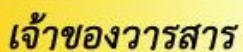


**วีสาน**

**ดุขฎฐิบัณทิตทางสังคคคาสตร**

Ph.D. in Social Sciences Journal

ปีที่ 9 ฉบับที่ 3 กันยายน - ธันวาคม 2562



สมาคมปรัชญาดุสิตบัณฑิตยสถานทางสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Doctor of Philosophy in Social Sciences Association Ramkhamhaeng University

Website : [www.tci-thaijo.org/index.php/phdssj](http://www.tci-thaijo.org/index.php/phdssj) E-mail : [phd-ru@hotmail.com](mailto:phd-ru@hotmail.com)







**Doctor of Philosophy in Social Sciences Association  
Ramkhamhaeng University**



## วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ Ph.D. in Social Sciences Journal

### วัตถุประสงค์

วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ จัดทำขึ้นเพื่อส่งเสริม เผยแพร่ผลงานวิชาการ ผลงานวิจัย และบทความทางหนังสือด้านสังคมศาสตร์

### ชื่อวารสาร

ภาษาไทย : วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์  
ภาษาอังกฤษ : Ph.D. in Social Sciences Journal  
Website : <https://www.tci-thaijo.org/index.php/phdssj>

### ขอบเขต

วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ จะตีพิมพ์บทความในสาขาวิชาสังคมวิทยา รัฐศาสตร์ นิติศาสตร์ การบริหารการศึกษา วิทยาการศึกษา เทคโนโลยีการศึกษา จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ จิตวิทยาให้คำปรึกษา บริหารธุรกิจ และเศรษฐศาสตร์

### กำหนด

1. ตีพิมพ์ปีละ 3 ฉบับ ประกอบด้วย ฉบับที่ 1 (มกราคม-เมษายน) ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม) ฉบับที่ 3 (กันยายน-ธันวาคม)
2. การสมัครสมาชิก สามารถสมัครได้ที่ <https://www.tci-thaijo.org/index.php/phdssj>

เจ้าของ : สมาคมปรัชญาดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

### หมายเหตุ

บทความวิจัย บทความวิชาการ และบทความหนังสือในวารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ เป็นความคิดเห็นของผู้เขียน มิใช่ของคณะผู้จัดทำ และมีข้อความรับผิดชอบของสมาคมปรัชญาดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในกรณีการทำวิจัยในมนุษย์ ผู้วิจัยต้องผ่านการอบรมจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ และนำหลักฐานมาแสดง

### ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วุฒิสักดิ์ ลาภเจริญทรัพย์  
รองศาสตราจารย์ คิม ไชยแสนสุข  
รองศาสตราจารย์ ปัญญา ศิริโรจน์  
  
ดร.สมศักดิ์ ไตรรักษา

อธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง  
อดีตอธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง  
รักษาราชการแทนผู้อำนวยการ  
โครงการปรัชญาดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์  
นายกสมาคมปรัชญาดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

### บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยฤทธิ์ ทองรอด

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

### รองบรรณาธิการ

ดร.ดารافر คงจา

สมาคมศิษย์เก่าพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข

### กองบรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นฤมล รัตน์ไพจิตร

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลักขมี งามมีศรี  
นาวาอากาศเอก ดร.อัมพร เพ็ชรราช

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

วิทยาลัยการทัพอากาศ กรมยุทธศึกษาทหารอากาศ

กองทัพอากาศไทย

ดร.จำเนียร ชุมทโสภาค

อาจารย์ประจำหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์

ดร.รุจิภาญจน์ สานนท์

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ดร.สิทธิชัย จันทรานนท์

บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

ดร.ฐานรินทร์ หาญเกียรติวงศ์

สมาคมปรัชญาดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ดร.กัญจนรัตน์ วิทยาเกียรติเลิศ

สมาคมปรัชญาดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

นายปัญญา ศรีเพชรสุพรรณ

สมาคมปรัชญาดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

นายวรวิทย์ ลีลานภาคคี

สมาคมปรัชญาดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

### สถานที่พิมพ์

สำนักพิมพ์ บัดดี้ ครีเอชั่น

40/315 หมู่ 11 ต.บางแม่นาง อ.บางใหญ่ จ.นนทบุรี 11140



# บทบรรณาธิการ

เพื่อนสมาชิกวารสารดุสิตทางสังคมศาสตร์ และนักวิจัยทุกท่าน วารสารฉบับนี้เป็นฉบับส่งท้ายปี 2562 มีบทความที่มีคุณภาพหลากหลายเหมือนเดิม และในปี 2563 ศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) จะประกาศรายชื่อวารสารที่ผ่านการประเมินในรอบที่ 4 พ.ศ. 2563-2567 ซึ่งเราหวังว่าวารสารดุสิตบัณฑิตฯ จะคงอยู่ในกลุ่มเดิม ทั้งนี้ทางกองบรรณาธิการวารสารฯ ได้พยายามปรับปรุงให้วารสารให้ดียิ่งขึ้น และดำเนินการมาตลอด จะเห็นว่าบทความที่ส่งกลับไปให้เจ้าของบทความแก้ไขเพิ่มเติมความสมบูรณ์ของบทความนั้น มากกว่าที่ผู้ทรงคุณวุฒิได้แนะนำให้แก้ไข ทั้งนี้ทางกองบรรณาธิการต้องรักษาคุณภาพของบทความทุกบทความที่จะออกสู่สาธารณะ ให้มีข้อบกพร่องน้อยที่สุด และในปี 2563 วารสารดุสิตทางสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีอายุครบ 10 ปี ได้มีการปรับปรุงรูปแบบให้มีบทความมากขึ้นเพื่อตอบสนองนักวิจัย เพื่อผู้ที่สนใจส่งบทความมาตีพิมพ์ไม่ต้องรอนาน และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้เร็วขึ้น อีกทั้งการอ้างอิงในระบบ APA จะมีการเปลี่ยนแปลงระบบการอ้างอิงใหม่ในการตีพิมพ์ครั้งที่ 7 วารสารดุสิตฯ คงต้องปรับการอ้างอิงบทความให้ทันสมัยขึ้นไปอีกในปีหน้า

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยฤทธิ์ ทองรอด

บรรณาธิการวารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

# สารบัญ

## บทความวิชาการ

|                                                                                                                                 |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| กระแส FinTech ถึง TechFin: ความท้าทายด้านกฎระเบียบทางการเงิน<br>ที่ถูกขับเคลื่อนด้วยข้อมูลขนาดใหญ่ของอุตสาหกรรมการเงินไทย ..... | 573 |
| เปาว์ จำปาเงิน                                                                                                                  |     |

## บทความวิจัย

|                                                                                                |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| กลยุทธ์ความได้เปรียบในการแข่งขันของโรงแรมและที่พักขนาดกลาง<br>และขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ..... | 584 |
| บุษลันฉาย สมรรถนเรศวร์, ชยุตม์ วัฒนา, สุรพงษ์ วัชรจิต                                          |     |

|                                                                                                                                                               |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| การรับรองกระบวนการพิจารณาของศาลต่างประเทศตามกฎหมายต้นแบบ<br>ของคณะกรรมการการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศ องค์การสหประชาชาติ<br>เกี่ยวกับการล้มละลายข้ามชาติ..... | 599 |
| ณิชา ยิ่งนคร, สุขสมัย สุทธิบดี, สุธี อยู่สถาพร, ไกรสร บารมีอวยชัย                                                                                             |     |

|                                                                                                                                                    |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของนักศึกษาสาธารณสุขศาสตร์<br>ในวิทยาลัยสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา<br>ศูนย์การศึกษาจังหวัดสมุทรสงคราม ..... | 612 |
| ธรรมศักดิ์ สายแก้ว, สุนันทา ศรีศิริ, สมฤดี สายหยุดทอง                                                                                              |     |

|                                                                                                   |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| การวิเคราะห์การดำเนินงานของธนาคารเฉพาะกิจที่ดำเนินธุรกรรม<br>ด้านอสังหาริมทรัพย์ในประเทศไทย ..... | 629 |
| สันฐิติ ยรรยงเมธ, กัลยานี ภาคอัติ, อภิญญา วนเศรษฐ, ชยงการ ภมรมาศ                                  |     |

|                                                                                      |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| ตัวแบบการพัฒนาผู้จัดหาดูดีบในอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม<br>ของประเทศไทย ..... | 646 |
| พงษ์เทพ ภูเดช, วรพล วังฆานานนท์                                                      |     |

|                                                                                                                              |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| ความฉลาดทางสังคม ความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิก<br>ที่ดีขององค์การของบุคลากรธนาคารของรัฐในกรุงเทพมหานคร..... | 660 |
| สิริพัฒน์ เสวิกุล, อมรา รัตตากร, ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี                                                                            |     |

|                                                                                  |     |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----|
| ตัวแบบของคณะกรรมการชุมชนที่เข้มแข็งในการพัฒนาชุมชนแออัด<br>ในกรุงเทพมหานคร ..... | 675 |
| สุพัตรา ยอดสุรางค์, อำนวย บุญรัตน์ไตรี, ปธาน สุวรรณมงคล, ทศพร ชูเพ็ญ             |     |

|                                                                                                  |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของผู้สูงอายุ<br>ในจังหวัดนครศรีธรรมราช..... | 692 |
| นฤมล รัตนไพจิตร, ราตรี เขียวรอด, ตริวนันท์ เนื่องอุทัย                                           |     |

|                                                                                                            |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| การเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม: ภาษาและการแต่งกายของชาวภูไทเรณูนคร<br>ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ..... | 705 |
| สุนทร ศรีหาลัง, จิรโชค วีระสย, รังสรรค์ สิงห์เลิศ, บุญสม ยอดมาลี                                           |     |



# สารบัญ

|                                                                                                                                                                                               |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| ความขัดแย้งด้านสิ่งแวดล้อมจากโครงการพัฒนาขนาดใหญ่ในประเทศไทย<br>กรณีศึกษา โครงการขยายกำลังผลิตโรงไฟฟ้าถ่านหินกระบี่.....                                                                      | 716 |
| <i>สวัสด์ สัตพรพันธ์, จุฑารัตน์ ชมพันธ์</i>                                                                                                                                                   |     |
| การวิเคราะห์กฎหมายว่าด้วยความรับผิดชอบทางอาญาของเด็กและเยาวชน.....                                                                                                                            | 730 |
| <i>บรรชกร เกตุเทียน, สุขสมัย สุทธิบัติ, อุทัย อาทิวา, วัชรินทร์ ปัจเจกวิญญูสกุล</i>                                                                                                           |     |
| การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านโครงสร้างต้นทุนโลจิสติกส์<br>ในอุตสาหกรรมปลาสดเพื่อการส่งออกของประเทศไทย.....                                                                                | 744 |
| <i>มินท์มันตา หิรัญย์ณภัทร์, คานติ ดิฐสถาวรเจริญ, สมพล สุขเจริญพงษ์</i>                                                                                                                       |     |
| ผลของโปรแกรมการฝึกอบรมพัฒนาทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษา<br>ของครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่<br>การศึกษาประถมศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง<br>..... | 762 |
| <i>กมลลักษณ์ ลิทธิสวัสดิ์วุฒิ, ศรีสมร สุริยาศศิณ, คมเพชร ฉัตรศุภกุล, สมสรณภูมิ วงษ์อยู่น้อย</i>                                                                                               |     |
| การพัฒนาแบบจำลองระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาเอกชนระดับ<br>ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต 1.....                                                    | 775 |
| <i>สันต์ สุขสีทอง, พรเทพ เมืองแมน, นิตยา ศรีภูมิพันธ์</i>                                                                                                                                     |     |
| ผลการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมเสริมสร้าง<br>พัฒนาการเด็กของผู้ปกครองนักเรียนอนุบาลที่มีพัฒนาการสงสัยล่าช้า<br>โรงเรียนเทศบาล 2 (วัดป่ายาง) จังหวัดเชียงราย .....    | 789 |
| <i>อดิگانต์ ทรายทอง, จิระสุข สุขสวัสดิ์, วัลภา สบายยิ่ง</i>                                                                                                                                   |     |
| แบบจำลองสมการโครงสร้างของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ<br>ของสำนักงานบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัลในประเทศไทย .....                                                                                   | 803 |
| <i>กัญจน์ชนันทร นวพรคงปรีชา, ณิชชา กริมใจ, ชนิตาภา ดีสุขอนันต์, เบญจธรา วัฒนกุล</i>                                                                                                           |     |
| โปรแกรมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงาน<br>ด้านข่าวกรองทางสัญญาณของกองทัพอากาศ .....                                                                                      | 818 |
| <i>ตะวัน รักสกลาม, นวลละออ แสงสุข, วันชัย ปานจันทร์</i>                                                                                                                                       |     |
| อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน<br>ของบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศไทย.....                                                                                            | 830 |
| <i>วิมล พะสะเทียน, นรพล จินันท์เดช, ณัฐสพันธ์ เผ่าพันธ์, เกรียงไกรยศ พันธุ์ไทย</i>                                                                                                            |     |
| การพัฒนาแบบจำลองเชิงสาเหตุของคุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้า<br>ของธุรกิจตัวแทนจองห้องพักออนไลน์ในประเทศไทย .....                                                                               | 845 |
| <i>บัลลังก์ สันทัด, วิจิต อยู่อัน</i>                                                                                                                                                         |     |

## กระแส FinTech ถึง TechFin: ความท้าทายด้านกฎระเบียบทางการเงิน ที่ถูกขับเคลื่อนด้วยข้อมูลขนาดใหญ่ของอุตสาหกรรมการเงินไทย

เปาว์ จำปาเงิน<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มุ่งวิเคราะห์ การเตรียมความพร้อมในการรับมือกับกระแส FinTech (ฟินเทค) และ TechFin (เทคฟิน) สำหรับการปรับปรุงด้านกฎระเบียบทางการเงินเพื่อที่จะรองรับข้อมูลขนาดใหญ่ของอุตสาหกรรมการเงินไทย เพราะแนวคิดเกี่ยวกับกระแสฟินเทคได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากโดยเฉพาะอุตสาหกรรมการเงินที่จะต้องเตรียมตัวปรับปรุงกฎข้อบังคับ รวมถึงการนำทฤษฎีการพลิกผัน หรือ The theory of disruption ใช้เพื่อตอบโจทย์ปัญหาการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี อีกทั้งการศึกษาด้านการณที่เกี่ยวกับธุรกิจฟินเทค จะเป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายให้พร้อมรับ ปรับตัว และพัฒนา เพื่อขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจการเงินของประเทศไทยในอนาคต ให้เข้มแข็งยิ่งขึ้น

เพราะการนำเทคโนโลยีขั้นสูงมาใช้ในธุรกิจ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรมของตนเอง ด้วยความคิดสร้างสรรค์ของผู้ประกอบการ จะช่วยเพิ่มผลิตภาพตลอดสายห่วงโซ่มูลค่าของสินค้าและบริการ และจะเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศไทยโดยรายได้ที่เพิ่มขึ้นจะช่วยให้ประเทศไทยหลุดพ้นจากกับดักประเทศที่มีรายได้ปานกลาง และช่วยยกระดับความเป็นอยู่ของประชากรอย่างยั่งยืน ดังนั้น ควรมีการปรับปรุงกฎระเบียบทางการเงิน ประกอบด้วย (1) การให้ความเชื่อมั่นว่ากฎหมายจะรองรับการทำธุรกรรม ทั้งด้านการเงิน การลงทุน และประกันภัยในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เทียบเท่าการทำธุรกรรมแบบปกติ (2) อำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการธุรกิจ ฟินเทค ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลจำเป็นในความครอบครองของหน่วยงานรัฐ (3) ให้การรับรองว่าการแสดงตนด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ กรณีที่ลูกค้าไม่มาปรากฏตัวต่อหน้าผู้ให้บริการธุรกรรมทางการเงินได้ และ (4) อำนวยความสะดวกให้ผู้ประกอบการธุรกิจ ฟินเทค สามารถเข้าถึงข้อมูลที่ได้มีการปกปิดตัวตนแล้ว ในความครอบครองของหน่วยงานรัฐได้

**คำสำคัญ:** ฟินเทค; เทคฟิน; กฎระเบียบทางการเงิน; ข้อมูลขนาดใหญ่ของอุตสาหกรรมการเงินไทย

**ประเภทบทความ:** บทความวิชาการ

<sup>1</sup> คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2086 ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240, ประเทศไทย

อีเมล: pao.fin.ru@gmail.com

## Fintech Stream to Techfin: Financial Regulatory Challenges Driven with Big Data of Thai Financial Industry

Pao Jampangoen<sup>1</sup>

### Abstract

This academic article focuses on analyzing of FinTech and TechFin stream for improving the financial regulatory that will support the large data of Thai financial industry. The concept of the Fintech stream has played an important role especially on Thai financial industry that must prepare to update regulations. Moreover, the theory of disruption should be used for solving the problem of rapid change of technology as well. As well as studying the situation related to the fintech business will benefit all relevant parties to be ready to adapt and develop to drive the Thai economy in the future.

Because of the use of advanced technology in business Including creating one's own innovation with the creativity of the entrepreneur will help increase productivity throughout the value chain of products and services and will increase Thailand's competitiveness, by helping to free Thailand from the trap of middle-income countries and sustainably improve the well-being of the population. Therefore, financial regulation should be improved, consisting of (1) providing assurance that the law will support transactions Including finance, investments and insurance in electronic form equivalent to normal transactions, (2) facilitate fintech operators can access necessary information in the possession of government agencies, (3) to certify that the presence by electronic means if the customer does not appear to the financial service provider, and (4) facilitate fintech entrepreneurs to access the information they have concealed in the possession of government agencies.

**Keywords:** Fin Tech; Tech Fin; Financial Regulation; Data of Thai Financial Industry

**Type of Article:** Academic Article

---

<sup>1</sup> Faculty of Business Administration Ramkhamhaeng University  
2086 Ramkhamhaeng Road, Hua Mark, Bang Kapi, Bangkok 10240, Thailand  
E-mail: pao.fin.ru@gmail.com



## บทนำ

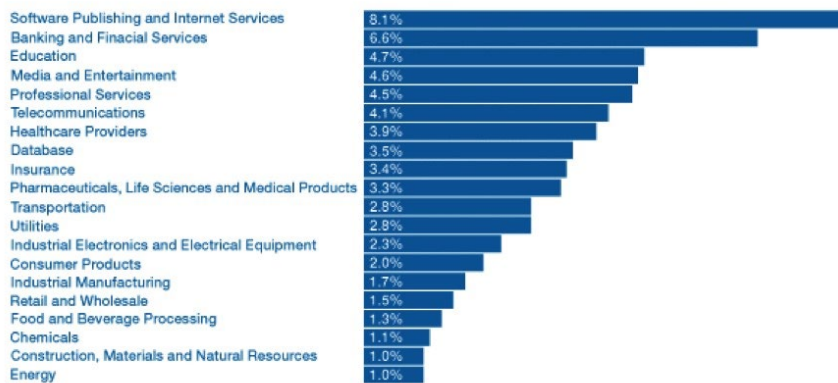
ปัจจุบันโลกกำลังก้าวเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญจากการพัฒนาของนวัตกรรมและเทคโนโลยีในรูปแบบใหม่ภายใต้ยุคอุตสาหกรรม 4.0 ในขณะที่เดียวกับการเชื่อมโยงทางการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศ ตลอดจนเทคโนโลยีสื่อสารที่ไร้พรมแดนจึงมีผลให้การเปลี่ยนแปลงในซีกโลกหนึ่งส่งผลกระทบต่ออีกซีกโลกหนึ่ง อย่างรวดเร็วเป็นวงกว้าง ทำให้ภาคการเงินซึ่งเป็นหนึ่งในภาคที่มีความสำคัญอย่างมากต่อระบบเศรษฐกิจที่ถูกจับจ้องว่าจะเกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใด สามารถอำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อไลฟ์สไตล์ของผู้บริโภคยุคใหม่โดยเฉพาะการทำธุรกรรมทางการเงินสมัยใหม่ที่สามารถทำธุรกรรมการเงินได้ทุกที่ทุกเวลา รวดเร็ว และสะดวกสบาย ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ได้อย่างไร ดังที่เห็นการใช้บริการผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต และธุรกรรมผ่านสมาร์ตโฟนในการทำธุรกรรมการเงินได้อย่างรวดเร็วตลอดเวลาโดยไม่ต้องไปที่สาขาของธนาคาร (Thanadhidhasuwanna, 2017)

ฟินเทค (FinTech - Financial Technology) ได้รับการพูดถึงอย่างมากในช่วงที่ผ่านมา และคงจะเป็นที่กล่าวถึงยิ่งขึ้นต่อจากนี้ด้วยปัจจัยต่างๆ ทั้งเรื่องของอินเทอร์เน็ตที่เปี่ยมประสิทธิภาพ สมาร์ตโมบายที่เข้าถึงได้ทุกคน บวกกับไลฟ์สไตล์ยุคใหม่ ล้วนส่งผลให้ฟินเทคมีบทบาทกับผู้คนทุกระดับและภาคธุรกิจทุกกลุ่มอย่างแน่นนอนในอนาคต นอกจากเรื่องรูปแบบการใช้เงินที่จะเปลี่ยนไป ฟินเทค คือ เทคโนโลยีทางการเงินที่กำลังเป็นกระแสระดับโลก ขณะนี้ในบางประเทศ

แถบยุโรปไม่มีการใช้เงินสดกันแล้ว อาจเรียกได้ว่าเกือบร้อยเปอร์เซ็นต์ มีการใช้ e-Payment กันทั่วทั้งประเทศ แม้กระทั่งร้านค้าแผงข้างทางก็จะต้องจ่ายด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Vancha-Am, 2017)

จากปี 2559 ที่กระแส ฟินเทค กำลังเป็นที่นิยมอย่างมาก เนื่องจากผู้เล่นแทบทุกกลุ่มธุรกิจ อาทิเช่น กลุ่มธนาคารพาณิชย์ หรือบริษัทเทคโนโลยีต่างๆ ก็หันมาสนใจ ฟินเทค ที่เปรียบเสมือนจุดตัดของการเงิน (Finance) และเทคโนโลยี (Technology) แต่ธุรกิจการเงินแตกต่างจากธุรกิจอื่นๆ ที่ tech startup เข้ามาจับในด้านหนึ่งที่สำคัญมาก โดยเฉพาะธนาคาร มีการใช้เทคโนโลยีอยู่แล้วอย่างมาก เห็นได้ชัดจากค่าใช้จ่ายด้าน IT ของธุรกิจการเงิน ซึ่งสูงกว่าทุกๆ ธุรกิจอื่นในโลก ยกเว้นธุรกิจซอฟต์แวร์และอินเทอร์เน็ต ดังนั้นเราจึงเห็นธนาคารต่างๆ รวมทั้งบริษัทประกันและการจัดการสินทรัพย์เข้ามาแย่งส่วนแบ่งหรือเปลี่ยนแปลงตลาด เช่นที่เราเห็นในธุรกิจอื่น อาทิ ธุรกิจค้าปลีก หรือธุรกิจโรงแรม แม้ว่าบริษัท Paypal สามารถจะเติบโตขึ้นมาเป็นบริษัท payment รายใหญ่ของโลกโดยไม่มี การต่อต้านจากธนาคารมากนัก แต่เมื่อ tech startup เริ่มเข้ามาจับธุรกิจที่เป็นส่วนหลักของธนาคารมากขึ้น เช่น การให้กู้ยืมเงิน ธนาคารก็ไม่สามารถจะอยู่ต่อไปได้ ปัจจุบันนี้เราเห็นธนาคารตั้ง Incubator Program มากมายไม่แพ้บริษัท โทรคมนาคม นอกจากนั้นก็ยังเร่งการวิจัยพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ที่ใช้เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนช่วย มีการกำหนดยุทธศาสตร์ที่ให้ความสนใจเทคโนโลยีมากขึ้น ดังภาพ 1 (Sookdhis, 2016)

### IT SPENDING AS A PERCENT OF REVENUE, BY INDUSTRY



ภาพ 1 ค่าใช้จ่ายด้าน IT ของอุตสาหกรรมเป็นเปอร์เซ็นต์ของรายได้

ที่มา: IT Key Metrics Data, Gartner Benchmark Analytics

ซึ่งจากการสำรวจความคิดเห็นผู้บริหารระดับสูงจากฝ่ายไอทีจำนวน 157 ราย ใน 14 ประเทศทั่วโลก ในปี 2559 จากผลสำรวจ PwC's Global Digital Banking Survey พบว่ามีผู้ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางสมาร์ทโฟนจะเติบโตถึงร้อยละ 64 สะท้อนถึงการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของเกือบทุกภูมิภาค

ทั่วโลกที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก และแอฟริกา มีผู้ใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือสูงถึง 163.6 และ 101.3 ล้านคน เพิ่มขึ้นจากปี 2555 ที่มีจำนวน 85 และ 57.8 ล้านคนตามลำดับ ดังภาพ 2



ภาพ 2 ประมาณการจำนวนผู้ใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือปี 2559 แบ่งตามภูมิภาค

ที่มา: (Government Saving Bank, 2017)

รัฐบาลไทยจึงมีเป้าหมายพัฒนาประเทศให้ประชาชนหลุดพ้นจากกับดักของการเป็นประเทศที่มีรายได้ปานกลาง โดยการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม โดยเปลี่ยนจากการเกษตรแบบดั้งเดิมในปัจจุบันไปสู่การเกษตรสมัยใหม่ ที่เน้นการบริหารจัดการและเทคโนโลยี โดยเกษตรกรต้องร่ำรวยขึ้น และเป็นเกษตรกรแบบเป็นผู้ประกอบการ เปลี่ยนจาก ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแบบดั้งเดิม ดังนั้นแรงงานจะต้องมีทักษะความรู้และความเชี่ยวชาญสูง เพื่อก้าวทันความเป็นไปของระบบเศรษฐกิจ และสังคมทั่วโลก ที่เทคโนโลยีเป็นส่วนสำคัญในทุกกิจกรรม หรือเรียกว่า ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ซึ่งเทคโนโลยีทางการเงินจึงต้องก้าวหน้าตามไปด้วยเพื่อให้สถาบันการเงิน และผู้ประกอบการ หรือผู้ใช้บริการเกิดความสะดวกในการใช้งาน (Maesincee, 2017) ได้แก่ ตู้เอทีเอ็ม, การชำระเงินด้วย บัตรเครดิต, รูดผ่านเครื่องรูด, จ่ายด้วยบัตรเครดิตผ่านระบบออนไลน์, ชำระเงินผ่านทางธนาคารออนไลน์ (Paypal) หรือ ชำระเงินด้วยระบบการเงินจากบริษัทต่างๆ เช่น Rabbit pay, mPay, AliPay, LINE pay หรือ การโอนเงินข้ามประเทศผ่านบริษัททั่วไป ที่ให้ข้อเสนอดีกว่าธนาคาร โอนได้เร็วกว่า หรือ การแลกเงินด้วยเรทราคาที่สูงกว่า จึงเรียกนวัตกรรมนี้ว่า ฟินเทค (Vongsinsirikun, 2017)

ดังนั้นประโยชน์ของฟินเทคคือ รูปแบบธุรกิจการเงินรูปแบบใหม่ที่นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยทำให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการทางการเงินหรือระบบการเงิน เนื่องจากสามารถลดต้นทุนและการเพิ่มประสิทธิภาพผลกำไร แต่ในขณะเดียวกันก็เป็นรูปแบบธุรกิจที่ยังไม่มีกฎหมายการกำกับดูแลเพื่อรองรับความเสี่ยงใหม่ๆ ที่ตามมา ภาครัฐจึงสนับสนุนให้ธุรกิจฟินเทค เกิดขึ้นโดยเร็วด้วยการเปิดโครงการทดสอบนวัตกรรมสำหรับกลุ่มฟินเทคใช้กฎหมายการกำกับดูแลที่ยืดหยุ่นและเรียนรู้เกี่ยวกับธุรกิจนั้นๆ เพื่อที่จะกำหนดกฎหมายการ

กำกับดูแลฟินเทคที่เหมาะสมต่อไป (Vongsinsirikun, 2017)

จากประโยชน์ของฟินเทค จึงมีบริษัทใหญ่ที่มีเทคโนโลยีก้าวหน้าเข้ามาทำบริการทางการเงินหรือเรียกว่าเทคฟิน เช่น บริษัท อาลีบาบา เป็นบริษัทพื้นฐานสำหรับการขยายการให้บริการทางการเงินดิจิทัล โดยเฉพาะการให้กู้ยืมแก่บุคคลทั่วไปและผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ตลอดจนการบริหารเงินสดและการลงทุน อาทิเช่น กองทุนตลาด โดยไม่จำเป็นต้องมีเงินสดในการทำธุรกรรมแบบเดิม เนื่องจากความไว้วางใจที่สร้างขึ้นกับลูกค้า หรือแม้กระทั่งแพลตฟอร์มของ เฟสบุ๊ก อเมซอน หรือ อาลีบาบา ที่ถือครองข้อมูลขนาดใหญ่ ผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากยังเริ่มขยายวงธุรกิจของตัวเองเข้าไปในอุตสาหกรรมการเงินเพื่อลดความเสี่ยง (Arner, Zetsche, Buckley & Barberis, 2017) ดังนั้นจากกระแสฟินเทค จนกระทั่งมาถึงการควบรวมของ เทคฟิน ทำทลายด้านกฎระเบียบทางการเงินที่ถูกขับเคลื่อนด้วยข้อมูลขนาดใหญ่ของอุตสาหกรรมการเงินไทยเป็นอย่างมาก

## แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดเกี่ยวกับฟินเทค

จุดเริ่มต้นของฟินเทค เกิดจากการนำความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและการจัดการข้อมูล มาใช้ในการพัฒนาระบบการเงิน โดยเรียกนวัตกรรมเหล่านี้ว่า เทคโนโลยีทางการเงิน หรือ “ฟินเทค” โดยการพัฒนาดังกล่าว เป็นกลุ่มนวัตกรรมที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาประเทศไทย ในยุคที่ 4 ซึ่งรัฐบาลให้นิยามว่าเป็น “เศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ ขับเคลื่อนด้วยการพัฒนานวัตกรรม” เพราะนอกจากธุรกิจฟินเทคจะเกิดจากการสร้างนวัตกรรมบริการตามแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมแล้ว กิจกรรมทางการเงิน ยังเป็นกลไก

สำคัญที่สนับสนุนกิจกรรมทางเศรษฐกิจอื่นๆ ด้วย ดังนั้น การศึกษาสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจฟินเทค จึงเป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย ให้พร้อมรับ ปรับตัว และพัฒนา เพื่อขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจการเงินของประเทศไทยในอนาคตให้เข้มแข็งยิ่งขึ้น เพราะการนำเทคโนโลยีขั้นสูงมาใช้ในการธุรกิจ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรมของตนเอง ด้วยความคิดสร้างสรรค์ของผู้ประกอบการ จะช่วยเพิ่มผลิตภาพตลอดสายห่วงโซ่มูลค่าของสินค้าและบริการ และจะเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ โดยรายได้ที่เพิ่มขึ้น จะช่วยให้ประเทศไทยหลุดพ้นจากกับดักประเทศที่มีรายได้ปานกลาง และช่วยยกระดับความเป็นอยู่ของประชากรอย่างยั่งยืน แต่จำเป็นจะต้องมีการให้ความเชื่อมั่นว่ากฎหมายจะรองรับการทำธุรกรรม ทั้งด้านการเงิน การลงทุน และประกันภัยในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เทียบเท่าการทำธุรกรรมแบบปกติ อีกทั้งยังควรจะต้องมีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการธุรกิจ ฟินเทค ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลจำเป็นในนครครอบครองของหน่วยงานรัฐ โดยอาจจะมีการให้การรับรองว่าการแสดงตนด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ กรณีที่ลูกค้าไม่มาปรากฏตัวต่อหน้า ผู้ให้บริการธุรกรรมทางการเงินได้ หรืออำนวยความสะดวกให้ผู้ประกอบการธุรกิจ ฟินเทค สามารถเข้าถึงข้อมูลที่ได้มีการปกปิดตัวตนแล้ว ในครอบครองของหน่วยงานรัฐได้ (Ehunchachinda, 2017)

ฟินเทค ถูกสร้างขึ้น เพื่อมีวัตถุประสงค์คือ (1) เพิ่มประสิทธิภาพโครงสร้างพื้นฐาน (2) เพิ่มประสิทธิภาพกิจกรรมมูลค่าสูงด้วยระบบอัตโนมัติ (3) ตัดตัวกลางทางการเงิน (4) สร้างมูลค่าเพิ่มจากฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (5) นำเสนอสินค้าและบริการเฉพาะ และ (6) เพิ่มศักยภาพของลูกค้า (Ehunchachinda, 2017)

ปัจจุบันเทคโนโลยีทางการเงินหรือฟินเทค กำลังได้รับความสนใจอย่างกว้างขวางในหลายประเทศทั่วโลก เนื่องจากมูลค่าเพิ่มที่จะเกิดแก่ธุรกิจ และความ

สามารถทางการแข่งขันของประเทศที่จะสูงขึ้น จากการนำนวัตกรรมดังกล่าวไปสร้างบริการทางการเงินชนิดใหม่ และพัฒนาประสิทธิภาพของบริการทางการเงินที่มีอยู่เดิมทั้งยังมีความเป็นไปได้ที่เทคโนโลยีทางการเงินเหล่านี้ จะถูกนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในกิจกรรมด้านอื่นๆ อย่างกว้างขวาง ด้วยเหตุนี้ การสร้างนวัตกรรมทางการเงินจากธุรกิจฟินเทค จึงตอบสนองนโยบายของรัฐบาลไทย ที่ต้องการขับเคลื่อนประเทศไทยให้เข้าสู่ยุค 4.0

### แนวคิดเกี่ยวกับเทคฟิน

เทคฟิน เป็นชื่อเรียกของบริการทางการเงินที่มีผู้ให้บริการเป็นบริษัทเทคโนโลยีขนาดใหญ่ที่มีแพลตฟอร์มเป็นของตัวเองอยู่แล้ว เกิดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงประสบการณ์หรือความสามารถที่มีอยู่ในอุตสาหกรรมเพื่อตอบสนองบริการทางการเงิน โดยการหาวิธีที่ดีกว่าในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ทางการเงิน อาทิเช่น บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (WeChat Pay) ที่ใช้ชำระเงินได้ผ่านแอป WeChat โดยตรง, Grab Wallet ที่เป็นบริการกระเป๋าเงินออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน Grab ในประเทศไทย, Google ผู้ให้บริการกระเป๋าเงิน Google Pay ไว้ใช้จ่ายในร้านค้า นอกจากนี้ยังรวมถึงบริษัทยักษ์ใหญ่ อย่าง Facebook ที่กำลังสร้างเงินสกุลใหม่ที่ชื่อ Libra อีกด้วย ทั้งนี้ จุดแตกต่างที่สำคัญของเทคฟิน คือ การที่ผู้ให้บริการนั้นเป็นแบรนด์ที่ผู้ใช้บริการทั่วไปนั้น รู้จักดีและมีแพลตฟอร์มของตัวเองที่มีคนใช้งานมากอยู่แล้ว เช่นเป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์ขนาดใหญ่ เป็นต้น (Bangkok Bank Innohub, 2019)

การผลักดันเทคฟินเข้าสู่บริการทางการเงินส่วนใหญ่จะมี 3 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนแรกให้ บริษัท ด้านเทคโนโลยีใช้ประโยชน์จากรูปแบบธุรกิจที่เข้มข้นมากแบบ front-end (เช่น เชื่อมต่อกับลูกค้า) โดยการรวมกับสถาบันการเงินที่



มีอยู่ในปัจจุบันออกใบอนุญาตให้ข้อมูลหรือเปิดใช้งานการวิเคราะห์ข้อมูล เช่น การให้กูอี้ม เป็นต้น

ขั้นตอนที่สอง เทคโนโลยีใช้ชุดข้อมูลเหล่านี้เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจทางธุรกิจของตนเอง เช่น ในการปรับปรุงการบริหารความเสี่ยงเมื่อให้เงินแก่ผู้ขายรายย่อยโดยต้องจัดระบบการชำระเงินที่เหมาะสม

ขั้นตอนที่สาม ซึ่งเป็นขั้นสุดท้ายเทคโนโลยีเหล่านี้จะเข้าสู่การนำเสนอบริการทางการเงินซึ่งจะทำให้เกิดการแข่งขันที่รุนแรงมากกับธนาคาร

ดังนั้น เทคโนโลยีจึงเป็นบริการทางการเงินที่มีผู้ให้บริการเป็นบริษัทเทคโนโลยีขนาดใหญ่ที่มีแพลตฟอร์มเป็นของตัวเองผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ประเภทต่างๆ ที่ผู้ใช้บริการทั่วไปรู้จักและคุ้นเคยต่อการใช้งานเป็นปกติโดยผู้ที่ได้รับผลกระทบคือสถาบันการเงินและผู้ให้บริการด้านการเงินในปัจจุบัน

### กฎระเบียบทางการเงินเพื่อรองรับการเข้ามาของฟินเทคและเทคโนโลยี

อุตสาหกรรมบริการทางการเงิน ต้องการเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่จะพัฒนาทุกอย่างที่จะช่วยนำสินค้าและบริการเข้าสู่ตลาด จากโครงสร้างพื้นฐาน ไปสู่การประมวลผล การพัฒนาแอปพลิเคชัน กระบวนการทำงานที่เข้าถึงง่ายและสะดวก ตลอดจนความสามารถในการทำงานของแอปพลิเคชันโดยผู้ผลิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงินนั้น จะส่งผลให้สถาบันการเงินที่ให้บริการทางการเงินทั่วไปเสียประโยชน์อันเนื่องมาจากเทคโนโลยีที่ไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงซึ่งตกทอดมาจากยุคก่อน ในขณะที่ต้องประเมินว่าเทคโนโลยีอะไรที่จะนำมาผสมผสานกับเทคโนโลยีในอนาคตได้ (Malisuwat, 2016)

จากการวิวัฒนาการอย่างต่อเนื่องของ เทคโนโลยี ได้สร้างความท้าทายมากมายสำหรับสังคมและหน่วยงานที่กำลังดูแล ผลกระทบของปัญญาประดิษฐ์และการวิเคราะห์ข้อมูลต่อบุคคลและระบบการเงินนั้น

ทำให้เกิดความไม่แน่นอนจากมุมมองด้านกฎระเบียบทางการเงิน

ปัจจุบันยังไม่มีแนวทางการกำกับดูแลผู้ประกอบการที่ใช้นวัตกรรมใหม่ๆ มาให้บริการทางการเงินเนื่องจากรูปแบบการให้บริการของผู้ประกอบการฟินเทคมีลักษณะที่หลากหลายและแตกต่างจากบริการทางการเงินแบบดั้งเดิม บางธุรกิจยังไม่มีกฎหมายรองรับ รวมทั้งบริษัทฟินเทคและเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่ให้บริการไม่ได้ถูกจัดให้อยู่ในหมวดหมู่ของสถาบันการเงินแบบดั้งเดิม จึงไม่ได้ดำเนินธุรกิจอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์และการกำกับดูแลแบบเดียวกับสถาบันการเงินปกติ การกำกับดูแลบางส่วนซ้ำซ้อนและไม่สอดคล้องกันระหว่างแต่ละหน่วยงานที่กำกับทำให้เกิดความยุ่งยากเสี่ยงต่อการเกิดข้อผิดพลาดจากการดำเนินการ (Operational Risk) และมีต้นทุนในการดำเนินการสูง นอกจากนี้จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนและพัฒนา รูปแบบและวิธีการกำกับดูแล เช่น ต้องปรับมาใช้เทคโนโลยีประกอบในการกำกับดูแลนอกเหนือจากการกำกับดูแลด้วยคน เป็นต้น รวมถึงหน่วยงานทางการเงินและภาครัฐควรเข้าสนับสนุนอย่างจริงจังเพื่อขับเคลื่อนให้เกิดการเข้าสู่ตลาดและยกระดับการแข่งขันของผู้ประกอบการที่ใช้นวัตกรรมใหม่ๆ ในระดับภูมิภาคด้วย (Limpongpan, 2017)

### ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีการพลิกผัน หรือ The theory of disruption หากเราทำความเข้าใจให้ถ่องแท้ ก็จะทำให้ นักวิจัย ผู้เชี่ยวชาญ ผู้วางนโยบาย ผู้นำ และผู้บริหารในทุกภาคส่วน มีมุมมองใหม่ ซึ่งนวัตกรรมที่จะทำให้เกิดการพลิกผัน ถือว่ามีรูปแบบที่มีพลวัต สูง ที่จะทำให้อุตสาหกรรมเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดด เพราะสามารถไปปลดล็อกการเติบโตทางเศรษฐกิจและสวัสดิการสังคมได้ อีกทั้งการทำลายจะทำให้เกิดพลังที่เรียกว่า “การทำลายอย่างสร้างสรรค์” ทำให้

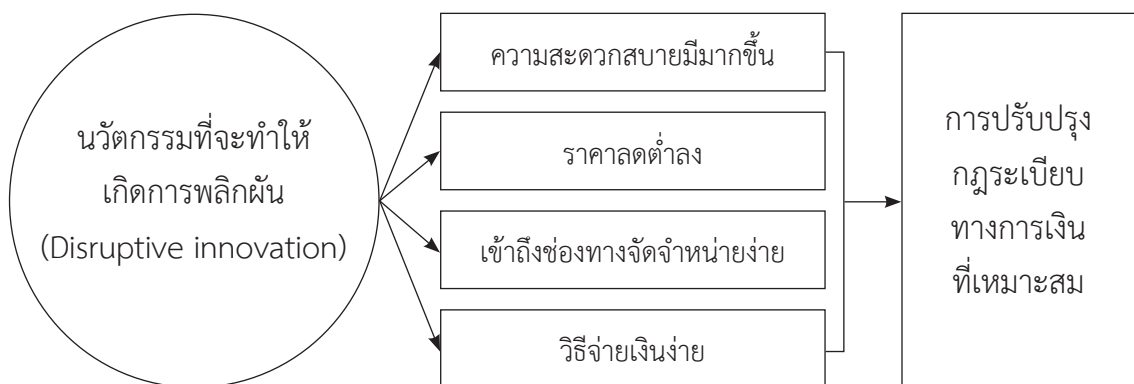
เกิดการผลิที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ด้วยการจัดสรรทรัพยากรรูปแบบใหม่ ทำลายรูปแบบดั้งเดิมที่ไร้ประสิทธิภาพ โดยจะทำให้เพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการผลิต อีกทั้งทำให้ราคาลดต่ำลงอย่างมาก จนเกิดประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม นอกจากนี้ในอีกมุมหนึ่งการทำลายจะไปผลักดันทำให้เกิดการพัฒนาสวัสดิการสังคมด้วยการ “สร้างอย่างสร้างสรรค์” ซึ่งถือได้ว่ามีพลังอำนาจอย่างมาก เช่น องค์กรต่างๆ จะต้องเปลี่ยนวิธีคิดใหม่ จากการควบคุม ไปเป็นการส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือในการสร้างสรรค์นวัตกรรม และการมองหาโอกาสใหม่ ซึ่งจะทำให้การรวมพลังจากคนจำนวนมากสามารถร่วมกันสร้างจนทำให้ไม่ต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญ 2-3 คนมาทำงานอีกต่อไป และจะสามารถสร้างสิ่งใหม่ที่ดีที่ไม่มีใครทำได้มาก่อน (Malisuwan, 2016)

ความสะดวกรสบายมีมากขึ้น ราคาลดต่ำลง การเข้ามาใช้งานจากผู้บริโภคสูงขึ้นอย่างมหาศาล ก็จะทำให้เกิดการทำลายอย่างสร้างสรรค์ในที่สุด ดังนั้นจึงทำให้เราเริ่มเห็นบริษัทที่บริหารงานแบบเดิมท่ามกลางเครื่องมือดิจิทัลใหม่ๆ ที่ทรงพลังและราคาถูก กำลังตกอยู่ในความเสี่ยงที่จะถูกบริษัทยุคใหม่เข้ามามีชัย (Malisuwan, 2016) อาจกล่าวได้ว่า การ

การทำลายอย่างสร้างสรรค์จะทำให้ผู้บริโภคได้รับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่พวกเขาไม่เคยได้ไม่ว่าจะเป็นใช้งานง่าย เข้าถึงช่องทางจัดจำหน่ายง่าย วิธีจ่ายเงินง่าย ซึ่งความง่ายเหล่านี้ ผู้บริโภคไม่เคยได้รับจากผลิตภัณฑ์และบริการประเภทนี้มาก่อน จึงเป็นการปลดปล่อยที่ผู้บริโภคจำนวนมากที่ไม่เคยบริโภคสินค้าและบริการประเภทนี้มาก่อน กระโดดเข้ามาใช้เป็นจำนวนมากมหาศาล ด้วยราคาที่สมเหตุสมผล

ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจฟินเทค คือ 1) ความเสี่ยงจากการให้กู้ยืมเงินรูปแบบใหม่ 2) ความเสี่ยงจากการใช้ระบบซื้อขายอัตโนมัติ 3) ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูล 4) ความเสี่ยงจากความบกพร่องของผู้ให้บริการ 5) ความเสี่ยงของระบบชำระเงิน 6) ความเสี่ยงจากช่องโหว่ของกฎระเบียบ และ 7) ความเสี่ยงจากการแพร่กระจาย (Ehunhachinda, 2017)

ดังนั้น เรื่องของกฎระเบียบเป็นหนึ่งในความเสี่ยงหลักที่ควรจะต้องได้รับการแก้ไข หากภาครัฐสามารถปรับปรุงกฎระเบียบทางการเงินที่เหมาะสมได้ ผู้บริโภคจะได้รับความสะดวกรสบาย ประหยัด ปลอดภัย มากยิ่งขึ้นในการทำธุรกรรมทางการเงินในอนาคตอีกด้วย



ภาพ 3 กรอบการวิเคราะห์ (Analysis Framework)

## ผลการวิเคราะห์

จากกระแสฟินเทค ถึง เทคโนโลยี สำหรับกฎระเบียบทางการเงินในปัจจุบัน ผู้เขียนได้ทำการวิเคราะห์แล้วพบว่า ควรต้องมีการปรับปรุงกฎระเบียบทางการเงินได้แก่

1. การให้ความเชื่อมั่นว่ากฎหมายจะรองรับการทำธุรกรรม ทั้งด้านการเงิน การลงทุน และประกันภัยในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เทียบเท่าการทำธุรกรรมแบบปกติ เนื่องจากธุรกิจฟินเทคจะส่งผลกระทบต่อชำระหนี้ เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมทางการเงินรูปแบบใหม่ เช่น สกุลเงินดิจิทัล การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศระหว่างกันโดยตัดตัวกลาง การใช้จ่ายผ่านโทรศัพท์มือถือ และการลดความสำคัญของเงินสด เช่น การชำระหนี้ผ่านโทรศัพท์มือถือ ระบบเรียกเก็บเงินรวม การชำระหนี้ประสิทธิภาพสูง หรือส่งผลกระทบต่อการซื้อขายและวิเคราะห์หลักทรัพย์ เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เช่นการเรียนรู้ของเครื่องจักร การวิเคราะห์ฐานข้อมูลขนาดใหญ่ และตลาดรูปแบบใหม่ เช่น การเก็บ และวิเคราะห์ข้อมูลอัตโนมัติ ฐานงานข้อมูลตลาด ตลอดจนกระทบต่อการจัดการการลงทุน เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมด้านการยกระดับศักยภาพนักลงทุน เช่น ระบบการให้คำแนะนำ และการบริหารความมั่งคั่งแบบอัตโนมัติ เครือข่ายสังคมสำหรับคัดลอกการซื้อขาย การส่งคำสั่งซื้อขายอัตโนมัติ สำหรับนักลงทุนรายย่อย และระบบการพัฒนาแบบเปิด เช่น ระบบประมวลผลแบบกลุ่มเมฆ (cloud) เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกพัฒนาต่อยอด การแบ่งปันสมรรถภาพระหว่างองค์กร จึงมีความจำเป็นที่จะต้องได้รับการให้ความเชื่อมั่นว่ากฎหมายจะรองรับการทำธุรกรรม ทั้งด้านการเงิน การลงทุน และประกันภัยในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เทียบเท่าการทำธุรกรรมแบบปกติ

2. อำนาจความสะดวกแก่ผู้ประกอบการธุรกิจฟินเทค ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลจำเป็นในความครอบครองของ

หน่วยงานรัฐ เนื่องเพราะการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการธุรกิจฟินเทค ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลจำเป็นในความครอบครองของหน่วยงานรัฐจะส่งผลให้มีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนในการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูง ระบบประมวลผลคอมพิวเตอร์โดยใช้ภาษาธรรมชาติของมนุษย์ ระบบประมวลผลแบบกลุ่มเมฆ และการแบ่งปันสมรรถภาพระหว่างองค์กรของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนเป็นกลุ่มนวัตกรรม ที่จะเข้ามาเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานแก่ทั้ง 2 ภาคส่วน นอกจากนี้ ระบบการให้คำแนะนำ และการบริหารความมั่งคั่งแบบอัตโนมัติก็เป็นกลุ่มนวัตกรรม ที่ช่วยยกระดับโอกาสการเข้าถึงการบริการทางการเงินที่ซับซ้อนด้วยตัวเอง อันเป็นประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวม

3. ให้การรับรองว่าการแสดงตนด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์กรณีที่ลูกค้าไม่มาปรากฏตัวต่อหน้า ผู้ให้บริการธุรกรรมทางการเงินได้ เนื่องเพราะการรับรองว่าการแสดงตนด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์กรณีที่ลูกค้าไม่มาปรากฏตัวต่อหน้านั้นจะเป็นเทคโนโลยีที่ช่วยให้ผู้คนใช้ชีวิตสะดวกสบายยิ่งขึ้น โดยไม่ต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่ม แต่ก็อาจจะมีคนอีกกลุ่มที่อาจมองเป็นโอกาสเข้ามา “ขโมย” ข้อมูลส่วนบุคคลเข้าแสวงหาประโยชน์ ดังนั้น การสร้างความปลอดภัยของข้อมูลจึงสำคัญอย่างยิ่งในการให้บริการฟินเทค จึงต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน

4. อำนาจความสะดวกให้ผู้ประกอบการธุรกิจฟินเทค สามารถเข้าถึงข้อมูลที่ได้มีการปกปิดตัวตนแล้ว ในครอบครองของหน่วยงานรัฐได้ เพราะแม้จะช่วยอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมการเงิน แต่ก็ไม่สามารถแก้ไขปัญหาค้นหาพื้นฐานของธุรกิจต่างๆ ได้ทั้งหมด ดังนั้น ฟินเทคจะสามารถช่วยกำจัดความเสี่ยงบางประการได้หรือไม่ หรือจะช่วยให้ธุรกิจเล็กๆ ที่เพิ่งก่อตั้งเข้าถึงบริการทางการเงินมากขึ้นได้มากน้อยเพียงใด จะสามารถช่วยสร้างความน่าเชื่อถือ สร้างตัวตนให้บริษัท รวมถึงการช่วยให้บริษัทหนึ่งทำธุรกรรมกับบริษัทหนึ่ง

ได้ง่ายขึ้นอย่างไร จึงขึ้นอยู่กับกรอำนวญความสะดวกให้ผู้ประกอบการธุรกิจ ฟินเทค สามารถเข้าถึงข้อมูลที่ได้มีการปกปิดตัวตนแล้ว ในกรอบครองของหน่วยงานรัฐได้เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลมากที่สุด

อาจกล่าวได้ว่า แม้ว่ากระแสของเทคโนโลยีทางการเงิน จะเริ่มมีมาเพียงไม่นาน และประชาชนทั่วประเทศไทยจะรับรู้เกี่ยวกับ ฟินเทค น้อยมาก แต่เทคโนโลยีทางการเงินได้เข้ามาอยู่ในชีวิตประจำวันของประชาชนคนไทยมานานแล้ว เช่น การใช้บัตรเอทีเอ็ม, บัตรเครดิต, ธนาคารออนไลน์และการซื้อขายหุ้นออนไลน์ เป็นต้น

### บทสรุป

ควรส่งเสริมให้มีกฎหมายส่งเสริมการประกอบธุรกิจด้วยเทคโนโลยีทางการเงินผ่าน ซึ่งจะส่งผลให้เห็นการพัฒนาเทคโนโลยีและมีนวัตกรรมใหม่ๆ ในการให้บริการธุรกรรมด้านการเงินเด่นชัดมากขึ้น สิ่งสำคัญและเร่งด่วนที่ควรจะทำควบคู่ไปกับพัฒนาวัตกรรมทางด้านการเงิน คือ การส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการเงินให้มากขึ้น ประชาชนต้องรับรู้ว่ ฟินเทค จะเข้ามาเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินชีวิตประจำวันแบบเดิมๆ อีกทั้งการศึกษาสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจฟินเทค จะ

เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายให้พร้อมรับปรับตัวและพัฒนา เพื่อขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจการเงินของประเทศไทยในอนาคตให้เข้มแข็งยิ่งขึ้น เพราะการนำเทคโนโลยีขั้นสูงมาใช้ในธุรกิจ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรมของตนเอง ด้วยความคิดสร้างสรรค์ของผู้ประกอบการ จะช่วยเพิ่มผลิตภาพตลอดสายห่วงโซ่มูลค่าของสินค้าและบริการ และจะเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศไทย

### ข้อเสนอแนะ

สำหรับองค์กรเอกชนหรือหน่วยงานภาครัฐ การทำความเข้าใจต่อกระแส ฟินเทค ถึง เทคโนโลยี ด้านกฎระเบียบทางการเงินของไทย เป็นสิ่งจำเป็นต้องศึกษาและประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสมกับบริบทของสังคมไทย โดยเฉพาะการปรับปรุงกฎระเบียบทางการเงินให้เหมาะสมกับพฤติกรรม ล้วนแต่เป็นสิ่งที่สำคัญที่ต้องปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถทันต่อกระแสความเปลี่ยนแปลงที่กำลังเกิดขึ้นได้ และเพื่อให้ประชาชนได้เริ่มเรียนรู้และปรับตัว การพัฒนา ฟินเทค ถึงจะบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ นำไปสู่การพัฒนาทางการเงินและเศรษฐกิจของประเทศแบบก้าวกระโดดได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน



## References

- Arner, D. W., Zetzsche, D. A., Buckley, R. P., & Barberis, J. N. (2017). FinTech and RegTech: Enabling Innovation While Preserving Financial Stability. *Georgetown Journal of International Affairs*, 18(3), 47-58.
- Bangkok Bank Innohub. (2019). *TechFin – The new challenge of the financial world*. Retrieved from <https://www.bangkokbankinnohub.com/techfin/>
- Ehunchinda, P. (2017). *FinTech: Towards Thailand 4.0*. Retrieved from [https://e-jodil.stou.ac.th/filejodil/14\\_0.pdf](https://e-jodil.stou.ac.th/filejodil/14_0.pdf). [In Thai]
- Limpongpan, S. (2017). *Reform of financial innovation support system*. Retrieved from [https://www.parliament.go.th/ewtcommittee/ewt/drive\\_econ/download/article/article\\_20170803094812.pdf](https://www.parliament.go.th/ewtcommittee/ewt/drive_econ/download/article/article_20170803094812.pdf). [In Thai]
- Malisuwan, S. (2016). *Digital Disruption*. Retrieved from <https://www.thairath.co.th/content/820778>. [In Thai]
- Maesincee, S. (2017). “Thailand 4.0”. Retrieved from <https://www.posttoday.com/politic/report/479877>. [In Thai]
- Sookdhis, C. (2016). *Is PromptPay Really Unsafe*. Retrieved from <http://finiwise.com/2016/07/11/is-promptpay-really-unsafe/>. [In Thai]
- Thanadhidhasuwanna, T. (2017). *Payment Series*. Retrieved from [https://www.krungsri.com/bank/getmedia/162b0f15.../RI\\_13\\_Payment\\_TH.aspxa871-7f985f1f7d38/2IN\\_hotissue\\_Digital\\_bank\\_detail.aspx](https://www.krungsri.com/bank/getmedia/162b0f15.../RI_13_Payment_TH.aspxa871-7f985f1f7d38/2IN_hotissue_Digital_bank_detail.aspx). [In Thai]
- Vongsinsirikun, S. (2017). *What do we learn from experience of developing and overseeing FinTech from abroad*. Retrieved from [https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/DocLib\\_/Article\\_13Sep2017.pdf](https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/DocLib_/Article_13Sep2017.pdf). [In Thai]
- Vancha-Am, A. (2017). *Create innovation with creative thinking processes with Beacon Interface*. Retrieved from <https://www.tcdcconnect.com/content/12722/>. [In Thai]

## กลยุทธ์ความได้เปรียบในการแข่งขันของโรงแรมและที่พักขนาดกลาง และขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร

บุหลันฉาย สมรรถนเรศวร<sup>1</sup> ชยุตม์ วัฒนา<sup>2</sup> สุรพงษ์ วัชรจิต<sup>3</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยการจัดการธุรกิจโรงแรมและที่พักขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาปัจจัยกลยุทธ์ความได้เปรียบในการแข่งขันของโรงแรมและที่พักขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร (3) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยการจัดการธุรกิจที่มีอิทธิพลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของโรงแรมและที่พักขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร (4) เพื่อศึกษากลยุทธ์ความได้เปรียบในการแข่งขันของโรงแรมและที่พักขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ระเบียบวิธีวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารของโรงแรม จำนวน 540 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.975 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอ้างอิง ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยการจัดการธุรกิจของโรงแรมและที่พักขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.99$ ,  $SD = .58$ ) (2) ปัจจัยกลยุทธ์ความได้เปรียบในการแข่งขันของโรงแรมและที่พักขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ ,  $SD = .65$ ) (3) ปัจจัยการจัดการธุรกิจที่มีอิทธิพลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของโรงแรมและที่พักขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านการสร้างความแตกต่าง คือ การจัดการธุรกิจด้านการตลาด มีค่าอิทธิพลสูงสุดที่ 0.4142 ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว คือ การจัดการธุรกิจด้านการตลาด มีค่าอิทธิพลสูงสุดที่ 0.3797 ด้านการเป็นผู้นำต้นทุน คือ การจัดการธุรกิจด้านการเงิน มีค่าอิทธิพลสูงสุดที่ 0.3213 และด้านศักยภาพพนักงาน คือ การจัดการธุรกิจด้านการตลาด มีค่าอิทธิพลสูงสุดที่ 0.3759 และ (4) กลยุทธ์ความได้เปรียบในการแข่งขันของโรงแรมและที่พักขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 4 กลยุทธ์ ได้แก่ กลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง กลยุทธ์การตอบสนองอย่างรวดเร็ว กลยุทธ์ด้านการเป็นผู้นำต้นทุน และกลยุทธ์ด้านศักยภาพพนักงาน

**คำสำคัญ:** โรงแรมและที่พักขนาดกลางและขนาดย่อม; การจัดการธุรกิจ; กลยุทธ์ความได้เปรียบในการแข่งขัน

**ประเภทบทความ:** บทความวิจัย

<sup>1,3</sup> คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2086 ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240, ประเทศไทย

อีเมล: bulanchais@gmail.com,

<sup>2</sup> คณะวิทยาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

## The Competitive Advantage strategies of Small and Medium sized Hotels in Bangkok

Bulanchai Smathanares<sup>1</sup> Chayoot Wana<sup>2</sup> Surapong Vatcharajit<sup>3</sup>

### Abstract

The objectives of this research were to : (1) Study business management factors of small and medium sized hotels in Bangkok (2) Study business competitive advantage strategies factors of small and medium sized hotels in Bangkok (3) Analyze the influence of business management on business competitive advantage strategies factors of small and medium sized hotels in Bangkok and (4) Study strategies for business competitive advantage strategies of small and medium sized hotels in Bangkok. The research methodology was based on quantitative model. Simple size of 540 the hotel management were sampling. Tools used for the research were questionnaire with 0.975 confidence level. Descriptive statistics used in data analysis were mean, standard deviation and inferential statistics of stepwise multiple regression analysis.

The results of this research revealed : (1) the means of the business management factors of small and medium sized hotels in Bangkok was at high level ( $\bar{X} = 3.99$ ,  $SD = .58$ ) (2) the means of business competitive advantage strategies factors of small and medium sized hotels in Bangkok was at high level ( $\bar{X} = 4.11$ ,  $SD = .65$ ) (3) the business management factors that affected business competitive advantage of small and medium sized hotels in Bangkok of four aspects : the differentiate was marketing business management factors with highest value of 0.4142 , the quick response was marketing business management factor with highest value of 0.3797, the cost leadership was finance business management factor with highest value of 0.3213 and the employee potential was marketing business management factor with highest value of 0.3759 and (4) business competitive advantage strategies of small and medium sized hotels consisted of 4 key strategies include strategy differentiate, quick response, cost leadership, and employee potential.

**Keywords:** small and medium sized hotel; business management; competitive advantage strategies

**Type of Article:** Research Article

<sup>1,3</sup> Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University  
2086 Ramkhamhaeng Road, Hua Mark, Bang Kapi, Bangkok 10240, Thailand  
E-mail: bulanchais@hotmail.com

<sup>2</sup> Management Science, Chandrakasem Rajabhat University.

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แนวโน้มการเติบโตของธุรกิจโรงแรมและที่พักขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร เติบโตอย่างต่อเนื่องในช่วงปี 2562-2564 ตามการขยายตัวของภาคท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ซึ่งคาดว่านักท่องเที่ยวที่เข้าพักโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จะขยายตัวร้อยละ 5.5 ต่อปี จำแนกเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติและคนไทยร้อยละ 4 และ 7 ต่อปี ตามลำดับ ทำให้อัตราการเข้าพักโรงแรมและที่พักขนาดกลางและขนาดย่อมของกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับสูงกว่าร้อยละ 79 โดยปัจจัยสำคัญที่ทำให้กรุงเทพมหานคร เป็นที่สนใจของนักท่องเที่ยวทั่วโลก ได้แก่ 1) ด้านทำเลที่ตั้งเป็นจุดเชื่อมโยงเส้นการเดินทางจากทั่วโลก 2) ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบโครงข่ายการคมนาคม โดยขยายสนามบินนานาชาติ และการขยายเส้นทางการบินของสายการบินต้นทุนต่ำ ช่วยให้นักท่องเที่ยวชาวเอเชียเดินทางมากรุงเทพมหานครสะดวกยิ่งขึ้น ตลอดจนมีไฟฟ้าในเขตศูนย์กลางธุรกิจในกรุงเทพมหานคร 3) ด้านค่าครองชีพอยู่ในระดับต่ำกว่าแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ทั่วโลก 4) ด้านความหลากหลายของสถานที่ท่องเที่ยว แหล่งช้อปปิ้งทันสมัย และมีอาหารหลากหลายให้เลือก และ 5) นโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของภาครัฐอย่างต่อเนื่อง (Krungsri Research, 2019)

โรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมมีการกระจุกตัวมากในกรุงเทพมหานคร ส่งผลให้มีจำนวนห้องพักมากเป็นอันดับ 1 ของประเทศ มีความได้เปรียบด้านศักยภาพทางการท่องเที่ยวและความต้องการโรงแรมและที่พักมีมากกว่าโรงแรมในจังหวัดอื่นๆ มีอัตราเข้าพักอยู่ในระดับสูงกว่าโรงแรมในจังหวัดอื่น ทำให้โรงแรมและที่พักในกรุงเทพมหานคร มีการแข่งขันที่ค่อนข้างสูงจากสาเหตุสำคัญ ได้แก่ 1) การแข่งขันในกลุ่มธุรกิจเดียวกันที่มีผู้ลงทุนเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งโรงแรมในเครือต่างประเทศที่มี ความ

เชี่ยวชาญด้านกลยุทธ์การตลาด ได้ขยายธุรกิจ เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 2) การแข่งขันจากสินค้าทดแทนรูปแบบ Airbnb ซึ่งเป็นผลมาจากกระแสเศรษฐกิจแบบแบ่งปัน ส่งผลให้มีสถานที่พักแรมที่มีราคาต่ำกว่าโรงแรมหลายรูปแบบ อาทิ ห้องพักรายวัน อพาร์ทเมนต์ เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ บ้านเดี่ยว แบ่งห้องให้เช่า และคอนโดมิเนียมซึ่งมีการเติบโตต่อเนื่อง นอกจากนี้ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร คือ การพึ่งพาตลาดใดตลาดหนึ่งมากเกินไปอย่างนักท่องเที่ยวจีนที่มีอัตราเข้าพักสูงสุดของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ทำให้มีความเสี่ยงจากภาวะผันผวนด้านตลาด และการแข่งขันด้านราคา ส่งผลให้ไม่สามารถปรับราคาได้สูงขึ้นได้ ตลอดจนจำนวนโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร มีปริมาณเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง อาจทำให้เกิดความเสี่ยงจากภาวะอุปทาน ล้นตลาด หากอัตราการเข้าพักแรมของนักท่องเที่ยวต่างชาติลดลง เนื่องจากได้รับผลกระทบจากปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมือง ด้านฤดูกาล และด้านความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวต่างชาติ (LH Bank Research, 2014)

บทความนี้ได้ศึกษากลยุทธ์ความได้เปรียบในการแข่งขันของโรงแรมและที่พักขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ผู้ประกอบการและผู้บริหารมีแนวทางการเสริมสร้างกลยุทธ์ความได้เปรียบในการแข่งขัน และการเพิ่มผลประโยชน์ด้วยกลยุทธ์ความได้เปรียบในการแข่งขันทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการสร้าง ความแตกต่าง ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านการเป็นผู้นำต้นทุน และด้านศักยภาพพนักงาน

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการจัดการธุรกิจโรงแรมและที่พักขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยกลยุทธ์ความได้เปรียบใน



การแข่งขันของธุรกิจโรงแรมและที่พักขนาดกลาง และขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยการจัดธุรกิจที่มีอิทธิพล ต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจโรงแรม และที่พักขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร

4. เพื่อศึกษากลยุทธ์ความได้เปรียบในการแข่งขัน ของโรงแรมและที่พักขนาดกลางและขนาดย่อม

### สมมุติฐานการวิจัย

สมมุติฐานที่ 1 การจัดการธุรกิจมีอิทธิพลทาง บวกต่อกลยุทธ์ความได้เปรียบในการแข่งขันด้านการ สร้างความแตกต่างของโรงแรมและที่พักขนาดกลาง และขนาดย่อม

สมมุติฐานที่ 2 การจัดการธุรกิจมีอิทธิพลทาง บวกต่อกลยุทธ์ความได้เปรียบในการแข่งขันด้านการ ตอบสนองอย่างรวดเร็วของโรงแรมและที่พักขนาด กลางและขนาดย่อม

สมมุติฐานที่ 3 การจัดการธุรกิจมีอิทธิพลทาง บวกต่อกลยุทธ์ความได้เปรียบในการแข่งขันด้านการ เป็นผู้นำด้านต้นทุนของโรงแรมและที่พักขนาดกลาง และขนาดย่อม

สมมุติฐานที่ 4 การจัดการธุรกิจมีอิทธิพลทาง บวกต่อกลยุทธ์ความได้เปรียบในการแข่งขันด้าน ศักยภาพพนักงานของโรงแรมและที่พักขนาดกลาง และขนาดย่อม

### ขอบเขตของการวิจัย

**ขอบเขตด้านเนื้อหา** ศึกษาการจัดการธุรกิจ โรงแรมและที่พัก กลยุทธ์ความได้เปรียบในการแข่งขัน ของโรงแรมและที่พัก และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ ความได้เปรียบในการแข่งขันของโรงแรมและที่พัก

**ขอบเขตด้านประชากร** งานวิจัยนี้ ประชากร คือ โรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร จำนวน 300 แห่ง

**ขอบเขตด้านพื้นที่** ศึกษาเฉพาะโรงแรมและ ที่พัก ขนาดกลางและขนาดย่อมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

### ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

1. ด้านวิชาการ ได้ความรู้ใหม่เกี่ยวกับ การจัดการ ธุรกิจโรงแรมและที่พัก กลยุทธ์ความได้เปรียบในการ แข่งขันของโรงแรมและที่พักขนาดกลางและย่อม ในพื้นที่เมืองหลวงที่มีโอกาสทางธุรกิจสูงควบคู่กับการ แข่งขันรุนแรง

2. ด้านการปฏิบัติ คือ ผู้บริหารและหรือผู้ประกอบการ ธุรกิจโรงแรมและที่พัก สามารถนำ แนวทางการ จัดการธุรกิจโรงแรมและที่พักทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านการ ตลาด ด้านการเงิน ด้านการดำเนินงาน ด้านบริหาร ทรัพยากรบุคคล และด้านชุมชนและสิ่งแวดล้อม เพื่อ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการธุรกิจโรงแรมและ ที่พัก

3. ด้านการเพิ่มผลประโยชน์ของธุรกิจ ผู้ ประกอบการสามารถประยุกต์ใช้กลยุทธ์ความได้เปรียบ ในการแข่งขันของโรงแรมและที่พัก ด้าน การสร้าง ความแตกต่าง ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้าน การเป็นผู้นำต้นทุน และด้านศักยภาพพนักงาน เพื่อ ช่วยเพิ่มผลประโยชน์ของโรงแรมและที่พัก

### นิยามศัพท์

**โรงแรมและที่พักขนาดกลางและขนาดย่อม** หมายถึง กิจการที่ให้บริการห้องพักในกรุงเทพมหานคร ที่มีห้องพักไม่เกิน 200 ห้อง มีทั้งบริหารจัดการโดย เจ้าของกิจการและจ้างผู้มีความสามารถเข้ามาบริหาร จัดการ โดยมีการให้บริการด้านที่พัก อาหาร และสิ่ง อำนวยความสะดวกต่าง ๆ (Department of Business Development, 2010)

**การจัดการธุรกิจ** หมายถึง กระบวนการดำเนิน กิจกรรมทางการบริหารงานของโรงแรมและที่พักขนาด กลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ประกอบ

ด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการตลาด ด้านการเงิน ด้านการดำเนินงาน และด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล (Hatten, 2012; Fraj, Matute, & Melero, 2015)

**กลยุทธ์ความได้เปรียบในการแข่งขัน** หมายถึง ความสามารถหรือคุณลักษณะพิเศษของโรงแรมและที่พักขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ที่ดีกว่าคู่แข่งธุรกิจเดียวกันใน 4 ด้าน คือ ด้านการสร้าง ความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านการเป็นผู้นำด้านต้นทุน และด้านศักยภาพของทรัพยากรบุคคล (Porter, 1985)

## แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม

การจัดการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของธุรกิจและนำไปสู่ความยั่งยืนขององค์กร ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ ด้านการตลาด ด้านการเงิน ด้านการดำเนินงาน และด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล สรุปได้ดังนี้

1. ด้านการตลาด ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต้องมีการวิจัยตลาด การจัดทำแผนการตลาด และการกำหนดส่วนประสมการตลาด กำหนดกลยุทธ์การตลาด การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าและความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า การสร้างเครือข่ายทางการตลาด และการรักษาลูกค้าเก่าและการแสวงหาลูกค้าใหม่ (Katz & Green, 2014; Hatten, 2012)

2. ด้านการเงิน ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต้องมีการวางแผนและวิเคราะห์การลงทุนของธุรกิจ มีความสามารถระดมเงินทุน การใช้แหล่งเงินทุนจากสถาบันการเงิน และการจัดการสภาพคล่องของธุรกิจ (Katz & Green, 2014; Hatten, 2012; Akbar & Tracogna, 2018)

3. ด้านการดำเนินงาน ธุรกิจขนาดกลางและ

ขนาดย่อมต้องมีการจัดการด้านคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการและการเพิ่มขีดความสามารถและศักยภาพในการให้บริการ (Katz & Green, 2014; Hatten, 2012)

4. ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต้องมีการสรรหา บรรจุ แต่งตั้งและโยกย้ายบุคลากรได้เหมาะสมกับลักษณะงาน การสร้างแรงจูงใจ และการให้รางวัลพนักงาน เพื่อรักษาพนักงานที่มีคุณภาพ (Hatten, 2012)

5. ด้านชุมชนและสิ่งแวดล้อม ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต้องมีการจัดการ การบริการและกิจกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร ช่วยประหยัดต้นทุน และทำให้องค์กรเกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยความได้เปรียบในการแข่งขันต้องเชื่อมโยงระหว่างกลยุทธ์การจัดการสิ่งแวดล้อมเชิงรุก (Proactive Environment Strategy) และ ความสามารถขององค์กร (Organizational capabilities) ซึ่งกลยุทธ์การจัดการสิ่งแวดล้อมเชิงรุกจะสำเร็จหรือล้มเหลวขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัย คือ รูปแบบการเรียนรู้ (Learning Orientation) และนวัตกรรม (Innovation) โดยปัจจัยดังกล่าวจะส่งผลต่อการกำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กร (Fraj, Matute & Melero, 2015)

### แนวคิดเกี่ยวกับกลยุทธ์ความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจ

แนวคิดกลยุทธ์ความได้เปรียบทางการแข่งขัน ประกอบด้วย 5 ประการ ดังนี้

1. ด้านการสร้างความแตกต่าง คือ การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่น่าเชื่อถือและโดดเด่นแตกต่างจากคู่แข่ง ผลิตภัณฑ์และบริการสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย การคิดค้นนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการให้มีความหลากหลายตามความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง และการ

บริการหลังการขายและอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า (Porter, 1985; Enz, 2011)

2. ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว คือ การให้บริการด้วยความรวดเร็วตรงตามเวลาอย่างมีคุณภาพ และการรับฟังข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของลูกค้า แล้วนำมาปรับปรุงอย่างรวดเร็ว (Porter, 1985)

3. ด้านผู้นำต้นทุน คือ ความสามารถควบคุมต้นทุนและลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น และการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Porter, 1985; Enz, 2011)

4. คือ การฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ด้านการตลาดและด้านการบริการ รวมทั้งสรรหาบุคลากรได้ตรงตามความรู้ความสามารถ (Bordean & Borza, 2014)

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่องการจัดการเชิงกลยุทธ์แบบรวมสมัย และความท้าทายเพื่อจะได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมและที่พักของ Bordean and Borza (2014) ได้สรุปความได้เปรียบในการแข่งขัน ประกอบด้วย 6 ประการ ได้แก่

1. กลยุทธ์การสร้างแตกต่าง (Differential on strategy) ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ การพัฒนาอัตลักษณ์หรือตราสินค้าของโรงแรม การสร้างชื่อเสียงของธุรกิจ การจัดหาผลิตภัณฑ์บริการใหม่ๆ การควบคุมคุณภาพการบริการ การบริการลูกค้าที่โดดเด่นกว่าคู่แข่ง และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ธุรกิจ

2. การเป็นผู้นำด้านต้นทุน (Cost Leadership) ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ การลดต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ การควบคุมค่าใช้จ่าย และการลดต้นทุนการจัดจำหน่าย

3. การมุ่งตลาดเฉพาะส่วน (Market Focus) ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ การมีผลิตภัณฑ์บริการสำหรับตลาดบนที่สามารถกำหนดราคาสูงได้ การกำหนดราคาที่สามารถแข่งขันได้ และการกำหนด

เป้าหมายสำหรับตลาดเฉพาะส่วน

4. กลยุทธ์นวัตกรรม ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ การพัฒนานวัตกรรมด้านการตลาด การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเดิมและ การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ

5. กลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ การฝึกอบรมพนักงานด้านการตลาดให้มีความรู้ที่ดี การกำกับดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานบริการส่วนหน้าอย่างใกล้ชิด การฝึกอบรมพนักงานบริการส่วนหน้าให้มีความรอบรู้ด้านการบริการ การฝึกอบรมพนักงานบริการส่วนหลังให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

6. กลยุทธ์การดำเนินงาน การพยากรณ์ การเติบโตของตลาดใหม่ การพยากรณ์การเติบโตของตลาดปัจจุบัน การเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดให้สูงขึ้น การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน และการเป็นคู่ค้าที่ดีกับซัพพลายเออร์

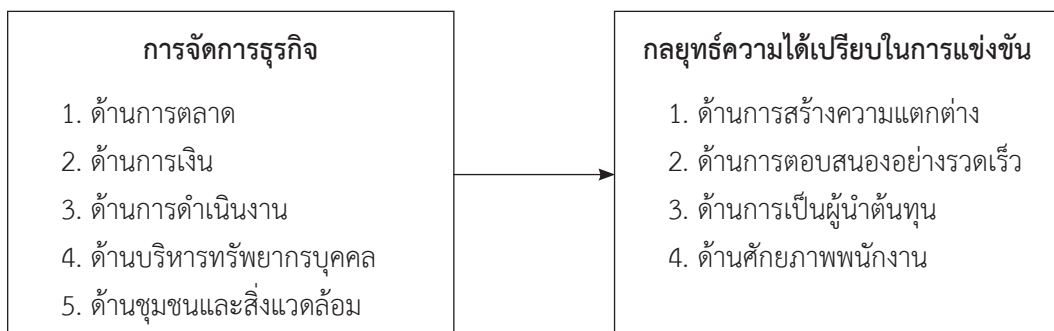
งานวิจัยเรื่องการสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันของธุรกิจที่พักแรมในเขตชลบุรีของ Saksri-sawat and Limim (2014) มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาการสร้างการได้เปรียบในเชิงการแข่งขันของธุรกิจที่พักแรม กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามในเขตชลบุรี จำนวน 422 คน และกลุ่มผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ในเขตชลบุรี จำนวน 5 โรงแรม ตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ ตัวแปรตาม คือ ปัจจัยในการสร้างการได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยสำคัญในการสร้างการได้เปรียบในเชิงการแข่งขันของธุรกิจที่พักแรม ประกอบด้วย 9 ด้าน ตามลำดับ ดังนี้ 1) ด้านการดำเนินงาน คือ บริเวณที่พักแรมมีความสะอาดและเรียบร้อย 2) ด้านโลจิสติกส์ออก คือ ลูกค้าได้รับความสะดวกสบายในการเข้าพัก 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐานองค์กร คือ ธุรกิจมีฐานะทางการเงินที่มั่นคง 4) ด้านโลจิสติกส์เข้า คือ

เครื่องนอน และสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องสะอาด และถูกหลักอนามัย 5) ด้านการจัดหา คือ การจัดซื้อเครื่องนอนและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักมีความเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า 6) ด้านการพัฒนาเทคโนโลยี คือ มีการโฆษณาธุรกิจผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต 7) ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือ บุคลากรมีความขยัน ซื่อสัตย์ และอดทน 8) ด้านการบริการ คือ บุคลากรให้บริการอย่างรวดเร็ว มีคุณภาพ และ 9) ด้านการตลาดและการขาย คือ เปรียบเทียบความเหมาะสมของราคาอยู่เสมอ

Pilomphanich and Promsit (2016) ได้ศึกษากลยุทธ์การสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันในธุรกิจโรงแรมในกรุงเทพฯ ด้วยการตลาดเพื่อสิ่งแวดล้อมวัตถุประสงค์การวิจัย 1) การสร้างรายได้เปรียบด้านการแข่งขันด้วยการใช้กลยุทธ์ทางด้านสิ่งแวดล้อม 2) เพื่อศึกษาโอกาสอุปสรรคและประสบการณ์ของผู้บริหารโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ เกี่ยวกับการให้บริการเชิงอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม 3) เพื่อจัดทำกลยุทธ์การตลาดเพื่อ

สิ่งแวดล้อมของ ธุรกิจโรงแรมในกรุงเทพฯ และ 4) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยระเบียบวิธีวิจัย ใช้แบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยสามารถนำเสนอกลยุทธ์ GREENLIFE ประกอบด้วย 7 กลยุทธ์ ได้แก่ 1) กลยุทธ์ G (Guest Service Orientation) การให้บริการแขกที่มาเข้าพักหรือใช้บริการในรูปแบบอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม 2) กลยุทธ์ RE (Re Model) การเพื่อลดการใช้พลังงานและทรัพยากรธรรมชาติ 3) กลยุทธ์ E (Electronic Organization) การเปลี่ยนองค์กรเป็นองค์กรอิเล็กทรอนิกส์ 4) กลยุทธ์ N (New Method) การส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการคิดค้นรูปแบบการดำเนินงานใหม่ๆ เพื่อให้ประหยัดพลังงานมากขึ้น 5) กลยุทธ์ L (Learning Organization) การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ 6) กลยุทธ์ I (Imitative Materials) การใช้วัสดุสิ่งเทียมธรรมชาติ และ 7) กลยุทธ์ FE (Feel for Community) การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชน

### กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยความได้เปรียบในการแข่งขัน

### ระเบียบวิธีวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ โรงแรมและที่พักขนาดกลางและขนาดย่อมใน

กรุงเทพมหานคร จำนวน 300 โรงแรม โดยได้รับความอนุเคราะห์รายชื่อโรงแรมและที่พักจากสมาคมโรงแรมไทย และคำนวณตามวิธีของทาโรยามาเน (Yamana, 197, as cited in Wanitchbancha, 2011)

$$\begin{aligned} \text{สูตร } n &= \frac{n}{1 + n(e)^2} \\ e^2 &= \frac{\text{ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นเท่ากับ } 0.05}{\frac{300}{1 + 300(0.05)^2}} \\ &= 171 \end{aligned}$$

โดยได้กลุ่มตัวอย่าง 171 โรงแรม แต่ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่าง 180 โรงแรม และแต่ละโรงแรมนั้นผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้บริหารแต่ละโรงแรม โรงแรมละ 3 คน รวมจำนวนตัวอย่างที่ต้องใช้ 540 คน เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ในการวิจัยเชิงปริมาณ

### วิธีการสุ่มตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ใช้แบบหลายขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบง่ายโดยวิธีจับสลากรายชื่อโรงแรมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น 180 โรงแรม ซึ่งเป็นวิธีการสุ่มตัวอย่างที่หน่วยตัวอย่างในประชากรมีโอกาสถูกเลือกเท่าๆ กัน

ขั้นตอนที่ 2 เลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้บริหารฝ่ายงานที่มีบทบาทสำคัญของโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อม ได้แก่ ฝ่ายการตลาด ฝ่ายบุคลากร และฝ่ายบัญชีและการเงิน โรงแรมละ 3 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 540 คน

### เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยแบบสอบถาม ประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การจัดการธุรกิจ และกลยุทธ์ความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert)

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปขอความร่วมมือให้ผู้จัดการฝ่ายบุคคล เป็นศูนย์กลางการส่งต่อและรวบรวมส่งคืนแบบสอบถาม โดยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบทบาทเกี่ยวข้องกับการจัดการธุรกิจ และกลยุทธ์ความได้เปรียบในการแข่งขันของโรงแรมและที่พักแห่งละ 3 คน คือ ผู้จัดการทั่วไป ผู้จัดการฝ่ายบุคคล และผู้จัดการฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.88 - 1 ซึ่งค่าเฉลี่ยมากกว่า 0.5 และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่า  $\alpha$  เท่ากับ 0.97 ซึ่งมากกว่า 0.70 ถือว่าแบบสอบถามนำไปใช้ได้ และ
3. สถิติที่ใช้หาค่าอิทธิพลของการจัดการธุรกิจที่ส่งผลต่อกลยุทธ์ความได้เปรียบในการแข่งขันของโรงแรมและที่พักขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร โดยใช้สมการถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Multiple regression stepwise)



## ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41 – 50 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคล และ ฝ่ายบัญชีและการเงิน ตามลำดับ ระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบัน 3 – 5 ปี ประสบการณ์ในการทำงานด้านการโรงแรมและที่พักมากกว่า 10 ปี รองลงมาคือ 6 – 10 ปี

2. ปัจจัยการจัดการธุรกิจและปัจจัยกลยุทธ์ความได้เปรียบการแข่งขันของโรงแรมและที่พักขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ตามเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง ระดับความสำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 หมายถึง ระดับความสำคัญมาก 2.50 – 3.49

หมายถึง ระดับความสำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 หมายถึง ระดับความสำคัญน้อย และ 1.00 – 1.49 หมายถึง ระดับความสำคัญน้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการจัดการธุรกิจของโรงแรมและที่พักขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญของการจัดการธุรกิจทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยอันดับ 1 คือ การจัดการด้านการตลาด มีระดับความสำคัญมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล ด้านการดำเนินงาน และด้านการเงิน ตามลำดับ แสดงผลตามตาราง 1

## ตาราง 1

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการจัดการธุรกิจ

| ปัจจัยการจัดการธุรกิจ      | ?    | SD  | ระดับ |
|----------------------------|------|-----|-------|
| 1. ด้านการตลาด             | 4.17 | .54 | มาก   |
| 2. ด้านการเงิน             | 3.84 | .63 | มาก   |
| 3. ด้านการดำเนินงาน        | 4.04 | .58 | มาก   |
| 4. ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล | 4.08 | .64 | มาก   |
| 5. ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม | 4.09 | .61 | มาก   |
| รวม                        | 3.99 | .58 | มาก   |

4. การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานกลยุทธ์ความได้เปรียบในการแข่งขันของโรงแรมและที่พักขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญของกลยุทธ์ความได้เปรียบ

ในการแข่งขันทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยอันดับ 1 คือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว มีระดับความสำคัญสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการสร้างแตกต่าง ด้านผู้นำต้นทุนและด้านศักยภาพของพนักงาน ตามลำดับ แสดงผลตามตาราง 2

## ตาราง 2

ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยกลยุทธ์ความได้เปรียบในการแข่งขัน

| กลยุทธ์ความได้เปรียบในการแข่งขัน | $\bar{X}$ | $SD$ | ระดับ |
|----------------------------------|-----------|------|-------|
| 1. ด้านการสร้างความแตกต่าง       | 4.13      | .71  | มาก   |
| 2. ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว    | 4.28      | .58  | มาก   |
| 3. ด้านผู้นำต้นทุน               | 4.03      | .64  | มาก   |
| 4. ด้านศักยภาพพนักงาน            | 4.00      | .67  | มาก   |
| รวม                              | 4.11      | .65  | มาก   |

5. การวิเคราะห์ค่าอิทธิพลของปัจจัย การจัดการธุรกิจที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ความได้เปรียบในการแข่งขันของโรงแรมและที่พักขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร พบว่า การทดสอบสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ เป็นไปตามสมมติฐานทุกข้อ โดยได้จำแนกเป็นรายปัจจัย และแสดงผลตามตาราง 3 ดังนี้

1) ปัจจัยการจัดการธุรกิจ ด้านการตลาด ด้านชุมชนและสิ่งแวดล้อม และด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ความได้เปรียบในการแข่งขันของโรงแรมและที่พักขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ด้านการสร้างความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า ด้านการตลาดมีค่าอิทธิพลสูงที่สุดที่ 0.4142 รองลงมาคือ ด้านชุมชนและสิ่งแวดล้อม และด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.2287 และ 0.0899 ตามลำดับ โดยมีค่า Adjusted R-squared เท่ากับ 0.4295 หมายความว่า ปัจจัยต่างๆ ดังกล่าวสามารถร่วมกันอธิบายกลยุทธ์ความได้เปรียบในการแข่งขันของโรงแรม และที่พัก ด้านการสร้าง ความแตกต่าง ได้ร้อยละ 42.95 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1

2) ปัจจัยการจัดการธุรกิจ ด้านการตลาด ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล ด้านการดำเนินงาน และด้าน

ชุมชนและสิ่งแวดล้อม มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ความได้เปรียบในการแข่งขันของโรงแรมและที่พักขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า ด้านการตลาดมีค่าอิทธิพลสูงที่สุดที่ 0.3797 รองลงมาคือ ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ด้านการดำเนินงาน และด้านชุมชนและสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.1655 0.1164 และ 0.1054 ตามลำดับ โดยมีค่า Adjusted R-squared เท่ากับ 0.4278 หมายความว่า ปัจจัยต่างๆ ดังกล่าวสามารถร่วมกันอธิบาย กลยุทธ์ความได้เปรียบในการแข่งขันของโรงแรมและที่พัก ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ได้ร้อยละ 42.78 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2

3) ปัจจัยการจัดการธุรกิจ ด้านการเงิน ด้านการดำเนินงาน และด้านชุมชนและสิ่งแวดล้อม มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ความได้เปรียบในการแข่งขันของโรงแรมและที่พักขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ด้านการเป็นผู้นำต้นทุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า ด้านการเงินมีค่าอิทธิพลสูงที่สุดที่ 0.3213 รองลงมาคือ ด้านการดำเนินงาน และด้านชุมชนและสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.2967 และ 0.1367

ตามลำดับ โดยมีค่า Adjusted R-squared เท่ากับ 0.3633 หมายความว่า ปัจจัยต่างๆ ดังกล่าวสามารถร่วมกันอธิบายกลยุทธ์ความได้เปรียบในการแข่งขันของโรงแรมและที่พัก ด้านการเป็นผู้นำต้นทุน ได้ร้อยละ 36.33 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 3

4) ปัจจัยการจัดการธุรกิจทุกด้าน ได้แก่ ด้านการตลาด ด้านการเงิน ด้านการดำเนินงาน ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และด้านชุมชนและสิ่งแวดล้อม มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ความได้เปรียบในการแข่งขัน ของโรงแรมและที่พักขนาดกลางและ ขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ด้านศักยภาพพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลมีค่าอิทธิพลสูงที่สุดที่ 0.3759 รองลงมาคือ ด้านการตลาด ด้านชุมชนและสิ่งแวดล้อม ด้านการดำเนินงาน และด้านการเงิน โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.1345 0.1324 0.1284 และ 0.1155 ตามลำดับ โดยมีค่า Adjusted R-squared เท่ากับ 0.4481 หมายความว่า ปัจจัยต่างๆ ดังกล่าวสามารถร่วมกันอธิบายกลยุทธ์ความได้เปรียบในการแข่งขันของโรงแรมและที่พัก ด้านศักยภาพพนักงาน ได้ร้อยละ 44.81 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 4

6. ผลการศึกษากลยุทธ์ความได้เปรียบในการแข่งขันของโรงแรมและที่พักขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ปัจจัยการจัดการธุรกิจที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ความได้เปรียบในการแข่งขัน มาสรุปเป็นกลยุทธ์ ความได้เปรียบในการแข่งขันของโรงแรมและที่พัก ขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครประกอบด้วย 4 กลยุทธ์ ได้แก่ กลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง กลยุทธ์การตอบสนองอย่างรวดเร็ว กลยุทธ์ด้านการเป็นผู้นำต้นทุน และกลยุทธ์ด้านศักยภาพพนักงาน แสดงรายละเอียดได้ดังนี้

**กลยุทธ์ที่ 1** กลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

1) การสร้างความแตกต่างด้านการตลาด ได้แก่

การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่โดดเด่นแตกต่างจากคู่แข่ง และการคิดค้นนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการหลากหลายตามต้องการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

2) การสร้างความแตกต่างด้านชุมชนและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชนในท้องถิ่น และการจัดการสิ่งแวดล้อม 3R : Reduce/Reuse/Recycle

3) การสร้างความแตกต่างด้านบริหารทรัพยากร ได้แก่ การสรรหาแต่งตั้งและโยกย้ายบุคลากรได้เหมาะสมกับลักษณะงาน

**กลยุทธ์ที่ 2** กลยุทธ์การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

1) การตอบสนองอย่างรวดเร็วด้านการตลาด ได้แก่ การสร้างเครือข่ายทางการตลาดเพื่อเข้าถึงลูกค้าได้สะดวกรวดเร็ว และการรับฟังข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของลูกค้าแล้วนำมาปรับปรุงทันที

2) การตอบสนองอย่างรวดเร็วด้านบริหารทรัพยากรบุคคล ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้วยความรวดเร็วตรงตามเวลา

3) การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านการดำเนินงาน ได้แก่ การจัดการด้านกายภาพการให้บริการ

4) การตอบสนองอย่างรวดเร็วด้านชุมชนและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การป้องกันและมาตรการบรรเทาผลกระทบทางลบที่อาจเกิดกับชุมชน และแผนงานการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

**กลยุทธ์ที่ 3** กลยุทธ์ด้านการเป็นผู้นำต้นทุน ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

1) การเป็นผู้นำต้นทุนด้านการเงิน ได้แก่ การควบคุมต้นทุนและลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น และการระดมเงินทุนต้นทุนต่ำ

2) การเป็นผู้นำต้นทุนด้านการดำเนินงาน ได้แก่ การเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการ

3) การเป็นผู้นำต้นทุนด้านชุมชนและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การใช้แรงงานและบุคลากรในท้องถิ่น และการ

ใช้วัตถุดิบที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมที่ผลิตในท้องถิ่น

กลยุทธ์ที่ 4 กลยุทธ์ด้านศักยภาพพนักงาน ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

1) ศักยภาพพนักงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคล ได้แก่ การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ด้านการตลาดและการบริการ และการสร้างใจเพื่อรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพ

2) ศักยภาพพนักงานด้านการตลาด ได้แก่ การพัฒนาบุคลากรด้านการวางแผนตลาดและการกำหนดส่วนประสมการตลาด และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

3) ศักยภาพพนักงานด้านชุมชนและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การคำนึงถึงสิทธิมนุษยชน และการถ่ายทอดนโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อมให้พนักงานรับรู้ทั้งองค์กร

## อภิปรายผล

ประเด็นปัจจัยการจัดการธุรกิจ มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ความได้เปรียบในการแข่งขันของโรงแรมและที่พักขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานทุกข้อ

ประเด็นกลยุทธ์ความได้เปรียบในการแข่งขันของโรงแรมและที่พักขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร พบว่า โรงแรมและที่พักขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครจะเกิดความได้เปรียบในการแข่งขันได้ต้องมีกลยุทธ์ความได้เปรียบในการแข่งขัน 4 กลยุทธ์ ได้แก่ กลยุทธ์ การสร้างความแตกต่าง กลยุทธ์การตอบสนองอย่างรวดเร็ว กลยุทธ์ด้านการเป็นผู้นำต้นทุน และกลยุทธ์ด้านศักยภาพพนักงาน อธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

**กลยุทธ์ที่ 1** กลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง ประกอบด้วย 3 ด้าน โดยด้านการตลาดมีค่าอิทธิพลสูงสุดรองลงมา คือ ด้านชุมชนและสิ่งแวดล้อม และด้านบริหารทรัพยากร ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด

งานวิจัยของ Enz (2011) ที่กล่าวถึง ความสามารถหลักด้านการตลาดของธุรกิจโรงแรม ต้องสร้างเครือข่ายการตลาดกับโรงแรมต่างๆ การสร้างความแตกต่างด้านตราสินค้าให้เข้มแข็ง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดความได้เปรียบในการแข่งขันของ Porter (1985) ที่เห็นว่า การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการต้องน่าเชื่อถือและโดดเด่นแตกต่างจากคู่แข่ง ผลิตภัณฑ์และบริการสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้ง ต้องมีการคิดค้นนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการตามความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

กลยุทธ์ที่ 2 กลยุทธ์การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ประกอบด้วย 4 ด้าน โดยด้านการตลาดมีค่าอิทธิพลสูงสุด รองลงมา คือ ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล ด้านการดำเนินงาน และด้านชุมชนและสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Koseoglu, Ross and Okumus (2016) กล่าวถึงความได้เปรียบในการแข่งขัน คือ การมีข้อมูลทางการแข่งขัน (Competitor intelligence: CI) ด้านการตลาด และด้านการดำเนินงาน เพื่อการตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วทั้งนี้ ธุรกิจต้องมีข้อมูลทางการแข่งขันที่ดี อาทิ กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย แผนการตลาด ช่องทางการจำหน่ายของคู่แข่ง สำหรับความได้เปรียบในการแข่งขันด้านชุมชนและสิ่งแวดล้อม งานวิจัยของ Stylos and Vassiliadis (2015) ระบุว่า การจัดการที่ยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมของธุรกิจโรงแรมและที่พัก ควรมี แนวปฏิบัติเรื่องการประหยัดพลังงาน การควบคุมอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมและใช้เท่าที่จำเป็นเพื่อประหยัดไฟฟ้า และการใช้ระบบศูนย์กลางควบคุมไฟฟ้า

**กลยุทธ์ที่ 3** กลยุทธ์ด้านการเป็นผู้นำต้นทุน ประกอบด้วย 3 ด้าน โดยด้านการเงินมีค่าอิทธิพลสูงสุดต่อกลยุทธ์ด้านการเป็นผู้นำต้นทุนของโรงแรมและที่พักขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร รองลงมา คือ ด้านการดำเนินงาน และด้านชุมชน

และสิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Enz (2011) ที่ศึกษาการดำเนินงานโรงแรมที่ทันสมัยแต่ต้นทุนต่ำ ควรเลือกทำเลที่ตั้งใจกลางเมือง มีจำนวนห้องพักประมาณ ห้าร้อยหลายขนาดให้เลือก การตกแต่งหลายรูปแบบ การใช้พื้นที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด สิ่งอำนวยความสะดวกทันสมัย เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Prabawani (2013) อธิบายถึงความได้เปรียบในการแข่งขันของการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม คือ มีแผนการควบคุมการใช้น้ำ คู่มือการประหยัดน้ำ และการบำบัดน้ำเสีย

**กลยุทธ์ที่ 4** กลยุทธ์ด้านศักยภาพพนักงาน ประกอบด้วย 3 ด้าน โดยด้านบริหารทรัพยากรบุคคล มีค่าอิทธิพลสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการตลาด และด้านชุมชนและสิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Koseoglu, Ross and Okumus (2016) ที่กล่าวถึงวัตถุประสงค์หลักของการพัฒนาศักยภาพบุคลากร คือ การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน ผ่านกระบวนการฝึกอบรมภายในและภายนอก เพื่อพัฒนาทักษะเกี่ยวกับข้อมูลการแข่งขัน และเป็นไปในทิศทางเดียวกับแนวคิดของ Bordean and Borza (2014) ได้ อธิบายถึง กลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ การฝึกอบรมพนักงานด้านการตลาดให้มีความรู้ อย่างดี การกำกับดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานบริการส่วนหน้าอย่างใกล้ชิด การฝึกอบรมพนักงานบริการส่วนหน้าให้มีความรอบรู้ด้านการบริการ และการฝึกอบรมพนักงานบริการส่วนหลังให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

## ข้อเสนอแนะ

งานวิจัยนี้ มีข้อค้นพบเกี่ยวกับปัจจัย การจัดการธุรกิจที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ความได้เปรียบในการแข่งขันของโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ปัจจัยการจัดการธุรกิจด้านการตลาด ควรให้ความสำคัญในประเด็นต่างๆ ดังนี้ 1) การสร้างอัตลักษณ์ของโรงแรม โดยการออกแบบให้มีเอกลักษณ์เฉพาะ เพื่อเพิ่มการรับรู้และการจดจำ 2) เน้นการบริการที่สร้างความแปลกแตกต่างให้กับลูกค้ากลุ่มต่างๆ ที่มีรสนิยมแตกต่างกัน 3) การตลาดแบบสร้างเนื้อหา (Content Marketing) สร้างเนื้อหาเกี่ยวกับโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยการสร้างประสบการณ์เสมือนจริง (Virtual Experience) อาทิ การสร้างเรื่องราวด้วยภาพหรือวิดีโอบอกเล่าเรื่องราวต่างๆ 4) การพัฒนาบุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่อง อาทิ การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

2. ปัจจัยการจัดการธุรกิจด้านชุมชนและสิ่งแวดล้อม ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ 1) การเพิ่มความตระหนักถึงผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจกับสังคมและชุมชนในพื้นที่ตั้งของกิจการ 2) การส่งเสริมให้ลูกค้าอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า อาทิ การลดภาวะโลกร้อนและมลพิษ



## References

- Akbar, Y. H., & Tracogna, A. (2018). "The sharing economy and the future of the hotel industry: Transaction cost theory and platform economics" *International Journal of Hospitality Management*, 71(2018), 91-101.
- Bordean, Ovidiu-Niculae & Borza, Anca. (2014). Strategic Management Practices Within The Romanian Hotel Industry. *Contemporary Approaches and Challenges of Tourism Sustainability*, 16(8), 1238 -1252.
- Department of Business Development. (2010). *A Study of the status and competitiveness of hotel business in Thailand*. Ministry of Commerce. [In Thai].
- Enz, C. A. (2011). Competing Successfully with Other Hotels: The Role of Strategy. *School of Hotel Administration Collection. Cornell University School of Hotel Administration*. The Scholarly Commons. Cornell University, cae4@cornell.edu, 12-18.
- Fraj, E., Matute, J., & Melero, I. (2015). Environmental strategies and organizational competitiveness in the hotel industry: the role of learning and innovation as determinants of environmental success. *Tourism Management*, 46(2015), 30-42.
- Hatten, T. S. (2012). *Small Business Management Entrepreneurship and Beyond* (5<sup>th</sup> e.d.) South-Western Cengage Learning.
- Katz, J. A., & Green II, R. P. (2014). *Entrepreneurial Small Business* (4<sup>th</sup> ed.) McGraw-Hill Irwin.
- Koseoglu, M. A., Ross, G., & Okumus, F. (2016). Competitive intelligence practices in hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 53(2016), 161-172.
- Krungsri Research. (2019). *Hotel in Downtown Bangkok*. Thailand Industry Outlook 2019-2021, August 2019. [In Thai].
- LH Bank Business Research Office. (2014). *Hotel Business in Bangkok*. Risk Management Division, Land and Houses Bank Public Company Limited. [In Thai].
- Pilomphanich, M., & Promsit, S. (2016). Strategy of Competitive Advantage in Hotel Business in Bangkok with Green Marketing. *Suan Dusit University Graduate School Academic Journal*, 12(2), 62 – 70. [In Thai].
- Porter, M. E. (1985). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. Free Press, NewYork.
- Porter, M. E. (1996). *What is Strategy?* *Harvard Business Review*, 74(6) 61-78.
- Prabawani, B. (2013). Measuring SMEs' Sustainability: A literature Review and Agenda for Research. *International Journal of Management and Sustainability*, 2(12), 193-207.

- LH Bank Business Research Office. (2014). *Hotel Business in Bangkok*. Risk Management Division, Land and Houses Bank Public Company Limited. [In Thai].
- Stylos, N., & Vassiliadis, C. A. (2015). Differences in Sustainable Management Between Four- and Five-star Hotels Regarding the Perceptions of Three-Pillar Sustainability. *Journal of Hospitality Marketing & Management* February 2015, 1-40.
- Suksrisawat, O., & Limim, P. (2014). *To Create A Competitive Advantage in The Competitive Business of Entrepreneurs Stay in Chonburi*. The 7<sup>th</sup> National Conference on Technical Education, King Mongkut's University of Technology North Bangkok, 272-277. [In Thai].
- Wanitchbancha, K. (2011). *Statistics for Research* (6<sup>th</sup> ed.). Bangkok: Dharmasarn. [In Thai].

## การรับรองกระบวนการพิจารณาของศาลต่างประเทศตามกฎหมายต้นแบบ ของคณะกรรมการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศ องค์การสหประชาชาติ เกี่ยวกับการล้มละลายข้ามชาติ

ณิชา ยิ่งนคร<sup>1</sup> สุขสมัย สุทธิพิต<sup>2</sup>  
สุธี อยู่สถาพร<sup>3</sup> ไกรสร บารมีอวยชัย<sup>4</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาเปรียบเทียบปัญหากฎหมายต่างประเทศกับประเทศไทยเกี่ยวกับ การรับรองกระบวนการพิจารณาของศาลต่างประเทศเกี่ยวกับการล้มละลายข้ามชาติของคณะกรรมการ กฎหมายการค้าระหว่างประเทศองค์การสหประชาชาติ (2) วิเคราะห์เหตุผลและความจำเป็นในการจัดทำ Model Law on Cross-Border Insolvency ของคณะกรรมการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศองค์การสหประชาชาติ เกี่ยวกับการล้มละลายข้ามชาติ และ (3) ศึกษาผลกระทบอำนาจอธิปไตยทางการศาล อำนาจอธิปไตยในการนำ ทรัพย์สินที่ตั้งอยู่ในประเทศไปแบ่งให้แก่เจ้าหนี้ต่างประเทศ และแนวทางที่คุ้มครองเจ้าหนี้ในประเทศ ผู้วิจัย ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การวิจัยเอกสาร การสัมภาษณ์ เจาะลึก จำนวน 10 คน และการสนทนากลุ่ม จำนวน 20 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า (1) ลักษณะคดีล้มละลายข้ามชาติเป็นปัญหาของเอกชนระหว่างประเทศที่ไม่อาจนำหลัก เกณฑ์จากบ่อเกิดของกฎหมายระหว่างประเทศมาแก้ไขปัญหาคดีล้มละลายข้ามชาติได้โดยตรง (2) การจัดทำ Model Law on Cross-Border Insolvency จะรองรับการเยียวยาในคดีล้มละลายข้ามชาติที่เกิดขึ้นส่งเสริมให้ มีการลงทุนจากต่างชาติและสามารถนำหลักการกฎหมายล้มละลายของไทยที่มีอยู่แล้วมาพิจารณาประกอบให้มีความ สอดคล้องกันได้ (3) ควรให้ประเทศที่รับหลักการตามกฎหมายต้นแบบทำการระบุดศาลภายในประเทศของ ตนที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการรับรองกระบวนการพิจารณาคดีล้มละลายต่างประเทศไว้โดยเฉพาะในการใช้สิทธิของ เจ้าหนี้ต่างประเทศด้วย และ (4) ประเทศไทยควรปรับปรุงกฎหมายล้มละลายโดยการรับหลักการแห่งกฎหมาย ต้นแบบ ในส่วนเกี่ยวกับการล้มละลายต่างประเทศ และกำหนดให้ศาลล้มละลายเป็นศาลที่มีอำนาจตามกฎหมาย

**คำสำคัญ:** การรับรองกระบวนการพิจารณาของศาลต่างประเทศ; การล้มละลายข้ามชาติ; กฎหมายต้นแบบ

**ประเภทบทความ:** บทความวิจัย

<sup>1</sup> หลักสูตรนิติศาสตรดุษฎีบัณฑิต โครงการปรัชญาดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2086 ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240, ประเทศไทย  
อีเมล: nichshalaw@hotmail.com

<sup>2</sup> คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>3</sup> คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

<sup>4</sup> ที่ปรึกษากฎหมายอาวุโส ธนาคารกรุงเทพ

## The Recognition of Foreign Proceedings of UNCITRAL Model Law on Cross-Border Insolvency

Nichsha Yingnakhon<sup>1</sup> Sukamai Suthibodee<sup>2</sup>  
Suthee Usathaporn<sup>3</sup> Kraisorn Barameeauychai<sup>4</sup>

### Abstract

This research has four objectives: (1) study the comparison of foreign law problems with Thailand regarding the certification of international court cases regarding international bankruptcy. (2) To analyze the rationale and necessity of the Model Law on Cross-Border Insolvency of the United Nations Commission on International Trade Law. About Transnational Bankruptcy. and (3) to study the effect of court jurisdiction Sovereignty in the allocation of assets located in the country divided to foreign creditors and guidelines to protect domestic creditors. The researcher used the qualitative research methodology. By using 3 methods of data collection, namely document research In-depth interviews of 10 people and 20 group conversations. And analyze the data by using content analysis techniques

The results of the research are as follows: (1) The nature of transnational bankruptcy cases is an international private problem that cannot be applied directly from the origins of international law to resolve transnational bankruptcy cases. (2) Model Law on Cross-Border Insolvency Will support the remedy of transnational bankruptcy cases that arise, promote foreign investment and be able to take existing Thai bankruptcy laws into consideration. (3) The countries that should adopt the principles of the original law should specify the courts in their countries that have the authority to certify foreign bankruptcy proceedings, especially in exercising the rights of low creditors. And (4) Thailand should improve the bankruptcy law by adopting the principles of the original law. With respect to foreign bankruptcy and set the bankruptcy court to be a court with legal power

**Keywords:** Recognition of Foreign Proceedings; Transnational Bankruptcy; Model law

**Type of Article:** Research Article

<sup>1</sup> Doctor of Laws Program, Doctor of Philosophy Program in Social Sciences, Ramkhamhaeng University  
2086 Ramkhamhaeng Road, Huamak, Bangkok, 10240, Thailand  
Email: nichshalaw@hotmail.com

<sup>2</sup> Faculty of Law Ramkhamhaeng University

<sup>3</sup> Faculty of Health Sciences Mahidol University

<sup>4</sup> Senior Legal Advisor Bangkok Bank

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามระบบกฎหมายล้มละลายของไทย การที่ศาลไทยประกาศให้ลูกหนี้ล้มละลาย จะมีผลบังคับแต่ในประเทศไทยเท่านั้น หากลูกหนี้ไม่มีทรัพย์สินอยู่ในต่างประเทศ มีเจ้าหนี้อยู่ในต่างประเทศ ก็ไม่สามารถเข้าไปบังคับได้ ตามมาตรา 177 ของพระราชบัญญัติล้มละลาย พุทธศักราช 2483 เจ้าหนี้จะต้องไปฟ้องคดีล้มละลายในประเทศอื่นอีก ซึ่งไม่เหมาะสมกับสภาพธุรกิจในปัจจุบันที่ขยายไปในระดับโลก หากพิจารณามาตรา 178 ของพระราชบัญญัติล้มละลาย พุทธศักราช 2483 การที่เจ้าหนี้ต่างประเทศจะเข้ามาขอรับชำระหนี้ต้องใช้หลักต่างตอบแทน ต้องเอาทรัพย์สินที่ได้จากต่างประเทศเอามารวมในกองทรัพย์สินของลูกหนี้ในประเทศ บนหลักความเท่าเทียม ซึ่งถ้าลูกหนี้มีทรัพย์สินอยู่แค่ในสองประเทศอาจไม่มีปัญหายุ่งยาก แต่หากลูกหนี้มีทรัพย์สินอยู่ในหลายๆ ประเทศ จะเกิดปัญหาที่เจ้าหนี้จะเข้าไปขอรับชำระหนี้เฉพาะแต่ในประเทศที่มีทรัพย์สินมากๆ ขัดกับหลักเพิ่มมูลค่าทรัพย์สินของลูกหนี้ การสร้างระบบการจัดการที่รวมศูนย์ได้ทั้งโลก จึงช่วยเพิ่มมูลค่าทรัพย์สินได้ แนวคิดเรื่องการล้มละลายข้ามชาติในช่วงศตวรรษที่ 17 และ 18 ได้เริ่มต้นขึ้นครั้งแรกในสหรัฐอเมริกา และต่อมาได้พัฒนาขึ้นในยุโรป

คณะกรรมการการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศขององค์การสหประชาชาติ (United Nations Commission on International Trade Law (UNCITRAL)) ได้ผลักดันกฎหมายต้นแบบนี้เข้าสู่กลุ่มปฏิบัติการแห่งกฎหมายล้มละลาย (Working Group on Insolvency Law) ในปี ค.ศ. 1995 โดยความร่วมมือกับสมาคมผู้ปฏิบัติการเกี่ยวกับทางด้านล้มละลายระหว่างประเทศ (International Association of Insolvency Practitioners (INSOL)) และได้รับความช่วยเหลือจากสมาคมเนติบัณฑิตยสภาระหว่างประเทศทางด้านกฎหมายธุรกิจ (Business Law of International Bar Association) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อช่วยเหลือประเทศ

สมาชิกของสหประชาชาติในการระงับข้อพิพาทคดีล้มละลายข้ามชาติ ในปัจจุบัน ประเทศและเขตดินแดนที่มีการอนุวัติกฎหมายล้มละลายข้ามชาติ (Jullamon, 2015, pp. 58-79) ได้แก่ สาธารณรัฐออสเตรเลีย ประเทศแคนาดา สาธารณรัฐชิลี โคลัมเบีย สาธารณรัฐเฮลเลนิก (กรีซ) ประเทศญี่ปุ่น สาธารณรัฐมอริเชียส สาธารณรัฐเม็กซิโก สาธารณรัฐมอนเตเนโกร ประเทศนิวซีแลนด์ สาธารณรัฐฟิลิปปินส์ สาธารณรัฐโปแลนด์ สาธารณรัฐเกาหลี สาธารณรัฐโรมาเนีย สาธารณรัฐเซอร์เบีย สาธารณรัฐเชเชลส์ สาธารณรัฐสโลวีเนีย สาธารณรัฐแอฟริกาใต้ สาธารณรัฐยูกันดา สหราชอาณาจักร เกาเบรติชเวร์จิน สหรัฐอเมริกา และสาธารณรัฐวานูอาตู ซึ่งเห็นได้ว่า ประเทศไทยยังไม่ได้ อนุวัติกฎหมายนี้ กฎหมายต้นแบบ ได้ถูกนำไปใช้แล้วในปัจจุบันรวม 41 ประเทศเฉพาะในภูมิภาคอาเซียน มีทั้งหมด 4 ประเทศ ได้แก่ ประเทศญี่ปุ่น สาธารณรัฐฟิลิปปินส์ สาธารณรัฐสิงคโปร์ และสาธารณรัฐเกาหลี

ฉะนั้น ประเทศไทยในฐานะที่เป็นหนึ่งในประเทศสมาชิกที่เข้าร่วมและสนับสนุนการค้าและการลงทุนระบบเสรี เป็นสมาชิกขององค์การสหประชาชาติและเป็นหนึ่งในสมาชิกขององค์การการค้าโลก ประเทศไทยจึงต้องทำกิจการการค้ากับต่างประเทศอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และเมื่อธุรกิจนั้นเกิดปัญหาขาดสภาพคล่องทางการเงิน หรือภาวะที่เรียกว่า มีหนี้สินล้นพ้นตัวขึ้น การอาศัยเพียงพระราชบัญญัติล้มละลาย พุทธศักราช 2483 ในหมวด 8 บทบัญญัติเบ็ดเสร็จ ส่วนที่ 2 การล้มละลายเกี่ยวกับต่างประเทศ มาตรา 177 มาตรา 178 แห่งพระราชบัญญัติล้มละลาย พุทธศักราช 2483 และพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลล้มละลายและวิธีพิจารณาคดีล้มละลาย พ.ศ. 2542 รวมถึงข้อกำหนดใดๆ ของศาลล้มละลายเกี่ยวกับการดำเนินกระบวนการพิจารณาและระเบียบ หรือกฎหมายอื่นที่อนุโลมนำมาบังคับใช้กับคดีล้มละลายด้วยของประเทศไทยที่มีอยู่ในปัจจุบันนั้น ไม่เพียงพอที่จะสามารถแก้ไขปัญหาเหล่านี้ได้ ถึงแม้



จะแก้ปัญหาได้โดยอาศัยกฎหมายอื่นเข้ามาพิจารณาประกอบ เช่น พระราชบัญญัติว่าด้วยการขัดกันแห่งกฎหมาย พุทธศักราช 2481 เป็นต้น ก็จะแก้ปัญหาได้ไม่เต็มที่หรือไม่ดีเท่าที่ควรที่จะดีไปกว่าการที่ประเทศไทยจะมีกฎหมายเกี่ยวกับเรื่องนี้โดยเฉพาะ

โดยหลักในการรับหลักการของกฎหมายต้นแบบประเทศนั้นควรจะต้องระมัดระวังในการปรับใช้หรือการรับหลักการโดยจำกัดในการหันเหจากหลักกฎหมาย และหลักการในกฎหมายต้นแบบให้มากที่สุด ซึ่งจะเกิดผลประโยชน์สูงสุดเป็นผลที่สะท้อนกลับที่เกิดขึ้นในประเทศนั้นเองโดยเฉพาะคือการได้รับความร่วมมือช่วยเหลือจากประเทศอื่นๆ ในด้านกฎหมายล้มละลายที่เป็นคดีล้มละลายข้ามชาติ อันเป็นวัตถุประสงค์ของกฎหมายต้นแบบและจุดประสงค์ที่คณะกรรมการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศองค์การสหประชาชาติได้วางไว้ (Suwannakota, 1999, pp. 5-31) ในประเทศที่รับหลักการของกฎหมายต้นแบบนี้กับต่างประเทศอื่นเมื่อมีคดีล้มละลายข้ามชาติเกิดขึ้นพร้อมกันหลายคดีหรือเกิดขึ้นหลายประเทศโดยมีลูกหนี้รายเดียวกัน

ดังนั้น ประเทศไทยซึ่งเป็นหนึ่งในสมาชิกขององค์การสหประชาชาติ จะนำกฎหมายต้นแบบเกี่ยวกับการล้มละลายข้ามชาติ (UNCITRAL Model Law on Cross-Border Insolvency) ไปเป็นแบบอย่างในการจัดทำกฎหมายภายในในคดีล้มละลายข้ามชาติของไทย ต้องศึกษาถึงการกระทบอำนาจอธิปไตยทางศาล การกระทบกับอำนาจอธิปไตยในการนำทรัพย์สินที่ตั้งอยู่ในประเทศไทยไปแบ่งให้แก่เจ้าหนี้ต่างประเทศหรือไม่ และจะมีบทบัญญัติอย่างไรที่จะคุ้มครองเจ้าหนี้ในประเทศให้ได้รับชำระหนี้ไม่น้อยไปกว่าที่เจ้าหนี้เหล่านี้จะได้รับตามกฎหมายของประเทศไทย เมื่อได้มีการการรับรองกระบวนการพิจารณาของศาลต่างประเทศตามกฎหมายต้นแบบเกี่ยวกับการล้มละลายข้ามชาติของคณะกรรมการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศ

องค์การสหประชาชาติ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนากฎหมายล้มละลายในเรื่องนี้ของประเทศต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบกฎหมายต่างประเทศและของประเทศไทยเกี่ยวกับการรับรองกระบวนการพิจารณาของศาลกับการรับรองกระบวนการพิจารณาของศาลต่างประเทศตามแนวทางของกฎหมายต้นแบบเกี่ยวกับการล้มละลายข้ามชาติของ คณะกรรมการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศองค์การสหประชาชาติ
2. เพื่อวิเคราะห์ถึงเหตุผลและความจำเป็นแนวคิดของคณะกรรมการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศองค์การสหประชาชาติ เกี่ยวกับการล้มละลายข้ามชาติในการจัดทำ Model Law on Cross-Border Insolvency ซึ่งใช้เป็นแนวทางในการพัฒนากฎหมายล้มละลายของไทยเกี่ยวกับการล้มละลายข้ามชาติ
3. เพื่อศึกษาผลกระทบอำนาจอธิปไตยทางศาล อำนาจอธิปไตยในการนำทรัพย์สินที่ตั้งอยู่ในประเทศไปแบ่งให้แก่เจ้าหนี้ต่างประเทศ และแนวทางที่จะคุ้มครองเจ้าหนี้ในประเทศ ในการพัฒนาและการแก้ไขปัญหากฎหมายล้มละลายเกี่ยวกับการรับรองกระบวนการพิจารณาของศาลต่างประเทศตามกฎหมายต้นแบบของคณะกรรมการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศองค์การสหประชาชาติ เกี่ยวกับการล้มละลายข้ามชาติ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

### นิยามศัพท์

**กระบวนการพิจารณาต่างประเทศ** หมายความว่า กระบวนการพิจารณาในทางคดีหรือในการจัดการทรัพย์สินในทางศาลต่างประเทศ รวมทั้งกระบวนการพิจารณาคุ้มครองชั่วคราวตามกฎหมายเกี่ยวกับการล้มละลายที่มีผลทำให้ทรัพย์สินและกิจการของลูกหนี้ตกอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลโดยศาลต่างประเทศ

**กระบวนพิจารณาหลักต่างประเทศ** หมายความว่า กระบวนพิจารณาต่างประเทศที่เกิดขึ้นในประเทศที่เป็นศูนย์กลางผลประโยชน์หลักของลูกหนี้

**กระบวนพิจารณารองต่างประเทศ** หมายความว่า กระบวนพิจารณาต่างประเทศอื่นนอกจากกระบวนพิจารณาหลักต่างประเทศที่เกิดขึ้นในประเทศที่ลูกหนี้มีสถานประกอบการอยู่

**ผู้แทนต่างประเทศ** หมายความว่า บุคคล หรือ หน่วยงาน รวมทั้งบุคคลหรือหน่วยงานที่ได้รับแต่งตั้งขึ้นชั่วคราวที่ได้รับมอบอำนาจในกระบวนพิจารณาต่างประเทศให้จัดการเกี่ยวกับทรัพย์สินหรือกิจการของลูกหนี้ หรือให้กระทำการในฐานะผู้แทนของกระบวนพิจารณาต่างประเทศ

**ศาลต่างประเทศ** หมายความว่า ศาลหรือหน่วยงานอื่น ที่มีอำนาจพิจารณาพิพากษาหรือมีคำสั่ง หรือ ดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องกับคดีล้มละลายของต่างประเทศ

**ศาลในประเทศ** หมายความว่า ศาลล้มละลายกลางและศาลอุทธรณ์คดีชั้นอุทธรณ์พิเศษ แผนกคดีล้มละลาย

**ประเทศหลัก** หมายความว่า ประเทศที่เป็นศูนย์กลางผลประโยชน์หลักของลูกหนี้

**ประเทศรอง** หมายความว่า ประเทศที่ลูกหนี้มีสถานประกอบการอยู่

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารทั้งของต่างประเทศและของประเทศไทย เป็นการศึกษาในขอบเขตของกฎหมายว่าด้วยการล้มละลายข้ามชาติ โดยศึกษาถึงกระบวนพิจารณาเกี่ยวกับการรับรองกระบวนพิจารณาของศาลต่างประเทศตามกฎหมายต้นแบบของคณะกรรมการการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศองค์การสหประชาชาติ เกี่ยวกับการล้มละลายข้ามชาติ โดย

ยึดตามแนวทางของคณะกรรมการการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศองค์การสหประชาชาติเป็นหลักในการศึกษา และสำรวจหลักเกณฑ์และกลไกระหว่างประเทศตามแนวทางอื่นๆ รวมทั้งกฎหมายล้มละลายของต่างประเทศ เช่น ประเทศสหราชอาณาจักร ประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อเสริมความรู้และความเข้าใจด้วย ทั้งนี้ เพื่อการเปรียบเทียบกับหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องของไทย อันจะนำไปสู่การค้นหาลักษณะที่เหมาะสมกับประเทศไทยต่อไป

## 2. ด้านประชากรและตัวอย่าง

2.1 ประชากรในการสัมภาษณ์เจาะลึก คือ ผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งมีคุณสมบัติเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีอำนาจหน้าที่และประสบการณ์ในเรื่องที่ทำการวิจัย เพื่อพิจารณาและให้ข้อมูลตลอดจนข้อเสนอแนะต่างๆ เพิ่มเติมจากการวิจัยเอกสาร ซึ่งประชากรที่คุณสมบัติเช่นนั้นจะมีจำนวนไม่มากนัก ส่วนตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกตัวอย่างโดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 8 คน

2.2 ประชากรในการสนทนากลุ่ม คือ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีส่วนเกี่ยวข้องและมีความสำคัญต่อการบังคับใช้กฎหมาย และตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกตัวอย่างโดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 10 คน

## ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

1. ทำให้มีฐานข้อมูลการเปรียบเทียบกฎหมายไทยและต่างประเทศ ที่เกี่ยวข้องกับการรับรองกระบวนพิจารณาของศาลกับการรับรองกระบวนพิจารณาของศาลต่างประเทศตามแนวทางของกฎหมายต้นแบบเกี่ยวกับการล้มละลายข้ามชาติของ คณะกรรมการการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศองค์การสหประชาชาติ

2. เกิดองค์ความรู้ถึงเหตุผลและความจำเป็นแนวคิดของคณะกรรมการการกฎหมายการค้าระหว่าง

ประเทศองค์การสหประชาชาติ เกี่ยวกับการล้มละลายข้ามชาติในการจัดทำ Model Law on Cross-Border Insolvency ซึ่งใช้เป็นแนวทางในการพัฒนากฎหมายล้มละลายของไทยเกี่ยวกับการล้มละลายข้ามชาติ

3. ทำให้ทราบปัญหาเกี่ยวกับผลกระทบอำนาจอธิปไตยทางศาล อำนาจอธิปไตยในการนำทรัพย์สินที่ตั้งอยู่ในประเทศไทยไปแบ่งให้แก่เจ้าหนี้ต่างประเทศ และแนวทางที่จะคุ้มครองเจ้าหนี้ในประเทศ ในการพัฒนาและการแก้ไขปัญหากฎหมายล้มละลายเกี่ยวกับการรับรองกระบวนการพิจารณาของศาลต่างประเทศตามกฎหมายต้นแบบของคณะกรรมการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศองค์การสหประชาชาติ เกี่ยวกับการล้มละลายข้ามชาติ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

4. จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำให้ได้แนวทางในการพัฒนาและแนวทางในการแก้ไขปัญหากฎหมายล้มละลายเกี่ยวกับการรับรองกระบวนการพิจารณาของศาลต่างประเทศตามกฎหมายต้นแบบของคณะกรรมการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศองค์การสหประชาชาติ เกี่ยวกับการล้มละลายข้ามชาติ

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

หลักการที่สำคัญสูงสุดของกฎหมายล้มละลายก็คือ หลักที่ประสงค์ให้เจ้าหนี้ได้รับชำระหนี้เสมอภาคทั่วหน้ากัน ซึ่งหมายถึงหลักความเท่าเทียมกัน และได้รับส่วนแบ่งในอัตราที่เสมอหน้ากันในกองทรัพย์สินของลูกหนี้ระหว่างเจ้าหนี้ด้วยกัน แต่ก็มีข้อยกเว้นสำหรับกรณีเจ้าหนี้มีประกัน และการหักกลบลบหนี้ ส่วนทฤษฎีของกฎหมายล้มละลาย มีทฤษฎีที่สำคัญ ได้แก่

1. ทฤษฎีที่ว่าด้วยการต่อรองของเจ้าหนี้ (The creditors' bargain theory) ทฤษฎีนี้เห็นว่า กฎหมายล้มละลายควรมีจุดมุ่งหมายเพื่อประโยชน์ของเจ้าหนี้และบุคคลอื่นที่อาจได้รับผลกระทบจากการล้มละลายของลูกหนี้ (Jullamon, 2015, p. 10) ทั้งๆ ที่มีได้

เกี่ยวข้องกับกฎหมายล้มละลาย และไม่ควรปกป้องผลประโยชน์ของผู้ที่มีใช้เจ้าหนี้

2. ทฤษฎีที่ว่าด้วยการเข้าถึงค่านิยมอันหลากหลาย (multiple values approach) ทฤษฎีนี้เห็นว่า นอกจากประโยชน์ของเจ้าหนี้แล้ว ควรพิจารณาถึงสิ่งอื่นที่มีความสำคัญ เช่นการเผยแพร่กระบวนการล้มละลาย การคุ้มครองการลงทุนของสาธารณะ การยึดมั่นในจริยธรรมของธุรกิจ การคุ้มครองผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินธุรกิจต่อไปของลูกหนี้ (Phan-itwong, 2010, p. 23) โดยศาลเป็นผู้สร้างความเป็นธรรมและความยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพ

3. ทฤษฎีว่าด้วยผลของกระบวนการล้มละลาย กระบวนการล้มละลายจะมีผลเพียงใด มีสองทฤษฎีที่รองรับ คือ ทฤษฎี Territoriality Approach และทฤษฎี Universality Approach ดังนี้

3.1. ทฤษฎี Territoriality Approach คือ กระบวนการล้มละลายเกิดขึ้นที่ใด ย่อมมีผลต่อทรัพย์สินที่อยู่ภายในรัฐนั้นเท่านั้น ดังเช่นที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติล้มละลาย พุทธศักราช 2483 มาตรา 177 ผลของกระบวนการล้มละลายในทฤษฎี Territoriality Approach เป็นแนวความคิดที่อยู่บนพื้นฐานของหลักเขตอำนาจรัฐเหนือดินแดน ดังนั้นสาระโดยหลักของทฤษฎีนี้จะจำกัดผลของกระบวนการล้มละลายอยู่แต่ในประเทศที่เริ่มกระบวนการพิจารณาคดีล้มละลายขึ้นเท่านั้น กล่าวคือ การที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งให้พิทักษ์ทรัพย์สินของลูกหนี้

(Mhakhun, 2010, p. 95) หรือให้ลูกหนี้ล้มละลายนั่น ผลของคำพิพากษาหรือคำสั่งดังกล่าวต่อกระบวนการพิจารณาคดีล้มละลายที่จะดำเนินต่อไปจะจำกัดขอบเขตอยู่แต่ภายในประเทศที่เริ่มกระบวนการพิจารณาคดีล้มละลายขึ้น โดยเฉพาะผลเกี่ยวกับทรัพย์สินของลูกหนี้

3.2 ทฤษฎี Universality Approach คือ กระบวนการล้มละลายที่มีผลต่อทรัพย์สิน ทั้งหมด

ของลูกหนี้ ไม่ว่าทรัพย์สินนั้นจะตั้งอยู่ ณ ที่ใดโดยไม่ต้องคำนึงถึงเขตอำนาจรัฐที่ต่างกันทฤษฎี Universality Approach มีแนวความคิดต่อผลของกระบวนการล้มละลายว่ากระบวนการพิจารณาคดีล้มละลายนั้นควรจะถูกยอมรับ และรับรองให้มีกระบวนการพิจารณาเพียงหนึ่งเดียว หรือรวมเป็นกระบวนการพิจารณาเดียว โดยให้มีผลใช้บังคับในทุกประเทศทั่วโลก โดยไม่ถูกจำกัดอยู่แต่ในประเทศที่เริ่มกระบวนการพิจารณาคดีล้มละลายขึ้นเท่านั้น แนวความคิดนี้กล่าวได้ว่าเป็นแนวความคิดในอุดมคติเกี่ยวกับผลของกระบวนการล้มละลายที่ต้องการให้มีผลเป็นการสากลทุกประเทศ (Chokmoh, 2007, p. 65) โดยไม่ถูกจำกัดตามหลักดินแดนในเรื่องเขตอำนาจรัฐ ซึ่งเป็นแนวความคิดที่เด่นชัดของแนวความคิดตามทฤษฎี Universality Approach คือ Model

International Insolvency Cooperation Act (MIICA) ซึ่ง MIICA นี้เป็นกฎหมายต้นแบบที่อยู่บนพื้นฐานของแนวความคิดในทฤษฎี Universality Approach อย่างเด่นชัด โดยมีหลักการสำคัญให้มีสถานที่ที่บริหารจัดการทรัพย์สินของลูกหนี้ผู้ล้มละลายเพียงแห่งเดียวไม่ว่าทรัพย์สินนั้นจะอยู่ ณ ที่ใด

4. หลักต่างตอบแทน (Reciprocity) หลักต่างตอบแทนเป็นหลักการพื้นฐานดั้งเดิมของกฎหมายล้มละลายข้ามชาติซึ่งเป็นปัจจัยที่ใช้พิจารณาสิทธิเริ่มต้นกระบวนการล้มละลาย หรือร้องขอให้รับรองกระบวนการล้มละลายในแต่ละรัฐ (Tawetikul, 2004, p. 32) โดยมีหลักการว่าหากรัฐหนึ่งปฏิบัติต่ออีกรัฐหนึ่งในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง อีกรัฐก็จะปฏิบัติตอบแทนในลักษณะเดียวกัน

## กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

|                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| แนวคิดทฤษฎีและหลักสาระสำคัญของกฎหมายต้นแบบเกี่ยวกับการล้มละลายข้ามชาติของ UNCITRAL                                                                                                                                                                                     |
| การรับรองกระบวนการพิจารณาของศาลต่างประเทศตามกฎหมายต้นแบบเกี่ยวกับการล้มละลายข้ามชาติของ UNCITRAL <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประเทศสหราชอาณาจักร</li> <li>- ประเทศสหรัฐอเมริกา</li> <li>- กฎหมายต้นแบบเกี่ยวกับการล้มละลายข้ามชาติของ UNCITRAL</li> </ul> |
| แนวคิดของ UNCITRAL ในการจัดทำ Model Law on Cross-Border Insolvency                                                                                                                                                                                                     |
| ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะในการพัฒนากฎหมายล้มละลายไทย                                                                                                                                                                                                            |

พระราชบัญญัติล้มละลาย พ.ศ. 2483  
(ฉบับที่ ...) พ.ศ. .... (แก้ไขเพิ่มเติมเกี่ยวกับการล้มละลายต่างประเทศ)

ภาพ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

## ระเบียบวิธีวิจัย

**1. การค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Research)** ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมเอกสารข้อมูลทางกฎหมายจากแหล่งข้อมูลต่างๆ เอกสารทางวิชาการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

**2. การสัมภาษณ์เจาะลึก (In-Depth Interview)** ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีความสำคัญต่อการบังคับใช้กฎหมายเพื่อตอบคำถามและแสดงความเห็นในทุกแง่มุม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้มาซึ่ง การเปรียบเทียบปัญหากฎหมายต่างประเทศกับประเทศไทยเกี่ยวกับการรับรองกระบวนการพิจารณาของศาลต่างประเทศเกี่ยวกับการล้มละลายข้ามชาติของ คณะกรรมการบริหารกฎหมายการค้าระหว่างประเทศองค์การสหประชาชาติ วิเคราะห์เหตุผลและความจำเป็นในการจัดทำ Model Law on Cross-Border Insolvency

**3. การสนทนากลุ่ม (Focus group)** ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดการสนทนากลุ่มโดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีส่วนเกี่ยวข้องและมีความสำคัญต่อการบังคับใช้กฎหมายเข้าร่วมสนทนาเพื่อพิจารณาและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร

## ผลการวิจัย

**1. สภาพปัญหา แนวความคิดของกฎหมายต่างประเทศและของประเทศไทยเกี่ยวกับการรับรองกระบวนการพิจารณาของศาลกับการรับรองกระบวนการพิจารณาของศาลต่างประเทศตามแนวทางของกฎหมายต้นแบบเกี่ยวกับการล้มละลายข้ามชาติของ คณะกรรมการบริหารกฎหมายการค้าระหว่างประเทศ องค์การสหประชาชาติ** พบว่า ในปัจจุบันการเพิ่มขึ้นของการล้มละลายข้ามชาติมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องในการค้าและการลงทุนของโลก ประกอบกับการกฎหมายล้มละลายภายในของแต่ละประเทศ

ไม่สามารถที่จะรองรับสถานการณ์นี้ได้ และบ่อยครั้งอาจเป็นอุปสรรคต่อการแก้ปัญหาในคดีล้มละลายข้ามชาติอีกด้วย โดยเฉพาะมีสาเหตุอันเนื่องมาจากการมีบทบัญญัติของกฎหมายที่ไม่เพียงพอ หรือไม่ลงรอยเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน อันเป็นผลกระทบหรือผลร้ายต่อความมั่นคงปลอดภัยทางด้านการเงินของธุรกิจในโลก ซึ่งไม่มีระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพและให้เกิดความยุติธรรมอย่างสูงสุด มีผลกระทบต่อการปกป้องคุ้มครองทรัพย์สินของลูกหนี้ผู้ล้มละลาย และเป็นอุปสรรคต่อการแบ่งทรัพย์สินของลูกหนี้ผู้ล้มละลายเพื่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อเจ้าหนี้ วิธีการในการแก้ปัญหาล้มละลายข้ามชาติ อาจใช้แนวทางในการแก้ปัญหาได้ทั้งตามกฎหมายภายในและแนวทางตามกฎหมายระหว่างประเทศ โดยจะใช้แนวทางใดแนวทางหนึ่ง หรือใช้ทั้งสองแนวทางประกอบกันเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวก็ได้ อย่างไรก็ตามหากใช้แนวทางตามกฎหมายภายในก็ต้องคำนึงถึงหลักการขั้นพื้นฐานตามกฎหมายระหว่างประเทศด้วย

การใช้แนวทางตามกฎหมายภายในแก้ปัญหาล้มละลายข้ามชาติ กระทำโดยการปรับปรุงบทบัญญัติกฎหมายภายใน หรือกำหนดกฎหมายภายในขึ้นใหม่ให้มีเนื้อหาที่แก้ปัญหาล้มละลายข้ามชาตินั้น สามารถกระทำได้โดยการสร้างกฎเกณฑ์ต่างๆ ตามกฎหมายระหว่างประเทศ เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระดับประเทศ เช่น กฎหมายต้นแบบของคณะกรรมการบริหารกฎหมายการค้าระหว่างประเทศองค์การสหประชาชาติ เกี่ยวกับการล้มละลายข้ามชาติ (UNCITRAL Model Law on Cross-Border Insolvency) คณะกรรมการบริหารกฎหมายการค้าระหว่างประเทศ องค์การสหประชาชาติ ได้จัดทำกฎหมายต้นแบบขึ้นเพื่อหวังให้เป็นแบบอย่างแก่ประเทศต่างๆ เพื่อนำไปใช้ในการบัญญัติกฎหมายภายในของตน นับเป็นเกณฑ์ระหว่างประเทศสมัยใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการล้มละลายข้ามชาติที่สร้างขึ้นโดยคณะกรรมการบริหารกฎหมายการค้า



ระหว่างประเทศองค์การสหประชาชาติ โดยรูปแบบของกฎหมายต้นแบบนั้นมีลักษณะยืดหยุ่น เปิดกว้างสำหรับให้ประเทศต่างๆ สามารถสอดแทรกบทบัญญัติที่เหมาะสมกับสภาพสังคมและวัฒนธรรมของแต่ละประเทศลงไป โดยเป็นผลงานที่ถือว่ามีความทันสมัยที่สุดทางด้านกฎหมายเกี่ยวกับกฎหมายล้มละลายในปัจจุบัน ทั้งนี้ เนื่องจากถูกสร้างหรือกำหนดขึ้นภายใต้การคำนึงถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประเทศต่างๆ ทั่วโลกไม่ว่าจะอยู่ในภูมิภาคใด และมีฐานะทางเศรษฐกิจในระดับใด

โดยเฉพาะอย่างยิ่งบทบัญญัติแห่งกฎหมายต้นแบบมีหลักการที่เป็นการผสมผสานความคิดระหว่างทฤษฎีว่าด้วยผลของกระบวนการล้มละลายในทฤษฎี Territoriality กับทฤษฎี Universality เข้าด้วยกัน โดยมีเจตจำนงให้เกิดกระบวนการพิจารณาคดีล้มละลายและผลของการดำเนินกระบวนการพิจารณาที่เป็นหนึ่งเดียวกัน มีการผสมผสานความร่วมมือระหว่างกระบวนการพิจารณาทั้งหลายให้เกิดเป็นกระบวนการพิจารณาที่เป็นสากล และเกิดผลในวงกว้างตามหลักการของทฤษฎี Universality แม้จะมีกระบวนการพิจารณาที่เป็นสากลในแต่ละประเทศก็สามารถที่จะเริ่มกระบวนการพิจารณาต่อลูกหนี้รายเดียวกันนั้นขึ้นอีกได้ตามหลักอำนาจอธิปไตยของตนเอง และสามารถดำเนินกระบวนการพิจารณาควบคู่กันไปได้ ทั้งนี้ภายใต้มาตรการที่กำหนดไว้ในกฎหมายต้นแบบ อีกทั้งในการรับรองกระบวนการพิจารณาคดีล้มละลายต่างประเทศ แต่ละประเทศก็จะมีดุลพินิจในระดับหนึ่งที่จะให้การยอมรับรับรองกระบวนการพิจารณาที่เกิดขึ้นในต่างประเทศ โดยเฉพาะในเรื่องนโยบายภายในของรัฐ ภายในแต่ละประเทศที่อาจจะเป็นเหตุแห่งการที่จะยกขึ้นอ้างเพื่อปฏิเสธการรับรองกระบวนการพิจารณาคดีล้มละลายจากต่างประเทศได้ ดังนั้นในนานาอารยประเทศ จึงได้มีการศึกษาถึงแนวทางในความร่วมมือทางระหว่างประเทศต่อปัญหาข้อพิพาท และคดีเกี่ยวกับการล้มละลาย

ข้ามชาติ โดยได้พยายามคำนึงรวมทั้งการประสานถึงความร่วมมือที่อาจจะเกิดขึ้น และความเป็นไปได้ในการให้ความร่วมมือกับประเทศต่างๆ รวมถึงการให้ความช่วยเหลือแก่ประเทศต่างๆ เกี่ยวกับคดีล้มละลายข้ามชาติ โดยเฉพาะกฎหมายต้นแบบของคณะกรรมการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศองค์การสหประชาชาติเกี่ยวกับการล้มละลายข้ามชาติ

**2. หลักการเหตุผลและความจำเป็นแนวคิดของคณะกรรมการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศองค์การสหประชาชาติ เกี่ยวกับการล้มละลายข้ามชาติในการจัดทำ Model Law on Cross-Border Insolvency ซึ่งใช้เป็นแนวทางในการพัฒนากฎหมายล้มละลายของไทยเกี่ยวกับการล้มละลายข้ามชาติ** พบว่า กฎหมายต้นแบบของคณะกรรมการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศ องค์การสหประชาชาติ เกี่ยวกับการล้มละลายข้ามชาติฉบับนี้ สะท้อนให้เห็นถึงควมมีประสิทธิภาพในกระบวนการจัดการที่เป็นหนึ่งเดียวของคดีล้มละลายข้ามชาติ ประเทศสมาชิกที่นำกฎหมายต้นแบบฉบับนี้ไปปรับใช้หรือรับหลักการของกฎหมายต้นแบบ จะเกิดประโยชน์อย่างมากในแง่ที่จะทำให้เกิดการพัฒนากระบวนการของคดีล้มละลายข้ามชาติ เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในคดีล้มละลายข้ามชาติ ซึ่งนับวันจะทวีมากขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากการค้าที่เปิดเสรีทั่วโลก และถือได้ว่าเป็นกฎหมายที่ลดปัญหาความไม่เท่าเทียมกันและลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างกฎหมายภายในของชาติต่างๆ โดยเฉพาะกับปัญหาของการเพิ่มขึ้นของบรรษัทข้ามชาติ ซึ่งเกิดปัญหาทางด้านของอำนาจศาล ยังคงเป็นหนึ่งในปัญหาที่มีความสำคัญเกี่ยวกับการดำเนินคดีในศาลของนิติบุคคลประเภทนี้ ทั้งนี้ เนื่องจากกฎหมายต้นแบบเป็นกฎหมายที่มีลักษณะเป็นบทบัญญัติของกฎหมายที่สามารถปรับใช้ให้สอดคล้องกับกฎหมายภายในของประเทศสมาชิกได้โดยไม่ต้องการให้อยู่ในรูปของสนธิสัญญาหรืออนุสัญญาระหว่างประเทศเพราะกฎหมาย

ต้นแบบนี้ มิได้มีข้อกำหนดให้ประเทศที่รับหลักการของกฎหมายต้นแบบนี้ไปนั้นจะต้องแจ้ง หรือแสดงความประสงค์ให้แก่องค์การสหประชาชาติทราบหรือแจ้งให้ประเทศอื่นทราบหรือรับกฎหมายต้นแบบนี้ด้วย

ประเทศสหรัฐอเมริกากฎหมายต้นแบบเป็นบทใหม่เพิ่มเข้ามาในกฎหมายล้มละลายเป็น chapter 15 การตีความของสหรัฐอเมริกาจะต้องประสานงานกับการตีความที่ได้รับจากประเทศอื่นๆ ที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นกฎหมายภายในตามกฎหมายต้นแบบในประเทศสหรัฐอเมริกานั้นวัตถุประสงค์ของ chapter 15 และกฎหมายต้นแบบที่มีพื้นฐานเดียวกัน ในส่วนของประเทศสหรัฐอเมริกามีการเริ่มภายใต้ chapter 15 ด้วย ตัวแทนต่างชาติ ยื่นคำร้องสำหรับการยอมรับของ “การดำเนินการในต่างประเทศ” chapter 15 ช่วยให้ตัวแทนต่างประเทศสิทธิในการเข้าถึงโดยตรงไปยังศาลสหรัฐอเมริกา เป้าหมายที่สำคัญที่สุดของ chapter 15 คือการส่งเสริมความร่วมมือและการประสานกันระหว่างศาลสหรัฐอเมริกา และบุคคลที่เข้ามาจากต่างประเทศ และห้ามมิให้มีการเลือกปฏิบัติต่อเจ้าหนี้ต่างประเทศ ยกเว้นบางอย่างของรัฐบาลต่างประเทศ และภาษี การเรียกร้องซึ่งอาจถูกควบคุมโดย สนธิสัญญา นอกจากนี้ยังต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้าให้กับเจ้าหนี้ต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับคดีล้มละลายในสหรัฐอเมริกา รวมทั้งแจ้งให้ทราบล่วงหน้าของสิทธิในการยื่นข้อเรียกร้อง ประเทศสหรัฐอเมริกา หากมีคดีล้มละลายข้ามชาติซึ่งจะเริ่มโดยตัวแทนจากต่างประเทศ เมื่อมีการดำเนินการหลักต่างประเทศที่ค้างอยู่ในประเทศอื่น เขตอำนาจของศาลล้มละลายถูกจำกัด โดยทั่วไปสินทรัพย์ของลูกหนี้ที่อยู่ในประเทศสหรัฐอเมริกา มีข้อจำกัดความร่วมมือกับการดำเนินการหลักในต่างประเทศโดยการ จำกัดสินทรัพย์นั้นอยู่ภายใต้อำนาจของศาลสหรัฐอเมริกาเพื่อที่จะไม่ยุ่งเกี่ยวกับการดำเนินการหลักต่างประเทศ ทันทิที่รับรู้ของการดำเนินการหลักต่างประเทศที่เข้ามาโดย

อัตโนมัติและบทบัญญัติอื่นๆ ของกฎหมายล้มละลาย มีผลบังคับใช้ภายในประเทศสหรัฐอเมริกา ตัวแทนต่างประเทศนอกจากนี้ยังได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจของลูกหนี้ตามปกติ ศาลสหรัฐอเมริกา มีอำนาจที่จะออกมาตรการเบื้องต้นโดยเร็วที่สุดนับแต่ได้รับคำร้องสำหรับการรับรู้ของการดำเนินการในต่างประเทศ เมื่อมีการดำเนินการหลักต่างประเทศที่ค้างอยู่ในประเทศอื่นศาลสหรัฐอเมริกาจะไม่ยุ่งเกี่ยวกับการดำเนินการหลักต่างประเทศ

ในส่วนของประเทศสหราชอาณาจักรได้มีการยอมรับกฎหมายเกี่ยวกับการล้มละลายข้ามชาติ ของคณะกรรมการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศ องค์การสหประชาชาติเรียกว่า The Cross-Border Insolvency Regulations 2006 มีวัตถุประสงค์ของกฎหมายเพื่อปรับให้เหมาะสมกับการใช้งานในประเทศอังกฤษ ความร่วมมือระหว่างศาลที่มีเขตอำนาจในเรื่องการล้มละลายข้ามชาติ รวมทั้งเขตอำนาจในเขตปกครองของประเทศสหราชอาณาจักร และส่วนอื่นๆ ของประเทศสหราชอาณาจักร เพื่อส่งเสริมตามวัตถุประสงค์ของคณะกรรมการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศ องค์การสหประชาชาติ เกี่ยวกับการล้มละลายข้ามชาติ คือ

(ก) ความร่วมมือระหว่างศาลและเจ้าหนี้ที่ผู้มีอำนาจอื่นๆ ของรัฐและต่างประเทศมีส่วนเกี่ยวข้องในกรณีของการล้มละลายข้ามชาติ

(ข) ความเชื่อมั่นทางกฎหมายมากขึ้นสำหรับการค้าและการลงทุน

(ค) การยุติธรรมและการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพของการล้มละลายข้ามชาติที่ช่วยปกป้องผลประโยชน์ของเจ้าหนี้ทั้งหมดและผู้ที่เกี่ยวข้องรวมถึงลูกหนี้

(ง) การป้องกันและมูลค่าของสินทรัพย์ของลูกหนี้

(จ) การอำนวยความสะดวกการช่วยเหลือของธุรกิจที่ประสบปัญหาทางการเงินจึงช่วยปกป้องการลงทุนการจ้างงานโดยจากการศึกษาโครงสร้างของ

กฎหมายประเทศสหราชอาณาจักร รับเอากฎหมายต้นแบบ มาเป็นกฎหมายภายในเกือบจะทั้งหมด โดยมีการปรับเปลี่ยนเพียงเล็กน้อย และแยกออกมาเป็นกฎหมายอีกฉบับไม่ได้รวมอยู่ใน Insolvency Act 1986

### การอภิปรายผล

จากสภาพปัญหาและความเป็นไปได้ ในการรับหลักการของกฎหมายต้นแบบเกี่ยวกับการล้มละลายข้ามชาติของคณะกรรมการสิทธิการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศ องค์การสหประชาชาติ (UNCITRAL) ในการรับรองกระบวนการพิจารณาของศาลต่างประเทศตามกฎหมายต้นแบบของคณะกรรมการสิทธิการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศ องค์การสหประชาชาติ (UNCITRAL) เกี่ยวกับการล้มละลายข้ามชาติ จากการที่ประเทศต่างๆ ได้ประสบถึงปัญหา “การล้มละลายข้ามชาติ” ซึ่งเป็นปรากฏการณ์หนึ่งในทางการค้าของโลกอันเป็นผลสะท้อนกลับจากการขยายตัวของเศรษฐกิจโลกในปัจจุบัน เหล่านี้ และได้คำนึงถึงความสำคัญของปัญหาว่ามีความสลับซับซ้อน และมีผลกระทบต่อเศรษฐกิจโลกต่อเนื่องอย่างเป็นลูกโซ่ ซึ่งนับวันปัญหาจะมากขึ้นและทวีความซับซ้อนมากขึ้นเรื่อยๆ หลายประเทศจึงมีความร่วมมือกันในการพยายามสร้างข้อตกลงระหว่างประเทศขึ้นระหว่างกันในระดับทวิภาคี และพหุภาคี อันได้แก่ สนธิสัญญาและอนุสัญญาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับคดีล้มละลายอันมีองค์ประกอบพัวพันกับต่างประเทศ ปรากฏการณ์ดังกล่าวเป็นการล้มละลายข้ามชาติ ก็เนื่องจากว่าผลที่ตามมาจากการล้มละลายนั้นเกิดขึ้นหรือมีความเกี่ยวพันกับหลายประเทศ อันเป็นผลเรื่องมาจากลักษณะนิติพันธ์ของคดีล้มละลายข้ามชาตินั้น ที่มีลักษณะระหว่างประเทศ เพราะมีจุดเกาะเกี่ยวในทางระหว่างประเทศอยู่ในคดีนั้น ไม่ว่าจะเป็นเพราะการก่อนิติสัมพันธ์ สัญชาติ ภูมิลำเนา ถิ่นที่อยู่ที่ตั้งใหญ่ของนิติบุคคล สถานประกอบการ การประกอบธุรกิจของ

ลูกหนี้และเจ้าหนี้ และโดยเฉพาะทรัพย์สินของลูกหนี้ ซึ่งอาจมีอยู่ในหลายประเทศทั่วโลก

ปัจจุบัน ประเทศไทยมีกฎหมายว่าด้วยการล้มละลาย อันได้แก่ พระราชบัญญัติล้มละลาย พ.ศ. 2483 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมล่าสุดโดย พระราชบัญญัติล้มละลาย (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2558 และพระราชบัญญัติล้มละลาย (ฉบับที่ 9) พ.ศ. 2559 ซึ่งบทบัญญัติดังกล่าวมีทั้งที่มีความเหมาะสมอยู่แล้วและที่ยังมีความไม่เหมาะสมกับสภาพของข้อเท็จจริง นอกจากนี้ยังมีประเด็นซึ่งควรสร้างหรือกำหนดกฎเกณฑ์เพิ่มเติมเพื่อให้เหมาะสมและเพียงพอกับสภาพของข้อเท็จจริงในกรณีล้มละลายข้ามชาติด้วย โดยสรุปแล้ว ประเทศไทยควรพิจารณาปรับปรุงกฎหมายล้มละลายโดยคำนึงถึงกรณีล้มละลายข้ามชาติเป็นประเด็นที่สำคัญอันหนึ่ง การปรับปรุงดังกล่าวก็โดยการคำนึงถึงการมีบทบัญญัติที่เหมาะสมและเพียงพอกับกรณีล้มละลายข้ามชาติ และเป็นส่วนหนึ่งของกฎหมายล้มละลาย

การพัฒนากฎหมายล้มละลายว่าด้วยการล้มละลายข้ามชาติของไทยนั้น ควรประกอบด้วยสองส่วนสำคัญคือ การปรับปรุงบทบัญญัติที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับสภาพของข้อเท็จจริงและการเพิ่มเติมบทบัญญัติเพื่อความเพียงพอของกฎเกณฑ์ ทั้งนี้โดยอยู่บนพื้นฐานของหลักเขตอำนาจของรัฐและกฎหมายระหว่างประเทศแผนกคดีบุคคล

ในการรับหลักการและหลักการสำคัญของกฎหมายต้นแบบเกี่ยวกับการล้มละลายข้ามชาติของคณะกรรมการสิทธิการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศ องค์การสหประชาชาติในกรณีการรับรองกระบวนการพิจารณาของศาลต่างประเทศตามกฎหมายต้นแบบของคณะกรรมการสิทธิการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศ องค์การสหประชาชาติ เกี่ยวกับการล้มละลายข้ามชาติ ผลดี ผลเสีย ที่เกิดขึ้นในการรับรองกระบวนการพิจารณาของศาลต่างประเทศตามกฎหมายล้มละลายของไทยกับการรับรองกระบวนการพิจารณาของศาลต่างประเทศ

ตามแนวทางของกฎหมายต้นแบบเกี่ยวกับการล้มละลายข้ามชาติของคณะกรรมการการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศ องค์การสหประชาชาติ และแนวทางของหลักเกณฑ์ในการพัฒนาและการแก้ไขปัญหากฎหมายล้มละลายเกี่ยวกับผลของการรับรองกระบวนการพิจารณาของศาลต่างประเทศตามกฎหมายต้นแบบของคณะกรรมการการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศ องค์การสหประชาชาติ เกี่ยวกับการล้มละลายข้ามชาติ ตลอดจนข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนากฎหมายล้มละลายเกี่ยวกับการรับรองกระบวนการพิจารณาของศาลต่างประเทศตามกฎหมายต้นแบบของคณะกรรมการการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศ องค์การสหประชาชาติ เกี่ยวกับการล้มละลายข้ามชาติ ในการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่มีความชัดเจนและน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น โดยผู้วิจัยได้นำผลสรุปของข้อมูลที่ได้บูรณาการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขแนวทางของกฎหมายเดิมให้มีความสมบูรณ์และให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะ

1. ปรับปรุงกฎหมายล้มละลายโดยคำนึงถึงกรณีล้มละลายข้ามชาติเป็นประเด็นที่สำคัญอันหนึ่ง การปรับปรุงดังกล่าวก็โดยการคำนึงถึงบริบทของประเทศและบริบทอื่นๆ ของกฎหมายล้มละลาย ความโปร่งใส แน่นนอน และมีประสิทธิภาพ และเป็นส่วนหนึ่งของกฎหมายล้มละลาย โดยการรับหลักการแห่งกฎหมายต้นแบบของคณะกรรมการการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศ องค์การสหประชาชาติ (UNCITRAL) เกี่ยวกับการล้มละลายข้ามชาติ เพื่อให้สามารถรองรับคดีล้มละลายข้ามชาติที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างเป็นธรรมต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับคดี และความร่วมมือระหว่างประเทศ

2. ในการรับหลักการแห่งกฎหมายต้นแบบของคณะกรรมการการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศ

องค์การสหประชาชาติ (UNCITRAL) เกี่ยวกับการล้มละลายข้ามชาติ ประเทศไทยควรที่จะเพิ่มเติมจากกฎหมายล้มละลายของประเทศไทยที่มีอยู่แล้ว ในส่วนเกี่ยวกับการล้มละลายต่างประเทศ ทั้งนี้เนื่องจากกฎหมายที่เกี่ยวกับการล้มละลายของประเทศไทยที่มีอยู่แล้วคือ พระราชบัญญัติล้มละลาย พุทธศักราช 2483 ซึ่งเป็นบทบัญญัติของกฎหมายที่มิเจตนาารมณ์ในการบังคับใช้กับกระบวนการพิจารณาคดีล้มละลายในประเทศเป็นหลัก แต่กฎหมายต้นแบบเป็นกฎหมายที่จะมุ่งใช้บังคับกับกระบวนการพิจารณาคดีล้มละลายที่มีองค์ประกอบพัวพันกับต่างประเทศ เพื่อให้เกิดความคล่องตัว และความชัดเจนในการบังคับใช้กฎหมาย

3. การรับรองกระบวนการต่างประเทศ ให้สงวนไว้เฉพาะประเทศที่รับรองหลักการกฎหมายล้มละลายข้ามชาติต้นแบบของ UNCITRAL เท่านั้น และกำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติมให้การรับรองกระบวนการต่างประเทศไม่ว่าจะเป็นการรับรองรูปแบบกระบวนการหลักต่างประเทศ หรือกระบวนการรองต่างประเทศต้องไม่ทำให้เจ้าหนี้ในประเทศไทยเสียเปรียบเจ้าหนี้ต่างประเทศ

กำหนดเงื่อนไขการยื่นคำร้องขอให้รับรองกระบวนการต่างประเทศโดยผู้แทนกระบวนการต่างประเทศหรือทรีสตี เช่น กฎหมายอาจกำหนดเงื่อนไขให้ผู้แทนกระบวนการต่างประเทศหรือทรีสตีมีหน้าที่ต้องแถลงรายชื่อเจ้าหนี้ที่อยู่ใน ประเทศไทยและประกาศในหนังสือพิมพ์รายวัน (ซึ่งเป็นที่นิยมของประชาชนและในทางธุรกิจ) 2 ฉบับ เป็นระยะเวลา 7 วัน เป็นต้น เพื่อให้เจ้าหนี้ในประเทศไทยสามารถใช้สิทธิเข้าสู่กระบวนการล้มละลายในไทยได้ด้วย และในการพิจารณากฎหมายต้นแบบของคณะกรรมการการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศ องค์การสหประชาชาติ (UNCITRAL) เกี่ยวกับการล้มละลายข้ามชาตินั้น ให้พิจารณาเกี่ยวกับการล้มละลายของประเทศไทยที่มีอยู่แล้วประกอบด้วย ซึ่งมีความสอดคล้องกัน กับที่มีอยู่ในพระราชบัญญัติล้มละลาย พุทธศักราช 2483 เพื่อมิให้เกิดปัญหาใน

การบังคับใช้และการตีความ เพราะจะมีผลของการบังคับใช้ภายในประเทศเช่นเดียวกัน

การตัดสินใจรับรองกระบวนการพิจารณาต่างประเทศศาลมีอำนาจปฏิเสธถ้าขัดต่อแนวนโยบายแห่งรัฐ ความสงบเรียบร้อย หรือศีลธรรมอันดีของประชาชนของประเทศไทย โดยกำหนดเป็นข้อยกเว้น การรับรองเอกสารต่างๆ จะอยู่ในระดับของโนตารีเท่านั้น ไม่ต้องผ่านกระบวนการนิติการของกระทรวงการต่างประเทศ

4. กำหนดให้ศาลล้มละลายเป็นศาลที่มีอำนาจตามกฎหมาย เพราะเป็นศาลชำนาญพิเศษที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายโดยตรงและมีบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้พิพากษา เจ้าพนักงานของศาล หรือนิติกร ที่มีความรู้ความเข้าใจ และมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการพิจารณาคดีล้มละลายอยู่แล้วเพื่อให้ได้มีการบังคับใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ ยังกำหนดให้กรมบังคับคดีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบังคับคดีล้มละลายข้ามชาติ ตั้งแผนก

พิเศษขึ้นมาเพื่อบริหารงานคดีล้มละลายข้ามชาติโดยเฉพาะ รวมทั้งคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้เกี่ยวกับคดีล้มละลายข้ามชาติ ตลอดจนมีทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศที่ต้องมีการร่วมมือและประสานงานระหว่างองค์การระหว่างประเทศต่างๆ ที่เกี่ยวกับกฎหมายล้มละลายข้ามชาติ เพื่อให้การปฏิบัติงานดังกล่าวมีความสอดคล้องกันและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

5. ปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติล้มละลาย พุทธศักราช 2483 เพื่อให้มีความสอดคล้องกันและเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับกฎหมายต้นแบบของคณะกรรมการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศ องค์การสหประชาชาติ (UNCITRAL)

6. ใช้หลักความร่วมมือระหว่างประเทศ โดยทำเป็นสนธิสัญญาข้อตกลงระหว่างประเทศ ตามหลักต่างตอบแทน สามารถดำเนินการโดยมีข้อตกลงทางการศาลกับประเทศที่มีความพร้อมและมีมูลค่าการลงทุนระหว่างกันสูง

## References

- Jullamon, C. (2015). *Explanation of bankruptcy law* (2<sup>nd</sup> ed.). Bangkok: Office of the Thai Bar Institute of Legal Education, 2015. [In Thai]
- Jullamon, K. (2015). Considerations of Thailand in the implementation of the transnational bankruptcy law, *Dupla*, 62(3), 58-79. [In Thai]
- Mhakhun, W. (2010). *Explanation of the bankruptcy and debt rehabilitation business*. (13<sup>th</sup> ed.). Bangkok: Nitiban. [In Thai]
- Phanitwong, P. (2000). *Bankruptcy law description*. Bangkok: Nitibankan. [In Thai]
- Suwanakota, S. (1999). UNCITRAL's original draft law on transnational bankruptcy, *Dupla*, 46(1), 5-31. [In Thai]
- Tawetikul, T. (2004). *International law teaching personnel section*. Bangkok: Thammasat University and Politics. [In Thai]



## ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของนักศึกษาสาธารณสุขศาสตร์ในวิทยาลัยสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดสมุทรสงคราม

ธรรมศักดิ์ สายแก้ว<sup>1</sup> สุนันทา ศรีศิริ<sup>2</sup> สมฤดี สายหยุดทอง<sup>3</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเครียดของนักศึกษาสาธารณสุขศาสตร์ วิทยาลัยสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดสมุทรสงคราม ที่กำลังศึกษาในชั้นปีที่ 1 - 3 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2560 จำนวน 189 คน เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ วิเคราะห์ความสัมพันธ์ โดยใช้ค่าสถิติไคสแควร์ Chi - square และวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติก (Logistic regression analysis) เพื่อค้นหาตัวพยากรณ์ปัจจัยสาเหตุความเครียด

ผลการวิจัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีภาวะความเครียด ร้อยละ 49 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ บุคลิกภาพส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการเรียน ได้แก่ ชั้นปีการศึกษา มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของนักศึกษา สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.005 และ 0.001 ตามลำดับ แต่เมื่อนำเข้าสมการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติก ด้วยวิธี Forward Stepwise ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรกลุ่มนักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีความเครียดมากกว่ากลุ่มนักศึกษาชั้นปีที่ 1 เป็น 3.178 เท่า (95% CI : 1.643 – 6.148) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.016 และบุคลิกภาพแบบ A มีความเครียดมากกว่า กลุ่มบุคลิกภาพแบบ B 2.278 เท่า (95% CI : 1.164 – 4.459) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.012

**คำสำคัญ:** ความเครียด; ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด; นักศึกษาสาธารณสุขศาสตร์

**ประเภทบทความ:** บทความวิจัย

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาเอกการศึกษาชุมชนบัณฑิต สาขาวิชาสุขภาพศึกษาและพลศึกษา คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 114 ซอย สุขุมวิท 23 แขวง คลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110, ประเทศไทย  
อีเมล: Redbobby52@hotmail.com

<sup>2</sup> ภาควิชาสุขภาพศึกษา คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

<sup>3</sup> ภาควิชาสรีรวิทยา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

## The Factors Influenced Stress of Public Health Students in College of Allied Health Sciences, Suan Sunandha Rajabhat University, Samutsongkhram Campus

Tammasak Saykaew<sup>1</sup> Sununta Srisiri<sup>2</sup> Somrudee Saiyudthong<sup>3</sup>

### Abstract

The purpose of this research was to study stress levels and the factors influenced stress levels of Public Health Students in College of Allied Health Sciences, Suan Sunandha Rajabhat University, Samutsongkhram campus. The samples of this study consisted of 189 Public Health Student On 1-3 level of undergraduate students, Academic year 2018. The data were collected by questionnaire and analyzed by frequency percentages Chi – square test and Logistic regression analysis.

The result found the students 49% had severe stress level. The factors associated with stress level of Public Health Student in College of Allied Health Sciences, Suan Sunandha Rajabhat University, Samutsongkhram campus were the personal factors such as personality and the study factors such as level of undergraduate students that a significance level at 0.005 and 0.001 respectively. After analyzed the linear logistic regression analysis with Forward Stepwise method. The results showed that the second level of undergraduate students had stress more than the first level of undergraduate students at 3.178 (95% CI : 1.643 - 6.148) with statistically significant at 0.016 and personality type A had stress more than Personality group type B at 2.278 (95% CI: 1.164 - 4.459) with statistical significance at 0.012

**Keywords:** Stress; Factors influenced stress; Public Health Students

**Type of Article:** Research Article

<sup>1</sup> Doctor of Education degree in Health Education and Physical Education, Faculty of Physical Education, Srinakharinwirot University.

114 Sukhumvit 23, Khlong Tan Nuea, Wattana District, Bangkok 10110, Thailand  
Email: Redbobby52@hotmail.com

<sup>2</sup> Department of Health Education, Faculty of Physical Education, Srinakharinwirot University.

<sup>3</sup> Department of Physiology, Faculty of Medicine, Srinakharinwirot University

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงทำให้การดำเนินชีวิตของคนเราต้อง แข่งขันกันมากขึ้น ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ต่างๆ รอบตัวแบบไม่คาดคิดไว้ก่อน และหลายๆ คนที่ไม่สามารถแก้ไขหรือปรับตัวได้ จึงเกิดมีอาการเครียด

จากสถิติกรมสุขภาพจิต พบว่า ในปี พ.ศ. 2560 วัยรุ่นไทยกลุ่มอายุ 20 – 24 ปี มีอัตราการฆ่าตัวตาย 4.94 ต่อประชากรแสนคน และเพิ่มขึ้นเป็น 5.33 ต่อประชากรแสนคนในปี พ.ศ. 2561 เมื่อจำแนกตามประเภทของปัญหาที่ส่งผลให้มีการคิดฆ่าตัวตาย ได้แก่ ปัญหาความเครียดหรือวิตกกังวล ปัญหาความรัก และซึมเศร้า ตามลำดับ (Department of Mental Health, 2019)

จากการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด และปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความเครียด ในนักศึกษาปริญญาตรีทุกชั้นปี ระหว่างปี พ.ศ. 2551 – 2560 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ บุคลิกภาพ ค่าใช้จ่ายต่อเดือน ปัญหาสุขภาพ ลักษณะการอยู่อาศัย (Apiwatanasiri et al., 2007, pp. 416 – 424; Thaweekoon et al., 2012, pp. 1-11; Khanthakhuarn, 2015; Essel & Owusu, 2017) ปัจจัยด้านครอบครัว ได้แก่ สถานภาพสมรสของบิดามารดา บุคคลที่ปรึกษาหรือขอความช่วยเหลือ และสัมพันธ์กับครอบครัว (Wonglakorn et al., 2011; Hochin, 2014; Boostel, 2017) ปัจจัยด้านการเรียน ได้แก่ ชั้นปี คะแนนเฉลี่ยสะสม สัมพันธภาพระหว่างกับเพื่อน และอาจารย์ (Sattung 2012; Chantarasema, 2012; Lertsakornsiri, 2015) ปัจจัยเหล่านี้ล้วนมีความสัมพันธ์กับการเกิดความเครียดในกลุ่มนักศึกษาทั้งสิ้น

วิทยาลัยสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่ได้ผลิตบุคลากรด้านสาธารณสุขศาสตร์ ซึ่งมีการควบคุมคุณภาพของ

หลักสูตร โดยสภาวิชาชีพการสาธารณสุขชุมชน ทำให้นักศึกษาต้องมีความสามารถทั้งทางด้านทฤษฎี และการปฏิบัติอย่างมาก จึงอาจจะก่อให้เกิดความเครียดแก่นักศึกษาได้ ความเครียดที่รุนแรงจะทำให้ความตั้งใจในการศึกษาลดลง ผลการเรียนรู้ตกต่ำ จนไม่

สามารถเรียนต่อไปได้ หรือถ้าเรียนต่อจนสำเร็จ การศึกษาได้จะทำให้วิชาชีพการสาธารณสุขชุมชนมีบุคลากรที่ไม่สมบูรณ์พร้อม ในด้านจิตใจอาจส่งผลกระทบต่อ การให้บริการสุขภาพไม่มีประสิทธิภาพ (Rose, 1996) ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความเครียดและปัจจัยที่มีผลของนักศึกษาสาธารณสุขศาสตร์เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหาร และอาจารย์ที่ปรึกษาในการจัดกิจกรรมหรือกระบวนการจัดการความเครียดของนักศึกษาสาธารณสุขศาสตร์ในอนาคตต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดและปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของนักศึกษาสาธารณสุขศาสตร์ ในวิทยาลัยสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดสมุทรสงคราม
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดกับระดับความเครียดของนักศึกษาสาธารณสุขศาสตร์ ในวิทยาลัยสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดสมุทรสงคราม

## สมมุติฐานในการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านครอบครัว ปัจจัยด้านการเรียน และปัจจัยด้านสังคม มีความสัมพันธ์กับความเครียดของนักศึกษาสาธารณสุขศาสตร์ ในวิทยาลัยสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดสมุทรสงคราม

## ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาในนักศึกษา สาธารณสุขศาสตร์ วิทยาลัยสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษา จังหวัดสมุทรสงครามที่กำลังศึกษาในชั้นปีที่ 1 - 3 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2560 จำนวน 189 คน ศึกษาวิจัยในระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2560 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2561

## นิยามศัพท์

ความเครียด (Stress) (La Zarus, as cited in Department of Mental Health, 1998, p. 12) ได้อธิบายไว้ว่า **ความเครียด** หมายถึง ภาวะความไม่สมดุลทางอารมณ์ ซึ่งเกิดจากกระบวนการรับรู้ หรือ การประเมินของบุคคลต่อสิ่งที่เข้า มาในประสบการณ์ ว่า สิ่งนั้นเป็นสิ่งที่คุกคามโดยเป็นผลจากการกระทำร่วมกันของสภาพแวดล้อมภายนอก อันได้แก่ สิ่งแวดล้อม ในสังคม ในการทำงาน ในธรรมชาติ และเหตุการณ์ ต่างๆ ในชีวิตกับปัจจัยภายใน ของบุคคล เช่น ทักษะคติ ลักษณะประจำตัว อารมณ์ ประสบการณ์ในอดีต ตลอดจนความต้องการของ บุคคลนั้น

**นักศึกษามหาวิทยาลัย** หมายถึง นักศึกษา สาขาสาธารณสุขศาสตร์ วิทยาลัยสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดสมุทรสงคราม ชั้นปีที่ 1 - 3 ปีการศึกษา 2560

**บุคลิกภาพ แบบ A** (Friedman and Rosenman, 1974) หมายถึง เป็นบุคลิกภาพของนักศึกษาที่มีลักษณะใจเร็ว ใจร้อน มีความก้าวหน้า การแข่งขันสูง และมุ่งผลสัมฤทธิ์ กลุ่มนี้จะเป็นลักษณะที่สำคัญก็คือ มักจะชอบทำงานหลายๆ อย่างในเวลาเดียวกัน เช่น อ่านหนังสือไปพร้อมกับทานอาหาร เป็นต้น ผลเสียก็คือมักจะกลายเป็นผู้ที่ป่วย และมีอัตราการเสียชีวิตด้วยโรคหัวใจระดับสูง

ปัจจัยด้านครอบครัว เป็นปัจจัยที่แสดงถึงความสัมพันธ์ภาพของนักศึกษากับบุคคลต่างๆ ในครอบครัว ในยามทุกข์ ยามสุข ได้แก่ การขอคำปรึกษา และสัมพันธ์ภาพกับบุคคลต่างๆ ในครอบครัว

ปัจจัยด้านการเรียน เป็นปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับการศึกษา ได้แก่ ระดับชั้นปี คะแนนเฉลี่ยสะสม การปรึกษา และสัมพันธ์ภาพกับบุคคลต่างๆ

ปัจจัยด้านสังคม เป็นปัจจัยต่างๆ ที่แสดงถึงความสัมพันธ์ภาพของนักศึกษากับบุคคลต่างๆ ในสังคม การเรียน ในยามมีปัญหาที่ไม่สบายใจ ได้แก่ สัมพันธ์ภาพกับเพื่อน และอาจารย์ที่ปรึกษา

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

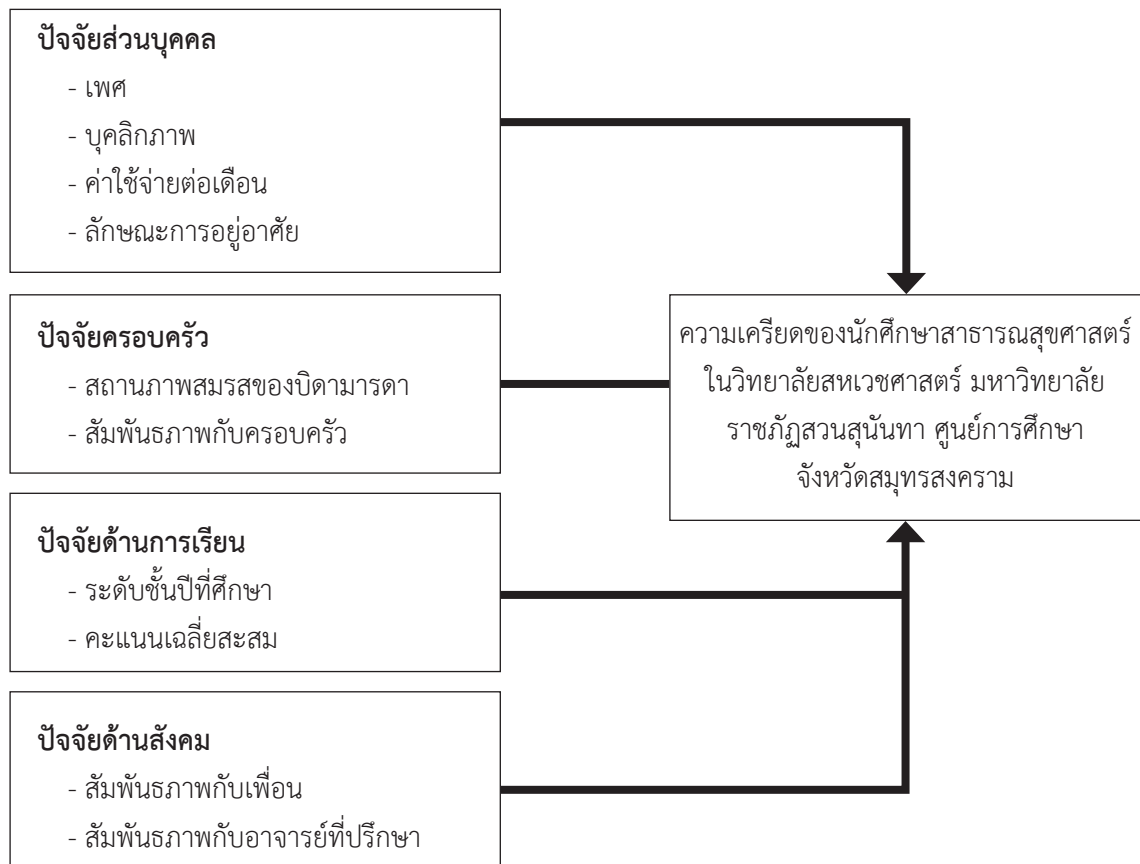
1. ทราบถึงระดับความเครียดและปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเครียดของนักศึกษาสาธารณสุขศาสตร์ วิทยาลัยสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดสมุทรสงคราม
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการ พัฒนารูปแบบการเรียนการสอน และปรับสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับนักศึกษาสาธารณสุขศาสตร์ วิทยาลัยสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดสมุทรสงคราม

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ตามแนวคิดลาซารัส (Lazarus & Folkman, 1984) ซึ่งเป็นทฤษฎีความเครียด เชิงจิตวิทยาที่เชื่อว่าความเครียด เกิดจากกระบวนการรับรู้ หรือการประเมินของนักศึกษาต่อการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อม อันเป็นผลจากการกระทำร่วมกันของสภาพแวดล้อมภายนอก และปัจจัยภายใน ของบุคคล ประสบการณ์ในอดีต มีอิทธิพลซึ่งกันและกัน สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา เมื่อนักศึกษาเข้ามาอยู่ในรั้ว มหาวิทยาลัยเอง ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ บุคลิกภาพ

ส่วนบุคคล ค่าใช้จ่ายต่อเดือน และลักษณะที่อยู่อาศัย ปัจจัยครอบครัว ประกอบด้วย สถานภาพสมรสของบิดามารดา และสัมพันธ์ภาพกับครอบครัว ปัจจัยด้านการเรียน ประกอบด้วย ระดับชั้นปีที่ศึกษา คะแนนเฉลี่ยสะสม และปัจจัยด้านสังคม ได้แก่ สัมพันธภาพกับเพื่อน และสัมพันธ์ภาพกับอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งปัจจัย

ต่างๆ เหล่านี้เป็นปัจจัยทางสังคมและสิ่งแวดล้อม ที่นักศึกษาต้องปรับตัวเข้าได้ต่อการเปลี่ยนแปลงระหว่างสภาพแวดล้อมเดิมกับสภาพแวดล้อมใหม่ ถ้านักศึกษาสามารถเรียนรู้และปรับตัวได้ย่อมไม่เกิดปัญหาใดๆ แต่ถ้าไม่สามารถปรับตัวได้ย่อมเกิดความเครียดตามมา



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## แนวคิด ทฤษฎี

### ความหมายของความเครียด

ลาซารัส และโฟล์คแมน (Lazarus and Folkman, 1984, p. 21) ให้ความหมายของความเครียดว่าเป็นผลจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม โดยที่

บุคคลเป็นผู้ประเมินด้วยบุคลิกลักษณะของตนเอง ส่วนหนึ่งและตามธรรมชาติของเหตุการณ์ในขณะนั้นว่าความสัมพันธ์เกินขีดความสามารถหรือทรัพยากรที่มีอยู่ ที่ตนเองจะใช้ต่อต้านได้ และรู้สึกว่าคุณค่าหรือเป็นอันตรายต่อความเป็นสุข



## สาเหตุของความเครียด

โดยทั่วไปสาเหตุที่อาจทำให้เกิดความเครียดจะมีได้หลายอย่างและอาจเกิดพร้อมกันไปได้ซึ่งสามารถแบ่งออกได้ เป็น 3 กลุ่ม ใหญ่ๆ ดังนี้

1. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ เทคโนโลยี หรือวิทยาการ กฎหมายและการเมือง กระแสโลกาภิวัตน์ ปัญหาสังคมในเรื่องต่างๆ
2. ปัจจัยในระดับองค์กร ได้แก่ ปัจจัยในเรื่องงาน บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สถานการณ์ปัญหาขององค์กร
3. ปัจจัยระดับบุคคล ปัญหาด้านบุคลิกภาพ และลักษณะบุคคล ปัญหาทางด้านจิตใจ การเปลี่ยนแปลงชีวิต ความแตกต่างด้านเพศ ปัญหาส่วนบุคคล ปัญหาครอบครัว ปัญหาทางการเงิน

## การประเมินและการวิเคราะห์ความเครียด

เป็นการประเมินตามระดับความเครียดโดยใช้ค่าคะแนนตามเกณฑ์ของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน 0 - 5 ท่านมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์ปกติ ระดับคะแนน 6 - 17 ท่านมีความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ ระดับคะแนน 18 - 25 ท่านมีความเครียดอยู่ในระดับสูงกว่าปกติเล็กน้อย ระดับคะแนน 26 - 29 ท่านมีความเครียดอยู่ในระดับสูงกว่าปกติปานกลาง

กล่าวโดยสรุป ความเครียดระดับต่างๆ ล้วนส่งผลกระทบต่อร่างกาย หากไม่สามารถจัดการหรือปรับตัวได้ อาจส่งผลให้เกิดการเจ็บป่วยทั้งทางร่างกายและจิตใจต่อตนเอง รวมถึงส่งผลในระดับองค์กรและประเทศอย่างมาก

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Chomngam and Armartpundit (2012) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความเครียดในการฝึกปฏิบัติงาน

ภาคสนามของนักศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาธารณสุขในวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธรจังหวัดอุบลราชธานี พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความเครียดเฉลี่ยร้อยละ 80.5 ( $SD = 16.8$ ) จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เบื้องต้นพบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีระดับความสัมพันธ์เชิงบวกมากที่สุด ( $r = 0.25, p\text{-value} < 0.01$ ) รองลงมาได้แก่ การรับรู้สัมพันธภาพในครอบครัว ( $r = 0.24, p\text{-value} < 0.01$ ) การผ่อนคลายในชีวิตประจำวัน ( $r = 0.22, p\text{-value} < 0.01$ ) และปัจจัยอื่นๆ พบความสัมพันธ์ในระดับต่ำ พบว่ากลุ่มปัจจัยศึกษามีอำนาจการทำนายความเครียดร้อยละ 8.9 ( $R^2 = 0.096, R^2 \text{ adjusted} = 0.089, F = 25.7, p\text{-value} < 0.001$ ) ตัวแปรที่เป็นปัจจัยทำนายได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นตัวแปรที่ดีที่สุด (Best Predictor) รองลงมาได้แก่ การฝึกงานในโรงพยาบาลศูนย์ สัมพันธภาพในครอบครัวดังนั้น ควรนำตัวแปรที่ค้นพบไปวางแผนแก้ปัญหาให้ตรงตามสาเหตุ อันจะลดความเครียดในขณะฝึกงานให้ลดลงและมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในระยะยาวต่อไป

Changprasert (2018) ศึกษาระดับบุคลิกภาพ ห่วงศ์ประกอบ การปรับตัว และความเครียดของนายทหารนักเรียนชั้นบังคับหมวด จำนวน 400 คน พบว่า 1) นายทหารนักเรียนมีระดับความเครียดอยู่ในระดับสูง มีคะแนนเฉลี่ย 3.98 และมีลักษณะบุคลิกภาพห่วงศ์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.9 2) นักเรียนที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 3) นายทหารนักเรียนที่มีการปรับตัวด้านร่างกายแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 4) บุคลิกภาพแบบหัวน้าว และอายุ 30 - 39 ปี พยากรณ์ความเครียด ได้ร้อยละ 42.3 ค่าความคลาดเคลื่อนมีค่าเท่ากับ 5.351

Sihawong (2018, pp. 93 - 106) ศึกษา ระดับความเครียด ศึกษาปัจจัยที่ให้เกิดความเครียด ในนักศึกษาพยาบาล และสำรวจแนวทางจัดการกับความเครียดของนักศึกษาพยาบาล คณะพยาบาล ศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ชั้นปีที่ 1 - 4 ทุกราย จำนวน 294 ราย ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาพยาบาล มีความเครียดในระดับสูง (high stress) คิดเป็นร้อยละ 51.70 และมีความเครียดในระดับรุนแรง (severe stress) คิดเป็น ร้อยละ 20.10 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับความเครียดของนักศึกษาพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญ ทาง สถิติที่ระดับ 0.01 คือ ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการเรียน ปัจจัยด้านสัมพันธภาพ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านกิจกรรม และปัจจัย ด้านความคาดหวัง

Kabir Garg, Manu Agarwal and Pronob Kumar Dalal (2018, pp. 502 - 504) เป็นการศึกษาความ เครียด และความสัมพันธ์ขั้นปีและเพศ กับความเครียด ในนักศึกษาแพทย์ทางตอนเหนือของประเทศอินเดีย เป็นการศึกษาแบบภาพตัดขวาง กลุ่มตัวอย่างเป็น นักศึกษาแพทย์ 260 คน ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาปี สุดท้ายจะกังวลในระดับสูงมากเกี่ยวกับบุคลิกภาพส่วนบุคคลและความสามารถของตนเอง นักศึกษาชั้นปีที่ 2 กังวลมากเกี่ยวกับความไม่พร้อมของคณะ และการมี ข้อมูลสะท้อนกลับของคณะที่ไม่เพียงพอ นักศึกษาชั้น ปีที่ 1 จะกังวลใจมากเกี่ยวกับด้านการเงิน เพศชายให้ ความสำคัญกับความกังวลทางการเงินมากกว่าเพศหญิง

Esam Halboub, et al. (2018, pp. 37 - 45) เป็นการศึกษาการรับรู้ความเครียดและสาเหตุความ เครียดในนักศึกษาทันตแพทย์ในมหาวิทยาลัย Jazan ประเทศซาอุดีอาระเบีย เป็นการศึกษาแบบภาพตัดขวาง เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม DES คะแนนรวมของ ความเครียดทั้งหมด เป็นคะแนนปัจจัยบุคคลที่อธิบาย และวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัย เพศ ระดับการ ศึกษา สถานภาพสมรส และระดับเกรดเฉลี่ย ผลการ

วิจัยพบว่านักศึกษาทันตแพทย์ 366 คน ร้อยละ 57 เป็น เพศหญิงและนักศึกษาที่แต่งงานแล้วมีความเครียดสูง กว่ากลุ่มอื่นๆ ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับระดับ ความเครียด ระดับความเครียดจะมีค่าน้อยในระดับ เกรดเฉลี่ยสะสมที่สูง ระดับการศึกษาและเพศสามารถ ร่วมกันทำนายความเครียดได้ร้อยละ 40

จากการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มี ปัจจัยหลายด้านหรือตัวแปรต่างๆ ที่ส่งผลต่อการ ดำเนินชีวิตของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยทุกชั้นปี โดย พบว่าตัวแปร เพศ ชั้นปี การเรียนการสอน คณะ เน้น เฉลี่ยสะสม ค่าใช้จ่ายต่อเดือน สถานภาพสมรสของบิดา มารดา ลักษณะการอยู่อาศัย บุคลิกภาพ บุคคลที่ท่าน ปรึกษา หรือขอความช่วยเหลือ สาเหตุที่ทำให้เครียด สัมพันธภาพระหว่างนิสิตกับเพื่อนล้วนมีความสัมพันธ์ กับการเกิดความเครียดในกลุ่มนักศึกษาที่มีการศึกษา มา ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจในตัวแปร ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ว่า มีผลต่อความเครียดอย่างไร และจัดการกับความเครียด ได้อย่างมีประสิทธิภาพทำให้นักศึกษาประสบผล สัมฤทธิ์ในการศึกษาต่อไปในอนาคตได้อย่างไร

## ระเบียบวิธีวิจัย

### 1. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบภาพตัดขวาง (Crossectional study)

### 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษา สาธารณสุขศาสตร์ ในวิทยาลัยสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษา จังหวัดสมุทรสงคราม ที่กำลังศึกษาในชั้นปีที่ 1 - 3 ปี การศึกษา 2560 ทั้งหมด จำนวน 189 คน ดำเนินการ ศึกษาวิจัยในระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2560 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2561

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม มีทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลของประชากรตัวอย่างประกอบด้วยข้อคำถาม เพศ ชั้นปีการศึกษา คะแนนเฉลี่ยสะสม การอยู่ด้วยกันของบิดามารดา ค่าใช้จ่ายต่อเดือน อาชีพของบิดา อาชีพของมารดา บุคลิกภาพส่วนตัว บุคคลที่ปรึกษาหรือขอความช่วยเหลือ สัมพันธภาพกับบุคคลต่างๆ สาเหตุความเครียด วิธีจัดการความเครียด จำนวน 11 ข้อเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบ (Checklist) แบบเติมข้อความ (Open-ended)

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างนักศึกษา กับบุคคลต่าง ลักษณะข้อคำถามเป็นระดับความคิดเห็นและความรู้สึกของท่านต่อเพื่อน ครอบครัว และอาจารย์ที่ปรึกษา จำนวน 5 ข้อคำถาม ท่านมีความรู้สึกอย่างไรต่อเพื่อน ครอบครัว บิดา มารดา และอาจารย์ที่ปรึกษา โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ มากที่สุดได้ 4 คะแนน, มากได้ 3 คะแนน, น้อยได้ 2 คะแนน, น้อยที่สุดได้ 1 คะแนน

การแบ่งเกณฑ์เฉลี่ยเพื่ออธิบายผลและตัวแปรของ Kiess (1989) โดยแบ่งออกเป็น 2 ระดับดังนี้

$$\frac{\text{ช่วงคะแนนเท่ากับ} = \text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับที่ต้องการ}}$$

การแบ่งกลุ่มคะแนนเพื่อจัดกลุ่มสัมพันธภาพโดยภาพรวมเป็น 2 กลุ่ม โดยใช้คะแนนรวมและใช้การประเมินแบบอิงเกณฑ์ (Criterion Reference) ดังนี้

ช่วงคะแนนรายข้อ 2.6 – 4 คะแนน

หมายถึง มีสัมพันธภาพมาก

ช่วงคะแนนรายข้อ 1 – 2.5 คะแนน

หมายถึง มีสัมพันธภาพน้อย

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามความเครียดของนักศึกษา ที่ผู้วิจัยใช้แนวทางวัดและประเมินตาแบบสอบถามของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 20 ข้อ ซึ่งสอบถามถึงพฤติกรรมหรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นในเวลา 2 เดือนที่ผ่านมา โดยมีวิธีการให้คะแนนแบบสอบถาม ดังนี้ เกณฑ์การให้คะแนน ได้แก่ การแปลผลคะแนนตามเกณฑ์ของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ได้แก่ 0 – 5 คะแนน แสดงว่า ผู้ตอบอาจตอบไม่ตรงตามความจริง, 6 – 17 คะแนน แสดงว่า ปกติ / ไม่เครียด, 18 – 25 คะแนน แสดงว่า เครียดสูงกว่าปกติเล็กน้อย, 26 – 29 คะแนน แสดงว่า เครียดปานกลางหรือเข้าใจคำถามคลาดเคลื่อน, 30 คะแนนขึ้นไป แสดงว่า เครียดมาก

การแบ่งกลุ่มคะแนนเพื่อจัดกลุ่มความเครียดเป็น 2 กลุ่ม โดยใช้คะแนนรวมและใช้การประเมินแบบอิงเกณฑ์ (Criterion Reference) ดังนี้

18 – 60 คะแนน หมายถึง มีความเครียด

0 – 17 คะแนน หมายถึง ไม่มีภาวะความเครียด (ปกติ)

### การหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการหาคุณภาพแบบสอบถามตามขั้นตอนดังนี้

#### 1. การหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Validity)

ตรวจสอบความตรงของเนื้อโดยให้ผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิต และด้านพฤติกรรมศาสตร์ จำนวน 5 ท่าน ประเมินความเที่ยงตรงเนื้อโดยดำเนินการหาความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ค่าดัชนีความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity Index = CVI) (Polit & Beck, 2012, p. 337) ของแบบสอบถามเกี่ยวกับสัมพันธภาพ ซึ่งได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.93 โดยได้รับคำแนะนำให้ปรับข้อคำถามจากเลือกตอบ ให้เป็นแบบตารางเช็ครายข้อ และนำข้อมูลรายละเอียดย่อยเป็นข้อคำถามย่อยเพื่ออธิบายข้อคำถามทั้ง 5 ข้อของแบบวัดสัมพันธภาพ

## 2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability)

ทำการปรับแก้ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำไปทดลองใช้ (Try - out) กับนักศึกษาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ สาขาการดูแลเด็กและผู้สูงอายุ วิทยาลัยสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของ Cronbach โดยมีค่า แบบสอบถามความเครียด และแบบสอบถามสัมพันธภาพของนักศึกษา มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.78 และ 0.71 ตามลำดับ

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังปรับแก้ไขเครื่องมือเสร็จสิ้น ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตัวผู้วิจัยเอง และตรวจสอบความถูกต้องหลังกลุ่มตัวอย่างตอบว่าได้ข้อมูลครบถ้วน ถูกต้องหรือไม่ แล้วนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติ

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลทั่วไป วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดกับระดับความเครียด โดยใช้ค่าสถิติ สถิติไคส์สแควร์ Chi - square และวิเคราะห์ปัจจัยเพื่อค้นหาตัวพยากรณ์ปัจจัยสาเหตุความเครียด โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติก (Logistic regression analysis)

## การพิทักษ์สิทธิ

การศึกษานี้ผู้วิจัยได้ชี้แจงให้กลุ่มประชากรทราบวัตถุประสงค์ในการศึกษา ข้อมูลที่ได้จากการตอบทั้งหมดผู้ศึกษาจะเก็บเป็นความลับและจะใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ผ่านการพิจารณาและรับรองจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ตามเอกสารรับรองหมาย COA.

1-046/2017 เมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม พ.ศ. 2560

## ผลการวิจัย

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของประชากรกลุ่มตัวอย่าง

### 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

**เพศ** กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 93.12 เป็นเพศหญิง และรองลงมา เป็นเพศชาย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.97

**บุคลิกภาพส่วนบุคคล** พบว่ากลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีลักษณะนิสัย

บุคลิกแบบ บี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 69.8 โดยมีบุคลิก ลักษณะนิสัยส่วนตัวอ่อนไหวง่าย จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 66.66 รองลงมาเป็นคนเรียบร้อย จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 52.27 และต่ำสุด เป็นคนเรียบเงียบไม่ค่อยกล้าแสดงออก อยู่ในระเบียบ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

บุคลิกแบบ เอ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 30.15 ได้แก่ กลุ่มประชากรลักษณะซีโมโท จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 68.42 รองลงมา กลุ่มประชากรที่มีลักษณะนิสัยส่วนตัวมั่นใจในตัวเอง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 24.56 และต่ำสุดกลุ่มประชากรที่มีลักษณะนิสัยส่วนตัวเอาแต่ใจตนเอง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 19.29

**ค่าใช้จ่ายต่อเดือน** กลุ่มประชากรส่วนมากมีค่าใช้จ่ายต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 56.1 และต่ำสุดร้อยละ 43.9 หรือ 83 คน มีค่าใช้จ่ายต่อเดือน อยู่ระหว่าง 5,001 - 14,000 บาท โดยกลุ่มประชากรมีค่าใช้จ่ายต่อเดือนเฉลี่ยเท่ากับ 5,383.06 บาท

**ลักษณะที่พักอาศัย** ซึ่งนักศึกษาส่วนใหญ่อาศัยอยู่หอพัก จำนวน 165 คิดเป็นร้อยละ 87.30 รองลงมา เข้าบ้านอยู่ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.99 และพักบ้านตนเอง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70

## 1.2 ปัจจัยครอบครัว

### สถานภาพสมรสบิดามารดา

กลุ่มประชากรส่วนมากมารดาและบิดามีสถานภาพสมรสคู่ อยู่ด้วยกัน จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 71.42 รองลงมามีสถานภาพสมรสแยกกันอยู่ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 19.57 และต่ำสุดมีสถานภาพสมรสหย่า จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 9.01

### ความสัมพันธ์ภาพกับครอบครัว

ส่วนใหญ่กลุ่มประชากรมีความสัมพันธ์ภาพกับครอบครัวมาก จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 95.23 แต่มีสัมพันธ์ภาพกับครอบครัวน้อยเพียง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.76 ตามลำดับ

## 1.3 ปัจจัยด้านการเรียน

### ชั้นปีที่ศึกษา

กลุ่มประชากร ส่วนใหญ่ กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 1 จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 42.85 รองลงมา กำลังศึกษาในชั้นปีที่ 2 จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 32.80 และต่ำสุด กำลังศึกษาในชั้นปีที่ 3 จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 25.39

### ระดับเกรดเฉลี่ยสะสม

กลุ่มประชากร ส่วนมากมีระดับผลการเรียนอยู่ในระดับดี (2.51 – 3.00) จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 43.91 รองลงมา กลุ่มประชากร มีระดับผลการเรียนอยู่ในระดับดีมาก (3.01 – 4.00) จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 กลุ่มประชากร มีระดับผลการเรียนอยู่ในระดับปานกลาง (2.01 – 2.50) จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 24.33 และต่ำสุด มีระดับผลการเรียนอยู่ในระดับอ่อน (1.00 – 2.00) จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.17

## 1.4 ปัจจัยด้านสังคม

### สัมพันธ์ภาพระหว่างนักศึกษากับเพื่อน

ส่วนใหญ่กลุ่มประชากร มีสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนมาก จำนวน 168 คิดเป็นร้อยละ 88.88 มีเพียงจำนวน 21 มีสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนน้อย คิดเป็นร้อยละ 11.11

### สัมพันธ์ภาพระหว่างนักศึกษากับอาจารย์

ส่วนใหญ่กลุ่มประชากร มีสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนมาก จำนวน 126 คิดเป็นร้อยละ 66.66 มีเพียงจำนวน 63 มีสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนน้อย คิดเป็นร้อยละ 33

## ส่วนที่ 2 ระดับความเครียดของนักศึกษา

### 2.1 ระดับความเครียด

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มประชากร มีภาวะความเครียด จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 49.20 และไม่มีความเครียด จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 50.80 ดังตาราง 1

ถ้าพิจารณาตามระดับความเครียดของกลุ่มประชากร ด้วยแบบวัดความเครียดของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข พบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีระดับความเครียดอยู่ในระดับปกติ หรือไม่เครียด จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 44.40 รองลงมาความเครียดอยู่ในระดับความเครียดสูงกว่าปกติเล็กน้อย จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 31.20 มีระดับเครียดมาก จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.60 ความเครียดระดับปานกลาง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.40 และต่ำสุดมีความเครียดไม่ตรงตามความจริง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 ตามลำดับ

### 2.2 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเครียด

2.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 93.12 เป็นเพศหญิง บุคลิกภาพส่วนบุคคลส่วนใหญ่มีลักษณะนิสัยบุคลิกแบบ บี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 69.8 บุคลิกแบบ เอ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 30.15 ค่าใช้จ่ายต่อเดือน กลุ่มประชากรส่วนมากมีค่าใช้จ่ายต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท โดยกลุ่มประชากรมีค่าใช้จ่ายต่อเดือนเฉลี่ยเท่ากับ 5,383.06 บาท ลักษณะที่พักอาศัย ซึ่งนักศึกษาส่วนใหญ่อาศัยอยู่หอพัก จำนวน 165 คิดเป็นร้อยละ 87.30



2.2.2 ปัจจัยครอบครัว สถานภาพสมรสบิดามารดาส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสคู่ จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 71.42 มีปัญหาจะปรึกษาบิดาเมื่อมีความเครียดปรึกษาบิดาบางครั้ง จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 62.96 แต่ปรึกษาบิดาเป็นประจำ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 37.03 การปรึกษามารดา ความสัมพันธ์ภาพกับครอบครัว ส่วนใหญ่กลุ่มประชากรมีความสัมพันธ์ภาพกับครอบครัวมาก จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 95.23 แต่มีสัมพันธ์ภาพกับครอบครัวน้อยเพียง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.76

2.2.3 ปัจจัยด้านการเรียน ชั้นปีที่ศึกษาส่วนมากกำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 1 จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 42.85 รองลงมา กำลังศึกษาในชั้นปีที่ 2 จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 32.80 และต่ำสุด กำลังศึกษาในชั้นปีที่ 3 จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 25.39 ระดับเกรดเฉลี่ยสะสม มีระดับผลการเรียนอยู่ในระดับดี (2.51 – 3.00) จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 43.91 รองลงมา กลุ่มประชากร มีระดับผลการเรียนอยู่ในระดับดีมาก (3.01 – 4.00) จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 กลุ่มประชากร มีระดับผลการเรียนอยู่ในระดับปานกลาง (2.01 – 2.50) จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 24.33 และต่ำสุด มีระดับผลการเรียนอยู่ในระดับอ่อน (1.00 – 2.00) จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.17

2.2.4 ปัจจัยด้านสังคม มีสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนมาก จำนวน 168 คิดเป็นร้อยละ 88.88 มี

เพียงจำนวน 21 มีสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนน้อย คิดเป็นร้อยละ 11.11 สัมพันธ์ภาพกับเพื่อนมาก จำนวน 126 คิดเป็นร้อยละ 66.66 มีเพียงจำนวน 63 มีสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนน้อย คิดเป็นร้อยละ 33.33

### 2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเครียดกับระดับความเครียดของนักศึกษาสาธารณสุขศาสตร์ ในวิทยาลัยสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดสมุทรสงคราม

พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของนักศึกษาสาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ บุคลิกภาพส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการเรียน ได้แก่ ระดับชั้นปี มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ปัจจัยอื่นๆ ล้วนไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของนักศึกษาสาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์ในวิทยาลัยสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดสมุทรสงคราม ดังตาราง 3

หลังจากนั้นนำปัจจัยทั้ง 2 เข้าสมการการวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติกส์ ด้วยวิธี Forward Stepwise ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรกลุ่มนักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีความเครียดมากกว่ากลุ่มนักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 3 เป็น 3.178 เท่า (95% CI : 1.643 – 6.148) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และบุคลิกภาพแบบ A มีความเครียดมากกว่ากลุ่มบุคลิกภาพแบบ B 2.278 เท่า (95% CI : 1.164 – 4.459) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังตาราง 4

#### ตาราง 1

จำนวนและร้อยละระดับความเครียดของกลุ่มประชากร จำแนกตามกลุ่มความเครียด (n = 189 คน)

| ระดับความเครียด                           | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------------------------|------------|--------|
| ไม่มีภาวะความเครียด (ปกติ) (0 – 17 คะแนน) | 96         | 50.80  |
| มีความเครียด (18 – 60 คะแนน)              | 93         | 49.20  |

## ตาราง 2

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อทักษะชีวิตในการจัดการความเครียด และส่งผลต่อระดับความเครียดของนักศึกษาสาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์ วิทยาลัยสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดสมุทรสงคราม

| ปัจจัย                     | ระดับความเครียด |              | $\chi^2$ | P-value |
|----------------------------|-----------------|--------------|----------|---------|
|                            | ไม่มีความเครียด | มีความเครียด |          |         |
| ปัจจัยส่วนบุคคล            |                 |              |          |         |
| เพศ                        |                 |              |          |         |
| ชาย                        | 7 (3.7)         | 6(3.2)       | 0.052    | 0.819   |
| หญิง                       | 89 (47.1)       | 87(46.0)     |          |         |
| บุคลิกภาพส่วนบุคคล         |                 |              |          |         |
| บุคลิกภาพแบบ A             | 20(10.6)        | 37(19.6)     | 8.055    | 0.005*  |
| บุคลิกภาพแบบ B             | 76(40.2)        | 56(29.6)     |          |         |
| ค่าใช้จ่ายต่อเดือน         |                 |              |          |         |
| น้อยกว่า 5,000 บาท         | 55(29.1)        | 51(27.0)     | 0.115    | 0.734   |
| 5,001 – 14,000 บาท         | 41(21.7)        | 42(22.2)     |          |         |
| ลักษณะที่อยู่              |                 |              |          |         |
| บ้านตนเอง                  | 3(1.6)          | 4(2.1)       | 0.634    | 0.728   |
| บ้านเช่า                   | 10(5.3)         | 7(3.7)       |          |         |
| หอพัก                      | 83(43.9)        | 82(43.4)     |          |         |
| ปัจจัยครอบครัว             |                 |              |          |         |
| สถานภาพสมรสบิดามารดา       |                 |              |          |         |
| อยู่ด้วยกัน                | 73(38.6)        | 62(32.8)     | 3.847    | 0.143   |
| แยกกันอยู่                 | 18(9.8)         | 19(10.1)     |          |         |
| หย่า                       | 5(2.6)          | 12(6.3)      |          |         |
| ความสัมพันธ์ภาพกับครอบครัว |                 |              |          |         |
| มีความสัมพันธ์ภาพมาก       | 91(48.1)        | 89(47.1)     | 0.086    | 0.769   |
| มีความสัมพันธ์ภาพน้อย      | 5(2.6)          | 4(2.1)       |          |         |
| ปัจจัยด้านการเรียน         |                 |              |          |         |
| ระดับชั้นปี                |                 |              |          |         |
| ชั้นปีที่ 1                | 50(26.5)        | 31(16.4)     | 13.215   | 0.001*  |
| ชั้นปีที่ 2                | 20(10.6)        | 42(22.2)     |          |         |
| ชั้นปีที่ 3                | 26(13.8)        | 20(10.6)     |          |         |

## ตาราง 2

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อทักษะชีวิตในการจัดการความเครียด และส่งผลต่อระดับความเครียดของนักศึกษาสาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์ วิทยาลัยสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดสมุทรสงคราม (ต่อ)

| ปัจจัย                    | ระดับความเครียด |              | $\chi^2$ | p-value |
|---------------------------|-----------------|--------------|----------|---------|
|                           | ไม่มีความเครียด | มีความเครียด |          |         |
| ปัจจัยส่วนบุคคล           |                 |              |          |         |
| ระดับคะแนนเฉลี่ยสะสม      |                 |              |          |         |
| อ่อน (0 – 2.00)           | 3(1.6)          | 3(1.6)       | 6.465    | 0.146   |
| ปานกลาง (2.01 – 3.00)     | 19(10.1)        | 27(14.3)     |          |         |
| ดี (2.51 – 3.00)          | 39(20.6)        | 44(23.3)     |          |         |
| ดีมาก (2.51 – 3.00)       | 35(18.5)        | 19(10.1)     |          |         |
| ปัจจัยด้านสังคม           |                 |              |          |         |
| ความสัมพันธ์ภาพกับเพื่อน  |                 |              |          |         |
| มีความสัมพันธ์ภาพมาก      | 86(45.5)        | 82(43.4)     | 0.095    | 0.758   |
| มีความสัมพันธ์ภาพน้อย     | 10(5.3)         | 11(5.8)      |          |         |
| ความสัมพันธ์ภาพกับอาจารย์ |                 |              |          |         |
| มีความสัมพันธ์ภาพมาก      | 70(37.0)        | 56(29.6)     | 3.429    | 0.064   |
| มีความสัมพันธ์ภาพน้อย     | 26(13.8)        | 37(19.6)     |          |         |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

## ตาราง 3

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ของนักศึกษาสาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์ วิทยาลัยสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดสมุทรสงคราม ด้วยการใช้การวิเคราะห์ Logistic regression เมื่อควบคุมอิทธิพลจากตัวแปรอื่นๆ ด้วยวิธี Forward Stepwise

| ปัจจัยที่ศึกษา        | B      | S.E.(b) | p-value | Exp(B) | 95% CI for Exp(B) |
|-----------------------|--------|---------|---------|--------|-------------------|
| กลุ่มนักเรียนชั้นปี 2 | 0.985  | 0.410   | 0.016*  | 3.178  | 1.643 – 6.148     |
| บุคลิกภาพแบบ A        | -0.852 | 0.339   | 0.012*  | 2.278  | 1.164 – 4.459     |
| Constant              | -0.744 |         |         |        |                   |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

Nagelkerke R Square = 0.156

Chi-square = 2.959, P-value = 0.398

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) อยู่ในกลุ่มที่ 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

## การอภิปรายผล

### ระดับความเครียดของนักศึกษาสาธารณสุขศาสตร์

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มประชากร มีภาวะความเครียดสูง ร้อยละ 49 เนื่องจากสาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์ มีการควบคุมของหลักสูตรตามกรอบที่สภาวิชาชีพการสาธารณสุขชุมชนกำหนด ตั้งปี พ.ศ. 2556 เป็นต้นมา ทำให้หมวดการเรียนแต่ละวิชามีความเข้ม ประกอบกับการวางรูปแบบการเรียนการสอนเน้นปฏิบัติการส่งเสริมสุขภาพบุคคลในชุมชนมากขึ้น ดังนั้นจึงมีผลให้นักศึกษา เกิดความเครียดได้ หากนักศึกษาไม่สามารถปรับตัวต่อเหตุการณ์ใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นได้ จะเกิดความรู้สึกไม่สบายใจ ส่งผลให้เกิดความเครียดเพิ่มขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Sihawong (2018) พบว่า นักศึกษาพยาบาลมีความเครียดในระดับสูง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของนักศึกษาพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการเรียน ปัจจัยด้านสัมพันธภาพ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านกิจกรรม และปัจจัยด้านความคาดหวัง

### บุคลิกภาพแบบ A

มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของนักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.005 และเมื่อพิจารณาเชิงเส้นด้วยการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติก โดยการตัดตัวแปรทวนออกพบว่า บุคลิกภาพแบบ A มีความสัมพันธ์กับการเกิดความเครียดมากกว่า กลุ่มที่มีบุคลิกภาพแบบ B ถึง 2.27 เท่า อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.012 เนื่องจากนักศึกษาสาธารณสุขศาสตร์เป็นกลุ่มนี้มีนิสัยชอบคิดชอบทำ ชอบแสดงออก ชอบการปฏิบัติมากกว่าการนั่งฟังบรรยาย ซึ่งการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ และการเรียนของนักศึกษาเหล่านี้จะเกิดความเครียดขึ้นได้ง่าย เมื่อนักศึกษาต้องลงปฏิบัติงานในชุมชนเรียนรู้จากสถานการณ์จริง เนื่องจากการส่งเสริมสุขภาพ

บุคคล และการจัดการปัญหาสุขภาพชุมชนต้องใช้ความเข้าใจ และเข้าถึงบุคคลให้มาก ประกอบกับประชาชนจะให้ความสำคัญในฐานที่นักศึกษาคือ หมออนามัยต้องสำรวจ สุขภาพ ดังนั้น นักศึกษาอาจมีความเครียดเกิดขึ้นได้ หากถ้าไม่สามารถปรับตัวเองได้ ก็จะเกิดความเครียดได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา Sihawong et al. (2018) พบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในนักศึกษา คือ ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล เช่น เป็นผู้ที่มีความกลัว หงุดหงิด อารมณ์เสื่อง่าย ไม่ชอบให้ใครขัดใจ มีปัญหาเรื่องของ การปรับตัวกับสถานที่ใหม่ๆ และการสร้างสัมพันธภาพกับคนใหม่ๆ มีความสามารถในการเผชิญปัญหาน้อย มักจะเก็บปัญหาไว้กับตัวเองคนเดียว ไม่ชอบปรึกษาใคร มีโรคประจำตัวที่เป็นอุปสรรคต่อการเรียน ปัจจัยด้านการเรียน เช่น เรียนไม่เข้าใจ ไม่ทัน เพื่อน มีความท้อแท้ รู้สึกหมดกำลังใจในการเรียน และวิตกกังวลเกี่ยวกับผลการเรียน ล้วนมีความสัมพันธ์กับความเครียดของนักศึกษาพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### ระดับชั้นปีการศึกษา

ระดับชั้นปีมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของนักศึกษาสาธารณสุขศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.001 เมื่อควบคุมอิทธิพลของปัจจัยต่างๆ ด้วยวิธีการวิเคราะห์แบบ Logistic regression นั้น ผลการวิจัยชี้ให้เห็นชัดเจนว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีความเครียดมากกว่าชั้นปีอื่นๆ ถึง 3.18 เท่า ที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากนักศึกษาส่วนใหญ่เป็นอยู่ในชั้นปีที่ 2 เป็นช่วงชั้นปีที่เริ่มเข้าสู่การเรียนวิชาชีพการสาธารณสุขชุมชน การเรียนมุ่งเน้นปฏิบัติการส่งเสริมสุขภาพ และการป้องกันโรค การประสานงานกับบุคคล ชุมชน ซึ่งนักศึกษาหลายคนจะเกิดความกลัว และเครียด เช่นเดียวกับ Sathrapanya (2013) ศึกษาและเปรียบเทียบความเครียดของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง พบว่า นักศึกษาแต่ละชั้นปีจะมีความเครียดแตกต่างกัน โดยพบว่า

ชั้นปีที่ 3 และปีที่ 4 มีความเครียดมากกว่า ปี 1 และ ปี 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .01$ )

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้

1. เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพมีผลต่อความเครียด ดังนั้นในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ควรส่งเสริมไม่ให้นักศึกษาเกิดความเครียด ผู้สอนควรประเมินบุคลิกภาพผู้เรียนก่อนการสอน เพื่อจัดกลุ่มให้นักศึกษาที่บุคลิกภาพแบบ A ได้กระจายในกลุ่มต่างๆ โดยรูปแบบการสอนจะเน้นการจัดกิจกรรมเน้นเทคนิคการเล่าเรื่องประสบการณ์ (story telling) การระดมสมอง (Brainstorming) และการสร้างแผนภาพความคิด (Mind map) เป็นสำคัญ

2. ในการจัดการสอนตั้งแต่ชั้นปี 2 เป็นต้นไป ควรจัดระบบอาจารย์ที่ปรึกษาอย่างใกล้ชิด เพื่อนักศึกษามีปัญหาสามารถเข้าปรึกษาได้เลย และมีระบบพี่สอนน้องในการให้พี่ช่วยฝึกทักษะปฏิบัติให้น้องในช่วงอยู่หอ หรือมีเวลาว่าง เนื่องจากนักศึกษาจะมีความไวใจในบุคคลที่ไวใกล้เคียง และปรับตัวเข้ากันได้ง่ายกว่า ซึ่งจะช่วยลดความเครียดในบุคคลได้

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาในปัจจัยสนับสนุนการเรียนที่มีผลต่อระดับความเครียดของนักศึกษาเพิ่มขึ้น
2. ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพในประเด็นปัญหาความเครียดกับการเงินและค่าใช้จ่ายของนักศึกษาเพิ่มขึ้น
3. ควรมีการพัฒนาโปรแกรมการจัดการความเครียดด้วยตนเองโดยกระบวนการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสร้างเสริมทักษะชีวิตในการจัดการความเครียดของนักศึกษาสาธารณสุขศาสตร์

### ข้อเสนอข้อจำกัดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่า ความเครียดมีการเปลี่ยนแปลงได้ง่ายตามสภาพแวดล้อมและปัจจัยกระตุ้น (stressor) ซึ่งในการวัดประเมินใช้แบบวัดความเครียดของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งเป็นมาตราประมาณค่าจากความคิดเห็นของนักศึกษา เพื่อเพิ่มความหนักแน่นของงานวิจัยในการวิจัย ควรเพิ่มการทดสอบทางคลินิกพร้อมด้วย ได้แก่ การทดสอบปริมาณของคอติซอล ฮอร์โมน (Cortisol hormone) เปรียบเทียบร่วมกับผลของระดับความเครียดที่ใช้แบบประเมินความเครียดของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข



## References

- Apiwatanasiri, C., Somaketrarin, K., Suraprayoon, K., Leurmpasert, K., Wankaew, N., Homchampa, P., Sinsupan, N., & Suchada Paileaklee, S. (2007). Stress and Coping in Medical Students at Clinical Level, Khon Kaen University.(2007). *Srinagarind Med J*, 22(4), 416-422. [In Thai]
- Appley, M. H., & Trumbull, R. Dynamic of Stress and its control. In M.H. Appley and R. Trumbull (Eds). (1996). *Dynamics of stress : Physiological, psychological and social perspectives*, (p. 309-327). New York: Plenum Press.
- Boostel, R., Felix, J. V. C., Bortolato-Major. C., Pedrolo, E., Vayego, S.A., & Mantovani, M.F. (2018). Stress of nursing students in clinical simulation: a randomized clinical trial. *Rev Bras Enferm*, 71(3), 967-74.
- Chantarasema, T. (2012). *Stress of Freshmen at Srinakrinwirot University*. (Master of Education Degree (Higher Education). Srinakrinwirot University. Bangkok. [In Thai]
- Changprasert, K. (2018). *Factors Affecting Stress of Student Officers Attending Officer Training Course, Directorate of Education and Training of Royal Thai Air Force*. Master of Arts (Educational Psychology and Guidance) Major Field: Educational Psychology and Guidance, Kasetsart University. Bangkok. [In Thai]
- Chomngam, P., & Amartpundit, T. (2012). Factors affecting stress level on field training section of diploma degree students in Sirindhorn College of Public Health Ubonratchathani. *KKU Journal for Public Health Research*, 1(1) January-April. [In Thai]
- Department of Mental Health. (1998). *Stress relief guide*. (No. 6). Bangkok: Design Constructions. [In Thai]
- Essel, G., & Owusu, P. (2017). *Causes of students' stress, its effects on their academic success, and stress management by students*. (Master's thesis). University of Applied Sciences. Finland
- Esam Halboub, Mohammed Nasser Alhajj, Ali Mohammed AlKhairat, Al-Anood Madani Sahaqi, Mir Faeq Ali Quadri. (2018). Perceived Stress among Undergraduate Dental Students in Relation to Gender, Clinical Training and Academic Performance. *Acta stomatol Croat*, 52(1), 37-45.
- Hochin, P. (2014). *Factors Affecting the Academic Stress of Higher Secondary School Students at Ramkhamhaeng University Demonstration School*. (Master of Science) Developmental Psychology, Ramkhamhaeng University. Bangkok. [In Thai]

- Kabir Garg, Manu Agarwal & Pronob Kumar Dalal. (2018). Stress among medical students: A cross-sectional study from a North Indian Medical University. *Indian Journal of Psychiatry*, 59(4), 502–504.
- Khanthakhuarn, N. (2015). *Stress and related-factors of the first year undergraduate students of Chulalongkorn University*. Master of Science Program in Metal Health. Chulalongkon University. Bangkok. [In Thai]
- Kiess, H. O. (1989). *Statistical Concepts for The Behavioral Sciences*. Biston Allyn and Bacon.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer..
- Lertsakornsiri, M. (2015). The Stress, Stress Management of Nursing Students during Practice in the Labor Room. *karun Journal of Nursing*, 22(1), 1-16.
- Public Relations and Corporate Communications Division, *Department of Mental Health, Ministry of Public Health. Department of Mental Health Concerns Teenagers, Thai youth with depression Suggest to those around you to listen with understanding*. Retrieved from <http://www.prdmh.com/>[In Thai]
- Rose, L. E. (1996). Families of psychiatric patient: A critical review and future research direction. *Archives of Psychitric Nursing*, 10(2), 67-76.
- Sattung, M. (2012). *Stress and copingstrategies of Nakhon Ratchasima students*. (Master Degree of Education in Educational Psychology).Nakhon Ratchasima Rajabhat University. Nakhon Ratchasima. [In Thai]
- Sathrapanya, C. (2013). Stress among Students in University. *Journal of Liberal Art, MaeJo University*, 1(1), 93–106. [In Thai]
- Sihawong, S. ( 2018). Factors Causing to Stress of Nursing Students. Ubon Ratchathani University. *HCU journal*, 21(22), 93–106. [In Thai]
- Thaweekoon, T., Nintachan, P., & Sangon, S. (2012). Factors Predicting Stress in Graduate Nursing Students. *Nursing Journal of the Ministry of Public Health*, 22(3), 1-11. [In Thai]
- Wonglakorn, J., Singtong, C., Chaimee, W., Haikanya, S., & Kluaythong, S. (2011). Stress and Stress Factors of Undergraduate Students of The Faculty of Nursing and The Faculty of Public Health of The Chalermkarnchana College, Sisaket Province. *KKU Journal for Public Health Research*, 4(1), 61-72. [In Thai]

## การวิเคราะห์การดำเนินงานของธนาคารเฉพาะกิจที่ดำเนินธุรกรรม ด้านอสังหาริมทรัพย์ในประเทศไทย

สันธิติ ยรรยงเมธ<sup>1</sup> กัลยานี ภาคอัติ<sup>2</sup>

อภิญญา วนเศรษฐ<sup>3</sup> ชยงการ ภมรมาศ<sup>4</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาภาพรวมของธนาคารเฉพาะกิจที่ดำเนินธุรกรรมด้านอสังหาริมทรัพย์ และ (2) วิเคราะห์การดำเนินงานของธนาคารเฉพาะกิจที่ดำเนินธุรกรรมด้านอสังหาริมทรัพย์ในช่วงก่อนและหลังการปฏิรูปประเทศไทย การศึกษานี้ศึกษาจากประชากร คือ ธนาคารเฉพาะกิจขนาดใหญ่ จำนวน 2 ธนาคาร คือ ธนาคารออมสินและธนาคารอาคารสงเคราะห์ การวิจัยนี้ใช้การศึกษาจากเอกสารโดยศึกษาจากข้อมูลทุติยภูมิ คือ งบการเงินของธนาคารและข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546-2560 รวมระยะเวลา 15 ปี และ Data Envelopment Analysis: DEA เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า

(1) ธนาคารออมสินเป็นผู้นำในการส่งเสริมการออมและธนาคารอาคารสงเคราะห์เป็นธนาคารที่ดีที่สุดสำหรับการมีบ้าน

(2) การดำเนินงานของธนาคารเฉพาะกิจที่ดำเนินธุรกรรมด้านอสังหาริมทรัพย์ในช่วงก่อนและหลังปฏิรูปประเทศไทยมีระดับประสิทธิภาพโดยเฉลี่ยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.01

**คำสำคัญ:** ธนาคารเฉพาะกิจ; ประสิทธิภาพ ดีอีเอ; อสังหาริมทรัพย์

**ประเภทบทความ:** บทความวิจัย

<sup>1</sup> บริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

9/9 หมู่ 9 ถ.แจ้งวัฒนะ ต.บางพลี อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 11120, ประเทศไทย

อีเมล: santhiti.y@gmail.com

<sup>2,3,4</sup> คณะบริหารธุรกิจ (การจัดการธุรกิจและการบริการ) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

## An Analysis of Specialized Bank Operation That Conduct Real Estate Transactions in Thailand

Santhiti Yanyongmeth<sup>1</sup> Gallayanee Parkatt<sup>2</sup>  
Apinya Wanaset<sup>3</sup> Chayongkan Pamornmast<sup>4</sup>

### Abstract

This research has goal: (1) to study the operations of specialized bank (2) to analyze the operating efficiency level of the specialized bank prior before and after the period of Thailand reform. This study is based on the population: 2 large specialized banks, government savings bank and government housing bank. This research uses the study from the document, based on secondary data, from the bank's financial statements and other relevant information in 2003-2017 to analyze the fifteen-year data and Data Envelopment Analysis: DEA to answer the research objectives.

The finding showed that

(1) the government savings bank is a leader in promoting savings and the government housing bank is the best bank for having a home

(2) the operating efficiency level of the specialized bank that conduct real estate transactions prior before and after the period of Thailand reform not different at the significant level of 0.01.

**Keywords:** Specialized Bank; Efficiency DEA; Real Estate

**Type of Article:** Research Article

<sup>1</sup> Doctor of Business Administration, School of Management Science, Sukhothai Thammathirat Open University.  
9/9 Moo 9 Chaengwattana Rd. Bangpood, Pakkret Nonthaburi 11120, Thailand  
E-mail: santhiti.y@gmail.com

<sup>2,3,4</sup> Faculty of Business Administration (Business and Hospitality Management), Sukhothai Thammathirat Open University

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารเฉพาะกิจ เป็นธนาคารของรัฐที่มีกฎหมายเฉพาะจัดตั้งขึ้น เพื่อดำเนินการตามนโยบายของรัฐในการพัฒนาส่งเสริมเศรษฐกิจ และสนับสนุนการลงทุนต่างๆ โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง ปัจจุบันมี 6 ธนาคาร คือ ธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย และธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (Bank of Thailand, 2015) ปัจจุบันธนาคารเฉพาะกิจเป็นสถาบันการเงินที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากธนาคารเฉพาะกิจนั้นถือเป็นแหล่งที่มาของเงินทุนที่สำคัญสำหรับรัฐบาล ซึ่งธนาคารเฉพาะกิจมีหน้าที่เสริมสภาพคล่องด้วยการเพิ่มปริมาณเงินให้กับระบบเศรษฐกิจ ทำหน้าที่เป็นตัวกลางทางการเงินในการระดมเงินออมจากภาคส่วนต่างๆ โดยเป็นผู้รักษาเงินและนำเงินส่วนที่ได้รับไปให้กู้ยืม เพื่อส่งเสริมการลงทุนแก่ภาคธุรกิจ หรือผู้ที่ต้องการใช้เงิน โดยผ่านการให้บริการทางการเงิน ได้แก่ การรับฝากเงิน การให้กู้ยืมเงิน และการให้บริการอื่นๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่ดำเนินธุรกรรมทางการเงิน ตลอดจนเป็นเครื่องมือในการดำเนินนโยบายของภาครัฐบาลเพื่อใช้ในการบริหารประเทศทางด้านเศรษฐกิจ

ธนาคารเฉพาะกิจ จัดตั้งขึ้นโดยรัฐบาลเพื่อเป็นเครื่องมือในการให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ภาคส่วนที่เข้าไม่ถึงการให้บริการของระบบธนาคารพาณิชย์ มีวิวัฒนาการจากความพยายามของภาครัฐในการช่วยลดข้อบกพร่องของระบบการเงินที่กลไกตลาดทำงานได้ไม่เต็มที่ จึงมีการกำหนดพันธกิจเฉพาะไว้ในพระราชบัญญัติจัดตั้งธนาคารเฉพาะกิจแต่ละแห่ง แตกต่างจากการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ซึ่งเป็นการดำเนินงานเพื่อหวังผลกำไร และจะมีปัจจัย

ภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้เข้ามากระทบเป็นจำนวนมาก อีกทั้งข้อมูลของธนาคารพาณิชย์บางอย่างอาจเป็นความลับมีอาจเปิดเผยได้ ซึ่งยากที่จะเข้าไปเก็บข้อมูล แต่การดำเนินงานโดยทั่วไปจะไม่แตกต่างกัน ซึ่งอาจทำให้ไม่สามารถแบ่งแยกตลาดการให้บริการของธนาคารเฉพาะกิจและธนาคารพาณิชย์ได้อย่างเบ็ดเสร็จเด็ดขาด จึงอาจมีการทับซ้อนกันในประเภทธุรกรรมและประเภทลูกค้า (Bank of Thailand, 2011) โดยธนาคารเฉพาะกิจที่ให้สินเชื่อด้านอสังหาริมทรัพย์ คือ ธนาคารออมสินและธนาคารอาคารสงเคราะห์ ทั้ง 2 ธนาคารเป็นธนาคารเฉพาะกิจที่มีขนาดใหญ่ ซึ่งวัดได้จากสินทรัพย์รวมของธนาคาร ณ สิ้นปี 2560 สินทรัพย์รวมของธนาคารออมสินมีจำนวน 2,663,828 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากสิ้นปี 2559 จำนวน 154,240 ล้านบาท หรือร้อยละ 6.1 และมีกำไรสุทธิ 31,210 ล้านบาท สูงกว่าปีก่อน 5,264 ล้านบาท หรือร้อยละ 20.3 (Government Savings Bank, 2017, pp. 80-83) ส่วนธนาคารอาคารสงเคราะห์มีสินทรัพย์รวมจำนวน 1,062,458 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากสิ้นปี 2559 จำนวน 84,487 ล้านบาท หรือร้อยละ 8.64 และมีกำไรสุทธิที่ 11,813 ล้านบาท สูงกว่าปีก่อน 1,995 ล้านบาท หรือร้อยละ 20.32 (Government Housing Bank, 2017, pp. 44-46) โดยการดำเนินงานในภาพรวมมีการเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องและดำเนินงานมามากกว่า 50 ปี

การดำเนินงานของธนาคารเฉพาะกิจจะอยู่ภายใต้นโยบายต่างๆ ของรัฐตลอดเวลา ไม่เพียงแต่จะดำเนินงานเพื่อหารายได้มาเลี้ยงตัวเองเท่านั้นแต่จะต้องนำรายได้ส่งกลับเข้ารัฐด้วย ในขณะที่การดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์นั้นจะเป็นการหารายได้เพื่อเลี้ยงตัวเองเพียงอย่างเดียว จึงทำให้เกิดการแข่งขันกันมากขึ้นระหว่างธนาคารเฉพาะกิจและธนาคารพาณิชย์ เนื่องจากลักษณะข้อกำหนดที่แตกต่างกันของธนาคารเฉพาะกิจและธนาคารพาณิชย์ ประกอบกับขนาดและประเภทของธนาคารเฉพาะกิจเองที่มีความแตกต่าง

กันภายในกลุ่มของธนาคารเฉพาะกิจ แต่การดำเนินงานโดยทั่วไปจะคล้ายคลึงกับธนาคารพาณิชย์ และจากเหตุผลที่ธนาคารเฉพาะกิจมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ เมื่อเกิดวิกฤตการณ์ต่างๆ ขึ้น รัฐบาลจึงต้องหามาตรการต่างๆ มาใช้เพื่อให้ธนาคารมีความมั่นคงเชิงโครงสร้าง สามารถปรับการบริหารจัดการด้วยตนเองให้เกิดประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายการปฏิรูปประเทศไทยและสามารถแข่งขันกับธนาคารเฉพาะกิจ ธนาคารพาณิชย์ภายในประเทศ และธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ ธนาคารเฉพาะกิจจึงจำเป็นที่จะต้องวิเคราะห์การดำเนินงานของธนาคารอยู่ตลอดเวลาเพื่อที่จะได้เพิ่มศักยภาพในการแข่งขันได้

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิธีการวิเคราะห์การดำเนินงานของธนาคารเฉพาะกิจที่ดำเนินธุรกรรมด้านอสังหาริมทรัพย์ เนื่องจากที่ผ่านมานักวิจัยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับธนาคารพาณิชย์เพียงอย่างเดียว ประกอบกับธนาคารเฉพาะกิจเป็นสถาบันการเงินที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อเศรษฐกิจของประเทศและการศึกษาในส่วนของธนาคารเฉพาะกิจที่ดำเนินธุรกรรมด้านอสังหาริมทรัพย์มีค่อนข้างน้อย การนำเสนอบทความต่อไปนี้จะนำเสนอ (1) วัตถุประสงค์ของการวิจัย (2) นิยามศัพท์ (3) ขอบเขตของการวิจัย (4) ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย (5) แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (6) กรอบแนวคิดในการวิจัย (7) ระเบียบวิธีวิจัย (8) ผลการวิจัย (9) การอภิปรายผล และ (10) ข้อเสนอแนะ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาภาพรวมของธนาคารเฉพาะกิจที่ดำเนินธุรกรรมด้านอสังหาริมทรัพย์
2. เพื่อวิเคราะห์การดำเนินงานของธนาคารเฉพาะกิจที่ดำเนินธุรกรรมด้านอสังหาริมทรัพย์ในช่วงก่อนและหลังการปฏิรูปประเทศไทย

## นิยามศัพท์

**ธนาคารเฉพาะกิจ** หมายถึง ธนาคารของรัฐที่มีกฎหมายเฉพาะจัดตั้งขึ้น เพื่อดำเนินการตามนโยบายของรัฐในการพัฒนาส่งเสริมเศรษฐกิจและสนับสนุนการลงทุนต่างๆ โดยการประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถามหรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้ และใช้ประโยชน์เงินนั้นในทางใดทางหนึ่งหรือหลายทาง เช่น (ก) ให้สินเชื่อ (ข) ซื้อขายตัวแลกเปลี่ยนหรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด (ค) การปริวรรตเงินตรา ซึ่งจะนำข้อมูลของ 2 ธนาคาร คือ ธนาคารออมสิน และอาคารสงเคราะห์มาใช้ในการศึกษา

## ประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Efficiency)

หมายถึง ความสามารถที่ธนาคารเฉพาะกิจจะเพิ่มผลลัพธ์ภายใต้ปัจจัยนำเข้าที่มีอยู่โดยได้ผลลัพธ์เพิ่มขึ้น

## ปัจจัยนำเข้า (Input)

หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ที่ธนาคารเฉพาะกิจใช้ในการบริการ ประกอบด้วย จำนวนเงินฝาก เงินลงทุนในสินทรัพย์ถาวร ค่าใช้จ่ายพนักงาน ค่าใช้จ่ายที่เป็นดอกเบี้ย และเงินอุดหนุนจากรัฐ

## ผลลัพธ์ (Output)

หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นจากกระบวนการแปลงสภาพปัจจัยนำเข้าด้วยกรรมวิธีเฉพาะภายใต้เทคนิคการดำเนินงานของแต่ละธนาคาร ประกอบด้วยจำนวนเงินให้กู้ยืม รายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย และรายได้ที่เป็นดอกเบี้ย

## ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ธนาคารเฉพาะกิจจำนวน 2 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารออมสิน และอาคารสงเคราะห์ โดยทั้ง 2 ธนาคารเป็นธนาคารเฉพาะกิจขนาดใหญ่ที่ดำเนินงานมากกว่า 50 ปี และดำเนินธุรกรรมด้านอสังหาริมทรัพย์

2. ระยะเวลาที่ทำการศึกษา การศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารเฉพาะกิจโดยเปรียบเทียบระหว่างการดำเนินงานในช่วงก่อนและ



หลังปฏิรูปประเทศไทยจะใช้เวลาแต่ละช่วง คือ ช่วงก่อนปฏิรูปประเทศไทยจะใช้ข้อมูลของปี พ.ศ. 2546 - 2556 ส่วนช่วงหลังปฏิรูปประเทศไทยจะใช้ข้อมูลของปี พ.ศ. 2557-2560 โดยสาเหตุที่เปรียบเทียบช่วงเวลานี้เนื่องจากตั้งแต่กลางปี พ.ศ. 2557 เป็นต้นมา คสช. ได้บริหารประเทศหลังการปฏิรูปโดยเน้นการแก้ไขปัญหาทางเศรษฐกิจเป็นหลัก และมีการเร่งรัดเบิกจ่ายงบประมาณประจำปีเพื่อให้เงินเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจโดยเร็ว เป็นการเข้ามาควบคุมการดำเนินงานของระบบธนาคารของประเทศไทยเพื่อให้เกิดความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพในการปฏิรูปประเทศไทย

3. วิธีการศึกษา การศึกษาการวัดระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันมีหลากหลายวิธีทั้งการวัดระดับประสิทธิภาพของธนาคารวิธีพารามेटริก (Parametric Approach) และการวัดระดับประสิทธิภาพของธนาคารวิธีนอนพารามेटริก (Nonparametric Approach) การวัดประสิทธิภาพการดำเนินงานและการเปลี่ยนแปลงผลิตภาพของธนาคารเฉพาะกิจจะใช้เครื่องมือทางสถิติ คือ วิธี DEA (Data Envelopment Analysis) ซึ่งเป็นวิธีการวัดประสิทธิภาพแบบนอนพารามेटริก โดยสมมติฐานค่าความคลาดเคลื่อนไม่จำเป็นมีการกระจายตัวแบบปกติ แม้ว่ามีข้อจำกัดในเรื่องของตัวแปรที่ไม่สามารถเป็นค่าลบได้ แต่สามารถมีวิธีแก้ปัญหาได้จากทั้งวิธี Translation Variation หรือวิธี Relative Return ประกอบกับข้อมูลการดำเนินงานของธนาคารเฉพาะกิจที่จะทำการศึกษามีจำนวนน้อยและเป็นธุรกิจประเภทบริการที่มีผลลัพธ์และมีการใช้ปัจจัยนำเข้าหลายชนิดจึงเลือกใช้วิธีการประมาณค่าเส้นขอบเขตโดยวิธี DEA เพื่อหาผลการดำเนินงานที่สามารถเป็นไปได้สูงสุดของแต่ละธนาคาร เนื่องจากในการประมาณค่าประสิทธิภาพครั้งนี้ใช้วิธี DEA ที่พิจารณาด้านปัจจัยนำเข้าภายใต้สมมติฐานอัตราผลตอบแทนต่อขนาดผันแปร (VRS) ดังนั้นประสิทธิภาพ

การดำเนินงานจึงเป็นประสิทธิภาพเชิงเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของธนาคารเฉพาะกิจที่กำลังศึกษาโดยพิจารณาจากประสิทธิภาพเชิงเทคนิคภายใต้สมมติฐานอัตราผลตอบแทนต่อขนาดผันแปร (TEVRS) ที่มีประสิทธิภาพเชิงเทคนิคภายใต้สมมติฐานอัตราผลตอบแทนต่อขนาดคงที่ (TECRS) กับประสิทธิภาพด้านขนาด (SE) เป็นองค์ประกอบ โดยผลลัพธ์ที่ได้จะเป็นประสิทธิภาพเชิงเทคนิคที่มีค่าระหว่าง 0-1 ซึ่งจะทำให้ทราบว่าผลการดำเนินงานของธนาคารเฉพาะกิจมีประสิทธิภาพโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับใด ซึ่งถ้าค่าที่ได้เท่ากับ 1 จะแสดงว่าธนาคารเฉพาะกิจมีประสิทธิภาพ

4. ข้อมูลและแหล่งที่มา การวิจัยนี้ใช้การศึกษาจากเอกสารโดยศึกษาจากข้อมูลทุติยภูมิ คือ

4.1 ข้อมูลจากรายงานประจำปีของธนาคารเฉพาะกิจ

4.2 ข้อมูลจากหน่วยงานของรัฐ คือ ธนาคารแห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

โดยข้อมูลจะเป็นข้อมูลต่อเนื่องกันเป็นรายปีตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546-2560 รวมระยะเวลา 15 ปี

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. การวิเคราะห์การดำเนินงานของธนาคารเฉพาะกิจที่ดำเนินธุรกรรมด้านอสังหาริมทรัพย์ ทำให้สามารถวัดผลการดำเนินงานที่แท้จริงของธนาคารเฉพาะกิจว่ามีผลการดำเนินงานเป็นอย่างไร ซึ่งจะเป็นการเสริมข้อมูลให้ผู้บริหารของธนาคารเฉพาะกิจใช้เป็นแนวทางนำไปปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการบริหารงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพได้อย่างถูกต้องยิ่งขึ้น

2. ข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้จะทำให้ผู้กำหนดนโยบายภาครัฐ มีข้อมูลเสริมเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการเลือกใช้นโยบายทางการเงินให้เหมาะสมต่อลักษณะการบริหารจัดการธนาคารเฉพาะกิจ อันจะทำให้การดำเนินงานของธนาคารเฉพาะกิจมี

ประสิทธิภาพการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น ส่งผลต่อสภาวะเศรษฐกิจและสังคมในภาพรวมที่ดีขึ้นต่อไป

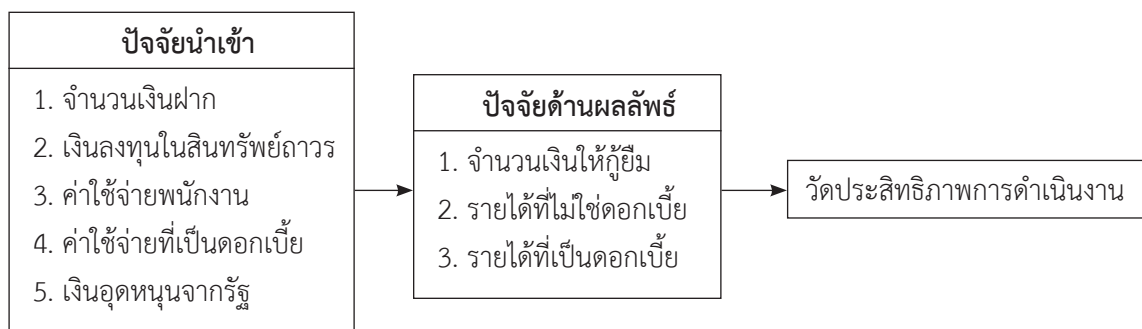
### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากแนวคิดของ Pattamasiriwat (2002) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Efficiency) หมายถึงการเปรียบเทียบผลลัพธ์ของหน่วยธุรกิจที่พิจารณาจากสัดส่วนระหว่างผลลัพธ์ (Output) ที่ได้กับปัจจัยนำเข้า (Input) ที่ใช้ในการดำเนินงาน แล้วนำไปเปรียบเทียบกับคู่เทียบ โดยคู่เทียบอาจเป็นผลลัพธ์ของหน่วยปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practice) หรือผลงานของหน่วยธุรกิจอื่นโดยใช้เครื่องมือต่างๆ เช่น อัตราส่วนทางการเงิน วิธีทางเศรษฐมิติ เป็นต้น (Pattamasiriwat, 2002, p.11) จึงทำให้การศึกษาครั้งนี้เป็นการเปรียบเทียบค่าประสิทธิภาพที่คำนวณได้ของแต่ละธนาคารกับคู่เทียบ และในการเปรียบเทียบระหว่างธนาคาร คู่เทียบจะเป็นค่าที่ได้จากธนาคารที่มีผลลัพธ์ดีที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารที่กำลังศึกษาทั้งหมด หรืออาจกล่าวได้ว่าธนาคารนั้นเป็นธนาคารที่อยู่ในระดับแนวหน้า (Frontier) ส่วนธนาคารอื่นๆ จะมีศักยภาพหรือประสิทธิภาพที่ต่ำกว่า (Inefficiency) ซึ่งจะเห็นว่าการ

หาประสิทธิภาพดังกล่าวเป็นการประยุกต์มาจากทฤษฎีการผลิตในทางเศรษฐศาสตร์

การวัดประสิทธิภาพตามแนวคิดของ Farrell (1957) เป็นการเปรียบเทียบค่าประสิทธิภาพที่คำนวณได้ในแต่ละหน่วยธุรกิจกับคู่เทียบ ซึ่งเป็นค่าของหน่วยธุรกิจที่มีผลลัพธ์ดีที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยธุรกิจที่กำลังศึกษาทั้งหมด แนวความคิดดังกล่าวเป็นการนำวิธีการศึกษาของ Debreu (1951) มาพัฒนาโดยพิจารณาหน่วยธุรกิจที่มีการใช้ปัจจัยนำเข้ามากกว่า 1 ชนิด แนวคิดของ Farrell (1957) ได้แบ่งประสิทธิภาพออกเป็น 2 ส่วนคือ ประสิทธิภาพเชิงเทคนิค (Technical Efficiency: TE) เป็นการแสดงถึงความสามารถของหน่วยธุรกิจในการสร้างผลลัพธ์มากที่สุดภายใต้ปัจจัยนำเข้าที่มีอยู่ กับประสิทธิภาพด้านการจัดสรรหรือประสิทธิภาพด้านราคา (Allocative Efficiency หรือ AE) ที่แสดงถึง ความสามารถของหน่วยธุรกิจในการใช้ปัจจัยนำเข้าในสัดส่วนที่เหมาะสมภายใต้เงื่อนไขของระดับราคาของปัจจัยนำเข้าที่เป็นอยู่ในขณะนั้น และเมื่อนำทั้งสองส่วนประกอบมาพิจารณาร่วมกัน จะเรียกว่า ประสิทธิภาพโดยรวม (Total Economic Efficiency หรือ EE)

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



ที่มา: จากการทบทวนวรรณกรรม

## ระเบียบวิธีวิจัย

1. การศึกษาภาพรวมของธนาคารเฉพาะกิจ ที่ดำเนินธุรกรรมด้านอสังหาริมทรัพย์ เป็นการศึกษา ภาพรวมการดำเนินงานจากเอกสารโดยศึกษาจาก ข้อมูลทุติยภูมิของธนาคารออมสินและธนาคารอาคารสงเคราะห์

2. การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการดำเนินงานของ ธนาคารเฉพาะกิจเป็นการศึกษาตามแนวความคิดของ Farrell (1957) โดยวิธี DEA (Data Envelopment Analysis) ซึ่งประสิทธิภาพตามแนวคิดดังกล่าวเป็นการ แสดงถึงความสามารถของธุรกิจในการดำเนินงานจน ได้รับผลลัพธ์เพิ่มขึ้นโดยใช้ปัจจัยนำเข้าเท่าเดิมหรือได้ รับผลลัพธ์เท่าเดิมแต่การใช้ปัจจัยนำเข้าลดลง โดยใช้ ข้อมูลทุติยภูมิของธนาคารออมสินและธนาคารอาคาร สงเคราะห์ วิธีการวัดประสิทธิภาพตามแนวคิด นี้จัดเป็นการวัดประสิทธิภาพเชิงเปรียบเทียบโดยการ ประเมินค่าหาเส้นขอบเขต (Frontier) เพื่อหาระดับ ของผลการดำเนินงานที่สามารถเป็นไปได้สูงสุด แล้วนำ มาเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงว่าอยู่ ห่างจากเส้นขอบเขตเท่าใด

## ผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิจัยจะแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ (1) ภาพรวมการดำเนินงานของธนาคารเฉพาะกิจ และ (2) การวิเคราะห์การดำเนินงานของธนาคารเฉพาะกิจ

1. ภาพรวมการดำเนินงานของธนาคารเฉพาะกิจ ธนาคารออมสิน มีวิสัยทัศน์เป็นผู้นำในการ ส่งเสริมการออม พันธกิจส่งเสริมการออม สนับสนุน การลงทุน ส่งเสริมและยกระดับเศรษฐกิจ ให้บริการ ทางการเงินครบวงจรและมีธรรมาภิบาล ค่านิยมองค์กร (Core Value) คือ S-A-V-E การดำเนินงานของธนาคาร ออมสินจะเน้นขับเคลื่อนภารกิจเข้าสู่ศตวรรษที่ 2 อย่าง มั่นคงและยั่งยืน มุ่งสู่การเป็น GSB New Century: Digi-Thai Banking “Digital for all Thais” โดย

นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาพัฒนาผลิตภัณฑ์และ บริการทางการเงิน ตลอดจนช่องทางการให้บริการ เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินให้ลูกค้า พร้อมสร้างความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และบริการ ให้ ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) เพื่อให้ ลูกค้ามีความพร้อมในการใช้บริการ โดยมีนโยบายและ กลยุทธ์ 3 Banking ซึ่งมีแนวทางการให้บริการใน 3 รูปแบบ คือ Traditional Banking, Social Banking และ Digital Banking นอกจากนี้ยังมีขอบเขตการ ดำเนินงานโดยมีผลการดำเนินงานทางธุรกิจในการมุ่ง สู่ “Digi-Thai Banking: Digital for All Thais” และ การดำเนินโครงการตามนโยบายรัฐบาล และด้วยผล งานที่โดดเด่นทำให้ธนาคารออมสินได้รับหลายๆ รางวัล จากองค์กรต่างๆ ภายในประเทศและต่างประเทศ ตาม งบการเงินปี 2560 ธนาคารออมสินมีสินทรัพย์รวม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 จำนวน 2,663,828 ล้านบาท และมีกำไรสุทธิ 31,210 ล้านบาท สูงกว่าปีก่อน 5,264 ล้านบาท หรือร้อยละ 20.30

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีวิสัยทัศน์เป็นธนาคาร ที่ดีที่สุดสำหรับการมีบ้าน พันธกิจทำให้คนไทยมีบ้าน ค่านิยมองค์กร คือ G-I-V-E การดำเนินงานของธนาคาร อาคารสงเคราะห์มีการกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ เพื่อให้สามารถบรรลุพันธกิจธนาคาร “ทำให้คนไทยมี บ้าน” โดยมีเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ SMART Goals คือ 1) คุณภาพสินทรัพย์อยู่ใน 3 อันดับแรกของธนาคาร พาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่มีบริการสินเชื่อ ที่อยู่อาศัย 5 อันดับแรก 2) เป็นผู้นำสินเชื่อด้านที่ อยู่อาศัยโดยมุ่งเน้นกลุ่มผู้มีรายได้น้อยและปานกลาง 3) เป็นองค์กรที่คนอยากเข้าทำงานอยู่ใน 10 อันดับแรก ของรัฐวิสาหกิจและธนาคารพาณิชย์ 4) มีนวัตกรรม และการบริการที่เป็นเลิศ และ 5) ผลประเมินด้าน CG โดย ธปท. อยู่ในระดับแนวหน้า โดยมีนโยบายและ กลยุทธ์ภายใต้ภารกิจหลัก 3 ด้าน คือ Digital Services, Balance Sheet Efficiency และ HRD & HRM & CG

นอกจากนี้ยังมีขอบเขตการดำเนินงานโดยได้มุ่งเน้นให้เกิดการปรับเปลี่ยนทิศทางการดำเนินงานและการให้บริการตามแนวทาง Transformation to Digital Services และยังประสบความสำเร็จอย่างมากในการเป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการองค์กรยอดเยี่ยมในหลายด้านจนได้รับรางวัลต่างๆ มากมาย ตามงบการเงินปี 2560 ธนาคารอาคารสงเคราะห์มีสินทรัพย์รวม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 จำนวน 1,062,458 ล้านบาท และมีกำไรสุทธิ 11,813 ล้านบาท สูงกว่าปีก่อน 1,995 ล้านบาท หรือร้อยละ 20.32

## 2. การวิเคราะห์การดำเนินงานของธนาคารเฉพาะกิจ

การวิเคราะห์การดำเนินงานของธนาคารออมสิน และธนาคารอาคารสงเคราะห์ จะเป็นการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารเฉพาะกิจ 2 ธนาคารดังกล่าวทั้งในช่วงก่อนและหลังการปฏิรูปประเทศไทย แสดงรายละเอียดในตาราง 1 และตาราง 2 ตามลำดับดังนี้

### ตาราง 1

ประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารออมสินและธนาคารอาคารสงเคราะห์ในช่วงก่อนปฏิรูปประเทศไทย ปี พ.ศ. 2546-2556

| ปี   | ธนาคาร         | $TE_{CRS}$ | $TE_{VRS}$ | SE    | ผลตอบแทน<br>ต่อขนาด |
|------|----------------|------------|------------|-------|---------------------|
| 2546 | ออมสิน         | 0.873      | 0.919      | 0.950 | IRS                 |
|      | อาคารสงเคราะห์ | 1.000      | 1.000      | 1.000 | CRS                 |
| 2547 | ออมสิน         | 1.000      | 1.000      | 1.000 | CRS                 |
|      | อาคารสงเคราะห์ | 1.000      | 1.000      | 1.000 | CRS                 |
| 2548 | ออมสิน         | 1.000      | 1.000      | 1.000 | CRS                 |
|      | อาคารสงเคราะห์ | 1.000      | 1.000      | 1.000 | CRS                 |
| 2549 | ออมสิน         | 1.000      | 1.000      | 1.000 | CRS                 |
|      | อาคารสงเคราะห์ | 1.000      | 1.000      | 1.000 | CRS                 |
| 2550 | ออมสิน         | 1.000      | 1.000      | 1.000 | CRS                 |
|      | อาคารสงเคราะห์ | 1.000      | 1.000      | 1.000 | CRS                 |
| 2551 | ออมสิน         | 1.000      | 1.000      | 1.000 | CRS                 |
|      | อาคารสงเคราะห์ | 1.000      | 1.000      | 1.000 | CRS                 |
| 2552 | ออมสิน         | 0.956      | 0.964      | 0.992 | DRS                 |
|      | อาคารสงเคราะห์ | 1.000      | 1.000      | 1.000 | CRS                 |
| 2553 | ออมสิน         | 1.000      | 1.000      | 1.000 | CRS                 |
|      | อาคารสงเคราะห์ | 1.000      | 1.000      | 1.000 | CRS                 |

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) อยู่ในกลุ่มที่ 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

## ตาราง 1

ประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารออมสินและธนาคารอาคารสงเคราะห์ในช่วงก่อนปฏิรูปประเทศไทย ปี พ.ศ. 2546-2556 (ต่อ)

| ปี   | ธนาคาร         | TE <sub>CRS</sub> | TE <sub>VRS</sub> | SE    | ผลตอบแทน<br>ต่อขนาด |
|------|----------------|-------------------|-------------------|-------|---------------------|
| 2554 | ออมสิน         | 0.894             | 0.967             | 0.925 | DRS                 |
|      | อาคารสงเคราะห์ | 0.989             | 0.989             | 1.000 | CRS                 |
| 2555 | ออมสิน         | 0.974             | 1.000             | 0.974 | DRS                 |
|      | อาคารสงเคราะห์ | 1.000             | 1.000             | 1.000 | CRS                 |
| 2556 | ออมสิน         | 0.988             | 1.000             | 0.988 | DRS                 |
|      | อาคารสงเคราะห์ | 1.000             | 1.000             | 1.000 | CRS                 |

ซึ่งจะเห็นได้ว่าตาราง 1 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารออมสินและธนาคารอาคารสงเคราะห์ใน ปี พ.ศ. 2546 การดำเนินงานของธนาคารออมสินช่วงก่อนปฏิรูปประเทศไทยยังไม่มีประสิทธิภาพทั้งเชิงเทคนิคและด้านขนาด ดังนั้นจะต้องมีการปรับปรุงเทคนิคในการดำเนินงาน โดยมีลักษณะการดำเนินงานเป็นแบบอัตราผลตอบแทนต่อขนาดเพิ่มขึ้น (IRS) จึงควรต้องเพิ่มขนาดของการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ส่วนธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีการดำเนินงานอยู่ในระดับที่มีประสิทธิภาพทั้งประสิทธิภาพเชิงเทคนิคและประสิทธิภาพด้านขนาด เพราะธนาคารดังกล่าวการดำเนินงานมีลักษณะเป็นแบบอัตราผลตอบแทนต่อขนาดคงที่แสดงว่าลักษณะการดำเนินงานอยู่ในระดับที่เหมาะสม

สำหรับปี พ.ศ. 2547, 2548, 2549, 2550 และ 2551 พบว่าธนาคารออมสินและธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีการดำเนินงานอยู่ในระดับที่มีประสิทธิภาพทั้งประสิทธิภาพเชิงเทคนิคและประสิทธิภาพด้านขนาด เพราะธนาคารดังกล่าวการดำเนินงานมีลักษณะเป็นแบบอัตราผลตอบแทนต่อขนาดคงที่แสดงว่าลักษณะการดำเนินงานอยู่ในระดับ

ที่เหมาะสม

ในปี พ.ศ. 2552 พบว่าธนาคารออมสินมีลักษณะการดำเนินงานที่ยังไม่มีประสิทธิภาพทั้งเชิงเทคนิคและด้านขนาด ดังนั้นจะต้องมีการปรับปรุงเทคนิคในการดำเนินงาน แต่เนื่องจากธนาคารออมสินมีลักษณะการดำเนินงานเป็นแบบอัตราผลตอบแทนต่อขนาดลดลง (DRS) จึงควรต้องลดขนาดของการดำเนินงานลงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ส่วนธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีการดำเนินงานอยู่ในระดับที่มีประสิทธิภาพทั้งประสิทธิภาพเชิงเทคนิคและประสิทธิภาพด้านขนาด เพราะธนาคารดังกล่าวการดำเนินงานมีลักษณะเป็นแบบอัตราผลตอบแทนต่อขนาดคงที่แสดงว่าลักษณะการดำเนินงานอยู่ในระดับที่เหมาะสม

ส่วนปี พ.ศ. 2553 พบว่าธนาคารออมสินและธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีการดำเนินงานอยู่ในระดับที่มีประสิทธิภาพทั้งประสิทธิภาพเชิงเทคนิคและประสิทธิภาพด้านขนาด เพราะธนาคารดังกล่าวการดำเนินงานมีลักษณะเป็นแบบอัตราผลตอบแทนต่อขนาดคงที่แสดงว่าลักษณะการดำเนินงานอยู่ในระดับที่เหมาะสม

สำหรับปี พ.ศ. 2554 พบว่าธนาคารออมสินมีลักษณะการดำเนินงานที่ยังไม่มีประสิทธิภาพทั้งเชิงเทคนิคและด้านขนาด ดังนั้นจะต้องมีการปรับปรุงเทคนิคในการดำเนินงาน แต่เนื่องจากธนาคารออมสินมีลักษณะการดำเนินงานเป็นแบบอัตราผลตอบแทนต่อขนาดลดลง (DRS) จึงควรต้องลดขนาดของการดำเนินงานลงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ส่วนธนาคารอาคารสงเคราะห์แม้ว่าจะมีลักษณะของการดำเนินงานเป็นแบบอัตราผลตอบแทนต่อขนาดคงที่ (CRS) ซึ่งแสดงว่าขนาดของการดำเนินงานมีความเหมาะสมแล้วก็ตาม แต่ธนาคารดังกล่าวยังต้องปรับปรุงเทคนิคในการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพเชิงเทคนิคที่จะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการดำเนินงานเพิ่มขึ้น

สำหรับปี พ.ศ. 2555 และ 2556 พบว่าธนาคารออมสินมีลักษณะการดำเนินงานที่แม้ว่าจะมีการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพเชิงเทคนิค แต่ขนาดของการดำเนินงานยังไม่อยู่ในระดับที่เหมาะสม โดยธนาคารมีลักษณะการดำเนินงานที่อัตราผลตอบแทนต่อขนาดลดลง (DRS) แสดงว่าต้องลดขนาดของการดำเนินงานลง เพื่อให้ระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธนาคารเพิ่มขึ้น ส่วนธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีการดำเนินงานอยู่ในระดับที่มีประสิทธิภาพทั้งประสิทธิภาพเชิงเทคนิคและประสิทธิภาพด้านขนาด เพราะธนาคารดังกล่าวการดำเนินงานมีลักษณะเป็นแบบอัตราผลตอบแทนต่อขนาดคงที่แสดงว่าลักษณะการดำเนินงานอยู่ในระดับที่เหมาะสม

## ตาราง 2

ประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารออมสินและธนาคารอาคารสงเคราะห์ในช่วงหลังปฏิรูปประเทศไทย ปี พ.ศ. 2557-2560

| ปี   | ธนาคาร         | TE <sub>CRS</sub> | TE <sub>VRS</sub> | SE    | ผลตอบแทนต่อขนาด |
|------|----------------|-------------------|-------------------|-------|-----------------|
| 2557 | ออมสิน         | 0.999             | 1.000             | 0.999 | DRS             |
|      | อาคารสงเคราะห์ | 1.000             | 1.000             | 1.000 | CRS             |
| 2558 | ออมสิน         | 1.000             | 1.000             | 1.000 | CRS             |
|      | อาคารสงเคราะห์ | 1.000             | 1.000             | 1.000 | CRS             |
| 2559 | ออมสิน         | 1.000             | 1.000             | 1.000 | CRS             |
|      | อาคารสงเคราะห์ | 1.000             | 1.000             | 1.000 | CRS             |
| 2560 | ออมสิน         | 1.000             | 1.000             | 1.000 | CRS             |
|      | อาคารสงเคราะห์ | 1.000             | 1.000             | 1.000 | CRS             |

ซึ่งจะเห็นได้ว่าตาราง 2 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารออมสินและธนาคารอาคารสงเคราะห์ใน ปี พ.ศ. 2557 การดำเนินงานของธนาคารออมสินช่วงหลังปฏิรูปประเทศไทยมี

ลักษณะการดำเนินงานที่แม้ว่าจะมีการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพเชิงเทคนิค แต่ขนาดของการดำเนินงานยังไม่อยู่ในระดับที่เหมาะสม โดยธนาคารมีลักษณะการดำเนินงานที่อัตราผลตอบแทนต่อขนาดลดลง (DRS)



แสดงว่าต้องลดขนาดของการดำเนินงานลง เพื่อให้ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานของธนาคารเพิ่มขึ้น ส่วนธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีการดำเนินงานอยู่ในระดับที่มีประสิทธิภาพทั้งประสิทธิภาพเชิงเทคนิคและประสิทธิภาพด้านขนาด เพราะธนาคารดังกล่าวการดำเนินงานมีลักษณะเป็นแบบอัตราผลตอบแทนต่อขนาดคงที่แสดงว่าลักษณะการดำเนินงานอยู่ในระดับที่เหมาะสม

สำหรับปี พ.ศ. 2558, 2559 และ 2560 ธนาคารออมสินและธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีการดำเนินงานอยู่ในระดับที่มีประสิทธิภาพทั้งประสิทธิภาพเชิง

เทคนิคและประสิทธิภาพด้านขนาด เพราะธนาคารดังกล่าวการดำเนินงานมีลักษณะเป็นแบบอัตราผลตอบแทนต่อขนาดคงที่แสดงว่าลักษณะการดำเนินงานอยู่ในระดับที่เหมาะสม

ส่วนระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจธนาคารเฉพาะกิจในภาพรวมที่พิจารณาจากระดับประสิทธิภาพโดยเฉลี่ยของช่วงเวลาก่อนปฏิรูปประเทศไทย (ปี พ.ศ. 2546-2556) หลังปฏิรูปประเทศไทย (ปี พ.ศ. 2557-2560) และภาพรวมทั้งสองช่วงเวลา (ปี พ.ศ. 2546-2560) ได้ผลดังตาราง 3

### ตาราง 3

ระดับประสิทธิภาพโดยเฉลี่ยของธนาคารเฉพาะกิจ

| ช่วงเวลา                                | TE <sub>CRS</sub>         | TE <sub>VRS</sub>         | SE                        |
|-----------------------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| ภาพรวม (ปีพ.ศ. 2546-2560)               | 0.989                     | 0.995                     | 0.994                     |
| ก่อนปฏิรูปประเทศไทย (ปี พ.ศ. 2546-2556) | 0.993                     | 0.996                     | 0.997                     |
| หลังปฏิรูปประเทศไทย (ปี พ.ศ. 2557-2560) | 1.000                     | 1.000                     | 1.000                     |
| สถิติทดสอบความแตกต่าง                   | t = -1.981<br>df = 21.012 | t = -1.771<br>df = 21.000 | t = -1.875<br>df = 21.039 |
| ช่วงก่อนและหลังปฏิรูปประเทศไทย          | Sig (2-tailed)<br>= 0.061 | Sig (2-tailed)<br>= 0.091 | Sig (2-tailed)<br>= 0.075 |

ซึ่งจะเห็นได้ว่าตาราง 3 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของธนาคารเฉพาะกิจในช่วงก่อนและหลังปฏิรูปประเทศไทยมีระดับประสิทธิภาพโดยเฉลี่ยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.01 กล่าวคือในช่วงก่อนปฏิรูปประเทศไทย (ปี พ.ศ. 2546-2556) ธนาคารเฉพาะกิจมีระดับประสิทธิภาพโดยเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 99.60 ต่ำกว่าช่วงหลังปฏิรูปประเทศไทย (ปี พ.ศ. 2557-2560) ที่มีระดับประสิทธิภาพโดยเฉลี่ย

เพียงร้อยละ 100 ทั้งนี้อาจเกิดจากนโยบายที่คณะปฏิรูปประเทศไทยได้นำมาใช้กับธนาคารเฉพาะกิจเป็นการส่งเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงานให้กับธนาคารเฉพาะกิจเพิ่มมากขึ้นจากเดิมที่การดำเนินงานของธนาคารเฉพาะกิจที่มีประสิทธิภาพอยู่แล้ว จึงทำให้ประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารเฉพาะกิจในช่วงก่อนและหลังปฏิรูปประเทศไทยไม่มีความแตกต่างกัน

## สรุปและอภิปรายผล

การอภิปรายผลจะแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ (1) ภาพรวมการดำเนินงานของธนาคารเฉพาะกิจ และ (2) การวิเคราะห์การดำเนินงานของธนาคารเฉพาะกิจ

### 1. ภาพรวมการดำเนินงานของธนาคารเฉพาะกิจ

การดำเนินงานของธนาคารออมสินและธนาคารอาคารสงเคราะห์จะยึดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance: CG) และความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Corporate Social Responsibility: CSR) ซึ่งเป็นส่วนสนับสนุนสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรที่เสริมสร้างการปลูกจิตสำนึกของบุคลากรทุกระดับทั้งองค์กรให้สนใจและตระหนักถึงการมีส่วนร่วมในการสร้างกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีบุคลากรเป็นทั้งคนดีคนเก่งและจิตอาสา เพื่อนำไปสู่สังคมที่แข็งแกร่งและเติบโตอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ธนาคารต้องยึดมั่นคุณธรรมในการดำเนินงาน มีการบริหารงานที่โปร่งใสและเป็นธรรม รวมถึงการให้ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันการทุจริตที่สะท้อนให้เห็นถึงภาพลักษณ์ที่ดีและสร้างความเชื่อมั่นต่ออันจะนำไปสู่การยกระดับดัชนีภาพลักษณ์คอร์รัปชัน (Corruption Perceptions Index: CPI) ของประเทศไทยให้สูงอย่างยั่งยืน ในส่วนของการดำเนินโครงการ CSR ควรมุ่งเน้นพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมในด้านที่อยู่อาศัย ด้านการศึกษา และด้านสังคมสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างโอกาสการมีบ้านเป็นของตนเองให้กับผู้ด้อยโอกาส ลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม การปลูกจิตอาสาช่วยเหลือสังคมร่วมกัน รวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างชุมชน และสร้างสังคมไทยให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและเติบโตอย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามมาตรฐานสากลตามแนวทางของกระทรวงการคลัง โดยต้องมีการจัดทำตัวบ่งชี้ที่สมาชิกได้ทำข้อตกลงร่วมกัน แล้วแจ้งให้

สมาชิกในองค์กรทุกระดับรับทราบเพื่อนำไปปฏิบัติ มีการตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีทำหน้าที่กำกับดูแลผลการดำเนินงานทั้งองค์กร มีการเชื่อมโยงผลการปฏิบัติงานกับการประเมินผลงานประจำปีในทุกระดับ และมีการปรับปรุงการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นประจำทุกปี นอกจากนี้ยังมีการจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อติดตามผลการดำเนินงานประกอบกับการประเมินผลงานเพื่อหาประสิทธิภาพที่แท้จริงขององค์กร แต่ธนาคารต้องมีการปรับตัวด้วยการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยเน้นด้านเทคโนโลยีให้เหมาะกับลูกค้าปัจจุบันที่ต้องการความทันสมัยเพื่อเพิ่มสมรรถนะในการแข่งขันและสามารถอยู่รอดได้ด้วยตนเองในระยะยาว

### 2. การวิเคราะห์การดำเนินงานของธนาคารเฉพาะกิจ

ในช่วงก่อนปฏิรูปประเทศไทยธนาคารเฉพาะกิจส่วนใหญ่มีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและลักษณะการดำเนินงานเป็นแบบผลตอบแทนต่อขนาดคงที่ แม้ว่าธนาคารเฉพาะกิจจะมีการแข่งขันกันอย่างมาก มีการขยายขนาดการดำเนินงานโดยการออกบริการใหม่ๆ แต่การดำเนินงานส่งผลทำให้รายได้ของธนาคารเพิ่มขึ้นในอัตราเดียวกันกับต้นทุนต่างๆ ที่เพิ่มขึ้น ซึ่งลักษณะของผลการดำเนินงานอยู่ในช่วงรุ่งเรืองตามวัฏจักรธุรกิจ อย่างไรก็ตามในช่วงเวลาดังกล่าวธนาคารเริ่มมีการไหลออกของเงินทุน การขยายสินเชื่อไปยังภาคภาคอสังหาริมทรัพย์ที่เป็นการลงทุนโดยหวังเก็งกำไรกำลังถึงจุดอิ่มตัว เกิดการขาดสภาพคล่องทางการเงิน กระทั่งมายังธนาคารที่ไม่สามารถเรียกเก็บเงินจากลูกหนี้ได้ แต่โดยภาพรวมยังไม่สามารถเห็นถึงผลประกอบการที่แท้จริงได้ เนื่องจากยังไม่มี การรายงานข้อมูลที่เพียงพอ ทำให้การดำเนินงานของธนาคารเฉพาะกิจยังดูมีผลการดำเนินงานที่ดี แต่ในสภาพความเป็นจริงการดำเนินงานของธนาคารได้ใช้

ปัจจัยนำเข้าเต็มประสิทธิภาพแล้ว จึงทำให้มีอัตราผล การดำเนินงานเพิ่มขึ้นในอัตราที่เริ่มลดลง บางธนาคาร เริ่มมีผลตอบแทนต่อขนาดลดลง (DRS) ทั้งนี้เป็นผลมา จากการมีคู่แข่งขึ้นที่เป็นธนาคารพาณิชย์ทั้งในและต่าง ประเทศจำนวนมาก มีการแข่งขันทรัพยากรทั้งที่เป็น เงินฝากและบุคลากร ประกอบกับผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ที่นำเสนอต่อลูกค้ามีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน และ ภาวะเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศไทยชะลอตัวลง อย่างต่อเนื่อง การบริโภคและการลงทุนซบเซาลง มี การเพิ่มขึ้นของหนี้ครัวเรือน การลงทุนของภาคเอกชน มีความระมัดระวังมากขึ้นในการตัดสินใจลงทุนใหม่ๆ รวมถึงการให้ความสำคัญกับการร่วมมือเป็นพันธมิตร กับสถาบันการเงินต่างๆ

ส่วนช่วงหลังปฏิรูปประเทศไทยพบว่าธนาคาร เฉพาะกิจส่วนใหญ่มีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ และลักษณะการดำเนินงานเป็นแบบผลตอบแทนต่อ ขนาดคงที่ เนื่องจากหลังปฏิรูปประเทศไทยเป็นช่วงที่ ธนาคารเฉพาะกิจมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง แสดง ถึงการดำเนินงานของธนาคารเฉพาะกิจอยู่ในขั้น ของการขยายตัว (Growth) เพราะหลังจากที่ปฏิรูป ประเทศไทยธนาคารเฉพาะกิจมีการปรับเปลี่ยนการ ดำเนินงานหลายๆ ด้าน เช่น การนำเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้ การนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินรูปแบบใหม่ๆ การ แสวงหาช่องทางการเข้าถึงลูกค้า เช่น e-banking การ จัดโครงสร้างองค์กรที่มีผู้ดูแลลูกค้าแต่ละรายแต่ละ กลุ่มเฉพาะเจาะจง เป็นต้น แสดงถึงการขยายตัวของ การทำธุรกรรมทางด้านการเงินที่สามารถขยายตลาด ออกไปอีก ส่งผลให้ต้นทุนต่อหน่วยลดต่ำลง ทำให้อัตรากำไรของธนาคารเฉพาะกิจมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น จากการทำธุรกรรมจำนวนมาก อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่า รายได้ของธนาคารหลายแห่งยังมีแนวโน้มการเติบโต ที่สูงขึ้น ในกรณีที่ธนาคารนั้นต้องการมีประสิทธิภาพ ในการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้นสามารถกระทำได้โดยการ ขยายขนาดของการดำเนินงานออกไปเพื่อให้ปัจจัยนำเข้า

เข้าต่างๆ ถูกใช้อย่างเต็มที่ แม้ว่าภาพรวมเศรษฐกิจ ไทยหลังการปฏิรูปจะเติบโตได้ดี แต่ภาพรวมตลาด สินเชื่อที่อยู่อาศัยกลับชะลอตัวอยู่ในภาวะไม่เติบโต มากนัก เนื่องจากกำลังซื้อผู้บริโภคยังไม่ฟื้นตัวเต็มที่ ความเชื่อมั่นของผู้บริโภคและผู้ประกอบการยังไม่ เติบโตขึ้น รวมถึงยังมีความเข้มงวดในการปล่อยสินเชื่อ ของสถาบันการเงินต่างๆ โดยหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น นอกจากนี้มาตรการกระตุ้น อสังหาริมทรัพย์ของภาครัฐได้ดูดซับเอาความต้องการ ซื้อที่อยู่อาศัยและการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยไปแล้วส่วน หนึ่ง ปัจจัยเหล่านี้จึงถือเป็นข้อจำกัดสำหรับสถาบันการ เงินในการทำตลาดและการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อที่ อยู่อาศัย โดยปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญในการเติบโตของ ตลาดที่อยู่อาศัย ได้แก่ การขยายตัวทางเศรษฐกิจโดย รวมของประเทศ การลงทุนภาครัฐ ความเชื่อมั่นของ ภาคธุรกิจและผู้บริโภคที่ดีขึ้น กำลังซื้อของผู้บริโภคที่ ฟื้นตัว ในขณะที่หลายธนาคารเริ่มผ่อนคลายความ เข้มงวดในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและกลับมาปล่อย สินเชื่อที่อยู่อาศัยมากขึ้น ประกอบกับภาวะอัตรา ดอกเบี้ยเงินกู้ยังอยู่ในระดับต่ำและคาดว่าจะยังไม่มี การปรับขึ้น นอกจากนี้การที่ประเทศไทยกำลังเข้าสู่สังคม ผู้สูงอายุสมบูรณ์แบบ (Absolute Ageing Society) ส่งผลให้ตลาดที่อยู่อาศัยมีแนวโน้มเน้นกลุ่มเป้าหมาย เป็นผู้สูงอายุมากขึ้น รวมถึงกลุ่มคนต่างชาติดวัยเกษียณ ที่นิยมมาหาที่อยู่อาศัยในประเทศไทยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น เช่นกัน ซึ่งเราจะเห็นโครงการอสังหาริมทรัพย์ที่ตอบ โจทย์ผู้สูงวัยมากขึ้น

โดยตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยในส่วนของการดำเนิน งานของธนาคารเฉพาะกิจในช่วงก่อนและหลังปฏิรูป ประเทศไทยจะสอดคล้องกับงานวิจัยของไซโนอเมริกา คือ Zijiang (2009) ส่วนไซโนยุโรปตัวแปรที่ใช้ในการ วิจัยจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ Olena (2006); Rezitis (2004); Stavarek (2003) และในไซโนเอเชีย ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ

Manoj et al. (2015); Nguyen et al. (2013), Mohammad et al. (2012); Edward et al. (2011); Muliaman et al. (2011), Qiang et al. (2011); Fadzlan (2010); Nakhun & Necmi (2009) ส่วนประเทศเกิดใหม่ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hidenobu et al. (2014); Müge (2011); Xiaogang et al. (2005)

สำหรับประเทศไทยตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ Supachet (2014); Fadzlan (2011); Fadzlan & Muzafar (2010); Pornchai & Li (2010); Krasachat & Chimkul (2006)

การดำเนินงานของธนาคารเฉพาะกิจที่ปล่อยสินเชื่อด้านอสังหาริมทรัพย์ในช่วงก่อนและหลังปฏิรูปประเทศไทยมีระดับประสิทธิภาพโดยเฉลี่ยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเกิดจากนโยบายที่คณะปฏิรูปประเทศไทยได้นำมาใช้กับธนาคารเฉพาะกิจเพื่อเป็นการส่งเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงานให้เพิ่มมากขึ้นจากเดิม เพื่อรักษาเสถียรภาพระบบการเงินของประเทศ รองรับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคที่ตอบรับรูปแบบธุรกรรมทางการเงินบนโลกดิจิทัลในปัจจุบันและอนาคต โดย ธปท. จะดำเนินนโยบาย Macroprudential สำหรับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยประกาศหลักเกณฑ์การกำกับดูแลสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยและสินเชื่ออื่นที่เกี่ยวข้องกับ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในราชกิจจานุเบกษา มีผลบังคับใช้ในวันที่ 1 เมษายน 2562 เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงเกณฑ์การกำกับดูแลสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยและเพื่อยกระดับมาตรฐานการพิจารณาสินเชื่อ (Credit Underwriting Standards) ของสถาบันการเงิน ซึ่งถือเป็นหัวใจของการวางรากฐานวัฒนธรรมด้านสินเชื่อ (Credit Culture) ที่ดีไม่กระตุ้นการก่อหนี้เกินตัวของภาคครัวเรือน ไม่ทำให้เกิดการเก็งกำไรในตลาดอสังหาริมทรัพย์ที่เกินพอดี ตลอดจนให้สถาบันการเงินตระหนักถึงความเป็นไปได้และผลกระทบจากมูลค่าอสังหาริมทรัพย์

ที่อาจปรับลดลงได้หากความต้องการซื้อไม่ไปตามที่คาดไว้ อันจะช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่ง (Resilience) ของทุกภาคส่วน และเอื้อต่อการดูแลเสถียรภาพระบบการเงินโดยรวมอย่างยั่งยืน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ธนาคารออมสินควรมุ่งเน้นการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ลดต้นทุน บริหารผลตอบแทนและความเสี่ยง เพื่อเพิ่มความมั่นคงทางการเงิน ชีตความสามารถในการแข่งขันเชิงพาณิชย์ และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารออมสิน ให้มีผลลัพธ์การดำเนินงานที่สอดคล้องกับปัจจัยนำเข้าที่ใช้

2. ธนาคารอาคารสงเคราะห์ควรบริหารจัดการทั้งด้านการระดมทุน การให้สินเชื่อและการจัดการ NPL และ NPA เพื่อให้ธนาคารมีความมั่นคง พร้อมยกระดับการให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า เช่น การพัฒนา Mobile Application และนำระบบงานหลัก (System) มาเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลได้อย่างสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพื่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่เพิ่มขึ้น โดยจะทำให้ผลลัพธ์การดำเนินงานมีความสอดคล้องกับปัจจัยนำเข้าที่ใช้

3. ในส่วนของภาครัฐบาลที่มีหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินงานของธนาคารเฉพาะกิจควรกำกับดูแลโครงสร้างค่าธรรมเนียมในการให้บริการทางการเงินของธนาคารเฉพาะกิจให้สอดคล้องกับต้นทุนที่แท้จริง เพื่อเป็นการช่วยให้ธนาคารเฉพาะกิจมีผลลัพธ์การดำเนินงานมีความสอดคล้องกับปัจจัยนำเข้า เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้กับธนาคารเฉพาะกิจ

## ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

1. ธนาคารออมสินควรสร้างความสมดุลระหว่างความมั่นคงขององค์กรและการดำเนินงานที่คำนึงถึงสังคม สิ่งแวดล้อมและธรรมาภิบาล ซึ่งจะนำพาองค์กรไปสู่ความยั่งยืน โดยปรับการดำเนินงานในเชิงสังคมและตอบสนองนโยบายรัฐอย่างมีธรรมาภิบาลด้วยการยกระดับการส่งเสริมการออม การสร้างวินัยทางการเงิน สร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินพื้นฐาน และแหล่งเงินทุนในระบบให้แก่เศรษฐกิจฐานรากและวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เยาวชนและผู้สูงอายุ ผนวกกับพัฒนาให้มีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืนควบคู่กับการยกระดับองค์กรสู่ Digital Banking โดยนำเทคโนโลยีทางการเงินมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และช่องทางการให้บริการ เพื่อเพิ่มโอกาสทางธุรกิจและรองรับทิศทางการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ภายใต้โครงสร้างพื้นฐานที่มีศักยภาพที่เป็นกลไกสนับสนุนที่สำคัญในการผลักดันให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างยั่งยืน เป็นการปรับปรุงเทคนิคและขนาดการทำงานเพื่อก่อให้เกิดการใช้ปัจจัยนำเข้าที่สอดคล้องกับผลลัพธ์การดำเนินงาน เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้กับธนาคารออมสิน

2. ธนาคารอาคารสงเคราะห์ควรปรับการบริหารและพัฒนาบุคลากร รวมถึงการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยมุ่งพัฒนาศักยภาพของบุคลากรของธนาคารให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสมัยใหม่ รองรับให้บริการแบบดิจิทัล พร้อมไปกับการสร้างองค์กรให้มีธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งองค์กร ลูกค้า พนักงาน และสังคมให้ก้าวไปพร้อมๆ กัน เป็นการปรับปรุงเทคนิคและขนาดการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้กับธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อก่อให้เกิดความสอดคล้องของการใช้ปัจจัยนำเข้าและผลลัพธ์การดำเนินงาน

3. ในส่วนของภาครัฐบาลที่มีหน้าที่กำกับดูแล

การดำเนินงานของธนาคารเฉพาะกิจ ควรมีการดำเนินนโยบายโดยสร้างกลไกให้ธนาคารเฉพาะกิจมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนลักษณะการดำเนินงานให้มีความสามารถในการแข่งขัน เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ธนาคารเฉพาะกิจมีการปรับปรุงเทคนิคและขนาดการทำงาน เพื่อก่อให้เกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและมีการใช้ปัจจัยนำเข้าที่สอดคล้องกับผลลัพธ์การดำเนินงาน

## ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในอนาคต

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้มีเพียง 2 ธนาคาร คือ ธนาคารออมสิน และธนาคารอาคารสงเคราะห์ ซึ่งเป็นข้อจำกัดของการวิจัยในเรื่องของความคลาดเคลื่อนมีการกระจายตัวแบบปกติ ทำให้ต้องเลือกใช้เครื่องมือทางสถิติ คือ วิธี DEA (Data Envelopment Analysis) ซึ่งเป็นวิธีการวัดประสิทธิภาพแบบนอนพาราเมตริก ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปอาจเลือกใช้ประชากรที่มากกว่า 2 ธนาคารเพื่อให้ค่าความคลาดเคลื่อนมีการกระจายตัวแบบปกติ ทำให้สามารถใช้เครื่องมือทางสถิติ คือ วิธี SFA (Stochastic Frontier Approach) ซึ่งเป็นวิธีการวัดประสิทธิภาพแบบนอนพาราเมตริกเหมือนวิธี DEA โดยจำเป็นต้องมีสมมติฐานของการกระจายตัวของค่าความคลาดเคลื่อนว่ามีการกระจายตัวแบบปกติ อาจเป็นการศึกษาโดยวิธี SFA เพียงอย่างเดียว หรืออาจจะศึกษาด้วยวิธี SFA มาเปรียบเทียบกับวิธี DEA ก็ได้

2. ในระยะแรกเครื่องมือทางสถิติ DEA จะใช้วัดประสิทธิภาพขององค์กรไม่แสวงหากำไร เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล เป็นต้น ซึ่งในระยะเวลาดำเนินการแบบจำลอง DEA วัดประสิทธิภาพของธนาคารในแง่มุมต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปอาจนำเครื่องมือทางสถิติ DEA ไปใช้ในการวัดประสิทธิภาพของกลุ่มสหกรณ์ได้ ซึ่งลักษณะการดำเนินงานของกลุ่มสหกรณ์จะมีการดำเนินงานที่คล้ายคลึงกับธุรกิจธนาคาร



## References

- Bank of Thailand. (2011). *Specialized financial institutions Move forward with international standards for a sustainable role*. Retrieved from [https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/DocLib\\_/article15\\_09\\_11.pdf](https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/DocLib_/article15_09_11.pdf). [In Thai]
- Bank of Thailand. (2015). *Structure of the Thai financial system*. Retrieved from <https://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/FIStructure/Pages/default.aspx>. [In Thai]
- Fadzlan Sufian. (2011). Financial Repression, Liberalization and Bank Total Factor Productivity: Empirical Evidence from the Thailand Banking Sector. *Economic Computation & Economic Cybernetics Studies & Research*, 45(4), 1-22.
- Fadzlan Sufian. (2010). The impact of the Asian financial crisis on bank efficiency: The 1997 experience of Malaysia and Thailand. *Journal of International Development*, 22(7), 866-889.
- Fadzlan Sufian & Muzafar Shah Habibullah. (2010). Developments in the efficiency of the Thailand banking sector: a DEA approach. *International Journal of Development*, 9(3), 226-245.
- Farrell, M. J. (1957). The measurement of productive efficiency. *Journal of the Royal Statistical Society*, 120(3), 253-281.
- Gardener, E., Molyneux, P., & Nguyen-Linh, H. (2011). Determinants of efficiency in South East Asian banking. *The Service Industries Journal*, 31(16), 2693-2719.
- Government Housing Bank. (2009-2018). *Annual report*. Bangkok: Author. [In Thai]
- Government Savings Bank. (2009-2018). *Annual report*. Bangkok: Author. [In Thai]
- Hideobu Okuda, Chea Poleng & Daiju Aiba. (2014). Operational efficiency and productivity change of major Cambodian financial institutions during the 2006-2011 period. *International Journal of Business and Information*, 9(3), 335-360.
- Krasachat, W., & Chimkul, K. (2005, October). *Determinants of banking productivity in Thailand 1990-2004*. Paper presented to the International Workshop on Performance Management, Beijing, China.
- Nakhun Thoraneenitiyan & Necmi K. Avkiran. (2009). Measuring the impact of restructuring and country-specific factors on the efficiency of post-crisis East Asian banking systems: Integrating DEA with SFA. *Socio-Economic Planning Sciences*, 43(4), 240-252.
- Nguyen Khac Minh, Giang Thanh Long & Nguyen Viet Hung. (2014). Efficiency and super-efficiency of commercial banks in Vietnam: performances and determinants. *Asia-Pacific Journal of Operational Research*, 30(1), 1-19.
- Manoj Kumar, Jyoti Raman & Priya Raman. (2015). A fuzzy DEA approach for effectively measuring the efficiency of Indian banks. *The IUP Journal of Bank Management*, 14(1), 21-38.



- Mohammad Romel Bhuia, Azizul Baten, Anaton Abdulbasah Kamil & Nandini Deb. (2012). Evaluation of online bank efficiency in Bangladesh: A data envelopment analysis (DEA) approach. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 17(2), 1-17.
- Müge DİLER. (2011). Efficiency, productivity and risk analysis in Turkish banks: A bootstrap DEA approach. *Journal of BRSA Banking & Financial Markets*, 5(2), 71-133.
- Muliaman D. Hadad, Maximilian J. B. Hall, Karligash A. Kenjegalieva, Wimboh Santoso and Richard Simper. (2011). Productivity changes and risk management in Indonesian banking: A Malmquist analysis. *Applied Financial Economics*, 21(12), 847-861.
- Havrylchyk, O. (2006). Efficiency of the Polish banking industry: Foreign versus domestic banks. *Journal of Banking & Finance (Special Section: Banking and Finance in an Integrating Europe)*, 30(7), 1975-1996.
- Pattamasirawat, D. (2002). *Earning income of municipalities Empirical research using the DEA model*. Phitsanulok: Naresuan University. [In Thai]
- Chunhachinda, P., & Li Li. (2010). Efficiency of Thai Commercial Banks: Pre- vs. Post-1997 Financial Crisis. *Review of Pacific Basin Financial Markets and Policies*, 13(3), 417-447.
- Qiang Deng, Wai Peng Wong, Hooy Chee Wooi & Cui Ming Xiong. (2011). An engineering method to measure the bank productivity effect in Malaysia during 2001-2008. *Systems Engineering Procedia*, 2, 1-11.
- Rezitis, A. N. (2004). Productivity growth in the Greek banking industry: A non-parametric approach. *Journal of Applied Economics*, 5(1), 119-138.
- Stavarek, D. (2003, October). *Banking efficiency in Visegrad countries before joining the European Union*. Paper presented to the Efficiency of Financial Institutions and European Integration, Lisbon, Portugal.
- Chansarn, S. (2014). Total factor productivity of commercial banks in Thailand. *International Journal of Business and Society*, 15(2), 215-234. [In Thai]
- Xiaogang CHEN, Michael SKULLY & Kym BROWN. (2005). Banking efficiency in China: Application of DEA to pre- and post-deregulation eras: 1993-2000. *China Economic Review*, 16(3), 229-245.
- Zijiang Yang. (2009). Using DEA-neural network approach to evaluate branch efficiency of a large Canadian bank. *Expert Systems with Applications*, 31(1), 108-115.

## ตัวแบบการพัฒนาผู้จัดหาวัตถุดิบในอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม ของประเทศไทย

พงษ์เทพ ภูเดช<sup>1</sup> วรพล วัฒนานนท์<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ค้นหาตัวแบบการพัฒนาผู้จัดหาวัตถุดิบในอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มของประเทศไทย และนำเสนอกลยุทธ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน มีรูปแบบการวิจัยแบบผสมเชิงอธิบาย โดยการวิเคราะห์เชิงปริมาณก่อน ด้วยการใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหาร และพนักงานระดับหัวหน้างาน ที่ทำงานด้านการจัดซื้อจัดหาในโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มในประเทศไทย จำนวน 400 แห่ง จากสถานประกอบการจำนวน 4,133 แห่ง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสมการโครงสร้าง แล้วจึงวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่ออธิบายผลจากการวิเคราะห์เชิงปริมาณด้วยการจัดสนทนากลุ่ม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าตัวแบบมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในเกณฑ์ดี โดยมีค่าไคสแควร์ 168 ( $df = 85$ ) ค่า  $p$ -value 0.051 และ RMSEA 0.027 ปัจจัยด้านการพัฒนาผู้จัดหาวัตถุดิบมีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยส่งผ่านปัจจัยด้านความสัมพันธ์ผู้จัดหากับผู้ซื้อ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพด้วยการจัดสนทนากลุ่ม กลยุทธ์ที่นำเสนอแบ่งเป็นสองส่วน ได้แก่ 1) การพัฒนาผู้จัดหาจะต้องสร้างความร่วมมือด้านวัตถุดิบ มีการควบคุมคุณภาพวัตถุดิบที่เข้มงวด และควบคุมต้นทุนวัตถุดิบให้สามารถแข่งขันได้ และ 2) การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดหากับผู้ซื้อ จะต้องบูรณาการความร่วมมือเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าร่วมกัน

**คำสำคัญ:** การพัฒนาผู้จัดหาวัตถุดิบ; ความสัมพันธ์ผู้จัดหาวัตถุดิบ; อุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม

**ประเภทบทความ:** บทความวิจัย

<sup>1</sup> วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน, มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
 2410/2 ถ.พหลโยธิน เขตจตุจักร, กรุงเทพฯ 10900, ประเทศไทย  
 อีเมล: Pongtep.ph@ssru.ac.th

<sup>2</sup> หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน  
 มหาวิทยาลัยศรีปทุม

## The Effects of Customer Satisfaction and Antecedents on the Customer Loyalty of Low-Cost Airline Customers in Thailand

Pongtep Phudetch<sup>1</sup> Worrapon Wangkananon<sup>2</sup>

### Abstract

This research aims to Find the model for the development of raw material suppliers in the textile and garment industry in Thailand. And propose strategies to increase operational efficiency There is a mixed-oriented research model. By quantitative analysis first With the use of questionnaires with the sample group, namely, administrators and supervisors Working in the procurement of 400 textile and garment factories in Thailand from 4,133 establishments analyzing data with structural equations And then analyze the qualitative data to explain the results from quantitative analysis with group discussion.

The results of the data analysis showed that the model was consistent with the empirical data in a good manner. With the chi square 168 value ( $df = 85$ ),  $p$ -value 0.051 and RMSEA 0.027. The development factor of the raw material supplier has both direct and indirect influence on the operational efficiency. By passing on the supplier relationship factor to the buyer Which is consistent with the results of qualitative analysis by group discussion The proposed strategy is divided into two parts: 1) Development. The supplier must establish raw materials cooperation. With strict quality control of raw materials And control raw material costs to be competitive 2) Building relationships between suppliers and buyers Must integrate cooperation to meet the needs of customers together

**Keywords:** Supplier Development; Supplier Relationship; Textile and Garment Industry

**Type of Article:** Research Article

<sup>1</sup> College of Logistics and Supply Chain, Sripatum University  
2410/2 Phaholyotin Road, Chatuchak, Bangkok 10900, Thailand  
E-mail: Pongtep.ph@ssru.ac.th

<sup>2</sup> Doctor of Philosophy Program, College of Logistics and Supply Chain, Sripatum University

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย สามารถสร้างรายได้เข้าประเทศได้

อย่างต่อเนื่อง สถานการณ์อุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มไทย เดือนมกราคม 2562 แสดงดังภาพ 1 ซึ่งพบว่าการส่งออกสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มมีมูลค่าเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.93 เมื่อเทียบกับเดือนเดียวกันของปี 2561

## สถานการณ์อุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มไทย เดือนมกราคม 2562



ภาพ 1 รวมการค้าระหว่างประเทศของอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มไทย เดือน มกราคม 2562

ที่มา : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ เดือนกุมภาพันธ์ 2562

หลายปีที่ผ่านมาอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มไทยเผชิญกับปัญหามากมาย การแข่งขันที่รุนแรงจาก จีน อินโดนีเซีย กัมพูชา ลาว เมียนมาร์ เวียดนาม ทำให้เกิดภาวะการชะลอตัวของอุตสาหกรรม มูลค่าการส่งออกทรงตัว และมีการคาดการณ์ว่าการส่งออกจะลดลงมากขึ้น เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำในประเทศคู่ค้า ดังนั้นงานวิจัยฉบับนี้จึงได้ทำการศึกษาวิจัย ตัวแบบการพัฒนาผู้จัดทำวัตถุดิบในอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มของประเทศไทย ซึ่งตรงกับวัตถุประสงค์ในการศึกษาครั้งนี้

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบ ด้านการพัฒนาผู้จัดทำวัตถุดิบที่มีอิทธิพล ต่อ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้จัดทำวัตถุดิบ ต่อความสัมพันธ์ผู้จัดทำวัตถุดิบในอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มของประเทศไทย และวิเคราะห์องค์ประกอบ ด้านความสัมพันธ์ผู้จัดทำวัตถุดิบที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้จัดทำวัตถุดิบในอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มในประเทศไทย

2. เพื่อหาตัวแบบ ปัจจัยเชิงสาเหตุ ด้านการพัฒนาผู้จัดทำวัตถุดิบ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ

ดำเนินงานของผู้จัดหาวัตถุดิบ ในอุตสาหกรรมสิ่งทอ และเครื่องนุ่งห่มของประเทศไทย

3. เพื่อนำเสนอกลยุทธ์ในการพัฒนาผู้จัดหาวัตถุดิบแก่อุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มทั้งรัฐบาลและภาคเอกชน

### สมมุติฐานการวิจัย

1. การพัฒนาผู้จัดหาวัตถุดิบ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้จัดหาวัตถุดิบในอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มของประเทศไทย

การพัฒนาผู้จัดหาวัตถุดิบ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสัมพันธ์ของผู้จัดหาวัตถุดิบกับผู้ซื้อ

2. ความสัมพันธ์ของผู้จัดหาวัตถุดิบกับผู้ซื้อ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้จัดหาวัตถุดิบในอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มของประเทศไทย

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ตัวแบบการพัฒนาผู้จัดหาวัตถุดิบในอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มของประเทศไทย อันได้แก่ ปัจจัยความสัมพันธ์ผู้จัดหาวัตถุดิบกับผู้ซื้อ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้จัดหาวัตถุดิบ ในอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มของ ประเทศไทย

2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ โรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม ณ สิ้นปี 2560 (เดือนมกราคม - ธันวาคม) มีจำนวนรวม 4,133 โรงงาน ได้แก่ ภาคตะวันออก ภาคตะวันตก ภาคกลางและกรุงเทพมหานคร (Department of Industrial Works, 2017)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ขอบเขตด้านพื้นที่ซึ่งแสดงถึงขอบเขตทางภูมิศาสตร์ และที่ตั้งขององค์กรอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มในประเทศไทย

4. ขอบเขตด้านเวลา การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนิน

การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาผู้จัดหาวัตถุดิบ ในอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มของประเทศไทย ตั้งแต่ กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561 – สิงหาคม พ.ศ. 2561

### ประโยชน์ของการวิจัย

1. ประโยชน์ในเชิงวิชาการ ทำให้ได้ข้อค้นพบในเชิงวิชาการเกี่ยวกับการอธิบายถึงตัวแบบการพัฒนาผู้จัดหาวัตถุดิบ ในอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มของประเทศไทย

2. ประโยชน์ทางวิชาชีพ หรือการนำไปปฏิบัติ ผู้บริหารสามารถวางแผนและกำหนดนโยบายของธุรกิจได้

3. เพื่อประมวลสาระสรุปแนวทางการไปปรับใช้ในการพัฒนาผู้จัดหาวัตถุดิบ ในโซ่อุปทาน และอิทธิพลที่ส่งผลต่อการเขียนแผนส่งเสริมพัฒนาอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มในประเทศไทย โดยหน่วยงานของภาครัฐ และเอกชน

### การทบทวนวรรณกรรม

1. ทฤษฎี และแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาผู้จัดหาวัตถุดิบ (Supplier Development) การปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ซื้อและผู้จัดหาวัตถุดิบ นำไปสู่ข้อดีในการแข่งขัน ความสามารถในการทำกำไร (Joshi, Kharat, Raut, Kamble & Kamble, 2017) สำหรับผู้เขียนคนแรกสำหรับการพัฒนาผู้จัดหาวัตถุดิบระบุว่า การพัฒนาผู้จัดหาวัตถุดิบ เป็นเครื่องมือการจัดซื้อที่มีประสิทธิภาพมาก (Leenders, 1966) งานวิจัยของ Leenders มีความน่าสนใจเพิ่มมากขึ้นสำหรับกิจกรรมการพัฒนาผู้จัดหาวัตถุดิบ จึงมีการพัฒนาเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน

2. ทฤษฎี และแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความสัมพันธ์กับผู้จัดหาวัตถุดิบ (Supplier relationship management) การจัดการความสัมพันธ์ กับ ผู้จัดหา

วัตถุดิบ เป็นแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับ ผู้จัดหาวัตถุดิบหลักเป็นหลัก โดยแนวคิดนี้อยู่ภายใต้มุมมองของการจัดการโซ่อุปทาน หรือจุดที่ลูกค้าและผู้จัดหาวัตถุดิบมีการพัฒนาความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด

3. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานผู้จัดหาวัตถุดิบ (Supplier Performance) Sindhuja (2014) ได้ทำการศึกษาลงถึงแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้จัดหาวัตถุดิบ ผลการศึกษาพบว่า การรักษาความปลอดภัยด้านข้อมูลภายในองค์กรและระหว่างองค์กรที่มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกกับโซ่อุปทาน ซึ่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของซัพพลายเชน ซึ่งมีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ประกอบด้วย ความคล่องตัว (Agility) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ต้นทุนและค่าใช้จ่าย (Cost) การตอบสนองต่างๆ (Responsiveness) Ahimbisibwe, Muhwezi and Nangol (2016) พบว่ามีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้จัดหาวัตถุดิบ การวิจัยพบว่าสัญญาจ้างภายนอก ความไว้วางใจจากผู้ซื้อและผู้จัดหาวัตถุดิบ พฤติกรรมฉวยโอกาสเป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญของประสิทธิภาพของผู้จัดหาวัตถุดิบซึ่งปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน มีความคล้ายคลึงกันกับ การศึกษาของ Sindhuja (2014)

## นิยามศัพท์

การศึกษาวิจัย ตัวแบบการพัฒนาผู้จัดหาวัตถุดิบ ในอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มของประเทศไทย มีคำศัพท์ที่สำคัญเพื่อให้เข้าใจตรงกัน ดังนี้

**ผู้จัดหาวัตถุดิบ (Supplier)** หมายถึง คู่ค้า และผู้จัดหาวัตถุดิบในกระบวนการผลิตของบริษัท หรือกิจกรรมอื่นที่เกี่ยวข้องกับการผลิตของบริษัท เช่น ผู้จัดหาผ้าผืนให้แก่บริษัทผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป เป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายนอกบริษัท

**ประสิทธิภาพการดำเนินงานของการพัฒนาผู้จัดหาวัตถุดิบ (Supplier performance)** หมายถึง ผลการดำเนินงานของผู้จัดหาวัตถุดิบ ด้านคุณภาพผู้จัดหาวัตถุดิบ ความสามารถในการจัดส่ง ความยืดหยุ่น ความสามารถในการลดต้นทุน และความหลากหลายของผลิตภัณฑ์

**คุณภาพผู้จัดหาวัตถุดิบ (Supplier quality)** หมายถึง ผู้จัดหาวัตถุดิบที่สามารถจัดหาวัตถุดิบที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน ตามข้อกำหนด ในการดำเนินงานในกระบวนการผลิตของบริษัท รวมไปถึงคุณภาพการบริการที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน

**คุณภาพวัตถุดิบ (Material quality)** หมายถึง การดำเนินงานที่เป็นไปตามข้อกำหนดคุณภาพของสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม เช่น คน เครื่องจักร วัตถุดิบ ที่มีส่วนสำคัญส่งผลกระทบต่อคุณภาพผลิตภัณฑ์

**ความร่วมมือด้านวัตถุดิบ (Materials collaboration)** หมายถึง การมีส่วนร่วมในการวางแผน จัดซื้อและการผลิตสินค้าร่วมกันระหว่างบริษัทและผู้จัดหาวัตถุดิบ

**การอบรม (Training)** หมายถึง กระบวนการและกิจกรรมที่จัดทำขึ้น เพื่อพัฒนาทักษะความชำนาญของผู้จัดหาวัตถุดิบ

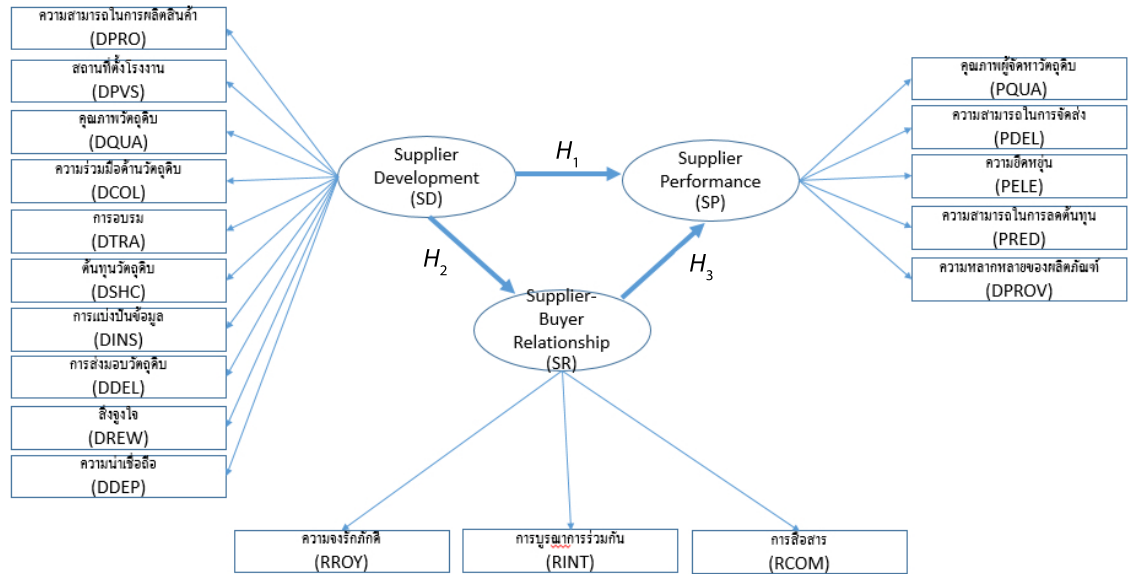
**ต้นทุนวัตถุดิบ (Materials costs)** หมายถึง ต้นทุนจากวัตถุดิบในการผลิตสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น เช่น ต้นทุนด้านแรงงาน ค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการแปรรูปวัตถุดิบ

**การแบ่งปันข้อมูล (Information sharing)** หมายถึง การแบ่งปันข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ร่วมกันระหว่างผู้จัดหาวัตถุดิบ การติดต่อประสานงาน การใช้ข้อมูลร่วมกัน

**การส่งมอบวัตถุดิบ (Materials delivery)** หมายถึง ความสามารถในการจัดส่งสินค้าได้ตรงตามจำนวนและทันตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ ได้อย่างแม่นยำ



## กรอบแนวความคิด



ภาพ 2 กรอบแนวความคิด

## ระเบียบวิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบของการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมเชิงอธิบาย (Explanatory Mixed Methods Designs) เป็นการนำวิธีทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพมาใช้ในการวิจัย โดยการนำเอาจุดแข็งของการวิจัยทั้ง 2 รูปแบบใช้ประกอบกัน โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับผู้บริหารของอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เป็นการให้ข้อมูลในแนวทางที่ให้ผู้ตอบสามารถนำมาใช้โดยทำการแปลผลและยืนยันด้วยวิธีการเชิงคุณภาพ การจัด

ประชุมกลุ่ม (Focus Group) อีกครั้ง โดยแบบแผนการวิจัยนี้เรียกว่า การวิจัยแบบผสมเชิงอธิบาย (Explanatory Mixed Methods Designs) (Yurarach, 2016)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ขนาดตัวอย่างการวิจัยคือ ผู้บริหาร และพนักงานระดับหัวหน้างาน ที่ทำงานด้านการจัดซื้อจัดหาในโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มในประเทศไทย จำนวน 400 แห่ง จากสถานประกอบการจำนวน 4,133 แห่ง ดังตาราง 1 การเลือกกลุ่มตัวอย่างการวิจัย

ตาราง 1

การเลือกกลุ่มตัวอย่างการวิจัย

| ลักษณะกิจการ         | N = ประชากร | n = กลุ่มตัวอย่าง |
|----------------------|-------------|-------------------|
| 1. เส้นใยและปั่นด้าย | 166         | 16                |
| 2. ทอผ้า             | 610         | 59                |
| 3. ฟอกย้อม           | 235         | 23                |
| 4. พิมพ์ผ้า          | 144         | 14                |

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) อยู่ในกลุ่มที่ 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

## ตาราง 1

การเลือกกลุ่มตัวอย่างการวิจัย (ต่อ)

| ลักษณะกิจการ         | N = ประชากร | n = กลุ่มตัวอย่าง |
|----------------------|-------------|-------------------|
| 5. เคหะสิ่งทอ        | 183         | 18                |
| 6. ถักผ้า            | 660         | 64                |
| 7. เสื้อผ้าสำเร็จรูป | 2,135       | 206               |
| รวม                  | 4,133       | 400               |

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ และถูกต้องก่อนการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้เทคนิคสถิติชื่อว่าแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้าง (Structural equation modeling: SEM) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลเชิงโครงสร้าง วิเคราะห์องค์ประกอบ วิเคราะห์อิทธิพล (Angsuchoti, Wijitwanna, & Pinyopanuwat, 2014)

## ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง 3 ตัวแปร 1) การพัฒนาผู้จัดทำวัตถุดิบ (SD) 2) ความสัมพันธ์ผู้จัดทำวัตถุดิบกับผู้ซื้อ (SR) 3) ประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้จัดทำวัตถุดิบ (SP) พบว่า ความ

สัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 3 คู่ โดยทุกคู่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 มีรายละเอียดตามตาราง 2

การตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct validity) ที่ได้มาจากการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางพฤติกรรมและสังคมศาสตร์ เพื่อตรวจสอบตัวแปรสังเกตได้ตามที่กำหนดและวิเคราะห์ว่าตัวแปรหรือโมเดลที่กำหนดสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ส่งผลต่อการรวบรวมข้อมูล มีรายละเอียด ดังนี้

## ตาราง 2

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงมาตรฐาน และค่าเมทริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง 3 ตัว

| ตัวแปร | SD     | SR     | SP     |
|--------|--------|--------|--------|
| SD     | 1      |        |        |
| SR     | .845** | 1      |        |
| SP     | .839** | .786** | 1      |
| Mean   | 4.2503 | 4.2870 | 4.3136 |
| SD     | .47885 | .48770 | .52862 |

Bartlett's Test of Sphericity Chi-Square = 1009.913;  $df = 3$ ,  $p = .000$

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy = .757

หมายเหตุ \*\* $p < .01$ , \* $p < .05$

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) อยู่ในกลุ่มที่ 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า รูปแบบการวัดตัวแปรการพัฒนา

ผู้จัดทำวัดคุณ (SD) มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาได้จากค่าไค-สแควร์ที่แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $\chi^2 = 44.32$  ;  $df = 21$ ,  $p = 0.00212$ ) ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.98 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.94 และค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองส่วนเหลือ (SRMR) มีค่าเท่ากับ 0.053 แสดงว่าโมเดลการวิจัยมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาองค์ประกอบ พบว่ามีค่าเป็นบวกทั้งหมดมีขนาดตั้งแต่ .57 ถึง .85 และแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกตัว เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (B) ของการพัฒนาผู้จัดทำวัดคุณ (SD) ตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด คือ การอบรม (DTRA) ร้อยละ 85 และความร่วมมือด้านวัดคุณ (DCOL) ร้อยละ 84 และพิจารณาการตรวจสอบความตรงตามภาวะเชิงสนธิฐาน (Convergent validity) ตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสูงกว่า 0.5 ดังนั้น โมเดลการ

พัฒนาผู้จัดทำวัดคุณมีความตรงที่ดีในการนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ในรูปแบบจำนวน 3 คู่ ทุกคู่ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมทริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ของความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดทำวัดคุณกับผู้ซื้อแปรมีมากพอที่จะนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันได้ ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า รูปแบบการวัดตัวแปรตัวแปรความสัมพันธ์ผู้จัดทำวัดคุณกับผู้ซื้อ (SR) มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาได้จากค่าไค-สแควร์ที่แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $\chi^2 = 0.00$  ;  $df = 0.00$ ,  $p = 1.0000$ ) เมื่อพิจารณาองค์ประกอบ พบว่ามีค่าเป็นบวกทั้งหมดมีขนาดตั้งแต่ .38 ถึง .55 และแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกตัว โมเดลของความสัมพันธ์ผู้จัดทำวัดคุณกับผู้ซื้อ (SR) มีความตรงที่ดีในการนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลรายละเอียดตามตาราง 3

### ตาราง 3

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรความสัมพันธ์ของผู้จัดทำวัดคุณกับผู้ซื้อ

| ตัวแปร | RROY   | RINT   | RCOM   |
|--------|--------|--------|--------|
| RROY   | 1.000  |        |        |
| RINT   | .657** | 1.000  |        |
| RCOM   | .548** | .581** | 1.000  |
| Mean   | 4.3700 | 4.1942 | 4.0908 |
| SD     | .48742 | .54823 | .79073 |

Bartlett's Test Sphericity Chi-Square = 418.376;  $df = 3$ ,  $p = .000$

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling adequacy = .707

หมายเหตุ: \*\*  $p < .01$

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) อยู่ในกลุ่มที่ 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ในรูปแบบจำนวน 5 คู่ ทุกคู่ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุดมีค่าเท่ากับ .787 เป็นความสัมพันธ์ระหว่างการจัดส่งและการขนส่ง (PDEL) กับความยืดหยุ่น (PFLE) รองลงมา มีค่าเท่ากับ .683 เป็นความสัมพันธ์ระหว่างความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ (PPROV) กับความยืดหยุ่น (PFLE) และต่ำสุด .493 เป็นความสัมพันธ์ระหว่างการจัดส่งและการขนส่ง (PDEL)

กับต้นทุนที่ลดลง (PRED) โดยมีค่า Bartlett's Test Sphericity มีค่า = 1073.544;  $df = 10, p = .000$  ซึ่งแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ค่าดัชนีรวม Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy = .829 แสดงว่า เมทริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ของความสัมพัทธ์ระหว่างผู้จัดหาวัตถุดิบกับผู้ซื้อแปรรูปมากพอที่จะนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันได้ รายละเอียดตาม ตาราง 4

#### ตาราง 4

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้จัดหาวัตถุดิบ

| ตัวแปร | PQUA   | PDEL   | PFLE   | PRED   | PPROV  |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| PQUA   | 1.000  |        |        |        |        |
| PDEL   | .590** | 1.000  |        |        |        |
| PFLE   | .536** | .787** | 1.000  |        |        |
| PRED   | .583** | .493** | .501** | 1.000  |        |
| PPROV  | .534** | .643** | .683** | .558** | 1.000  |
| Mean   | 4.2750 | 4.2100 | 4.1617 | 4.3808 | 4.2192 |
| SD     | .60393 | .64398 | .70679 | .59349 | .73008 |

Bartlett's Test Sphericity Chi-Square = 1073.544;  $df = 10, p = .000$

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling adequacy = .829

หมายเหตุ: \*\*  $p < .01$

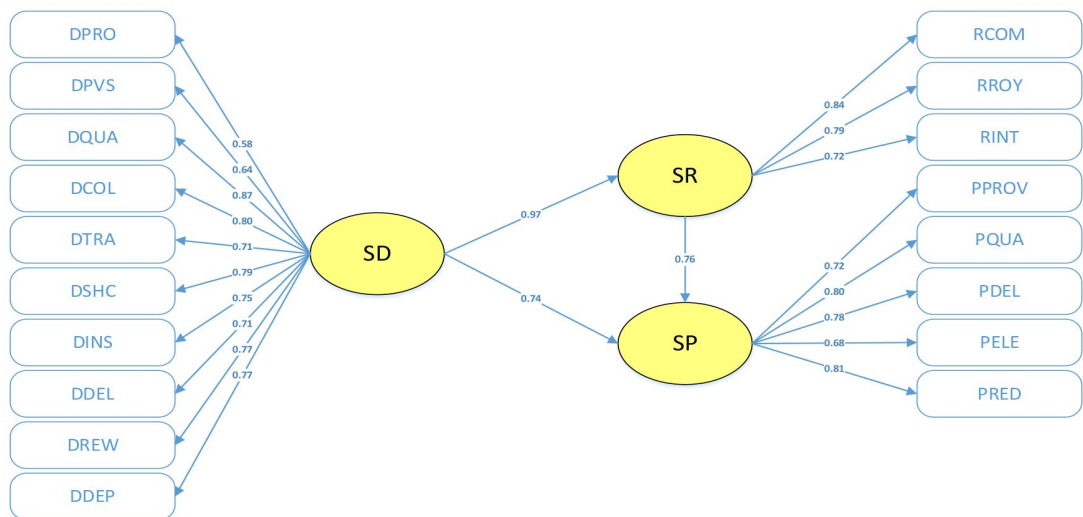
ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่ารูปแบบการวัดตัวแปรประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้จัดหาวัตถุดิบ (SP) มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาได้จากค่าไค-สแควร์ที่แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Chi-square = 1.26 ;  $df = 2, p = 0.53241$ ) ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 1.00 ดัชนีวัดระดับความ

กลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.99 และค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองส่วนเหลือ (SRMR) มีค่าเท่ากับ 0.026 แสดงว่าโมเดลการวิจัยมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาองค์ประกอบ พบว่ามีค่าเป็นบวกทั้งหมดมีขนาดตั้งแต่ .33 ถึง .64 และแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกตัว เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนัก

องค์ประกอบมาตรฐาน (B) ของประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้จัดทำวัดดูดิบ (SP) ตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด คือ ความยืดหยุ่น (PFLE) ร้อยละ 64 และพิจารณาการตรวจสอบความตรงตามภาวะเชิงสันนิษฐาน (Convergent validity) ตัวแปรสังเกตได้ที่วัดมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสูงกว่า 0.5 ดังนั้น โมเดลการพัฒนาผู้จัดทำวัดดูดิบมีความตรงที่ดีในการนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ตัวแบบปัจจัยเชิงสาเหตุของการพัฒนาผู้จัดทำวัดดูดิบที่มีอิทธิพลในโซ่อุปทาน และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้จัดทำวัดดูดิบอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม ผลการตรวจสอบ

ความตรงของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของด้านการพัฒนาผู้จัดทำวัดดูดิบ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้จัดทำวัดดูดิบ ในอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มของประเทศไทย ตามสมมติฐานข้อ 1-3 ประกอบด้วย ตัวแปรแฝงภายนอก คือ การพัฒนาผู้จัดทำวัดดูดิบ (SD) ความสัมพันธ์ผู้จัดทำวัดดูดิบกับผู้ซื้อ (SR) รวมจำนวน 2 ตัวแปร และตัวแปรแฝงภายในจำนวน 1 ตัวแปร คือ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของการพัฒนาผู้จัดทำวัดดูดิบ (SP) ผลการตรวจสอบความตรงของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมติฐานข้อ 1-3 พบว่าค่าไค-สแควร์มีค่าเท่ากับ 168 ที่องศาอิสระ 85 ระดับนัยสำคัญ .051000



Chi-Square = 168,  $df = 85$ ,  $p$  - value = 0.051000, RMSEA = 0.027

ภาพ 3 รูปแบบความสัมพันธ์การพัฒนาผู้จัดทำวัดดูดิบที่มีอิทธิพลในโซ่อุปทานและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้จัดทำวัดดูดิบอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มในประเทศไทย

ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ .93 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) .94 และค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ .052 แสดงว่าสมมติฐานตามข้อ 1 - 3 ตัวแปรในรูปแบบของ

ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ตามภาพ 3 เมื่อพิจารณาผลรวมของอิทธิพล (Total Effect = TE) โดยตัวแปรที่เป็นตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปรที่มีต่อตัวแปรแฝงประสิทธิภาพผู้จัดทำวัดดูดิบ (SP) ตามตาราง 5 สามารถแยกประเภท

ตัวแปรอิสระได้เป็นกลุ่มตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงตามผลการวิเคราะห์ที่เสนอ ดังนี้ อิทธิพลของตัวแปรการพัฒนาผู้จัดหาวัตถุดิบที่มีอิทธิพลทางตรงไปยังตัวแปรประสิทธิภาพผู้จัดหาวัตถุดิบ (SP) สรุปได้ว่าตัวแปรการพัฒนาผู้จัดหาวัตถุดิบ (SD) มีอิทธิพลโดยรวมสูงสุด ซึ่งมีขนาดอิทธิพลรวมเท่ากับ .97 รองลงมาคือ ตัวแปรความสัมพันธ์ผู้จัดหาวัตถุดิบกับผู้ซื้อ (SR) มีขนาด

อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ .74 เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางตรง (DE) สำหรับอิทธิพลทางตรงของตัวแปรการพัฒนาผู้จัดหาวัตถุดิบ (SD) ส่งผ่านมายังตัวแปรความสัมพันธ์ผู้จัดหาวัตถุดิบกับผู้ซื้อ (SR) มีอิทธิพลโดยรวมเท่ากับ .76 ค่าอิทธิพลโดยรวมของแต่ละตัวแปรมีค่าสูงตามลำดับไปในทิศทางเดียวกัน และส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผู้จัดหาวัตถุดิบ (SP)

## ตาราง 5

ผลการวิเคราะห์ความตรงของรูปแบบความสัมพันธ์ของการพัฒนาผู้จัดหาวัตถุดิบที่มีอิทธิพลทางตรงไปยังประสิทธิภาพผู้จัดหาวัตถุดิบ

| ตัวแปร                                                                           | SP                      |                |                         | SD                      |      |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------|-------------------------|-------------------------|------|-------------------------|
|                                                                                  | TE                      | IE             | DE                      | TE                      | IE   | DE                      |
| SR                                                                               | 0.74<br>(0.01)<br>19.76 | 0.54<br>(0.01) | 0.20<br>(0.01)<br>4.15  | 0.76<br>(0.05)<br>19.68 |      | 0.76<br>(0.05)<br>19.68 |
| SD                                                                               | 0.97<br>(0.05)<br>15.45 |                | 0.97<br>(0.05)<br>15.45 |                         |      |                         |
| ค่าสถิติ $X^2 = 168$ $df = 85$ $p = .0510$ $GFI = .93$ $AGFI = .94$ $RMR = .023$ |                         |                |                         |                         |      |                         |
| ตัวแปร                                                                           | DPVS                    | DQUA           | DCOL                    | DTRA                    | DSHC | DINS                    |
| ความเที่ยง                                                                       | 0.33                    | 0.41           | 0.76                    | 0.64                    | 0.50 | 0.62                    |
| ตัวแปร                                                                           | DDEL                    | DREW           | DDEP                    | DPRO                    | RROY | RINT                    |
| ความเที่ยง                                                                       | 0.56                    | 0.50           | 0.60                    | 0.60                    | 0.67 | 0.60                    |
| ตัวแปร                                                                           | RCOM                    | PQUA           | PDEL                    | PFIE                    | PRED | PROV                    |
| ความเที่ยง                                                                       | 0.49                    | 0.51           | 0.62                    | 0.59                    | 0.45 | 0.64                    |
| สมการโครงสร้าง $R^2$                                                             | SD                      | SR             | SP                      |                         |      |                         |
|                                                                                  | 0.61                    | 0.99           | 0.89                    |                         |      |                         |

\* $p < .01$

หมายเหตุ: \* $p > .05$ , \*\* $p > .01$ , TE = ผลอิทธิพลรวม (Total Effect), IE = อิทธิพลทางอ้อม

(Indirect Effect) DE = อิทธิพลทางตรง (Direct Effect), ตัวเลขในวงเล็บ = ค่า Standard Error



## สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยในการวิเคราะห์องค์ประกอบด้านการพัฒนาผู้จัดทำวัตถุดิบ ที่มีอิทธิพลในโซ่อุปทานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้จัดทำวัตถุดิบ ในอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มของประเทศไทย สามารถเสนอผลการวิจัย จำแนกรายองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ 1) องค์ประกอบของการพัฒนาผู้จัดทำวัตถุดิบ สถานประกอบการควรให้ความสำคัญกับคุณภาพวัตถุดิบอยู่ระดับมากที่สุด ซึ่งอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มไทยส่วนใหญ่เป็นการรับจ้างผลิต โดยมีจุดเด่นคือมีการผลิตโดย แรงงานที่มีฝีมือ มีประสบการณ์และได้รับความเชื่อถือจากลูกค้ามานาน แต่ก็มีจุดอ่อนคือคุณภาพวัตถุดิบในประเทศและขาดการพัฒนาคุณภาพสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม การเชื่อมโยงระหว่างขั้นตอนของการผลิตก็ยังไม่ดีนัก การให้ความสำคัญกับการพัฒนาความร่วมมือกันระหว่างผู้จัดทำวัตถุดิบ เชื่อมโยงการพัฒนาพร้อมกับกลุ่มสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม เพื่อนำเสนอสินค้าที่ครบวงจรตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพิ่มความหลากหลายของผลิตภัณฑ์และมูลค่าเพิ่มโดยมีการพัฒนาร่วมกันในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ตลอดห่วงโซ่การผลิต และมีการใช้ข้อมูลร่วมกัน 2) ตัวแปรด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดทำวัตถุดิบ และ ผู้ซื้อ ให้ความสำคัญกับปัจจัยการสื่อสารระหว่างผู้จัดทำวัตถุดิบและผู้ซื้อ ความจงรักภักดี และการบูรณาการร่วมกันระหว่างผู้จัดทำวัตถุดิบกับผู้ซื้อ และ 3) ตัวแปรประสิทธิภาพผู้จัดทำวัตถุดิบมีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้ ความสามารถในการลดต้นทุน คุณภาพของผู้จัดทำวัตถุดิบ ความสามารถในการจัดส่ง ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ และความยืดหยุ่น

2. ผลการวิจัยของการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการพัฒนาผู้จัดทำวัตถุดิบด้านความสัมพันธ์ของผู้จัดทำวัตถุดิบ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้จัดทำวัตถุดิบ ในอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม ของประเทศไทย มีผลการวิจัยที่สำคัญ คือ

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดทำวัตถุดิบและการพัฒนาผู้จัดทำวัตถุดิบเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กัน มากที่สุด สถานประกอบการให้ความสำคัญต่อการพัฒนาผู้จัดทำวัตถุดิบซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงต่องานจัดซื้อ จัดหาควบคู่กับการให้ความสำคัญระหว่างผู้จัดทำวัตถุดิบนั้น จะส่งผลที่ดีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของการจัดซื้อ จัดหาขององค์กรอีกด้วย

3. ผลการวิจัยในการค้นหาตัวแบบ การพัฒนาผู้จัดทำวัตถุดิบ ในอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มของประเทศไทย ผลการวิจัยที่สำคัญ คือ ประสิทธิภาพของการดำเนินงานของผู้จัดทำวัตถุดิบในสถานประกอบการควรต้องให้ความสำคัญต่อคุณภาพผู้จัดทำวัตถุดิบ การดำเนินต้องมีความยืดหยุ่น มีความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ ความสามารถในการจัดส่ง และที่สำคัญ คือ ความสามารถในการลดต้นทุน ดังนั้นการพัฒนาผู้จัดทำวัตถุดิบ ประกอบด้วย 1) ความร่วมมือด้านวัตถุดิบ 2) การอบรม 3) คุณภาพวัตถุดิบ 4) การแบ่งปันข้อมูล 5) ความสามารถในการผลิตสินค้า 6) สิ่งจูงใจ 7) การส่งมอบวัตถุดิบ 8) ความน่าเชื่อถือ 9) ต้นทุนวัตถุดิบ 10) สถานที่ตั้งโรงงาน ผ่านการความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดทำวัตถุดิบและผู้ซื้อที่ต้องคำนึงถึง 1) ความจงรักภักดี 2) การบูรณาการร่วมกันระหว่างผู้จัดทำวัตถุดิบกับผู้ซื้อ 3) การสื่อสารระหว่างผู้จัดทำวัตถุดิบกับผู้ซื้อจึงเป็นสิ่งสำคัญในการค้นพบนี้

## การอภิปรายผล

จากการดำเนินการวิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุ การพัฒนาผู้จัดทำวัตถุดิบที่มีอิทธิพลในโซ่อุปทาน และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้จัดทำวัตถุดิบในอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มในประเทศไทย สามารถสรุปการอภิปรายผล ได้ดังนี้

ผลจากการวิเคราะห์ตัวแบบการพัฒนา ผู้จัดทำวัตถุดิบ ตัวแปรที่สำคัญ ซึ่งมีอิทธิพลสูงสุดคือ ปัจจัยด้านคุณภาพวัตถุดิบ (DQUA) แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพ

การดำเนินงานมาจากวัตถุดิบที่มีคุณภาพ ส่งผลต่อความสามารถในการผลิตสินค้า ผู้จัดการวัตถุดิบที่มีการพัฒนาคุณภาพวัตถุดิบ ให้ได้มาตรฐาน ตรงตามหลักเกณฑ์ ด้านคุณภาพสินค้า มีกระบวนการผลิตอย่างเป็นระบบ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความร่วมมือกันด้านวัตถุดิบ (DCOL) การเพิ่มประสิทธิภาพ ของการจัดการโซ่อุปทาน เกิดจากการสร้างความร่วมมือกันระหว่างผู้จัดการวัตถุดิบ ที่มีการจัดหาวัตถุดิบที่มีคุณภาพ มีความร่วมมือกัน ส่งผลให้ลดระยะเวลาในการส่งมอบ และลดต้นทุนตลอดทั้งโซ่อุปทาน ซึ่งเกิดประสิทธิภาพการดำเนินงาน ความร่วมมือกันด้านวัตถุดิบ ยังครอบคลุมถึงการคาดการณ์ความต้องการ การจัดทำตารางการผลิต การนำหลักเกณฑ์คุณภาพวัตถุดิบที่มีแนวทางปฏิบัติร่วมกัน กำหนดเป็นมาตรฐานร่วมกัน ปัจจัยรองลงมาที่สำคัญคือ ด้านต้นทุนวัตถุดิบ (DSHC) การบริหารต้นทุน เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้จัดหาวัตถุดิบ เช่น การเจรจาต่อรองราคาวัตถุดิบ การดำเนินการเกี่ยวกับรอบการหมุนเวียนสินค้าคงคลังและกระแสเงินสด เป็นต้น

จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ โดยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพื่อตรวจสอบโครงสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปร พบว่าตัวแปรในฝั่งของการพัฒนาผู้จัดการวัตถุดิบนั้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับ ตัวแปรความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดการวัตถุดิบและผู้ซื้อ ตามข้อสมมุติฐานข้อ 1) การพัฒนาผู้จัดการวัตถุดิบ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้จัดหาวัตถุดิบในอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มของประเทศไทย 2) การพัฒนาผู้จัดการวัตถุดิบ มีอิทธิพลเชิงบวก ต่อความสัมพันธ์ของผู้จัดหาวัตถุดิบกับผู้ซื้อ และ 3) ความ

สัมพันธ์ของผู้จัดหาวัตถุดิบกับผู้ซื้อ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้จัดหาวัตถุดิบ ผลการศึกษาของผู้วิจัย พบว่าการสร้างความสัมพันธ์ เพื่อพัฒนาผู้จัดการวัตถุดิบ ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งผู้ประกอบการทำให้สามารถรักษาความยืดหยุ่นในการผลิต การให้ความสำคัญกับคุณภาพวัตถุดิบ เพื่อส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้จัดหาวัตถุดิบที่มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น โดยนำตัวแบบการพัฒนาผู้จัดการวัตถุดิบ ที่ได้จากผลการวิจัย มาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบท ที่แตกต่างกันของอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม เพื่อพัฒนาตลอดโซ่อุปทานทั้งการพัฒนาสินค้า การจัดหาวัตถุดิบ และการผลิต

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ตามทิศทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และแผนพัฒนาอุตสาหกรรมไทย 4.0 ระยะเวลา 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579) ของกระทรวงอุตสาหกรรม ควรมีการศึกษาเพิ่มเติม ในตัวแปรทางด้านอื่นๆ อาทิ มาตรฐานสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มไทย การจัดการความเสี่ยงอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มไทย การบริหารแรงงาน การจัดการสิ่งแวดล้อม ตัวชี้วัดประสิทธิภาพอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มไทย ที่เกี่ยวข้องกับการนำกลยุทธ์ และแนวคิดทางด้านการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานไปพัฒนาการศึกษาในอุตสาหกรรมอื่นๆ เช่น กลุ่มอุตสาหกรรมอาหาร อุตสาหกรรมการเกษตร มีการปรับกลุ่มตัวอย่างและรูปแบบการวิเคราะห์ตามลำดับชั้น (Multi level SEM) ในด้านตัวแปรอื่นๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้จัดหาวัตถุดิบต่อไป

## References

- Ahimbisibwe, A., Muhwezi M., & Nangol S. (2016). Outsourced contracts, buyer-supplier trust, supplier opportunistic behavior and supplier performance in ugandan public procuring and disposing entities (PDEs). *Journal of public procurement, Issues*, 12(4), 435-470.
- Angsuchoti, S., Wijitwanna S., & Pinyopanuwat, R. (2014). *Statistical Analysis for Social Science and Behavioral Science Research: Techniques for Using LISREL Program* (4<sup>th</sup> ed.). Bangkok: Charoen Dee Mun Kong Printing. [in Thai]
- Data center and digital industry. *Thailand Textile Institute. International trade of Thai textile and garment industry in January 2019*. Retrieved from <https://www.thaitextile.org/th/insign/industrymovement.php#1>
- Department of Industrial Works. (2017). *Textile and Garment industry Data at the end of 2017: Author*. [in Thai]
- Industrial information Policy and Service Research Department. *Thailand Textile Institute*. (2017). Bangkok: Thailand Textile Institute. [in Thai]
- Joshi, S., Kharat, M., Raut, R., Kamble, S., & Kamble, S. (2017). To Examine the Relationships between Supplier Development Practices and Supplier-Buyer Relationship Practices from the Supplier's perspective. *Benchmarking: An International Journal*, 24(5), 1309-1336.
- Leenders, M. R. (1966). Supplier development. *Journal of Purchasing*, 2(4), 47-62.
- Sindhuja, P. N. (2014). Impact of information security initiatives on supply chain performance. *Information and Computer Security*, 22(5), 450-473.
- Su, J. (2013). Strategic sourcing in the textile and apparel industry. *Industrial management & data systems*, 113(1), 23-38.
- Yurarach, S. (2016). *Writing research reports in social science and humanities* (1<sup>st</sup> ed.). Bangkok: Vision prepress. [in Thai]

## ความฉลาดทางสังคม ความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กรของบุคลากรธนาคารของรัฐในกรุงเทพมหานคร

สิริพัฒน์ เสวิกุล<sup>1</sup> อมรา รัตตการ<sup>2</sup> ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี<sup>3</sup>

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ความฉลาดทางสังคมของบุคลากรธนาคารของรัฐในกรุงเทพมหานคร (2) ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรธนาคารของรัฐในกรุงเทพมหานคร (3) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรธนาคารของรัฐในกรุงเทพมหานคร (4) ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความฉลาดทางสังคมและความพึงพอใจในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรธนาคารของรัฐในกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรธนาคารของรัฐในกรุงเทพฯ จำนวน 600 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง (SEM)

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรของธนาคารของรัฐมีความฉลาดทางสังคมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความฉลาดทางสังคม มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $DE = 0.14, p < 0.01$ ) และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $IE = 0.29, p < 0.01$ ) และมีความแปรปรวนที่ถูกทำนายโดยความฉลาดทางสังคมร้อยละ 28.0 ( $R^2 = 0.28$ ) ในระดับปานกลาง และเมื่อรวมค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง 0.14 และทางอ้อม 0.29 รวมเป็น 0.43 ซึ่งหมายความว่าความฉลาดทางสังคมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญ จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าวสอดคล้องกับผลการทดสอบพบว่า อิทธิพลทางตรงของความฉลาดทางสังคมส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานส่งผลไปยังพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความฉลาดทางสังคมมีอิทธิพลทางอ้อมไปยังพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอีกด้วย

**คำสำคัญ:** ความฉลาดทางสังคม; ความพึงพอใจในการทำงาน; พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

**ประเภทบทความ:** บทความวิจัย

<sup>1,2</sup> คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

39/1 ถนนรัชดาภิเษก แขวงจันทรเกษม เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900, ประเทศไทย

อีเมล: siripatss@hotmail.com

<sup>3</sup> คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

## Social Intelligence, Job Satisfaction and Organization Citizenship Behavior of Government Bank Staff in Bangkok

Siripat Sevikul<sup>1</sup> Amara Ratakorn<sup>2</sup> Chaiyaset Promsri<sup>3</sup>

### Abstract

The purpose of this research were to study (1) the social intelligence of government bank staff in Bangkok, (2) job satisfaction of government bank staff in Bangkok, (3) organization citizenship behavior of government bank staff in Bangkok. (4) the causal relationship of social intelligence and job satisfaction and organization citizenship behavior of the government Bank staff in Bangkok. Research Methodology was quantitative research. Questionnaires used to collect data from 600 staffs of government bank in Bangkok. The statistics used in the research were Mean, Standard Deviation and the Structural Equation Modeling.

The research results found that the overall Social Intelligence, Job Satisfaction and the Organization Citizenship Behavior of the Government Bank staff were at high level. The results of the hypothesis testing indicated that social intelligence had a direct influence on the organization citizenship behavior ( $DE = 0.14, p < 0.01$ ) at statistical significance 0.01 ( $IE = 0.29, p < 0.01$ ) and the predicted variance of social intelligence were 28.0 ( $R^2 = 0.28$ ) at moderate level. When combined, the coefficients of direct influence were 0.14 and 0.29, respectively, which was 0.43. This means that social intelligence had a significant influence on the good behavior of the organization. The result of this analysis was consistent with the results of the tests. The direct influence of social intelligence on job satisfaction. And job satisfaction leads to good corporate behavior. Social influences indirectly influence the well-being of the society. It supported the hypothesis of the research that: Social intelligence had a direct positive influence on job satisfaction. Social intelligence had a direct influence on good organizational behavior. Job satisfaction had direct influence. Positive organizational behavior and social intelligence had a positive indirect influence on organizational well-being behavior through job satisfaction.

**Keywords:** Social Intelligence; Job Satisfaction; Organization Citizenship Behavior

**Type of Article:** Research Article

<sup>1,2</sup> Faculty of Management Science, Chandrakasem Rajabhat University  
39/1 Ratchadaphisek Road, Chandrakasem District, Chatuchak, Bangkok 10900, Thailand  
E-mail: siripatss@hotmail.com

<sup>3</sup> Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาพแวดล้อมทางการแข่งขันในปัจจุบันส่งผลให้องค์กรทั้งทางภาครัฐและเอกชนต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม และสิ่งแวดล้อม การแข่งขันทางการตลาดมีความเข้มข้น รวดเร็วและรุนแรงมากขึ้นในปัจจุบัน มีการใช้วิธีการตลาดผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การสร้างกระแสเพื่อโน้มน้าวให้คนในสังคมมีความคิดเห็นคล้อยตามไปในทิศทางที่ตนเองต้องการ ดังนั้นองค์กรทางธุรกิจในปัจจุบันจึงมีความเสี่ยงต่อความรักความทุ่มเทที่มีต่อองค์กร การร่วมแรงร่วมใจในการพัฒนา พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอาจจะลดลงจากการโน้มน้าวในทางที่ผิด ผู้นำองค์กรจึงควรให้ความสำคัญ กับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ได้บังคับบัญชา และมุ่งเน้นพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของการแข่งขัน พนักงานในองค์กรต้องมีความสามารถ ความรู้ ทักษะ และความอดทนต่อแรงกดดันต่างๆ ทั้งจากภายในองค์กรและภายนอกองค์กรได้เป็นอย่างดี ธุรกิจธนาคารจึงเป็นธุรกิจที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการศึกษาในด้านความฉลาดทางสังคม ความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ตลอดช่วงระยะเวลา 30 ปีที่ผ่านมา มีนักวิชาการให้ความสนใจกับ ความฉลาดทางสังคม ความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เนื่องจากองค์กรประกอบด้วยบุคคลหลากหลายเข้ามาปฏิบัติงานร่วมกัน อาจจะทำให้เกิดความขัดแย้งในการทำงานและเรื่องส่วนตัว ส่งผลต่อความล้มเหลวในการทำงาน การที่องค์กรจะพัฒนาไปสู่การแข่งขันได้นั้นต้องอาศัยบุคลากรที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีจิตอาสา ช่วยเหลืองานของผู้อื่น ชี้แนะ และแนะนำให้เพื่อนร่วมงานสามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานได้ บุคลากรดังกล่าวนี้จะนำพาองค์กรไปสู่ทั้งเป้าหมายส่วนบุคคล และเป้าหมายขององค์กร ซึ่ง โมโตวิด

โล บอร์แมน และแซร์มิต (Motowidlo et al.,1997) ชี้ให้เห็นว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่ช่วยให้การบริหารทรัพยากรภายในองค์กรเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มความสามารถขององค์กรที่จะดึงดูด และรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กรตลอดไป

ปัจจุบันองค์กรของรัฐและเอกชน ต่างต้องการบุคลากรที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หรือต้องการบุคลากรที่สามารถพัฒนาให้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรได้ ดังนั้นสรรหาคัดเลือกผู้ที่จะเข้ามาทำงาน เช่น การคัดเลือกผู้ที่มีทักษะความรู้ความสามารถหลายๆ ด้าน ประกอบไปด้วย ความฉลาดทางสติปัญญา (Intelligence Quotient: IQ) ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient: EQ) และความฉลาดทางสังคม (Social Intelligence: SQ) เป็นต้น ในอดีตนักวิชาการได้ให้ความสนใจกับความฉลาดทางปัญญามาเป็นอันดับแรก แต่ต่อมา นักจิตวิทยา และนักวิชาการเชื่อว่า การที่บุคลากรในองค์กรมีความฉลาดทางปัญญาแต่เพียงอย่างเดียว ไม่สามารถนำพาองค์กรให้ประสบความสำเร็จได้ในทางตรงกันข้ามการมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเพียงอย่างเดียวกลับสร้างความวุ่นวายให้กับองค์กรเป็นอย่างมาก ดังนั้นนักวิชาการและนักจิตวิทยาจึงเริ่มศึกษาถึงทักษะด้านพหุปัญญา (Multiple Intelligence) โดย ฮาเวิร์ด การ์ดเนอร์ (Gardner, 1983) ได้จำแนกทักษะพหุปัญญาออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ (1) ความฉลาดทางการคิด (Abstract Intelligence) หมายถึง การใช้ symbolic reasoning (2) ความฉลาดทางสังคม (Social Intelligence) หมายถึง การปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น (3) ความฉลาดทางปฏิบัติการ (Practical Intelligence) หมายถึงการแก้ไขปัญหาเพื่อให้กิจการนั้นลุล่วง (4) ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) หมายถึงความตระหนักรู้และการ



บริหารตนเอง (5) ความฉลาดทางศิลปะ (Aesthetic Intelligence) หมายถึงความรู้สึก (sense) ที่มีต่อรูปแบบ การออกแบบ ดนตรี ศิลปะ และวรรณกรรม และ (6) ความฉลาดทางการยืดหยุ่นทางร่างกาย (Kinesthetic Intelligence) หมายถึงทักษะทางร่างกายด้าน กีฬา ลีลาศ ดนตรี ทักษะพหุปัญญาเป็นที่สนใจและกล่าวถึงในเชิงวิชาการและการนำไปปฏิบัติเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะความฉลาดทางอารมณ์ (Emotion Intelligence) ต่อมา ซาโลเวย์ และเมเยอร์ (Salovey and Mayer, 1990) อธิบายว่า “ความฉลาดทางอารมณ์ คือ ทักษะของมนุษย์ที่ใช้ในการประเมิน การวิเคราะห์ คุณค่าและความหมาย รวมถึงการแสดงออกและการควบคุมอารมณ์อย่างถูกต้อง” นักจิตวิทยาสมัยใหม่เป็นจำนวนมากมีความเห็นคล้ายกับการ์ดเนอร์ ว่า แนวคิดของความฉลาดทางปัญญาในอดีตมีขอบเขตการศึกษา แคบ มักจะศึกษาในด้านภาษา ศาสตร์ คณิตศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ คนที่มี IQ สูง มักประสบผลสำเร็จในชั้นเรียน หรือการมีตำแหน่งทางวิชาการเป็นศาสตราจารย์ แต่กลับผิดหวังในเรื่องการแต่งงาน และการใช้ชีวิตประจำวัน ต่อมา แดเนียล โกลแมน (Goleman 2006, p. 82) ได้เขียนไว้ในหนังสือความฉลาดทางสังคม (Social Intelligence) ซึ่งเป็น 1 ในทักษะพหุปัญญา ทั้ง 6 ของการ์ดเนอร์ โกลแมนได้นำเสนอว่าความฉลาดทางสังคมต่างหากที่ทำให้คนประสบความสำเร็จในการทำงาน และนำพาองค์กรสู่ความสำเร็จ เพราะความฉลาดทางสังคมนอกเหนือจากสามารถในการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นอย่างกลมกลืนและมีความสุขแล้วยังเป็นทักษะที่สามารถจูงใจให้เพื่อนร่วมงาน สมาชิกในองค์กรร่วมมือกันเพื่อความสำเร็จขององค์กรอีกด้วย

ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในธุรกิจธนาคารมีหลายประการ เช่น อัตราการลาออกของพนักงาน การขาดการมีส่วนร่วมของพนักงาน ความเข้าใจต่อรายละเอียดของการทำงาน รวมถึงการพัฒนาความสามารถที่

เหมาะสมให้แก่พนักงาน ดังนั้นการพัฒน่องค์การต้องดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการแข่งขันที่ดีขององค์กรสามารถแข่งขันกับบุคลากรขององค์กรอื่นได้ ทั้งนี้ความมีประสิทธิภาพในการทำงานขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ซึ่งปัจจัยที่นักวิชาการได้ให้ความสนใจตลอดช่วงระยะเวลา 30 ปีที่ผ่านมาได้แก่ ความฉลาดทางสังคม ความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร พบว่าการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในธุรกิจบริการ และกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรด้านการเงินและการธนาคารที่มีอัตราการเติบโตสูง และมีอิทธิพลต่อเศรษฐกิจของประเทศ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความฉลาดทางสังคมของบุคลากรธนาคารของรัฐในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรธนาคารของรัฐในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรธนาคารของรัฐในกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความฉลาดทางสังคมและความพึงพอใจในการทำงานกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรธนาคารของรัฐในกรุงเทพมหานคร

### นิยามศัพท์

1. ความฉลาดทางสังคม (Social Intelligence) หมายถึง ความสามารถของบุคลากรในการการเข้าร่วมกับสังคม มีการรับรู้ความเข้าใจ การปรับตัวให้เหมาะสมกับสังคมการทำงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดี สามารถปรับตัว และจูงใจ โน้มน้าว ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้ทำงานบรรลุเป้าหมายที่วางเอาไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งทักษะดังกล่าวประกอบด้วย

- (1) ทักษะในการคิดวิเคราะห์ (2) ทักษะด้านสังคม  
(3) ทักษะด้านการรับรู้

2. ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ความคิดเกี่ยวกับงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในงาน เช่น การได้รับค่าตอบแทน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้า หัวหน้างาน ตลอดจนเพื่อนร่วมงาน ซึ่งอิทธิพลต่อการรับรู้ในงานของบุคคล ความพอใจในงานยังเกิดขึ้นจากปัจจัยแวดล้อมของการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยที่ผู้น้ององค์กรได้ทำการได้ทำการสำรวจ และตอบสนองความต้องการของสมาชิกในองค์การเป็นพื้นฐานขององค์การที่มีหลักการบริหารจัดการที่ดีอยู่แล้ว ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ (1) ความพึงพอใจภายในงาน (2) ความพึงพอใจภายนอก (3) ความพึงพอใจทั่วไป

3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Citizenship Behavior) หมายถึง การแสดงออกของพนักงานที่อยู่ในธนาคารมีพฤติกรรมการกระทำที่นอกเหนือจากภาระหน้าที่หรือความรับผิดชอบ และเป็นประโยชน์ต่อการทำงานหน่วยงาน ส่งเสริมให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพที่สูงขึ้น โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 5 ด้านคือ 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ 2) พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ 3) พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น 4) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และ 5) พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่

4. บุคลากรธนาคารของรัฐ (Government Bank) หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบงานด้านต่างๆ ของสถาบันการเงินโดยมีหน้าที่สำคัญคือ รับฝากเงินจากสาธารณชนทั่วไปและให้ผลตอบแทนเป็นดอกเบี้ยเงินฝาก แล้วนำเงินที่รับฝากไปปล่อยให้หน่วยงานเอกชนหรือรัฐบาลกู้และรับผลตอบแทนมาเป็นดอกเบี้ยเงินกู้ โดยหน่วยงานนั้นมีรัฐบาลเป็นเจ้าของ

## ขอบเขตงานวิจัย

ประชากรที่ศึกษา ประชากรที่ศึกษาคั้งนี้คือ พนักงานธนาคารของรัฐในกรุงเทพมหานคร จำนวน 2 ธนาคาร

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ตัวแปรอิสระ คือ ความฉลาดทางสังคม (Social Intelligence) ตัวแปรส่งผ่าน คือ ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) และ ตัวแปรตาม คือ การเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร (Organization Citizenship Behavior)

ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ.2560 ถึงวันที่ 31 มกราคม พ.ศ. 2561 ใช้ระยะเวลา 3 เดือน โดยช่วงเวลาในการสำรวจ คือ 10.00 – 15.00 น. สถานที่ในการลงพื้นที่เก็บข้อมูล คือ สำนักงานใหญ่ และสาขาของธนาคารทั้ง 2 แห่งที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร

## ขอบเขตด้านสถานที่

สถานที่ในการลงพื้นที่เก็บข้อมูลคือ สำนักงานใหญ่ของธนาคารทั้ง 2 ธนาคาร และสาขาที่ให้บริการของธนาคารรัฐทั้ง 2 แห่งของกรุงเทพมหานคร

## ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

1. ได้โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความฉลาดทางสังคม ความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของบุคลากรธนาคารของรัฐในกรุงเทพมหานคร

2. ใช้เป็นข้อมูลสำหรับธนาคารของรัฐที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาและฝึกอบรม ความฉลาดทางสังคม ความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

3. ได้ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับใช้ในการพัฒนาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรภาครัฐและ

เอกชน ที่สามารถนำไปใช้ดำเนินงานภายในหน่วยงานทางการเงินอื่นๆ เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้เปรียบเทียบกับใช้กับหน่วยงานประเภทเดียวกัน

### แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความฉลาดทางสังคม (Social Intelligence) คือ การที่เราเข้ากันได้ดีกับผู้คนรอบข้างหรือคนที่เกี่ยวข้องกับเรา แดเนียล โกลแมน (Goleman, 2006) ระบุว่า เป็นระบบการทำงานของสมองส่วนกลางที่เรียกว่า เมดุลลา (Medulla) เป็นเซลล์ประสาทที่ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์แยกแยะสิ่งที่เกิดขึ้นรอบๆ ตัวของเราและส่งสัญญาณไปวิเคราะห์ที่สมองส่วนหน้า เพื่อทำการตัดสินใจว่าจะแสดงพฤติกรรมอย่างไรกับแต่ละสถานการณ์ที่เกิดขึ้น นักวิชาการได้ให้ความหมายของความฉลาดทางสังคมเอาไว้ดังต่อไปนี้ บูซาน (Buzan, 2002) ได้กล่าวไว้ว่า “ในอดีตคนส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับเชาวน์ปัญญา IQ (intelligence quotient) ในการตัดสินใจถึงความสำเร็จในชีวิต ต่อมาได้มีการศึกษาถึงความฉลาดทางสังคม (Social Intelligence) ที่มนุษย์ต้องอาศัยศักยภาพของสมองและร่างกายในการวิเคราะห์พฤติกรรม เข้าใจผู้อื่น รับรู้ถึงทัศนคติความคิดเห็น และส่งเสริมให้เกิดการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานทั้งที่แต่ละคนมีความแตกต่างกันจากประสบการณ์ อายุ วัฒนธรรม และชนชั้นทางสังคม การมีความฉลาดทางสังคมจะทำให้ผู้ที่อยู่รอบข้างมีความรู้สึกเป็นกันเองและผ่อนคลาย ความฉลาดทั้งสองชนิดเป็นสิ่งที่อยู่ในตัวบุคคล แดเนียล โกลแมน (Goleman, 2006) เชื่อว่ามนุษย์ต้องพึ่งพาสังคม การจะประสบความสำเร็จได้นั้นจะต้องมีความฉลาดทางสังคมอย่างเพียงพอ ความฉลาดทางสังคมจึงมีการศึกษาอย่างกว้างขวาง มีการคิดทฤษฎีหรือโครงสร้างทางสังคมแตกต่างกันออกไป ความฉลาดทางสังคมจึงเป็นความจำเป็นเพราะมนุษย์เป็นสัตว์สังคมความสามารถในการเข้าสังคมเป็นสิ่งสำคัญในการใช้ชีวิต เพื่อให้เราอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

ความพอใจในงาน (Job Satisfaction) ทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงานมีทฤษฎีที่ได้รับความนิยมคือ (1) ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอริเบิร์ก (Herzberg, 1996) (Herzberg's Two-Theory) เฮอริเบิร์ก ได้ทำการวิจัยด้วยเทคนิคเหตุการณ์สำคัญ (Critical Incident) ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจภายใต้การควบคุมของฝ่ายบริหาร จากการวิจัยสรุปได้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับความพึงพอใจในการทำงานมี 2 ประการได้แก่ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยเกื้อหนุน (Motivation Factors and Hygiene Factors) ปัจจัยจูงใจเป็นส่วนที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และเกิดพฤติกรรมแสดงออกในการทำงานประกอบไปด้วย 1) ปัจจัยความสำเร็จ (Achievement) ความสำเร็จของงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน 2) ปัจจัยการยอมรับ (Recognition) การได้รับการยอมรับและยกย่องชมเชย 3) ลักษณะงาน (Work itself) งานมีความท้าทาย น่าสนใจ 4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) มีหน้าที่รับผิดชอบที่มีความสำคัญ 5) ความได้เปรียบ (Advancement) ลักษณะงานมีความก้าวหน้า พัฒนา ในทุกๆ ด้าน ส่วนปัจจัยค่าจูงใจได้แก่ ค่าตอบแทน โอกาสความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา สถานภาพในองค์กร ลักษณะการปกครอง นโยบายการบริหาร สภาพแวดล้อมการทำงาน สภาพความเป็นอยู่ และ ความปลอดภัยในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานของ จอห์น ล็อก (Locke, 1976) (Locke's Value Theory) ได้ให้นิยามความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า เป็นภาวะทางอารมณ์ซึ่งเป็นผลจากการรับรู้จากผลของการทำงาน หรือประสบการณ์การทำงานของบุคคลอื่น ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของลูกคามาจากความต้องการของแต่ละบุคคลที่มีความแตกต่างกัน และความต้องการนั้นจะสอดคล้องกับสิ่งที่องค์กรจะให้ได้มาน้อยเพียงใด ถ้าความต้องการส่วนบุคคลตรงกับสิ่งที่ได้รับจากองค์กร

ความพึงพอใจจะสูง แต่ถ้าความต้องการสวนทางกับสิ่งที่องค์กรให้ ความพึงพอใจจะต่ำ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organization Citizenship Behavior) ออกแกนด์ (Organ, 1997) ได้ให้นิยามเอาไว้ว่า บทบาทที่พนักงานทำนอกเหนือจากหน้าที่ โดยที่ไม่มีรางวัลหรือสิ่งจูงใจเป็นสิ่งตอบแทนอย่างเป็นทางการ นิวสตรอม และเดวิด (Newstrom and Davis, 1997) ได้ให้นิยามเอาไว้ว่า พฤติกรรมของพนักงานที่ปฏิบัติต่องานหรือต่อผู้อื่นโดยสมัครใจ โดยแสดงออกในหลายสถานที่และหลายสถานการณ์ ซึ่งการปฏิบัติดังกล่าวจะช่วยให้เกิดความสำเร็จในองค์กร กรีนเบอร์ค และบาร์อน (Greenberg and Baron, 1997) ได้ให้นิยามเอาไว้ว่า การปฏิบัติของพนักงานที่นอกเหนือความต้องการในการทำงานที่เป็นทางการเป็นการปฏิบัติที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ ลูธาน (Luthans, 1998) ได้ให้นิยามเอาไว้ว่า พฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่มีส่วนร่วมกับองค์กรเกินกว่าบทบาทหน้าที่ในการทำงาน ผลจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน และความมีประสิทธิภาพขององค์กร จอร์จ และโจนส์ (George and Jones, 1999) ได้ให้นิยามเอาไว้ว่า พฤติกรรมที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ ซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดไว้ว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติแต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร เป็น

พฤติกรรมที่จำเป็นต่อการอยู่รอด และประสิทธิภาพขององค์กร เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การรักษาทรัพยากรขององค์กร การแนะนำเพื่อพัฒนาทักษะในการทำงาน เป็นต้น มาร์ชเชน และ กิลโลว์ (Maschane and Gilnow, 2000) ได้ให้นิยามเอาไว้ว่า พฤติกรรมของพนักงานที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ประจำ เช่น การหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่ไม่มีประโยชน์ในการพัฒนา การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การมีความอดทนต่อความกดดัน การเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร และทำงานนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ปกติของตนเอง ดุบิน (Dubin, 1996) ได้ให้นิยามเอาไว้ว่า พฤติกรรมการทำงานด้วยความเต็มใจของพนักงานถึงแม้ว่าจะไม่ได้รับผลตอบแทนพิเศษ ซึ่งการทำงานดังกล่าวเป็นผลดีต่อองค์กร เช่น การปรับปรุงการทำงานในองค์กร มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งปริมาณและคุณภาพของผลผลิต เป็นต้น มูฮาเหม็ด และกริฟฟิน (Moorhead and Griffin, 1995) ได้ให้นิยามเอาไว้ว่า พฤติกรรมของบุคคลในการสนับสนุน ส่งเสริมให้เกิดผลทางบวกต่อองค์กร นอกจากนี้กรีนเบอร์ค (Greenberg and Baron, 1997) ได้ให้นิยามเอาไว้ว่า เป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือจากพฤติกรรมตามหน้าที่ และเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดความร่วมมือกันภายในองค์กร

### กรอบแนวคิดงานวิจัย



## สมมติฐานการวิจัย

$H_1$  ความฉลาดทางสังคมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน

$H_2$  ความฉลาดทางสังคมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

$H_3$  ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

$H_4$  ความฉลาดทางสังคมมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความพึงพอใจในการทำงาน

## ระเบียบวิธีวิจัย

### รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ที่ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานของธนาคารของรัฐที่ทำงานในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรม G\*power กำหนดการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้สถิติ Correlation โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรธนาคารของรัฐ กำหนดค่า Effect Size เท่ากับ 0.15 ค่าความคลาดเคลื่อน (Alpha = 0.05 และค่า Power เท่ากับ 0.95 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 580 คน ในการวิจัยได้ปรับเปลี่ยนเป็นจำนวน 600 คน การสุ่มตัวอย่างโดยสุ่มตัวอย่างจากธนาคารของรัฐโดยนำรายชื่อของธนาคารของรัฐจำนวน 5 ชื่อ ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อเกษตรกรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารอาคารสงเคราะห์ และธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ใช้วิธีการจับฉลากได้รายชื่อ 2 ธนาคารคือธนาคารออมสิน และธนาคารกรุงไทย โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็นกลุ่มละ 300 คน โดยประชาสัมพันธ์ให้พนักงานทั้งในสำนักงานใหญ่ และสาขาพื้นที่กรุงเทพฯ

ทำแบบสอบถามในระบบอินเทอร์เน็ตให้กับบุคลากรของธนาคารตอบกลับทางออนไลน์ตามความสมัครใจจนได้จำนวนครบตามที่ต้องการ

## เครื่องมือในการวิจัย

ประกอบด้วย แบบสอบถาม 3 ชุด

ชุดที่ 1 แบบสอบถามความฉลาดทางสังคมของมหาวิทยาลัย University of Tromso (Tromso Social Intelligence Scale TSIS. 2001) ลักษณะคำถามเป็นมาตรวัดแบบประมาณค่า (Likert Scale) 5 ระดับ ซึ่งประกอบด้วย (1) การมีทักษะรับรู้และวิเคราะห์ The Social Information Process (SP) (2) การมีทักษะด้านสังคม The Social Skill (SS) และ (3) การมีทักษะในการตระหนักรู้ The Social Awareness (SA)

ชุดที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) ของมหาวิทยาลัยมินนิโซต้า ((MSQ) MINNESOTA SATISFACTION QUESTIONNAIRE. 1977) ตามแนวคิดของ Weiss, Dawis, England & Lofquist (1967) ลักษณะคำถามเป็นมาตรวัดแบบประมาณค่า (Likert Scale) 5 ระดับ ซึ่งประกอบด้วย (1) ความพึงพอใจภายในการทำงาน Intrinsic Job Satisfaction (2) ความพึงพอใจภายนอก (Extrinsic Job Satisfaction) และ (3) ความพึงพอใจทั่วไป (General Job Satisfaction)

ชุดที่ 3 แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ของ Organ (1988) ลักษณะคำถามเป็นมาตรวัดแบบประมาณค่า (Likert Scale) 5 ระดับ ประกอบด้วย (1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) (2) พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Courtesy) (3) พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) (4) พฤติกรรมการสำนึกถึงผู้อื่น (Courtesy) และ (5) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)

### การหาคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

ขั้นที่ 1 ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Validity) ของแบบสอบถามโดยวิธีการให้ผู้เชี่ยวชาญแปลแบบสอบถามจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทยแล้วนำมาให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถามจำนวน 5 ท่านเพื่อนำมาหาค่า IOC ได้ผลดังตาราง 1

ขั้นที่ 2 นำแบบสอบถามที่ทำการปรับปรุงแล้วทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอน บาร์ค (Cronbach's Alpha Coefficient) จากผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน โดยแบบสอบถามในแต่ละข้อมีคะแนนผ่านเกณฑ์คือมากกว่า 0.60 ในทุกๆ ข้อ โดยมีผลสรุปดังตาราง 1

### ตาราง 1

การหาค่า IOC และ Alpha's Cronbach

|                                     | IOC      |         | Alpha's<br>Cronbach |
|-------------------------------------|----------|---------|---------------------|
|                                     | จำนวนข้อ | ค่า IOC |                     |
| ความฉลาดทางสังคม                    |          |         |                     |
| - การมีทักษะรับรู้และวิเคราะห์      | 7        | 0.74    | .860                |
| - การมีทักษะด้านสังคม               | 7        | 0.91    | .797                |
| - การมีทักษะในการตระหนักรู้         | 7        | 0.66    | .834                |
| ความพึงพอใจในการทำงาน               |          |         |                     |
| - ความพึงพอใจภายในงาน               | 12       | 0.95    | .830                |
| - ความพึงพอใจภายนอก                 | 6        | 0.93    | .903                |
| - ความพึงพอใจทั่วไป                 | 2        | 1.00    | .700                |
| พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร |          |         |                     |
| - พฤติกรรมการช่วยเหลือ              | 4        | 0.95    | .902                |
| - พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม         | 4        | 1.00    | .853                |
| - พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา    | 4        | 0.90    | .790                |
| - พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ         | 4        | 1.00    | .774                |

ขั้นที่ 3 ทดสอบความตรงเชิงโครงสร้าง พบว่าความฉลาดทางสังคม ความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีค่าความ

ตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ในด้านความตรงเชิงเหมือน (Convergent Validity) และความตรงเชิงจำแนก (Discriminant Validity) มีค่าดังต่อไปนี้



## ตาราง 2

### ค่าความตรงเชิงโครงสร้าง

|                                           | AVE  | MSV  | ASV  | CR   |
|-------------------------------------------|------|------|------|------|
| - Social Intelligence                     | 0.50 | 0.24 | 0.37 | 0.72 |
| - Job Satisfaction                        | 0.77 | 0.59 | 0.41 | 0.91 |
| - Organization<br>Citizenship<br>Behavior | 0.63 | 0.26 | 0.43 | 0.89 |

จากตาราง 2 เกณฑ์ของ Hair et al. (2010) ความตรงเชิงเหมือน Convergent Validity ต้องมีค่า CR (Composite Reliability) ค่าที่ยอมรับได้คือ 0.60 และถ้าอยู่ในระดับดีต้องมีค่ามากกว่า 0.70 ค่า CR มากกว่า AVE (Average Shared Variance) และค่า AVE มากกว่า 0.50 ส่วนความตรงเชิงจำแนก Discriminant Validity ต้องมีค่า AVE มากกว่าค่า MSV (Maximum Shared Variance) ซึ่งจากการทดสอบดังกล่าวพบว่าแบบสอบถามมีความกลมกลืนภายในและภายนอกเป็นอย่างดี

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาจากค่าสถิติต่างๆ ดังนี้ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square statistics) ดรชชนิดระดับความสอดคล้อง (Goodness of Fit Index : GFI) ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแล้ว (Adapted Goodness of Fit Index : AGFI) ค่ารากกำลังสองเฉลี่ยของเศษมาตรฐาน (Standardized Root Mean Squared Residual) และ ค่ารากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณ (Root Mean Square Error of Approximation)

### ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 396 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0 อายุ 20 – 30 ปี จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 40.2 รายได้ 20,000 – 40,000 บาท จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 ประสบการณ์ทำงาน ต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 ระดับการศึกษาปริญญาโทและสูงกว่า มากที่สุด 296 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3

2. ความฉลาดทางสังคมโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.31, SD = 0.33$ ) โดยอันดับแรกคือทักษะรับรู้และวิเคราะห์ซึ่งอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.50, SD = 0.42$ ) รองลงมาคือ ทักษะทางสังคม และ ทักษะในการตระหนักรู้ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.35, SD = 0.48, \bar{X} = 3.08, SD = 0.49$ ) ความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77, SD = 0.46$ ) โดยความพึงพอใจทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ความพึงพอใจภายนอก ( $\bar{X} = 3.81, SD = 0.69$ ) รองลงมาคือ ความพึงพอใจทั่วไป ( $\bar{X} = 3.79, SD = 0.49$ ) และ ความพึงพอใจภายนอก ( $\bar{X} = 3.69, SD = 0.70$ ) สำหรับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.96, SD = 0.46$ ) โดยความพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมากด้วย อันดับแรก คือ พฤติกรรม

ความสำนึกในหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.17$ ,  $SD = 0.56$ ) อันดับสอง คือ พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม ( $\bar{X} = 4.12$ ,  $SD = 0.55$ ) อันดับสาม คือ พฤติกรรมการช่วยเหลือ ( $\bar{X} = 4.02$ ,  $SD = 0.59$ ) อันดับสี่ คือ พฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา ( $\bar{X} = 4.01$ ,  $SD = 0.48$ ) และ อันดับสุดท้ายคือ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ( $\bar{X} = 3.94$ ,  $SD = 0.51$ )

3. ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า โมเดลโครงสร้างองค์ประกอบของความฉลาดทางสังคม ความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ความฉลาดทางสังคม (SI) มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $DE = 0.14$ ,  $p < 0.01$ ) และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจในการทำงาน (JS) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $IE = 0.29$ ,  $p < 0.01$ ) และมีความแปรปรวนที่ถูกทำนายโดยความฉลาดทางสังคมร้อยละ 28.0 ( $R^2 = 0.28$ ) ในระดับปานกลาง และเมื่อรวมค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง

0.14 และทางอ้อม 0.29 รวมเป็น 0.43 ซึ่งหมายความว่าความฉลาดทางสังคมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญ จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าวสอดคล้องกับผลการทดสอบพบว่า อิทธิพลทางตรงของความฉลาดทางสังคมส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานส่งผลไปยังพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความฉลาดทางสังคมมีอิทธิพลทางอ้อมไปยังพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอีกด้วย จึงสนับสนุนสมมุติฐานของงานวิจัยที่ว่า ความฉลาดทางสังคมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน ( $H_1$ ) ความฉลาดทางสังคมมีอิทธิพลทางตรงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ( $H_2$ ) ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ( $H_3$ ) และความฉลาดทางสังคมมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความพึงพอใจในการทำงาน ( $H_4$ )

### ตาราง 3

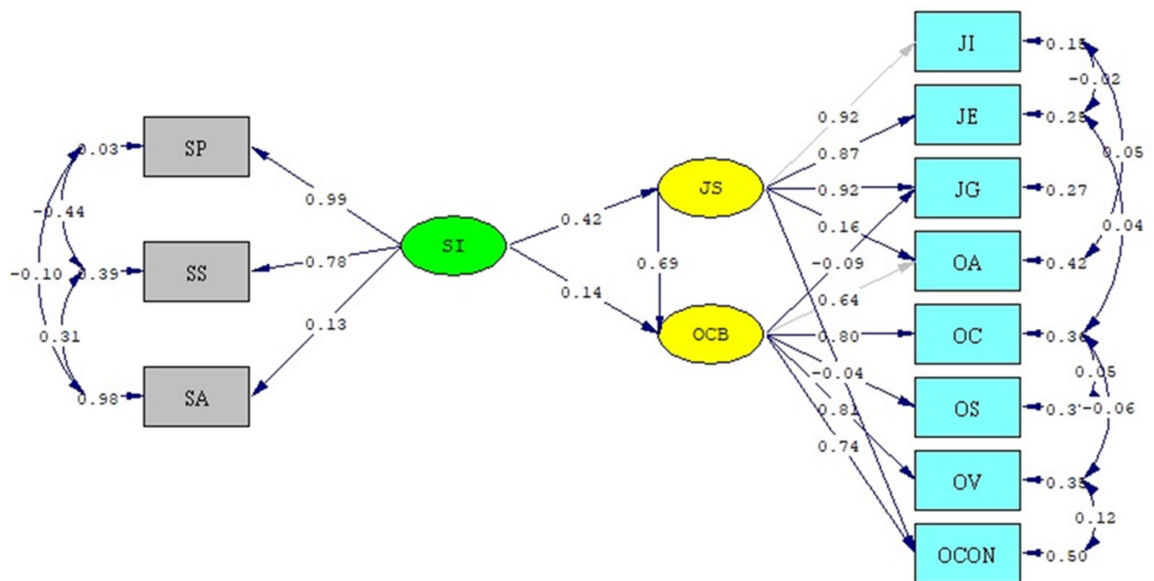
สัมประสิทธิ์ของอิทธิพลโดยรวมสอดคล้องกับสมมุติฐาน

| สมมุติฐาน                               | ค่าอิทธิพล | ผลการทดสอบ             |
|-----------------------------------------|------------|------------------------|
| อิทธิพลทางตรง                           |            |                        |
| (SI $\rightarrow$ JS)                   | 0.42**     | สนับสนุนสมมุติฐาน (H1) |
| (SI $\rightarrow$ OCB)                  | 0.14**     | สนับสนุนสมมุติฐาน (H2) |
| (JS $\rightarrow$ OCB)                  | 0.69**     | สนับสนุนสมมุติฐาน (H3) |
| อิทธิพลทางอ้อม                          |            |                        |
| (SI $\rightarrow$ JS $\rightarrow$ OCB) | 0.29**     | สนับสนุนสมมุติฐาน (H4) |

#### ตาราง 4

ค่าดัชนีความสอดคล้องและดัชนีเปรียบเทียบกับโมเดลความฉลาดทางสังคม ความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

| ดัชนี    | เกณฑ์                        | ค่าที่ได้ | ผล   |
|----------|------------------------------|-----------|------|
| $\chi^2$ | ค่า $\chi^2 / df$ น้อยกว่า 2 | 1.33      | ผ่าน |
| GFI      | มากกว่า 0.90                 | 0.98      | ผ่าน |
| AGFI     | มากกว่า 0.90                 | 0.96      | ผ่าน |
| CFI      | มากกว่า 0.90                 | 1.00      | ผ่าน |
| NFI      | มากกว่า 0.90                 | 0.99      | ผ่าน |
| RMR      | น้อยกว่า 0.05                | 0.0056    | ผ่าน |
| RMSEA    | น้อยกว่า 0.05                | 0.027     | ผ่าน |
| Sig      | มากกว่า 0.05                 | 0.107     | ผ่าน |



Chi-Square=38.72, df=29,  $p$ -value=0.10711, RMSEA=0.027

ภาพ 1 โมเดลการวัดความฉลาดทางสังคม ความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

## อภิปรายผลการวิจัย

เมื่อเปรียบเทียบโมเดลจำลองโครงสร้างระหว่างธนาคารของรัฐ พบว่า มีความสอดคล้องกับทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ความฉลาดทางสังคมมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความพึงพอใจในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่านจากความฉลาดทางสังคมไปยังพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Crowne (2009) ที่ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางสังคมนักศึกษา มหาวิทยาลัย Northeastern University USA ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางวัฒนธรรมและการแสดงออกทางวัฒนธรรม ผ่านความฉลาดทางสังคม และงานวิจัยของ Agbolou (2011) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ที่ศึกษาพนักงานบริษัทค้าปลีก ในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่าความฉลาดทางสังคมมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความพึงพอใจในการทำงาน

ส่วนในด้านความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้น งานวิจัยของ Mehboob and Bhutto (2012) ได้ศึกษาและพบว่าความพึงพอใจในการทำงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mozafari, Mohamad Mehdi, Asli, Mehrdad Nazari, Bejestani and Naghme Ghafori (2012) ศึกษาพนักงานบริษัทในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจกระตือรือร้นในการทำงานเป็นอย่างมาก และเมื่อพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรพบว่า สามารถพยากรณ์ได้ในระดับปานกลาง จากงานวิจัยและทฤษฎีดังกล่าวพบว่าความฉลาดทางสังคม ความพึงพอใจในการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมี

ความสัมพันธ์ตามลำดับ และหากองค์กรสามารถปลูกฝังและเสริมสร้างให้พนักงานมีความฉลาดทางสังคม ความพึงพอใจในการทำงาน และเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้

เมื่อพิจารณาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะพบว่าความพึงพอใจในการทำงาน มีพนักงานที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร องค์กรจะประสบความสำเร็จมีประสิทธิภาพที่ดีในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Glawiggit (2004) ศึกษาพนักงานฝ่ายต้อนรับบริษัทการบินไทย ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการบริการของพนักงาน ความฉลาดทางอารมณ์สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ความฉลาดทางสังคมเป็นตัวแปรสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร องค์กรทางธุรกิจสามารถใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกพนักงานในการสมัครงาน หรือใช้ในการทดสอบพนักงานที่ทำในปัจจุบัน เพื่อเสริมสร้างและพัฒนาความฉลาดทางสังคมให้กับพนักงาน ด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การอบรม การใช้กรณีศึกษา การสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล เป็นต้น ความฉลาดทางสังคมมีความเหมาะสมกับองค์การทางธุรกิจต่างๆ ได้แก่ ธุรกิจบริการ ธุรกิจที่ต้องติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ธุรกิจสื่อสารมวลชน ธุรกิจอื่นๆ

2. จากองค์ประกอบเชิงโครงสร้างแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ซึ่งหากองค์การทางธุรกิจต้องการให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต้องสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานในด้านความพึงพอใจภายในอันได้แก่ การสร้างขวัญกำลังใจ การให้ความ

มั่นคง และความมั่นใจในการทำงาน เป็นต้น

3. องค์กรในปัจจุบันต้องการให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้ความสามารถที่รอบด้าน การมีความรู้และทักษะการทำงานแต่เพียงอย่างเดียวไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ในโลกยุคปัจจุบัน การฝึกฝนและการเสริมสร้างทักษะด้านความฉลาดทางสังคม รวมกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะช่วยให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ในศาสตร์ใหม่ๆ ที่จำเป็นต่อการทำงานทั้งจากเพื่อนร่วมงานและข้อมูลข่าวสารรอบๆ ตัว ความสามารถในการเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของทักษะ

ความฉลาดทางสังคม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และทักษะดังกล่าวเป็นผลดีต่อการนำความรู้ไปใช้ในการต่อยอดพัฒนาใช้ประโยชน์ สร้างโอกาสในการพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาความฉลาดทางสังคม การสร้างความพึงพอใจในการทำงาน และการสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่เหมาะสมกับบริบทของสังคมไทยปัจจุบัน

## References

- Agbolou, K. (2011). *Relationship Between Emotional Intelligence and Job Satisfaction: A Correlational Analysis of a Retail Organization*. United States: Proquest.
- Buzan, T. (2002). *The Power of Social Intelligence 10 ways to tap into your social genius*. New York: Harper Collins.
- Crowne K. A. (2009). The relationships among social intelligence, emotional intelligence and cultural intelligence. *Organization Management Journal*, 6(3), 148–63.
- Dubrin, J. (1996). *Effective Business Psychology*. Englewood Clifts N.J: Prentive-Hell.
- George, J. M., & Jones, G. R. (1999). *Understanding and Managing: Organizational Behavior* (2<sup>nd</sup> ed. ).Massachusetts: Addison – Wesley.
- Glawiggit, D. (2004). *The Relationship Between Emotional Intelligence, Personality, Job Satisfaction and service quality of the front line staff in Thai Airways International Public Company Limited*. Thesis ( Industrial Psychology) Kasetsart University. [In Thai]
- Goleman, D. (2006). *Social intelligence: The New Science of Human Relationships*. New York: Arrow Books.
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (1997) *Behavior in Organizational* (6<sup>th</sup> ed.). New Jersey: Prentice – Hall.
- Herzberg, F. (1993). *The Motivation to Work*. New Brurawick: Transaction. New York: John Willey.
- Locke, E. A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. In Marvin D. Dennett, ed., *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* p.1342 Chicago: Rand McNally.

- Lock, E. A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction in Marvin D. Dunnette Edition. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Ran McNally.
- Maschane, S. L., & Gilnow, M. A. (2000). *Organizational Behavior*. Boston: McGraw-Hill.
- Mehboob, F., & Bhutto, N. A. (2012). *Job satisfaction as a Predictor of Organizational Citizenship Behavior. A Study of Faculty Members at Business Institutes*. International Conference on Business, Economics, Management and Behavioral Sciences (ICBEMBS'2012) Jan. 7-8, 2012 Dubai.
- Moorhead, G., & Griffin, R. W. (1995). *Organizational behavior* (4<sup>th</sup> ed.). Boston: Houghton Mifflin.
- Motowidlo, S. J. (1997). Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research. *Human Performance*, 10(2), 99–109.
- Mozafari, Mohamad Mehdi; Asli, Mehrdad Nazari; Bejestani & Naghme Ghafori. (2012). The relationship between seasonal employees' job satisfaction and organizational citizenship behavior. *African Journal of Business Management*, 6(20), 6234-6242
- Newstrom, J. W., & Davis, K. (1997). *Organizational behavior: Human behavior at work* (10<sup>th</sup> ed.). New York: McGraw-Hill.
- Organ, D. W. (1997). Organizational Citizenship bBehavior: It's Construct Clean-up Time. *Human Performance*, 10(2), 85–97.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). *Emotional intelligence. Imagination, Cognition, and Personality*. New York : Basic Books.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W., & Lofquist, L. H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. University of Minnesota, Minneapolis.



## ตัวแบบของคณะกรรมการชุมชนที่เข้มแข็งในการพัฒนาชุมชนแออัด ในกรุงเทพมหานคร

สุพัตรา ยอดสุรางค์<sup>1</sup> อำนวย บัญรัตนโมตรี<sup>2</sup>

ปธาน สุวรรณมงคล<sup>3</sup> ทวณ ชูเพ็ญ<sup>4</sup>

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสภาพแวดล้อมของชุมชนแออัดในกรุงเทพมหานคร (2) ศึกษาบทบาทของคณะกรรมการชุมชนในปัจจุบันและอนาคตในการพัฒนาชุมชนแออัด (3) ศึกษาปัจจัยที่สนับสนุน ส่งเสริมบทบาทที่เข้มแข็งของคณะกรรมการชุมชนในการพัฒนาชุมชนแออัด และ (4) เสนอแนะตัวแบบคณะกรรมการชุมชนที่เข้มแข็งในการพัฒนาชุมชนแออัดในกรุงเทพมหานคร

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก โดยสัมภาษณ์บุคลากรของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คณะกรรมการชุมชน และประชาชนในชุมชนแออัด 6 ชุมชน จำนวนทั้งหมด 30 คน

ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า

1. จากข้อมูล พบว่า ชุมชนแออัดที่ทำการศึกษากว่า 6 ชุมชน เคยมีปัญหาด้านยาเสพติดแต่คณะกรรมการชุมชนเกือบทุกคนมีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินงานแก้ไขปัญหานี้ให้หมดไปจากชุมชน

2. บทบาทเดิมของคณะกรรมการชุมชน มีจุดอ่อนและด้วยข้อจำกัดบางประการ ไม่สามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายได้ ปฏิบัติงานตามระเบียบว่าด้วยคณะกรรมการชุมชนและชุมชน ดังนั้น ควรปรับเปลี่ยนบทบาทใหม่ของคณะกรรมการชุมชน

3. ปัจจัยที่ส่งผลให้คณะกรรมการชุมชนมีความเข้มแข็งในการพัฒนาชุมชนแออัด ประกอบด้วย ความเป็นผู้นำ องค์ความรู้ของคณะกรรมการชุมชน โครงสร้างของคณะกรรมการชุมชน เครือข่ายชุมชนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ การสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ และการมีส่วนร่วมของประชาชน

**คำสำคัญ:** คณะกรรมการชุมชน; คณะกรรมการชุมชนที่เข้มแข็ง; การพัฒนาชุมชนแออัด

**ประเภทบทความ:** บทความวิจัย

<sup>1</sup> หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 96 หมู่ 3 ถนนพหลโยธินสาย 5 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170, ประเทศไทย

อีเมล: bluesky28@gmail.com

<sup>2,3,4</sup> วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

## Strong Community Committees Model in Development of the Slum in Bangkok

Suphattra Yodsurang<sup>1</sup> Amnuay Boonratmaitree<sup>2</sup>

Pathan Suwanmongkol<sup>3</sup> Hhakuan Choopen<sup>4</sup>

### Abstract

The research aimed to (1) study the slum environment in Bangkok (2) study the current and future roles of community committees in slum development (3) study support factors the strong role of community committees in developing slum communities and (4) To propose the Strong Community Committees Model in Development of the Slum in Bangkok.

This research was a qualitative research. Data were collected using in-depth interviews. By interviewing the personnel of Community Development and Social Welfare Committee Party, community Committees and people in slum community 30 people.

The research findings were:

1. The slum community 6 communities have been drug problem, but almost all community committees are committed to resolving the problem.
2. The original role of the community committee, there are weaknesses and some limitations. Community committees cannot effectively work to achieve their goals therefore; Bangkok should change the new role of the community committee.
3. the factors that led to the community committee strengthened the slum development include leadership, Knowledge of community committee, Structure of the Community Committee, Community Network, Operations Officer, Support from various agencies and the participation of the people in the community.

**Keywords:** Community Committees; Strong Community Committees; Slum Development

**Type of Article:** Research Article

<sup>1</sup> Doctor of Public Administration Program, College of Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin

96 Moo 3 Phutthamonthon Sai 5 Road, Salaya, Phutthamonthon, Nakhonpathom, 73170, Thailand,

Email: bluesky28@gmail.com

<sup>2,3,4</sup> College of Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปี พ.ศ. 2524 กรุงเทพมหานครได้ตระหนักถึงปัญหาชุมชนแออัด จึงได้กำหนดให้มีตำแหน่ง นักพัฒนาชุมชนขึ้นในทุกเขต มีหน้าที่ในการรวมกลุ่มประชาชนเพื่อพัฒนาชุมชนแออัดในพื้นที่ของตนเอง อย่างไรก็ตามการทำงานของราชการยังขาดความเข้าใจในปัญหาระดับลึกเกี่ยวกับสภาพจิตใจ ความต้องการที่แท้จริงของประชาชน อีกทั้งเจ้าหน้าที่ของราชการมีการทำงานในลักษณะที่ล่าช้าและขาดการประสานงานระหว่างชุมชน ดังนั้นในการแก้ปัญหาชุมชนแออัดที่ดีที่สุดคือการให้ประชาชนในชุมชนได้แก้ปัญหาด้วยตนเอง โดยให้มีอาสาสมัครจากคนในชุมชนขึ้นมาเป็นตัวแทนหรือผู้นำของชุมชน เพื่อช่วยกันพัฒนาชุมชนของตนเอง ดังนั้น ในปี พ.ศ. 2527 กรุงเทพมหานคร ร่วมกับการเคหะแห่งชาติได้จัดทำระเบียบว่าด้วยคณะกรรมการชุมชนขึ้น เพื่อให้ใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการเลือกตั้งคณะกรรมการชุมชน โดยให้สำนักงานเขตประชาสัมพันธ์ข้อมูลการเลือกตั้งในชุมชน มีจุดประสงค์ให้คนในชุมชนรู้จักช่วยเหลือตนเอง มีความรับผิดชอบ มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ และให้คนในชุมชนมีความพร้อมในการพัฒนาชุมชนของตนเอง ซึ่งในการพัฒนาชุมชนเพื่อให้ประชาชนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นต้องอาศัยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ใช้ความสามารถเข้ามาพัฒนาชุมชนของตน แต่ในการดำเนินงานให้ประชาชนทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมนั้นกระทำได้ยาก ด้วยเหตุนี้ จึงต้องมีตัวแทนของประชาชนเพื่อเป็นแกนนำในการระดมความคิดเห็นของสมาชิกในชุมชนหรือการดำเนินงานอื่นๆ เพื่อเป็นตัวแทนของประชาชน ดังนั้น กรุงเทพมหานครจึงได้จัดตั้งองค์กรของชุมชนขึ้นครั้งแรก ในปี พ.ศ. 2534 เรียกว่า “คณะกรรมการชุมชน” เป็นองค์กรประชาชนที่ช่วยในการประสานงานระหว่างหน่วยงานราชการและชุมชนและเป็นช่องทางในการทำงานร่วมกันระหว่างส่วนราชการ

กับประชาชน การประชาสัมพันธ์ข้อมูลของหน่วยงานราชการ ซึ่งกรุงเทพมหานครได้มอบภารกิจการดำเนินงานด้านการพัฒนาชุมชนแออัดให้แก่สำนักงานเขต โดยมีฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมเป็นหน่วยงานที่ประสานงานดังกล่าว

การดำเนินงานของคณะกรรมการชุมชนเป็นไปตามระเบียบของกรุงเทพมหานครว่าด้วยชุมชนและกรรมการชุมชน พ.ศ. 2534 โดยได้กำหนด บทบาทหน้าที่ ของคณะกรรมการชุมชนเพื่อดำเนินงานต่างๆ ดังนี้

1. ส่งเสริมการปกครองระบอบประชาธิปไตยที่มีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข
2. ประสานงานและดำเนินงานร่วมกับหน่วยราชการองค์กร และหน่วยงาน เอกชนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ในอันที่จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในชุมชน
3. พัฒนาชุมชนทั้งด้านกายภาพ เศรษฐกิจและสังคมโดยการมีส่วนร่วมของ ประชาชนและระดมทรัพยากรในชุมชนมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
4. เสริมสร้างความสามัคคีและการมีวินัยของผู้อยู่อาศัยในชุมชน
5. ส่งเสริมวัฒนธรรม ศิลธรรม และประเพณีอันดีงาม
6. ดูแลรักษาทรัพย์สินของชุมชนและสาธารณสมบัติ
7. เผยแพร่ผลงาน ติดตาม และรายงานการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และ องค์กรต่างๆ ที่เข้าไปปฏิบัติงานในชุมชนต่อผู้อำนวยการเขต
8. แต่งตั้งผู้มีความรู้ความสามารถเหมาะสม เป็นที่ปรึกษา หรือคณะทำงานในฝ่ายต่างๆ

ต่อมา กรุงเทพมหานครได้ออกระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยชุมชนและกรรมการชุมชน พ.ศ. 2555 ออกมาทดแทนระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยกรรมการชุมชน พ.ศ. 2534 ซึ่งใช้บังคับมาเป็นเวลานานและไม่เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งระเบียบดังกล่าว

ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศและงานทั่วไปเล่ม 130 ตอนพิเศษ 4 ง วันที่ 11 มกราคม 2556 และมีผลบังคับใช้แล้ว เรียกว่า “ระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยชุมชนและกรรมการชุมชน” ซึ่งได้เพิ่มเติมบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการชุมชนจากเดิม 8 ประการเป็น 10 ประการ ดังนี้

1. พัฒนาชุมชนโดยการมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชนทั้งในศักยภาพ เศรษฐกิจและสังคมและระดมทรัพยากรในชุมชนมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2. จัดประชุมในชุมชนหรือเวทีสาธารณะเพื่อพัฒนาชุมชนตาม (1)

3. ดูแลรักษาทรัพย์สินของชุมชนและสาธารณสมบัติในชุมชน

4. ประสานงานและดำเนินงานร่วมกับเครือข่ายองค์กร หน่วยงานราชการ องค์กรและหน่วยงานเอกชนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในอันที่จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในชุมชน

5. เสริมสร้างความสามัคคีและการมีวินัยของผู้อยู่อาศัยในชุมชน

6. ส่งเสริมวัฒนธรรม ศีลธรรม และประเพณีอันดีงาม

7. ส่งเสริมการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

8. เผยแพร่ผลงาน ติดตามประเมินผลและรายงานต่อสมาชิกชุมชน เช่น การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่ข่าวสารต่างๆ ทางเครื่องขยายเสียง

9. ประสานงานแจ้งการปฏิบัติงานของหน่วยงานและองค์กรต่างๆ ที่เข้าไปปฏิบัติงานในชุมชนต่อผู้อำนวยการเขต

(10) มีอำนาจแต่งตั้งผู้มีความรู้ความเหมาะสมเป็นที่ปรึกษาหรือคณะทำงานในฝ่ายต่างๆ

โดยมีความมุ่งหวังว่าคณะกรรมการคณะนี้จะเป็

ตลอดจนช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นในชุมชนได้ ซึ่งคณะกรรมการชุดนี้จะได้รับการยอมรับจากกรุงเทพมหานครในลักษณะของผู้บริหารชุมชนที่เป็นองค์กรย่อยในการดูแลตนเองภายใต้การดูแลปกครองของกรุงเทพมหานคร และได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการชุมชนโดยผู้อำนวยการเขตให้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย ในกรณีที่คณะกรรมการชุมชนพ้นจากตำแหน่ง หรือกระทำความผิดในขณะดำรงตำแหน่ง ผู้อำนวยการเขตจะจัดให้มีการเลือกตั้งกรรมการชุมชนชุดใหม่ภายในหกสิบวัน นับแต่วันที่กรรมการชุมชนพ้นจากตำแหน่งเว้นแต่กรณีอยู่ในระยะเวลากาลเลือกตั้งทั่วไปหรือกรณีที่มีเหตุสุดวิสัยหรือเหตุอันสมควรที่ไม่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาดังกล่าว ผู้อำนวยการเขตจะขยายเวลาออกไปเพื่อให้ได้มาซึ่งคณะกรรมการชุมชนชุดใหม่ ซึ่งจากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้น พบว่า ชุมชนแออัดในกรุงเทพมหานครมีระดับการพัฒนาที่แตกต่างกัน มีปัญหาที่แตกต่างกัน ซึ่งน่าจะมาจากหลายสาเหตุ เช่น ความร่วมมือของประชาชนในชุมชน ทรัพยากรของชุมชน บทบาทของเจ้าหน้าที่ หรือแม้กระทั่งบทบาทของคณะกรรมการชุมชนเอง

ที่ผ่านมา จะเห็นได้ว่าภาครัฐพยายามแก้ไขปัญหาชุมชนแออัดมาโดยตลอด เพื่อให้คนยากจนในสังคมเมืองได้มีที่อยู่อาศัยที่มั่นคง มีกรรมสิทธิ์ที่ดินเป็นของตนเอง ซึ่งภาครัฐได้นำปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นเหล่านั้นมากำหนดเป็นนโยบายในรูปแบบโครงการต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นโครงการบ้านเอื้ออาทร หรือโครงการบ้านมั่นคง โดยมีหน่วยงานการเคหะแห่งชาติ และสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) ตามลำดับ เป็นผู้ดำเนินการโครงการดังกล่าว เพื่อให้ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนแออัดได้มีบ้านที่มั่นคง โดยการจัดสร้างอาคารใหม่ขึ้นเพื่อรองรับผู้ที่มีรายได้น้อย และประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนแออัด ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2530-2534) ที่

เน้นถึงความสำคัญในการแก้ไขปัญหาชุมชนแออัด โดยบรรจุให้มีการจัดสร้างที่อยู่อาศัยให้กับผู้ที่มีรายได้น้อย และปรับปรุงชุมชนแออัดในด้านต่างๆ โดยเน้นให้ประชาชนในชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของตนเอง แต่อย่างไรก็ตามการแก้ไขปัญหาด้วยวิธีนี้ก็ยังมีปัญหาทั้งในด้านงบประมาณ การตลาด วิถีชีวิตของประชาชนที่ไม่เหมาะสมกับการอยู่อาศัยในลักษณะอาคารสูง

ผู้วิจัยเห็นว่า การแก้ไขปัญหาชุมชนแออัดของกรุงเทพมหานครที่ผ่านมา นั้น ภาครัฐมีนโยบายมุ่งเน้นไปในการสร้างที่อยู่อาศัยใหม่ให้แก่ประชาชน หรือการสร้างความมั่นคงในที่อยู่อาศัย ซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งที่จะแก้ปัญหาชุมชนแออัดได้ สิ่งสำคัญในการแก้ปัญหาชุมชนแออัดคือการให้ประชาชนในชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนตนเอง เนื่องจากประชาชนได้สัมผัสประสบการณ์ในการต่อสู้ชีวิตมากขึ้นตามลำดับ ทำให้มีศักยภาพที่จะสามารถพัฒนาตนเองได้ แต่จะอย่างไรให้ตัวแทนของประชาชนหรือคณะกรรมการชุมชนมีความเข้มแข็งขึ้น รวมทั้งการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนในชุมชนแออัด ซึ่งในหลักการการพัฒนาชุมชนนั้น การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนเป็นเป้าหมายที่สำคัญที่สุด ดังนั้น บทบาทที่เข้มแข็งของคณะกรรมการชุมชนเป็นปัจจัยหลักปัจจัยหนึ่ง ที่มีความสำคัญในการพัฒนาชุมชนแออัด เนื่องจากคณะกรรมการชุมชนเป็นผู้ที่รู้และเข้าใจปัญหาของชุมชนเป็นอย่างดี อีกทั้งมีความใกล้ชิดกับประชาชนในชุมชนมากที่สุด ซึ่งสามารถขับเคลื่อนนโยบายการพัฒนาชุมชนของกรุงเทพมหานครให้ประสบความสำเร็จได้ แต่อย่างไรก็ตามเนื่องด้วยสภาพที่ตั้งของชุมชน บริบท วัฒนธรรมของชุมชนและศักยภาพของคณะกรรมการชุมชน วิธีการ รูปแบบการดำเนินงานของคณะกรรมการชุมชนแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน อันส่งผลให้การพัฒนาชุมชนแออัดของประชาชนในชุมชนมีความแตกต่างกันด้วย ทั้งนี้ทั้งนั้น

การปฏิบัติการกิจของคณะกรรมการย่อมมีอุปสรรคในการดำเนินงาน ในการศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาตัวแบบของคณะกรรมการชุมชนที่เข้มแข็งในการพัฒนาชุมชนแออัดในกรุงเทพมหานคร ควรมีลักษณะอย่างไรที่จะทำให้ภารกิจที่ได้รับมอบหมายและการดำเนินงานพัฒนาชุมชนประสบความสำเร็จ โดยศึกษาชุมชนแออัดที่มีคณะกรรมการชุมชนประสบความสำเร็จในการดำเนินงานพัฒนาชุมชนและชุมชนแออัดที่มีคณะกรรมการชุมชนมีปัญหาและไม่เข้มแข็งในการดำเนินงานพัฒนาชุมชน ทั้งนี้เพื่อจะได้ทราบถึงสาเหตุ ปัจจัยที่ส่งเสริมให้คณะกรรมการชุมชนมีความเข้มแข็งและสามัคคีในหมู่คณะ รวมถึงแนวทางแก้ไขปรับปรุงจนทำให้การดำเนินงานด้านการพัฒนาชุมชนในแต่ละด้านจนประสบความสำเร็จ และนำปัจจัยเหล่านั้นมาสร้างตัวแบบคณะกรรมการชุมชนที่เข้มแข็งในการพัฒนาชุมชนแออัด และนำตัวแบบดังกล่าวมาประยุกต์ใช้กับชุมชนแออัดในพื้นที่อื่นๆ ได้ อันเป็นประโยชน์ต่อประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนแออัดเป็นชุมชนที่มีความยั่งยืนต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาสภาพแวดล้อมของชุมชนแออัดในกรุงเทพมหานคร
2. ศึกษาบทบาทของคณะกรรมการชุมชนในปัจจุบันและอนาคตในการพัฒนาชุมชนแออัด
3. ศึกษาปัจจัยที่สนับสนุน ส่งเสริมบทบาทที่เข้มแข็งของคณะกรรมการชุมชนในการพัฒนาชุมชนแออัด
4. เสนอแนะตัวแบบคณะกรรมการชุมชนที่เข้มแข็งในการพัฒนาชุมชนแออัดในกรุงเทพมหานคร

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดศึกษาจากแนวคิดเกี่ยวกับสิทธิชุมชน แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม แนวคิดเกี่ยวกับชุมชนเข้มแข็ง แนวคิดเกี่ยวกับองค์กร

ชุมชน แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน ทฤษฎีเกี่ยวกับ บทบาท ปัจจัยที่ส่งเสริมให้คณะกรรมการชุมชนมีความ เข้มแข็ง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแบบของคณะกรรมการชุมชนที่เข้มแข็งในการพัฒนาชุมชนแออัดใน กรุงเทพมหานคร

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบสภาพแวดล้อมของชุมชนแออัดใน กรุงเทพมหานคร
2. ทำให้ทราบบทบาทของคณะกรรมการชุมชนในปัจจุบันและอนาคตในการพัฒนาชุมชนแออัด
3. ทำให้ทราบปัจจัยที่สนับสนุน ส่งเสริมบทบาทที่เข้มแข็งของคณะกรรมการชุมชนในการพัฒนาชุมชนแออัด
4. สามารถเสนอแนะตัวแบบคณะกรรมการชุมชนที่เข้มแข็งในการพัฒนาชุมชนแออัดในกรุงเทพมหานคร ได้

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**แนวคิดเกี่ยวกับสิทธิชุมชน** นับตั้งแต่ประเทศไทย ได้นำแผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติ (พ.ศ. 2504-2509) มาใช้เป็นแนวทางพัฒนาแบบทุนนิยม ซึ่งได้เน้นการพัฒนาที่มุ่งให้ความสำคัญกับระบบเศรษฐกิจ ทำให้ผลประโยชน์จากการพัฒนาของนโยบายภาครัฐมักกระจุกตัวอยู่กับกลุ่มๆ หนึ่ง สะท้อนให้เห็นถึงการพัฒนาล้มเหลว เนื่องจากยึดอุดมการณ์ของความเจริญเติบโต อีกทั้งได้นำแนวคิดการพัฒนามาจากตะวันตกที่เน้นถึงความทันสมัยของเทคโนโลยี การใช้วิถีแบบตะวันตก รวมถึงไม่ได้ให้ความสำคัญเรื่องคุณค่าของความเป็นมนุษย์ เมื่อภาครัฐได้นำโครงการต่างๆ เข้าสู่ชุมชนเพื่อมุ่งพัฒนาและสร้างความเจริญให้กับชุมชน แต่ด้วยกลไกของภาครัฐที่มีอำนาจมากขึ้น จึงอ้างสิทธิและอำนาจในการเข้าไปดำเนินการจัดระบบทรัพยากรของชุมชน กอปรกับกฎหมายยังไม่มีการยอมรับการมีตัวตน

ของชุมชน ทำให้ชุมชนเองไม่มีสิทธิตามกฎหมาย ซึ่งในบางครั้งโครงการของภาครัฐแทนที่จะเข้าไปสร้างความเจริญให้กับชุมชนกลับกลายเป็นการเข้าไปก้าวก้าวสิทธิชุมชน หรือสร้างความเดือดร้อนให้กับชุมชน การกระทำของรัฐที่ใช้อำนาจเข้ามามีการจัดการทรัพยากรของชุมชน ถือว่าเป็นการลบล้างสิทธิของชุมชนที่เคยมีอยู่เหนือทรัพยากร เพราะรัฐนั้นมุ่งเน้นตอบสนองความต้องการ และผลประโยชน์เพื่อภาครัฐกิจ และภาครัฐเอง โดยมองข้ามถึงความต้องการของชุมชน จนนำมาสู่ความขัดแย้งระหว่างรัฐและชุมชน ทำให้ประชาชนเกิดการเรียกร้อง และรวมตัวกันเพื่อให้มีการยอมรับสิทธิชุมชน กระแสแนวความคิดสิทธิชุมชนนี้ช่วยทำให้ประชาชนได้มีโอกาสในการจัดการทรัพยากรมากขึ้น (National Human Rights Commission of Thailand Office, 2015, p. 7)

**แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม** การมีส่วนร่วมของประชาชนถูกกล่าวถึงในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2525-2529) จากนั้นมาภาครัฐได้นำการมีส่วนร่วมมาใช้เป็นเครื่องมือในการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในโครงการหรือกิจกรรมที่รัฐกำหนดขึ้นโดยที่คำจำกัดความของคำว่ามีส่วนร่วม มีความหมายในหลายมิติ ทั้งในแง่มิติที่แคบ และมิติที่กว้าง อย่างไรก็ตามในปัจจุบันได้มีผู้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมที่ทำให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น นั่นคือ กระบวนการมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการสื่อสารในระบบเปิด กล่าวได้ว่าเป็นกระบวนการสื่อสารสองทางทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยทั้งสองฝ่ายมีเป้าหมายเดียวกัน เพื่อช่วยให้เกิดการตัดสินใจในทางที่ดีขึ้น อีกทั้งเป็นการได้รับการสนับสนุนจากสาธารณชน นอกจากนี้การมีส่วนร่วมของประชาชนยังเป็นรูปแบบหนึ่งของแนวความคิดที่ก่อให้เกิดการกระจายอำนาจจากส่วนกลางมาสู่ส่วนท้องถิ่น เพราะประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้ดีกว่าบุคคลอื่น ฉะนั้นจึงต้องเปิดกว้างในความคิดเห็นโดยการสื่อสาร



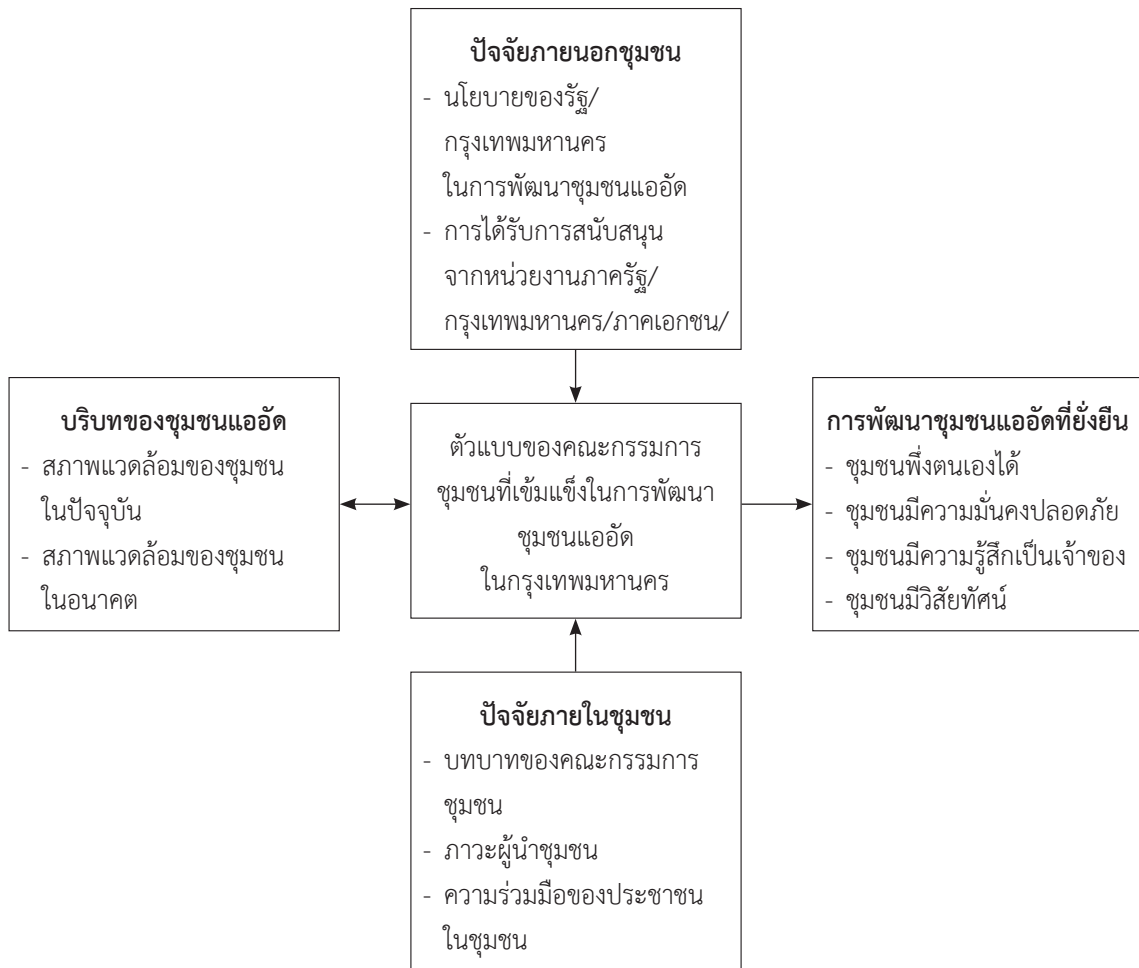
สองทางในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับประชาชน การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมือง และการบริหารในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ รวมถึงการจัดการทรัพยากรของชุมชน โดยการให้ข้อมูล การแสดงความคิดเห็น ให้คำปรึกษา คำแนะนำ การวางแผนร่วมกัน และดำเนินงานร่วมกัน (Bureekul, 2005, pp. 5-7)

**แนวคิดเกี่ยวกับชุมชนเข้มแข็ง** การสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน เป็นการเปลี่ยนแปลงทางสังคมสิ่งแวดล้อม ชุมชนจะต้องมีวิธีการบริหารจัดการหรือกลยุทธ์ในการพัฒนาชุมชน ซึ่งชุมชนเข้มแข็งได้ถูกนำมาใช้ทั้งในภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อการปรับปรุงการบริการของรัฐ และชุมชนให้มีคุณภาพชีวิตและมาตรฐานการครองชีพที่ดีขึ้นโดยการนำเอาวิธีคิดแบบดั้งเดิมมาผสมผสานให้เข้ากับเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เหมาะสมมาช่วยผ่อนแรง ซึ่งเป็นการนำเอาสิ่งที่เป็นเอกลักษณ์ วัฒนธรรมเดิมของชุมชนที่ตั้งอยู่บนฐานทรัพยากรของชุมชนเป็นหลัก เพื่อการดำรงชีวิตให้อยู่รอดจนกระทั่งชุมชนได้เกิดการเรียนรู้ในการนำทรัพยากรเหล่านั้นมาสร้างเป็นภูมิปัญญาท้องถิ่น ผสมผสานกับชุมชนเข้มแข็งในวิธีคิดสมัยใหม่ที่เน้นถึงการจัดการเงินทุนและธุรกิจของชุมชนเป็นหลัก เพื่อให้ประชาชนมีรายได้อย่างเป็นธรรม และสามารถบริโภคทรัพยากรอย่างทั่วถึงและครอบคลุมทุกคน (Kaewpeng, 2013, p. 266) ดังนั้น ในการเพิ่มศักยภาพของประชาชนในการสร้างความเข้มแข็งให้กับตนเองและชุมชนจะต้องมีการวางแผนร่วมกัน มีการวางแผนเป้าหมายที่ชัดเจน และมีการเรียนรู้ร่วมกัน (Panyanuwat, 2005, p. 112)

**แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรชุมชน** องค์กรชุมชนเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาชุมชนให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งลักษณะของผู้นำขององค์กรจะต้องปกครองแบบประชาธิปไตย มีน้ำใจช่วยเหลือ มีความสามารถในการมองเห็นถึงปัญหา และสามารถวิเคราะห์ปัญหาขององค์กรได้ อีกทั้งมีความสามารถในการระดมให้ประชาชน และองค์กรเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาชุมชน และพัฒนาชุมชนได้ (Techaatik, 2010, p. 16) หลักการขององค์กรชุมชนเป็นแนวทางปฏิบัติขององค์กรชุมชนในการดำเนินงานพัฒนาชุมชน ซึ่งบุคคลเหล่านั้นจะเป็นผู้ที่มีจิตวิญญาณ มีความสำนึกรักชุมชน รู้จักเสียสละเพื่อส่วนร่วม มีความซื่อสัตย์ และประสานงานได้ ขอบเขตการดำเนินงานพัฒนาชุมชนจะยึดหลักประชาธิปไตย ทำให้ประชาชนยอมรับ เห็นคุณค่า และให้ความร่วมมือในการเปลี่ยนแปลงที่จะนำไปสู่การพัฒนาชุมชนให้ดีขึ้นจากระดับหนึ่งไปอีกระดับหนึ่งจนทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่น และเกิดความสำนึกรับผิดชอบกับชุมชนของตน (Murugan, 2014, pp. 4-6)

**แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน** การพัฒนาชุมชนถือว่าเป็นกระบวนการ (process) วิธีการ (method) แผนงาน (program) และขบวนการ (movement) ซึ่งในการพัฒนาชุมชนนั้นจะต้องมีการวางแผนงาน โดยกำหนดกิจกรรม โครงการต่างๆ ไว้ล่วงหน้า เพื่อให้การดำเนินการนั้นบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ สิ่งสำคัญในการพัฒนาชุมชนนั้นจะต้องตระหนักถึงประชาชน สังคม และจิตใจ (Sanders, 1958, pp. 4-5)

## กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย

### ระเบียบวิธีวิจัย

ในการวิจัยนี้ ผู้ศึกษาวิจัยใช้แนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อหาตัวแบบของคณะกรรมการชุมชนที่เข้มแข็งในการพัฒนาชุมชนแออัดในกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร รวมทั้งศึกษาข้อมูลเชิงประจักษ์ของชุมชน เช่น สภาพชุมชน

การศึกษาวิจัยเรื่องตัวแบบของคณะกรรมการชุมชนที่เข้มแข็งในการพัฒนาชุมชนแออัดใน

กรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) และการสังเกตการณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุม และสามารถตอบคำถามการวิจัยได้ครบถ้วน โดยประชากรกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยรวม 30 คน ประกอบด้วย 3 กลุ่ม ดังนี้

1. บุคลากรของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการเขตให้เป็นผู้ประสานงานกับคณะกรรมการชุมชนของชุมชนแออัด

ในกรุงเทพมหานคร และคอยเป็นพี่เลี้ยงให้คำปรึกษา และแนะนำการดำเนินงานพัฒนาชุมชนแออัดให้แก่คณะกรรมการชุมชน ชุมชนละ 1 คน รวมทั้งสิ้น 6 คน

2. คณะกรรมการชุมชน ซึ่งเป็นตัวแทนหรือผู้นำของประชาชนในชุมชนซึ่งได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน และได้รับการแต่งตั้งโดยผู้อำนวยการเขต ให้เป็นตัวแทนของชุมชนในการปฏิบัติหน้าที่ดำเนินงานพัฒนาชุมชนแออัด จำนวนชุมชนละ 2 คน รวมทั้งสิ้น 12 คน

3. ประชาชนในชุมชนแออัด เป็นผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนแออัด ชุมชนละ 2 คนรวมทั้งสิ้น 12 คน

การสร้างเครื่องมือการวิจัย ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants)

ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ปลายเปิด เกี่ยวกับการดำเนินงานของคณะกรรมการชุมชนในการดำเนินงานพัฒนาชุมชนแออัด

ตอนที่ 3 แบบสัมภาษณ์ปลายเปิด เกี่ยวกับปัจจัยภายใน และภายนอกชุมชนที่มีผลต่อตัวแบบของคณะกรรมการชุมชนที่เข้มแข็งในการพัฒนาชุมชนแออัด

ตอนที่ 4 แนวทางที่ทำให้คณะกรรมการชุมชนมีความเข้มแข็งในการดำเนินงานพัฒนาชุมชนแออัด

## ผลการวิจัย

บริบทของชุมชนแออัดในกรุงเทพมหานคร จากข้อมูลพบว่าชุมชนแออัดที่ทำการศึกษาทั้ง 6 ชุมชน เคยมีปัญหาด้านยาเสพติดแต่คณะกรรมการชุมชนเกือบทุกคนมีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินงานแก้ไขปัญหานี้ให้หมดไปจากชุมชน ด้วยการจัดตั้งอาสาสมัครตำรวจบ้าน โดยมีคณะกรรมการชุมชนเป็นแกนนำในการเฝ้าระวังป้องกัน ตรวจตรา จัดเวรยามกลางคืนประจำ

ชุมชน ในระยะเริ่มแรกประชาชนไม่ค่อยให้ความร่วมมือเนื่องจากเกรงกลัวอิทธิพลของผู้ที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติด แต่ในเวลาต่อมาคณะกรรมการชุมชนได้มีความพยายามที่จะทำหน้าที่นี้ก่อนให้เป็นตัวอย่างกับประชาชน จนถึงปัจจุบันชุมชนแออัดที่ทำการศึกษาทั้ง 6 ชุมชน มีปัญหาเกี่ยวกับยาเสพติดน้อยมาก

การดำเนินงานของคณะกรรมการชุมชน บทบาทเดิมของคณะกรรมการชุมชนตามระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยชุมชนและคณะกรรมการชุมชนมีจุดอ่อนและด้วยข้อจำกัดบางประการ ไม่สามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายได้ดังนั้น ควรปรับเปลี่ยนบทบาทใหม่ของคณะกรรมการชุมชนให้มีบทบาทสำคัญดังนี้

1. บทบาทในการเป็นตัวแทนผลประโยชน์ของคนในชุมชน คณะกรรมการชุมชนมีหน้าที่ในการดูแลรักษา และจัดการทรัพยากรของชุมชน เพื่อไม่ให้บุคคลภายนอกเข้ามาลู่กล้ำ หรือทำลายทรัพยากรที่มีอยู่ของชุมชน ทั้งในด้านสิ่งแวดล้อมภายในชุมชนแออัด และด้านที่พกอาศัยและที่ดินในชุมชน

2. บทบาทในการเป็นผู้ช่วยเจ้าพนักงานตำรวจ หรือตำรวจอาสาชุมชน มีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์รุนแรงที่เกิดขึ้นในชุมชนเพื่อป้องกันความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในชุมชน เช่น ปัญหา ยาเสพติด การลักทรัพย์ หรือปัญหาอื่นๆ ทั้งนี้ ภาครัฐต้องสนับสนุนการทำงานของคณะกรรมการชุมชนโดยการส่งเสริมการอบรมให้ความรู้ วิธีการแจ้งเบาะแสข้อมูลกับทางราชการ

3. บทบาทในฐานะผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในชุมชน คณะกรรมการชุมชนสามารถจัดระเบียบความสัมพันธ์ของคนในชุมชนให้อยู่ภายใต้กฎ กติกา ร่วมกัน โดยเป็นคนกลางในการประนีประนอม หรือเจรจาไกล่เกลี่ย ตีรองทั้งสองฝ่ายอย่างยุติธรรม ไม่แบ่งพรรค

แบ่งฝ่าย เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยในชุมชน ทั้งนี้ หน่วยงานภาครัฐและเอกชนต้องส่งเสริมศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้นำชุมชนโดยการสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ในการพัฒนาชุมชนแก่ผู้นำชุมชนในเรื่องสันติวิธี การบริหารทุนชุมชนเพื่อให้คณะกรรมการชุมชนมีองค์ความรู้และทักษะในการบริหารจัดการชุมชนอย่างยั่งยืน

4. บทบาทในการสร้างจิตสำนึกของชุมชน คณะกรรมการชุมชนสร้างกระบวนการเรียนรู้และการเรียนรู้ของสมาชิกทุกขั้นตอนของการดำเนินงานโดยผ่านสื่อรูปแบบต่างๆ เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อส่วนรวมร่วมกัน โดยไม่รอความช่วยเหลือจากภายนอก เป็นการสร้างจิตสำนึกให้สมาชิกเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมและช่วยกันดูแลรักษาทรัพยากรสาธารณะของชุมชน

5. บทบาทในฐานะเป็นผู้ถ่ายทอดภูมิปัญญาแก่คนรุ่นหลัง คณะกรรมการชุมชนสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ ประสบการณ์ที่ได้จากการดำเนินงานพัฒนาชุมชนจากรุ่นสู่รุ่น เพื่อสืบสานเจตนารมณ์ของคนรุ่นก่อนไปยังรุ่นใหม่

ในการดำเนินการตามบทบาทดังกล่าวของคณะกรรมการชุมชนให้ประสบความสำเร็จจำเป็นต้องมีเงื่อนไขสำคัญ ดังนี้

5.1 กรุงเทพมหานครควรให้คณะกรรมการชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดสรรงบประมาณประจำปีสำหรับชุมชน โดยให้จัดตั้ง “คณะกรรมการพิจารณาจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาชุมชนประจำปีของเขต” และให้ประธานคณะกรรมการชุมชนทุกชุมชนในเขตร่วมเป็นกรรมการในการพิจารณาจัดสรรงบประมาณให้แก่คณะกรรมการชุมชนตามแผนชุมชนที่คณะกรรมการชุมชนแต่ละชุมชนได้เสนอมา

5.2 กรุงเทพมหานครควรให้คณะกรรมการชุมชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการพัฒนาชุมชนร่วมกัน ตั้งแต่ขั้นตอนการคิด การตัดสินใจ และ

การใช้ประโยชน์ร่วมกัน เพื่อให้คณะกรรมการชุมชนสามารถกำหนดแนวทางพัฒนาชุมชนได้ด้วยตนเอง เพื่อแก้ไขปัญหาและสามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนได้อย่างแท้จริง

5.3 ปัจจัยที่สนับสนุน ส่งเสริมบทบาทที่เข้มแข็งของ คณะกรรมการชุมชนในการพัฒนาชุมชนแออัด

ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่สนับสนุนและส่งเสริมให้คณะกรรมการชุมชนมีความเข้มแข็งในการดำเนินงานพัฒนาชุมชน ประกอบด้วย 5 ปัจจัยสำคัญ ได้แก่ ความเป็นผู้นำ องค์ความรู้ของคณะกรรมการชุมชน โครงสร้างของคณะกรรมการชุมชน เครือข่ายชุมชน การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ การสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ และการมีส่วนร่วมของประชาชน

ตัวแบบของคณะกรรมการชุมชนที่เข้มแข็งในการพัฒนาชุมชนแออัดในกรุงเทพมหานคร สามารถสังเคราะห์ให้เห็นว่าองค์ประกอบที่ส่งผลให้คณะกรรมการชุมชนมีความเข้มแข็งในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีทั้งที่ปรากฏอยู่ในกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย และเป็นข้อมูลใหม่ที่ได้จากคำให้สัมภาษณ์ของบุคคลทั้งสามกลุ่มดังกล่าว ซึ่งสามารถอธิบายพอสังเขปได้ ดังนี้

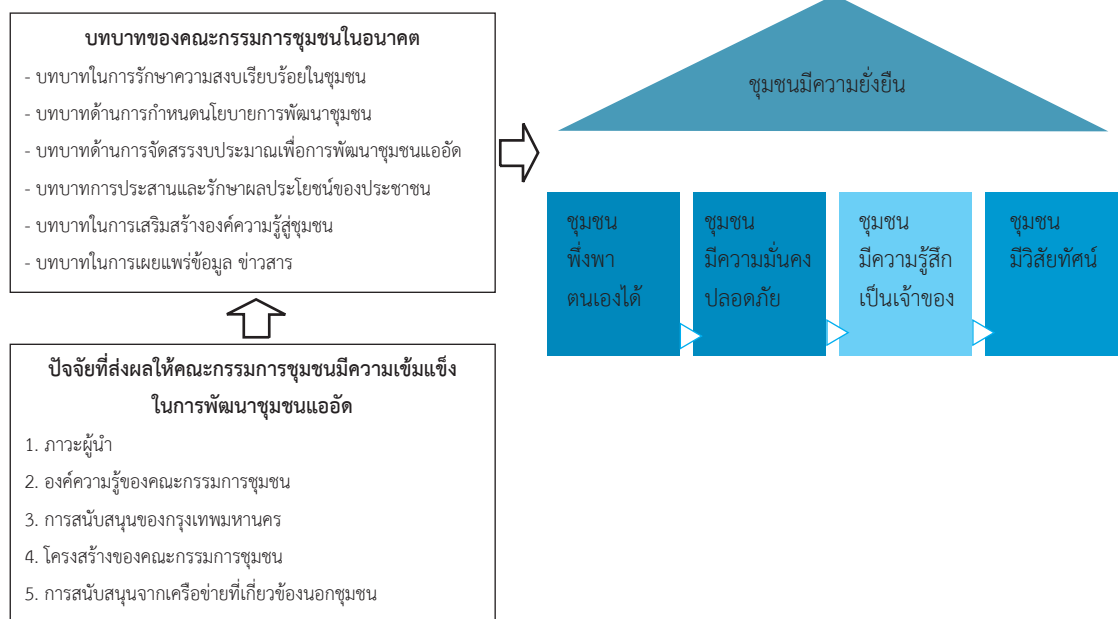
## 1. ความเป็นผู้นำคณะของกรรมการชุมชน

1.1 ความเป็นผู้นำการแก้ไขปัญหาของชุมชน จากข้อมูล พบว่า ชุมชนแออัดที่ทำการศึกษาทั้ง 6 ชุมชน เคยมีปัญหาด้านยาเสพติดแต่คณะกรรมการชุมชนเกือบทุกคนมีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินงานแก้ไขปัญหานี้ให้หมดไปจากชุมชน ด้วยการจัดตั้งอาสาสมัครตำรวจบ้าน โดยมีคณะกรรมการชุมชนเป็นแกนนำในการเฝ้าระวังป้องกัน ตรวจตรา จัดเวรยามกลางคืนประจำชุมชน ในระยะเริ่มแรกประชาชนไม่ค่อยให้ความร่วมมือเนื่องจากเกรงกลัวอิทธิพลของผู้ที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติด แต่ในเวลาต่อมาคณะกรรมการชุมชนได้มีความพยายามที่จะทำหน้าที่นี้ก่อนให้เป็นตัวอย่างกับประชาชน มีคณะกรรมการชุมชนหลายท่านได้ทำงานการป้องกัน เฝ้าระวังแก้ไขปัญหา

เสพติดภายในชุมชนในทางลบ เช่นการแจ้งข่าวสารให้กับเจ้าหน้าที่และหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง การนำประชาชนที่ติดยาเสพติดเข้ารับการบำบัดรักษา จนถึงปัจจุบันชุมชนแออัดที่ทำการศึกษากว่า 6 ชุมชน มีปัญหาเกี่ยวกับยาเสพติดน้อยมาก ปัจจัยสำคัญที่ประชาชนคณะกรรมการชุมชนและเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนเห็นว่าเป็นสิ่งที่ทำให้การแก้ไขปัญหายาเสพติดในชุมชนประสบความสำเร็จในระดับหนึ่งคือการที่คณะกรรมการชุมชนได้แสดงภาวะความเป็นผู้นำเพื่อแก้ไขปัญหาของชุมชน จนเป็นที่ยอมรับของประชาชน

1.2 ความเป็นผู้นำในการพัฒนาชุมชน ชุมชนแออัดทุกชุมชนได้รับงบประมาณเพื่อการพัฒนาชุมชนจากกรุงเทพมหานครน้อยมาก แต่ภายในชุมชนมีสิ่งที่

ต้องได้รับการพัฒนาหลายๆ ด้านโดยเฉพาะสิ่งก่อสร้างพื้นฐาน เช่น ถนนทางเดิน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าแสงสว่างในชุมชน และการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม คณะกรรมการชุมชนได้แสดงความเป็นผู้นำในด้านการพัฒนาชุมชน ชักนำให้ประชาชนเข้าร่วมการพัฒนาชุมชนด้วยการที่คณะกรรมการชุมชนลงมือทำให้เป็นตัวอย่าง เช่นการช่วยกันจัดเก็บขยะมูลฝอยในชุมชน การช่วยกันซ่อมแซมสิ่งสาธารณะในชุมชน เมื่อคณะกรรมการชุมชนได้แสดงบทบาทด้านความเป็นผู้นำในลักษณะเช่นนี้ให้เป็นอย่างแก่ประชาชนแล้ว ประชาชนก็ได้ให้ความร่วมมือกับคณะกรรมการชุมชนช่วยกันพัฒนาชุมชนในด้านต่างๆ เช่นกันด้วย



ภาพ 2 ตัวแบบของคณะกรรมการชุมชนที่เข้มแข็งในการพัฒนาชุมชนแออัดในกรุงเทพมหานคร

2. องค์ความรู้ของคณะกรรมการชุมชน คณะกรรมการชุมชนเกือบทั้งหมดมีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และระดับมัธยม ทำให้คณะกรรมการชุมชนต้องใช้ประสบการณ์นานพอสมควรจึงจะ

สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะด้านการประสานงาน เพราะกรรมการชุมชนหลายท่านที่ทำหน้าที่ในระยะเริ่มต้นจะไม่ทราบขั้นตอนของระบบราชการ ดังนั้น ควรอบรม หรือให้ความรู้ในด้านต่างๆ

หรือให้มีการศึกษาดูงานการพัฒนาชุมชนจากแหล่งอื่นๆ ซึ่งน่าจะส่งผลให้คณะกรรมการชุมชนสามารถปฏิบัติงานได้เข้มแข็งมากขึ้น

3. โครงสร้างของคณะกรรมการชุมชน คณะกรรมการชุมชนและประชาชนในชุมชนส่วนใหญ่มีความเห็นว่าถ้ามีการแต่งตั้งบุคคลภายนอกเข้ามาเป็นคณะกรรมการต่างๆ ของชุมชน จะทำให้การดำเนินงานพัฒนาชุมชนมีปัญหาเรื่องความแตกต่างของแนวคิดขึ้นได้ เนื่องจากบุคคลภายนอกชุมชนรวมถึงนักวิชาการไม่เข้าถึงบริบทและสังคมของชุมชนนั้น ดังนั้นโครงสร้างของคณะกรรมการชุมชนตามระเบียบดังกล่าว คณะกรรมการชุมชนสามารถแบ่งความรับผิดชอบในการดำเนินงานพัฒนาชุมชนได้อย่างเข้มแข็งแล้ว

4. เครือข่ายชุมชน คณะกรรมการชุมชนต้องมีเครือข่ายร่วมกันดำเนินงานพัฒนาชุมชนจึงจะสามารถดำเนินงานได้อย่างเข้มแข็ง เนื่องจากการที่คณะกรรมการชุมชนมีเครือข่ายระหว่างชุมชนจะเป็นการถ่ายทอดประสบการณ์ของกรรมการชุมชนจากชุมชนหนึ่งไปสู่ชุมชนหนึ่ง เป็นการถ่ายทอดนวัตกรรมด้านการพัฒนาของชุมชนระหว่างชุมชน เป็นเครือข่ายของการช่วยเหลือด้านทรัพยากรต่างๆ ระหว่างชุมชน

5. การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน กรรมการชุมชนและประชาชนให้ข้อมูลสรุปได้ว่าเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนเป็นผู้ที่ทำงานใกล้ชิดกับชุมชนมากที่สุด เป็นผู้ประสานงานระหว่างชุมชนกับส่วนราชการต่างๆ เป็นผู้แก้ไขปัญหาในการพัฒนาชุมชนในหลายๆ ด้าน เป็นผู้นำโครงการของส่วนราชการอื่นๆ โครงการของกรุงเทพมหานคร โครงการของสำนักงานเขตลงไปปฏิบัติในชุมชน ถ้าเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนที่รับผิดชอบประจำชุมชนปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส เอาใจใส่ มีความเข้าใจในบริบทของชุมชน จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุมชนในทางอ้อม คือจะทำให้ประชาชนเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐได้เอาใจใส่ต่อชุมชนเป็นอย่างดี ประชาชนซึ่งเป็นผู้อยู่อาศัยในชุมชนก็ควร

ให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ของชุมชนด้วย ซึ่งเป็นผลต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุมชน

เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนให้ข้อมูลว่า การดำเนินงานพัฒนาชุมชนแออัดนั้นเป็นการทำงานร่วมกับประชาชนที่ยังขาดโอกาสในหลายๆ ด้าน เช่น ฐานะทางเศรษฐกิจ การศึกษา ที่พักอาศัยไม่มั่นคง การทำงานในลักษณะนี้ต้องมีความเข้าใจในข้อจำกัดของประชาชน ข้อจำกัดของคณะกรรมการชุมชน รวมทั้งข้อจำกัดด้านทรัพยากรที่จะนำมาพัฒนาชุมชน ดังนั้นเจ้าหน้าที่ต้องมีความอดทน มีความเข้าใจในความเปราะบางของประชาชน มีความเข้าใจในข้อจำกัดต่างๆ ของชุมชน อย่างไรก็ตามเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนมองว่าประเด็นดังกล่าวไม่ได้เป็นอุปสรรคในการดำเนินงาน ในข้อจำกัดเหล่านี้ทำให้ประชาชนมีความเข้าใจและเห็นใจต่อเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนและคณะกรรมการชุมชนด้วยเช่นกัน ลักษณะเช่นนี้เป็นผลดีในเรื่องที่ประชาชนจะให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนและให้ความร่วมมือกับคณะกรรมการชุมชนมากขึ้น

6. การสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ ประกอบด้วย

6.1 การสนับสนุนจากส่วนราชการ กรรมการชุมชนส่วนใหญ่ให้ข้อมูลว่าส่วนราชการเป็นองค์กรที่สำคัญในการพัฒนาชุมชนแออัด เนื่องจากส่วนราชการเกือบทั้งหมดที่อยู่ในบริเวณใกล้เคียงกับชุมชนแออัดจะมีโครงการต่างๆ ที่สนับสนุนการพัฒนาชุมชนทั้งโครงการที่เป็นนามธรรม เช่น โครงการป้องกันความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โครงการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ของสถานที่ตำรวจในท้องที่นั้น โครงการป้องกันโรคติดต่อในชุมชน ของศูนย์สาธารณสุขชุมชน โครงการเกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์ ส่วนโครงการที่เป็นรูปธรรม เช่น โครงการก่อสร้างถนนทางเดินในชุมชน โครงการก่อสร้างทางระบายน้ำของสำนักงานเขต เมื่อส่วนราชการต่างๆ นำโครงการเหล่านี้ลงไปปฏิบัติในชุมชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นโครงการที่กรรมการชุมชนและประชาชนได้ประสาน



ขอสนับสนุนโครงการไปยังส่วนราชการแล้ว จะทำให้ประชาชนให้ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของคณะกรรมการชุมชนมากขึ้น เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนให้ข้อมูลสอดคล้องกับคณะกรรมการชุมชนว่าประชาชนในชุมชนส่วนใหญ่จะให้ความเชื่อมั่นในการทำงานต่อคณะกรรมการชุมชนมากขึ้นเมื่อคณะกรรมการชุมชนสามารถประสานกับส่วนราชการให้มาช่วยเหลือชุมชนในการพัฒนาต่างๆ

6.2 การสนับสนุนจากสถาบันการศึกษา เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนและกรรมการชุมชนให้ข้อมูลว่าสถาบันการศึกษาที่อยู่ใกล้เคียงกับชุมชนได้ให้การสนับสนุนการพัฒนาชุมชนในรูปแบบต่างๆ เช่น บุคลากรของสถาบันการศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมของชุมชน ในกิจกรรมวันเด็ก กิจกรรมวันสงกรานต์ หรือกิจกรรมทางศาสนาของชุมชน ส่วนกิจกรรมหลักของสถาบันการศึกษาคือการจัดการเรียนการสอนให้กับเด็ก เยาวชนของชุมชน บุคลากรของสถานศึกษาจะให้ความเอาใจใส่ดูแลอย่างเต็มความสามารถเนื่องจากสถานศึกษาตั้งอยู่ใกล้เคียงกับชุมชนแออัด บุคลากรของสถานศึกษาจะมีความเข้าใจในบริบทของชุมชน สถานศึกษายังเป็นสถานที่ขัดเกลาลัทธิให้เยาวชนของชุมชน ดังนั้นการดำเนินงานพัฒนาชุมชนของคณะกรรมการชุมชน ส่วนหนึ่งสถาบันทางการศึกษา เป็นสถาบันที่ช่วยเสริมความเข้มแข็งให้กับคณะกรรมการชุมชนแออัด

6.3 การสนับสนุนจากภาคเอกชน เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนและคณะกรรมการชุมชนส่วนใหญ่ให้ข้อมูลว่าองค์กรเอกชน บริษัท ห้างร้าน นักการเมืองท้องถิ่น เช่น สมาชิกสภาเขต สมาชิกสภากรุงเทพฯ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร รวมทั้งประชาชนโดยทั่วไป ได้ให้การสนับสนุนการพัฒนาชุมชนในหลายๆ รูปแบบ แต่รูปแบบที่ประชาชนในชุมชนสามารถเห็นได้ชัดเจน คือ การที่กลุ่มเอกชนที่กล่าวถึงได้ให้การสนับสนุนสิ่งของ หรือการสนับสนุนเงินให้ชุมชนในโอกาสหรือเทศกาล หรือวันสำคัญทางศาสนาที่ชุมชนจัดขึ้นในชุมชน ซึ่ง

ชุมชนสามารถนำไปใช้ในกิจกรรมการของชุมชน การที่ภาคเอกชนให้การสนับสนุนการพัฒนาชุมชนแออัดเป็นผลดีต่อการดำเนินงานของคณะกรรมการชุมชน เนื่องจากภายในชุมชนยังต้องได้รับการพัฒนาอีกหลายด้าน แต่งบประมาณที่ได้รับจากภาครัฐมีไม่เพียงพอ ดังนั้นการที่ชุมชนได้รับการสนับสนุนเช่นนี้จึงส่งผลดีต่อการพัฒนาชุมชนแออัด

6.4 การสนับสนุนจากสถาบันศาสนา สถาบันทางศาสนาที่อยู่ใกล้ชิดกับชุมชนและประชาชนคือวัด ทุกชุมชนที่ทำการศึกษาตั้งอยู่ใกล้เคียงกับวัด วัดจึงเป็นสถาบันทางศาสนาที่มีผลในทางบวกต่อการดำเนินงานของคณะกรรมการชุมชน คณะกรรมการส่วนใหญ่ให้ข้อมูลว่าประชาชนในชุมชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ วัดจึงเป็นสถานที่ยึดเหนี่ยวจิตใจของประชาชน วัดเป็นสถาบันที่ช่วยสืบสานวัฒนธรรมประเพณีของชุมชน บางครั้งวัดยังเป็นสถานสงเคราะห์คนยากจนอีกด้วย ดังนั้นการดำเนินงานพัฒนาชุมชนของคณะกรรมการชุมชน สถาบันทางศาสนาเป็นสถาบันที่ช่วยเสริมความเข้มแข็งให้กับคณะกรรมการชุมชนแออัด

7. การมีส่วนร่วมของประชาชน ข้อมูลการสัมภาษณ์ที่สามารถสังเคราะห์ขึ้นมาเป็นองค์ประกอบที่ชี้ชัดว่าการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนมีผลโดยตรงต่อความเข้มแข็งของคณะกรรมการชุมชน มาจากผลการสัมภาษณ์คณะกรรมการชุมชนและเจ้าหน้าที่รับผิดชอบการพัฒนาชุมชนในประเด็นต่างๆ พบว่า ประชาชนผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าถ้ากรรมการชุมชนให้ความสำคัญในเรื่องของการเปิดโอกาสให้ประชาชนในชุมชนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของชุมชนจะทำให้กิจกรรมนั้นสามารถดำเนินงานไปได้อย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จได้โดยง่าย เช่นก่อนการดำเนินงานโครงการใดๆ ในชุมชน คณะกรรมการชุมชน หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับโครงการนั้นได้มีการรับฟังความเห็นของประชาชน ทั้งในมิติของการรับฟังความเห็นของประชาชนในรูปแบบการประชุมต่างๆ ของชุมชน

หรือในมิติการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่ไม่เป็นรูปแบบ จะทำให้กิจกรรมนั้นได้รับความร่วมมือจากประชาชนในชุมชนเป็นอันมาก แต่หากกิจกรรมหรือโครงการใดภายในชุมชน ที่ประชาชนไม่ได้รับรู้มาก่อนจะทำให้กิจกรรมนั้นไม่ค่อยได้รับความร่วมมือจากประชาชน ในประเด็นนี้ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เพิ่มเติมกับคณะกรรมการชุมชนถึงสาเหตุดังกล่าว คณะกรรมการชุมชนให้ข้อมูลถึงสาเหตุการได้รับความร่วมมือจากประชาชนนั้น ต้องให้ประชาชนมีความรู้ดีกว่าตนเองมีความสำคัญต่อกิจกรรมนั้น

ผลการสรุป จากการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้มาซึ่งองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อยที่ส่งผลต่อความเข้มแข็งของคณะกรรมการชุมชน ผู้วิจัยแปรผลออกมาเป็นระดับความถี่ที่ผู้ให้สัมภาษณ์ของแต่ละชุมชนได้กล่าวถึงองค์ประกอบย่อยแต่ละองค์ประกอบที่ส่งผลให้คณะกรรมการมีความเข้มแข็งอย่างน้อยชุมชนละ 3 คน ให้ข้อมูลและให้เหตุผลสนับสนุนว่าองค์ประกอบย่อยๆ มีผลส่งผลให้คณะกรรมการชุมชนมีความเข้มแข็งในการปฏิบัติพัฒนาชุมชนแออัด

## การอภิปรายผล

1. ภาวะผู้นำของคณะกรรมการชุมชน ผลการศึกษาที่พบว่าภาวะผู้นำมีผลต่อความเข้มแข็งของคณะกรรมการชุมชนในการพัฒนาชุมชนแออัดของกรุงเทพมหานคร ใน 4 องค์ประกอบ คือความเอื้ออาทรต่อประชาชน ความสามารถในการประสานงานของคณะกรรมการชุมชน ความเสียสละ และความเป็นผู้นำ ได้สอดคล้องการสัมภาษณ์ประชากรที่ศึกษา 3 กลุ่ม และสอดคล้องกับ Ruangkalapawongse, Ruangkalapawongse, Sripong and Spiller (2014) ที่ศึกษาพบว่า ความเข้มแข็งของผู้นำชุมชนต้องมีการประสานผลประโยชน์ให้กับสมาชิกในเครือข่าย สอดคล้องกับ Chompurat (2006) ที่ศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ทำให้กลุ่ม

มีความเข้มแข็งคือความเป็นผู้นำของกลุ่ม ผู้นำกลุ่มต้องมีความเสียสละ มีความผูกพันช่วยเหลือกัน และสอดคล้องกับ Fuller (2001, pp. 275-281) ที่ศึกษาพบว่า ทีมขององค์กรจะมีสมรรถนะสูงได้นั้นทีมงานต้องมีความเข้าใจตรงกัน มีเป้าหมายเดียวกัน

2. องค์ความรู้ของคณะกรรมการชุมชน ผลการศึกษาที่พบว่า องค์ความรู้ของคณะกรรมการชุมชน มีผลต่อความเข้มแข็งของคณะกรรมการชุมชนในการพัฒนาชุมชนแออัดของกรุงเทพมหานคร ใน 5 องค์ประกอบ คือ มีความรู้รอบด้าน การถ่ายทอดภูมิปัญญาและมีประสบการณ์การทำงานชุมชน สอดคล้องกับแนวคิดของ Kaewhawong (2000, pp. 65-67) ที่กล่าวว่า ผู้นำชุมชนต้องเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ มีความรู้รอบด้าน และรู้ทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นภายนอกชุมชน รู้ลึก รู้กว้าง และรู้ไกล สามารถเสนอแนะแนวทางเลือกในการพัฒนาชุมชนได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Sritong (2008, pp. 22-31) ที่กล่าวว่า ผู้นำชุมชนต้องมีความรู้ กล่าวคือ รู้หน้าที่ กฎ กติกา เพื่อทำงานในหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง รู้หลักการพัฒนาชุมชน รู้จักบริบทชุมชนในทุกมิติเพื่อเข้าใจถึงสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนในชุมชน สิ่งที่สำคัญผู้นำชุมชนต้องมีความรอบรู้ข้อมูล ข่าวสาร ความเจริญด้านเทคโนโลยีที่เหมาะสมต่อสภาพชุมชนให้เท่าทันต่อสถานการณ์ภายนอก เพื่อให้สามารถพัฒนาชุมชนของตนได้ ดังนั้น ผู้นำชุมชนควรรู้จักบุคคลที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย โดยเฉพาะผู้ร่วมงานและประชาชนในชุมชน

3. การสนับสนุนของกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาที่พบว่า การสนับสนุนของกรุงเทพมหานคร มีผลต่อความเข้มแข็งของคณะกรรมการชุมชนในการพัฒนาชุมชนแออัดของกรุงเทพมหานคร ใน 3 องค์ประกอบ คือ การสนับสนุนด้านงบประมาณ การสนับสนุนด้านนโยบาย และการสนับสนุนด้านวิชาการ ได้สอดคล้องกับผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งสามกลุ่ม และแนวคิดของ Bangkok Metropolitan Administration,

Strategy and Evaluation Department (2016, pp. 11-27) สำนักงานนี้เป็นส่วนราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร. ได้ระบุว่าชุมชนมีบทบาทสำคัญในการพัฒนากรุงเทพมหานคร เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน การทำให้กรุงเทพมหานครเป็นมหานครแห่งความสุข หน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครจึงมีนโยบายร่วมมือกับทุกภาคส่วนเพื่อยกระดับชีวิตของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

4. ด้านโครงสร้างองค์กร ผลการศึกษาที่พบว่า ด้านโครงสร้างขององค์กร มีผลต่อความเข้มแข็งของคณะกรรมการชุมชนในการพัฒนาชุมชนแออัดของกรุงเทพมหานคร ใน 2 องค์ประกอบ คือ องค์กรในแนวราบ และ แบ่งหน้าที่ชัดเจน มีความเหมาะสม ได้สอดคล้องกับความเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 3 กลุ่ม สอดคล้องกับแนวคิดของ Waraphak (2002, pp. 73-133) กล่าวว่า โครงสร้างขององค์กรที่ดี จะมีลักษณะเป็นแนวราบ โดยสมาชิกกลุ่มมีฐานะเท่าเทียมกัน มีการแก้ปัญหาร่วมกัน การประชุมชุมชนร่วมกันระหว่างสมาชิก เพื่อให้มีการเชื่อมโยงประสานเป็นทีมเดียวกัน และยังสอดคล้องกับ Bhuahakosa (2011, p. 204) ที่กล่าวว่า องค์ประกอบส่วนหนึ่งที่ทำให้กลุ่มหรือองค์กรมีประสิทธิภาพคือ การออกแบบโครงสร้างในแนวราบ จะทำให้สมาชิกมีระดับที่เท่าเทียมกัน เมื่อมีการติดต่อประสานงานระหว่างกัน สมาชิกในกลุ่มย่อมยินดีและเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือ โดยไม่ถูกบีบบังคับ

5. การสนับสนุนจากเครือข่ายที่เกี่ยวข้องนอกชุมชน ผลการศึกษาที่พบว่า การสนับสนุนจากเครือข่ายที่เกี่ยวข้องนอกชุมชนมีผลต่อความเข้มแข็งของคณะกรรมการชุมชนในการพัฒนาชุมชนแออัดของกรุงเทพมหานคร ใน 3 องค์ประกอบ คือ การสนับสนุนจากสถาบันการศึกษา การสนับสนุนจากภาคเอกชน การสนับสนุนจากสถาบันทางศาสนา ได้สอดคล้องกับความเห็นของประชากรที่ศึกษาทั้งสามกลุ่ม และสอดคล้องกับ Samakakarn and Prateep (2010,

pp. 11-24) ที่กล่าวว่า สถาบันทางสังคม องค์กรเอกชน สถาบันการศึกษา สถาบันทางศาสนา มีส่วนช่วยในการพัฒนาศักยภาพและสร้างความเข้มแข็งให้แก่คณะกรรมการชุมชน

### ข้อเสนอแนะ

1. กรุงเทพมหานครควรสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาชุมชนให้เพียงพอและเหมาะสม มีความเท่าเทียมกัน กฎเกณฑ์ที่ชัดเจน โดยในการกำหนดนโยบายการวางแผนพัฒนาชุมชนควรให้คณะกรรมการชุมชนซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดงบประมาณอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาและสอดคล้องกับความต้องการของชุมชนได้อย่างแท้จริง

2. คณะกรรมการชุมชนเป็นผู้ที่มีความใกล้ชิดและรู้ปัญหาของชุมชนตนเองอย่างดี แต่ยังขาดความรู้ทักษะ หลักการ และยุทธวิธีในการบริหารจัดการชุมชน ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอให้กรุงเทพมหานครในฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งคณะกรรมการชุมชนขึ้นมาเพื่อช่วยประสานงานชุมชนระหว่างเจ้าหน้าที่ภาครัฐและชุมชน เพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของคณะกรรมการชุมชนในการพัฒนาชุมชนในแนวทางต่างๆ โดยให้มีการฝึกอบรมเพิ่มองค์ความรู้เฉพาะด้านโดยเน้นในเรื่องการพัฒนาชุมชน รวมถึงการศึกษาดูงานในชุมชนที่เป็นต้นแบบ หรือชุมชนที่มีการบริหารจัดการที่ดีอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี เพื่อให้คณะกรรมการชุมชนได้เกิดแนวความคิดสามารถนำความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ในชุมชนอื่นๆ มาประยุกต์และพัฒนาชุมชนของตนให้มีความเจริญ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชน

3. ผลการศึกษาพบว่า ความมีเครือข่ายของชุมชนได้ส่งผลให้คณะกรรมการชุมชนมีความเข้มแข็งในการดำเนินงานพัฒนาชุมชนในระดับสูงมาก แต่การรวมกันเป็นเครือข่ายของชุมชนแออัดในกรุงเทพมหานครยัง

ไม่มีระเบียบหรือกฎหมายใดๆ มารองรับ หรือสนับสนุน  
กิจกรรมในแนวทางนี้ กรุงเทพมหานครควรหาแนวทาง  
ส่งเสริมให้ชุมชนแออัดแต่ละชุมชน หรือคณะกรรมการ

ชุมชนของแต่ละชุมชนรวมกันเป็นเครือข่าย เช่น การจัด  
ตั้งเครือข่ายชุมชนแออัดในระดับเขต การจัดตั้งชมรม  
หรือสมาคมกรรมการชุมชนแออัด

### References

- Bangkok Metropolitan Administration, Strategy and Evaluation Department. (2016). *Bangkok Metropolitan Administration action plan B.E. 2559*. Bangkok: Author. [In Thai]
- Bhuahakosa, K. (2011). *Complete learning community development guide*. Bangkok: National Research Council of Thailand. [In Thai]
- Bureekul, T. (2005). *Participation: Concept and process*. Bangkok: King Prajadhipok's Institute. [In Thai]
- Chompurat, C. (2006). Factors affecting occupational group' strength in Chiangmai Province. *Quality of Life and Law Journal*, 2(2), 101-124. [In Thai]
- Fuller, C. S. (2001). *Antecedents to high performance breakthrough in permanent self-managed teams*. Ph.D. Dissertation of Organization Development, Benedictine University, Chicago, United State of America.
- Kaewhawong, T. (2000). *Strengthening community, community, and civil society*. KhonKaen. Klangnanawittaya Printing House. [In Thai]
- Kaewpeng, D. (2013). *Community*. Songkla: Numsilp Advertise. [In Thai]
- Murugan, S. (2014). *Community organization and social action*. Coimbatore, India: Social Work Department.
- National Human Rights Commission of Thailand Office. (2015). *Community rights and impacts of the Southern development project*. Bangkok: Author. [In Thai]
- Panyanuwat, A. (2005). *Plural community education: Lessons from field research*. Bangkok: Learning and Empowerment for Healthy Community Project. [In Thai]
- Ruangkalapawongse, A., Ruangkalapawongse, S., Sripong, V., & Spiller, P. (2014). Development of the Strengths of the Natural-Agricultural Network of Wat Yannasangwararam Community Amphur Banglamung, Choburi Province. *SDU Research Journal (Humanities and Social Sciences)*, 10(2), 73-90. [In Thai]
- Samakakarn, S., & Prateep, C. (2010). *Urban and rural social development administration*. Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University Press. [In Thai]

- Sanders, I. T. (1958). Theories of community development. *Photocopy of Rural sociology*, 23(1), 1-12.
- Sritong, N. (2008). *Enhancing the capacity of leadership in community development*. Bangkok: O. S. Printing House. [In Thai]
- Techaatik, S. (2010). *District leadership guide, strengthening community leaders, organization and networks*. Bangkok: Thai Health Promotion Foundation. [In Thai]
- Waraphak, M. (2002). *Bureaucracy is died*. Bangkok: Matichon. [In Thai]

## ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของผู้สูงอายุ ในจังหวัดนครศรีธรรมราช

นฤมล รัตนไพจิตร<sup>1</sup> ราตรี เขียวรอด<sup>2</sup> ตรีนันท์ เนื่องอุทัย<sup>3</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของผู้สูงอายุในจังหวัดนครศรีธรรมราช (2) ศึกษาลักษณะบุคลิกภาพและความสนใจในรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และ (3) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของผู้สูงอายุในจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุในจังหวัดนครศรีธรรมราชจำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (exploratory factor analysis) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ (multiple regression analysis) ผลการวิจัยพบว่า

1. กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของผู้สูงอายุในจังหวัดนครศรีธรรมราชสนใจเป็นเรื่องของการนวดแผนไทย การนวดแผนโบราณ การประคบสมุนไพร และการใช้น้ำมันหอมระเหย หากเป็นการเดินทางท่องเที่ยวจะเป็นการเดินทางเพื่อการไปเยี่ยมญาติ เยี่ยมเพื่อน และเพื่อการพักผ่อน มีการเดินทาง 2 ครั้ง สถานที่ท่องเที่ยวที่ไปมากที่สุด คือ สถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น ทะเล น้ำตก ภูเขา

2. การเดินทางเน้นความประหยัด มีครอบครัวและญาติเป็นผู้แนะนำการท่องเที่ยว เดินทางไปกันเองกับครอบครัวและญาติด้วยรถยนต์ส่วนตัว ส่วนใหญ่เลือกเดินทางตามโอกาสที่สะดวก ไม่จำเป็นต้องเดินทางท่องเที่ยวในเทศกาลท่องเที่ยว มีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวแต่ละครั้งน้อยกว่า 2,000 บาท ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจากสื่อโทรทัศน์

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของผู้สูงอายุในจังหวัดนครศรีธรรมราช ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และ ภาวะสุขภาพ นอกจากนั้นยังพบว่า เพศไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบชอบเก็บตัวมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมากกว่าผู้สูงอายุที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบชอบเข้าสังคม

**คำสำคัญ:** การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ; ผู้สูงอายุ; จังหวัดนครศรีธรรมราช

**ประเภทบทความ:** บทความวิจัย

<sup>1</sup> สาขาศึกษาทั่วไป คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย  
109 ตำบลลำใหญ่ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 80110, ประเทศไทย  
อีเมล: narumol-mon@hotmail.com

<sup>2,3</sup> สาขาศึกษาทั่วไป คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย



## Factors Affecting their Health Tourism Behavior in Nakhon Si Thammarat Province

Narumol Rattanapajit<sup>1</sup> Ratree Keiwrod<sup>2</sup> Treewanan Nuang-Uthai<sup>3</sup>

### Abstract

The objectives of the study are to (1) examine the elderly's health tourism behavior relating to their personality traits (2) interests in the health tourism activity model and to (3) investigate factors affecting their health tourism behavior in Nakhon Si Thammarat Province. A quantitative research design employing questionnaires was used to collect the data from a sample of 400 senior citizens in Nakhon Si Thammarat Province. The data were analyzed and expressed as frequency, percentage, means, standard deviations, exploratory factor analysis, and multiple regression analysis.

The results showed that:

1. The elderly's health tourism activities in Nakhon Si Thammarat Province consisted of Thai massage, traditional massage, herbal massage, and essential oil use. The reasons for travelling were to relax and visit relatives and friends, and the time spent for travelling was about twice a year. Top tourist attractions were natural tourist destinations such as seas, waterfalls, and mountains.

2. Receiving tourism advice from family and relatives, the elderly spent the money economically during the travel with them by car. Most of them travelled for convenience sake and had no need to travel during the tourism festival. The expenses for each travel were below 2,000 baht and most senior citizens obtained the tourism information from television media.

3. Factors affecting the elderly's health tourism behavior were age, educational level, income, and health conditions. In addition, no significant differences were found among respondents' sex on their health tourism behavior. Those with introvert personality traits had more health tourism behavior than those with extrovert personality ones.

**Keywords:** Health Tourism Behavior; Elderly People; Nakhon Si Thammarat Province

**Type of Article:** Research Article

<sup>1</sup> Department of General Education, Faculty of Science and Technology, Rajamangala University of Technology Srivijaya  
109 Tamyai Sub-district, Thung Song District, Nakhon Si Thammarat Province 80110, Thailand  
E-mail: narumol-mon@hotmail.com

<sup>2,3</sup> Department of General Education, Faculty of Science and Technology, Rajamangala University of Technology Srivijaya

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากจำนวนผู้สูงอายุในประเทศไทยเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในปี พ.ศ. 2559 มีผู้สูงอายุคิดเป็นร้อยละ 13.2 ของจำนวนประชากรทั้งประเทศ นับว่าประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ เมื่อสัดส่วนประชากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปเพิ่มเป็นร้อยละ 20 ของประชากรทั้งประเทศ จึงจัดได้ว่าประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุแล้ว การที่ประชากรมีอายุยืนยาวขึ้นเป็นตัวบ่งชี้ว่าประชากรมีภาวะสุขภาพที่ดี ผู้สูงอายุที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีส่วนใหญ่จะมีการกิจกรรมต่างๆ เช่น กิจกรรมสันทนาการ การท่องเที่ยว และการทำงานอดิเรก เป็นต้น

การท่องเที่ยวได้ถูกพัฒนารูปแบบขึ้นมาอย่างมากมายหลายรูปแบบ ยังมีการท่องเที่ยวอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งกำลังเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวอย่างมากในขณะนี้ นั่นคือ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (health tourism) การท่องเที่ยวจะเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการดำเนินชีวิตที่มีคุณภาพ ผู้เดินทางท่องเที่ยวไม่จำกัดเฉพาะกลุ่มบุคคลที่อยู่ในวัยหนุ่มสาวเท่านั้น หากรวมถึงประชากรทุกเพศ ทุกวัย แม้แต่ผู้สูงอายุก็สามารถเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวพักผ่อนและเดินทางท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้วย และจำนวนของผู้สูงอายุที่มีแนวโน้มการท่องเที่ยวมากขึ้นตามสถิติการเพิ่มของประชากรผู้สูงอายุ ด้วยเหตุนี้รัฐบาลควรพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุ ควรมีการส่งเสริมการจัดรายการนำเที่ยวที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ เพิ่มจุดบริการนักท่องเที่ยว พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้อยู่ในสภาพที่ดี เพื่อเข้าถึงกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความต้องการที่จะท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นจังหวัดที่มีการดำเนินการท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนและการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

จังหวัดนครศรีธรรมราชเป็นจังหวัดหนึ่งทางภาคใต้ที่มีพื้นที่กว้างขวางใหญ่เป็นที่ 2 ของภาครองจากจังหวัดสุราษฎร์ธานี อย่างไรก็ตามจำนวนประชากรใน

จังหวัดนครศรีธรรมราชซึ่งมีทั้งหมด 23 อำเภอ มีประชากรทั้งหมด 1,560,433 คน และเป็นผู้สูงอายุจำนวน 257,081 คน (Official Statistics Registration Systems, 2018) ซึ่งนักท่องเที่ยวสูงอายุเป็นกลุ่มตลาดที่กำลังขยายตัวอย่างรวดเร็ว เพราะจำนวนผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น มีอายุยืนยาว มีสุขภาพแข็งแรง และสามารถเดินทางท่องเที่ยวได้มากขึ้นหลังเกษียณจากการทำงาน นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เป็นนักท่องเที่ยวที่มีกำลังในการใช้จ่ายเงินเพื่อการท่องเที่ยว สามารถดูแลสุขภาพด้วยตนเองได้ ผู้วิจัยเล็งเห็นว่า ผู้สูงอายุเป็นกลุ่มที่มีศักยภาพที่ฝ่ายการตลาดควรจะทำให้ความสนใจว่านักท่องเที่ยวต้องการผลิตภัณฑ์บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในรูปแบบใด ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานรัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในประเทศไทยและผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในการวางกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเกิดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมากขึ้น ซึ่งเป็นที่มาของการทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของผู้สูงอายุในจังหวัดนครศรีธรรมราช

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของผู้สูงอายุในจังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษานิสัยภาพและความสนใจในรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของผู้สูงอายุในจังหวัดนครศรีธรรมราช
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของผู้สูงอายุในจังหวัดนครศรีธรรมราช

## นิยามศัพท์

**การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (health tourism)**  
หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวที่มีจุดประสงค์ในการ

พักผ่อนหย่อนใจเรียนรู้วิถีชีวิตในแนวธรรมชาติและมีกิจกรรมเพื่อส่งเสริมหรือ บำบัดรักษาฟื้นฟูสุขภาพ เช่น การเดินทางไปพักผ่อนตามรีสอร์ตที่อยู่ท่ามกลางธรรมชาติในโปรแกรมมีการพบผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษาทางสุขภาพ ตลอดทั้งมีกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อสุขภาพ เช่น การฝึกโยคะ การฝึกสมาธิ ทั้งนี้การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจะเน้นการเสริมสร้างสุขภาพกายและสุขภาพจิตให้สดชื่นผ่อนคลาย ปรับสภาพจิตใจและร่างกายให้สมดุล และภายหลังการท่องเที่ยวก็สามารถนำกลับไปปรับประยุกต์ใช้ในชีวิตรประจำวันได้

**พฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ** หมายถึง การกระทำหรือกริยาอาการใดๆ ที่แสดงออกของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ได้แก่ วัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยว บุคคลที่มีอิทธิพลในการท่องเที่ยว รูปแบบการเดินทางท่องเที่ยว ช่วงเวลาในการท่องเที่ยว ระยะเวลาในการท่องเที่ยว ความถี่ในการท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว เป็นต้น

**ความพึงพอใจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ** หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของนักท่องเที่ยวที่ได้รับการตอบสนองทางบวกในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ด้านสถานที่ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว

**ลักษณะบุคลิกภาพ** หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของประชาชนที่สนใจจะท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ที่รวมคุณลักษณะ ทั้งทางร่างกายและจิตใจของบุคคล ตลอดจนถึงลักษณะกิริยาท่าทาง การแสดงออกทางอารมณ์ การปรับตัว ค่านิยม พฤติกรรมที่เปิดเผยและซ่อนเร้น ซึ่งเป็นการตอบสนองต่อความต้องการ หรือสนใจในสิ่งต่างๆ ทำให้ทราบถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล

**ความสนใจในรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ** หมายถึง ระดับความสนใจของประชาชนที่มีต่อรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่มีบริการอยู่ในประเทศไทย อันได้แก่ การนวดแผนไทย

การนวดเท้า การอบ/ประคบสมุนไพร สูดคนธบำบัด สปา การฝึกกายบริหารท่าฤๅษีดัดตน การฝึกสมาธิแนวพุทธศาสนา การบริการอาหารและเครื่องดื่มสมุนไพรเพื่อสุขภาพ การบริการผลิตภัณฑ์สมุนไพรเพื่อสุขภาพ และความงาม

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร คือ ผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ในอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ ทุกตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
3. ขอบเขตด้านตัวแปร ประกอบด้วย
  - 3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่
    - 3.1.1 ลักษณะทางบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ระดับการศึกษา อาชีพ
    - 3.1.2 ลักษณะบุคลิกภาพ ได้แก่ กระฉับกระเฉงหรือเฉื่อยชา ชอบเข้าสังคมหรือเก็บตัวเป็นคนสนุกสนานหรือเป็นคนจริงจัง
    - 3.1.3 ความสนใจในรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
  - 3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของผู้สูงอายุในจังหวัดนครศรีธรรมราช

### ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

1. ทราบถึงการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของผู้สูงอายุในจังหวัดนครศรีธรรมราช
2. ทราบถึงบุคลิกภาพและความสนใจในรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของผู้สูงอายุในจังหวัดนครศรีธรรมราช
3. ได้องค์ความรู้เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของผู้สูงอายุในจังหวัดนครศรีธรรมราช

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (health tourism)

หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงามในแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรม ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเรียนรู้วิถีชีวิตและพักผ่อนหย่อนใจ โดยแบ่งเวลาจากการท่องเที่ยวเพื่อทำกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและ/หรือการบำบัดรักษาฟื้นฟูสุขภาพ เช่น การรับคำปรึกษาแนะนำด้านสุขภาพ การออกกำลังกายอย่างถูกวิธี การนวด/อบ/ประคบสมุนไพร การฝึกปฏิบัติสมาธิ ตลอดจนการตรวจร่างกาย การรักษาพยาบาลและอื่นๆ โดยเป็นการท่องเที่ยวที่มีจิตสำนึกต่อการส่งเสริมและรักษาสุขภาพและสิ่งแวดล้อม โดยทั่วไปการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (health tourism) จึงมีการจัดรายการท่องเที่ยวพักผ่อนท่ามกลางธรรมชาติ เพื่อเรียนรู้วิถีใช้พลังงานจากธรรมชาติมาบำบัดรักษาและสร้างเสริมสุขภาพกายและสุขภาพจิตให้สดชื่นผ่อนคลาย เป็นการเพิ่มพูนพลังกำลังให้สมบูรณ์แข็งแรง ปรับสภาพจิตใจและร่างกายให้สมดุล และภายหลังการท่องเที่ยวก็สามารถนำกลับไปปรับประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้ (Taweessri, 2013)

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ แบ่งตามจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของโปรแกรมกิจกรรมการท่องเที่ยวและความต้องการของนักท่องเที่ยวเป็น 2 ประเภทหลัก คือ

1. **การท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ (health promotion tourism)** เป็นการเดินทางไปท่องเที่ยวเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงามในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติและวัฒนธรรมเพื่อการเรียนรู้วิถีชีวิตและพักผ่อนหย่อนใจ โดยแบ่งเวลาจากการท่องเที่ยวส่วนหนึ่งมาทำกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพในที่พักผ่อน หรือนอกที่พักผ่อนอย่างถูกวิธีตามหลักวิชาการและมีคุณภาพมาตรฐานอย่างแท้จริง เช่น การนวด/อบ/ประคบสมุนไพร การบริการสวดมนต์บำบัด (aroma therapy) และวารีบำบัด (water therapy)

การอาบน้ำแร่หรือน้ำพุร้อน การฝึกกายบริหารท่าฤๅษีดัดตน การฝึกปฏิบัติสมาธิแนวพุทธศาสนา การบริการอาหารและเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ และอื่นๆ โดยทั่วไป

2. **การท่องเที่ยวเชิงบำบัดรักษาสุขภาพ (health healing tourism)** เป็นการเดินทางไปท่องเที่ยวเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงามในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติและวัฒนธรรมเพื่อการเรียนรู้วิถีชีวิตและพักผ่อนหย่อนใจ โดยแบ่งเวลาส่วนหนึ่งจากการท่องเที่ยวไปรับบริการบำบัดรักษาสุขภาพ การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสุขภาพในโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลที่มีคุณภาพมาตรฐานอย่างแท้จริงสำหรับการวิจัยการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะมุ่งเน้นศึกษาเฉพาะการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ (health promotion tourism) ทั้งนี้ เนื่องจากได้มีรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพที่หลากหลาย และเป็นกระแสนิยมอยู่ในปัจจุบัน เพื่อเป็นแนวทางในการให้ผู้ประกอบการนำไปปรับปรุงการบริการและปรับรูปแบบของการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคต่อไปในอนาคต

รูปแบบของการจัดการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ ในประเทศไทยได้มีการจัดรูปแบบกิจกรรมการให้บริการส่งเสริมสุขภาพที่แตกต่างหลากหลายบรรจุไว้ในโปรแกรมท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ (health promotion tourism) ที่บริษัทนำเที่ยวเสนอขายให้กับนักท่องเที่ยว ดังนี้ (Tuntivechakul, 2003, pp. 31-41)

1. **การนวดแผนไทย** ถือเป็นวิธีบำบัดรักษาโรคของไทยที่มีมาแต่ดั้งเดิม เริ่มต้นมาจากความพยายามในการบรรเทาอาการปวดเมื่อย ฟกช้ำ ด้วยการสัมผัสจับต้อง หรือกดบริเวณที่เจ็บเพื่อช่วยเหลือตนเอง นวดเพื่อช่วยเหลือตนเองและส่งเสริมประสพการณ์มาเป็นการนวด เริ่มจากการนวดตนเอง นวดเพื่อช่วยเหลือบุคคลในครอบครัวและกระจายกว้างขวางออกไปในชุมชน

นอกจากนี้ในค่ายมวย ซึ่งมักเกิดอุบัติเหตุจากการต่อสู้ เช่น ไหล่หลุด เคล็ด ชัดยอก จึงมีการบำบัดขั้นต้นด้วยการกด จับ ดัด ดึง เพื่อให้เข้าที่ ทำให้เรียนรู้สืบทอดกันมา และพัฒนาเป็นท่าต่างๆ สรุบบทเรียนเป็นศาสตร์และศิลปะที่ใช้ในการบำบัดรักษาตราวจจนถึงปัจจุบัน

2. **การนวดเท้า** มีหลักการพื้นฐาน คือ อวัยวะทั้งหมดของร่างกายจะมีการแสดงออกที่สัมพันธ์กับบริเวณเท้าทั้งหมด โดยอวัยวะส่วนใหญ่จะสัมพันธ์กับบริเวณสันเท้า แล้วกระจายไปสู่ปลายเท้า การนวดเท้าแบบไทยจึงมีวิธีการนวดและการกดจุดบนเท้า ซึ่งจะไปมีผลที่อวัยวะอื่นๆ ที่อยู่ใกล้เคียง โดยยังไม่สามารถอธิบายถึงประสาทที่เกี่ยวข้องกันโดยตรงแบบแพทย์แผนปัจจุบันได้ การนวดเท้าแบบไทยเป็นการนวดโดยรวมเพื่อกระตุ้นเส้นสายให้ลมเดินสะดวก โดยเริ่มจากฝ่าเท้า หลังเท้า แล้วไปที่ขา

3. **การอบ/ประคบสมุนไพร** หมายถึงกระบวนการและวิธีการในการส่งเสริมสุขภาพและการบำบัดรักษา ร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ ด้วยกรรมวิธีอบไอน้ำสมุนไพรกลิ่นหอมจากพืชสมุนไพรหรือกรรมวิธีประคบร้อนจากพืชสมุนไพร ตามหลักทฤษฎีการแพทย์แผนไทยโบราณ

4. **สวดนธบำบัด (aroma therapy)** หมายถึงกระบวนการและวิธีการในการส่งเสริมสุขภาพและการบำบัดรักษา ร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ ด้วยกลิ่นหอม ซึ่งส่วนใหญ่ได้จากน้ำมันหอมระเหย (essential oil/volatile oil) ที่สกัดได้จากส่วนต่างๆ ของพืชสมุนไพร เช่น ดอกใบ ราก ผล เปลือกไม้ ยางไม้ (resins, gums, exudates) รวมถึงสารในพืชบางชนิด เช่น Coumarin และกลิ่นหอมที่ได้มาจากสัตว์ เช่น ปลาวาฬ (อำพันทอง หรือ ambergris เป็นสารหอมที่ได้จากสารออกปลาวาฬ) ชะมด (ชะมดเช็ด หรือ civet เป็นสารหอมที่ได้จากสิ่งขับถ่ายจากกระเพาะของต่อมคู่ใกล้กับอวัยวะสืบพันธุ์ของตัวชะมด) ปิเวอร์ กวาง เป็นต้น

5. **การบริการอาบน้ำแร่ (spa)** แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่ได้รับการส่งเสริม และพัฒนาให้เป็นแหล่ง

ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่ได้รับความนิยมแพร่หลาย คือ แหล่งน้ำแร่ (mineral water) ที่พบในรูปของน้ำพุร้อน หรือน้ำพุร้อน เนื่องจากเชื่อกันว่า น้ำแร่ชนิดต่างๆ มีคุณค่าทางการบำบัดรักษาและส่งเสริมสุขภาพจากการดื่มหรืออาบน้ำ โดยรู้จักไปในนามของ “สปา” (spa) ในประเทศไทย น้ำแร่ก็เป็นสิ่งที่คนไทยรู้จักคุ้นเคยมานาน ซึ่งมีให้บริการอยู่ในแหล่งบ่อน้ำแร่และบ่อน้ำพุร้อนในหลายจังหวัดเช่น ระนอง เชียงใหม่ เชียงราย อุทัยธานี ยะลา ฯลฯ แต่ยังไม่ได้รับการส่งเสริมและพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและทันสมัยเท่าที่ควรเหมือนอย่างในต่างประเทศ

6. **วารีบำบัด (water therapy)** หมายถึงกิจกรรมสร้างเสริมและบำบัดรักษาสุขภาพโดยวิธีการสร้างความสมบูรณ์แข็งแรงและเพิ่มสมรรถภาพที่ดีของร่างกายด้วยวิธีการต่างๆ ที่อาศัยน้ำเป็นปัจจัยสำคัญ ประกอบด้วยการออกกำลังกายในน้ำด้วยวิธีการทำกิจกรรมแอโรบิกในน้ำซึ่งเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ไฮโดรเทราปี (hydrotherapy) การออกกำลังกายแอโรบิกในน้ำสามารถช่วยสร้างเสริมและบำบัดรักษาสุขภาพได้ เพราะน้ำมีแรงพยุงตัวที่ช่วยลดในส่วนต่างๆ ของร่างกายได้ดี และช่วยเสริมสร้างกล้ามเนื้อได้เร็วขึ้น สำหรับผู้สูงอายุที่มีอาการปวดหลัง หรือปวดข้อสามารถใช้ไฮโดร แอโรบิก (hydro-aerobics) โดยการออกกำลังกายในสระน้ำที่มีระดับน้ำสูงเพียงแค่หน้าอกและเป็นพื้นสระน้ำแบบระนาบเดียวกันทั้งหมด นอกจากนี้ ยังมีวิธีการวารีบำบัดแบบง่ายๆ คือ การอาบน้ำร้อน น้ำเย็นสลับกัน โดยเริ่มต้นอาบน้ำร้อนก่อนประมาณ 3-5 นาที แล้วสลับการอาบน้ำด้วยน้ำเย็น ซึ่งจะมีผลทำให้ร่างกายเกิดความกระปรี้กระเปร่าขึ้น แต่ถ้าก่อนนอนอยากให้ร่างกายรู้สึกสบายและหลับง่ายก็ให้ใช้วิธีการอาบน้ำอุ่น เพื่อให้ระบบต่างๆ ของร่างกายทำงานช้าลง ประโยชน์ของวารีบำบัดด้วยวิธีนี้จะช่วยสร้างภูมิคุ้มกันต่อโรคต่างๆ ช่วยปรับฮอร์โมน และช่วยผ่อนคลายของระบบประสาทที่มีอาการตึงเครียดได้



**7. การฝึกกายบริหารท่าฤๅษีตัดตน** การออกกำลังกายโดยฝึกกายบริหารนับเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่การสร้างเสริมสุขภาพที่ดี ซึ่งมีวิธีการทำให้ร่างกายเกิดการเคลื่อนไหวที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดการใช้พลังงานขับเหงื่อออกมา โดยให้มีความสัมพันธ์กับส่วนต่างๆ ของร่างกาย ไม่ว่าจะเป็นกระดูกข้อต่อกล้ามเนื้อและอวัยวะภายในต่างๆ ของร่างกายมนุษย์ การตัดตนยังอาศัยความสัมพันธ์ระหว่างท่าทางการเคลื่อนไหวกับการหายใจเป็นสำคัญ จึงต้องมีการนั่งสมาธิร่วมด้วย จะช่วยให้จิตใจสงบคลายเครียด หมอไทยโบราณจึงเชื่อมโยงประสบการณ์ของท่าฤๅษีตัดตนที่บอกเล่าสืบต่อกันมาและค้นคว้าเพิ่มเติมให้เป็นท่ากายบริหารแบบไทย และสรุปท่าทางการตัดตนให้มีความสุขภาพและสามารถปฏิบัติได้โดยคนทั่วไป ไม่ผัดผ่อนหรือฝืนร่างกายจนเกินไป

**8. การฝึกสมาธิแนวพุทธศาสน์ (Buddhist meditation)** เพื่อสร้างความสงบเยือกเย็นของจิตใจท่ามกลางสภาพธรรมชาติที่รุ่มร้อนดงาม หรือนั่งวิปัสสนาบำเพ็ญภาวนาขั้นสูงในสถานที่ที่จัดเตรียมไว้ในวัดป่าธรรมชาติ โดยมีการให้คำปรึกษาแนะนำวิธีปฏิบัติสมาธิอย่างถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการคลายเครียดในชีวิตประจำวัน รวมทั้งศึกษาเรียนรู้ปรัชญาชีวิตและจิตวิญญาณตะวันออกช่วยให้เกิดความมั่นคงทางอารมณ์ และมีภูมิคุ้มกันโรคทางจิต นอกจากนี้ยังช่วยเสริมสุขภาพกายและใช้แก้ไขโรคได้ ร่างกายกับจิตใจอาศัยกันและมีอิทธิพลต่อกัน ผู้มีจิตใจผ่องใสเบิกบานย่อมช่วยให้กายเอิบอิ่มผิวพรรณผ่องใส สุขภาพกายดี เป็นภูมิต้านทานโรคไปในตัว

**9. การบริการอาหารและเครื่องดื่มสมุนไพรเพื่อสุขภาพ** หมายถึง การนำสมุนไพรมาปรุงเป็นอาหารและเครื่องดื่มที่ให้ประโยชน์แก่ร่างกายและจิตใจในการดำรงชีวิตของมนุษย์ เนื่องจากพืชสมุนไพรมีสารอาหารที่จำเป็นและมีประโยชน์ต่อการเจริญเติบโตของร่างกายอยู่ครบถ้วน ได้แก่คาร์โบไฮเดรต ไขมัน โปรตีน

เกลือแร่ กรดอินทรีย์ วิตามิน และน้ำย่อย เป็นต้น ในทัศนะของแพทย์แผนไทย การกินอาหารตามธาตุเป็นประโยชน์ต่อร่างกายมนุษย์ที่ประกอบด้วยธาตุ 4 คือ ดิน น้ำ ลม ไฟ ธาตุทั้ง 4 นี้ต้องมีความสมดุลกัน ซึ่งจะทำให้สุขภาพเป็นปกติ ไม่เจ็บป่วยอาหารที่มนุษย์รับประทานเป็นปัจจัยหลักอย่างหนึ่งที่จะบำรุงธาตุให้สมดุลโดยเฉพาะอย่างยิ่งอาหารที่มีพืชสมุนไพรเป็นส่วนประกอบจะมีสรรพคุณในการปรับธาตุที่หย่อนหรือกำเริบให้กลับคืนสู่สภาวะปกติ

**10. การบริการผลิตภัณฑ์สมุนไพรเพื่อสุขภาพและความงาม** การนำสารสกัดจากสารธรรมชาติและสมุนไพรมาใช้ในการผลิตเครื่องสำอางเพื่อลดอันตรายและการแพ้สารสังเคราะห์ ซึ่งปัจจุบันนี้มีแนวโน้มได้รับความนิยมสูงขึ้นอย่างรวดเร็วและสามารถนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการส่งเสริมและพัฒนากาท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพในสถานบริการที่พักรมได้เป็นอย่างดีจากการศึกษารูปแบบกิจกรรมการให้บริการส่งเสริมสุขภาพต่างๆ ที่มีหลากหลายในโปรแกรมท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพในปัจจุบันมีความน่าสนใจที่ผู้วิจัยเลือกใช้ในการศึกษาแนวโน้มพฤติกรรมกาท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประชาชนในกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบถึงความสนใจและความต้องการที่จะใช้บริการในกิจกรรมใด และเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบกาท่องเที่ยวเชิงสุขภาพต่อไปในอนาคต

### บุคลิกภาพ (personality)

Sereerat (1996, p. 96) ให้ความหมายของบุคลิกภาพ (personality) ว่าหมายถึง ลักษณะด้านจิตวิทยาภายในของบุคคลเป็นสิ่งที่กำหนดและสะท้อนถึงวิธีการซึ่งบุคคลหนึ่งตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมของเขา (Schiffman & Kanuk.1994, p. 126) หรืออาจหมายถึง การตอบสนองจากสิ่งกระตุ้นที่เป็นสิ่งแวดล้อม (Engel, Blackwell & Miniard, 1994)



ลักษณะ (traits) ของผู้บริโภค (common traits in consumers) มี 11 ลักษณะ ดังนี้

1. กระฉับกระเฉง (active) หรือเฉื่อยชา (inert) บุคคลที่มีความกระฉับกระเฉง จะมีความกระตือรือร้น ส่วนความเฉื่อยชาเป็นความไม่กระตือรือร้น

2. ความเป็นชาย (masculinity) หรือความเป็นหญิง (femininity) ในที่นี้ไม่ได้หมายถึงเพศแต่หมายถึง ลักษณะของผู้หญิงหรือของผู้ชาย เช่น ความอ่อนหวาน อ่อนโยนความเป็นคนขี้อาย ก็จะมีลักษณะของความเป็นหญิงสูง ความหยาบกระด้าง ก้าวร้าว ปิกปิ่น แข็งแกร่ง ก็จะมีลักษณะความเป็นผู้ชายสูง

3. ความเป็นตัวของตัวเอง (independence) หรือชอบพึ่งคนอื่น (dependence) บุคคลที่มีความเป็นตัวของตัวเอง สามารถคิดตัดสินใจและมีพฤติกรรมด้วยตนเองได้ เช่น ไปรับประทานอาหารคนเดียวได้ ดูภาพยนตร์คนเดียวได้ ไปซื้อของแล้วตัดสินใจคนเดียวได้ ส่วนบุคคลที่ชอบพึ่งคนอื่นไม่สามารถตัดสินใจด้วยตัวเองและพฤติกรรมต่างๆ ต้องคล้อยตามบุคคลอื่นเช่น การตัดสินใจซื้อสินค้าต้องถามเพื่อนให้ไปช่วยตัดสินใจหรือไปเที่ยวตามเพื่อนๆ เป็นต้น

4. มุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ (achievement) หรือไม่สนใจความสำเร็จ (unambitious) บุคคลที่มุ่งมั่นสู่ความสำเร็จจะเป็นบุคคลที่มีความกระตือรือร้น มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง มีความขยันหมั่นเพียร ส่วนบุคคลที่ไม่สนใจความสำเร็จจะเป็นบุคคลที่เฉื่อยชา เป็นคนที่ปล่อยชีวิตไปเรื่อยๆ ไม่ขยัน ท้อถอยง่าย เป็นต้น

5. เจ้าอารมณ์ (emotional) หรือมีเหตุผล (rational) บุคคลที่ใช้อารมณ์ จะหงุดหงิดง่าย โมโหง่าย โกรธง่าย ส่วนบุคคลที่ใช้เหตุผลจะเป็นคนหนักแน่น ไม่โกรธง่าย และใช้เหตุผลในการตัดสินใจ

6. ชอบเข้าสังคม (sociability) หรือเก็บตัว (shut-in) ผู้ที่ชอบเข้าสังคม จะพอใจไปงานเลี้ยง หรือไปดูภาพยนตร์ ชอบอยู่ในที่มีคนมากๆ ส่วนคนที่ชอบเก็บตัว จะไม่ชอบคบหาสมาคม การชอบเข้าสังคมจะมีผล

กระทบเมื่ออายุเปลี่ยนไป กล่าวคือ เมื่อเป็นหนุ่มเป็นสาวค่อนข้างชอบเข้าสังคม (sociability) แต่เมื่ออายุมากขึ้น มักมีแนวโน้มที่จะเก็บตัว (shut-in)

7. ยกตน (dominant) หรือ ถ่อมตน (humble) การเป็นผู้มีอำนาจเหนือคนอื่น คือการเป็นผู้ที่ต้องการเป็นผู้นำ ชอบใช้ความคิดเป็นผู้ตัดสินใจเมื่อเกิดปัญหา แต่ส่วนผู้ที่ยอมตามเป็นผู้ที่ชอบเป็นผู้ตามโดยรอคำสั่ง และปฏิบัติตามมักไม่ชอบใช้ความคิด

8. ปรับตัวง่าย (adaptability) หรือปรับตัวยาก (inadaptability) บุคคลที่ปรับตัวง่ายเป็นบุคคลที่สามารถจะปรับตัวเองให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว ส่วนบุคคลที่ปรับตัวยากจะเป็นบุคคลที่ต้องใช้เวลาในการปรับตัวเองให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

9. จริงจัง (ไม่ยิ้มแย้ม) (seriousness) หรือ สนุกสนาน (amusing) ผู้ที่จริงจังกับชีวิตจะมีใบหน้าไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส ส่วนผู้ที่มีความสุขสนุกสนานในชีวิตจะเป็นคนที่มองโลกในแง่ดีอารมณ์ แจ่มใส ไม่หมกมุ่นหรือเป็นทุกข์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจนเกินไป

10. ความก้าวร้าว (aggressive) หรือการยอมตาม (submissive) บุคคลที่ก้าวร้าวจะชอบต่อสู้ชอบถกเถียง ไม่ยอมแพ้ใคร ส่วนบุคคลที่ยอมตามเป็นผู้ที่ไม่ได้ตอบจากการกระทำของบุคคลอื่นที่มีต่อตน

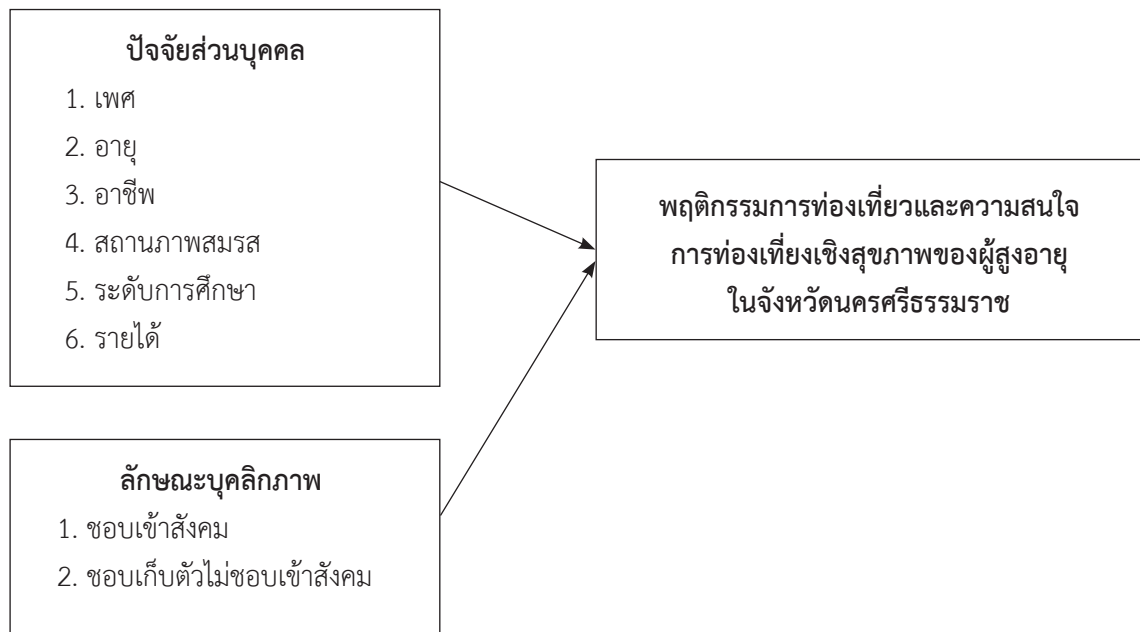
11. สุขุม (cool) หรือมีความวิตกกังวล (anxiety) ผู้ที่มีอารมณ์สุขุมจะไม่หวั่นไหวง่ายต่อสถานการณ์ใหม่ๆ ส่วนผู้ที่มีความวิตกกังวลจะมีความกลัวและความวุ่นต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นตลอดเวลา

โดยหลักความจริงแล้ว ทฤษฎีลักษณะ (traits) นี้ ให้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับบุคลิกภาพได้ใกล้เคียงมาก เพราะบุคลิกภาพของมนุษย์นั้นเพียงสะท้อนลักษณะ 11 ประการดังกล่าว ในระดับที่ต่างกันเท่านั้น ไม่มีใครเป็นอย่างใดอย่างหนึ่งที่ชัดเจนจากลักษณะทั้ง 11 ประการนี้ จะสามารถชี้ได้ว่าใครมีบุคลิกภาพเด่นอย่างไร และด้อยส่วนไหน ซึ่งจะกลายเป็นบุคลิกภาพ

ของคนๆ นั้น เช่น นาย ก. อาจถูกบรรยายว่า เป็นคน ก้าวร้าว แต่มีเหตุผลเป็นคนกระฉับกระเฉงและเป็นตัวของตัวเองสูง เป็นต้น ทฤษฎีนี้จึงเป็นอีกทฤษฎีหนึ่งที่มีไว้สำหรับนักการตลาดได้คิดเพื่อทำธุรกิจโดยพิจารณา

ว่าธุรกิจของตนเกี่ยวข้องกับลักษณะ (trait) ส่วนใดมากที่สุดและต้องการคนที่มีลักษณะ (trait) ใดชัดเจนมาเป็นลูกค้าของธุรกิจ

### กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย

### ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากร ได้แก่ ผู้สูงอายุในอำเภอเมือง จังหวัด นครศรีธรรมราช ซึ่งมีทั้งหมด 23 อำเภอ รวมจำนวน ผู้สูงอายุในจังหวัดนครศรีธรรมราช มีจำนวนรวม 257,081 คน

ตัวอย่าง ได้แก่ ผู้สูงอายุในอำเภอเมือง จังหวัด นครศรีธรรมราช ที่สุ่มมาเป็นตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนด ขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการกำหนดขนาด ตัวอย่างของของทาร์ ยามาเน่ (Yamane, 1973) ได้จำนวนตัวอย่าง 400 คน วิธีการสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (multi-stage

sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม ซึ่ง แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับ รายได้ ภาวะสุขภาพโดยทั่วไปในปัจจุบัน มีลักษณะ คำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list)

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมทางท่งเที่ยว ของผู้สูงอายุ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ พฤติกรรม บริโภค ได้แก่ วัตถุประสงค์การท่งเที่ยว แหล่งท่งเที่ยว ที่ต้องการไป ความถี่ของการเดินทาง ประเภทของ

แหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรม ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ผู้ร่วมเดินทาง การใช้บริการพาหนะในการเดินทาง การพักค้างคืน การเลือกใช้บริการที่พัก ช่วงโอกาสในการท่องเที่ยว และการรับทราบข้อมูลด้านการท่องเที่ยว ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list)

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความสนใจในรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ประกอบด้วย การนวดแผนไทย การนวดเท้า สูดควันบำบัด การสปา การอบ/ประคบสมุนไพร การฝึกทำกายบริหารฤๅษีดัดตน การฝึกสมาธิแนวพุทธศาสนาและการบริการผลิตภัณฑ์สมุนไพรเพื่อสุขภาพ และความงาม

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับลักษณะบุคลิกภาพ ประกอบด้วย ความกระฉับกระเฉงหรือเฉื่อยชา ความเป็นตัวของตัวเองหรือชอบพึ่งคนอื่น มุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ หรือไม่สนใจความสำเร็จ เจ้าอารมณ์ หรือมีเหตุผล การชอบเข้าสังคมหรือเก็บตัว ปรับตัวง่ายหรือปรับตัวยาก จริงจัง (ไม่ยิ้ม แย้ม) หรือสนุกสนาน ความก้าวร้าว หรือการยอมตาม และ สุขุม หรือมีความวิตกกังวล

แบบสอบถามตอนที่ 3 และตอนที่ 4 เป็นคำถามที่ใช้มาตราวัดแบบประมาณค่า 5 ระดับของลิเกิร์ต (5 points Likert's scale)

แบบสอบถามมีการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยให้ ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เป็นผู้ประเมินความสอดคล้องของข้อความในข้อคำถามกับนิยามศัพท์ จากนั้นคำนวณหาค่าความตรงเชิงเนื้อหาด้วยค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence-IOC) พบว่า ข้อคำถามมีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.5 ทุกข้อคำถาม นอกจากนี้ยังมีการตรวจสอบความเชื่อถือได้ (reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try out) กับผู้สูงอายุที่มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่างแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วคำนวณหาค่า

สัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้ของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) พบว่า แบบสอบถามที่ใช้วัดตัวแปรทุกตัวมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้สูงกว่า 0.7 ทุกตัวแปร แสดงว่า แบบสอบถามมีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (Kanjanaawasee, 2002) จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ได้ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง

## ผลการวิจัย

พฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของผู้สูงอายุในจังหวัดนครศรีธรรมราช

1. ลักษณะทางประชากรของผู้สูงอายุในกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุในการวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60.8 เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 39.2 และมีอายุอยู่ระหว่าง 60-65 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 66-70 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.0 ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 67.0 ด้านการศึกษามีผู้จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 75.3 และส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ยังประกอบอาชีพเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 30.8 รองลงมาเป็นผู้ที่เกษียณอายุแล้ว คิดเป็นร้อยละ 25.5 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 43.3 รองลงมาเป็นผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.8 ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ประเมินว่าตนเองจัดอยู่ในกลุ่มคนที่มีภาวะสุขภาพดีปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 59.0

2. พฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุในกลุ่มตัวอย่างมีวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวเพื่อการไปเยี่ยมญาติ/เยี่ยมเพื่อน และเพื่อการพักผ่อน ในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน (ร้อยละ 38.8 และ 37.8 ตามลำดับ) โดยมีการเดินปีละ 2 ครั้ง (ร้อยละ 32.8) สถานที่ท่องเที่ยวที่ไปมากที่สุดคือสถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น ทะเล น้ำตก ภูเขา (ร้อยละ 41.3) เป็นการเดินทางเน้นที่ความประหยัด (ร้อยละ 67.3) มีครอบครัวและญาติเป็นผู้แนะนำการท่องเที่ยว (ร้อยละ

70.8) มีครอบครัวและญาติเป็นผู้ร่วมตัดสินใจในการเดินทางท่องเที่ยว (ร้อยละ 70.8) โดยเดินทางไปกันเองกับครอบครัวและญาติ (ร้อยละ 71.0) ส่วนใหญ่เดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว (ร้อยละ 67.3) และการเดินทางท่องเที่ยวมีทั้งแบบไม่พักค้างคืนและพักค้างคืนในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน (ร้อยละ 46.3 และร้อยละ 53.7 ตามลำดับ) ในกรณีที่มีการพักค้างคืน ผู้สูงอายุจะพักค้างคืนที่บ้านญาติหรือบ้านเพื่อน (ร้อยละ 51.3) ส่วนใหญ่เลือกเดินทางตามโอกาสที่สะดวก ไม่จำเป็นต้องเดินทางท่องเที่ยวตามฤดูกาลหรือเทศกาลท่องเที่ยว (ร้อยละ 58.0) มีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวแต่ละครั้งน้อยกว่าหรือเท่ากับ 2,000 บาท และ 2,001-3,000 บาท ในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน 2,001-3,000 บาท (ร้อยละ 26.8 และ 26.0 ตามลำดับ) กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจากสื่อโทรทัศน์ (ร้อยละ 47.0) สำหรับอุปสรรคของการเดินทางท่องเที่ยวเชิงสุขภาพส่วนใหญ่จะเป็นอุปสรรคในเรื่องความไม่สะดวกในการเดินทาง (ร้อยละ 35.0) รองลงมาเป็นอุปสรรคเรื่องความไม่สะดวกของสาธารณูปโภคในแหล่งท่องเที่ยว (ร้อยละ 19.3)

### บุคลิกภาพและความสนใจในรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของผู้สูงอายุ

1. ความสนใจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของผู้สูงอายุ จากการสอบถามความคิดเห็นผู้สูงอายุในกลุ่มตัวอย่างพบว่ายังมีความสนใจการใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในรูปแบบต่างๆ ไม่มากนัก รูปแบบที่สนใจเป็นเรื่องของการนวดแผนไทย/แผนโบราณ การประคบสมุนไพร และการใช้น้ำมันหอมระเหย ซึ่งผู้สูงอายุตอบว่ามีความสนใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในรูปแบบอื่นๆ ได้รับความสนใจ อยู่ในระดับน้อย สำหรับค่าใช้จ่ายที่เต็มใจจ่ายในการใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการใช้บริการใน

รูปแบบใดก็ตาม โดยเฉลี่ยอยู่ที่ประมาณ 200 บาท ดังนั้นจำนวนเงินสูงสุดที่เต็มใจจ่ายจะไม่เกิน 2,000 บาท และจำนวนเงินต่ำสุดอยู่ที่การได้ใช้บริการฟรีไม่มีค่าใช้จ่ายในการนั่งวีปัสสนา

2. ลักษณะบุคลิกภาพของผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุในกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประเมินลักษณะบุคลิกภาพของตนเองในทางบวก คือ มีการประเมินว่าตนเองเป็นคนสนุกสนานร่าเริง เป็นคนมีเหตุผล ชอบเข้าสังคม ทันสมัย ชอบเที่ยวเป็นหมู่คณะมากกว่าที่จะประเมินว่าตนเองเป็นคนที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบเก็บตัว เจ้าอารมณ์

### ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของผู้สูงอายุในจังหวัดนครศรีธรรมราช

จากการผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของผู้สูงอายุในจังหวัดนครศรีธรรมราช ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และ ภาวะสุขภาพ โดยอายุมีอิทธิพลทางลบกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ หมายถึง เมื่อมีอายุมากขึ้นพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของผู้สูงอายุจะลดน้อยลง ส่วนระดับการศึกษา ระดับรายได้ และ ภาวะสุขภาพมีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาสูงมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ผู้สูงอายุที่มีระดับรายได้สูงมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมากกว่าผู้ที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า และผู้สูงอายุที่คิดว่าตนเองมีภาวะสุขภาพที่ดีกว่ามีพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมากกว่าผู้ที่คิดว่าตนเองมีภาวะสุขภาพที่ไม่ดี นอกจากนั้น ยังพบว่า เพศไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของผู้สูงอายุ ลักษณะบุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของผู้สูงอายุ โดยผู้สูงอายุที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบชอบเก็บตัวมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมากกว่าผู้สูงอายุที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบชอบเข้าสังคม

## การอภิปรายผล

1. จากผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในจังหวัดนครศรีธรรมราช มีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวเป็นจำนวนเงินไม่มากนัก โดยในการท่องเที่ยวแต่ละครั้งใช้เงินไม่เกิน 3,000 บาท ทั้งนี้ เนื่องจากนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นเกษตรกรมีรายได้ไม่มากและเนื่องจากปัจจุบันราคาของสินค้าการเกษตรตกต่ำ ทำให้ไม่สามารถใช้จ่ายในราคาที่สูงได้ ถ้าไปจ่ายในราคาที่แพงจะเกิดความเสียหาย และผู้สูงอายุจะไม่มีรายได้อื่นนอกจากเงินผู้สูงอายุ ดังนั้น การเดินทางท่องเที่ยวจะเน้นที่ความประหยัดโดย มีครอบครัวและญาติเป็นผู้แนะนำการท่องเที่ยวและมีครอบครัวและญาติเป็นผู้ร่วมตัดสินใจในการเดินทางท่องเที่ยว โดยเดินทางไปกับเองกับครอบครัวและญาติส่วนใหญ่เดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว ในกรณีที่มีการพักค้างคืน ผู้สูงอายุจะพักค้างคืนที่บ้านญาติหรือบ้านเพื่อน ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวของกลุ่มตัวอย่างที่มีวัตถุประสงค์เพื่อไปเยี่ยมญาติ/เยี่ยมเพื่อน และเพื่อการพักผ่อน ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะนิสัยใจคอชาวจังหวัดนครศรีธรรมราช และอุปนิสัยของคนภาคใต้ที่มีความรักความผูกพันกับญาติพี่น้อง การเดินทางท่องเที่ยวถือเป็นโอกาสได้เยี่ยมญาติ พี่น้อง และพบปะสังสรรค์ในช่วงเทศกาลต่างๆ ซึ่งจะเห็นได้บ่อยๆ ที่คนใต้ที่อยู่ในจังหวัดต่างๆ จะเดินทางกลับภูมิลำเนาในช่วงวันสงกรานต์ และวันงานบุญเดือนสิบ (Characteristics of People in Nakhon Si Thammarat province, 2010)

2. จากผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในจังหวัดนครศรีธรรมราช ส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจากสื่อโทรทัศน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Amataphan, Phattana, and Ngowsiri (2017) ศึกษาเรื่อง Attitudes and Values of Senior Tourist Group Affecting Cultural Tourist Attractions in Nakhon Si Thammarat Province

พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลการท่องเที่ยวจากสื่อโทรทัศน์ด้วยเช่นกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Boonthieintham (2012) ศึกษาเรื่อง A Study of Factors Influencing the Travelling Decision and the Expectations and Satisfaction of Thai Tourists Visiting the Floating Markets in Talingchan District, Bangkok พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ได้รับทราบข่าวจากสื่อโทรทัศน์มากที่สุด

3. จากผลการวิจัย พบว่า ลักษณะบุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของผู้สูงอายุในจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยผู้สูงอายุที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบชอบเก็บตัวมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมากกว่าผู้สูงอายุที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบชอบเข้าสังคม ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้สูงอายุในจังหวัดนครศรีธรรมราชนิยมทำกิจกรรมการท่องเที่ยวประเภทการนวดแผนไทย การนวดแผนโบราณ การประคบสมุนไพร และการใช้น้ำมันหอมระเหย ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ต้องการความเป็นส่วนตัว ไม่ต้องเข้ากลุ่มทำกิจกรรมร่วมกับคนอื่น ๆ ความเป็นส่วนตัวไม่ยากให้ใครรู้ว่าตนเองไปทำอะไรที่ไหน นอกจากนี้ การนวดแผนไทยในปัจจุบันโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลได้สนับสนุน ให้ชาวบ้านมาเรียนการนวด แผนโบราณ และเปิดศูนย์บริการทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย และมีความสะดวกมากขึ้น และนอกจากนี้กลุ่มผู้สูงอายุที่อยู่ในชมรมผู้สูงอายุหรือ อสม. หรือ กลุ่มโรงเรียนผู้สูงอายุ จะมีการจัดกิจกรรมให้กับสมาชิกในกลุ่มหรือชมรม

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในจังหวัดนครศรีธรรมราช มีความสนใจการใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นเรื่องของการนวดแผนไทย/แผนโบราณ การประคบสมุนไพร และการใช้

น้ำมันหอมระเหย อีกทั้งจำนวนเงินค่าใช้จ่ายที่เต็มใจจ่ายในการใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพโดยเฉลี่ยอยู่ที่ประมาณ 200 บาท และยังคงต้องการได้ใช้บริการฟรีไม่มีค่าใช้จ่าย เพื่อเป็นการสนับสนุนให้ มีคุณภาพชีวิตที่ดี หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือองค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดกิจกรรม

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเน้นที่เรื่องการเดินทางไทย การวางแผนโบราณ การประคบสมุนไพร และการใช้น้ำมันหอมระเหย ไว้ให้บริการผู้สูงอายุ ทั้งนี้ อาจมีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายจากผู้สูงอายุบ้างตามสมควร โดยหน่วยงานภาครัฐให้การสนับสนุนค่าใช้จ่ายในบางส่วน

### References

- Amataphan, S., Phattana, W., & Ngowsiri, S. (2017). *Attitudes and values of senior tourist group affecting cultural tourist attractions in Nakhon Si Thammarat province*. Retrieved from <http://conference.nu.ac.th/nrc13/downloadPro.php?plD=51&file=51.pdf> [In Thai]
- Boontheiintham, P. (2012). *A study of factors influencing the travelling decision and the expectations and satisfaction of Thai tourists visiting the floating markets in Talingchan district, Bangkok*. Master thesis for the degree of master of arts, Dhurakij Pundit University. [In Thai]
- Characteristics of People in Nakhon Si Thammarat province*. (2010). Retrieved from <http://oknation.nationtv.tv/blog/amnat/2010/04/20/entry-1> [In Thai]
- Engel, F. J., Blackwell, D. R., & Miniard, W. P. (1990). *Consumer behavior* (6<sup>th</sup> ed.). Hinsdale, IL: The Dryden.
- Kanjanawasee, S. (2002). *Evaluation theory*. Bangkok: Chulalongkorn University Press. [In Thai]
- Official Statistics Registration Systems. (2018). *Nakhon Si Thammarat province*. Retrieved from [http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/upstat\\_age\\_disp.php](http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/upstat_age_disp.php) [In Thai]
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (1994). *Consumer behavior* (5<sup>th</sup> ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Sereerat, S. (1996). *Organization and management*. Bangkok: Wisitpattana. [In Thai]
- Taweessri, C. (2013). *Health tourism*. Retrieved from <https://www.l3nr.org/posts/166878> [In Thai]
- Tuntivechakul, P. (2003). Health Tourism. *Tourism Journal*, 22(1), 30-41. [In Thai]
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (2<sup>nd</sup> ed.). New York: Harper & Row.



การเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม: ภาษาและการแต่งกายของชาวภูไทเรณูนคร  
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

สุนทร ศรีหาค้าง<sup>1</sup> จิโรช วีระสย<sup>2</sup>  
รังสรรค์ สิงห์เลิศ<sup>3</sup> บุญสม ยอดมาลี<sup>4</sup>

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) เพื่อศึกษาสภาพดั้งเดิมทางวัฒนธรรมด้านภาษาและการแต่งกายของชาวภูไทเรณูนครในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย (2) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันทางวัฒนธรรมด้านภาษาและการแต่งกายของชาวภูไทเรณูนครในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย และ (3) เพื่อศึกษา กระบวนการเปลี่ยนแปลงทางทางวัฒนธรรมด้านภาษาและการแต่งกายของชาวภูไทเรณูนครในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย กลุ่มเป้าหมายได้แก่ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้นำแบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ จำนวน 40 คน

## ผลการวิจัย พบว่า

1. ภาษาและการแต่งกายของชาวภูไทเรณูนครดั้งเดิม (พ.ศ. 2513 - 2517) เป็นตระกูลภาษาไท-กะไดเป็นภาษาพูดไม่มีภาษาเขียนใช้อักษรลาวบันทึก เป็นกลุ่มย่อยของภาษาไทดำ ส่วนใหญ่อยู่ในบริเวณจังหวัดภาคอีสานตอนบนส่วนการแต่งกาย ผู้ชายนุ่งผ้าเมี่ยงดาดาสีดำสวมเสื้อผ้าพื้นเมือง สีดำเกล้าผมมวย ผู้หญิงนุ่งซิ่น และสวมเสื้อตัดด้วยผ้าพื้นเมืองสีดำ

2. ภาษาและการแต่งกายของชาวภูไทเรณูนครปัจจุบัน (พ.ศ. 2518 – ปัจจุบัน) นิยมใช้ภาษาภูไท ตรงกับความต้องการใช้คำเหมาะสมกับฐานะบุคคล และกาลเทศะ ส่วนการแต่งกาย หญิง สวมเสื้อแขนกระบอกสีคราม แต่งขอบเสื้อด้วยผ้าแดง กระดุมเงินมีสายคล้องเป็นค่าง พันเอาด้วยผ้าแดง

3. กระบวนการเชิงสาเหตุการเปลี่ยนแปลงภาษาและการแต่งกายของชาวภูไทเรณูนคร (พ.ศ. 2513 – ปัจจุบัน) ภายนอกเกิดจากการไหลบ่าทางวัฒนธรรม สังคม เศรษฐกิจ การเมือง ประวัติศาสตร์ และสื่อต่างๆ ส่วนภายในเกิดจากชาวภูไทต้องการเปลี่ยนแปลงด้านภาษาในชุมชนของชาวภูไท มีลักษณะของการออกเสียง คำศัพท์ รูปแบบ และลักษณะอื่นๆ ที่เปลี่ยนไปตามกาลเวลาเกิดจากบุคคลที่ใช้ภาษาต้องการตอบสนองต่อสภาพสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง

**คำสำคัญ:** การเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม; ชาวภูไท; ภาษาและการแต่งกาย; ชาวไทเรณูนคร

**ประเภทบทความ: บทความวิจัย**

1 หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาทางสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
2086 ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240, ประเทศไทย  
อีเมล: sunet-2503@hotmail.com

<sup>2</sup> อดิศักดิ์ ภาณุรักษ์ ในตำแหน่งผู้อำนวยการโครงการปรัชญาตชช.บัณฑิตทางสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>3</sup> คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

<sup>4</sup> คณะวัฒนธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

## Cultural Change and the Language and Dress of the Phu Thai Renu Nakhon Ethnic Group in the Northeast of Thailand

Sunet Srihaklang<sup>1</sup> Jirachoke Virasaya<sup>2</sup>  
 Rungsin Singhalert<sup>3</sup> Boonsome Yodmalee<sup>4</sup>

### Abstract

In this dissertation, the researcher examines (1) the original cultural conditions of the language and dress of the Phu Thai Ranu Nakhon ethnic group in the northeast of the Kingdom of Thailand (Thailand). (2) the current cultural conditions of the language and dress of this ethnic group. and (3) the process of cultural change in respect to the language and dress of this ethnic group. Furthermore, finally, the researcher determines. The target group consisted of 40 key persons.

Findings are as follows:

1. Language and dress The original Phu Thai Ranu Nakhon (1970-1974) is a family of Tai - Kadai language. Is a sub-group of Tai Dam language Most of them are in the upper northeast province. Man wearing sesame seed cloth, black eyes wearing local clothes. Black hair bun Woman wearing a skirt And wearing a shirt cut in black local cloth.

2. Language and dress, Phu Thai Ranu Nakhon is currently (1975 - present). Match the need to use words that suit the person's position and timing, while the female dress wears the Indigo cylinder sleeve shirt and the red shirt. Silver buttons with a pair of belts wrapped in red cloth. Current Phu Thai Ranu Nakhon (1975 – Present).

3. Causal process of changing language and dressing Phu Thai Ranu Nakhon (1970 - present) Outside is caused by the influx of culture, society, economy, politics, history and various media. The inside is caused by the Phu Thai people wanting to change the language in the community of Phu Thai people. There are characteristics of pronunciation, vocabulary, forms and other characteristics that change with time, caused by people who use language to respond to social, economic, and political conditions.

**Keywords:** Cultural Change; Phu Thai Renu Nakhon; Language and Dress; Phu Thai Renu Nakhon

**Type of Article:** Research Article

<sup>1</sup> Doctor of Philosophy Program in Social Sciences, Ramkhamhaeng University  
 2086 Ramkhamhaeng Road, Hua Mark, Bang Kapi, Bangkok 10240, Thailand  
 Email: sunet-2503@hotmail.com

<sup>2</sup> Former Acting Director, Doctor of Philosophy Program in Social Sciences, Ramkhamhaeng University

<sup>3</sup> Faculty of Humanities and Social Sciences, Rajabhat Maha Sarakham University

<sup>4</sup> Faculty of Cultural Science, Mahasarakham University

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีความหลากหลายทางชาติพันธุ์ การศึกษาหรือข้อมูลทางชาติพันธุ์ที่เป็นชนกลุ่มเล็กๆ ในประเทศไทยไม่ค่อยจะมีข้อมูลหรือมีผู้ศึกษากันนัก เรื่องราวของชนเผ่าต่างๆ ที่เป็นชนกลุ่มน้อย ซึ่งมีเพียงคำบอกเล่าที่เล่าถึงประวัติและความเป็นมาของตนเองผ่านรุ่นต่อรุ่นเท่านั้น และก็อาจจะมิประวัติหรือเรื่องราวที่ถูกอ้างถึงในประวัติของชนชาติใหญ่ๆ เพียงบางส่วนเท่านั้น (Theerasasawat & Upaan, 1995)

กลุ่มชาติพันธุ์ของชนเผ่าชาวภูไทในอดีตเป็นชนชาติไทยสายหนึ่ง แต่เดิมอาศัยอยู่ในบริเวณเมืองแกลงและเมืองไลในแคว้นสิบสองจุไทพื้นที่บริเวณแถบนี้เป็นป่าเขาไม่อุดมสมบูรณ์นัก รวมทั้งยังเป็นดินแดนคาบเกี่ยวอยู่ในการปกครองถึง 3 ฝ่าย คือ จีน หลวงพระบาง และญวน เมื่อเกิดสงครามระหว่างจีน ญวน และหลวงพระบาง เกิดขึ้นการยกทัพจะต้องผ่านดินแดนสิบสองจุไทชาวภูไทก็ต้องพลอยเดือนร้อนเสมอ โดยไม่มีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้รับชัยชนะโดยเด็ดขาด ชาวภูไทเป็นกลุ่มชนที่รักความสงบจึงพากันอพยพเข้ามาตั้งถิ่นฐานอยู่บริเวณ เมืองวัง เมืองคำเกิด และเมืองคำม่วนในประเทศลาวในสมัยพระเจ้ากรุงธนบุรีและสมัยรัชกาลที่ 1 สภาพความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงถือเป็นความงดงาม ทั้งเป็นศาสตร์ และเป็นศิลป์ ไม่มีสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่มีสภาพมั่นคง หากแต่ย่อมไปตามกาลเวลาวัฒนธรรมก็มีลักษณะเช่นเดียวกัน ไม่มีวัฒนธรรมใดหยุดอยู่กับที่ อันเป็นลักษณะธรรมดาของวัฒนธรรมมนุษย์ (Treeaekanukul, 2006, p. 28)

ขณะเดียวกันก็ยังคงมีคนเผ่าภูไทอาศัยอยู่ในประเทศไทยที่มีวัฒนธรรมด้านภาษาและการแต่งกายเป็นอัตลักษณ์ของตัวเองที่โดดเด่นมาโดยตลอด และไม่ได้มีเพียงแคในภาคอีสานเท่านั้น แต่ในภาคกลางก็มีคนภูไทอาศัยอยู่เป็นจำนวนไม่น้อยเช่นกัน เช่น คนภูไทที่จังหวัดลพบุรี สุพรรณบุรี เพชรบุรี และอีกหลายจังหวัด ตามประวัติของการอพยพของคนเผ่าภูไทแล้ว

ที่อยู่ในจังหวัดทางภาคกลาง เป็นคนเผ่าภูไทกลุ่มแรก ที่เข้ามาอาศัยอยู่ในประเทศไทย ความหลากหลายทางชาติพันธุ์ การศึกษาข้อมูลทางชาติพันธุ์ที่เป็นชนกลุ่มเล็กๆ ในประเทศไทย ที่ถูกอ้างถึงในประวัติของชนชาติใหญ่ๆ เพียงบางส่วนเท่านั้นภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยเป็นภาคหนึ่งที่มีหลายชนเผ่าอาศัยอยู่ทั่วไป แต่ละเผ่าก็จะมีขนบธรรมเนียมประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์ของตัวเองคนเผ่าภูไท หรือคนเผ่าภูไท ที่อยู่ทางภาคอีสาน ในอดีตนั้น มีวิถีชีวิตและขนบธรรมเนียมประเพณีเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวที่น่ายกย่องมาก กระทั่งปัจจุบันนี้หลายชุมชนของคนเผ่าภูไทดินแดนเดิมอยู่ในปัจจุบันนี้แคว้นสิบสองจุไทโดยมีเมืองแกลงหรือเมืองแกลง เป็นเมืองใหญ่ เป็นศูนย์กลางตั้งอยู่ในบริเวณที่เป็นตะเข็บรอยต่อกับอาณาจักรจีน ญวน หรือเวียดนาม ลาว และยังใกล้ชิดกับอาณาจักรล้านนา และพม่าที่มีอาณาเขตกว้างขวาง ซึ่งเป็นดินแดนปลายสุดของพระราชอาณาเขตสยามในยุคที่เรืองอำนาจ เคยถูกจีนฮ้อยกพลเข้ามาปล้นบ้านเมืองเผาบ้านเมืองของราชภฏจนราบคาบลง (Athikhomnantha, 2000, p. 25)

เนื่องจากบริเวณที่ตั้งเมืองของเผ่าภูไทเป็นดินแดนที่เป็นทางผ่านของชนชาติไทย โดยเดินทางลงมาตามแม่น้ำแม่กลอง หรือแม่น้ำแดง ทิศตะวันออก เคยเป็นดินแดนที่อยู่ในความครอบครองของสยามประเทศลาวก่อนจะหรือผู้ไทคือคนไทยเผ่าหนึ่ง มีถิ่นฐานดั้งเดิมอยู่ที่แคว้นสิบสองจุไทโดยได้อพยพลงมาเรื่อยๆ ทางฝั่งเข้าสู่ประเทศในฐานะเมืองประเทศราชมาก่อน ความเป็นอยู่ของคนภูไทในถิ่นนี้ บางพื้นที่ราชภฏเผ่าภูไทได้เข้าไปทำมาหากินในเขตของดินแดนประเทศจีน เข้าไปทำมาหากินในดินแดนของญวน เข้าไปทำมาหากินในดินแดนของลาว จึงทำให้คนภูไทเหล่านี้ต้องส่งส่วย หรือเครื่องราชบรรณาการให้กับทั้งสามประเทศนี้ จึงได้ชื่อว่าเมืองสามฝ่ายฟ้า คนเผ่าภูไทนั้น เป็นผู้ดีเก่าของเมืองเหิงยวนซึ่งอยู่ในประเทศเวียดนาม ตามตำนานของชาวภูไท

เรณูนคร กล่าวไว้ในพงศาวดารล้านช้าง ว่าที่เมืองน้ำน้อยอ้อยหนูหรือถ่าน มีปู่เจ้ากลางเชิง ขุนเค็ก ขุนคางปกครอง เมื่อเกิดทุกภิกขภัยหัวน้ำภูไทคนหนึ่งได้เกิดขัดแย้งกับเจ้าเมืองจิงชักชวน ภูไทจำนวนหนึ่งมาอยู่ที่เมืองวังอ่างคำ แขวงสุวรรณเขตปัจจุบัน ที่เมืองแห่งนี้มีชาวข่าอาศัยอยู่ก่อนแล้วจึงเกิดพิพาทกันขึ้นต่อมาถูกชาวข่าและจีนฮ่อบุกรุกทำลายเผ่าบ้านเรือน และจับเอาพญาเตโชหัวหน้าชาวภูไทไปเมืองจิง พญาเตโชได้ส่งลูกหลานว่า อย่าอยู่เมืองวังเลยให้อพยพไปอยู่ฝั่งขวาของแม่น้ำโขงเสียเกิดตามประวัติของการอพยพของคนเผ่าภูไทแล้ว ที่อยู่ในจังหวัดทางภาคกลาง เป็นคนเผ่าภูไทกลุ่มแรกที่เข้ามาอาศัยอยู่ในประเทศไทย ความหลากหลายทางชาติพันธุ์ การศึกษาข้อมูลทางชาติพันธุ์ที่เป็นชนกลุ่มเล็กๆ ในประเทศไทย ที่ถูกอ้างในประวัติของชนชาติใหญ่ๆ เพียงบางส่วนเท่านั้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพดั้งเดิมทางวัฒนธรรมด้านภาษาและการแต่งกายของชาวภูไทเรณูนครในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันทางวัฒนธรรมด้านภาษาและการแต่งกายของชาวภูไทเรณูนครในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย
3. เพื่อศึกษากระบวนการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมด้านภาษาและการแต่งกายของชาวภูไทเรณูนครในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

### นิยามศัพท์

**การเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม** หมายถึง ด้านภาษาและการแต่งกายของชาวภูไทเรณูนครจำแนกเป็นสภาพดั้งเดิม สภาพปัจจุบัน และปัจจัยเชิงสาเหตุการเปลี่ยนแปลง

**สภาพดั้งเดิมด้านภาษาและการแต่งกาย** หมายถึง ในระยะที่ 1 เริ่มปี พ.ศ. 2513-2517 เป็นช่วงระยะเวลา

พื้นที่ที่วิจัยมีฐานะเป็นกิ่งอำเภอเรณูนคร

### สภาพปัจจุบันด้านภาษาและการแต่งกาย

หมายถึง ภาษาและการแต่งกายของ ชาวภูไทเรณูนคร ในระยะที่ 2 เริ่มปี พ.ศ. 2518 – ปัจจุบัน เป็นช่วงระยะเวลาพื้นที่ที่วิจัยมีฐานะเป็นอำเภอเรณูนคร เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเรณูนคร และเป็นเทศบาลตำบลเรณูนคร

**ภาษาและการแต่งกาย** หมายถึง ภาษาและการแต่งกายของชาวภูไทเรณูนครกระบวนการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม หมายถึง (1) การวิวัฒนาการ (2) การปฏิสัมพันธ์ (3) การพัฒนาเป็นอุตสาหกรรม (4) การพัฒนาเป็นเมือง และ (5) การพัฒนาให้เป็นสมัยใหม่ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาเป็นตัวแปรนิยมเชิงปฏิบัติการ ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม หมายถึง ผลจากการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม ด้านภาษาและการแต่งกายของชาวภูไทเรณูนคร ชาวภูไทเรณูนคร หมายถึง เขตการปกครองตำบลเรณู จำนวน 14 หมู่บ้าน ซึ่งผู้วิจัยได้จำแนกพื้นที่ออกเป็น 2 ชุมชน ชุมชนละ 7 หมู่บ้าน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย หมายถึง ตำบลเรณู อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม

### ขอบเขตของการวิจัย

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. ด้านสภาพดั้งเดิมทางวัฒนธรรมด้านภาษาและการแต่งกายของชาวภูไทเรณูนครในภาคในเชิงวิชาการ
2. ด้านสภาพปัจจุบันทางวัฒนธรรมด้านภาษาและการแต่งกายของชาวภูไทเรณูนครในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย
3. กระบวนการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมด้านภาษาและการแต่งกายของชาวภูไทเรณูนครในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย
4. ผลกระทบที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมและกระบวนการอนุรักษ์วัฒนธรรมด้านภาษาและการแต่งกาย

ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้ศึกษาพื้นที่ ตำบลเรณูนคร อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ประโยชน์เชิงวิชาการ วงวิชาการ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบสภาพดั้งเดิมทางวัฒนธรรมด้านภาษาและการแต่งกายของชาวภูไทเรณูนครในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยทั้งเชิงลึกและเชิงกว้าง และอาจนำมาใช้เป็นแนวทาง

2. ประโยชน์เชิงนโยบาย ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ อาจใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายวางแผนและจัดทำโครงการเพื่อพัฒนาให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติในโอกาสต่อไป

3. ประโยชน์ที่จะนำไปพัฒนาส่วนภูมิภาคผลวิจัยครั้งนี้ อาจใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหา และเลือกปรับวัฒนธรรมที่ไม่ทำลายเอกลักษณ์ และอนุรักษ์วัฒนธรรมด้านภาษาและการแต่งกายของชาวภูไทเรณูนครในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยให้มั่นคงต่อไป

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**ทฤษฎีวิวัฒนาการชาติพันธุ์วรรณนา (ethnographic)** ของ Gumperz and Hymes (1972) ได้เห็นความสำคัญว่า การใช้ภาษาของมนุษย์กับลักษณะทางสังคมและวัฒนธรรมของชุมชนหรือกลุ่มสังคมที่มนุษย์อาศัยอยู่มีความสัมพันธ์กันสามารถวิเคราะห์ทางภาษาแบบใหม่ที่มีมุมมองว่า ภาษานั้นมุ่งเน้นอธิบายความรู้ความสามารถทางภาษาที่เรียกว่า “สามัคคีภาษา” (linguistic competence) และอธิบายให้เห็นรูปแบบด้วยหลักการทางชาติพันธุ์วรรณนา เป็นการศึกษาทางชนชาติวิทยา และการวิจัยเชิงชาติพันธุ์วรรณนาเป็นแนวทางหนึ่งของการวิจัยเชิงคุณภาพที่มุ่งอธิบาย และตีความข้อมูลทางสังคม เจตคติ ความเชื่อ ความรู้สึก วัฒนธรรม ภาษา และพฤติกรรมของมนุษย์ วิถีชีวิตของกลุ่มคนในสังคม โดยใช้วิธีค้นคว้าหาข้อเท็จจริงที่มี

ลักษณะเป็นวิทยาศาสตร์ ดังนั้น การรักษาหรือธำรงไว้ซึ่งวัฒนธรรมเดิมจึงต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาวัฒนธรรมให้เหมาะสมตามยุคสมัย (Barnett, 1953; Benedict, 1934; Friedl, 1981; Steward, 1955)

### วัฒนธรรมการแต่งกายของชาวภูไทเผ่าเรณูนคร

**อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม** การแต่งกาย หญิงสวมเสื้อแขนกระบอกสีครามแดงของเสื้อด้วยผ้าแดง ที่กระดุมเงินมีสายคล้องเป็นคู่ๆ พันเอวด้วยผ้าแดง นุ่งซิ่นสีครามยาวกรอมเท้า ไหล่ซ้ายพาดสไบสีขาว ผมหักม้ามย มัดมวยผมด้วยผ้าผูกไทสีขาว และสวมเครื่องประดับเงิน ชายสวมเสื้อสีครามมีการตกแต่งเสื้อด้วยแถบผ้าแดง นุ่งกางเกงขาก๊วยสีครามใช้ผ้าแพรขาวม้ามัดเอว

### ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม

1. ทฤษฎีวิวัฒนาการ (evolutionary theory) ของ Scupin and De Corse (2004) เมื่อกล่าวถึงคำว่า วิวัฒนาการ (evolution) ด้วยนัยโดยตรง หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงของสิ่งมีชีวิตต่างในช่วงเวลาหนึ่ง

2. ทฤษฎีวิวัฒนาการทางวัฒนธรรม (cultural evolution theory) ของ Darwin (1859) ทฤษฎีนี้ทำให้การศึกษาทางมานุษยวิทยาที่อาศัยหลักฐานโบราณคดีกลายเป็นวิธีศึกษาเชิงเปรียบเทียบ ล่วงสู่ช่วงต้นคริสต์ศตวรรษที่ 20 นักมานุษยวิทยาหลายคนได้วิจารณ์วิธีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบว่าเป็นการศึกษาแบบเดาสุ่ม และทำให้ทฤษฎีวิวัฒนาการค่อยเสื่อมลงในแวดวงมานุษยวิทยา กระทั่งในช่วงปลายทศวรรษ 1940 นักมานุษยวิทยากลุ่มหนึ่งก็รื้อฟื้นทฤษฎีวิวัฒนาการขึ้นใหม่ หนึ่งในนักทฤษฎีคนสำคัญในสายทฤษฎีวิวัฒนาการวัฒนธรรม จากหัวข้อที่ผ่านมา แม้ว่าจะมีความเชื่อว่ายุครุ่งเรืองของทฤษฎีวิวัฒนาการอยู่ในช่วงทศวรรษที่ 1860 - 1890 หลังการตีพิมพ์หนังสือ On the Origin of Species.

3. ทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่ (structural functional theory) ของ R. Radcliffe-Brown นักมานุษยวิทยาชาวอังกฤษ และ Bronislaw Malinowski ระบบเศรษฐกิจเป็นผลที่เกิดจากโครงสร้างสังคม แนวคิดนี้เชื่อว่า “สังคมจะมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นและก้าวหน้าขึ้น” และให้ความเห็นว่า “การจะเข้าไประบบเศรษฐกิจนั้นจะต้องเข้าใจถึงโครงสร้างสังคมก่อนและการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นและก้าวหน้าขึ้น การศึกษาสังคมตามแนวคิดนี้มักจะให้ภาพหนึ่งมากกว่าภาพที่เคลื่อนไหว สำหรับในเรื่องความเป็นปึกแผ่นทางสังคม (social solidarity) นักมานุษยวิทยาที่สำคัญในกลุ่มนี้ ทำให้มองภาพความขัดแย้งหรือเสียระเบียบทางสังคมว่าเป็นพยาธิสภาพทางสังคม (social pathological) และจำเป็นต้องแก้ไขเพื่อให้สังคมมีความเป็นระเบียบมากขึ้น” หมอเหยาหรือเจ้าจำคนนั้น ในความเชื่อและพิธีกรรมการรำผีฟ้าของหมอเหยา จัดเป็นพิธีกรรมที่ถ่ายทอดมรดกของความเชื่อของคนในสังคม ในเรื่องของจารีต ประเพณี

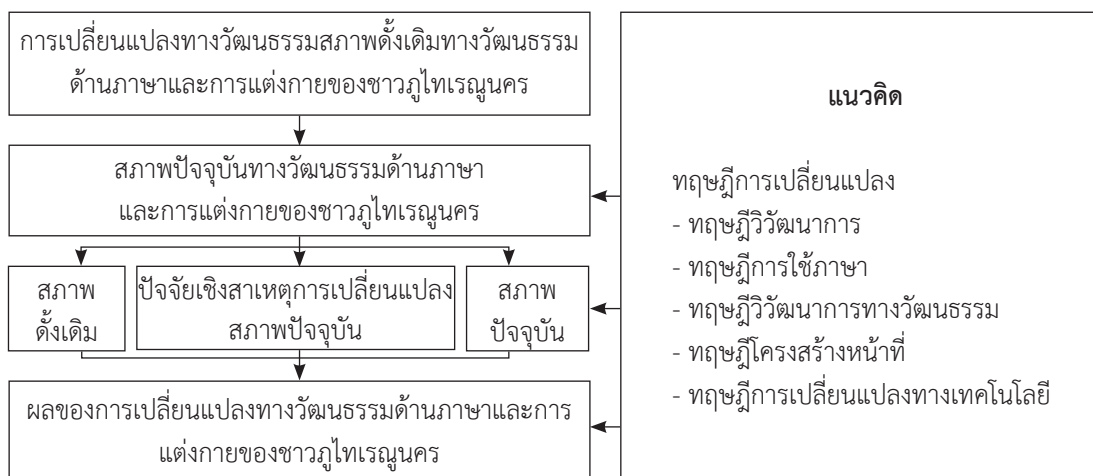
และข้อห้าม (ฮีด คลอง ข้อเคล่า) ไว้อย่างลงตัวและรักษาไว้อย่างมั่นคงแน่นแฟ้น ท่ามกลางบริบทของสังคมและวัฒนธรรมตะวันตกที่ขับเคลื่อนอยู่ตลอดเวลา โดยผูกความเชื่อเรื่องผี วิญญาณ สิ่งศักดิ์สิทธิ์เข้ามาเกี่ยวข้องเป็นการกระตุ้นให้คนในชุมชนเกิดความรักและหวงแหนในวัฒนธรรมของตน อันจะนำไปสู่ความเข้มแข็งของคนในชุมชนต่อไป

นอกจากนี้ Boonphila (2016) ศึกษาพบว่า ภูมิปัญญาด้านอาหารชนชาติพันธุ์ชาว ภูไทที่เป็นเอกลักษณ์แสดงออกถึงความเป็นอัตลักษณ์เฉพาะของชาติพันธุ์ชนชาวภูไท สามารถจำแนกประเภทอาหารพื้นบ้านท้องถิ่นได้ดังนี้ คือ (1) อาหารควา ได้แก่ ประเภทต้ม แกง/ประเภทอ่อม/ประเภทซุบ/ป่น/ประเภทลาบ/ประเภทน้ำพริก/แจ่ว และ (2) อาหารหวานหรือขนมหวาน ได้แก่ ประเภทหนึ่ง/ประเภทบวด/ประเภทน้ำกะทิ อาหารชนชาติพันธุ์ชาวภูไทที่เป็นเอกลักษณ์แสดงออกถึงความเป็นอัตลักษณ์เฉพาะของชุมชนชาวภูไท

### กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย

การเปลี่ยนแปลงทางด้านวัฒนธรรม: และการแต่งกายของชาวภูไทเรณูนคร คือ ระยะที่ 1 เริ่มปี

พ.ศ. 2513-2517 ระยะที่ 2 เริ่มปี พ.ศ. 2518-ปัจจุบัน ฐานเป็นอำเภอ/อบต./เทศบาลตำบลเรณูนคร



ภาพ 1 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย



## ระเบียบวิธีวิจัย

1. ใช้เทคนิควิจัยระเบียบวิธีวิจัยเชิงชาติพันธุ์วรรณา (ethnographic research) โดยมุ่งอธิบายและตีความข้อมูลทางสังคม เจตคติ ความเชื่อ ความรู้สึก วัฒนธรรม ภาษา และพฤติกรรมของมนุษย์ วิถีชีวิตของกลุ่มคนในสังคม โดยใช้วิธีการค้นคว้าหาข้อเท็จจริงที่มีลักษณะเป็นวิทยาศาสตร์ ซึ่งผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการเก็บข้อมูลที่เคร่งครัด เพื่อหลีกเลี่ยงอคติและให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องการวิเคราะห์ข้อมูลเน้นการพรรณนา และการวิเคราะห์ที่เน้นปัจจัยทางวัฒนธรรมและสังคมเป็นประเด็นสำคัญ 4 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเข้าสู่สนามและการกำหนดบทบาทผู้วิจัย (entry to the field and establishing the role) เป็นการสร้างความคุ้นเคยกับสถานที่ สถานการณ์ สภาพการณ์สิ่งแวดล้อม ชี้แจงแนะนำตัวเองกับสมาชิกหรือ บุคคลในสังคมนั้น และแจ้งภารกิจที่ต้องการศึกษา

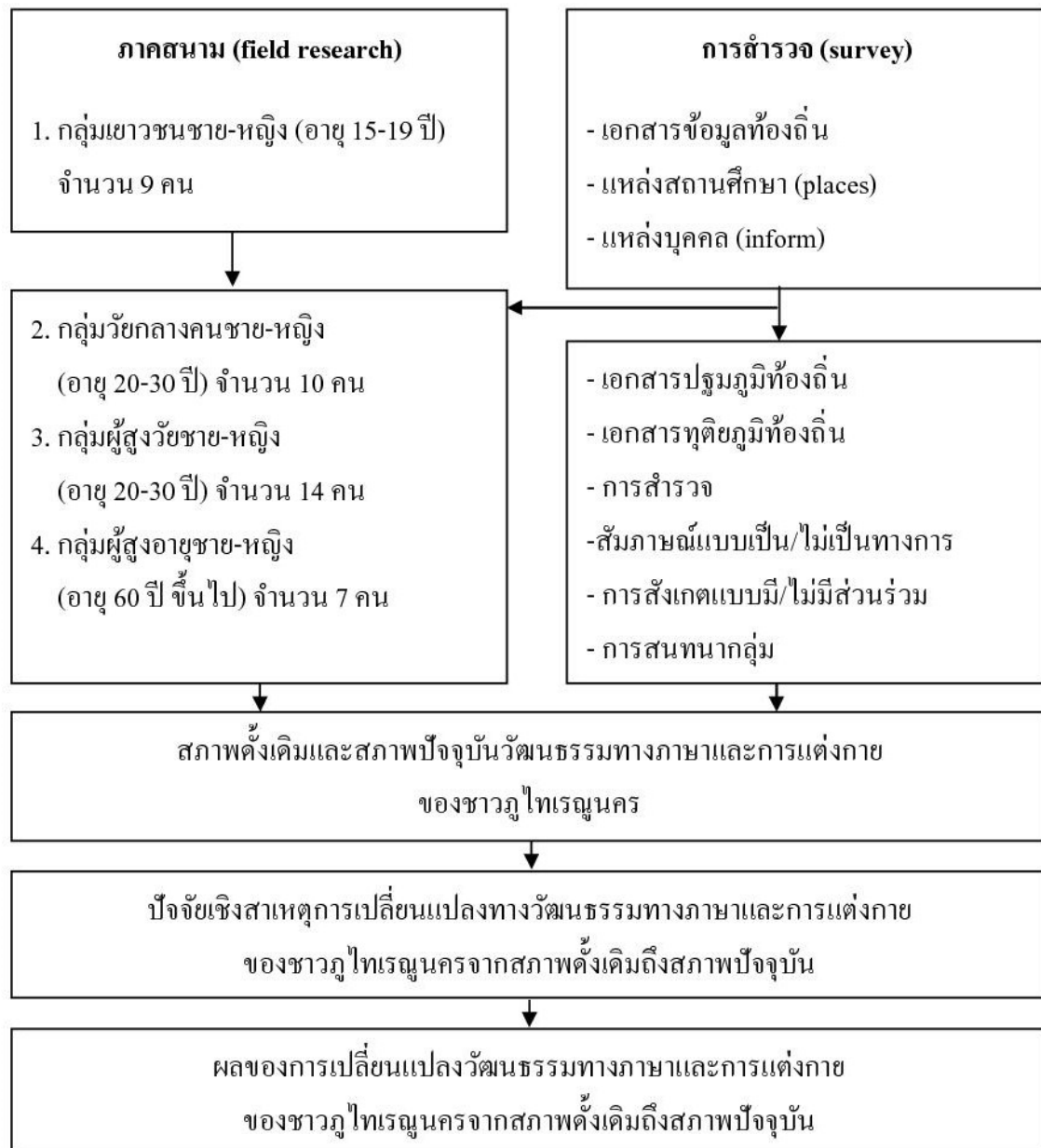
ขั้นตอนที่ 2 การเก็บรวบรวมข้อมูล (collecting Data) การสังเกต (observation) ศึกษาเชิงชาติพันธุ์วรรณา การเข้าไปอยู่ในสังคมแบบมีส่วนร่วม (participant observation) เพื่อการศึกษา วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณีความเป็นอยู่ ความเชื่อ การดำเนินชีวิตต่างๆ อย่างละเอียด พิสดาร การสัมภาษณ์

(interview) ในรูปของการสนทนา (conversation) ทั้งลักษณะเป็นทางการ (formal interview) และไม่เป็นทางการ (informal interview)

ขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูล (analysis of data) เป็นการศึกษาวิเคราะห์เอกสาร (document analysis) ซึ่งมีอยู่หลายรูปแบบนับตั้งแต่หนังสือพิมพ์ ทะเบียนประวัติ หรือนิทานพื้นบ้าน คำพังเพย คำสอน คำขวัญ เพลงกล่อมเด็ก และข้อมูลประวัติศาสตร์การบอกเล่าของผู้รู้

ขั้นตอนที่ 4 การเสนอผลสรุปการวิจัย (presenting the study) เป็นรูปแบบของการเสนอรายงานผลการวิจัย โดยต้องคำนึงถึงประเด็นสำคัญและลักษณะกลุ่มของผู้อ่าน หรือผู้ที่รับฟังรายงานการวิจัยเป็นหลัก

2. ใช้เทคนิคการเก็บข้อมูล (data gathering techniques) เป็นวิธีตามสภาพความเป็นจริง ในลักษณะที่เป็นเหตุเป็นผลกันและให้มีความรู้สึกนึกคิดของผู้วิจัยน้อยที่สุด บันทึกข้อมูลจากสนาม ที่ได้มาจากการสัมภาษณ์ผู้นำชุมชนอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ การอภิปรายแบบเจาะกลุ่ม การสังเกตแบบมีส่วนร่วมในการ สัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยการบันทึกจากความทรงจำ การเขียนจำแนกพื้นที่ศึกษา และนำเสนอผลวิจัยใช้วิธีการเชิงพรรณนาวิเคราะห์ (analysis description) ดังแสดงในภาพ 2



ภาพ 2 ขั้นตอนการวิจัย

### ผลการวิจัย

1. ภาษาและการแต่งกายของชาวภูไทเรณูนคร  
ดั้งเดิม (พ.ศ. 2513-2517) เป็นตระกูลภาษาไท-กะได  
เป็นภาษาพูดไม่มีภาษาเขียนใช้อักษรลาวบันทึก เป็น  
กลุ่มย่อยของภาษาไทดำ ส่วนใหญ่อยู่ในบริเวณจังหวัด

ภาคอีสานตอนบนส่วนการแต่งกาย ผู้ชายนุ่งผ้าเมี่ยงา  
ตาสีดำสวมเสื้อผ้าพื้นเมือง สีดำเกล้าผมมวย ผู้หญิง  
นุ่งซิ่น และสวมเสื้อตัดด้วยผ้าพื้นเมืองสีดำ

2. ภาษาและการแต่งกายของชาวภูไทเรณูนคร  
ปัจจุบัน (พ.ศ. 2518 – ปัจจุบัน) นิยมใช้ภาษาภูไท

ตรงกับความต้องการใช้คำเหมาะสมกับฐานะบุคคล และกาลเทศะ ส่วนการแต่งกาย หญิง สวมเสื้อแขน กระบอกสีครามแต่งขอบเสื้อด้วยผ้าแดง กระดุมเงิน มีสายคล้องเป็นคู่ๆ พันเอวด้วยผ้าแดง

3. กระบวนการเชิงสาเหตุการเปลี่ยนแปลงภาษา และการแต่งกายของชาวภูไทเรณูนคร (พ.ศ. 2513 – ปัจจุบัน) ภายนอกเกิดจากการไหลบ่าทางวัฒนธรรม สังคม เศรษฐกิจ การเมือง ประวัติศาสตร์ และสื่อต่างๆ ส่วนภายในเกิดจากชาวภูไทต้องการเปลี่ยนแปลงด้าน ภาษาในชุมชนของชาวภูไท มีลักษณะของการออกเสียง คำศัพท์ รูปแบบ และลักษณะอื่นๆ ที่เปลี่ยนไปตาม กาลเวลาเกิดจากบุคคลที่ใช้ภาษาต้องการตอบสนอง ต่อสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมือง

## การอภิปรายผล

1. ภาษาภูไทดั้งเดิมอาจจำแนกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1 ลักษณะทั่วไปในชุมชนและสังคมของชาว ภูไทเรณูนครได้แก่ ภาษาภูไท เป็นเอกลักษณ์ ที่สำคัญ อย่างหนึ่งของคนภูไทที่รักษาภาษาดั้งเดิมไว้นับเป็น เวลาหลายร้อยปี แต่ปัจจุบันนี้ ภาษาภูไทค่อยๆ เปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา ทำให้ภาษาภูไทแท้ ดั้งเดิมถูกทิ้งและเลือนหายไปกลายเป็นคำใหม่การ เปลี่ยนแปลงที่ใช้ดั้งเดิมเป็นภาษาในตระกูลภาษา ไท-กะได ไม่มีภาษาเขียนแต่มีผู้พูดจำนวนไม่น้อย กระจัดกระจายในภูมิภาคต่างๆ ของไทย และลาวผู้พูด ภาษาภูไทมีถิ่นที่อยู่ดั้งเดิมจัดให้ภาษาภูไทเป็นกลุ่มย่อย ของภาษาไทดำ ในประเทศไทยส่วนใหญ่อยู่ในบริเวณ จังหวัดภาคอีสานตอนบน

1.2 การใช้ภาษาภูไทดั้งเดิมเฉพาะในชุมชน และสังคมของชาวภูไทเรณูนคร นิยมใช้ภาษาภูไท ดั้งเดิมล้วนๆ เฉพาะในพิธีกรรมต่างๆ ที่เป็นความเชื่อ ของชนเผ่าภูไท เช่น การเหยา ถือว่าเป็นพิธีกรรมหนึ่ง ที่ชาวภูไทใช้ในการดูแลรักษาสุขภาพของตนเอง และ

ยังดำรงอยู่มาจนถึงทุกวันนี้สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับ ภาษาถิ่นของ Thongchouy (1991) อธิบายว่า เป็น เอกลักษณะที่สำคัญของท้องถิ่น โดยจะมีความโดดเด่น ของภาษาที่ใช้ ในการสื่อสาร ภาษาถิ่นเป็นภาษาย่อย ที่เกิดจากการแปรของภาษาใดภาษาหนึ่ง ใช้ในการการ ติดต่อกันระหว่างผู้ที่พูดภาษาเดียวกัน แต่ละถิ่นฟังกัน รู้เรื่อง และสอดคล้องกับ ทฤษฎีพัฒนาการทางภาษา (theories of language development) ทฤษฎีความ ฟังพอใจแห่งตน (the autism theory) ทฤษฎีนี้ถือว่า เป็นการเรียนรู้การพูดของเด็กเกิดจากการเรียนเสียงอัน เนื่องมาจากการฟังพอใจที่จะได้ทำเช่นนั้น

2. ผ้าขึ้นวัฒนธรรมของกลุ่มภูไทที่เด่นชัด คือ การ ทอผ้าขึ้นห่มตีนตอเป็นผืนเดียวกับผ้าผืน เช่น ตีนตอ ขนาดเล็ก กว้าง 4 ถึง 5 นิ้ว (มือ) ที่เรียกว่า ตีนเต้าะ เป็นที่นิยมในหมู่ภูไท ทอเป็นห่มสาด มีหม้อย้อมคราม จนเป็นสีครามเกือบเป็นสีดำ แต่ชาวบ้านเรียกว่า ผ้าดำ หรือซิ่นดำ ลักษณะเด่นของซิ่นห่มชาวภูไท คือการทอ และลวดลาย เช่น ทอเป็นลายขนาดเล็กๆ มีลายอื่นๆ เช่น หมีปลา หมีตุ้ม หมีกระจิง หมี ซ้อทำเป็นหมีคั่น มิได้ทอเป็นหมีทั้งผืน แต่หากมีลายต่างๆ มากักใช้เครือ หูกฝ้ายสีเปลือกอ้อย นอกจากนี้ยังพบผ้ามัดหมี่ฝ้ายขาว สลับดำในกลุ่มผู้ไทย เสื้อ นิยมทำเป็นเสื้อแขนกระบอก สามส่วนติดกระดุมธรรมดา กระดุมเงิน หรือเหรียญ สดางค์ เช่น เหรียญสดางค์ห้า สดางค์สิบ มาติดเรียงเป็น แถว นิยมใช้เป็นผ้าย้อม ครามเข้มใน ราว พ.ศ. 2480 โดยมีผู้นำผ้าขลิบแดงติดชายเสื้อ สอดคล้องกับแนวคิด เกี่ยวกับวัฒนธรรมการแต่งกายของชาวภูไทเรณูนคร ผู้หญิง นิยมนุ่งผ้าซิ่นที่ทำจากผ้า ซึ่งลักษณะเด่นของ ซิ่นภูไท คือ การทอและลวดลายเช่น ทอเป็นลายนาค เล็กๆ นอกจากนี้ มีลายอื่นๆ เช่น หมีปลา หมีกระจิง หมีซ้อ หมีซ้อ ทำเป็นหมีคั่นหรือหมีลวด ต่อด้วยหัว ซิ่นและตีนซิ่นทั้งซิดและจก นอกจากนี้ยังพบผ้ามัดหมี่ ฝ้ายสีขาวสลับดำย้อมใบครามหรือมะเกลือสีดำ เย็บต่อ ด้วยหัวซิ่นตีนซิ่นผ้าซิ่นจกทั้งผืนของชาวภูไทในแขวง

สะพานเขต สป.ลาว มักสวมเสื้อแขนกระบอก คอตั้ง  
แบบเสื้อคอจีน ติดกระดุมกะลากระดุมเงิน หรือเหรียญ  
สตางค์ เช่น เหรียญสตางค์ห้า สตางค์สิบ มาติดเรียง  
เป็นแถว ตัวเสื้อนิยมใช้ผ้าย้อมครามเข้มหรือสีดำ บาง  
ท้องถิ่นนิยมตกแต่งสาบเสื้อด้วยผ้าลวดลายต่างๆ ตกแต่ง  
ไว้อย่างสวยงาม นิยมสวมเครื่องประดับที่ทำด้วยเงิน  
หรือทอง หญิงภูไททุกคนไม่ว่าสาวหรือแก่ไว้ผมยาว  
เกล้ามวยสูง มีปิ่นหรือลูกประคำประดับที่มวยผม คั่นไว้  
สีที่นิยมคือ สีเขียว สีน้ำเงิน สีแดง สีม่วง ฟัน

### ข้อเสนอแนะ

1. ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์  
ในเชิงวิชาการ เช่น ใช้เป็นข้อมูลประกอบการเรียนการ  
สอนหรือใช้เป็นข้อมูลในการวิจัย ต่อไป
2. ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์  
ในเชิงปฏิบัติการ เช่น ใช้เป็นข้อมูลด้านการบริหารงาน  
ที่เกี่ยวข้องกับการปกครอง วัฒนธรรม สังคม และการ  
อยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข

## References

- Athikhomnantha, P. (2000). *Social and cultural change* (9<sup>th</sup> ed.). Bangkok: Ramkhamhaeng University Press. [In Thai]
- Barnett, H. G. (1953). *Innovation: The basis of cultural change*. New York: McGraw-Hill.
- Benedict, R. (1934). *Patterns of culture*. New York: Houghton Mifflin.
- Boonphila, N. (2016). Phu Tai wisdom cultural cuisine in Udon Thani Province. *Journal of Community Development and Life Quality*, 4(2), 224-234. [In Thai]
- Darwin, C. (1859). *On the origin of species*. New York: New York University Press.
- Friedl, J. (1981). *The human portrait: Introduction to cultural anthropology*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Gumperz, J. J., & Hymes, D. (1972). *Directions in sociolinguistics: The Ethnography of communication*. Oxford, England: Basil Blackwell.
- Scupin, R., & De Corse, C. R. (2004). *Anthropology: A global perspective* (5<sup>th</sup> ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Steward, J. H. (1955). *Theory of culture change; The methodology of multilinear evolution*. Champaign, IL: University of Illinois Press
- Theerasasawat, S., & Upaan, N. (1995). *The change in way of Esarn family and community: A Phuthai case*. Khon Kean: Khon Kean University, Faculty of Humanities and Social Sciences. [In Thai]
- Thongchouy, C. (1991). *Languages and dialects (focusing on the southern region)*. Bangkok: Odian Store. [In Thai]
- Treeaekanukul, L. (2006). *Adaptation to Thai culture and the effects of restrictions on rights on the quality of life of Tai Yai without Thai nationality in Chiang Rai Province*. Ph.D. Dissertation of Sociology, Ramkhamhaeng University. [In Thai]

## ความขัดแย้งด้านสิ่งแวดล้อมจากโครงการพัฒนาขนาดใหญ่ในประเทศไทย กรณีศึกษา โครงการขยายกำลังผลิตโรงไฟฟ้าถ่านหินกระบี่

สวัสด์ สัตพรพันธ์<sup>1</sup> จุฑารัตน์ ชมพันธ์<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสาเหตุความขัดแย้งด้านสิ่งแวดล้อม กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน และเสนอแนวทางการส่งเสริมและสนับสนุนกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการความขัดแย้งด้านสิ่งแวดล้อมของโครงการขยายกำลังผลิตโรงไฟฟ้าถ่านหินกระบี่ โดยการวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในจังหวัดกระบี่ร่วมกับการศึกษาเอกสาร

ผลการศึกษา พบว่า สาเหตุความขัดแย้งด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นมาจากความขัดแย้งด้านข้อมูล ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ ความขัดแย้งด้านโครงสร้าง และความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ สำหรับกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนนั้น ประชาชนส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้หลากหลายช่องทาง แต่ข้อมูลที่ประชาชนได้รับจากผู้พัฒนาโครงการยังไม่ถูกต้อง ชัดเจน และเพียงพอต่อความต้องการ ส่งผลให้โครงการขาดความน่าเชื่อถือ นอกจากนี้ยังไม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการ ทั้งนี้ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ในระดับปรึกษาหารือ โดยประชาชนส่วนใหญ่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อสาธารณชนในการจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นที่เกิดขึ้น ส่วนแนวทางการส่งเสริมและสนับสนุนกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการความขัดแย้งด้านสิ่งแวดล้อมสำหรับภาครัฐนั้น ควรมีการพิจารณาปรับปรุงกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการมีส่วนร่วมของประชาชนที่แท้จริง นอกจากนี้ยังต้องพัฒนาระบบข้อมูลทางด้านสาธารณสุขให้มีความเชื่อมโยงกัน และให้ความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ประชาชนในพื้นที่ในเรื่องที่ประชาชนต้องการทราบ สำหรับผู้พัฒนาโครงการควรจัดตั้งกองทุนการวิเคราะห์ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พร้อมทั้งเปิดเผยข้อมูลโครงการให้กับผู้ที่มีส่วนได้เสียได้รับทราบข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และเพียงพอต่อความต้องการ และควรเปิดโอกาสให้หน่วยงานภายนอกเข้ามาตรวจสอบและติดตามการดำเนินงานได้ ส่วนประชาชนก็ควรที่จะต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม โดยนำสิ่งใกล้ตัวมาใช้เป็นสื่อในการเรียนรู้ และตระหนักถึงสิทธิและหน้าที่ของตนเองในการเข้าร่วมกระบวนการมีส่วนร่วมของโครงการพัฒนาต่างๆ

**คำสำคัญ:** ความขัดแย้งด้านสิ่งแวดล้อม; การมีส่วนร่วมของประชาชน; โรงไฟฟ้าถ่านหินกระบี่

**ประเภทบทความ:** บทความวิจัย

<sup>1</sup> คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

118 ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240, ประเทศไทย

อีเมล: tatonsawat@gmail.com

<sup>2</sup> คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์



# Environmental conflicts from mega development projects in Thailand: A Case Study of Krabi Coal-fired Power Plant Expansion Project

Sawat Sattapornpan<sup>1</sup> Chutarat Chompunth<sup>2</sup>

## Abstract

This research aims to study the causes of environmental conflicts and the process of public participation and propose ways to promote and support the process of public participation in environmental conflict management of Krabi coal-fired power plant's expansion project. The data were gathered through semi-structured interviews with stakeholders in Krabi province and the use of public records.

The study revealed that the environmental conflicts were caused by data conflicts, conflicts of interest, structural conflicts and relationship conflicts. For the public participation process, it was found that although most people had access to a variety of information channels, they tended to receive inaccurate, unclear and insufficient details, resulting in the project's lack of credibility. Also, the public was not given the opportunity to take part in making decisions from the beginning of the process because their participation mostly remained at the consultation level and merely involved public comment in a forum. The study also offers recommendations for the state and people sectors. For the state sector, in order to promote and support the process of public participation in managing environmental conflicts, consideration should be given to the amendment of relevant laws. Public health information systems should also be improved to provide people with a better understanding of health topics that are particularly important to them. In addition, project developers should establish funds for environmental and health impact assessments, while giving stakeholders accurate, clear and adequate information and allowing external agencies to examine and observe operations. Meanwhile, people should also learn to use things around them as their knowledge sources and be aware of their rights and responsibilities in participating in various development processes.

**Keywords:** Environmental Conflict; Public Participation; Krabi Coal-Fired Power Plant

Type of Article: Research Article

<sup>1</sup> Graduate School of Environmental Development Administration, National Institute of Development Administration  
118 Moo 3, Serithai Road, Klong-Chan, Bangkok, Bangkok 10240, Thailand  
Email: tatonsawat@gmail.com

<sup>2</sup> Graduate School of Environmental Development Administration, National Institute of Development Administration

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โครงการพัฒนาขนาดใหญ่หลายโครงการที่เกิดขึ้นในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนกิจกรรมการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและการอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตของประชาชน ซึ่งมีการนำทรัพยากรมาใช้ประโยชน์โดยไม่มีการวางแผนการจัดการที่เหมาะสม ส่งผลให้ทรัพยากรธรรมชาติที่เหลืออยู่มีสภาพเสื่อมโทรมลง อีกทั้งกระบวนการตัดสินใจโครงการพัฒนาส่วนใหญ่ยังมีรูปแบบจากบนลงสู่ล่าง จึงเกิดการละเลยการพิจารณาผลกระทบที่เกิดขึ้นกับมิติต่างๆ ของสังคมอย่างละเอียดรอบคอบ รวมถึงขาดการบริหารจัดการที่เข้าใจถึงความต้องการของผู้ที่อาจได้รับผลกระทบอย่างแท้จริง

จากกระบวนการตัดสินใจโครงการพัฒนาดังกล่าวนำมาซึ่งปัญหาความขัดแย้งทางด้านสิ่งแวดล้อมและปัญหาความขัดแย้งระหว่างผู้เสนอโครงการพัฒนาทั้งนี้ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นมีสาเหตุมาจากกระบวนการตัดสินใจในการเสนอและดำเนินการโครงการพัฒนาที่ขาดกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ของโครงการอย่างแท้จริง ซึ่งในบริบทของประเทศไทยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปี พ.ศ. 2550 ได้ระบุแนวทางของกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้หลายมาตรา เช่น มาตรา 67 ระบุว่า ต้องให้สิทธิแก่ประชาชนที่จะเข้ามามีส่วนร่วมกับภาครัฐและชุมชนในการอนุรักษ์ บำรุงรักษา และการได้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและหลากหลายทางชีวภาพ รวมทั้งการคุ้มครอง ส่งเสริม และรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างปกติและต่อเนื่องในสิ่งแวดล้อมที่จะไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพอนามัย สวัสดิภาพ หรือคุณภาพชีวิตของตน (Chompunth, 2013) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง มาตรา 67 วรรค 2 ที่ได้ให้สิทธิแก่ประชาชนในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจโครงการ โดยระบุไว้ว่า “การดำเนินโครงการหรือกิจกรรมที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อ

ชุมชนอย่างรุนแรงทั้งทางด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อม ทรัพยากรธรรมชาติ และสุขภาพ จะกระทำมิได้ เว้นแต่จะได้ศึกษาและประเมินผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของประชาชนในชุมชน และจัดให้มีการระดมการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียก่อน รวมทั้งได้ให้องค์การอิสระซึ่งประกอบด้วยผู้แทนองค์การเอกชนด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และผู้แทนสถาบันอุดมศึกษาที่จัดการการศึกษาด้านสิ่งแวดล้อมหรือทรัพยากรธรรมชาติหรือด้านสุขภาพ ให้ความเห็นประกอบก่อนมีการดำเนินการดังกล่าว” ซึ่งจากสาระสำคัญข้างต้น ส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐให้ความสำคัญกับการให้สิทธิแก่ประชาชนในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจโครงการพัฒนาต่างๆ มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากการมีส่วนร่วมของประชาชนมีความสำคัญอย่างยิ่งในการที่จะทำให้เกิด หรือไม่ให้เกิด หรือลดความขัดแย้งทางด้านสิ่งแวดล้อมได้

โครงการขยายกำลังผลิตโรงไฟฟ้าถ่านหินกระบี่เป็นโครงการของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ซึ่งตั้งอยู่บริเวณพื้นที่ตำบลคลองขนาน อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่ เป็นโรงไฟฟ้าที่มีขนาดกำลังผลิตติดตั้งประมาณ 870 เมกะวัตต์ และขนาดกำลังผลิตสุทธิประมาณ 800 เมกะวัตต์ โดยมีการใช้ถ่านหินนำเข้าเป็นเชื้อเพลิงในการผลิต โครงการดังกล่าวถือเป็นโครงการพัฒนาของภาครัฐที่ก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้งด้านสิ่งแวดล้อมให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดความไม่โปร่งใสในกระบวนการจัดทำรายงานการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมและผลกระทบทางสุขภาพอีกด้วย จากปัญหาความขัดแย้งระหว่างผู้พัฒนาโครงการกับประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ จึงส่งผลนำไปสู่การคัดค้านการก่อสร้างโครงการขยายกำลังผลิตของโรงไฟฟ้าถ่านหินกระบี่จากประชาชนในพื้นที่กลุ่มต่างๆ ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าโครงการขยายกำลังผลิตโรงไฟฟ้าถ่านหินกระบี่เป็นโครงการพัฒนาที่ไม่ได้ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วม

ของประชาชน จึงเกิดปัญหาความขัดแย้งทางด้านสิ่งแวดล้อมซึ่งส่งผลให้โครงการพัฒนาดังกล่าวไม่ประสบผลสำเร็จ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการความขัดแย้งด้านสิ่งแวดล้อมของโครงการขยายกำลังผลิตโรงไฟฟ้าถ่านหินกระบี่ ทั้งนี้เพื่อที่จะนำรูปแบบกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ตลอดจนปัจจัยความสำเร็จต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากโครงการขยายกำลังผลิตโรงไฟฟ้าถ่านหินกระบี่ไปประยุกต์ใช้กับโครงการพัฒนาอื่นๆ ที่มีบริบทใกล้เคียงกันให้ประสบความสำเร็จต่อไปได้อีกด้วย

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาสาเหตุความขัดแย้งด้านสิ่งแวดล้อม กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน และเสนอแนวทางการส่งเสริมและสนับสนุนกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการความขัดแย้งด้านสิ่งแวดล้อมของโครงการขยายกำลังผลิตโรงไฟฟ้าถ่านหินกระบี่

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ทฤษฎี แนวคิดความขัดแย้งด้านสิ่งแวดล้อม และแนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยผู้วิจัยสังเคราะห์และนำเสนอหลักการสำคัญที่ทำให้กระบวนการมีส่วนร่วมประสบผลสำเร็จ ประกอบด้วย (1) การเริ่มต้นเร็ว โดยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนจะต้องเริ่มต้นตั้งแต่ระยะแรกของโครงการ (2) ความครอบคลุม ผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยผู้ใดที่ได้รับผลกระทบ ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อมควรมีโอกาสเข้าสู่กระบวนการมีส่วนร่วม (3) ความจริงใจ ผู้พัฒนาโครงการต้องมีการจัดกระบวนการอย่างจริงใจ เปิดเผย ปราศจากอคติ รวมทั้งมีการสื่อสารแบบสองทาง (4) วิธีการที่เหมาะสม มีการเลือกเทคนิคหรือรูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนที่เหมาะสม (5) ทรัพยากร ทั้งบุคลากรและ

งบประมาณต้องมีความเพียงพอและเหมาะสม (6) ความเพียงพอและการเข้าถึงข้อมูล ผู้พัฒนาโครงการและหน่วยงานภาครัฐต้องนำเสนอข้อมูลให้ผู้มีส่วนได้เสียได้รับทราบอย่างทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการ และ (7) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องให้ความรู้เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ประชาชนต้องพยายามศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับประเด็นดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ

### ประโยชน์ที่ได้รับการวิจัย

ทำให้ทราบสาเหตุความขัดแย้งด้านสิ่งแวดล้อม กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน และสามารถเสนอแนวทางการส่งเสริมและสนับสนุนกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการความขัดแย้งด้านสิ่งแวดล้อมของโครงการขยายกำลังผลิตโรงไฟฟ้าถ่านหินกระบี่ได้

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการความขัดแย้งด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งสามารถสรุปแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องได้ ดังนี้

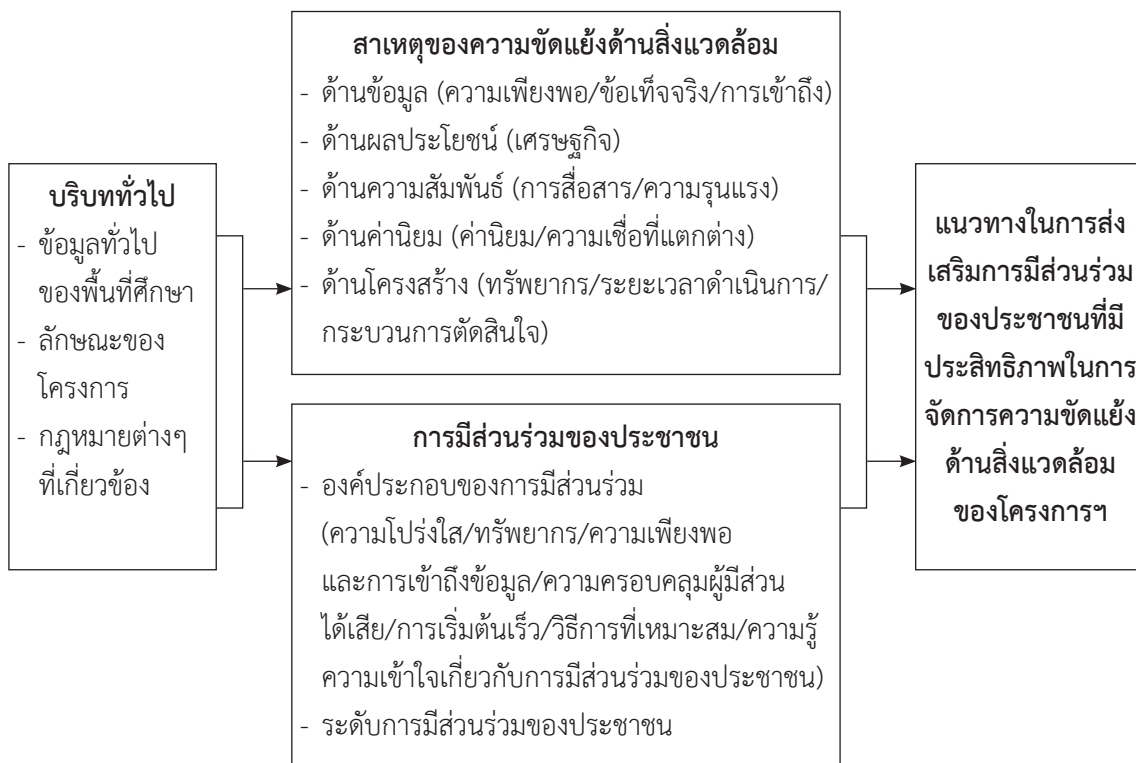
1. ความขัดแย้งด้านสิ่งแวดล้อม มีลักษณะที่คล้ายกับความขัดแย้งในรูปแบบต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม อาทิ การที่ทรัพยากรมีอยู่อย่างจำกัดจึงทำให้ไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้ของประชากรที่เพิ่มมากขึ้น อีกทั้งการสื่อสารข้อมูลระหว่างคู่ขัดแย้งที่ส่วนใหญ่บุคคลต่างๆ จะรับรู้ข้อเท็จจริงในฝ่ายของตนเองมากกว่าข้อเท็จจริงของฝ่ายตรงข้าม รวมถึงลักษณะนิสัยที่ต่างกันระหว่างบุคคลสามารถที่จะทำให้เกิดปัญหาความขัดแย้งขึ้นได้ นอกเหนือจากลักษณะทั่วไปที่มีร่วมกันกับความขัดแย้งประเภทอื่นๆ แล้ว ความขัดแย้งด้านสิ่งแวดล้อมยังมีลักษณะพิเศษอื่นๆ ที่ต่างจากความขัดแย้งทั่วไป อาทิ ค่านิยมหรือความรู้สึกทางศีลธรรมพื้นฐาน

ของประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์ทรัพยากร ระยะเวลาของความขัดแย้ง ซึ่งครอบคลุมระยะเวลาที่ยาวนาน ความไม่สมดุลอย่างมากของอำนาจคู่ขัดแย้ง ความซับซ้อนของประเด็นความขัดแย้ง ปัญหาการแบ่งปันผลประโยชน์จำนวนมาก ตลอดจนการคุกคามต่อเอกลักษณ์เฉพาะของบุคคล เป็นต้น ซึ่งสามารถสรุปสาเหตุของความขัดแย้งได้เป็น 5 สาเหตุ คือ (1) ความขัดแย้งด้านข้อมูล ซึ่งอาจมาจากข้อมูลที่น้อยไป มากเกินไป การแปลผลและวิเคราะห์ข้อมูลที่ผิดพลาด (2) ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ เป็นเหตุผลของการแย่งชิงผลประโยชน์ในสิ่งที่ดูเหมือนมีหรือไม่มีเพียงพอ ซึ่งเป็นเรื่องของเนื้อหา กระบวนการ และจิตวิทยา (3) ความขัดแย้งด้านโครงสร้าง เป็นเรื่องของอำนาจ รวมถึงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ บทบาทหน้าที่ ลักษณะทางภูมิศาสตร์ ตลอดจนระยะเวลาและระบบ (4) ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ เป็นปัญหาเกี่ยวกับบุคลิกภาพ พฤติกรรมต่างๆ ในอดีต อารมณ์ที่รุนแรง ความเข้าใจผิด และการสื่อสารที่บกพร่อง และ (5) ความขัดแย้งด้านค่านิยม เป็นปัญหาของระบบคติความเชื่อ ความแตกต่างของค่านิยมประเพณีในแต่ละพื้นที่ (Wattanasap, 2007)

2. การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง กระบวนการซึ่งประชาชนมีโอกาสแสดงทรรศนะ เพื่อแสวงหาทางเลือกและการตัดสินใจต่างๆ เกี่ยวกับ

โครงการที่เหมาะสมและเป็นที่ยอมรับร่วมกัน โดยทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องควรได้เข้าร่วมตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงการติดตามและประเมินผล เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และการเรียนรู้ร่วมกันด้วยการสื่อสารสองทาง Leepagorn (2011) ได้แบ่งระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนออกเป็น 7 ระดับ คือ (1) ระดับการให้ข้อมูล เป็นระดับของการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้พัฒนาโครงการกับประชาชนเพื่อให้ข้อมูล แต่ไม่เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น (2) ระดับการเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน เป็นระดับที่ผู้วางแผนโครงการเชิญชวนให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นเพื่อให้ได้ข้อมูลมากขึ้น (3) ระดับการปรึกษาหารือ เป็นระดับที่มีการเจรจากันอย่างเป็นทางการระหว่างผู้วางแผนโครงการและประชาชน เพื่อประเมินความก้าวหน้าหรือระบุประเด็นข้อสงสัย (4) ระดับการวางแผนร่วมกัน เป็นระดับที่มีการมีส่วนร่วม มีขอบเขตที่กว้างมากขึ้น มีความรับผิดชอบร่วมกันในการวางแผนเตรียมโครงการและผลที่จะเกิดขึ้น (5) ระดับการร่วมปฏิบัติ เป็นระดับที่ผู้รับผิดชอบโครงการกับประชาชนร่วมกันดำเนินโครงการเพื่อให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ (6) ระดับการร่วมติดตามตรวจสอบประเมินผล เป็นระดับที่ผู้เกี่ยวข้องหรือได้รับผลกระทบสามารถมาติดตามการดำเนินกิจกรรมได้ และ (7) ระดับการควบคุมโดยประชาชน เป็นระดับสูงสุดเพื่อแก้ปัญหาข้อขัดแย้งที่มีอยู่ทั้งหมด

## กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย

## ระเบียบวิธีวิจัย

การเก็บข้อมูล สำหรับวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้ คือ การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (semi-structured interviews) โดยทำการสัมภาษณ์ ผู้ที่มีส่วนได้เสียจากโครงการ โดยมีเทคนิคที่ใช้ในการ เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก 2 วิธี คือ

1. เทคนิคการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive selection) จะใช้กับกลุ่มหน่วยงานราชการส่วน ท้องถิ่น กลุ่มหน่วยงานราชการส่วนกลาง กลุ่มผู้พัฒนา โครงการ และกลุ่มนักวิชาการ/องค์กรพัฒนาเอกชน ด้านสิ่งแวดล้อม และอื่นๆ

2. เทคนิคลูกบอลหิมะ (snowball technique) ซึ่งจะใช้กับกลุ่มผู้นำชุมชนและประชาชนที่ได้รับผล กระทบจากโครงการ โดยจะเริ่มจากการสัมภาษณ์ผู้นำ

ชุมชนที่ได้ทำความรู้จักเริ่มแรก และทำการสอบถามถึง บุคคลอื่นที่สามารถให้ข้อมูลได้ต่อไปเรื่อยๆ ทั้งนี้ก่อนที่ จะนำแบบสัมภาษณ์ไปใช้นั้น ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์ เนื้อหา (content analysis) ร่วมกับการวิเคราะห์ แบบสามเส้า (triangulation) ก่อนนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เมื่อได้ข้อมูลครบตามที่ กำหนดไว้ จึงนำข้อมูลต่างๆ ที่ได้มาวิเคราะห์สรุปเป็น ผลการศึกษา

กลุ่มเป้าหมายและผู้ให้ข้อมูลหลัก (key informants) ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและเป็นผู้ที่มีส่วนได้เสียจาก การจัดตั้งโครงการขยายกำลังผลิตโรงไฟฟ้าถ่านหิน กระบี่ ซึ่งประกอบด้วย (1) ผู้นำชุมชนและประชาชนที่ ได้รับผลกระทบจากโครงการ (2) เจ้าหน้าที่หน่วยงาน ราชการส่วนท้องถิ่น (3) เจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการ

ส่วนกลาง (4) ผู้พัฒนาโครงการ และ (5) นักวิชาการ/องค์กรพัฒนาเอกชนด้านสิ่งแวดล้อม และอื่นๆ รวมผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งสิ้นจำนวน 30 คน

## ผลการวิจัย

สาเหตุความขัดแย้งด้านสิ่งแวดล้อมของโครงการจากการศึกษาข้อมูลเอกสารและการสัมภาษณ์ พบว่าสาเหตุของความขัดแย้งด้านสิ่งแวดล้อม มี 5 สาเหตุ คือ

1. ความขัดแย้งด้านข้อมูล พบว่า ความพอเพียงของข้อมูลที่ประชาชนได้รับเกี่ยวกับโครงการยังไม่เหมาะสม ข้อมูลที่ผู้พัฒนาโครงการเปิดเผยและนำเสนอให้ประชาชนนั้น ไม่ได้เป็นสิ่งที่ประชาชนต้องการทราบ แต่เป็นเพียงการนำเสนอข้อมูลด้านบวกของโครงการให้ประชาชนรับทราบเท่านั้นดังที่เจ้าหน้าที่สาธารณสุขจังหวัดกระบี่ คนที่ 1 กล่าวว่า “เขายังให้ข้อมูลที่ไม่ครอบคลุม มักจะพูดแต่ในทางบวกของโครงการ แต่ไม่พูดในทางลบและมาตรการควบคุม” สำหรับข้อเท็จจริงของข้อมูล ผู้พัฒนาโครงการยังให้ข้อมูลที่มิถูกต้องแก่ผู้มีส่วนได้เสีย ส่วนการเข้าถึงข้อมูลนั้น ประชาชนส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงข้อมูลโครงการได้จากช่องทางต่างๆ ที่ผู้พัฒนาโครงการได้จัดสรรไว้ แต่ยังมีประชาชนบางส่วนที่ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลของโครงการได้ตามวิธีข้างต้น ส่งผลให้ต้องไปศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง ทั้งนี้การที่ประชาชนเข้าถึงข้อมูลที่แตกต่างกันอาจนำมาซึ่งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในพื้นที่ได้ ดังที่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขนาน กล่าวว่า “ข้อมูลก็ได้รับไม่พอ ไม่เพียงพอ ชาวบ้านต้องไปหาข้อมูลเอง จาก NGO บ้าง หน่วยงานรัฐ บ้าง เขาอาจได้ข้อมูลด้านเดียวที่เป็นลบ ส่งผลให้เขาติดภาพการคัดค้านไปก็น่าจะเป็นได้”

2. ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ พบว่า หากมีการดำเนินการโครงการอาจมีผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจเกิดขึ้น อาทิ มีการจัดตั้งกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่โดยรอบโรงไฟฟ้า ตลอดจนอาจมีผลต่อ

ผลิตภัณฑ์มวลรวมของจังหวัดที่เพิ่มสูงขึ้นอีกด้วย ทั้งนี้ย่อมมีผู้ที่ได้รับประโยชน์และผู้ที่เสียประโยชน์ หากผู้ที่ได้รับประโยชน์และผู้ที่เสียประโยชน์นำประโยชน์ส่วนตนเป็นที่ตั้ง ก็จะมีผลให้เกิดความขัดแย้งเกิดขึ้นในพื้นที่ได้ ดังที่ เจ้าหน้าที่สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กล่าวว่า “ความขัดแย้งส่วนใหญ่ มาจากเรื่องผลประโยชน์ คือ ผลประโยชน์ของตัวเอง กับผลประโยชน์ส่วนรวม ถ้าเอาผลประโยชน์ตัวเองเป็นที่ตั้งก็จะมีปัญหา”

3. ความขัดแย้งด้านโครงสร้าง พบว่า ทรัพยากรในชุมชนเกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางลบ ระบบนิเวศถูกทำลาย ทำให้เกิดการแย่งชิงทรัพยากรภายในพื้นที่แม้ว่าระยะเวลาในการประชาสัมพันธ์โครงการในทางทฤษฎีแล้วถือว่ามีความเหมาะสม โดยประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าอย่างน้อย 1 เดือน แต่ยังมีประชาชนบางส่วนมองว่าระยะเวลาดังกล่าวน้อยเกินไป ดังที่ กำนันตำบลปากส้าย กล่าวว่า “ชาวบ้านได้รับข้อมูลข่าวสารในช่วงเวลาที่น้อยเกินไป กระชั้นชิดมาก ข้อมูลมาถึงช้าเกินไป ประชาชนบางส่วนก็ไม่ได้รับทราบข้อมูล ส่งผลให้ไม่มีเวลาในการตัดสินใจเข้าร่วมในเวทีต่างๆ” สำหรับกระบวนการตัดสินใจโครงการมีรูปแบบบนลงล่าง ภาครัฐและผู้พัฒนาโครงการเป็นผู้ตัดสินใจให้มีการดำเนินการโครงการ ซึ่งขัดกับความต้องการของประชาชนที่ต้องการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจโครงการด้วย

4. ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ พบว่า ผู้พัฒนาโครงการจะต้องสื่อสารด้วยข้อมูลและวิธีการที่ถูกต้องด้วยการใช้ภาษาที่เข้าใจกันได้ทั้งสองฝ่าย และเป็นการสื่อสารสองทาง ส่วนความรุนแรงที่เกิดขึ้นมีไม่มาก มักเกิดจากการใช้อารมณ์แสดงออกมากเกินไป รวมถึงการเข้ามาของกลุ่ม NGO ต่างๆ ที่ต่อต้านโครงการอย่างสุดโต่ง ทำให้ประชาชนเกิดทัศนคติทางลบต่อโครงการนำมาซึ่งปัญหาความขัดแย้ง ดังที่ประชาชนตำบลคลองขนาน คนที่ 6 กล่าวว่า “NGO มีส่วนสำคัญอย่างยิ่ง



ที่ไปสร้างอคติในใจของชาวบ้าน NGO จะเข้ามาให้ข้อมูล ซึ่งอาจจะเป็นข้อมูลในด้านลบ ด้านเดียว คัดค้านแบบสุดโต่ง มันก็เป็นเหตุผลหนึ่งในการชักนำได้”

5. สำหรับความขัดแย้งด้านค่านิยม พบว่า ค่านิยมและความเชื่อที่แต่ละบุคคลที่มีความแตกต่างกันทั้งในด้านของเชื้อชาติ การนับถือศาสนา วัฒนธรรม ไม่มีผลต่อความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในพื้นที่ ดังที่ เจ้าหน้าที่สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กล่าวว่า “ปัจจัยทางด้านค่านิยม และความเชื่อที่แตกต่างกันของคนในพื้นที่ไม่น่าจะเกี่ยวข้องกับปัญหาความขัดแย้ง เนื่องจากผู้คนส่วนใหญ่ก็เป็นญาติพี่น้องกันเองทั้งนั้น” สอดคล้องกับประชาชนตำบลคลองขนาน คนที่ 2 ที่ได้กล่าวว่า “ไม่น่าจะมีผลนะส่วนใหญ่คนในพื้นที่จะเป็นคนพื้นถิ่นเดิมๆ ถ้ามีก็จะเป็นคนอีสานเข้ามากรีดยาง ซึ่งเข้ามาเดี๋ยวก็ไป ไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วมอะไรตรงนี้”

กระบวนการการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการความขัดแย้งด้านสิ่งแวดล้อมของโครงการ จากการศึกษาข้อมูลเอกสารและการสัมภาษณ์ พบว่า องค์ประกอบของการมีส่วนร่วม ประกอบด้วย

1. ความโปร่งใส ผู้พัฒนาโครงการยังไม่มีการชี้แจงนโยบายที่ชัดเจนให้ประชาชนรับทราบ อีกทั้งการชี้แจงรายละเอียดของโครงการยังขาดความน่าเชื่อถือสำหรับกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน มีเรื่องของผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้อง ประชาชนจึงมองว่าไม่โปร่งใส

2. ทรัพยากร ผู้พัฒนาโครงการใช้บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในการจัดการกระบวนการมีส่วนร่วม ส่วนงบประมาณมีความเพียงพอ แต่ยังมีข้อกังวลว่า หากผู้พัฒนาโครงการจัดสรรงบประมาณไม่สอดคล้องกับกิจกรรมที่จะต้องดำเนินการ เช่น งบประมาณไปทำกิจกรรมทางสังคมกับชุมชนมากกว่าการจัดกระบวนการมีส่วนร่วม จะส่งผลให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่นต่อผู้พัฒนาโครงการ ดังที่ ผู้นำชุมชนตำบล

ปกาสัย คนที่ 3 กล่าวว่า “คุณไปเริ่มต้นใหม่ คุณจะได้อะไรที่จริง ไม่ใช่จัดแม่บ้าน อสม.ไปเที่ยว แล้วให้งบประมาณลงในชุมชน มันเป็นวิธีการที่ไม่ถูกต้องงบประมาณใครๆ ก็อยากได้ ชุมชนก็อยากได้”

3. ความเพียงพอและการเข้าถึงข้อมูล ผู้พัฒนาโครงการให้ข้อมูลกับประชาชนผ่านช่องทางต่างๆ ที่สามารถเข้าถึงได้อย่างครอบคลุม แต่ยังมีประชาชนบางส่วนที่ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลของโครงการได้

4. ความครอบคลุมของผู้มีส่วนได้เสีย ผู้พัฒนาโครงการมีการกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียตามแนวทางของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมออกเป็น 7 กลุ่ม เนื่องจากมีความครอบคลุมตามที่กฎหมายกำหนด อีกทั้งยังมีการกำหนดผู้มีส่วนได้เสียจากประชาชนที่ได้รับผลกระทบซึ่งอยู่ในรัศมี 5 กิโลเมตรจากจุดที่ตั้งโครงการ ซึ่งอาจไม่ครอบคลุมผู้ที่ได้รับผลกระทบที่แท้จริง ดังเจ้าหน้าที่สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดกระบี่ กล่าวว่า “ระยะ 5 กิโลเมตร มันไม่พอ เพราะบางคนอยู่เลย 5 กิโลเมตร แต่ได้รับมลพิษโดยตรงอาจจะเป็นในเรื่องของทิศทางลม หรือปัจจัยอื่นๆ”

5. การเริ่มต้นเร็ว ผู้พัฒนาโครงการไม่ได้เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการ

6. วิธีการที่เหมาะสม ผู้พัฒนาโครงการเร่งสร้างความรู้ความเข้าใจ และความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนผ่านกิจกรรมทางสังคมที่ได้จัดทำขึ้น แต่ในบางครั้งประชาชนที่ไม่เข้าใจเจตนารมณ์ที่แท้จริงจึงมองเป็นแง่ลบ ดังเจ้าหน้าที่สาธารณสุขจังหวัดกระบี่ คนที่ 2 กล่าวว่า “รูปแบบการมีส่วนร่วมที่ทำก็เหมาะสมในระดับหนึ่ง แต่ไม่ทั้งหมด การกระทำบางอย่างมันย่อมมีผลกระทบบางอย่าง เช่น การพาผู้นำชุมชนไปดูงานที่แม่เกาะ ไปญี่ปุ่น เขาก็ติดใจอีกกว่าสร้างภาพ”

7. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยส่วนใหญ่เข้าใจความหมาย และ

ความสำคัญของการมีส่วนร่วมตามวัตถุประสงค์ของกระบวนการ สำหรับระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนพบว่า เป็นระดับการมีส่วนร่วมในระดับปรึกษาหารือ โดยประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นของตนเองในการจัดเวทีรับฟังความคิดเห็น ซึ่งได้นำเสนอประเด็นปัญหา ทางเลือก ทางแก้ไขที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของโครงการให้ผู้พัฒนาโครงการได้รับฟัง

แนวทางการส่งเสริมและสนับสนุนกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการความขัดแย้งด้านสิ่งแวดล้อมของโครงการ ประกอบด้วย

1. แนวทางสำหรับภาครัฐ โดยให้มีการพิจารณาปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งให้เน้นที่กระบวนการมีส่วนร่วมที่ไม่มีกฎหมายตายตัว ยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสม เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการมีส่วนร่วมที่แท้จริง อีกทั้งพิจารณาปรับปรุงเงื่อนไขบางประการของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมและสุขภาพที่กำหนดไว้ให้มีความครอบคลุม เพื่อแก้ไขปัญหาการเลียงทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ รวมทั้งควรพัฒนาระบบข้อมูลทางด้านสาธารณสุขให้เป็นระบบเดียวกัน โดยให้มีการเชื่อมโยงกันเป็นระบบฐานข้อมูลกลาง อีกทั้งควรให้ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องโดยเป็นเรื่องที่ประชาชนต้องการทราบ

2. แนวทางสำหรับผู้พัฒนาโครงการ ควรจัดตั้งกองทุนการวิเคราะห์ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยให้นำส่งเงินเข้าสู่กองทุนซึ่งเป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนดขึ้น และให้มีหน่วยงานอิสระเข้ามาเป็นผู้บริหารจัดการกองทุน นอกจากนี้ควรที่จะทำการศึกษาถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการโครงการอย่างจริงจัง จากนั้นเปิดเผยข้อมูลให้ผู้มีส่วนได้เสียรับทราบ พร้อมเปิดโอกาสให้หน่วยงานภายนอกเข้ามามตรวจสอบ ติดตามการดำเนินงาน

3. แนวทางสำหรับภาคประชาชน ประชาชนต้อง

ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม โดยให้ใช้สถานการณ์ที่ทำให้เข้าใจง่ายมาเป็นสื่อในการเรียนรู้ เพื่อสร้างความตื่นตัวในการมีส่วนร่วม อีกทั้งต้องตระหนักถึงสิทธิของตนเองในการเข้าร่วมกระบวนการ

## การอภิปรายผล

1. สาเหตุความขัดแย้งด้านสิ่งแวดล้อมของโครงการ พบว่า

1.1 ด้านข้อมูล ยังมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน โดยผู้พัฒนาโครงการนำเสนอข้อมูลด้านบวกให้ประชาชนรับทราบเท่านั้น อีกทั้งยังให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องและชัดเจน ทั้งนี้มีประชาชนบางส่วนที่ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลของโครงการได้โดยตรงไปศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองผ่านหน่วยงานต่างๆ ซึ่งทำให้เกิดความขัดแย้งได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sujitto (2003) พบว่า ประชาชนบางส่วนยังได้รับข้อมูลที่คลาดเคลื่อนเกี่ยวกับการพัฒนาโครงการ โดยได้เพียงข้อมูลทางด้านบวกจากโครงการเท่านั้น ในทางกลับกัน ประชาชนอีกส่วนก็ได้รับแค่เพียงข้อมูลด้านลบจากผู้คัดค้านเท่านั้น ทำให้เกิดความสับสนและนำไปสู่ความขัดแย้ง

1.2 ด้านผลประโยชน์ ผู้มีส่วนได้เสียมีมุมมองต่อความขัดแย้งด้านนี้ว่า หากมีการดำเนินการโครงการจะมีผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจเกิดขึ้น มีการจัดตั้งกองทุนพัฒนาชุมชนโดยรอบโรงไฟฟ้า และมีผลิตภัณฑ์มวลรวมของจังหวัดที่เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งจากการที่มีผลประโยชน์เกิดขึ้นย่อมมีผู้ได้รับประโยชน์และผู้เสียประโยชน์ ทั้งนี้ หากทุกฝ่ายนำประโยชน์ส่วนตนเป็นตัวตั้ง จะส่งผลให้เกิดความขัดแย้ง สอดคล้องกับผลวิจัยของ Kaewprasert (2004) พบว่า ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากโครงการศูนย์กำจัดมูลฝอยพุมธานี เป็นความขัดแย้งทางด้านผลประโยชน์ โดยผู้เสียประโยชน์เกรงว่าจะผลกระทบโครงการจะกระทบกับสิ่งต่างๆ ในพื้นที่

1.3 ด้านโครงสร้าง หากมีการดำเนินการโครงการ ทรัพยากรธรรมชาติจะเกิดการเปลี่ยนแปลงในทางลบ อาจเกิดการแย่งชิงทรัพยากรมากยิ่งขึ้น ส่วนการประชาสัมพันธ์โครงการมีระยะเวลาในการดำเนินการที่เหมาะสม โดยประชาสัมพันธ์ล่วงหน้า 1 เดือน แต่ยังมีประชาชนมองว่าระยะเวลานั้นน้อยและกระชั้นเกินไป ส่วนกระบวนการตัดสินใจโครงการมีลักษณะเป็นการตัดสินใจแบบบนลงล่าง ซึ่งขัดกับความต้องการของประชาชนที่ต้องการเข้ามามีบทบาทในกระบวนการตัดสินใจโครงการด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chatuswatjananon (2012) ที่พบว่าสาเหตุที่นำไปสู่ความขัดแย้งของรัฐกับประชาชน คือกระบวนการพิจารณาและตัดสินใจดำเนินโครงการที่มีข้อบกพร่อง ขาดการรับฟังความคิดเห็นและไม่คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนเท่าที่ควร

1.4 ด้านความสัมพันธ์ ผู้พัฒนาโครงการต้องสื่อสารข้อมูลที่ถูกต้อง และสื่อสารด้วยวิธีการที่ถูกต้อง โดยสื่อสารกันด้วยภาษาที่เข้าใจตรงกันทั้งสองฝ่าย รวมถึงเป็นการสื่อสารสองทาง สอดคล้องกับแนวคิดของ Worchel and Cooper (1983) ที่พบว่า การสื่อสารความหมายด้วยวิธีการและรูปแบบที่เหมาะสมจะช่วยให้ลดระดับของความขัดแย้งได้ สำหรับความรุนแรงที่เกิดขึ้นยังมีไม่มากนัก ส่วนใหญ่เกิดมาจากการใช้อารมณ์ในการแสดงออกซึ่งความรู้สึกของตนเองมากเกินไป ประกอบกับการเข้ามาของกลุ่ม NGO ที่ต่อต้านการดำเนินการโครงการ ทำให้ประชาชนในพื้นที่เกิดทัศนคติทางลบต่อโครงการ ส่วนด้านค่านิยม ไม่มีผลต่อความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในพื้นที่

2. กระบวนการการมีส่วนร่วมของประชาชนพบว่า ผู้พัฒนาโครงการไม่มีการชี้แจงนโยบายที่ชัดเจนให้ประชาชนรับทราบ ขาดความน่าเชื่อถือ ไม่โปร่งใส สอดคล้องกับงานวิจัยของ Khorpornprasert (2011) ที่พบว่า สถานการณ์ทางการเมืองและระบบราชการมักทำให้มีเหตุผลสูงในการปิดบังข้อมูลแก่ประชาชน

ซึ่งหน่วยงานจำเป็นต้องเปิดเผยข้อมูล ผลการตรวจติดตาม และประเมินผลให้ผู้มีส่วนได้เสียรับทราบทั่วกัน บุคลากรและงบประมาณในการจัดกระบวนการมีส่วนร่วมมีเพียงพอ แต่มีข้อกังวลว่าหากผู้พัฒนาโครงการจัดสรรงบประมาณไม่สอดคล้องกับกิจกรรมที่จะต้องดำเนินการ ก็ส่งผลให้ประชาชนไม่มีความเชื่อมั่นในความโปร่งใสและความจริงใจในโครงการ ซึ่งสอดคล้องกับ Soponpats (2012) ที่พบว่า งบประมาณและบุคลากรที่มีความเพียงพอเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่างๆ ที่จัดขึ้นประสบความสำเร็จ ความเพียงพอและการเข้าถึงข้อมูล ผู้พัฒนาโครงการให้ข้อมูลกับประชาชนผ่านช่องทางที่สามารถเข้าถึงได้อย่างครอบคลุม แต่ยังมีประชาชนบางส่วนที่ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ นอกจากนี้ ผู้พัฒนาโครงการยังเปิดเผยแต่เพียงข้อมูลด้านบวกของโครงการเท่านั้น โดยสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของ Office of Natural Resources and Environmental Policy and Planning (2013) ที่ว่า โครงการควรเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ครบถ้วน ทั้งประโยชน์และผลกระทบทางลบที่จะเกิดขึ้นจากโครงการ ซึ่งจะทำให้ประชาชนรับทราบข้อเท็จจริงและมีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น และจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมที่เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย ความครอบคลุมของผู้มีส่วนได้เสีย ผู้พัฒนาโครงการกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียตามแนวทางของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมไว้ 7 กลุ่ม ถือเป็นการกำหนดผู้มีส่วนได้เสียที่เป็นแบบแผนปฏิบัติ นอกจากนี้ยังได้กำหนดจากผู้ที่ได้รับผลกระทบ ซึ่งอยู่ในรัศมี 5 กิโลเมตรจากจุดที่ตั้งโครงการ ทั้งนี้การกำหนดดังกล่าวอาจไม่ครอบคลุมผู้ที่ได้รับผลกระทบที่แท้จริง การเริ่มต้นเร็ว ผู้พัฒนาโครงการยังไม่ได้เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตั้งแต่เริ่มต้น สอดคล้องกับการศึกษาของ Chulalongkorn University, Environmental Research Institute (2002) ที่พบว่า การ

ศึกษาเพื่อเลือกที่ตั้งโครงการควรให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในขั้นนี้ เนื่องจากประชาชนจะรู้สภาพเงื่อนไขของพื้นที่ได้ดีกว่าเจ้าของโครงการ และประชาชนควรได้รับรู้ว่าถ้ามีโครงการจะเกิดผลดีผลเสียอย่างไรต่อวิถีชีวิตและสภาพแวดล้อม นอกจากนี้ผู้พัฒนาโครงการควรที่จะเลือกใช้วิธีการดำเนินการที่เหมาะสม โดยพิจารณาจากบริบททั่วไปและความสนใจของประชาชนเป็นหลัก สำหรับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจถึงความหมาย และความสำคัญของการมีส่วนร่วมของตามวัตถุประสงค์ของกระบวนการ ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนของโครงการขยายกำลังผลิตโรงไฟฟ้าถ่านหินกระบี่อยู่ในระดับปรึกษาหารือ สอดคล้องกับ Chompunth (2014) พบว่า กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมในโครงการเขตประกอบการอุตสาหกรรมเมโทรอินดัสเตเรียล ปาร์ค เป็นกระบวนการมีส่วนร่วมในระดับการปรึกษาหารือ โดยมีการเจรจากันอย่างมีรูปแบบระหว่างเจ้าของโครงการ ผู้มีส่วนได้เสีย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ได้มีการแสดงความคิดเห็นและนำเสนอข้อมูลเพื่อปรึกษาหารือในประเด็นปัญหาผลกระทบ ทางเลือก และแนวทางการแก้ไข เพื่อนำไปเป็นส่วนหนึ่งของข้อมูลในการตัดสินใจโครงการ

3. แนวทางทางการส่งเสริมและสนับสนุนกระบวนการการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการความขัดแย้งด้านสิ่งแวดล้อมของโครงการจากผู้ให้ข้อมูลหลัก สามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเด็นสำคัญได้แก่ แนวทางส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนสำหรับภาครัฐ แนวทางส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนสำหรับผู้พัฒนาโครงการ และแนวทางส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนสำหรับภาคประชาชน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 แนวทางส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนสำหรับภาครัฐ

(1) ควรพิจารณาปรับปรุงกฎหมายที่

เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยให้เน้นที่กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ไม่ให้มีกฎเกณฑ์ตายตัวมากเกินไปนัก สามารถยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสม โดยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการมีส่วนร่วมของประชาชนที่แท้จริง และควรพิจารณาปรับปรุงเงื่อนไขบางประการของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เช่น ขนาดของพื้นที่ ขนาดของกำลังการผลิต ที่กำหนดไว้สำหรับโครงการต่างๆ เพื่อที่จะป้องกันและแก้ไขปัญหาการหลีกเลี่ยงการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

(2) ควรพัฒนาระบบข้อมูลทางด้านสาธารณสุขให้เป็นระบบเดียวกันทั้งหมด รวมถึงการปรับปรุงระบบทางด้านสาธารณสุขให้มีการเชื่อมโยงกันเป็นระบบฐานข้อมูลกลาง

(3) ควรสร้างความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ประชาชนในพื้นที่ในเรื่องที่ประชาชนต้องการทราบ โดยให้คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนและประเทศชาติเป็นหลัก

3.2 แนวทางส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนสำหรับผู้พัฒนาโครงการ

(1) ควรจัดตั้งกองทุนการวิเคราะห์ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยให้ผู้พัฒนาโครงการเป็นผู้ส่งเงินเข้าสู่กองทุนซึ่งเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับที่กำหนดขึ้น ทั้งนี้ให้มีหน่วยงานอิสระเข้ามาเป็นผู้บริหารจัดการกองทุน

(2) ควรทำการศึกษาถึงผลกระทบต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นอย่างเข้มข้นและจริงจัง โดยพิจารณาผลกระทบในช่วงก่อน ระหว่าง และหลังการเกิดโครงการทั้งในด้านบวกและด้านลบ จากนั้นควรที่จะเปิดเผยข้อมูลดังกล่าว รวมถึงข้อมูลอื่นๆ ของโครงการให้กับผู้ที่มีส่วนได้เสียได้รับทราบข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และเพียงพอต่อความต้องการ นอกจากนี้ช่องทางการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ของโครงการก็ต้องสามารถที่จะเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว

(3) ควรเปิดโอกาสให้หน่วยงานภายนอกเข้ามาตรวจสอบ ติดตามการดำเนินงานตามมาตรการที่วางไว้ โดยการจัดประชุมเพื่อนำเสนอผลการดำเนินงานตามมาตรการต่างๆ ที่ได้กำหนดร่วมกันไว้

3.3 แนวทางส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนสำหรับภาคประชาชน

(1) ควรศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการหาความรู้ในสิ่งที่ไม่เคยรับรู้ข้อมูลมาก่อน ทั้งนี้ให้ใช้สิ่งใกล้ตัวที่ทำให้เข้าใจง่ายมาใช้เป็น

สื่อในการเรียนรู้ก่อน เพื่อสร้างความตระหนักและตื่นตัวให้แก่ประชาชนในการมีส่วนร่วมด้านสิ่งแวดล้อม

(2) ต้องตระหนักถึงสิทธิและหน้าที่ของตนเองในการเข้าร่วมกระบวนการมีส่วนร่วมของโครงการพัฒนาต่างๆ

ทั้งนี้สามารถสรุปแนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการความขัดแย้งด้านสิ่งแวดล้อมของโครงการ ดังแสดงในภาพ 2



ภาพ 2 แนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการความขัดแย้งด้านสิ่งแวดล้อมของโครงการ

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรพิจารณาปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยให้เน้นที่กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ไม่ให้มีกฎเกณฑ์ตายตัวมากเกินไปนัก สามารถยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสม

2. ควรจัดตั้งกองทุนการวิเคราะห์ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยให้ผู้พัฒนาโครงการเป็น

ผู้ส่งเงินเข้าสู่กองทุนซึ่งเป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนดขึ้น

3. ควรเปิดโอกาสให้หน่วยงานภายนอกเข้ามาตรวจสอบ ติดตามการดำเนินงานตามมาตรการที่วางไว้ โดยการจัดประชุมเพื่อนำเสนอผลการดำเนินงานตามมาตรการต่างๆ ที่ได้กำหนดร่วมกันไว้



## References

- Chatasuwatjananon, J. (2012). *Conflict in the management of water resources case study water shortage management project in the Nakhon Ratchasima Municipality*. Master thesis of Science, National Institute of Development Administration. [In Thai]
- Chompunth, C. (2013). Good governance and public participation in decision-making process of development project. *Journal of Environmental Management*, 9(1), 85-106. [In Thai]
- Chompunth, C. (2014). *Evaluation of public participation in environmental impact assessment: A case study of industrial area Metro Industrial Park Project*. Bangkok: National Institute of Development Administration. [In Thai]
- Chulalongkorn University, Environmental Research Institute. (2002). *Study of development of public participation in the environmental impact assessment process*. Bangkok: Author. [In Thai]
- Kaewprasert, C. (2004). *Conflict management: A case study of Eastern Waste Collection Center Pathumthani Province*. Master thesis of Science, National Institute of Development Administration. [In Thai]
- Khorpornprasert, B. (2011). The approach to develop transparency standard of government organizations. *Journal of Management Sciences*, 28(1), 33-48. [In Thai]
- Leepagorn, P. (2011). *Factors influencing community participation in environmental management in pollution control zone: A case study of Mapchalute Community, Amphor Muang, Rayong Province*. Master thesis of Science, National Institute of Development Administration. [In Thai]
- Office of Natural Resources and Environmental Policy and Planning. (2013). *Guidelines for public participation and social environmental impact assessment in the environmental impact assessment process*. Bangkok: B.V. Offset. [In Thai]
- Soponpats, P. (2012). *An evaluation of public participation in environmental impact assessment : A study of the Khao Hin Son Coal-Fired Power Plant Project, Chachoengsao Province*. Master thesis of Science, National Institute of Development Administration. [In Thai]
- Sujitto, K. (2003). *Public participation in environmental impact assessment of Thai-Malaysia Gas separation plant project*. Master thesis of Science, Prince of Songkla University. [In Thai]
- Watthanasap, W. (2007). *Conflict: Principles and tools for solving problems* (3<sup>rd</sup> ed.). Nonthaburi: King Prajadhipok's Institute. [In Thai]
- Worchel, S., & Cooper, J. (1983). *Understanding social psychology*. Homewood, IL: Dorsey.

## การวิเคราะห์กฎหมายว่าด้วยความรับผิดชอบทางอาญาของเด็กและเยาวชน

บรรพชร เกตุเทียน<sup>1</sup> สุขสมัย สุทธิบัติ<sup>2</sup>  
 อุทัย อาทิวะ<sup>3</sup> วัชรินทร์ ปังเจริญญญกุล<sup>4</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัญหากฎหมายความรับผิดชอบทางอาญาของเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดในประเทศไทย (2) เพื่อศึกษาปัญหากฎหมายความรับผิดชอบทางอาญาของบิดามารดาหรือผู้ปกครองเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดในประเทศไทย (3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความรับผิดชอบทางอาญาที่เกิดจากการกระทำความผิดของเด็กและเยาวชนในประเทศไทยกับต่างประเทศ และ (4) เพื่อศึกษาแนวทางแก้ไขกฎหมายความรับผิดชอบทางอาญาของเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดซ้ำ

ผลการวิจัย พบว่า

1. ปัญหากฎหมายความรับผิดชอบทางอาญาของเด็กและเยาวชน ที่กระทำความผิดในประเทศไทย พบว่าการกระทำความผิดอาญาของเด็กและเยาวชนมีความรุนแรงและร้ายแรงมากขึ้น กฎหมายที่บังคับใช้ในส่วนของมาตรการและบทลงโทษยังไม่มีที่เหมาะสมกับเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดและสภาพปัญหา
2. ปัญหากฎหมายความรับผิดชอบทางอาญาของบิดา มารดา หรือผู้ปกครองของเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดของประเทศไทย พบว่าปัญหาการกระทำความผิดของเด็กและเยาวชนส่วนหนึ่งเกิดจากปัญหาทางครอบครัว บิดา มารดา หรือผู้ปกครองจึงมีความสำคัญในการให้การอบรมสั่งสอนควบคุมดูแล และต้องร่วมรับผิดชอบในการกระทำของเด็กและเยาวชน
3. ผลการเปรียบเทียบกฎหมายของประเทศไทยกับต่างประเทศ พบว่า กฎหมายในส่วนของมาตรการหรือบทลงโทษมีทั้งในส่วนที่เหมือนกันและส่วนที่แตกต่างกัน
4. แนวทางแก้ไขกฎหมายความรับผิดชอบทางอาญาของเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดซ้ำ พบว่าเกิดจากมาตรการและบทลงโทษตามกฎหมายที่บังคับใช้กับเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดซ้ำยังไม่มีที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพปัญหา และตัวผู้กระทำความผิด ทำให้เด็กและเยาวชนไม่เกรงกลัวต่อมาตรการหรือบทลงโทษตามกฎหมายและกล้าที่กระทำความผิดซ้ำอีก

**คำสำคัญ:** กฎหมายอาญา; ความรับผิดชอบทางอาญา; เด็กและเยาวชน

**ประเภทบทความ:** บทความวิจัย

<sup>1</sup> หลักสูตรนิติศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
 2086 ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240, ประเทศไทย  
 อีเมล: vskttano@gmail.com

<sup>2</sup> คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>3</sup> สำนักงานอัยการสูงสุด

<sup>4</sup> ศาลจังหวัดตลิ่งชัน

## Legal Analysis of the Criminal Liability of Children and Juveniles

Banchon Kettian<sup>1</sup> Suksamai Suthibhodee<sup>2</sup>  
Uthai Arhivech<sup>3</sup> Vacharin Patjekvinyusakul<sup>4</sup>

### Abstract

This research aim to (1) study problems are criminal liability of juvenile in Thailand, (2) study problems are criminal liability of juvenile's parent in Thailand, (3) study for compare are criminal liability of juvenile in Thailand, and (4) study for improving law of criminal liability by juvenile's recidivism.

Findings are as follows:

1. The problem of criminal liability of juvenile in Thailand found that juvenile delinquency were increased strongly. In part of penal code are not unsuitable for juvenile delinquency and problem.
2. The problem of criminal liability of juvenile's parent found that the parent should be instruct and collective responsibility.
3. Result of compared Thai's law with international's law in penal code have same and different.
4. The revision of statutes guide in criminal liability of juvenile that recidivism found that penal code for juvenile are unsuitable and conform with problem at offender are not reverence in law and recidivism.

**Keywords:** Criminal Law; Criminal Liability; Children and Juveniles

**Type of Article:** Research Article

<sup>1</sup> Doctor of Laws Program, Ramkhamhaeng University  
2086 Ramkhamhaeng Road, Hua Mark, Bang Kapi, Bangkok 10240, Thailand  
E-mail: vskttano@gmail.com

<sup>2</sup> Faculty of Law, Ramkhamhaeng University

<sup>3</sup> Office of The Attorney General

<sup>4</sup> Taling Chan Provincial Court

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัญหาการกระทำความผิดของเด็กและเยาวชน เป็นปัญหาที่ก่อให้เกิดความเสียหายและมีผลกระทบ ต่อสังคมเป็นอย่างมาก ปัจจุบันเด็กและเยาวชนผู้ ที่กระทำความผิดมีอายุน้อยลง จึงจำเป็นต้องมีการ บัญญัติกฎหมายมาใช้บังคับเพื่อช่วยจัดระเบียบและ ควบคุมคนในสังคมให้อยู่ร่วมกันได้อย่างปกติสุขและ การที่กฎหมายจะใช้บังคับได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นที่จะต้องมีการปรับปรุง แก้ไขกฎหมายให้ มี ความเหมาะสม ทันยุค ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์และ สถานการณ์อยู่เสมอ ปัญหาการกระทำความผิดของ เด็กและเยาวชน ส่วนหนึ่งอาจมาจากครอบครัว บิดา มารดาหรือผู้ปกครองไม่ควบคุมดูแลอบรมสั่งสอน เท่าที่ควร และการอยู่ในสังคมหรือสภาพแวดล้อมที่ ไม่เหมาะสม ก็เป็นอีกสาเหตุที่ทำให้เด็กและเยาวชน กระทำความผิด หรืออาจจะด้วยความไม่รู้ ความด้อยซึ่ง ประสิทธิภาพ ถูกชักจูง ถูกใช้ ถูกหลอกลวง ที่ผ่านมา หลายฝ่ายต่างก็มีความเห็นว่าต้องเริ่มที่ครอบครัวหรือ ต้องแก้ไขที่ครอบครัว แต่ก็ไม่มีอะไรดีขึ้น

ดังนั้น ภาครัฐจึงจำเป็นต้องเข้ามาแก้ไข ปัญหาเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดอย่างจริงจัง โดยมีกฎหมายหรือมาตรการที่สามารถบังคับใช้ได้ อย่าง เป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ มีความเหมาะสมกับ อายุและพฤติกรรมในการกระทำความผิดและสามารถ ป้องกันและแก้ไขปัญหาการกระทำความผิดของเด็ก และเยาวชนได้จริงรวมถึงการแก้ไขกฎหมาย สำหรับ ผู้ที่จะต้องร่วมรับผิดชอบจากการกระทำความผิดของ เด็กและเยาวชน ที่อยู่ในความปกครองหรือควบคุมดูแล ด้วย เพื่อเป็นหลักประกันความปลอดภัยให้กับสังคม และเป็นประโยชน์ต่อเด็กและเยาวชน

ที่ผ่านมาประเทศไทยมีการแก้ไขประมวลกฎหมาย อาญา ที่เกี่ยวกับบทลงโทษหรือมาตรการของกฎหมาย ที่บังคับใช้กับเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด ในส่วน ที่เห็นว่ายังไม่เหมาะสม ในปี พ.ศ.2551 ได้มีพระราช

บัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายอาญา (ฉบับที่ 21) พ.ศ.2551 โดยสรุปมีเนื้อหาว่า ผู้ที่มีอายุไม่เกิน สิบปีกระทำความผิดไม่ต้องรับโทษ (มาตรา 73) ส่วน ผู้ที่มีอายุเกินสิบปีแต่ไม่เกินสิบห้าปีก็ไม่ต้องรับโทษ แต่ให้ศาลดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด หรืออาจ วางข้อกำหนดให้บิดา มารดาหรือผู้ปกครองระวางเด็ก นั้นไม่ให้ก่อเหตุร้ายตลอดเวลาที่ศาลกำหนดซึ่งต้องไม่ เกินสามปีและบิดา มารดาหรือผู้ปกครองจะต้องชำระ ต่อศาลไม่เกินครึ่งละหนึ่งหมื่นบาทเมื่อเด็กนั้นก่อเหตุ ร้ายขึ้น (มาตรา 74) และผู้ที่มีอายุเกินกว่าสิบห้าปีแต่ ต่ำกว่าสิบแปดปี ศาลอาจกำหนดโทษโดยให้ควบคุมไว้ ที่สถานพินิจหรือสถานที่ที่ศาลเห็นสมควร เพื่อแก้ไข และฟื้นฟู หรือถ้าศาลเห็นควรลงโทษก็ให้ลดโทษลง กึ่งหนึ่งหรือจัดการตาม มาตรา 74 (มาตรา 75)

ปัญหาสำคัญอีกประการ คือ กรณีเด็กและเยาวชน ที่มีอายุขณะกระทำความผิดยังไม่ถึงสิบแปดปี ถ้า ไปกระทำความผิดซ้ำอีกกฎหมายได้กำหนดไว้ว่าไม่ สามารถที่จะเอาความผิดเดิมที่กระทำนั้นมาเป็นเหตุ ที่จะเพิ่มโทษได้ ไม่ว่าจะกระทำความผิดซ้ำกี่ครั้งก็ตามหาก มีอายุขณะกระทำความผิดยังไม่ถึงสิบแปดปี ก็ยังใช้ มาตรการเดิมสำหรับเด็กและเยาวชนที่กระทำความ ผิด ผู้กระทำความผิดบางรายถูกดำเนินคดีไม่รู้กี่ครั้งต่อกี่ครั้งก็ไม่รู้สึกหลายจำ ซึ่งกฎหมายอาญาฉบับปัจจุบัน กำหนดไว้ว่ากรณีเด็กและเยาวชนที่มีอายุขณะกระทำ ความผิดยังไม่ถึงสิบแปดปีไม่สามารถที่จะเอาความผิด เดิมที่กระทำนั้นมาเป็นเหตุที่จะเพิ่มโทษได้

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหากฎหมายความรับผิดชอบทาง อาญาของเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดของ ประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาปัญหากฎหมายความรับผิดชอบทาง อาญาของบิดามารดาหรือผู้ปกครองเด็กและเยาวชน ที่กระทำความผิดของประเทศไทย

3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความรับผิดชอบทางอาญาที่เกิดจากการกระทำความผิดของเด็กและเยาวชนในประเทศไทยกับต่างประเทศ

4. เพื่อศึกษาแนวทางแก้ไขกฎหมายความรับผิดชอบทางอาญาของเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดซ้ำ

## นิยามศัพท์

**กระทำความผิดซ้ำ** หมายถึง การกระทำความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา ที่อยู่ในลักษณะหรือหมวดเดียวกัน ตั้งแต่สองครั้งขึ้นไป

**ความรับผิดชอบทางอาญาของเด็กและเยาวชน** หมายถึง มาตรการในการแก้ไขฟื้นฟูหรือบทลงโทษตามประมวลกฎหมายอาญา

**ความรับผิดชอบทางอาญาของบิดามารดาหรือผู้ปกครอง** หมายถึง มาตรการเข้าร่วมกิจกรรมในการแก้ไขฟื้นฟูเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด และการลงโทษโดยการชำระค่าปรับเท่านั้น

## ขอบเขตของการวิจัย

ศึกษาความรับผิดชอบทางอาญาของเด็กและเยาวชน และความรับผิดชอบของบิดามารดาหรือผู้ปกครองของเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด ในส่วนของสารบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบทางอาญา ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 73 มาตรา 74 และมาตรา 75 ศึกษาประมวลกฎหมายอาญากรณีการห้ามเพิ่มโทษหรือห้ามนำโทษเดิมที่เคยกระทำความผิดมาบวกเพิ่ม ในกรณีกระทำความผิดซ้ำตามมาตรา 94 พระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553 มาตรา 87 และมาตรา 132 และพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2559 มาตรา 86 เกี่ยวกับการกำหนดมาตรการสำหรับบิดามารดาหรือผู้ปกครองของเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด และศึกษากฎหมายของ สหราชอาณาจักร

(อังกฤษ) สาธารณรัฐฝรั่งเศส สาธารณรัฐสิงคโปร์ สหรัฐอเมริกา และประเทศญี่ปุ่น เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับกฎหมายของประเทศไทย

## ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

1. ได้แนวทางแก้ไขกฎหมายในส่วนของมาตรการและบทลงโทษสำหรับเด็กและเยาวชนให้มีความเหมาะสมกับสภาพปัญหา เพื่อเป็นการป้องกันและลดการกระทำความผิดของเด็กและเยาวชน

2. ได้แนวทางแก้ไขกฎหมายในส่วนของมาตรการสำหรับบิดามารดาหรือผู้ปกครองของเด็กและเยาวชนที่จะให้เข้าร่วมกิจกรรมการแก้ไขฟื้นฟู และบทลงโทษที่เป็นการชำระค่าปรับให้มีความเหมาะสมกับสภาพปัญหา เพื่อเป็นการกระตุ้นเตือนให้บิดามารดาหรือผู้ปกครองที่จะต้องดูแลเอาใจใส่อบรมสั่งสอนและเพิ่มความระมัดระวังไม่ให้เด็กและเยาวชนไปกระทำความผิด

3. ได้แนวทางในการแก้ไขกฎหมายให้มีประสิทธิภาพตามหลักสากล และแก้ไขปัญหาคriminalization ของสังคมและเป็นประโยชน์ต่อเด็กและเยาวชน

4. ได้แนวทางแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวกับมาตรการในการป้องกันและบทลงโทษสำหรับเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด เพื่อให้เด็กและเยาวชนมีความเกรงกลัวต่อกฎหมาย และไม่กล้าที่จะกลับมากระทำความผิดซ้ำ

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การกระทำความผิดอาญาของเด็กและเยาวชนอาจมีปัจจัยอื่นที่เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการกระทำความผิดได้ ดังทฤษฎีต่อไปนี้

1. ทฤษฎีการเลียนแบบ (imitation theory) เกิดจากการเรียนรู้หรือเลียนแบบจากสื่อต่างๆ ที่ผู้กระทำความผิดได้เรียนรู้ พบเห็นและจดจำ แล้วนำมาใช้ใน

การกระทำความผิด ซึ่งหมายถึง ผู้กระทำความผิดที่มีพฤติกรรมในการกระทำความผิด ในรูปแบบต่างๆ นั้น ส่วนหนึ่งเกิดจากการเรียนรู้หรือเลียนแบบจากสื่อต่างๆ ที่ผู้กระทำความผิดได้เรียนรู้ พบเห็นและจดจำ แล้วนำมาใช้ในการกระทำความผิด (King, 2016)

2. ทฤษฎีการเลือกที่มีเหตุผล (rational choice theory) ในการกระทำความผิดนั้น ผู้กระทำความผิดจะมองที่ประโยชน์หรือความคุ้มค่าที่จะได้รับการกระทำความผิด โดยเฉพาะบทลงโทษหากไม่เหมาะสมกับความผิดหรือเหมาะสมกับตัวผู้ที่กระทำความผิด อาจทำให้ผู้ที่เคยกระทำความผิดหรือผู้ที่คิดจะกระทำความผิด ไม่เกรงกลัวต่อบทลงโทษหรือกลัวที่จะกระทำความผิดได้ (Rational Choice Theory, 2016)

ทฤษฎีการลงโทษเด็กและเยาวชน มีวัตถุประสงค์ของการลงโทษ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. การลงโทษเพื่อการข่มขู่ยับยั้ง (deterrence theory) ให้เด็กและเยาวชนเกิดความเกรงกลัวในโทษจะได้ไม่กล้าที่จะกระทำความผิด แนวความคิดการป้องปรามประกอบการลงโทษ โดยทั่วไปของทฤษฎีการป้องปราม มี 3 ลักษณะพิเศษของการลงโทษที่มีความหมายแตกต่างกัน ลักษณะเด่นของการลงโทษประกอบด้วย ความรวดเร็ว (swiftness) ความแน่นอน และความรุนแรง (1) ความรวดเร็ว สิ่งที่จะกล่าวถึง คือ ความรวดเร็วของการลงโทษ มี 2 เหตุผลว่า ทำไมความรวดเร็วในการลงโทษถึงมีความสำคัญ เช่น จำเลยบางคนใช้เวลาหลายปีในการรอคอยที่จะถูกพิจารณาคดี ในชั้นศาล บ่อยครั้งถูกใช้เวลานานกว่าที่พวกเขาจะถูกลงโทษจากการกักขังสำหรับผู้ที่ถูกกล่าวหาว่ากระทำความผิด แม้ว่าโทษสูงสุดจะกำหนดไว้แล้ว โดยทำให้ทันช่วงที่ และตั้งใจกับการลงโทษให้มากให้เป็นไปตามเวลาและถูกต้องตามกฎหมายและนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ดี (2) ความแน่นอน ให้ความสำคัญกับการป้องปรามในแง่ของการลงโทษ ความรวดเร็วในการพิจารณาคดีในชั้นศาล เพราะทำให้ขาดอิสรภาพการ

ลงโทษนั้นมันจำกัดได้ด้วยตัวของมันเอง ต้องตระหนักถึงจำเลยโดยไม่ควรถูกขังในระยะเวลาที่นาน ถ้าได้รับการพิสูจน์ว่ามีความผิดจริงและถูกตัดสินสูงสุดสำหรับข้อกล่าวหา ก็ให้รับผิดตามข้อกล่าวหา และการลงโทษทันที และ (3) ความรุนแรง ให้ความสำคัญกับความรุนแรงของการลงโทษโดยเฉพาะการเรียกร้องว่า การลงโทษได้ผลดีมันจะเป็นไปได้ โทษจะต้องมีน้ำหนัก มีผลดีต่ออาชญากรรมที่เกิดขึ้นมาแล้ว มุมมองของการลงโทษนี้ บางทีก็ยากที่จะเข้าใจในส่วนของการปรัชญาขั้นพื้นฐาน เพราะคิดว่าความรุนแรงนำไปสู่อาชญากรรม แต่การลงโทษต้องมีประโยชน์เกินกว่าที่คาดหวังไว้จากการเกิดอาชญากรรม (Tibbetts & Hemmens, 2010)

2. ทฤษฎีการแก้ไขฟื้นฟู (rehabilitative theory) ผู้ที่กระทำความผิดให้สามารถกลับคืนสู่สังคมได้ตามปกติ หลังจากที่ได้รับการแก้ไขฟื้นฟูแล้ว สิ่งที่สามารถแก้ไขปรับปรุงผู้กระทำความผิดให้กลับตัวเป็นคนดีได้ สิ่งนั้นคือ วิธีการที่ดีที่สุด และควรนำมาใช้ เนื่องจากผู้กระทำความผิดแต่ละคนมีปัญหาแตกต่างกัน จึงต้องใช้วิธีปฏิบัติที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับว่าวิธีการแบบใดที่จะเหมาะสมกับผู้กระทำความผิดมากที่สุด วิธีการใดที่สามารถแก้ไขผู้กระทำความผิดได้ก็ควรเลือกใช้วิธีนั้น และการลงโทษเพื่อแก้ไขฟื้นฟู มีหลักการสำคัญที่ควรนำไปปฏิบัติ 5 ประการ คือ (1) หลีกเลี่ยงไม่ให้ผู้กระทำความผิดประสบกับสิ่งที่ทำลายคุณลักษณะประจำตัวของเขา (2) ใช้วิธีการอื่นแทนการลงโทษจำคุกกระยะสั้น โดยใช้วิธีการอย่างอื่นแทนโทษจำคุก เพราะการลงโทษจำคุกกระยะสั้นไม่ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการฟื้นฟูผู้กระทำความผิด การลงโทษจำคุกกระยะสั้นยังจะทำให้ผู้กระทำความผิดที่ถูกลงโทษกลายเป็นผู้ร้ายถาวร เพราะผ่านการจำคุกมาแล้ว และยังอาจได้เรียนรู้พฤติกรรมโจรจากในคุกมาด้วย วิธีการที่สามารถนำมาใช้แทนการลงโทษจำคุกกระยะสั้น เช่น การกักขัง การรอการลงโทษ หรือรอการกำหนดโทษ และการคุมประพฤติ (3) การลงโทษต้องเหมาะสมกับการกระทำความผิดเป็นรายบุคคล



การกำหนดโทษและการพิจารณาความหนักเบาของการลงโทษ ขึ้นอยู่กับระยะเวลาที่จำเป็นต้องใช้ในการแก้ไขผู้กระทำผิด ไม่ใช่ความหนักเบาของกระทำความผิดนั้น จึงต้องลงโทษให้เหมาะสมกับตัวบุคคลผู้กระทำความผิดว่าเขาควรได้รับการแก้ไขอย่างไร (4) เมื่อผู้กระทำความผิดได้รับการแก้ไขแล้ว ให้หยุดการลงโทษ หากเห็นว่าผู้กระทำผิดสามารถแก้ไขตนเองได้ดีแล้ว ก็ไม่ควรไปลงโทษเขาต่อไปอีก ควรจะระงับการลงโทษ วิธีที่อาจนำมาใช้ คือ การพักการลงโทษ (parole) และ (5) การปรับปรุงการลงโทษผู้กระทำความผิดระหว่างที่มีการคุมขัง จากทฤษฎีการลงโทษเพื่อแก้ไขฟื้นฟู มีแนวคิดว่าจะคืนผู้กระทำความผิดกลับไปสู่สังคม จึงต้องหาวิธีช่วยเหลือให้ผู้กระทำความผิดสามารถใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นได้ เช่น มีอาชีพ มีงานทำ มีรายได้ สามารถเลี้ยงตนเองได้ ไม่เป็นภาระกับผู้อื่น ดังนั้น ในระหว่างที่มีการลงโทษ ควรมีการฝึกอาชีพให้ความรู้ในเรื่องที่จำเป็นต้องนำไปใช้ในสังคม เมื่อพ้นโทษไปแล้วจะสามารถเลี้ยงตัวเองได้ ทำให้ไม่กลับมากระทำความผิดซ้ำ (Packer, 1979)

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบของเด็กและเยาวชนของประเทศไทย มีดังนี้

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 เด็กและเยาวชน มีสิทธิในการอยู่รอดและได้รับการพัฒนาด้านร่างกาย จิตใจ และสติปัญญา ตามศักยภาพในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมโดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของเด็ก และเยาวชนเป็นสำคัญ เด็ก เยาวชน สตรี และบุคคลในครอบครัวมีสิทธิได้รับความคุ้มครองจากรัฐให้ปราศจากการใช้ความรุนแรงและการปฏิบัติอันไม่เป็นธรรม ทั้งมีสิทธิได้รับการบำบัดฟื้นฟูในกรณีที่มีเหตุดังกล่าว การแทรกแซงและการจำกัดสิทธิของเด็ก เยาวชน และบุคคลในครอบครัว จะกระทำมิได้ เว้นแต่โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายเฉพาะเพื่อสงวนและรักษาไว้ซึ่งสถานะของ ครอบครัว หรือประโยชน์สูงสุดของบุคคลนั้น เด็กและเยาวชนซึ่ง

ไม่มีผู้ดูแลมีสิทธิได้รับการเลี้ยงดูและการศึกษาอบรมที่เหมาะสมจากรัฐ (Constitution of the Kingdom of Thailand A. D. 2007)

2. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช 2557 กล่าวไว้ว่า ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิ เสรีภาพและความเสมอภาค บรรดาที่ชนชาวไทยได้รับการคุ้มครองตามประเพณีการปกครองของประเทศไทยในระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และตามพันธกรณีระหว่างประเทศที่ประเทศไทยมีอยู่แล้ว ย่อมได้รับการคุ้มครองตามรัฐธรรมนูญนี้ (Constitution of the Kingdom of Thailand (Interim) A. D. 2014)

3. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ไม่ได้กล่าวถึงสิทธิของเด็กและเยาวชนไว้โดยตรง แต่ได้มีบัญญัติเกี่ยวกับ ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิ เสรีภาพและความเสมอภาค ของบุคคลย่อมได้รับการคุ้มครอง ปวงชนชาวไทยย่อมได้รับความคุ้มครองตามรัฐธรรมนูญเสมอกัน สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย นอกจากที่บัญญัติคุ้มครองไว้เป็นการเฉพาะในรัฐธรรมนูญแล้ว การใดที่มีได้ห้ามหรือจำกัดไว้ในรัฐธรรมนูญหรือในกฎหมายอื่น บุคคลย่อมมีสิทธิและเสรีภาพที่จะทำการนั้นได้ และได้รับการคุ้มครองตามรัฐธรรมนูญ แต่การใช้สิทธิและเสรีภาพต้องไม่กระทบกระเทือนหรือเป็นอันตรายต่อความมั่นคงของรัฐและความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรม และต้อง ไม่ละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพของบุคคลอื่น และบุคคลไม่ต้องรับโทษอาญา เว้นแต่ได้กระทำการตามที่กฎหมายที่ใช้อยู่ในเวลาที่กระทำนั้น บัญญัติเป็นความผิดและกำหนดโทษไว้ และโทษที่จะลงแก่บุคคลนั้น จะหนักกว่าโทษที่บัญญัติไว้ในกฎหมายที่ใช้อยู่ ในเวลาที่กระทำไม่ได้ (Constitution of the Kingdom of Thailand A. D. 2017)

4. ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 73 มาตรา 74 และมาตรา 75 การกระทำความผิดของเด็กและ

เยาวชน ความรับผิดชอบหลักประมวล-กฎหมายอาญา การกระทำของเด็กที่มีอายุยังไม่เกินสิบปี กระทำการ อันกฎหมายบัญญัติไว้เป็นความผิดเด็กไม่ต้องรับโทษ แต่กฎหมายกำหนดให้พนักงานสอบสวนส่งตัวเด็กที่ กระทำความผิดนั้นให้พนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมาย ว่าด้วยการคุ้มครองเด็ก เพื่อดำเนินการคุ้มครอง สวัสดิภาพตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น โดย Nanakorn (2013) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า เด็กในวัยนี้กฎหมาย สันนิษฐานเด็ดขาดว่าเป็นผู้ที่ไม่มีความรู้ผิดชอบ จึงไม่มี ความสามารถในการทำชั่ว และตามกฎหมายของไทย ไม่อาจดำเนินการใดๆ กับเด็กในวัยนี้ได้เลย

5. พระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัว และวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553 มุ่งเน้นการให้ความคุ้มครองสิทธิ สวัสดิภาพ และวิธี ปฏิบัติต่อเด็กและเยาวชนไว้ด้วย เพื่อให้สอดคล้องกับ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และอนุสัญญาว่า ด้วยสิทธิเด็ก ตามมาตรา 41 ระบุว่า ในระหว่างเด็กหรือ เยาวชนอยู่ในความควบคุมของสถานพินิจให้ผู้อำนาจ การสถานพินิจจัดให้เด็กหรือเยาวชนได้ศึกษาเล่าเรียน วิชาสามัญฝึกอาชีพ หรือปฏิบัติการอื่นใดให้เหมาะสม กับสภาพจิตใจสุขภาพและสภาพแวดล้อมแก้ไขเพิ่ม เต็มวิธีการพิจารณาคดีให้มีความยืดหยุ่นการพิจารณา คดีเด็กและเยาวชน (Juvenile and Family Court and Its Procedure A. D. 2010)

6. พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 ให้ นิยามคำว่า เด็ก หมายถึง บุคคลซึ่งมีอายุต่ำกว่าสิบแปด ปีบริบูรณ์ แต่ไม่รวมถึงผู้ที่บรรลุนิติภาวะด้วยการสมรส ในการปฏิบัติต่อเด็กไม่ว่ากรณีใด ให้คำนึงถึงประโยชน์ สูงสุดของเด็กเป็นสำคัญและไม่ให้มีการเลือกปฏิบัติโดย ไม่เป็นธรรม การกระทำใดเป็นไป เพื่อประโยชน์สูงสุด ของเด็ก หรือเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อ เด็กหรือไม่ ให้พิจารณาตามแนวทางที่กำหนดในกฎ กระทรวง (Child Protection A. D. 2003)

7. พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาเด็กและ

เยาวชนแห่งชาติ พ.ศ. 2550 เด็กและเยาวชนทุกคน มีสิทธิได้รับการจดทะเบียนรับรองการเกิด การพัฒนา การยอมรับ การคุ้มครองและโอกาสในการมีส่วนร่วม ตามที่บัญญัติในพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นที่ เกี่ยวข้องอย่างเท่าเทียม โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติโดย ไม่เป็นธรรมเพราะเหตุแห่ง ความแตกต่างในเรื่องถิ่น กำเนิด เชื้อชาติภาษา เพศ อายุความพิการ สภาพทาง กายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจ หรือสังคม ความเชื่อทางศาสนาและวัฒนธรรม การ ศึกษาอบรม ความคิดเห็นทางการเมือง การเกิดหรือ สถานะอื่นของเด็กและเยาวชน บิดามารดาหรือผู้ ปกครอง (National Child and Youth Development Promotion A. D. 2007)

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบของเด็กและ เยาวชนของต่างประเทศ มีดังนี้

1. ความรับผิดชอบอาญาและโทษในสหราชอาณาจักร (อังกฤษ) แนวคิดในการกำหนดโทษของสหราชอาณาจักรในปัจจุบัน โดยเฉพาะใน Criminal Justice Act (CJA) 2003 จึงเน้นการป้องกันสังคมให้ปลอดภัยจาก การกระทำความผิดที่ร้ายแรงและผู้กระทำความผิดที่ เป็นอันตรายซึ่งตรงกับแนวคิดในทฤษฎีอรรถประโยชน์ (utilitarianism) ในด้านเน้นการตัดผู้กระทำความ ผิดออกจากสังคม (incapacitation) และการลงโทษ เพื่อเป็นการยับยั้งการกระทำความผิด (deterrence) โดยถือความปลอดภัยของสังคมเป็นหลักและใช้ มาตรการควบคุมประกอบกับการออกคำสั่งเพื่อให้ ปรับปรุงพฤติกรรมหรือห้ามการกระทำบางอย่างที่เป็น อันตรายเพื่อควบคุมอาชญากรรมมากขึ้น (Jaihar, 2006)

2. ความรับผิดชอบอาญาและโทษในสาธารณรัฐ ฝรั่งเศส ความรับผิดชอบอาญาในสาธารณรัฐฝรั่งเศส กฎหมายอาญาสาธารณรัฐ-ฝรั่งเศส ไม่ได้กำหนดอายุ ขึ้นต่ำในการที่จะต้องรับผิดชอบอาญาไว้ชัดเจน แต่มีการ กำหนดไว้เป็นช่วงระหว่างอายุ 8 - 10 ปี เด็กที่มีอายุต่ำ

กว่า 8 ปี ถ้ากระทำความผิดแล้วไม่ต้องรับผิด แต่ถ้าเด็กที่มีอายุระหว่าง 8 - 10 ปีกระทำความผิด กฎหมายให้พิจารณาดูที่ความสามารถในการหยั่งรู้ หรือความเข้าใจในการกระทำนั้น โดยพิจารณาเป็นรายบุคคล (Penal Code 2005, Article 122-128)

3. ความรับผิดชอบอาญาและโทษในสาธารณรัฐสิงคโปร์ สาธารณรัฐสิงคโปร์มีกฎหมายเฉพาะสำหรับเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด คือ พระราชบัญญัติเด็กและเยาวชน ฉบับที่ 38 (The Children and Young Persons Act--CYPA) (Chapter 38) และกฎหมายที่เกี่ยวข้องมีพระราชบัญญัติคุมประพฤติ (Probation of Offenders Act--POA) และศาลที่มีอำนาจในการพิจารณาคดีที่เด็กและเยาวชนกระทำความผิด ได้แก่ ศาลเยาวชน และศาลสูง (High Court) หากเด็กและเยาวชนมีการกระทำความผิดที่เกี่ยวข้องกับคดีที่ศาลสูงรับผิดชอบ อาทิ คดี ฆาตกรรม ช่มชู้ การค้ายาเสพติด การปล้น หรือ คดีที่ต้องโทษประหารชีวิต รวมทั้งเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดถูกตั้งข้อหาพร้อมกับผู้กระทำความผิดที่มีอายุมากกว่า 16 ปี ขึ้นไป (Chitsawang, 2014)

4. ความรับผิดชอบอาญาและโทษในสหรัฐอเมริกา ในการพิจารณาคดีเยาวชน ศาลจะรวมคำพิพากษาเยาวชนกับคำพิพากษารอการลงอาญาของผู้ใหญ่ ซึ่งจะช่วยเด็กและเยาวชนที่จะอยู่ในระบบยุติธรรม เด็กและเยาวชนมีความประพฤติดี บางรัฐมีการเปลี่ยนแปลงกฎหมายของรัฐและมุ่งเน้นต่อการนำกฎหมายเด็กและเยาวชนออกจากระบบยุติธรรมทางอาญา 4 รัฐ (โคโลราโด เมน เวอร์จิเนีย และรัฐเพนซิลวาเนีย) มีการเปลี่ยนแปลงกฎหมายการจำกัดขีดความสามารถให้กับเยาวชนที่อยู่ในคุกสำหรับผู้ใหญ่และเรือนจำ 3 รัฐ (คอนเนตทิคัต อิลลินอยส์ และมิสซิสซิปปี) ได้ขยายเขตอำนาจของศาลเด็กและเยาวชนเพื่อให้เยาวชนที่มีอายุมากกว่าเยาวชนก่อนหน้านี้ที่จะได้เป็นผู้ใหญ่โดยอัตโนมัติจะไม่ถูกดำเนิน

คดีในศาลอาญาผู้ใหญ่ 10 รัฐ (แอริโซนา โคโลราโด คอนเนตทิคัต เดลาแวร์ อิลลินอยส์ อินเดียนา เนวาดา ยูทาห์ เวอร์จิเนีย และวอชิงตัน) ที่เปลี่ยนแปลงกฎหมายการถ่ายโอนของพวกเขให้เป็นไปได้ว่าเยาวชนจะอยู่ในระบบยุติธรรมเด็กและเยาวชน และ 4 รัฐ (โคโลราโด จอร์เจีย เท็กซัส และวอชิงตัน) ที่มีการเปลี่ยนแปลงกฎหมายของพวกเขาผู้ได้รับมอบอำนาจการพิจารณาขั้นต่ำ โดยคำนึงถึงความแตกต่างพัฒนาการระหว่างเยาวชนและผู้ใหญ่ กฎหมายสหรัฐอเมริกาได้กำหนดว่าความผิดที่ใช้ความรุนแรงหรือผู้กระทำความผิดซ้ำ ให้กำหนดโทษในแนวทาง (guidelines) ให้ใกล้เคียงกับอัตราโทษขั้นสูงในกฎหมาย (United States Code 1988, Title 18, Section 994 (h))

5. ความรับผิดชอบอาญาและโทษในประเทศญี่ปุ่น กฎหมายเด็กและเยาวชนได้กำหนดอายุของความรับผิดชอบทางอาญาของเด็กและเยาวชนอยู่ที่อายุ 14 ปี หรือมากกว่า การปฏิบัติของกรณีเด็กกระทำความผิดภายใต้อายุ 14 ปี จึงเป็นไปตามมุมมองด้านการศึกษาและสังคมสงเคราะห์ เด็กอายุต่ำกว่า 14 ปี จะได้รับการจัดการโดยศูนย์ให้คำแนะนำเด็กเป็นหลัก ให้เป็นไปตามกฎหมายสังคมสงเคราะห์เด็ก กรณีเด็กอายุ 14 ปี ได้กระทำความผิดทางอาญา และผู้พิพากษาเห็นว่าเหมาะสมสำหรับเด็ก ที่จะได้รับการปฏิบัติภายใต้วิธีพิจารณาความอาญาตามกฎหมายทั่วไป เมื่อเด็กและเยาวชนอายุ 16 ปี หรือมากกว่า ได้ก่อให้เกิดการเสียชีวิตจากการกระทำโดยมีเจตนาที่จะทำผิดทางอาญา ศาลจะส่งให้กับอัยการ เมื่อศาลตัดสินแล้ว เด็กและเยาวชนอาจยื่นอุทธรณ์ศาลที่สูงกว่าได้ (Juven Act 1948)

### กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย

ศึกษาความรับผิดชอบทางอาญาของเด็กและเยาวชน และความรับผิดชอบของบิดามารดาหรือผู้ปกครองของเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด ในส่วนของสารบัญญัติที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบทางอาญา ตามประมวล

กฎหมายอาญามาตรา 73 มาตรา 74 และมาตรา 75 ศึกษาประมวลกฎหมายอาญากรณีการห้ามเพิ่มโทษหรือห้ามนำโทษเดิมที่เคยกระทำผิดมาบวกเพิ่ม ในกรณีกระทำความผิดซ้ำตามมาตรา 94 พระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553 มาตรา 87 และมาตรา 132 และพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2559 มาตรา 86 เกี่ยวกับการกำหนดมาตรการสำหรับพิติมารดาหรือผู้ปกครองของเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด และศึกษากฎหมายของสหราชอาณาจักร (อังกฤษ) สาธารณรัฐฝรั่งเศส สาธารณรัฐสิงคโปร์ สหรัฐอเมริกา และประเทศญี่ปุ่น เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับกฎหมายของประเทศไทย

## ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) โดยมีการรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยในการศึกษานี้ 3 วิธี คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร การสัมภาษณ์แบบรายบุคคล และการระดมสมอง (brain storming) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารนั้น จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ตำรา รายงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และบทความในวารสารต่างๆ นอกจากนั้น ยังค้นหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้ได้ตรวจสอบความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูลให้ถูกต้องและเชื่อถือได้ จากนั้นได้วิเคราะห์กฎหมาย (legal analysis) บนพื้นฐานของหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และหลักกฎหมาย รวมทั้งกฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ศึกษา

ทำการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญและผู้ที่เกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชน รวมถึงเด็กและเยาวชนที่เคยกระทำผิด เกี่ยวกับปัญหาการกระทำความผิดอาญาของเด็กและเยาวชนกับมาตรการและบทลงโทษในปัจจุบัน อีกทั้งมาตรการและบทลงโทษ

สำหรับพิติมารดาหรือผู้ปกครอง และจัดให้มีการระดมสมองผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทำงานที่เกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่จะนำมาพัฒนากฎหมายในเรื่องของความรับผิดชอบทางอาญาสำหรับเด็กและเยาวชน รวมถึงพิติมารดาหรือผู้ปกครองของเด็กและเยาวชนด้วย

เมื่อผู้วิจัยได้ข้อมูลจากเอกสาร ความเห็นจากการสัมภาษณ์ และความเห็นพร้อมข้อเสนอแนะที่ได้จากการระดมสมองแล้ว นำมาวิเคราะห์ร่วมกัน เพื่อนำผลที่ได้มาทำการพัฒนากฎหมายขอประเทศไทยในเรื่องความรับผิดชอบทางอาญาของเด็กและเยาวชน รวมถึงความรับผิดชอบของพิติมารดาหรือผู้ปกครอง แล้วผู้วิจัยจะจัดทำข้อเสนอแนะในการร่างพระราชบัญญัติเพื่อแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายอาญา พ.ศ. 2551 ในส่วนที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบอาญาของเด็กและเยาวชน และพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553 รวมทั้งมีข้อเสนอแนะ แนวทางในการกำหนดหรือใช้มาตรการที่เหมาะสมสำหรับเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดและพิติมารดาหรือผู้ปกครอง อันเป็นประโยชน์ต่อเด็กและเยาวชน และสังคมอย่างแท้จริงต่อไป

## ผลการวิจัย

### 1. ปัญหากฎหมายความรับผิดชอบทางอาญาของเด็กและเยาวชน ที่กระทำความผิดของประเทศไทย ผลการวิจัยมีดังนี้

ตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 73 การกระทำความผิดของเด็กที่มีอายุยังไม่เกินสิบปี เด็กนั้นไม่ต้องรับโทษแต่กฎหมายกำหนดให้พนักงานสอบสวนส่งตัวเด็กที่กระทำความผิดนั้นให้พนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยการ คุ้มครองเด็กเพื่อดำเนินการคุ้มครองสวัสดิภาพตามกฎหมาย จากการสัมภาษณ์และการระดมสมองจากผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นแนวทาง

เดียวกันว่าเด็กในวัยนี้ยังไม่สมควรที่จะต้องรับโทษจากการกระทำความผิด

ตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 74 การกระทำความผิดของเด็กอายุกว่าสิบปีแต่ยังไม่เกินสิบห้าปี กฎหมายบัญญัติไว้เป็นความผิด เด็กนั้นไม่ต้องรับโทษ แต่กฎหมายกำหนดให้ศาลมีอำนาจที่จะว่ากล่าว ตักเตือนเด็กนั้นแล้วปล่อยตัวไป จากการสัมภาษณ์ และจากการระดมสมองผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่ากฎหมายอาญาที่ใช้บังคับในเรื่องของโทษมีความเหมาะสมแล้ว ที่เด็กไม่ต้องรับโทษดังที่กฎหมายกำหนดไว้สำหรับเด็ก ที่กระทำความผิด แต่เรื่องของมาตรการมีความเห็นว่า มาตรการสำหรับเด็กในวัยนี้ที่กระทำความผิด ยังไม่มีความเหมาะสมกับสภาพปัญหาในปัจจุบัน เด็กที่กระทำความผิดทุกคนควรที่จะต้องได้รับการฝึกอบรม

ตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 75 การกระทำของเยาวชนที่มีอายุกว่าสิบห้าปีแต่ต่ำกว่าสิบแปดปี ที่กฎหมายบัญญัติเป็นความผิด ถ้าศาลเห็นว่าไม่สมควร พิพากษาลงโทษก็ให้จัดการตามมาตรา 74 หรือถ้าศาลเห็นว่าสมควรพิพากษาลงโทษ ก็ให้ลดมาตราส่วนโทษที่กำหนดไว้สำหรับความผิดลงกึ่งหนึ่ง จากการสัมภาษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนมากมีความเห็นว่ากฎหมายอาญาที่ใช้บังคับในเรื่องของบทลงโทษและมาตรการสำหรับเยาวชนที่กระทำความผิด ยังไม่มีความเหมาะสมกับสภาพปัญหาในปัจจุบัน และจากการระดมสมองผู้เชี่ยวชาญที่เห็นด้วยกับสภาพปัญหาการกระทำความผิดของเยาวชน และเห็นด้วยที่จะให้มีการปรับแก้บทลงโทษหรือมาตรการสำหรับเด็กและเยาวชน

## 2. ปัญหากฎหมายความรับผิดทางอาญาของ บิดามารดาหรือผู้ปกครองเด็กและเยาวชนของ ประเทศไทย ผลการวิจัยมีดังนี้

ตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 73 จากการสัมภาษณ์ และการระดมสมองจากผู้เชี่ยวชาญว่า กฎหมายในส่วนนี้ยังไม่เหมาะสม ควรที่จะต้องมีการแก้ไข เพิ่มเติมในเรื่องมาตรการและโทษสำหรับบิดา

มารดาหรือผู้ปกครองมากขึ้นกว่าเดิม เพื่อเป็นการกระตุ้นเตือนให้บิดามารดาหรือผู้ปกครองต้องเพิ่มความเอาใจใส่ ดูแลเด็กให้มากกว่าเดิม เป็นการร่วมรับผิดชอบต่อสังคม

ตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 74 จากการสัมภาษณ์ และการระดมสมองสำหรับความรับผิดของ บิดามารดาหรือผู้ปกครอง มีความเห็นว่าบิดามารดา หรือผู้ปกครองควรที่จะต้องรับโทษและมีการบังคับใช้ มาตรการอย่างจริงจัง แต่โทษนั้นต้องไม่ใช่จำคุก ควรเป็นการปรับบิดามารดาหรือผู้ปกครอง โดยจำนวนค่าปรับพิจารณาที่ความร้ายแรงจากการกระทำความผิด ของเด็กและการควบคุมดูแลเด็กของบิดามารดาหรือผู้ปกครอง และมีความเห็นสอดคล้องกับผู้วิจัยในเรื่องของการปรับบิดามารดาหรือผู้ปกครองตามฐานรายได้ และควรมีกฎหมายกำหนดให้บิดามารดาหรือผู้ปกครอง ต้องเข้ารับการอบรมตามหลักสูตรที่กฎหมายกำหนด

ตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 75 จากการสัมภาษณ์ และจากการระดมสมอง ทุกท่านเห็นด้วยกับ ปัญหาการกระทำความผิดของเยาวชน และมีความเห็นว่าควรที่จะให้มีการปรับแก้บทลงโทษหรือมาตรการ สำหรับบิดามารดาหรือผู้ปกครองของเด็กและเยาวชน ในฐานะเป็นผู้ที่มีหน้าที่จะต้องอบรมสั่งสอนและ ควบคุมดูแลมิให้เยาวชนกระทำความผิดได้ ให้มีความเหมาะสมกับสภาพปัญหาในปัจจุบัน

พระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธี พิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553 มาตรา 87 มาตรา 132 และพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและ ครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2559 มาตรา 86 บทบัญญัติกฎหมาย ทั้งสามมาตราที่กล่าวมานั้นใช้คำว่า สถานพินิจหรือ ศาลอาจสั่งให้บิดามารดาหรือผู้ปกครองเข้าร่วม ไม่ได้ กำหนดให้ชัดเจนว่าบิดามารดาหรือผู้ปกครองต้องเข้าร่วมในการปฏิบัติหรือร่วมกิจกรรมตามมาตรการ จึงมี โอกาสเป็นไปได้ที่จะมีกรณีที่บิดามารดาหรือผู้ปกครอง



ไม่ได้เข้าร่วมตามมาตรการนั้น จึงมีผลทำให้มาตรการที่กฎหมายได้กำหนดออกมาเพื่ออบรม แก้อภัยและฟื้นฟู ไม่สามารถใช้ได้อย่างเต็มที่ตามวัตถุประสงค์ การแก้ไข ปัญหาการกระทำความผิดของเด็กและเยาวชนจึงไม่ บรรลุผลเท่าที่ควร

### 3. เปรียบเทียบความรับผิดชอบทางอาญา ที่เกิด จากการกระทำความผิดของเด็กและเยาวชนใน ประเทศไทยกับต่างประเทศ ผลการวิจัยมีดังนี้

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยและทำการเปรียบเทียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดของเด็กและ เยาวชน โดยเปรียบเทียบกับสหราชอาณาจักร (อังกฤษ) สาธารณรัฐฝรั่งเศส สาธารณรัฐสวิตเซอร์แลนด์ สหรัฐอเมริกา และประเทศญี่ปุ่น จึงนำผลที่ได้จากการเปรียบเทียบมา ทำการวิเคราะห์ ดังนี้

(1) กฎหมายประเทศไทยกรณีเด็กอายุไม่เกิน 10 ปีกระทำความผิดนั้น กฎหมายกำหนดไว้ว่าไม่ต้องรับ โทษ ส่วนกฎหมายของต่างประเทศส่วนมากเด็กในวัยนี้ กฎหมายถือว่ายังไม่มีความสามารถในการกระทำความ ผิดได้ ศาลอาจสั่งให้บิดามารดาหรือผู้ปกครองชำระ ค่าปรับหรือให้เข้ารับการอบรม หรือมีส่วนร่วมในการ ดูแลฟื้นฟูเด็กได้แต่ตามกฎหมายอาญาของไทยไม่มี การกำหนดไว้

(2) กฎหมายประเทศไทยกรณีผู้ที่กระทำความผิด ที่มีอายุกว่า 10 ปีแต่ไม่เกิน 15 ปีกระทำความผิดไม่ต้อง รับโทษ ส่วนกฎหมายของต่างประเทศในบางประเทศ ถ้ากระทำความผิดที่เป็นความผิดเล็กน้อย อาจถูก ลงโทษปรับหรือโทษเสริมอื่นๆ แทน บางประเทศศาล อาจลงโทษทางกาย (corporal punishment) โดย การตี (เฆี่ยน) (Children and Young Persons Act, Article 37 (3)) บางประเทศหากมีเจตนาฆาตกรรม หรือกระทำความผิดทางเพศบางอย่างเช่น ช่มชู้ อาจ ถูกศาลตัดสินจำคุกเท่ากับผู้ใหญ่ได้

(3) กฎหมายประเทศไทยผู้ที่มีอายุกว่า 15 ปี แต่ต่ำกว่า 18 ปี ถ้ากระทำความผิด อาจมีมาตรการ

ฝึกอบรมหรือวางมาตรการเฝ้าระวังมิให้กระทำความผิดอีก ถ้าศาลจะลงโทษก็ให้ลดโทษลงกึ่งหนึ่ง เปรียบเทียบกับ ต่างประเทศ ในบางประเทศผู้ที่อยู่ในวัยนี้ศาลอาจสั่ง ลงโทษด้วยการตี (เฆี่ยน) และผู้ที่กระทำความผิดศาล อาจสั่งลงโทษจำคุกได้แต่มีแนวโน้มที่จะถูกพิพากษา ลงโทษเพียงครึ่งหนึ่งจากกฎหมายที่กำหนดไว้สำหรับ ผู้ใหญ่ ถ้าเป็นการกระทำความผิดซ้ำสองครั้งหรือ มากกว่า หรือเป็นความผิดอาญาที่ร้ายแรง ศาลอาจ พิพากษาให้จำคุกได้ และถ้ากระทำความผิดที่มีโทษ ตามกฎหมายให้ประหารชีวิต จะถูกเปลี่ยนเป็นการ ลงโทษตลอดชีวิตแทน

ส่วนของต่างประเทศถ้ากระทำความผิดศาลก็ อาจสั่งปรับได้เลยถึงแม้ว่าจะเป็นการกระทำความผิด ครั้งแรกก็ตาม และตามกฎหมายของต่างประเทศ บาง ประเทศจะเป็นการปรับตามฐานรายได้ หมายถึงผู้ที่มี รายได้มากกระทำความผิดก็ชำระค่าปรับมาก ผู้ที่มีราย ได้น้อยก็ให้ชำระค่าปรับน้อย เพื่อความเหมาะสมตาม ฐานะและเศรษฐกิจ และยังพบว่าในบางประเทศหาก จำเลยยากจนศาลอาจลดค่าปรับลงได้แต่ต้องไม่น้อย กว่าที่กฎหมายกำหนด โดยอาจให้จำเลยผ่อนชำระค่า ปรับหรือให้จำเลยทำงานบริการสังคมแทนค่าปรับก็ได้

(4) กรณีกระทำความผิดซ้ำสำหรับผู้ที่มีอายุต่ำ กว่า 18 ปี กฎหมายไทยห้ามนำมารวมกับโทษใหม่ เพื่อ เป็นการเพิ่มโทษ ส่วนตามกฎหมายของต่างประเทศ ใน บางประเทศกรณีกระทำความผิดซ้ำสำหรับผู้ที่ทำ ความผิดที่มีอายุระหว่าง 16 ปี-18 ปี ที่ได้กระทำความ ผิดครั้งที่สองหรือมากกว่านั้นจะถูกศาลตัดสินลงโทษ จำคุกเหมือนกับผู้ใหญ่ (Centre for Child Rights, 2013) และในบางประเทศได้มีการกำหนดว่าความผิด ที่ใช้ความรุนแรงหรือผู้กระทำความผิดซ้ำ ให้กำหนด โทษในแนวทาง (guidelines) ให้ใกล้เคียงกับอัตราโทษ ขั้นสูงในกฎหมาย

(5) ความรับผิดชอบบิดามารดาหรือผู้ปกครอง กรณีเด็กและเยาวชนกระทำความผิด ตามกฎหมาย



ของประเทศไทยศาลอาจวางมาตรการเฝ้าระวังไม่ให้เด็กหรือเยาวชนกระทำความผิดอีกภายในสามปีหรืออาจให้เข้าร่วมในการแก้ไขฟื้นฟูเด็กหรือเยาวชน ในต่างประเทศในส่วนของความรับผิดชอบของบิดามารดาหรือผู้ปกครอง กรณีเด็กหรือเยาวชนกระทำความผิดศาลอาจมีคำสั่งให้บิดามารดาหรือผู้ปกครองชำระค่าปรับได้ ก่อนที่ศาลจะออกคำสั่งให้บิดามารดาหรือผู้ปกครองเป็นผู้ชำระค่าปรับหรือค่าอื่นๆ ศาลจะดูถึงความสามารถหรือพฤติการณ์ด้านการเงินของบิดามารดาหรือผู้ปกครองก่อนมีคำสั่งให้ชำระค่าปรับ (Powers of Criminal Courts (Sentencing) Act 2000, Section 136)

ในบางประเทศศาลอาจสั่งให้บิดามารดาหรือผู้ปกครองชำระค่าปรับโดยคำนวณจากฐานรายได้ ศาลจะเป็นผู้ใช้ดุลพินิจในการกำหนดค่าปรับ โดยคำนึงถึงฐานะทางเศรษฐกิจและภาระความรับผิดชอบรวมถึงพฤติการณ์แวดล้อมแห่งการกระทำความผิด ศาลจะสั่งให้ผู้ที่ต้องรับผิดชอบนั้นแสดงรายได้ก่อน และการปรับอาจมีการเพิ่มหรือลดได้ตามฐานะทางการเงินของผู้นั้น และยังพบว่าในต่างประเทศหากจำเลยยากจนศาลอาจลดค่าปรับลงได้แต่ต้องไม่น้อยกว่าที่กฎหมายกำหนด โดยอาจให้จำเลยผ่อนชำระค่าปรับหรือให้จำเลยทำงานบริการสังคมแทนค่าปรับก็ได้ หรือ ศาลอาจสั่งให้บิดามารดาหรือผู้ปกครองเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อสร้างความรับผิดชอบของบิดามารดาหรือผู้ปกครอง หรือศาลจะกำหนดให้บิดามารดาหรือผู้ปกครองของเด็กที่กระทำความผิดนั้น เข้าไปมีส่วนร่วมในการดูแลและฟื้นฟูเด็กได้

#### 4. แนวทางแก้ไขกฎหมายความรับผิดชอบทางอาญาของเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดซ้ำ ผลการวิจัยมีดังนี้

ตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 94 การห้ามมิให้เพิ่มโทษเด็กและเยาวชน ผลจากการวิจัยเอกสารจากการสัมภาษณ์ และการระดมสมองผู้เชี่ยวชาญกรณี

ของการกระทำความผิดซ้ำ ถ้าหากเป็นการกระทำความผิดของเด็กก็ควรที่จะมาเน้นในส่วนของบิดามารดาหรือผู้ปกครองในเรื่องของการอบรมสั่งสอนและการควบคุมดูแล แต่กรณีของเยาวชนนั้นผู้เชี่ยวชาญส่วนมากมีความเห็นว่าควรที่จะมีมาตรการเพิ่มขึ้นกว่าเดิม การลงโทษวิธีการป้องกัน แก้ไขอย่างจริงจัง เยาวชนที่กระทำความผิดต้องได้รับการฝึกอบรม แก้ไขฟื้นฟูเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ส่วนความรับผิดชอบของบิดามารดาหรือผู้ปกครอง ให้พิจารณาถึงความสามารถในการควบคุม ดูแล ช่วงขณะที่เยาวชนกระทำความผิด ว่าสามารถควบคุม ดูแลได้เพียงใดและได้ใช้เพียงพอแล้วหรือไม่ หรือกำหนดหลักเกณฑ์ในการที่จะให้ร่วมรับผิดชอบ

#### การอภิปรายผล

1. ผลการศึกษาวิจัยปัญหากฎหมายความรับผิดชอบทางอาญาของเด็กและเยาวชนของประเทศไทย พบว่าในปัจจุบันการกระทำความผิดของเด็กและเยาวชนนั้นมีความร้ายแรงและมีการเลียนแบบในการกระทำความผิดมากขึ้น ไม่เกรงกลัวต่อกฎหมาย มาตรการในการแก้ไขฟื้นฟูและบทลงโทษสำหรับเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดยังไม่มีความเหมาะสมกับตัวผู้กระทำความผิดและสภาพปัญหา เด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดบางส่วนไม่ได้รับการแก้ไขฟื้นฟูเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมก่อนปล่อยตัวคืนสู่สังคม จึงเป็นอีกสาเหตุที่ทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหามารดาหรือผู้ปกครองของเด็กที่กระทำความผิดซ้ำได้เท่าที่ควร

2. ผลการศึกษาวิจัยปัญหากฎหมายความรับผิดชอบทางอาญาของบิดามารดา หรือผู้ปกครองของเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดของประเทศไทย พบว่าปัญหาครอบครัวเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เด็กและเยาวชนกระทำความผิด การเลี้ยงดู อบรม สั่งสอน และการเอาใจใส่ในการควบคุมดูแลเด็กและเยาวชนเป็นหน้าที่ของบิดามารดา หรือผู้ปกครองที่ต้องรับผิดชอบ แต่กฎหมายในส่วนของการมาตรการและบทลงโทษ

ที่นำมาบังคับใช้ให้บิดา มารดา หรือผู้ปกครอง ต้องร่วมรับผิดชอบจากการทำความผิดของเด็กและเยาวชนนั้น ยังไม่มีความเหมาะสม จึงเป็นอีกสาเหตุที่ทำให้บิดา มารดาหรือผู้ปกครองขาดการเอาใจใส่ดูแลเท่าที่ควร ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้เด็กและเยาวชนกระทำความผิดได้ง่าย

3. ผลการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบระหว่างกฎหมายของประเทศไทยกับกฎหมายต่างประเทศพบว่า ในส่วนของมาตรการและบทลงโทษที่ใช้สำหรับเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด และในส่วนของความรับผิดชอบทางอาญาของบิดา มารดา หรือผู้ปกครอง มีทั้งส่วนที่เหมือนกันและส่วนที่แตกต่างจากกฎหมายของประเทศไทย ส่วนที่มีความแตกต่างที่สามารถนำมาปรับใช้ เช่นมาตรการหรือบทลงโทษเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดซ้ำ การปรับบิดา มารดา หรือผู้ปกครองของเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด โดยคิดคำนวณค่าปรับตามฐานรายได้

4. ผลการศึกษาวิจัยแนวทางแก้ไขกฎหมายความรับผิดชอบทางอาญาของเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดซ้ำ พบว่าสาเหตุหนึ่งของการกระทำความผิดของเด็กและเยาวชนเมื่อกระทำความผิดซ้ำไม่ต้องรับโทษเพิ่มหรือหนักกว่าเดิม เนื่องจากกฎหมายของประเทศไทยมีบทบัญญัติไว้ว่าห้ามมิให้นำโทษเดิมสำหรับผู้กระทำความผิดที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี นำมารวมกับการ

กระทำความผิดครั้งหลังเพื่อเป็นการเพิ่มโทษ ทำให้มาตรการหรือบทลงโทษที่เด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดซ้ำได้รับนั้นไม่แตกต่างจากการกระทำความผิดครั้งแรก ที่เป็นมาตรการในการแก้ไขฟื้นฟูมากกว่าที่จะเป็นการลงโทษ จึงทำให้เด็กและเยาวชนกล้าที่จะกระทำความผิดซ้ำอีก จึงควรที่จะต้องแก้ไขเพิ่มเติมในส่วนของมาตรการหรือบทลงโทษสำหรับเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดซ้ำ และมีมาตรการหรือบทลงโทษสำหรับบิดามารดาหรือผู้ปกครอง เพื่อเป็นการกระตุ้นเตือนให้บิดามารดาหรือผู้ปกครองตระหนักถึงความเอาใจใส่ดูแล และคอยควบคุมไม่เปิดโอกาสให้เด็กและเยาวชนกระทำความผิด

### ข้อเสนอแนะ

1. เห็นควรแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 73 มาตรา 74 มาตรา 75 และมาตรา 94 ในส่วนของมาตรการและบทลงโทษสำหรับเด็กและเยาวชน และมาตรการและบทลงโทษสำหรับบิดามารดาหรือผู้ปกครอง
2. เห็นควรแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553 และ พ.ศ. 2559 ในส่วนของมาตรการที่จะให้บิดามารดาหรือผู้ปกครองต้องเข้าร่วมกิจกรรมในการแก้ไขบำบัดฟื้นฟูเด็กและเยาวชน

## References

- Centre for Child Rights. (2013). *Juvenile justice in different countries age of criminal responsibility and treatment of juvenile offenders*. Retrieved from <http://haqcrc.org/juvenile-justice/juvenile-justice-different-countries-age-criminal-responsibility-treatment-juvenile-offenders>
- Child Protection Act B.E. 2546. (2003). *Royal Thai Government Gazette*, 120(95 A), 1-29. [In Thai]
- Chitsawang, S. (2014). Juvenile criminal justice systems in the ASEAN Economics Community. *Journal of Thai Justice System*, 7(3), 1-34. [In Thai]
- Constitution of the Kingdom of Thailand B. E. 2550. (2007). *Royal Thai Government Gazette*, 124(47 A), 1-127. [In Thai]
- Constitution of the Kingdom of Thailand (Interim) B. E. 2550. (2014). *Royal Thai Government Gazette*, 131(55 A), 1-17. [In Thai]
- Constitution of the Kingdom of Thailand B. E. 2560. (2017). *Royal Thai Government Gazette*, 134(40 A), 1-90. [In Thai]
- Jaihar, N. (2006). *Study to determining the penalty class feasibility and adaptation to criminal code*. Bangkok: Thammasat University, Research and Consultancy Institute. [In Thai]
- Juvenile and Family Court and Its Procedure Act B.E. 2553. (2010). *Royal Thai Government Gazette*, 127(72 A), 12-73. [In Thai]
- King, A. (2006) *Gabriel Tarde and Contemporary Social Theoy*. Retrieved from [http://www.newworldencyclopedia.org/entry/Gabriel\\_Tarde](http://www.newworldencyclopedia.org/entry/Gabriel_Tarde)
- Nanakorn, K. (2013). *Criminal law: Rule of law and basic understanding*. Bangkok: Winyuchon Publication House. [In Thai]
- National Child and Youth Development Promotion Act B.E. 2550. (2007). *Royal Thai Government Gazette*, 125(9 A), 1-15. [In Thai]
- Packer, H. L. (1979). *The limits of the criminal sanction*. Palo Alto, CA: Stanford University Press.
- Rational Choice Theory*. (2016). Retrieved from [http://criminal\\_justice.iresearchnet.com/criminology/theories/rational-choice-theory](http://criminal_justice.iresearchnet.com/criminology/theories/rational-choice-theory)
- Tibbetts, S. G., & Hemmens, C. (2010). *Criminological theory*. Thousand Oaks, CA: Sage.

## การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านโครงสร้างต้นทุนโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมปลาสดเพื่อการส่งออกของประเทศไทย

มินท์มันตา หิรัญณ์ภัทร์<sup>1</sup> ศานติ ดิฐสถาพรเจริญ<sup>2</sup> สมพล สุขเจริญพงษ์<sup>3</sup>

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาโครงสร้างต้นทุนโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมปลาสดเพื่อการส่งออกของประเทศไทย 2) เปรียบเทียบวิธีปฏิบัติของกิจกรรมโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมปลาสดเพื่อการส่งออกของประเทศไทยไปประเทศสหรัฐอเมริกากับประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน 3) พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านโครงสร้างต้นทุนโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมปลาสดเพื่อการส่งออกของประเทศไทย โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปฏิบัติการ กลุ่มตัวอย่างเป็นเกษตรกรผู้เพาะเลี้ยง ผู้รวบรวม ผู้ส่งออก รวมจำนวน 133 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย แบบสอบถาม การสัมภาษณ์เชิงลึกและประชุมกลุ่มย่อย สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษาพบว่า

1. โครงสร้างต้นทุนโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมปลาสดเพื่อการส่งออกของประเทศไทย สำหรับเกษตรกรผู้เพาะเลี้ยงต้นทุนโลจิสติกส์รวมเฉลี่ย 0.56 บาทต่อตัว ผู้รวบรวมต้นทุนโลจิสติกส์รวมเฉลี่ย 0.84 บาทต่อตัว ผู้ส่งออกไปประเทศสหรัฐอเมริกาต้นทุนโลจิสติกส์รวมเฉลี่ย 6.78 บาทต่อตัว และผู้ส่งออกไปประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนต้นทุนโลจิสติกส์รวมเฉลี่ย 4.28 บาทต่อตัว

2. การเปรียบเทียบวิธีปฏิบัติของกิจกรรมโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมปลาสดเพื่อการส่งออกของประเทศไทยไปประเทศสหรัฐอเมริกากับประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน สำหรับเกษตรกรผู้เพาะเลี้ยง ผู้รวบรวมและผู้ส่งออกมีวิธีปฏิบัติของกิจกรรมโลจิสติกส์ที่เหมือนกันและแตกต่างกัน

3. การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านโครงสร้างต้นทุนโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมปลาสดเพื่อการส่งออกของประเทศไทย ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่ การวิเคราะห์โครงสร้างต้นทุนโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมปลาสดเพื่อการส่งออก การออกแบบระบบ และการนำไปใช้

**คำสำคัญ:** ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ; โครงสร้างต้นทุนโลจิสติกส์; ระบบต้นทุนฐานกิจกรรม; อุตสาหกรรมปลาสด; ปลากัดไทย

**ประเภทบทความ:** บทความวิจัย

<sup>1</sup> สาขาบริหารธุรกิจ (การเงินและการธนาคาร) คณะวิทยาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม  
85 หมู่ 3 ถ.มาลัยแมน อ.เมือง จ.นครปฐม 73000, ประเทศไทย  
อีเมล: m.hirannapat@gmail.com

<sup>2</sup> สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

<sup>3</sup> สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม  
ทุนสนับสนุนโดยสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช) งบประมาณแผ่นดินปี 2559

## The Development of Information Technology System of Logistics Cost Structure in Ornamental Fish Industry for Exporting of Thailand

Minmantra Hirranapat<sup>1</sup> Santi Ditsathaporncharoen<sup>2</sup> Sompon Sukcharoenpong<sup>3</sup>

### Abstract

This research aimed to: 1) study logistics cost structure in ornamental fish industry for export of Thailand, 2) compare the practice of logistics activities in ornamental fish industry for export from Thailand to the United States of America and the People's Republic of China, and 3) develop information technology system in logistics cost structure in ornamental fish industry for export of Thailand. Action research was applied in the research. Sample were 133 people consisting of farmers, collectors, and exporters. The research tools were questionnaire, in-depth interview and focus group. The data was analyzed in term of percentage, mean, standard deviation and the content analysis technique. The results were indicated as follows;

1. Logistics cost structures were for ornamental farmers, collectors, exporters to the United States of America, exporters to the People's Republic of China. An average of total logistics cost was 0.56 baht per fish, 0.84 baht per fish, 6.78 baht per fish, and 4.28 baht per fish respectively.

2. The results of a comparison the practice of logistics activities in ornamental industry for export of Thailand to the United States of America and the People's Republic of China were similar practices and different practices in the view of ornamental fish farmers, collectors and exporters.

3. Information technology system in logistics cost structure in ornamental fish industry for export of Thailand consisted of three steps which are the analysis of the logistics cost structure in ornamental fish industry for export, design and implement.

**Keywords:** information technology system; logistics cost structure; activity based costing; ornamental fish industry; Siamese fighting fish

**Type of Article:** Research Article

<sup>1</sup> Finance and Banking (Business Administration), Nakhon Pathom Rajabhat University  
85 Malaiman Rd. Muang Nakhon Pathom 73000, Thailand  
Email: m.hirannapat@gmail.com

<sup>2</sup> Logistics Management (Business Administration), Nakhon Pathom Rajabhat University

<sup>3</sup> Business Computer (Business Administration), Nakhon Pathom Rajabhat University

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมปลาสวยงามทั่วโลกมีมูลค่า 15 พันล้านเหรียญสหรัฐ ปริมาณการซื้อขายปลาสวยงามมากกว่า 2 พันล้านดอลลาร์ ในปี 2561 ประเทศไทยเป็นผู้ส่งออกปลาสวยงาม อันดับที่ 7 ของโลก มูลค่าการส่งออกสูงถึง 22.49 ล้านดอลลาร์สหรัฐ โดยประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนนำเข้าจากประเทศไทยเป็นอันดับหนึ่งมูลค่า 5.54 ล้านดอลลาร์ รองลงมาประเทศสหรัฐอเมริกามูลค่า 4.19 ล้านดอลลาร์ (UN Comtrade, 2019) โดยเฉพาะปลากัดไทย (Siamese fighting fish) สัตว์น้ำประจำชาติที่มีลวดลายสวยงามโดดเด่น เอกลักษณ์เฉพาะตัว สะท้อนถึงมรดกทางวัฒนธรรม ที่มีชื่อเสียงจนได้รับความนิยมไปทั่วโลก ส่งผลให้ปริมาณการส่งออกเป็นอันดับหนึ่งของปลาสวยงาม ในระหว่างปี 2556 - 2560 จำนวน 20.85 ล้านตัว มูลค่ากว่า 115.45 ล้านบาทต่อปี (ACFS, 2019)

สำหรับโซ่อุปทานในอุตสาหกรรมปลาสวยงามเพื่อการส่งออก ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตั้งแต่กิจกรรมต้นน้ำ กิจกรรมกลางน้ำ และกิจกรรมปลายน้ำ ประมาณ 350,000 คน โดยเฉพาะเกษตรกรผู้เพาะเลี้ยงปลากัดไทยขึ้นทะเบียน จำนวน 1,500 ราย ผู้รวบรวมผู้ส่งออกจำนวน 60 คน และร้านค้าปลาสวยงามทั่วประเทศประมาณ 500 ร้าน ผู้ค้าปลาสวยงามออนไลน์ในประเทศและต่างประเทศเป็นจำนวนมาก (Nakhon Pathom Fisheries Office, 2015)

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ Office of Agricultural Economics (2011) คำนวณจากต้นทุนแบบดั้งเดิมพบว่า ต้นทุนการผลิตของปลากัดเฉลี่ย 301,280.74 บาทต่อไร่ต่อปี แยกเป็นต้นทุนผันแปรเฉลี่ย 283,592.63 บาทต่อไร่ต่อปี และต้นทุนคงที่เฉลี่ย 17,688.11 บาทต่อไร่ต่อปี ผลตอบแทนจากการผลิตปลากัดรวมเฉลี่ย 108,360 ตัวต่อไร่ต่อปี ต้นทุนทั้งหมดเฉลี่ย 2.78 บาทต่อตัว

ราคาขายเฉลี่ย 3.16 บาทต่อตัว รายได้ทั้งหมดเฉลี่ย 342,417.60 บาทต่อไร่ กำไรสุทธิเฉลี่ย 41,136.86 บาทต่อไร่ หรือกำไรสุทธิ 0.38 บาทต่อตัว และผลการศึกษาของ Thipdach (2012) พบว่าการจัดการโลจิสติกส์ปลาสวยงามในประเทศไทยมีระยะเวลากการขนส่งที่มากกว่าประเทศอื่น ความคล่องตัวติดต่อประสานงานระหว่างภาครัฐและเอกชน ความซับซ้อนการจัดการเอกสาร ขาดการเชื่อมโยงข้อมูล ขาดการเก็บข้อมูล และปลาสวยงามแต่ละประเภทมีราคาแตกต่างกัน นอกจากนี้ ACFS (2019) ได้เล็งเห็นว่าปัจจัยที่ท้าทายสำหรับการส่งออกสัตว์น้ำสวยงามมาจากข้อกำหนดเฉพาะภายในประเทศที่แตกต่างกัน เช่น เอกสารปลอดโรคติดต่อในสัตว์น้ำ ลักษณะบรรจุ และการขนส่ง เป็นต้น

ดังนั้นการศึกษาค้นคว้าพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านโครงสร้างต้นทุนโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมปลาสวยงาม โดยนำระบบการคำนวณต้นทุนระบบฐานกิจกรรม มุ่งเน้นวิเคราะห์ต้นทุนโลจิสติกส์ที่แท้จริงในแต่ละกิจกรรม เพื่อเป็นแนวทางบริหารจัดการลดต้นทุนในแต่ละกิจกรรมแก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในโซ่อุปทานปลาสวยงาม และศึกษาเปรียบเทียบวิธีปฏิบัติของกิจกรรมโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมปลาสวยงาม เพื่อการส่งออกของประเทศไทยไปประเทศสหรัฐอเมริกา กับประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนที่เป็นประเทศคู่ค้าหลัก รวมทั้งพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในดำเนินงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ลดความสูญเสียทางการเงินและเวลา

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาโครงสร้างต้นทุนโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมปลาสวยงามเพื่อการส่งออกของประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบวิธีปฏิบัติของกิจกรรมโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมปลาสวยงามเพื่อการส่งออก



ของประเทศไทยไปประเทศสหรัฐอเมริกากับประเทศ  
สาธารณรัฐประชาชนจีน

3. เพื่อพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้าน  
โครงสร้างต้นทุนโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมพลาสติก  
เพื่อการส่งออกของประเทศไทย

### นิยามศัพท์

1. **พลาสติก** หมายถึง พลาสติกไทย
2. **ต้นทุนโลจิสติกส์สำหรับเกษตรกรผู้เพาะเลี้ยง**  
หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อปัจจัยการเพาะเลี้ยง  
และเตรียมจัดส่งพลาสติกสวยงาม
3. **ต้นทุนโลจิสติกส์สำหรับผู้รวบรวม** หมายถึง  
ค่าใช้จ่ายในการรวบรวมและเตรียมจัดส่งพลาสติก  
สวยงาม
4. **ต้นทุนโลจิสติกส์สำหรับผู้ส่งออก** หมายถึง  
ค่าใช้จ่ายในการรวบรวมและจัดส่งพลาสติกสวยงามผ่าน  
ตัวแทนผู้ส่งออก (ชิปปิง)

### ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่  
เกษตรกรผู้เพาะเลี้ยง ผู้รวบรวม และผู้ส่งออก รวม  
133 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษากิจกรรมโลจิสติกส์  
จำนวน 7 กิจกรรม ได้แก่ การดำเนินการตามคำสั่งซื้อ  
ของลูกค้า การบริหารสินค้าคงคลัง การขนส่งสินค้า  
โลจิสติกส์ย้อนกลับ การจัดซื้อ การขนถ่ายวัสดุ และ  
บรรจุภัณฑ์ และศึกษาเปรียบเทียบวิธีปฏิบัติของกิจ  
กรรมโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมพลาสติกเพื่อการ  
ส่งออกของประเทศไทยไปประเทศสหรัฐอเมริกากับ  
ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน

ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ศึกษา ได้แก่ จังหวัด  
นครปฐม จังหวัดราชบุรี และจังหวัดกรุงเทพมหานคร

### ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

1. เกษตรกรผู้เพาะเลี้ยง ผู้รวบรวม และผู้ส่งออก  
พลาสติกสวยงาม สามารถนำข้อมูลเป็นแนวทางเพื่อ  
บริหารจัดการลดต้นทุนโลจิสติกส์ ที่ช่วยลดความ  
สูญเสียทางการเงิน รวมทั้งใช้เป็นแนวทางสำหรับ  
การส่งออกไปประเทศอื่นๆ และสร้างผลกำไรให้  
แก่การประกอบธุรกิจเพิ่มขึ้นได้ นอกจากนี้มีระบบ  
เทคโนโลยีสารสนเทศด้านโครงสร้างต้นทุนโลจิสติกส์  
ในอุตสาหกรรมพลาสติกเพื่อการส่งออกของ  
ประเทศไทย ช่วยคำนวณต้นทุนโลจิสติกส์ได้ง่าย  
สะดวก รวดเร็ว และมีความเป็นระบบ

2. นักศึกษา บุคคลผู้สนใจทั่วไป รับรู้เข้าใจถึง  
โครงสร้างต้นทุนโลจิสติกส์ และวิธีปฏิบัติของกิจกรรม  
โลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมพลาสติกเพื่อการส่งออก  
ของประเทศไทย นำข้อมูลไปปรับใช้สำหรับผู้ประกอบ  
การธุรกิจรายเดิม รายใหม่ และหน่วยงานราชการ  
รวมถึงเป็นแหล่งข้อมูลสำหรับการค้นคว้าทางวิชาการ  
ในอนาคต เพื่อเป็นแนวทางผลักดันศักยภาพทางการ  
แข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจในประเทศให้เข้มแข็ง

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ต้นทุนโลจิสติกส์

องค์การทางวิชาชีพด้านโลจิสติกส์ของประเทศ  
สหรัฐอเมริกา ได้ให้คำนิยามของการจัดการโลจิสติกส์  
ว่าเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการโซ่อุปทานที่มี  
กระบวนการวางแผนการดำเนินการ และการควบคุม  
การทำงานให้มีประสิทธิภาพ ควบคุมการไหลของ  
สินค้าที่ตรวจสอบย้อนกลับได้ รวมถึงการจัดเก็บ  
สินค้า การบริการ ที่เชื่อมโยงข้อมูลเข้าไว้ด้วยกัน  
ตั้งแต่จุดเริ่มต้นของการผลิตจนถึงปลายทางลูกค้า  
เพื่อให้ตรงต่อความต้องการ และสร้างความพึงพอใจ  
แก่ลูกค้า (The Council of Logistics Management  
Professionals, 2013) โดยกิจกรรมโลจิสติกส์ 14  
กิจกรรม แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้ กลุ่มกิจกรรมหลัก

และกลุ่มกิจกรรมสนับสนุน ได้แก่ การจัดเตรียมชิ้นส่วน การเลือกที่ตั้งโรงงาน การเคลื่อนย้ายวัตถุดิบและสินค้า การบรรจุภัณฑ์หีบห่อ การติดต่อสื่อสารในการกระจายสินค้า และการกำจัดของเสีย (Stock & Lambert, 2001) ซึ่งกิจกรรมในกระบวนการจัดการโลจิสติกส์ได้นำมาประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์ บริหารจัดการ ต้นทุนโลจิสติกส์ให้มีประสิทธิภาพ และลดต้นทุนให้ต่ำที่สุด

ผลการศึกษาของ Khuptawatin et al. (2018, pp. 48-74) พบว่าต้นทุนด้านการจัดหาปัจจัยการผลิตเป็นต้นทุนโลจิสติกส์มีค่าสูงที่สุด รองลงมาคือ ต้นทุนการขนส่ง และต้นทุนการเคลื่อนย้ายผลผลิตในพื้นที่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Janclay & Kullpat-taranirun (2011, pp. 47-54) พบว่าต้นทุนค่าขนส่งสินค้าทั้งภายในประเทศ และระหว่างประเทศมีมูลค่าสูง จำเป็นต้องกำหนดแนวทางการลดต้นทุนอย่างเป็นระบบ รวมทั้งผลการศึกษาของ Sermwatanakul (2018, pp. 100-132) พบว่าเกษตรกรผู้เพาะเลี้ยงต้องวางแผนการเพาะเลี้ยงปลากัดให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาด โดยตลาดสหรัฐอเมริกาเน้นปลากัดที่มีสีสัน โทนดำ และสีเข้ม ตลาดเอเชียต้องการปลากัดที่มีสีสัน โดดเด่น แปลกใหม่ และการขนส่งไปต่างประเทศด้วยวิธีทางอากาศเป็นหลัก

### ระบบต้นทุนฐานกิจกรรม (Activity-Based Costing)

แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรม (Activity-Based Costing: ABC) นำเสนอขึ้นในปี ค.ศ. 1988 โดย Kaplan & Cooper เนื่องจากสะท้อนต้นทุนทางการเงิน ในแต่ละกิจกรรมของการผลิต ได้อย่างชัดเจนนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางปรับปรุงกระบวนการผลิต เพื่อลดต้นทุนรวมให้ต่ำที่สุด จนได้รับการยอมรับทั้งภาคธุรกิจ การศึกษา และการวิจัย จากเดิมที่นิยมใช้การคำนวณระบบต้นทุนแบบดั้งเดิม ซึ่งการปันส่วนค่าใช้จ่ายการผลิตเข้าเป็นต้นทุนผลิต 2 ขั้นตอน

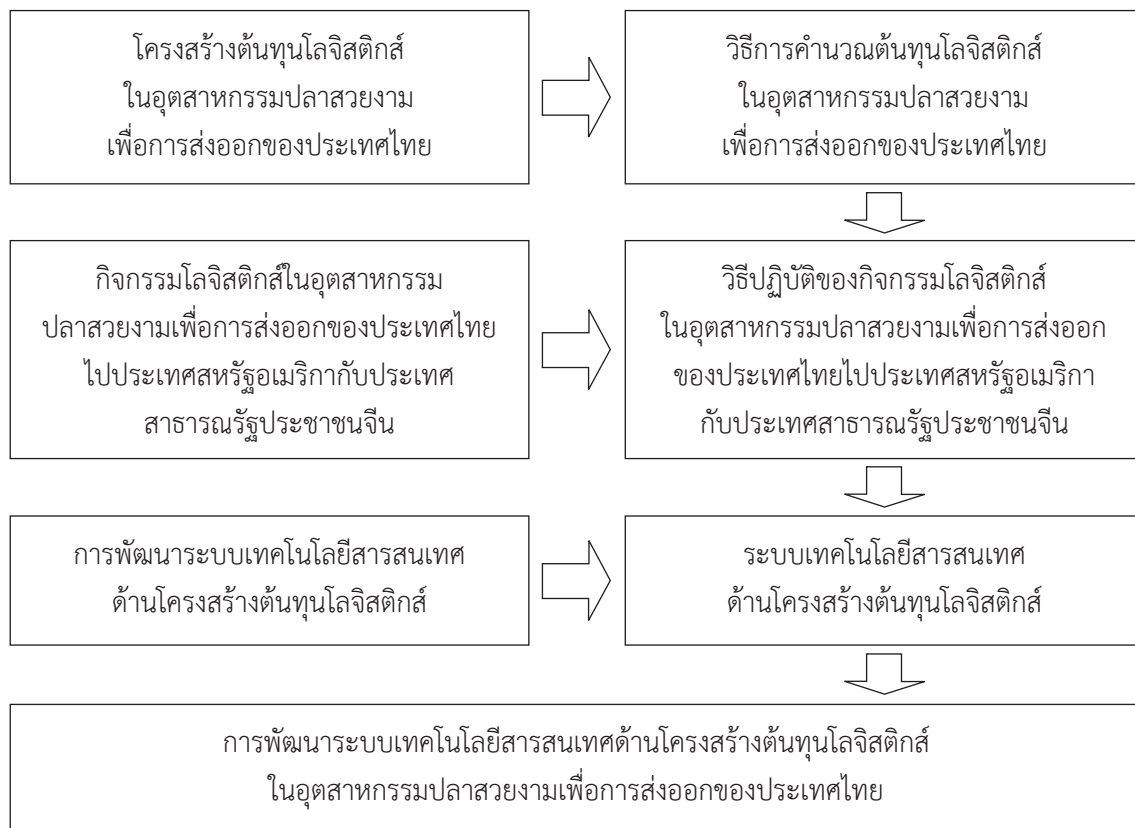
ได้แก่ การปันส่วนต้นทุนตามรายการต้นทุนเข้าสู่กลุ่มต้นทุน และการปันส่วนจากกลุ่มต้นทุนเข้าสู่ผลิตภัณฑ์ ที่มุ่งเน้นการควบคุมการปฏิบัติงานในรูปของการกำหนดต้นทุนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ผลต่างระหว่างต้นทุนจริงและต้นทุนมาตรฐาน โดยการปันส่วนมิได้บ่งบอกถึงสาเหตุที่แท้จริงของการเกิดต้นทุน (Comptroller General's Department, 2014, p.3) และ Saraphat (2018, pp. 61-67) ได้ศึกษาเปรียบเทียบการคิดต้นทุนแบบดั้งเดิม และต้นทุนกิจกรรม พบว่าการคำนวณต้นทุนตามกิจกรรมสะท้อนการเปลี่ยนแปลงของต้นทุนกิจกรรมได้เที่ยงตรงแม่นยำเหมาะสมกับการบริหารต้นทุนตามกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการที่มีประสิทธิภาพสามารถจัดเก็บข้อมูลสถิติด้านการตลาด การผลิต การเงิน และนำมาประยุกต์เป็นรายงาน ใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนการตัดสินใจภายในองค์กร เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน Amsiriwong & Chuenam (2015) ให้ความหมายของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ คือ ระบบที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศซึ่งประกอบด้วยฐานข้อมูลที่น่ามาใช้จัดเก็บข้อมูลในองค์กรอย่างเป็นระบบ พัฒนาโปรแกรมขึ้นเพื่อใช้กับระบบงาน โดยเฉพาะ เมื่อผู้ใช้ป้อนข้อมูลเข้าสู่ระบบ จะถูกประมวลผลเป็นรายงานทางสารสนเทศ ซึ่งผลการศึกษา Chansanam et al. (2018, pp. 74-91) พบว่าระบบสารสนเทศทางการเงินสำหรับสถาบันการเงินชุมชนในประเทศไทย ใช้วิธีการพัฒนาแบบผสมระหว่างการพัฒนาแบบเอไจล์ และวงจรการพัฒนาแบบ SDLC ดำเนินการวิเคราะห์ ออกแบบ และนำมาทดลองใช้ผลการประเมินประสิทธิภาพการใช้งานระบบ พบว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ Klompun et al. (2019,

pp. 54-79) พบว่าระบบสารสนเทศต้นแบบที่พัฒนาขึ้นตามกระบวนการ SDLC ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ทันต่อเวลา และสะดวกต่อการใช้งาน

### กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย

### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research)

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรหรือผู้ให้ข้อมูลจำนวน 191 ราย ประกอบด้วยเกษตรกรผู้เพาะเลี้ยง 131 ราย ผู้รวบรวม 32 ราย และผู้ส่งออก 28 ราย (Department of Fisheries, 2015) กลุ่มตัวอย่างจำนวน 133 ราย แบ่ง

เป็นเกษตรกรผู้เพาะเลี้ยง จำนวน 99 ราย ผู้รวบรวมจำนวน 30 ราย โดยใช้การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน (Yamane, 1973) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) อย่างเป็นสัดส่วน และผู้ส่งออกจำนวน 4 ราย เนื่องจากประชากรสำหรับผู้ส่งออกมีขนาดเล็ก จึงใช้สูตรการคำนวณของ Srisaard (1992) โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับร้อยละ 15 ของประชากร

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีแบบสอบถาม 5 ชุด ได้แก่ 1) แบบสอบถามของเกษตรกรผู้เพาะเลี้ยงปลากัดสวยงาม 2) แบบสอบถามของผู้รวบรวม 3) แบบสอบถามของผู้ส่งออก 4) แบบประเมินประสิทธิภาพการทำงานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านโครงสร้างต้นทุนโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมปลาสวยงามเพื่อการส่งออกของประเทศไทย และ 5) แบบประเมินความพึงพอใจในการใช้งานระบบ โดยใช้คำถามแบบเลือกตอบ แบบประมาณค่า และคำถามปลายเปิด การประชุมกลุ่มย่อย วิธีการระดมสมอง และการสัมภาษณ์เชิงลึก

## การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

สำหรับแบบสอบถามของเกษตรกรผู้เพาะเลี้ยงผู้รวบรวม และผู้ส่งออกปลากัดสวยงาม รวมทั้งแบบประเมินประสิทธิภาพการทำงานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ทุกข้อมีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.50 และแบบประเมินความพึงพอใจในการใช้งานระบบได้ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านประเมินความตรงเชิงเนื้อหาทุกข้อมีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.50 แล้วนำมาทดลองใช้ (try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน ทดสอบความเที่ยง (reliability) มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) มีค่า 0.876

## วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ระยะที่ 1 คัดเลือกผู้มีปัญหาปฏิบัติที่มีความเชี่ยวชาญ โดยเป็นแกนนำกลุ่มเกษตรกรผู้เพาะเลี้ยงผู้รวบรวม และผู้ส่งออกปลาสวยงามที่ประกอบธุรกิจที่มีความรู้ความเข้าใจในอุตสาหกรรมปลาสวยงามตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ การจัดเก็บข้อมูลจากผู้มีปัญหปฏิบัติด้วยวิธีการระดมสมอง

ระยะที่ 2 จัดเก็บข้อมูลโครงสร้างต้นทุนโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมปลาสวยงามเพื่อการส่งออกของประเทศไทย โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก การประชุมกลุ่มย่อย ได้แก่ เกษตรกรผู้เพาะเลี้ยง ผู้รวบรวม ผู้ส่งออก ตัวแทนผู้ส่งออก (ชิปปิง) กิจการขนส่ง สายการบิน ตลาดคู่ค้าต่างประเทศ และหน่วยงานราชการ เช่น สถาบันวิจัยสัตว์น้ำสวยงามและพรรณไม้น้ำ กรมประมง กรมศุลกากร เป็นต้น ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก

ระยะที่ 3 จัดเก็บข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบวิถีปฏิบัติของกิจกรรมโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมปลาสวยงามเพื่อการส่งออกของประเทศไทยไปประเทศสหรัฐอเมริกา กับประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน จากผู้มีปัญญาปฏิบัติ ผู้ส่งออก ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลจากต่างประเทศ โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก

ระยะที่ 4 จัดเก็บข้อมูลเพื่อออกแบบและปรับปรุงระบบจากผู้ประกอบธุรกิจในโซ่อุปทานปลาสวยงาม จากนั้นจึงประเมินประสิทธิภาพการทำงานของระบบโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน และประเมินความพึงพอใจในการใช้งานระบบโดยเกษตรกรผู้เพาะเลี้ยงปลากัดผู้รวบรวม และผู้ส่งออกปลากัดสวยงาม จำนวน 30 ราย

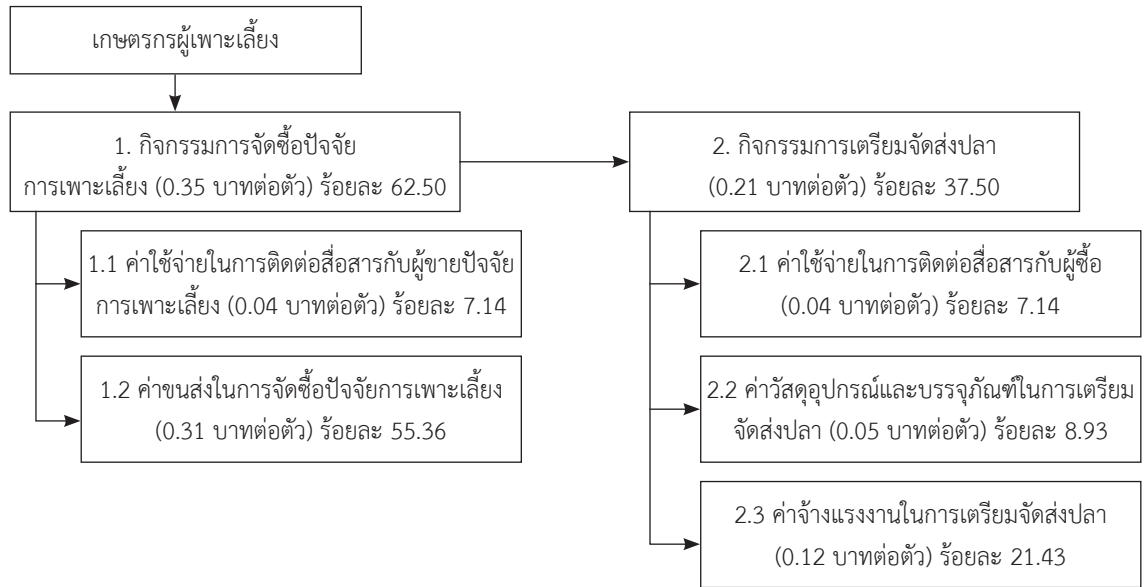
## การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา ซึ่งนำข้อมูลมาวิเคราะห์ เรียบเรียง และสรุปเนื้อหา

## ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

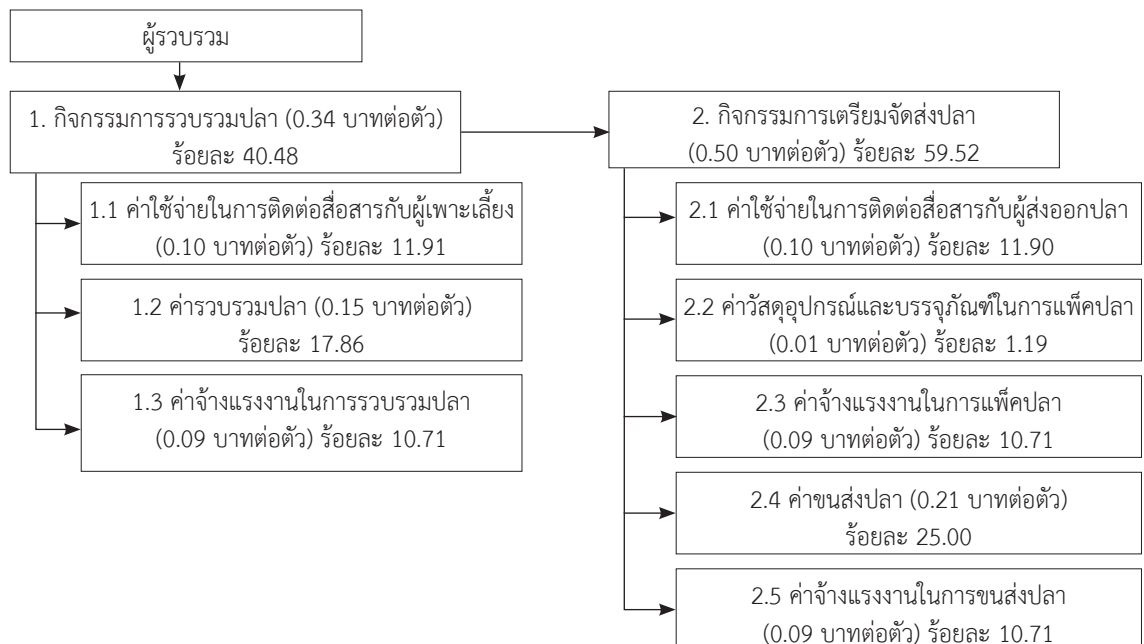
1. โครงสร้างต้นทุนโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมปลาสวยงามเพื่อการส่งออกของประเทศไทย แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ เกษตรกรผู้เพาะเลี้ยง ผู้รวบรวม และผู้ส่งออกปลากัดสวยงามดังภาพ 2



ภาพ 2 โครงสร้างต้นทุนโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมปลาสวยงามเพื่อการส่งออก สำหรับเกษตรกรผู้เพาะเลี้ยง

จากภาพ 2 พบว่าโครงสร้างต้นทุนโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมปลาสวยงามเพื่อการส่งออกของประเทศไทยสำหรับเกษตรกรผู้เพาะเลี้ยงมีต้นทุนโลจิสติกส์รวมเฉลี่ย 0.56 บาทต่อตัว ร้อยละ 100 ซึ่งต้นทุนโลจิสติกส์สูงสุด คือ ค่าขนส่งในการจัดซื้อปัจจัย

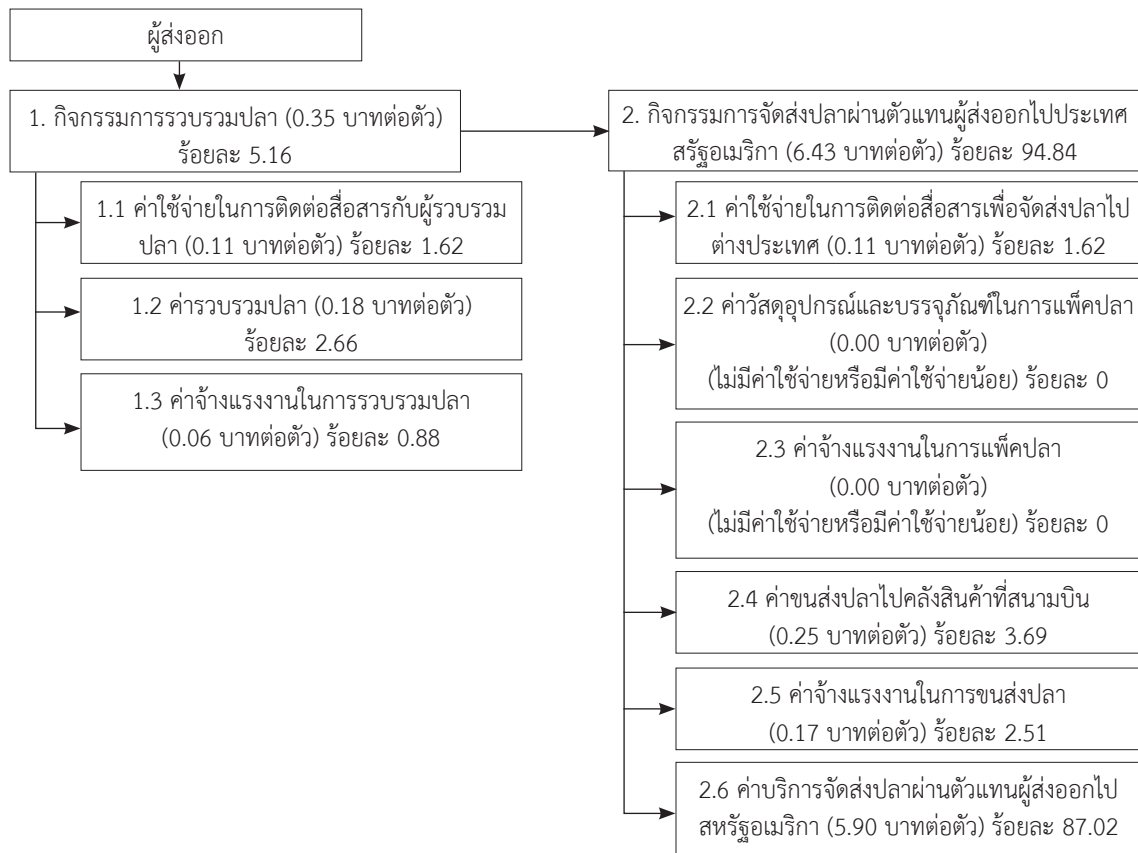
การเพาะเลี้ยงเฉลี่ย 0.31 บาทต่อตัว ร้อยละ 55.36 ของต้นทุนโลจิสติกส์ทั้งหมด รองลงมา คือ ค่าจ้างแรงงานในการเตรียมจัดส่งปลาเฉลี่ย 0.12 บาทต่อตัว ร้อยละ 21.43 ของต้นทุนโลจิสติกส์ทั้งหมด



ภาพ 3 โครงสร้างต้นทุนโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมปลาสวยงามเพื่อการส่งออกสำหรับผู้รวบรวม

จากภาพ 3 พบว่าโครงสร้างต้นทุนโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมปลาสดเพื่อการส่งออกของประเทศไทยสำหรับผู้รวบรวมมีต้นทุนกิจกรรมโลจิสติกส์รวมเฉลี่ย 0.84 บาทต่อตัว ร้อยละ 100 ซึ่งต้นทุนโลจิสติกส์

ที่มีค่าสูงสุด คือ ค่าขนส่งปลาเฉลี่ย 0.21 บาทต่อตัว ร้อยละ 25 ของต้นทุนโลจิสติกส์ทั้งหมด รองลงมา คือ ค่ารวบรวมปลาเฉลี่ย 0.15 บาทต่อตัว ร้อยละ 17.86 ของต้นทุนโลจิสติกส์ทั้งหมด

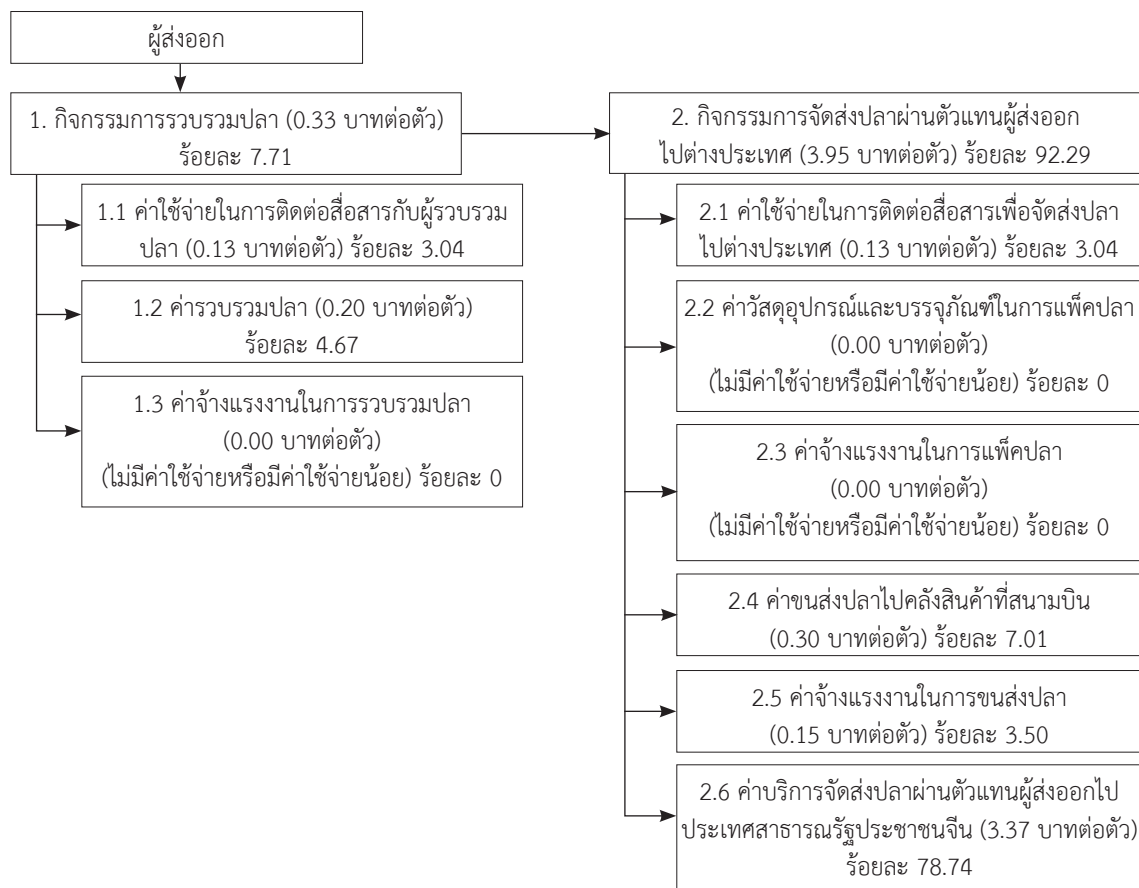


ภาพ 4 โครงสร้างต้นทุนโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมปลาสดเพื่อการส่งออกสำหรับผู้ส่งออกไปประเทศสหรัฐอเมริกา

จากภาพ 4 พบว่าโครงสร้างต้นทุนโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมปลาสดเพื่อการส่งออกของประเทศไทยสำหรับผู้ส่งออกไปประเทศสหรัฐอเมริกา มีต้นทุนโลจิสติกส์รวมเฉลี่ย 6.78 บาทต่อตัว ร้อยละ 100 ซึ่งต้นทุนโลจิสติกส์สูงสุด คือ ค่าบริการจัดส่งปลาผ่าน

ตัวแทนผู้ส่งออกเฉลี่ย 5.90 บาทต่อตัว ร้อยละ 87.02 ของต้นทุนโลจิสติกส์ทั้งหมด รองลงมา คือ ค่าขนส่งปลาไปคลังสินค้าที่สนามบินเฉลี่ย 0.25 บาทต่อตัว ร้อยละ 3.69 ของต้นทุนโลจิสติกส์ทั้งหมด





ภาพ 5 โครงสร้างต้นทุนโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมปลาสวยงามเพื่อการส่งออกสำหรับผู้ส่งออกไปสาธารณรัฐประชาชนจีน

จากภาพ 5 พบว่าโครงสร้างต้นทุนโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมปลาสวยงามเพื่อการส่งออกของประเทศไทยสำหรับผู้ส่งออกไปประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน มีต้นทุนโลจิสติกส์รวมเฉลี่ย 4.28 บาทต่อตัว คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งต้นทุนโลจิสติกส์สูงสุดคือ ค่าบริการจัดส่งปลาผ่านตัวแทนผู้ส่งออกเฉลี่ย 3.37 บาทต่อตัว คิดเป็นร้อยละ 78.74 ของต้นทุนโลจิสติกส์

ทั้งหมด รองลงมาคือ ค่าขนส่งปลาไปคลังสินค้าที่สนามบินเฉลี่ย 0.3 บาทต่อตัว คิดเป็นร้อยละ 7.01 ของต้นทุนโลจิสติกส์ทั้งหมด

2. การเปรียบเทียบวิธีปฏิบัติของกิจกรรมโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมปลาสวยงามเพื่อการส่งออกของประเทศไทยไปประเทศสหรัฐอเมริกากับประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน ดังตาราง 1

## ตาราง 1

ผลเปรียบเทียบวิถีปฏิบัติของกิจกรรมโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมปลาสดจากเพื่อการส่งออกของประเทศไทย ไปยังตลาดสหรัฐอเมริกา กับประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน

| หัวข้อ                              | ผลการเปรียบเทียบวิถีการปฏิบัติของกิจกรรมโลจิสติกส์<br>ในอุตสาหกรรมปลาสดจากเพื่อการส่งออกของประเทศไทย<br>ไปยังตลาดประเทศสหรัฐอเมริกา กับการส่งออกไปยังตลาด<br>ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>เกษตรกรผู้เพาะเลี้ยง</b>         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1.1 การวางแผน<br>เพาะเลี้ยงปลา      | <b>แตกต่าง</b> ผู้เพาะเลี้ยงต้องเลี้ยงให้ได้ขนาดตามที่ลูกค้าประเทศสหรัฐอเมริกากำหนด ในขณะที่ลูกค้าของประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนนิยมเดินทางมาเยี่ยมชม และคัดเลือกปลาที่ฟาร์มด้วยตนเอง                                                                                                                                                                              |
| 1.2 การจัดหา<br>ปัจจัยการเพาะเลี้ยง | <b>เหมือนกัน</b> ผู้เพาะเลี้ยงจัดซื้อพ่อแม่พันธุ์ปลา อาหารยารักษาโรค วัสดุอุปกรณ์ และบรรจุภัณฑ์เพาะเลี้ยงปลา โดยส่วนใหญ่เดินทางไปซื้อที่ตลาดกลางปลาสดและสัตว์เลี้ยง (ฟิซวิลเลจ) อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ด้วยรถยนต์ส่วนตัว การเพาะเลี้ยงปลาใช้ระยะเวลาเพาะเลี้ยงเท่ากัน ตั้งแต่อนุบาลจนถึงขายปลาเฉลี่ย 77 - 90 วันต่อรอบ                                     |
| 1.3 การเตรียมจัดส่งปลา              | <b>เหมือนกัน</b> ผู้เพาะเลี้ยงบรรจุปลาใส่กระบอกและบรรจุกระบอกใส่ลังผลไม้หรือกล่องโฟม จากนั้นขนย้ายลังหรือกล่องโดยรถเข็นไปยังสถานที่เตรียมจัดส่งปลา ผู้รวบรวมมารับด้วยตนเอง                                                                                                                                                                                       |
| 1.4 การส่งคืนปลา                    | <b>เหมือนกัน</b> ผู้เพาะเลี้ยงจะจัดเตรียมปลาสดใหม่ไว้ให้ตามจำนวนที่ได้รับแจ้ง สำหรับเตรียมจัดส่งในรอบถัดไป หรือผู้รวบรวม/ผู้ส่งออกจะไม่ชำระเงิน ตามที่ตกลงกัน                                                                                                                                                                                                    |
| <b>ผู้รวบรวม</b>                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 2.1 การวางแผน<br>การสั่งซื้อปลา     | <b>แตกต่าง</b> ผู้รวบรวมสั่งซื้อได้ตามความต้องการของลูกค้าประเทศสหรัฐอเมริกาจากฟาร์มในเครือข่ายที่มีคุณภาพ ในขณะที่ผู้รวบรวมต้องสั่งซื้อปลาจากฟาร์มที่ต้องผ่านมาตรฐานและขึ้นทะเบียนสถานประกอบการรวบรวมสัตว์น้ำ จากหน่วยงาน China's general administration of quality supervision, inspection and quarantine (AQSIQ) เพื่อการส่งออกไปยังประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน |
| 2.2 การรวบรวมปลา                    | <b>แตกต่าง</b> ประเทศสหรัฐอเมริกา ผู้รวบรวมติดต่อ และขับรถไปรวบรวมปลาจากฟาร์มในเครือข่ายที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า ในขณะที่ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน ผู้รวบรวมติดต่อ และขับรถไปรวบรวมปลาจากฟาร์มที่ผ่านมาตรฐานกำหนดจากหน่วยงาน AQSIQ                                                                                                                          |

## ตาราง 1

ผลเปรียบเทียบวิถีปฏิบัติของกิจกรรมโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมปลาสวยงามเพื่อการส่งออกของประเทศไทยไปประเทศสหรัฐอเมริกา กับประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน (ต่อ)

| หัวข้อ                      | ผลการเปรียบเทียบวิถีการปฏิบัติของกิจกรรมโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมปลาสวยงาม เพื่อการส่งออกของประเทศไทยไปยังตลาดประเทศสหรัฐอเมริกา กับการส่งออกไปยังตลาดประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.3 การจัดส่งปลา            | <b>เหมือนกัน</b> รวบรวมนำปลาที่รวบรวมมาเปลี่ยนถ่ายน้ำ ใส่ยาปรับสภาพน้ำและวิตามินบำรุง วันรุ่งขึ้นเปลี่ยนถ่ายน้ำ ใส่ยาปรับสภาพน้ำ และวิตามินบำรุงอีกครั้งเสร็จแล้วทิ้งไว้ 4-5 ชั่วโมง จากนั้นผู้รวบรวมแพ็คปลาใส่กล่องที่มีขนาดมาตรฐาน 30 × 45 × 60 เซนติเมตร                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2.4 การส่งคืนปลา            | <b>เหมือนกัน</b> กรณีปลาเสียหาย หรือปลาป่วย หรือปลาตาย ผู้ส่งออกจะถ่ายรูปไว้เป็นหลักฐานและแจ้งไปยังผู้รวบรวมให้มารับปลาคืนที่บริษัททันที และคืนเงินตามมูลค่าปลาที่เกิดความเสียหาย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>ผู้ส่งออก</b>            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 3.1 การวางแผนการสั่งซื้อปลา | <b>แตกต่าง</b> ผู้ส่งออกวิเคราะห์ความต้องการของตลาดเพื่อวางแผนสั่งซื้อปลาให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าประเทศสหรัฐอเมริกา ในขณะที่ผู้ส่งออกต้องนำกฎระเบียบการนำเข้าสินค้าและข้อมูลความต้องการของลูกค้าประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนมาวิเคราะห์                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 3.2 การรวบรวมปลา            | <b>เหมือนกัน</b> ผู้ส่งออกติดต่อผู้รวบรวมในเครือข่ายเพื่อจัดซื้อปลาให้ได้ชนิดคุณลักษณะ จำนวนที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า วิธีการรวบรวมปลาส่วนใหญ่ คือ จ้างผู้รวบรวมในเครือข่ายให้รวบรวมปลาจากฟาร์มมาส่งที่บริษัท รองลงมานำรถของบริษัทไปรวบรวมปลาที่ฟาร์มด้วยตนเอง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 3.3 การจัดส่งปลา            | <b>แตกต่าง</b> ผู้ส่งออกติดต่อกับตัวแทนผู้ส่งออก เพื่อขนส่งปลาไปสนามบินสุวรรณภูมิ ดำเนินตามระเบียบของประเทศไทย เมื่อถึงประเทศสหรัฐอเมริกา เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานตรวจสอบปลาสวยงามและสัตว์ป่าของสหรัฐอเมริกาตรวจสอบรายการปลาที่นำเข้ากับแบบฟอร์มว่าถูกต้องหรือไม่ และหน่วยงานศุลกากรจัดเก็บภาษีนำเข้า สำหรับปลากัดไม่เสียภาษีนำเข้า แต่ต้องชี้แจงรายละเอียดให้ครบถ้วน หลังจากนั้นผู้นำเข้าจัดส่งปลาให้ผู้สั่งซื้อ สำหรับดำเนินการเมื่อเดินทางถึงประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน ผู้นำเข้าต้องปฏิบัติตามขั้นตอนการยื่นขอใบอนุญาตจากหน่วยงาน AQSIQ โดยมีสถานกักกันปลาชั่วคราวที่ได้รับการรับรอง เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารต่างๆ ตรวจชนิดและจำนวนปลา |

## ตาราง 1

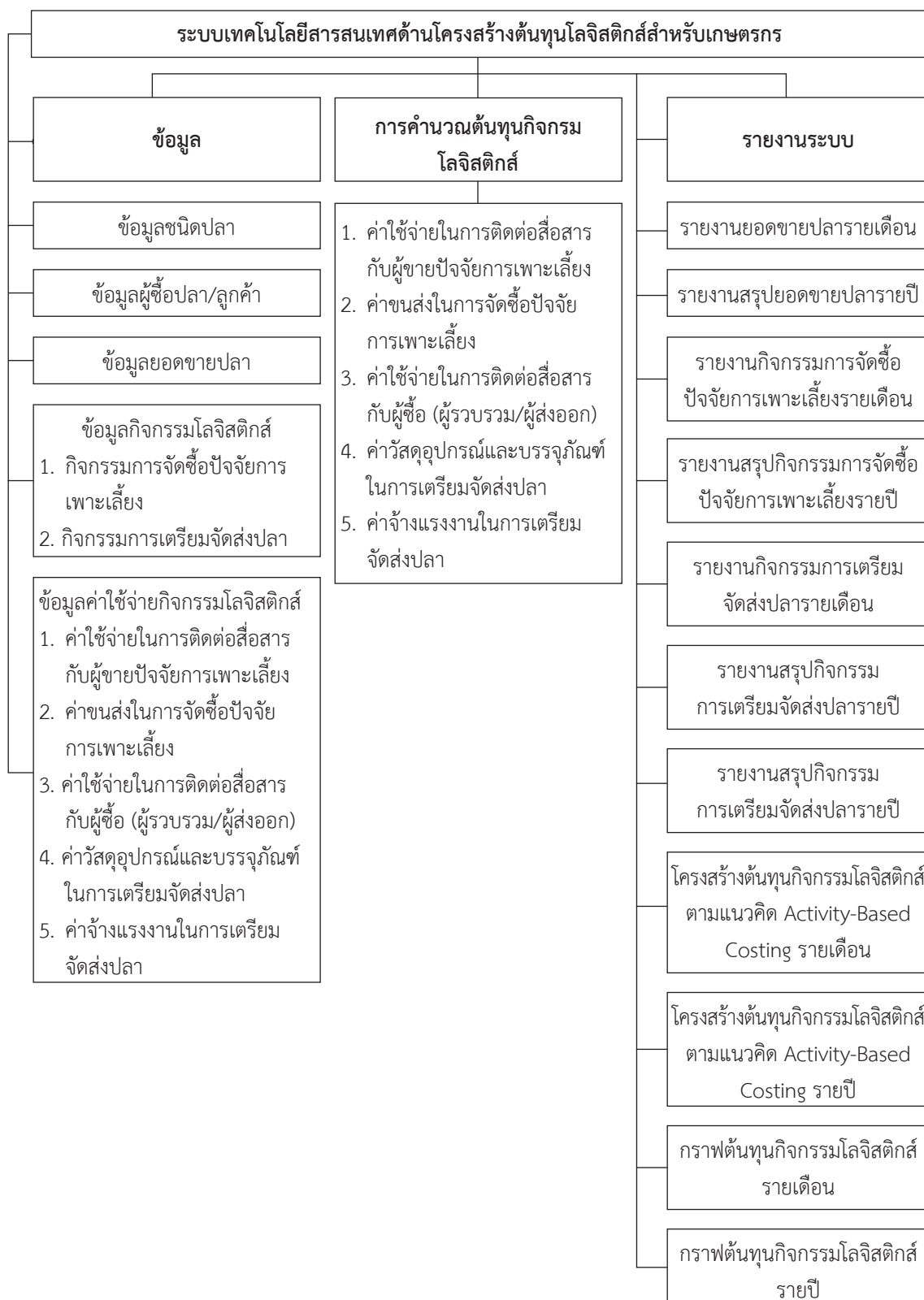
ผลเปรียบเทียบวิธีปฏิบัติของกิจกรรมโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมปลาสดเพื่อการส่งออกของประเทศไทย ไปประเทศสหรัฐอเมริกา กับประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน (ต่อ)

| หัวข้อ           | ผลการเปรียบเทียบวิธีการปฏิบัติของกิจกรรมโลจิสติกส์<br>ในอุตสาหกรรมปลาสดเพื่อการส่งออกของประเทศไทย<br>ไปยังตลาดประเทศสหรัฐอเมริกา กับการส่งออกไปยังตลาด<br>ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน                                                                                                                                    |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.4 การส่งคืนปลา | <p>ตรวจสอบคุณลักษณะทางกายภาพ เมื่อประทับตราผ่านการรับรองแล้ว ผู้นำเข้าสามารถนำปลาออกจากสถานกักกันได้</p> <p>เหมือนกัน ปลาเสียหาย หรือปลาป่วย หรือปลาตาย ผู้นำเข้า จะถ่ายรูปไว้เป็นหลักฐานและแจ้งไปยังผู้ส่งออก เมื่อตรวจสอบแล้วพบว่าปลาเกิดปัญหาตามที่ผู้นำเข้าแจ้งจริง ผู้ส่งออกจะคืนเงินตามมูลค่าปลาที่เกิดปัญหา</p> |

จากตาราง 2 พบว่าเกษตรกรผู้เพาะเลี้ยงมีวิธีปฏิบัติของกิจกรรมโลจิสติกส์เหมือนกัน 3 กิจกรรม ได้แก่ การจัดหาปัจจัยการเพาะเลี้ยง การเตรียมจัดส่งปลา และการส่งคืนปลา ส่วนการวางแผนเพาะเลี้ยงปลา มีวิธีปฏิบัติที่แตกต่าง สำหรับผู้รวบรวมมีวิธีปฏิบัติเหมือนกัน 2 กิจกรรม ได้แก่ การจัดส่งปลา และการส่งคืนปลา วิธีปฏิบัติที่แตกต่าง 2 กิจกรรม ได้แก่ การวางแผนการสั่งซื้อปลา และการรวบรวมปลา สำหรับผู้ส่งออกมีวิธีปฏิบัติเหมือนกัน 2 กิจกรรม ได้แก่ การรวบรวมปลา และการส่งคืนปลา วิธีปฏิบัติที่แตกต่าง 2 กิจกรรม ได้แก่ การวางแผนการสั่งซื้อปลา และการจัดส่งปลา

3. การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านโครงสร้างต้นทุนโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมปลาสดเพื่อการส่งออกของประเทศไทย ดำเนินการวิจัยตามวงจรการพัฒนาแบบ (System Development Life Cycle: SDLC) ได้แก่ การวิเคราะห์โครงสร้าง

ต้นทุนโลจิสติกส์ การออกแบบระบบ และการนำไปใช้ โดยเริ่มศึกษาความเป็นไปได้ที่จะนำระบบงาน เข้าสู่การพิจารณาขอบเขตของกิจกรรมโลจิสติกส์ในโซ่อุปทานปลาสดเพื่อการส่งออก วิเคราะห์ต้นทุนในแต่ละกิจกรรม ตั้งแต่กิจกรรมต้นน้ำของเกษตรกรผู้เพาะเลี้ยง กิจกรรมกลางน้ำของผู้รวบรวม ผู้ส่งออก และกิจกรรมปลายน้ำที่จัดส่งไปสู่ประเทศปลายทาง หลังจากนั้นออกแบบระบบ ซึ่งนำข้อมูลที่ได้นำวิเคราะห์สังเคราะห์การไหลของการออกแบบส่วนติดต่อกับผู้ใช้ งาน ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ระบบมากที่สุด ออกแบบส่วนข้อมูลนำเข้า และส่วนการแสดงผลในรูปแบบการรายงาน หลังจากนั้นเขียนโปรแกรมในส่วนการทำงาน ตามที่ได้ออกแบบระบบงานไว้ จนกระทั่งได้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านโครงสร้างต้นทุนโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมปลาสดเพื่อการส่งออกของประเทศไทย สำหรับเกษตรกร ผู้รวบรวม และผู้ส่งออก โดยแสดงตัวอย่างระบบ ดังภาพ 6



ภาพ 6 ตัวอย่างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านโครงสร้างต้นทุนโลจิสติกส์สำหรับเกษตรกร

จากภาพ 6 พบว่าตัวอย่างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านโครงสร้างต้นทุนโลจิสติกส์สำหรับเกษตรกร ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ข้อมูล การคำนวณต้นทุนกิจกรรมโลจิสติกส์ รายงานระบบ

หลังจากนั้นนำระบบให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ราย ประเมินประสิทธิภาพการทำงานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งผลการประเมินผ่านในระดับดี สุดท้ายนำระบบที่พัฒนาไปทดสอบการใช้งาน และประเมินความพึงพอใจในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โครงสร้างต้นทุนโลจิสติกส์ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงระบบให้สอดคล้องกับความต้องการ และมีความถูกต้องมากที่สุด สำหรับผลความพึงพอใจในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโครงสร้างต้นทุนโลจิสติกส์ ด้านการทำงานของระบบภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบของระบบ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70

### การอภิปรายผล

1. โครงสร้างต้นทุนโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมปลาสวยงามเพื่อการส่งออกของประเทศไทย สำหรับเกษตรกรผู้เพาะเลี้ยง มีต้นทุนโลจิสติกส์รวมเฉลี่ย 0.56 บาทต่อตัว ผู้รวบรวมมีต้นทุนโลจิสติกส์รวมเฉลี่ย 0.84 บาทต่อตัว และผู้ส่งออกไปประเทศสหรัฐอเมริกา มีต้นทุนโลจิสติกส์รวมเฉลี่ย 6.78 บาทต่อตัว และส่งออกไปประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน มีต้นทุนโลจิสติกส์รวมเฉลี่ย 4.28 บาทต่อตัว สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Khuptawatin et al. (2018, pp.48-74) พบว่าต้นทุนการจัดหาปัจจัยการผลิตเป็นต้นทุนโลจิสติกส์มีค่าสูงสุด ถัดมาต้นทุนการขนส่ง และต้นทุนการเคลื่อนย้ายผลผลิต และการศึกษาของ Janclay & Kullpattaranirun (2011, pp.47-54) พบว่าต้นทุนค่าขนส่งสินค้าทั้งภายในประเทศ และระหว่างประเทศ

เป็นต้นทุนที่มีมูลค่าสูง จำเป็นต้องกำหนดแนวทางการลดต้นทุนอย่างเป็นระบบ

2. การเปรียบเทียบวิธีปฏิบัติของกิจกรรมโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมปลาสวยงามเพื่อการส่งออกของประเทศไทยไปประเทศสหรัฐอเมริกากับประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน สำหรับเกษตรกรผู้เพาะเลี้ยง มีวิธีปฏิบัติของกิจกรรมโลจิสติกส์เหมือนกัน 3 กิจกรรม ได้แก่ การจัดหาปัจจัยการเพาะเลี้ยง การเตรียมจัดส่งปลา และการส่งคืนปลา ส่วนการวางแผนเพาะเลี้ยงปลามีวิธีปฏิบัติที่แตกต่าง ผู้รวบรวมมีวิธีปฏิบัติเหมือนกัน 2 กิจกรรม ได้แก่ การจัดส่งปลา และการส่งคืนปลา ขณะที่วิธีปฏิบัติที่แตกต่าง 2 กิจกรรม ได้แก่ การวางแผนการสั่งซื้อปลา และการรวบรวมปลา ผู้ส่งออกมีวิธีปฏิบัติเหมือนกัน 2 กิจกรรม ได้แก่ การรวบรวมปลา และการส่งคืนปลา วิธีปฏิบัติที่แตกต่าง 2 กิจกรรม ได้แก่ การวางแผนการสั่งซื้อปลา และการจัดส่งปลา สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Sermwatanakul (2018, pp. 100-132) พบว่าเกษตรกรผู้เพาะเลี้ยงต้องวางแผนการเพาะเลี้ยงปลากัดให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาด กล่าวคือ ตลาดสหรัฐอเมริกาเน้นปลากัดที่มีสีส้ม โทนดำ และสีเข้ม ส่วนตลาดเอเชียต้องการปลากัดที่มีสีส้ม ที่โดดเด่น แปลกใหม่ การขนส่งปลากัดสวยงามจากประเทศไทยไปยังประเทศสหรัฐอเมริกาสามารถส่งออกได้ทางอากาศเท่านั้น โดยผ่านทางผู้รวบรวม ที่รับซื้อปลากัดจากฟาร์มที่ผ่านมาตรฐานการตรวจรับรองจากทางกรมประมง จากนั้นผู้ส่งออกจะจัดทำเอกสารเพื่อการส่งออก และเมื่อปลากัดเดินทางถึงปลายทางในต่างประเทศ ตัวแทนในประเทศนั้นจะดำเนินการตามข้อกฎหมายระเบียบกรมศุลกากรก่อนที่นำปลากัดส่งมอบสู่ลูกค้าตามคำสั่งซื้อ

3. การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านโครงสร้างต้นทุนโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมปลาสวยงามเพื่อการส่งออกของประเทศไทย ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่ การวิเคราะห์โครงสร้างต้นทุนโลจิสติกส์ใน



อุตสาหกรรมปลาสวยงามเพื่อการส่งออก การออกแบบระบบ และการนำไปใช้ ด้านผลการประเมินประสิทธิภาพการทำงานของระบบจากผู้เชี่ยวชาญ ประเมินให้ผ่านในระดับดี ด้านความพึงพอใจการใช้งานระบบจากผู้ใช้งานภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Chansanam et al. (2018, pp. 74-91) พบว่าระบบสารสนเทศทางการเงินสำหรับสถาบันการเงินชุมชนในประเทศไทยใช้วิธีการพัฒนาแบบผสมระหว่างการพัฒนาแบบเอไจล์ และวงจรการพัฒนาแบบ SDLC ดำเนินการวิเคราะห์ ออกแบบ และนำมาทดลองใช้ ผลการประเมินประสิทธิภาพระบบ และความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ Klompun et al. (2019, p. 54-79) พบว่าระบบสารสนเทศต้นแบบที่พัฒนาขึ้นตามกระบวนการ SDLC ผู้ใช้งานพึงพอใจมากที่สุด

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. เกษตรกรผู้เพาะเลี้ยง ลดต้นทุนค่าส่งซื้อปัจจัยการเพาะเลี้ยงด้วยวิธีการรวบรวมค่าส่งซื้อเป็นจำนวนมาก หรือสั่งผ่านระบบออนไลน์ ผู้รวบรวมเลือกเส้นทางขนส่งปลาที่มีระยะทางสั้นประหยัดเวลา และจัดวางพื้นที่ในรถให้เต็มประสิทธิภาพ สำหรับผู้ส่งออกจัดเส้นทางเดินรถให้เหมาะสมขนส่งปลาไปตรวจรับรองสุขภาพสัตว์น้ำ และคลังสินค้าที่สนามบินด้วยตนเอง

2. เกษตรกรผู้เพาะเลี้ยง ผู้รวบรวม และผู้ส่งออกปลาสวยงาม นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านโครงสร้างต้นทุนโลจิสติกส์ เพื่อประเมินต้นทุนโลจิสติกส์ และลดต้นทุนในการดำเนินธุรกิจของตัวเอง

3. หน่วยงานราชการ เช่น สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กรมประมง กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ศึกษาข้อมูลเป็นแนวทางสำหรับดำเนินนโยบายเพื่อส่งเสริมศักยภาพเกษตรกรผู้เพาะเลี้ยงผู้รวบรวม และผู้ส่งออกปลาสวยงามให้สามารถแข่งขันในอุตสาหกรรมปลาสวยงามในระดับโลกได้ รวมทั้งผู้ประกอบการ นักวิชาการ ผู้สนใจทั่วไป นำข้อมูลไปใช้ในการประกอบธุรกิจ หรือวิจัยเพิ่มเติมในอนาคต

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาเปรียบเทียบวิธีปฏิบัติของกิจกรรมโลจิสติกส์เพื่อการส่งออก เพิ่มเติมในประเทศที่มีแนวโน้มการนำเข้าปลาสวยงามเพิ่มสูงขึ้น เช่น ประเทศอิหร่าน ประเทศสาธารณรัฐเกาหลี ประเทศสหพันธรัฐรัสเซีย

2. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านโครงสร้างต้นทุนโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมปลาสวยงามเพื่อการส่งออกของประเทศไทย ให้เชื่อมต่อกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทั้งระบบออนไลน์และออฟไลน์ของผู้ประกอบการในโซ่อุปทานปลาสวยงาม หรือเชื่อมโยงกับหน่วยงานราชการที่เป็นการสร้างนวัตกรรมใหม่ เพื่อเก็บข้อมูลสถิติ และเพิ่มระบบเทคโนโลยีสร้างโอกาสการเรียนรู้ที่ต่อยอดไปสู่การพัฒนาศักยภาพทางการแข่งขัน

## References

- Amsiriwong, O., & Chuenam, S. (2015). *Management information systems*. Bangkok: Se-ed ucation. [In Thai]
- Chansanam, W., Prabpala, S., & Detthamrong, U. (2018). Development of Financial Information System for Community Financial Institutions in Thailand. *Journal of Information Science*, 35(4), 74-91. [In Thai]
- Comptroller General's Department. (2014). *Guidelines for Calculating Product Cost of Public Service Annual Budget in 2014*. Bangkok: Comptroller General's Department. [In Thai]
- Council of Supply Chain Management Professional. (2013). *Supply Chain Management definitions*. Retrieved from [https://cscmp.org/CSCMP/Educate/SCM\\_Definitions\\_and\\_Glossary\\_of\\_Terms](https://cscmp.org/CSCMP/Educate/SCM_Definitions_and_Glossary_of_Terms).
- Department of Fisheries. (2015). *Exporters Thailand Ornamental Fish and Aquatic Plant*. Retrieved from <https://www.fisheries.go.th/aquaorna/web2/images/download/c-export4.pdf> [In Thai]
- Janclay, N., & Kulpattaranirun, T. (2011). The Study of Logistics Cost Using Activity Based Costing and Developing Cost Reduction Measures Case Study 1 A Meat Export Company. *MUT Journal of Business Administration*, 8(2), 47-54. [In Thai]
- Khuptawatin, A., Promsapeth, P., Chowmali, W., & Pothongsangaroon, T. (2018). Guidelines of Logistics Cost Reduction: A Case Study of Cassava Farmers in Bankos Sub-district Muang District Khon Kaen Province. *Humanities and Social Sciences Journal Ubon Ratchathani University*, 9(2), 48-74. [In Thai]
- Klompun, J., Kanchanphongporn, A., Jeerasitkul, U., & Sirisrisornchai, T., (2018). Information System Development for Completion Report of In-patient Medical Record at Charoenkrung Pracharak Hospital Medical Service Department, Bangkok. *Journal of Charoenkrung Pracark Hospital*, 15(1), 54-79. [In Thai]
- National Bureau of Agricultural Commodity and Food Standards. (2019). Ornamental Fish exported from Thailand. *Journal ACFS Early warning*, 11(1), 8-14. [In Thai].
- Office of Agricultural Economics. (2011). *A Study on Production and Marketing of Ornamental*. Retrieved from <https://tarr.arda.or.th/search>. [In Thai]
- Saraphat, S. (2018). A Comparison of Traditional Costing and Activity-based Costing. *The Journal of Administration Development Research*, 8(2), 61-67. [In Thai]
- Sermwatanakul, A. (2018). Logistics and Supply Chain Management of Siamese Fighting Fish for Exportation. *E-Thai Fisheries Gazettee*, 1(1), 100-132. [In Thai]
- Srisaard, B. (1992). *Introduction of Research* (Third edition). Bangkok: Suweeriyasan. [In Thai]

- Thipdachon, N. (2012). *Logistics management of ornamental fish in Thailand*. Master of Science, Chiang Mai University.
- UN Comtrade. (2019). *List of Importing Markets for a Product Exported by Thailand*. Retrieved from <https://comtrade.un.org/db/dqBasicQueryResults.aspx?px=H5&cc=030111&r=764&y=2018>.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. Third edition. New York: Harper and Row

## ผลของโปรแกรมการฝึกอบรมพัฒนาทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษา ของครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง

กมลลักษณ์ สิทธิสวัสดิ์วุฒิ<sup>1</sup> ศรีสมร สุริยาศิน<sup>2</sup>  
คมเพชร ฉัตรสุกกุล<sup>3</sup> สมสรณีย์ วงษ์น้อย<sup>4</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมพัฒนาทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษาของครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 และ (2) เพื่อศึกษาผลของโปรแกรมการฝึกอบรมพัฒนาทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษาของครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 18 คน และระยะใช้วิธีการทดสอบแบบ Mann-Whitney U Test ผลการวิจัย พบว่า

1) ครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 กลุ่มทดลอง ก่อนและหลังเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมพัฒนาทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษา มีคะแนนทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2) ครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 ที่เข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมและไม่ได้เข้าร่วมการฝึกอบรมพัฒนาทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษา มีคะแนนทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3) ครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 หลังการเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมพัฒนาทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษา และระยะติดตามผลมีทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษาไม่แตกต่างกัน

4) การสังเกตทักษะให้คำปรึกษาของครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 หลังเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมพัฒนาทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษา พบว่า ผู้เข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรม 8 ใน 9 คน มีความสามารถด้านทักษะการใส่ใจ ระดับดี สำหรับความสามารถด้าน ทักษะการฟัง ทักษะการถาม ทักษะการทวนซ้ำ ทักษะการสะท้อนความรู้สึก ทักษะการตีความ ทักษะการทำให้กระจ่าง ทักษะการให้ข้อมูล และทักษะการสรุปประเด็น ทั้ง 9 คน อยู่ในระดับดีมาก

**คำสำคัญ:** โปรแกรมการฝึกอบรม; การพัฒนาทักษะ; เจตคติต่อการให้คำปรึกษา

**ประเภทบทความ:** บทความวิจัย

<sup>1</sup> หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาให้คำปรึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
2086 ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240, ประเทศไทย  
อีเมล: thanyakorn1303@gmail.com

<sup>2</sup> คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>3</sup> คณะจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

<sup>4</sup> สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

## The Effects of a Training Program on Development and Attitudes Towards Counseling for Prathom Sueksa Six Teachers in Schools Under the Jurisdiction of the Primary Educational Service Area Offices in the Lower Northeastern Region

Kamonluk Sitthisawatdiwut<sup>1</sup> Srismorn Suriyasasin<sup>2</sup>  
Komphet Chatsuppakul<sup>3</sup> Somson Wongyounoi<sup>4</sup>

### Abstract

The purpose of this study were : (1) a training program for skills development and attitudes towards counseling for Prathom Sueksa Six. The researcher also examines (2) the effects of this program for skills development and attitudes towards counseling for Prathom Sueksa Six. The sample population consisted of 18 Prathom Sueksa Six.

While the Mann-Whitney U test was used during the experiment and for the follow-up period. Findings are as follows:

1) The teachers in the experimental group prior to the commencement of the training program and after participating in the training program for the development of skills and attitudes towards counseling exhibited differences in test scores on skills and attitudes towards counseling at the statistically significant level of .01.

2) The teachers who participated in the training program and those who did not evinced differences in scores on skills and attitudes toward counseling at the statistically significant level of .01.

3) After participating in the training program and in the follow-up period, participant teachers did not display differences in skills and attitudes towards counseling.

4) The results of the observation of the skills of the teachers after participating in the training program are as follows: Eight of the nine ability in the aspect of attention skills at a good level. For all nine participants, ability in the aspects of listening skills, questioning skills, repeating skills, reflecting skills, interpreting skills, clarifying skills, informing skills, and summarizing skills was expressed at a very good level.

**Keywords:** Training Program; The Development; Attitudes Towards Counseling

**Type of Article:** Research Article

<sup>1</sup> Doctor of Philosophy Program (Counseling Psychology) Ramkhamhaeng University

2086 Ramkhamhaeng Road, Hua Mark, Bang Kapi, Bangkok 10240, Thailand

Email: thanyakorn1303@gmail.com

<sup>2</sup> Faculty of Education Ramkhamhaeng University

<sup>3</sup> Faculty of Psychology, Kasem Bundit University

<sup>4</sup> Educational and Psychological Test Bureau, Srinakharinwirot University

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลกปัจจุบันมีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของเด็กและเยาวชน โดยเฉพาะพฤติกรรมของนักเรียนในโรงเรียนระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา Supmee (2008, pp. 445-446) ศึกษาพบว่า นักเรียนไม่สนใจเรียน เรียนไม่เก่ง กังวลใจมากเวลาสอบ ครูสอนยากเกินไป ไม่รู้วิธีเรียนที่ดี หนีเรียน และอ่านหนังสือจับใจความไม่ได้ ไม่มีสมาธิในการเรียนและการอ่าน นอกจากนั้นยังมีปัญหาความสัมพันธ์กับเพื่อน รู้สึกว่าเพื่อนไม่ชอบเพื่อนไม่ให้เข้ากลุ่ม เพื่อนไม่จริงใจ และถูกเพื่อนรังแก มีปัญหาความผิดปกติทางเพศ ต้องการความรักความเข้าใจจากคนในครอบครัว ต้องการมีอิสระ รู้สึกว่าถูกพ่อแม่บังคับและไม่ให้แสดงความคิดเห็น ไม่มีค่าเล่าเรียน มีปัญหาด้านสุขภาพ ผิวพรรณไม่ดี รูปร่างหน้าตาไม่เป็นที่พึงพอใจ ไม่เชื่อมั่นในตนเอง ไม่กล้าแสดงออก พฤติกรรมก้าวร้าว ขาดความรับผิดชอบ ไม่รู้จักตนเอง ตลอดจนมีปัญหาด้านที่อยู่อาศัย เช่น สภาพบ้านไม่ถูกสุขลักษณะ ทำผิดกฎหมาย เช่น ลักขโมย เล่นการพนัน ติดสิ่งเสพติด ถูกล่อลวงและถูกละเมิดทางเพศ ยกพวกตีกัน มีปัญหาด้านส่วนตัวและสังคม เช่น เครียดนอนไม่หลับ สอดรับกับผลการวิจัยของ Ministry of Education (2009, p. 24) ที่พบว่า เยาวชนอายุต่ำกว่า 18 ปี มีความพยายามฆ่าตัวตาย ร้อยละ 20.44 ต่อประชากร 100,000 คน ในสถานศึกษานักเรียนร้อยละ 13 ติดยาเสพติด ส่งผลให้มีปัญหาการศึกษาและอาชีพ และมีปัญหาออกกลางคัน ร้อยละ 1.5 เป็นต้น ประกอบกับผู้วิจัยศึกษาสภาพปัญหาทางพฤติกรรมของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เมื่อปี พ.ศ. 2558 เป็นนักเรียน จำนวน 500 คน พบว่า มีลักษณะปัญหาไม่แตกต่างกัน เช่น ความเครียดเรื่องการเตรียมตัวสอบเข้าเรียนต่อในระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 70 ปัญหาด้านพฤติกรรม เช่น พฤติกรรมก้าวร้าว ร้อยละ 58

ไม่กล้าแสดงออก ร้อยละ 48 ปัญหาด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน เช่น ทะเลาะกับเพื่อน ร้อยละ 49 ถูกเพื่อนรังแก ร้อยละ 30 เพื่อนไม่ยินยอมให้เข้ากลุ่ม ร้อยละ 20 ปัญหาด้านสุขภาพ เช่น มีโรคประจำตัว ร้อยละ 9 และปัญหาครอบครัวร้อยละ 10 เป็นต้น จากข้อมูลเหล่านี้เป็นการยืนยันว่าปัญหาพฤติกรรมของนักเรียน เป็นเรื่องควรได้รับการจัดการแก้ไขอย่างเร่งด่วน

Ministry of Education (2009, p. 24) ตระหนักถึงปัญหาพฤติกรรมของเด็กและเยาวชน จึงกำหนดนโยบายและมาตรการให้สถานศึกษาดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยมุ่งให้นักเรียน ได้รับการดูแลช่วยเหลืออย่างทั่วถึงด้วยการใช้กระบวนการแนะแนวเป็นแกนกลางในการส่งเสริมสร้างภูมิคุ้มกัน ป้องกันและแก้ไขปัญหที่ส่งผลกระทบต่อเด็กและเยาวชน เสริมสร้างสมรรถนะสำคัญ และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักเรียน กิจกรรมแนะแนว จึงเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 และได้กำหนดให้ครูประจำชั้นเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบโดยตรงต่อนักเรียน บทบาทที่สำคัญ คือ การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล คัดกรองนักเรียนเพื่อรับการช่วยเหลือ เมื่อพบนักเรียนมีปัญหา โดยประสานงานงานกับครูแนะแนว

พระบรมราโชวาทพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 9 ในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรแก่บัณฑิตวิทยาลัยการศึกษา พิษณุโลก วันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2515 (54 Royal speech on education from King Rama IX, 2017) “...หน้าที่ผู้เป็นครู เป็นอาจารย์ เป็นผู้บริหารการศึกษา ที่จะต้องช่วยเหลือด้วยหลักวิชาและความสามารถ ทุกคนได้เรียนวิชาแนะแนวมาแล้ว ควรจะได้นำหลักการมาปฏิบัติ เพื่อให้เยาวชนได้รับประโยชน์อันแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแนะแนวทางความประพฤติและจิตใจซึ่งสำคัญมาก ขอให้เพียรพยายามปลูกฝังความรู้ความคิด ปราศจากโทษให้แก่เขาโดยเสมอหน้า แนะนำอบรมด้วยเหตุผล



และด้วยความจริงใจ ประกอบด้วยความเมตตาปราณี สงเคราะห์ อนุเคราะห์ และนำพาไปสู่ทางที่ถูกทางที่ เจริญ เยาวชนก็จะเกิดมีความมั่นใจ และมีกำลังใจที่จะทำความดี เพื่อจะได้มีอนาคตมั่นคงและแจ่มใสในวันข้างหน้า...”

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9 พระองค์ท่านทรงเห็นความสำคัญของการเป็นครูที่มีความรู้ด้านการแนะแนว ซึ่งความรู้ดังกล่าวสามารถนำไปช่วยเหลือแนะแนวทางแก่เด็กและเยาวชนให้มีความคิดมีความประพฤติที่ดีมีสุขภาพจิตที่ดี นำไปสู่การดำเนินชีวิตที่มีคุณภาพ Chatsupakul (1986, p. 12) กล่าวว่า การแนะแนวเป็นกระบวนการสำคัญมาก เนื่องจากหัวใจของการแนะแนว คือ การให้คำปรึกษา ซึ่งผู้ที่ให้คำปรึกษาต้องผ่านการฝึกฝนอบรมมาโดยตรง สอดคล้องกับ Phetsai (2004, p. 37) และ Chullasap (2008, p. 234) ที่กล่าวว่าการให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการที่ช่วยให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ เปลี่ยนแปลงความคิด และทัศนคติรู้จักคิดพิจารณาตนเอง พิจารณาปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเองและทักษะในการตัดสินใจการแก้ไขปัญหา ตลอดจนทั้งมีความสามารถในการพึ่งตนเองดังนั้น ผู้ให้คำปรึกษาจึงต้องเป็นบุคคลที่เรียนรู้และฝึกฝนโดยตรงเท่านั้น

การสำรวจสภาพปัญหาและศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 ส่วนใหญ่ขาดความรู้และขาดทักษะการให้คำปรึกษา ทำให้การให้คำปรึกษาไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจของผู้วิจัยโดยการสอบถาม พบว่า อุปสรรคสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้เกิดปัญหาสำหรับนักเรียน เช่น การเรียน ความเครียด ความวิตกกังวล ความสัมพันธ์ในชั้นเรียน การมีพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ และปัญหาครอบครัว ปัญหาเหล่านี้ไม่ได้รับการช่วยเหลืออย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากครูประจำชั้นขาดความรู้และทักษะในการช่วยเหลือ ดังนั้น การช่วยเหลือให้ครูประจำชั้นมีความสามารถในการ

แนะแนวและให้คำปรึกษา จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ปัจจุบันมีหลายช่องทางในการพัฒนาครู เช่น การศึกษาต่อในสาขาจิตวิทยาการแนะแนวและการให้คำปรึกษาในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา การอบรมให้ความรู้แก่ครูแนะแนวเพื่อนำไปถ่ายทอดให้แก่ครูประจำชั้น หรือการอบรมและให้ความรู้แก่ครูประจำชั้นโดยตรง เป็นต้น แม้ว่าในปัจจุบัน แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ของกระทรวงศึกษาธิการได้ให้ความสำคัญ กำหนดเป็นนโยบายและมาตรการให้สถานศึกษาดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ด้วยการใช้กระบวนการแนะแนวเป็นแกนกลางให้ความช่วยเหลือนักเรียน ถึงกระนั้นก็ยังไม่เพียงพอและทันต่อเหตุการณ์ ผู้วิจัยจึงมีความคิดเห็นว่า เพื่อแก้ไขการขาดแคลนครูที่มีความรู้ทางด้าน การแนะแนวและการให้คำปรึกษา การจัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษา สำหรับครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ให้มีความสามารถให้คำปรึกษาแก่นักเรียนได้ถูกต้องตามหลักวิชาการแนะแนวและการให้คำปรึกษา น่าจะมีประโยชน์สำหรับครู ผู้ปกครองและนักเรียน ซึ่งช่วยแก้ปัญหาการขาดแคลนครูด้านการแนะแนว จึงได้พัฒนาการวิจัยขึ้นและคาดหมายว่าครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 ที่เข้ารับการอบรมครั้งนี้ จะเป็นกำลังสำคัญเพื่อช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาของนักเรียนได้ในระดับหนึ่งต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เป็นสาเหตุให้เกิดทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษา ของครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง
2. เพื่อสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมพัฒนาทักษะ

และเจตคติต่อการให้คำปรึกษาของครูประจำชั้น ประถมศึกษา ปีที่ 6 โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนล่าง

3. เพื่อศึกษาผลของโปรแกรมการฝึกอบรมพัฒนาทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษาของครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนล่าง

### นิยามศัพท์

**โปรแกรมการฝึกอบรม** หมายถึง ชุดฝึกอบรมที่ได้รับการออกแบบโดยผู้วิจัยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษา แก่ครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6

**การพัฒนาทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษา** หมายถึง การสร้างเสริมความเชี่ยวชาญในการให้ความช่วยเหลือ ด้วยการพูดคุย เพื่อเสริมสร้างความคิด ความรู้สึก การกระทำที่ถูกต้องเหมาะสมต่อการให้คำปรึกษา

**ทักษะการให้คำปรึกษา** หมายถึง ความสามารถที่เกิดจากการฝึกฝนในการให้คำปรึกษา ประกอบด้วย ทักษะต่างๆ ได้แก่ ทักษะการใส่ใจ ทักษะการถาม ทักษะการฟัง ทักษะการทวนซ้ำ ทักษะการสะท้อนความรู้สึก ทักษะการทำให้กระจ่าง ทักษะการตีความ ทักษะการให้ข้อมูล ทักษะการสรุป

**เจตคติต่อการให้คำปรึกษา** หมายถึง ความคิด ความรู้สึกและการกระทำ ที่ถูกต้อง ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับหลักการและทฤษฎีให้คำปรึกษา ความรู้สึกเห็นคุณค่าในการเป็นผู้ให้คำปรึกษา และการกระทำภายนอก ที่สังเกตได้จาก คำพูด สีหน้าท่าทาง และการกระทำ

**โปรแกรมการฝึกอบรมพัฒนาทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษาของครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6** หมายถึง ชุดฝึกอบรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยบูรณาการ

กับทฤษฎีให้คำปรึกษา หลักการให้คำปรึกษา กระบวนการให้คำปรึกษา และเจตคติต่อการให้คำปรึกษา ทำการอบรมทั้งหมด 12 ครั้ง

### ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนล่าง จำนวน 6,215 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ ครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 62 คน สุ่มอย่างง่ายจากผู้ทำคะแนนได้ตั้งแต่ เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 30 ที่เป็นคะแนนต่ำ จำนวน 18 คน สุ่มอย่างง่ายเป็นกลุ่มทดลอง เข้ารับการฝึกอบรมการพัฒนาทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษา จำนวน 9 คน กลุ่มควบคุม ไม่ได้เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 9 คน การฝึกอบรมใช้เวลา 3 วัน ต่อเนื่องกันเป็นการฝึกอบรม ระยะติดตามผล 1 วัน หลังจากอบรมไปแล้ว 4 สัปดาห์

### ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

1. ได้โปรแกรมการฝึกอบรมพัฒนาทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษาสำหรับครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง

2. สามารถนำโปรแกรมการฝึกอบรมพัฒนาทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษาสำหรับครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 ไปประยุกต์ใช้ในสถานศึกษา ที่มีสภาวะขาดแคลนครูที่มีความรู้ด้านจิตวิทยาการแนะแนวและจิตวิทยาให้คำปรึกษา

3. เป็นแนวทางในการทำวิจัยเชิงลึก เพื่อหาคุณภาพของโปรแกรมการฝึกอบรมกับกลุ่มอื่นๆ เช่น ครูระดับมัธยมศึกษา

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา ทักษะให้คำปรึกษา และเจตคติต่อการให้คำปรึกษา การให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาโดยมีเป้าหมายเพื่อช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษาให้เอาชนะปัญหาหรืออุปสรรคในชีวิตเข้าใจมุมมองของชีวิตตนเอง อีกทั้งยังเรียนรู้การวางแผนโครงการในปัจจุบันและอนาคต เกี่ยวกับการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านส่วนตัว สังคม เข้าใจตนเอง เข้าใจผู้อื่นและเข้าใจสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้น สามารถเลือกแนวทางแก้ไขปัญห ด้วยตนเองได้อย่างมีจริยธรรม (Wrenn, 1951)

หลักการสำคัญของการให้คำปรึกษา ประกอบด้วย (1) การมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา (2) การช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษาให้สามารถตัดสินใจเลือกแนวทางแก้ไขปัญหได้ด้วยตนเอง (3) การเป็นผู้ฟังอย่างเข้าใจ (4) ต้องไม่โต้แย้งกับผู้รับคำปรึกษาเพราะจะทำให้สายสัมพันธ์อันดี (5) คำนึงถึงความแตกต่างและค่านิยมที่แตกต่างของบุคคล (6) ต้องสังเกตสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาไม่ได้พูดออกมาและสามารถหาทางให้เขาพูดถึงสิ่งที่ซ่อนเร้นไว้อย่างมีอิสระและอภิปรายถึงปัญหาทางอารมณ์ที่ลึกซึ้งของตนได้ (7) ต้องเคารพสิทธิผู้รับคำปรึกษา ซึ่งเน้นถึงจรรยาบรรณและบรรยากาศที่เป็นส่วนตัว รักษาผลประโยชน์ของผู้รับคำปรึกษาเป็นสำคัญ และ (8) ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องได้รับการฝึกฝนเพื่อความชำนาญมาก่อนจึงจะสามารถให้คำปรึกษาได้ (Chatsupakul, 1986, pp. 97-99)

ทักษะการให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาจำเป็นต้องฝึกฝนจนสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างคล่องแคล่วและถูกต้อง ที่ใช้มากที่สุดตามลำดับ คือ การสะท้อนความรู้สึก การทวนซ้ำ การสรุปความ การฟัง การถาม และการตีความ ซึ่งมีความสำคัญต่อการให้คำปรึกษา การฝึกทักษะการให้คำปรึกษา เป็นการฝึกฝนให้เกิดความชำนาญ ในการให้คำปรึกษาที่ดี ผู้ให้คำปรึกษาจะต้อง

ตัดสินใจโดยใช้ทักษะที่แตกต่างกันไปตามแต่ลักษณะของปัญหาของผู้รับคำปรึกษาทักษะการให้คำปรึกษา ยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับคำปรึกษา การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งพัฒนาทักษะการให้คำปรึกษาแก่ครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง โดยการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษาของครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 โดยการให้ความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา ทฤษฎีและแนวคิดในการให้คำปรึกษา ทักษะการให้คำปรึกษา และเสริมสร้างเจตคติต่อการให้คำปรึกษา เพื่อให้ครูสามารถช่วยเหลือ โดยการให้คำปรึกษาอย่างถูกวิธี และทำให้ปัญหาของนักเรียนได้รับการช่วยเหลือ ได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ (Supmee, 2007, p. 56)

เจตคติต่อการให้คำปรึกษา หมายถึง ความรู้สึกทางบวกหรือทางลบหรือเป็นกลางซึ่งแสดงออกเป็นพฤติกรรมภายนอก สังเกตได้จาก คำพูด ท่าทาง หน้าตา และพฤติกรรมภายใน เช่นความกลัวการบังคับ ขูเขี้ยว ความรัก ความไม่พอใจในระดับต่างๆ ที่สามารถเรียนรู้หรือเกิดจากความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็นและความรู้หรือประสบการณ์ต่อสิ่งหนึ่ง บุคคลหนึ่ง และสถานการณ์หนึ่งตามการประเมินค่าในการยอมรับหรือปฏิเสธ และเสริมสร้างให้ทำนายหรือชี้ว่าพฤติกรรมในอนาคตได้ดั่งนั้น ครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 ซึ่งจะเป็นผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ จึงควรมีเจตคติที่ดีต่อการให้คำปรึกษา ต่อผู้รับโดยเรียนรู้จากโปรแกรมการฝึกอบรมพัฒนาทักษะและเจตคติการให้คำปรึกษาผู้วิจัยสร้างขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม คือ กระบวนการให้ความรู้และการฝึกทักษะแก่บุคคล ให้เกิดความชำนาญในด้านใดด้านหนึ่งโดยเฉพาะ ตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ในการที่จะพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ (knowledge) เจตคติ (attitude) และทักษะ (skill)

ให้มีประสบการณ์การเรียนรู้ เพื่อให้ปฏิบัติงานในกิจกรรมต่างๆ สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ การฝึกอบรมจะแตกต่างจากงานสอนทั่วไป เนื่องจากว่าการฝึกอบรมเน้นเฉพาะเจาะจงเพื่อแก้ไขปัญหาของงานอาชีพที่ทำอยู่ในชีวิต ทำให้บุคคลมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่

การงาน ดังนั้นจะเห็นว่าการฝึกอบรมเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาบุคคล อันจะช่วยปรับปรุงให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ดังนั้น การฝึกอบรมจึงเป็นโครงการที่ถูกจัดขึ้นมาเพื่อช่วยให้บุคลากรมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

### กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

## สมมติฐานของการวิจัย

1. ครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 ที่เข้าร่วมการฝึกอบรมพัฒนาทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษามีทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษาสูงขึ้น

2. ครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 ที่เข้าร่วมการฝึกอบรมพัฒนาทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษามีทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษาสูงกว่าครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 ที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรมฯ

3. ครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 หลังเข้าร่วมการฝึกอบรมพัฒนาทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษา และระยะติดตามผล มีทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษา

## ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่องผลของโปรแกรมการฝึกอบรมพัฒนาทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษาของครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ได้ดำเนินการในรูปแบบการวิจัยกึ่งทดลอง (quasi-experimental research) โดยออกแบบการทดลองที่มีการสุ่มกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม มีการวัดตัวแปรตามก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการฝึกอบรม (pre-test post-test control group design) ดำเนินการเป็น 3 ระยะ ได้แก่

**ระยะที่ 1** ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษาของครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 ดังนี้

1. ศึกษาปัญหาที่ส่งผลต่อทักษะการให้คำปรึกษาของครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6

2. ทบทวนวรรณกรรมทั้งในประเทศและต่างประเทศเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา

3. สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิสาขาจิตวิทยาให้คำปรึกษาหรือจิตวิทยาการแนะแนวและสอบถามครูแนะแนวดีเด่น

4. วิเคราะห์และสังเคราะห์แนวคิดผู้ทรงคุณวุฒิและครูแนะแนวดีเด่น แล้วกำหนดเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะการให้คำปรึกษา

5. ตรวจสอบการกำหนดปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้คำปรึกษา โดยผู้ทรงคุณวุฒิ

**ระยะที่ 2** สร้างโปรแกรมการฝึกอบรมพัฒนาทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษาและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

1. นำข้อมูลระยะที่ 1 มาเป็นข้อมูลพื้นฐาน

2. สร้างเครื่องมือการทดลองและเครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. นำโปรแกรมการทดลองและแบบวัดโปรแกรมไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาแล้วนำมาแก้ไข

4. ทดลองใช้ (tryout)

5. หาค่าอำนาจจำแนกและความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

6. นำมาปรับปรุงแก้ไข

7. นำไปใช้ในขั้นตอนการทดลองต่อไป

**ระยะที่ 3** ศึกษาผลของโปรแกรมการฝึกอบรมพัฒนาทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษาของครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 ดังนี้

1. ดำเนินการตามที่กำหนดไว้ในระยะที่ 2

2. เลือกประชากรและสุ่มตัวอย่าง

3. ออกแบบการวิจัย แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม 4) ดำเนินการทดลอง 4 ระยะคือ ระยะก่อนทดลองระยะทดลองระยะหลังทดลองระยะติดตามผลการรวบรวมและนำเสนอข้อมูลหลังการทดลอง

**ประชากร** ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างจำนวน 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดชัยภูมิ จังหวัดบุรีรัมย์ จังหวัดสุรินทร์ จังหวัดยโสธร จังหวัดศรีสะเกษ จังหวัด

อำนาจเจริญ และจังหวัดอุบลราชธานี รวมจำนวน 6,215 คน

**กลุ่มตัวอย่าง** กลุ่มที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ ได้แก่ครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง จำนวน 361 คน ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และหลังจากนั้นได้ทำการสุ่มอย่างง่ายหลายขั้นตอน (multi stage random sampling) สุ่มโรงเรียนแต่ละจังหวัดเพื่อให้ได้จำนวนครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 ที่กำหนดไว้ในข้อ 2 โดยใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) ในโรงเรียนขนาดใหญ่และขนาดกลางแต่ละจังหวัด สุ่มตัวอย่างครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 ตามจำนวนที่ต้องการโดยใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย ส่วนโรงเรียนขนาดเล็กเลือกครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 ที่ทำหน้าที่อยู่จำนวน 1 คนกลุ่มที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับโปรแกรมการฝึกอบรมพัฒนาทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษา ผู้วิจัยได้ใช้วิธีทำการสุ่มเลือกจังหวัด กลุ่มตัวอย่าง ได้จังหวัดอุบลราชธานี เป็นตัวอย่าง จังหวัด มีจำนวนครู 1,084 คน ใช้ตารางกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จำนวน 62 คน แล้วใช้แบบวัดทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษาคัดกรอง คัดเลือกผู้ที่มีคะแนนแบบวัดทักษะและแบบวัดเจตคติต่อการให้คำปรึกษา ตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 30 เทียบเท่าคะแนนที่ต่ำ จากนั้นทำการสุ่มอย่างง่าย จำนวน 18 คน และสุ่มอย่างง่ายอีกครั้ง เพื่อแบ่งเป็นกลุ่ม 2 กลุ่ม กลุ่มละ 9 คน และสุ่มอย่างง่ายให้กลุ่มหนึ่งเป็นกลุ่มทดลองและอีกกลุ่มหนึ่งเป็นกลุ่มควบคุม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ (1) แบบวัดทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษา (2) แบบวัดเจตคติต่อการให้คำปรึกษา และ (3) แบบประเมินทักษะการให้

คำปรึกษา

การทดลองและการเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการทดลองแบ่งเป็น 4 ระยะ คือ (1) ระยะก่อนการทดลอง (pre-test) นำแบบวัดทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษาทดสอบ กลุ่มตัวอย่างกลุ่มทดลอง 9 คน และกลุ่มควบคุม 9 คน รวมจำนวน 18 คน (2) ระยะทดลอง ดำเนินการทดลอง โดยให้ความรู้ด้านการให้คำปรึกษา พร้อมทั้งดำเนินกิจกรรมสร้างเจตคติที่ดีต่อการให้คำปรึกษา ฝึกทักษะการให้คำปรึกษามีผู้ช่วยวิจัย จำนวน 2 คน คอยอำนวยความสะดวกด้านต่างๆ ซึ่งได้กำหนดจำนวนครั้งในการอบรม จำนวน 12 ครั้ง ระยะเวลาในการฝึกอบรม จำนวน 3 วัน วันละ 6 ชั่วโมง ระยะติดตามผล 1 วัน 6 ชั่วโมง กลุ่มทดลองได้เข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมพัฒนาทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษา กลุ่มควบคุม ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมพัฒนาทักษะการให้คำปรึกษา ได้รับเพียงเอกสารประกอบความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา (3) ระยะหลังการทดลอง (post-test) วันที่ 3 หลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรม กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ทำแบบวัดทักษะและแบบวัดเจตคติต่อการให้คำปรึกษา เพื่อนำข้อมูลมาเปรียบเทียบแล้วนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ และ (4) ระยะติดตามผล (follow-up) หลังเสร็จสิ้นการทดลอง กลุ่มทดลองไปให้คำปรึกษาในสภาพจริงแก่นักเรียนในชั้นเรียนของตน จำนวน 1 คน เป็นเวลา 4 สัปดาห์ โดยให้บันทึกการให้คำปรึกษาและบันทึกเป็น วิดีโอคลิป ภาพถ่ายจัดป้ายนิเทศ แล้วให้มาร่วมกันนำเสนอ และอภิปรายร่วมกัน ใช้เวลา 1 วัน จากนั้นทำแบบวัดทักษะและแบบวัดเจตคติต่อการให้คำปรึกษา เพื่อสรุปผลของโปรแกรมการฝึกอบรมพัฒนาทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษา

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ใช้ค่าสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)



2. ใช้สถิติวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ (1) การวิเคราะห์เปรียบเทียบทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษา ก่อนและหลังเข้ารับการทดลองของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม โดยใช้สถิติ Non-Parametric วิธีการทดสอบอันดับแบบ Wilcoxon on Signed ranks test (2) วิเคราะห์เปรียบเทียบทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษา หลังการทดลอง ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม โดยใช้สถิติ Non-Parametric วิธีการทดสอบอันดับแบบ Mann-Whitney U test (3) วิเคราะห์เปรียบเทียบทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษาของครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 กลุ่มทดลอง ในระยะหลังการทดลอง กับระยะติดตามผล โดยใช้สถิติ Non-parametric วิธีการทดสอบอันดับแบบ Wilcoxon no Signed-Rank test และ (4) วิเคราะห์ผลการประเมินทักษะการให้คำปรึกษา โดยการประเมินพฤติกรรมการให้คำปรึกษา แต่ละทักษะ หาค่าร้อยละของการใช้ทักษะการให้คำปรึกษา แต่ละทักษะ ระดับดีมาก ดี ปานกลาง ควรปรับปรุง และควรปรับปรุงอย่างยิ่ง โดยเขียนบรรยายเชิงคุณภาพ

## ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาปัจจัยที่เป็นสาเหตุส่งผลต่อทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษาของครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านจิตวิทยาให้คำปรึกษาหรือจิตวิทยาการแนะแนว จำนวน 5 ท่าน และสอบถามครูแนะแนวในส่วนภูมิภาคที่ได้รับรางวัลครูแนะแนวดีเด่น จากสมาคมแนะแนวแห่งประเทศไทย จำนวน 5 ท่าน ซึ่งผลการศึกษาโดยการสังเคราะห์ปัจจัย จากนั้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีวุฒิปรียญาเอกสาขจิตวิทยาให้คำปรึกษาและจิตวิทยาการแนะแนวที่มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 3 ท่าน พิจารณาปัจจัยที่ผู้วิจัยสังเคราะห์

ได้ ปรากฏว่าผลการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาปัจจัยที่เป็นสาเหตุส่งผลต่อทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษาของครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 ที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไป จำนวน 18 ปัจจัย ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่าครูควรได้รับการอบรมเพื่อให้มีความรู้ความสามารถต่อการให้คำปรึกษา ดังนี้ ความรู้ด้านจิตวิทยาการให้คำปรึกษา ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบบุคคลเป็นศูนย์กลาง ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์และพฤติกรรม ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง จิตวิทยาวัยรุ่น การสร้างเจตคติการให้คำปรึกษา คุณลักษณะที่ดีของผู้ให้คำปรึกษา จรรยาบรรณวิชาชีพ ทักษะการฟัง ทักษะการถาม ทักษะการทวนซ้ำ ทักษะการสะท้อนความรู้สึก ทักษะการใส่ใจ ทักษะการตีความหมาย ทักษะการให้ข้อมูล ทักษะการทำให้กระจ่าง และทักษะการสรุปประเด็น ผู้วิจัยจึงนำปัจจัยดังกล่าวไปดำเนินการสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมพัฒนาทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษาของครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง เพื่อใช้ในการฝึกอบรมครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 ต่อไป

2. ผลการสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมพัฒนาทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษาของครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างประกอบไปด้วยเนื้อหาตามปัจจัยสาเหตุที่ส่งผลต่อทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษา ที่ได้จากการศึกษาตอนที่ 1 จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ในการให้คำปรึกษา ด้านการสร้างเจตคติต่อการให้คำปรึกษา และด้านทักษะการให้คำปรึกษา ประกอบด้วยเนื้อหา ตามปัจจัยที่เป็นสาเหตุของการเกิดทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษาของครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 โดยจัดอบรมจำนวน 3 วันๆ ละ 6 ชั่วโมง

และระยะติดตามผลอีก 1 วัน เวลา 6 ชั่วโมง แบ่งเป็น 12 ครั้ง ดังนี้ ครั้งที่ 1 การปฐมนิเทศ ครั้งที่ 2 ความรู้พื้นฐานการให้คำปรึกษา ครั้งที่ 3 ทักษะพื้นฐานการให้คำปรึกษา และเจตคติที่ดีต่อการให้คำปรึกษา ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีให้ปรึกษา ลักษณะที่ดีของผู้ให้คำปรึกษา จรรยาบรรณวิชาชีพผู้ให้คำปรึกษา การพัฒนาเจตคติการให้คำปรึกษา ครั้งที่ 4 ทักษะการให้คำปรึกษา ทักษะการใส่ใจ ทักษะการถาม ทักษะการฟัง ครั้งที่ 5 ทักษะการถามและการทวนซ้ำ ครั้งที่ 6 ทักษะการสะท้อนความรู้สึก ทักษะการทำให้กระจ่าง ครั้งที่ 7 ทักษะการตีความ ทักษะการให้ข้อมูล ทักษะการสรุป ครั้งที่ 8 การบูรณาการทักษะการให้คำปรึกษาตามแนวทฤษฎีให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลางและตามแนวทฤษฎีพฤติกรรมนิยม ครั้งที่ 9 การบูรณาการทักษะให้คำปรึกษาตามแนวทฤษฎีพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม ตามแนวทฤษฎีเผชิญความจริง สรุปการอบรมและทำแบบวัดประสิทธิภาพของโปรแกรม ครั้งที่ 10-11 ระยะติดตามผล รายงานผล การให้คำปรึกษาของครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 ครั้งที่ 12 สรุปผลการพัฒนาทักษะให้คำปรึกษาของครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 วัดประสิทธิภาพของโปรแกรมฯ เมื่อสร้างโปรแกรมฯ ดังกล่าวแล้วจากนั้น นำโปรแกรมฯ ให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพของโปรแกรมฯ แล้วนำไปทดลองใช้ จากนั้นนำมาใช้ฝึกอบรมครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 กลุ่มทดลองต่อไป

3. ผลการศึกษาการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพัฒนาทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษาของครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6

3.1 พบว่า หลังการทดลอง กลุ่มทดลอง มีคะแนนแบบวัดทักษะและแบบวัดเจตคติต่อการให้คำปรึกษาสูงกว่าก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า โปรแกรมการฝึกอบรมพัฒนาทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษาของครูประจำ

ชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 ส่งผลให้ทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษา หลังการทดลอง ของกลุ่มทดลอง สูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตามสมมติฐานข้อที่ 1

3.2 พบว่า หลังการทดลอง กลุ่มทดลอง มีคะแนนแบบวัดทักษะและแบบวัดเจตคติต่อการให้คำปรึกษาสูงกว่ากลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า โปรแกรมการฝึกอบรมพัฒนาทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษาของครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 ส่งผลให้ทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษา หลังการทดลองของกลุ่มทดลอง สูงกว่ากลุ่มควบคุม ตามสมมติฐานข้อที่ 2

3.3 เปรียบเทียบคะแนน หลังการทดลองและระยะติดตามผล พบว่า กลุ่มทดลอง มีคะแนนแบบวัดทักษะและแบบวัดเจตคติต่อการให้คำปรึกษา ไม่แตกต่างกันกับหลังการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า หลังจากการทดลองผ่านไปแล้ว เป็นเวลา 1 เดือน เจตคติต่อการให้คำปรึกษาของครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 ยังอยู่ในระดับเดียวกับในช่วงเวลาหลังการทดลอง ตามสมมติฐานข้อที่ 3

3.4 การสังเกตพฤติกรรมการให้คำปรึกษาของครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 หลังเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษา พบว่า ผู้เข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรม 8 ใน 9 คน มีความใส่ใจในระดับดี และใน 9 คน มีทักษะการฟัง ทักษะการถาม ทักษะการทวนซ้ำ ทักษะการสะท้อนความรู้สึก ทักษะการตีความ ทักษะการทำให้กระจ่าง ทักษะการให้ข้อมูล และทักษะการสรุปประเด็น อยู่ในระดับดีมาก

## การอภิปรายผล

1. ครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 กลุ่มทดลอง มีทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษาเพิ่มขึ้นหลังการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลที่

เกิดขึ้นมาจากเหตุผล คือ กลุ่มทดลองได้รับโปรแกรมมาฝึกอบรมพัฒนาทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษา ซึ่งเป็นเวลา 3 วัน จำนวน 12 ครั้ง โดยการเรียนรู้ด้านการให้คำปรึกษา ความรู้ด้านทฤษฎีการให้คำปรึกษา และการฝึกทักษะการให้คำปรึกษาแล้วยังได้นำความรู้ไปใช้จริงในการให้คำปรึกษานักเรียนในชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 ที่ตนเป็นครูประจำชั้น อีกเป็นเวลา 4 สัปดาห์ กิจกรรมดังกล่าวช่วยให้ครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 กลุ่มทดลอง มีความสามารถในการให้คำปรึกษานักเรียน จะเห็นได้จากการมีทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษาเพิ่มขึ้นหลังการทดลอง สอดคล้องกับ Holcomb-McCoy (2000) ได้ศึกษาพบว่า ผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ เกิดจากมีความรู้ มีทักษะการให้คำปรึกษาจะสามารถประสานองค์ความรู้ มีบุคลิกภาพที่ดี อีกทั้งสามารถบูรณาการทักษะการให้คำปรึกษาเข้าด้วยกัน มีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ มีสุขภาพจิตที่ดี มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ มีการตัดสินใจที่ดี

2. กลุ่มทดลองมีทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษาสูงกว่ากลุ่มควบคุมหลังการทดลอง ซึ่งผลเกิดจากกลุ่มทดลองได้รับโปรแกรมการฝึกอบรมพัฒนาทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษา เป็นเวลา 3 วัน จำนวน 12 ครั้ง ส่วนกลุ่มควบคุมไม่ได้รับโปรแกรม ได้เพียงเอกสารประกอบความรู้ทักษะการให้คำปรึกษา ซึ่งสอดคล้องกับ Tepharat (2004) ได้ศึกษาพบว่า กลุ่มทดลอง ที่เข้ารับการฝึกอบรมการให้คำปรึกษาแบบจุลภาคมีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงขึ้น และสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเจ้าหน้าที่ที่จบการฝึกอบรมในระยะหลังการทดลอง 1 เดือน หรือระยะติดตามผล มีคะแนนไม่แตกต่างจากหลังการเข้ารับ

โปรแกรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า การได้รับการฝึกอบรมเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น

3. กลุ่มทดลองมีทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษา หลังการทดลองและระยะติดตามผลไม่แตกต่างกัน ผลเกิดจาก หลังการได้รับโปรแกรมการฝึกอบรมพัฒนาทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษาของครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 แล้วเป็นเวลา 3 วัน และให้กลุ่มทดลองไปให้คำปรึกษาแก่นักเรียนในชั้นของตน เป็นเวลา 4 สัปดาห์ แล้วให้กลุ่มทดลองมารายงานผลการให้คำปรึกษา 1 วัน เป็นระยะติดตามผล แล้วทำแบบวัดทักษะและแบบวัดเจตคติต่อการให้คำปรึกษา เพื่อวัดความคงทนของทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษา พบว่า ทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษาไม่แตกต่างกับหลังการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### ข้อเสนอแนะ

สามารถนำโปรแกรมการฝึกอบรมพัฒนาทักษะและเจตคติต่อการให้คำปรึกษาของครูประจำชั้นประถมศึกษา ปีที่ 1 ไปอบรมต่อให้แก่ครูประจำชั้นในระดับอื่นๆ แก่ไขสภาวะขาดแคลนครูแนะแนวเนื่องจากโปรแกรมอบรม มีเนื้อหาการให้ความรู้ด้านการให้คำปรึกษาซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของภารกิจหลักของงานแนะแนวทำให้นักเรียนได้รับความช่วยเหลือสามารถตัดสินใจเลือกแนวทางแก้ไขปัญหได้ด้วยตนเอง เท่ากับเป็นการช่วยเหลือครูที่ไม่ได้ศึกษาสาขาวิชาการแนะแนวมาโดยตรง สามารถนำความรู้ไปใช้ในการช่วยเหลือนักเรียนได้

## References

- 54 *Royal speech on education from King Rama IX.* (2017). Retrieved from <https://campus-campus-star.com/variety/21901.html>
- Chatsuppakul, K. (1986). *Basic counseling*. Bangkok: Thai Watana Panich. [In Thai]
- Chullasap, N. (2008). *Basic counseling* (3<sup>rd</sup> ed.). Songkhla: Thaksin University, Faculty of Education. [In Thai]
- Holcomb-McCoy, C. C. (2000). Multicultural counseling competencies: An exploratory factor analysis. *Journal of Multicultural Counseling and Development*, 28(2), 83-97.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Ministry of Education. (2009). *Guidelines for student development activities core education curriculum B.E. 2551*. Bangkok: Author. [In Thai]
- Phetsai, P. (2004). *A study and development of counseling competencies of counseling teachers*. Ph.D. Dissertation of Education, Srinakharinwirot University. [In Thai]
- Supmee, W. (2007). *Consultation process: Steps, relationships, skills* (2<sup>nd</sup> ed.). Bangkok: Chulalongkorn University, Faculty of Psychology. [In Thai]
- Supmee, W. (2008). *Introduction to techniques of counseling* (Unit No. 11, 5<sup>th</sup> ed.). Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University Press. [In Thai]
- Tepharat, P. (2004). *The effects of a micro-counseling training program on self-efficacy in crisis counseling by the relief team of the Thai Red Cross Relief and Community Health Bureau*. Master thesis of Counseling Psychology, Ramkhamhaeng University. [In Thai]
- Wrenn, C. G. (1951). Training of vocational counseling workers. *Journal of Counseling and Development*, 29(6), 414-419.

## การพัฒนาแบบจำลองระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาเอกชนระดับ ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต 1

สันต์ สุขสีทอง<sup>1</sup> พรเทพ เมืองแมน<sup>2</sup> นิตยา ศรีมกุฬพันธุ์<sup>3</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสภาพและปัญหาในการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาเอกชนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต 1 (2) ออกแบบและพัฒนาแบบจำลองระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาเอกชนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต 1 และ (3) รับรองแบบจำลองระบบการประกันคุณภาพภายในที่พัฒนาขึ้น การวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการ 6 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1. ศึกษาสภาพและปัญหาในการดำเนินงาน โดยสอบถามความคิดเห็นบุคลากรในโรงเรียนจำนวน 16 โรงเรียน ขั้นตอนที่ 2. ศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ขั้นตอนที่ 3 ศึกษาแนวทางในการพัฒนาร่างแบบจำลอง โดยการอภิปรายกลุ่ม ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 10 คน ขั้นตอนที่ 4 ยกร่างแบบจำลอง โดยการประชุมเชิงปฏิบัติการ ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาในโรงเรียน 16 แห่ง ขั้นตอนที่ 5 ประเมินความเหมาะสมของแบบจำลอง โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน ขั้นตอนที่ 6 การรับรองแบบจำลอง โดยการอภิปรายกลุ่มของผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 7 คน

ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพการดำเนินงานระบบการประกันคุณภาพภายในโดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด และสถานศึกษามีปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) แบบจำลองระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาเอกชนประกอบด้วยขั้นตอนของการเตรียมความพร้อมก่อนการประกันคุณภาพที่ได้นำแนวคิดเรื่อง SBM, RBM, TQM, การนำ World Café ไปสู่การปฏิบัติ และขั้นตอนของการดำเนินงานระบบการประกันคุณภาพในของสถานศึกษา 8 ขั้นตอน และ 3) ผลการรับรองแบบจำลอง ผู้ทรงคุณวุฒิให้การรับรองว่าแบบจำลองที่มีความถูกต้อง มีความเหมาะสม มีความเป็นประโยชน์ และมีความเป็นไปได้ในการนำมาปฏิบัติ ในระดับดีมาก

**คำสำคัญ:** การพัฒนาแบบจำลอง; ระบบการประกันคุณภาพภายใน; สถานศึกษาเอกชน

**ประเภทบทความ:** บทความวิจัย

<sup>1</sup> สาขาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

16/10 ถนน คลองทวีวัฒนา แขวง ทวีวัฒนา เขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10170, ประเทศไทย

อีเมล: sunsuksee@hotmail.com

<sup>2,3</sup> คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

## Developing of Internal Quality Assurance System Model in Private school under Nonthaburi Primary Education Service Area Office 1

Sun Sukseethong<sup>1</sup> Pornthep Muangman<sup>2</sup> Nitaya Srimakutphun<sup>3</sup>

### Abstract

The research objectives were to 1) study operational conditions and problems in operation of internal quality assurance of private educational institute. 2) design and develop the model of internal quality assurance system and 3) certify the model of internal quality assurance system of private educational institute. The process of this research were 6 steps: Step 1: study the operation condition and problems using questionnaire. Step 2: study from related theories and research. Step 3: study for model developing using focus group discussion. Step 4: develop the model prototype using workshop. Step 5: Evaluate the model by experts. Step 6: verify the model using focus group discussion. From 7 experts. In quantitative research term, data were collected from 86 samples of personnel responsible for internal quality assurance in 16 private school. With a questionnaire about operating conditions and problems in the implementation of internal quality assurance of educational institutions.

The research found that: 1) operating condition of internal quality assurance as a whole was at the highest level. In general, the problem of conducting internal quality assurance at moderate level. 2) The model of internal quality assurance system of private educational institutions, consist of preparation before quality assurance with SBM, RBM, TQM and implementation of World café. The operation of quality assurance system, establishment of eight-step. 3) The seven-expert were qualified the developed model of internal quality assurance system is accurate, appropriate. It was very useful and feasible to implement with very good level.

**Keywords:** Developing of Model; Internal Quality Assurance System; Private School

**Type of Article:** Research Article

<sup>1</sup> Educational Administration, Faculty of Education, BangkokThonburi University  
 16/10 Khlong Thawi Watthana Rd., Thawi Watthana District, Bangkok 10170, Thailand  
 E-mail: sunsuksee@hotmail.com

<sup>2,3</sup> Faculty of Education, BangkokThonburi University



## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดให้ “มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา” เป็นภารกิจที่สำคัญหมวดหนึ่งที่สถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องดำเนินการ อีกทั้งต้องเป็นไปตามระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการที่กระทรวงศึกษาธิการเป็นผู้กำหนดด้วย การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกลไกสำคัญประการหนึ่งที่สามารถขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้ดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบ มีคุณภาพตามมาตรฐาน

แผนการศึกษาแห่งชาติ ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2552 – 2559 พบว่าสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจ เรื่องการประกันคุณภาพภายใน และยังไม่ได้บูรณาการเรื่องการประกันคุณภาพภายในเข้าสู่การบริหารงานภายในสถานศึกษาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง รวมทั้งการส่งเสริมให้ครูอาจารย์และบุคลากรในสถานศึกษาปฏิบัติงานภายใต้ระบบการประกันคุณภาพเพื่อการปฏิบัติงานปกติ

จากรายงานการติดตามประเมินผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาเอกชน ระดับประถมศึกษา สังกัดศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Provincial Education Office, 2018) ที่ผ่านมา พบว่าทุกสถานศึกษาได้ดำเนินงานประกันคุณภาพภายในตามนโยบายและกรอบการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ด้านการเตรียมการ ด้านการดำเนินการ และด้านการจัดทำรายงานตามกระบวนการตามแนวคิด PDCA สถานศึกษาขนาดใหญ่สามารถปฏิบัติได้ มีระบบประกันคุณภาพภายในครบทั้ง 8 ขั้นตอน เนื่องจากสถานศึกษามีความพร้อมในทุกๆ ด้าน ทั้งด้านบุคลากร ด้านผู้เรียน ด้านอาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม ส่วนสถานศึกษาขนาดเล็ก สถานศึกษามีการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา แต่ขาดการติดตามตรวจสอบ

ขาดการประเมิน คุณภาพภายในตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาตามความเป็นจริงทำให้การพัฒนาคุณภาพการศึกษาไม่ต่อเนื่อง การทำงานขาดการประสานงานภายในอย่างเป็นระบบทำให้การบริหารของสถานศึกษาขาดความต่อเนื่อง ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาแบบจำลองระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาเอกชน ทั้งนี้ เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นต้นแบบในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาเอกชน ระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต 1 และรองรับการประเมินคุณภาพการศึกษาทั้งภายในและนอกในครั้งต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาสภาพ และปัญหาในการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาเอกชน ระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต 1
2. ออกแบบ และพัฒนาแบบจำลองระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาเอกชน ระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต 1

## นิยามศัพท์

1. ระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา คือ ระบบการประเมินผล และการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายในโดยบุคลากรของสถานศึกษานั้นเองหรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น
2. บุคลากรที่รับผิดชอบระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา คือ คณะกรรมการ คณะทำงานและผู้ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบหน้าที่ในการดำเนินงานตามกระบวนการในการประกันคุณภาพการ

ศึกษา ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา รองผู้บริหารสถานศึกษา และบุคลากรที่รับผิดชอบระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

3. สถานศึกษา คือ สถานศึกษาเอกชน ระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต 1

### ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร: ประชากร ที่ใช้ในการวิจัย ขั้นตอนนี้เป็นโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี เขต 1

ขอบเขตด้านระยะเวลา: มกราคม 2560 – ตุลาคม 2561

### ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

1. ได้แบบจำลองระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาเอกชน ระดับประถมศึกษา ที่ได้รับการวิเคราะห์ วิจัย มาเป็นอย่างดี และผ่านการรับรองจากผู้ทรงคุณวุฒิ

2. สถานศึกษาเอกชน ระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต 1 สามารถนำแบบจำลองระบบการประกันคุณภาพภายในไปใช้ในการพัฒนาสถานศึกษาของตนได้

### แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องแบ่งเป็น 5 ทฤษฎีคือ

1. การบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน (School-Based Management: SBM) เป็นการบริหารจัดการที่เป็นไปตามความต้องการของโรงเรียนเอง โดยการบริหารแบบมีส่วนร่วมในรูปของคณะกรรมการสถานศึกษาในการใช้อำนาจ หน้าที่ ความรับผิดชอบในการตัดสินใจใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ดำเนินการ แก้ปัญหาและจัดกิจกรรมการศึกษาของโรงเรียน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อคุณภาพในการเรียนรู้ของนักเรียน

ทุกคน (Permpol, 2011)

2. การบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results-Based Management: RBM) มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กร ช่วยให้การบริหารการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม มีทิศทางในการปฏิบัติงาน มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระยะๆ ทำให้ทราบผลการปฏิบัติงานเมื่อเทียบกับแผนหรือเป้าหมาย สามารถรายงานความก้าวหน้าผลการปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร และ ทำให้แก้ปัญหาได้ทันทั่วทั้ง หากผลการปฏิบัติงานไม่น่าพึงพอใจ ผู้บริหารมีโอกาสรับเปลี่ยนกลยุทธ์ได้ทันที (Dangtern, 2012)

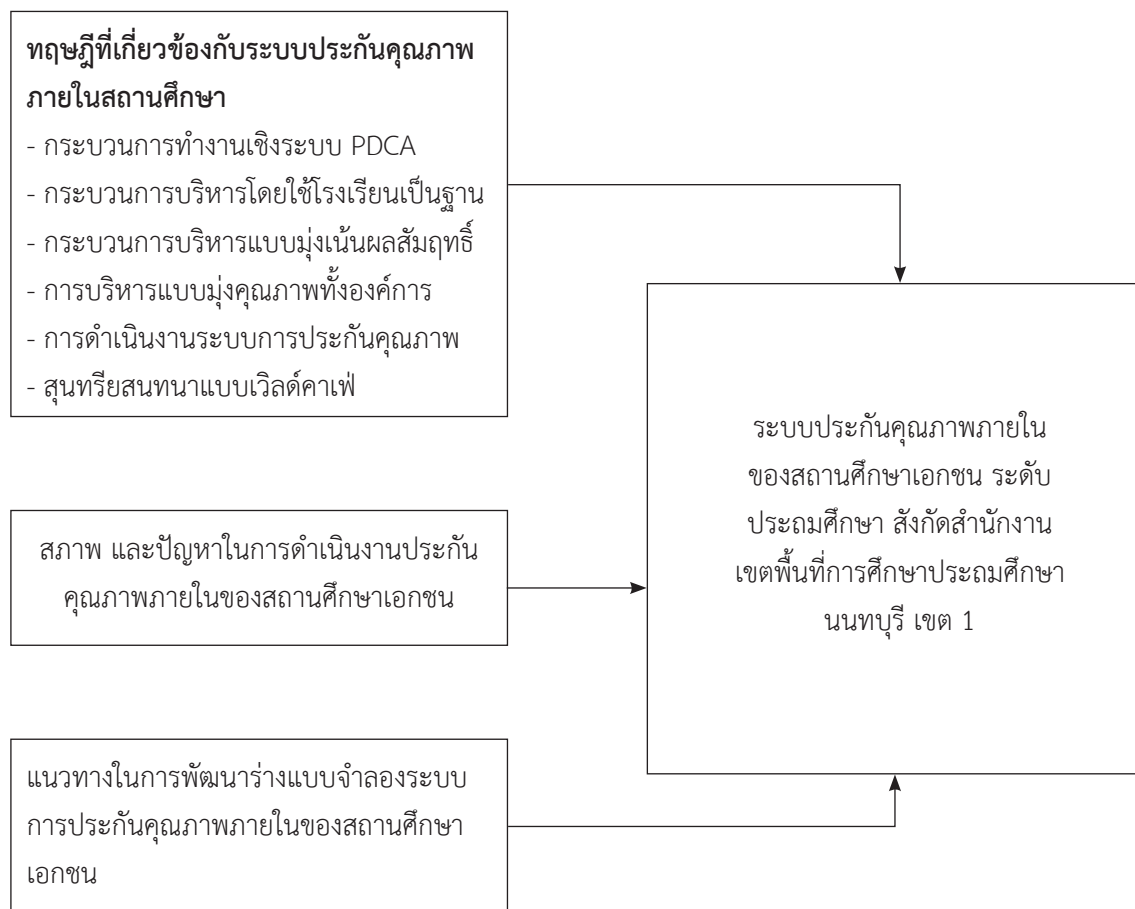
3. การบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร (Total Quality Management) เป็นระบบการทำงานที่ต้องประสานกันเพื่อจุดมุ่งหมายเดียวกัน เพื่อให้สามารถควบคุม ตรวจสอบได้และมีผลให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและสูงขึ้นตามลำดับ และผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา และมีความสามารถทำงานของตนได้อย่างมีระบบ มีคุณภาพสอดคล้องกับระบบการทำงานของสถาบัน จึงส่งผลให้ส่วนบุคคลมีความมั่นคงในอาชีพ และสถาบันดำรงอยู่ได้ (Thongphoung, 2014)

4. การดำเนินงานระบบการประกันคุณภาพภายในโดยใช้กระบวนการสนทนาเวิร์ดคาเฟ่ (World Café) เป็นกระบวนการสร้างความร่วมมือด้วยการสนทนา พูดคุย และการแบ่งปันความรู้ ความคิด เพื่อสร้างเครือข่ายการสนทนาและการกระทำ ซึ่งเวิร์ดคาเฟ่เป็นการสนทนาที่ผู้เข้าร่วมการสนทนาเป็นผู้สร้างบรรยากาศ หรือ เกี่ยวกับคำถามหรือปัญหาในกลุ่มเล็กๆ รอบโต๊ะ โดยผู้เข้าร่วมสนทนาจะเคลื่อนย้ายไปยังกลุ่มต่างๆ เพื่อร่วมสนทนาในกลุ่มอื่นๆ ตามที่ได้จัดไว้ และทำการสรุปการสนทนาที่เกิดขึ้น ดังนั้น การดำเนินการสนทนาจึงเป็นการผสมผสานความคิดข้ามกลุ่ม เพื่อให้ได้ผลลึกความคิดหลักจากกระบวนการความคิดรวมกลุ่มนั้น (Thanasukthaworn, 2009)

5. การบริหารตามวงจร PDCA ของเดมิ่ง (Plan/ Do/ Check/ Act) มีวิธีการดำเนินงาน 4 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน (P) คือ การที่โรงเรียน กำหนดมาตรการและแผนปฏิบัติการเพื่อพัฒนาสู่ เป้าหมายหรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้แก่ การกำหนด มาตรฐานการศึกษา และการจัดทำแผนพัฒนาการ ศึกษาของสถานศึกษาที่มุ่งคุณภาพตามมาตรฐานการ ศึกษาของสถานศึกษา ขั้นตอนที่ 2 ดำเนินการตามแผน (D) คือ การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ได้แก่ การ จัดระบบบริหารสารสนเทศ และการดำเนินงานตาม

แผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ขั้นตอนที่ 3 ตรวจสอบคุณภาพ (C) คือ การตรวจสอบและ ประเมินผลการดำเนินงานของโรงเรียน ได้แก่ การจัด ให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา ขั้นตอนที่ 4 ปรับปรุงคุณภาพ (A) คือ การนำผลการประเมิน ไปใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพ ได้แก่ การจัดให้มีการประเมิน คุณภาพภายในตามมาตรฐานการศึกษาของสถาน ศึกษา และการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงาน ประเมินคุณภาพภายใน (Bureau of Educational Testing, 2013)

### กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิด

## ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) ทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปริมาณ ตามรายละเอียดดังนี้

ประชากร เป็นโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 19 โรงเรียน

กลุ่มตัวอย่าง เป็นโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 หาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการอ่านค่าจากตารางของเครจซี และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ได้กลุ่มตัวอย่าง 16 โรงเรียน

โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ให้ผู้บริหารสถานศึกษา รองผู้บริหารสถานศึกษา และบุคลากรผู้รับผิดชอบระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเป็นตัวแทนโรงเรียน โรงเรียนละ 4-6 คน ได้จำนวนตัวอย่าง 86 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ตอนที่ 2 สภาพการดำเนินงานระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา มีลักษณะคำถามให้เลือกตอบว่า มีการปฏิบัติ / ไม่มีการปฏิบัติ ตอนที่ 3 ปัญหาการดำเนินงานระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา มีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ (5 points rating scale) ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด

แบบสอบถามมีการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยหาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence – IOC) พบว่า มีค่า IOC มากกว่า 0.5 ทุกข้อคำถาม จากนั้นนำไปตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น โดยแบบสอบถามตอนที่ 2 ตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น

โดยใช้สูตรของ Kuder and Richardson 20 (KR-20) พบว่า ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.745 แบบสอบถามตอนที่ 3 ตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่า ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.895 แสดงว่าแบบสอบถามมีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิจัยเชิงคุณภาพ มีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาเอกชน เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาแนวทางในการพัฒนาร่างแบบจำลองระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาวิธีการศึกษา ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการจัดอภิปรายกลุ่ม (Focus Group Discussion) ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 10 ท่าน คือ ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 จำนวน 2 ท่าน ผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 จำนวน 1 ท่าน ผู้อำนวยการกลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา และศึกษานิเทศก์ จำนวน 3 ท่าน อาจารย์มหาวิทยาลัย จำนวน 3 ท่าน และผู้ทรงคุณวุฒิการประเมินคุณภาพภายใน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน จำนวน 1 ท่าน เกณฑ์ในการเลือกผู้ทรงคุณวุฒิ แบบเฉพาะเจาะจง คือ เป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญด้านระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเอกชน มีส่วนร่วมในการวางแผนนโยบายและการประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษาจากต้นสังกัด สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวข้อง

กับระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา เอกชน และการให้ข้อคิดเห็นในการพัฒนาแบบจำลองระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา เอกชนได้เป็นอย่างดี เพื่อร่วมกันอภิปรายสภาพ และ ปัญหาในการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของ สถานศึกษาเอกชน ระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวรี เขต 1 และหา แนวทางในการพัฒนาร่างแบบจำลองระบบการประกัน คุณภาพภายในของสถานศึกษาเอกชน

ขั้นตอนที่ 3 ร่างแบบจำลองระบบการประกัน คุณภาพภายในของสถานศึกษาเอกชน ด้วยวิธีประชุม เชิงปฏิบัติการ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลได้มาด้วยวิธีการสุ่ม ตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ ผู้บริหาร หรือรองผู้บริหาร หรือบุคลากรผู้รับผิดชอบ ระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาจาก 16 สถานศึกษา โดยเชิญมาเข้าร่วมประชุม สถานศึกษาละ 1 ท่าน ดังนั้นจึงมีผู้เข้าร่วมประชุมที่เป็นตัวแทนสถาน ศึกษาจำนวน 16 ท่าน เพื่อร่วมกันร่างแบบจำลองระบบ การประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาเอกชนให้ สอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสังเคราะห์ ขั้นตอน ที่ 1-2

ขั้นตอนที่ 4 ประเมินความเหมาะสมของร่างแบบ จำลองระบบการประกันคุณภาพภายในของสถาน ศึกษาเอกชน โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน คือ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวรี เขต 1 จำนวน 1 ท่าน รองผู้อำนวยการสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวรี เขต 1 จำนวน 2 ท่าน และศึกษานิเทศก์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาหนองบัวรี เขต 1 จำนวน 2 ท่าน เกณฑ์ ในการเลือกผู้ทรงคุณวุฒิ คือ เป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ ด้านระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา เอกชน มีส่วนร่วมในการวางนโยบายและการประเมิน คุณภาพภายในของสถานศึกษาจากต้นสังกัด สามารถ ให้ข้อมูลเกี่ยวข้องกับระบบการประกันคุณภาพภายใน

ของสถานศึกษาเอกชน และการให้ข้อคิดเห็นในการ พัฒนาแบบจำลองระบบการประกันคุณภาพภายใน ของสถานศึกษาเอกชนได้เป็นอย่างดี เพื่อมาประเมิน ความเหมาะสมร่างแบบจำลองระบบการประกัน คุณภาพภายใน

ขั้นตอนที่ 5 การรับรองแบบจำลองระบบการ ประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาเอกชน โดย การจัดอภิปรายกลุ่ม (Focus Group Discussion) ผู้ทรงคุณวุฒิ 7 ท่าน คือ ผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริม สถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาหนองบัวรี เขต 1 จำนวน 1 ท่าน อาจารย์ มหาวิทยาลัย จำนวน 5 ท่าน และผู้ทรงคุณวุฒิการ ประกันคุณภาพภายใน สำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาเอกชน จำนวน 1 ท่าน เกณฑ์ในการเลือก ผู้ทรงคุณวุฒิ คือ เป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญด้านระบบ การประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาเอกชน ซึ่งสามารถให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบการประกัน คุณภาพภายในของสถานศึกษาเอกชน และการให้ ข้อคิดเห็นในการพัฒนาแบบจำลองระบบการประกัน คุณภาพภายในของสถานศึกษาเอกชนได้เป็นอย่างดี

## ผลการวิจัย

1. สภาพ และปัญหาในการดำเนินงานประกัน คุณภาพภายในของสถานศึกษาเอกชน ระดับประถม ศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา หนองบัวรี เขต 1

ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานที่มีการปฏิบัติ มากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) การจัดทำสรุปและ จัดทำรายงานประจำปี 2) นำเสนอรายงานต่อคณะ กรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานให้ความเห็นชอบ และ 3) การเตรียมการและให้ความร่วมมือในการติดตาม ตรวจสอบคุณภาพการศึกษาจากหน่วยงานต้นสังกัด และการดำเนินงานที่สถานศึกษามีการปฏิบัติน้อยที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ 1) ติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา

อย่างน้อยภาคเรียนละ 1 ครั้ง 2) เผยแพร่ผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้เกิดการพัฒนา และ 3) นำข้อมูลสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ในการบริหารและการพัฒนาการเรียนการสอน กำหนดผู้รับผิดชอบในการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาระดับสถานศึกษา และดำเนินการประเมินคุณภาพภายในตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา โดยใช้วิธีการและเครื่องมือที่หลากหลาย

โดยปัญหาในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในที่พบมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) การจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมาย 2) การรายงานและนำผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนา และ 3) การกำหนดผู้รับผิดชอบและจัดระบบข้อมูลสารสนเทศ และปัญหาที่พบน้อยที่สุด 3 อันดับสุดท้ายได้แก่ 1) จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษา 2) ศึกษาวิเคราะห์มาตรฐานและตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา, จัดทำมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาที่สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน และบริบทของสถานศึกษา และ 3) ดำเนินการประเมินคุณภาพภายในตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา โดยใช้วิธีการและเครื่องมือที่หลากหลาย สรุปและจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในของสถานศึกษา

2. แบบจำลองระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาเอกชนที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นโดยนำหลักทฤษฎี 5 ทฤษฎี ได้แก่ 1) ทฤษฎีการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน (Permpol, 2011) 2) ทฤษฎีการบริหารการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (Dangtern, 2012) 3) การบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร (Thongphoung, 2014) 4) กระบวนการสุนทรียสนทนาเวิลด์คาเฟ่ (Thanasukthaworn, 2009) และ 5) การบริหารตามวงจร PDCA ของเดมมิง (Bureau of Educational

Testing, 2013) มาสังเคราะห์ และนำมาบูรณาการกับความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้จากการประชุมเชิงปฏิบัติการ ได้เป็นวิธีการดำเนินงานระบบการประกันคุณภาพภายใน ประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพภายในดังนี้

1. การเตรียมความพร้อมก่อนการประกันคุณภาพภายใน มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้น 1.1 การนำทฤษฎีการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน (School-Based Management: SBM) (Permpol, 1981) ไปสู่การปฏิบัติ ผู้บริหารจะต้องมีคุณลักษณะของผู้นำทางวิชาการ มีการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง ทุกฝ่ายต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของการศึกษาและผู้เรียนเป็นสำคัญ เน้นการพัฒนาวิชาชีพให้แก่บุคลากรในโรงเรียนเสริมสร้างระบบคุณธรรม

ขั้น 1.2 การนำทฤษฎีการบริหารการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (Results-Based Management: RBM) (Dangtern, 2012) ไปสู่การปฏิบัติ ฝึกทักษะการมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ มุ่งมั่นต่อระเบียบและวิธีการ เป็นสมรรถนะเชิงพฤติกรรมที่สะท้อนถึง ปฏิบัติการเชิงรุก เป็นสมรรถนะเชิงพฤติกรรมที่จะมุ่งมั่นปฏิบัติหน้าที่ด้วยตนเอง เชี่ยวชาญแบบมืออาชีพ

ขั้น 1.3 การนำทฤษฎีการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร (Total Quality Management) (Thongphoung, 2014) ไปสู่การปฏิบัติ การคัดเลือกและแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการพัฒนาคุณภาพขององค์กร โดยผู้บริหารระดับสูงที่ได้รับการยอมรับโดยทั่วไปในองค์กร วางแผนปฏิบัติ ผู้บริหารและทีมงานร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ นโยบายและกลยุทธ์ด้านคุณภาพ เพื่อใช้เป็นกรอบในการกำหนดแผน มีการนำแผนไปปฏิบัติอย่างเป็นระบบ

ขั้น 1.4 การดำเนินงานระบบการประกันคุณภาพภายในโดยใช้กระบวนการสุนทรียสนทนาเวิลด์คาเฟ่ (World Café: Thanasukthaworn, 2009)



เป็นกระบวนการสร้างความร่วมมือด้วยการสนทนา พูดคุย และการแบ่งปันความรู้ ความคิด เพื่อสร้างเครือข่ายการสนทนาและการกระทำ สร้างบรรยากาศ หรือเกี่ยวกับคำถามหรือปัญหาในกลุ่มเล็กๆ รอบโต๊ะ โดยผู้เข้าร่วมสนทนาจะเคลื่อนย้ายไปยังกลุ่มต่างๆ เป็นการผสมผสานความคิดข้ามกลุ่ม เพื่อให้ได้ผลึกความคิดหลักจากกระบวนการความคิดรวมกลุ่มนั้น

ขั้น 1.5 แนวการดำเนินงานประกันคุณภาพ ในสถานศึกษา โดยวงจร PDCA (Bureau of Educational Testing, 2013) แนวทางพัฒนา คือ สร้างความตระหนัก และความเข้าใจให้ทุกฝ่ายเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพและมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยการประชุมชี้แจง อบรมพัฒนา ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ในการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพภายใน เนื่องจากการบริหารตามวงจร PDCA ของเดิมมี 6 วิธี การดำเนินงาน 4 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน (P) คือ การที่โรงเรียนกำหนดมาตรการและแผนปฏิบัติการ เพื่อพัฒนาสู่เป้าหมายหรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ ได้แก่ การกำหนดมาตรฐานการศึกษา และการจัดทำแผนพัฒนาการศึกษาของสถานศึกษาที่มุ่งคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา ขั้นตอนที่ 2 ดำเนินการตามแผน (D) คือ การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ได้แก่ การจัดระบบบริหารสารสนเทศ และการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ขั้นตอนที่ 3 ตรวจสอบคุณภาพ (C) คือ การตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของโรงเรียน ได้แก่ การจัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา ขั้นตอนที่ 4 ปรับปรุงคุณภาพ (A) คือ การนำผลการประเมินไปใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพ

2. การดำเนินงานระบบการประกันคุณภาพ ภายในของสถานศึกษาเอกชน ระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต 1 (Bureau of Educational Testing,

2013) (1) การกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา (2) การจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษา (3) การจัดระบบบริหารและสารสนเทศ ภายในของสถานศึกษา (4) การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา (5) การประเมินคุณภาพภายในตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา (6) การจัดทำรายงานประจำปีของสถานศึกษา (7) การพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

แบบจำลองระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาเอกชน ได้รับการรับรองจากผู้ทรงคุณวุฒิ 7 ท่าน ว่าแบบจำลองระบบการประกันคุณภาพภายใน ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเป็นแบบจำลองระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาเอกชนที่มีประสิทธิภาพ มีความถูกต้อง ความเป็นไปได้ ความเหมาะสม สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ อยู่ในระดับระดับดีมาก

## อภิปรายผล

จากการสอบถามบุคลากรในกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับสภาพการดำเนินงานระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา เอกชน ระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต 1 พบว่า มีการปฏิบัติมากที่สุด คือ ด้านสรุปและจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในของสถานศึกษา เนื่องมาจากการจัดทำรายงานประจำปีของสถานศึกษา ตามกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 ข้อ 6 ที่ระบุให้สถานศึกษาจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อคณะกรรมการสถานศึกษา หน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับ Polsim and Kodbuntao (2015) พบว่า ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัดหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพ

ปัญหาการดำเนินงานระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา โดยปัญหาที่พบมากที่สุด คือ ด้านจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมาย เนื่องจาก การประกันคุณภาพใช้กระบวนการฝึกอบรมเป็นหลัก โดยมีกลุ่มเป้าหมายที่เข้ารับการฝึกอบรมเพียงบาง คนคือ ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาเท่านั้น ทำให้การขยายองค์ความรู้ ที่จากการฝึกอบรมสู่การปฏิบัติงานจริงในสถานศึกษา ดำเนินการอย่างไม่ทั่วถึง หน้าที่การทำงานการประกันคุณภาพการศึกษาไม่เกิดขึ้นทั้งระบบ โดยบุคลากรทุกคนในสถานศึกษาและบุคลากรส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นหน้าที่การรับผิดชอบของบุคคลที่เป็นตัวแทนเข้ารับการพัฒนา หรือหัวหน้างานการประกันคุณภาพการศึกษาเท่านั้น ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chaisin (2012) ที่ พบว่า ปัญหาด้านการวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา ข้อที่มีปัญหามากที่สุดได้แก่ การสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา

แบบจำลองระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาเอกชน ระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี เขต 1 เป็นแบบจำลองที่พัฒนาโดยนำหลักทฤษฎี 5 ทฤษฎี มาประยุกต์เข้ากับการดำเนินงานระบบการประกันคุณภาพภายใน ดังนี้

1. การเตรียมความพร้อมก่อนการประกันคุณภาพภายใน มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้น 1.1 การนำทฤษฎีการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน (School-Based Management: SBM) ไปสู่การปฏิบัติ ผู้บริหารจะต้องมีคุณลักษณะของผู้นำทางวิชาการ มีการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง ทุกฝ่ายคำนึงถึงผลประโยชน์ของการศึกษาและผู้เรียนเป็นสำคัญ เน้นการพัฒนาวิชาชีพ เสริมสร้างระบบ

คุณธรรม ให้แก่บุคลากร สอดคล้องกับงานวิจัยของ (Wiriyakuntikul, 2012) พบว่า สภาพการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการกระจายอำนาจ ด้านการบริหารแบบมีส่วนร่วม และด้านการบริหารจัดการที่ดี

ขั้น 1.2 การนำทฤษฎีการบริหารการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (Results-Based Management: RBM) ไปสู่การปฏิบัติ ฝึกทักษะการมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ มุ่งมั่นต่อระเบียบและวิธีการ เชี่ยวชาญแบบมืออาชีพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Petchaboon et al. (2013) ที่พบว่า เพิ่มศักยภาพของบุคลากรในด้านการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและภาระงาน ที่รับผิดชอบ ซึ่งกำหนดจากจุดแข็งที่ผู้บริหารสถานศึกษามีภาวะผู้นำ บริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ตามระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

ขั้น 1.3 การนำทฤษฎีการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร (Total Quality Management) ไปสู่การปฏิบัติ การคัดเลือกและแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการพัฒนาคุณภาพขององค์กร โดยผู้บริหารระดับสูงที่ได้รับการยอมรับโดยทั่วไปในองค์กร วางแผนปฏิบัติ ผู้บริหารและทีมงานร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ นโยบายและกลยุทธ์ด้านคุณภาพ เพื่อใช้เป็นกรอบในการกำหนดแผน มีการนำแผนไปปฏิบัติอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Thongphoung (2014) พบว่า องค์ประกอบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ 1) การนำองค์การของผู้บริหาร 2) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ 3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ 5) การจัดการเทคโนโลยี นวัตกรรม และองค์ความรู้ 6) การจัดการระบบและกระบวนการ 7) การประเมินผลการดำเนินงาน และ 8) การปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง

ขั้น 1.4 การดำเนินงานระบบการประกันคุณภาพภายในโดยใช้กระบวนการสุนทรียสนทนา เวิลด์คาเฟ่ (World Café) เป็นกระบวนการสร้างความร่วมมือด้วยการสนทนา พูดคุย และการแบ่งปันความรู้ ความคิด เพื่อสร้างเครือข่ายการสนทนาและการกระทำ สร้างบรรยากาศ หรือเกี่ยวกับคำถามหรือปัญหาในกลุ่มเล็กๆ รอบโต๊ะ โดยผู้เข้าร่วมสนทนาจะเคลื่อนย้ายไปยังกลุ่มต่างๆ เป็นการผสมผสานความคิดข้ามกลุ่ม เพื่อให้ได้ผลึกความคิดหลักจากกระบวนการความคิดรวมกลุ่มนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Dansiri (2016) ที่พบว่า รูปแบบกิจกรรมที่เหมาะสมในการพัฒนาบุคลากรทางการศึกษานั้น คือ รูปแบบกิจกรรมกลุ่ม ที่เน้นการมีส่วนร่วมที่ค้นพบร่วมกัน และความสนุกสนานที่พร้อมไปด้วยการสร้างอารมณ์เชิงบวกในการเรียนรู้ โดยการศึกษาผ่านทาง กิจกรรมคาเฟ่แห่งความประทับใจ

ขั้น 1.5 แนวการดำเนินงานประกันคุณภาพในสถานศึกษา โดยวงจร PDCA แนวทางพัฒนา คือ สร้างความตระหนัก และความเข้าใจให้ทุกฝ่ายเห็นความสำคัญและมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยการประชุมชี้แจง อบรมพัฒนาผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพภายใน ตามวงจร PDCA ของเดมมิ่ง มีวิธีการดำเนินงาน 4 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน (P) คือ การที่โรงเรียนกำหนดมาตรการและแผนปฏิบัติการ เพื่อพัฒนาสู่เป้าหมายหรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้แก่ การกำหนดมาตรฐานการศึกษา และการจัดทำแผนพัฒนาการศึกษา ขั้นตอนที่ 2 ดำเนินการตามแผน (D) คือ การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ได้แก่ การจัดระบบบริหารสารสนเทศ และการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ขั้นตอนที่ 3 ตรวจสอบคุณภาพ (C) คือ การตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของโรงเรียน ได้แก่ การจัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา ขั้นตอนที่

ที่ 4 ปรับปรุงคุณภาพ (A) คือ การนำผลการประเมินไปใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chatakarn (2011) กล่าวว่า การประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและนำวงจรคุณภาพของเดมมิ่งกระบวนการ P-D-C-A มาใช้ในการบริหารจัดการศึกษาประยุกต์ใช้ในขั้นตอนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

2. การดำเนินงานระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาเอกชน ระดับประถมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 (1) การกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา (2) การจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษา (3) การจัดระบบบริหารและสารสนเทศภายในของสถานศึกษา (4) การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา (5) การประเมินคุณภาพภายในตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา (6) การจัดทำรายงานประจำปีของสถานศึกษา (7) การพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Srisane, 2013 and (Poonkum, 2015 พบว่า สภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ดำเนินงานตามองค์ประกอบระบบประกันคุณภาพภายในทั้ง 8 ด้าน

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย นำไปสู่ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพคุณภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. หน่วยงานระดับนโยบายควรสนับสนุนสื่อและเอกสารวิชาการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพแก่สถานศึกษาอย่างทั่วถึง พัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในร่วมกับสถานศึกษาอย่างจริงจัง

2. เสริมสร้างความตระหนักและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาครอบคลุม

บุคลากรทุกกลุ่มเป้าหมายและเน้นให้สามารถนำความรู้ไปสู่การปฏิบัติจริงในสถานศึกษาจนกลายเป็นวัฒนธรรมคุณภาพ

3. วางระบบการนิเทศ กำกับ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

4. พัฒนาระบบการประกันคุณภาพที่เน้นการนำผลการประเมินมาใช้เป็นฐานในการพัฒนา และวางระบบการประเมินคุณภาพภายในอย่างเป็นระบบและน่าเชื่อถือ

5. เน้นการสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายใน จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

6. ยึดหลักการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในที่เน้นกระบวนการบริหารจัดการเชิงระบบ ประกอบด้วยขั้นการวางแผน ขั้นการดำเนินงานตามแผน ขั้นการติดตามตรวจสอบและประเมิน และขั้นการปรับปรุงและพัฒนา

## References

- Binnendijk, A. (2001). *Results Based Management in the Development Cooperation Agencies: A Review of Experience*, Paris: DAC Working Party on Aid Evaluation.
- Bureau of Educational Testing. (2013). *Guidelines for the development of internal quality assurance systems of schools in accordance with the Ministry of Education rules, rules and procedures for educational quality assurance in 2010. (Volume 1)*. Bangkok : Printing Agriculture Cooperatives of Thailand. [In Thai]
- Chaisin, S. (2012). *The condition of the internal quality assurance problem of the school Under the Office of Chiang Rai Primary Educational Service Area, Area 3*. Thesis in Educational Administration, Chiang Rai. [In Thai]
- Chatakarn, W. (2011). *Administrative Techniques for Professional Education Administrators* (4<sup>th</sup> edition) Bangkok: Chulalongkorn University Press. [In Thai]
- Cheng Y. C. (1996). *School Effectiveness and School-Based Management: A Mechanism for Development London*. The Farmer Press.
- Dangtern, C. (2012). School administration using achievement management principles of school administrators as perceived by teachers. In Phasi Charoen District Office Under the Bangkok Metropolitan Administration. *Journal of Educational Administration Research Bangkok: Thonburi Rajabhat University*. [In Thai]
- Dansiri, W. (2016). *Educational Personnel Development by Aesthetic Process: A case study of ABC School, Mueang District, Udon Thani Province*. College of Graduate Studies in Management. Khon Kaen: Khon Kaen University. [In Thai]
- Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. MIT Center for Advanced Engineering Study. ISBN 0-911379-01-0.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3) 607-610.
- Kuder, G. F., & Richardson, M. W. (1937). The Theory of the Estimation of Test Reliability. *Psychometrika*, 2(3), 151-160
- Morgan, C., & Murgatroyd, S. (1994). *Total Quality Management and the School*. Buckingham: Open University Press
- National Education Commission Office. (2002). *National Education Act in 1999 and amended (Version 2) 2002*. Bangkok: Office of the National Education Commission. [In Thai]

- Nonthaburi Provincial Education Office. (2018). *Report of the inspection and evaluation of private school education in general education*. Nonthaburi: Monitoring and Evaluation Committee of the Private School Education Management. [In Thai]
- Petchaboon et al. (2013). *Strategies for developing quality assurance systems in basic education institutions Under the Office of Kamphaeng Phet Primary Education Area, Area 1 and 2*. Master's Degree Thesis Administration and Development Strategy Program College Kamphaeng Phet Rajabhat University. [In Thai]
- Permpol, K. (1981). *School-based administration has an effect on the efficiency of academic administration of teachers in municipal schools under the local government organization Pathum Thani Province*. Thesis in Educational Administration, Technology Rajamangala University of Technology Thanyaburi. [In Thai]
- Polsim, K. & Kodbuntao, S. (2015). *Quality assurance operations in basic education institutions Under the Office of Khon Kaen Primary Educational Service Area 1*. Master of Education Thesis The field of educational administration College, Nakhon Ratchasima College. [In Thai]
- Poonkum, A. (2015). *Guidelines for the implementation of internal quality assurance in educational institutions according to the model school standards under the Office of Nakhon Sawan Primary Educational Service Area, Zone 2*. Thesis in Educational Administration. Nakhon Sawan: Nakhon Sawan Rajabhat University. [In Thai]
- Sanguannam, J. (2010). *Theory and practice in school services*. Nonthaburi: Bookpoint. [In Thai]
- Srisane, R. (2013). *A study of problems in the operation of the quality assurance system in schools. Kaewwaree School Group Banphot Phisai District Affiliation Nakhon Sawan Primary Educational Service Area 2*. Nakhon Sawan Educational Administration Branch, Nakhon Sawan Rajabhat University. [In Thai]
- Thanasukthaworn, J. (2009). *The World Café: Coffee Council Discussions for Wisdom to Build the Future*. Bangkok: Suan Ngern Mee. [In Thai]
- The Secretariat of the Council of Education Ministry of Education. (2010). *National Education Plan, Revised 2009-2016*. (1<sup>st</sup> edition). Bangkok: Prik Wan Graphic. [In Thai]
- Thongphoung, C. (2014). *Quality management components throughout the organization of private universities in Thailand*. Office of Educational Quality Assurance. Nakornprathom : Christian University. [In Thai]
- Wiriyakuntikul, A. (2012). Administrative conditions by using schools as a base in schools under the Bangkok Metropolitan Administration Central Bangkok Group. *Journal of Research and Development*. Bangkok: St. John's University. [In Thai]



## ผลการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมการเสริมสร้าง พัฒนาการเด็กของผู้ปกครองนักเรียนอนุบาลที่มีพัฒนาการสงสัยล่าช้า โรงเรียนเทศบาล 2 (วัดป่ายาง) จังหวัดเชียงราย

อดิگانต์ ทรายทอง<sup>1</sup> จิระสุข สุขสวัสดิ์<sup>2</sup> วัลภา สบายยิ่ง<sup>3</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เปรียบเทียบผลของพฤติกรรมการเสริมสร้างพัฒนาการเด็กของกลุ่มทดลองในระยะก่อนและหลังใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมการเสริมสร้างพัฒนาการเด็ก และ 2) เปรียบเทียบผลของพฤติกรรมการเสริมสร้างพัฒนาการเด็กของกลุ่มทดลองที่ใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมการเสริมสร้างพัฒนาการเด็กและกลุ่มควบคุมที่ใช้ชุดสารสนเทศเกี่ยวกับพัฒนาการเด็กในระยะหลังการทดลอง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 65 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง จำนวน 33 คน และกลุ่มควบคุม จำนวน 32 คน โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

ผลการวิจัย พบว่า 1) ในระยะก่อนและระยะหลังการทดลองของกลุ่มทดลองที่ใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมการเสริมสร้างพัฒนาการเด็ก มีพฤติกรรมการเสริมสร้างพัฒนาการเด็กแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 2) ระยะหลังการทดลอง ในกลุ่มทดลองที่ใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมการเสริมสร้างพัฒนาการเด็กมีพฤติกรรมการเสริมสร้างพัฒนาการเด็กแตกต่างกับกลุ่มควบคุมที่ใช้ชุดสารสนเทศเกี่ยวกับพัฒนาการเด็กอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ:** ชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการ; พฤติกรรมการเสริมสร้างพัฒนาการเด็ก; พัฒนาการสงสัยล่าช้า; ผู้ปกครอง; ปฐมวัย

**ประเภทบทความ:** บทความวิจัย

<sup>1</sup> ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (แขนงวิชาการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
9/9 หมู่ 9 ต.บางพูด อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 11120, ประเทศไทย  
อีเมล: puka9905@hotmail.com

<sup>2,3</sup> คณะศึกษาศาสตร์ แขนงวิชาการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

## The Effects of Using an Integrated Guidance Activities Package to Enhance Child Development Enhancing Behaviors of Parents Whose Children Are Suspected to Have Delayed Development at Tessaban 2 (Wat Payang) School in Chiang Rai Province.

Atikarn Saithong<sup>1</sup> Jirasuk Suksawat<sup>2</sup> Wunlapa Sabaiying<sup>3</sup>

### Abstract

The purposes of this study were 1) to compare the effect of parent's behaviors enhancing about children developmental in experimental group before and after using an integrated guidance activities package to enhance child development enhancing behaviors and 2) to compare the effect of an enhancing behaviors between experimental group after using an integrated guidance activities package to enhance child development enhancing behaviors and control group after using information activities package of children developmental.

The research sample consisted of 65 parents. They were randomly assigned into an experimental group which is comprised 33 parents and a control group which is comprised 32 parents. The employed statistics for data analysis were the frequency, percentage, mean, standard deviation, and t-test.

The research findings were 1) after the experiment in experimental group which is using an integrated guidance activities package to enhance child development enhancing behaviors, the post-experiment of behaviors enhancing about children developmental were significantly higher than their pre-experiment at the .05 level; 2) after using an integrated guidance activities package to enhance child development enhancing behaviors about children developmental scores of the experimental group were significantly higher than the control group which is using the information activities package of children developmental at the .05 level.

**Keywords:** Guidance activities package & integration, Children Developmental Behaviors Enhancing Promotion, Developed children suspected delayed, Parent, Childhood.

**Type of Article:** Research Article

<sup>1</sup> Master of Education (Guidance and Psychological Counseling), Sukhothai Thammathirat Open University  
9/9 Moo 9 Bang Phut Subdistrict, Pak Kred District, Nonthaburi 11120, Thailand  
E-mail: puka9905@hotmail.com

<sup>2,3</sup> Faculty of Education (Guidance and Psychological Counseling) Sukhothai Thammathirat Open University

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

“เด็กในวันนี้ คือผู้ใหญ่ในวันหน้า” คำกล่าวนี้ ใช้เพื่ออธิบายถึงความสำคัญของวัยเด็ก ซึ่งเป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญยิ่งของประเทศชาติและเป็นพลังสำคัญในการพัฒนาชาติบ้านเมืองให้เจริญก้าวหน้าและมั่นคง (Lohstienkit, 2015, p. 1) ดังนั้น เด็กที่จะเป็นกำลังสำคัญของประเทศชาติในอนาคตจึงต้องมีพัฒนาการที่ดีและเหมาะสมกับช่วงวัยในทุกๆ ด้าน ซึ่งวัยเด็กตอนต้น (Early Childhood) เป็นช่วงวัยที่มีความสำคัญมากสำหรับช่วงชีวิตของมนุษย์ ถือเป็นวัยแห่งรากฐานหรือเป็นรากแก้วของชีวิต เนื่องจากเป็นวัยแห่งการเจริญเติบโตของพัฒนาการในด้านต่างๆ อย่างรวดเร็ว ซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาชีวิตไปสู่วัยผู้ใหญ่ที่มีคุณภาพ ซึ่งบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในการช่วยเสริมสร้างพัฒนาการเด็ก คือ พ่อแม่หรือผู้ปกครอง เนื่องจากมีความใกล้ชิดและใช้เวลาอยู่กับเด็กมากที่สุด ปัญหาที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การขาดความรู้ความเข้าใจของผู้ปกครองในการส่งเสริมการเรียนรู้ของเด็กปฐมวัย การขาดปฏิสัมพันธ์ที่ถูกต้องเหมาะสมกับพัฒนาการของเด็ก ดังนั้น การส่งเสริมให้ความรู้ความเข้าใจและเสริมสร้างเจตคติที่ถูกต้องเกี่ยวกับพัฒนาการเด็กปฐมวัย จึงเป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญสำหรับผู้ปกครอง เพื่อส่งเสริมพัฒนาการของเด็กให้มีทิศทางที่เหมาะสม เพราะถือเป็นการสร้างรากฐานในการเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีคุณภาพในอนาคต

จากรายงานผลสำรวจของกรมการปกครองในปี 2559 พบว่า ประเทศไทย มีจำนวนเด็กปฐมวัยช่วงอายุระหว่าง 0-5 ปี จำนวนสูงถึง 4,383,959 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 ของ ประชากรทั้งหมด (Department of children and youth, 2016) สอดคล้องกับรายงานการสัมมนาการพัฒนาและดูแลเด็กปฐมวัยกับการคุ้มครองทางสังคม ปี 2555 พบว่าในรอบ 15 ปีที่ผ่านมา พบว่า เด็กปฐมวัยประมาณร้อยละ 30 หรือ 1 ใน 3 ของเด็กเล็กในประเทศมีพัฒนาการล่าช้า ซึ่งถือว่ามี

จำนวนที่สูงมาก และจากการสำรวจของกรมอนามัย ในปี 2560 พบว่า สถานการณ์พัฒนาการเด็กสงสัยล่าช้าช่วงอายุ 0-5 ปี ในด้านต่างๆ ยังมีสัดส่วนที่สูงมาก โดยเด็กที่มีพัฒนาการสงสัยล่าช้า 1 คนมีพัฒนาการล่าช้ามากกว่า 1 ด้าน (National institute of child health, 2017, p. 3)

โรงเรียนเทศบาล 2 (วัดป่ายาง) เป็นโรงเรียนที่ยกฐานะมาจากศูนย์เด็กก่อนเกณฑ์วัดป่ายาง ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดเชียงราย มีภารกิจหลักคือการดูแลและเตรียมความพร้อมให้เด็กปฐมวัย ซึ่งจากรายงานปี 2558 พบว่า นักเรียนในชั้นปฐมวัยมีปัญหาด้านพัฒนาการต่างๆ ของเด็กในโรงเรียนที่ต้องเร่งแก้ไข ได้แก่ เด็กบางส่วนมีน้ำหนัก ส่วนสูงไม่เป็นไปตามเกณฑ์ ซึ่งสาเหตุเกิดจากการขาดความเข้าใจของผู้ปกครองในตัวเด็ก การขาดความร่วมมือจากผู้ปกครองในการดูแลเด็ก นอกจากนี้ โรงเรียนยังขาดความหลากหลายของกิจกรรมที่ช่วยเสริมสร้างพัฒนาการของเด็ก ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัญหาสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาเด็กให้มีพัฒนาการที่ดีและสมวัย กิจกรรมที่หลากหลายและเสริมสร้างพัฒนาการของเด็ก ได้แก่ เช่น การเล่นของเล่นตามพัฒนาการ กิจกรรมนันทนาการที่ส่งเสริมพัฒนาการเด็กในแต่ละช่วงวัย เป็นต้น

ชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมเสริมสร้างพัฒนาการเด็กแก่ผู้ปกครอง คือ กิจกรรมแนะแนวเพื่อส่งเสริมความรู้และพฤติกรรมเสริมสร้างพัฒนาการเด็กในแต่ละช่วงวัยให้แก่ผู้ปกครองโดยบูรณาการกับทฤษฎีการเรียนรู้ของเพียเจต์ ทฤษฎีวุฒิภาวะของกิลเซล และคู่มือเฝ้าระวังและส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย (DSPM) มาประยุกต์ใช้ในการจัดกิจกรรม ถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการตระหนักรู้และเห็นความสำคัญในบทบาทของตนเองที่มีต่อการส่งเสริมพัฒนาการในเด็กปฐมวัย เพื่อให้เด็กได้มีการพัฒนาในทุกๆ ด้านอย่างเต็มศักยภาพของตน

งานวิจัยเกี่ยวกับชุดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเด็กปฐมวัยโดยส่วนใหญ่มักจะเน้นไปที่การให้ความรู้ทางพัฒนาการเพียงด้านใดด้านหนึ่ง ทำให้ผลที่ได้จากการวิจัยยังไม่สามารถนำไปใช้เกี่ยวกับการส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัยได้อย่างครอบคลุม โดยในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งเน้นไปที่การจัดกิจกรรมแนวแบบบูรณาการทฤษฎีทางด้านพัฒนาการต่างๆ โดยให้ครอบคลุมความรู้เกี่ยวกับพัฒนาการทั้ง 5 ด้าน เพื่อช่วยให้ผู้ปกครองของเด็กสามารถเข้าใจถึงพัฒนาการของเด็กในแต่ละช่วงวัยได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน ดังนั้น จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการใช้ชุดกิจกรรมแนวแบบบูรณาการเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมเสริมสร้างพัฒนาการเด็กของผู้ปกครองนักเรียนระดับชั้นอนุบาลที่มีพัฒนาการสงสัยล่าช้า โดยทำการศึกษาที่โรงเรียนเทศบาล 2 (วัดป่ายาง) ในจังหวัดเชียงราย ผ่านการใช้ชุดกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ผู้ปกครองเข้ามามีส่วนร่วมกับทางโรงเรียน เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมพัฒนาการและประยุกต์ใช้ในเด็กปฐมวัยได้อย่างเหมาะสม

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบผลของพฤติกรรมเสริมสร้างพัฒนาการเด็กของกลุ่มทดลองในระยะก่อนและหลังใช้ชุดกิจกรรมแนวแบบบูรณาการเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมเสริมสร้างพัฒนาการเด็ก
2. เพื่อเปรียบเทียบผลของพฤติกรรมเสริมสร้างพัฒนาการเด็กของกลุ่มทดลองที่ใช้ชุดกิจกรรมแนวแบบบูรณาการเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมเสริมสร้างพัฒนาการเด็กและกลุ่มควบคุมที่ใช้ชุดสารสนเทศเกี่ยวกับพัฒนาการเด็กในระยะหลังการทดลอง

## นิยามศัพท์

1. **พฤติกรรมเสริมสร้างพัฒนาการเด็ก** หมายถึง การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเจริญเติบโต การเปลี่ยนแปลงในการแสดงถึงระดับความสามารถในด้านต่างๆ ที่มีอยู่ภายในของนักเรียนระดับปฐมวัยแต่ละคนที่เหมาะสมและเป็นไปตามวัย ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) พัฒนาการด้านกล้ามเนื้อใหญ่ 2) พัฒนาการด้านกล้ามเนื้อเล็กและสติปัญญา 3) พัฒนาการด้านการช่วยเหลือตนเองและสังคม 4) พัฒนาการด้านการเข้าใจภาษา และ 5) พัฒนาการด้านการใช้ภาษา เพื่อนำไปสู่การมีความรู้ความเข้าใจและมีพฤติกรรมเสริมสร้างพัฒนาการเด็กที่ถูกต้องของผู้ปกครอง

2. **ชุดกิจกรรมแนวแบบบูรณาการ** หมายถึง ชุดกิจกรรมแนวแบบบูรณาการ ทฤษฎีการเรียนรู้ของเพียเจต์ ทฤษฎีวุฒิภาวะของกิลเซล และคู่มือเฝ้าระวังและส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย (DSPM) โดยเน้นการให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมกับกิจกรรมผ่านสื่อวีดิทัศน์ การฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จำลอง และการปฏิบัติจริง

3. **ชุดกิจกรรมแนวแบบบูรณาการเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมเสริมสร้างพัฒนาการเด็ก** หมายถึง ชุดกิจกรรมแนวแบบบูรณาการที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเพื่อใช้สำหรับให้ความรู้และส่งเสริมพฤติกรรมเสริมสร้างพัฒนาการเด็กในแต่ละช่วงวัยให้แก่ผู้ปกครองโดยบูรณาการกับทฤษฎีการเรียนรู้ของเพียเจต์ ทฤษฎีวุฒิภาวะของกิลเซล และคู่มือเฝ้าระวังและส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย (DSPM) โดยเน้นการให้ความรู้ผ่านสื่อวีดิทัศน์ การฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จำลอง และการปฏิบัติจริง ประกอบด้วย 8 กิจกรรม ซึ่งใช้เวลาในการจัดกิจกรรม ครั้งละ 60 นาที โดยทุกกิจกรรมมีขั้นตอน 3 ขั้น ได้แก่ ขั้นนำ ขั้นดำเนินการ และขั้นสรุปผล

4. **ชุดสารสนเทศเกี่ยวกับพัฒนาการเด็ก** หมายถึง ชุดความรู้ในรูปแบบข้อความ รูปภาพ และสื่อวีดิทัศน์เกี่ยวกับพัฒนาการเด็กปฐมวัยทั้ง 5 ด้าน

ประกอบด้วย 8 กิจกรรม ซึ่งใช้เวลาในการจัดกิจกรรมครั้งละ 60 นาที โดยทุกกิจกรรมมีขั้นตอน 3 ขั้น ได้แก่ ขั้นนำ ขั้นดำเนินการ และขั้นสรุปผล

5. **พัฒนาการเด็กสงสัยล่าช้าของเด็กปฐมวัย** หมายถึง เด็กที่มีพัฒนาการ ความสามารถหรือศักยภาพในด้านต่างๆ ล่าช้ากว่าเกณฑ์ปกติ หรือไม่เป็นไปตามวัย ซึ่งประเมินพัฒนาการโดยใช้แบบวัดจากคู่มือเฝ้าระวังและส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย (DSPM) แล้วไม่ผ่านการประเมินพัฒนาการตามอายุของเด็กด้านใดด้านหนึ่งจากพัฒนาการ 5 ด้าน

6. **ผู้ปกครองนักเรียนระดับชั้นอนุบาลที่มีพัฒนาการสงสัยล่าช้า** หมายถึง พ่อแม่ ปู่ย่าตายาย ลุงป้า น้าอา ที่ทำหน้าที่เป็นผู้ปกครองของเด็กระดับชั้นอนุบาล โรงเรียนวัดป่ายาง จังหวัดเชียงรายที่มีอายุระหว่าง 3-5 ปี ที่ไม่ผ่านการประเมินพัฒนาการตามอายุของเด็กด้านใดด้านหนึ่งจากพัฒนาการ 5 ด้านตามแบบวัดจากคู่มือเฝ้าระวังและส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย (DSPM) ที่สมัครใจเข้าร่วมการวิจัย

7. **คู่มือเฝ้าระวังและส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย (DSPM)** หมายถึง คู่มือเกี่ยวกับการเฝ้าระวังและส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย ประกอบด้วยแบบสังเกตและบันทึกเกี่ยวกับพัฒนาการเด็กในด้านต่างๆ ตามช่วงวัย ของกระทรวงสาธารณสุข ฉบับปี 2558 ใช้สำหรับประเมินพัฒนาการเด็ก 5 ด้าน คือ พัฒนาการด้านกล้ามเนื้อใหญ่ พัฒนาการด้านกล้ามเนื้อเล็ก และสติปัญญา พัฒนาการด้านการช่วยเหลือตนเองและสังคม พัฒนาการด้านการเข้าใจภาษา พัฒนาการด้านการใช้ภาษา

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ปกครองของนักเรียนระดับชั้นอนุบาลที่มีพัฒนาการสงสัยล่าช้า โรงเรียนเทศบาล 2 (วัดป่ายาง) อำเภอแม่สาย จังหวัด

เชียงราย จำนวน 138 คน

### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ปกครองของนักเรียนระดับชั้นอนุบาลที่มีพัฒนาการสงสัยล่าช้า โรงเรียนเทศบาล 2 (วัดป่ายาง) อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2560 จำนวน 65 คน ที่สมัครใจเข้าร่วมการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มทดลอง จำนวน 33 คน และกลุ่มควบคุม จำนวน 32 คน โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย

### 3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

#### 3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

1) ชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมเสริมสร้างพัฒนาการเด็ก

2) ชุดสารสนเทศเกี่ยวกับพัฒนาการเด็ก

#### 3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

พฤติกรรมเสริมสร้างพัฒนาการเด็ก

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้ปกครองได้รับการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ และพฤติกรรมการเลี้ยงดูบุตรหลานที่ถูกต้องตามพัฒนาการของเด็กในแต่ละช่วงวัย

2. ผู้ปกครองมีแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้องในการแก้ไข และเสริมสร้างพัฒนาการเด็กที่มีภาวะสงสัยล่าช้า ให้มีพัฒนาการที่ดีขึ้น มีความเหมาะสมตามช่วงวัย และป้องกันการกลับมาที่มีภาวะพัฒนาการล่าช้าซ้ำอีก

3. เพื่อสร้างเครือข่ายของผู้ปกครองในการร่วมกันสอดส่องดูแลในเรื่องที่เกี่ยวกับการเลี้ยงดู การแก้ปัญหาเกี่ยวกับพัฒนาการล่าช้า ตลอดจนการสร้างแบบแผนของพฤติกรรมส่งเสริมพัฒนาการของบุตรหลานร่วมกัน เพื่อให้เกิดเป็นพฤติกรรมเสริมสร้างพัฒนาการเด็กในระยะยาวและยั่งยืน

## แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการพัฒนาการของเด็กอนุบาล

เด็กอนุบาล หรือเด็กที่อยู่ในช่วงวัยก่อนเรียน ซึ่งโดยปกติเด็กอนุบาลจะถูกเรียกว่า “เด็กปฐมวัย” เด็กในวัยนี้เป็นช่วงวัยที่มีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วในทุกๆ ด้าน เด็กวัยนี้มีการพัฒนาการเรียนรู้จากสิ่งต่างๆ รอบๆ ตัวโดยใช้ประสาทสัมผัสทั้ง 5 การเรียนรู้จากบุคคลใกล้ชิด ไม่ว่าจะเป็นพ่อแม่หรือคนรอบข้าง ตลอดจนการเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อม ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลให้เกิดพัฒนาการที่เป็นรากฐานของอุปนิสัย บุคลิกภาพ และการเจริญเติบโตทั้งทางร่างกายและจิตใจ ตลอดจนการเจริญเติบโตทางสมอง ความสามารถทางด้านสติปัญญา และความสามารถด้านอื่นๆ ทฤษฎีพัฒนาการทางสติปัญญาของเพียร์เจต์ ได้อธิบายถึงการเรียนรู้ของเด็กปฐมวัยว่า เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการทำงานของโครงสร้างทางความรู้ หรือโครงสร้างความคิดทางปัญญา (Schema) ซึ่งเป็นวิธีการที่เด็กจะเริ่มค้นพบความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม ซึ่งเด็กจะสามารถเข้าถึงสิ่งเร้าต่างๆ ได้ขึ้นอยู่กับระดับของวุฒิภาวะในตัวเด็ก โครงสร้างในสมองตลอดจนโครงสร้างอื่นๆ จะพัฒนาตามอายุและเป็นไปตามลำดับ จะข้ามขั้นตอนไม่ได้ ลำดับพัฒนาการของเพียร์เจต์ (Piaget, 1977, as cited in Kesselring, 2009, pp. 372-399) เช่นเดียวกับ กีเซล (Gesell, 1880-1961 as cited in Jewpatanakun, 2016, p. 16) ที่อธิบายทฤษฎีเกี่ยวกับการเจริญเติบโตและพัฒนาการของเด็กกว่าเป็นการเจริญเติบโตทางด้านร่างกาย เนื้อเยื่อ อวัยวะ และการทำงานของอวัยวะต่างๆ รวมถึงพฤติกรรมแสดงออกที่ปรากฏขึ้นเป็นรูปแบบที่แน่นอนและเกิดขึ้นอย่างเป็นลำดับขั้น ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมเป็นองค์ประกอบที่ช่วยเสริมสร้างพัฒนาการด้านต่างๆ ซึ่งกีเซลเชื่อว่า วุฒิภาวะถูกกำหนดได้โดยพันธุกรรม และมีมาตั้งแต่เกิดในเด็กแต่ละคน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เด็กแต่ละวัยมีความพร้อมในการที่จะกระทำการสิ่งต่างๆ ได้

## แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาการเด็กสงสัยล่าช้า

Department of children and youth (2016, p. 38) ได้อธิบายถึง เด็กที่มีพัฒนาการสงสัยล่าช้า คือเด็กที่ได้รับตรวจคัดกรองพัฒนาการโดยใช้คู่มือเฝ้าระวังและส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย (DSPM) แล้วผลการตรวจคัดกรอง ไม่ผ่านครบ 5 ด้าน ในการตรวจคัดกรองพัฒนาการครั้งแรกและครั้งที่ 2 หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ เด็กที่มีพัฒนาการช้า คือ เด็กที่มีพัฒนาการไม่สมวัยเมื่อเทียบกับเด็กปกติ เด็กอาจมีพัฒนาการช้าในบางด้านหรือทุกๆ ด้าน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรม การเสริมสร้างพัฒนาการเด็กของผู้ปกครอง

พฤติกรรมเสริมสร้างพัฒนาการเด็ก หมายถึง ความรู้ความเข้าใจและพฤติกรรมของผู้ปกครองของเด็กอนุบาล เกี่ยวกับการเจริญเติบโตและความสามารถในการกระทำการสิ่งต่างๆ ตามพัฒนาการของเด็กในแต่ละวัย ซึ่งประกอบด้วยพัฒนาการในด้านต่างๆ 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการใช้กล้ามเนื้อมัดใหญ่ (Gross motor: GM) หมายถึง พัฒนาการเกี่ยวกับทักษะการเคลื่อนไหวร่างกายในอิริยาบถต่างๆ การควบคุมกล้ามเนื้อที่สัมพันธ์กับการเคลื่อนไหวทั้งหมดโดยใช้กล้ามเนื้อมัดใหญ่ และการทรงตัวของเด็ก เช่น การคลาน การนั่ง การยืน การเดิน การกระโดด หรือการปีนป่าย เป็นต้น
2. ด้านการใช้กล้ามเนื้อมัดเล็กและสติปัญญา (Fine Motor: FM) หมายถึง พัฒนาการเกี่ยวกับการใช้กล้ามเนื้อมัดเล็ก เช่น การหยิบจับสิ่งต่างๆ ที่สัมพันธ์กับการดวงตาหรือการมองเห็น ซึ่งจะเชื่อมโยงไปถึงพัฒนาการด้านสติปัญญาหรือการพัฒนาทางสมองและระบบประสาทของเด็ก
3. ด้านการช่วยเหลือตนเองและสังคม (Personal and Social: PS) หมายถึง พัฒนาการเกี่ยวกับการดูแลช่วยเหลือตนเองได้ในการใช้ชีวิตประจำวัน เช่น การทำความสะอาดร่างกาย การขับถ่าย การแต่งตัว การทานอาหารหรือดื่มน้ำ ตลอดจนสามารถช่วยเหลือผู้อื่นได้ มีสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น เช่น การเล่นกับเพื่อน



การมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่ม การให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในกลุ่ม การรู้จักทำความเคารพ การขอบคุณ และเข้าใจผู้อื่น ตลอดจนการเข้าใจมารยาททางสังคม

4. ด้านการเข้าใจภาษา (Receptive Language: RL) หมายถึง ความสามารถในการรับรู้ จดจำ และเข้าใจในภาษาและความหมายของภาษาได้ในระดับที่เหมาะสมตามช่วงวัย เช่น การเข้าใจในการสื่อสารของผู้อื่น สามารถแยกความแตกต่างของเสียงได้ สามารถจำและเชื่อมโยงสิ่งที่ได้ยินได้ สามารถเข้าใจและทำตามได้เมื่อมีการใช้คำสั่งหรือบอกให้ทำสิ่งต่างๆ ไปจนถึงขั้นของการอ่านออกเขียนได้ รู้และเข้าใจสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ปรากฏอยู่รอบตัว เป็นต้น

5. ด้านการใช้ภาษา (Expressive Language: EL) หมายถึง การแสดงออกทางภาษา การพูด การสนทนา หรือการโต้ตอบของเด็ก เช่น การสื่อหรือแสดงออกโดยสีหน้า ท่าทางหรือการสัมผัสในรูปแบบต่างๆ การใช้เสียง หรือภาษาพูด สามารถสื่อสารในสิ่งที่ตนเองต้องการให้ผู้อื่นรับรู้ได้

### แนวคิดเกี่ยวกับชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการ

แนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการ มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีโดยบูรณาการทฤษฎีการเรียนรู้ของเพียเจต์ (Piaget) และทฤษฎีวุฒิภาวะของกิเซล (Gesell) ซึ่งเกี่ยวข้องกับรูปแบบของลำดับขั้นพัฒนาการและการเรียนรู้ของเด็กในแต่ละช่วงวัย และผสมผสานการให้ความรู้และเสริมสร้างพฤติกรรมการส่งเสริมพัฒนาการเด็กวัย 3-5 ปี ทั้ง 5 ด้าน โดยการนำรูปแบบของขั้นพัฒนาการเด็กของทั้งสองทฤษฎีมาบูรณาการร่วมกับหลักการส่งเสริมพัฒนาการตามคู่มือเฝ้าระวังและส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย (DSPM) ของกระทรวงสาธารณสุข (Department of children and youth, 2016) เพื่อเป็นแนวทางให้แก่ผู้ปกครองในการส่งเสริมพัฒนาการเด็กได้อย่างถูกต้องตามหลักวิชาการอันมีพื้นฐานของทฤษฎีทางด้านพัฒนาการ

เด็กมารองรับ รูปแบบของการดำเนินกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการ พัฒนาและคัดเลือกจากแนวคิดของแฮร์ริส (Harris, 1985 as cited in Laowreandee, 2013, pp.16-8) มุ่งเน้นการเสริมสร้างองค์ความรู้และการส่งเสริมในระดับพฤติกรรมในเชิงปฏิบัติ โดยกิจกรรมที่ถูกนำมาใช้ในการดำเนินกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมเสริมสร้างพัฒนาการเด็กในครั้งนี้ ประกอบด้วย การบรรยาย (Lecturing) โดยใช้สื่อประกอบ การอภิปราย (Discussing) การสาธิต (Demonstrating) การเขียน (Writing) การปฏิบัติ (Action) การจัดทำเครื่องมือและข้อทดสอบ (Instrumenting and testing) และการสังเกต (Observing) ซึ่งประกอบด้วย 8 กิจกรรม ซึ่งใช้เวลาในการจัดกิจกรรม ครั้งละ 60 นาที โดยทุกกิจกรรมมีขั้นตอน 3 ขั้น ได้แก่ ขั้นนำ ขั้นดำเนินการ และขั้นสรุปผล

### ชุดกิจกรรมสารสนเทศเกี่ยวกับพัฒนาการเด็ก

ชุดกิจกรรมสารสนเทศเกี่ยวกับพัฒนาการเด็กชุดความรู้ในรูปแบบข้อความ รูปภาพ และสื่อวีดิทัศน์เกี่ยวกับพัฒนาการเด็กปฐมวัยทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ พัฒนาการด้านกล้ามเนื้อใหญ่ พัฒนาการด้านกล้ามเนื้อเล็กและสติปัญญา พัฒนาการด้านการช่วยเหลือตนเองและสังคม พัฒนาการด้านการเข้าใจภาษา และพัฒนาการด้านการใช้ภาษา ตามคู่มือเฝ้าระวังและส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย (DSPM) ของกระทรวงสาธารณสุข (Ministry of public health, 2018) ประกอบด้วย 8 กิจกรรม ซึ่งใช้เวลาในการจัดกิจกรรม ครั้งละ 60 นาที โดยทุกกิจกรรมมีขั้นตอน 3 ขั้น ได้แก่ ขั้นนำ ขั้นดำเนินการ และขั้นสรุปผล

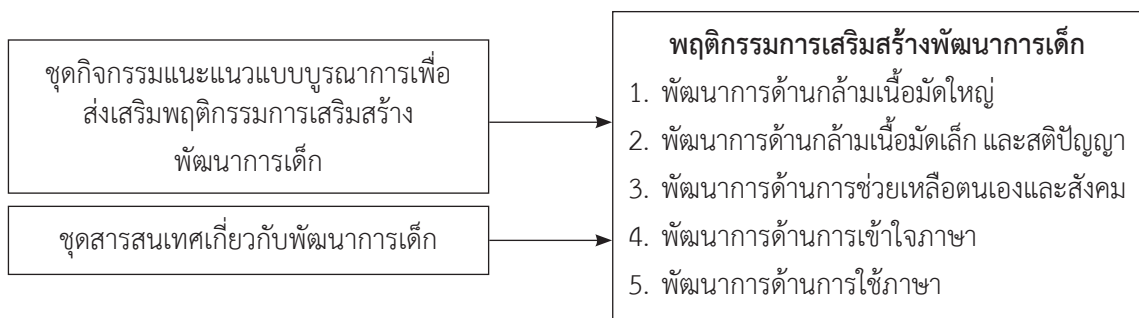
### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยสำคัญ ที่เกี่ยวข้องพัฒนาการเด็กปฐมวัย อาทิ งานวิจัยของ Horadal (2017) ที่ศึกษาเกี่ยวกับพัฒนาการด้านร่างกายของเด็กปฐมวัย โดยระบุว่า

แนวทางการส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมเด็กควรเปิดโอกาสให้พ่อแม่ผู้ปกครองเข้ามามีส่วนร่วม ทั้งนี้กิจกรรมควรจัดให้ครอบคลุมทั้งด้านสุขภาพอนามัย การใช้กล้ามเนื้อมัดใหญ่ และกล้ามเนื้อมัดเล็ก โดยเลือกกิจกรรมและสื่ออุปกรณ์ที่หลากหลาย เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Bhulpat (2016) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความรู้และการปฏิบัติของผู้ดูแลเด็กเกี่ยวกับการปฏิบัติที่เหมาะสมกับพัฒนาการของเด็กปฐมวัย โดยระบุว่าพัฒนาการเด็กปฐมวัยให้เติบโตไปเป็นพลเมืองที่มีคุณภาพ สมบูรณ์พร้อมทั้งสติปัญญาและใจผู้ที่ทำงานกับเด็กปฐมวัย

จึงต้องมีความรู้ความเข้าใจและมีการปฏิบัติที่เหมาะสมกับพัฒนาการของเด็กปฐมวัย และควรจัดโปรแกรมการอบรมแก่ผู้ดูแลเด็กเพื่อพัฒนาความรู้และการปฏิบัติที่เหมาะสมกับพัฒนาการของเด็กปฐมวัย ทั้ง 5 ด้าน รวมถึงงานวิจัยของ Ikunyua (2012) ที่ทำการศึกษาผลกระทบของการมีส่วนร่วมในการเลี้ยงดูเด็กที่มีต่อการปฏิสัมพันธ์กับเด็ก โดยเสนอว่า ผู้ปกครองควรมีส่วนร่วมมากขึ้นในกิจกรรมการเรียนรู้ในชีวิตประจำวันของบุตรหลานของตนเพื่อเสริมสร้างการมีปฏิสัมพันธ์กับเด็กในการศึกษาปฐมวัย

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### สมมุติฐานการวิจัย

1. ภายหลังการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมเสริมสร้างพัฒนาการเด็ก ผู้ปกครองเด็กปฐมวัยมีพฤติกรรมเสริมสร้างพัฒนาการเด็กสูงกว่าก่อนการทดลอง
2. ภายหลังการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมเสริมสร้างพัฒนาการเด็กกลุ่มทดลองมีพฤติกรรมเสริมสร้างพัฒนาการเด็กสูงกว่ากลุ่มควบคุม

### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงกึ่งทดลอง (Quasi – Experimental Research) ดำเนินการทดลองตามแบบแผนการวิจัย Nonequivalent control group pretest - posttest design (Christensen, 1985, p. 185) ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม มีการวัดคะแนนของทั้งสองกลุ่มในก่อน (pre-test) และหลังการทดลอง (post-test) ซึ่งทั้งสองกลุ่มจะได้รับการจัดกระทำแตกต่างกัน ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ปกครองนักเรียนระดับชั้นอนุบาลที่มีพัฒนาการสงสัยล่าช้าโรงเรียนเทศบาล 2 (วัดป่ายาง) อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ในภาคเรียนที่ 1 ปีการ

ศึกษา 2561 เฉพาะชาวไทย เก็บข้อมูลในขั้นแรกจากการประเมินโดยใช้แบบวัดจากคู่มือการเฝ้าระวังและส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย (DSPM) เพื่อคัดกรองผู้ปกครองนักเรียนระดับชั้นอนุบาลที่มีพัฒนาการสงสัยล่าช้าออกจากกลุ่มปกติ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 138 คน จากผู้ปกครองนักเรียนระดับชั้นอนุบาลทั้งหมด 220 คนทำการคัดเลือกผู้ปกครองนักเรียนระดับชั้นอนุบาล จำนวน 65 คน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มทดลอง จำนวน 33 คน และกลุ่มควบคุม จำนวน 32 คน ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายด้วยการจับฉลาก โดยในกลุ่มทดลองใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมเสริมสร้างพัฒนาการเด็ก และในกลุ่มควบคุมใช้ชุดสารสนเทศเกี่ยวกับพัฒนาการเด็ก และแบบวัดพฤติกรรมเสริมสร้างพัฒนาการเด็กมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.6-0.8 มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.2-0.7 และมีค่าความเที่ยงทั้งฉบับเท่ากับ .92 ซึ่งใช้สำหรับเก็บข้อมูลจากการประเมินผู้ปกครองเด็กอนุบาลที่มีพัฒนาการสงสัยล่าช้าจำนวน 2 ครั้ง คือ ก่อนและหลังการทำการกิจกรรม (pre- test and post-test) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่

ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ dependent t-test และ Independent t-test กำหนดค่าการยอมรับทางสถิติไว้ที่ .05

## ผลการวิจัย

1. การเปรียบเทียบเปรียบเทียบผลของพฤติกรรมเสริมสร้างพัฒนาการเด็กของกลุ่มทดลองในระยะก่อนและหลังใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมเสริมสร้างพัฒนาการเด็ก

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มทดลองในระยะก่อนการทดลองและระยะหลังการทดลองมีคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมเสริมสร้างพัฒนาการเด็กแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า ภายหลังการทดลองกลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมเสริมสร้างพัฒนาการเด็กเท่ากับ 3.71 ( $SD = .36$ ) ซึ่งสูงกว่าในระยะก่อนการทดลองที่มีคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมเสริมสร้างพัฒนาการเด็กเท่ากับ 3.51 ( $SD = .31$ ) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ตั้งไว้ ดังแสดงในตาราง 1

## ตาราง 1

การเปรียบเทียบผลของคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมเสริมสร้างพัฒนาการเด็กของกลุ่มทดลองในระยะก่อนและหลังใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมเสริมสร้างพัฒนาการเด็ก

| กลุ่มทดลอง       | <i>n</i> | $\bar{X}$ | <i>SD</i> | <i>t</i> | <i>p</i> -value |
|------------------|----------|-----------|-----------|----------|-----------------|
| ระยะหลังการทดลอง | 33       | 3.71      | .36       | 3.54*    | .00             |
| ระยะก่อนการทดลอง | 33       | 3.51      | .31       |          |                 |

\* คำนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

2. การเปรียบเทียบผลของพฤติกรรมเสริมสร้างพัฒนาการเด็กของกลุ่มทดลองที่ใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการเพื่อส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับพัฒนาการเด็กและกลุ่มควบคุมที่ใช้ชุดสารสนเทศ

เกี่ยวกับพัฒนาการเด็ก

ผลการวิจัย พบว่า ระยะหลังการทดลองกลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมเสริมสร้างพัฒนาการเด็กแตกต่างกับกลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า ภายหลังการทดลองกลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมกรรมการเสริมสร้างพัฒนาการเด็กเท่ากับ 3.71 ( $SD = .36$ ) ซึ่งสูงกว่ากลุ่มควบคุมที่มีคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรม

การเสริมสร้างพัฒนาการเด็กเท่ากับ 3.52 ( $SD = .41$ ) ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 2 ที่ได้ตั้งไว้ ดังแสดงในตาราง 2

## ตาราง 2

การเปรียบเทียบผลคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมกรรมการเสริมสร้างพัฒนาการเด็กของกลุ่มทดลองที่ใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมกรรมการเสริมสร้างพัฒนาการเด็ก และกลุ่มควบคุมที่ใช้ชุดสารสนเทศเกี่ยวกับพัฒนาการเด็กในระยะหลังการทดลอง

| กลุ่มทดลอง  | <i>n</i> | $\bar{X}$ | <i>SD</i> | <i>t</i> | <i>p</i> -value |
|-------------|----------|-----------|-----------|----------|-----------------|
| กลุ่มทดลอง  | 33       | 3.71      | .36       | 2.01*    | .04             |
| กลุ่มควบคุม | 32       | 3.52      | .41       |          |                 |

\* คำนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

## อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยในสมมุติฐานที่ 1 พบว่า กลุ่มทดลองในระยะก่อนการทดลองและระยะหลังการทดลองมีคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมกรรมการเสริมสร้างพัฒนาการเด็กแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า ภายหลังการทดลองกลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมกรรมการเสริมสร้างพัฒนาการเด็กเท่ากับ 3.71 ( $SD = .36$ ) ซึ่งสูงกว่าในระยะก่อนการทดลองที่มีคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมกรรมการเสริมสร้างพัฒนาการเด็กเท่ากับ 3.51 ( $SD = .31$ ) ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 1 ที่ตั้งไว้

โดยผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ได้ตั้งไว้ เนื่องจาก ชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมกรรมการเสริมสร้างพัฒนาการเด็กที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น มีการดำเนินการโดยใช้เทคนิคการให้ความรู้และเสริมสร้างพฤติกรรมเกี่ยวกับพัฒนาการเด็กทั้ง 5 ด้าน ด้วยวิธีการหลากหลายรูปแบบ ประกอบด้วย การอธิบายโดยใช้หนังสือ การใช้สื่อในการอธิบายแบบสไลด์ (Power point) การใช้สื่อวีดิทัศน์ การฝึกปฏิบัติ

ในสถานการณ์จำลอง และการปฏิบัติจริง ซึ่งมีหลักการในการมุ่งเน้นการเรียนรู้โดยสร้างความรู้ ความเข้าใจ และการสร้างประสบการณ์ให้เกิดขึ้นในเชิงพฤติกรรมผ่านกระบวนการคิดและการแสวงหาความรู้ควบคู่ไปกับการปฏิบัติจริง เพื่อให้เกิดการค้นพบองค์ความรู้ ประสบการณ์ และพฤติกรรมใหม่ๆ ด้วยตนเอง โดยมีเป้าหมายเพื่อการส่งเสริมความรู้รอบด้าน ดังนั้นจึงทำให้ภายหลังการเข้าร่วมกิจกรรมแนะแนวกลุ่มทดลองมีความรู้และการเสริมสร้างพฤติกรรมเกี่ยวกับพัฒนาการเด็กเพิ่มขึ้นจากเดิมอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม

ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของ Harris (1985 as cited in Laowreandee, 2013) ที่นำเสนอเกี่ยวกับการถ่ายทอดความรู้ผ่านกิจกรรมที่มีความหลากหลายจะช่วยสร้างความน่าสนใจในการดำเนินกิจกรรม และช่วยสร้างองค์ความรู้ได้อย่างหลากหลายและครอบคลุมรอบด้าน และสอดคล้องกับแนวคิดของ Athikiat and Santhuenkaew (2017) ที่นำเสนอเกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้ที่เกิดจากการทำกิจกรรม

การให้ความรู้ ที่ควรประกอบด้วย การสร้างความชัดเจน และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน การสร้างความคิดใหม่ ๆ จากการอภิปรายร่วมกัน เพื่อให้เกิดความคิดและสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ ขึ้น ตลอดจนการนำความคิดและความรู้ที่ได้ไปใช้จริง ดังนั้น การดำเนินการให้ความรู้ตามแนวทางและหลักการของชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการเพื่อส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับพัฒนาการเด็ก จะช่วยเสริมสร้างความรู้ ประสบการณ์ให้เพิ่มขึ้นได้ ตลอดจนเป็นแนวทางสำหรับผู้ปกครองในการนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการดูแลเลี้ยงดูบุตรหลานและส่งเสริมพัฒนาการของบุตรหลานได้อย่างถูกต้องตามหลักวิชาการต่อไป

จากผลการวิจัยในสมมุติฐานที่ 2 พบว่า ระยะหลังการทดลองกลุ่มทดลองมีคะแนนพฤติกรรมการเสริมสร้างพัฒนาการเด็กแตกต่างกับกลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า ภายหลังการทดลองกลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการเสริมสร้างพัฒนาการเด็กเท่ากับ 3.71 ( $SD = .36$ ) ซึ่งสูงกว่ากลุ่มควบคุมที่มีคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการเสริมสร้างพัฒนาการเด็กเท่ากับ 3.52 ( $SD = .41$ ) ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 2 ที่ได้ตั้งไว้

ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ได้ตั้งไว้ เนื่องจาก ชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมการเสริมสร้างพัฒนาการเด็กที่ใช้กับกลุ่มทดลองนั้น เป็นการบูรณาการกิจกรรมการให้ความรู้ในรูปแบบที่หลากหลาย ซึ่งนอกเหนือจากการให้ความรู้ในลักษณะของการสอนและอธิบายแล้ว ยังมีการเปิดโอกาสให้มีการสอบถาม ร่วมกันคิดวิเคราะห์ อภิปราย และแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะร่วมกันในกลุ่ม ซึ่งถือเป็นกิจกรรมที่มีการสื่อสารหลายทาง ทำให้ผู้ปกครองได้รับความรู้ได้โดยละเอียด ในขณะที่การใช้ชุดสารสนเทศเกี่ยวกับพัฒนาการเด็กในกลุ่มควบคุมนั้น เป็นการให้ความรู้ในรูปแบบของการสอนผ่านสื่อวีดิทัศน์เพียงอย่างเดียว ซึ่งแม้ว่าจะทำให้

ผู้ปกครองมีความเข้าใจและก่อให้เกิดองค์ความรู้ได้เช่นเดียวกัน แต่ถือเป็นการสื่อสารทางเดียว ซึ่งอาจส่งผลให้กลุ่มควบคุมจดจำรายละเอียดต่างๆ ของความรู้ได้ในระดับที่น้อยกว่า เนื่องจากเป็นการเรียนรู้และสรุปผลด้วยตนเอง ดังนั้น ในทางปฏิบัติ การใช้กิจกรรมที่บูรณาการทั้งการให้ความรู้ ประสบการณ์ และการเสริมสร้างพฤติกรรมด้วยการปฏิบัติจริงจึงมีประสิทธิภาพในการให้ความรู้โดยละเอียดและครอบคลุมได้มากกว่าในหลากหลายมิติ

ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chorsungnern (2013) ที่ศึกษาการพัฒนายุทธศาสตร์การจัดการการเรียนรู้เชิงประสบการณ์เน้นการสืบเสาะเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการคิดเชิงเหตุผลและความสามารถในการแสวงหาความรู้ของเด็กปฐมวัย โดยพบว่า กลุ่มทดลองที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ตามยุทธศาสตร์การจัดการการเรียนรู้เชิงประสบการณ์เน้นการสืบเสาะหลังการทดลองมีความสามารถในการคิดเชิงเหตุผลสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยกลุ่มทดลองที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ตามยุทธศาสตร์การจัดการการเรียนรู้เชิงประสบการณ์เน้นการสืบเสาะหลังการทดลองมีความสามารถในการแสวงหาความรู้สูงกว่ากลุ่มควบคุมที่ระดับนัยสำคัญทาง สถิติ .01 จึงสามารถสรุปได้ว่า การใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการเพื่อส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับพัฒนาการเด็ก เป็นกิจกรรมที่สามารถนำไปใช้เพื่อส่งเสริมความรู้อย่างเห็นผล มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล กล่าวคือ บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการดำเนินกิจกรรมได้อย่างชัดเจนนั่นเอง

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัย พบว่า การใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมการ

เสริมสร้างพัฒนาการเด็ก มีผลต่อพฤติกรรมเสริมสร้างพัฒนาการเด็กที่เพิ่มขึ้น ดังนั้น บุคลากรทางการศึกษา หน่วยงานทางด้านสาธารณสุข หรือผู้ที่สนใจสามารถนำชุดกิจกรรมแนะแนวแบบบูรณาการไปใช้ในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกัน หรือนำไปประยุกต์ใช้ในบริบทอื่นๆ ได้เพื่อพัฒนาองค์ความรู้และพฤติกรรมเสริมสร้างพัฒนาการเด็กปฐมวัย หรือองค์ความรู้ในแขนงวิชาอื่นๆ ต่อไปตามความเหมาะสม

1.2 จากการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ความรู้และพฤติกรรมเสริมสร้างพัฒนาการเด็กสามารถพัฒนาและฝึกฝนได้ และควรทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ดังนั้น หน่วยงานทางการศึกษาหรือสาธารณสุขจึงควรมีการจัดกิจกรรมแนะแนวเพื่อให้ความรู้แก่ผู้ปกครองอย่างสม่ำเสมอ โดยบูรณาการร่วมกันทุกภาคส่วน เพื่อให้การส่งเสริมความรู้และพฤติกรรมเสริมสร้างพัฒนาการเด็กดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง ครบวงจร และครอบคลุมทั้งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว รวมถึง

เป็นการขยายฐานความรู้จากระดับบุคคลไปสู่ระดับชุมชน อันจะส่งผลให้การส่งเสริมพัฒนาการเด็กประสบความสำเร็จได้ต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

## 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาวิจัยเพื่อทดลองซ้ำอีกครั้ง โดยใช้ชุดกิจกรรมเดิม หรือใช้ชุดกิจกรรมรูปแบบอื่นๆ เช่น อาจเน้นไปที่กิจกรรมที่เป็นการทดสอบทักษะของพัฒนาการเด็กทั้ง 5 ด้าน

2.2 ควรทำการศึกษาวิจัยกับกลุ่มครูผู้ดูแลเด็กเพิ่มเติม เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ให้ครบในทุกกลุ่มที่มีความเกี่ยวข้องกับการส่งเสริมพัฒนาการเด็ก

2.3 ควรมีการสำรวจความคิดเห็นรวมถึงความต้องการของผู้ปกครองเพิ่มเติมเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวางแผนทางการออกแบบการวิจัยเพื่อส่งเสริมพัฒนาการ



## References

- Athikiat, K., & Santhuenkaew, T. (2017). *Modern Teaching and New Technique of New Teaching*. Retrieved from [egis.skru.ac.th/RegisWeb/webpage/addnews/data/2017-07-24\\_078.pdf](http://egis.skru.ac.th/RegisWeb/webpage/addnews/data/2017-07-24_078.pdf). [In Thai]
- Ayele, M. (2014). *Developmental Delays among Infants and Young Children in Addis Ababa: Screening, Risk Factors and Intervention*, (Doctoral Dissertation). Addis Ababa University.
- Berk, L. E. (2003). *Child development* (6<sup>th</sup> ed.). Boston: Pearson Education.
- Bhulpat, C. (2016). *Caregivers' Knowledge and Practice of Developmentally Appropriate Practice for Young Children*. An Article of Early Child Education 2001-2014. Bangkok: Institute of academic development (IAD). [In Thai]
- Chorsungnern, N. (2013). The Development of Experiential Learning Management Strategy Emphasizing on Inquiry to Enhance Reasoning Thinking and Knowledge Acquisition Abilities of Preschool children. *Graduate Studies Journal*, 10(51), 53-66. [In Thai]
- Dangchot, J. (2015). *An Application of Contemplative Education Process and Social Media Network for Enriching Knowledge and Skills Needed for Parent on Child Development of Private Kindergarten Schools in Nonthaburi Province*. A thesis of doctor of education, Department of education management, Dhurakij Pundit University. [In Thai]
- Department of children and youth. (2016). *Child and Youth Development in 2016*. Bangkok: Department of children and youth. [In Thai]
- Eamkijarn, P. (2014). *Early Childhood Development Root of Life*. Nonthaburi: Sahamitr Printing. [In Thai]
- Education division of Tessaban Tambon-Maesai. (2015). *Self-Report in 2015 (Wat Payang School)*. Bangkok: Department of local administration, Ministry of interior. [In Thai]
- Horadal, A. (2017). Guideline for Development of Physical Developmental Promotion in Early Childhood. *Education of Sukhothai Thammathirat Open University Journal*, 10(1), 100-112. [In Thai]
- Ikunyua, G.A. (2012). *Impact of Parental Involvement In Early Childhood Education on Children's Socialization in Tigania North Division, Tigania East District Preschool*. Research Project of Master Education in Early Childhood Education, Department of Educational Communication and Technology, University of Nairobi. [In Thai]
- Jaichaiyapum, C. (2017). *The Development of Language Skills in Early Childhood Children with Cooperative Learning of Parents Associated with the Police Patrol School, Loei Province*. Research report of faculty of education, Rajabhat Suan Dusit University. [In Thai]

- Jewpattanakun, P. (2016). *The Development of Early Child Development Screening Test*. Research grant of Rajabhat Songkla University. [In Thai]
- Kesselring, T. (2009). *The Cambridge Companion to PIAGET*. Edited by Ulrich Müller, Jeremy I.M. Carpendale, Leslie Smith. London: Cambridge University.
- Laowreandee, W. (2013). *Instructional Supervision and Profession Development Coaching: Theory of Strategy to Practice*. (12<sup>nd</sup> ed.). Nakhon Pathom: Silpakorn University. [In Thai]
- Lohstienkit, P. (2015). *Thai Early Childhood Development*. Nonthaburi: Department of health, Ministry of public health. [In Thai]
- Ministry of public health. (2018). *The Operational Guidelines of Early Child Development Screening 5 Life-Stages (9 18 30 42 and 60 Months) "A Week of Early Child Development Screening Campaign in Fiscal-Year of 2018" Between 9-13 July 2018*. Nonthaburi: Bureau of health promotion, Ministry of public health. [In Thai]
- Nakunsong, T., Jangharn, S., Agkatus, P., Ekkapim, S., & Khechornphak, B. (2010). Development of a Teaching Model for Child Care Centers under Local Government Organization: Practices of Local Wisdom. *Rajabhat Maha Sarakham University Journal; RMU.J.*, 4(1), 77-88. [In Thai]
- Nortaow, N., Chamnonchit, K. & Waenthong, A. (2017). *Knowledge Promotion toward Early Childhood Parent*. Research grant of Rajabhat Suan Dusit University. [In Thai]
- Quality learning foundation. (2012). *The Situation of Delayed Development 1 in 3 of Early Childhood Founded*. Retrieve from <http://www.qlf.or.th/Mobile/Details?contentId=812>. [In Thai]
- Sangpum, M. (2008). *The Develop a Learning Activity Package for Muslim Caregivers in Promoting the Nutritional Status for Preschool Children in Pattani Province*. A thesis of master of research and health system development, Faculty of Nurse, Prince of Songkla University. [In Thai]
- Tapruk, S., Mukdakaseam, P., Seubnuch, J., & Jaturapornpoem, J. (2014). *The Study of Caregivers and Community Participation about Childcare Factors to Promotion of Child Growth and Development on the Regional Health Promotion Centers 4 and 5*. Nonthaburi: Department of health, Ministry of public health. [In Thai]

## แบบจำลองสมการโครงสร้างของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ของสำนักงานบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัลในประเทศไทย

กัญจน์ชนันทร นวพรคงปรีชา<sup>1</sup> ณัชชา กริมใจ<sup>2</sup>  
ชนิตาภา ตีสุขอนันต์<sup>3</sup> เบญจจรรยา วัฒนกุล<sup>4</sup>

3

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัลในประเทศไทย 2) เพื่อวิเคราะห์ความสอดคล้องของตัวแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัลในประเทศไทย และ 3) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง ทางอ้อม และอิทธิพลรวม ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัลในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 392 ราย และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโมเดลสมการโครงสร้าง (Structure Equation Model: SEM)

ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับปัจจัยความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัล ปัจจัยคุณภาพการบริการ ปัจจัยเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยมาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัลอยู่ในระดับมาก 2) ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของตัวแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชี พบว่าหลังจากตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้าง ปรากฏว่าดัชนีความกลมกลืนทุกตัวผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องที่ได้ครั้งนี้ สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมี ( $\chi^2$ ) = 52.814 (df) = 59 p-value = 0.920 ( $\chi^2/df$ ) = 0.895 GFI 0.980 AGFI = 0.970 และ RMSEA = 0.000 3) ผลการวิเคราะห์เส้นทางความมื่ออิทธิพลของปัจจัย พบว่า คุณภาพการบริการ มาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงาน และเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัล โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.402, 0.327 และ 0.245 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และยังพบว่ามาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงานและเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัลโดยส่งผ่านคุณภาพการบริการอีกด้วย ทำให้มีอิทธิพลของปัจจัยโดยรวมของมาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงาน คุณภาพการบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.468, 0.402 และ 0.391 ตามลำดับ

**คำสำคัญ:** ความสำเร็จของสำนักงานบัญชี; ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล; สำนักงานบัญชี

**ประเภทบทความ:** บทความวิจัย

<sup>1</sup> นักศึกษาบริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี  
16/10 ถนนทวีวัฒนา แขวงทวีวัฒนา เขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10170, ประเทศไทย  
อีเมล: gunchanunthon.n@gmail.com

<sup>2,3,4</sup> คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

## A Structural Equation Model of Factors Affecting The Achievement of the Digital Economy Accounting Firms in Thailand

Gunchanunthon Nawapornkongprecha<sup>1</sup> Natcha Krimjai<sup>2</sup>  
Chanidapa Deesukanan<sup>3</sup> Benjatha Wattanakul<sup>4</sup>

### Abstract

This research aims : 1) to study the factors affecting the achievement of the digital economy accounting firms in Thailand; 2) to analyze the model's consistency with the empirical data of factors influencing the achievement of the digital economy accounting firms in Thailand. 3) to analyze direct, indirect, and influential influence; Factors influencing the achievement of the digital economy accounting firms. The sample size was 392 and the data were analyzed by the Structural Equation Model (SEM)

The research found that 1.) Study to Level of Factor Quality Service, Performance Information Technology and Quality Service Affect the achievement of the digital economy accounting firms were very high 2.) The results of model analysis with empirical data on factors influencing the achievement of the digital economy accounting firms in Thailand. It was found that after checking the consistency of the model, the structural equation It appears that all harmonized indexes pass the benchmark. Therefore, it can be concluded that the results of this consistency analysis was ( $\chi^2/df$ ) = 52.814 (df)=59 p-value= 0.920 ( $\chi^2/df$ ) = 0.895 GFI 0.980 AGFI = 0.970 และ RMSEA = 0.000 3.) The results of the analysis of factors influencing the Service quality , Quality control practices and Information technology has a direct influence on the achievement of the digital economy accounting firms. The results were as follows: 0.402, 0.327 and 0.245 respectively. It also found that standards of performance and information technology indirectly affected the achievement of the digital economy accounting firms through service quality. Influence of overall factor of Quality control practices, Service quality and Information technology has a total influence of 0.468, 0.402 and 0.391, respectively.

**Keywords:** Achievement of the accounting firms; Digital economy; Accounting firms

**Type of Article:** Research Article

<sup>1</sup> Doctor of Business Administration Faculty of Business Bangkokthonburi University  
16/10 Khlong Thawi Watthana Rd., Thawi Watthana District, Bangkok 10170, Thailand  
E-mail: gunchanunthon.n@gmail.com

<sup>2,3,4</sup> Faculty of Faculty of Business Administration, BangkokThonburi University

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การที่ธุรกิจจะประสบผลความสำเร็จได้เป็นอย่างดีในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลนั้น ส่วนหนึ่งนั้นคือการที่กิจการมีระบบจัดการข้อมูลทางการบัญชีที่ถูกต้องและครบถ้วนสามารถสะท้อนผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงินที่แท้จริงของกิจการได้เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ ดังนั้นข้อมูลทางการบัญชีจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะทำให้ผู้ประกอบการได้ทราบถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับธุรกิจของตน ทำให้สามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้ทัน่วงที แต่อย่างไรก็ดียังมีผู้ประกอบการจำนวนมากที่ยังขาดความรู้ทางบัญชีหรือขาดความเชื่อมั่นในคุณภาพของงานบัญชี (Adomaitiene & Slatkeviciene, 2008)

ทั้งนี้ปัจจุบันธุรกิจในประเทศไทยจำนวนมากเลือกใช้บริการผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีจากกิจการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีและจัดทำงบการเงินเพื่อความคล่องตัว ธุรกิจสำนักงานบัญชีเป็นธุรกิจที่มีผลการดำเนินงานเติบโตอย่างชัดเจนโดยมีอัตราการกำไรสุทธิเฉลี่ยร้อยละ 12 ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา (Department of Business Development, 2016) สำนักงานบัญชีมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้ธุรกิจจัดทำงบการเงินอย่างครบถ้วน ถูกต้อง สอดคล้องกับประมวลรัษฎากรและกฎหมายที่เกี่ยวข้องก่อให้เกิดประโยชน์เชิงเศรษฐกิจแก่ผู้ใช้งบการเงินในด้านการตัดสินใจ การลงทุน ซึ่งจะเป็นผลกระทบในภาพรวมของเศรษฐกิจของประเทศให้ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน อีกทั้งทางภาครัฐยังมีมาตรการเร่งสร้างสำนักงานบัญชีให้มีคุณภาพสูงขึ้น ทั้งด้านคุณภาพของบริการมาตรฐานคุณภาพในการปฏิบัติงาน พร้อมนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดทำระบบบัญชี เตรียมพลิกโฉมสำนักงานบัญชีแบบดั้งเดิมให้เป็นสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพในยุคดิจิทัล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นข้อมูลทางบัญชีและการเงิน และเพื่อเพิ่มบทบาทผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีเป็นนักคิดที่อยู่เคียงคู่ผู้บริหาร พร้อมก้าวทันกระแสยุค

เศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ในยุคปัจจุบันจึงคาดหวังให้สำนักงานบัญชีขยายบทบาทออกไปจากความรับผิดชอบในการจัดทำบัญชีและการจัดทำรายงานต่างๆ ไปสู่บทบาทที่ช่วยเพิ่มคุณค่าและส่งผลต่อความสำเร็จให้กับองค์กรมากขึ้น รวมถึงปรับเปลี่ยนรูปแบบสำนักงานบัญชีแบบดั้งเดิมให้กลายเป็นสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพ หากสำนักงานบัญชีให้ความสำคัญกับคุณภาพของบริการมาตรฐานคุณภาพในการปฏิบัติงาน พร้อมนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดทำระบบบัญชี ย่อมส่งผลให้ธุรกิจสำนักงานบัญชีประสบความสำเร็จในการเพิ่มส่วนแบ่งการตลาด มีผลกำไรสูงขึ้นและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดีอีกด้วย (Thai Industrial Standards Institute, 2016)

จะเห็นได้ว่าการเพิ่มศักยภาพของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยเพื่อให้ประสบความสำเร็จในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลนั้น ถือเป็นเรื่องที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายต้องตระหนักถึงประโยชน์และความจำเป็นในการส่งเสริมสำนักงานบัญชีให้ก้าวไปเป็นสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพระดับสากลสามารถแข่งขันกับสำนักงานบัญชีนานาชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากที่มาและความสำคัญข้างต้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาแบบจำลองสมการโครงสร้างของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัลในประเทศไทย ซึ่งเป็นยุคที่ต้องอาศัยเทคโนโลยีคุณภาพการบริการ และควมมีมาตรฐานคุณภาพในการปฏิบัติงานที่ดีถือเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการพัฒนาองค์กรธุรกิจสำนักงานบัญชีสู่ความสำเร็จในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยจะเป็นแนวทางและเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพและความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชีต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัลในประเทศไทย
- 2) เพื่อวิเคราะห์ความสอดคล้องของตัวแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัลในประเทศไทย
- 3) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง ทางอ้อม และอิทธิพลรวม ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัลในประเทศไทย

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### มาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงาน (Quality Control Practices : QCP)

Sokatiyanurak (2014) คุณภาพการปฏิบัติงานนั้นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในกระบวนการจัดหางบการเงินทั้งบุคลากรภายในบริษัท และบุคคลภายนอกที่จะเข้ามาช่วยดูแลงบการเงินคือผู้สอบบัญชี โดยทุกฝ่ายจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในบทบาทของตนเอง เช่น กรรมการและผู้บริหาร ต้องจัดสรรทรัพยากรและบุคลากรให้ เพียงพอในการจัดทำบัญชี รวมทั้งส่งเสริมให้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีของบริษัทได้รับการฝึกอบรมมาตรฐานการบัญชีใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง เป็นต้น กรรมการตรวจสอบมีบทบาทสำคัญในการให้แนวนโยบายเพื่อให้บริษัทมีระบบการควบคุมภายในที่เหมาะสม โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดหางบการเงิน และคัดเลือกผู้สอบบัญชีที่มีคุณภาพ มีประสบการณ์ที่เหมาะสมกับธุรกิจของบริษัท ผู้บริหารจึงต้องมีความรู้เรื่องมาตรฐานและการจัดทำบัญชี ในเรื่องใหม่ๆ เช่น กองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ (Real Estate Investment Trust : REIT) ฯลฯ เป็นต้น รวมทั้งต้องให้ความสำคัญและคำนึงถึงคุณภาพของข้อมูลที่เปิดเผยในงบการเงินเพื่อประโยชน์ต่อผู้ลงทุนในการตัดสินใจลงทุน โดยแนวปฏิบัติด้านการควบคุมคุณภาพของ

สำนักงานบัญชี (Quality Control Practices) ถือเป็นมาตรฐานคุณภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี จะเห็นได้ว่ามาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงาน คือการปฏิบัติงานอย่างมีระบบแบบแผน เพื่อให้การทำงานมีคุณภาพสูงสุด และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : ITE)

จากการที่โลกธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วนี้ ทำให้ทุกธุรกิจต้องปรับตัวให้ทันกระแสโลกด้วยและการเตรียมตัวก้าวเข้าสู่ยุค Thailand 4.0 ยุคที่ธุรกิจจะต้องแข่งขันกันด้วยความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า นักวิจัยและนักวิชาการได้ให้ความหมายหรือคำจำกัดความของคำว่า เทคโนโลยีสารสนเทศไว้หลากหลาย โดย Murdick and Ross (1977, p. 8) ได้แสดงความเห็นว่าผู้บริหารต้องการสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจในกระบวนการบริหาร ด้าน Chen and Ching (2002) เห็นว่าเทคโนโลยีสารสนเทศประกอบด้วย (1) โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และ (2) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจ โดยโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นการใช้ประโยชน์จากฮาร์ดแวร์ (Hardware) ซอฟต์แวร์ (Software) และข้อมูล (Data) ที่เอื้ออำนวยหรือสนับสนุนให้มีการแบ่งปันและสื่อสารข้อมูลตลอดทั่วทั้งธุรกิจ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะต้องมีการพัฒนาทักษะและความรู้ทั้งนี้ เพื่อสนับสนุนให้บุคลากร มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีศักยภาพที่ดีขึ้น ดังนั้นสำนักงานบัญชีในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล จึงควรทำความเข้าใจพื้นฐานของระบบการติดต่อสื่อสารข้อมูล ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีจึงจำเป็นที่จะต้องรู้ว่าทำ



อย่างไรจึงจะมั่นใจได้ว่าข้อมูลที่มีการส่งผ่านเครือข่าย การเตรียมตัวผู้ประกอบการวิชาชีพสู่ยุคดิจิทัล ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีต้องเปลี่ยนให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง เรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ

### คุณภาพการบริการ (Service Quality : SVQ)

คุณภาพการให้บริการ เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่คาดหวัง (Expectation Service) กับบริการที่รับรู้จริง (Perception Service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1988; (Fitzsimmons and Fitzsimmons, 2004, as cited in Napaporn Khantanapha, 2000); Kotler, 1987) ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวัง หรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm Or Disconfirm Expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง จากการศึกษาทบทวนพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์องค์ประกอบสำคัญในแนวความคิดด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ตามแนวคิดของนักวิชาการทั้งของไทยและต่างประเทศ เพื่อนำไปเป็นแนวคิดในเสนอกรอบแนวคิดของความสัมพันธระหว่างคุณภาพการบริการที่มีผลกับการ

บริหารความเป็นเลิศของสำนักงานบัญชีคุณภาพซึ่งตัวชี้วัดที่สำคัญ คือ การมีความรับผิดชอบต่อลูกค้า สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า ประสิทธิภาพของงานบัญชีที่ลูกค้าต้องการสามารถนำไปใช้ประโยชน์สูงสุดต่อธุรกิจของลูกค้า สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันเวลาและสม่ำเสมอ ภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักงานบัญชี รวมถึงการรักษาความลับของลูกค้า ความจริงใจและการดูแลเอาใจใส่เสมือนหนึ่งเป็นที่ปรึกษาทางธุรกิจที่สำคัญ Parasuraman and Berry (1990), Tenner And Detoro (1992) , Wisher and Corney (2001)

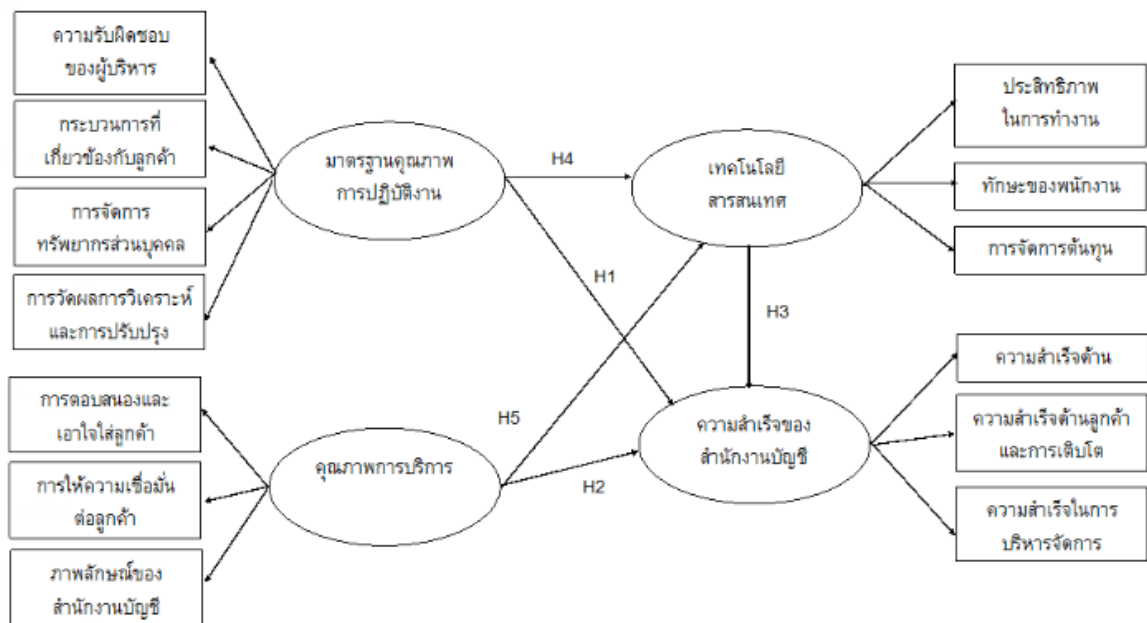
### ความสำเร็จของสำนักงานบัญชี (Accounting Firms Achievement : ACM)

ความสำเร็จของธุรกิจนั้นเป็นสิ่งที่องค์กรทุกองค์กรให้ความสำคัญเนื่องจากองค์กรตั้งขึ้นมาก็เพื่อดำเนินกิจกรรมขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Neely et al., 2002) ความสำเร็จของธุรกิจนั้นเป็นผลที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถขององค์กรที่จะทำงานบรรลุซึ่งเป้าหมายตามแผนการดำเนินงานที่วางไว้ (Lok and Crawford, 2000) โดยการที่ธุรกิจจะประสบความสำเร็จได้นั้นจะต้องอาศัยความสามารถในการใช้ทรัพยากรให้เกิดความสอดคล้องประสานกันกับวิธีที่จะทำให้ภารกิจต่างๆ เสร็จสิ้นสมบูรณ์ตามเป้าหมายโดยการที่มีต้นทุนต่ำที่สุด โดย Solomon et al. (2010) กล่าวว่าความสำเร็จในภาคธุรกิจนั้นเป็นผลลัพธ์ของการวางแผนและการดำเนินกลยุทธ์ของกิจการที่นำมาซึ่งผลตอบแทนทางธุรกิจ การวัดความสำเร็จของธุรกิจจากผลการดำเนินงานแบบดั้งเดิม จะเน้นเฉพาะตัวบ่งชี้ทางการเงินเพียงอย่างเดียว ซึ่งมีข้อจำกัดหลายประการและสนับสนุนให้ผู้บริหารเน้นการดำเนินงานในระยะสั้นเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้ถือหุ้นเท่านั้น แต่การวัดผลการดำเนินงานในยุคปัจจุบันเน้นความสมดุลระหว่างระยะสั้นกับระยะยาว ปัจจัยภายในองค์กร

และภายนอกองค์กร และความสมดุลระหว่างตัวบ่งชี้ด้านการเงิน และตัวบ่งชี้ปัจจัยที่ไม่ใช่การเงิน ซึ่งโมเดลที่มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับจากนักวิชาการโดยทั่วไปคือ โมเดลการวัดผลการดำเนินงานแบบสมดุล (Balanced Scorecard : BSC) (Kaplan and Norton, 1996) กล่าวโดยสรุปแล้วการวัดความสำเร็จทางธุรกิจจากการประเมินผลการดำเนินงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งที่จะช่วยให้องค์กรสามารถวิเคราะห์ได้ถึงสถานะขององค์กร ซึ่งการประเมินในแต่ละด้านนั้น

มีองค์ประกอบและมิติที่แตกต่างกัน ประกอบด้วยการชี้วัดประสิทธิภาพด้านการเงิน ประสิทธิภาพด้านลูกค้า และการเจริญเติบโตประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการ เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันในระยะยาวภายใต้การใช้ทรัพยากรอย่างมีคุณค่าและความพึงพอใจของเจ้าของกิจการ

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถพัฒนาขึ้นเป็นกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัยดังภาพ 1 และมีสมมุติฐานการวิจัย ดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมุติฐานข้อที่ 1 มาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชียุคดิจิทัลในประเทศไทย

สมมุติฐานข้อที่ 2 มาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคดิจิทัลในประเทศไทย

สมมุติฐานข้อที่ 3 เทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของสำนักงาน

บัญชียุคดิจิทัลในประเทศไทย

สมมุติฐานข้อที่ 4 เทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคดิจิทัลในประเทศไทย

สมมุติฐานข้อที่ 5 คุณภาพการบริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคดิจิทัลในประเทศไทย

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **สำนักงานบัญชี** หมายถึง สำนักงานที่ให้บริการด้านการทำบัญชี ซึ่งสำนักงานบัญชีอาจจัดตั้งในรูปแบบบุคคลธรรมดา คณะบุคคล หรือนิติบุคคลก็ได้ โดยหัวหน้าสำนักงาน หรือผู้เป็นหุ้นส่วน หรือเป็นกรรมการแล้วแต่กรณี ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบงานด้านการให้บริการรับทำบัญชีในสำนักงาน

2. **เศรษฐกิจดิจิทัล** หมายถึง การขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศโดยการนำเอาไอทีหรือเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มผลผลิต เพิ่มผลงาน โดยใช้เวลาน้อยลงและสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่สินค้าและบริการต่างๆ เพื่อให้เราแข่งขันกับชาติต่างๆ ได้ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสารกันผ่านเครือข่ายไร้สายความเร็วสูง (Wireless Broadband) ทำให้เกิดการใช้งานในวงกว้าง แม้กระทั่งในคนที่ไม่เคยใช้คอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ตมาก่อน ซึ่งทำให้เกิดโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ มากมายในแทบทุกสาขาเศรษฐกิจ

3. **มาตรฐานคุณภาพในการปฏิบัติงาน** หมายถึง การมีคุณลักษณะที่มีมาตรฐาน มีแบบแผน มีนโยบาย เป็นที่ยอมรับ และเชื่อถือของลูกค้าผู้มารับบริการ โดยอ้างอิงกระบวนการรับรองคุณภาพจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้าและอ้างอิงจากมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ

4. **เทคโนโลยีสารสนเทศ** หมายถึง การนำเอาเทคโนโลยีมาใช้สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสารสนเทศขององค์กร ทำให้สารสนเทศใช้งานได้กว้างขวางมากขึ้น รวมไปถึงการใช้เทคโนโลยีด้านต่างๆ ที่จะรวบรวม จัดเก็บ ใช้งาน ส่งต่อ หรือสื่อสารระหว่างกัน เทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวข้องโดยตรงกับเครื่องมือเครื่องใช้ในการจัดการสารสนเทศเพื่อให้ข้อมูลเกิดประโยชน์สูงสุดตามวัตถุประสงค์ของการนำไปใช้ประโยชน์เพิ่มมูลค่า ซึ่งถือว่าเป็นระบบที่นำไปใช้ได้สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และมีประสิทธิภาพมากที่สุด

5. **คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี** หมายถึง ระบบที่มีการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ และการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ เพื่อกำหนดทิศทางและควบคุมองค์การในเรื่องคุณภาพด้านการจัดทำบัญชีและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชี

6. **ความสำเร็จของสำนักงานบัญชี** หมายถึง ความสามารถของกิจการที่บรรลุตามเป้าหมายอย่างน่าพอใจ ด้วยการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลภาพแบ่งเป็นความสำเร็จด้านการเงิน ความสำเร็จด้านลูกค้าและการเติบโต และความสำเร็จในการบริหารจัดการสำนักงานบัญชี

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นแนวทางให้สำนักงานบัญชีสามารถประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินงานของตนเอง รวมถึงได้ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัลในประเทศไทย และสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในเพิ่มระดับผลการดำเนินงานในอนาคต

2. การวิจัยครั้งนี้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องสามารถใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางวางแผนในการพัฒนา สนับสนุน ส่งเสริมธุรกิจสำนักงานบัญชีให้มีคุณภาพที่ได้ถูกทิศทาง เหมาะสมตรงประเด็นตามความต้องการของธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้ในโอกาสต่อไป

3. ผลการวิจัยนี้สามารถเสริมสร้างองค์ความรู้ในด้านการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างคุณภาพที่ดี และสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้ครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้เพื่อการอธิบายรูปแบบจำลองสมการโครงสร้างของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จสำหรับธุรกิจบริการในรูปแบบเดียวกันหรือรูปแบบที่คล้ายกันได้เป็นอย่างดี

## ระเบียบวิธีวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือผู้ประกอบการหรือผู้บริหารสำนักงานบัญชีในประเทศไทยที่มีสถานะเป็นกิจการที่ดำเนินการอยู่ มีจำนวนทั้งสิ้น 7,561 กิจการ (Department of Business Development, Ministry of Commerce, 2016)

ส่วนการพิจารณาความเหมาะสมของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้พิจารณาถึงขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสมกับการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม Analysis of moment structures (Amos) ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามกฎแห่งความชัดเจน (Rule of Thumb) ตามข้อเสนอของ Schumacker & Lomax. (1996), Hair, Anderson, Tatham & Black (1998) ที่นักสถิติวิเคราะห์ตัวแปรพหุนิยมใช้ คือ ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 10 - 20 คนต่อตัวแปรในการวิจัยหนึ่งตัวแปร (Schumacker & Lomax, 1996., Hair et al., 1998, as cited in Wiratchai, 1999) อัตราส่วนระหว่างขนาดกลุ่มตัวอย่างต่อจำนวนค่าสัมประสิทธิ์ที่ต้องประมาณค่า (N:q) ในกรณีที่ดีที่สุดก็คือ 20:1 (Jackson, 2003) ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรสังเกตได้ในแบบจำลองจำนวน 13 ตัวแปร ขนาดตัวอย่างที่มีความเหมาะสมและเพียงพอจึงควรมีอย่างน้อย  $20 \times 13 = 260$  ราย ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของตัวอย่างโดยคำนึงถึงอัตราการตอบกลับที่ประมาณการไว้ เป็นการป้องกันความผิดพลาดในการเก็บข้อมูลและเป็นการสำรองหรือลดความคลาดเคลื่อนจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างโดยขนาดของตัวอย่างจากการคำนวณ เป็นดังนี้ กรณี 260 ตัวอย่าง จะต้องส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ทั้งสิ้นเท่ากับ  $(260 \times 100) / 26 = 1,000$  ฉบับ ดังนั้น จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ จำนวน 1,000 ตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวนเพียงพอและมากกว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ด้วยเครื่องมือทางเทคนิคสถิติ Structural Equation Modeling (SEM) จากการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามตอบกลับจำนวน 392 ฉบับ คิดเป็นอัตราการตอบกลับร้อยละ 39.20

ทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling : SRS) โดยการสุ่มตัวอย่างจากกรอบตัวอย่างโดยวิธีการจับฉลาก จนครบตามจำนวนตัวอย่างที่ต้องการ 1,000 ตัวอย่าง โดยการสุ่มแบบไม่ใส่คืน ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะทำการสุ่มแบบไม่ใส่คืน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามซึ่งข้อคำถามเป็นมาตรวัด 5 ระดับ จากนั้นทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในด้านความตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้วิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (Item-Objective Congruence Index : IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ผลการวิเคราะห์แต่ละข้อคำถามพบว่ามีความสอดคล้อง 0.6 ถึง 1.00 แสดงว่าข้อคำถาม มีความถูกต้องด้านโครงสร้างเนื้อหา ภาษา และสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย หลังจากนั้น ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try - Out) กับกลุ่มที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 แห่ง แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อดำเนินการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยการตรวจสอบความสัมพันธ์ของแต่ละข้อคำถามกับคะแนนรวมของแบบสอบถาม และค่าความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) โดยเกณฑ์มาตรฐานกำหนดค่า Item-total Correlation ควรมากกว่า 0.3 (Field, 2005) และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแต่ละตัวแปรควรมีค่ามากกว่า 0.70 (Hair et al., 2010) ซึ่งผลการทดสอบพบว่าตัวแปรทุกตัวล้วนมีค่าสัมประสิทธิ์ที่อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ทั้งสิ้น และค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟาของตัวแปรทั้งหมดอยู่ที่ 0.8739 แสดงว่า

แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นมีคุณภาพและมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการเก็บข้อมูล

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติในวิเคราะห์ 2 ประเภท ได้แก่สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) สำหรับสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) วิเคราะห์ด้วยร้อยละ (Percentage),ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) และวิเคราะห์อิทธิพลระหว่างตัวแปร (Path analysis) จากนั้นจึงนำมาพัฒนาเป็นสมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM) เพื่อทดสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามเกณฑ์มาตรฐานดังนี้ ( $\chi^2/df$ ) = < 2,  $p$ -value = > 0.05, GFI = ≤ 0.95, AGFI = ≤ 0.95, CFI = ≤ 0.95, RMR = < 0.05 และ RMSEA = <0.05 (Bollen (1989) Carmines and Mclver (1981); Diamantopoulos and Siguaw , 2000) ด้วยโปรแกรมคำนวณผลทางสถิติ

### ผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) สรุปแยกตามปัจจัยได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันได้แสดงให้เห็นว่าตัวแปรมาตรฐานการปฏิบัติงาน (QCP) ของธุรกิจสำนักงานบัญชีเศรษฐกิจดิจิทัลในประเทศไทย ประกอบด้วย 4 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.626 – 0.709 ซึ่งเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยคือ การจัดการทรัพยากรส่วนบุคคล (QCP3) กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า (QCP2) การวัดผล

วิเคราะห์และการปรับปรุง (QCP4) และความรับผิดชอบของผู้บริหาร (QCP1) โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบ 0.709,0.647,0.640 และ 0.626 ตามลำดับ โดยค่าน้ำหนักทั้งหมดขององค์ประกอบล้วนแล้วแต่มียุทธศาสตร์ทางสถิติทั้งสิ้น

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันได้แสดงให้เห็นว่าตัวแปรเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITE) ของธุรกิจสำนักงานบัญชีเศรษฐกิจดิจิทัลในประเทศไทย ประกอบด้วย 3 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.575 – 0.679 ซึ่งเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยคือ การจัดการต้นทุน (ITE3) ทักษะของพนักงาน (ITE2) และทักษะของพนักงาน (ITE2) โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบ 0.679 ,0.606 และ 0.575 ตามลำดับโดยค่าน้ำหนักทั้งหมดขององค์ประกอบล้วนแล้วแต่มียุทธศาสตร์ทางสถิติทั้งสิ้น

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันได้แสดงให้เห็นว่าตัวแปรคุณภาพการบริการ (SVQ) ของธุรกิจสำนักงานบัญชีเศรษฐกิจดิจิทัลในประเทศไทย ประกอบด้วย 3 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.557 – 0.631 ซึ่งเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยคือ การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (SVQ2) ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชีเศรษฐกิจดิจิทัลในประเทศไทย (SVQ3) และการตอบสนองและการเอาใจใส่ต่อลูกค้า (SVQ1) โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบ 0.631, 0.584 และ 0.557 ตามลำดับโดยค่าน้ำหนักทั้งหมดขององค์ประกอบล้วนแล้วแต่มียุทธศาสตร์ทางสถิติทั้งสิ้น

จากผลการวิเคราะห์เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีเศรษฐกิจดิจิทัลในประเทศไทยวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 พบว่า ระดับปัจจัยความสำเร็จของสำนักงานบัญชีเศรษฐกิจคุณภาพการบริการ เทคโนโลยีสารสนเทศ และมาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าระดับเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.480, 4.383, 4.343 และ 4.138 ตามลำดับ



จากการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของตัวแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคดิจิทัลในประเทศไทยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2 ได้ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมี  $(\chi^2/df) = 52.814$ ,  $(df) = 59$ ,  $p\text{-value} = 0.920$ ,  $(\chi^2/df) = 0.895$  GFI 0.980, AGFI = 0.970 และ RMSEA = 0.000 สรุปได้ว่าโมเดลแบบจำลองสมการโครงสร้างมีความเหมาะสมกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัลในประเทศไทย ด้วยวิธีการ Maximum Likelihood โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อทำการเปรียบเทียบถึงความกลมกลืนระหว่างโมเดลที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และนอกจากนี้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางในโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุเพื่อวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง (Direct Effect: DE) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect: IE) และอิทธิพลรวม (Total Effect: TE) ของตัวแปรต่างๆ ภายในโมเดลความสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัลในประเทศไทย ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 3 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัลในประเทศไทย ประกอบด้วย คุณภาพการบริการ มาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงาน และเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัล โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.402, 0.327 และ 0.245 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และยังพบว่ามาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงานและเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัลโดยส่งผ่านคุณภาพการบริการอีกด้วย ทำให้มีอิทธิพลของปัจจัยโดยรวมของมาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงาน คุณภาพ

การบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.468, 0.402 และ 0.391 ตามลำดับ

## อภิปรายและสรุปผลการวิจัย

### 1) ปัจจัยคุณภาพการบริการ

ปัจจัยคุณภาพการบริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคดิจิทัลในประเทศไทยซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 5 ว่าด้วยคุณภาพการบริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคดิจิทัล สรุปได้ว่าเมื่อผู้บริหารหรือผู้ประกอบการธุรกิจสำนักงานบัญชีให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการที่ประกอบด้วย การตอบสนองและดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี จะส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคดิจิทัลที่สูงขึ้นด้วยเช่นกัน ผลการศึกษาสอดคล้องกับ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ซึ่งได้เสนอกรอบแนวคิดในการพิจารณาคุณภาพของการบริการจากมุมมองของลูกค้าไว้ 5 มิติ เรียกว่า “SERVQUAL” ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือ (Reliability), ความเชื่อมั่น (Assurance), ทรัพย์สิน (Tangibles), ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) และ การตอบสนอง (Responsiveness) ในส่วนของอุตสาหกรรมบริการนั้น Walker and Johnson (2006) เสนอว่า คุณภาพ หมายถึง บริการที่ให้แล้วเป็นไปตามความต้องการหรือเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้าและส่งผลถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้รับบริการ

### 2) ปัจจัยมาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงาน

มาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการและความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อคุณภาพการ



บริการ และสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 2 ว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชี สรุปได้ว่าเมื่อผู้บริหารหรือผู้ประกอบการธุรกิจสำนักงานบัญชีให้ความสำคัญกับมาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงานซึ่งประกอบด้วย ความรับผิดชอบของผู้บริหาร กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า การจัดการทรัพยากรส่วนบุคคลและการวัดผลการวิเคราะห์และการปรับปรุง จะส่งผลทำให้คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีมีประสิทธิภาพในทิศทางที่ดีขึ้น อีกทั้งการให้ความสำคัญกับความสำคัญกับมาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงานยังส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัลอยู่ในระดับที่สูงขึ้นอีกด้วย ทั้งนี้เนื่องจากสาเหตุการจัดทำบัญชีตามนโยบายการปฏิบัติงานให้ถูกต้องครบถ้วนตามข้อกำหนดกฎหมายและมาตรฐานการบัญชีนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่สามารถสะท้อนผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงินที่แท้จริงของกิจการได้ ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับสอดคล้องกับข้อกำหนด (Crosby, 1979) คุณภาพของการออกแบบและความสอดคล้องในการดำเนินงาน ที่จะนำมาซึ่งความภาคภูมิใจแก่เจ้าของผลงาน (Deming, 1940) การประหยัดที่สุด มีประโยชน์ในการใช้งานสูงสุด และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (Ishikawa, 1985) สิ่งที่ดีที่สุดสำหรับเงื่อนไขด้านการใช้งาน และราคาของลูกค้า

### 3) ปัจจัยเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการและความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 3 ว่าด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชียุคดิจิทัลในประเทศไทย และสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 4 ว่าด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชี

ยุคดิจิทัลในประเทศไทย สรุปได้ว่าเมื่อผู้บริหารหรือผู้ประกอบการธุรกิจสำนักงานบัญชีให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วยประสิทธิภาพในการทำงาน ทักษะของพนักงาน และการจัดการต้นทุน จะส่งผลทำให้คุณภาพการบริการและความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัลปรับตัวในทิศทางที่ดีขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Arndt and Schoegel (2009) พบว่า โครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลกระทบอย่างมากต่อ ด้านการจัดการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ดังนั้น ธุรกิจควรมุ่งเน้นไปที่ การพัฒนาเทคโนโลยีภายในธุรกิจเพื่อนำไปสู่การมีความสามารถในการจัดการการบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chen & Ching (2002) ที่ศึกษาเกี่ยวกับพลังของเทคโนโลยีสารสนเทศกับการดำเนินการบริการลูกค้า ผลการศึกษาพบว่า พลังของเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวกับการมีโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความสามารถของพนักงาน ในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการดำเนินงานเกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีความสอดคล้องกับความต้องการเฉพาะตัวของลูกค้าเป็นรายบุคคล และการกำหนดกิจกรรมหรือโปรแกรมการสร้างความรักภักดีของลูกค้า เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ธุรกิจมีโอกาสในการที่จะทำให้สามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะรายของลูกค้าในการบริการและนำไปสู่การพัฒนาความจงรักภักดีของลูกค้า

### ข้อเสนอแนะ

#### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1) ผู้ประกอบการธุรกิจสำนักงานบัญชีควรให้ความสำคัญแก่คุณภาพการบริการที่เป็นเลิศ ให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพและให้ความสำคัญต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มศักยภาพใน

การแข่งขันและเป็นที่ยอมรับแก่ลูกค้า ส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัล

2) ผู้สนใจสามารถนำโมเดลที่ได้ใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาธุรกิจสู่ความสำเร็จยุคเศรษฐกิจดิจิทัลเพื่อให้ธุรกิจมีผลการดำเนินงานที่ดี มีจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้น มีระบบในการบริหารจัดการที่ดีขึ้นซึ่งเป็นพื้นฐานของความสำเร็จในการประกอบธุรกิจสำนักงานบัญชี

## 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเพิ่มเติม

ด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาและค้นหาปัจจัยเหตุที่ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาและใช้เป็นเครื่องมือในการก้าวสู่ความสำเร็จทางธุรกิจ

2) ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงความสำเร็จทางธุรกิจสำนักงานบัญชี ดังนั้นวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเปรียบเทียบผลการดำเนินงานในธุรกิจกลุ่มอื่นๆหรืออุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ เพื่อทำการตรวจสอบโมเดลว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ต่อไปและเพื่อตรวจสอบระดับผลการดำเนินงาน และความสำเร็จทางธุรกิจต่อไป

## References

- Adomaitiene, R. & Slatkeviciene, G. (2008). Employee satisfaction and service quality in contact centers. *Economics and Management*, 157-158.
- Arndt, O. H., & Schoegel, M. (2009). Customer relationship management capability: Antecedents and ITS impact on CRM performance. *American Marketing Association*, 20, 162-163.
- Attharangsun, N., & Ussahawanitchakit, P. (2008). The antecedents and consequences of CRM effectiveness in health service industry of Thailand. *Review of Business Research*, 8(4), 1-15.
- Bollen, K. A. (1989), *Structural Equations with Latent Variables*, New York: John Wiley & Sons.
- Carmines, E. G. & McIver, J. P. (1981). Analyzing models with unobserved variables. In Bohrnstedt, G. W. & Borgatta, E. F. [Eds.] *Social measurement: Current issues*. Beverly Hills: Sage.
- Chen, J. S., & Ching, R. K. H. (2002). An empirical study of the impact of IT intensity and organizational absorptive capacity on customer relationship management performance. *The Second International Conference on Electronic Business*, 1-10.
- Coltman, T. R., Devinney, T. M., & Midgley, D.F. (2010). Customer relationship management and firm performance. *INSEAD Working Papers Collection*, pp. 1-42.
- Crosby, P. B. (1979). *Quality is Free. The Art of Making Quality Certain*. New American Library, New York.
- Deming, W. E. (1940). *The Original Quality Gurus*. Retrieved from [http://www.businessballs.com/dtiresources/quality\\_management\\_gurus\\_theories.pdf](http://www.businessballs.com/dtiresources/quality_management_gurus_theories.pdf).
- Department of Business Development, Ministry of Commerce. (2016 ). *Business Data Warehouse*. Retrieved from <http://datawarehouse.dbd.go.th/bdw/home/login.html>. [In Thai]
- Desai, D., Sahu, S., & Sinha, P. K. (2007). Role of dynamic capability and information technology in customer relationship management: *A study of Indian companies*. *Vikalpa*, 32(4), 45-59.
- Diamantopoulos, A & Siguaw, A.D. (2000). *Introducing LISREL: A Guide for the Uninitiated*. London: Sage.
- Dutu, C., & Halmajan, H. (2011). The effect of organizational readiness on CRM and business performance. *International Journal of Computers*, 1(5), 106-114.
- Everaert, P., Sarens, G., & Rommel, J. (2010). Using transaction cost economics to explain outsourcing of accounting. *Small Business Economics*, 35(1), 93-112.
- Fache', W. (2000). Methodologies for innovation and improvement of services in tourism. *Managing Service Quality*, 10(6), 356-66.
- Feigenbaum, A. (1961). *Total quality control*. New York: McGraw-Hill.
- Feigenbaum, A. V. (1983). *Total Quality Control* (3<sup>rd</sup> ed.). New York: McGraw - Hill.

- Field, A. (2005). *Discovering statistics using SPSS* (2<sup>nd</sup> edition), London: Sage.
- Gooderham, P. N., Tobiasen, A., Doving E., & Nordhaug, O. (2004). Accountants as sources of business advice for small firms. *International Small Business Journal*, 22(1), 5-22.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective*. Upper Saddle River.
- Halil Nadiri, Kashif Hussain. (2005). *Diagnosing the zone of tolerance for hotel services*. Emerald Group.
- Hallowell, R. (1996) The Relationships of Customer Satisfaction, Customer Loyalty, and Profitability: An Empirical Study. *International Journal of Service Industry Management*, 7(4), 27-42.
- Ishikawa, K. (1985). *What Is Total Quality Control?*. Translated by D.J.Lu. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice – Hall.
- Jackson, S. E., Hitt, M. A., & DeNisi, A. S. (eds.) (2003). *Managing Knowledge for Sustained Competitive Advantage: Designing Strategies for Effective Human Resource Management* (an edited volume in the SIOF Scientific Frontiers Series). San Francisco: Jossey-Bass.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The Balanced Scorecard*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Kasim, A. A., & Minai, B. (2009). Linking CRM strategy, customer performance measures and performance in the hotel industry. *International Journal of Economics and Management*, 3(2), 297-316.
- Kongpradit, P., & Taechoyotin, W. (2010). Factors effecting the repurchase intention for accounting outsourcing. *Journal of Accounting Profession*, 6(15), 88-93. [In Thai]
- Kotler, P., & Anderson, A. R. (1987). *Strategic Marketing for Nonprofit Organizations*. New Jersey : Prentice-Hall.
- Leanna J. C. (1988). Stress factors, emotional stress and rheumatoid arthritis disease activity, *Leading Global Nursing Research*, 13(4), 452-461
- Lok. P., & Crawford, J. (2000). *The application of a diagnostic model and surveys in organizational development*. MCB UP Ltd
- Nadiri, H. & Hussain, K. (2005). Perceptions of service quality in north Cyprus hotels. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 17(6), 469-480.
- Murdick, R. G. & J.E. Ross. (1977). *Introduction to Management Information System*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Neely, A., Adams, C., & Kennerley, M. (2002). *The Performance Prism: The Scorecard for Measuring and Managing Stakeholder Relationship*, Prentice Hall, London.

- Oh, H., & Parks, S. (1997). Customer satisfaction and service quality: a critical review of the literature and research implications for the hospitality industry. *Hospitality Research Journal*, 20(3), 35-64..
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of marketing*, 64(Spring), 12-40.
- Seth, N., Deshmukh, S., & Vrat, P. (2005). Service quality models: a review', *International Journal of Quality & Reliability Management*, 22(9), 913-949.
- Sigala, M. (2003). "The Information and Communication Technologies Productivity Impact on the UK Hotel Sector." *Int J Oper Prod Man* 23(10), 1224-1245.
- Solomon, M., Bamossy, G. J., Askegaard, S., & Hogg, M. K. (2010). *Consumer Behaviour, a European perspective*.(4), 118-120, 126-127, 262, 342, 401.
- Sokatiyanurak, W. (2014). *SEC and The Federation of Accounting Professions push the project "Create a Capital Market Auditor"*. Retrieved from [http://www.sec.or.th/en/Pages/News/Detail\\_News.aspx?tg=NEWS&lg=en&news\\_no=140&news\\_yy=2557](http://www.sec.or.th/en/Pages/News/Detail_News.aspx?tg=NEWS&lg=en&news_no=140&news_yy=2557) [In Thai]
- Thai Industrial Standards Institute. (2016). *Quality of business success*, Retrieved 3 from [http://app.tisi.go.th/9ky2k/9000\\_1.html](http://app.tisi.go.th/9ky2k/9000_1.html) [In Thai]
- Tenner, A. R., & Detoro, I. J. (1992). *Total Quality Management: There Step to Continuous Improvement*. Massachusetts: Addison-Wesley.
- Walker, R., & Johnson, L. (2006), "Why consumers use and do not use technology-enabled services", *Journal of Services Marketing*, 20(2), 125-135.
- Wiratchai, K. (1999). *Aphanan Analysis (Meta-Analysis)*. Bangkok: Nishin Advertising Group. [In Thai]
- Wisher, J. D., & Corney, W. J. (2001). Comparing Practices for Capturing Bank Customer Feedback - Internet Versus Traditional Banking. *Benchmarking: An International Journal*, 8(3), 240-250
- Yoothong, S. (2013). Formats and Problems of Services of Accounting Firms in Thailand. *Srinakharinwirot Business Journal*, 4(2), 89-102. [In Thai]

## โปรแกรมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณของกองทัพอากาศ

ตะวัน รักสกลาม<sup>1</sup> นวลละออ แสงสุข<sup>2</sup> วันชัย ปานจันทร์<sup>3</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณของกองทัพอากาศ 2. สร้างโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณของกองทัพอากาศ 3. ประเมินโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณของกองทัพอากาศ โดยการหาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณของกองทัพอากาศจากสมรรถนะหลักของกองทัพอากาศด้วยเทคนิคเดลฟาย โดยผู้เชี่ยวชาญ 18 คน จากนั้นสร้างโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณของกองทัพอากาศแล้วนำไปใช้ฝึกอบรมกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และทำการประเมินโปรแกรมฝึกอบรมดังกล่าว

ผลของการศึกษา 1. ได้สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณของกองทัพอากาศทั้งหมด 7 สมรรถนะ คือ (1) มีความสามารถด้านภาษาในการแปลข้อมูลทางการสื่อสารที่ดักจับมาได้ (2) มีความรู้ ความเข้าใจพื้นฐานในทางฟิสิกส์ และทฤษฎีเกี่ยวกับคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า (3) มีความรู้พื้นฐานการทำงานของอุปกรณ์เรดาร์ (ELINT) (4) มีความเข้าใจเกี่ยวกับทฤษฎีการเข้ารหัส (COMINT) (5) มีความเข้าใจถึงผลผลิตของงานที่หน่วยตัวเองรับผิดชอบ และความต้องการของหน่วยผู้ใช้งานในขั้นตอนต่อไปว่าต้องการรูปแบบของข้อมูลอย่างไร (6) มีความสามารถประเมินผลผลิตข่าวกรองทางสัญญาณว่ามีประสิทธิภาพตรงความต้องการของผู้ใช้ (7) มีความสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีกับงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณให้เกิดประโยชน์ 2. ได้โปรแกรมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณของกองทัพอากาศที่ผ่านการประเมินแล้วให้กับทางกองทัพอากาศไว้ใช้งาน

**คำสำคัญ:** โปรแกรมฝึกอบรม; สมรรถนะที่จำเป็น; ข่าวกรองทางสัญญาณ; กองทัพอากาศ

**ประเภทบทความ:** บทความวิจัย

<sup>1</sup> หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาศักยภาพคน มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2086 ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240, ประเทศไทย  
อีเมล: dedeefizzy@gmail.com

<sup>2,3</sup> คณะพัฒนาศักยภาพคน มหาวิทยาลัยรามคำแหง



## A Training Program to Develop Required Competencies for Royal Thai Air Force Signal Intelligent Operators

Tawan Raksalam<sup>1</sup> Nounla-or Saengsook<sup>2</sup> Wanchai Panchan<sup>3</sup>

### Abstract

This research aimed to 1. study the required competencies for the Air Force signal Intelligence officer. 2. to develop training program for the required competencies development of signal intelligent officer for the Royal Thai Air Force (RTAF). 3. Evaluate the training program for the required competencies development of signal intelligent officer for RTAF. Searching the required competencies of signal intelligent officer for RTAF personnel based on the Air Force's core performance with delphi techniques. By 18 experts, the training program was developed to develop the necessary competencies for the Air Force Signal Corps And evaluate the training program.

The results of the study 1.The seven necessary competencies for RTAF signal intelligence operators are as follows: (1) Having language ability for translating snared communication information; (2) having knowledge and basic understanding of physics and electromagnetic wave theory; (3) having basic knowledge of the functions of radar equipment (ELINT); (4) having an understanding of encryption theory (COMINT); (5) having an understanding of the products of responsible work units, as well as the needs of users in the following step to be taken in information patterns; (6) having the capability for evaluating the products of signal intelligence with an efficiency matching users' needs; and (7) having the capability to apply useful technology to signal intelligence. 2. The training program will be developed to improve the performance required by the Air Force's signal intelligence personnel.

**Keywords:** Training Program; The Required Competencies; Signal Intelligent; Royal Thai Air Force

**Type of Article:** Research Article

<sup>1</sup> Doctor of Philosophy Program in Human Resource Development, Ramkhamhaeng University  
2086 Ramkhamhaeng Road, Hua Mak, Bangkok, Bangkok 10240, Thailand  
E-mail: dedeefizzy@gmail.com

<sup>2,3</sup> Faculty of Human Resource Development, Ramkhamhaeng University.

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กองทัพอากาศระบுவำ ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 77 มีใจความว่า “รัฐจะต้องพิทักษ์รักษาไว้ ซึ่งสถาบันพระมหากษัตริย์ เกราช อธิปไตย และบูรณภาพแห่งเขตอำนาจรรัฐ และจัดให้มีกำลังทหาร เพื่อพิทักษ์รักษา เกราช อธิปไตย ความมั่นคงของรัฐ สถาบันพระมหากษัตริย์ ผลประโยชน์ของชาติ และการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และเพื่อพัฒนาประเทศ ทั้งนี้มีกระทรวงกลาโหม (กท.) เป็นกระทรวงหลัก ในการรับผิดชอบ ซึ่งตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบราชการ กระทรวงกลาโหม พ.ศ. 2551 (Ministry of Defense, 2008) ให้มีกองทัพอากาศ (ทอ.) เป็นหน่วยงานที่ขึ้นตรงต่อกองบัญชาการกองทัพไทย (บก.ทท.) โดยมีความรับผิดชอบกำหนดไว้ในมาตรา 21 ซึ่งมีใจความว่า “กองทัพอากาศมีหน้าที่เตรียมกำลังกองทัพอากาศในการป้องกันราชอาณาจักร และดำเนินการเกี่ยวกับการใช้กำลังกองทัพอากาศตามอำนาจหน้าที่ของกระทรวงกลาโหม โดยมีผู้บัญชาการทหารอากาศเป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ นอกจากนี้ ในการปฏิบัติราชการระดับกรม ยังมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการจัดส่วนราชการของกองทัพอากาศ ซึ่งมีความแตกต่างกันตามกรอบการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบ และภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งในปัจจุบันกองทัพอากาศได้มีนโยบายอันเป็นด้าโดยตรงของผู้บัญชาการทหารอากาศในการเสริมสร้างสมรรถนะในด้านกำลังพลในสายวิทยาการต่างๆ ให้มีความเชี่ยวชาญ เป็นมืออาชีพ และมีความพร้อมต่อการรองรับภารกิจต่างๆ อยู่เสมอ โดยได้มุ่งเน้นให้กำลังพลกองทัพอากาศในสายวิทยาการต่างๆ มีการกำหนดสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานของกำลังพล และเป็นแนวทางในการพัฒนากำลังพลให้เกิดความพร้อมต่อการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ทั้งยังมีการสร้างระบบการประเมินสมรรถนะใน

รูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของกำลังพลตามแนวคิดสมรรถนะกองทัพอากาศทั้งในส่วนของบุคคลและหน่วยงานเพื่อให้เกิดการพัฒนากองทัพอากาศอย่างเป็นองค์รวม และส่งผลต่อการบริการสาธารณะในด้านความมั่นคงปลอดภัยของประเทศไทยอย่างมีประสิทธิภาพสูงกองทัพอากาศมีกรมข่าวทหารอากาศเป็นหน่วยงานของกองทัพอากาศ มีหน้าที่ พิจารณาเสนอแนะนโยบาย วางแผน อำนาจการ ประสานงาน ควบคุม กำกับ การ พัฒนา และดำเนินงานด้านการข่าวกรอง การต่อต้านข่าวกรอง การรักษาความปลอดภัย กิจการต่างประเทศ แนวทางความสัมพันธ์ทางทหารระหว่างประเทศ กับมีหน้าที่สร้างองค์ความรู้ ควบคุม ประเมินผล และการตรวจตรากิจการในสายวิทยาการด้านการข่าว และการรักษาความปลอดภัย มีเจ้ากรมข่าวทหารอากาศ เป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ โดยมีการผลิตข่าวกรองทางการภาพและข่าวกรองที่ได้จากเซนเซอร์ จากกองข่าวกรองการเฝ้าตรวจและการลาดตระเวนซึ่งเป็นหน่วยงานที่ขึ้นตรงต่อกรมข่าวทหารอากาศ มีภารกิจ คือพิจารณา เสนอนโยบาย วางแผน อำนาจการ ประสานงาน ควบคุม กำกับ การ พัฒนาและดำเนินการด้านการรวบรวม ผลิต กระจาย ข่าวกรอง ภูมิสารสนเทศ ข่าวกรองการสื่อสารและอิเล็กทรอนิกส์ และจัดทำแฟ้มเป้าหมาย ให้สามารถพร้อมสนับสนุนภารกิจของกองทัพอากาศได้อย่างต่อเนื่อง มีผู้อำนวยการกอง กองข่าวกรองการเฝ้าตรวจและลาดตระเวน เป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ ซึ่งขอบเขตการรับผิดชอบจะเกี่ยวข้องกับการเฝ้าตรวจภัยคุกคามต่อประเทศด้วยเซนเซอร์ต่างๆ ที่ตั้งอยู่รอบประเทศ และนำมาประมวลผลเพื่อทำเป็นฐานข้อมูลส่งให้กับหน่วยป้องกันประเทศ เช่น ดำเนินกรรมวิธีข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่

รวบรวมได้จากระบบตรวจจับในการเฝ้าตรวจและการลาดตระเวน เพื่อผลิตข่าวกรองทางสัญญาณ (SIGINT) ประกอบด้วย ข่าวกรองทางการสื่อสาร (COMINT) และข่าวกรองทางอิเล็กทรอนิกส์ (ELINT)

ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงจัดทำเนียบกำลังรบทางอิเล็กทรอนิกส์ (EOB) และระบบแฟ้มเป้าหมายสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของ ทอ. เป็นการเฝ้าระวังภัยให้กับประเทศตลอดเวลาอย่างมีประสิทธิภาพและพร้อมตอบโต้ยามเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน (Royal Thai Air Force, 2013)

กองข่าวกรองการเฝ้าตรวจและการลาดตระเวนจึงเป็นหน่วยงานที่ต้องเตรียมความพร้อมตลอดเวลาในระดับสูงเพื่อการป้องกันประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ แต่เนื่องจาก กองข่าวกรองการเฝ้าตรวจและการลาดตระเวน นั้นเพิ่งเริ่มก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ.2557 และในปัจจุบันงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณ (SIGINT) ประกอบด้วยงานด้านข่าวกรองทางการสื่อสาร (COMINT) และข่าวกรองทางอิเล็กทรอนิกส์ (ELINT) ซึ่งเป็นหนึ่งในงานหลักของกองข่าวกรองการเฝ้าตรวจและการลาดตระเวนมักประสบปัญหา เนื่องจากงานด้านข่าวกรองทางการสื่อสาร (COMINT) และข่าวกรองทางอิเล็กทรอนิกส์ (ELINT) ต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญในการแปลความและวิเคราะห์ซึ่ง กองทัพอากาศยังประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่ชำนาญในด้านดังกล่าว อย่างมาก

ดังนั้นผู้วิจัยจึงศึกษาการสร้างโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณ (SIGINT) เนื่องจากปัจจุบันยังไม่มีโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณ (SIGINT) ที่จะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถ หรือคุณลักษณะเฉพาะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานได้อย่างแท้จริงในการผลิตบุคลากรในด้านดังกล่าว

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณของกองทัพอากาศ

2. เพื่อสร้างโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณของกองทัพอากาศ

3. เพื่อประเมินโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณของกองทัพอากาศ

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **สมรรถนะ** หมายถึง ความรู้และความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้ ในการปฏิบัติงาน และคุณลักษณะที่สามารถทำให้งานประสบความสำเร็จ

2. **สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณของกองทัพอากาศ** หมายถึง ความรู้ ทักษะ และความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในตำแหน่งของผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่

R : Readiness for Missions (พร้อมปฏิบัติการกิจ)

T : Teamwork and Unity (ทำงานเป็นหนึ่งเดียว)

A : Achievement of Goals (มุ่งผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย)

F : Forward Innovation (สร้างความท้าทายด้วยนวัตกรรม)

3. **โปรแกรมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะ** หมายถึง โปรแกรมที่ใช้ในการพัฒนาผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณ (SIGINT) ให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะที่สอดคล้องกับสมรรถนะของกองข่าวกรองการเฝ้าตรวจและการลาดตระเวน โดยโปรแกรมประกอบด้วย

3.1 จุดมุ่งหมายของโปรแกรม (curriculum aims)

3.2 เนื้อหาของโปรแกรม (content)

3.3 การนำโปรแกรมไปใช้ (curriculum implementation)

3.4 การประเมินโปรแกรม (evaluation)

4. **ผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณ** หมายถึง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่แปลความและวิเคราะห์งานด้านข่าวกรองทางการสื่อสาร (COMINT) และข่าวกรองทางอิเล็กทรอนิกส์ (ELINT) ของกองทัพอากาศ เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลด้านความมั่นคงของประเทศ

5. **การสร้างโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะ** หมายถึง การนำสมรรถนะที่จำเป็นที่ได้จากการศึกษามาสร้างเป็นโปรแกรมฝึกอบรม

6. **การประเมินโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะ** หมายถึง การนำโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะที่ได้จากการศึกษาไปอบรมผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณ (SIGINT) ตามรูปแบบ

### ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณของกองทัพอากาศ จำนวน 30 คน

2. โปรแกรมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณของกองทัพอากาศ

### ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

1. สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาศักยภาพตนเอง และทีมงานของผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณ เพื่อให้เกิดกระบวนการรับรู้ องค์ความรู้ ทักษะ ทักษะคิด รวมถึงคุณค่าที่สอดคล้องกับทิศทางการขับเคลื่อนองค์กร อันจะนำมาซึ่งผลประโยชน์ต่อตนเองและส่วนราชการ

2. ได้โปรแกรมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณ

ที่มีประสิทธิภาพ

3. เป็นเครื่องมือสำหรับพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณ ให้มีประสิทธิภาพสูง

4. เป็นแนวทางในการพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับองค์กรอื่น

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

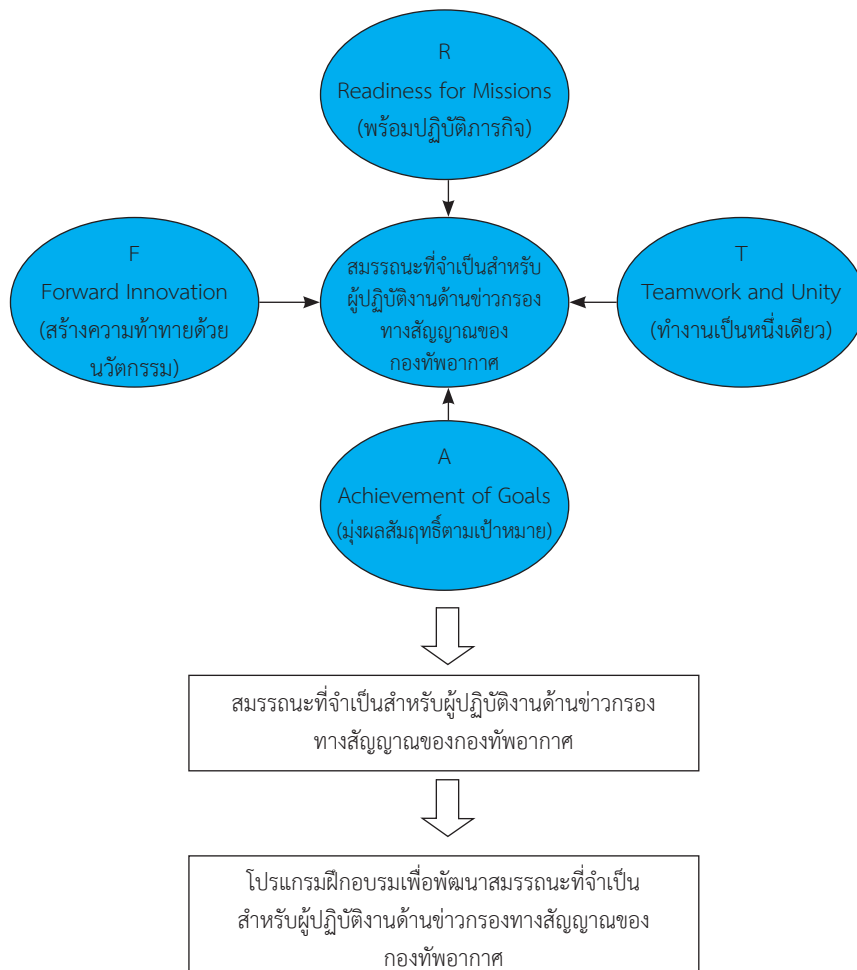
สมรรถนะ (Competency) หมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ความสามารถที่เพียงพอในการทำงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่เป็นลักษณะเฉพาะที่มีความสัมพันธ์ใน เชิงเหตุและผล (causal relationship) กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมถึงเป็นรากฐานของการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จสูงสุด ซึ่งมีผู้ให้นิยามเช่น Spencer, L. M., McClelland & Spencer, S. (1994, p. 9) Dubois & Rothwell (2004, p. 45)

Lewis (1993) ศึกษาเรื่องการคาดการณ์ปฏิบัติการและเทคนิคทางข่าวกรองทางสัญญาณ ในปี 2020 มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนเจ้าหน้าที่ข่าวกรองทางสัญญาณ ซึ่งผู้วิจัยมีความต้องการที่จะให้การปฏิบัติการและเทคนิคทางข่าวกรองทางสัญญาณทั้งหมดมีความเชื่อมโยงกัน และเจ้าหน้าที่ทุกคนมีความรู้ในเรื่องคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าอย่างครอบคลุม โดยโปรแกรมที่กำลังดำเนินการอยู่และที่วางแผนไว้ในปัจจุบันกำลังนำไปสู่ความสามารถที่เพิ่มขึ้นในเรื่องดังกล่าวซึ่งสิ่งสำคัญที่สุดคือ การเน้นการเสริมสร้างองค์ความรู้และประสบการณ์ เจ้าหน้าที่ข่าวกรองทางสัญญาณที่ผ่านการฝึกจากโปรแกรมนี้นี้จะมีความสามารถด้านข่าวกรองทางสัญญาณที่เหมาะสมกับศตวรรษที่ 21 รองรับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วซึ่งเกิดจากเวทีระหว่างประเทศที่มีความผันผวนและไม่เสถียรมากขึ้น กองกำลังสหรัฐเหล่านี้จะใช้เพื่อยับยั้งหรือต่อสู้กับการคุกคาม,

การก่อการร้าย, สงครามพร็อกซี่ และการค้ายาเสพติด Matthew M Aid (2001) ศึกษาเรื่อง การข่าวกรองทางสัญญาณในการต่อสู้กับการก่อการร้ายนานาชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทสำคัญที่การข่าวกรองทางสัญญาณที่ได้มีส่วนเปลี่ยนแปลงหน้าประวัติศาสตร์สำคัญต่อการทำสงครามกับการก่อการร้ายระหว่างประเทศ ซึ่งการข่าวกรองทางสัญญาณยังมีส่วนสำคัญในการตอบโต้การโจมตีของผู้ก่อการร้ายเมื่อวันที่ 11 กันยายน 2001 โดยการปฏิบัติงานขององค์กรข่าวกรองทางสัญญาณของอเมริกาซึ่งสังกัด

สำนักงานความมั่นคงแห่งชาติ (National Security Agency - NSA) บทความนี้ยังวิเคราะห์บทบาทของการข่าวกรองทางสัญญาณว่าส่งผลอย่างไรสงครามก่อการร้ายในอนาคตท่ามกลางการดำเนินงานของผู้ก่อการร้ายที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และนวัตกรรมทางข่าวกรองทางสัญญาณที่ก้าวหน้าตลอดเวลา ซึ่งจะต้องพิจารณาเป้าหมายทางยุทธศาสตร์ในจุดเสี่ยงที่จะเกิดภัยคุกคามจากผู้ก่อการร้ายต่อประเทศที่เกี่ยวข้องในการต่อสู้กับสงครามการก่อการร้ายระหว่างประเทศ

จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยข้างต้นนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## ระเบียบวิธีวิจัย

### ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับ ผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณของกองทัพอากาศ

การศึกษาสมรรถนะสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณ มีวิธีการ ดังนี้

1. ศึกษาและวิเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะ และค่านิยมหลักของกองทัพอากาศ นโยบายของผู้บัญชาการทหารอากาศ วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และสมรรถนะหลักของกองข่าวกรอง การเฝ้าตรวจและการลาดตระเวน เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย และกำหนดหัวข้อในการสร้างแบบสัมภาษณ์ในขั้นตอนต่อไป

2. สร้างแบบสัมภาษณ์เพื่อศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณ โดยเป็นแบบสัมภาษณ์ปลายเปิดแบบมีโครงสร้างเกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณ ที่ได้จากการกรอบแนวคิดจากการศึกษาและวิเคราะห์ตามข้อ 1 ได้แก่

**R : Readiness for Missions** (พร้อมปฏิบัติการกิจ)

**T : Teamwork and Unity** (ทำงานเป็นหนึ่งเดียว)

**A : Achievement of Goals** (มุ่งผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย)

**F : Forward Innovation** (สร้างความท้าทายด้วยนวัตกรรม)

แบบสัมภาษณ์ดังกล่าว ได้ผ่านการตรวจสอบความเหมาะสมจากอาจารย์ที่ปรึกษา ในด้านความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ก่อนนำไปสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้วยตนเอง และบันทึกลงแบบบันทึกการสัมภาษณ์ โดยผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย ผู้บริหารของกรมข่าวทหาร

อากาศ ผู้เชี่ยวชาญด้านงานข่าวกรองทางสัญญาณ และผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรมนุษย์

3. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากการสัมภาษณ์ในข้อที่ 2 มา ทำการวิเคราะห์เนื้อหา และจัดหมวดหมู่ทั้งรายด้าน และรายข้อ และสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามลักษณะคำถามปลายปิดเกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณ (SIGINT) จากการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ของคำตอบของผู้เชี่ยวชาญ โดยใช้มาตราประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญให้คะแนนน้ำหนักของสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณ (SIGINT)

4. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของแต่ละข้อที่วิเคราะห์ได้จากคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญรวมทั้งคำตอบเดิมของผู้เชี่ยวชาญท่านนั้น เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เชี่ยวชาญได้ทราบความเหมือน และความแตกต่างระหว่างคำตอบของตนเอง และของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญสำหรับนำมาใช้ประกอบในการพิจารณา ทบทวน ตัดสินใจยืนยัน หรือเปลี่ยนแปลงคำตอบของตน หากผู้เชี่ยวชาญประสงค์ยืนยันคำตอบเดิมของตน แต่คำตอบนั้นอยู่นอกพิสัยระหว่างควอไทล์ ต้องขอให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงเหตุผลประกอบด้วย จากนั้นผู้วิจัยนำคำตอบที่ได้มาคำนวณหาค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่าง ควอไทล์ในแต่ละข้อ

5. ผู้วิจัยจะนำสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณ ที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่ามีคามจำเป็นระดับมากที่สุด และมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน มาสรุปเป็นสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางกำหนดโครงสร้างโปรแกรมการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณ อย่างเป็นระบบต่อไป การสรุปสมรรถนะ



ที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณ โดยใช้เกณฑ์พิจารณาค่ามัธยฐานตั้งแต่ 4.50 ขึ้นไป และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ไม่เกิน 1.50

### **ขั้นตอนที่ 2 สร้างโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณของกองทัพอากาศ**

การสร้างโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณมีวิธีการ ดังนี้

1. กำหนดกรอบการสร้างโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณ ที่ได้จากผลการศึกษาสมรรถนะในขั้นตอนที่ 1 ประกอบกับศึกษาแนวคิด ทฤษฎีของนักวิชาการทั้งในประเทศต่างประเทศ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ร่างโครงสร้างโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณ

3. ออกแบบและสร้างเนื้อหาโปรแกรมเชื่อมโยงกับองค์ประกอบต่างๆ ของโครงสร้างโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณ

4. ส่งโครงสร้างเนื้อหาโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณของกองทัพอากาศที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญทำการประเมินความเหมาะสมของโปรแกรมจำนวน 5 คน โดยร่างโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณของกองทัพอากาศ ต้องมีความเหมาะสมในภาพรวม ไม่ต่ำกว่า 4.50 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านต้องมีความเหมาะสมไม่ต่ำกว่า 4 จึงจะถือว่าใช้ได้ ไม่ต้องทำการปรับปรุง

5. ปรับปรุง แก้ไขโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรอง

ทางสัญญาณ ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

6. นำโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณ ที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปอบรมใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน

### **ขั้นตอนที่ 3 ประเมินโปรแกรมการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณ (SIGINT)**

การประเมินโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณ โดยการวิจัยกึ่งทดลอง (quasi experimental) ซึ่งได้กำหนดแบบแผน การประเมินโปรแกรมโดยใช้แบบแผนการทดลองคือ ประเมินแบบวัดก่อนและหลังทดลอง (one group pre-test and post-test design)

### **ผลการวิจัย**

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยวิจัยออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

#### **ตอนที่ 1 ผลการศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณของกองทัพอากาศ**

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะและสมรรถนะหลักของกองทัพอากาศ ที่กำหนด 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านพร้อมปฏิบัติการกิจ (Readiness for Missions) (2) ด้านทำงานเป็นหนึ่งเดียว (Teamwork and Unity) (3) ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย (Achievement of Goals) และ (4) ด้านสร้างความก้าวหน้าด้วยนวัตกรรม (Forward Innovation)

สรุปผลที่ได้จากการศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณของกองทัพอากาศ โดยใช้เทคนิคการวิจัยแบบเดลฟายจากการสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่

1. ด้าน Readiness for Missions (พร้อมปฏิบัติการ) สมรรถนะที่ได้คือ (1) มีความสามารถด้านภาษาในการแปลข้อมูลทางการสื่อสารที่ด้รับมาได้ (2) มีความรู้ ความเข้าใจพื้นฐานในทางฟิสิกส์ และทฤษฎีเกี่ยวกับ คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า ข้อ (3) มีความรู้พื้นฐานการทำงานของอุปกรณ์เรดาร์ (ELINT) และข้อ (4) มีความเข้าใจเกี่ยวกับทฤษฎีการเข้ารหัส (COMINT)

2. ด้าน Teamwork and Unity (ทำงานเป็นหนึ่งเดียว) สมรรถนะที่ได้ คือ มีความเข้าใจถึงผลผลิตของงานที่หน่วยตัวเองรับผิดชอบ และความต้องการของหน่วยผู้ใช้งานในขั้นตอนต่อไปว่าต้องการรูปแบบของข้อมูลอย่างไร

3. ด้าน Achievement of Goals (มุ่งผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย) สมรรถนะที่ได้ คือ มีความสามารถประเมินผลผลิตข่าวกรองทางสัญญาณว่ามีประสิทธิภาพตรงความต้องการของผู้ใช้

4. ด้าน Forward Innovation (สร้างความท้าทายด้วยนวัตกรรม) สมรรถนะที่ได้คือ มีความสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีกับงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณให้เกิดประโยชน์

### ตอนที่ 2 ผลการสร้างโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณของกองทัพอากาศ

การสร้างโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณของกองทัพอากาศจากการศึกษาในขั้นตอนที่ 1 โดยมีเนื้อหาที่เกี่ยวกับความรู้ของสมรรถนะที่จำเป็นทั้ง 4 ด้าน แบ่งออกเป็น 8 หัวข้อ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านพร้อมปฏิบัติการ (Readiness for Missions) เป็นหมวดวิชาเกี่ยวกับ เรดาร์เบื้องต้น และความรู้เกี่ยวกับคลื่น แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ดังนี้ (1) พื้นฐานทางฟิสิกส์ และทฤษฎีเกี่ยวกับคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า (2) การทำงานของอุปกรณ์เรดาร์ (3) ภาษาประเทศเพื่อนบ้านและทฤษฎีการเข้ารหัส

2. ด้านทำงานเป็นหนึ่งเดียว (Teamwork and Unity) เป็นหมวดวิชาเกี่ยวกับการข่าวกรองทางสัญญาณ แบ่งเป็น 2 หัวข้อ ดังนี้ (1) ประวัติความเป็นมาและการใช้งานข่าวกรองทางสัญญาณ (2) การใช้ประโยชน์จากงานข่าวกรองทางสัญญาณ

3. ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย (Achievement of Goals) เป็นหมวดวิชาเกี่ยวกับการผลิตและรวบรวมข่าวกรองทางสัญญาณ แบ่งเป็น 1 หัวข้อ ดังนี้ (1) วงรอบข่าวกรองทางสัญญาณ

4. ด้านสร้างความท้าทายด้วยนวัตกรรม (Forward Innovation) เป็นหมวดวิชาเกี่ยวกับอุปกรณ์ที่ใช้ผลิตข่าวกรองทางสัญญาณ และนวัตกรรมข่าวกรองทางสัญญาณในต่างประเทศ แบ่งเป็น 2 หัวข้อ ดังนี้ (1) นวัตกรรมข่าวกรองทางสัญญาณ (2) การฝึกการใช้อุปกรณ์ และการผลิตข่าวกรองทางสัญญาณตามวงรอบ

### ตอนที่ 3 ผลการประเมินโปรแกรมฝึกอบรมสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณของกองทัพอากาศ

จากการประเมินการฝึกอบรมตามโปรแกรมด้วยตนเองพบว่า

(1) ผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณของกองทัพอากาศมีระดับสมรรถนะที่จำเป็นก่อนการฝึกอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2) ผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณของกองทัพอากาศมีระดับสมรรถนะที่จำเป็นหลังการฝึกอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

จากการประเมินโดยผู้บังคับบัญชาพบว่า

(1) ผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณของกองทัพอากาศมีระดับสมรรถนะที่จำเป็นก่อนการฝึกอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2) ผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณของกองทัพอากาศมีระดับสมรรถนะที่จำเป็นหลังการฝึกอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

## สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง โปรแกรมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณของกองทัพอากาศ สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณของกองทัพอากาศ จากสมรรถนะหลักของกองทัพอากาศประกอบด้วยสมรรถนะย่อย 7 สมรรถนะดังนี้ (1) มีความสามารถด้านภาษาในการแปลข้อมูลทางการสื่อสารที่ดักจับมาได้ (2) มีความรู้ ความเข้าใจพื้นฐานในทางฟิสิกส์ และทฤษฎีเกี่ยวกับ คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า (3) มีความรู้พื้นฐานการทำงานของอุปกรณ์เรดาร์ (ELINT) (4) มีความเข้าใจเกี่ยวกับทฤษฎีการเข้ารหัส (COMINT) (5) มีความเข้าใจถึงผลผลิตของงานที่หน่วยตัวเองรับผิดชอบ และความต้องการของหน่วยผู้ใช้งานในขั้นตอนต่อไปว่าต้องการรูปแบบของข้อมูลอย่างไร (6) มีความสามารถประเมินผลผลิตข่าวกรองทางสัญญาณว่ามีประสิทธิภาพตรงความต้องการของผู้ใช้ (7) มีความสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีกับงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณให้เกิดประโยชน์

2. ผลการสร้างโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณของกองทัพอากาศ โดยพบว่า ผลการประเมินความเหมาะสมของร่างโปรแกรมฝึกอบรมโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน มีความเหมาะสม

3. ผลการประเมินโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณของกองทัพอากาศ จากการนำโปรแกรมฝึกอบรมไปทดลองใช้ พบว่า มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด คือ

3.1 ผลการประเมินตนเองเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณของกองทัพอากาศ พบว่ามีสมรรถนะหลังสิ้นสุดการฝึก

อบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.2 ผลการประเมินตนเองเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณของกองทัพอากาศ พบว่าสมรรถนะหลังสิ้นสุดการฝึกอบรมมีความคงทนอยู่หลังจากการฝึกอบรมแล้ว 10 สัปดาห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.3 ผลการประเมินจากผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณของกองทัพอากาศ พบว่ามีสมรรถนะหลังสิ้นสุดการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.4 ผลการประเมินจากผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณของกองทัพอากาศ พบว่าสมรรถนะหลังสิ้นสุดการฝึกอบรมมีความคงทนอยู่หลังจากการอบรมใช้โปรแกรมฝึกอบรมแล้ว 10 สัปดาห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

## อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง โปรแกรมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณของกองทัพอากาศ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณของกองทัพอากาศ มีสมรรถนะหลังสิ้นสุดการใช้โปรแกรมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณของกองทัพอากาศสูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และหลังสิ้นสุดการฝึกอบรมมีความคงทนอยู่หลังจากการฝึกอบรมแล้ว 10 สัปดาห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kasetphikun (2012) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะครูภาษาไทยด้านการสอนคิดวิเคราะห์โดยผลการวิจัยพบว่า พบว่าหลังการฝึก

อบรมผู้เข้ารับการอบรมมีคะแนนความสามารถในการคิดวิเคราะห์สูงขึ้นกว่าก่อนการฝึกอบรม และจากการติดตามผลกับนักเรียนที่ครูเป็นกลุ่มตัวอย่าง นำหลักสูตรไปใช้สอน พบว่า นักเรียนมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์สูงขึ้นหลังจากได้รับการสอนจากครูที่ผ่านการฝึกอบรมโดยใช้หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะครูภาษาไทยด้านการสอนคิดวิเคราะห์ และสอดคล้องกับ Goldstien (1993, p. 342) ที่กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบเพื่อสร้างหรือเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถและทัศนคติ สอดคล้องกับ Rupawichetr (2011) กล่าวว่า การฝึกอบรม เป็นกระบวนการที่องค์กรได้จัดขึ้นมาหรือดำเนินการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพ ความสามารถในการทำงานของบุคลากร และเพื่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ พฤติกรรมอันไม่พึงประสงค์ของบุคลากร ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรได้เป็นบุคลากรที่มีคุณภาพและมีคุณสมบัติที่องค์กรคาดหวังหรือต้องการ โดยการที่บุคลากรมีคุณสมบัติและคุณภาพนี้ จะนำพาองค์กรให้สามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีศักยภาพในการแข่งขันต่อไป

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการศึกษาโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณของกองทัพอากาศผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำโปรแกรมการฝึกอบรมไปใช้

1. ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการใช้โปรแกรมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติ

งานด้านข่าวกรองทางสัญญาณของกองทัพอากาศเพื่อพัฒนาสมรรถนะทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ (1) พร้อมปฏิบัติการ (Readiness for Missions) (2) ทำงานเป็นหนึ่งเดียว (Teamwork and Unity) (3) มุ่งผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย (Achievement of Goals) และ (4) สร้างความท้าทายด้วยนวัตกรรม (Forward Innovation) ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณของกองทัพอากาศสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ดังนั้น โปรแกรมนี้จึงเหมาะสำหรับใช้ในการฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณของกองทัพอากาศ

2. โปรแกรมฝึกอบรมนี้มุ่งเน้นการฝึกอบรมในห้องเรียน และการฝึกปฏิบัติงานจากสถานที่จริงจึงจำเป็นต้องใช้ความสนใจใฝ่รู้ ตั้งใจ มีวินัยต่อตนเองของผู้เรียน และไม่ขาดเรียนจึงจะสามารถเรียนรู้หลักสูตรได้อย่างเป็นผลดี

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาอิทธิพลของปัจจัยที่มีต่อสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณของกองทัพอากาศ

2. การศึกษาโปรแกรมการพัฒนาแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณของกองทัพอากาศ

3. การศึกษาโปรแกรมฝึกอบรมสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านข่าวกรองทางสัญญาณของกองทัพอากาศ ผ่าน Web Based Instruction (WBI) หรือ ผ่าน Teleconferencing Training

4. การศึกษาวิจัยและพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงานด้านการข่าวกรองด้านอื่นๆ

## References

- Dubois, D. D., Rothwell, W. J., Stern, D. J. K., & Kemp, L. A. (2004). *Competency-based human resource management*. Palo Alto, CA: Davies-Black.
- Goldstein, I. L. (1993). *Training in organizations: Needs assessment, development, and evaluation* (3<sup>rd</sup> ed.). Pacific Grove, CA: Brooks.
- Kasetphikun, C. (2012). The Development of Training Curriculum for Thai Language Teachers in Analytical Thinking Competencies. *Eastern Asia University Journal, Social Sciences and Humanities Edition*, 2(2), 200-208.
- S. h. Lewis, S. H. (1993). "Operational and Technical Sigint 2020 Foresight", No.1 Operational and Technical SIGINT - 2020 Foresight? Research Project. Fort McNair, Washington, D.C.
- Ministry of Defense. (2008). *Government Organization Act, Ministry of Defense*. (p.41).
- Matthew M Aid.(2001). Aid, Matthew M., and Cees Wiebes, eds. *Secrets of Signals Intelligence During the Cold War and Beyond*. Portland
- Rupa, P. (2011). *Techniques for organizing training and meetings*. Bangkok. Duangkamon. [In Thai]
- The Secretariat of the Senate. (2007). *Constitution of the Kingdom of Thailand*. (p. 21).
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work*. New York: John Wiley & Sons.
- Spencer, L. M., McClelland, D. C., & Spencer, S. (1994). *Competency assessment methods: History and state of the art*. Boston: Hay-McBey Research Press.

## อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน ของบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศไทย

วิมล พะสะเทียน<sup>1</sup> นรพล จินันท์เดช<sup>2</sup>

ณัฐพันธ์ เผ่าพันธุ์<sup>3</sup> เกรียงไกรยศ พันธุ์ไทย<sup>4</sup>

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาลักษณะของปัจจัยคุณลักษณะของทรัพยากรโลจิสติกส์ ความสามารถในการบริการโลจิสติกส์ ความร่วมมือทำงาน ความสามารถเชิงนวัตกรรม ความไว้วางใจ และ ความได้เปรียบในการแข่งขันของบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศไทย (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยกับคุณลักษณะของทรัพยากรโลจิสติกส์ ความสามารถในการบริการโลจิสติกส์ ความร่วมมือทำงาน ความสามารถเชิงนวัตกรรม ความไว้วางใจ และ ความได้เปรียบในการแข่งขันของบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศไทย และ (3) เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยที่มีผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศไทย

การวิจัยนี้ใช้การวิจัยแนวทางผสมผสานใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลักเพื่อทดสอบสมมุติฐานตาม กรอบแนวคิดการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศไทย จำนวน 336 บริษัท และใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อยืนยันหรือสนับสนุนผลการวิเคราะห์ ข้อค้นพบจากการวิจัยโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก สถิติวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นเพื่อทดสอบโมเดลวิจัย

ผลการศึกษา พบว่า (1) คุณลักษณะของทรัพยากรโลจิสติกส์มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถในการบริการโลจิสติกส์ (2) ความสามารถในการบริการโลจิสติกส์มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความร่วมมือทำงาน (3) ความสามารถในการบริการโลจิสติกส์มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถเชิงนวัตกรรม (4) ความสามารถในการบริการโลจิสติกส์มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความไว้วางใจ (5) ความร่วมมือทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน (6) ความสามารถเชิงนวัตกรรมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน และ (7) ความไว้วางใจมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน

**คำสำคัญ:** การแข่งขัน; ความได้เปรียบ; โลจิสติกส์; การขนส่งสินค้าทางอากาศ; บริษัทตัวแทนขนส่งสินค้า

**ประเภทบทความ:** บทความวิจัย

<sup>1</sup> ปรัชญาดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
2086 ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240, ประเทศไทย  
อีเมล: wimol\_pst@hotmail.com

<sup>2</sup> คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>3</sup> คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

<sup>4</sup> การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่)



## Factors in Fluencing the Competitive Advantage of Thai Airfreight Forwarders

Wimol Phasathuen<sup>1</sup> Norapol Chinuntdej<sup>2</sup>  
Natsapan Paopun<sup>3</sup> Kriengkriyos Punthai<sup>4</sup>

### Abstract

The main purposes of this research were (1) the attributes of the factors of logistics resources, logistics service capability, collaboration, innovative capability, trust, and the competitive advantage of Thai Airfreight Forwarders. The researcher also examines (2) the relationships between the factors of logistics resource attributes, logistics service capability, collaboration, innovative capability, trust, and the competitive advantage of the companies under study. Moreover, the researcher investigates (3) the direct, indirect, and total influences of the factors exerting effects on the competitive advantage of these companies.

In this dissertation, the researcher employed a mixed-methods research methodology emphasizing quantitative methods utilizing for hypothesis testing as

based on the conceptual framework for this inquiry. A questionnaire was used as a research instrument for collecting data from 336 Thai airfreight forwarders. In the qualitative phase of research, the researcher carried out in-depth interviews so as to be able to confirm or lend support to the findings of this research investigation. The statistical techniques were used linear structural relationship (LISREL) analysis was employed in testing the research model.

Findings are as follows: (1) logistics resource attributes exerted direct positive influence on logistics service capability, (2) logistics service capability exerted direct positive influence on collaboration, (3) logistics service capability exerted direct positive influence on innovative capability, (4) logistics service capability exerted direct positively influenced trust, (5) collaboration exerted direct positive influence on competitive advantage, (6) innovative capability exerted direct positive influence on competitive advantage, and (7) trust exerted direct positive influence on competitive advantage.

**Keywords:** competitive; advantage; logistics; Airfreight; Airfreight Forwarders

**Type of Article:** Research Article

<sup>1</sup> Doctor of Philosophy Program in Social Sciences, Ramkhamhaeng University.  
2086 Ramkhamhaeng Road, Huamark, Bangkok, Bangkok 10240, Thailand  
E-mail: wimol\_pst@hotmail.com

<sup>2</sup> Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng university

<sup>3</sup> Faculty of Business Administration, Sripatum university

<sup>4</sup> Provincial Electricity Authority (Head Office)

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันความได้เปรียบในการแข่งขันของอุตสาหกรรมบริการได้รับอิทธิพลจากการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นพลวัตของเศรษฐกิจ การเงิน การตลาด ทรัพยากร ตลาดโลก การบริหารงานแบบเครือข่าย เทคโนโลยีอันล้ำสมัย รูปแบบการบริการเชิงนวัตกรรม การเปิดตลาดเสรีของกลุ่มสมาชิกอาเซียน ในปี 2559 การเปิดเสรีทางการบินภายในอาเซียน (ASEAN Open Skies) การเปิดตลาดเสรีต่างๆ ของกลุ่มสมาชิกอาเซียนในตลาดระหว่างประเทศมากขึ้น การเป็นศูนย์กลางการบิน และผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของชั้นบรรยากาศโลกหรือปัญหาโลกร้อน ที่ทำให้เกิดกระแสการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม สิ่งทีกล่าวนี้อาจได้ส่งผลต่ออุปสงค์ทางตลาดอันก่อให้เกิดการแข่งขันที่เข้มข้นทางธุรกิจต่อบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศไทยและโซ่อุปทาน (Christopher, 2016; Rushton, Croucher, & Baker, 2014) โดยเฉพาะธุรกิจการขนส่งทางอากาศในการที่จะสามารถสนองตอบการขนส่งโลจิสติกส์ต่อลูกค้าที่มีหลากหลายในตลาด ผู้ส่งมอบสินค้าหรือ ผู้ให้บริการโลจิสติกส์สามารถนำเสนอคุณภาพในการผลิตสินค้าและบริการที่มีเพิ่มขึ้นทั่วทุกเส้นทางทั่วโลก (Karia, Wong & Asaari, 2012; Wuttke, Blome & Henke, 2013)

ในภาพรวมชี้ให้เห็นถึงการให้บริการโลจิสติกส์ประสบปัญหาด้านความสามารถในการแข่งขันทำให้ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทย โดยเฉพาะบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศไทยต้องปรับรูปแบบการบริหารจัดการเพื่อให้มีความสามารถและมีความได้เปรียบในการแข่งขัน รวมถึงส่วนของการบริการ การส่งมอบสินค้า และผลการดำเนินงาน โดยจะเป็นผลลัพธ์ของเวลา ต้นทุน และความน่าเชื่อถือ ซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญของการจัดการโลจิสติกส์ (Arvis et al., 2014, p. 7) การศึกษานี้มุ่งเน้นปัจจัยคุณลักษณะของทรัพยากรโลจิสติกส์ ความสามารถในการบริการโลจิสติกส์ ความ

ร่วมมือทำงาน ความสามารถเชิงนวัตกรรม ความไว้วางใจ และความได้เปรียบในการแข่งขันของบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศไทย นำไปสู่การยกระดับของการเป็นกลุ่มคลัสเตอร์โลจิสติกส์ชั้นนำด้วยการสร้างความสามารถเชิงได้เปรียบของคลัสเตอร์อย่างฝังตัว ความไว้วางใจ การแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ความร่วมมือทำงาน และการเป็นฐานด้านอุปทาน เพื่อสร้างขีดความสามารถและความได้เปรียบในการแข่งขัน

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะของปัจจัยคุณลักษณะของทรัพยากรโลจิสติกส์ ความสามารถในการบริการโลจิสติกส์ ความร่วมมือทำงาน ความสามารถเชิงนวัตกรรม ความไว้วางใจ และความได้เปรียบในการแข่งขันของบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศไทย
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับคุณลักษณะของทรัพยากรโลจิสติกส์ ความสามารถในการบริการโลจิสติกส์ ความร่วมมือทำงาน ความสามารถเชิงนวัตกรรม ความไว้วางใจ และความได้เปรียบในการแข่งขันของบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศไทย
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยที่มีผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศไทย

## นิยามศัพท์

**คุณลักษณะของทรัพยากรโลจิสติกส์** หมายถึง คุณสมบัติทางทรัพยากรโลจิสติกส์ที่จำเป็นได้และจำเป็นไม่ได้ของบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศไทยที่มีไว้สำหรับให้บริการทางอากาศแก่ลูกค้า เช่น การกำหนดราคาในการให้บริการ ความพร้อมเพรียงในการดำเนินงานโลจิสติกส์ การให้บริการคุณค่าเพิ่ม เสถียรภาพทางการเงิน และโลจิสติกส์เพื่อสิ่งแวดล้อม

**ความสามารถในการบริการโลจิสติกส์** หมายถึง สมรรถนะขององค์กรที่สามารถให้บริการทางด้านการคุณลักษณะของทรัพยากรโลจิสติกส์ให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการโลจิสติกส์ทางอากาศ

**ความร่วมมือทำงาน** หมายถึง ความร่วมมือในการปฏิบัติงานที่เป็นระบบเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกองค์กรของบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศไทย เช่น การแบ่งปันสารสนเทศ การประสานงานเพื่อการตัดสินใจ และความสอดคล้องในแรงจูงใจ

**ความสามารถเชิงนวัตกรรม** หมายถึง ความสามารถหลักขององค์กรและการรักษาคุณค่าของการสร้างการเปลี่ยนแปลงแบบองค์รวม หรือการใช้ประโยชน์ของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากแนวความคิดใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานทางด้านโลจิสติกส์

**ความไว้วางใจ** หมายถึง ความไว้วางใจของการให้บริการโลจิสติกส์ของบริษัทตัวแทนขนส่งทางอากาศไทยที่มีความซื่อสัตย์และมีอย่างต่อเนื่องต่อองค์กร/ลูกค้าที่พึงบอกด้วยการกระทำ เช่น ความซื่อสัตย์ และความถูกต้อง เป็นต้น

**ความได้เปรียบในการแข่งขัน** หมายถึง การเปรียบเทียบความได้เปรียบขององค์กร/บริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศที่ให้บริการโลจิสติกส์ทางอากาศแก่ลูกค้าโดยวัดจากผลการดำเนินงานทางการเงินและการบริการลูกค้า

## ขอบเขตของการวิจัย

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระที่เป็นตัวแปรแฝงภายนอก ได้แก่ คุณลักษณะของทรัพยากรโลจิสติกส์ ตัวแปรอิสระที่เป็นตัวแปรแฝงภายในหรือตัวแปรคั่นกลาง ได้แก่ ความสามารถในการบริการโลจิสติกส์ ความร่วมมือทำงาน ความสามารถเชิงนวัตกรรม และความไว้วางใจ และตัวแปรตามที่เป็นตัวแปรแฝงภายใน ได้แก่ ความได้เปรียบในการแข่งขัน

### ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มประชากรที่ศึกษา ได้แก่ บริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศไทย (Thai International Freight Forwarders Association (TIFA), 2016-2017)

### ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยนี้ดำเนินการเก็บข้อมูล ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2560-2561

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้เกิดมุมมองใหม่ในทางวิชาการในด้านตัวชี้วัดคุณลักษณะของทรัพยากรโลจิสติกส์ ได้แก่ มิติด้านเสถียรภาพทางการเงิน มิติด้านการกำหนดราคา มิติด้านการบริการคุณค่าเพิ่ม และมิติด้านโลจิสติกส์เพื่อสิ่งแวดล้อม โดยหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน สามารถนำข้อค้นพบไปศึกษาเพิ่มเติมและต่อยอดความรู้ทางวิชาการ

2. เกิดองค์ความรู้ใหม่ในมุมมองด้านรูปแบบความสัมพันธ์ที่มีคุณลักษณะของทรัพยากรโลจิสติกส์เป็นตัวแปรต้น โดยมีตัวแปรส่งผ่าน ได้แก่ ความสามารถในการบริการโลจิสติกส์ ความร่วมมือทำงาน ความสามารถเชิงนวัตกรรม ความไว้วางใจ และมีตัวแปรตามคือความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน สามารถนำข้อค้นพบไปศึกษาเพิ่มเติมและต่อยอดความรู้ทางวิชาการ หรือนำไปปรับใช้ในการกำหนดกลยุทธ์และการบริหารจัดการขององค์กร

3. นำผลการศึกษาที่เป็นข้อค้นพบไปทำการประยุกต์ใช้ในหน่วยงานผู้ประกอบการตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศ หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งส่วนของโลจิสติกส์และโซ่อุปทานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คุณลักษณะของทรัพยากรโลจิสติกส์เป็นสิ่งที่สามารถจับต้องได้และจับต้องไม่ได้ (Fahy & Smithee, 1999; Galbreath, 2005, p. 980) ของบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศไทยที่มีไว้สำหรับให้บริการลูกค้าที่หลากหลาย ประกอบด้วย การกำหนดราคาประสิทธิภาพการปฏิบัติการโลจิสติกส์ บริการคุณค่าเพิ่ม โลจิสติกส์เพื่อสิ่งแวดล้อม และเสถียรภาพทางการเงิน (Chu, 2014) มีอิทธิพลต่อความสามารถ ในการบริการโลจิสติกส์ ความร่วมมือทำงาน ความสามารถเชิงนวัตกรรม ความไว้วางใจ และความได้เปรียบ ในการแข่งขันของบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศไทย

ความสามารถในการบริการโลจิสติกส์เป็นความสามารถจากการรวมกลุ่มของทักษะแต่ละบุคคล สินทรัพย์ และความรู้ โดยนำมาผ่านกระบวนการขององค์กรและช่วยให้องค์กรทำกิจกรรมที่มีการประสานงานร่วมกัน และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรทางด้านคุณลักษณะของทรัพยากรโลจิสติกส์เพื่อให้บรรลุผลการดำเนินงานทางธุรกิจ (Day, 1994) ประกอบด้วย มิติของความน่าเชื่อถือในการบริการโลจิสติกส์ ความสามารถในการยืดหยุ่น การบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และการคลังสินค้าและการกระจายสินค้า (Lai, Ngai, & Cheng, 2004; Sadjady, 2011) ส่งผลต่อความไว้วางใจของลูกค้าหรือการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กร ด้วยทักษะความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่ดี ตลอดจนภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ในมิติด้านสมรรถนะของการให้บริการ

ความร่วมมือทำงานมีหลายรูปแบบ (Barratt, 2004, pp. 31-32) เช่น ความร่วมมือในการปฏิบัติงานที่เป็นระบบเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกองค์กรของบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศ ได้แก่ ความร่วมมือด้านการแบ่งปันสารสนเทศ การประสานงานเพื่อการตัดสินใจ และความสอดคล้องในแรงจูงใจของ

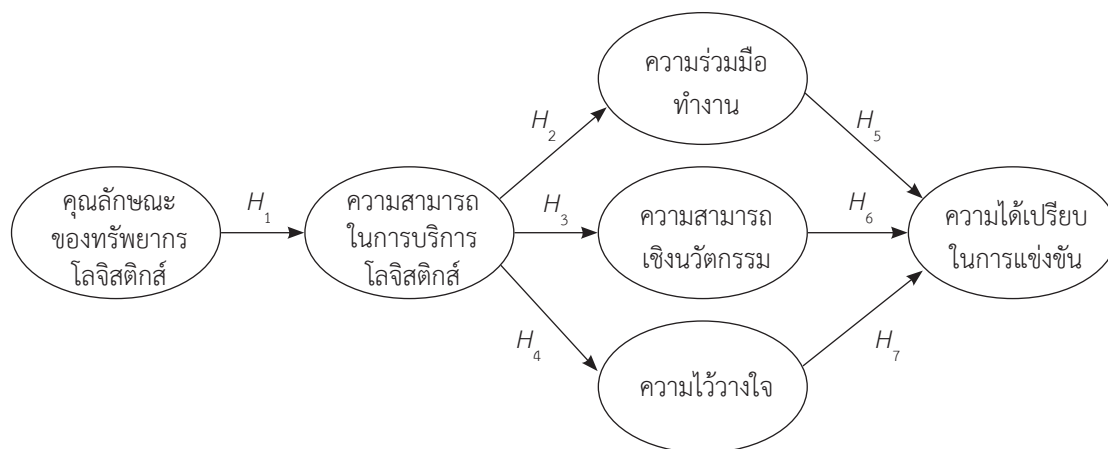
สมาชิกด้วยความร่วมมือของหน่วยงานหรือองค์กร (Simatupang & Sridharan, 2005) ซึ่งมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน (Bae, 2012; Teece, Pisano, & Shuen, 1997) ในด้านผลการดำเนินงานของบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศไทย

ความสามารถเชิงนวัตกรรมทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันกับองค์กร โดยเกิดจากความสามารถในการเรียนรู้เพื่อการสร้างสรรคนวัตกรรมจากการใช้ทรัพยากร การมีเครือข่ายเชื่อมโยง การเรียนรู้กลยุทธ์ กระบวนการ และโครงสร้างขององค์กร (Boonchunone, Jangchud, & Dhamvithee, 2017) เช่น การปฏิบัติงาน ผลิตภัณฑ์/หรือบริการ และการส่งมอบด้วยการประยุกต์ใช้นวัตกรรมที่ใช้เทคโนโลยีและไม่ใช้เทคโนโลยีมาสนับสนุนในการปฏิบัติงาน (Blecker, 2014) ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้องค์กรต้องมีการปรับตัวและพัฒนาด้วยการสร้างสรรคคุณค่าสิ่งใหม่ๆ ที่เป็นพื้นฐานความสามารถขององค์กร โดยเปลี่ยนรูปแบบความรู้และแนวคิดที่ส่งไปในผลิตภัณฑ์/บริการ ซึ่งส่งผลต่อการให้บริการโลจิสติกส์ ความสามารถ และความได้เปรียบในการแข่งขัน (Yang, 2012) โดยความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถ เชิงนวัตกรรมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศไทย

ความไว้วางใจของลูกค้าหรือการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กรในด้านสมรรถนะของการให้บริการ มีผลต่อการดำเนินงานขององค์กร (Seppänen, Blomqvist, & Sundqvist, 2007) เช่น การส่งมอบสินค้าทันเวลา การแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง การยอมรับผลิตภัณฑ์ การยอมรับขั้นตอนการทำงานจากผู้ซื้อ และผลการดำเนินงาน โดยความไว้วางใจได้รับอิทธิพลจากความสามารถในการบริการที่เกิดจากคุณลักษณะของทรัพยากรที่องค์กรมีอยู่ ซึ่งส่งผลทำให้ความไว้วางใจมีอิทธิพลโดยตรงต่อความสามารถและความได้เปรียบ

ในการแข่งขัน (Shi & Liao, 2015) ในด้านการดำเนินงานทางการเงิน และการบริการลูกค้า (Stanley & McDowell, 2014) โดยความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความได้เปรียบใน

การแข่งขันของบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศไทย จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวนำไปสู่กรอบแนวคิดการวิจัย ดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## ระเบียบวิธีวิจัย

ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสานโดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก (quantitative research) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นที่เป็นมาตรวัดประเมินค่าตัวแปร 5 ระดับ (5 point Likert type scales) ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ บริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศไทย จำนวน 450 บริษัท (Thai International Freight Forwarders Association (TIFA), 2016-2017) การเก็บข้อมูลได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 336 ชุด คิดเป็นร้อยละ 75.50

โดยมีการการพัฒนาคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย และการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นดังนี้

1. การพัฒนาคุณภาพเครื่องมือในการวิจัยจากการเก็บข้อมูลจริง (n = 336) พบว่า มิติตัวแปรข้างต้นมีค่าอำนาจจำแนกรายข้อคำถาม (Corrected Item-Total Correlation) ตั้งแต่ .402 - .821 และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาขององค์ประกอบแต่ละมิติตัวแปรมีค่าตั้งแต่ .768 - .895 สรุปได้ว่า ค่าอำนาจ

จำแนก รายข้อคำถามอยู่ในเกณฑ์ดี (Field, 2009, p. 679) ไม่มีการตัดข้อคำถามในส่วนการวิเคราะห์ และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาขององค์ประกอบในภาพรวมของแต่ละมิติตัวแปรอยู่ในเกณฑ์ดีถึงดีมากสำหรับการตรวจสอบความสอดคล้องภายใน

2. ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงเชิงโครงสร้าง และค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนของตัวแปรแฝง LRA, LSC, COL, INC, TRU และ CA อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ซึ่งองค์ประกอบส่วนใหญ่สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรได้ดี และสำหรับผลการวิเคราะห์ค่าถ่วงน้ำหนักสองของค่าสหสัมพันธ์ของแต่ละตัวแปร ได้แก่ LRA, LSC, COL, INC, TRU และ CA มีค่าน้อยกว่าค่ารากที่สองของตัวแปรค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนที่ถูกสกัดด้วยองค์ประกอบ (AVE) ตัวแปรส่วนมากมีความเพียงพอในการหาค่าความตรงเชิงจำแนก (Fornell & Larcker, 1981, p. 41)

3. ผลวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรแฝงแบบพหุองค์ประกอบเพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของตัวแปร LRA, LSC, COL, INC, TRU

และ CA ในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง พบว่า มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่า  $\chi^2/df = 130.080$ ,  $df = 108$ ,  $p = .07283$ ,  $\chi^2/df = 1.204$ , CFI = .997, GFI = .799, RMSEA = 1.204

การเก็บรวบรวมข้อมูล (1) การวิจัยเชิงปริมาณ โดยจัดทำแบบสอบถามและทำการเก็บกับผู้ประกอบการ/ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศไทยและได้รับกลับมาคิดเป็นร้อยละ 75.50 จากนั้นนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (2) การวิจัยเชิงคุณภาพผู้วิจัยดำเนินการ โดย การสัมภาษณ์เชิงลึกนายกสมาคมตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศไทย (TATA) และผู้ประกอบการที่มีตำแหน่งเป็นผู้บริหารของบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศไทย จำนวน 4 ท่าน

การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล (1) ด้านประชากรศาสตร์ใช้สถิติทดสอบความถี่และร้อยละ (2) ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (3) การวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรในโมเดลการวิจัยใช้สถิติวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างด้วยโปรแกรม LISREL 8.8 ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับตัวอย่างที่เลือกเพื่อยืนยันหรือสนับสนุนผลการวิเคราะห์ที่ค้นพบจากการ

ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ

## ผลการวิจัย

### 1. ข้อมูลทั่วไปทางประชากรศาสตร์และการวิเคราะห์ความคิดเห็น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนมากเป็นเพศชาย จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 61.31 มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 42.56 ตำแหน่งงานผู้จัดการ/ผู้ช่วยผู้จัดการ จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 96.42 มีประสบการณ์มากกว่า 20 ปี จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 66.96 มีการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 75.30 และข้อมูลทั่วไปของบริษัท พบว่า เป็นบริษัทของคนไทย จำนวน 183 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 54.46 ดำเนินธุรกิจมากกว่า 20 ปี จำนวน 127 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 37.81 จำนวนพนักงานในบริษัทมีมากกว่า 100 คน จำนวน 139 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 41.37 รายได้ต่อปีของบริษัทฯ ส่วนมากมีรายได้ 101-1,000 ล้านบาท จำนวน 107 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 31.85

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกับตัวแปรตามกรอบแนวคิดการวิจัย รายละเอียดดังแสดงในตาราง 1

## ตาราง 1

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกับตัวแปรตามกรอบแนวคิดการวิจัย

| ตัวแปร                                | ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) | ระดับความหมาย |
|---------------------------------------|-------------------------|---------------------------|---------------|
| คุณลักษณะของทรัพยากรโลจิสติกส์ (LRA)  | 4.303                   | .307                      | มาก           |
| ความสามารถในการบริการโลจิสติกส์ (LSC) | 4.362                   | .342                      | มาก           |
| ความร่วมมือทำงาน (COL)                | 4.287                   | .390                      | มาก           |
| ความสามารถเชิงนวัตกรรม (INC)          | 4.221                   | .601                      | มาก           |
| ความไว้วางใจ (TRU)                    | 4.343                   | .451                      | มาก           |
| ความได้เปรียบในการแข่งขัน (CA)        | 4.203                   | .491                      | มาก           |

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) อยู่ในกลุ่มที่ 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์



## 2. ผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์

### วัตถุประสงค์ข้อที่ 1

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สอง ( $n = 336$ ) ของตัวแปรคุณลักษณะของทรัพยากรโลจิสติกส์ (LRA) พบว่า มีค่า  $\chi^2 = 123.93$ ,  $df = 101$ ,  $\chi^2/df = 1.227$ ,  $p = .060$ ,  $GFI = .985$ ,  $CFI = .990$ ,  $RMSEA = .026$  สรุปได้ว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สอง ( $n = 336$ ) ของตัวแปรความสามารถในการบริการโลจิสติกส์ (LSC) พบว่า มีค่า  $\chi^2 = 136.650$ ,  $df = 117$ ,  $\chi^2/df = 1.168$ ,  $p = .103$ ,  $GFI = .957$ ,  $CFI = .995$ ,  $RMSEA = .022$  สรุปได้ว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สอง ( $n = 336$ ) เพื่อวัดความสอดคล้องของ ตัวแปรความร่วมมือทำงาน (COL) พบว่า มีค่า  $\chi^2 = 33.807$ ,  $df = 25$ ,  $\chi^2/df = 1.352$ ,  $p = .112$ ,  $GFI = .980$ ,  $CFI = .996$ ,  $RMSEA = .032$  สรุปได้ว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่หนึ่ง ( $n = 336$ ) ของตัวแปรอิสระที่เป็นตัวแปรแฝงภายในของตัวแปรความสามารถเชิงนวัตกรรม (INC) ประกอบด้วย ตัวชี้วัด INC3-INC7 พบว่า มีค่า  $\chi^2 = 7.857$ ,  $df = 4$ ,  $\chi^2/df = 1.964$ ,  $p = .097$ ,  $GFI = .991$ ,  $CFI = .996$ ,  $RMSEA = .053$  สรุปได้ว่า โมเดล มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่หนึ่ง ( $n = 336$ ) ของตัวแปรอิสระที่เป็นตัวแปรแฝงภายในของตัวแปรความไว้วางใจ (TRU) ประกอบด้วย ตัวชี้วัด TRU4-TRU6 พบว่า ค่า  $\chi^2 = .000$ ,  $df = 0$ ,  $p = 1.000$ ,  $RMSEA = .000$  สรุปได้ว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (fit perfect)

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สอง ( $n = 336$ ) เพื่อวัดความสอดคล้องของ ตัวแปรความได้เปรียบในการแข่งขัน (CA) พบว่า มีค่า  $\chi^2 = 21.762$ ,  $df = 15$ ,  $\chi^2/df = 1.352$ ,  $p = .114$ ,  $GFI = .984$ ,  $CFI = .997$ ,  $RMSEA = .036$  สรุปได้ว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

### วัตถุประสงค์ข้อที่ 2

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่เป็นตัวแปรแฝงภายนอกคุณลักษณะของทรัพยากรโลจิสติกส์ที่วัดจากตัวชี้วัด มิติการกำหนดราคา มิติประสิทธิภาพการปฏิบัติการโลจิสติกส์ มิติบริการคุณค่าเพิ่ม มิติโลจิสติกส์เพื่อสิ่งแวดล้อม และมิติเสถียรภาพทางการเงิน พบว่า ตัวแปรสังเกตได้สามารถอธิบายคุณลักษณะของทรัพยากรโลจิสติกส์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางอยู่ระหว่าง .399-.581

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่เป็นตัวแปรแฝงภายในความสามารถในการบริการโลจิสติกส์ที่วัดจากตัวชี้วัด มิติความน่าเชื่อถือในการบริการโลจิสติกส์ มิติความสามารถในการยืดหยุ่น มิติการบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และมิติการคลังสินค้าและการกระจายสินค้า พบว่า ตัวแปรสังเกตได้สามารถอธิบายความสามารถในการบริการโลจิสติกส์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางอยู่ระหว่าง .666-.684

ความสัมพันธ์ระหว่างความร่วมมือทำงานที่วัดจากตัวชี้วัด มิติการแบ่งปันสารสนเทศ มิติการประสานงานเพื่อการตัดสินใจ และมิติความสอดคล้องในแรงจูงใจ พบว่า ตัวแปรสังเกตได้สามารถอธิบายความร่วมมือทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางอยู่ระหว่าง .616-720

ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถเชิงนวัตกรรม พบว่า ตัวแปรสังเกตได้สามารถอธิบายความสามารถเชิงนวัตกรรมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางอยู่ระหว่าง .698 - .884

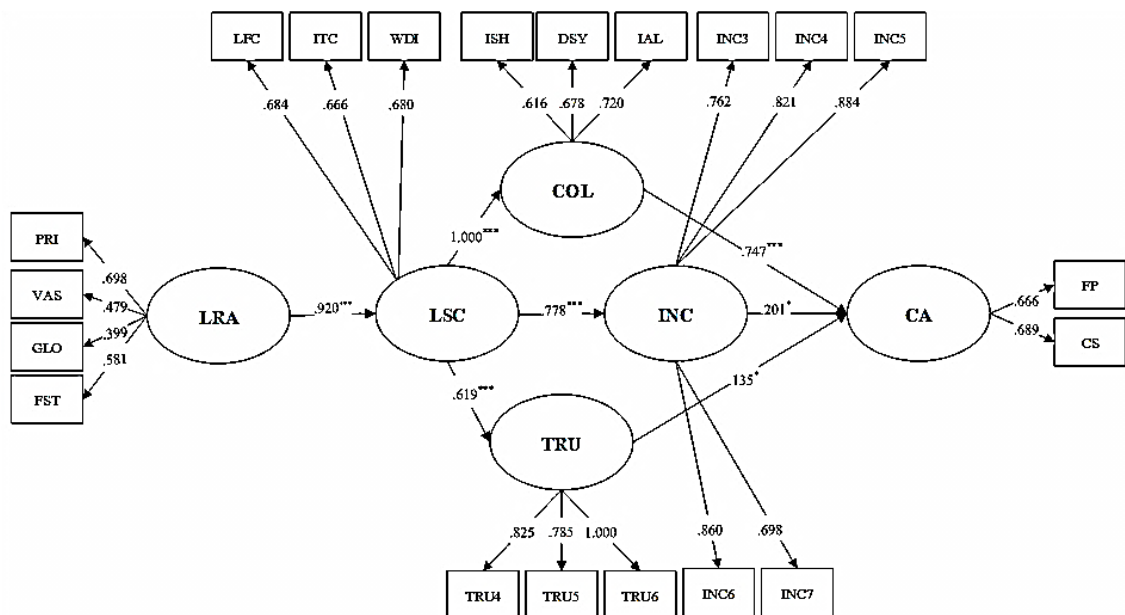
ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจ พบว่า ตัวแปรสังเกตได้สามารถอธิบายความไว้วางใจได้อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางอยู่ระหว่าง .785 - 1.000

ตัวแปรตามภายในความได้เปรียบในการแข่งขันที่วัดจากตัวชี้วัด มิติผลการดำเนินงานทางด้านการเงิน และมิติการบริการลูกค้า พบว่า ตัวแปรสังเกตได้สามารถอธิบายความได้เปรียบในการแข่งขันได้อย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางอยู่ระหว่าง .666-.689

### วัตถุประสงค์ข้อที่ 3

ผลวิเคราะห์ด้วยโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model--SEM) และการวิเคราะห์เส้นทาง (path analysis) ด้วยโมเดลสมการโครงสร้าง (ดังแสดงในภาพ 2 และตาราง 2)



ภาพ 2 โมเดลสมการโครงสร้างในรูปแบบคะแนนมาตรฐานของอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศไทย

### ผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐานการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของรูปแบบเส้นทางความสัมพันธ์ที่สร้างขึ้นตามสมมุติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยโมเดลโครงสร้าง พบว่า มีความสอดคล้องดีตามเกณฑ์ (Schumacker & Lomax,

2010) โดยมีค่า Chi-square ( $\chi^2$ ) = 144.769,  $\chi^2/df$  = 1.216,  $p$  - value = .054, GFI = .959, AGFI = .927, TLI/NNFI = .994, CFI = .994 ตามลำดับ และผลการทดสอบสมมุติฐานการวิจัยและอิทธิพลเส้นทางรายละเอียดดังแสดงในตาราง 2

## ตาราง 2

ผลการทดสอบสมมุติฐานการวิจัยและอิทธิพลเส้นทาง

| สมมุติฐาน                   | อิทธิพลเส้นทาง                        | ผลการทดสอบ (Sig.)              |
|-----------------------------|---------------------------------------|--------------------------------|
| สมมุติฐานที่ 1 ( $H_{1a}$ ) | LRA--->LSC                            | สนับสนุนสมมุติฐาน ( $p<.001$ ) |
| สมมุติฐานที่ 1 ( $H_{1b}$ ) | LRA--->LSC--->COL--->INC--->TRU--->CA | สนับสนุนสมมุติฐาน ( $p<.001$ ) |
| สมมุติฐานที่ 1 ( $H_{1c}$ ) | LRA--->LSC--->COL                     | สนับสนุนสมมุติฐาน ( $p<.001$ ) |
| สมมุติฐานที่ 1 ( $H_{1d}$ ) | LRA--->LSC--->INC                     | สนับสนุนสมมุติฐาน ( $p<.001$ ) |
| สมมุติฐานที่ 1 ( $H_{1e}$ ) | LRA--->LSC--->TRU                     | สนับสนุนสมมุติฐาน ( $p<.001$ ) |
| สมมุติฐานที่ 2 ( $H_{2a}$ ) | LSC--->COL                            | สนับสนุนสมมุติฐาน ( $p<.001$ ) |
| สมมุติฐานที่ 2 ( $H_{2b}$ ) | LSC--->COL--->INC--->TRU--->CA        | สนับสนุนสมมุติฐาน ( $p<.001$ ) |
| สมมุติฐานที่ 3 ( $H_3$ )    | LSC---> INC                           | สนับสนุนสมมุติฐาน ( $p<.001$ ) |
| สมมุติฐานที่ 4 ( $H_4$ )    | LSC--->TRU                            | สนับสนุนสมมุติฐาน ( $p<.05$ )  |
| สมมุติฐานที่ 5 ( $H_5$ )    | COL--->CA                             | สนับสนุนสมมุติฐาน ( $p<.001$ ) |
| สมมุติฐานที่ 6 ( $H_6$ )    | INC--->CA                             | สนับสนุนสมมุติฐาน ( $p<.05$ )  |
| สมมุติฐานที่ 7 ( $H_7$ )    | TRU--->CA                             | สนับสนุนสมมุติฐาน ( $p<.05$ )  |

\* หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $1.960 \leq t\text{-value} < 2.576$ ), \*\* หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $2.576 \leq t\text{-value} < 3.290$ ), \*\*\* หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ( $t\text{-value} \geq 3.290$ )

## การอภิปรายผล

คุณลักษณะของทรัพยากรโลจิสติกส์มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถในการบริการ โลจิสติกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งมีความสอดคล้องกับการวิจัยของ Chu (2014, pp. 49-51) และ Wong and Karia (2010) และสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Amit and Schoemaker (1993) และ Teece et al. (1997) ที่ว่า หากคุณลักษณะของทรัพยากรโลจิสติกส์ให้มีความสำคัญกับเสถียรภาพทางการเงินที่มีความมั่นคงสามารถรองรับปรากฏการณ์ความผันผวนของการดำเนินธุรกิจได้อย่างแข็งแกร่งแล้วจะนำมา ซึ่งความสามารถในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ของบริษัทให้ดียิ่งขึ้น โดยจะส่งผลให้ลูกค้าพิจารณาการใช้บริการของบริษัทเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้การกำหนดราคา การบริการคุณค่าเพิ่ม รวมถึงการ

ให้ความสำคัญคุณลักษณะ โลจิสติกส์เพื่อสิ่งแวดล้อม ทำให้ความสามารถในการบริการโลจิสติกส์เพิ่มพูนมากขึ้น ดังนั้นสรุปได้ว่า การมีคุณลักษณะของทรัพยากรโลจิสติกส์ส่งผลทำให้ความสามารถในการบริการโลจิสติกส์เพิ่มขึ้นตามไปด้วย

ความสามารถในการบริการโลจิสติกส์มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความร่วมมือทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งมีความสอดคล้องกับการวิจัยของ Cheng and Yeh (2007, pp. 16-18) และ Yang (2012) และสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีของ Lu (2004) และ Sandberg and Abrahamsson (2011) ที่ว่า หากบริษัทเพิ่มความสามารถในการบริการโลจิสติกส์ เช่น การบริหารจัดการด้านการคลังสินค้า และการกระจายสินค้าที่มีความสะดวกและรวดเร็ว มีความพร้อมด้านอุปกรณ์ขนถ่าย การบริการที่มีความ

ยืดหยุ่น การบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงานกับคู่ค้าและสามารถบรรลุข้อตกลงด้านการส่งมอบสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดการประสานการทำงานเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ตลอดจนการแบ่งปันทรัพยากรซึ่งกันและกันส่งผลให้คู่ค้าของบริษัทปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ดังนั้น สรุปได้ว่าการมีความสามารถในการบริการโลจิสติกส์ย่อมส่งผลทำให้เกิดความร่วมมือทำงานเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

ความสามารถในการบริการโลจิสติกส์มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถเชิงนวัตกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งมีความสอดคล้องกับการวิจัยของ Valmohammadi (2017, pp. 387-388) และ Yang (2012, pp. 66-68) และสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีของ Lai et al. (2004) และ (Lu, 2004) ที่ว่า หากบริษัทมีความสามารถในการบริการโลจิสติกส์ในด้านการบริหารจัดการคลังสินค้าและการกระจายสินค้า มีการสนับสนุนความพร้อมด้านอุปกรณ์ขนถ่าย รวมถึงมีระบบการจัดเก็บสินค้าในคลังสินค้าที่ดีและมีความหลากหลาย และการให้บริการที่มีความยืดหยุ่น มีการบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เชื่อมโยงกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นสรุปได้ว่า การมีความสามารถในการบริการโลจิสติกส์ส่งผลให้ความสามารถเชิงนวัตกรรมเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

ความสามารถในการบริการโลจิสติกส์มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความไว้วางใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งมีความสอดคล้องกับการวิจัยของ Czernek, Czakon, and Marszałek (2017, pp. 324-325) และสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีของ Lambert and Cooper (2000) ที่ว่า หากบริษัทมีการเพิ่มพูนความสามารถในการบริการโลจิสติกส์ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น และส่งผลต่อการรักษาสัญญาในการทำธุรกิจที่ดียิ่งขึ้นในอนาคต ดังนั้นสรุปได้ว่า การมีความสามารถในการบริการโลจิสติกส์ส่งผลให้เกิด

ความไว้วางใจเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

ความร่วมมือทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งมีความสอดคล้องกับการวิจัยของ Cao and Zhang (2011, pp. 174-176) และ Seo, Dinwoodie, and Roe (2016, pp. 574-576) และสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีของ Barratt and Oliveira (2001) ที่ว่า หากบริษัทมีรูปแบบการให้หลักประกันของการส่งมอบสินค้าและการบริการเพื่อชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้น มีการเพิ่มกิจกรรมทางการตลาดร่วมกับคู่ค้าอย่างสม่ำเสมอไม่จะเป็นเรื่องการให้คำแนะนำ คำปรึกษา การจัดแบ่งประเภทสินค้าและบริการ การติดต่อสื่อสาร การปฏิบัติงานที่มีความรวดเร็ว สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากเหตุการณ์เหนือความคาดหมาย อีกทั้งมีการแบ่งปันสารสนเทศกับคู่ค้าที่มีความถูกต้องแม่นยำ และทันเวลา การส่งมอบสินค้าและการบริการมีความถูกต้องและตรงต่อเวลา ซึ่งจะทำให้ผลการดำเนินงานทางการเงินมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นและส่งผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันในด้านคุณภาพ การให้บริการ ดังนั้นสรุปได้ว่า การมีความร่วมมือทำงานทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขันเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

ความสามารถเชิงนวัตกรรมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งมีความสอดคล้องกับการวิจัยของ Tsai and Wang (2017, pp. 742-743) และ Valmohammadi (2017, pp. 387-388) และสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีของ Chapman, Soosay, and Kandampully (2003) และ Boonchunone (2015, pp. 22-23) ที่ว่า หากบริษัทมีการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและรองรับกับระบบการปฏิบัติงานการให้บริการโลจิสติกส์ มีระบบควบคุมสารสนเทศที่ทันสมัยสำหรับการเคลื่อนย้าย และการกระจายสินค้า มีการส่งมอบสินค้าและบริการที่ถูกต้องและตรงเวลา สิ่งดังกล่าวส่งผลต่อผลการ

ดำเนินงาน เช่น ลดต้นทุน อัตราการเติบโตของยอดขาย กำไรเบื้องต้นจากผลดำเนินงาน ส่วนแบ่งตลาดเพิ่มขึ้น ดังนั้นสรุปได้ว่า การมีความสามารถเชิงนวัตกรรมส่งผล ทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขันเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

ความไว้วางใจมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ซึ่งมีความสอดคล้องกับการวิจัยของ Dowell, Morrison, and Heffernan (2015, pp. 125-126) และสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีของ Morgan and Hunt (1994) ที่ว่า หากบริษัทและคู่ค้า มีการเพิ่มพูนของระดับความไว้วางใจ มีความมั่นใจในการทำธุรกิจร่วมกัน และมีการปฏิบัติงานตามสัญญาที่ตกลงร่วมกัน ซึ่งจะส่งผลต่อการดำเนินงานทางด้านการตลาดและการเงิน ดังนั้นสรุปได้ว่า การมีความไว้วางใจในการทำธุรกิจร่วมกันเป็นสิ่งที่สำคัญและส่งผลทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะการนำไปใช้ปฏิบัติ

ผู้ประกอบการ หน่วยงานภาครัฐ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อค้นพบไปต่อยอดและปรับใช้ในเชิงธุรกิจ เชิงนโยบาย หรือกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน โดยผลการวิจัย พบว่า คุณลักษณะของทรัพยากร โลจิสติกส์ บริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศควรให้ความสำคัญด้านเสถียรภาพทางการเงินเป็นอันดับแรก โดยถ้าหากบริษัทมีเสถียรภาพทางการเงินที่มี

ความมั่นคงจะส่งผลต่อการรับรู้หรือความรู้สึกของลูกค้าในเชิงบวก ซึ่งส่งผลทางตรงต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน

ความได้เปรียบในการแข่งขันบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศควรให้ความสำคัญด้านการบริการลูกค้า โดยมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองที่รวดเร็ว การให้หลักประกัน และการส่งมอบสินค้าที่ถูกต้องและตรงเวลา

### ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

การวิจัยนี้ได้มีการพัฒนาและปรับแต่งโมเดลเนื่องด้วยข้อจำกัดด้านความแปรปรวนของข้อมูล ความซับซ้อนของตัวแปรในโมเดล และตัวชี้วัดในโมเดลการวิเคราะห์ ทั้งวิธีการและรูปแบบผสมผสานเพื่อให้ได้โมเดลก่อนปรับแต่งเป็นไปตามหลักวิชาการ และการกำหนดโมเดลตามทฤษฎี ซึ่งการวิเคราะห์ในครั้งแรกพบว่า โมเดลไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จึงได้ทำการปรับแต่งโมเดลตามข้อตกลงของการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง โดยยอมให้ความคลาดเคลื่อนของการวัดมีความสัมพันธ์กันได้ตามสภาพความเป็นจริง ดังนั้นควรมีขนาดกลุ่มจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์เพิ่มมากขึ้น รวมถึงการตรวจสอบคุณภาพและการพัฒนาเครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูล เพื่อให้ได้รูปแบบความสัมพันธ์ที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

## References

- Amit, R., & Schoemaker, P. J. (1993). *Strategic assets and organizational rent. Strategic management journal*, 14(1), 33-46.
- Arvis, J.-F., Saslavsky, D., Ojala, L., Shepherd, B., Busch, C., & Raj, A. (2014). *Connecting to Compete 2014: Trade Logistics in the Global Economy--The Logistics Performance Index and Its Indicators*.
- Bae, H. S. (2012). The Influencing Factors of Logistics Integration and Customer Service Performance for Value Creation of Port Logistics Firms. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 28(3), 345-368.
- Barratt, M. (2004). Understanding the meaning of collaboration in the supply chain. *Supply Chain Management: an international journal*, 9(1), 30-42.
- Barratt, M., & Oliveira, A. (2001). Exploring the experiences of collaborative planning initiatives. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 31(4), 266-289.
- Blecker, T. (2014). *Innovative methods in logistics and supply chain management: Current issues and emerging practices* (Vol. 19): epubli.
- Boonchunone, S. (2015). Factors Influencing Competitiveness of Frozen Seafood Industry in Thailand: Frozen Seafood Export Company. *Journal of the Association of Researchers Humanities and Social Sciences*, 20(1), 20-32. [In Thai].
- Boonchunone, S., Jangchud, A., & Dhamvithee, P. (2017). The influence of internal and external resources, and marketing turbulence on product development capability and performance of the small and medium-sized manufacturers in the central region of Thailand. *Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and arts)*, 10(2), 1115-1135. [In Thai].
- Cao, M., & Zhang, Q. (2011). Supply chain collaboration: Impact on collaborative advantage and firm performance. *Journal of Operations Management*, 29(3), 163-180.
- Chapman, R. L., Soosay, C., & Kandampully, J. (2003). Innovation in logistic services and the new business model: a conceptual framework. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 33(7), 630-650.
- Cheng, Y.-H., & Yeh, C.-Y. (2007). Core competencies and sustainable competitive advantage in air-cargo forwarding: evidence from Taiwan. *Transportation Journal*, 46(3), 5-21
- Christopher, M. (2016). *Logistics & supply chain management*: Pearson UK.
- Chu, H.-C. (2014). Exploring preference heterogeneity of air freight forwarders in the choices of carriers and routes. *Journal of Air Transport Management*, 37(2014), 45-52.



- Czernek, K., Czakon, W., & Marszałek, P. (2017). Trust and formal contracts: Complements or substitutes? A study of tourism collaboration in Poland. *Journal of Destination Marketing & Management*, 6(4), 318-326.
- Day, G. S. (1994). The capabilities of market-driven organizations. *the Journal of Marketing*, 58(4), 37-52.
- Dowell, D., Morrison, M., & Heffernan, T. (2015). The changing importance of affective trust and cognitive trust across the relationship lifecycle: A study of business-to-business relationships. *Industrial Marketing Management*, 44, 119-130.
- Fahy, J., & Smithee, A. (1999). Strategic marketing and the resource based view of the firm. *Academy of Marketing Science Review*, 10(1), 1-21.
- Field, A. (2009). *Discovering statistics using SPSS* (3<sup>rd</sup> ed.). London: Sage
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of marketing research*, 18(1), 39-50.
- Galbreath, J. (2005). Which resources matter the most to firm success? An exploratory study of resource-based theory. *Technovation*, 25(9), 979-987.
- Karia, N., Wong, C. Y., & Asaari, M. H. A. H. (2012). Typology of Resources and Capabilities for Firms' Performance. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 65(3), 711-716.
- Lai, K.-H., Ngai, E. W. T., & Cheng, T. C. E. (2004). An empirical study of supply chain performance in transport logistics. *International Journal of Production Economics*, 87(3), 321-331.
- Lambert, D. M., & Cooper, M. C. (2000). Issues in supply chain management. *Industrial marketing management*, 29(1), 65-83.
- Lu, C.-S. (2004). An evaluation of logistics services' requirements of international distribution centers in Taiwan. *Transportation Journal*, 43(4), 53-66.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *the journal of marketing*, 58(3)20-38.
- Rushton, A., Croucher, P., & Baker, P. (2014). *The handbook of logistics and distribution management: Understanding the supply chain*: Kogan Page.
- Sadjady, H. (2011). 2 - Physical Flows. In R. Z. F. R. Kardar (Ed.), *Logistics Operations and Management* (pp. 11-40). London: Elsevier.
- Sandberg, E., & Abrahamsson, M. (2011). Logistics capabilities for sustainable competitive advantage. *International Journal of Logistics: research and applications*, 14(1), 61-75.
- Schumacker, R., & Lomax, R. (2010). A Beginner's Guide to. *Structural Equation Modeling* (3<sup>rd</sup> Edition), New York: Taylor & Francis Group.

- Seo, Y.-J., Dinwoodie, J., & Roe, M. (2016). The influence of supply chain collaboration on collaborative advantage and port performance in maritime logistics. *International Journal of Logistics Research and Applications*, 19(6), 562-582.
- Seppänen, R., Blomqvist, K., & Sundqvist, S. (2007). Measuring inter-organizational trust—a critical review of the empirical research in 1990–2003. *Industrial Marketing Management*, 36(2), 249-265.
- Shi, X., & Liao, Z. (2015). Inter-firm dependence, inter-firm trust, and operational performance: The mediating effect of e-business integration. *Information & Management*, 52(8), 943-950.
- Simatupang, T. M., & Sridharan, R. (2005). The collaboration index: a measure for supply chain collaboration. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 35(1), 44-62.
- Stanley, L. J., & McDowell, W. (2014). The role of interorganizational trust and organizational efficacy in family and nonfamily firms. *Journal of Family Business Strategy*, 5(3), 264-275.
- Teece, D. J., Pisano, G., & Shuen, A. (1997). Dynamic capabilities and strategic management. *Strategic Management Journal*, 18(7), 509-533.
- Thai International Freight Forwarders Association (TIFA). (2016-2017). *TIFA Freight forwarding handbook 2014-2015*. Bangkok: Author. [In thai]
- Tsai, M. C., & Wang, C. (2017). Linking service innovation to firm performance: The roles of ambidextrous innovation and market orientation capability. *Chinese Management Studies*, 11(4), 730-750.
- Valmohammadi, C. (2017). Customer relationship management: Innovation and performance. *International Journal of Innovation Science*, 9(4), 374-395. [In thai]
- Wong, C. Y., & Karia, N. (2010). Explaining the competitive advantage of logistics service providers: A resource-based view approach. *International Journal of Production Economics*, 128(1), 51-67.
- Wuttke, D. A., Blome, C., & Henke, M. (2013). Focusing the financial flow of supply chains: An empirical investigation of financial supply chain management. *International Journal of Production Economics*, 145(2), 773-789.
- Yang, C.-C. (2012). Assessing the moderating effect of innovation capability on the relationship between logistics service capability and firm performance for ocean freight forwarders. *International Journal of Logistics Research and Applications*, 15(1), 53-69.

## การพัฒนาแบบจำลองเชิงสาเหตุของคุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้า ของธุรกิจตัวแทนจองห้องพักออนไลน์ในประเทศไทย

บัลลังก์ สันทัด<sup>1</sup> วิจิต ภู่อ้น<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของคุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้าของธุรกิจตัวแทนจองห้องพักออนไลน์ในประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาองค์ประกอบในปัจจัยเชิงสาเหตุของคุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้าของธุรกิจตัวแทนจองห้องพักออนไลน์ในประเทศไทยและ 3) เพื่อพัฒนาแบบจำลองเชิงสาเหตุของคุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้าของธุรกิจตัวแทนจองห้องพักออนไลน์ในประเทศไทยเป็นการวิจัยแบบผสมผสาน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 560 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม และการสนทนากลุ่ม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน การวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยเชิงสาเหตุของคุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้าของธุรกิจตัวแทนจองห้องพักออนไลน์ในประเทศไทย คือ ส่วนประสมทางการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ ธรรมชาติขององค์กรในมุมมองของลูกค้า และคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมเชิงบวกผ่านคุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้าต่อผลการดำเนินงานขององค์กรด้านลูกค้า 2) องค์ประกอบในปัจจัยเชิงสาเหตุ ได้แก่ 2.1) ส่วนประสมทางการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ ด้านที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด คือการบริการลูกค้าและน้อยที่สุดคือการส่งเสริมการขาย 2.2) ธรรมชาติขององค์กรในมุมมองของลูกค้า ด้านที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด คือการมีส่วนร่วมของลูกค้า และน้อยที่สุดคือ ความโปร่งใสต่อลูกค้า 2.3) คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุดคือ การติดต่อ และน้อยที่สุดคือความพร้อมของระบบ 2.4) คุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้า ด้านที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด คือ ความรู้สึกเชื่อมโยงกับแบรนด์ และน้อยที่สุดคือ ความจงรักภักดีต่อแบรนด์ 2.5) ผลการดำเนินงานขององค์กรด้านลูกค้า ด้านที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุดคือ ความพึงพอใจของลูกค้า และน้อยที่สุดคือ ความตั้งใจในการใช้บริการ และ 3) การพัฒนาแบบจำลองเชิงสาเหตุของคุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้าของธุรกิจตัวแทนจองห้องพักออนไลน์ในประเทศไทย ผ่านการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันกับแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้าง พบว่ามีค่าดัชนีทุกเกณฑ์ที่ผ่านการยอมรับทั้งหมด ซึ่งองค์ความรู้ใหม่ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่แบบจำลองเชิงสาเหตุของคุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้าของธุรกิจตัวแทนจองห้องพักออนไลน์ในประเทศไทย

**คำสำคัญ:** คุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้า; ส่วนประสมทางการตลาดอิเล็กทรอนิกส์; ธรรมชาติขององค์กร; คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์; ตัวแทนจองห้องพักออนไลน์

**ประเภทบทความ:** บทความวิจัย

<sup>1</sup> ดุษฎีบัณฑิต สาขาการตลาด วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
2410/2 ถนนพหลโยธิน แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900, ประเทศไทย  
อีเมลล์: banlang@kru.ac.th

<sup>2</sup> วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

## Causal Model Development of Customer Based-Brand Equity of Online Travel Agency in Thailand

Banlang Santad<sup>1</sup> Vichit U-on<sup>2</sup>

### Abstract

The objectives of this research were 1) to study the causal factors of customer based-brand equity of online travel agency in Thailand 2) to study the components in the causal factors of customer based-brand equity of online travel agency in Thailand and 3) to develop the causal model of customer based-brand equity of online travel agency in Thailand. A mixed-method combination. Sample sizes equal to 560. The research methodologies were questionnaires and focus group discussions. The statistics used for data analysis consisted of descriptive statistics, correlation coefficient analysis, confirmatory factors analysis, and analysis of structural equation models.

The research results were as follows 1) the causal factors of customer based-brand equity of online travel agency in Thailand were electronic marketing mixes corporate governance in the customer's perspective and electronic services quality, these causal factors had a positive direct 2) the components in the causal factors of customer based-brand equity of online travel agency in Thailand were 2.1) electronic marketing mixes with the most important was customer service 2.2) corporate governance in the customer's perspective with the most important was participation of customers 2.3) electronic service quality with the most important was contact 2.4) customer based-brand equity with the most important was brand association 2.5) customer performance with the most important was customer satisfaction and 3) the causal model development of customer based-brand equity of online travel agency in Thailand passed the fit index criterion for confirmatory factors analysis and structural equation model, The originality found in this research was the model of customer based-brand equity of online travel agency in Thailand.

**Keywords:** Customer Based-brand Equity; Electronic Marketing Mixes; Corporate Governance  
Electronic Service Quality; Online Travel Agency

**Type of Article:** Research Article

<sup>1</sup> Doctor of Philosophy Program, Marketing, Graduate College of Management, Sripatum University  
2410/2 Phaholyothin Road, Chatuchak, Bangkok 10900, Thailand  
E-mail: banlang@kru.ac.th

<sup>2</sup> Graduate College of Management, Sripatum University

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ที่ให้ความสำคัญและสนับสนุน การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจเพื่อการบริการ เช่น บริการด้านการท่องเที่ยว โดยยึดการบริการที่มีคุณภาพและรูปแบบที่โดดเด่นเป็นที่ต้องการในตลาดโลก โดยประเทศไทยเป็นเป้าหมายหลักของนักท่องเที่ยวทั่วโลก (Sirawit, Nazrul, & Do Ba, 2011) และธุรกิจตัวแทนจองห้องพักออนไลน์ หรือ Online Travel Agency (OTA) เป็นธุรกิจที่ทำหน้าที่เป็นคนกลาง มีการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่จะช่วยดึงดูดลูกค้าให้เข้าใช้บริการ แต่ยังคงประสบปัญหาหลักที่สำคัญกับคุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้า ซึ่งเกิดจากความปลอดภัยเกี่ยวกับการชำระเงินออนไลน์ ความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์ตัวแทน

จองห้องพักออนไลน์ ข้อมูลที่ไม่ตรงกับความเป็นจริง ซึ่งไม่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า รวมถึงลูกค้า ไม่สามารถทดลอง มองเห็น หรือสัมผัสห้องพักได้จริง ทำให้ลูกค้าเกิดการรับรู้ถึงความเสี่ยง ลดความน่าเชื่อถือ ตลอดจนการออกแบบเว็บไซต์ และข้อมูลที่นำเสนอในเว็บไซต์ ยังขาดคุณภาพที่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าไม่ตัดสินใจใช้บริการ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวยังส่งผลกระทบต่อคุณภาพของเว็บไซต์ธุรกิจตัวแทนจองห้องพักออนไลน์ (Ye, Fu, & Law, 2016)

จากเหตุผลที่กล่าวมาจึงเป็นความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้เพื่อพัฒนาคุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้าให้กับธุรกิจตัวแทนจองห้องพักออนไลน์ในประเทศไทย

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของคุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้าของธุรกิจตัวแทนจองห้องพักออนไลน์ในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาองค์ประกอบในปัจจัยเชิงสาเหตุของ

คุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้าของธุรกิจตัวแทนจองห้องพักออนไลน์ในประเทศไทย

3. เพื่อพัฒนาแบบจำลองเชิงสาเหตุของคุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้าของธุรกิจตัวแทนจองห้องพักออนไลน์ในประเทศไทย

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยเชิงสาเหตุ หมายถึงตัวแปรเริ่มต้นที่ก่อให้เกิดคุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้า ได้แก่ ส่วนประสมทางการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ ธรรมชาติขององค์กรในมุมมองของลูกค้า และคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ โดยตัวแปรเริ่มต้นกับคุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้าเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุของผลการดำเนินงานขององค์กรด้านลูกค้าด้วยเช่นกัน

ตัวแทนจองห้องพักออนไลน์ หมายถึงตัวแทนที่ทำการเปรียบเทียบและรับจองห้องพัก หรือโรงแรม รวมถึงแนะนำการท่องเที่ยวในระบบออนไลน์ ซึ่งทำหน้าที่เป็นตัวกลางให้ลูกค้า พบเจอกับผู้ให้บริการห้องพักเพื่อเป็นการประเมินทางเลือกของลูกค้าก่อนการตัดสินใจใช้บริการจองห้องพักในระบบออนไลน์

## ขอบเขตการวิจัย

### ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มประชากรเชิงปริมาณ เป็นลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยวคนไทยที่มีประสบการณ์ใช้บริการตัวแทนจองห้องพักออนไลน์

กลุ่มประชากรเชิงคุณภาพ เป็นผู้บริหารหรือผู้จัดการระดับสูงของธุรกิจโรงแรมที่เปิดให้จองห้องพักออนไลน์และเป็นผู้มีประสบการณ์จองห้องพักออนไลน์ผ่านตัวแทนจองห้องพักออนไลน์

ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาเฉพาะแบบจำลองเชิงสาเหตุของคุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้าของธุรกิจตัวแทนจองห้องพักออนไลน์ในประเทศไทย

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทราบถึงข้อค้นพบในเชิงวิชาการ ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้า และคุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรด้านลูกค้าของธุรกิจตัวแทนจองห้องพักออนไลน์ในประเทศไทยและทราบถึงแนวทางเชิงธุรกิจที่สามารถนำผลการวิจัยใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้วยการสร้างคุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้าให้ธุรกิจตัวแทนจองห้องพักออนไลน์

## สมมุติฐานในการวิจัย

สมมุติฐานข้อที่ 1: ส่วนประสมทางการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลทางตรงเชิงบวกและส่งผลทางอ้อมเชิงบวกผ่านคุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้า ต่อผลการดำเนินงานขององค์กรด้านลูกค้า

สมมุติฐานข้อที่ 2: ธรรมชาติขององค์กรในมุมมองของลูกค้าส่งผลทางตรงเชิงบวกและส่งผลทางอ้อมเชิงบวกผ่านคุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้า ต่อผลการดำเนินงานขององค์กรด้านลูกค้า

สมมุติฐานข้อที่ 3: คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลทางตรงเชิงบวกและส่งผลทางอ้อมเชิงบวกผ่านคุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้า ต่อผลการดำเนินงานขององค์กรด้านลูกค้า

สมมุติฐานข้อที่ 4: คุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้าส่งผลทางตรงเชิงบวก ต่อผลการดำเนินงานขององค์กรด้านลูกค้า

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมตั้งแต่ งานวิจัยของParasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) ไปจนถึง Shampy and Bijoylaxmi (2018) ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อคุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้า ได้แก่ ส่วนประสมทางการตลาด

อิเล็กทรอนิกส์, ธรรมชาติขององค์กรในมุมมองของลูกค้า และ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และ ปัจจัยเชิงสาเหตุดังกล่าวกับคุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้า ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรด้านลูกค้า ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

## คุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้า

เป็นตัวแปรที่สำคัญที่สุดในงานวิจัยด้านแบรนด์ โดยงานวิจัยของ Aaker (1996) และ Keller (1993) เป็นงานวิจัยที่ถูกอ้างถึงมากที่สุดเกี่ยวกับคุณค่า

แบรนด์ในมุมมองของลูกค้า โดยนิยามว่าคุณค่า

แบรนด์ในมุมมองของลูกค้าคือกลุ่มของสินทรัพย์และพันธะสัญญาที่เชื่อมโยงระหว่าง ชื่อ แบรนด์ และสัญลักษณ์ ทำให้เพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์หรือบริการให้แก่องค์กรและลูกค้า และได้ยืนยันว่าคุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้าสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน รวมถึงกระแสเงินสดให้แก่องค์กร ซึ่งได้ให้องค์ประกอบของคุณค่า

แบรนด์ในมุมมองของลูกค้า เป็น 4 องค์ประกอบ (Aaker, 1996; Keller, 1993)

## ส่วนประสมทางการตลาดอิเล็กทรอนิกส์

มีพื้นฐานจากส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mixes) แบบดั้งเดิม ซึ่งหมายถึง ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและเข้ากันได้อย่างสอดคล้องกลมกลืนกัน ในองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน หรือ 4Ps (Kotler & Armstrong, 1997) ซึ่งงานวิจัยของ Kalyanam and McIntyre (2002) ได้พัฒนาเป็นตัวแบบส่วนประสมทางการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ ในบริบทของธุรกิจออนไลน์ขึ้นมา ซึ่งศึกษาในพื้นฐานจากมุมมองของลูกค้า โดยได้พัฒนาตัวแบบ 4Ps+P2C2S3 เป็น 11 องค์ประกอบเพื่อวัดส่วนประสมทางการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (Kalyanam & McIntyre, 2002)



### ธรรมาภิบาลขององค์กรในมุมมองของลูกค้า

หลักธรรมาภิบาลถูกพัฒนามาจากทฤษฎีตัวแทน (Agency Theory) หรือความเป็นตัวแทน (Agency) หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายตัวการ (Principal) คือเจ้าของธุรกิจ กับ ฝ่ายตัวแทน (Agent) ที่ได้รับมอบอำนาจหน้าที่ในด้านใดด้านหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการบริหารธุรกิจแทนผู้เป็นเจ้าของ (Jensen, 1976) หลักธรรมาภิบาลขององค์กรเพื่อความร่วมมือและการพัฒนาทางเศรษฐกิจหรือ OECD ถูกอ้างถึงมากที่สุดในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับธรรมาภิบาลขององค์กรธุรกิจ ได้ให้องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกองค์กรหรือลูกค้า 4 องค์ประกอบ (OECD, 2015)

### คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์

คุณภาพการบริการสามารถแบ่งได้ 3 รูปแบบ ได้แก่ 1. คุณภาพการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง (Expected Service Quality) 2. คุณภาพการบริการที่องค์กรส่งมอบให้ลูกค้า (Service Quality Delivery) และ 3. คุณภาพที่แท้จริงหรือคุณภาพที่เกิดจากการรับรู้ในใจลูกค้า (Perceived Service Quality) (Hung, Wang, & Tang, 2015; Parasuraman et al., 1988) ดังนั้นการวิเคราะห์คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ต้องถาม 2 ความคิดเห็นในแต่ละด้าน ได้แก่ ระดับความคาดหวัง และ ระดับการรับรู้ โดยนำผลต่างของ 2 ความคิดเห็นนั้นเป็นคะแนนช่องว่าง (Gap) เพื่อทราบถึงคุณภาพการบริการที่องค์กรส่งมอบให้ลูกค้า โดยองค์ประกอบของคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์

ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ (Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra, 2005)

### ผลการดำเนินงานขององค์กรด้านลูกค้า

งานวิจัยเกี่ยวกับผลการดำเนินงานขององค์กรที่ถูกอ้างถึงมากที่สุดได้แก่ งานวิจัยของ Kaplan and Norton (1992) ที่กล่าวถึงการขับเคลื่อนองค์กรด้วยการวัดผลการดำเนินงานขององค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard) ประกอบด้วยผลการวัดผล 4 ด้าน โดยระบุว่าเป็นแนวคิดการวัดผลที่เหมาะสมกับองค์กรธุรกิจ โดยองค์ประกอบของผลการดำเนินงานขององค์กรด้านลูกค้าถูกวัดจาก 2 มุมมองมากที่สุด ได้แก่

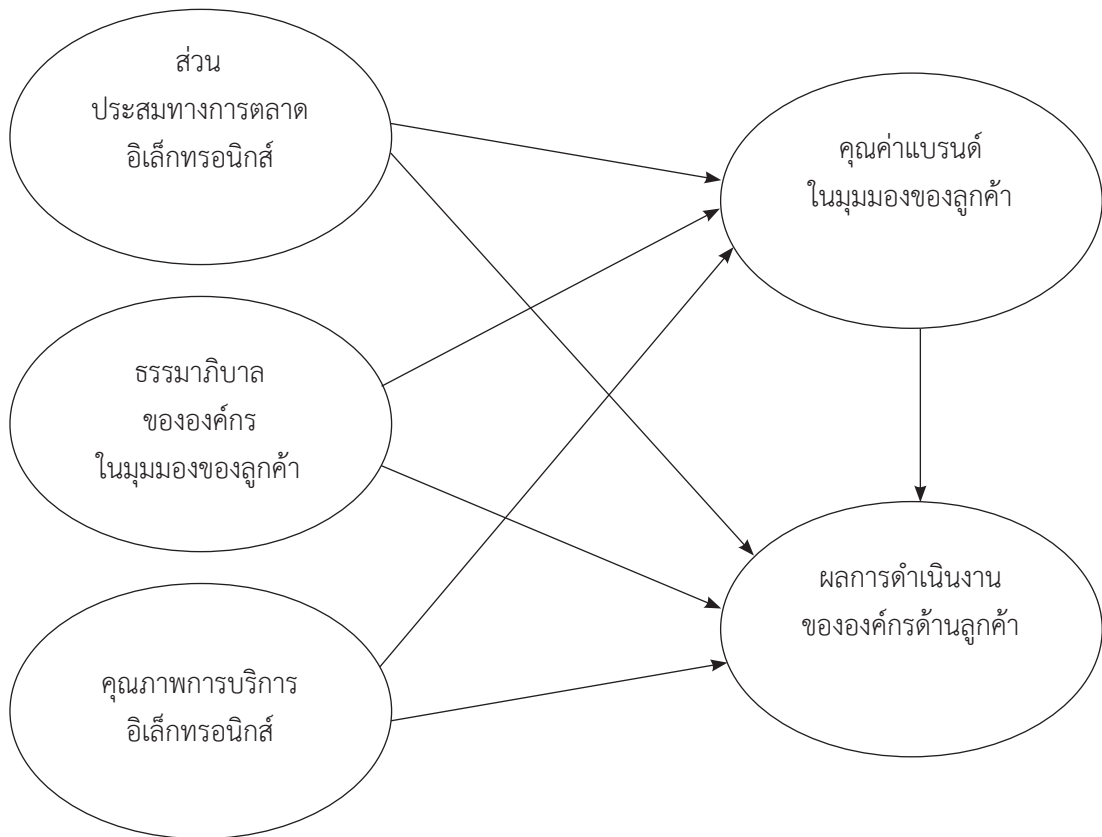
1. มุมมองความตั้งใจในการซื้อหรือใช้บริการ (Purchase Intention)

2. มุมมองด้านความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าองค์ประกอบของผลการดำเนินงานขององค์กรด้านลูกค้า ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ (Cronin, Brady, & Hult, 2000; Kaplan & Norton, 1992; Maxham Iii, 2001)

โดยสรุปแล้วผู้วิจัยได้ตัวแปรหลัก หรือตัวแปรแฝง 5 ตัวแปร และตัวแปรองค์ประกอบหรือตัวแปรสังเกตได้รวม 28 ตัวแปร

### กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมสามารถนำไปสู่การกำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัยได้ดังภาพ 1 ดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดของคุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้าของธุรกิจตัวแทนจองห้องพักออนไลน์ในประเทศไทย

### ระเบียบวิธีวิจัย

เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน เชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

**กลุ่มประชากรเชิงปริมาณ** คือ ลูกค้าที่เป็นคนไทย ที่เคยมีประสบการณ์ใช้บริการตัวแทนจองห้องพักออนไลน์

**กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ** คือ 20 รายต่อตัวแปร สังกัดได้ในการวิจัยหนึ่งตัวแปร (Hair et al. , 1998) ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีตัวแปรสังกัดได้ จำนวน 28 ตัวแปรจำนวนกลุ่มตัวอย่างจึงเป็น 560 ราย

**การสุ่มตัวอย่าง** ด้วยวิธีการเฉพาะเจาะจง (Purposive Selection) คือลูกค้าคนไทยที่มีประสบการณ์จองห้องพักออนไลน์ด้วยตนเอง ไม่ใช่

ผู้อื่นจงใจให้ และไม่เป็นการจงใจให้ผู้อื่น เพื่อเดินทางไปพักค้างคืนที่ห้องพักภายในประเทศไทย

**การสร้างเครื่องมือวิจัย** ก่อนดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจริง ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมไปทดสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย ด้วยการหาค่าความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) กับผู้เชี่ยวชาญด้านการตลาด 9 ราย โดยเลือกค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index: IOC) ที่มีค่ามากกว่า 0.60 (Uon, 2011) ผลการวิเคราะห์พบว่าข้อคำถามมีค่าความสอดคล้องระหว่าง 0.80-1.00 หลังจากนั้นนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยทำการทดสอบเบื้องต้น

(Pilot Test) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มเป้าหมายที่ใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาแต่ยังไม่ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อนำมาวิเคราะห์ทางสถิติค่า Cronbach's Alpha โดยได้กำหนดค่าไว้ไม่ต่ำกว่า 0.7 (Vichit Uon, 2011) ซึ่งพบว่าข้อคำถามทุกข้อทำให้ตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวแปรมีความเชื่อมั่นหรือความเที่ยงมากกว่า 0.70

การเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ด้วยการแจกแบบสอบถามออนไลน์จำนวน 560 ชุด โดยได้รับกลับคืนทั้งหมด คิดเป็นอัตราการตอบกลับ 100 เปอร์เซ็นต์

### สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ค่าเฉลี่ย

2. สถิติการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ด้วยการวิเคราะห์ค่าสถิติ Kaiser-Meyer-Olkin Measure Of Sampling Adequacy (KMO) และสถิติ Bartlett's Test of Sphericity (Vichit Uon, 2011) โดยพบว่าข้อมูลของตัวแปรมีความสัมพันธ์และเหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบต่อไป

3. การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน โดยพิจารณาจากดัชนีที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ประกอบด้วยชุดดัชนีค่า Chi-Square,  $\chi^2/df$  พิจารณาว่าควรมีค่าน้อยกว่า 2.00 (Marsh & Hocevar, 1985) ค่า CFI GFI และ AGFI พิจารณาว่าควรมีค่า 0.90 ขึ้นไป ค่า RMSEA และ SRMR พิจารณาว่าควรมีค่าน้อยกว่า 0.05 (Browne & Cudeck, 1993) จึงจะสรุปได้ว่าแบบจำลองสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4. การวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง โดยพิจารณาความเหมาะสมของแบบจำลองจากการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ด้วยชุดของสถิติแบบเดียวกับการวิเคราะห์

องค์ประกอบเชิงยืนยัน วิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรด้วยวิธี Standardized solution และการประมาณค่าพารามิเตอร์แบบ Maximum likelihood (ML) และปรับโมเดลสมการโครงสร้างเฉพาะที่เป็นความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าที่เกิดจากการวัดเท่านั้น โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

กลุ่มประชากรเชิงคุณภาพ หรือผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นผู้บริหารหรือผู้จัดการระดับสูงของธุรกิจโรงแรมที่เปิดให้จองห้องพักออนไลน์ 4 รายและผู้มีประสบการณ์จองห้องพักออนไลน์ผ่านตัวแทนจองห้องพักออนไลน์ 4 ราย โดยสุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเจาะจง รวมจำนวน 8 ราย ใช้การสนทนากลุ่ม (Focus Group) และนำบทสนทนาที่ได้มาวิเคราะห์ โดยการใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จัดระบบเพื่อยืนยันผลที่ได้จากเชิงปริมาณ (Uon, 2011)

### ผลการวิจัย

#### ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

##### 1. ปัจจัยเชิงสาเหตุของคุณค่า

#### แบรนด์ในมุมมองของลูกค้าของธุรกิจตัวแทนจองห้องพักออนไลน์ในประเทศไทย

ผลการวิจัยพบว่าอิทธิพลทางตรงเชิงบวกที่ส่งผลต่อตัวแปรคุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้า (BEQ) ตัวแปรดังกล่าวได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกจากส่วนประสมทางการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (EMK) ขนาดอิทธิพลทางตรงเชิงบวกเท่ากับ 0.98 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ธรรมชาติขององค์กรในมุมมองของลูกค้า (CG) ขนาดอิทธิพลทางตรงเชิงบวกเท่ากับ 0.22 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (ESQ) ขนาดอิทธิพลทางตรงเชิงบวกเท่ากับ 0.09 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตามลำดับและอิทธิพลทางตรงเชิงบวกที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรด้านลูกค้า (CP) พบว่าได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกจากส่วนประสมทางการ

ตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (EMK) ขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.81 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ธรรมชาติขององค์กรในมุมมองของลูกค้า (CG) ขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.30 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (ESQ) ขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.27 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และคุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้า (BEQ) มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.35 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตามลำดับ

ผลการดำเนินงานขององค์กรด้านลูกค้า (CP) ได้รับอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกจากส่วนประสมทางการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (EMK) มีขนาดอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกผ่านคุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้า เท่ากับ 0.15 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ธรรมชาติขององค์กรในมุมมองของลูกค้า (CG) มีขนาดอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกผ่านคุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้า เท่ากับ 0.08 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (ESQ) มีขนาดอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกผ่านคุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้า เท่ากับ 0.03 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 2. องค์ประกอบในปัจจัยเชิงสาเหตุของคุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้าของธุรกิจตัวแทนจองห้องพักออนไลน์ในประเทศไทย

จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพบว่า องค์ประกอบของส่วนประสมทางการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ประกอบด้วย 11 องค์ประกอบ คือ 1. ด้านผลิตภัณฑ์ 2. ด้านการส่งเสริมการตลาด 3. ด้านสถานที่ 4. ด้านราคา 5. ด้านความต้องการส่วนบุคคล 6. ด้านการสื่อสารความปลอดภัย 7. ด้านการบริการ 8. ด้านชุมชน 9. ด้านเว็บไซต์ 10. ด้านระบบป้องกันข้อมูล และ 11. ด้านการส่งเสริมการขาย ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดได้ค่า Chi-Square = 10.24,  $df = 9$ ,  $p\text{-value} = 0.332$ , RMSEA = 0.016, GFI = 1.00, AGFI = 0.98 โดยองค์ประกอบที่มี

น้ำหนักความสำคัญมากที่สุด คือ การบริการลูกค้า (CSER) และน้อยที่สุดคือการส่งเสริมการขาย (SP) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.89 และ 0.72 ตามลำดับ องค์ประกอบของธรรมชาติขององค์กรในมุมมองของลูกค้า ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ 1. ความรับผิดชอบต่อลูกค้า 2. การมีส่วนร่วมของลูกค้า 3. ความโปร่งใสต่อลูกค้า และ 4. จริยธรรมต่อลูกค้า ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดได้ค่า Chi-Square = 0.02,  $df = 1$ ,  $p\text{-value} = 0.902$ , RMSEA = 0.021, GFI = 1.00, AGFI = 1.00 โดยองค์ประกอบที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด คือ การมีส่วนร่วมของลูกค้า (PARTI) และน้อยที่สุด คือ ความโปร่งใสต่อลูกค้า (TRANS) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.94 และ 0.68 ตามลำดับ องค์ประกอบของคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ คือ 1. ประสิทธิภาพ 2. ความพร้อมของระบบ 3. การบรรลุเป้าหมาย 4. ความเป็นส่วนตัว 5. การตอบสนอง 6. การชดเชย และ 7. การติดต่อ ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดได้ค่า Chi-Square = 6.93,  $df = 6$ ,  $p\text{-value} = 0.328$ , RMSEA = 0.017, GFI = 1.00, AGFI = 0.98 โดยองค์ประกอบที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด คือ การติดต่อ (CON) และน้อยที่สุด คือ ความพร้อมของระบบ (SYS) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.84 และ 0.28 ตามลำดับ

องค์ประกอบของคุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้า ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ 1. การตระหนักรู้ในแบรนด์ 2. การรับรู้ในคุณภาพ 3. ความรู้สึกเชื่อมโยงต่อแบรนด์ และ 4. ความจงรักภักดีต่อแบรนด์ ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดได้ค่า Chi-Square = 0.49,  $df = 1$ ,  $p\text{-value} = 0.484$ , RMSEA = 0.000, GFI = 1.00, AGFI = 1.00 โดยองค์ประกอบที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด คือ ความรู้สึกเชื่อมโยงกับแบรนด์ (BASS) และน้อยที่สุดคือ ความจงรักภักดีต่อแบรนด์ (BL) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.99 และ 0.76

ตามลำดับ องค์ประกอบของ ผลการดำเนินงานของ  
องค์กรด้านลูกค้า ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ได้แก่  
1.ความตั้งใจในการให้บริการ และ 2.ความพึงพอใจของ  
ลูกค้า ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดได้ค่า Chi-Square  
= 2.03,  $df = 1$ ,  $p\text{-value} = 0.155$ , RMSEA = 0.043,  
GFI = 1.00, AGFI = 0.99 โดยองค์ประกอบด้านความ  
พึงพอใจของลูกค้า (CS) และความตั้งใจในการให้บริการ  
(PI) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.94 และ 0.91  
ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันแสดงให้เห็นว่า  
โมเดลการวัดองค์ประกอบในปัจจุบันเชิงสาเหตุ  
ของคุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้าของธุรกิจ  
ตัวแทนจองห้องพักออนไลน์ในประเทศไทยทุกตัวมี  
ความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

### 3. การพัฒนาแบบจำลองเชิงสาเหตุของคุณค่า แบรนด์ในมุมมองของลูกค้าของธุรกิจตัวแทนจอง ห้องพักออนไลน์ในประเทศไทย

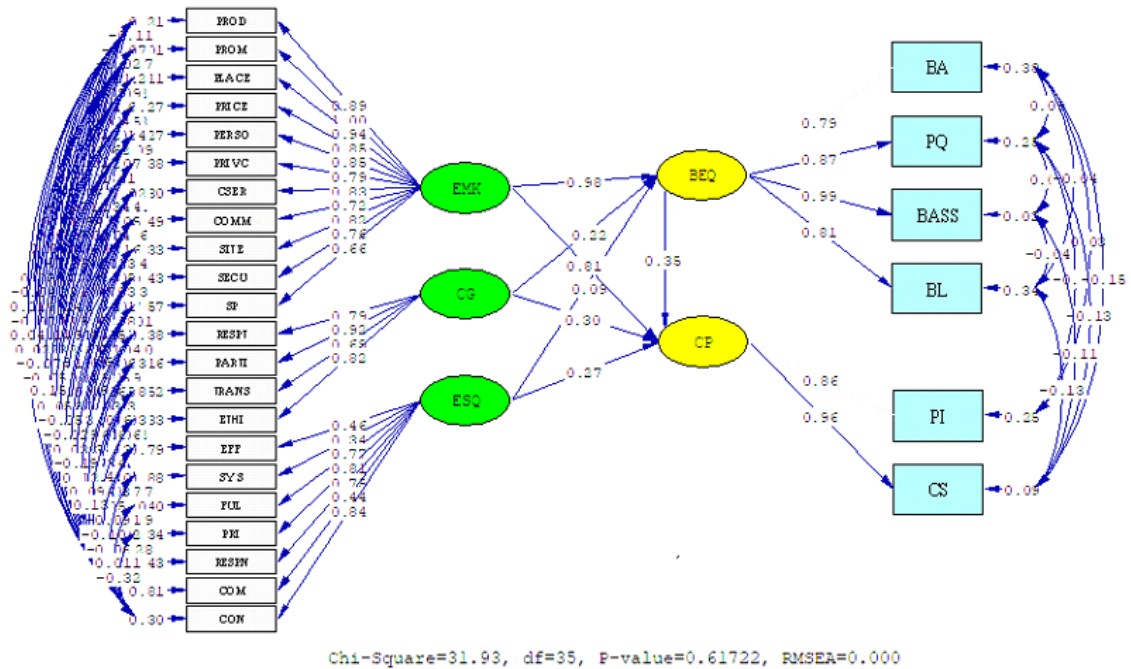
แบบจำลองได้มีการปรับ โดยพิจารณาจากค่าสถิติ  
ที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องหลังปรับแล้วพบว่า ค่า  
ดัชนีความกลมกลืนผ่านเกณฑ์ที่กำหนดทุกเกณฑ์ ซึ่ง  
สรุปได้ว่าการพัฒนาแบบจำลองเชิงสาเหตุของคุณค่า  
แบรนด์ในมุมมองของลูกค้าของธุรกิจตัวแทนจอง  
ห้องพักออนไลน์ในประเทศไทยที่พัฒนาขึ้น มีความ  
สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งสามารถแสดงได้  
ดังตาราง 1 และภาพ 2

**ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ** จากการวิเคราะห์เนื้อหา  
ที่ได้จากการสนทนากลุ่ม สามารถยืนยันผลที่ได้จากเชิง  
ปริมาณได้เป็นอย่างดี โดยจากการถอดบทสนทนากลุ่ม

#### ตาราง 1

การวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของแบบจำลอง

| ดัชนีความกลมกลืน | เกณฑ์       | ค่าดัชนีที่วัดได้<br>ก่อนปรับ | ผลการพิจารณา | ค่าดัชนีที่วัดได้<br>หลังปรับ | ผลการพิจารณา |
|------------------|-------------|-------------------------------|--------------|-------------------------------|--------------|
| RMSEA/df         | < 2.00      | 10.516<br>(3575.32/340)       | ไม่ผ่านเกณฑ์ | 0.912<br>(31.93/35)           | ผ่านเกณฑ์    |
| CFI              | $\geq 0.95$ | 0.911                         | ไม่ผ่านเกณฑ์ | 1.00                          | ผ่านเกณฑ์    |
| GFI              | $\geq 0.95$ | 0.69                          | ไม่ผ่านเกณฑ์ | 1.00                          | ผ่านเกณฑ์    |
| AGFI             | $\geq 0.90$ | 0.63                          | ไม่ผ่านเกณฑ์ | 0.95                          | ผ่านเกณฑ์    |
| RMSEA            | < 0.05      | 0.13                          | ไม่ผ่านเกณฑ์ | 0.000                         | ผ่านเกณฑ์    |
| SRMR             | < 0.05      | 0.07                          | ไม่ผ่านเกณฑ์ | 0.031                         | ผ่านเกณฑ์    |



ภาพ 2 ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของแบบจำลองเชิงสาเหตุของคุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้าของธุรกิจตัวแทนจองห้องพักออนไลน์ในประเทศไทย(หลังปรับ)

ที่กล่าวว่า “การเพิ่มชื่อเสียงให้แบรนด์ด้านคุณภาพการบริการออนไลน์ที่ดีซึ่งเราจะเห็นได้ง่ายในช่องทางออนไลน์ลูกค้าที่ดาวน์โหลดบริการของตัวแทนจองห้องพักออนไลน์ไปใช้ ก็จะทำให้คะแนนรีวิวกับตัวแทนจองห้องพักออนไลน์ด้วยเช่นกัน ซึ่งเป็นสิ่งสะท้อนคุณภาพของแบรนด์ตัวแทนจองห้องพักออนไลน์นั้นๆ และคะแนนรีวิวก็คือความพึงพอใจที่มองเห็นได้ผ่านระดับการให้คะแนนออนไลน์” นอกจากนั้นจากการสนทนากลุ่มยังพบว่าปัจจัยและองค์ประกอบในแบบจำลองเชิง

สาเหตุของคุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้าของธุรกิจตัวแทนจองห้องพักออนไลน์ในประเทศไทยนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง

## อภิปรายผล

ส่วนประสมทางการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ ของตัวแทนจองห้องพักออนไลน์ส่งผลต่อการเข้าพักหรือใช้บริการในอนาคตกับตัวแทนจองห้องพักออนไลน์เดิม โดยการใช้ส่วนประสมทางการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ก่อให้เกิดความตั้งใจในการใช้บริการ ความตั้งใจในการกลับมาซื้อหรือใช้บริการซ้ำ ความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kim and Park (2017) และ Kalyanam and McIntyre (2002) ที่พบว่าลูกค้ายินดีจ่ายมากขึ้นสำหรับห้องพักที่มีคะแนนความนิยมสูงในเว็บไซต์ตัวแทนจองห้องพักออนไลน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Gottschalk & Mafael (2017) ที่กล่าวว่า แบรนด์ที่มีคุณค่าจะสร้างความสัมพันธ์ที่มีคุณภาพกับลูกค้า สร้างความน่าเชื่อถือ การให้คำมั่นสัญญา ผ่านคุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้า



**ธรรมาภิบาลขององค์กรในมุมมองของลูกค้า** ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sun and Price (2016) และการศึกษาขององค์กรเพื่อความร่วมมือและการพัฒนาทางเศรษฐกิจ ที่พบว่าธรรมาภิบาลขององค์กรธุรกิจ สร้างความสำเร็จและพัฒนาความได้เปรียบทางการแข่งขัน ได้อย่างยั่งยืน(OECD, 2015) โดยยังส่งผลต่อความน่าเชื่อถือ ทั้งต่อพนักงานและลูกค้า การสื่อสารด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและธรรมาภิบาลส่งผลต่อความตั้งใจในการซื้อผลิตภัณฑ์จากองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wang, Chen, Yu, and Hsiao (2015) ที่พบว่าธรรมาภิบาลขององค์กรธุรกิจส่งผลต่อความน่าเชื่อถือในคุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้า

**คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์** ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าและความตั้งใจในการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jeon and Jeong (2017) และ Parasuraman et al. (2005) ที่พบว่า คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อคุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้าและส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจในการกลับมาซื้อหรือใช้บริการซ้ำ และพบว่าคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลต่อคุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้า ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจของลูกค้า

**คุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้า** ของธุรกิจตัวแทนจองห้องพักออนไลน์ช่วยเพิ่มส่วนแบ่งตลาดในช่องทางออนไลน์ได้และยังเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างส่วนประสมทางการตลาดอิเล็กทรอนิกส์กับความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และส่งผลทางอ้อมเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้บริการในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Elsäßer and Wirtz (2017), Aaker (1996), Keller (1993) และ Kayaman and Arasli (2007) ที่พบว่า ในธุรกิจบริการ คุณค่าแบรนด์ ต้องสร้างการรับรู้ผ่านคุณภาพของแบรนด์ อาทิ การทำตามข้อเสนอที่ให้สัญญาไว้กับลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ Cronin et al. (2000) และ Maxham Iii (2001) ที่พบว่าคุณค่าแบรนด์ช่วย

สร้างผลการดำเนินงานขององค์กรด้านลูกค้า ด้านความตั้งใจในการใช้บริการ และความพึงพอใจของลูกค้า

## สรุปผล และข้อเสนอแนะจากการวิจัย

### สรุปผลการวิจัย

คุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้า เกิดจากการที่ลูกค้ารับรู้เกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การมีเครื่องมือที่ลูกค้าสามารถเลือกองค์ประกอบเฉพาะที่ต้องการในห้องพัก ซึ่งเป็นการให้ลูกค้าระบุคุณลักษณะที่ต้องการเฉพาะบุคคล มีเนื้อหา เกี่ยวกับห้องพัก บนเว็บไซต์ ที่สร้างความน่าสนใจให้ลูกค้าต้องการบอกต่อ มีการแจ้งนโยบายต่างๆ ที่เกี่ยวกับการคืนเงินให้ลูกค้า การรีวิว แสดงความคิดเห็น ให้คะแนนการบริการต่างๆ จากลูกค้า และมีรายการห้องพัก ที่ลูกค้าสนใจได้รับ เป็นต้น

นอกจากนั้นคุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้า ยังเกิดจากการที่ลูกค้ารับรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อลูกค้า เช่น ลูกค้ามีโอกาสได้รับการชดเชยในกรณีที่มีการละเมิดสิทธิลูกค้ามีส่วนร่วม สามารถเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ที่น่าเชื่อถือและเพียงพอ ข้อมูลที่ทันสมัย รวมถึงสามารถสื่อสารกับผู้บริหารธุรกิจตัวแทนจองห้องพักออนไลน์ได้อย่างอิสระ เช่น การสื่อสารในเรื่องความกังวลด้านการปฏิบัติที่ผิดกฎหมายหรือผิดจรรยาบรรณของพนักงาน มีความโปร่งใสต่อลูกค้า เปิดเผยข้อมูลในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวกับลูกค้า มีมาตรฐานจริยธรรมที่สูงและคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นหลัก

คุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้ายังเกิดได้จากคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ความง่ายและความรวดเร็วในการเข้าถึงและใช้งานเว็บไซต์ตัวแทนจองห้องพักออนไลน์ สามารถทำธุรกรรมได้เสร็จสมบูรณ์อย่างรวดเร็ว มีการจัดระเบียบข้อมูลสารสนเทศในเว็บไซต์ได้ดี หน้าเว็บไซต์มีการตอบสนองได้รวดเร็ว ใช้งานง่าย ภาพรวมเว็บไซต์มีการจัดระเบียบได้ดี มีความพร้อมของระบบ ใช้งานเว็บไซต์

ได้ตลอดเวลา ไม่ขัดข้องหรือหยุดการทำงานหลังจากลูกค้าส่งข้อมูลคำสั่งจองห้องพัก ความมีเสถียรภาพ และสามารถตอบสนองการใช้งานให้ลูกค้าได้ตลอดเวลา

มีห้องพักอยู่จริง พร้อมส่งมอบได้ตรงตามที่ได้สัญญาไว้ และห้องพักที่ส่งมอบ ตรงตามความเป็นจริงตามที่แจ้งไว้ มีการป้องกันและรักษาข้อมูลลูกค้า เช่น ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานภายในเว็บไซต์ ไม่ส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าให้เว็บไซต์อื่นๆ และการป้องกันข้อมูลทางการเงินของลูกค้า มีทางเลือกที่สะดวกสบายในการคืนห้องพัก คืนเงินให้ลูกค้า มีกระบวนการส่งมอบห้องพักได้เป็นอย่างดี นำเสนอการรับประกันที่ดี มีการแจ้งวิธีการแก้ปัญหาให้ลูกค้า หากพบการทำธุรกรรมขัดข้อง ให้การเอาใจใส่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว มีการชดเชยเมื่อลูกค้าไม่ได้ใช้บริการห้องพักได้ตรงตามเวลา มีการติดต่อ ให้เบอร์โทรศัพท์แก่ลูกค้า และมีพนักงานจริงที่สามารถโทรศัพท์ หรือติดต่อสนทนาได้เมื่อลูกค้าเกิดปัญหา เป็นต้น

ปัจจัยดังกล่าวข้างต้นส่งผลให้ลูกค้าสามารถบอกชื่อแบรนด์ตัวแทนจองห้องพักออนไลน์นั้นๆ ได้ท่ามกลางแบรนด์คู่แข่งอื่นๆ รับรู้ถึงถึงคุณภาพที่สูงมากกว่า สามารถระลึกได้ถึง ชื่อ โลโก้ สัญลักษณ์หรือคุณลักษณะของแบรนด์ได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งแบรนด์จะเป็นตัวเลือกแรกของลูกค้า และปฏิเสธที่จะใช้บริการแบรนด์อื่นๆ หากยังมีแบรนด์อื่นๆ พร้อมใช้งานอยู่ด้วยปัจจัยทั้งหมดดังกล่าวจะส่งผลให้ลูกค้าจะมีความตั้งใจในการใช้บริการแบรนด์เดิมในอนาคต อย่างต่อเนื่อง และมีการแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการ ลูกค้าจะมีความรู้สึกว่าเป็นการตัดสินใจที่ถูกต้องหลังจากที่เลือกใช้บริการตัวแทนจองห้องพักออนไลน์ดังกล่าว จากการที่ผู้ให้บริการตัวแทนจองห้องพักออนไลน์สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการจองห้องพัก และลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการให้ข้อมูลด้านต่างๆ ในเว็บไซต์ธุรกิจตัวแทนจองห้องพักออนไลน์

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ การวิจัยครั้งนี้ทำให้เกิดการพัฒนาแนวคิด ที่เกี่ยวข้องกับคุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้าของธุรกิจตัวแทนจองห้องพักออนไลน์ที่จะนำไปสู่การศึกษาต่อยอดและพัฒนาความรู้ทางการตลาด สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1.2 ข้อเสนอแนะต่อภาครัฐ หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรมีนโยบายสนับสนุนให้ความรู้ โดยสามารถนำผลการวิจัยไปเผยแพร่ จัดอบรม หรือสร้างมาตรการเพื่อสร้างความสำเร็จให้ธุรกิจตัวแทนจองห้องพักออนไลน์ โดยเฉพาะแบรนด์ของคนไทยที่เข้าสู่ตลาด ซึ่งต้องเผชิญการแข่งขันที่สูงกับแบรนด์จากบริษัทข้ามชาติ งานวิจัยนี้จึงเป็นแนวทางที่ภาครัฐอาจนำไปใช้เป็นนโยบายสนับสนุน เพื่อสร้างโอกาสที่จะให้แบรนด์คนไทยแข่งขันกับแบรนด์จากบริษัทข้ามชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 ข้อเสนอแนะต่อภาคเอกชน ผู้บริหารหรือผู้จัดการด้านการตลาดของธุรกิจตัวแทนจองห้องพักออนไลน์สามารถวางแผนด้านคุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้า เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยสามารถพยากรณ์ผลที่เกิดจากการสร้างคุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้า และสามารถจัดอบรม เข้าร่วมกับสมาคมด้านการท่องเที่ยว เพื่อให้กลุ่มที่พักหรือโรงแรมเข้าร่วมดำเนินธุรกิจกับธุรกิจตัวแทนจองห้องพักออนไลน์มากขึ้น

### 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารระดับสูงของธุรกิจตัวแทนจองห้องพักออนไลน์ เพื่อยืนยันผลที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ และสนับสนุนข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ชัดเจนมากขึ้น

2.2 ควรศึกษาแบบจำลองคุณค่าแบรนด์ในมุมมองของลูกค้า กับธุรกิจที่ให้บริการออนไลน์อื่นๆ

เช่น เว็บไซต์ซื้อขายผลิตภัณฑทางออนไลน์ของร้าน บริบททางสังคมวัฒนธรรม การเมือง กฎหมาย และ  
ค่าปลิกสมัยใหม่ ในประเทศไทยหรือต่างประเทศ ที่มี เศรษฐกิจ แตกต่างกันไป

## References

- Aaker, D. A. (1996). Measuring Brand Equity Across Products and Markets. *California Management Review*, 38(3), 102-120.
- Browne, M. W., & Cudeck, R. (1993). Alternative Ways of Assessing Model Fit. In Bollen, K.A. & Long, J.S. [Eds.] *Testing Structural Equation Models*. Newbury Park, CA:, Sage.
- Cronin, J. J., Brady, M. K., & Hult, G. T. M. (2000). Assessing the Effects of Quality, Value, and Customer Satisfaction on Consumer Behavioral Intentions in Service Environments. *Journal of Retailing*, 76(2), 193-218.
- Elsäßer, M., & Wirtz, B. W. (2017). Rational and Emotional Factors of Customer Satisfaction and Brand Loyalty in A Business-to-Business Setting. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 32(1), 138-52.
- Gottschalk, S. A., & Mafael, A. (2017). Cutting Through the Online Review Jungle — Investigating Selective eWOM Processing. *Journal of Interactive Marketing*, 37, 89-104.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R.L, & Black, W.C. (1998). *Multivariate Data Analysis* (5<sup>th</sup> ed). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Hung, K., Wang, S., & Tang, C. (2015). Understanding The Normative Expectations of Customers Toward Buddhism-Themed Hotels: A Revisit of Service Quality. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(7), 1409-1441.
- Jensen, M. C., & M., W. H. (1976). Theory of the Firm: Managerial Behavior, Agency Costs, and Structure. *Journal of Financial Economics*, 3(4), 305-360.
- Jeon, M. M., & Jeong, M. (2017). Customers' Perceived Website Service Quality and Its Effects on E-loyalty. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(1), 438-457.
- Kalyanam, K., & McIntyre, S. (2002). The E-Marketing Mix: A Contribution of the E-Tailing Wars. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 487-499.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1992). The Balanced Scorecard-Measures That Drive Performance. *Harvard Business Review*, 70(1), 71-79.
- Kayaman, R., & Arasli, H. (2007). Customer Based Brand Equity: Evidence from The Hotel Industry. *Managing Service Quality: An International Journal*, 17(1), 92-109.

- Keller, K. L. (1993). Conceptualizing, Measuring, Managing Customer-Based Brand Equity. *Journal of Marketing*, 57(1), 1-22.
- Kim, W. G., & Park, S. A. (2017). Social Media Review Rating Versus Traditional Customer Satisfaction: Which One Has More Incremental Predictive Power in Explaining Hotel Performance?. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(2), 784-802.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (1997). *Marketing: An introduction* (Vol. null).
- Marsh, H. W., & Hocevar, D. (1985). Application of Confirmatory Factor Analysis to The Study of Self-concept: First- and Higher-order Factor Models and Their Invariance Across Groups. *Psychological Bulletin*, 97(3), 562-582.
- Maxham Iii, J. G. (2001). Service Recovery's Influence on Consumer Satisfaction, Positive Word-of-mouth, and Purchase Intentions. *Journal of Business Research*, 54(1), 11-24.
- OECD. (2015). G20/OECD Principles of Corporate Governance. Organization for Economic Cooperation and Development Report to G20 Finance Ministers and Central Bank Governors, 57-59
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., and Berry, L. (1988) SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality, *J. Retailing*, 64(1), 35-36.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL - A Multiple-item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213-233.
- Shampy, K., & Bijoylaxmi, S. (2018). Construction and Validation of The Customer Social Participation in Brand Communities Scale. *Internet Research*, 28(1), 46-73.
- Sirawit, S., Nazrul, I., & Do Ba, K. (2011). Does ICT Adoption Enhance Hotel Performance?. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 2(1), 34-49.
- Sun, W., & Price, J. M. (2016). The Impact of Environmental Uncertainty on Increasing Customer Satisfaction Through Corporate Social Responsibility. *European Journal of Marketing*, 50(7/8), 1209-1238.
- Tanaka, J. S., & Huba, G. J. (1985). A Fit Index for Covariance Structure Models Under Arbitrary GLS Estimation. *British Journal of Mathematical and Statistical Psychology*, 38(2), 197-201.
- Uon, V. (2011). Research and Information Search for Business. Bangkok: Sripatum University. [In Thai]
- Wang, D. H.-M., Chen, P.-H., Yu, T. H.-K., & Hsiao, C.-Y. (2015). The Effects of Corporate Social Responsibility on Brand Equity and Firm Performance. *Journal of Business Research*, 68(11), 2232-2236.
- Ye, B. H., Fu, H., & Law, R. (2016). Use of Impact-range Performance and Asymmetry Analyses to Improve OTA Website Quality. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 26, 9-17.

## หลักเกณฑ์และจริยธรรมการส่งบทความเพื่อตีพิมพ์ใน วารสารดุุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์

### หลักเกณฑ์

- บทความจะต้องมีรูปแบบตามหลักเกณฑ์การเขียนบทความวิชาการ บทความวิจัย และ บทความหนังสือตามหลักเกณฑ์ของวารสารดุุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์
- บทความที่ผ่านการคัดกรองจากกองบรรณาธิการแล้ว จะถูกส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความ จำนวน 2 คน โดยไม่เปิดเผยชื่อ เพื่อพิจารณาต่อไป
- บทความที่ไม่ผ่านการคัดกรองจากกองบรรณาธิการ ผู้เขียนจะได้รับหนังสือแจ้ง พร้อมคำชี้แจง เป็นลายลักษณ์อักษร และถอนบทความออกจากระบบ
- บทความวิชาการ บทความวิจัย และบทความหนังสือในวารสารดุุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ เป็นความคิดเห็นและความรับผิดชอบของผู้เขียน
- กองบรรณาธิการไม่มีส่วนได้เสียในการพิจารณาบทความ เพื่อตีพิมพ์ในวารสารดุุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์

### จริยธรรม

เจ้าของบทความจะต้องมีจริยธรรมในการส่งบทความเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารดุุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ ดังนี้

- ผู้เขียนบทความจะต้องไม่ส่งบทความที่เคยตีพิมพ์แล้ว หรือส่งบทความซ้ำกับวารสารอื่น
- บทความที่เขียนจะต้องไม่มีลักษณะเป็นการคัดลอกผลงานของตนเองหรือบุคคลอื่น
- เนื้อหาของบทความจะต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและตรวจสอบได้
- กรณีการวิจัยในมนุษย์จะต้องผ่านการอบรมจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์และนำหลักฐานมาแสดง



## หลักเกณฑ์การเขียนบทความวิชาการเพื่อตีพิมพ์ในวารสารดุษฎิบัณฑิตทางสังคมศาสตร์

วารสารดุษฎิบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ มีนโยบายจัดพิมพ์ปีละ 3 ฉบับ (ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน, ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม และฉบับที่ 3 กันยายน-ธันวาคม) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริม เผยแพร่ ผลงานวิจัยและผลงานวิชาการด้านสังคมศาสตร์

### ข้อกำหนดในการส่งบทความ

บทความจัดทำขึ้นโดยใช้ภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษเท่านั้น บทความที่นำมาลงในวารสาร ต้องไม่เคยตีพิมพ์หรืออยู่ระหว่างตีพิมพ์ ในหนังสือหรือวารสารใดมาก่อน กระบวนการคัดเลือกบทความโดยใช้วิธีการประเมินแบบ Double - Blinded Review บทความจะถูกส่งไปยังนักวิชาการผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชานั้นๆ เพื่อเป็นผู้อ่านประเมินบทความ (Peer Review)

### แนวทางการเขียนบทความวิชาการ ประกอบด้วย

- มีประเด็นหรือแนวคิดที่ชัดเจน มีเนื้อหาสาระทางวิชาการที่ถูกต้อง สมบูรณ์ และทันสมัย
- วิเคราะห์ประเด็นตามหลักวิชาการ มีการสังเคราะห์ความรู้จากแหล่งต่างๆ และเสนอความรู้ หรือวิธีการที่เป็นประโยชน์
- สอดแทรกความรู้ใหม่ที่เป็นประโยชน์ หรือแสดงทัศนะทางวิชาการของผู้เขียนอย่างชัดเจน และเที่ยงตรง
- มีการค้นคว้าอ้างอิงจากแหล่งอ้างอิงที่เชื่อถือได้ ทันสมัย และครอบคลุม
- มีการนำเสนอข้อมูลที่เข้าใจง่ายและเป็นระบบ ใช้ภาษาทางวิชาการอย่างเหมาะสม

### การส่งต้นฉบับ

1. การตั้งค่านักกระดาษ ใช้แบบอักษร TH Sarabun New ขนาด 16 ทั้งบทความ พิมพ์หน้าเดียวในกระดาษขนาด A4 ตั้งขอบกระดาษทุกด้าน 1 นิ้ว (2.54 เซนติเมตร) ใส่เลขหน้ากำกับทุกหน้าที่มีข้อความด้านบน ความยาวของบทความ 10-15 หน้า

2. ชื่อเรื่อง (Title) ต้องมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยภาษาอังกฤษให้ใช้อักษรพิมพ์ใหญ่ในตัวอักษรแรกของคำ หรือประโยค

3. ชื่อผู้เขียน (Author) ประกอบด้วย ชื่อ นามสกุล ตำแหน่ง หน่วยงาน ที่อยู่หน่วยงานและอีเมล

4. เนื้อหา (Text) ควรใช้ภาษาที่ผู้อ่านเข้าใจง่ายและมีความชัดเจน ประกอบด้วยหัวข้อดังต่อไปนี้

4.1 บทคัดย่อ (Abstract) ต้องมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ สรุปสาระสำคัญของบทความไว้อย่างครบถ้วน



- 4.2 คำสำคัญ (Keywords) ไม่เกิน 3-5 คำ
- 4.3 บทนำ (Introduction) อธิบายที่มาและความสำคัญ โดยเขียนให้สอดคล้องกับชื่อเรื่อง
- 4.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง (Concept and Theory) อธิบายแนวคิดและทฤษฎีเพื่อเป็นแนวทางสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.5 กรอบในการวิเคราะห์ (Analysis Framework) นำเสนอกรอบสำหรับใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.6 ผลการวิเคราะห์ (Result) เป็นการอภิปรายผลตามกรอบในการวิเคราะห์ โดยเขียนข้อมูลให้มีความถูกต้อง สมบูรณ์ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้อ่านได้
- 4.7 บทสรุป (Conclusion) เป็นการสรุปเชิงอภิปราย และมีการนำเสนอแนวคิดของผู้เขียนด้วย
- 4.8 ข้อเสนอแนะ (Recommendation) เป็นข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ และข้อเสนอแนะสำหรับนำไปใช้ประโยชน์
- 4.9 การอ้างอิง (Reference) ใช้รูปแบบ APA Style (6<sup>th</sup> ed.)
5. การส่งบทความ ให้ส่งต้นฉบับบทความออนไลน์ (ไฟล์ Word) ไปที่ <https://www.tci-thaijo.org/index.php/phdssj>
6. ค่าธรรมเนียมการส่งบทความ ค่าธรรมเนียมบทความละ 5,000 บาท (ห้าพันบาทถ้วน) โดยโอนเงินไปที่ ชื่อบัญชี สมาคมปรัชญาดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เลขที่บัญชี 020036297552 ธนาคารออมสิน สาขารามคำแหง

หมายเหตุ วารสารดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ ขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาตีพิมพ์



ตัวอย่างการเขียนบทความวิชาการเพื่อตีพิมพ์ในวารสารดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์

ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย)

ชื่อเรื่อง (ภาษาอังกฤษ)

ชื่อ และนามสกุล (ผู้เขียน)<sup>1</sup>

กรณีมีผู้เขียนหลายคนให้ใส่ชื่อ และนามสกุลทุกคน<sup>2</sup>

บทคัดย่อ.....

คำสำคัญ.....

Abstract.....

Keywords.....

บทนำ.....

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....

กรอบในการวิเคราะห์.....

บทสรุป.....

ข้อเสนอแนะ.....

เอกสารอ้างอิง.....

<sup>1</sup> ระบุรายละเอียดต่างๆ ของผู้เขียนบทความ ประกอบด้วย ตำแหน่งปัจจุบัน หน่วยงานที่สังกัด และที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้

<sup>2</sup> ระบุรายละเอียดต่างๆ ของผู้เขียนบทความ ประกอบด้วย ตำแหน่งปัจจุบัน หน่วยงานที่สังกัด และที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้

## หลักเกณฑ์การเขียนบทความวิจัย เพื่อตีพิมพ์ใน วารสารดุष्ฎิบัณฑิตทางสังคมศาสตร์

วารสารดุष्ฎิบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ มีนโยบายจัดพิมพ์ปีละ 3 ฉบับ (ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน, ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม และฉบับที่ 3 กันยายน-ธันวาคม) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริม เผยแพร่ ผลงานวิจัยและผลงานวิชาการด้านสังคมศาสตร์

### ข้อกำหนดในการส่งบทความ

บทความจัดทำขึ้นโดยใช้ภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษเท่านั้น บทความที่นำมาลงในวารสารต้องไม่เคยตีพิมพ์หรืออยู่ระหว่างตีพิมพ์ ในหนังสือหรือวารสารใดมาก่อน กระบวนการคัดเลือกบทความโดยใช้วิธีการประเมินแบบ Double - Blinded Review บทความจะถูกส่งไปยังนักวิชาการผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชานั้นๆ เพื่อเป็นผู้อ่านประเมินบทความ (Peer Review)

### แนวทางการเขียนบทความวิชาการ ประกอบด้วย

- มีประเด็นหรือแนวคิดที่ชัดเจน มีเนื้อหาสาระทางวิชาการที่ถูกต้อง สมบูรณ์ และทันสมัย
- วิเคราะห์ประเด็นตามหลักวิชาการ มีการสังเคราะห์ความรู้จากแหล่งต่างๆ และเสนอความรู้ หรือวิธีการที่เป็นประโยชน์
- สอดแทรกความรู้ใหม่ที่เป็นประโยชน์ หรือแสดงทัศนะทางวิชาการของผู้เขียนอย่างชัดเจน และเที่ยงตรง
- มีการค้นคว้าอ้างอิงจากแหล่งอ้างอิงที่เชื่อถือได้ ทันสมัย และครอบคลุม
- มีการนำเสนอข้อมูลที่เข้าใจง่ายและเป็นระบบ ใช้ภาษาทางวิชาการอย่างเหมาะสม

### การส่งต้นฉบับ

1. การตั้งค่านำกระดาษ ใช้แบบอักษร TH Sarabun New ขนาด 16 ทั้งบทความ พิมพ์หน้าเดียวในกระดาษขนาด A4 ตั้งขอบกระดาษทุกด้าน 1 นิ้ว (2.54 เซนติเมตร) ใส่เลขหน้ากำกับทุกหน้าที่มีข้อความด้านบน ความยาวของบทความ 10-15 หน้า

2. ชื่อเรื่อง (Title) ต้องมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยภาษาอังกฤษให้ใช้อักษรพิมพ์ใหญ่ในตัวอักษรแรกของคำ หรือประโยค

3. ชื่อผู้เขียน (Author) ประกอบด้วย ชื่อ นามสกุล ตำแหน่ง หน่วยงาน ที่อยู่หน่วยงานและอีเมล

4. เนื้อหา (Text) ควรใช้ภาษาที่ผู้อ่านเข้าใจง่ายและมีความชัดเจน ประกอบด้วยหัวข้อดังต่อไปนี้

4.1 บทคัดย่อ (Abstract) ต้องมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ สรุปสาระสำคัญของบทความไว้อย่างครบถ้วน

4.2 คำสำคัญ (Keywords) ไม่เกิน 3-5 คำ

4.3 บทนำ (Introduction) อธิบายที่มาและความสำคัญ โดยเขียนให้สอดคล้องกับชื่อเรื่อง

4.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง (Concept and Theory) อธิบายแนวคิดและทฤษฎีเพื่อเป็นแนวทางสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล

4.5 กรอบในการวิเคราะห์ (Analysis Framework) นำเสนอกรอบสำหรับใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.6 ผลการวิเคราะห์ (Result) เป็นการอภิปรายผลตามกรอบในการวิเคราะห์ โดยเขียนข้อมูลให้มีความถูกต้อง สมบูรณ์ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้อ่านได้

4.7 บทสรุป (Conclusion) เป็นการสรุปเชิงอภิปราย และมีการนำเสนอแนวคิดของผู้เขียนด้วย

4.8 ข้อเสนอแนะ (Recommendation) เป็นข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ และข้อเสนอแนะสำหรับนำไปใช้ประโยชน์

4.9 การอ้างอิง (Reference) ใช้รูปแบบ APA Style (6<sup>th</sup> ed.)

5. การส่งบทความ ให้ส่งต้นฉบับบทความออนไลน์ (ไฟล์ Word) ไปที่ <https://www.tci-thaijo.org/index.php/phdssj>

6. ค่าธรรมเนียมการส่งบทความ ค่าธรรมเนียมบทความละ 5,000 บาท (ห้าพันบาทถ้วน) โดยโอนเงินไปที่ ชื่อบัญชี สมาคมปรัชญาดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เลขที่บัญชี 020036297552 ธนาคารออมสิน สาขารามคำแหง

หมายเหตุ วารสารดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ ขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาตีพิมพ์

ตัวอย่างการเขียนบทความวิจัยเพื่อตีพิมพ์ในวารสารดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์

ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย)  
ชื่อเรื่อง (ภาษาอังกฤษ)

ชื่อ และนามสกุล (ผู้เขียน)<sup>1</sup>  
กรณีมีผู้เขียนหลายคนให้ใส่ชื่อ และนามสกุลทุกคน<sup>2</sup>

บทคัดย่อ.....  
.....  
.....

คำสำคัญ.....  
.....  
.....

Abstract.....  
.....  
.....

Keywords.....  
.....  
.....

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....  
.....  
.....

วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....  
.....  
.....

นิยามศัพท์.....  
.....  
.....

ขอบเขตของการวิจัย.....  
.....  
.....

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....  
.....  
.....

<sup>1</sup> ระบุรายละเอียดต่างๆ ของผู้เขียนบทความ ประกอบด้วย ตำแหน่งปัจจุบัน หน่วยงานที่สังกัด และที่อยู่ของสังกัดและอีเมล

<sup>2</sup> ระบุรายละเอียดต่างๆ ของผู้เขียนบทความ ประกอบด้วย ตำแหน่งปัจจุบัน หน่วยงานที่สังกัด และที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....

.....

.....

.....

กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย.....

.....

.....

สมมติฐานของการวิจัย (ถ้ามี).....

.....

ระเบียบวิธีวิจัย.....

.....

.....

ผลการวิจัย.....

.....

.....

การอภิปรายผล.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

## เอกสารอ้างอิง

ใช้รูปแบบ APA Style (6<sup>th</sup> ed.) มีวิธีการ ดังนี้

1. การเรียงลำดับ ให้เรียงลำดับตามตัวอักษร ตั้งแต่ A-Z

2. การเขียนอ้างอิงประเภทหนังสือ (Book)

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

3. การเขียนอ้างอิงประเภทวารสาร (Journal)

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

4. การเขียนอ้างอิงประเภท วิทยานิพนธ์/วิทยานิพนธ์ (Dissertation/Thesis)

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

5. การเขียนอ้างอิงประเภท Website

ชื่อ นามสกุล ผู้แต่ง. (ปี พ.ศ.). ชื่อเรื่อง. ค้นเมื่อ (วันที่ เดือน ปี พ.ศ.), จาก <http://www.....>





## แบบเสนอบทความเพื่อตีพิมพ์ในวารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์

เรียน บรรณาธิการวารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์

ข้าพเจ้า ☐ นาย ☐ นาง ☐ นางสาว ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ชื่อ - สกุล (ภาษาไทย).....

ชื่อ - สกุล (ภาษาอังกฤษ) .....

ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน.....

หน่วยงานที่สังกัด.....

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้.....

หมายเลขโทรศัพท์.....Email.....

มีความประสงค์ขอส่งบทความ เรื่อง :

ชื่อบทความ (ภาษาไทย).....

.....

ชื่อบทความ (ภาษาอังกฤษ).....

.....

ประเภทของบทความ ☐ บทความวิชาการ ☐ บทความวิจัย ☐ บทความวิจารณ์หนังสือ

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าบทความนี้ ☐ เป็นผลงานของข้าพเจ้า ☐ เป็นผลงานของข้าพเจ้าและผู้ที่จะระบุชื่อในผลงาน

บทความนี้ยังไม่เคยตีพิมพ์ในวารสารใดมาก่อน และจะไม่นำส่งไปเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารอื่นอีก

นับจากวันที่ข้าพเจ้าได้ส่งผลงานต้นฉบับนี้มายังกองบรรณาธิการวารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้ส่งเอกสารต่างๆ ให้กองบรรณาธิการวารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ ดังต่อไปนี้

☐ ต้นฉบับบทความออนไลน์ (ไฟล์ Word) ส่งไปที่ <https://www.tci-thaijo.org/index.php/phdssj>

☐ สำเนาต้นฉบับ (ไฟล์ Word) ส่งไปที่ Email: phd-ru@hotmail.com

☐ แบบเสนอบทความ ส่งไปที่ Email: phd-ru@hotmail.com

ลงชื่อ.....เจ้าของบทความ

(.....)

วันที่.....เดือน.....ปี.....

กรณีบทความวิจัยของนักศึกษา ต้องผ่านการพิจารณาจากประธานที่ปรึกษาว่าถูกต้องตามหลักวิชาการเป็นที่ยอมรับแล้ว และยินดีให้ตีพิมพ์ในวารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ได้

ลงชื่อ.....

(.....)

ประธานที่ปรึกษาดุษฎีนิพนธ์/วิทยานิพนธ์

วันที่.....เดือน.....ปี.....





Doctor of Philosophy in Social Sciences Association  
Ramkhamhaeng University

ผู้จัดพิมพ์ สมาคมปรัชญาดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง