วและแม่นยำ ค่าเฉลี่ย 3.88 พนักงานให้บริการที่ถูกต้อง แม่นยำ ค่าเฉลี่ย 3.87 และพนักงานมีความแม่นยำจำลูกค้าที่เดินทางประจำได้ ค่าเฉลี่ย 3.75 ตามลำดับ สอดคล้องกับการศึกษาของ อีรพันธ์ สงวนวงศ์ และคณะ (2018) ซึ่งศึกษาเรื่อง การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้โดยสารภายในประเทศที่มีต่อเคาน์เตอร์เช็คอินสายการบินนกแอร์ประจำสถานีภูเก็ตพบว่า ผู้โดยสารมีการรับรู้คุณภาพการบริการของเคาน์เตอร์เช็คอินสายการบินนกแอร์ประจำสถานีภูเก็ตใน

ระดับมากแยกเป็นรายด้านพบว่าด้านความเอาใจใส่มีระดับการรับรู้มากที่สุดรองลงมาได้แก่ด้าน
รูปลักษณ์ทางกายภาพด้านความน่าเชื่อถือด้านการประกันความมั่นใจและการตอบสนองต่อความ
ต้องการของผู้ใช้บริการตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการกับการรับรู้คุณภาพ
บริการของผู้โดยสารที่มีต่อพนักงานภาคพื้นของบริษัทสการการบินนกแอร์ มีความสัมพันธ์กันอย่างมี
นัยสำคัญที่ระดับ .01 เป็นไปตามแนวคิดของ Parasuraman, Berry & Zeithaml (1994) ที่กล่าวว่า
ความคาดหวังของลูกค้าจะมีการรับรู้ของลูกค้าปะปนมาด้วย จึงเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กัน

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการศึกษา พบว่า ผู้โดยสารคาดหวังเป็นอย่างยิ่งกับการแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่
สภาวะปกติ โดยพนักงานต้องมีความพร้อมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และสามารถแก้ไขปัญหาได้
อย่างรวดเร็ว และยังพบว่า ผู้โดยสารมีการรับรู้อย่างมากต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน
ภาคพื้นในด้านการตอบสนอง โดยพนักงานต้องมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการให้บริการอย่าง
รวดเร็ว ทันต่อเวลา ตลอดจนการรับรู้ถึงปัญหาและสนใจให้ความช่วยเหลือผู้โดยสาร ดังนั้น สายการบิน
บินจึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการบริการของพนักงานบริการภาคพื้นในด้านนี้ ด้วย
กระบวนการต่าง ๆ อย่างเป็นขั้นตอน ตั้งแต่การวางแผนงาน การปฏิบัติการ ตลอดจนการประเมินผล
อย่างสม่ำเสมอ อย่างไรก็ดี สายการบินก็ไม่ควรละเลยคุณภาพการบริการของพนักงานบริการภาคพื้น
ในด้านอื่น ๆ ให้อยู่ในมาตรฐานที่ดี สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้โดยสารได้

2. การพัฒนาคุณภาพการบริการของพนักงานภาคพื้น ทุกภาคส่วน ทุกระดับ ควรร่วมแรง
ร่วมใจพัฒนาตามแนวทางของการพัฒนาบุคคลทั่วไป ได้แก่ การสื่อสารอย่างชัดเจนถึงความเชื่อมโยง
ระหว่างผลการปฏิบัติงานและผลตอบแทนการสร้าง ความมั่นใจในการประเมินผลการปฏิบัติงาน การ
จัดอุปสรรคในการทำงานเลือกคนให้เหมาะสมกับงานติดตามและพัฒนาบรรยากาศในการทำงาน
โดยผู้นำต้องมีความสามารถและมีรูปแบบการบริหารงานที่เหมาะสมเพื่อจูงใจพนักงานและการมุ่งเน้น
ถึงผลตอบแทนที่ไม่ได้อยู่แค่ในรูปของเงินเท่านั้น เช่น โอกาสการเติบโตในหน้าที่การงาน การพัฒนา
ในด้านต่าง ๆ และการยกย่องชมเชยพนักงานเพราะคุณภาพงานบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการเป็นหัวใจ
สำคัญนั่นเอง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเปรียบเทียบการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำอื่น ๆ ที่ดำเนินธุรกิจ
ในรูปแบบเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ถึงสาเหตุการเลือกใช้บริการในแต่ละสายการ
บิน ซึ่งสามารถนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุง พัฒนา การดำเนินการของสายการบินแห่งนี้ได้ดีเพิ่มขึ้นได้

2. ควรมีการนำตัวแปรอิสระด้านอื่น ๆ มาทำการวิจัยด้วย เช่น ด้านราคา ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านการส่งเสริมการขาย เพื่อจะได้มีปัจจัยที่ใช้ในการเปรียบเทียบและตอบสนองผู้มาลูกค้าได้อย่างถูกต้องมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ข้อมูลบริษัทสายการบินนกแอร์จำกัด (มหาชน). from <http://www.nokair.com>

ธีรพันธ์ สงวนวงศ์ และคณะ. การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้โดยสารภายในประเทศที่มีต่อ

เคาน์เตอร์เช็คอินสายการบินนกแอร์ ประจำสถานีภูเก็ต. PULINET Journal Vol. 5, No. 1, January – April 2018: pp. 69-8. From

<http://pulnet.oas.psu.ac.th/index.php/journal>

Apinya Sakdasirorat. Expectations and Satisfaction of Passengers Receiving from

Premium Low-Cost Airlines Domestic Flight, Chiang Mai Airport.วารสารวิชาการ

มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น ปีที่ 12 ฉบับ Supplement (2561). pp 83-97 from

<http://journal.feu.ac.th>

Airport of Thailand PLC.(2015).**Air Transport statistic**. from [http://aot-](http://aot-th.listedcompany.com/ar.html)

[th.listedcompany.com/ar.html](http://aot-th.listedcompany.com/ar.html)

Chen. F. Y. & Chang, Y. H. (2005). Airline service quality from process

perspective.**Journal of Air Transport Management** 11(2), 24-25.

Kankaew, K. (2012). **Passenger's expectation and satisfaction on airlines delivering**

service: A case study of full service airline in Thailand. Bangkok

Suan Sunandha Rajabhat University. Retrieved March 25, 2016, from

<http://www.eresearch.ssu.ac.th/xmlui/handle/123456789/353>. [in Thai]

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service

Quality and its Implication for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.

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

ความคาดหวังต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย

ณ ท่าอากาศยานนครพนม

Expectation toward Service Quality of Thai AirAsia

at Nakhon Phanom Airport

พูนสุข ชูอารมณ์* เนตร์ศิริ เรืองอริยภักดิ์

สาขาวิชาการจัดการการบิน คณะธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบินนานาชาติ มหาวิทยาลัยนครพนม

* 129 หมู่ 6 ตำบลโพธิ์ตาก อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม 48000 E-mail:poonsuk2527@hotmail.com

บทคัดย่อ

การการศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการ เปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย ณ ท่าอากาศยานนครพนม เป็นการวิจัยเชิงปริมาณแบบสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูล สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ อาศัยความสะดวก จำนวน 400 คนวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test F-test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการศึกษาความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าผู้โดยสารที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05 ส่วนผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความคาดหวังต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05 และผู้โดยสารที่เพศ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีการรับรู้ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่รับ .05 ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการรับรู้ต่างกันที่ระดับ .05 และยังพบว่าความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ความคาดหวัง, การรับรู้, ความพึงพอใจ, คุณภาพการให้บริการของสายการบิน

Abstract

This research aims to study level of expectation and perceived quality of service, personal factors of passengers toward perceived quality of service and relationship between expectation and perceived quality of service of Thai AirAsia at Nakhon Phanom Airport. It is quantitative research by survey. Questionnaire is used

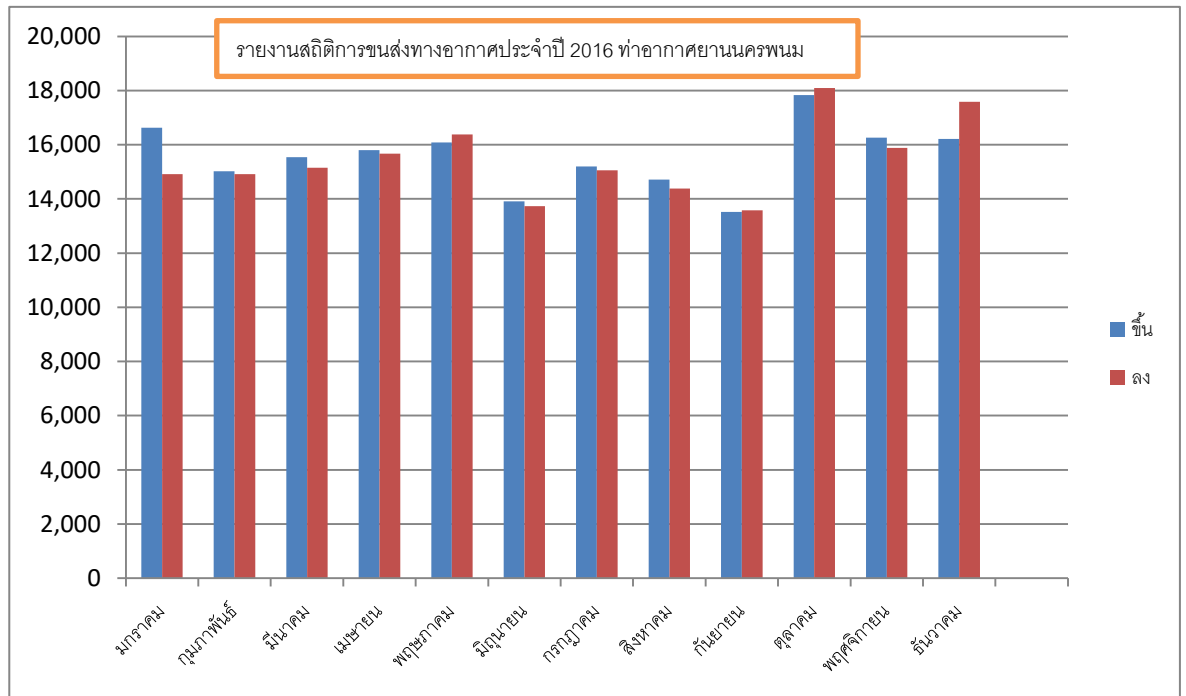
as a data collection tool. The samples of 400 are accidentally selected by convenience sampling. Data were analyzed by using descriptive statistics such as percentage, and inferential statistics such as t-test, F-test, and Pearson product moment correlation coefficient.

The results demonstrate the level of expectation toward service quality and level of perceived service quality as an overall at the high level. The passengers who have different sex have different expectation at statistically significant level of .05. Moreover, different education levels and careers of the passengers have different expectation at statistically significant level of .05. Different education levels have different perceived service quality at statistically significant level of .05. Also, the expectation and perceived service quality is correlated positively at statistically significant level of .05.

Keywords: expectations, perception, satisfaction, quality of service of airlines

บทนำ

ในปัจจุบันการคมนาคมทางอากาศในประเทศไทย กำลังมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็น เพื่อ การติดต่อสื่อสาร การทางธุรกิจ หรือการท่องเที่ยว ทำให้ธุรกิจสายการบินจะต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองกับความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจและเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้เกิดความพึงพอใจและเลือกใช้บริการ จึงทำให้เกิดการแข่งขันกันมากขึ้นเพื่อต้องการเรียกลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการ ซึ่งปัจจุบันประเทศไทยมีสายการบินที่ให้บริการบินเส้นทางในประเทศหลายสายการบิน เช่น การบินไทย สายการบินนกแอร์ สายการบินโลว์คอสต์แอร์ สายการบินบางกอกแอร์เวย์ สายการบินโอเรียนท์ไทย สายการบินไทยแอร์เอเชีย สายการบินไทยสมายด์ เป็นต้น ซึ่งนับว่ามีการแข่งขันทางการตลาดค่อนข้างสูง โดยเฉพาะสายการบินต้นทุนต่ำที่จะต้องพัฒนาปรับปรุง คุณภาพการให้บริการมีการนำเสนอภาพลักษณ์ของสายการบินที่ชัดเจน เพื่อให้เกิดการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ที่เกิดความประทับใจและเกิดความพึงพอใจ ในการเลือกใช้บริการและในปี 2560 สายการบินไทยแอร์เอเชีย ได้ทำการบินเส้นทาง นครพนม ไป-กลับ กรุงเทพมหานคร จำนวน 2 เที่ยวบิน โดยพบว่าผู้โดยสารที่เลือกมาใช้บริการบริเวณของท่าอากาศยานนครพนม เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากราคาถูก ระยะเวลาในการเดินทางเร็วขึ้น ตามสถิติผู้โดยสารที่มาใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานนครพนม เส้นทางนครพนม ไป กลับ กรุงเทพมหานคร ปี 2016 ดังภาพที่ 1และภาพที่ 2



ภาพที่ 1 รายงานสถิติการขนส่งทางอากาศประจำปี 2016 ท่าอากาศยานนครพนม
 (ที่มา : เว็บไซต์ท่าอากาศยานนครพนม (2561). สืบค้นเมื่อวันที่ 19 มกราคม 2561,
<https://minisite.airports.go.th/nakhonphanom/content2439.html>



ภาพที่ 2 รายงานสถิติการขนส่งทางอากาศประจำปี 2016 ท่าอากาศยานนครพนม 2017
(ที่มา : เว็บไซต์ท่าอากาศยานนครพนม (2561). สืบค้นเมื่อวันที่ 19 มกราคม 2561,
<https://minisite.airports.go.th/nakhonphanom/content2439.html>

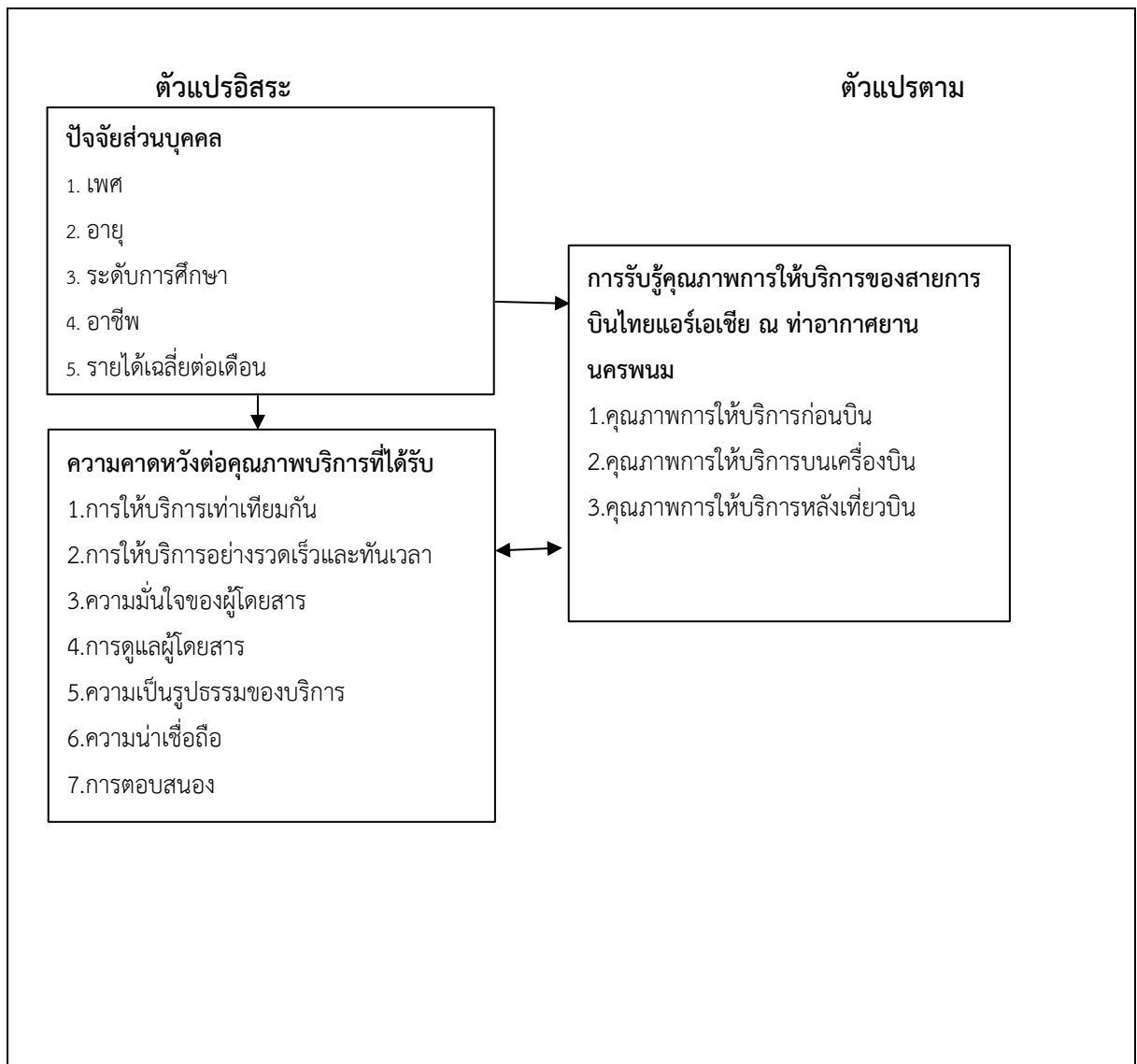
ทั้งนี้ (วัชร มานูพีรพันธ์.2552). ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยทางการตลาดบริการของผู้ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียของนักท่องเที่ยวชาวไทย ได้กล่าวถึงระดับความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย ด้านราคา ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งโดยรวมความพึงพอใจยังอยู่ในระดับน้อย และระดับปานกลาง นั้น

ผู้ศึกษาจึงได้ดำเนินการศึกษาในหัวข้อเรื่อง “ความคาดหวังต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย ณ ท่าอากาศยานนครพนม เพื่อสร้างการรับรู้ต่อผู้โดยสารที่มาใช้บริการให้เป็นไปตามที่คาดหวัง ในการที่จะพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพในทุกๆด้าน เพื่อสร้างข้อแตกต่างและลักษณะพิเศษแก่สายการบินที่จะดึงดูดลูกค้าและให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจและเพิ่มหรือรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดให้สายการบินของตน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารของสายการบินไทยแอร์เอเชีย ณ ท่าอากาศยานนครพนม
2. เพื่อศึกษาความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย ณ ท่าอากาศยานนครพนม
3. เพื่อศึกษาการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย ณ ท่าอากาศยานนครพนม

กรอบแนวคิดของการศึกษา



สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้โดยสารที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัันมีการความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย ณ ท่าอากาศยานนครพนม แตกต่างกััน
2. ผู้โดยสารที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัันมีรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย ณ ท่าอากาศยานนครพนม แตกต่างกััน
3. ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย ณ ท่าอากาศยานนครพนม มีความสัมพันธ์กัน

ประโยชน์ของการศึกษา

1. เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับองค์กรธุรกิจด้านการบินเพื่อจะใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและการพัฒนาการให้บริการก่อนเที่ยวบิน บนเครื่องบิน และหลังเที่ยวบิน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารในด้านการบริการได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว
2. เพื่อเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย ณ ท่าอากาศยานนครพนม
3. เพื่อเป็นประโยชน์ ต่อ นักศึกษา นักวิจัย นักวิชาการ รวมทั้งสาธารณะชนทั่วไป ที่ได้สนใจในการนำผลการวิจัยไปใช้ในการต่อยอดงานวิจัย

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

Vroom (1964) ได้มีการให้แนวคิด ดังนี้ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในการใช้บริการได้นั้น ก็ต่อเมื่อเกิด

ความพึงพอใจ โดยมีการคิดล่วงหน้าถึงคุณค่าของการบริการว่า มีความสามารถเพียงพอตามที่ตนเองคาดหวังไว้มากน้อยเพียงใด ซึ่งมี 3 ลักษณะ ประกอบด้วย ความคาดหวังอยู่ที่ผล (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (Violence) และความคาดหวัง (Expectancy) สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นโดยการแสดงพฤติกรรมออกมา เมื่อเกิดความรู้สึกผลที่ได้รับอาจจะเกิดตาที่ผู้ใช้บริการคาดหวังหรือไม่ใช่ตามที่คาดหวังก็เป็นได้ และสมมุติฐาน 4 ประการที่เป็นบ่อเกิดแรงจูงใจในการทำงานกล่าวคือ

1. การคาดหวังว่าเมื่อแสดงพฤติกรรมไปแล้วจะทำสิ่งนั้นได้หรือไม่มีความรู้ความสามารถและมีสิ่งเอื้ออำนวยความสะดวกที่จะแสดงพฤติกรรมเพียงพอที่จะดำเนินได้มากเพียงใดและมีบทบาทที่สามารถแสดงความสามารถทำได้ดีเพียงใด
2. การคาดหวังว่าเมื่อทำงานนั้นแล้วทำได้ดีเพียงใด
3. การคาดหวังว่าเมื่อทำงานนั้นได้แล้วจะได้ผลลัพธ์อย่างที่ต้องการหรือไม่

4. การตีผลลัพธ์ที่ได้จากการกระทำสรุปได้ว่าคนเรามีแรงจูงใจในการกระทำสิ่งใดๆย่อมมีความคาดหวังตามเงื่อนไขข้างต้นคาดหวังตามแนวคิดของ Vroom ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบคือ

4.1. ความคาดหวังในด้านความพยายามต่อการกระทำหรือการปฏิบัติงานหมายถึงการที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าว่าตนเองพยายามต่อการกระทำพฤติกรรมได้ตามความสามารถแล้วโอกาสที่จะกระทำสิ่งนั้นได้สำเร็จมีมากน้อยเพียงใดเป็นการคิดก่อนจะทำการสิ่งต่างๆว่าสามารถทำได้หรือไม่

4.2. ความคาดหวังในการกระทำต่อผลลัพธ์หรือผลของการปฏิบัติงานหมายถึงการที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าก่อนทำการพฤติกรรมว่าถ้าหากกระทำพฤติกรรมนั้นแล้วจะได้ผลลัพธ์แก่ตนเองในทางที่ดีหรือไม่

4.3. ความคาดหวังในคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลหมายถึงคุณค่าจากผลของการกระทำที่เกิดขึ้นแก่บุคคลที่แสดง

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

ทฤษฎีการรับรู้ (Perception Theory) การรับรู้เป็นพื้นฐานการเรียนรู้ที่สำคัญของบุคคล เพราะการตอบสนองพฤติกรรมใดๆ จะขึ้นอยู่กับ การรับรู้จากสภาพแวดล้อม ของตน และความสามารถในการแปลความหมายของสภาพนั้นๆ ดังนั้น การเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพจึงขึ้นอยู่กับปัจจัยการรับรู้ และสิ่งเร้าที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งปัจจัยการรับรู้ประกอบด้วยประสาทสัมผัส และปัจจัยทางจิต คือความรู้เดิม ความต้องการ และเจตคติเป็นต้น การรับรู้จะประกอบด้วยกระบวนการสามด้าน คือการรับสัมผัสการแปลความหมายและอารมณ์มนุษย์เมื่อพบสิ่งเร้าไม่ได้รับรู้ตามที่สิ่งเร้าปรากฏแต่จะนำมาจัดระบบตามหลักดังนี้

1. หลักแห่งความคล้ายคลึง (Principle of similarity) สิ่งเร้าใดที่มีความคล้ายกันจะรับรู้ว่าเป็นพวกเดียวกัน

2. หลักแห่งความใกล้ชิด (Principle of proximity) สิ่งเร้าที่มีความใกล้กันจะรับรู้ว่าเป็นพวกเดียวกัน

3. หลักแห่งความสมบูรณ์ (Principle of closure) เป็นการรับรู้สิ่งที่ไม่สมบูรณ์ให้สมบูรณ์ขึ้น การเรียนรู้ของคนเราจากไม่รู้ ไปสู่การเรียนรู้ มี 5 การเรียนรู้จะเกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งเร้า มาเร้า ประสาทที่ตื่นตัว เกิดการรับสัมผัสกับอวัยวะรับสัมผัสด้วยประสาททั้ง 5 แล้วส่งกระแสสัมผัสไปยังระบบประสาทส่วนกลาง ทำให้เกิดการแปลความหมายขึ้น โดยอาศัยประสบการณ์เดิมและอื่นๆ เรียกว่า การรับรู้ (perception) เมื่อแปลความหมายแล้วก็จะมีการสรุปผลของการรับรู้เป็นความคิดรวบยอด แล้วมีปฏิกิริยาตอบสนอง(response) อย่างหนึ่งอย่างใดต่อสิ่งเร้าตามที่รับรู้ เป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ลำดับขั้นของการเรียนรู้ จะประกอบด้วยลำดับขั้นตอนพื้นฐานที่สำคัญ 3 ขั้นตอนด้วยกัน คือ

1. ประสบการณ์ (experiences) ผ่านประสาทสัมผัสทั้งห้า ซึ่งได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง ประสาทรับรู้เหล่านี้จะเป็นเสมือนช่องประตูที่จะให้บุคคลได้รับรู้และตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ ประสบการณ์ต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับนั้นย่อมจะแตกต่างกัน บางชนิดก็เป็นประสบการณ์ตรง บางชนิดเป็นประสบการณ์แทน บางชนิดเป็นประสบการณ์รูปธรรม และบางชนิดเป็นประสบการณ์นามธรรม หรือเป็นสัญลักษณ์

2. ความเข้าใจ (understanding) หลังจากบุคคลได้รับประสบการณ์แล้ว ขั้นตอนต่อไปก็คือตีความหมายหรือสร้างมโนคติ (concept) ในประสบการณ์นั้นกระบวนการนี้เกิดขึ้นในสมองหรือจิตของบุคคล เพราะสมองจะเกิดสัญญาณ (percept) และมีความทรงจำ (retain) ขึ้น ซึ่งเราเรียกกระบวนการนี้ว่า "ความเข้าใจ" ในการเรียนรู้นั้น บุคคลจะเข้าใจประสบการณ์ที่เขาประสบได้ก็ต่อเมื่อเขาสามารถจัดระเบียบ (organize) วิเคราะห์ (analyze) และสังเคราะห์ (synthesis) ประสบการณ์ต่าง ๆ จนกระทั่งหาความหมายอันแท้จริงของประสบการณ์นั้นได้

3. ความนึกคิด (thinking) ความนึกคิดถือว่าเป็นขั้นสุดท้ายของการเรียนรู้ ซึ่งเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในสมอง Crow (1948) ได้กล่าวว่า ความนึกคิดที่มีประสิทธิภาพนั้น ต้องเป็นความนึกคิดที่สามารถจัดระเบียบ (organize) ประสบการณ์เดิมกับประสบการณ์ใหม่ที่ได้รับให้เข้ากันได้ สามารถที่จะค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทั้งเก่าและใหม่ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้เกิดบูรณาการการเรียนรู้อย่างแท้จริง

3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990) ได้กำหนดแนวคิดด้านการพัฒนาขั้นตอนประเมินคุณภาพการให้บริการลูกค้าเพื่อเกิดความพึงพอใจในปี 1998 โดยการสร้างเครื่องมือคุณภาพบริการจำแนกเป็น 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Tangibility) งานบริการนั้นควรมีความเป็นรูปธรรม และสามารถจับต้องได้ ควรมีลักษณะทางกายภาพที่ได้ปรากฏให้เห็น เช่น อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องเอทีเอ็ม ตู้เสื้อผ้า เครื่องคอมพิวเตอร์ ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ รวมถึงการแต่งกายของพนักงาน นั้น สิ่งสัมผัสได้เหล่านี้จะเหมือนกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ความเชื่อถือความไว้วางใจเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าที่ได้สัญญาไว้ควรให้เป็นไปอย่างถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ในเวลาที่เหมาะสม เช่น การเช็คอินผ่านเว็บไซต์ต้องเช็คในเวลาที่กำหนดไว้เท่านั้น เป็นต้น การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) พนักงานมีหน้าที่ให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ และการบริการที่พร้อมให้ความช่วยเหลือ การให้บริการลูกค้าทันที และได้รับความสะดวกรวดเร็ว ซึ่งเป็นกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

3.การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) ถือเป็นการรับประกันว่า พนักงานที่ให้บริการนั้นมีความรู้ ความสามารถ มีความสุภาพอ่อนน้อม และมีจริยธรรมในการให้บริการเพื่อที่จะสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าจะได้รับการบริการที่ได้ตามมาตรฐานและด้านความปลอดภัย หรือต้องมีการรับประกันถึงมาตรฐานขององค์กรด้วย ISO 9001 : 2000

4.การเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Empathy) องค์ประกอบของข้อนี้เป็นการดูแลการให้บริการอย่างตั้งใจ การเอาใจใส่และเข้าถึงปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องรับบริการ ทั้งนี้การตอบสนองยังเน้นการบริการและการแก้ปัญหาให้กับลูกค้าที่เป็นรายบุคคล ตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันและการทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างทอ่งแท้ หากผู้ใช้บริการได้รับการบริการอย่างเป็นไปตามที่คาดหวังถือว่าผู้ให้บริการมีการบริการอย่างมีคุณภาพ และเครื่องมือ SERVQUAL ที่นำมาวัดคุณภาพการให้บริการมี 10 ด้าน ประกอบด้วย

1. ความไว้วางใจ (Reliability) คือ ความถูกต้องของกระบวนการให้บริการ ความสามารถในการให้บริการ ได้อย่างถูกต้องและสามารถให้บริการได้ตามที่สัญญาไว้อย่างครบถ้วน

2. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) คือ ความตั้งใจและความพร้อมในการให้ บริการรวมไปถึงความเหมาะสมของระยะเวลาให้บริการด้วย

3. ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) คือ คุณสมบัติและทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการ

4. การเข้าถึงการบริการ (Access) คือ ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร เช่น ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลาและสถานที่ต้องมีการอำนวยความสะดวกไม่ทำให้ลูกค้าคอยนาน มีความเหมาะสมของทำเลที่ตั้ง

5. ความมีอัธยาศัย (Courtesy) คือ ผู้ให้บริการต้องมีอัธยาศัยไมตรี มีความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รวมไปถึงการแต่งกายที่สุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รวมไปถึงการแต่งกายที่สุภาพและเหมาะสมด้วย

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ ความสามารถของผู้ให้บริการในการอธิบายให้เข้าใจอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ

7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) คือ ชื่อเสียงขององค์กรประกอบด้วยลักษณะที่น่าเชื่อถือความซื่อสัตย์ไว้วางใจ และการนำเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ผู้ใช้บริการ

8. ความปลอดภัย (Security) คือ การบริการที่ส่งมอบแก่ผู้ให้บริการไม่เกิดความเสี่ยงและอันตราย ของร่างกาย ทรัพย์สิน และความเป็นส่วนตัว

9. การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing the customer) คือ การเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและเรียนรู้เกี่ยวกับความต้องการส่วนตัว และสามารถจดจำชื่อผู้ใช้บริการได้

10. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) คือ ลักษณะทางกายภาพขององค์กรกล่าวถึงสภาพภายนอกของผู้ให้บริการรวมถึงอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการ ซึ่งได้สรุปการแปรผลโดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL ยังสามารถแบ่งคุณภาพให้บริการได้ 5 ด้านและยังคงได้ให้ความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการ 10 ด้าน ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จึงมีการนำทั้ง 2 ด้านมาปรับปรุงใหม่ คือ SERVQUAL Dimensions หรือ RATER (Ziethaml, Parasuraman and Berry, 1990:28) ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การสร้างความมั่นใจ รูปลักษณ์ทางกายภาพ การเอาใจใส่ดูแล และการตอบสนอง และ คอตเลอร์ กล่าวว่า คุณภาพคือผลรวมทั้งหมด ลักษณะของสินค้าหรือบริการ นั้นที่สามารถตอบสนองความต้องการ ด้านความคาดหวัง

4.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐวุฒิ พิมพิสุทธิ์ (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี” ผลการศึกษาพบว่า 1.ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในด้านบุคลากรมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านหลักสูตร ด้านข้อมูลข่าวสารด้านสถาบันกวดวิชา ด้านค่าใช้จ่ายและด้านทัศนคติผู้ปกครอง 2. ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในด้านหลักสูตรมากที่สุด รองลงมาด้านค่าใช้จ่าย ด้านบุคลากร ด้านสถาบันกวดวิชา ด้านทัศนคติผู้ปกครอง 3. ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี พบว่าทางด้านหลักสูตร ทางด้านค่าใช้จ่าย ทางด้านบุคลากรสอน ทางด้านสถาบันกวดวิชา ทางด้านข้อมูลข่าวสาร ทางด้านทัศนคติผู้ปกครองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

สุนันท์ นิลพวง. (2558), ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการรถโดยสารสถานีสวนสงายใต้” ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการรถโดยสารสถานีสวนสงายใต้ อยู่ในระดับมาก (Mean = 3.65) โดยความคาดหวังที่ได้รับการประเมินอยู่ในสามลำดับแรกได้แก่ การสร้างความมั่นใจในการเดินทางกับรถโดยสารประจำทาง (Mean = 3.82) การปรับอัตราค่าใช้จ่ายในการเดินทางให้เหมาะสมกับค่าครองชีพ (Mean = 3.78) และ ความเหมาะสมในระหว่างราคาและคุณภาพในการบริการ (Mean= 3.67) ตามลำดับ การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้โดยสารให้บริการรถโดยสารสถานีสวนสงายใต้ ภายในรถโดยสาร อยู่ในระดับมาก (Mean = 3.75) โดยการรับรู้ที่ได้รับการ

ประเมินในสามลำดับแรกได้แก่ ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุในการใช้บริการรถตลอดการเดินทาง (Mean = 4.22) สภาพของรถโดยสารอยู่ในสภาพที่ดี (Mean = 4.04) และความปลอดภัยจากอาชญากรรมตลอดการเดินทาง (Mean = 4.3.79) คุณลักษณะส่วนบุคคลมีผลต่อความคาดหวังในทุกด้าน ยกเว้นในส่วนของการรายได้ต่อเดือน ที่ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ คุณลักษณะส่วนบุคคลมีผลต่อการรับรู้ภายในรถโดยสาร และมีผลต่อการรับรู้การให้บริการระหว่างเดินทางในทุกด้าน ยกเว้นในปัจจัยด้านเพศ ที่ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้โดยสาร มีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้การให้บริการระหว่างเดินทางมากที่สุด ($r = 0.76$) รองลงมาคือความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ภายในรถโดยสาร ($r = 0.71$) และการรับรู้ภายในรถโดยสาร และการให้บริการระหว่างเดินทาง ($r = 0.63$) ส่วนความคาดหวัง ความสัมพันธ์ของความคาดหวัง และการรับรู้ Parasuraman, Berry & Zeithaml (1994) เสนอว่า ความคาดหวังของลูกค้าจะมีการรับรู้ของลูกค้าปะปนมาด้วยโดยสามารถที่จะอธิบายถึงข้อแตกต่างได้ว่าข้อมูลที่ถูกค่าได้รับ ผิดเพี้ยนกับสถานการณ์แวดล้อมในเวลานั้น ทำให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจไปเองว่าผู้ให้บริการต้องสามารถบริการได้อย่างดีจึงทำให้ลูกค้าเกิดความคาดหวังที่สูง หรือเกินกว่าความปกติจากความเป็นจริง

เฉลิมชัย สุกิจปาณีนิจ (2559), ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดีในการบริการด้านสินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” ผลการศึกษาพบว่า 1. ความคาดหวังคุณภาพบริการด้านสินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาด้านที่มากที่สุด คือ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ 2. การรับรู้คุณภาพบริการด้านสินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายได้ที่มากที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการรองลงมาคือ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ตามลำดับ 3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นความภักดีในการบริการด้านสินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ SMEs ที่มีระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความภักดีในการบริการด้านสินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ SMEs ที่มีเพศ อายุ และอาชีพแตกต่างกัน มีความภักดีในการบริการด้านสินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่แตกต่างกัน 4. ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการด้านสินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความสัมพันธ์กับความภักดีในการบริการด้านสินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคาร

อมสิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ณัฐกานต์ ชินวงศ์อมร (2558), ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “กลยุทธ์คุณภาพการให้บริการสายการบินที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการศึกษาพบว่า ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อิทธิพลของกลยุทธ์คุณภาพการให้บริการสายการบินระหว่างประเทศ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินระหว่างประเทศ โดยคุณภาพการให้บริการก่อนการบินด้านความพร้อมเต็มใจให้บริการ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินระหว่างประเทศ สูงสุด รองลงมา ด้านการตอบสนองการให้บริการอย่างรวดเร็วด้านชื่อเสียงการให้บริการ และด้านความกระตือรือร้นในบริการ ตามลำดับ คุณภาพการให้บริการบนเครื่องบิน ด้านพนักงานบนเครื่องบินมีความชำนาญ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินระหว่างประเทศ สูงสุด รองลงมา ด้านพนักงานบนเครื่องบินเต็มใจให้บริการ ด้านห้องโดยสารมีอุปกรณ์บริการ ด้านพนักงานบนเครื่องบินมีความเชี่ยวชาญภาษา และด้านพนักงานบนเครื่องบินมีอัธยาศัยดีตามลำดับ และคุณภาพการให้บริการหลังเที่ยวบิน ด้านการติดตามความพึงพอใจหลังใช้บริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินระหว่างประเทศ สูงสุด รองลงมา ด้านมาตรฐานการจัดการสัมภาระผู้โดยสาร ด้านโปรแกรมสะสมไมล์ที่ให้สิทธิประโยชน์ และด้านเส้นทางถึงที่หมายตามเวลาที่กำหนด ตามลำดับ

นางสาวพรรณทิพย์ ใหม่เนียม (2557), ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารการเปรียบเทียบระหว่างสาขาในศูนย์การค้าและสาขานอกศูนย์การค้า” ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์อยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่ลูกค้ามีความคาดหวังสูงสุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรม รองลงมา ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการความมั่นใจ และด้านการตอบสนองความต้องการตามลำดับ และการรับรู้คุณภาพการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ลูกค้ามีการรับรู้สูงสุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรม รองลงมา ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการด้านการตอบสนองความต้องการและด้านการให้ความมั่นใจ ตามลำดับ และการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการใช้บริการมีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าในคุณภาพการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ระหว่างสาขาในศูนย์การค้าและสาขานอกศูนย์การค้าไม่ต่างกัน แต่การรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ระหว่างสาขาในศูนย์การค้าและสาขานอกศูนย์การค้ามีความต่างกัน นอกจากนั้นความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ในภาพรวมมีความต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ในเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านประชากร คือ ผู้โดยสารที่เข้ามาใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย ณ ท่าอากาศยานนครพนมใช้เทคนิคการประมาณการจากจำนวนที่นั่งของเครื่องบินที่ให้บริการ ณ ท่าอากาศยานนครพนม จำนวน $185 \text{ ที่นั่ง} \times 2 \text{ เที่ยวบิน} \times 365 \text{ วัน} = 135,050 \text{ คน}$ กลุ่มตัวอย่างใช้ในการคำนวณตามหลักการของ Taro Yamane ได้จำนวน 400 ตัวช่วย

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ทำการศึกษาด้านปัจจัยส่วนบุคคล ความคาดหวัง การรับรู้

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ เก็บข้อมูลบริเวณ ท่าอากาศยานนครพนม จังหวัดนครพนม

4. ขอบเขตด้านเวลาเก็บข้อมูล ระหว่างช่วง 10 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561 – 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. สร้างแบบสอบถามโดยตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวในกรอบแนวคิด และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ โดยผ่าน

การพิจารณาของอาจารย์ที่ปรึกษา

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำแนกตาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย ณ ท่าอากาศยานนครพนม คำถามความคิดเห็น 5 ระดับ คือ 5 หมายถึง ความคาดหวัง และการรับรู้มากที่สุด 4 หมายถึง ความคาดหวังและการรับรู้มาก 3 หมายถึง ความคาดหวังและการรับรู้ปานกลาง 2 หมายถึง ความคาดหวังและการรับรู้น้อย และ 1 หมายถึง ความคาดหวัง และการรับรู้ที่น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย ณ ท่าอากาศยานนครพนม ลักษณะคำถามแบบปลายปิด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close Question) เกี่ยวกับ ข้อเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติม

2. นำแบบสอบถามที่ได้เสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน แล้วตรวจสอบความเที่ยงตรงของข้อคำถาม ข้อคำถามทุกข้อในแบบสอบถามมีค่าดัชนีความสอดคล้อง ระหว่างเนื้อหาในข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ มีค่าอยู่ระหว่าง 0.67 ถึง 1.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์ 0.50 ขึ้นไปในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ค่า ioc 0.9036

3. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับแก้ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญแล้ว ไปทดสอบก่อนนำไปใช้จริง (Pre-test) กับกลุ่มผู้โดยสารต่อการใช้บริการของท่าอากาศยานนครพนม จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนที่วัดความคาดหวังและการรับรู้ของผู้โดยสารต่อการให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย ณ ท่าอากาศยานนครพนม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาช (Cronbach, 1990) พร้อมทั้งปรับปรุงข้อผิดพลาดเพื่อที่จะนำไปใช้เก็บข้อมูลรวบรวมข้อมูลจริงต่อไป ผลการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา พบว่าแบบสอบถามในส่วนที่วัดความคาดหวังได้ความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.7742 – 0.9887 และในภาพรวม 0.8997 และแบบสอบถามในส่วนที่วัดการรับรู้ ได้ความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.7629 – 0.9237 และในภาพรวม 0.9118 ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จึงมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริงต่อไป

ผลการวิจัย

พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นชาย อายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 26-30 ปีระดับการศึกษา ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี อาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงานข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่ในช่วง 10,001 – 20,000 บาท และ 20,001 – 30,000 บาท

พบว่าความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยการให้บริการเช็คอินหน้าเคาน์เตอร์อย่างรวดเร็วและทันเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และการตอบสนองในเรื่องความสามารถในการเลือกที่นั่ง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

พบว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยในด้านการให้บริการก่อนบินนั้น ความสะดวก รวดเร็วในการเช็คอินผ่านเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านคุณภาพการให้บริการบนเครื่องบิน พนักงานต้อนรับสวมเครื่องแบบเหมาะสม มีเอกลักษณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านคุณภาพการให้บริการหลังเที่ยวบิน ความสะดวก รวดเร็วในการรับสัมภาระคืน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ผลการเปรียบเทียบความคาดหวัง และการรับรู้คุณภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าผู้โดยสารที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05 ส่วนผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคาดหวังต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05 และผู้โดยสารที่มีเพศอาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีการรับรู้ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่รับ .05 ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการรับรู้ต่างกันที่ระดับ .05

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย ณ ท่าอากาศยานนครพนม พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความ

คาดหวังต่อคุณภาพบริการกับการรับรู้คุณภาพบริการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย ณ ท่าอากาศยาน นครพนมมีค่าน้ำหนัก .785 ซึ่งได้ค่าความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สรุป และอภิปรายผล

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นชาย อายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 26-30 ปี ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี อาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงานข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่ในช่วง 10,001 – 20,000 บาท และ 20,001 – 30,000 บาท ส่วนระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย ณ ท่าอากาศยาน นครพนมพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ สุนันท์ นิลพวง (2558) ที่เสนอว่า ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการรถโดยสารสาธารณะขนส่งสายใต้ อยู่ในระดับมาก โดยความคาดหวังที่ได้รับการประเมินอยู่ในสามลำดับแรกได้แก่ การสร้างความมั่นใจในการเดินทาง ความเหมาะสมในระหว่างราคาและคุณภาพการให้บริการ ส่วนความคาดหวังความสัมพันธ์ของความคาดหวัง และการรับรู้ Parasuraman, Berry & Zeithaml (1994) เสนอว่า ความคาดหวังของลูกค้าจะมีการรับรู้ของลูกค้าปะปนมาด้วยโดยสามารถที่จะอธิบายถึงข้อแตกต่างได้ว่าข้อมูลที่ลูกค้าได้รับ ผสมกับสถานการณ์แวดล้อมในเวลานั้น ทำให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจไปเองว่าผู้ให้บริการต้องสามารถบริการได้อย่างดีจึงทำให้ลูกค้าเกิดความคาดหวังที่สูง หรือเกินกว่าความปกติจากความเป็นจริงทั้งนี้เนื่องจากความคาดหวังและการรับรู้ที่มีความสัมพันธ์กัน สอดคล้องกับผลการศึกษาครั้งนี้

ส่วนผลการศึกษา ถึงระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย ณ ท่าอากาศยาน นครพนมซึ่งพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากสอดคล้องกับการศึกษาของนางสาว พรณทิพย์ ใหม่เนียม (2557) ซึ่งศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารการเปรียบเทียบระหว่างสาขาในศูนย์การค้าและสาขานอกศูนย์การค้า พบว่าการรับรู้คุณภาพการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ลูกค้ามีการรับรู้สูงสุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรม รองลงมา ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการและด้านการให้ความมั่นใจ ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากจากแนวความคิดที่ได้กล่าวมาทั้งหมด สรุปได้ว่า การรับรู้ของบุคคลเป็นกระบวนการที่เริ่มจากสิ่งที่เร้าประสาทสัมผัส โดยผ่านประสาทสัมผัสทั้งห้า คือ ตา หู จมูก ลิ้น และกายสัมผัส ทำการสรุปและแปลความหมายจากสิ่งที่สัมผัส โดยความสามารถและประสบการณ์ของแต่ละบุคคล จะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรม ทักษะคติ เกิดการเรียนรู้เพิ่มเติม และส่งผลให้เกิดการกระทำที่ตอบสนองต่อการรับรู้ที่เกิดขึ้นเหล่านั้น ซึ่งแต่ละบุคคลนั้นมีการรับรู้ในสารเดียวกันได้แตกต่างกัน โดยเกิดจากอิทธิพล ของการรับรู้ คือ แรงผลักดันหรือแรงจูงใจ ประสบการณ์เดิม กรอบอ้างอิง สภาพแวดล้อม สภาวะจิตใจ

และอารมณ์ของบุคคล

และผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย ณ ท่าอากาศยานนครพนม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่พบว่าสอดคล้องกับการศึกษาของเฉลิมชัย สุกิจปาณีนิจ (2559) ซึ่งศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดีในการบริการด้านสินค้าเชือธุรกิจ SMEs ธนากรอมสิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าผู้ใช้บริการสินค้าเชือธุรกิจ SMEs ที่มีระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความภักดีในการบริการด้านสินค้าเชือธุรกิจ SMEs ธนากรอมสิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ใช้บริการสินค้าเชือธุรกิจ SMEs ที่มีเพศ อายุ และอาชีพแตกต่างกัน มีความภักดีในการบริการด้านสินค้าเชือธุรกิจ SMEs ธนากรอมสิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากความคาดหวังถึงคุณภาพของการบริการที่สามารถรับรู้ได้ อาจมีการเปรียบเทียบการบริการที่ผู้ใช้บริการสามารถรับรู้ได้ และส่วนใหญ่การบริการที่ได้รับนั้น พร้อมกับความคาดหวังอยู่เสมอ

ในประเด็นเกี่ยวกับผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย ณ ท่าอากาศยานนครพนม พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อคุณภาพบริการกับการรับรู้คุณภาพบริการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย ณ ท่าอากาศยานนครพนมมีค่า .785 ซึ่งเป็นความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 สอดคล้องกับการศึกษาของเฉลิมชัย สุกิจปาณีนิจ (2559) ซึ่งศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดีในการบริการด้านสินค้าเชือธุรกิจ SMEs ธนากรอมสิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการด้านสินค้าเชือธุรกิจ SMEs ธนากรอมสิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความสัมพันธ์กับความภักดีในการบริการด้านสินค้าเชือธุรกิจ SMEs ธนากรอมสิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้เนื่องจากผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการ ที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับ เรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้า รับรู้” (Perceived Service Quality) กับ “บริการที่รับรู้” (Perceived Service)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งนี้

1. จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นชาย คิดเป็นร้อยละ 55.00 อายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.00 ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.50 อาชีพ ส่วนใหญ่เป็นลูกจ้าง/พนักงานข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 40.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่ในช่วง 10,001 –20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.50 จึงเสนอแนะว่า สายการบินไทยแอร์เอเชีย ณ ท่าอากาศยานนครพนม ควรให้ความสำคัญในการ

จัดรูปแบบการให้บริการต่างๆ ให้เหมาะสมกับหลากหลายลูกค้า โดยจำแนกกลุ่มลูกค้าเพื่อตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็วและตรงตามความต้องการของลูกค้าสูงสุด เช่น จำแนกตามระดับรายได้ของลูกค้า นั้น

2. จากการศึกษา พบว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย ณ ท่าอากาศยานนครพนมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยการให้บริการเช็คอินหน้าเคาน์เตอร์อย่างรวดเร็วและทันเวลารวมถึงการตอบสนองในเรื่องความสามารถในการเลือกที่นั่ง โดยการรับรู้ของผู้โดยสารด้านการให้บริการก่อนบินนั้น ความสะดวก รวมแล้วในการเช็คอินผ่านเว็บไซต์ มีความต้องการมากที่สุด ดังนั้นสายการบินควรให้ความสำคัญกับการให้บริการก่อนบินให้มีประสิทธิภาพ เช่น การจองตั๋วโดยสารทางอินเทอร์เน็ตทำได้ง่ายสะดวก การเช็คอินผ่านเว็บไซต์ สะดวกรวดเร็ว ตลอดจนการให้บริการด้านการเลือกที่นั่ง ทั้งทางด้านเคาน์เตอร์ และด้านเว็บไซต์ เพื่อการตอบสนองที่รวดเร็วทันเวลา และการให้บริการสายการบินมีความถูกต้องไม่มีผิดพลาดเป็นต้น

3. จากการศึกษา พบว่า ความคาดหวังต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการของสายการบินแอร์เอเชีย ณ ท่าอากาศยานนครพนม ผู้โดยสารมีความคาดหวังและการรับรู้อยู่ในระดับมากในทิศทางเดียวกันซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวก ในด้านคุณภาพการให้บริการก่อนบิน ดังนั้น ควรให้ความสำคัญกับการให้บริการด้านการรับรู้การบริการก่อนบิน การไหลลื่นภาระ การเช็คอินหน้าเคาน์เตอร์ ตลอดจนมีการประเมินผลการให้บริการเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาในสนามบินท่าอากาศยานในพื้นที่ต่างจังหวัด เช่น สกลนคร อุตรธานี เพื่อจะได้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีสิ่งแวดล้อมสภาวะการณ์ต่างกันอย่างกว้างขวางจะมีแนวความคิดเห็นและการรับรู้ของสายการบินต่างกันลักษณะใด อันจะเป็นประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจและใช้เป็นแนวทางในด้านคุณภาพการให้บริการของสายการบินให้ดียิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณา และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ดร. เนตรศิริ เรืองอริยภักดิ์ อาจารย์ที่ปรึกษา และ ผศ.ดร.จิรวรรณ ดีประเสริฐ ดร. อภิญญา ศักดาศิริวัฒน์ ดร. สุภา จิรวัฒนานนท์ อาจารย์วิภาพร เลิศสุขสถาพร ที่ท่านได้เสียสละเวลา กรุณาให้คำปรึกษา และแนะนำรวมถึงการตรวจสอบ และช่วยแก้ไขร่างงานศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้มาโดยตลอด อันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาดังแต่เริ่มต้นจนสำเร็จ ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ ตลอดจนขอขอบพระคุณ คณะกรรมการการ

ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำ และแนวทางในการแก้ไขงานศึกษาค้นคว้า
อิสระฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ ผศ. ดร. สรร ธงยศ ดร.สำราญ วิเศษ และ ดร.กชกร เตชะคำภู ที่ให้
ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ และขอขอบพระคุณ
ผู้โดยสารของสายการบินไทยแอร์เอเชีย ณ ท่าอากาศยานนครพนม จังหวัดนครพนม ที่ให้ความ
ร่วมมือตอบแบบสอบถามอย่างครบถ้วน

ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา บุคคลในครอบครัว และผู้ที่เกี่ยวข้อง ที่ได้เห็น
ความสำคัญของการศึกษา ทั้งให้การสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ งานวิจัยเล่มนี้คงเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่
เกี่ยวข้อง และผู้ที่สนใจในการนำไปปรับใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป

ผู้ศึกษาหวังว่า งานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่ได้ศึกษา จึงขอมอบเป็นกตเวทิตาแด่
บิดา มารดา และเหล่าคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาให้แก่ผู้วิจัย รวมทั้งตลอดจนผู้เขียน
หนังสือ และบทความต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์แก่ผู้ศึกษา จนสามารถทำงานวิจัยฉบับนี้ได้สำเร็จ ซึ่ง
หากมีข้อผิดพลาดประการใดนั้น ผู้ศึกษาขออภัยและขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

เอกสารอ้างอิง

- กิริติ บันดาลสิน. (2559). การรับรู้คุณภาพที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของลูกค้าธนาคาร
ออมสิน สาขาสำนักราชดำเนิน วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิตมหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เฉลิมพล นาเมืองรักษ์. (2557). คุณภาพในการให้บริการและความภักดีของลูกค้าธนาคารอาคาร
สงเคราะห์ สาขาปทุมธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- นายเฉลิมชัย สุกิจปาณีนิจ. (2559). ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดีใน
การบริการด้านสินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- ณัฐกานต์ ชินวงศ์อมร. (2558). กลยุทธ์คุณภาพการให้บริการสายการบินที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ
เลือกใช้สายการบินระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ, การค้นคว้าอิสระเป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นางสาวพรรณทิพย์ ใหม่เนียม. (2557). ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ
ของธนาคาร : การเปรียบเทียบระหว่างสาขาในศูนย์การค้าและสาขานอก ศูนย์การค้า.
บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญา บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต.
- ณัฐวุฒิ พิมพ์สุทธิ. (2559). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการ
ให้บริการของสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี

- สุนันท์ นิลพวง. (2558), ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการรถโดยสารสถานีสันทรายใต้. วิทยานิพนธ์วิทยาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- ญรัญรัตน์ มณธีรัตน์. (2558). การรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อการใช้บริการผ่านการให้คุณภาพการให้บริการของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- รัชพล ไยบัวเทศ. (2558). ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าบริษัทหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- คริสโตเฟอร์ เอช เลิฟลือค และลอเรนไรท์. 2546. การตลาด. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (วัชร มานูพิรพนธ์.2552). ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยทางการตลาดบริการของผู้ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียของนักท่องเที่ยวชาวไทย.Perception Theory . (2561) ความเป็นมา. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 มกราคม 2561 <http://theoryplaza.blogspot.com/2015/03/blog-post.html>
- Air Asia. (2561). ความเป็นมา. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 มกราคม 2561,จาก <https://www.airasia.com/th/th/about-us/corporate-profile.page>
- Air Asia Thailand. (2561). AirAsia's Brand Nex Coll. Retrived from, จาก https://th-th-facebook.com/AirAsia_Thailand/posts/187446564711719 Parasuraman. Zeithaml and Berry. "Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Future Research," Journal of Marketing, January 1994
- Vroom, Victor. (1964). *Work and Motivation*. New York : John Willey and Sons.
- Cronbach, L.J. (1990). *Essential of psychological testing*. 5thed. New York: Harper Collins Publishers. Inc
- Yamane. (1967). *Taro Statistic: An Introductory Analysis*. New York: Harper &row.
- Zeithaml, Valarie A., Parasuraman, A. and Berry, Leonard L. (1990). *Delivering Quality Service:Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.Vroom, W. H. 1964 *Work and Motivation*. New Yorj Hihn Wiley and Sons, Inc

อ้างอิงที่มาของภาพ : เว็บไซต์ท่าอากาศยานนครพนม (2561). สืบค้นเมื่อวันที่ 19 มกราคม 2561,
<https://minisite.airports.go.th/nakhonphanom/content2439.html>

ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการชาวไทยต่อคุณภาพการบริการ ของท่าอากาศยานสกลนคร

Expectation and Awareness of Thai Population Who Use Services toward Service Quality of Sakon Nakorn Airport

ทัศนีย์ บุญเรือง^{1*} จีรวรรณ ดีประเสริฐ

สาขาวิชาการจัดการการบิน คณะธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบินนานาชาติ มหาวิทยาลัยนครพนม

¹129 หมู่ 6 บ้านหน้าฐานบิน ตำบลโพธิ์ตาก อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม 48000

E-mail : thus_2007@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการชาวไทยต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสกลนคร ประชากร ได้แก่ ผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการของท่าอากาศยานสกลนคร เก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน ค่าเอฟ เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของผู้โดยสารจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการศึกษา พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการชาวไทยต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสกลนครในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ ต่อเดือนต่างกัน มีความคาดหวังต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ส่วนผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ผู้ใช้บริการที่มีอายุ อาชีพ ต่างกัน มีการรับรู้ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ส่วนผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

คำสำคัญ : ความคาดหวัง การรับรู้ ความพึงพอใจ คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยาน

Abstract

This study aims to study expectation and awareness of Thai population who use services toward service quality of Sakon Nakorn Airport. The populations are Thai passengers who use Sakon Nakorn Airport. Data are collected data from 400 samples by using questionnaires. Samples are selected by accidental sampling. They are analyzed by using Frequency, Percentage, Standard Deviation. Independent sample t-

test and Analysis of Variance (ANOVA F-Test) are used to compare level of expectation and awareness of the passengers classified by personal factors.

The results demonstrate that level of expectation and awareness of the Thai passengers who use service are at the high level as an overall. Have different sex, age, career and income per month have different expectation at statistically significant level of .01. Also, the ones who have different education levels have different expectation at statistically significant level of .05. The ones who have different age and career have different awareness at statistically significant level of .01. And the ones who different education levels have different awareness at statistically significant level of .05.

Keywords: Expectation, Awareness, Satisfaction, Service Quality of Sakon Nakorn Airport

บทนำ

ปัจจุบันเกือบทุกประเทศในโลกมีสายการบินพาณิชย์ของตนเองเพื่อใช้ในการขนส่งผู้โดยสาร และสินค้าภายในประเทศและระหว่างประเทศ ประเทศไทยก็เช่นกันการเดินทางทางอากาศได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายทั้งในกลุ่มนักธุรกิจ นักท่องเที่ยว จึงทำให้การขนส่งในรูปแบบต่างๆ มีการพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่องทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารชาวไทยให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดสนองธุรกิจการบินในประเทศไทย ที่มีสายการบินเพิ่มขึ้นจำนวนมาก โดยเฉพาะสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) ซึ่งทำให้สามารถตอบสนองความต้องการในเรื่องของเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางได้ดี (กรมการบินพลเรือน, 2557)

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย จึงเข้ามาขับเคลื่อนในการส่งเสริมพัฒนาและกำกับดูแลท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยาน ที่มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการคมนาคมทางอากาศ ในการให้บริการด้านขนส่งทางอากาศ ด้านความปลอดภัยของการบริการที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งในปัจจุบันการเดินทางทางอากาศพบว่า มีสถิติการใช้บริการท่าอากาศยานภายในประเทศในปี พ.ศ. 2557 จำนวนเที่ยวบินทั้งปี 140,493 เที่ยวบิน และมีจำนวนผู้โดยสาร 15,482,934 คน/ปี แสดงให้เห็นว่า เมื่อธุรกิจมีการขยายตัวการคมนาคมขนส่งก็มีความสำคัญตามมา เพื่อรองรับความต้องการการคมนาคมทางอากาศที่นับวันจะมีผู้โดยสารที่ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น จากการจัดอันดับความหนาแน่นของผู้ใช้บริการเปรียบเทียบระหว่างท่าอากาศยานในสังกัดบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) กับ ท่าอากาศยานในสังกัดกรมการบินพลเรือน แสดงให้เห็นว่ามีความหนาแน่นของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสกลนครเพิ่มขึ้นทุกๆ ปี จากปี พ.ศ. 2557 มีจำนวนผู้โดยสาร 199,525 คน

และในปี พ.ศ. 2558 มีจำนวนผู้โดยสารเพิ่มขึ้น 425,453 คน และมีจำนวนเที่ยวบิน 3,333 เที่ยวบิน/ปี (กรมการบินพลเรือน และบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)) ซึ่งปัจจุบันท่าอากาศยานสกจนครมีสายการบินที่ให้บริการอยู่จำนวน 2 สายการบิน คือ สายการบินแอร์เอเชียที่ให้บริการเที่ยวบินจำนวน 1 เที่ยวบิน/วัน และสายการบินนกแอร์ที่ให้บริการเที่ยวบินจำนวน 3 เที่ยวบิน/วัน จากผลสรุปสถานการณ์ท่องเที่ยวภายในประเทศ จังหวัดสกจนคร พ.ศ. 2552 – 2558 และมีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เพิ่มมากขึ้นทุกปีและในปี พ.ศ. 2558 มีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 650,159 คน (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดสกจนคร)

จากการขยายตัวดังกล่าวในปัจจุบันการเดินทางทางอากาศยังพบว่า มีสถิติการใช้บริการเพิ่มขึ้น แสดงให้เห็นว่า ภารกิจของกรมการบินพลเรือนต้องขยายขอบเขตการให้บริการกับผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้นย่อมส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้รับบริการของท่าอากาศยานด้วยเช่นกัน ทำให้กรมการบินพลเรือนได้จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของท่าอากาศยานในสังกัดกรมการบินพลเรือน ประจำปีงบประมาณ 2558 (ตุลาคม พ.ศ. 2557 ถึง กันยายน พ.ศ. 2558) ได้มีการประเมินความพึงพอใจและไม่พอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของท่าอากาศยานในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านพนักงานประจำท่าอากาศยาน ด้านความคุ้มค่าของค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย ด้านสภาพท่าอากาศยาน จากผลสำรวจความพึงพอใจของท่าอากาศยานสกจนคร ในภาพรวมทุกอย่างดีมาก แต่ยังพบว่า มีประเด็นที่ต้องนำไปปรับปรุงแก้ไขเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น เพิ่มร้านขายของ ป้ายบอกทางมาสนามบินไม่ชัดเจน ไฟส่องสว่างบางจุดเสียทำให้แสงสว่างไม่เพียงพอ ต้องการให้มีบริการรับฝากรถยนต์ในสนามบิน เพิ่มรถบริการรับ-ส่งเข้าเมือง ที่จอดรถแสงสว่างไม่เพียงพอ ต้องการให้มีบริการ wifi ห้องน้ำชาชุดและไม้สะอาด ต้องการให้มีตู้ ATM

จากเหตุผลดังกล่าวจึงเป็นสาเหตุให้ผู้ศึกษาต้องการที่จะทราบเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้โดยสารชาวไทยต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสกจนคร เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปพัฒนาและปรับปรุงขบวนการทำงานให้มีความสอดคล้องและเหมาะสมยิ่งขึ้นก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ด้านการบริการท่าอากาศยานสกจนคร เพื่อให้รองรับการขยายตัวด้านการท่องเที่ยวและด้านเศรษฐกิจในจังหวัดสกจนคร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการชาวไทยต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยาน สกลนคร
2. เพื่อศึกษาการรับรู้ของผู้ใช้บริการชาวไทยต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยาน สกลนคร

สมมติฐานการวิจัย

- 1.ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการชาวไทยต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสกลนคร
- 2.ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ของผู้ใช้บริการชาวไทยต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยาน สกลนคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้บริหารท่าอากาศยานสกลนครทราบข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการชาวไทยต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสกลนครและสามารถนำข้อมูลมาพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการท่าอากาศยานสกลนครและท่าอากาศยานที่ใกล้เคียง
2. ผู้สนใจทั่วไปสามารถนำข้อมูลที่ได้รับนำมาใช้ในการต่อยอดการศึกษาต่อไป

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

เคลย์ (Clay. 1988:252) อธิบายว่า ความคาดหวังในการกระทำและสถานการณ์เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้า ในความมุ่งหวัง ในความน่าจะเป็นในสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่หวังไว้

วีระพงษ์ เณิมจิระรัตน์ (2539 อ้างใน อรวรรณ เหลืองท่าเหมือน,2547, หน้า 15) ได้กล่าวถึง ความคาดหวังที่เกิดขึ้นจากปัจจัย 7 ประการ คือ

- 1.ชื่อเสียงและภาพพจน์ขององค์กร รวมทั้งคำร่ำลือต่าง ๆ
- 2.ตัวพนักงานผู้ให้บริการ เช่น รูปร่าง การแต่งกาย
3. ตัวสินค้าหรือบริการ
4. ราคาของบริการนั้นๆ
5. สภาพแวดล้อมในขณะนั้น

6. มาตรฐานคุณภาพของลูกค้าเอง

7. คู่แข่งของสถานบริการนั้น

ซิฆณุกร พรภาณวิษฐ์ (2540:6) **ความคาดหวัง คือ** ความรู้สึก นึกคิด การรับรู้ ในการ คาดการณ์ในเหตุการณ์นั้นๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยต้องการให้ประพฤติกรรมปฏิบัติตาม สิ่งที่ต้องการ ในความคาดหวังเอาไว้

พาราสุรามาน, ไชธธมอล และ แบร์รี (Parasuraman , Zeithmal and Berry. 1990) ได้ ระบุถึงปัจจัยหลักที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้บริการแบ่งออกเป็น 5 ประการ ได้แก่

1. การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น
2. ความต้องการของแต่ละบุคคล
3. ประสบการณ์ในอดีต
4. ข่าวสารจากสื่อ และ จากผู้ให้บริการ
5. ราคา

สรุปได้ว่า ความคาดหวัง คือ ความรู้สึกความต้องการที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ไปจนถึงอนาคตข้างหน้า เป็นการคาดคะเนถึงสิ่งที่จะมากระทบต่อ การรับรู้ของเรา โดยใช้ ประสบการณ์การเรียนรู้เป็นตัวบ่งบอกความพึงพอใจ (gratification) ตามความหมายของพจนานุกรม ทางด้านพฤติกรรม ได้ให้ความจำกัดความไว้ว่าหมายถึง ความรู้สึกที่ดีมีความสุข เมื่อคนเราได้รับ ผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (need) หรือแรงจูงใจ (motivation) (Wolman, 1973)

แนวคิดและทฤษฎีการรับรู้การบริการ

การปฏิบัติงานถ้าต้องการดูว่างานประสบความสำเร็จสามารถดูได้จากความพึงพอใจของ ลูกค้า ว่ามีการตอบรับมาว่าพึงพอใจสูง แสดงว่าพนักงานมีการปฏิบัติงานได้ดีเยี่ยมตรงตามความ ต้องการ โดยที่ลูกค้าจะสัมผัสและรับรู้ได้จากการให้บริการ ซึ่งความพอใจจะเป็นจะเป็นตัวชี้วัด ประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี ทำให้เราแก้ไขและปรับปรุง พัฒนางานให้ดียิ่งขึ้นไป

บรยงค์ โตจินดา (2543: 287) ให้ความหมายการรับรู้ว่า การที่บุคคลได้รับตีความและการ ตอบสนองสิ่งที่เกิดขึ้น การรับรู้แบ่งออกเป็น 2 กิจกรรม คือ

1. การรับรู้ข้อมูลและแปลความข้อมูลให้เป็นข้อความตามความเข้าใจ
2. การรับรู้ จะต้องคำนึงถึงความรู้ ความเข้าใจในข้อมูลข่าวสาร ความสนใจและ ประสบการณ์จึงสามารถแปลความถูกต้อง

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2449 อ้างใน ปิยะพล พุ่มเพ็ชร, 2552, หน้า 32) ว่า “การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่ลูกค้าคัดสรร จัดระเบียบ และตีความสิ่งเร้าออกเป็นความหมาย บุคคลหลาย

คนแม้จะอยู่ในเหตุการณ์เดียวกันและในเวลาเดียวกันอาจตีความหมายไม่เหมือนกันได้ ขึ้นอยู่กับความจำเป็น (Needs) ค่านิยม (Values) และความคาดหวัง (Expectation)”

จำเนียร ชวงโชติ (2515 อ้างใน อินทริา จันทรัฐ, 2552, หน้า 34) ได้การถึงขบวนการการรับรู้ว่าการรับรู้จะเกิดขึ้นต้องประกอบด้วย

1. การสัมผัสหรืออาการสัมผัส คนเรารับรู้สิ่งเร้าโดยทางหู ตา จมูก ลิ้น และผิวหนัง อวัยวะเหล่านี้เป็นเครื่องมือหรืออุปกรณ์สำคัญในการรับสัมผัสแล้วส่งต่อไปเป็นประสบการณ์ทางสมองเพื่อให้เกิดการรับรู้ต่อไป

2. ชนิดและธรรมชาติของสิ่งเร้าและการรับรู้ ตามปรกติบุคคลมักเกิดการรับรู้ได้โดยไม่ต้องสัมผัสสิ่งเร้าทั้งหมด ทั้งนี้เนื่องจากประสบการณ์ที่บุคคลได้รับจากการรับรู้และเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อมสะสมกันเรื่อยมาจนเกิดเป็นความรู้ความเข้าใจได้ทันที แม้จะสัมผัสสิ่งเร้าเพียงบางส่วนหรือส่วนใดส่วนหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้การจัดระเบียบส่งเร้าทำให้มองเห็นภาพส่วนรวมได้ชัดเจน

3. การแปลความหมายของการสัมผัสกับการรับรู้มักดำเนินไปคู่กับการรับสัมผัสเสมอ ถ้าเรารู้จักเร้าด้วยสิ่งที่ไม่เคยพบเห็นมาก่อนเรามักแปลความหมายโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่เคยพบเห็นมาแล้ว

4. ประสบการณ์เดิมกับการเรียนรู้ในการแปลความหมายหรือตีความหมายของความรู้สึกรับสัมผัส เพื่อให้เป็นการรับรู้ในสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นบุคคลจำเป็นต้องใช้ประสบการณ์เดิมหรือความรู้เดิมหรือความชัดเจนที่เคยมีมาแต่หนหลัง

สุชา จันทน์เอม และสุรางค์ จันทน์เอม (2518) ให้ความหมายการรับรู้ จากการตีความหมายจากการสัมผัส การมอง ได้ยินและได้กลิ่นเท่านั้น แต่ต้องรับรู้ว่าจะวัตถุสิ่งทีรับรู้คืออะไร มีรูปร่าง อยู่ทิศไหน ในแง่ของพฤติกรรมกรรับรู้เป็นขบวนการที่เกิดสิ่งเร้าและการตอบสนองสิ่งเร้า

สรุปว่า การรับรู้ หมายถึง การที่บุคคลตีความหมายจากสัมผัส การมองเห็น การได้ยิน การได้กลิ่นและการตอบสนองต่อสิ่งที่เกิดขึ้น ซึ่งบุคคลหลายคนแม้จะอยู่ในเหตุการณ์เดียวกันและในเวลาเดียวกันอาจตีความหมายไม่เหมือนกันได้ ขึ้นอยู่กับความจำเป็น (Needs) ค่านิยม (Values) และความคาดหวัง (Expectation)”

แนวคิดเรื่องคุณภาพการบริการ

Parasuraman and Others (1990 อ้างถึงใน อนเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, 2548: 262) การให้บริการเป็นสิ่งที่ต้องการประเมิน คือ พฤติกรรมกรบริการและตัวสินค้า มีผู้กำหนดเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการหลายท่าน แต่ในการศึกษา ครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้เกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการตามแนวคิดของพาราสุรามาน จากการศึกษาของพาราสุรามาน เซียแทมส์ และเบอร์รี่ ใน ค.ศ. 1985 พบว่า เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้าที่เรียกว่า “SERVQUAL (Service Quality)” ประกอบด้วยองค์ประกอบ 10 ประการ คือ

1. ความน่าเชื่อถือในการบริการ (Reliability) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการที่บริษัท องค์กร ให้บริการที่ได้อย่างสม่ำเสมอ นั่นคือการที่บริษัทให้การบริการที่ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกที่ลูกค้ามาใช้ บริการ และรวมถึงการที่บริษัทได้ให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้กับลูกค้า
2. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) คือ ความตั้งใจ หรือความพร้อมของ พนักงานที่จะบริการแก่ลูกค้า รวมถึงการที่พนักงานให้บริการอย่างทันทีทันใด ทันใจแก่ผู้มารับบริการ
3. ความสามารถในการให้บริการ (Competence) หมายถึง ทักษะและความรู้ใน การให้บริการของผู้ให้บริการซึ่งประกอบด้วย ความรู้และทักษะเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ในการติดต่อกับ บุคคลอื่น ความรู้ ทักษะที่ช่วยส่งเสริม สนับสนุนการปฏิบัติงาน
4. การเข้าถึง (Access) หมายถึง ความสะดวก หรือความง่ายในการที่ลูกค้าจะติดต่อ หรือเข้าถึงการบริการ เช่น การติดต่อที่คล่องตัว ขั้นตอนการใช้บริการไม่ติดขัด ช่วงเวลาที่รอรับ บริการไม่นานเกินไป สถานที่ที่ให้บริการ และช่วงเวลาให้บริการอำนวยความสะดวกกับลูกค้า
5. อธยาศัยไมตรี (Courtesy) ซึ่งเกี่ยวข้องกับความสุภาพ การให้เกียรติ ความเอาใจ ใส่ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ เช่น การให้การดูแลทรัพย์สินของลูกค้า
6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การที่บริษัทพยายามให้ข้อมูล ข่าวสารแก่ลูกค้าอยู่เสมอ โดยใช้ภาษาหรือคำพูดที่ลูกค้าเข้าใจง่าย เช่น การอธิบายวิธีการใช้บริการ การอธิบายถึงค่าใช้จ่ายที่ลูกค้าต้องจ่ายหากลูกค้าได้รับบริการนั้น ๆ
7. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Credibility) จะเกี่ยวข้องกับการบริการที่มีคุณค่า มีความ น่าเชื่อถือ และซื่อสัตย์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการที่บริษัทมีสิ่งที่คุณค่าให้ความสำคัญ ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าเกิด ความเชื่อถือในการบริการที่ได้รับ เช่น ชื่อเสียงของบริษัท บุคลิก และลักษณะของผู้ให้บริการ ทำให้ น่าเชื่อถือ
8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การบริการที่ปลอดภัยจากอันตราย ความ เสี่ยงและความสงสัย เช่น ความปลอดภัยด้านร่างกาย ความปลอดภัยด้านการเงิน หรือการเก็บรักษา ข้อมูลของลูกค้าให้เป็นความลับ
9. การเข้าใจ การรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing) เกี่ยวข้องกับการที่ผู้ให้ บริการรู้ถึงความต้องการของลูกค้า การบริการที่ตรงความสนใจของลูกค้าแต่ราย รวมถึงการที่ผู้ให้ บริการสามารถจำลูกค้าประจำของตนเองได้
10. ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่ลูกค้าสามารถจับต้องได้ หรือสามารถสังเกตได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ การแต่งกาย ของผู้ให้บริการ ฯลฯ (Parasuraman and Others, 1985:47)

เครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ

การพัฒนาการประเมินคุณภาพบริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (Parasuraman, Zeithaml; & Berry, 1998) ได้สร้างเครื่องชุดคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1.ความเป็นรูปธรรมของการบริการ

งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถจับต้องได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ วัสดุในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ และเป็นการให้ผู้ใช้บริการรับรู้ในการให้บริการเห็นภาพได้ชัดเจน

2.ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้

การให้บริการต้องตรงตามสื่อที่นำเสนอให้กับผู้ใช้บริการงานที่บริการต้องมีความเหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ ที่สามารถสร้างความเชื่อถือไว้วางใจ

3.การตอบสนองลูกค้า

พนักงานมีหน้าที่ให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและพร้อมที่จะช่วยเหลือลูกค้าทันทีสะดวกและรวดเร็ว

4.การให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า

พนักงานต้องมีความรู้ ความสามารถ ทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้าและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและสร้างความไว้วางใจ

5.การเข้าใจและรู้จักลูกค้า

พนักงานต้องบริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่และให้ความสนใจผู้ใช้บริการ เพื่อใช้มาตรฐานในคุณภาพการบริการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วราพัฒน์ ถิระภิมย์ไชย (2555) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง จากผลการวิจัย พบว่า ความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองกับการรับรู้มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งลูกค้าที่ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง มีความคาดหวังมากกว่าการรับรู้ในทุกด้าน ยกเว้น ด้านการบริการ อย่างเท่าเทียมกันลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง มีการรับรู้มากกว่าความคาดหวัง ซึ่งโดยปกติทั่วไปจะเห็นว่าความคาดหวังของคนเราส่วนใหญ่จะมีความคาดหวังที่สูงมากไว้มือ แต่สิ่งที่พบสำหรับการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองมีการรับรู้มากกว่าความคาดหวัง ในด้านการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งแสดงว่า การให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองมีการให้บริการดูแล การจัดระเบียบในการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีการอำนวยความสะดวกสบายในการให้บริการและการรับฟังความ

คิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากลูกค้า อีกทั้งยังให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีการปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเป็นอย่างมาก

ธนัทศน์ ธนีสันต์ (2557) ศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย จากผลการวิจัยเพื่อใช้เป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค ผลการวิจัย พบว่าระดับความคาดหวังและการรับรู้ในปัจจุบันคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยคะแนนเฉลี่ยรวมความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ทั้งนี้ เนื่องจากผู้บริโภคมีความคาดหวังว่าผู้บริภณจะตอบสนองความต้องการได้ดี และรวดเร็วกว่านี้

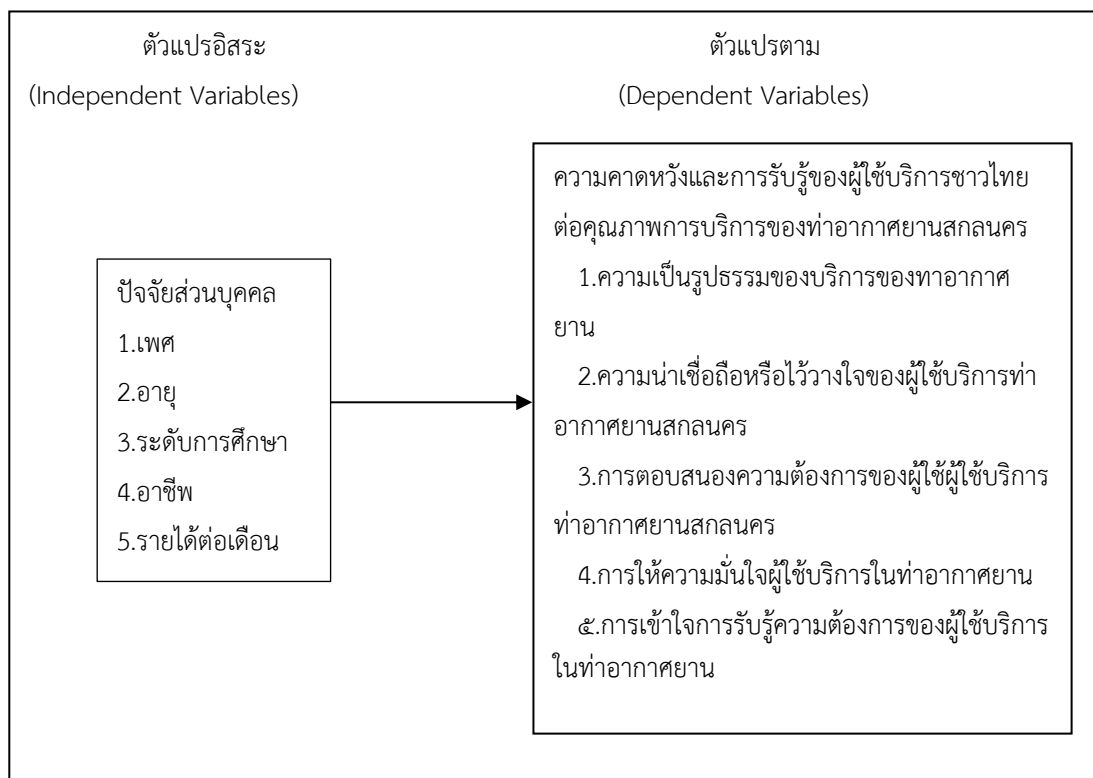
มนสิณี เลิศคชสีห์ (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินการบินไทยสำหรับการให้บริการภายในประเทศไทย จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินการบินไทยสำหรับการให้บริการภายในประเทศ มีทั้งหมด 6 ปัจจัย โดยเรียงลำดับจากค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอย จากน้อยไปหามาก ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บรรยากาศและความสะอาดของห้องโดยสาร ปัจจัยด้านการทำกิจกรรมเพื่อสังคม ปัจจัยด้านกระบวนการและศูนย์บริการ ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่ายและบริการกิจกรรมส่งเสริมการขาย และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ รสชาติอาหาร และการประกันภัยการเดินทางตามลำดับ

จิตตพัฒน์ พรพมพงษ์ (2558) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยแบ่งปัจจัยเป็นสองประเภท คือ 1) ปัจจัยด้านของผู้รับบริการ 2) ปัจจัยของผู้ให้บริการ จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีอยู่ 4 ปัจจัยจากมากไปหาน้อยคือ 1) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมความปลอดภัยและการให้บริการอื่นๆ แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยและการให้บริการอื่นๆ มากที่สุด 2) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ท่าอากาศยาน) เป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการให้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 3) ปัจจัยด้านบุคลากร เป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการก็ขึ้นอยู่กับบริการของเจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านต่างๆ เช่น การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส การไม่เลือกปฏิบัติก่อนหลังของเจ้าหน้าที่ การให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว 4) ปัจจัยด้านความคาดหวัง หากผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในการใช้บริการที่สูง ก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการในระดับสูงในเรื่อง การได้รับบริการที่ดีเทียบเท่าระดับสากล ระบบความปลอดภัยที่มีมาตรฐาน ได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน

และสิ่งอำนวยความสะดวกที่พอเพียงต่อการใช้บริการ ซึ่งผู้ใช้บริการอาจได้รับบริการที่ดีจากท่าอากาศยาน จึงทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ

มณีรัตน์ รัตนพันธ์ (2559) ศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย พบว่า ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับที่มาก แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการสายการบินไทยแอร์เอเชียมีความคาดหวังของการบริการด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านการจำหน่าย ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ และในส่วนผู้รับบริการสายการบินไทยแอร์เอเชียมีความพึงพอใจของการบริการ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านลักษณะกายภาพ โดยมีความปลอดภัยตลอดการเดินทาง มีเที่ยวบินทุกวัน มีตารางการออกให้เลือก เป็นต้น

งานวิจัยนี้ได้นำแนวคิดของพาราสุรามาน (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990: 28; Lovelock, 1996: 464-466) เกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการชาวไทยต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานสากลนคร จึงได้นำมากำหนดกรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิด (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990: 28; Lovelock, 1996: 464-466)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการของท่าอากาศยานสกลนคร ภายในอาคารผู้โดยสารท่าอากาศยานสกลนคร ในปี พ.ศ. 2559 มีจำนวนผู้โดยสาร 347,384 คน/ปี (กรมการบินพลเรือน, 2558)

กลุ่มตัวอย่าง คือผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการของท่าอากาศยานสกลนคร ภายในอาคารผู้โดยสารท่าอากาศยานสกลนครจำนวน 400 คน (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับร้อยละ ± 5 ใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญเก็บข้อมูล ในเดือน กุมภาพันธ์ 2561 - มีนาคม 2561

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยได้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) เกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการชาวไทยต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานสกลนคร มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อเสนอแนะเพิ่มเติมและข้อคิดเห็นตามแนวทางความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการชาวไทยต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานสกลนคร มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open ended)

แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีการทดสอบหาคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่ ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความสอดคล้องแล้ว นำผลการตรวจสอบมาคำนวณหา ค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือนิยาม (IOC: Item Objective Conguence Index) ได้ค่า IOC มากกว่า 0.05 ทุกข้อคำถามตามกรอบแนวคิด และนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้โดยสาร จำนวน 30 คน โดยใช้สูตรการคำนวณหา ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ได้ค่าของความคาดหวัง เท่ากับ 0.8874 และค่าของการรับรู้ 0.8764 สูงกว่า 0.7000 ซึ่งหมายถึง เครื่องมือมีคุณภาพด้านความเชื่อมั่น

การวิเคราะห์ผลการศึกษา ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายผลการศึกษา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ได้แก่ Independent t-test และ ANOVA F-test

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาย คิดเป็นร้อยละ 54.00 ส่วนใหญ่ มีอายุ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 48.20 มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 48.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 34.50 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 20,001 - 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.20

2. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชาวไทยต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสกลนคร พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อภาพรวมคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสกลนคร โดยรวมทุกด้าน ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ $(\bar{X} = 4.14, S.D = 0.46)$ รองลงมา การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ $(\bar{X} = 4.08, S.D = 0.62)$ และการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ $(\bar{X} = 4.03, S.D = 0.68)$ ตามลำดับ

ตารางที่ 1. แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อ

ภาพรวมคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสกลนคร

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อภาพรวมคุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.93	0.30	มาก
2. ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจของผู้ใช้บริการ	4.14	0.46	มาก
3. การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.03	0.48	มาก
4. การให้ความมั่นใจผู้ให้บริการ	3.95	0.48	มาก
5. การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.08	0.62	มาก
รวม	3.99	0.33	มาก

3. การรับรู้ของผู้ใช้บริการชาวไทยต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสกลนคร พบว่า โดยรวมทุกด้านผู้ให้บริการมีการรับรู้ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจของผู้ใช้บริการ $(\bar{X} = 3.76, S.D = 0.41)$ รองลงมา การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ $(\bar{X} = 3.67, S.D = 0.53)$ และการให้ความมั่นใจผู้ให้บริการ $(\bar{X} = 3.62, S.D = 0.45)$ ตามลำดับ

**ตารางที่ 2. แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อภาพรวม
คุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสกลนคร**

การรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อภาพรวมคุณภาพบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.51	0.27	มาก
2. ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจของผู้ใช้บริการ	3.76	0.41	มาก
3. การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.54	0.52	มาก
4. การให้ความมั่นใจผู้ใช้บริการ	3.62	0.45	มาก
5. การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.67	0.53	มาก
รวม	3.59	0.29	มาก

4. สำหรับผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการชาวไทยต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสกลนคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคาดหวังต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

5. สำหรับผลการเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ใช้บริการชาวไทยต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสกลนคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ อาชีพต่างกัน มีระดับการศึกษาต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สรุปและอภิปรายผล

ผู้บริการท่าอากาศยานสกลนครส่วนใหญ่จบการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 48.00 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอภิญา ศักดาศิริรัตน์ (2561) ที่ระบุเช่นเดียวกันว่าผู้โดยสารส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.25 ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าผู้ให้ข้อมูลสามารถอ่าน ออกเขียนได้จึงพร้อมที่จะให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

1. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชาวไทยต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสกลนคร พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อภาพรวมคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสกลนครโดยรวมทุกด้านผู้บริการมีความคาดหวังในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.99 เมื่อพิจารณาภาพรวมรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านเช่นกัน เมื่อพิจารณารายละเอียดรายด้าน พบว่า ความคาดหวังของผู้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ประเด็นเรื่องเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด นอกนั้นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก และปานกลาง โดยประเด็นที่อยู่ในระดับปานกลาง คือมีจุดบริการด้านการเงิน (แลกเปลี่ยน/ถอนเงินสด) และมีที่ชาร์ตโทรศัพท์มือถือสาธารณะ ความคาดหวังของผู้บริการด้านความน่าเชื่อถือหรือ

ไว้วางใจ ประเด็นเรื่องการบริการที่สื่อถึงวัฒนธรรม เช่น การแต่งกาย และภาษาที่ใช้ มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด นอกนั้นอยู่ในระดับมาก ความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านการให้ความมั่นใจ ผู้ใช้บริการ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกประเด็น และความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการเรื่องเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานมีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลของท่าอากาศยานสกลนครมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด นอกนั้นอยู่ในระดับมาก ความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากทุกประเด็น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มณีรัตน์ รัตนพันธ์ ศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย พบว่า ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับที่มาก แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการสายการบินไทยแอร์เอเชียมีความคาดหวังของการบริการด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านการจำหน่าย ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ และในส่วนผู้รับบริการสายการบินไทยแอร์เอเชียมีความพึงพอใจของการบริการ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านลักษณะกายภาพ โดยมีความปลอดภัยตลอดการเดินทาง มีเที่ยวบินทุกวัน มีตารางการออกให้เลือก เป็นต้น

2. การรับรู้ของผู้ใช้บริการชาวไทยต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสกลนคร พบว่า โดยรวมทุกด้านผู้ให้บริการมีการรับรู้ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.59 เมื่อพิจารณาภาพรวมรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านเช่นกัน เมื่อพิจารณารายละเอียดรายด้าน พบว่า การรับรู้ของผู้ใช้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตามยังมีการรับรู้ที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีเฟอร์นิเจอร์ในห้องพักผู้โดยสารที่มีการตกแต่งอย่างสวยงามและสะอาด ความเพียงพอของห้องน้ำต่อจำนวนผู้โดยสาร ความสะอาดของห้องน้ำ มีที่ชาร์ตโทรศัพท์มือถือสาธารณะ ท่าอากาศยานมีบริการรถรับส่งจากสนามบินไปที่โรงแรมหรือสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ และมีจุดบริการด้านการเงิน (แลกเปลี่ยน/ถอนเงินสด) การรับรู้ของผู้ใช้บริการด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจของผู้ให้บริการ การรับรู้ของผู้ใช้บริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ การรับรู้ของผู้ใช้บริการด้านการให้ความมั่นใจผู้ให้บริการและการรับรู้ของผู้ใช้บริการด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในระดับมากทุกประเด็นสอดคล้องกับผลการศึกษา จิตพัฒน์ พรหมพงษ์ ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบประเด็นที่สอดคล้องที่มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ คือ 1.ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยและการให้บริการอื่น แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยและการบริการอื่น 2.ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ท่าอากาศยาน) เป็นปัจจัยที่ผู้บริการสังเกต และเข้าถึงง่าย เช่น อาคารมีขนาดที่เหมาะสมในการให้บริการ มีความสะอาด มีเคาน์เตอร์เช็คอินเหมาะสมกับจำนวนผู้โดยสาร 3.ด้านบุคลากร เช่น การบริการของเจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยาน การให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว 4.ปัจจัยด้านความคาดหวัง ที่เป็นปัจจัยในการใช้บริการที่สูง ใน

เรื่อง การได้รับบริการที่ดี ระบบความปลอดภัยในท่าอากาศยาน การได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการใช้บริการ ซึ่งจากการตอบแบบสอบถาม ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในการรับบริการจากผู้ให้บริการตามปัจจัยดังกล่าวเป็นส่วนมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งนี้

1. ท่าอากาศยานสกลนคร ควรให้ความสำคัญและพัฒนาคุณภาพการบริการที่เกิดจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย รวมทั้งการแต่งกายและการใช้ภาษาที่สื่อถึงวัฒนธรรมการสื่อสาร การให้ข้อมูลของพนักงานท่าอากาศยานสกลนครเพื่อการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดีขึ้นร่วมกับการอนุรักษ์ และเผยแพร่วัฒนธรรมอันดีงามของชาวสกลนครควบคู่กันไป
2. ท่าอากาศยานสกลนครควรพัฒนาความเป็นรูปธรรมของบริการให้ดีขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความรับรู้ต่อคุณภาพการบริการให้มากขึ้นต่อไป ได้แก่ การตกแต่งห้องผู้โดยสารให้สวยงาม สะอาดและความเพียงพอของห้องน้ำ จุดชาร์ตโทรศัพท์มือถือสาธารณะ จุดบริการทางการเงิน บริการรถรับส่งจากสนามบินไปที่ต่างๆ

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของพนักงานของท่าอากาศยานสกลนครและท่าอากาศยานใกล้เคียง
2. ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสกลนคร

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษานี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยการให้ความช่วยเหลือแนะนำของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิรพรรณ ดีประเสริฐ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระนี้ และดร. อภิญญา ศักดาศิริรัตน์ ดร.สุภา จิรพัฒนานนท์ ดร. เนตรศิริ เรืองอริยภักดี อาจารย์วิภาพร เลิศสุขสถาพร ที่ได้เสียสละเวลาให้คำปรึกษา และแนะนำรวมไปถึงการตรวจสอบ และช่วยแก้ไขร่างงานศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้มาโดยตลอด อันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาดังแต่เริ่มต้นจนสำเร็จ ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ ตลอดจนขอขอบพระคุณ คณะกรรมการ ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำ และแนวทางในการแก้ไขงานศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ ดร.ดร.ชา รัตนดำรงอักษร รศ.ดร.ภคพงศ์ พ่วงสุข และ ดร.กรรณิการ์ เขาวัววัฒนากุล ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำศึกษานี้ และขอขอบพระคุณผู้ใช้บริการของ ท่าอากาศยานสกลนคร จังหวัดสกลนคร ที่ให้ความร่วมมือตอบ

แบบสอบถามอย่างครบถ้วน ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา บุคคลในครอบครัว และผู้ที่เกี่ยวข้อง ที่ได้เห็นความสำคัญ

ทำนุผู้เขียนขอน้อมรำลึกถึงอำนาจบารมีของคุณพระศรีรัตนตรัย และสิ่งศักดิ์สิทธิ์ทั้งหลายที่อยู่ในสากลโลก อันเป็นที่พึ่งให้ผู้เขียนมีสติปัญญาในการศึกษาอิสระให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้ศึกษาขอให้เป็นกตเวทิตาต่อบิดา มารดา ครอบครัวของผู้เขียน ตลอดจนผู้เขียนหนังสือ และบทความต่าง ๆ ที่ให้ความรู้แก่ผู้เขียนจนสามารถให้การศึกษาอิสระฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- กรมการบินพลเรือน. (2557). สรุปผลการประชุมรับฟังความคิดเห็นของประชาชน โครงการปรับปรุงขยายท่าอากาศยานแม่สอด. ใน การประชุมรับฟังความคิดเห็นของประชาชน โครงการปรับปรุงขยายท่าอากาศยานแม่สอด. (น.1). กรุงเทพฯ: กรมการบินพลเรือน.
- กรมการบินพลเรือน. (2558). สถิติการขนส่งของท่าอากาศยานภายในประเทศ ตั้งแต่ วันที่ 1 มกราคม 2557 ถึง 31 ธันวาคม 2557.
- คณิต ดวงหัตถ์. (2537). สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้น ประทวนในเขตเมืองและเขตชนบท ของจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จุฑาทิพย์ โพธิ์ลังกา.(2557). การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ความคาดหวัง ความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการ : กรณีศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- จิตตพัฒน์ พรหมพงษ์.(2558). การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จังหวัดสกลนคร. (2561). ประวัติจังหวัดสกลนคร. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 มกราคม 2561, จาก <https://minisite.airports.go.th/home.php?site=sakonnakhon>
- ชิษณุกร พรภาณุวิทย์. ความคาดหวังของประชาชนที่มีบทบาทการจัดการทรัพยากรธรรมชาติในท้องถิ่นของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาจังหวัดแพร่. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสิ่งแวดล้อมบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2540.
- ธนัทศน์ ธนสันต์.(2557). งานนิพนธ์เรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย.กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยนานาชาติแอสแตมฟอร์ด.

- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2558). การจัดการอันดับความหนาแน่นของผู้ใช้บริการ
เปรียบเทียบระหว่างท่าอากาศยานในสังกัด บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) กับ
ท่าอากาศยานในสังกัดกรมการบินพลเรือน.
- วิรุฬ พรรณเทวี.(2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน
กระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตร
มหาบัณฑิต,สาขากการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มนสิณี เลิศคชสีห์.(2558). การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบิน
การบินไทยสำหรับการให้บริการภายในประเทศ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มณีรัตน์ รัตนพันธ์.(2559) การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของ
ผู้ให้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย. สงขลา : มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดสกลนคร (2561). จำนวนนักท่องเที่ยว/รายได้จากการ
ท่องเที่ยว. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 มีนาคม 2561, จาก
https://sakonnakhon.mots.go.th/more_news.php?cid=49
- อินทร์ญาณ์ เอกธนวัฒน์.(2559). งานนิพนธ์เรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวจีน
ต่อคุณลักษณะจุดหมายปลายทางของแหล่งท่องเที่ยว กรณีศึกษา: เมืองพัทยา. ชลบุรี :
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อภิญา ศักดาศิริรัตน์. (2561). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่รับบริการของสาย
การบินราคาประหยัดคุณภาพสูง ภายในประเทศ ท่าอากาศยานเชียงใหม่. วารสารวิชาการ
ฟาร์อีสเทอร์น. 12(Supplement). 83-97.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). ความพึงพอใจ. ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (หน้า
775). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์.
- Clay,R. 1988. Chambers English Dictionary. Great Britain: bunay Suffolk Ltd.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L. L. (1990). Delivering Quality Service:
Balancing Customer Perceptions and Expectations. NY: The Free Press.
- Lovelock, H.C. (1996). Service Marketing. USA : Prentice Hall.
- Yamane, T. (1997). Statistics: An Introductory Analysis. 3rd Edition. NY: Harper and
Row.
- Quirk, R. (1987). Longman dictionary of contemporary English (2nd ed.). London,
England: Richard Clay Ltd.
- Vroom, V. H. (1990). Manage people not personnel: Motivation and performance
appraisal. Boston: Harvard Business School Press.

Good, c. V. (Ed.). (1973). Dictionary of education (3rded.). New York: McGraw-Hill.

Hornby, A. F. (2000). Advance learner's dictionary (6th ed.). London, England: Oxford University.

Zhitang Chen. (2017). THE EXPECTATIONS AND PERCEPTIONS OF CHINESE TOURISTS IN MUEANG CHIANGMAI DISTRICT, CHIANGMAI PROVINCE. Chaingmai : Chaing Mai Rajabhat University.

การรับรู้ข่าวสาร ทศนคติ ความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศเกี่ยวกับ

ข้อกำหนดการนำของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่นๆ

ขึ้นห้องโดยสารอากาศยาน : กรณีศึกษาท่าอากาศยานนครพนม

Awareness of Information, Attitudes and Satisfaction of Domestic Passengers on Regulation of the Carriage of Liquids, Gels, Aerosols, and the Like on Board : A Case Study of Nakhon Phanom Airport

สมชัย นำโชคประเสริฐ(Somchai Numchokprasert)¹

อภิญญา ศักดาศิริรัตน์(Apinya Sakdasirorat)²

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน วิทยาลัยการบินนานาชาติ มหาวิทยาลัยนครพนม

เลขที่ 129 หมู่ 6 ถนนนิตโย ตำบลโพธิ์ตาก อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม 48000

ผู้วิจัยสำหรับติดต่อ : somchai.num@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ข่าวสาร ทศนคติ ความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศเกี่ยวกับข้อกำหนดการนำของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่นๆ ขึ้นห้องโดยสารอากาศยาน กรณีศึกษาท่าอากาศยานนครพนม ประชากร คือ ผู้โดยสารชาวไทยที่เดินทางภายในประเทศที่ใช้บริการที่ท่าอากาศยานนครพนม ในปี 2560 ได้ตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 400 ราย เครื่องมือในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา การหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน t-test, F-test

ผลการวิจัยพบว่าผู้โดยสารมีการรับรู้ข้อกำหนดจากสื่อต่างๆ อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นสื่อประเภทเจ้าหน้าที่ซึ่งมีการรับรู้มาก ส่วนทัศนคติและความพึงพอใจของผู้โดยสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบการรับรู้ ทศนคติ ความพึงพอใจของผู้โดยสารพบว่า การรับรู้ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทศนคติของผู้โดยสารที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ : การรับรู้ข่าวสาร ทศนคติ ความพึงพอใจ ข้อกำหนดการนำของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่นๆ ขึ้นห้องโดยสารอากาศยาน

Abstract

This study aims to study domestic passengers' awareness of information, attitudes and satisfaction on regulation of the carriage of liquids, gels, aerosols and the like on board : A case study of Nakhon Phanom Airport. Its population is domestic passengers that use service at Nakhon Phanom Airport in 2017. The samples are 400 Thai passengers from purposive sampling. The instrument to collect data uses questionnaire to analyze data by applying descriptive analysis such as frequency, percentage, mean, and standard deviation and using inferential analysis such as t-test and F-test.

The study results reveal that the passengers are aware of requirements from different media at the moderate level except the media for the officers are at the high level. The passengers' attitudes and satisfaction as overall are at the high level. When comparing to their awareness, attitudes, and satisfaction shows that the passengers who have different age have different level of awareness at statistically significant level of .05. The passengers who have different education level have different attitudes at statistically significant level of .05. And the passengers who have different education level have different satisfaction level at statistically significant level of .01.

Keywords : Awareness of Information, Attitudes, Satisfaction, Regulation of the Carriage of Liquids, Gels Aerosols and the Like on Board

บทนำ

ปัจจุบันการเดินทางด้วยเครื่องบินได้รับความนิยมมากขึ้น เนื่องจากปัจจัยด้านราคาค่าโดยสารที่ถูกลง มีการแข่งขันของผู้ประกอบการสายการบินมากขึ้น ซึ่งการเดินทางด้วยเครื่องบินมีข้อดีด้านระยะเวลาที่รวดเร็ว และมีความปลอดภัยสูงเมื่อเทียบกับการเดินทางด้วยวิธีอื่นๆ แต่เนื่องจากการขนส่งทางอากาศจะต้องมีมาตรฐานขั้นต่ำตามบทบัญญัติขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) โดยรัฐที่เป็นภาคีของความตกลงระหว่างประเทศจะต้องดำเนินการเพื่อป้องกันภัยที่อาจเกิดขึ้นจากการแทรกแซงโดยมิชอบด้วยกฎหมาย ซึ่ง ICAO ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางระหว่างประเทศภาคีสมาชิก ออกกฎระเบียบและมาตรฐานข้อปฏิบัติด้านการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ส่งเสริมและพัฒนาการบิน ความปลอดภัยในการบินและเครื่องอำนวยความสะดวกในการเดินอากาศสำหรับการบินพลเรือนระหว่างประเทศ

ตลอดจนให้ความช่วยเหลือทางวิชาการแก่ประเทศภาคีสมาชิก ปัจจุบัน ICAO มีภาคีสมาชิก จำนวน 191 ประเทศโดยประเทศไทยเข้าเป็นสมาชิกองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ และได้รับเลือกจาก ICAO ให้เป็นสถานที่ตั้งสำนักงานภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก ตั้งแต่ ค.ศ. 1955 (สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, 2559)

ในด้านการรักษาความปลอดภัยการบิน ICAO พิจารณาหาทางป้องกันอันตรายจากระเบิดที่อยู่ในรูปของเหลว และได้แจ้งประเทศภาคีให้ปฏิบัติตามแนวทางการป้องกันอันตรายจากระเบิดที่อยู่ในรูปของเหลว ทั้งนี้ประเทศไทยโดยกรมการขนส่งทางอากาศ (ปัจจุบันคือสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย) ได้มีประกาศเรื่อง ข้อกำหนดเกี่ยวกับการนำของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่นๆ ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกันขึ้นห้องโดยสารอากาศยาน ประกาศเมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2550 มีผลทำให้ผู้โดยสารจำนวนมากเกิดผลกระทบเกี่ยวกับข้อจำกัดของสัมภาระที่ติดตัวขึ้นห้องโดยสารอากาศยาน ซึ่งหากมีปริมาตรของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่นๆ เกินกำหนด (เกิน 100 มิลลิลิตรต่อชิ้น) จะไม่สามารถนำขึ้นห้องโดยสารได้ ทำให้ต้องทิ้งของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่นๆ ที่ไม่สามารถนำขึ้นห้องโดยสารไว้ที่ท่าอากาศยาน และท่าอากาศยานก็ต้องจัดการกับสิ่งของที่ผู้โดยสารทิ้งอย่างเหมาะสม (กรมการขนส่งทางอากาศ, 2550) โดยพบว่าสถิติการตรวจพบของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่นๆ ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกัน ซึ่งไม่สามารถนำขึ้นห้องโดยสารจำนวนมากและมีแนวโน้มสูงขึ้น ซึ่งของเหลวฯ ที่พบมีราคามูลค่าตั้งแต่หลักสิบถึงหลักพันบาทต่อชิ้น และพบว่าผู้โดยสารส่วนหนึ่งจะมีการโต้เถียง การแสดงออกถึงความไม่พอใจ และมีการร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานนครพนมบ่อยครั้ง ทั้งนี้สถิติการพบของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่นๆ เกินกำหนดตามตารางที่ 1 (ท่าอากาศยานนครพนม, 2561)

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนการตรวจพบของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่นๆ ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกันที่ผู้โดยสารไม่สามารถนำขึ้นห้องโดยสารและทิ้งไว้ที่ท่าอากาศยานนครพนม ปี 2556 – 2560 (ท่าอากาศยานนครพนม, 2561)

รายการ	ปี 2556	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560
จำนวนผู้โดยสารขาออกที่ท่าอากาศยานนครพนม (คน)	99,251	110,583	149,445	186,711	210,726
จำนวนของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่นๆ ที่ผู้โดยสารไม่สามารถนำขึ้นห้องโดยสารได้ (ชิ้น)	3,985	6,273	7,688	9,304	10,972

รายการ	ปี 2556	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560
ร้อยละของผู้โดยสารขาออกที่พบของเหลวฯ เกินปริมาณกำหนดและทิ้งของเหลวฯ	4.02%	5.67%	5.14%	4.98%	5.21%

สำหรับจังหวัดนครพนมได้ถือว่ามีแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม และประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์ที่เหมาะสมกับการท่องเที่ยว จึงมีท่าอากาศยานนครพนมที่มีมาตรฐานในด้านการขนส่งทางอากาศ โดยมีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นตามลำดับ ดังตารางที่ 2 (กรมท่าอากาศยาน, 2561)

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนผู้โดยสาร (ผู้โดยสารขาเข้าและขาออก) ที่ใช้บริการท่าอากาศยานนครพนม (กรมท่าอากาศยาน, 2561)

รายการ	ปี 2556	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560
จำนวนผู้โดยสาร	197,559	220,060	298,013	372,026	419,311

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าจำนวนผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนครพนมเพิ่มขึ้นทุกปี โดยการเดินทางของผู้โดยสารจะต้องมีการพักสัมภาระติดตัวอย่างน้อยหนึ่งชิ้น ซึ่งอาจจะรวมถึงการนำของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่นๆ ขึ้นห้องโดยสารในปริมาณที่เพิ่มขึ้นด้วย ขณะเดียวกันท่าอากาศยานนครพนมก็ต้องปฏิบัติตามประกาศของกรมการขนส่งทางอากาศ (ปัจจุบันคือสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย) เกี่ยวกับข้อกำหนดการนำของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่นๆ ขึ้นห้องโดยสารอากาศยาน ส่งผลทำให้ผู้โดยสารจำนวนมากเกิดผลกระทบเกี่ยวกับข้อจำกัดของสัมภาระที่ติดตัวขึ้นห้องโดยสารอากาศยาน ซึ่งหากมีปริมาณเกินกำหนดจะไม่สามารถนำขึ้นห้องโดยสารได้ จึงต้องทิ้งของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่นๆ จากเหตุผลดังกล่าวทำให้มีการศึกษาถึงการรับรู้ข่าวสาร ทศนคติ และความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศเกี่ยวกับข้อกำหนดการนำของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่นๆ ขึ้นห้องโดยสารอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานนครพนม เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารของท่าอากาศยานนครพนมได้รับทราบถึงข้อมูล และใช้สำหรับการบริหารจัดการในด้านต่างๆ ที่สร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนครพนม

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ข่าวสาร ทักษะคิด และความพึงพอใจ ของผู้โดยสารภายในประเทศเกี่ยวกับข้อกำหนดการนำของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่น ๆ ขึ้นห้องโดยสารอากาศยาน กรณีศึกษาท่าอากาศยานนครพนม
2. เพื่อเปรียบเทียบลักษณะประชากรกับการรับรู้ข่าวสาร ทักษะคิด และความพึงพอใจของผู้โดยสารภายใน ประเทศเกี่ยวกับข้อกำหนดการนำของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่นๆ ขึ้นห้องโดยสารอากาศยาน กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนครพนม

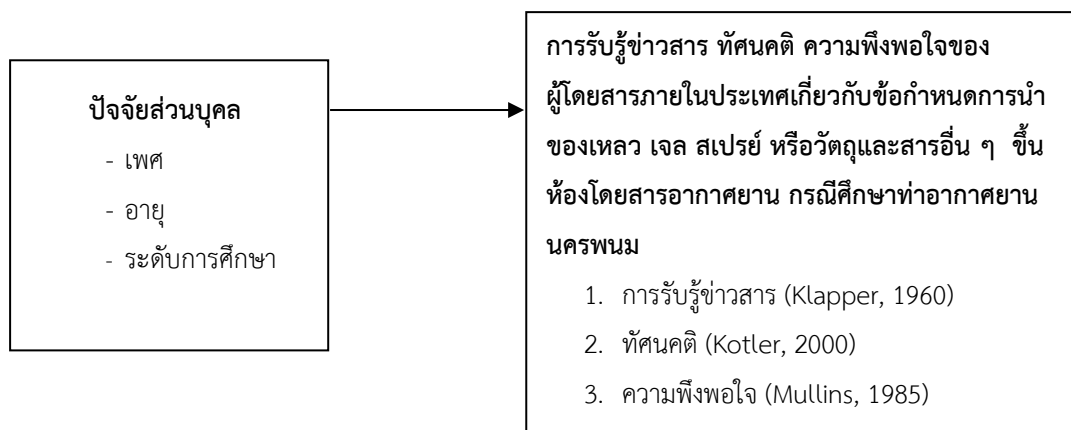
สมมติฐานของการศึกษา

1. ผู้โดยสารที่มีเพศแตกต่างกัน มีการรับรู้ ทักษะคิด และความพึงพอใจแตกต่างกัน
2. ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้ ทักษะคิด และความพึงพอใจแตกต่างกัน
3. ผู้โดยสารที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้ทักษะคิด และความพึงพอใจแตกต่างกัน

ทบทวนวรรณกรรม

งานวิจัยนี้ได้นำแนวคิดของ Klapper เกี่ยวกับกระบวนการการเลือกรับรู้ข่าวสารของตนเอง ที่ประกอบด้วยการเลือกเปิดรับ การให้ความสนใจ การเลือกรับรู้หรือการเลือกตีความ และการเลือกจดจำ (Klapper, 1960) การรับรู้ข้อกำหนดของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่นๆ ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกันขึ้นห้องโดยสารอากาศยาน โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อผู้รับสาร ที่เกิดจากความสนใจข่าวสารและแหล่งข่าวสารแล้วส่งผลต่อทัศนคติ ส่วน Kotler มีแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติว่า ความรู้ การศึกษา และประสบการณ์ของบุคคลมีผลต่อความคิดเห็นหรือทัศนคติ ซึ่งอาจจะเป็นด้านบวกหรือด้านลบก็ได้ ทัศนคติมีผลต่อการตีความหมายของสิ่งที่เกิดขึ้น (Kotler, 2000) จึงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารภายในประเทศเกี่ยวกับข้อกำหนดการนำของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่นๆ ขึ้นห้องโดยสารอากาศยาน ตลอดจนถึงความพึงพอใจตามแนวคิดของ Mullins ซึ่งมีแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ รอบด้านเป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทางบวกหรือทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยาต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้น (Mullins, 1985)

จากการทบทวนวรรณกรรมจึงจัดทำกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย (Klapper, 1960) (Kotler, 2000) (Mullins, 1985)

วิธีการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้โดยสารชาวไทยที่เดินทางภายในประเทศที่ใช้บริการท่าอากาศยานนครพนม ในปี 2560 จำนวน 419,311 คน (กรมท่าอากาศยาน, 2561) กลุ่มตัวอย่าง ใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane (Yamane, 1973) ที่แสดงขนาดของกลุ่มตัวอย่างในระดับความเชื่อมั่น 95% จำนวน 400 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือการเลือกเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการท่าอากาศยานนครพนมในช่วงเดือนเมษายน ถึงเดือน พฤษภาคม 2561 ซึ่งเป็นช่วงที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล เท่านั้น

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้เป็นงานเชิงสำรวจ (Survey Research) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาครั้งนี้ใช้เป็นแบบสอบถามผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลเป็นแบบให้เลือกตอบ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารของผู้โดยสารภายในประเทศเกี่ยวกับข้อกำหนดเกี่ยวกับการนำของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่น ๆ ขึ้นห้องโดยสารอากาศยาน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของผู้โดยสารภายในประเทศเกี่ยวกับข้อกำหนดเกี่ยวกับการนำของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่น ๆ ขึ้นห้องโดยสารอากาศยาน

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศเกี่ยวกับข้อกำหนดเกี่ยวกับการนำของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่น ๆ ขึ้นห้องโดยสารอากาศยาน

สำหรับตอนที่ 2, 3 และ 4 เป็นแบบสอบถาม โดยใช้คำถามปลายปิด แบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการท่าอากาศยานนครพนม

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ด้วยการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha-Coefficient) ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ครอนบาค ของแบบสอบถาม การรับรู้ข่าวสาร เท่ากับ 0.971 ทัศนคติ เท่ากับ 0.967 และความพึงพอใจ เท่ากับ 0.968 ซึ่งเป็นค่าที่ยอมรับได้ (Cronbach, 1990)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การนำข้อมูลที่ได้รับจากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามมาดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของข้อมูล จากนั้นจัดเรียงลำดับและลงรหัสข้อมูล เพื่อจำแนกประเภทข้อมูลและนำข้อมูลที่ได้ไปบันทึกประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูทางสถิติ โดยตอนที่ 1 ใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ในการอธิบายข้อมูลส่วนบุคคล ตอนที่ 2-4 ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการอธิบายการรับรู้ข่าวสาร ทัศนคติ และความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศเกี่ยวกับข้อกำหนดเกี่ยวกับการนำของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่น ๆ ขึ้นห้องโดยสารอากาศยาน ตอนที่ 5 ใช้ t-test, F-test ในการอธิบายการเปรียบเทียบลักษณะประชากรกับการรับรู้ข่าวสาร ทัศนคติ และความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศเกี่ยวกับข้อกำหนดการนำของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่น ๆ ขึ้นห้องโดยสารอากาศยาน กรณีศึกษาท่าอากาศยานนครพนม

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 มีอายุระหว่าง 22 -30 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.50 จำนวน 134 คน และส่วนใหญ่มัการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50

2. การรับรู้ของผู้โดยสารภายในประเทศ เกี่ยวกับข้อกำหนดการนำของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสาร อื่นๆ ขึ้นห้องโดยสารอากาศยานกรณีศึกษาท่าอากาศยานนครพนม พบว่าในภาพรวมผู้โดยสารมีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดรายด้าน พบว่าผู้โดยสารรับรู้ข้อกำหนดและเข้าใจข้อกำหนดอยู่ในระดับมาก การรับรู้ข้อกำหนดจากสื่อต่างๆ นั้น พบว่าผู้โดยสารรับรู้ข้อกำหนดจากสื่อบุคคล ได้แก่ เจ้าหน้าที่สนามบินในระดับมาก ส่วนการรับรู้จากสื่อบุคคลประเภทอื่นๆ คือ เพื่อน และสมาชิกในครอบครัว อยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ การรับรู้ข้อกำหนดจากสื่อมวลชนประเภทต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุ/โทรทัศน์ และวารสาร/นิตยสารรับรู้ในระดับปานกลางทุกสื่อ รายละเอียดตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้

ประเด็นการรับรู้	$\bar{x}$	S.D	ระดับ
1. ท่านรับรู้ข้อกำหนดเกี่ยวกับของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่นๆ ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกันขึ้นห้องโดยสารอากาศยานเพียงใด	3.55	0.95	มาก
2. ท่านเข้าใจข้อกำหนดเกี่ยวกับของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่นๆ ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกันขึ้นห้องโดยสารอากาศยานเพียงใด	3.57	0.96	มาก
3. การรับรู้จากสื่อประเภทต่างๆ (ค่ารวม)	3.17	0.99	ปานกลาง
3.1 สื่อมวลชน (รวม 3.1.1 – 3.1.3)	2.82	1.08	ปานกลาง
3.1.1 หนังสือพิมพ์	2.70	1.05	ปานกลาง
3.1.2 วิทยุ/โทรทัศน์	2.96	1.11	ปานกลาง
3.1.3 นิตยสาร/วารสาร	2.80	1.07	ปานกลาง
3.2 สื่อบุคคล (รวม 3.2.1 – 3.2.3)	3.43	0.98	ปานกลาง
3.2.1 เพื่อน	3.38	0.94	ปานกลาง
3.2.2 เจ้าหน้าที่สนามบิน	3.56	1.03	มาก
3.2.3 สมาชิกในครอบครัว	3.39	1.00	ปานกลาง
3.3 สื่อเฉพาะกิจ (รวม 3.3.1)	3.25	0.67	ปานกลาง

ประเด็นการรับรู้	$\bar{x}$	S.D	ระดับ
- 3.3.4)			
3.3.1 ป้ายประชาสัมพันธ์	3.44	0.99	มาก
3.3.2 แผ่นพับ/โปสเตอร์	3.12	1.02	ปานกลาง
3.3.3 ข้อมูลข่าวทาง Application มือถือ	3.35	1.09	ปานกลาง
3.3.4 วิดีโอ/วีดิทัศน์	3.09	1.02	ปานกลาง
รวม	3.24	0.66	ปานกลาง

3. ทศนคติของผู้โดยสารภายในประเทศ เกี่ยวกับข้อกำหนดการนำของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสาร อื่นๆ ขึ้นห้องโดยสารอากาศยานที่ท่าอากาศยานนครพนม พบว่าในภาพรวม ผู้โดยสารมีทัศนคติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดรายด้าน พบว่า ประเด็นส่วนใหญ่ ผู้โดยสารมีทัศนคติต่อข้อกำหนดในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยเทียบเท่ากับท่าอากาศยานอื่นๆ และความเห็นต่อการบริหารจัดการกับของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่นๆ ที่ผู้โดยสารทิ้ง โดยการทิ้งเป็นขยะ เป็น 2 ประเด็นที่ผู้โดยสารมีทัศนคติในระดับปานกลาง รายละเอียดตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติ

ประเด็นทัศนคติ	$\bar{x}$	S.D	ระดับ
1. ท่านรู้สึกว่าการนำของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารขึ้นเครื่องบินเทียบเท่ากับ ท่าอากาศยานอื่นๆ หรือไม่	3.37	0.85	ปานกลาง
2. ท่านรู้สึกว่าการนำของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารขึ้นเครื่องบินเทียบเท่ากับ ท่าอากาศยานอื่นๆ หรือไม่	3.71	0.77	มาก
3. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อกำหนดการนำของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารขึ้นเครื่องบินเทียบเท่ากับ ท่าอากาศยานอื่นๆ หรือไม่	3.60	0.84	มาก
4. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ได้ให้ข้อมูลข่าวสารความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อกำหนดการนำของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารขึ้นเครื่องบินเทียบเท่ากับ ท่าอากาศยานอื่นๆ หรือไม่	3.58	0.89	มาก

ประเด็นทัศนคติ	$\bar{x}$	S.D	ระดับ
5. เจ้าหน้าที่ประจำจุดตรวจค้นสัมภาระของท่าอากาศยานนครพนม ให้การปรึกษาแนะนำแก่ผู้โดยสารที่ มาใช้บริการเป็นอย่างดี เมื่อ พบปัญหาข้อกำหนดของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่นๆ	3.76	0.81	มาก
6. อุปกรณ์ เครื่องมือ ในการตรวจค้นสัมภาระมีความสะอาดเพียงพอ พร้อมให้บริการแก่ผู้โดยสาร	3.85	0.77	มาก
7. การดำเนินการให้ผู้โดยสารได้รับการอย่างเหมาะสม ตามความ เร่งด่วนและทันเวลา	3.98	0.68	มาก
8. เจ้าหน้าที่ตรวจค้นสัมภาระปฏิบัติงานด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม มีกิริยา วาจาสุภาพ	3.99	0.75	มาก
9. มีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยานนครพนมเป็น แบบอย่างที่มีในด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อกำหนดการนำ ของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่นๆ	3.70	0.83	มาก
10. การจัดกิจกรรมให้ความรู้ ส่งเสริมให้ผู้โดยสารรับทราบเกี่ยวกับ ข้อกำหนด การนำของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่นๆ	3.55	0.83	มาก
11. ความเห็นกับการบริหารจัดการกับของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุ และสารอื่นๆ ที่ผู้โดยสารทิ้ง โดยการทิ้งเป็นขยะ	3.23	1.04	ปานกลาง
12. ความเห็นกับการบริหารจัดการกับของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุ และสารอื่นๆ ที่ผู้โดยสารทิ้ง โดยการมอบให้ชาวบ้านนำไปใช้งาน	3.66	1.04	มาก
13. ความเห็นเกี่ยวกับการบริการจัดส่งของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุ และสารอื่นๆ โดยคิดค่าบริการ	3.61	1.00	มาก
14. ความเห็นเกี่ยวกับการบริการรับฝากของเหลว เจล สเปรย์ หรือ วัตถุ และสาร อื่นๆ โดยคิดค่าบริการ	3.64	1.01	มาก
รวม	3.66	0.54	มาก

4. ความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศเกี่ยวกับ ข้อกำหนดการนำของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่นๆ ขึ้นห้องโดยสารอากาศยานที่ท่าอากาศยานนครพนม พบว่า ใน ภาพรวมผู้โดยสารพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า พึงพอใจต่อข้อกำหนด ในระดับมากทุกประเด็น รายละเอียดตามตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D	ระดับ
1. การจัดการสิ่งแวดล้อม ของท่าอากาศยานนครพนม บริเวณอาคารที่พักผู้โดยสารมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.98	0.67	มาก
2. จุดตรวจค้นผู้โดยสาร และสัมภาระของท่าอากาศยานนครพนมเป็นสัดส่วน สะดวกต่อการรับบริการ	3.97	0.72	มาก
3. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการตรวจค้นผู้โดยสารและสัมภาระที่ท่าอากาศยานนครพนม สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	3.99	0.69	มาก
4. เจ้าหน้าที่ตรวจค้นประจำจุดตรวจค้นผู้โดยสาร และสัมภาระ แต่งกายด้วยเครื่องแบบ สะอาด สุภาพเรียบร้อย เหมาะสม น่าเชื่อถือ	4.14	0.66	มาก
5. เจ้าหน้าที่ตรวจค้นประจำจุดตรวจค้นผู้โดยสาร และสัมภาระ ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม และมีกิริยา วาจาสุภาพ เกิดความประทับใจ	4.05	0.69	มาก
6. กรณีตรวจพบมีการนำของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่นๆ เกินปริมาณที่กำหนดเจ้าหน้าที่ตรวจค้นมีการชี้แจง แนะนำ และเสนอขั้นตอนให้ผู้โดยสารทราบและแก้ไขปัญหาได้ดี	3.89	0.71	มาก
7. การตรวจค้นผู้โดยสารและสัมภาระ เป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	4.15	0.69	มาก
8. ผู้โดยสารได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และมั่นใจถึงการรักษาความปลอดภัย	4.14	0.63	มาก
9. เจ้าหน้าที่ของประจำตรวจค้นผู้โดยสารและสัมภาระ สนใจรับฟังปัญหา ตอบคำถาม และให้ปรึกษาด้วยความเต็มใจ	4.02	0.68	มาก
10. การอธิบายเกี่ยวกับพบตรวจพบการนำของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่นๆ เกินกำหนด ว่าต้องดำเนินการจัดการอย่างไร	3.87	0.74	มาก
รวม	4.02	0.54	มาก

5. การเปรียบเทียบการรับรู้ข่าวสาร ทศนคติ ความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศ เกี่ยวกับข้อกำหนดการนำของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่น ๆ ขึ้นห้องโดยสารอากาศยาน ที่ท่าอากาศยานนครพนม ของผู้โดยสารที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน โดยในการศึกษานี้ทำการเปรียบเทียบจำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา พบว่า การรับรู้ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทศนคติของผู้โดยสารที่มี

การศึกษาแตกต่างกัน มีระดับทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6. ข้อเสนอแนะจากผู้โดยสารในการปรับปรุงพัฒนาท่าอากาศยานนครพนม ด้านข้อกำหนดของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่นๆ ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกันขึ้นห้องโดยสารอากาศยาน ปรากฏว่าผู้โดยสารมีข้อเสนอแนะดังนี้

6.1 ผู้โดยสารเสนอแนะให้มีการตรวจสอบชนิดของเหลวโดยเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานซึ่งปฏิบัติงาน ณ จุดตรวจค้นสัมภาระและผู้โดยสารโดยให้มีการดมกลิ่น หรือดูด้วยสายตา หรือหากสามารถพิสูจน์ได้ว่าสารที่อยู่ในภาชนะบรรจุของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่นๆ ซึ่งเกินปริมาณกำหนด หากมิใช่สารอันตรายก็ควรอนุญาตให้นำขึ้นห้องโดยสารได้ เพื่อแก้ไขปัญหาการทิ้งของเหลวฯ ของผู้โดยสารซึ่งมีราคาสูงในบางชิ้น

6.2 ผู้โดยสารมีข้อสงสัยว่าเหตุใดของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่นๆ ซึ่งเกินปริมาณกำหนดหากซื้อที่ท่าอากาศยานตอนเมือง หรือท่าอากาศยานอื่นๆ ซึ่งมีขายทั่วไปในร้านค้าสนามบินซึ่งเป็นห้องพักผู้โดยสารขาออกภายหลังจากการตรวจสอบสัมภาระแล้ว เหตุใดจึงสามารถนำขึ้นห้องโดยสารได้ ทั้งที่ของเหลวดังกล่าวมีป้ายห่อ และปริมาณเท่ากัน

6.3 ผู้โดยสารเสนอแนะว่าสายการบินควรมีบริการพิเศษด้านการรับฝากของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่นๆ ซึ่งเกินปริมาณกำหนด ไปกับสายการบินโดยคิดค่าบริการในราคาถูกตามน้ำหนัก และไปรับที่สถานีปลายทาง ดีกว่าการทิ้งของเหลวเป็นขยะ

6.4 ท่าอากาศยานนครพนมควรมีสถานที่ให้ผู้โดยสารเปิดกระเป๋าสัมภาระ เพื่อตรวจสอบสิ่งของด้านในก่อนขึ้นเครื่องบิน และก่อนเข้าห้องผู้โดยสารขาออก หรือควรมีบริการพิเศษให้ดูจอแสดงผลเครื่อง X-Ray ด้วยตนเองเพื่อตรวจสอบสิ่งของด้านในจะลดผลกระทบจากการลืมนำมีของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่นๆ ซึ่งเกินปริมาณกำหนดไว้ในสัมภาระ

6.5 ท่าอากาศยานนครพนมและท่าอากาศยานอื่นๆ ควรจัดหาเครื่องมือสำหรับใช้ในการตรวจสอบสารต้องห้าม เพื่อตรวจของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่นๆ ซึ่งเกินปริมาณกำหนด แทนการตรวจสอบจากปริมาณที่ใช้ในปัจจุบัน

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ พบว่าการรับรู้ของผู้โดยสารภายในประเทศเกี่ยวกับข้อกำหนดการนำของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่นๆ ขึ้นห้องโดยสารอากาศยาน กรณีศึกษาท่าอากาศยานนครพนม ในภาพรวมผู้โดยสารมีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากอิทธิพลต่อ

การรับรู้คือแรงผลักดันหรือแรงจูงใจจากประสบการณ์เดิม กรอบอ้างอิง สภาพแวดล้อม สภาวะจิต และอารมณ์ ซึ่งมีผลให้การรับรู้ของบุคคลมีข้อจำกัด และพบว่าผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันมีการรับรู้ที่ต่างกันทั้งนี้อาจเนื่องจากผู้โดยสารมีความสนใจแตกต่างกันในแต่ละวัย นอกจากนี้ยังพบว่าการรับรู้ข้อ กำหนดการนำของเหลวฯ จากสื่อต่างๆ ประเภทสื่อบุคคล คือ จากเจ้าหน้าที่สนามบิน ผู้โดยสารมีการรับรู้ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากมาจากสื่อบุคคลซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่สนามบินมีโอกาสสร้างการรับรู้ให้กับผู้โดยสารจากการปฏิบัติงาน ซึ่งเมื่อพบว่าผู้โดยสารมีของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่นๆ เกินปริมาณกำหนดก็สามารถอธิบายได้ทันที และสามารถตอบข้อซักถามได้ดีกว่าสื่อประเภทอื่น ซึ่งสามารถแสดงผลเพียงอย่างเดียว สอดคล้องกับทฤษฎีองค์ประกอบการรับรู้ข่าวสารที่มีสิ่งเร้าจากภายในและภายนอกกระตุ้นให้เกิดการรับรู้ เกิดการเปิดรับข่าวสาร และเลือกจำตามทฤษฎีของ Klapper (1960) ซึ่งสิ่งเร้าที่มีประสิทธิภาพในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่สนามบินซึ่งเป็นสื่อบุคคล ในส่วนการรับรู้ข้อกำหนดจากสื่อมวลชนประเภทต่างๆ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุ/โทรทัศน์ และวารสาร/นิตยสาร พบว่ามีการรับรู้ในระดับปานกลางทุกสื่อ สอดคล้องการศึกษาของนิจันท์ มั่นจริง (2551) ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชนโดยรวมในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากสื่อมวลชนมีการนำเสนอเกี่ยวกับข้อกำหนดการนำของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่นๆ ขึ้นห้องโดยสารอากาศยานน้อยครั้ง ทำให้ผู้โดยสารไม่มีโอกาสในการรับรู้ข่าวสารได้เท่าที่ควร

ในด้านทัศนคติของผู้โดยสารภายในประเทศเกี่ยวกับ ข้อกำหนดการนำของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่นๆ ขึ้นห้องโดยสารอากาศยาน พบว่าในภาพรวมผู้โดยสารมีทัศนคติอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับทฤษฎีองค์ประกอบของทัศนคติทั้ง 3 ด้าน ของสตรีย์ตระกูล อรรถมานะ (2550) คือองค์ประกอบเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ องค์ประกอบเกี่ยวกับความรู้สึก และองค์ประกอบทางการกระทำ เนื่องจากผู้โดยสารแสดงออกถึงทัศนคติในทางเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย อันมีผลมาจากความเข้าใจ และเป็นไปตามนิยามของทัศนคติอันมีผลจากประสบการณ์จากการเดินทางด้วยเครื่องบินของแต่ละบุคคล รวมทั้งยังแสดงถึงการบริหารจัดการเพื่อให้ผู้โดยสารเกิดการรับรู้ โดยการให้ข่าวสารตลอดจนการจัดสภาพแวดล้อมด้านการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานนครพนมที่อยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ ก่อให้เกิดทัศนคติในทิศทางที่ดีของผู้โดยสาร ประเด็นที่น่าสนใจของทัศนคติของผู้โดยสารเรื่องอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยเทียบเท่ากับท่าอากาศยานอื่นๆ นั้น จากผลการศึกษาพบว่าผู้มีทัศนคติในระดับปานกลางเท่านั้น ทั้งนี้เนื่องจากท่าอากาศยานนครพนมให้บริการการบินภายในประเทศ และมีขนาดเล็กเมื่อเทียบกับท่าอากาศยานอื่น เช่น ท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งมีการบินระหว่างประเทศและมีผู้โดยสารจำนวนมาก จึงควรพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็ว สะดวกได้มาตรฐานด้านการรักษาความปลอดภัย โดยเน้นการให้บริการที่สร้างความประทับใจ ทั้งนี้ส่วนที่สำคัญคือความเห็นต่อการบริหารจัดการกับของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่นๆ ที่ผู้โดยสารทิ้ง โดยการทิ้งเป็นขยะ ผู้โดยสารมีทัศนคติใน

ระดับปานกลาง เมื่อเทียบกับการบริหารจัดการกับของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่น ๆ ที่ไม่สามารถนำขึ้นห้องโดยสารได้ด้วยวิธีการมอบให้ชาวบ้าน หรือเปิดให้บริการส่ง-รับฝากซึ่งมีทัศนคติในระดับมาก เนื่องจากการทิ้งของเหลวฯ เป็นขยะอาจส่งผลกระทบต่อสิทธิของผู้โดยสารมากกว่าวิธีอื่นๆ

สำหรับความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศเกี่ยวกับข้อกำหนดการนำของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่นๆ ขึ้นห้องโดยสารอากาศยาน พบว่าในภาพรวมผู้โดยสารพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับทฤษฎีของ Fornell & Dekimpe (2009) ซึ่งกล่าวว่าความพึงพอใจของลูกค้าเกิดขึ้นจาก 3 ปัจจัย ได้แก่ คุณภาพของสินค้าและบริการ ความคาดหวังของลูกค้า และคุณค่าของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับ แสดงให้เห็นว่าท่าอากาศยานนครพนมสามารถบริหารจัดการให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจ โดยการใส่ใจคุณภาพของการสื่อสารข้อกำหนดการนำของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่นๆ ขึ้นห้องโดยสารอากาศยาน ให้ตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารได้เกินความหวัง ให้เกิดคุณค่าจากจุดสัมผัสกับลูกค้าโดยตรง จากการสื่อสารให้ข้อมูลโดยเจ้าหน้าที่ซึ่งเน้นในช่วงเวลาตั้งแต่ผู้โดยสารมารับบริการจนรับบริการเสร็จสิ้นและกลับออกไป เป็นช่วงเวลาที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้ผู้โดยสารประทับใจและพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

1. จากการวิจัยพบว่าในด้านการรับรู้ข่าวสารสื่อบุคคล คือเจ้าหน้าที่สนามบิน มีบทบาทอย่างมากในด้านการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับข้อกำหนดการนำของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่น ๆ ขึ้นห้องโดยสารอากาศยานที่ท่าอากาศยานนครพนมเนื่องจากสื่อบุคคลซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่สนามบินมีโอกาสสร้างการรับรู้ให้กับผู้โดยสารจากการปฏิบัติงาน และเมื่อพบผู้โดยสารมีของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่น ๆ เกินปริมาณกำหนดก็สามารถอธิบายได้ทันที โดยสามารถตอบข้อซักถามได้ดีกว่าสื่อประเภทอื่นซึ่งแสดงผลเพียงอย่างเดียว สำหรับสื่อป้ายประชาสัมพันธ์ก็สามารถสร้างการรับรู้ได้มาก จึงควรเพิ่มศักยภาพของการสร้างการรับรู้จากสื่อบุคคลและป้ายประชาสัมพันธ์ให้มีความน่าสนใจขึ้น แต่การใช้สื่อร่วมกันหลายสื่อนั้นก็มีความจำเป็น เพื่อเป็นทางเลือกให้ผู้รับสารเพื่อสื่อแต่ละชนิดมีคุณสมบัติต่างกันออกไปจึงควรสร้างการรับรู้ในรอบด้าน เช่น การจัดทำวีดิทัศน์ประชาสัมพันธ์ในสนามบินเกี่ยวกับขั้นตอนการเดินทางด้วยเครื่องบินการเพิ่มการรับรู้ทาง Application มือถือ กรณิ์เช็คอินผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

2. ด้านทัศนคติ การวิจัยพบว่าผู้โดยสารมีทัศนคติในระดับมากต่อการดำเนินงานของท่าอากาศยานนครพนมในด้านการเอาใจใส่ดูแลผู้โดยสาร สามารถให้ความรู้ ความเข้าใจ รวมทั้งการแก้ปัญหาเกี่ยวกับข้อกำหนดการนำของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่นๆ ขึ้นห้องโดยสาร

อากาศยาน สำหรับทัศนคติเกี่ยวกับเครื่องมือที่ทันสมัยเมื่อเทียบกับท่าอากาศยานอื่นอาจมีสาเหตุจากท่าอากาศยานนครพนมให้บริการการบินภายในประเทศและมีขนาดเล็กเมื่อเทียบกับท่าอากาศยานอื่น เช่น ดอนเมือง สุวรรณภูมิ ซึ่งมีการบินระหว่างประเทศและมีผู้โดยสารจำนวนมาก จึงควรพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็ว สะดวกได้มาตรฐานด้านการรักษาความปลอดภัย และเน้นการให้บริการที่สร้างความประทับใจ ในด้านทัศนคติต่อการจัดการกับของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่นๆ ที่ผู้โดยสารไม่สามารถนำขึ้นห้องโดยสารอากาศยานและทิ้งไว้จากการวิจัยพบว่าผู้โดยสารมีทัศนคติในระดับปานกลางหากท่าอากาศยานนครพนมทั้งเป็นขยะ และมีทัศนคติในระดับมากหากท่าอากาศยานนครพนมดำเนินการโดยการมอบให้ชาวบ้านนำไปใช้งานและหากมีการบริการจัดส่ง/รับฝาก ของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่นๆ โดยคิดค่าบริการ ทั้งนี้กรณีการมอบให้ชาวบ้านควรมีการตรวจสอบในด้านสภาพ อายุการใช้งานของของเหลวฯ ด้วย สำหรับบริการจัดส่ง/รับฝาก ท่าอากาศยานนครพนมสามารถให้ผู้สนใจดำเนินการในลักษณะธุรกิจได้ขณะเดียวกันท่าอากาศยานนครพนมก็จะได้ประโยชน์จากการเข้าพื้นที่ด้วย

3. ด้านความพึงพอใจ การวิจัยพบว่าผู้โดยสารมีความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่ การตรวจค้นผู้โดยสารและสัมภาระ รวมทั้งการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับผู้โดยสาร การอธิบายตอบข้อซักถาม ท่าอากาศยานนครพนมควรเน้นการสร้าง ความพึงพอใจการให้บริการทั้งในด้านสถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์ และการบริการจากบุคคล ควบคู่กับการรักษามาตรฐานการรักษาความปลอดภัย

4. ข้อเสนอแนะจากผู้โดยสาร จากการเสนอแนะของผู้โดยสารเห็นว่าควรมีการประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมเพื่อให้ผู้โดยสารการเข้าใจกฎ ระเบียบ และเหตุผลที่มีการอนุญาตให้สามารถนำของเหลว เจล สเปรย์ฯ ซึ่งมีขายบริเวณห้องพักผู้โดยสารขาออกของสนามบินขึ้นห้องโดยสารได้, ผู้ประกอบการสายการบินควรพิจารณาการรับของเหลว เจล สเปรย์ฯ ไปกับอากาศยานซึ่งเป็นรายได้เพิ่มขึ้นกับสายการบินด้วยโดยคิดราคาตามน้ำหนัก, ท่าอากาศยานนครพนมควรจัดหาสถานที่ให้ผู้โดยสารเปิดสัมภาระตรวจสอบสิ่งของด้วยตนเองก่อนเข้าพื้นที่จุดตรวจสัมภาระขึ้นห้องโดยสารอากาศยาน และท่าอากาศยานนครพนมหรือท่าอากาศยานอื่นๆ ควรมีการจัดหาเครื่องมือสำหรับตรวจสอบทางเคมีว่าของเหลว เจล สเปรย์ฯ ที่บรรจุไม่มีส่วนผสมที่เป็นอันตรายต่อการบิน ซึ่งสามารถพิจารณาอนุญาตให้ขึ้นห้องโดยสารได้ เพื่อลดผลกระทบเกี่ยวกับทรัพย์สินของผู้โดยสารที่ต้องทิ้งซึ่งอาจมีราคาด้วย

5. ผลการศึกษาครั้งนี้ สามารถนำไปใช้กับข้อกำหนดเกี่ยวกับการนำแบตเตอรี่สำรองไปกับอากาศยาน ตามประกาศสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เรื่อง หลักเกณฑ์การพาแบตเตอรี่ลิเธียมไปกับอากาศยาน พ.ศ. 2559 ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาในด้านการรับรู้ ทัศนคติ และความพึงพอใจ อาจมีลักษณะคล้ายกันเนื่องจากข้อกำหนดโดยรวมมีลักษณะเหมือนกัน ต่างกันเพียง

แบตเตอรี่สำรองจำกัดความจุทางไฟฟ้าและไม่อนุญาตให้เก็บไว้ในสัมภาระลงทะเปียน (สัมภาระใต้ท้องเครื่องบิน)

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกขอบเขตในการศึกษาคือท่าอากาศยานนครพนม ซึ่งมีลักษณะเป็นท่าอากาศยานขนาดเล็กซึ่งมีการเดินทางภายในประเทศเท่านั้น สำหรับการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการวิจัยท่าอากาศยานขนาดใหญ่ที่มีการเดินทางระหว่างประเทศด้วย
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อข้อกำหนดเกี่ยวกับข้อกำหนดการนำของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่นๆ ขึ้นห้องโดยสารอากาศยาน เช่น ปัจจัยด้านบริการของสายการบินและปัจจัยเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายสัมภาระลงทะเปียน
3. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรเพิ่มการศึกษาเชิงคุณภาพพร้อมกับเชิงปริมาณในรูปแบบ Mixed Model โดยควรศึกษาว่าผู้โดยสารที่มีการพกของเหลว เจล สเปรย์ ซึ่งเกินปริมาณที่กำหนดมีการรับรู้ ทักษะ และความพึงพอใจต่อข้อกำหนดเกี่ยวกับการนำของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่นๆ ขึ้นห้องโดยสารอากาศยานอย่างไร และควรเพิ่มการดำเนินการในการตรวจค้น การบริหารจัดการของสนามบินในต่างประเทศที่มีมาตรฐานสูง เช่น สหรัฐอเมริกา อังกฤษ หรือ ญี่ปุ่น เป็นต้น
4. ควรเพิ่มการศึกษาด้านความถี่ในการเดินทางมีผลต่อการรับรู้ ทักษะ และความพึงพอใจ เพื่อพิจารณาว่าผู้ที่เดินทางบ่อยครั้ง มีการรับรู้ข่าวสารแตกต่างกับผู้โดยสารที่เดินทางน้อยครั้งอย่างไร

เอกสารอ้างอิง

- กรมการขนส่งทางอากาศ. (2550). ประกาศกรมการขนส่งทางอากาศ เรื่อง ข้อกำหนดเกี่ยวกับการนำของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่นๆ ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกันขึ้นห้องโดยสารอากาศยาน.
- กรมการขนส่งทางอากาศ. (2551). เอกสารประกอบการอบรมเจ้าหน้าที่ตรวจอาวุธและวัตถุอันตราย, 1-2.
- กรมการบินพลเรือน. (2559). กฎกระทรวงกำหนดวัตถุอันตรายและสัตว์ซึ่งอาจเป็นอันตรายต่อความปลอดภัยของ อากาศยาน หรือบุคคลในอากาศยาน พ.ศ. 2550 จาก http://doaintranet.airports.go.th/th/gov_law_/23_/591.html
- กรมความร่วมมือระหว่างประเทศ. (2553). วารสารเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยการบินพลเรือน กลุ่มงานองค์การระหว่างประเทศและสหประชาชาติ, 1-4.

- กรมท่าอากาศยาน. (2561). ประกาศกรมการขนส่งทางอากาศ เรื่อง ข้อกำหนดเกี่ยวกับการนำของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่นๆ ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกันขึ้นห้องโดยสารอากาศยาน. สืบค้นเมื่อ วันที่ 26 พฤษภาคม 2561, จาก https://www.airports.go.th/th/gov_law/32/734.html
- กรมท่าอากาศยาน. (2561). สถิติผู้โดยสารท่าอากาศยานนครพนมปี พ.ศ. 2556 – 2560 . สืบค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2561 จาก <http://www.airports.go.th/th/content/349.html>
- กมล เครื่องนันทา. (2552). พฤติกรรมของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อการรับข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กุลชา สุนทรสิงห์. (2551). การเปิดรับข่าวสาร ทักษะคิด และพฤติกรรมการแต่งกายเชิงชีของวัยรุ่นหญิงในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐภรณ์ เผ่าพันธุ์ และธัญพร ศิริณานวัตร. (2557) การรับรู้และทัศนคติของผู้ใช้บริการสายการบินภายในกรุงเทพมหานครที่มีต่อข่าวสารการ ตรวจสอบมาตรฐานการบินของไทยขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันพัฒนานุเคราะห์การบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- ท่าอากาศยานนครพนม. (2558). วารสารประวัติท่าอากาศยานนครพนมและการให้บริการการบิน 1-2
- ท่าอากาศยานนครพนม. (2561). สถิติการตรวจพบของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่นๆ ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกันที่ผู้โดยสารไม่สามารถนำขึ้นห้องโดยสารและทิ้งไว้ที่ท่าอากาศยานนครพนม ปีพ.ศ. 2556 – 2560
- นิจันท์ มั่นจริง. (2551). การเปิดรับสื่อ ความรู้ และการมีส่วนร่วมในปัญหาความรุนแรง ต่อสตรีในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารศาสตรมหาบัณฑิต (สื่อสารมวลชน) คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด. (2561). อนุสัญญาชิคาโก ค.ศ. 1944. สืบค้นเมื่อ 2 มกราคม 2561, จาก <https://www.aerothai.co.th>
- บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด. (2559). ข้อกำหนดเกี่ยวกับการนำสัมภาระขึ้นเครื่องบินของสายการบินไทยแอร์เอเชีย สืบค้นเมื่อ 25 กรกฎาคม 2559 จาก <http://www.airasia.com/th/th/baggage-info/checked-baggage.page>
- บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน). (2559). ข้อกำหนดเกี่ยวกับการนำสัมภาระขึ้นเครื่องบินของสายการบิน นกแอร์ สืบค้นเมื่อ 30 กรกฎาคม 2559 จาก <http://www.nokair.com/nokconnect.aspx/Index.aspx/การนำสัมภาระขึ้นเครื่องบิน>
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : บริษัท พิมพ์ดี จำกัด.

- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (2549). เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น
- พีระยุทธ คุ่มศักดิ์. (2555). ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการบริการของสายการบิน
ต้นทุนต่ำภายในประเทศ. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการระดับชาติ เบญจมมิตร
วิชาการ ครั้งที่ 2 การบูรณาการความรู้สู่ความยั่งยืน, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- รุ่งโรจน์ สงสระบุญ. (2557). การรับรู้คุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารแบบ
ปากต่อปากของโรงพยาบาลเอกชน. วารสารปัญญาภิวัฒน์, 5(2) เดือน มกราคม-มิถุนายน
2557.
- วิภาดา คุปตานนท์. (2551). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร : เทคนิคการจัดการสมัยใหม่. พิมพ์
ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2550). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: เพชรจรัสแสง
แห่งโลกธุรกิจ.
- สุบิน ยุทธรัช. (2550). ทฤษฎีการวัดทัศนคติ. สืบค้นเมื่อ 26 กันยายน 2560 จาก
<http://www.bkw.ac.th>.
- สุชีรา ภัทรายุทธวรรณ. (2545). คู่มือการวัดทางจิตวิทยา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์เมดิคัลมีเดีย.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2550). พฤติกรรมองค์กร: ทฤษฎีและการประยุกต์. พิมพ์ครั้งที่ 4
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดนครพนม สืบค้นเมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2561, จาก
http://www.mots.go.th/nakhonphanom/more_news.php?cid=11
- สำนักงานจังหวัดนครพนม. (2556). บรรยายสรุปจังหวัดนครพนม. สืบค้นเมื่อ 28 พฤษภาคม 2561,
จาก <http://www.nakhonphanom.go.th/nakhonphanom/nakhonphanom53.pdf>
- สำนักงานจังหวัดนครพนม. (2556). แผนพัฒนาจังหวัดนครพนม 4 ปี (พ.ศ. 2558-2561). สืบค้นเมื่อ
28 พฤษภาคม 2561, จาก www.nakhonphanom.go.th.
- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (2559) . บทความประเทศไทยกับการเปิดเสรีด้านขนส่ง
ทางอากาศ สืบค้นเมื่อวันที่ 10 เมษายน 2561. จาก
<https://www.caat.or.th/th/archives/20291>
- Cronbach, L.j. (1990). Essentials of psychological testing. (5th ed.) New York: Harper
Collins Publisher.
- Fornell, C., Rust, R.T., & Dekimpe, M.G. (2009). The effect of buyer satisfaction on
consumer spending growth. Retrieved March 15, 2016, Form

http://s3.amazonaws.com/zaran_storage/

www.marketingpower.com/contentPage/17974137.pdf.

Heider, F. (1946). Attitude and cognitive organization. *Journal of Psychology*. 21(1), 102-113.

International Civil Aviation Organization ICAO, (2018). Liquids, Aerosol and Gels & Security Tamper-Evident Bags- ICAO. Retrieved February 16, 2018, from https://www.icao.int/Security/SFP/LAGS_STEBS/Pages/default.aspx

John, D. Millet. (1954). *Management in the public service*. New York: John Wiley and sons.

Klapper, J. T. (1960). *The Effects of Communication*. New York: Free Press.

Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice-hall.

Lucas W. Robert. (2005). *Customer service, Building successful skills for the twenty-first century*. Third Edition. McGraw-hill.

Mullins, L. T. (1985). *Management and Organization Behavior*. London: Pitman Publishing.

Rovinelli, R.j., & Hambleton, R.K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*. (2), 49-51.

Smint, R.H. & Others. (1980). *Management: Making organizations perform*. New York: Macillan.

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

ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ต ของสายการบินต้นทุนต่ำ

MARKETING MIX AFFECTS THE PERCEIVED IMAGE OF LOW COST AIRLINES VIA INTERNET

สุธิสา ชามะลิ* เนตร์ศิริ เรืองอริยภักดิ์

สาขาวิชาการจัดการการบิน คณะธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบินนานาชาติ (มหาวิทยาลัยนครพนม)

* 129 หมู่ 6 ตำบลโพธิ์ตาก อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม E-mail: suthisa1112d@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ต ของสายการบินต้นทุนต่ำ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ตของสายการบินต้นทุนต่ำ (2) เปรียบเทียบการรับรู้ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ต โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) ศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ตของสายการบินต้นทุนต่ำ (4) ศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ตของสายการบินต้นทุนต่ำ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษาพบว่าส่วนประสมทางการตลาดมีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) มากที่สุดด้านพนักงาน ($\bar{X} = 4.25$) มีระดับความคิดเห็นการรับรู้ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ตในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) มากที่สุดสื่อคือ โฆษณาทางอินเทอร์เน็ตทำให้ท่านรับรู้ภาพลักษณ์ตราสินค้าด้านความมีชื่อเสียงของสายการบินต้นทุนต่ำที่เป็นที่รู้จักในกลุ่มนักเดินทาง และบุคคลทั่วไป ($\bar{X} = 4.30$) ด้านการเปรียบเทียบการรับรู้ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ตจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรส่วนประสมทางการตลาดกับตัวแปรการรับรู้ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ต พบว่า ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ส่วนประสมทางการตลาด การรับรู้ภาพลักษณ์ สื่ออินเทอร์เน็ต สายการบินต้นทุนต่ำ

Abstract

The objectives of this study were (1) to investigate the personal factors affects the perceived image of low cost airlines via Internet, (2) to study marketing

mix affects the perceived image of low cost airlines via Internet. (3) to compare the perceived image of low cost airlines via Internet classified by personal factors. (4) And study the relation of marketing mix affects the perceived image of low cost airlines via Internet. The questionnaire was used as the research instrument to collect data from 400 samples which were selected by using Yamane formula. Data were analyzed by using percentage, mean, standard deviation, correlation and One-Way ANOVA.

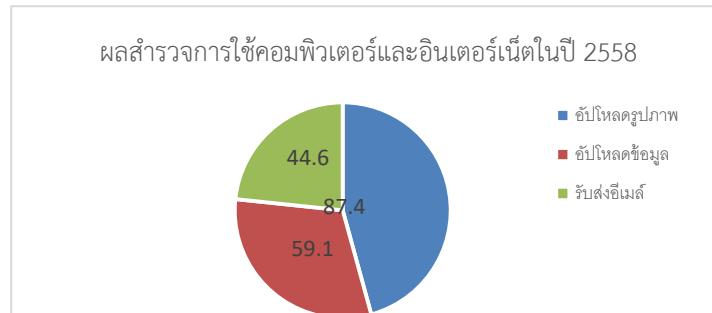
The results of this study showed that the marketing mix had a high mean score ($\bar{X} = 4.14$). The factor with the highest mean score was personnel ($\bar{X} = 4.25$). The respondents had a high level of opinions towards perceived image of low cost airlines via Internet ($\bar{X} = 4.14$). The aspect with the highest mean score was Internet advertising that enables perceived brand image, low cost airlines reputation among travelers and general people ($\bar{X} = 4.30$). In terms of comparing perceived image of low cost airlines via Internet classified by personal factors with One-Way ANOVA, there were statistically significant differences in perceived image of low cost airlines via Internet at 0.05. In terms of analyzing the relationship between marketing mix and perceived image of low cost airlines via Internet, it was found that the correlation coefficient was statistically significantly different from zero at 0.05.

Keywords: Marketing mix, Perceived image, Internet media, Low cost airline

บทนำ

อินเทอร์เน็ตเป็นเทคโนโลยีการสื่อสารที่มีความสำคัญในยุคข้อมูลข่าวสาร เนื่องจากอินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งข้อมูลข่าวสาร บริการต่างๆ เป็นช่องทางที่รับ-ส่งข้อมูล/ข่าวสารครอบคลุมพื้นที่เกือบทุกมุมโลก ไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลา และระยะทาง (Castell, 2011) ด้วยเหตุนี้อินเทอร์เน็ตจึงกลายเป็นช่องทางการสื่อสารที่ผู้ประกอบการนำมาใช้เพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจ และมีผลสำรวจใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของประเทศในปี 2558 ดังภาพที่ 1 ดังนั้นกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจสามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพื่อใช้บริการผ่านระบบเวิลด์ไวด์เว็บ (World Wide Web) ระบบ (World Wide Web) เป็นสื่อที่เชื่อมถึงผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็ว และกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจให้การยอมรับว่ารวดเร็วกว่าสื่ออื่น และในขณะนี้ธุรกิจสายการบินมีการแข่งขันสูงโดยเฉพาะสายการบินต้นทุนต่ำ การแข่งขันจะเป็นในด้านการตลาด โดยจะเน้นส่วนประสมทางการตลาด ทั้ง 7 ด้าน คือ

ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน **ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ** และด้านกระบวนการบริการ เป็นช่องทางในการเลือกใช้บริการของผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำทางสื่ออินเทอร์เน็ต

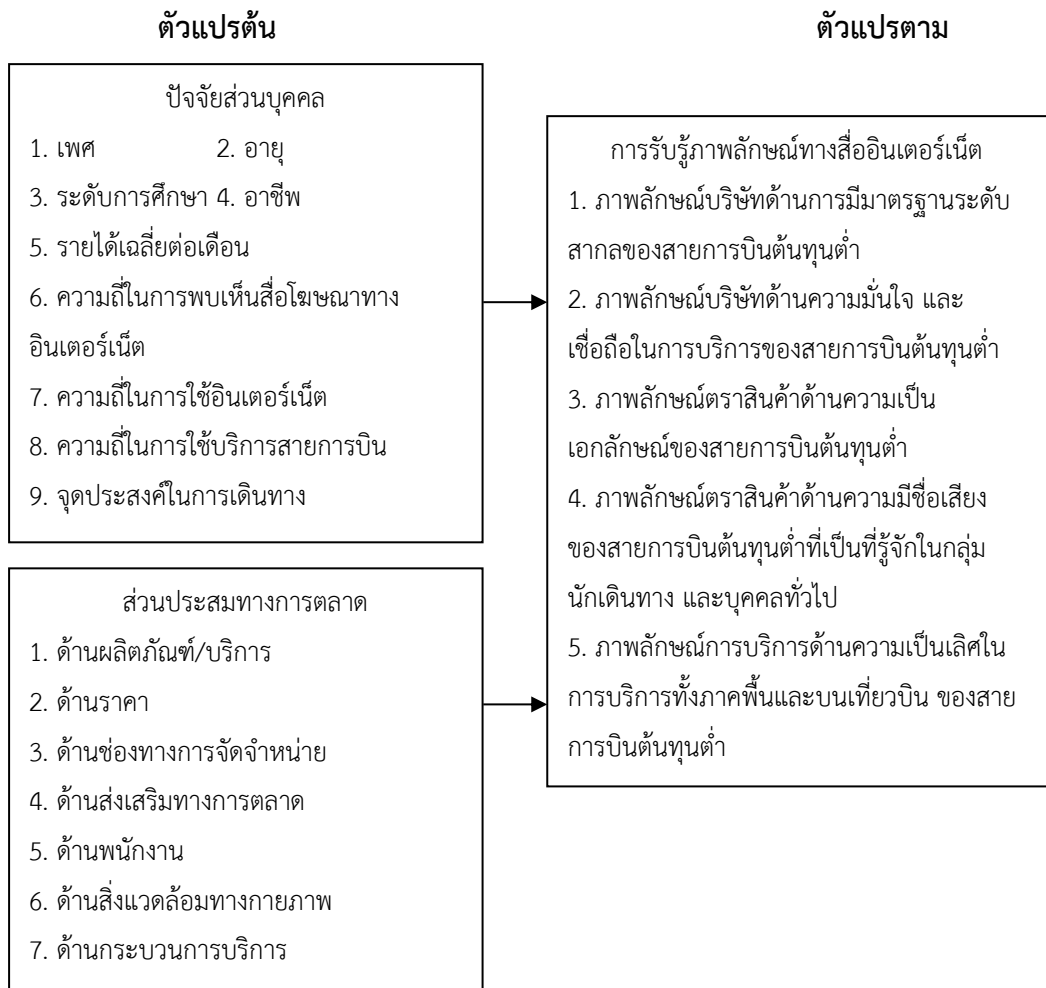


ภาพที่ 1 ภาพแสดงผลสำรวจการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในปี 2558
ที่มา : นวัตกรรมและการประชาสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ผ่านการสื่อสารเครือข่ายสังคมออนไลน์
กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อภิชาติ พุกสวัสดิ์ (2560)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ตของสายการบินต้นทุนต่ำ
2. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ต โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ตของสายการบินต้นทุนต่ำ
4. เพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ตของสายการบินต้นทุนต่ำ

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้โดยสารที่เพศต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน
2. ผู้โดยสารที่อายุต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน
3. ผู้โดยสารที่การศึกษาต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ตแตกต่าง
4. ผู้โดยสารที่อาชีพต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน
5. ผู้โดยสารที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน
6. ผู้โดยสารที่ความถี่ในการพบสื่อโฆษณาทางอินเทอร์เน็ตต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน
7. ผู้โดยสารที่ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสืบค้นข้อมูลต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

8. ผู้โดยสารที่ความถี่ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

9. ผู้โดยสารที่จุดประสงค์ในการเดินทางกับสายการบินต้นทุนต่ำต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ตของสายการบินต้นทุนต่ำ และผู้ประกอบการสายการบินต้นทุนต่ำ สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาบริษัทด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์

2. เพื่อเป็นประโยชน์กับผู้ประกอบการสายการบินต้นทุนต่ำ ในการแก้ไขปรับปรุง พัฒนาการให้บริการของสายการบิน เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับการบริการที่มีคุณภาพและประทับใจ

3. เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับนักศึกษา นักวิจัย และผู้สนใจในการนำการศึกษาครั้งนี้ไปต่อยอดทางการศึกษาต่อไป

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ

Gronroos (1990) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมที่มีลักษณะไม่มากก็น้อยจับต้องไม่ได้ และจะเกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงาน ลูกค้ากับระบบของการให้บริการหรือลูกค้ากับผู้ผลิตสินค้า

Kotler (1997, p. 92) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) คือ ตัวแปรหรือเครื่องมือทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ บริษัทมักจะใช้ร่วมกันเพื่อตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย แต่เดิมส่วนประสมการทางตลาดจะมีเพียง 4 ตัวแปรเท่านั้น (4Ps) ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) สถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) ต่อมา มีการคิดตัวแปรเพิ่มเติมขึ้นมาอีก 3 ตัวแปร คือ บุคคล (People) ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) และกระบวนการ (Process) เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดที่สำคัญทางการตลาดสมัยใหม่ โดยเฉพาะธุรกิจทางด้านการบริการ จึงรวมเรียกได้ว่าเป็นส่วนประสมทางการตลาดแบบ 7Ps

ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

ผลิตภัณฑ์ หมายถึง สิ่งที่บริษัทนำเสนอออกขายเพื่อก่อให้เกิดความสนใจ โดยการบริโภคหรือการใช้บริการ สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (Armstrong and Kotler, 2009, p. 616) และความพึงพอใจนั้นอาจจะมาจากสิ่งที่สัมผัสได้ หรือสัมผัสไม่ได้ เช่น รูปแบบ บรรจุภัณฑ์ กลิ่น สี

ราคา ตราสินค้า คุณภาพของผลิตภัณฑ์ ความมีชื่อเสียงของผู้ผลิตหรือผู้จำหน่าย นอกจากนี้ ตัวผลิตภัณฑ์ที่นำเสนอขายนั้น สามารถเป็นได้ทั้งในรูปแบบของการมีตัวตนหรือการไม่มีตัวตนก็ได้ และการกำหนดกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์จะต้องคำนึงถึงความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยด้านต่างๆ

ด้านราคา (Price)

ราคา หมายถึง จำนวนเงินตราที่ต้องจ่ายเพื่อให้ได้รับผลิตภัณฑ์ สินค้าหรือบริการของกิจการ หรืออาจเป็นคุณค่าทั้งหมดที่ลูกค้ารับรู้ เพื่อให้ได้รับผลประโยชน์จากการใช้ผลิตภัณฑ์ สินค้าหรือบริการนั้นๆ อย่างคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป (Armstrong & Kotler, 2009, pp. 616-617) และยังหมายถึงคุณค่าของผลิตภัณฑ์ในรูปของตัวเงิน ซึ่งลูกค้าใช้ในการเปรียบเทียบระหว่างราคา (Price) ที่ต้องจ่ายเงินออกไป กับคุณค่า (Value) ที่ลูกค้าจะได้รับกลับมาจากผลิตภัณฑ์ หากว่าคุณค่าสูงกว่าราคา ลูกค้าก็จะตัดสินใจซื้อ (Buying Decision) ทั้งนี้อาจจะคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place/Channel Distribution)

ช่องทางการจัดจำหน่าย หมายถึง ช่องทางการจำหน่ายสินค้าหรือบริการ รวมถึงวิธีการที่จะนำสินค้าหรือบริการนั้นๆ ไปยังผู้บริโภคเพื่อให้ทันต่อความต้องการ มีหลักเกณฑ์ที่ต้องพิจารณาว่ากลุ่มเป้าหมายคือใคร ควรกระจายสินค้าหรือบริการสู่ผู้บริโภคผ่านช่องทางใดจึงจะเหมาะสมมากที่สุด (THbusinessinfo, 2558)

ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

การส่งเสริมการตลาด หมายถึง เครื่องมือการสื่อสารทางการตลาด เพื่อสร้างความสนใจ (Motivation) ความคิด (Thinking) ความรู้สึก (Feeling) ความต้องการ (Need) และความพึงพอใจ (Satisfaction) ในสินค้าและ/หรือบริการ โดยจะใช้ในการจูงใจลูกค้ากลุ่มเป้าหมายให้เกิดความต้องการหรือเพื่อเตือนความทรงจำ (Remind) ในตัวผลิตภัณฑ์ โดยคาดว่าจะการส่งเสริมการตลาดจะมีอิทธิพลต่อความรู้สึก (Feeling) ความเชื่อ (Belief) และพฤติกรรม (Behavior) การซื้อสินค้าหรือบริการ (Etzel, Walker, & Stanton, 2007, p. 677) หรืออาจเป็นการติดต่อสื่อสาร (Communication) เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อ โดยจะต้องมีการใช้เครื่องมือสื่อสารทางการตลาดรูปแบบต่างๆ อย่างผสมผสานกัน หรือเรียกได้ว่าเป็น เครื่องมือสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ (IMC: Integrated Marketing Communication) การจะใช้เครื่องมือในรูปแบบใดนั้น จะขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

ด้านบุคคล (People)

ด้านบุคคล หรือบุคลากร หมายถึง พนักงานที่ทำงานเพื่อก่อประโยชน์ให้แก่องค์กรต่างๆ นับรวมตั้งแต่เจ้าของกิจการ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง ผู้บริหารระดับล่างพนักงานทั่วไป แม่บ้าน เป็นต้น บุคลากรนับได้ว่าเป็นส่วนผสมทางการตลาดที่มีความสำคัญเพราะเป็นผู้คิดวางแผนและปฏิบัติงาน เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นไปในทิศทางที่วางไว้ นอกจากนี้ยังมีบทบาทอีกอย่างหนึ่ง

ของบุคลากรที่มีความสำคัญ คือ การมีปฏิสัมพันธ์และสร้างมิตรไมตรี ต่อลูกค้า และเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และเกิดความผูกพันกับองค์กร

ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)

ด้านลักษณะทางกายภาพ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าสามารถสัมผัสได้จากการเลือกใช้บริการหรือบริการขององค์กร เป็นการสร้างความแตกต่างอย่างโดดเด่น และมีคุณภาพ เช่นการตกแต่งร้านการแต่งกายของพนักงาน การพูดจาต่อลูกค้า และการบริการที่รวดเร็ว เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจทางด้านการบริการ ที่ควรจะต้องสร้างคุณภาพในภาพรวม

ด้านกระบวนการ (Process)

ด้านกระบวนการ หมายถึง เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานปฏิบัติในด้านการบริการที่นำเสนอให้กับผู้ใช้บริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างรวดเร็ว โดยแต่ละกระบวนการสามารถมีได้หลายกิจกรรม ตามแต่รูปแบบและวิธีการดำเนินงานขององค์กร หากว่ากิจกรรมต่างๆ ภายในกระบวนการมีความเชื่อมโยงและประสานกัน จะทำให้กระบวนการโดยรวมมีประสิทธิภาพส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ทั้งนี้กระบวนการทำงานในด้านของการบริการ จำจะต้องมีการออกแบบกระบวนการทำงานที่ชัดเจน เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจตรงกัน สามารถปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันได้ราบรื่น เช่นเดียวกับ กนกพรณ สุขฤทธิ์ (2557, น. 33) กล่าวไว้ว่า

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์

แฟรงค์ เจฟกินส์ (Frank Jefkins, 1977, p. 14) ได้อธิบายภาพลักษณ์ต่อองค์กรธุรกิจไว้ว่า ภาพลักษณ์ต่อบริษัท หรือภาพลักษณ์ต่อองค์กรธุรกิจ (Corporate Image) คือภาพขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง หมายรวมทุกสิ่งทุกอย่างเกี่ยวกับองค์กรที่ประชาชนรู้จักเข้าใจ ได้มีประสบการณ์ในการสร้างภาพลักษณ์ต่อองค์กรนั้น และส่วนหนึ่งกระทำได้โดยอาศัยการนำเสนออัตลักษณ์ขององค์กร (Corporate Identity) ซึ่งสามารถพบเห็นได้ทั่วไป เช่น สัญลักษณ์ เครื่องแบบ

แอนเดอร์สัน และ รูบิน (Anderson and Rubin, 1986, p. 53) กล่าวไว้ว่า ภาพลักษณ์เป็น การรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับองค์กรทั้งหมด โดยองค์กรก็เปรียบเทียบกับเสมือนคน ซึ่งจะมีบุคลิกภาพ และภาพลักษณ์ที่ต่างกัน

ฟิลลิป คอแลอร์ (Philip Kotler, 1987, p. 64) อธิบายคำว่า ภาพลักษณ์ (Image) ว่า เป็นองค์รวมของความเชื่อ ความคิด และความประทับใจที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งทัศนคติและการกระทำใดๆ ที่คนเรามีต่อสิ่งนั้น จะมีความเกี่ยวพันอย่างสูงกับภาพลักษณ์นั้นๆ

แฟรงค์ เจฟกินส์ (1993, p. 21) กล่าวว่า แนวคิดภาพลักษณ์ทางด้านการบริการภาพลักษณ์ การบริการ (Service Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสินค้าหรือบริการของบริษัท เพียงอย่างเดียว ไม่รวมถึงองค์กรหรือบริษัท

3. แนวคิดและทฤษฎีเรื่องคุณค่าตราสินค้า

แนวคิดเกี่ยวกับคุณค่าตราสินค้า (Brand Equity) เป็นแนวคิดที่มีการคิดค้นและพัฒนา มาในยุคทศวรรษที่ 1980 (Keller. 1998) โดยมีแนวคิดเกี่ยวกับตราสินค้า (Brand) เป็นพื้นฐาน คุณค่าตราสินค้าเป็นที่ยอมรับอย่างแพร่ และมีความสำคัญทั้งทางด้านธุรกิจ และด้านวิชาการ โดยแรงจูงใจในการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับแนวคิดนี้มีอยู่ 2 แรงจูงใจ คือ แรงจูงใจทางการเงิน (Financially-based Motivation) เป็นการประเมินคุณค่าตราสินค้าเพื่อจุดมุ่งหมายทางการเงินการบัญชี ในลักษณะที่ตราสินค้าเป็นทรัพย์สินที่มีมูลค่า และแรงจูงใจทางด้านการกลยุทธ์ (Strategy-based Motivation) ซึ่งเป็นการทำความเข้าใจกับพฤติกรรมของผู้บริโภคเพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการตัดสินใจเลือกกลยุทธ์ทางการตลาดได้อย่างถูกต้อง

ตราสินค้า หมายถึง ชื่อ เครื่องหมาย สัญลักษณ์ คำขวัญหรือคำโฆษณา บรรจุภัณฑ์ เสียงเพลง (Jingle) หรือส่วนผสมของสิ่งเหล่านั้น ที่เป็นการระบุถึงสินค้าหรือบริการของผู้ขาย หรือกลุ่มผู้ขายเพื่อให้สินค้าของตนแตกต่างจากคู่แข่ง (Kotler. 2003: 404) American Marketing Association กล่าวว่าตราสินค้า คือ ชื่อ (Name) ถ้อยคำ (Term) เครื่องหมาย (Sign) สัญลักษณ์ (Symbol) หรือการออกแบบ (Design) หรือการผสมผสานสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อจะแสดงให้เห็นถึงสินค้า (Goods) หรือบริการ (Service) ของผู้ขายหรือกลุ่มของผู้ขายว่าคืออะไร และใช้เพื่อสร้างความแตกต่างจากผลิตภัณฑ์ของคู่แข่ง และความหมายนี้ถูกวิพากษ์วิจารณ์ว่าเป็นการให้คำนิยามโดยเน้นไปที่ผลิตภัณฑ์หรือคุณลักษณะต่าง ๆ ที่สามารถจับต้องและมองเห็นได้

อาเคอร์ (Aaker. 1991) กล่าวว่า ตราสินค้า คือ ความโดดเด่นของชื่อ สัญลักษณ์ เช่น โลโก้ เครื่องหมายการค้า หรือการออกแบบผลิตภัณฑ์ที่มีเอกลักษณ์ของสินค้าหรือบริการมีความแตกต่างจากตราสินค้าคู่แข่ง ซึ่งทำให้ผู้บริโภคสามารถทราบที่มาของสินค้า และยังช่วยปกป้องกิจการจากคู่แข่งที่พยายามเข้ามาแย่งตลาด

4. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ตหรือเครือข่ายขนาดใหญ่ที่เชื่อมต่อถึงกันทั่วโลก โดยมีมาตรฐานการรับส่งข้อมูลระหว่างกันเป็นหนึ่งเดียว ซึ่งคอมพิวเตอร์แต่ละเครื่องจะสามารถรับส่งข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ตัวอักษร ภาพและเสียงได้ รวมทั้งสามารถค้นหาข้อมูลจากที่ต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วอินเทอร์เน็ตประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ส่วนคือส่วนที่เป็นเครือข่ายที่เชื่อมคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกัน และส่วนที่เป็นข้อมูลที่คอมพิวเตอร์แต่ละเครื่องเก็บเอาไว้ พร้อมกับมีความสามารถที่ช่วยให้เราค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้ในเวลาอันสั้น อินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งที่ปฏิวัติความเป็นอยู่ของมนุษยชาติ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมนุษย์ ช่วยให้คนเรามีอิสระเสรีในการเรียนรู้และการทำงานมากขึ้น พบว่ามีประชากรโลกกว่า 650 ล้านคน ใช้อินเทอร์เน็ตในปัจจุบัน (ค.ศ. 2003) ดังนั้น คนไทยยุคนี้ควรเรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ตเพราะเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง อินเทอร์เน็ตมีมาตรฐานการรับส่งข้อมูลที่ชัดเจนและเป็น

หนึ่งเดียวกันทำให้ การเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์คนละประเภทเป็นไปได้อย่างง่ายดาย ไม่ว่าจะเป็น พีซี แมคอินทอช หรือ เครื่องประเภทใด ๆ ก็ตาม โดยทั่วไปแล้วคอมพิวเตอร์ที่ประกอบกันเข้าเป็นเครือข่ายหลักของอินเทอร์เน็ตมักจะเป็นระบบเครือข่ายของมินิคอมพิวเตอร์หรือระบบเครือข่ายท้องถิ่น (Local Area Network หรือ LAN) และเครือข่ายเมนเฟรม คอมพิวเตอร์บางคนจึงเรียกอินเทอร์เน็ตว่าเป็น “เครือข่ายของคอมพิวเตอร์” ส่วนคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลมักจะไม่ได้ออกอยู่กับอินเทอร์เน็ตตลอดเวลา แต่จะเชื่อมต่อเมื่อต้องการใช้งานเท่านั้น ที่มา (http://education.phibun.com/it/0020_technology_information.htm)

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ตของสายการบินต้นทุนต่ำ

ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ จังหวัดนครพนม ปี 2559 จำนวน 372,026 คน (ท่าอากาศยานจังหวัดนครพนม, 2561)

กลุ่มตัวอย่าง (Size Of Population)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ จังหวัดนครพนม จำนวน 372,026 คน สูตรที่ใช้ในการคำนวณ คือสูตรของ Taro Yamane โดยการคำนวณประชากรใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ค่าความผิดพลาดสูงสุดที่จะเกิดขึ้น 0.05 ค่าสัดส่วนประชากร ได้ขนาดตัวอย่างได้เท่ากับจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการในการสร้างเครื่องมือตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสายการบินต้นทุนต่ำ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้
2. กำหนดขอบเขตเนื้อหา ตามกรอบแนวคิดของการศึกษา
3. สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิด และวัตถุประสงค์ของการศึกษา
4. นำเสนอแบบสอบถามไปนำเสนอแก่อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อหาค่าดัชนีสอดคล้อง (Item objective congruence index: IOC) โดยค่าที่ยอมรับไม่น้อยกว่า 0.05 และทำการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือด้วยการทดสอบ CRONBACH'S COEFFICIENT

ALPHA โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับตัวอย่างจริง จำนวน 30 ชุด ที่ระดับความเชื่อมั่นไม่น้อยกว่า 0.70

โดยได้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 9 ข้อ เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended response question)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด จำนวน 21 ข้อแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ต จำนวน 4 ข้อแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 แบบสอบถามข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ จังหวัดนครพนม ลักษณะคำถามแบบปลายเปิด ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถให้ข้อเสนอแนะต่างๆ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้ศึกษาได้ดำเนินการทำหนังสือถึงผู้อำนวยการท่าอากาศยานนครพนม จังหวัดนครพนม เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล

2. ผู้ศึกษาได้ดำเนินการแจกแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด กับผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ที่ท่าอากาศยานนครพนม จังหวัดนครพนม

3. อธิบายเกี่ยวกับข้อมูลในแบบสอบถาม กับผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

4. เก็บแบบสอบถามคืน และทำการตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถาม

5. นำผลที่ได้มาวิเคราะห์ และหาค่าทางสถิติคือค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD (Standard deviation) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์แบบเพียร์สัน และนำเสนอข้อมูลด้วยตารางสรุปพร้อมคำอธิบาย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/FW (Statistic Pack for Social Sciences for Windows) และกำหนดวิธีการในการวิเคราะห์ข้อมูล นำเสนอข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้สถิติต่างๆ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบคำอธิบาย

ตอนที่ 2 ส่วนประสมทางการตลาด และตอนที่ 3 การรับรู้ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ต ค่าเฉลี่ยของคะแนนจากแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผลข้อมูล อันตรภาคชั้นโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น และนำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบคำอธิบาย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1.สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD (Standard deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.20 มีอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.80 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 มีอาชีพนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.20 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.80 ความถี่ในการพบเห็นสื่อโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต 1-2 ครั้ง/เดือน จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสืบค้นข้อมูล 1-2 ครั้ง/เดือน จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.20 ความถี่ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ 1-2 ครั้ง/เดือน จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.20 และจุดประสงค์ในการเดินทางกับสายการบินต้นทุนต่ำ เพื่อการศึกษา/อบรม/สัมมนา จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.20

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	P-Value
เปรียบเทียบการรับรู้ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ต โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล		
สมมติฐานที่ 1 โดยสารที่เพศต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน	0.41
สมมติฐานที่ 2 ผู้โดยสารที่อายุต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน	0.07
สมมติฐานที่ 3 ผู้โดยสารที่การศึกษาต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน	0.16
สมมติฐานที่ 4 ผู้โดยสารที่อาชีพต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน	0.00*
สมมติฐานที่ 5 ผู้โดยสารที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน	0.04*
สมมติฐานที่ 6 ผู้โดยสารที่ความถี่ในการพบสื่อโฆษณาทางอินเทอร์เน็ตต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน	0.01*
สมมติฐานที่ 7 ผู้โดยสารที่ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสืบค้นข้อมูลต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน	0.06
สมมติฐานที่ 8 ผู้โดยสารที่ความถี่ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน	0.00*
สมมติฐานที่ 9 ผู้โดยสารที่จุดประสงค์ในการเดินทางกับสายการบินต้นทุนต่ำต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน	0.07
* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05		

การเปรียบเทียบการรับรู้ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ต โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับความคิดเห็นส่วนประสมทางการตลาด พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$ S.D. = 0.43) ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านพนักงาน ($\bar{X} = 4.25$ S.D. = 0.55) รองลงมาคือ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ($\bar{X} = 4.22$ S.D. = 0.56) ด้านราคา ($\bar{X} = 4.13$ S.D. = 0.61) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{X} = 4.13$ S.D. = 0.56) ด้านการตลาด ($\bar{X} = 4.09$ S.D. = 0.58) ด้านกระบวนการบริการ ($\bar{X} = 4.08$ S.D. = 0.58) และด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 4.08$ S.D. = 0.55) ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นการรับรู้ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ต พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$ S.D. = 0.48) ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อเสนอโฆษณาทางอินเทอร์เน็ตทำให้ท่านรับรู้ภาพลักษณ์ตราสินค้าด้านความมีชื่อเสียงของสายการบินต้นทุนต่ำที่เป็นที่รู้จักในกลุ่มนักเดินทาง และ

บุคคลทั่วไป ($\bar{X} = 4.30$ S.D. = 0.67) รองลงมาคือ ข้อเสนอโฆษณาทางอินเทอร์เน็ตทำให้ท่านรับรู้
ภาพลักษณ์การบริการด้านความเป็นเลิศในการให้บริการทั้งภาคพื้นและบนเทียบบิน ของสายการบิน
ต้นทุนต่ำ ($\bar{X} = 4.12$ S.D. = 0.63) ข้อเสนอโฆษณาทางอินเทอร์เน็ตทำให้ท่านรับรู้ภาพลักษณ์ตรา
สินค้าด้านความเป็นเอกลักษณ์ของสายการบินต้นทุนต่ำได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.11$ S.D. = 0.61) ข้อ
เสนอโฆษณาทางอินเทอร์เน็ตทำให้ท่านรับรู้ภาพลักษณ์บริษัทด้านการมีมาตรฐานระดับสากลของสาย
การบินต้นทุนต่ำ ($\bar{X} = 4.09$ S.D. = 0.66) และข้อเสนอโฆษณาทางอินเทอร์เน็ตทำให้ท่านรับรู้
ภาพลักษณ์บริษัทด้านความมั่นใจ และเชื่อถือในการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ ($\bar{X} = 4.08$ S.D.
= 0.60) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรส่วนประสมทางการตลาดกับตัวแปรการรับรู้
ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ตของสายการบินต้นทุนต่ำ

ตัวแปร	Products	Price	Selling	Marketing	Staff	Physical	Process	R1	R2	R3	R4	R5
Products	1											
Price	.408**	1										
Selling	.497**	.470**	1									
Marketing	.509**	.500**	.453**	1								
Staff	.509**	.549**	.530**	.492**	1							
Physical	.426**	.500**	.602**	.476**	.437**	1						
Process	.513**	.570**	.401**	.563**	.529**	.494**	1					
Recognition1	.479**	.436**	.570**	.439**	.474**	.449**	.467**	1				
Recognition2	.502**	.377**	.441**	.444**	.406**	.445**	.449**	.533**	1			
Recognition3	.469**	.472**	.467**	.351**	.403**	.432**	.382**	.518**	.505**	1		
Recognition4	.418**	.447**	.469**	.431**	.351**	.559**	.439**	.402**	.500**	.460**	1	
Recognition5	.495**	.411**	.376**	.539**	.500**	.358**	.498**	.440**	.552**	.423**	.416**	1

หมายเหตุ ** P < .05

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรส่วนประสมทางการตลาดกับตัวแปรการรับรู้
ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ตของสายการบินต้นทุนต่ำ ทั้ง 12 ตัวแปร ผลการตรวจสอบค่า
สหสัมพันธ์ พบว่า ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
และค่าสหสัมพันธ์ทุกคู่มีค่าเป็นบวกอยู่ระหว่าง 0.351 ถึง 0.602 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำสุด

เป็นค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด (Marketing) กับตัวแปรการรับรู้ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ต ด้านภาพลักษณ์ตราสินค้าด้านความเป็นเอกลักษณ์ (Recognition3) และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรส่วนประสมทางการตลาดด้านพนักงาน (Staff) กับตัวแปรการรับรู้ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ต ด้านภาพลักษณ์ตราสินค้าด้านความมีชื่อเสียง (Recognition4) ส่วนค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุดเป็นค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Selling) กับตัวแปรตัวแปรส่วนประสมทางการตลาดด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical)

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่องส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ต ของสายการบินต้นทุนต่ำ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ตของสายการบินต้นทุนต่ำ แตกต่างกัน ในเรื่องของ อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย โดยมีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และประกอบอาชีพ นักเรียน /นิสิต/ นักศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัฐนันท์ พุกภักดี (2557) พบว่าผู้โดยสารสายการบินที่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. การเปรียบเทียบการรับรู้ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ต โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการพบสื่อโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสืบค้น ความถี่ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ และจุดประสงค์ในการเดินทางกับสายการบินต้นทุนต่ำ มีการรับรู้ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัฐนันท์ พุกภักดี (2557) พบว่า การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีต่อสายการบินไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นเพศที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของจิตติยา ศรีฤทธิประดิษฐ์ (2558) พบว่าปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ (นกแอร์) แตกต่างกัน และงานวิจัยของกฤติกา ชิน

รัตน์ (2559) พบว่าปัจจัยด้าน ประชากรศาสตร์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสายการบินบางกอกแอร์เวย์ (Bangkok Airways) ที่แตกต่างกัน

3. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ตของสายการบินต้นทุนต่ำ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านกระบวนการบริการ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ผู้โดยสารให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดด้านพนักงานมากที่สุด รองลงมาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการตลาด ด้านกระบวนการบริการ และด้านผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องของ เสาวภา ลีลานวงศ์ (2558) พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรที่มีการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ที่เคยใช้บริการสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ได้แก่ พนักงานมีภาพลักษณ์และบุคลิกภาพที่ดีพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับสายการบินในด้านผลิตภัณฑ์และการบริการเป็นอย่างดี พนักงานมีอัธยาศัยดีพูดจาสุภาพ พนักงานให้ความเต็มใจในการบริการ เมื่อผู้โดยสารมีปัญหาพนักงานสามารถให้ความช่วยเหลือได้อย่างดี พนักงานมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตามลำดับ นอกจากนี้ การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการสายการบินแอร์เอเชีย ณ ท่าอากาศยานจังหวัดเชียงใหม่ ของ อาณิศา อาบุญตา (2557) พบว่า การให้บริการของพนักงานภาคพื้นและบนเครื่องส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสายการบิน

4. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรส่วนประสมทางการตลาดกับตัวแปรการรับรู้ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ตของสายการบินต้นทุนต่ำ พบว่าค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และค่าสหสัมพันธ์ทุกคู่มีค่าเป็นบวกอยู่ระหว่าง 0.351 ถึง 0.602 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำสุดเป็นค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาดกับตัวแปรการรับรู้ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ต ด้านภาพลักษณ์ตราสินค้าด้านความเป็นเอกลักษณ์ และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรส่วนประสมทางการตลาด ด้านพนักงานกับตัวแปรการรับรู้ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ต ด้านภาพลักษณ์ตราสินค้าด้านความมีชื่อเสียง ส่วนค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุดเป็นค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายกับตัวแปรตัวแปรส่วนประสมทางการตลาดด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐยาภรณ์ ภูทอง (2558) พบว่า สื่อโฆษณาผ่านทางอินเทอร์เน็ตส่งผลต่อภาพลักษณ์สายการบินบางกอกแอร์เวย์ในด้านภาพลักษณ์บริษัท ภาพลักษณ์ตราสินค้า และภาพลักษณ์บริการแตกต่างกัน และงานวิจัยของ วรณวิมล ปิยะกระโทก (2558) พบว่า ระดับความสำคัญพึงพอใจของส่วนประสมทางการตลาดของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ กรณีศึกษา สายการบินนกแอร์ เมื่อพิจารณาส่วนประสมทางการตลาด พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ด้านบุคลากร รองลงมา ด้านราคา ด้าน

ช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านกายภาพและด้านผลิตภัณฑ์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. จะเห็นว่าส่วนประสมทางการตลาดด้านพนักงานต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ตของสายการบินต้นทุนต่ำ อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำจึงควรมีการส่งเสริม อบรม ให้ความรู้ ความเข้าใจแก่พนักงานในการบริการที่สุภาพ อ่อนน้อม สามารถให้คำแนะนำต่างๆ ต่อผู้โดยสาร เอาใจใส่ผู้โดยสารทุกคนอย่างทั่วถึง เพาเทียม เพื่อให้ผู้โดยสารรู้สึกประทับใจ และกลับมาใช้บริการในคราวต่อไป

2. การรับรู้ภาพลักษณ์ตราสินค้าด้านความมีชื่อเสียงของสายการบินต้นทุนต่ำอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ จึงควรรักษาชื่อเสียงของสายการบินให้เป็นที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับของกลุ่มนักท่องเที่ยว และบุคคลทั่วไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ทางสื่ออินเทอร์เน็ตของสายการบินต้นทุนต่ำ เฉพาะในจังหวัดนครพนมเท่านั้น จึงควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างในพื้นที่อื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อให้เกิดข้อเปรียบเทียบต่างๆ

2. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในจังหวัดนครพนม หรือจังหวัดใกล้เคียง เพื่อเปรียบเทียบหรือหาสาเหตุในการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในประเด็นต่างๆ

เอกสารอ้างอิง

กนกพรรณ สุขฤทธิ. (2557). ส่วนประสมการตลาดบริการและพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่น ย่าน Community Mall ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร.มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

กฤติกา ชินรัตน์. (2559) การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินบางกอกแอร์เวย์ (Bangkok Airways). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จิตติยา ศรีฤทธิประดิษฐ์. (2558) วิทยานิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบิน ต้นทุนต่ำภายในประเทศในเขตจังหวัดอุบลราชธานีของผู้โดยสารสายการบินนกแอร์. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

เครือข่ายของคอมพิวเตอร์. (2561) ความหมายของคอมพิวเตอร์. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 มกราคม 2561 จาก (http://education.phibun.com/it/0020_technology_information.htm)

- ณัฐยาภรณ์ ภู่ทอง.(2558) การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของธุรกิจสายการบิน กรณีศึกษา สายการบินบางกอกแอร์เวย์. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ท่าอากาศยานนครพนม. (2561).ความเป็นมา.ข้อมูลสถิติทางอากาศ.สืบค้นเมื่อวันที่ 10 มกราคม 2561 จาก <https://minisite.airports.go.th/nakhonphanom/content2439.html>
- รัฐนันท์ พุกภักดี (2557) การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีต่อสายการบินไทย. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วรรณวิมล ปิภะโรทก.(2558).การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางภายในประเทศ กรณีศึกษา สายการบินนกแอร์. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- เสาวภา สีสานวงศ์ (2558) การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสายการบินไทยไลอ้อนแอร์.มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อาณิดา อาบุญดาโย (2557) การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการสายการบินแอร์เอเชีย ณ ท่าอากาศยานจังหวัดเชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- อภิชาต พุกสวัสดิ์. (2560). นวัตกรรมการประชาสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ผ่านการสื่อสารเครือข่ายสังคมออนไลน์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Anderson & Rubin, G. (1986). *Marketing communications*. New Jersey : Prentice Hall.
- Armstrong, G. & Kotler, P. (2009). *Marketing, an introduction (9th ed.)*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Aaker, D. A. (1991). *Managing Brand Equity : Capitalizing on the Value of a Brand Name*. New York, NY. : The Free Press.
- (1996). *Building strong brands*. New York, NY. : The Free Press. Aaker, B. V. (2002). *The Brand Checklist*. London. Kogan Page.
- Castell, Manuel. (1994). *The Informational City : Information Technology, Economic Restructuring and the Urban-Regional Process*. Oxford:Blackwell Publishing.
- Ettel, Michael J.; Walker, Bruce J.; & Stanton, William J. (2007) *Marketing*. 14th ed. Boston: McGraw – Hill
- Frank, Jefkins. 1993. *Planned Press and Public Relations*. 3rd ed.Great Britain : Alden Press.
- Frank Jefkins. (1997). *Planned Press and Public Relations*. London : International textbook.
- Farquhar, P. H. (1989). *Managing brand equity*. Marketing Research. 1: 24-33.

- Gronroos, G. T. (1990). *Service management and marketing*. Massachusetts: Lexington Books.
- Kotler, P. (1997). *Marketing management: analysis, planning implementation and control*. (9th ed). New Jersey: Asimmon & Schuster.
- Kotler, P. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control* (14th Global ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Keller, K. L. (2003). *Strategic Brand Management Building, Measuring, and Managing Brand Equity*. Englewood Cliffs, NJ. : Prentice Hall.
- Yamane. (1967). *Taro Statistic : An Introductory Analysis*. New York: Harper & row.

**การสร้างสรรค์ประเพณีด้วยคติชนประยุกต์ : กรณีศึกษาเทพบุตรสลุงหลวง
ในงานสลุงหลวง กลองใหญ่ ปีใหม่เมือง นครลำปาง^{1*}**

**Traditional Creativity by Applied Folklore: A Case Study of
The Salung-Luang Angel in Songkran Festival of Lampang Province***

ภาณุวัฒน์ สกุลสืบ(Panuwat Sakulsueb)*

*สังกัด สาขาวิชาภาษาไทย (ศศ.บ.) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

*Corresponding author. E-mail: sakulsueb_9@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีการประยุกต์คติชนคติในการสร้างเทพบุตรสลุงหลวงซึ่งเป็นหนึ่งในสัญลักษณ์สำคัญที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ประเพณีสงกรานต์ของจังหวัดลำปาง โดยนำแนวคิดเรื่องคติชนประยุกต์มาใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ ผลการศึกษาพบว่า เทพบุตรสลุงหลวงเป็นนวัตกรรมทางวัฒนธรรมที่เกิดจากการประยุกต์คติชนคติประเภทความเชื่อ การเสี่ยงทาย และแนวปฏิบัติของคนล้านนาเข้ากับกิจกรรมต่างๆ เช่น การประกวดคัดเลือกและการทำหน้าที่ในขบวนแห่จากการประยุกต์คติชนคติดังกล่าวนี้ทำให้ประเพณีสงกรานต์ของจังหวัดลำปางมีลักษณะที่โดดเด่นและแตกต่างจากจังหวัดใกล้เคียงหรือพื้นที่อื่นๆ ของประเทศไทยแต่กระนั้นก็ได้แปลกแยกจนทำให้กลายเป็นคติชนเทียมที่ไม่สามารถเชื่อมโยงกับรากฐานทางวัฒนธรรมในพื้นที่ได้

คำสำคัญ: คติชนประยุกต์ เทพบุตร สลุงหลวง ประเพณีสงกรานต์ นครลำปาง

Abstract

The objective of this article was to study method of applying folklores to make “Salung Luang Angel” whose was one of important symbols used in public relations on Songkran festival in Lampang province. The concept of applied folklore was used to analyze. The finding found that Salung Luang Angel was a cultural innovation came from application of folklores such as beliefs, guesstimates, and

^{1*} บทความนี้ปรับปรุงจากข้อมูลการนำเสนอภาคบรรยายเรื่อง “Salung Luang Angels” Creative of Folklore and Invention of Tradition of Nakorn Lampang ใน The 1st International Conference on Ethnic in Asia “Life, Power and Ethnic” On the occasion of the 25th Anniversary of Naresuan University August 20-21, 2015

regulations of Lanna people into activities such as a contest and a procession role. The application of folklores made the Songkran festival of Lampang was outstanding and different from nearby countries or other areas of Thailand. However, it was not strange too much to become a fakelore which unlinked to cultural root in area.

Keywords: Angels, Salung Luang, Lampang city, Traditional Creativity, Applied Folklore

บทนำ

ประเพณีสงกรานต์ เป็นประเพณีสำคัญที่จัดขึ้นพร้อมกันเกือบทุกจังหวัดของประเทศไทย โดยจะจัดขึ้นในระหว่างวันที่ 13-15 เมษายน ของทุกปี กล่าวเฉพาะในภาคเหนือตอนบนจะมีการจัดกิจกรรมตามท้องถิ่นซึ่งจะเรียกชื่อวันในแต่ละวันแตกต่างกันดังที่มณี พะยอมยงค์ (2533, น. 56-63) ได้อธิบายไว้ในหนังสือประเพณีสิบสองเดือนล้านนาไทย สรุปได้ดังนี้

วันที่ 13 เมษายน ทางภาคเหนือเรียกว่า “วันสังขานต์ล่อง” ในวันนี้ชาวเหนือถือว่าเป็นวันสิ้นสุดของศักราชเก่า ในช่วงเช้ามืดจะมีการยิงปืนหรือจุดประทัดเพื่อไล่เสนียดจัญไรต่างๆ ในวันนี้ทุกคนในบ้านจะช่วยกันทำความสะอาดบ้านในทุกพื้นที่ให้ดูใหม่ ภายนอกบริเวณบ้านหากมีหย้าขึ้นรกหรือต้นไม้ระเกระระกะก็จะมีการตัดให้เป็นระเบียบน่าดู นอกจากนี้หลังอาบน้ำแล้วก็จะมีการแต่งตัวด้วยเสื้อผ้าใหม่ มีการเปลี่ยนชุดผ้าปูที่นอนใหม่ หรือใช้ของที่ซื้อมาใหม่อีกด้วย

วันที่ 14 เมษายน ทางภาคเหนือ เรียกว่า “วันเนา หรือ วันเนา” ในวันนี้พวกผู้ใหญ่จะช่วยกันทำอาหารและทำขนมเพื่อไปทำบุญที่วัดในวันรุ่งขึ้น และนับเป็นอีกวันหนึ่งที่ญาติพี่น้องซึ่งไปอยู่ต่างถิ่นจะได้กลับมาบ้านและร่วมกันทำกิจกรรม คือ การทำอาหาร ส่วนเด็กๆ จะไปชนทรายเข้าวัด และช่วยกันก่อพระเจดีย์ทรายและเตรียม “ตุ่ง” ไปปักที่เจดีย์ทรายนี้ในวันที่ 15 อย่างไรก็ตามสิ่งที่ยึดถือกันในวันนี้ที่สุดคือ จะต้องไม่ทะเลาะวิวาทหรือด่าทอใคร ไม่เช่นนั้นจะทำให้ชีวิตแย่หรือ “ปากเนา” ไปทั้งปี

วันที่ 15 เมษายน ทางภาคเหนือ เรียกว่า “วันพญาวัน” ในวันนี้ทุกคนจะไปทำบุญที่วัดตั้งแต่เช้าโดยจะเริ่มจากทำบุญหรือ “การตานขันข้าว” ไปให้กับวิญญาณบรรพบุรุษ หลังจากนั้นเป็นการไหว้พระฟังพระธรรมเทศนา และการสรงน้ำพระ เมื่อกลับจากวัดแล้วก็จะมารดน้ำดำหัวพ่อแม่และญาติผู้ใหญ่ เช่น ปู่ ย่า ตา ยาย ลุง ป้า หรือบุคคลที่เคารพ เช่น ครู กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เป็นต้น



ภาพที่ 1 โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ประเพณีสงกรานต์ของ จ.ลำปาง ซึ่งมีเทพบุตรสรงหลวง เป็นหนึ่งในสัญลักษณ์สำคัญของงาน (อะเมซิงไทยทัวร์, 2561)

ลำปางเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีการจัดกิจกรรมในวันสงกรานต์ที่น่าสนใจและเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว กล่าวคือ นอกจากจะมีกิจกรรมของแต่ละพื้นที่ดังได้กล่าวแล้วข้างต้น ในส่วนกลางหรือในพื้นที่ตัวเมืองก็ได้มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเนื่องในวันสงกรานต์ให้มีความคึกคักมากยิ่งขึ้น โดยประเพณีสงกรานต์ของจังหวัดลำปางจะใช้ชื่อในการประชาสัมพันธ์งานว่า “สรงหลวง กลองใหญ่ ปีใหม่เมือง นครลำปาง” และกิจกรรมที่เป็นที่กล่าวถึงมากที่สุดกิจกรรมหนึ่งคือ การแห่สรงหลวง ในวันที่ 12 เมษายน ซึ่งในขบวนแห่จะมีเทพบุตรสรงหลวงเป็นผู้รับ “น้ำมันส้มป่อย” จากประชาชนที่รอส่งน้ำตามรายทางด้วยหวังว่าจะได้ร่วมสรงน้ำ “พระเจ้าแก้วดอนเต้า” พระพุทธรูปคู่บ้านคู่เมืองของจังหวัดลำปางในประเพณีสงกรานต์นี้ด้วย นอกจากนี้ในวันที่ 13 เมษายน จะมีการจัดขบวนแห่พระพุทธรูปสำคัญของจังหวัดลำปาง เช่น พระแสนแซ่ทองคำ, พระเจ้าไม้แก่นจันทร์ ฯลฯ ตลอดจนการประกวดขบวนแห่นักชัฏประจำปีซึ่งจะมีเทพธิดาสรงหลวงร่วมอยู่ในขบวนแห่นี้เช่นกัน สำหรับผู้ที่ได้รับตำแหน่ง “เทพบุตรเทพธิดาสรงหลวง” ทั้ง 2 คน จะต้องผ่านการประกวดและคัดเลือกในวันที่ 11 เมษายนเสียก่อน ซึ่งกิจกรรมการประกวดนี้ถือเป็นกิจกรรมที่ช่วยสร้างความโดดเด่นให้กับประเพณีสงกรานต์ของจังหวัดลำปางโดยเฉพาะ กล่าวคือ โดยทั่วไปแล้วการประกวดเนื่องในวันสงกรานต์จะมีเพียงการประกวดผู้หญิงหรือที่รู้จักกันในชื่อว่า “นางสงกรานต์” เท่านั้น การจัดประกวดผู้ชายหรือที่เรียกในตำแหน่งว่า “เทพบุตรสรงหลวง” นี้ ยังไม่เคยมีที่ใดจัดขึ้นมาก่อน ทำให้จังหวัดลำปางได้ชื่อเป็นจังหวัดแรกของประเทศไทยที่มีการประกวดผู้ชายในวันสงกรานต์ โดยการประกวดนี้เริ่มจัดขึ้นมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2532 ส่งผลให้ในพื้นที่อื่นๆ เกิดความสนใจที่จะจัดประกวดผู้ชายในลักษณะนี้บ้าง เช่น การประกวดหนุ่มลอยชาย ในงานประเพณีสงกรานต์พระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ หรือการประกวดเทพบุตรสงกรานต์ของจังหวัดเชียงใหม่ เป็นต้น ยิ่งไปกว่านี้คือ ในการ

ตัดสินในรอบสุดท้ายเพื่อค้นหาผู้ที่ได้รับตำแหน่งเทพบุตรและเทพธิดาสลughหลวง ผู้ผ่านการคัดเลือกจะได้รับตัดสินจากการเสียงโอบมัยซึ่งผู้จัดการประกวดกล่าวว่า “เป็นการตัดสินจากสิ่งศักดิ์สิทธิ์” (สกนธ์ ปิงกัน. สัมภาษณ์เมื่อ 6 เมษายน พ.ศ.2558) จึงทำให้การประกวดนี้เป็นที่กล่าวถึงกันในวงกว้าง ทั้งยังช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ทางวัฒนธรรมท้องถิ่นให้โดดเด่นขึ้นในงานนี้อีกด้วย ซึ่ง ศิราพร ณ ถลาง (2556, น. 45) ได้ให้ข้อสังเกตเกี่ยวกับการสร้างสรรค์ประเพณีของไทยในลักษณะนี้ว่า

..เป็นการขยายมุมมองให้นักวิชาการโดยเฉพาะนักคติชนสามารถนับประเพณีประดิษฐ์ใหม่ๆ ที่สร้างขึ้นอีกมากมายในสังคมไทยทั้งโดยภาครัฐ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และภาคประชาชนเข้ามาอยู่ในขอบเขตการศึกษา “คติชนสร้างสรรค์” ได้ เพื่อจะวิเคราะห์ถึง “วิธีการ” ประดิษฐ์ประเพณีต่างๆ ในปัจจุบัน รวมไปถึง “วิธีคิด” ในการประดิษฐ์ประเพณีว่าวางอยู่บนฐานทางความเชื่อ ศาสนา วัฒนธรรมในอดีตมากน้อยเพียงใดและอย่างไร

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาวิธีการสร้าง “เทพบุตรสลughหลวง” ในประเพณีสงกรานต์ของจังหวัดลำปาง โดยผู้วิจัยเลือกใช้แนวการศึกษาตามหลักคติชนประยุกต์ (applied folklore) ซึ่งเป็นการศึกษาการใช้ประโยชน์จากคติชนคติในแง่มุมต่างๆ อย่างเหมาะสม เช่น คติชนประยุกต์เกี่ยวกับยาและวิธีการรักษาโรค คติชนประยุกต์ในองค์การธุรกิจ คติชนประยุกต์เพื่อการท่องเที่ยว คติชนประยุกต์เพื่อการอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรม คติชนประยุกต์เพื่อการพัฒนาชุมชน และคติชนประยุกต์เพื่อการพัฒนาคุณค่าชีวิตของผู้สูงอายุ เป็นต้น (สุภาวดี เจริญเศรษฐม, 2557, น. 32) โดยมีความคาดหวังว่าผลการศึกษานี้จะเป็นส่วนหนึ่งในการขยายขอบข่ายการวิจัย “คติชนประยุกต์” ในประเทศไทยให้เพิ่มมากขึ้นและเพื่อเป็นแนวทางในการทำความเข้าใจถึงวิธีการสร้างสรรค์ประเพณีไทยในบริบทสังคมปัจจุบันที่ได้รับอิทธิพลจากการส่งเสริมการท่องเที่ยวและการทำให้วัฒนธรรมกลายเป็นสินค้าอย่างแพร่หลาย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาวิธีการประยุกต์คติชนคติที่ใช้ในการสร้าง “เทพบุตรสลughหลวง” ในงานสลughหลวง
กลองใหญ่ ปีใหม่เมือง นครลำปาง

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาจากเอกสารและจากการสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนในการจัดประกวดเทพบุตรสรงหลวงโดยตรงแล้วใช้แนวคิดด้านคติชนประยุกต์มาใช้ในการวิเคราะห์ ดังมีขั้นตอนการดำเนินงานประกอบด้วย

1. ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของการสร้างสรงหลวง และการแห่สรงหลวงของจังหวัดลำปาง จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. สัมภาษณ์ผู้ประกอบการพิธีกรรมและผู้จัดการประกวดเทพบุตรสรงหลวงเกี่ยวกับขั้นตอนและพิธีกรรมต่างๆ ที่ใช้ในการประกวดเทพบุตรสรงหลวง ตลอดจนศึกษาบทบาทต่างๆ ของเทพบุตรสรงหลวงหลังจากได้รับการคัดเลือก
3. ศึกษาวิธีการประยุกต์คติชนคติในขั้นตอนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทพบุตรสรงหลวง ตั้งแต่การประกวดคัดเลือกไปจนถึงการทำหน้าที่ในขบวนแห่สรงหลวง
4. นำเสนอและอธิบายข้อมูลด้วยวิธีพรรณนาวิเคราะห์

ข้อตกลงเบื้องต้น

สำหรับการคัดเลือกผู้ให้สัมภาษณ์ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีเลือกแบบเจาะจงจากผู้มีประสบการณ์และมีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดประกวดเทพบุตรเทพธิดาสรงหลวงโดยตรง จำนวน 2 คน คือ 1. นายสมภรณ์ ปิงกัน หัวหน้าฝ่ายดำเนินกิจกรรมการประกวดและเป็นผู้รื้อฟื้นให้มีการประกวดเทพบุตรเทพธิดาสรงหลวงขึ้นมาในปี 2553 อีกครั้ง และยังเป็นผู้ริเริ่มให้มีการเสี่ยงทายด้วยโคมะยมในรอบตัดสินและ 2. นายวิชณกร ทราญแก้ว ผู้ประกอบพิธีกรรมเสี่ยงทายบนเวทีการประกวดตั้งแต่ปี 2557 ถึงปัจจุบัน

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิเคราะห์พบว่ามโนคติชนคติหลายประเภทที่ถูกนำมาใช้ในการสร้างเทพบุตรสรงหลวง ซึ่งจะได้นำเสนอวิธีการที่ค้นพบดังต่อไปนี้

1. การนำความเชื่อเรื่องเทวดาอารักษ์มาประยุกต์ใช้กับการสร้างบทบาทของเทพบุตรสรงหลวง

สรง คือ ภาชนะที่ทำจากเงิน ทองคำ ทองเหลือง เครื่องเงิน หรืออะลูมิเนียมขึ้นรูปเป็นครึ่งวงกลมคล้ายขันน้ำ ใช้ใส่เครื่องไทยทานและข้าวตอกดอกไม้ไปทำบุญที่วัด หรือใช้ใส่เครื่องการะวะไปในการดำหัวและงานบุญต่างๆ สรงหลวงของจังหวัดลำปางเป็นภาชนะที่มีขนาดใหญ่กว่าที่มีใช้กันโดยทั่วไป เหตุเพราะเป็นการจัดสร้างเพื่อใช้เป็นที่รวบรวมน้ำขมิ้นสัปปายสำหรับสรงน้ำพระเจ้าแก้วดอนเต้าซึ่งเป็นพระพุทธรูปคู่บ้านคู่เมืองของจังหวัดลำปางโดยเฉพาะ สรณ มรกตวิจิตรการ ได้

กล่าวถึงที่มาของสลุงหลวงใบนี้ว่า ชมรมเทิดมรดกเขลางค์นครโดยการนำของคุณหญิงวลัย ลีลานุช อาจารย์บัญญัติ

ภูศรีธัญ และอาจารย์วิทย์ พานิชพันธ์ เป็นผู้ดำเนินการจัดสร้างขึ้นในปี พ.ศ. 2533 โดยได้รับเงินบริจาคจากประชาชนในจังหวัดลำปางและจังหวัดอื่นๆ ช่วยสนับสนุน ได้ยอดเงินรวมทั้งสิ้น 433,198 บาท มีขนาดกว้าง 89 เซนติเมตร สูง 49 เซนติเมตร ลักษณะเป็นสลุงเกลี้ยง ภายในสลักรายชื่อผู้บริจาคเงินในการจัดสร้าง รอบๆ ขอบบนภายนอกของสลุงจารึกเป็นภาษาล้านนาข้อความว่า “สลุงเงินหลวงแก่นี้ จาวเมืองลำปางแปงตานไว้ใส่น้ำอบ น้ำหอม ขมิ้นส้มป่อย สรรเสริญองค์พระเจ้าแก้วดอนเต้าเวียงละกอน ในวันปีใหม่เมือง เพื่อกำจุนพระศาสนาฮอดเต็งห้าปีนวรรษา” (2536, น. 51-52) ต่อมาในปี พ.ศ. 2535 จังหวัดลำปางได้รับเงินบริจาคจำนวน 125,207 บาท จากชมรมเทิดมรดกเขลางค์นคร สำหรับนำมาจัดสร้างฐานของสลุงหลวงซึ่งมีลักษณะเป็นแท่งทรงสูงหกเหลี่ยม ความสูง 94 เซนติเมตร ฐานด้านบนกว้าง 70 เซนติเมตร ด้านล่างกว้าง 80 เซนติเมตร มีรูปเทวดา 6 องค์ จากสวรรค์ 6 ชั้น อยู่รายรอบฐานเพื่อให้ช่วยกันประคับประคองและปกป้องรักษาสลุงหลวงใบนี้ไว้ (สารานุกรมวัฒนธรรมไทย ภาคเหนือ เล่ม 13, 2542, น. 6646)



ภาพที่ 2 สลุงหลวงที่จัดแสดงไว้ที่พิพิธภัณฑ์หอปุมละกอน จังหวัดลำปาง และภาพที่ 3 แสดงรูปสลักเทวดารักษาสลุงหลวง

โดยทั่วไปชาวล้านนามีคติความเชื่อว่าตามโบราณสถานหรือสถานที่สำคัญของหมู่บ้าน เช่น วัด จะมีอารักษ์อยู่เฝ้ารักษา ซึ่งชาวล้านนาจะเรียกกันในชื่อว่า “ผีเสื้อ หรือ เสื้อ” สารานุกรมวัฒนธรรมไทย ภาคเหนือ เล่ม 14 (2542, น. 7225) ได้ให้คำอธิบายเกี่ยวกับคำนี้ไว้ว่า

หมายถึงวิญญานที่คอยดูแลรักษาสถานที่ และเรียกตามชื่อของสิ่งที่ “เสื่อ” หรือ “ผืนเสื่อ” นั้นดูแลรักษาอยู่ เช่น เสื่อนา หมายถึง วิญญานที่ดูแลรักษานา ซึ่งชาวบ้านมักสร้าง หอผีเสื่อนา ให้เป็นที่อยู่และรับเครื่องสังเวย โดยอาจอยู่ที่ตอนหัวนา ทำหิ้งติดกับต้นไม้ หรือ ทำซุ้มเล็กๆ ไว้กลางผืนนาก็ได้

เสื่อบ้าน เป็นวิญญานที่ดูแลรักษาคนในหมู่บ้าน ซึ่งหมู่บ้านที่ไม่มีเสาไ้บ้านมักจะ สร้างหอผีเสื่อบ้านให้อยู่ โดยมากมักอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของหมู่บ้าน...

ส่วนคำว่าเทวดา ในวัฒนธรรมล้านนาหมายถึง ผู้ที่อยู่ในสวรรค์ ซึ่งจะอยู่ในฐานะของผู้ที่ควร แก่ความเคารพเป็นตัวแทนของคุณความดีที่ช่วยเหลือผู้ตกทุกข์ และเป็นพยานในการกุศลหรือ กิจกรรมที่ต้องการความศักดิ์สิทธิ์หรือดีงาม (สารานุกรมวัฒนธรรมไทย ภาคเหนือ เล่ม 6, 2542, น. 2858) เมื่อพิจารณาจากความหมายของ “เสื่อ” และ “เทวดา” จะพบว่ามีความแตกต่างกันในด้าน ของบทบาทและถิ่นอาศัย กล่าวคือ เสื่อหรือผีเสื่อมีหน้าที่ในการพิทักษ์รักษามักอาศัยอยู่ตามสถานที่ สำคัญบนโลก แต่เทวดามีหน้าที่ในการเป็นพยานในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำบุญหรือเข้าร่วมใน พิธีศักดิ์สิทธิ์และอาศัยอยู่บนสวรรค์ เมื่อพิจารณาข้อมูลเกี่ยวกับที่มาและการจัดสร้างสลุกลงข้างต้น จะเห็นได้ว่า คณะผู้จัดสร้างสลุกลงได้เชื่อมโยงบทบาทของเทวดากับอารักษ์เข้าไว้ด้วยกันและยัง สร้างภาพแทนจากเทวดารูปสลักให้กลายมาเป็นเทพบุตรผู้มีชีวิต ทำให้สามารถยื่นคัมภีร์สลุกลงให้ ตั้งอยู่อย่างมั่นคงไปตลอดเส้นทางที่ขบวนแห่เดินผ่านและยังสามารถเป็นประจักษ์พยานในการสร้งน้ำ พระให้แก่ประชาชนได้โดยตรงอีกด้วย กล่าวคือ ผู้ที่มารอสร้งน้ำสร้งพระเจ้าแก้วดอนเต้าจะเหน้าขม้น สัมป่อยใส่กระบวยที่เทพบุตรยื่นมารับหรืออาจยื่นขันสลุลงหรือภาชนะอื่นๆที่ใส่น้ำสำหรับสร้งพระไปให้ เทพบุตรสลุกลงและผู้เฝ้ารอบสุดท้ายคนอื่นๆ ให้ช่วยนำไปเทรวมกันไว้ที่สลุกลงก็ได้

อย่างไรก็ดี การสร้งน้ำพระพุทธรูปในช่วงสงกรานต์นั้น หากไม่ใช่พระพุทธรูปที่อยู่ในบ้านแล้ว ชาวล้านนามักจะไม่สร้งน้ำพระพุทธรูปนั้นโดยตรงเพราะเป็นการไม่สุภาพ แต่จะเหน้าขม้นสัมป่อยให้ ไหลไปตามรางรินที่ทางวัดได้จัดไว้ เมื่อน้ำไหลผ่านพระพุทธรูปแล้ว ชาวบ้านมักจะรองน้ำนั้นไปใช้ในการ ประพรมบริเวณต่างๆภายในบ้าน บ้างก็นำมาใช้สำหรับดื่มหรือผสมน้ำไว้อาบเพื่อให้เกิดความสิริ มงคลเนื่องวันปีใหม่เมือง สำหรับขบวนแห่สลุกลงเมื่อเคลื่อนไปยังปลายทางคือ บริเวณห้าแยกหอ นาฬิกาแล้ว เจ้าหน้าที่จะช่วยกันยกสลุกลงลงจากขบวนแห่แล้วนำมาตั้งไว้ยังบริเวณพิธีที่ใช้สำหรับ สร้งน้ำพระเจ้าแก้วดอนเต้า หลังจากนั้นเทพบุตรสลุกลง จะเป็นตัวแทนสร้งน้ำพระโดยใช้กระบวย ตักน้ำในสลุกลงแล้วเทลงไปยังรางรินด้านทางของพญานาค น้ำจะค่อยๆไหลไปยังปากของนาคที่มี ปลายทางคือ พระเจ้าแก้วดอนเต้า



ภาพที่ 4 รางรินที่ใช้สำหรับสรงน้ำพระพุทธรูป จัดแสดงไว้ที่พิพิธภัณฑ์หอปุมละกอน



ภาพที่ 5 เทพบุตรสลุงหลวงกำลังทำหน้าที่บนขบวนแห่ (ไทยรัฐออนไลน์, 2558)

สรุป การประยุกต์ใช้คติชนคติประเภทความเชื่อเกี่ยวกับเทวดาอารักษ์เข้ากับบทบาทของ เทพบุตรสลุงหลวงถือเป็นตัวอย่างของความสำเร็จของการประยุกต์ใช้คติชนคติกับการสร้างสรรค์ ประเพณีให้มีความโดดเด่นและมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว เพราะแม้การประกวดเทพบุตรจะไม่ได้เป็นที่คุ้น ตาหรือเป็นกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่เกิดขึ้นโดยทั่วไป แต่การมอบบทบาทในการประกวดรักษาสลุง หลวงในขบวนแห่ การรับน้ำขมิ้นสั้มป่อย และการตักน้ำในสลุงหลวงเทลงรางรินเพื่อสรงน้ำพระเจ้า แก้วดอนเต้าแก่เทพบุตรสลุงหลวงก็สามารถเชื่อมโยงเข้ากับวิถีคิดและแนวปฏิบัติของชาวล้านนาได้ อย่างกลมกลืน

2. การนำวิธีการเสี่ยงทายและการนำความเชื่อเกี่ยวกับสิ่งศักดิ์สิทธิ์มาประยุกต์ใช้กับการ ตัดสินการคัดเลือกผู้สมควรได้รับตำแหน่งเทพบุตรสลุงหลวง

การประกวดที่จัดขึ้นในงานประเพณีและงานเทศกาลต่างๆ เช่น งานฤดูหนาว หรืองาน เทศกาลผลไม้ของท้องที่ต่างๆ โดยทั่วไปมักจะเป็นการประกวดผู้หญิง เช่น การประกวดนางนพมาศ

ในประเพณีลอยกระทงหรือการประกวดนางสงกรานต์ ในประเพณีสงกรานต์ ผลการตัดสินมักมาจากคะแนนของกรรมการที่ร่วมกันพิจารณาจากบุคลิกภาพ การตอบคำถาม การแสดงความสามารถพิเศษ เป็นต้น แต่การประกวดบุคคลเนื่องในประเพณีสงกรานต์ของจังหวัดลำปาง ได้มีการสร้างขนบในการประกวดขึ้นมาใหม่ คือ มีการประกวดผู้ชายในประเพณีสงกรานต์หรือที่เรียกกันว่า “เทพบุตรสลุกลงหวง” ในฐานะผู้รับน้ำสำหรับสรงพระพุทธรูปรวมกับการประกวดหญิงสาวหรือ “เทพธิดาสลุกลงหวง” ในฐานะผู้เป็นนางสงกรานต์ของจังหวัดลำปาง



ภาพที่ 5 ผู้ผ่านเข้ารอบสุดท้ายกำลังรอผลการเสี่ยงทายจากการหยิบก้านมะยม (เทศบาลนครลำปางเว็บเพจ. 2559)

สำหรับขั้นตอนการประกวดนอกจากจะคัดเลือกจากรูปร่างหน้าตาและบุคลิกภาพของผู้เข้าประกวดแต่ละคนแล้ว ยังใช้พิธีการเสี่ยงทายแบบชาวล้านนาอีกด้วย โดยแนวคิดเรื่องการเสี่ยงทายนี้ ผู้ประกอบพิธีคือ คุณวิชณกร ทราบแก้ว (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2558) ได้กล่าวถึงวิธีการเสี่ยงทายของชาวล้านนาว่าโดยทั่วไปจะมีอยู่ด้วยกัน 7 วิธีด้วยกัน คือ 1. การนับข้าวเปลือก 2. การนับข้าวสาร 3. การนับใบมะยม 4. การตั้งไข่ 5. การตั้งดาบ 6. การวามไม้ และ 7. การแกว่งข้าว โดยการประกวดเทพบุตรสลุกลงหวงที่ผ่านมาปรากฏว่ามีการใช้การเสี่ยงทายอยู่ด้วยกัน 2 วิธี คือ การนับเม็ดมะขาม และการเสี่ยงทายโดยวิธีการหยิบก้านมะยมที่ตีหมายเลขต่างๆไว้ สำหรับการเสี่ยงทายด้วยการนับจำนวนของชาวล้านนานั้นเชื่อว่าหากได้ผลออกมาเป็นเลขคู่จะถือว่าดี เช่น ในการเสี่ยงผิ้วย่า หากอยากทราบว่าของที่นำมาเสี่ยงนั้นท่านได้กินหรือท่านพอใจหรือไม่ ผู้ประกอบพิธีก็จะหยิบข้าวสารขึ้นมาจำนวนหนึ่ง แล้วนับจำนวนเมล็ดข้าวที่หยิบได้ หากได้เลขคู่ก็จะหมายถึงผิ้วย่าท่านพอใจแล้ว หรือได้กินเครื่องเช่นเรียบร้อยแล้ว และเพื่อให้เกิดความมั่นใจก็จะมีการอธิษฐานข้าว่าขอให้

เป็นเลขคู่อีกครั้ง หากหยิบสองครั้งได้เลขคู่ทั้งสองครั้งจะเรียกว่าคู่สอง หรือหยิบสามครั้งได้เลขคู่ทั้งหมดก็จะเรียกว่าคู่สาม เป็นต้น กล่าวเฉพาะการเสี่ยงทายในการประกวตเทพบุตรสลุกลงโดยเสี่ยงจากการเลือกกำนมะยมนั้น จะเป็นการประยุต์จากการนับใบมะยมมาเป็นการนับเปิดเลขคู่หรือเลขคี่ที่ได้นำมาพัดตีไว้ที่กำนมะยมแทน ทั้งนี้ก็เพื่อลดระยะเวลาในการประกวตให้กระชับมากขึ้น โดยผู้จัดการประกวตจะเตรียมหมายเลขตั้งแต่ 0-9 มาพันปิดไว้ที่กำนของใบมะยมแต่ละกำน แล้วนำกำนมะยมที่เตรียมไว้ไปให้ผู้เข้ารอบสุดท้ายแต่ละคนเลือกคนละ 3 กำน หากผู้เข้าประกวตสามารถเลือกกำนมะยมออกมาได้เลขคู่จำนวนมากที่สุดก็จะถือว่าเป็นผู้ชนะในการประกวต

อย่างไรก็ดี ก่อนที่จะให้ผู้ผ่านการคัดเลือกในรอบสุดท้ายจำนวน 3 คน (ผู้ชาย 3 คน และผู้หญิง 3 คน) ได้เสี่ยงทายโดยการหยิบกำนมะยมที่กองประกวตได้จัดเตรียมให้ จะมีการแห่ขบวนเครื่องสักการะล้านนาขึ้นมาบนเวที หลังจากนั้น “พ่อหนาน” หรือผู้ประกอบพิธีกรรมจะกล่าวอัญเชิญสิ่งศักดิ์สิทธิ์ให้เข้ามาร่วมในพิธีและเป็นผู้เลือกเทพบุตรเทพธิดา สลุกลงผ่านการเสี่ยงทายใบมะยม โดยพิธีกรรมการเสี่ยงทายนี้เริ่มมีขึ้นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2555 โดยหัวหน้าฝ่ายการประกวตคือ คุณสกนธ์ ปิงกัน (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 4 พฤษภาคม พ.ศ. 2561) ได้กล่าวถึงการนำใบมะยมเข้ามาช่วยในการตัดสินนี้ว่า ช่วยลดความขัดแย้งและความสงสัยถึงการได้มาของผู้ชนะการคัดเลือก เพราะในเมื่อเป็นการตัดสินจากสิ่งศักดิ์สิทธิ์เบื้องบน ข้อครหาที่อาจเกิดขึ้นในกรณีผลการตัดสินออกมาแล้วไม่ตรงใจกับกองเชียร์ของผู้เข้าร่วมประกวตก็จะหมดไป ซึ่งอาจกล่าวได้อีกอย่างว่า การประกวตเทพบุตรสลุกลงของจังหวัดลำปางนั้นนอกจากจะต้องมีบุคลากรภาพที่ดีแล้วยังต้องมีโชคประกอบด้วย พิธีกรรมนี้จึงถือเป็นการสืบสานและเผยแพร่วิธีการเสี่ยงทายของชาวล้านนาให้เป็นที่รู้จักของคนต่างถิ่นได้อย่างดีสำหรับคำกล่าวอัญเชิญสิ่งศักดิ์สิทธิ์ให้เข้ามาร่วมในพิธีการประกวตคัดเลือคนั้น มีดังต่อไปนี้

สุณันตุ โภณโจเตวสังฆาโย ฟังละฟังลา ผู่หมู่เตปา เตปินอินตา พรหมมราชตัว เกิด
ดำนด้าว เขตปายบน ดังด้าวสีตน อันอยู่ฮักชายังเขาสัตพรณ เจ็ดเหลี่ยมเหลี่ยมยุกันธร ดัง
ดาบสระสีจรัตนวิโรจน์ ดังด้าวหกตน ก่อสร้างตนก่อตั้งแบ่งเมืองกับดั่งด้าวบุญเรือง ตนฉลาด
ตนผาบแป้ แล้วกูแดนดอนผู้ข้า ขออัญเชิญ เจ้าตั้งหลายจงจักมาพำร้ำฮู้ แล้วค่อยกราบวันดี
ขออัญเชิญจูงมาเป้นสักซี จูงมาเป้นสักซีหมายเหมียดในพิธีการที่ข้า กาลเมื่อบัดนี้ ผู้ข้าจักได้
เสี่ยงตวย ว่าบุคคละ ผู้ใดผู้ใดสมควรจักได้ เป้นเทพบุตรและเทพธิดา ขอเทวดาจงได้แจ้ง
เตียงแท้นอ ดิงาม ก่อนเตอะ (วิชณกร ทรายแก้ว สัมภาษณ์เมื่อ 8 มิถุนายน พ.ศ.2561)

สำหรับโน้ตส์เกี่ยวกับเทพบุตร หรือ เทพบุตร ของชาวล้านนานั้น สารานุกรมวัฒนธรรม
ไทยภาคเหนือ ได้อธิบายไว้ดังนี้

เทวบุตร จากความเห็นของนักปราชญ์นั้น อาจสรุปได้สองประการ คือ (1) เทพ คือ โอปาติก คือเกิดได้โดยไม่ต้องอาศัยการก่อกำเนิดจากพ่อแม่ คำว่า “บุรุษ” และ “อิติโย” มิได้บ่งว่าผู้ชายหรือผู้หญิง แต่หมายถึงเพศชายหรือเพศหญิง คือ เทวดาชาย ก็เรียกว่า “เทวบุตร” และทำนองเดียวกัน ถ้าเป็นเพศหญิงก็เรียก “เทวธิดา” ...โดยปกติผู้ที่อยู่ในตักของพ่อแม่ย่อมถือว่าเป็นลูก ในกรณีของเทวดานี้ก็เช่นเดียวกันเทวบุตรคือผู้ที่เพิ่งจะเสวยภาวะเป็นเทวดา และมีอายุน้อยกว่าผู้ที่อยู่ในที่นั้นมาก่อน (2) เทวบุตรอาจเป็นเทพผู้ด้อยยศตามลำดับชั้นของเทพ ลักษณะเช่นนี้ พวกยักษ์ก็ย่อมเป็นเทวบุตรได้...แต่อาจกล่าวได้ว่าเทวบุตรอาจเป็นระดับชั้นของเทพโดยที่นั่นจะเป็นระดับที่ต่ำกว่า

หากพิจารณาตามลักษณะทั่วไปแล้ว เทวบุตรมีสองประเภท คือ ประเภทที่ทรงรัศมี รุ่งเรืองและประเภทที่ไม่มีรัศมีเช่นนั้น เทวบุตรคือผู้มีภาวะจิตสูงและยึดมั่นในพระรัตนตรัย คาถาที่เหล่าเทพบุตรกล่าวนั้นมีลักษณะงามด้วยคุณค่าทางธรรมจริยาและปรัชญา ซึ่งแสดงถึงภูมิปัญญาของผู้กล่าว การปรากฏของเทวบุตรจึงเป็นเหมือนเครื่องบ่งชี้ถึงบุคคลที่แผ่แสงหาหนทางให้แก่หมู่มวลมนุษย์

ในวิถีของวัฒนธรรมล้านนาแล้วถือว่า เทวบุตรและเทวดา เป็นตัวแทนของความดีงาม โดยเฉพาะถือว่าเป็นประชากรสวรรค์ที่จะได้รับการอัญเชิญให้ปรากฏหรือร่วมรับรู้และอนุโมทนาในงานการกุศล หรือกิจกรรมที่ต้องการความศักดิ์สิทธิ์เสมอ (สารานุกรมวัฒนธรรมไทย ภาคเหนือ เล่ม 14, 2542, น. 2862 - 2863)



ภาพที่ 6 เทพบุตรสลุงหลวงประจำปี พ.ศ. 2559 ในชุดทรงของเทวดาล้านนา (เทศบาลนครลำปางเว็บเพจ. 2559)

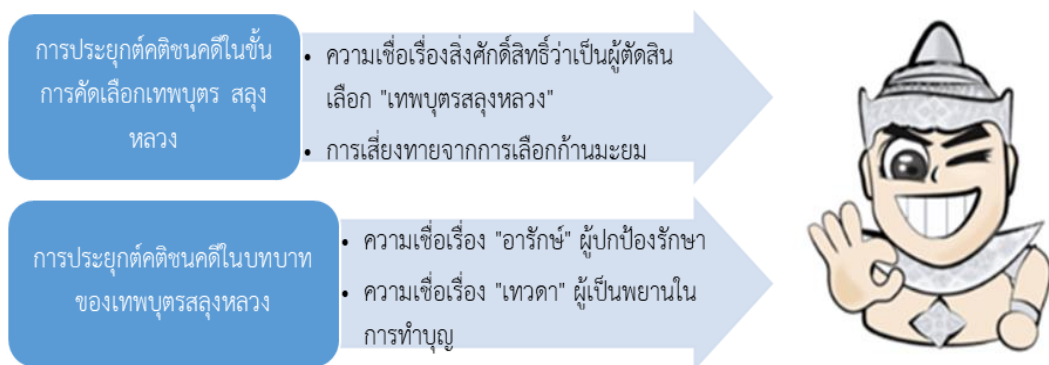
เมื่อพิจารณาถึงความหมายของคำว่าเทพบุตรข้างต้น จะพบว่าผู้จัดการประกวดมิได้ประยุกต์พิธีกรรมเสี่ยงทายมาใช้ในการตัดสินเพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นจากความสงสัยในผลการประกวดเท่านั้น แต่ยังสามารถเชื่อมโยงกับมโนทัศน์และบทบาทของเทพบุตรในวัฒนธรรมของชาวล้านนาได้อีกด้วย กล่าวคือ การได้รับตำแหน่ง “เทพบุตร” ซึ่งต้องทำหน้าที่ปกป้องรักษาสูงหลวงในพิธีแห่แล้ว ยังต้องเป็นพยานในการทำบุญหรือมาร่วมอนุโมทนาบุญซึ่งในที่นี้คือ การรับน้ำสรงพระเจ้าแก้วดอนเต้าจากประชาชนอีกด้วย การได้รับหน้าที่พิเศษเช่นนี้ ย่อมไม่อาจคัดเลือกได้จากตาเปล่าของกรรมการซึ่งเป็นบุคคลหนึ่งที่เข้าร่วมการตัดสิน แต่จะต้องเป็นการคัดเลือกจากผู้มีตาทิพย์หรือก็คือ เทวดาที่ได้รับการอัญเชิญให้มาร่วมในพิธีการเสี่ยงทายเท่านั้น จึงจะทำให้การคัดเลือกเทพบุตรสูงหลวงนั้นถูกต้องสมบูรณ์ และย่อมทำให้ผู้ได้รับการคัดเลือกรู้สึกมั่นใจในการทำหน้าที่อันศักดิ์สิทธิ์บนขบวนแห่สูงหลวงให้สำเร็จลุล่วง

สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีการสร้าง “เทพบุตรสูงหลวง” ในประเพณีสงกรานต์ของจังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่าการประยุกต์ใช้คติชนคติเข้ามาใช้ใน 2 ลักษณะ คือ

1. การนำความเชื่อเรื่องเทวดาอารักษ์มาประยุกต์ใช้ในการสร้างบทบาทของเทพบุตรสูงหลวง
2. การนำวิธีการเสี่ยงทายและการนำความเชื่อเกี่ยวกับสิ่งศักดิ์สิทธิ์มาประยุกต์ใช้ในการตัดสินการคัดเลือกผู้สมควรได้รับตำแหน่งเทพบุตรสูงหลวง

แผนภาพที่ 1 สรุปวิธีการประยุกต์คติชนคติที่ใช้ในการสร้าง “เทพบุตรสูงหลวง” ในงานสูงหลวง กลองใหญ่ ปี่ไหมเมือง นครลำปาง



(ภาพที่ 7 สติกเกอร์ไลน์ “น้องสูงหลวง” เอพีดีไซน์. 2015)

ผลการประยุกต์คติชนกับการสร้างเทพบุตรสลุกลงดั่งกล่าว ทำให้กิจกรรมการประกวดเทพบุตรสลุกลงและการแห่สลุกลงมีความโดดเด่นและเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว จนสามารถใช้เป็นกิจกรรมสำหรับประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเยี่ยมชมและร่วมกิจกรรมในประเพณีสงกรานต์ของจังหวัดลำปางได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตามการปรากฏตัวของเทวดาในขบวนแห่ของชาวล้านนาในลักษณะนี้ก็ไม่ใช่ว่าเรื่องใหม่หรือไม่เคยปรากฏที่ใดมาก่อน ทั้งนี้เพราะชาวล้านนามีความคุ้นชินกับ “ขุนสังขานต์” ซึ่งมักจะปรากฏในปฏิทินปีใหม่เมืองของชาวล้านนาเป็นประจำทุกปีอยู่แล้ว



ภาพที่ 8 ขุนสังขานต์เสด็จมาบนหลังแรด จากปฏิทินล้านนา พ.ศ.2561 (สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2561)

ทั้งนี้ สนั่น ธรรมธิ (2548) ได้กล่าวถึง ขุนสังขานต์ ไว้ว่าเป็นภาพบุคลาธิษฐานของพระสุริยเทพมีเครื่องทรงคือ สวมขฎกและเครื่องประดับหู ส่วนสีของเครื่องนุ่งห่ม รัตนชาติที่เป็นเครื่องประดับสิ่งที่ถือ อิริยาบถ พาหนะ และนางเทวดาผู้มาคอยทำรับ จะเปลี่ยนไปตามวันที่สังขานต์มาถึง ชาวล้านนาจึงเรียกวันนี้ว่า “วันสังขานต์ล่อง” ปีใดสังขานต์ล่องวันไหน บุคลิกของขุนสังขานต์จะแตกต่างกันตามที่โบราณกำหนด ดังนี้

สังขานต์ล่องวันอาทิตย์

ขุนสังขานต์ทรงเครื่องนุ่งห่มสีแดง มีทับทิมเป็นเครื่องประดับ มือขวาถือดอกบัว มือซ้ายถือโล่ เสด็จยืนมาเหนือหลังม้าขาว นางเทวดาชื่อ “ธังสี” มายืนคอยทำรับเสด็จ

สังขานต์ล่องวันจันทร์

ขุนสังขานต์ทรงเครื่องนุ่งห่มสีขาว มีไพฑูรย์เป็นเครื่องประดับ ทัดดอกกุบลขาว มือทั้งสองถือดอกกุบลขาว เสด็จजनอนตะแคงมาบนหลังช้างเผือก นางเทวดาชื่อ “มโนรา” มารับเสด็จโดยลักษณะอาการอนรับ

สังขานต์ล่องวันอังคาร

ขุนสังขานต์ทรงเครื่องนุ่งห่มสีแก้วประพาฬ (สีแดงอ่อน) มีแก้วประพาฬเป็นเครื่องประดับ มือขวาถือจักร มือซ้ายถือลูกประคำ เสด็จขึ้นกั่มหน้ามาบนราชสีห์ นางเทวดาชื่อ “มณฑะ” มาคอยทำรับเสด็จ

สังขานต์ล่องวันพุธ

ขุนสังขานต์ทรงเครื่องนุ่งห่มสีดำ มีแก้วอินทนิล (สีน้ำเงิน)เป็นเครื่องประดับ มือขวาถือลูกศร มือซ้ายถือคนโทแก้ว เสด็จนั่งสมาธิมาบนหลังนกยูงดำ นางเทวดาชื่อ “สุรินทะ” มาคอยทำรับเสด็จ

สังขานต์ล่องวันพฤหัสบดี

ขุนสังขานต์ทรงเครื่องนุ่งห่มสีเหลือง มีไพฑูรย์น้ำทองเป็นเครื่องประดับ มือขวาถือลูกประคำ มือซ้ายพาดตัก เสด็จขึ้นมาบนหลังม้าเหลือง นางเทวดาชื่อ “กัญญา” มานั่งคุกเข่ารับเสด็จ

สังขานต์ล่องวันศุกร์

ขุนสังขานต์ทรงเครื่องนุ่งห่มสีขาว มีไพฑูรย์เป็นเครื่องประดับ มือขวาถือแว่น (กระจก) มือซ้ายถือโล่ เสด็จนั่งยอง ๆ มาบนหลังควาย นางเทวดาชื่อ “ลิตา” มานั่งคอยทำรับเสด็จ

สังขานต์ล่องวันเสาร์

ขุนสังขานต์ทรงเครื่องนุ่งห่มสีเขียว มีมรกตเป็นเครื่องประดับ มือขวาถือลูกศร มือซ้ายถือธนู เสด็จजनอนตะแคงมาบนหลังแรด นางเทวดาชื่อ “ยามา” มายืนคอยทำรับเสด็จ (สนั่น ธรรมธิ, 2548, น. 1-2)

เมื่อพิจารณาถึงแนวคิดเกี่ยวกับขุนสังขานต์และการสร้างเทพบุตรสลุกลงในประเพณีสงกรานต์ของจังหวัดลำปาง จะเห็นได้มีความสอดคล้องกันอยู่ไม่น้อย กล่าวคือ ขุนสังขานต์และเทพบุตรสลุกลง ต่างก็เป็นเทวดาที่เดินทางมาในช่วงเวลาของการเปลี่ยนผ่านของปีเก่าไปยังปีใหม่ และยังเป็นผู้ที่อยู่ในท่ามกลางบรรยากาศของการต้อนรับเช่นเดียวกันอีกด้วย จึงอาจกล่าวได้ว่า การจัดประกวดเทพบุตรสลุกลงเพื่อค้นหาบุคคลสำหรับทำหน้าที่ในการรับน้ำสรงพระเจ้าแก้วดอนเต้าของจังหวัดลำปาง เป็นนวัตกรรมทางวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับความเชื่อ แนวคิด และวิถีชีวิตของชาวล้านนาเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะยังสามารถเชื่อมโยงให้เห็นถึงคุณค่าของคติชนคติประเภทต่างๆ ที่

นำมาประยุกต์ใช้ในบริบทสังคมปัจจุบันได้อย่างครบถ้วน ซึ่งหากพิจารณาจากผลการศึกษาเกี่ยวกับคติชนประยุกต์ในท้องถิ่นอื่นๆ จะพบว่าปัจจัยความสำเร็จจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีความสามารถในการรักษา “คุณค่า” ของคติชนคติในท้องถิ่นนั้นๆ ไว้ได้ ดังจะเห็นได้จากผลการศึกษาของ ปฐม หงส์สุวรรณ (2556. หน้า 213-214) ที่ได้ศึกษาเรื่อง **แม่น้ำโขงกับการเป็นเวทีของประเพณีประเพณีประเพณีในอีสาน** ซึ่งพบว่า การประเพณีสร้างประเพณีของชาวอีสานช่วยให้เห็นประเพณีอันหลากหลายนี้ว่ามีทั้งการต่อเติม การปรุงแต่ง ดัดแปลง และสร้างความหมายใหม่ให้เกิดขึ้น ทั้งนี้ก็เพื่อรับใช้สังคมในสถานการณ์ปัจจุบันภายใต้บริบทของการเปลี่ยนแปลงทางสังคม และถือเป็นความพยายามในการที่จะดำรงรักษาและสืบทอดประเพณีในเชิง “คุณค่า” เอาไว้ให้มากที่สุด

อย่างไรก็ดี จากบริบทสังคมโลกาภิวัตน์และการท่องเที่ยวที่ส่งผลให้วัฒนธรรมในแต่ละท้องถิ่นมีการปรับตัวในลักษณะให้เหมือนกันทั่วประเทศ ทำให้ในหลายพื้นที่ที่มีจัดกิจกรรมที่ขาดเสน่ห์เฉพาะตัวไปอย่างน่าเสียดาย ยกตัวอย่างเช่น เมื่อกว่า 15 ปีก่อนในช่วงเทศกาลลอยกระทงจะมีการปล่อยโคมลอยขึ้นไปบนฟ้าเฉพาะผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตภาคเหนือตอนบนเท่านั้น แต่ในปัจจุบันจะเห็นได้ว่าในทุกพื้นที่ของประเทศไทยจะมีการปล่อยโคมลอยในช่วงวันลอยกระทงเช่นเดียวกัน การเปลี่ยนแปลงในลักษณะดังกล่าวนี้เกิดจากการหิบบ่มข้ามวัฒนธรรมซึ่งเป็นเรื่องที่ไม่สามารถหยุดยั้งได้ ดังที่ ศิราพร ณ ถลาง ได้กล่าวถึงการผสมผสานนี้ว่า ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในวัฒนธรรมของแต่ละสังคมจนยากที่จะรักษาสິงที่เรียกว่า “วัฒนธรรมของแท้” หรือวัฒนธรรมดั้งเดิม (authentic culture) ได้ต่อไป (2556. หน้า 8-9) อย่างไรก็ตาม หากคนในพื้นที่หรือนักจัดกิจกรรมในท้องถิ่นได้หิบบ่มคติชนคติในพื้นที่ของตนมาประยุกต์ใช้ในการสร้างสรรค์กิจกรรมทางวัฒนธรรมก่อนที่จะได้หิบบ่มคติชนคติจากท้องถิ่นอื่น ก็อาจจะทำให้เกิดการสร้างสรรค์กิจกรรมทางวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวเช่นเดียวกับการประกวดเทพบุตรสลุหลวงของจังหวัดลำปางก็เป็นได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ นักจัดกิจกรรมทางวัฒนธรรมสามารถนำวิธีการประยุกต์คติชนคติในท้องถิ่นกับการประกวดเทพบุตรสลุหลวงในครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวในการสร้างสรรค์ประเพณีในท้องถิ่นของตนได้
2. ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป หากมีการศึกษาเปรียบเทียบความสำเร็จของการประกวดในลักษณะเดียวกันนี้กับพื้นที่อื่นๆ เช่น การประกวดหนุ่มลอยชาย จังหวัดสมุทรปราการ และการประกวดเทพบุตรสงกรานต์ ของจังหวัดเชียงใหม่ ฯลฯ จะทำให้ได้แนวปฏิบัติที่ดีสำหรับการพัฒนาหรือสร้างสรรค์ประเพณีให้มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวทั้งยังสามารถเชื่อมโยงกับรากฐานทางวัฒนธรรมของแต่ละท้องถิ่นได้อีกด้วย

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 2 ท่าน คือ คุณสกันธ์ ปิงกัน ที่ช่วยให้ข้อมูลเกี่ยวกับการประกวดเทพบุตรสลุกลงตั้งแต่ครั้งแรกจนถึงปัจจุบัน ทำให้ผู้วิจัยได้เห็นพัฒนาการของการจัดประกวดตั้งแต่ยุคแรกเริ่ม มาสู่ยุคเสื่อมศรัทธาจนถูกยกเลิกไปปี พ.ศ. 2546-2552 แล้วกลับมาสู่การรื้อฟื้นใหม่ จนถึงปัจจุบันคือยุคเศรษฐกิจสร้างสรรค์ตลอดจนการพาเข้าไปร่วมในภาคสนามเพื่อให้เห็นถึงบรรยากาศต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการประกวดและการแสลกลงของชาวลำปาง และอีกท่านคือ คุณวิชณกร ทรายแก้ว หรือหนานจอน ผู้ประกอบพิธีกรรมในการเส่งทายบนเวที ที่ช่วยตอบข้อซักถามตลอดจนการช่วยตรวจสอบและอธิบายความหมายของคำอัญเชิญเทวดาให้กับผู้วิจัย และขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์จากภาควิชาคติชนวิทยา ปรัชญาและศาสนา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นอย่างยิ่งที่ให้ความกรุณาแนะนำมุมมองด้านคติชนประยุกต์ให้แก่ผู้วิจัยตลอดจนการชี้แนะข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการเขียนบทความในครั้งนี้

บรรณานุกรม

- เทศบาลนครลำปางเว็บเพจ (2559). ผลการประกวด เทพบุตร-เทพธิดาสลุกลง ประจำปี 2559. สืบค้น 18 พฤษภาคม 2561, จาก <https://www.facebook.com/274768539314371/photos/a.462154530575770.1073742104.274768539314371/462169197240970/?type=3&theater>.
- เทศบาลนครลำปางเว็บเพจ (2559). กำหนดการประกวด เทพบุตร-เทพธิดาสลุกลง ประจำปี 2559. สืบค้น 18 พฤษภาคม 2561, จาก <https://www.facebook.com/274768539314371/photos/a.277326715725220.1073741834.274768539314371/462228973901659/?type=3&theater>
- ไทยรัฐออนไลน์. (2558). ปีใหม่เมืองลำปางคึกคัก นักท่องเที่ยวแห่ชมขบวนสลุกลง. สืบค้น 18 พฤษภาคม 2561, จาก <https://www.thairath.co.th/content/492689>
- ปฐม หงส์สุวรรณ (2556). แม่น้ำโขงกับการเป็นเวทีของประเพณีประเพณีประเพณีในอีสาน. วารสารอักษรศาสตร์, 42(2), 213-214.
- มณี พะยอมยงค์. (2548). ประเพณีสิบสองเดือนล้านนาไทย (พิมพ์ครั้งที่ 5). เชียงใหม่ : ส.ทรัพย์การพิมพ์. ศิราพร ณ ถลาง (2556). “คติชนสร้างสรรค์”: บทปริทัศน์บริบททางสังคมและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง. วารสารอักษรศาสตร์, 42(2), 1-74.
- สรณ มรกตจิตรการ. (2536). สลุกลง ในหนังสือที่ระลึกงานฌาปนกิจศพ คุณหญิงวลัย ลีลานุช, (น. 49-53). ลำปาง: จิตวัฒนาการพิมพ์

- สนั่น ธรรมธิ. (2548). บุคลิกของขุนสังขานต์ ใน เอกสารประกอบการประชุมเรื่อง “สงกรานต์
เชียงใหม่: จะเอาอย่างไรดี?”. เชียงใหม่: สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
มูลนิธิสารานุกรมวัฒนธรรมไทย ธนาคารไทยพาณิชย์. เทวดา. สารานุกรมวัฒนธรรมไทย ภาคเหนือ
เล่ม 6 (2542). 2858.
มูลนิธิสารานุกรมวัฒนธรรมไทย ธนาคารไทยพาณิชย์. เทวบุตร. สารานุกรมวัฒนธรรมไทย ภาคเหนือ
เล่ม 6 (2542). 2862-2863.
มูลนิธิสารานุกรมวัฒนธรรมไทย ธนาคารไทยพาณิชย์. สลึงหลวงเมืองลำปาง. สารานุกรมวัฒนธรรม
ไทย ภาคเหนือ เล่ม 13 (2542). 6646.
มูลนิธิสารานุกรมวัฒนธรรมไทย ธนาคารไทยพาณิชย์. เสือ. สารานุกรมวัฒนธรรมไทย ภาคเหนือ เล่ม
14 (2542). 7225.
สุภาวดี เจริญเศรษฐม. (2557). คติชนวิทยาประยุกต์. กรุงเทพฯ: ภาควิชาภาษาไทยและภาษา
ตะวันออก คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2561). ปฏิทินล้านนา พ.ศ.2561. สืบค้น 18
พฤษภาคม 2561,
จาก http://art-culture.cmu.ac.th/activitydetail.php?act_id=576&acmain_id=2
อะเมซซิ่งไทยทัวร์ เที่ยวไทย 77 จังหวัด. (2561). สลึงหลวงกลองใหญ่ปีใหม่เมืองนครลำปางประจำปี
2561. สืบค้น 18 มิถุนายน 2561, จาก <http://www.amazingthaitour.com/เที่ยว>
เทศกาล/สลึงหลวง-กลองใหญ่-ปีใหม่เมือง-นครลำปาง-ประจำปี-2561/
เอพิตีไซต์. (2558). น้องสลึงหลวง. สืบค้น 25 กรกฎาคม 2561, จาก
<https://store.line.me/stickershop/product/1129681/th>

สัมภาษณ์

- วิษณุกร ทรายแก้ว. สัมภาษณ์ครั้งที่ 1, เมื่อ 3 เมษายน พ.ศ. 2558
วิษณุกร ทรายแก้ว. สัมภาษณ์ครั้งที่ 2, เมื่อ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2561
สกนธ์ ปิงกัน. สัมภาษณ์ครั้งที่ 1, เมื่อ 6 เมษายน พ.ศ.2558
สกนธ์ ปิงกัน. สัมภาษณ์ครั้งที่ 2, เมื่อ 4 พฤษภาคม พ.ศ. 2561