



วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย  
EAU Heritage Journal

**ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์**  
Social Science and Humanities

ปีที่ 10 ฉบับที่ 2 ประจำเดือน พฤษภาคม-สิงหาคม 2563 / Vol. 10 No. 2 May-August 2020

ISSN 2286-6183/ E-ISSN 2651-172x



## นโยบายการจัดพิมพ์

วารสาร EAU Heritage เป็นวารสารราย 4 เดือน มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซียจัดพิมพ์ขึ้นเพื่อเผยแพร่ความรู้ในสาขาวิชาด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการศึกษา ค้นคว้าและเปิดโอกาสให้นักศึกษา นักวิจัย คณาจารย์ ตลอดจนนักวิชาการทั่วไป ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยได้มีโอกาสเผยแพร่ผลงานให้เป็นที่รู้จักต่อสาธารณชน และได้แลกเปลี่ยนความรู้ในวิทยาการด้านต่างๆ

## บทความที่เสนอเพื่อตีพิมพ์

บทความที่เสนอเพื่อพิจารณาต้องเป็นบทความวิชาการหรือบทความวิจัยทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ หรือภาษาต่างประเทศอื่น เรื่องที่จะได้รับการตีพิมพ์ต้องผ่านกระบวนการพิจารณาถ้อยแถลงโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 2 ท่าน (Double-blind peer review) ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง ก่อนลงตีพิมพ์ และต้องเป็นบทความที่ยังไม่เคยได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาในวารสารอื่นๆ (การละเมิดลิขสิทธิ์ถือเป็นความรับผิดชอบของผู้ส่งบทความโดยตรง) บทความที่ได้รับการถ้อยแถลงจากผู้ทรงคุณวุฒิและทำการปรับแก้ให้ถูกต้องแล้ว จึงจะได้รับการตีพิมพ์ลงในวารสารฯ

## การเตรียมต้นฉบับ

ต้นฉบับที่เสนอเพื่อพิจารณาลงตีพิมพ์ ต้องมีรูปแบบดังต่อไปนี้

1. พิมพ์ด้วยกระดาษ A4 ความยาวไม่เกิน 15 หน้า
2. รูปแบบตัวอักษรให้ใช้ Angsana new ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และขนาดของตัวอักษร หากเป็นชื่อเรื่องใช้ตัวอักษรขนาด 20 หัวข้อต่างๆ ใช้ตัวอักษรขนาด 16 และส่วนเนื้อหาทั่วไปใช้ตัวอักษรขนาด 15
3. รูปแบบการจัดหน้า และจัดแนวข้อความชัดเจน (ไม่ต้องปรับขวา)
4. เขียนชื่อ ตำแหน่ง สถานที่ทำงานและที่อยู่ของผู้เขียนอย่างชัดเจน โดยแยกออกจากส่วนต้นฉบับและบทคัดย่อ
5. แนบบทคัดย่อทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษมาพร้อมกับบทความ โดยกำหนดความยาวของบทคัดย่อไม่เกิน 15 บรรทัด พร้อมทั้งกำหนดคำสำคัญ (key words) ไม่เกิน 6 คำ
6. แยกไฟล์ตาราง รูปภาพ ที่ประกอบในเนื้อหาบทความ และส่งมาพร้อมกับไฟล์บทความ

## การอ้างอิงและการเขียนเอกสารอ้างอิง

ในกรณีที่ผู้เขียนต้องการระบุแหล่งที่มาของข้อมูลในเรื่องให้ใช้วิธีการอ้างอิงแบบนามปี (APA) โดยระบุชื่อผู้แต่ง ปีพิมพ์ และเลขหน้าที่ข้อมูลปรากฏอยู่ (ชื่อ นามสกุล, ปีพิมพ์, เลขหน้า) ตัวอย่างเช่น (รัวชัย สันติวงษ์, 2540, น. 142)

(Fuchs, 2004, p. 21)

ส่วนการเขียนรายการอ้างอิงท้ายเล่ม ให้ใช้ระบบการอ้างอิงแบบ APA ตัวอย่างการเขียนรายการอ้างอิง มีดังนี้

### 1. หนังสือ

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อหนังสือ (ครั้งที่พิมพ์). เมืองที่พิมพ์: สำนักพิมพ์หรือหน่วยงานที่พิมพ์.

ประคอง วรรณสุด. (2541). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.

Sharp, W. F. (1985). *Investment* (3<sup>rd</sup> ed.). New Jersey: Prentice-Hall.

### 2. ชื่อบทความในหนังสือรายงานการประชุม

Hay, S. P. (1975). Political parties and the community-society continuum. In W. N. Chambers & W. D. Burnham (Eds.), *The American party systems Stage of political development* (2<sup>nd</sup> ed.). New York: Oxford University Press.

สุไร พงษ์ทองเจริญ. (2539). สารระสำคัญเกี่ยวกับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษระดับประถมศึกษา. ในเอกสารการสอนชุดวิชาการสอนภาษาอังกฤษระดับประถมศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 2, หน่วยที่ 9). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

### 3. วารสาร

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อบทความ. ชื่อวารสาร, ปีที่(ฉบับที่), เลขหน้า.

สุจินต์ สิมาร์กซ์. (2550) หลากหลายปัญหาการเลี้ยงโคนมในประเทศไทย. *วารสารเศรษฐกิจการเกษตร*, 27(2), 53-57.

### 4. หนังสือพิมพ์

ชื่อผู้แต่ง. (ปี, เดือน วันที่). ชื่อบทความ. ชื่อหนังสือพิมพ์, หน้า. ศรีสกุล สีวาทีระพันธ์. (2545, กรกฎาคม 11). จับทีวีใส่กระเป๋าทะทำกันอย่างไร?. *มติชน*, หน้า 19.

### 5. วิทยานิพนธ์

กอบกุล สรรพกิจจาง. (2541). การวิจัยเชิงนโยบายเพื่อการพัฒนา นโยบายการใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับสถาบันอุดมศึกษาไทย. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

### 6. สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต

ชื่อผู้เขียน. (ปีที่เผยแพร่เอกสาร). ชื่อเรื่อง. ค้นจาก (ระบุ URL ที่สืบค้นบนอินเทอร์เน็ต).

มานพ แก้วผกา. (2549). *เศรษฐกิจพอเพียง กับการค้าเสรีไปด้วยกัน ได้จริงหรือ*. ค้นจาก <http://www.ftawatch.org>

Prizker, T. J. (1989). *An early fragment from central Nepal*. Retrieved from <http://www.ingress.com/-astranart/prizker.html>

## การบอกรับเป็นสมาชิก

ผู้สนใจสามารถติดต่อบอกรับเป็นสมาชิกได้ที่ กองบรรณาธิการวารสาร EAU Heritage อัตราค่าสมัครเป็นสมาชิกปีละ 800 บาท

## สถานที่ติดต่อ

ผู้สนใจเสนอบทความหรือบอกรับเป็นสมาชิก สามารถติดต่อได้ที่

กองบรรณาธิการวารสาร EAU Heritage

อาคาร ชวน ชวนิชย์ ชั้น 4 ห้อง C423

200 หมู่ 1 ถ.รังสิต-นครนายก ต.รังสิต อ.ธัญบุรี

จ.ปทุมธานี 12110

โทรศัพท์: 0-2577-1028 ต่อ 377

e-mail address: [eau\\_heritage@eau.ac.th](mailto:eau_heritage@eau.ac.th)



# วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

## EAU Heritage Journal

# ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

## Social Science and Humanities

ปีที่ 10 ฉบับที่ 2 ประจำเดือน พฤษภาคม-สิงหาคม 2563 / Vol. 10 No. 2 May-August 2020

ISSN 2286-6183/ E-ISSN 2651-172x

### ความเป็นมา

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย (EAU Heritage) ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ เดิมมีกำเนิดพร้อมฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 ด้วยความหลากหลายของบทความและต้องการให้มีความชัดเจนของการเป็นแหล่งข้อมูล จึงได้มีการบริหารจัดการแยกออกจากฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ในปี พ.ศ. 2554 โดยใช้การนับเวลาการเผยแพร่ต่อเนื่องเป็นปีที่ 5 ฉบับที่ 1 เผยแพร่ปีละ 2 ฉบับ ในปี พ.ศ. 2557 ได้เริ่มเผยแพร่วารสารเป็นฉบับออนไลน์จนถึงปัจจุบัน ต่อมาในปี พ.ศ. 2559 ได้มีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มการออกเผยแพร่วารสารเป็นปีละ 3 ฉบับ (ราย 4 เดือน) และในปีที่ 7 ฉบับที่ 3 (กันยายน – ธันวาคม 2560) ได้มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการผลิตวารสารจากตัวเล่มหนังสือเป็นการผลิตแบบ CD ในปีที่ 8 ฉบับที่ 1 (มกราคม – เมษายน 2561) ได้มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการผลิตอีกครั้ง โดยการผลิตเป็น Flash Drive ส่งมอบให้สมาชิก หากไม่ได้สมัครสมาชิก สามารถสืบค้นเพื่ออ้างอิงหรืออ่านบทความได้ที่ <https://eauheritage.eau.ac.th/> หรือสืบค้นได้จากฐานข้อมูลของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (Thai Journal Citation Index Center: TCI)

ปัจจุบันวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ได้ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) โดยได้รับการรับรองคุณภาพจัดให้เป็นวารสารกลุ่มที่ 2 จนถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2567

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่บทความวิจัย (Research Paper) บทความวิชาการ (Academic Paper) ที่มีคุณภาพของอาจารย์ประจำ บุคคลภายนอก ตลอดจนผู้ทรงคุณวุฒิ ในสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ได้แก่ สาขาบริหารธุรกิจ บัญชี เศรษฐศาสตร์ นิเทศศาสตร์ นิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ วิทยาการจัดการ ภาษาศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ ปรัชญา ศาสนา และสาขาที่เกี่ยวข้อง

2. เพื่อส่งเสริมและกระตุ้นให้เกิดการเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการแก่สังคม โดยสนับสนุนให้อาจารย์ประจำ และบุคคลภายนอกนำเสนอผลงานวิชาการในสาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัญชี เศรษฐศาสตร์ นิเทศศาสตร์ นิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ วิทยาการจัดการ ภาษาศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ ปรัชญา ศาสนา และสาขาที่เกี่ยวข้อง

## นโยบายการรับบทความ

กองบรรณาธิการวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซียฉบับสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ มีความยินดีรับตีพิมพ์บทความสาขาบริหารธุรกิจ บัญชี เศรษฐศาสตร์ นิเทศศาสตร์ นิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ วิทยาการจัดการ ภาษาศาสตร์ ศีกษาศาสตร์ ปรัชญา ศาสนา และสาขาที่เกี่ยวข้อง เป็นภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ดังนี้

1. ผลงานวิชาการที่ส่งมาขอตีพิมพ์ ต้องไม่เคยเผยแพร่ในสิ่งพิมพ์อื่นใดมาก่อน และต้องไม่อยู่ในระหว่างการพิจารณาของวารสารอื่น

2. การละเมิดลิขสิทธิ์ถือเป็นความรับผิดชอบของผู้ส่งบทความโดยตรง กองบรรณาธิการฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการรับหรือปฏิเสธบทความเข้าสู่กระบวนการประเมินคุณภาพโดยผู้ทรงคุณวุฒิ บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ต้องผ่านการพิจารณากลับกรองคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิ (Double Blind Review) จำนวน 2 ท่าน โดยผู้ทรงคุณวุฒิ ต้องมีความเชี่ยวชาญตรงตามสาขาของบทความ และได้รับความเห็นชอบจากกองบรรณาธิการ

3. ข้อความที่ปรากฏภายในบทความแต่ละเรื่องที่ดีพิมพ์ในวารสารเล่มนี้เป็นความคิดเห็นส่วนตัวของผู้เขียนแต่ละท่านไม่เกี่ยวข้องกับกองบรรณาธิการและคณาจารย์ท่านอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัยแต่อย่างใด ความรับผิดชอบด้านเนื้อหา และการตรวจร่างบทความแต่ละเรื่องเป็นของผู้เขียนแต่ละท่าน หากมีความผิดพลาดใดๆ ผู้เขียนจะต้องรับผิดชอบบทความของตนเอง

4. ผลงานที่ได้รับการตีพิมพ์ถือเป็นลิขสิทธิ์ของวารสาร

5. ผู้ประสงค์จะส่งบทความเพื่อตีพิมพ์ในวารสารฯ สามารถส่งบทความออนไลน์ได้ที่ <https://eauheritage.eau.ac.th/> หรือ <https://www.tci-thaijo.org/> หากต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม สามารถติดต่อกองบรรณาธิการวารสาร วิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย อาคาร ชวน ชวนิชย์ ชั้น 4 ห้อง C423 เลขที่ 200 หมู่ 1 ถ.รังสิต-นครนายก ต.รังสิต อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12110 โทรศัพท์ 0-2577-1028 ต่อ 377, 378 อีเมลล์ [eau\\_heritage@eau.ac.th](mailto:eau_heritage@eau.ac.th) ผู้สนใจส่งบทความกรุณาอ่านรายละเอียดการส่งบทความ ซึ่งระบุไว้ใน website <https://eauheritage.eau.ac.th/> และ <https://www.tci-thaijo.org/>

## กำหนดการเผยแพร่

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ กำหนดออกเผยแพร่ราย 4 เดือน ปีละ 3 ฉบับ ดังนี้

ฉบับที่ 1: มกราคม-เมษายน (กำหนดออก เมษายน)

ฉบับที่ 2: พฤษภาคม-สิงหาคม (กำหนดออก สิงหาคม)

ฉบับที่ 3: กันยายน-ธันวาคม (กำหนดออก ธันวาคม)

## การจัดพิมพ์

ผลิตเป็นอิเล็กทรอนิกส์ (Flash Drive) และเผยแพร่ฉบับ Online ที่ website <https://eauheritage.eau.ac.th/> และ <https://www.tci-thaijo.org/>

## แหล่งผลิต

ศูนย์ผลิตเอกสารทางวิชาการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย/ กองบรรณาธิการวารสารฯ

|  |  |   |
|--|--|---|
| <b>คณะที่ปรึกษา<br/>กองบรรณาธิการ<br/>(Editorial Advisory Board)</b> | <b>ที่ปรึกษา</b> อาจารย์โชติรัส ชวนิชย์<br>อาจารย์สุภกัญญา ชวนิชย์<br>อาจารย์บัณฑิต รัตนไตร<br><br><b>รองศาสตราจารย์</b> ครรชิต มาลัยวงศ์<br><b>รองศาสตราจารย์</b> บุญมี เณรยอด  | <b>อธิการบดี</b><br><b>รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร</b><br><b>รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ</b><br><b>ราชบัณฑิต</b><br><b>มหาวิทยาลัยขอนแก่น</b>  |
| <b>ประธาน<br/>บรรณาธิการ<br/>กองบรรณาธิการ</b>                       | <b>อาจารย์บัณฑิต รัตนไตร</b><br><b>อาจารย์</b> นันทิยา จรูญแสง<br><b>รองศาสตราจารย์</b> เซาว์ โจรนแสง<br><b>ศาสตราจารย์</b> กิตติคุณ สุเทพ เชาวลิตร<br><br><b>รองศาสตราจารย์</b> โคริน เพ็องเกษม<br><b>รองศาสตราจารย์</b> นภลัย สุวรรณธาดา<br><br><b>รองศาสตราจารย์</b> อรุณีประภา หอมเศรษฐี<br><br><b>ผู้ช่วยศาสตราจารย์</b> ประภาส ภาวินันท์<br><b>ผู้ช่วยศาสตราจารย์</b> ชญาพิมพ์ อูสาโท<br><b>รองศาสตราจารย์</b> กิติมา อินทร์มพรรย์<br><b>Mr.O. Leorard Trudo</b><br><b>Mr.Joseph C. Gumbel</b> | <b>มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย</b><br><b>มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย</b><br><b>มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช</b><br><b>เลขที่ 3 ซ.จินตะเวช ถ.สุทธิสารวินิจฉัย</b><br><b>ห้วยขวาง กรุงเทพฯ</b><br><b>มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์</b><br><b>เลขที่ 50/335 ถ.แจ้งวัฒนะ ต.บางพูด</b><br><b>อ. ปากเกร็ด จ.นนทบุรี</b><br><b>ประธานสภาวิชาชีพกิจการการแพร่ภาพ</b><br><b>และการกระจายเสียง</b><br><b>มหาวิทยาลัยรามคำแหง</b><br><b>จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย</b><br><b>มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์</b><br><b>มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย</b><br><b>สำนักงานทนายความบำรุง</b> |
| <b>ผู้ช่วย<br/>ออกแบบปก/จัดรูปเล่ม</b>                               | <b>นางสาวสุจิตรา สัตบุศย์</b><br><b>นางสาวสุจิตรา สัตบุศย์</b><br><b>อาจารย์</b> วัลลภวรรณ สุขมาก  | <b>มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย</b><br><b>มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย</b><br><b>มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย</b>   |
| <b>พิสูจน์อักษรประจำฉบับ</b>   | <b>นางสาวสุจิตรา สัตบุศย์</b><br><b>นางสาวเสาวลักษณ์ ชัยสิทธิ์</b>   | <b>มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย</b><br><b>มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย</b>  |



## จรรยาบรรณการตีพิมพ์

### บทบาทและหน้าที่ของผู้พิมพ์

1. ผู้พิมพ์ต้องรับรองว่าผลงานที่ส่งมานั้นเป็นผลงานใหม่ และไม่เคยตีพิมพ์ที่ใดมาก่อน
2. ผู้พิมพ์ต้องรายงานข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจากการทำวิจัย ไม่บิดเบือนข้อมูลหรือให้ข้อมูลที่เป็นเท็จ
3. ผู้พิมพ์ต้องอ้างอิงผลงานของผู้อื่น หากมีการนำผลงานเหล่านั้นมาใช้ในผลงานตัวเอง รวมทั้งจัดทำรายการอ้างอิงท้ายบทความให้ครบถ้วน
4. ผู้พิมพ์ต้องเขียนบทความวิจัยให้ถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนดไว้ใน Template ของวารสาร
5. ผู้พิมพ์ที่มีรายชื่อปรากฏในบทความทุกคน ต้องเป็นผู้มีส่วนร่วมในการดำเนินการวิจัยจริง

### บทบาทและหน้าที่ของบรรณาธิการวารสาร

1. บรรณาธิการวารสารมีหน้าที่พิจารณาคุณภาพของบทความ เพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารที่ตนรับผิดชอบ
2. บรรณาธิการต้องไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้พิมพ์ และ ผู้ประเมินบทความ แก่บุคคลใดๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องในช่วงระยะเวลาของการประเมินบทความ
3. บรรณาธิการต้องตัดสินใจคัดเลือกบทความมาตีพิมพ์หลังจากผ่านกระบวนการประเมินบทความแล้ว โดยพิจารณาจากความสำคัญ ความใหม่ ความชัดเจน และความสอดคล้องของเนื้อหา กับนโยบายของวารสารเป็นสำคัญ
4. บรรณาธิการต้องไม่ตีพิมพ์บทความที่เคยตีพิมพ์ที่อื่นมาแล้ว
5. บรรณาธิการต้องไม่ปฏิเสธการตีพิมพ์บทความ เพราะความสงสัยหรือไม่แน่ใจ โดยต้องหาหลักฐานมาพิสูจน์ข้อสงสัยนั้นๆ ก่อน
6. บรรณาธิการต้องไม่มีประโยชน์ทับซ้อนกับผู้พิมพ์ ผู้ประเมิน และทีมบริหาร
7. บรรณาธิการต้องมีการตรวจสอบบทความในด้านการคัดลอกผลงานผู้อื่น (Plagiarism) อย่างจริงจัง โดยใช้โปรแกรมที่เชื่อถือได้ เพื่อให้แน่ใจว่าบทความที่ลงตีพิมพ์ในวารสารไม่มีการคัดลอกผลงานของผู้อื่น
8. หากตรวจพบการคัดลอกผลงานของผู้อื่นในกระบวนการประเมินบทความ บรรณาธิการต้องหยุดกระบวนการประเมิน และติดต่อผู้พิมพ์หลักทันทีเพื่อขอคำชี้แจง ประกอบการ “ตอบรับ” หรือ “ปฏิเสธ” การตีพิมพ์บทความนั้นๆ

## จรรยาบรรณการตีพิมพ์ (Publication Ethics)

### บทบาทและหน้าที่ของผู้ประเมินบทความ

1. ผู้ประเมินบทความต้องรักษาความลับและไม่เปิดเผยข้อมูลบางส่วนหรือทุกส่วนของบทความที่ส่งมาเพื่อพิจารณาแก่บุคคลอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้อง ในช่วงระยะเวลาของการประเมินบทความ
2. หลังจากได้รับบทความจากกองบรรณาธิการวารสารฯ ผู้ประเมินบทความตระหนักว่าตัวเองอาจมีผลประโยชน์ทับซ้อนกับผู้พิมพ์ เช่น เป็นผู้ร่วมโครงการ หรือรู้จักผู้พิมพ์เป็นการส่วนตัว หรือเหตุผลอื่นๆ ที่ทำให้ไม่สามารถให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอย่างอิสระได้ ผู้ประเมินบทความควรแจ้งให้บรรณาธิการวารสารทราบ และปฏิเสธการประเมินบทความนั้นๆ
3. ผู้ประเมินบทความ ควรประเมินบทความในสาขาวิชาที่ตนมีความเชี่ยวชาญ โดยพิจารณาความสำคัญของเนื้อหาในบทความที่จะมีต่อสาขาวิชานั้น ๆ คุณภาพของการวิเคราะห์และความเข้มข้นของผลงาน ไม่ควรใช้ความคิดเห็นส่วนตัวที่ไม่มีข้อมูลรองรับมาเป็นเกณฑ์ในการตัดสินบทความวิจัย
4. ผู้ประเมินต้องระบุผลงานวิจัยที่สำคัญๆ และสอดคล้องกับบทความที่กำลังประเมิน แต่ผู้พิมพ์ไม่ได้อ้างอิง เข้าไปในการประเมินบทความด้วย นอกจากนี้ หากมีส่วนใดของบทความที่มีความเหมือน หรือซ้ำซ้อนกับผลงานชิ้นอื่นๆ ผู้ประเมินต้องชี้แจงให้บรรณาธิการทราบด้วย



# ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ

ศาสตราจารย์ บุษบา กนกศิลป์ธรรม

ศาสตราจารย์กิตติคุณ สุเทพ เชาวลิท

รองศาสตราจารย์ เซาว์ วิจารณ์แสง

รองศาสตราจารย์ ชื่นจิตต์ แจ้เจนกิจ

รองศาสตราจารย์ ญัฐมา พงศ์ไพโรจน์

รองศาสตราจารย์ เท็ดชาย ช่วยบำรุง

รองศาสตราจารย์ บุญมี เณรยอด

รองศาสตราจารย์พันตำรวจเอก ประพนธ์ สหพัฒนา

รองศาสตราจารย์ ปรียานุช อภิบุญโยภาส

รองศาสตราจารย์ พรชัย เทพปัญญา

รองศาสตราจารย์ มณีรัตน์ ภาครูป

รองศาสตราจารย์ เมธินี วงศ์วานิช รมภกาภรณ์

รองศาสตราจารย์ ศศิกาญจน์ ทวีสุวรรณ

รองศาสตราจารย์ ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ

รองศาสตราจารย์ เสน่ห์ จุ้ยโต

รองศาสตราจารย์ สมใจ พุทธาพิทักษ์ผล

รองศาสตราจารย์ สุทธิวรรณ ตันติธรรมาวงศ์

รองศาสตราจารย์ สมพร พุทธาพิทักษ์ผล

รองศาสตราจารย์ สมอง โลหิตวิเศษ

รองศาสตราจารย์ อรุณี ทรดาล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กัญนิภัทท์ นิธิโรจน์ธันท์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กาญจนา พานิชการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ญาณิสสา บุรณะชัยทวี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดวงเดือน รัตนะมงคลกุล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ทรงชัย อักษรคิด

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ธีรนิติ เทพสุเมธานนท์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ธนวรรณ แสงสุวรรณ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นฤตย์ นิมสมบุญ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ปองสิน วิเศษศิริ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประภาส พาวินันท์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรธิดา วิเศษศิลปานนท์

มหาวิทยาลัยศิลปากร

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยศิลปากร

มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ผู้ทรงคุณวุฒิอิสระ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

มหาวิทยาลัยศิลปากร

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

มหาวิทยาลัยมหิดล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาคภูมิ ฤกษ์เมธ  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิสุทธิ วิจิตรพัชรภรณ์  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพาณี วรรณาการ  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อัจฉรา นียมมาภา  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เอกนถน บางท่าไม้

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
มหาวิทยาลัยศิลปากร  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
มหาวิทยาลัยศิลปากร



# บทบรรณาธิการ

สวัสดีค่ะวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ได้ถึงรอบการออกเล่ม 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม) ของปี วารสารเล่มนี้ได้ใช้เวลาในการดำเนินการช่วงที่ทั่วโลกแม้แต่ในประเทศไทยก็ยังคงเผชิญกับการเกิดโรคระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา หรือที่เราจำได้แม่นยำขณะนี้ คือโควิด-19 ซึ่งมีผลทำให้คนในสังคมปัจจุบันต้องใช้วิถีชีวิตแบบใหม่ที่เรียกว่า New Normal อย่างไรก็ตามเนื้อหาของวารสารยังคงเป็นบทความวิชาการและบทความวิจัยที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของวารสาร คือเผยแพร่ผลงานวิชาการทุกศาสตร์ทางสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ได้แก่บทความวิชาการที่เกี่ยวกับด้านกฎหมาย การศึกษา บริหารการจัดการ ธุรกิจฯลฯ บทความวิชาการจำนวน 9 เรื่อง บทความวิจัย จำนวน 17 เรื่อง รวมบทความที่มีคุณค่าทั้งสิ้นจำนวน 26 เรื่อง ซึ่งมีเนื้อหาที่ผู้สนใจบทความวิชาการและบทความวิจัยสามารถนำไปต่อยอดด้านองค์ความรู้ได้ นอกจากนี้ในส่วนท้ายของวารสารที่ขาดไม่ได้เลยคือ การแนะนำหนังสือดีชวนอ่าน เล่มนี้ได้รับการแนะนำจาก คุณมธุรส เทียนเล็ก บรรณารักษ์/หัวหน้าแผนกบริการ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย เป็นหนังสือแปลโดย นุชจรรย์ ชลคุป ชื่อหนังสือชีวิตสอนอะไรเราบ้าง: Life Lessons เนื้อหาในเล่มมีบทที่อ่านแล้วให้แง่คิดคือเรื่องความรัก เวลา และการเล่นสนุก ขอเชิญชวนหาอ่านนะคะ อาจจะมีเรื่องที่ทำให้เราได้แง่คิดมากกว่าที่ยกตัวอย่าง เพราะหนังสือเล่มนี้มีเนื้อทั้งสิ้น 14 บทด้วยกัน

สุดท้ายนี้ขอเชิญชวนผู้สนใจส่งบทความเพื่อพิจารณาการตีพิมพ์ ได้ทั้งบทความภาษาไทยและภาษาอังกฤษโดยการติดต่อสอบถามรายละเอียดได้ที่กองบรรณาธิการวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ก่อนการส่งบทความเข้าระบบ ThaiJO เนื่องจากมีพื้นที่จำกัด จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ พบกันใหม่ในเล่ม 3 ส่งท้ายปีค่ะ

บรรณาธิการ

# สารบัญ

## บทความวิชาการ

- 1 ■ ของหลวง ตกน้ำไม่ไหล ตกไฟไม่ไหม้  
Nation Properties, Always in Good Landing  
*สมภูมิ หล้ารัศมี และอิทธิกร ข้าเดช*
- 9 ■ มาตรการทางกฎหมายในการควบคุมธุรกิจให้บริการรักษาพยาบาลแบบตลอดชีพใน  
โรงพยาบาลเอกชน  
Legal Measures to Control Businesses for Lifelong Health Care in Private  
Hospital  
*จิระภา กิจจงถาวรกุล และสุนทร มณีสวัสดิ์*
- 16 ■ Bilingualism Influences on an Additional Second Language Aquisition  
ผลของภาวะสองภาษากับการรับภาษาที่สองอื่นๆ  
*Kamonchanok Deecharoen*
- 27 ■ A Study on Health Tourism Industry Potentiality in Thailand  
การศึกษาศักยภาพอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในประเทศไทย  
*Methee Chanted, Natthakan Waenpdech and Sutiwat Soithong*
- 34 ■ ประเด็นปัญหาในปัจจุบันของการสอนภาษาอังกฤษในบริบทไทย  
The Current Issues of Teaching English in Thai Context  
*อุบลรัตน์ ชนะโรด และลัดดากร เนียมประพันธ์*
- 46 ■ สถานการณ์ผู้สูงอายุประเทศไทย: ปัญหาและความต้องการด้านสุขภาพ  
The Elderly Situation in Thailand: Health's Problems and Needs  
*อุทัยวรรณ พงษ์บริบูรณ์*
- 59 ■ ปัจจัยความสำเร็จของการจัดการธุรกิจภาคการเกษตรของผู้สูงอายุในประเทศไทยภายใต้  
แนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง  
Key Success Factors of Agricultural Sector Management for Elderly People in  
Thailand under the Sufficient Economy Concept  
*เกียรติชัย เวชฎาพันธ์, สายใจ ลิทธิกุล และสุรพันธ์ ใจมา*

# สารบัญ

- 67 ■ การสร้างคุณค่าแบรนด์สโมสรฟุตบอลลิเวอร์พูล  
Building Brand Equity Liverpool Football Club  
*บัณฑิต รัตน์ไตร และศศิรัรัช สายขุน*
- 77 ■ มาตรการผ่อนปรนชั่วคราวทางบัญชีในสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19  
Accounting Temporary Relief Measures in the Epidemic Situation of Covid-19  
*ศิริประภา ศรีวิโรจน์ และปัทมนันท์ บุญอนมตรีรัตน์*

## บทความวิจัย

- 87 ■ การบริหารงบประมาณรายจ่ายแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของ  
กรุงเทพมหานคร  
Management of Budget for Focus on the Elderly Welfare Strategies of Bangkok  
Metropolitan Administration  
*นพพร วิทคน้อย*
- 100 ■ ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษาภาคใต้ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ  
การศึกษาขั้นพื้นฐาน  
Casual Factors Affecting Schools Effectiveness of Secondary School in the Southern  
under The office of the Basic Education Commission  
*ปฐมพงศ์ ขวาลิต, ภารดี อนันต์นาวิ และเจริญวิชญ์ สมพงษ์ธรรม*
- 112 ■ การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตตำบลนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัด  
ชัยภูมิ โดยใช้ตัวแบบถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ  
The Study of Factors Affecting to Quality of Life Among Elderly in Nafai  
Sub-District, Muang District, Chaiyaphum by Using Multiple Linear Regression  
Model  
*วีรवारณ พุทธมาตย์*

# สารบัญ

- 123 ■ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.)  
The Factor Affecting to Success of Working for Public Health Village Volunteer  
*เพื่อองวิทย์ ชูตินันท์*
- 136 ■ ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาดกับความภักดี ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระบุรี  
The Relationship Between Marketing Mix Factors and Customer Royalty of the Bangkok Bank in Saraburi Province  
*ชนิตา จันทศิลป์ และสุภาพร คูพิมาย*
- 147 ■ ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เส้นทางภายในประเทศ  
Marketing Mix Affecting Decision Making in Choosing Thai Lion Air Services in Domestic  
*ณัฐฐา สมประสงค์ และกนกพร ชัยประสิทธิ์*
- 156 ■ แนวทางการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพของไทย  
Approach of Basic Education Management for Careers Development of Thailand  
*สิริพันธุ์ สุวรรณมรรคา, ชญาพิมพ์ อูสาโท และปราวีณยา สุวรรณณัฐโชติ*
- 170 ■ การแก้ไขปัญหาความยากจนของเกษตรกรในภาคกลางตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง  
Problem Resolution on Poverty Economy Farmers in the Central Plains in Accordance with His Majesty's Sufficiency Economy Philosophy  
*ญาณวุฒิ ปิยะรัตน์พิพัฒน์, ชมภูษ หุ่นนาค, จุมพล หนิมพานิช และประภาส ปันตบแต่ง*
- 183 ■ สมรรถนะพยาบาลวิชาชีพในการดูแลผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพและความปลอดภัย  
Registered Nurses Competencies in Caring Patients with Quality and Safety  
*มาลี คำคง, ปฐมามาต โชติบัณ และธิดารัตน์ สิงห์ศรี*

# สารบัญ

- 194 ■ The Study on the Development of the Participatory Management of Occupational Group that Affects the Sustainable Development of Mae Chan Tai Community, Mae Suai District, Chiang Rai Province  
การศึกษาแนวทางพัฒนาการบริหารจัดการกลุ่มอาชีพอย่างมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของชุมชนแม่จันใต้ อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย  
*Sutheemon Chongesiroj and Chanchai Bunchapatanasakda*
- 207 ■ ความเชื่อมั่น ภาพลักษณ์ตราบริษัท และการรับรู้คุณภาพ ที่ส่งผลต่อการบอกต่อของผู้ซื้อและผู้เยี่ยมชม: กรณีศึกษาหมู่บ้าน A  
Trust, Corporate Image, and Perceived Quality Affects to word of Mouth Marketing by Buyer and Visitors Case Study of Village A  
*นเรศ รุ่งวิทยนันท์ และกฤษดา เขียววัฒนสุข*
- 222 ■ ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรีเขต 1  
Factors Affecting Desirable Characteristics of School Administrators of Educational Opportunity Expansion Under Chonburi Primary Educational Area Office 1  
*ฐากร ทัตมาลี*
- 232 ■ สภาพการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร  
The situation of teaching and learning based on the curriculum of Bachelor of Arts, Program in Library and Information Science, Faculty of Humanities and Social Sciences, Phranakhon Rajabhat University  
*กิตติศักดิ์ คงพูน และเพชรฯ ศรีคำภา*

# สารบัญ

- 241 ■ การวิเคราะห์สมรรถนะที่จำเป็นเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ  
Analyses of Needed Competency for Training and Developing The Baggage Handling System Officer of Airports of Thailand Public Company Limited According to The Resolution Designed by The International Air Transport Association  
*สุธาสินี รูปแก้ว และพลลัสม์ โพธิ์ศรีทอง*
- 255 ■ รูปแบบการบริหารจัดการศึกษาที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนเอกชนการกุศล  
The Educational Management Model for Enhancing the Development of 21<sup>st</sup> Century Learners' Skills in Charity Foundation Schools  
*มยุรีย์ ทิพย์ญาณ และวีระวัฒน์ อุทัยรัตน์*
- 268 ■ รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษที่ส่งเสริมการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง  
Change Leadership Model of School Directors at Extra-Large Secondary Schools that Promotes High-Performance Organization of Schools  
*ปุณฺชรัตน์ เหมบุรุษ และวีระวัฒน์ อุทัยรัตน์*
- 282 ■ Strategies Modification of Student Development in Fulfilling the Requirement of Free Trade Zone Policy in Hainan of China  
การปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามเงื่อนไขของนโยบายเขตการค้าเสรีในมณฑลไหหลำสาธารณรัฐประชาชนจีน  
*Lingli Zuo and Pragob Kunarak*
- 300 **แนะนำหนังสือ**
- ชีวิตสอนอะไรเราบ้าง: Life Lessons  
*Elisabeth Kubler-Ross and David Kessler*



# ของหลวง ตกน้ำไม่ไหล ตกไฟไม่ไหม้ Nation Properties, Always in Good Landing

สมภูมิ หล้ารัมย์<sup>1</sup> และ อิทธิกร ขำเดช<sup>2</sup>

Somphum Larusmee<sup>1</sup> and Ithikorn Khamdej<sup>2</sup>

<sup>1</sup>หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

<sup>1</sup>Doctor of Public Administration, Rajabhat Maha sarakham University

<sup>2</sup>หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

<sup>2</sup>Master of Public Administration, Kasem Bundit University

Received: December 4, 2018

Revised: January 28, 2019

Accepted: January 29, 2019

## บทคัดย่อ

ทรัพย์สินที่เป็นของแผ่นดินหรือของรัฐเป็นของหลวงที่ประชาชนพลเมืองของรัฐมีความเป็นเจ้าของร่วมกัน เพื่อประโยชน์ร่วมกันผ่านนโยบายของรัฐ และพลเมืองทุกคนมีหน้าที่ร่วมกันดูแลตรวจสอบไม่ให้เกิดการทุจริตเสียหาย สุภาชิตไทยที่ว่า “ของหลวง ตกน้ำไม่ไหล ตกไฟไม่ไหม้” หมายถึง ของหลวงไม่ว่าจะตกอยู่ที่ใดก็ไม่อาจสูญหาย รวมถึงกรณีที่ไม่ว่าของหลวงอันเป็นทรัพย์สินของแผ่นดินนั้นจะถูกแปรสภาพเป็นทรัพย์สินอื่นอย่างไรแล้วรัฐย่อมมีอำนาจติดตามเอากลับคืนมาเป็นของหลวงได้เสมอ ซึ่งเป็นที่ทราบกันดีจนถือได้ว่าเป็นหลักกฎหมายทั่วไปที่สอดคล้องกับนโยบายแห่งรัฐอันเป็นหลักกฎหมายสารบัญญัติว่าด้วยของหลวงที่ห้ามมิให้โอนของหลวงอันเป็นทรัพย์สินของแผ่นดิน เว้นแต่อาศัยอำนาจแห่งบทกฎหมายเฉพาะหรือพระราชกฤษฎีกา ห้ามมิให้ยกอายุความขึ้นต่อสู้กับแผ่นดิน และห้ามมิให้ยึดของหลวงอันเป็นทรัพย์สินของแผ่นดิน และเจ้าของกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินของแผ่นดิน (หน่วยงานของรัฐ) มีสิทธิติดตามเอาคืนจากบุคคลผู้ไม่มีสิทธิจะยึดถือของหลวงนั้นไว้ได้เสมอโดยไม่มีอายุความ และใช้บังคับกับของหลวงทุกชนิดไม่มีข้อยกเว้นและเน้นผลของการกระทำทางกายภาพเป็นสำคัญว่าเมื่อของหลวงไปอยู่กับบุคคลที่ไม่มีสิทธิย่อมต้องคืนหน่วยงานของรัฐเสมอ ไม่อาจอ้างความบกพร่องใดๆไม่ว่าโดยสุจริต หรือโดยสำคัญผิด เพื่อยกอายุความขึ้นต่อสู้แผ่นดินหรือหน่วยงานของรัฐได้

**คำสำคัญ:** ทรัพย์สินของแผ่นดิน, ของหลวง, ตกน้ำไม่ไหลตกไฟไม่ไหม้

## Abstract

Property belonging to the land or state is a royal property that citizens, citizens of the state, have common ownership for mutual benefits through government policies. And every citizen has a duty to jointly monitor and prevent corruption. The Thai proverb that “Nation Properties, Always in Good Landing” means the King, no matter where he falls, it may not be lost. Including the case that regardless of the royal property which is the property of that land will be transformed into other property, the state will always have the power to return to be the royal property. Which is well known that it is considered a general law that is consistent with the state policy of law, which is the principle of the law on the royal property that prohibits the transfer of the royal property which is

the property of the land Except by virtue of specific laws or decrees forbidden to raise the age to fight against the land and prohibit the confiscation of the royal property which is the property of the land and the owner of the property of the land (State agencies) have the right to follow back from people who do not have the right to always hold that royal property without age. And applicable to all kinds of royal property, with no exception and emphasizing the effect of physical actions, it is important that when the King is with an unauthorized person, he must always return the government agency May not claim any defects, whether honestly or by mistake to raise the age to fight the land or government agencies

**Keywords:** Property of the state, Nation Properties, Always in Good Landing



## บทนำ

คำว่า “ของหลวง” เป็นคำนาม พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ให้นิยามไว้ว่าหมายถึง “ของของสถาบันพระมหากษัตริย์” หรือ “ของที่เป็นของแผ่นดินหรือรัฐ”

ส่วนสำนวนสุภาษิตไทยที่ว่า “ตกร้านน้ำไม่ไหล ตกไฟไม่ไหม้” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ถ้าใช้เป็นคำกริยาหมายความ ว่า ตกอยู่ในที่คับขันอย่างไรก็ไม่เป็นอันตราย เช่น คนตกร้านน้ำไม่ไหล ตกไฟไม่ไหม้ แต่ถ้าใช้เป็นคำเปรียบเทียบกับ หมายความว่า ตกอยู่ที่ใดก็ไม่สูญหาย เช่น ของหลวงตกร้านน้ำไม่ไหลตกไฟไม่ไหม้

ดังนั้น จึงเป็น “หลักทั่วไป” ที่เข้าใจกันในสังคมไทยมาเป็นเวลาช้านานแล้วว่า “ของหลวง ตกร้านน้ำไม่ไหล ตกไฟไม่ไหม้” คือ ตกอยู่ที่ใดก็ไม่สูญหาย” และเป็นหน้าที่ของรัฐต้องดูแลรักษาและใช้ของหลวงหรือบริหารจัดการของหลวงซึ่งเป็นของส่วนรวมเป็นทรัพย์สินของชาติให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนในชาติอย่างเท่าเทียมทั่วถึงมีประสิทธิภาพสูงสุดตามหลักการบริหารราชการแผ่นดินภายใต้การปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขแห่งราชอาณาจักรไทย

ในการบริหารราชการแผ่นดินมีระบบการป้องกันและการตรวจสอบของหลวงมิให้สูญหายไปเป็นประโยชน์ส่วนตนของบุคคลหนึ่งบุคคลใด หรือไม่เป็นไปเพื่อประโยชน์สาธารณะตาม “หลักทั่วไปว่าด้วยของหลวง” ดังกล่าวมากมายหลายขั้นตอนก่อนข้างรัศมี แต่ในความเป็นจริงในทางบริหารเป็นที่ยอมรับว่าระบบบริหารจัดการ

ภาครัฐใช้คนซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นกลไกในการขับเคลื่อนระบบ โดยธรรมชาติย่อมมีความบกพร่องผิดพลาด (Human Error) เป็นช่องทางให้ของหลวงไหลรั่วสูญหายไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์แห่งของหลวงนั้นๆเกิดขึ้นอยู่เนืองๆตามที่ปรากฏเป็นข่าวทางสื่อมวลชนมาโดยตลอด

บทความนี้พิจารณา “ของหลวง” เฉพาะที่หมายถึงของที่เป็นของแผ่นดินหรือรัฐ และเน้นกล่าวในส่วนที่หมายถึง “ทรัพย์สินของแผ่นดิน” ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เฉพาะทรัพย์สินของแผ่นดินประเภทที่ดินของรัฐหรือที่หลวง และประเภทเงินหลวงเท่านั้น โดยมุ่งเสนอหลักการ สถานการณ์และแนวทางปฏิบัติในการบังคับใช้กฎหมายในการป้องกันการทุจริตและการติดตามเอาของหลวงอันเป็นทรัพย์สินของแผ่นดินจากผู้ไม่มีสิทธิเอาไปไม่ว่ากรณีบกพร่องโดยสุจริต โดยสำคัญผิด หรือโดยทุจริตหรือไม่ก็ตามให้กลับคืนมาเป็นของหลวงเพื่อประโยชน์สุขสำหรับประชาชนพลเมืองของรัฐทุกคน ตามหลักทั่วไปในสำนวนไทยเชิงเปรียบเทียบที่ว่า “ของหลวงตกร้านน้ำไม่ไหล ตกไฟไม่ไหม้” ไม่ว่าจะตกอยู่ที่ใดก็ไม่อาจสูญหายไปได้อย่างแท้จริง และเพื่อกระตุ้นให้เกิดพลังร่วมกันตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ ต่อต้านการทุจริตฉ้อราษฎร์บังหลวงให้ประเทศไทยใสสะอาดเป็นภาพลักษณ์ที่ดีเอื้อต่อการลงทุนด้านเศรษฐกิจและสังคมสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนตามบริบทของสังคมโลก

## 1. หลักการและเหตุผล

### 1.1 ความเป็นเจ้าของ

“ของหลวง” ที่เป็นทรัพย์สินของแผ่นดินหรือรัฐ หมายถึงทรัพย์สินทุกชนิดของรัฐ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554) ดังนั้น โดยหลักการมีส่วนร่วมในโลกเสรีนิยมประชาธิปไตยแล้วถือว่าประชาชนพลเมืองของรัฐทุกคนมีสิทธิมีส่วนเป็นเจ้าของของหลวงดังกล่าวอย่างแท้จริงคือมีสิทธิได้รับประโยชน์ร่วมกันในรูปของนโยบายสาธารณะของรัฐ และมีหน้าที่ดูแลรักษา ร่วมกันตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดเพื่อให้มีการจัดสรรของหลวงผ่านกระบวนการนโยบายของรัฐจนเป็นบริการสาธารณะไปถึงพลเมืองทุกคนอย่างเป็นธรรมเท่าเทียมเสมอภาคกัน

1.2 การแบ่งประเภทของหลวงที่เป็นทรัพย์สินของแผ่นดิน

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 1 หลักทั่วไป ลักษณะ 3 ว่าด้วยทรัพย์สิน มาตรา 138 และบรรพ 4 ทรัพย์สิน ลักษณะ 1 บทเบ็ดเสร็จทั่วไป มาตรา 1304 ถึงมาตรา 1307 กำหนดหลักทั่วไปว่าด้วย “ของหลวง” หรือ “ทรัพย์สินของแผ่นดิน” ไว้เป็นการเฉพาะโดยสรุปว่า ของหลวงเป็นทรัพย์สินของแผ่นดิน รวมถึงทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินที่หมายถึงทรัพย์สินทุกชนิดของแผ่นดินซึ่งใช้เพื่อสาธารณประโยชน์หรือสงวนไว้เพื่อประโยชน์ร่วมกัน เช่น (1) ที่ดินรกร้างว่างเปล่า และที่ดินซึ่งมีผู้เวนคืนหรือทอดทิ้งหรือกลับมาเป็นของแผ่นดินโดยประการอื่น ตามกฎหมายที่ดิน (2) ทรัพย์สินสำหรับพลเมืองใช้ร่วมกัน เป็นต้นว่าที่ชายตลิ่ง ทางน้ำ ทางหลวง ทะเลสาบ (3) ทรัพย์สินใช้เพื่อประโยชน์ของแผ่นดินโดยเฉพาะ เป็นต้นว่าป้อม และโรงทหาร สำนักราชการบ้านเมือง เรือรบ อาวุธยุทโธปกรณ์ สำหรับทรัพย์สินซึ่งเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินนั้นจะโอนแก่กันได้เว้นแต่อาศัยอำนาจแห่งบทกฎหมายเฉพาะหรือพระราชกฤษฎีกา และห้ามมิให้ยกอายุความขึ้นเป็นข้อต่อสู้กับแผ่นดินในเรื่องทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน ทั้งห้ามมิให้ยึดทรัพย์สินของแผ่นดินไม่ว่าทรัพย์สินนั้นจะเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินหรือไม่

จากหลักกฎหมายดังกล่าวอาจแบ่งทรัพย์สินของแผ่นดินได้เป็น 2 ประเภท คือ ทรัพย์สินของแผ่นดินที่เป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน กับทรัพย์สินของแผ่นดินธรรมดาที่ไม่ใช่สาธารณสมบัติของแผ่นดิน

1.2.1 สาธารณสมบัติของแผ่นดิน หมายถึง

ถึง ทรัพย์สินทุกชนิดของแผ่นดินซึ่งโดยสภาพหรือโดยความมุ่งหมายแห่งการใช้เป็นไปเพื่อสาธารณประโยชน์ หรือสงวนไว้เพื่อประโยชน์ร่วมกัน เช่น ที่ดินรกร้างว่างเปล่าที่เอกชนไม่เคยเป็นเจ้าของ ที่ชายทะเลและอ่าว ทางหลวง ทางรถไฟ ทะเลสาบ ทางน้ำ และที่ดินซึ่งมีผู้เวนคืนหรือทอดทิ้งหรือกลับมาเป็นของแผ่นดินโดยประการอื่นตามกฎหมายที่ดิน ทรัพย์สินสำหรับพลเมืองใช้ร่วมกัน และทรัพย์สินใช้เพื่อประโยชน์ของแผ่นดินโดยเฉพาะ

1.2.2 ทรัพย์สินของแผ่นดินธรรมดาที่ไม่ใช่สาธารณสมบัติของแผ่นดิน หมายถึง ทรัพย์สินทุกชนิดของแผ่นดินที่ไม่ใช่สาธารณสมบัติของแผ่นดิน เช่น ที่ดินที่ถูกทอดทิ้งโดยเอกชน สังกะหริมทรัพย์สินที่ใช้เพื่อการบริหารงานในองค์กรของรัฐ ทรัพย์สินที่ถูกทอดทิ้งหรือไม่มีเจ้าของ ทรัพย์สินที่ถูกยึดหรือโอนมาเป็นของรัฐ ทรัพย์สินหายที่ตกเป็นของรัฐโดยประมวลกฎหมายที่ดินหรือกฎหมายอื่น

อนึ่ง คำว่า “ที่หลวงหรือที่ดินของรัฐ” หมายถึง ที่ดินที่รัฐหรือหน่วยงานของรัฐเป็นผู้ถือกรรมสิทธิ์ รวมถึงที่ดินรกร้างว่างเปล่าซึ่งมิได้มีผู้ใดเป็นเจ้าของหรือครอบครอง และรวมถึงสาธารณสมบัติของแผ่นดินตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 1304 และกฎหมายอื่น เช่น ประมวลกฎหมายที่ดิน มาตรา 2 อาจสรุปได้ว่า ที่ดินซึ่งมิได้ตกเป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชนบุคคลหนึ่งบุคคลใดถือว่าเป็นที่หลวงหรือที่ดินของรัฐทั้งสิ้น และหากที่หลวงส่วนใดได้จัดให้หน่วยงานของรัฐเป็นผู้ถือกรรมสิทธิ์ดูแลรักษาใช้ประโยชน์ก็จะมีฐานะเป็นทรัพย์สินของแผ่นดินธรรมดาที่ไม่ใช่สาธารณสมบัติของแผ่นดิน แต่ถ้าเป็นที่ดินรกร้างว่างเปล่าซึ่งมิได้มีผู้ใดเป็นเจ้าของหรือครอบครองก็ถือว่าเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน

1.3 หลักการบริหารจัดการของหลวงที่เป็นของแผ่นดิน

ของหลวงของแผ่นดินเป็นทรัพย์สินของรัฐที่ต้องจัดสรรเพื่อประโยชน์สุขร่วมกันสำหรับพลเมืองของรัฐให้เกิดเกิดประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๗๖ จึงกำหนดเป็นนโยบายแห่งรัฐไว้ชัดเจนว่ารัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่น ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยหน่วยงานของรัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้การบริหาร

ราชการแผ่นดิน การจัดทำบริการสาธารณะและการใช้จ่ายเงินงบประมาณมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รวมตลอดทั้งพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพรัฐพึงดำเนินการให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของหน่วยงานของรัฐ ให้เป็นไปตามระบบคุณธรรม

ในส่วนมาตรการป้องกันเจ้าหน้าที่ของรัฐใช้อำนาจหน้าที่ในทางทุจริตฉ้อราษฎร์บังหลวง สำนักงาน ก.พ. (2552) ได้นิยามความขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนและผลประโยชน์ส่วนรวมหรือ Conflict of Interest ว่า หมายถึง สถานการณ์หรือการกระทำของบุคคล ไม่ว่าจะ เป็นนักการเมือง ข้าราชการ พนักงาน บริษัท หรือผู้บริหาร มีผลประโยชน์ส่วนตนเข้ามาเกี่ยวข้องกับงานส่งผลกระทบต่อ การตัดสินใจ หรือการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งนั้น การกระทำดังกล่าวอาจเกิดขึ้น โดยรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวทั้งเจตนาหรือไม่เจตนาหรือบางเรื่องเป็นการปฏิบัติสืบทอดกันมาจนไม่เห็นว่าจะเป็นสิ่งผิดแต่อย่างใดพฤติกรรมเหล่านี้เป็นการกระทำความผิดทางจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ต้องคำนึงถึงผลประโยชน์สาธารณะ(ประโยชน์ของส่วนรวม) แต่กลับตัดสินใจปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์ของตนเองหรือพวกพ้อง ทั้งนี้เป็นมาตรการของฝ่ายบริหารที่จะดำเนินการให้บรรลุผลตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย

#### 1.4 หลักการติดตามเอาของหลวงคืนจากผู้ที่ไม่มียศยิตถือไว้

หลักการติดตามเอาของหลวงคืนจากผู้ที่ไม่มียศยิตถือไว้ในทางกฎหมายใช้หลักเกี่ยวกับการติดตามเอาทรัพย์สินของเอกชนทั่วไปคืนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 1336 ซึ่งได้กำหนดหลักกรรมสิทธิ์ในหมวดที่ว่าด้วยแดนแห่งกรรมสิทธิ์ และการใช้กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินไว้เป็นการทั่วไปแล้วว่าภายในบังคับแห่งกฎหมายเจ้าของทรัพย์สินมีสิทธิใช้สอยและจำหน่ายทรัพย์สินของตนและได้ซึ่งดอกผลแห่งทรัพย์สินนั้น กับทั้งมีสิทธิติดตามและเอาคืนซึ่งทรัพย์สินของตนจากบุคคลผู้ไม่มีสิทธิจะยึดถือไว้ และมีสิทธิขัดขวางมิให้ผู้อื่นสอดเข้าเกี่ยวข้องกับทรัพย์สินนั้นโดยมิชอบด้วยกฎหมาย ดังนั้น หน่วยงานของรัฐซึ่งมีหน้าที่ดูแลรักษาบริหารจัดการทรัพย์สินของแผ่นดินในนามของประชาชนพลเมืองของรัฐมีสิทธิติดตามเอาคืนจาก

บุคคลผู้ไม่มีสิทธิจะยึดถือไว้ได้เสมอโดยไม่มีอายุความ ดังจะเห็นได้ในกรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริตต่อหน้าที่ราชการได้ไปซึ่งของหลวงต้องถูกลงโทษทั้งทางอาญาและทางแพ่งคือมีการเรียกให้คืนทรัพย์สินของแผ่นดินหรือของหลวงที่ได้เอาไปนั้นด้วยหากแปรสภาพเป็นทรัพย์สินอย่างอื่นย่อมถูกบังคับตามขั้นตอนของกฎหมายให้นำกลับมาเป็นของหลวงได้ ตัวอย่างเช่น การที่เจ้าหน้าที่ของรัฐผู้มีหน้าที่ขั้บรถยนต์ของส่วนราชการนำน้ำมันในรถไปขายและนำเงินมาไว้ใช้จ่ายส่วนตน ทำให้ส่วนราชการต้องเสียงบประมาณเพื่อซื้อน้ำมันมากกว่าที่ควรจะเป็น พฤติการณ์ดังกล่าวถือเป็นการทุจริตเบียดบังเอาของหลวงอันเป็นผลประโยชน์ของส่วนรวมเพื่อประโยชน์ของตนเอง ถือเป็นการความผิดทางอาญาฐานลักทรัพย์และต้องถูกบังคับทางแพ่งให้ชดใช้ราคาน้ำมันที่ไปกลับคืนมาเป็นของหลวงตามเดิมหรือกรณีตามคำพิพากษาศาลฎีกาที่ 4828/2533 จำเลยรับราชการมีอำนาจสั่งอนุญาตให้เบิกจ่ายน้ำมันและอนุญาตให้ใช้รถยนต์ในเขตการทางที่รับผิดชอบด้วย การที่จำเลยได้สั่งให้ใช้รถของราชการและสั่งอนุญาตให้เบิกจ่ายน้ำมันของราชการสำหรับรถดังกล่าวชนเสาซีเมนต์ป้ายจราจรจากแขวงการที่รับผิดชอบไปยังจุดติดตั้งในกิจการส่วนตัวจึงเป็นการใช้อำนาจในตำแหน่งโดยทุจริตอันเป็นการเสียหายแก่กรมทางหลวง เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 151

ส่วนหลักทั่วไปว่าด้วย “ของหลวงตกน้ำไม่ไหล ตกไฟไม่ไหม้” ไม่ว่าจะตกอยู่ที่ใดก็ไม่อาจสูญหาย ตามสำนวนสุภาษิตไทยดังกล่าว หมายความว่าความรวมถึงกรณีที่ไม่ว่าของหลวงอันเป็นทรัพย์สินของแผ่นดินนั้นจะถูกแปรสภาพเป็นทรัพย์สินอื่นอย่างไรแล้วรัฐย่อมมีอำนาจติดตามเอากลับคืนมาเป็นของหลวงได้เสมอ

จากหลักทั่วไปของสุภาษิตข้างต้นจะเห็นได้ว่ามีความสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยทรัพย์สินของแผ่นดินอันเป็นของหลวงพอสรุปได้ว่า “ของหลวงตกน้ำไม่ไหล ตกไฟไม่ไหม้” ไม่ว่าจะตกอยู่ที่ใดก็ไม่อาจสูญหาย ห้ามโอนเว้นแต่อาศัยอำนาจแห่งบทกฎหมายเฉพาะหรือพระราชกฤษฎีกา ห้ามมิให้ยกอายุความขึ้นต่อสู้กับแผ่นดิน และห้ามมิให้ยึดทรัพย์สินของแผ่นดิน และเจ้าของกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินของแผ่นดิน (หน่วยงานของรัฐ) มีสิทธิติดตามเอาคืนจากบุคคลผู้ไม่มีสิทธิจะยึดถือไว้ได้เสมอโดยไม่มีอายุความ

## 2. สถานการณ์และแนวทางปฏิบัติในการบริหารจัดการของหลวง

### 2.1 สถานการณ์

แม้ภาครัฐมีกลไกการป้องกันปราบปรามการไหลรั่วของหลวงจากปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐมาโดยตลอดแต่สถานการณ์ในอดีตที่ผ่านมาถึงปัจจุบันยังรุนแรงเป็นปัญหาระดับชาติ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยตั้งแต่ปีพุทธศักราช 2540 เป็นต้นมาจึงต้องมีการวางกลไกป้องกัน ตรวจสอบ และจัดการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้มงวด เต็มขนาด เพื่อมิให้ผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ปราศจากคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาลเข้ามามีอำนาจในการปกครองบ้านเมืองหรือใช้อำนาจตามอำเภอใจ โดยเฉพาะรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันปีพุทธศักราช 2560 กำหนดให้การป้องกันปราบปรามการไหลรั่วของหลวงจากปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นนโยบายสำคัญในการปฏิรูปประเทศให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ชาติเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนลดความเหลื่อมล้ำอันเป็นปัญหาด้านเศรษฐกิจและสังคมที่มีแนวโน้มนับวันจะทวีความรุนแรงขยายประเด็นบานปลายไปสู่ปัญหาด้านอื่นมากมาย โดยมีแผนการปฏิรูปประเทศด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบรองรับนโยบายดังกล่าวไว้อย่างชัดเจน

ปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันใช้ของหลวงไม่เป็นที่ตามวิถึประสงคที่เข้าขายทุจริตผิดต่อหน้าที่ราชการที่มักพบเป็นประจำ เช่น การใช้รถยนต์ส่วนบุคคลเป็นพาหนะไป-กลับ ระหว่างบ้านพักกับที่ทำงานในลักษณะรถประจำตำแหน่ง โดยอาศัยโอกาสที่ตนมีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาอนุญาตใช้รถยนต์ส่วนบุคคล แต่กลับนำรถยนต์ไปใช้ในลักษณะที่เป็นรถประจำส่วนตัว แม้จะมีระยะทางสั้นๆ หรือใช้รถยนต์ไปในสถานที่อื่นๆ เช่น ไปรับประทานอาหารกลางวันหรือไปทำธุระส่วนตัว เป็นการไม่ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยรถราชการ พ.ศ.2523 ก่อให้เกิดความเสียหายแก่เงินหรือทรัพย์สินของทางราชการ และเป็นการกระทำการทุจริต ซึ่งจะต้องถูกดำเนินการทางอาญาและทางวินัย นอกจากคนใช้รถยนต์จะมีความผิดแล้ว เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัสดุ เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน และผู้อนุมัติเบิกจ่ายค่าน้ำมันก็จะถูกดำเนินการทางวินัยด้วย รวมทั้งเรียกเงินค่าน้ำมันทั้งหมดคืนราชการ

ปัญหาดังกล่าวลุกลามรุนแรงถึงขนาดเลขาธิการคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ได้ทำหนังสือถึงปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเรื่อง ข้อสังเกตการนำรถยนต์ส่วนบุคคลไปใช้เสมือนเป็นรถประจำตำแหน่ง หลังได้รับเรื่องกล่าวหาเรื่องเรียนว่าข้าราชการบางหน่วยงาน ซึ่งมีได้ดำรงตำแหน่งที่ราชการจัดรถประจำตำแหน่งให้ ได้นำรถยนต์ส่วนบุคคลไปใช้เสมือนเป็นรถประจำตำแหน่ง และเบิกจ่ายค่าน้ำมันเชื้อเพลิงจากทางราชการ คณะกรรมการ ป.ป.ช. พิจารณาแล้วเห็นว่าการกระทำดังกล่าวก่อให้เกิดความเสียหายแก่ทางราชการเป็นจำนวนมาก และเห็นควรให้มีหนังสือแจ้งข้อสังเกตไปยังสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะผู้รักษาการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยรถราชการ พ.ศ. 2523 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ให้กำกับดูแล ควบคุม และตรวจสอบว่าข้าราชการผู้ใดที่มีได้ดำรงตำแหน่งที่มีรถประจำตำแหน่งมีได้ข้าราชการผู้ใดกระทำการดังกล่าวให้ถือว่า มีความผิดวินัยร้ายแรงด้วย (สำนักข่าวอิศรา. 2560)

### 2.2 แนวทางปฏิบัติในการบังคับใช้กฎหมายของศาล

กรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตคอร์รัปชันจนเกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินของแผ่นดินซึ่งเป็นของหลวงหรือตกไปอยู่ในความครอบครองของผู้ที่ไม่มีสิทธิจะยึดถือของหลวงนั้นไว้ได้โดยชอบด้วยกฎหมาย จนเป็นกรณีที่หน่วยงานที่รับผิดชอบต้องนำคดีเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมในชั้นศาล การตีความบังคับใช้กฎหมายของศาลเป็นการใช้อำนาจตุลาการเพื่อตรวจสอบถ่วงดุล (check and balance) อำนาจบริหารตามแนวคิดการบางแยกอำนาจของหลักการปกครองในระบอบประชาธิปไตย หากการตีความบังคับใช้กฎหมายเป็นไปตามเจตนารมณ์ที่มุ่งรักษาประโยชน์สาธารณะอย่างแท้จริงย่อมทำให้มาตรการบังคับใช้กฎหมายเกิดประสิทธิผลเป็นประโยชน์ตกแก่ประชาชนพลเมืองของรัฐร่วมกัน จึงขอเสนอแนวการตีความบังคับใช้กฎหมายของศาลยุติธรรมกรณีติดตามเอาเงินหลวงคืนจากผู้ไม่มีสิทธิ เพื่อประโยชน์แก่ผู้สนใจศึกษาหลักกฎหมายข้างต้นโดยย่อซึ่งมี 2 แนว ดังนี้

#### 2.2.1 แนวที่หนึ่ง ปรากฏคำพิพากษาศาล

ฎีกาเป็นบรรทัดฐานยืนยันหลักทั่วไปว่าด้วย “ของหลวงตกน้ำไม่ไหล ตกไฟไม่ไหม้” มาโดยตลอดว่าหน่วยงานของรัฐ

ที่มีหน้าที่ดูแลรักษาเงินซึ่งเป็นของหลวงมีสิทธิติดตามเอาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เบิกเงินนั้นไปโดยไม่มีสิทธิจะยึดถือไว้คืนมาได้เสมอโดยไม่มีอายุความ เช่น คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 1563-1564/2513 คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 6660/2541 และคำพิพากษาศาลฎีกาที่ 2040/2551 (ระบบสืบค้นคำพิพากษา คำสั่งคำร้องและคำวินิจฉัยศาลฎีกา)

2.2.2 แนวที่สอง ปราบกฏคำพิพากษาศาลฎีกาที่ 4905-4927/2545 วินิจฉัยต่างไปอีกแนวหนึ่งสรุปได้ว่าการที่หน่วยงานของรัฐจ่ายเงินแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐโดยเข้าใจว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐคนนั้นมีสิทธิได้รับทั้งความจริงไม่มีสิทธิได้รับเงินนั้น ถือเป็นเรื่องลามกมิควรได้ มิใช่กรณีที่เจ้าหน้าที่ของรัฐเอาทรัพย์สินของหน่วยงานของรัฐมายึดถือไว้โดยไม่มีสิทธิ หน่วยงานของรัฐต้องใช้สิทธิเรียกคืนภายในกำหนดอายุความ 1 ปี ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 419 มิใช่กรณีสามารถติดตามเอาคืนได้โดยไม่มีกำหนดอายุความตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 1336 จากคำวินิจฉัยโดยสรุปดังกล่าวเท่ากับเป็นการวางหลักว่า กรณีผู้ได้รับของหลวงไว้โดยไม่มีสิทธิและโดยสุจริต หากประสงค์จะไม่คืนของหลวงที่รับไว้วันนั้นก็สมารถยกอายุความขึ้นต่อสู้หน่วยงานของรัฐซึ่งมีหน้าที่ดูแลรักษาของหลวงนั้นได้

จะเห็นได้ว่าในประเด็นการติดตามเอาของหลวงคืนเช่นนี้ มีความเห็นของนักกฎหมายแบ่งเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายแรกเป็นเสียงส่วนใหญ่เห็นว่า หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ดูแลรักษาของหลวงมีสิทธิติดตามเอาของหลวงคืนจากผู้ไม่มีสิทธิจะยึดถือไว้คืนมาได้เสมอโดยไม่มีอายุความ และไม่ว่าของหลวงนั้นจะเป็นเงินหรือทรัพย์สินประเภทใดก็ตาม และไม่คำนึงถึงว่าผู้ที่ได้ทรัพย์สินของแผ่นดินอันเป็นของหลวงไปนั้นจะสุจริตหรือไม่ยอมต้องคืนโดยไม่อาจยกอายุความขึ้นต่อสู้หน่วยงานของรัฐซึ่งมีหน้าที่ดูแลรักษาของหลวงนั้นได้ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 1306 และมาตรา 1336 อันเป็นไปตามหลักทั่วไปที่ว่าของหลวงตกน้ำไม่ไหล ตกไฟไม่ไหม้ไม่ว่าจะตกอยู่ที่ใดก็ไม่อาจสูญหาย และแนววินิจฉัยในคำพิพากษาศาลฎีกาหลายคดี เช่น คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 1563-1564/2513, 6660/2541, 2040/2551, 1428-1429/2512, 453/2512, 100/2515, 8217/2540, 1353/2521

ฝ่ายหลังเห็นว่าแม้ความจริงผู้รับเงินหลวงไปไม่มีสิทธิได้รับเงินนั้น แต่หากเป็นกรณีรับเงินหลวงนั้นไว้โดย

สุจริต กรณีเช่นนี้ฝ่ายหลังซึ่งเป็นเสียงข้างน้อยไม่ถือว่าเป็นการเอาเงินหลวงมายึดถือไว้โดยไม่มีสิทธิ หน่วยงานของรัฐต้องเรียกร้องเอาเงินนั้นคืนจากผู้รับไว้ในฐานลามกมิควรได้ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 406 และผู้รับไว้มีสิทธิยกอายุความขึ้นต่อสู้หน่วยงานของรัฐซึ่งมีหน้าที่ดูแลรักษาเงินหลวงนั้นได้ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 419 ซึ่งห้ามมิให้ฟ้องคดีเพื่อติดตามเอาของหลวงคืนเมื่อพ้นกำหนด 1 ปี นับแต่เวลาที่ฝ่ายหน่วยงานของรัฐซึ่งเป็นผู้เสียหายรู้ว่าตนมีสิทธิเรียกคืน หรือเมื่อพ้น 10 ปี นับแต่เวลาที่สิทธินั้นได้มีขึ้น ตามคำพิพากษาศาลฎีกาที่ 4905-4927/2545 แต่ถ้าเป็นที่หลวงหรือที่ดินของรัฐความเห็นของฝ่ายหลังนี้เห็นด้วยกับความเห็นของฝ่ายแรกว่าไม่อาจยกอายุความขึ้นต่อสู้แผ่นดินหรือรัฐเพื่อให้ได้มาซึ่งที่หลวงนั้น

จะเห็นได้ว่าความเห็นของฝ่ายหลังซึ่งเป็นเสียงข้างน้อยนำหลักอายุความเรื่องลามกมิควรมาใช้กับเงินหลวงเป็นการยกเว้นข้อห้ามยกอายุความขึ้นต่อสู้รัฐโดยเน้นความสำคัญที่เจตนา (intention) ของผู้รับเงินหลวงไว้เป็นสำคัญมากกว่าการพิจารณาถึงสิทธิแท้จริงของผู้เอาเงินหลวงไว้ว่ามีเพียงใดหรือไม่ ต่างจากความเห็นของฝ่ายแรกที่เป็นเสียงข้างมากซึ่งบังคับกับของหลวงทุกชนิดไม่มีข้อยกเว้นและเน้นผลของการกระทำทางกายภาพ (physical) เป็นสำคัญว่าเมื่อของหลวงไปอยู่กับบุคคลที่ไม่มีสิทธิยอมต้องคืนหน่วยงานของรัฐเสมอ ไม่อาจอ้างความบกพร่องใดๆไม่ว่าโดยสุจริต หรือโดยสำคัญผิด เพื่อยกอายุความขึ้นต่อสู้แผ่นดินหรือหน่วยงานของรัฐได้ ผู้เขียนเห็นว่าหลักกฎหมายว่าด้วยของหลวงเป็นกฎหมายมหาชนมุ่งคุ้มครองประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ ดังนั้น ผู้เขียนจึงด้วยกับความเห็นของฝ่ายแรกซึ่งน่าจะเป็นการตีความบังคับใช้กฎหมายเพื่อคุ้มครองประโยชน์สาธารณะได้มีประสิทธิภาพเป็นไปตามหลักกฎหมายและสอดคล้องกับหลักสภานิติบัญญัติซึ่งเป็นที่เข้าใจของคนทั่วไปได้ดีกว่าความเห็นของฝ่ายหลัง

## บทสรุป

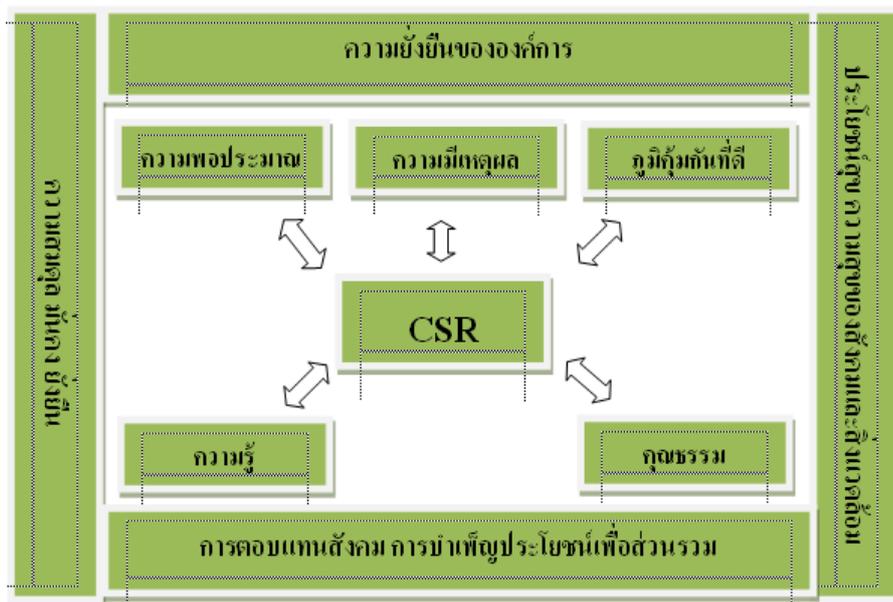
หลักกฎหมายว่าด้วย “ของหลวง” มีลักษณะเป็นกฎหมายมหาชน และบัญญัติไว้โดยเฉพาะแล้วว่าทรัพย์สินทุกชนิดอันเป็นของหลวง ของรัฐ หรือของแผ่นดินนั้นจะโอนแก่กันมิได้เว้นแต่อาศัยอำนาจแห่งบทกฎหมายเฉพาะหรือพระราชกฤษฎีกา และห้ามมิให้ยกอายุความขึ้นเป็นข้อ

ต่อสู้กับแผ่นดิน ทั้งห้ามมิให้ยึดทรัพย์สินของแผ่นดินไม่ว่าทรัพย์สินนั้นจะเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินหรือไม่ และเจ้าของกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินของแผ่นดินหรือหน่วยงานของรัฐซึ่งมีหน้าที่ดูแลรักษามีสิทธิติดตามเอาคืนจากบุคคลผู้ไม่มีสิทธิจะยึดถือไว้ได้เสมอโดยไม่มีอายุความ สอดคล้องกับหลักทั่วไปตามสุภาษิตไทยว่าด้วย “ของหลวง ตกน้ำไม่ไหล ตกไฟไม่ไหม้ คือ ตกอยู่ที่ใดก็ไม่สูญหาย” ดังนั้นทั้งหน่วยงานของรัฐและประชาชนพลเมืองทุกคนของรัฐจากทุกภาคส่วนซึ่งมีความเป็นเจ้าของของหลวงนั้นร่วมกัน ยังมีหน้าที่ร่วมกันเฝ้าระวังติดตามตรวจสอบการดูแลรักษาของหลวงให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สุขร่วมกันของคนอย่างเท่าเทียมทั่วถึงมีประสิทธิภาพสูงสุดโดยไม่ตกหล่นไหลรั่ว หรือบกพร่องโดยสุจริตไม่ว่ากรณีใด ๆ ด้วยมาตรการเชิงบูรณาการจากภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาสังคม ดังนี้

1. ภาครัฐ ควรเคร่งครัดยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีอุดมการณ์และจริยธรรมร่วมที่เข้มแข็งเด่นชัดในด้านความซื่อสัตย์สุจริต และมีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ การคัดเลือกคนเข้าสู่ตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องเป็นระบบการคัดสรรเพื่อให้ได้คนดีมีคุณธรรมซื่อสัตย์สุจริตอย่างแท้จริงโดยยึดหลักการตามพระบรมราชโองการของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวในรัชกาลที่ 9

ที่ว่าด้วยคนดี คือ “ในบ้านเมืองนั้น มีทั้งคนดีและคนไม่ดี ไม่มีใครที่จะทำให้ทุกคนเป็นคนดีได้ทั้งหมด การทำให้บ้านเมืองมีความปกติสุข เรียบร้อยจึงมิใช่การทำให้ทุกคนเป็นคนดี หากแต่อยู่ที่การส่งเสริมความดีให้คนดีปกครองบ้านเมือง และควบคุมคนไม่ดีไม่ให้มีอำนาจไม่ให้เกิดความเดือดร้อนวุ่นวายได้” (พระบรมราชโองการ ในพิธีเปิดงานชุมนุมลูกเสือแห่งชาติ ณ ค่ายลูกเสือวชิราวุธ จังหวัดชลบุรี 11 ธันวาคม 2512) และพระบรมราชโองการว่าด้วยคุณธรรมของคน คือ “คุณธรรมของคน ประการแรก คือ ความซื่อสัตย์ ประการที่สอง คือ การรู้จักข่มใจฝึกใจตนเอง ให้ประพฤติปฏิบัติอยู่ในความสัตย์ความดีนั้น ประการที่สาม คือ การอดทน อดกลั้น และอดออม ที่จะไม่ประพฤติล่วงความสัตย์สุจริต ประการที่สี่ คือ การรู้จักละวางความชั่ว ความทุจริต และรู้จักสละประโยชน์ส่วนน้อยของตน เพื่อประโยชน์ส่วนรวม คุณธรรมสี่ประการนี้ ถ้าแต่ละคนพยายามปลูกฝังและบำรุงให้เจริญงอกงาม จะช่วยให้ประเทศชาติบังเกิดความสุข ความร่มเย็น และมีโอกาสที่จะปรับปรุงพัฒนาให้มั่นคงก้าวหน้าต่อไป” (พระบรมราชโองการ ในพิธีบวงสรวงสมเด็จพระบูรพมหากษัตริยาธิราชเจ้า 5 เมษายน 2535)

2. ภาคธุรกิจเอกชน ควรให้ความสำคัญกับหลักความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility) อย่างจริงจัง ร่วมกันต่อต้านพฤติกรรม การทุจริตคอร์รัปชัน มุ่งการพัฒนาสู่มิติแห่งความยั่งยืนตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง



ที่มา: ความรับผิดชอบต่อสังคมตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (ทองทิพภา วิริยะพันธุ์, 2553)

3. ภาคประชาสังคม ควรผนึกกำลังกับภาครัฐ และภาคธุรกิจเอกชนร่วมกันปลูกฝังค่านิยม “คนไทยไม่โกง” เพื่อปฏิรูป “คน” ให้มีจิตสำนึก และสร้างพลังร่วม เพื่อแก้ไขปัญหาทุจริตคอร์รัปชัน ร่วมกันเสริมสร้างสังคม ธรรมาภิบาลเพื่อการปฏิรูประบบ และองค์การในทุกภาค ส่วนเป็นพลังขับเคลื่อนแผนการปฏิรูปประเทศด้านการ

ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้บรรลุผลตามยุทธศาสตร์ชาติ ปราศจากการทุจริตฉ้อ ราษฎร์บังหลวงให้ประเทศไทยใสสะอาดเป็นภาพลักษณ์ ที่ดีเอื้อต่อการลงทุนด้านเศรษฐกิจและสังคมสู่การพัฒนา ที่ยั่งยืนตามบริบทของสังคมโลก



## Reference

- Court of Justice. (2018). *Judicial search system order, petition and decision of the Supreme Court*. Retrieved from <http://deka.supremecourt.or.th/search>.
- Isranews agency. (2017). *The Prime Minister's Office ordered to control the central vehicle for use in the position behind the National Counter Corruption Commission, telling serious discipline*. Retrieved from <https://www.isranews.org/isranews-news/55821-news-rbcars-29460ll22.html>
- Office of the Royal Society. (2018). *The Royal Institute Dictionary, BE 2554 (2012)*. Retrieved from <http://www.royin.go.th/dictionary/>
- Office of the Civil Service Commission. (2009). *Conflict of Interest*. Retrieved from <http://adg.rice-thailand.go.th/images/pdf/book221159.pdf>
- Office of the Council of State. (2018). *Land code*. Retrieved from <http://web.krisdika.go.th/data/law/law4/%BB02/%BB02-20-9999-update.pdf>
- Office of the Council of State. (2018). *Civil and Commercial Code*. Retrieved from <https://web.krisdika.go.th/data/law/law4/%BB03/%BB03-20-9999-update.pdf>
- Royal speech of His Majesty King Bhumibol Adulyadej. Retrieved from <http://www.ongkarn-leio.org/images/news/goodking.pdf>
- The Secretariat of the Cabinet. Royal Thai Government Gazette. (2018). *Anti-Corruption Act*. Retrieved from [https://www.nesdc.go.th/download/document/SAC/RF\\_Plan11.pdf](https://www.nesdc.go.th/download/document/SAC/RF_Plan11.pdf)
- The Secretariat of the Cabinet. Royal Thai Government Gazette. (2018). *National Strategy. (2018-2037)*. Retrieved from <http://nscr.nesdb.go.th/wp-content/uploads/2019/10/National-Strategy-Eng-Final-25-OCT-2019.pdf>
- Thailand Consortium of Business Schools: TCOBS, Corporate Social Responsibility Institute: CSRI, The Stock Exchange of Thailand (2012) cited in *Thongthippa Wiriyaphan. (2010)*. Retrieved from [https://www.set.or.th/sustainable\\_dev/th/sr/publication/files/corporate\\_social\\_responsibility.pdf](https://www.set.or.th/sustainable_dev/th/sr/publication/files/corporate_social_responsibility.pdf)



มาตรการทางกฎหมายในการควบคุมธุรกิจให้บริการรักษาพยาบาลแบบตลอดชีพ  
ในโรงพยาบาลเอกชน  
Legal Measures to Control Businesses for Lifelong Health Care in  
Private Hospital

จิระภา กิจจงถาวรกุล<sup>1</sup> และ สุนทธร มณีสวัสดิ์<sup>1</sup>

Jirapa Kitjongtarwonkun<sup>1</sup> and Sunthorn Maneesawat<sup>1</sup>

<sup>1</sup>คณะนิติศาสตร์ปริดิพนมยงค์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

<sup>1</sup>Pridi Banomyong Faculty of Law, Dhurakij Pundit University

Received: March 12, 2019

Revised: March 13, 2019

Accepted: April 23, 2019

## บทคัดย่อ

ปัจจุบันประชาชนให้ความสำคัญในการดูแลสุขภาพของตนเองและครอบครัวมากขึ้น โครงการให้บริการรักษาพยาบาลแบบตลอดชีพ เป็นโครงการหนึ่งในธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนที่ตอบสนองต่อกระแสการดูแลสุขภาพของสมาชิกไปตลอดชีวิตโดยการชำระค่าบริการล่วงหน้าในอัตราสูงเพียงครั้งเดียวก็สามารถเข้ารับบริการได้ทุกเมื่อทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน โดยไม่ต้องเสียค่าบริการทางการแพทย์เพิ่มเติม ผู้เขียนเห็นว่าลักษณะของการดำเนินธุรกิจมีความคล้ายกับการประกันสุขภาพ และเห็นว่ารัฐจำเป็นต้องเข้ามาควบคุม แทรกแซง เพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยแก่ประชาชน เนื่องจากพบปัญหาว่า มีการระดมทุนจากประชาชนด้วยวิธีการจ่ายเงินล่วงหน้าในอัตราสูงภายใต้เงื่อนไขระยะเวลาสัญญาตลอดชีพซึ่งมีความเสี่ยงต่อการถูกหลอกลวง ฉ้อโกง และการยกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนดซึ่งเป็นการยกเลิกสัญญาโดยไม่เป็นธรรม ซึ่งที่ผ่านมาพบว่าสมาชิกถูกยกเลิกสัญญาโดยไม่เป็นธรรมจากผู้ประกอบการแล้ว จึงทำให้คู่สัญญาหรือสมาชิกเดือดร้อนและต้องร้องขอความเป็นธรรมต่อศาล ผู้เขียนเห็นว่า ในอนาคตธุรกิจดังกล่าวอาจมีการเติบโตเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นหากปล่อยให้โรงพยาบาลเอกชนประกอบธุรกิจที่มีลักษณะของการระดมเงินทุนและมีการจ่ายเงินล่วงหน้าในอัตราที่สูงโดยที่รัฐไม่เข้ามาควบคุม ตรวจสอบเช่นนี้ต่อไปอาจเกิดความเสียหายต่อประชาชนอีก จึงเสนอแนะให้มีมาตรการทางกฎหมายในการควบคุมธุรกิจให้บริการรักษาพยาบาลแบบตลอดชีพดังกล่าวต่อไป

**คำสำคัญ:** ธุรกิจให้บริการ, รักษาพยาบาลแบบตลอดชีพ

## Abstract

The current emphasis on public health care for themselves and their families more. The project, a lifelong medical treatment services. One of the projects is in the private hospital business responds to members health care throughout life by payment in advance in high-rate just once to get all services when both outpatient and inpatient by more medical services. The author of the opinion that the nature of the business operations of the health insurance, and see that the State need to control. Intervention to achieve peace because the public found the problem that there is funding from the public with no way to pay in advance in high-rate under the terms of the contract period, a

lifelong which vulnerable to scams. Fraud and to cancel prior to the end of the contract, which is to cancel the contract by which that Member is terminated by unfair competition from entrepreneurs to partners or member petitions and request justice court. The author of the opinion that in future such business may have more growth. So leave the private hospital business, the nature of the Fund and paid in advance in the high rate by which the State could not control. Check as this may further damage to people, thus suggesting to legal measures to actively control the course, lifelong medical treatment services, such.

**Keywords:** Service business, Lifelong Health Care



## บทนำ

ปัจจุบันคนทั่วโลกกำลังตื่นตัวกับกระแสการดูแลสุขภาพของตนเองและสมาชิกในครอบครัวมากขึ้น ทำให้ธุรกิจด้านการดูแลสุขภาพ (Health Care) มีการแข่งขันและเติบโตอย่างต่อเนื่อง (กรุงเทพธุรกิจ, 2561) ซึ่งโรงพยาบาลเอกชนหลายแห่งตอบสนองต่อการดูแลสุขภาพดังกล่าว ด้วยการทำโครงการให้บริการรักษาพยาบาลแบบตลอดชีพ ที่มีวัตถุประสงค์ในการรักษาพยาบาลและดูแลสุขภาพของคู่สัญญาหรือสมาชิกไปตลอดชีวิตโดยไม่ต้องชำระค่ารักษาพยาบาลทางการแพทย์เพิ่มเติมคล้ายคลึงกับการประกันภัย (บันทึกสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2560, น. 3) ในรูปของการประกันสุขภาพ และเนื่องจากการทำสัญญาให้บริการรักษาพยาบาลแบบตลอดชีพมีระยะเวลาของสัญญาที่ยาวนานประกอบกับคู่สัญญาต้องชำระเงินล่วงหน้าในอัตราสูง จึงพบปัญหาเรื่องการเลิกสัญญาไม่เป็นธรรม มีการยกเลิกสัญญาและเงื่อนไขก่อนกำหนด ทำให้คู่สัญญาหรือสมาชิกเดือดร้อน เสียหาย จนมีการร้องขอความเป็นธรรมต่อศาลยุติธรรม และปัจจุบันพบว่า ธุรกิจให้บริการรักษาพยาบาลแบบตลอดชีพมีการให้บริการในโรงพยาบาลเอกชน 2 แห่งและมีสมาชิกจำนวนมากหลายร้อยคน ซึ่งผู้เขียนเห็นว่า หากปล่อยให้เอกชนประกอบธุรกิจที่มีลักษณะของการระดมเงินทุนและมีการจ่ายเงินล่วงหน้าในอัตราที่สูงเช่นเดิม โดยที่รัฐไม่เข้ามาควบคุม ตรวจสอบ อาจเกิดความเสียหายต่อประชาชนได้อีก เช่น การเลิกสัญญาที่ไม่เป็นธรรม การทุจริต หลอกลวง การฉ้อโกง ธุรกิจล้มละลาย เป็นต้น ดังนั้น รัฐจึงควรมีมาตรการทางกฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคและประโยชน์

สาธารณะ เพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในบ้านเมือง (ชาญชัย แสวงศักดิ์, 2559, น. 64)

## ลักษณะของธุรกิจให้บริการรักษาพยาบาลแบบตลอดชีพ

ธุรกิจให้บริการรักษาพยาบาลแบบตลอดชีพเป็นธุรกิจที่ดำเนินการโดยโรงพยาบาลเอกชนที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการสถานพยาบาล เข้าทำสัญญากับสมาชิกโดยสมาชิกต้อง จ่ายเงินล่วงหน้าที่มีมูลค่าสูง ให้แก่โรงพยาบาลเอกชนเพื่อเข้าทำสัญญา และจะได้รับสิทธิในการรักษาพยาบาลไม่จำกัดจำนวนครั้งตลอดชีวิต การรักษาแบบผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยใน ซึ่งรวมถึงค่าใช้จ่ายอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลไปตลอดชีวิตของคู่สัญญา แต่ทั้งนี้คู่สัญญาต้องผ่านการตรวจสุขภาพ จากทางโรงพยาบาลก่อนด้วย ซึ่งในภาพรวมธุรกิจให้บริการรักษาพยาบาลแบบตลอดชีพ มีความคล้ายคลึงกับการประกันภัยในรูปแบบของการประกันสุขภาพ กล่าวคือ (1) มีการกำหนดอายุผู้สมัครและผู้ที่จะเป็นสมาชิกต้องผ่านการตรวจสุขภาพ (2) เป็นการให้การรักษารวมถึงการดูแลสุขภาพที่มีกำหนดระยะเวลา (ตลอดชีวิตของคู่สัญญา) (3) คู่สัญญาหรือสมาชิกไม่ต้องชำระค่ารักษาพยาบาลและค่าใช้จ่ายอื่นๆที่เกี่ยวข้องไปตลอดชีวิต และสมาชิกสามารถใช้บริการโรงพยาบาลในเครือของบริษัทคู่สัญญาได้ตามความสมัครใจ (4) คู่สัญญาชำระค่าสมาชิกล่วงหน้าเหมือนการชำระเบี้ยประกันซึ่งเป็นการระดมทุนจากประชาชนซึ่งมียอดเงินจำนวนมาก และเกี่ยวข้องกับประชาชนจำนวนมาก (5) เป็นการรวมกลุ่มของผู้เสี่ยงภัยที่มีภัยลักษณะ

คล้ายกันและโอนความเสี่ยงไปยังสมาชิกอื่นๆ เพื่อช่วยเหลือเยียวยาให้ผู้ที่ได้รับภัยกลับคืนสู่สภาพทางเศรษฐกิจให้เร็วที่สุด เป็นต้น

### ประโยชน์ของธุรกิจให้บริการรักษาพยาบาลแบบตลอดชีพ

จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อดีและข้อเสียของธุรกิจให้บริการรักษาพยาบาลแบบตลอดชีพ เห็นว่าหากรัฐเข้ามาควบคุม ดูแล เพื่อสร้างหลักประกันความมั่นคงและความน่าเชื่อถือให้แก่ประชาชนในการเลือกสถานพยาบาลในการรักษาดูแลสุขภาพของตนเองแล้วก่อให้เกิดประโยชน์ต่อรัฐ ประชาชนและผู้ประกอบการ ดังนี้

1. ธุรกิจให้บริการรักษาพยาบาลแบบตลอดชีพสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างมั่นคง สมาชิกคู่สัญญาสามารถเข้ารับการรักษาพยาบาลตามสิทธิของสมาชิกได้ ซึ่งย่อมเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายของรัฐในด้านค่ารักษาพยาบาล
2. ลดความแออัด คับคั่งของผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐ
3. ส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้ป่วย และบุคลากรทางการแพทย์
4. หลักประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจและการเงินของประชาชนหรือสมาชิกในอนาคต
5. ตอบสนองนโยบายของรัฐ ในการผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางด้านสุขภาพนานาชาติ (Medical Hub) พร้อมกับสร้างชื่อเสียงและรายได้ให้แก่ผู้ประกอบการ
6. สร้างความสุข และความพึงพอใจในด้านการสาธารณสุขของคนไทย

### ลักษณะของธุรกิจที่รัฐควบคุม

ตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (ประกาศคณะปฏิวัติ, 2515, น. 2) ได้กำหนดไว้ว่ากิจการอันมีสภาพคล้ายคลึง “การประกันภัย” ให้เป็นกิจการที่ต้องขออนุญาต เนื่องจากธุรกิจประกันภัยเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่และความสงบเรียบร้อยของประชาชน รัฐจึงต้องควบคุมเพื่อประโยชน์สาธารณะ ซึ่งเมื่อได้ศึกษาวิเคราะห์แล้วธุรกิจประกันภัยมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

1. เป็นธุรกิจสถาบันการเงิน  
สถาบันการเงินในประเทศไทยมีหลายประเภท

ได้แก่ ธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน บริษัทหลักทรัพย์ บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย บรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย กองทุนรวม กองทุนฟื้นฟูและพัฒนาาระบบสถาบันการเงิน สหกรณ์ออมทรัพย์ และบริษัทประกันภัย (ชัยสิทธิ์ ตราชูธรรม, 2531, น. 137)

สถาบันการเงินเป็นสื่อกลางในการระดมเงินออมจากเอกชน ธุรกิจต่างๆ และรัฐบาล ซึ่งการระดมเงินนี้อาจอาจทำในรูปการรับฝากเงิน ออกตั๋วเงิน ตั๋วสัญญาใช้เงินหรือเช็ค ข่ายหุ้น ข่ายหน่วยลงทุนในกองทุนรวม ส่วนการปล่อยสินเชื่อที่อาจทำในรูปการให้กู้ยืม รับซื้อลดตั๋วแลกเงิน ตั๋วสัญญาใช้เงิน

2. เป็นแหล่งระดมเงินทุนที่สำคัญ

ธุรกิจประกันภัย เป็นแหล่งระดมเงินทุนที่สำคัญจากประชาชน ผู้ประกอบธุรกิจ และรัฐบาล โดยการเฉลี่ยเงินจากสมาชิกกรมไว้เป็นกองกลางเพื่อป้องกันความเสียหายของผู้เอาประกันภัยในอนาคต หากผู้เอาประกันภัยประสบภัยร้ายแรงก็จะได้รับการชดเชยความเสียหายจากผู้รับประกันภัยเพื่อให้ธุรกิจหรือฐานะทางเศรษฐกิจของผู้เอาประกันภัยกลับคืนสู่ดังเดิมในระยะเวลาที่เร็วที่สุด และไม่ต้องแบกรับภาระความเสียหายอันหนักเพียงลำพัง

3. เป็นหลักประกันความมั่นคงและความปลอดภัยทางเศรษฐกิจ

ธุรกิจการประกันภัยเป็นกิจการที่เกี่ยวกับความมั่นคงและความปลอดภัยทางเศรษฐกิจของประชาชน หรือการประกันความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ของคนจำนวนมาก ทั้งยังเป็นแหล่งระดมเงินทุน เพื่อกระจายความเสี่ยงภัยไปยังบุคคลอื่น ซึ่งเป็นการให้หลักประกันความมั่นคงและความปลอดภัยทางเศรษฐกิจของประชาชน เช่น การประกันอัคคีภัย การประกันสุขภาพ

ดังนั้น ผู้เขียนจึงได้วิเคราะห์ลักษณะสำคัญที่รัฐต้องควบคุมธุรกิจประกันภัย โดยเปรียบเทียบกับธุรกิจให้บริการรักษาพยาบาลแบบตลอดชีพในประเด็นสำคัญ โดยสรุปได้ดังนี้

ธุรกิจให้บริการรักษาพยาบาล แบบตลอดชีพ เป็นโครงการของบริษัทเอกชนที่มีวัตถุประสงค์ในการให้บริการด้านสุขภาพแก่สมาชิก ตลอดชีพ โดยสมาชิกมีสิทธิเข้ารับการรักษาพยาบาลได้ทุกเมื่อหากเกิดการเจ็บป่วยโดยไม่ต้องชำระค่ารักษาพยาบาลเพิ่มเติม ซึ่งโครงการดังกล่าวทำให้

ผู้ที่ต้องการวางแผนด้านสุขภาพของตนและครอบครัวในอนาคตเข้าร่วมโครงการดังกล่าวโดยจ่ายเงินค่าสมาชิกล่วงหน้าเพียงครั้งเดียวในอัตราสูง ให้กับบริษัทเอกชนคู่สัญญา ซึ่งเป็นการระดมเงินทุน โดยการรวมกลุ่มของสมาชิกที่มีความเสี่ยงภัยเดียวกันนั้นคือภัยจากโรค โดยทางบริษัทให้สัญญาว่าจะทำการรักษาพยาบาลเมื่อสมาชิกคู่สัญญาเจ็บป่วย

ในขณะเดียวกันธุรกิจให้บริการรักษาพยาบาลแบบตลอดชีพ ก็ให้หลักประกัน ความมั่นคงและความปลอดภัยทางเศรษฐกิจ แก่สมาชิกคู่สัญญา กล่าวคือ เมื่อสมาชิกคู่สัญญาเจ็บป่วยไม่ว่าจะเจ็บป่วยจากโรคภัย หรืออุบัติเหตุ สมาชิกคู่สัญญาสามารถเข้ารับบริการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลของบริษัทตามสัญญาได้ โดยสมาชิกไม่ต้องชำระค่ารักษาพยาบาลเพิ่มเติมตลอดชีวิต

ด้วยลักษณะการดำเนินธุรกิจที่กล่าวข้างต้นเห็นได้ว่าเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจการเงินและชีวิตความเป็นอยู่ที่จำเป็นและสำคัญของประชาชน หากรัฐไม่เข้ามาควบคุมตรวจสอบหากปล่อยให้เอกชนบริหารเงินจำนวนมากของประชาชนโดยลำพังอาจทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อนเสียหาย เช่น ถูกหลอกลวง ฉ้อโกง เอารัดเอาเปรียบจากคู่สัญญา ยกเลิกสัญญาโดยไม่เป็นธรรม และขาดความมั่นคงทางการเงินและเศรษฐกิจในอนาคต

### **ธุรกิจให้บริการรักษาพยาบาลแบบตลอดชีพไม่ใช่ธุรกิจประกันภัย**

ด้วยลักษณะของธุรกิจให้บริการรักษาพยาบาลแบบตลอดชีพในภาพรวมคล้ายกับธุรกิจประกันภัยแต่ถึงอย่างไรก็ตาม คณะกรรมการกฤษฎีกาได้พิจารณาแล้วเห็นว่า โครงการให้บริการรักษาพยาบาลและการดูแลสุขภาพเป็นการประกันวินาศภัยหรือไม่ ดังนั้นต้องพิจารณาบทบัญญัติของประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 861 มาตรา 862 และมาตรา 869 ซึ่งได้บัญญัติเรื่องการประกันวินาศภัยว่าเป็นสัญญาซึ่งผู้รับประกันภัยตกลงจะใช้ค่าสินไหมทดแทนในกรณีที่มีความเสียหายอย่างใด ๆ ซึ่งพึงประมาณเป็นเงินได้ โดยผู้เอาประกันภัยตกลงจะส่งเงิน ซึ่งเรียกว่า เบี้ยประกันภัย ให้แก่ผู้รับประกันภัย ซึ่งการดำเนินโครงการให้บริการรักษาพยาบาลและการให้บริการด้านสุขภาพแก่สมาชิกมีวัตถุประสงค์แห่งสัญญาคือ การได้รับสิทธิประโยชน์ต่างๆ จากการเข้าเป็นสมาชิกโครงการ

โดยสมาชิกต้องเสียค่าสมาชิกแรกเข้าเป็นเงินจำนวนหนึ่ง และได้รับสิทธิประโยชน์ต่างๆ เช่น สิทธิได้รับบริการตรวจสุขภาพประจำปี การรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน การเข้าร่วมกิจกรรมพิเศษ ต่าง ๆ ที่จัดให้แก่สมาชิก และการที่สมาชิกจะเข้ารับบริการโรงพยาบาลในเครือของบริษัทหรือไม่เป็นไปตามความสมัครใจของสมาชิกซึ่งบริษัทไม่มีข้อตกลงจะจ่ายเงินชดเชยหรือค่ารักษาพยาบาล หากสมาชิกไปใช้บริการ ณ สถานพยาบาลแห่งอื่น ดังนั้นจึงเห็นว่าสัญญาให้บริการรักษาพยาบาลแบบตลอดชีพเป็นสัญญาระหว่างโรงพยาบาล และสมาชิกมีลักษณะเป็นสัญญาต่างตอบแทนประเภทหนึ่ง โดยผู้ให้บริการตกลงที่จะให้บริการตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ และผู้ซื้อบริการตกลงที่จะชำระเงินล่วงหน้าเป็นการตอบแทน โดยไม่มีข้อตกลงที่จะชดเชยค่าสินไหมทดแทนในกรณีที่มีความเสียหายเกิดขึ้น จึงไม่เข้าลักษณะเป็นสัญญาประกันวินาศภัย ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และไม่อยู่ภายใต้บังคับกฎหมายว่าด้วยประกันวินาศภัย (บันทึกสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2560, น. 3) ดังนั้นธุรกิจให้บริการรักษาพยาบาลแบบตลอดชีพจึงไม่มีกฎหมายควบคุมในด้านความมั่นคงและความปลอดภัยทางการเงินจากการประกอบกิจการในสถานพยาบาลเอกชน มีเพียงการควบคุมการประกอบวิชาชีพ เวชกรรมให้ได้มาตรฐานตามพระราชบัญญัติการประกอบวิชาชีพ เวชกรรมและการควบคุมมาตรฐานของสถานพยาบาลเท่านั้น โดยพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541 บัญญัติขึ้นเพื่อควบคุมสถานพยาบาลให้ประกอบวิชาชีพ เวชกรรมให้ได้มาตรฐาน โดยกำหนดให้การบริการมีความปลอดภัย สะดวก เหมาะสมต่อการให้บริการและการประกอบวิชาชีพ และควบคุมดูแลให้สถานพยาบาลมีลักษณะตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด ส่วนในประเด็นเรื่องแนวทางการบริหารธุรกิจ แนวทางการตลาด การทำสัญญาในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อเพิ่มจำนวนผู้เข้ารับบริการนั้น พระราชบัญญัติสถานพยาบาลไม่มีบทบัญญัติในการควบคุมเพื่อป้องกันความเสียหายหรือผลกระทบจากการผิดสัญญา หรือการชดเชย เยียวยาความเสียหายที่เกิดจากการทุจริต หรือความผิดพลาดจากการบริการงานของโรงพยาบาล

ปัจจุบันการประกอบธุรกิจให้บริการรักษาพยาบาลแบบตลอดชีพยังไม่มีกฎหมายควบคุม ผู้เขียนจึงได้ทำการศึกษา วิเคราะห์มาตรฐานการทางกฎหมายในประเทศ

สหรัฐอเมริกา มลรัฐ California ได้มีการบัญญัติกฎหมาย เพื่อคุ้มครองผู้รับบริการสำหรับสถานบริการดูแลสุขภาพไว้ใน The Civil Code of The State of California โดยได้บัญญัติในส่วนของ การทำสัญญา ซึ่งพบว่ากฎหมายดังกล่าวมีเจตนารมณ์ในการควบคุม ดูแล สถานบริการสุขภาพ เนื่องจากสถานบริการดูแลสุขภาพในมลรัฐ California ปัจจุบันนี้มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจและความเป็นอยู่ของ รัฐและประชาชน ดังนั้น เพื่อป้องกันสาธารณชนต่อกล ฉ้อฉล หลอกลวง จึงจำเป็นต้องบัญญัติกฎหมายดังกล่าว นี้ขึ้น (The Civil Code - CIV, 1969) ดังนั้น จึงได้ศึกษา The Civil Code of The State of California และนำมาประยุกต์เพื่อควบคุมการประกอบธุรกิจให้บริการรักษาพยาบาลแบบตลอดชีพในสถานพยาบาลที่มีการจ่ายเงินล่วงหน้าในอัตราสูง ที่มีระยะเวลาการทำสัญญาที่ยาวนาน ดังนี้

### สรุปมาตรการทางกฎหมายในการควบคุมธุรกิจให้บริการรักษาพยาบาลแบบตลอดชีพ

ด้วยธุรกิจให้บริการรักษาพยาบาลแบบตลอดชีพ ไม่ใช่ธุรกิจประกันภัย ผู้เขียนจึงมีความเห็นว่า ถ้าจะให้ธุรกิจดังกล่าวถูกควบคุมโดยพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย ซึ่งมีหลักเกณฑ์มากมาย อาจทำให้การดำเนินธุรกิจของโรงพยาบาลไม่คล่องตัวตามวัตถุประสงค์ ดังนั้นจึงควรมีหลักเกณฑ์การควบคุมธุรกิจให้บริการรักษาพยาบาลแบบตลอดชีพโดยเฉพาะเพื่อเป็นการปกป้องคุ้มครอง และรักษาผลประโยชน์ของประชาชนและผู้ประกอบการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### 1. ต้องขออนุญาตประกอบธุรกิจ

การประกอบธุรกิจให้บริการรักษาพยาบาลแบบตลอดชีพนั้น เป็นที่ทราบกันว่าต้องมีการระดมเงินทุนจากสมาชิกโดยการจ่ายเงินล่วงหน้าในอัตราที่บริษัทกำหนด ซึ่งเกี่ยวข้องกับประชาชนจำนวนมากซึ่งเป็นการกระทบต่อความสงบเรียบร้อยของประชาชนในกลุ่มนี้ ทั้งยังเป็นธุรกิจที่มีประโยชน์ที่ให้หลักประกันความมั่นคงทางการเงินและด้านสุขภาพแก่คู่สัญญาหรือสมาชิก ดังนั้นจึงเห็นว่า ก่อนที่จะประกอบธุรกิจเจ้าของกิจการต้องขออนุญาตจากกระทรวงพาณิชย์ เพื่อขอดำเนินธุรกิจให้บริการรักษาพยาบาลแบบตลอดชีพ เพื่อให้กระทรวงพาณิชย์ตรวจสอบสถานะทางการเงิน เงื่อนไขการประกอบธุรกิจ และหลักประกันความมั่นคงต่างๆ

2. วางหลักทรัพย์เป็นประกันไว้กับนายทะเบียน ผู้ประกอบธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน ที่เปิดโครงการให้บริการรักษาพยาบาล แบบตลอดชีพ และมีขั้นตอนการดำเนินธุรกิจตามที่ได้กล่าวมาข้างต้น เช่น การเรียกเก็บเงิน ค่าตอบแทนจากผู้รับบริการล่วงหน้าควรต้องมีการวางหลัก ทรัพย์ โรงพยาบาลจะต้องมีหลักทรัพย์ของบริษัทวางไว้กับ นายทะเบียนตามที่กฎหมายกำหนด โดยพิจารณาจากยอดเงินที่มีการจ่ายเงินล่วงหน้าของคู่สัญญาหรือสมาชิกหรือ ยอดจำนวนผู้ใช้บริการ ทั้งนี้หลักทรัพย์ที่จะวางไว้กับนายทะเบียนดังกล่าวต้องเป็นอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

#### 2.1 เงินสด

#### 2.2 พันธบัตรรัฐบาลไทย

2.3 ทรัพย์สินอื่นตามที่รัฐมนตรีว่าการ กระทรวงพาณิชย์ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ได้แก่ พันธบัตรธนาคารระหว่างประเทศเพื่อการบูรณะและ พัฒนาการ (ธนาคารโลก) หรือหุ้นกู้ของบรรษัทเงินทุน อุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

#### 2.4 ในกรณีที่หลักทรัพย์ประกันของบริษัท

ใดมีมูลค่าต่ำกว่ามูลค่าที่ได้กำหนดไว้ นายทะเบียนจะ สั่งให้บริษัทนั้น นำหลักทรัพย์มาเพิ่มจนครบตามจำนวน ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่รับคำสั่ง

2.5 บริษัทอาจขอเปลี่ยนแปลงหลักทรัพย์ ประกันที่วางไว้ได้ แต่ต้องเป็นหลักทรัพย์ตามที่ได้กำหนด ไว้ในกฎหมายนี้

2.6 หลักทรัพย์ที่ประกันที่บริษัทได้วาง ไว้ ย่อมไม่อยู่ในความรับผิดชอบแห่งการบังคับคดี ทั้งนี้ตราบ เท่าที่บริษัทยังไม่เลิกกัน ในกรณีที่บริษัทเลิกกันแล้ว ให้ เจ้าหนี้มีสิทธิได้รับชำระหนี้ที่เกิดจากการทำผิดสัญญาให้ บริการรักษาพยาบาล แบบตลอดชีพ

### 3. การรายงานจำนวนผู้ใช้บริการ

ผู้ประกอบกิจการมีหน้าที่แจ้งข้อมูลจำนวนผู้เข้ารับบริการ และจำนวนเงินค่าบริการที่ได้รับมาแล้วล่วงหน้า ให้แก่นายทะเบียนทราบทุกปี ทั้งนี้เพื่อจัดให้มีหลักประกัน สอดคล้อง เหมาะสมตามที่กฎหมายกำหนดไว้ หรืออาจได้ รับอนุญาตให้ลดมูลค่าหลักประกันตามรายงานยอดจำนวน ผู้ใช้บริการ

#### 4. ให้มีเงินกองทุน

เงินกองทุน หมายถึง เงินที่ชำระแล้ว เงินสำรอง ซึ่งรวมถึงเงินสำรองอื่นที่ได้จัดสรรจากกำไรสุทธิและกำไร

สุทธิคงเหลือหลังจากการจัดสรรแล้ว (ชัยสิทธิ์ ตราชูธรรม, 2531) โดยกำหนดให้บริษัทดำรงไว้ซึ่งเงินกองทุนตามที่กฎหมายกำหนดโดยพิจารณาจากอัตราค่าบริการและจำนวนสมาชิก

#### 5. การจ่ายเงินล่วงหน้า

ปัจจุบันกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคและกฎหมายอื่นในประเทศไทย ไม่มีการบัญญัติควบคุมในเรื่องอัตราค่าบริการและมีการจ่ายเงินค่าบริการล่วงหน้า จึงต้องนำบทบัญญัติแห่งกฎหมายตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยนิติกรรม สัญญาและหนี้มาใช้บังคับ ซึ่งไม่สามารถป้องกันหรือลดปัญหาการถูกหลอกลวงได้ ดังนั้นรัฐควรกำหนดเกณฑ์ ในการจ่ายเงินล่วงหน้าโดยให้เป็นธรรมและเหมาะสมกับคู่สัญญาทั้งสองฝ่าย

#### 6. ระยะเวลาในการทำสัญญา

สัญญาบริการควรเปิดโอกาสให้คู่สัญญาหรือสมาชิกเลือกระยะเวลาในการทำสัญญาด้วยตนเอง เช่น 1 ปี 5 ปี 10 ปี หรือตลอดชีพ เพราะระยะเวลาของสัญญาย่อมเป็นตัวกำหนดราคาของสัญญาสมาชิก และช่วงระยะเวลาของการมีนิติสัมพันธ์ต่อกัน การทำสัญญาที่มีระยะเวลายาวนานตลอดชีพในสถานบริการดูแลสุขภาพในต่างประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา อาจเป็นสิ่งที่ผิดกฎหมายเนื่องจาก กฎหมายกำหนดระยะเวลาของสัญญาไว้ เช่น ไม่เกิน 3 ปี หรือห้ามกำหนดระยะเวลาแบบตลอดชีวิต เพราะเห็นว่าเป็นเวลายาวนานเกินไป ประชาชนผู้บริโภคอาจไม่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้ประกอบการ

เมื่อผู้ศึกษาได้วิเคราะห์แล้วเห็นว่า การทำสัญญาที่มีระยะเวลายาวนานแบบตลอดชีพอาจมีผลเสียตามที่กล่าวไว้ข้างต้น แต่หากรัฐเข้ามาควบคุม ดูแล เช่น การขออนุญาต หรือการสร้างหลักประกันความปลอดภัยให้แก่ผู้ประกอบการและผู้บริโภค ไม่ว่าจะเป็นการวางหลักประกัน การมีกองทุน หรือแม้แต่การซื้อประกันความเสี่ยงจากการบริการงานที่ผิดพลาด นั้น ก็สามารถป้องกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับผู้ประกอบการเองและกับผู้บริโภคได้ ดังนั้นหากรัฐเข้ามาควบคุมดูแลให้ธุรกิจเข้มแข็งและเติบโตมีความมั่นคงทางธุรกิจ ระยะเวลาของสัญญาจึงไม่ใช่ประเด็นสำคัญมากกว่าการสร้างหลักประกันความ

ปลอดภัยให้แก่คู่สัญญาทั้งสองฝ่าย

#### 7. บทลงโทษ

หากบริษัทฝ่าฝืนเงื่อนไข ตาม 1- 6 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์ มีอำนาจสั่งระงับการประกอบกิจการประเภทดังกล่าวและให้คืนเงินทั้งหมดหรือบางส่วนแก่คู่สัญญาหรือสมาชิกตามสัดส่วน

#### ข้อเสนอแนะ

การซื้อประกันภัยเพิ่มเติมในธุรกิจให้บริการรักษาพยาบาลแบบตลอดชีพ การทำสัญญาประกันภัย เป็นการประกันความเสี่ยงที่ผู้เขียนเห็นว่ามีประสิทธิภาพและกลับคืนสู่ฐานะเดิมได้เร็วซึ่งจากที่ผู้เขียนได้ทำการศึกษาเรื่องการประกันภัยในทางการแพทย์พบว่าในประเทศสหรัฐอเมริกาได้มีการนำหลักการประกันภัยมาใช้กับความรับผิดชอบความเสียหายทางการแพทย์โดยโรงพยาบาลส่วนมากในอเมริกาคำหนดเงื่อนไขให้แพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทุกคนต้องซื้อประกันความรับผิดจากการประกอบวิชาชีพ (Malpractice Insurance) หากแพทย์ไม่ซื้อประกันโรงพยาบาลมีสิทธิไม่ให้แพทย์ผู้นั้นเข้าทำงาน ซึ่งโรงพยาบาลมีสิทธิกำหนดได้ไม่เป็นการละเมิดสิทธิพลเมืองและไม่ขัดต่อรัฐธรรมนูญของอเมริกันนอกจากนี้กฎหมายของนิวยอร์กยังกำหนดให้โรงพยาบาลต้องทำประกันในส่วนที่คุ้มครองการจ่ายค่าเสียหายเกินหนึ่งล้านเหรียญให้แก่แพทย์อีกด้วย

ดังนั้น หากรัฐจะควบคุม ป้องกันให้ธุรกิจเอกชนที่มีความเสี่ยงทางการเงิน จึงเห็นว่าการให้ผู้ประกอบการธุรกิจ ในลักษณะดังกล่าวซื้อประกันภัยในวงเงินที่ครอบคลุม ความเสี่ยงภัยหรือความเสียหายก็อาจเป็นการป้องกันได้อีกอย่างหนึ่ง

แต่อย่างไรก็ดีการซื้อประกันภัยก็อาจเป็นการสร้างภาระให้แก่องค์กรโดยเปล่าประโยชน์ก็ได้ซึ่งหากมีมาตรการควบคุมที่ดีอยู่แล้วการซื้อประกันก็อาจไม่ใช่ทางออกที่ดีนัก ดังนั้น การซื้อประกันภัยจึงไม่ใช่มาตรการบังคับผู้ประกอบการธุรกิจคงเป็นเพียงทางเลือกหนึ่งในการประกันความเสี่ยงภัยอีกอย่างหนึ่งที่ผู้เขียนเสนอแนะไว้เท่านั้น



## References

- Announcement of the Revolutionary Council. (1972). *Government Gazette*. dated 27 January 1972. (in Thai)
- Bangkok Business. (2018). *The trend of healthy love!! Business registration is the highest in 5 years*. Retrieved from <http://www.bangkokbiznews.com/news/detail/790242> (in Thai)
- Civil Code – CIV. (1969). *The Civil Code of The State of California section 1812.80*. Retrieved from [http://leginfo.legislature.ca.gov/faces/codes\\_displaySection.xhtml?sectionNum=1812.80.&lawCode=CIV](http://leginfo.legislature.ca.gov/faces/codes_displaySection.xhtml?sectionNum=1812.80.&lawCode=CIV)
- Office of the Council of State. (2017). *Regarding the project of providing medical care services to members throughout their lives, is whether or not to receive life insurance?*. Subject completed 976/2560 dated 31 August 2017. (in Thai)
- Sawagsuk, C. (2016). *Description of Administrative Law*. (24<sup>th</sup> ed.). Bangkok: The Honorable. (in Thai)
- Trachutum, C. (1988). *Principles of laws concerning the regulation and control of business*. Bangkok: Niti Bunnagan. (in Thai)



# Bilingualism influences on additional second language acquisition

## ผลของภาวะสองภาษากับการรับภาษาที่สองอื่นๆ

Kamonchanok Deecharoen

กมลชนก ดีเจริญ

School of Liberal Arts, Eastern Asia University

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

Received: March 3, 2020

Revised: June 17, 2020

Accepted: June 24, 2020

### Abstract

The purpose of this article is to present the result of bilingualism on third language acquisition or additional second language acquisition. The researcher gathered the bilingualism consequences from the studies in various dimensions. The distinct perspectives include language competence, communication, cognition, brain system, and metalinguistic awareness. The article demonstrates both positive and neutral influences on new language learning. It is to understand and to perceive bilingual language learners' conditions which involve numerous factors. The article would start with the aim and importance, theories, influences of bilingualism on language competence, its effect on metalinguistic awareness, cognition and brain system, and neutral influences of bilingualism.

**Keywords:** Bilingualism, language acquisition, third language, additional second language

### บทคัดย่อ

จุดประสงค์ของบทความนี้คือการแสดงให้เห็นถึงภาวะสองภาษาว่ามีผลอย่างไรต่อการรับภาษาที่สามหรือภาษาที่สองอื่นๆ ผู้เขียนได้รวบรวมผลการวิจัยเกี่ยวกับผลของภาวะสองภาษาในหลายแง่มุมด้วยกัน ได้แก่ ความสามารถทางภาษา การสื่อสาร การเรียนรู้ ระบบการทำงานในสมอง และความตระหนักรู้ในรูปแบบโครงสร้างและการใช้ภาษา ผลของภาวะสองภาษามีทั้งเป็นผลในแง่บวก และไม่มีผลต่อการรับภาษาใหม่ อีกจุดประสงค์หนึ่งของการเขียนบทความนี้ก็คือ การทำความเข้าใจผู้ที่พูดได้สองภาษากับการเรียนรู้ภาษาเพิ่มเติม ได้เข้าใจสภาวะและปัจจัยอื่นๆที่มีผลต่อการรับภาษาใหม่ เนื้อหาในบทความประกอบไปด้วย เป้าหมายและความสำคัญของการศึกษา และทฤษฎีต่างๆ ผลทางบวกของภาวะสองภาษากับความสามารถทางภาษาใหม่ ความตระหนักรู้ในรูปแบบโครงสร้างและการใช้ภาษา การเรียนรู้และระบบการทำงานในสมอง และผลสรุปอิทธิพลของภาวะสองภาษาที่ไม่มีผลต่อการรับภาษาที่สาม

**คำสำคัญ:** ภาวะสองภาษา, การรับภาษา, ภาษาที่สาม, ภาษาที่สองอื่นๆ



## Introduction

The purpose of this article is to deal with how bilingualism becomes a factor and condition on third or additional second language acquisition. It introduces new perspectives and alternative ways of learning and teaching a new language to bilingual students. The studies were gathered from previous studies until present day. It is to investigate the change and development of the main topic of research in each period. Furthermore, the result of being bilingual on a third language or an additional second language acquisition in both positive and neutral aspect will be discussed in this paper.

Language acquisition is the process that persons gain the ability to speak, understand, read and write a specific language. They also have the capacity to choose the correct words, produce words, and use sentences to communicate fluently. It contains grammatical rules, structures, and representation. To communicate in one language, a person needs to receive and understand phonology, morphology, syntax, semantics, and an extensive vocabulary. By perceiving them, individual could produce endless number of sentences in their lifetime even though the grammar rules are limited. There are three mechanisms that acknowledge persons used to acquire a language; namely relativization, complementation and coordination (Lightfoot, 2010).

Bilingualism is a state of being able to speak and understand two languages. This condition can be considered as a continuous and related mode. Bilinguals could have diverse levels of competence in two languages. Moreover, these abilities to communicate in one language which are composed of speaking, listening, reading, and writing skill could be separated into various levels.

For example, a bilingual may be highly proficient in one or two skills and limited in other skills. Additionally, they might be more fluent in one language than the other. Defining bilingualism is sophisticated since it is influenced by numerous factors including the age of second language acquisition, frequent use of the first language, and skills in each language (Grant & Gottardo, 2008).

This article focuses on bilingualism effects on cognition which is a process that humans acquire knowledge and understand it through their senses, experiences, and thought (“Cognition - definition of cognition in English from the Oxford dictionary,” n.d.). Metalinguistic awareness area is also discussed. It is a set of numbers of skills namely phonological, morphological, syntactic and lexical awareness which involve the formal perspectives of a language (Bialystok et al., 2014). As stated by Ramirez et. al (2013), the definition of metalinguistic awareness is capability to produce and shape the language structure by dissociating oneself from the content of the talk. Moreover, focusing on metalinguistic awareness, language learners need to focus on forms and structure of a language to create basic linguistic knowledge then develop them later (Duncan et al., 2009).

## Positive Influences of Bilingualism on Language Competence

In terms of its effect on L3 or additional second language, bilingualism plays an important role and has been a focused area of a study of new language acquisition. Large numbers of research consistently shed light on the comparison between monolinguals, persons who can speak and understand only one language, and bilinguals, participants who have ability to communicate in

two languages, on their capability to acquire a new language. Abundance of studies concluded that bilinguals have an advantage on new language learning when they learn languages in context and gain literacy skills in both languages (Cenoz & Genesee, 1998).

Cenoz and Valencia (1994, as cited in Jordà, 2003) stated that the effect of bilingualism is greater than the influence of other factors such as age, intelligence, and motivation. Additionally, because of previous language acquisition experience that changes the quality of language learning, the development of a third language (L3) obviously differs from that of a second language (L2) (Jessner, 1999). Wrembel (2010, as cited in Hiromi, 2016) revealed that the knowledge of L2 especially affects L3 development throughout the initial period. In the same way, Astaneh and Keshavarz (2004) stated that when bilinguals have learned the first two languages appropriately, there is a more positive effect on the acquirement of L3's vocabulary compared to monolinguals. Furthermore, Hiromi (2016) suggested that phonological recognition in L3 is influenced by L2 capacity. To perceive the L3, participants use their sound pattern knowledge from the first language (L1) and L2, perceptual skill in the L2, and total foreign-language-learning experiences. Monolingual students tend to acquire words in a new language by writing, whereas bilingual students apply listening and speaking skills to receive a new language (Grenfell & Harris, 2015). Moreover, exploring pragmatic awareness, bilingual subjects have an advantage over monolingual subjects (Jordà, 2003).

In 2010, Abu-Rabia and Sanitsky claimed that new language acquisition relies on knowledge of a number of languages with their own conventional spelling systems. Similar to

Abu-Rabia and Sanitsky (2010), Kemp (2007) who pointed out that multilinguals are able to embody grammatical rules in a new language more quickly than learners with less language experience due to their understanding of multiple grammatical systems. According to Cummins (1991), bilinguals could be capable of transferring their language ability from L1 to apply in L2 and also be able to transfer these skills from their first two languages to a third language. Furthermore, monolinguals might use only their base language (L1) in L3 learning; in contrast, bilinguals are able to apply L1 and L2 as base languages (Cenoz, Hufeisen, & Jessner, 2001).

In terms of proficiency, the significance of proficiency was found in Tremblay's (2006) study, which focused on L3 vocabulary production and L3 acquisition. She demonstrated that proficiency in the second language influences the degree to which L2 was stimulated during L3 production. There is an assumption that first language and second language proficiency affects learners in order to produce a new language. Learners who have a high proficiency level in the second language would achieve higher levels of competence in a third language (Lasagabaster, 2000; Sanz, 2000). Moghtadi, Koosha and Lotfi (2014) supported this assumption with the inspection of the connection between the level of grammatical proficiency in the second language and the third language in bilinguals. The participants in this research were 100 Iranian female high school students who studied in the second grade from two educational districts of Tabriz. All students had in the same English proficiency level, sex and age. Moreover, they studied in a public schools in which the same materials were used, and the number of hours in class was similar. Persian and English grammar

tical proficiency test were employed in this study. The results showed that there was a significant correlation between second language grammatical proficiency and third language grammatical proficiency. Thus, the hypothesis that bilinguals' L2 grammatical competence level influences the level of grammatical proficiency in L3 has been confirmed. Lastly, to compare bilinguals and monolinguals in terms of communication, bilinguals who are learning L3 tend to apply more communication strategies on the conversation than monolinguals. (Thomas, 1992).

Bilinguals are person who have new language acquisition experience and came across acquirement and production of the new language. Therefore, they could adopt language learning abilities to achieve the new one. The abilities include acquirement and production of vocabulary, sound pattern, pragmatic awareness, spelling system, and grammar rules. Moreover, bilinguals might have advantages by employing their first and second language as base languages to learn a third one. Level of proficiency of individual in L1 and L2 also affects a person's third language learning abilities. In addition, bilinguals who practiced and used two languages to communicate in society could adopt their previous communication strategy to receive and produce the third language. Furthermore, Cenoz (2003) stated that the studies on L3 acquisition revealed that bilingualism is one of the main factors; nevertheless, this influence may not be the most vital component. The bilingualism effects on cognition might explain the particular consequences of bilingualism in L3 development. These factors describe more about the influences on regular skills in L3 learning than the consequences on certain factors of language ability. Therefore, a large number of individuals

and external circumstances should be considered; more different perspectives depending on the effects of bilingualism and other language learning elements should also be investigated. Many questions are in need of answering in future studies.

### **Bilingualism Effect on Metalinguistic Awareness, Cognition and Brain System**

In the past twenty years, bilingualism influence on metalinguistic awareness, learning process and brain system has been discussed in a large number of studies. Jessner (1997) claimed that bilinguals have cognitive skill supremacy, e.g., creative thinking and metalinguistic awareness over monolinguals in L3 learning. Supported by Malaoff (1992), metalinguistic awareness is potential to think conceivably and adapt language in use, i.e., an awareness of formal linguistic functions of language and ability to reflect a language. It allows individuals to know how to approach and solve problems which require specific cognitive and linguistic skills. In terms of metalinguistic awareness, it is one of the factors that contribute to expedite L3 acquisition. The development of metalinguistic awareness between monolingual and bilingual children was investigated by Cummins in 1978. The analysed data revealed that bilingual children were better able to perceive particular properties of language than the monolingual children, and they tend to have more ability to analyse and accommodate to linguistic input. There was also a study by Thomas (1988) which revealed the correlation between multilingualism and metalinguistic awareness. According to his study, it revealed that trilinguals, a person who could speak fluently in three languages, had a concentrated metalinguistic awareness compared to monolingual and bilingual. The result might be inferred that the more number of fluent language,

the more effect on a new language acquisition.

Focusing on brain system, as indicated in Zou et al. (2012), L2 experience could change the brain network in monolinguals. Considering discourse, bilinguals must observe and select the relevant language to communicate. A word of the non-target language may interrupt, and cross-language speech errors could possibly emerge. This common phenomenon indicates that words from two different languages challenge one another in bilingual brain. The undesired influence between languages might be classified as ‘‘language conflict’’. The study showed a combined functional and structural neuroimaging of anterior cingulate cortex (ACC), a particular place to control language and solve nonverbal conflicts. Bilinguals employ this structure to observe non-linguistic cognitive conflicts more efficiently than monolinguals. In a struggling situation, bilinguals adapted better than monolinguals by using less ACC activities. The results suggest that acquiring and practicing of two languages at the same time apply a significant effect upon human neocortical development. The bilingual brain modifies to solve cognition conflicts in major-common cognitive task. In addition, neuroimaging that has been recorded during language processing supports that the brain of bilinguals changes to be more flexible and productive in certain states.

In terms of cognition, the general consequences of bilingualism on cognition and two linguistic systems tend to influence L3 acquisition (Herdina & Jessner, 2002; Cenoz, 2003). Bialystok and Kroll (2013) also suggested that two linguistic experiences in bilinguals influence both linguistic processing and nonverbal cognitive processing. The collective activation of the two languages governs reorganization of both linguistic

and cognitive systems. Therefore, bilingualism affects language acquisition differently than monolingualism. Linguistic and cognitive consequences of bilingualism are the restructuring of complex mental structures as a result of a specific linguistic experience. They are intimately interconnected and jointly interdependent. Moreover, Herdina & Jessner (2000) claimed that acquisition of L3 or further languages improves cognitive skills namely learning, management, and maintenance processes. Language-learning skills point out cognitive aspect of the competence. First of all, experience of the previous learning process in L2 or a foreign language accelerates development of a further language. Second, language-management skills are the art of using language to balance the need of conveyance or information exchange. Learning an additional language influences the extension of language and individual internal processing mechanism. Lastly, language-maintenance skills imply an extra effort to retain and refine the known language.

By studying numerous researches about impact of bilingualism on metalinguistic awareness, it could be concluded that ability to speak two languages improves thinking and language using skills. Bilinguals are able to consider and interpret a new linguistic system to acquire the language more rapidly than monolinguals. The study of brain system impacting by bilingualism was also the discussed. The result was shown that being able to speak and to understand two languages affects the particular part in the brain which has been changed to be more adaptable and effective to receive a new more language. Furthermore, bilingualism influences learning process by accelerating the improvement of new language learning, management, and maintenance processes. The positive influences on new language

acquisition by bilingualism were shown in various fields of study former parts. In the next section, the neutral effect of bilingualism on acquirement of a third language would be shaded light on.

### **Neutral Influences of Bilingualism**

To further study on L3 skills development, Sanders and Meijers (1995) focused their study on language abilities, grammatical judgment, impulsive language use, word understanding, word building and word recognition, while the other factors such as socioeconomic status and intelligence were controlled. No remarkable differences were found between monolinguals and bilinguals. The advantages of bilingualism might not show all aspects of metalinguistic awareness. In fact, only some specific areas related to high levels of attention were observed (Bialystok, 2001). There is no evidence on how the range of a language process impacts on the recorded cognitive and neural effects (Bialystok & Luk, 2013). Puerto (2007) also claimed that “level of bilingualism” has no significant consequence on L3 acquisition skill. He studied sixty primary and secondary school Spanish-Basque bilinguals to investigate the level of bilingualism on L3 learning. The students were separated into two groups based on their proficiency level in a second language. The researcher adapted auditory discrimination test to collect data on English phonemes understanding. The result appeared that the level of competence in L2 did not have positive influence on phonological performance in L3 learning.

Additionally, the number of languages that a person could speak may not affect new language acquisition. Gibson, Hufeisen, and Libben (2001) found dissimilarity between monolinguals and multilinguals on new language acquisition.

By examining German language learning as L2, L3, or L4, the findings revealed statistical differences among groups. The mixed results were caused by two major factors: a limit of few areas of language learning and the research techniques. In the same year, Okita and Jun Hai (2001) indicated that to receive a new language, learners might not rely on the number of previous language experiences. To learn Japanese language as a new language, monolingual Chinese speakers were compared with bilingual Chinese-English speakers. The results showed that monolinguals obtained higher scores than bilinguals in terms of new language acquisition. In this case, monolinguals may have more ability to develop a new language than bilinguals because of the familiarity with the writing system of their first language (Chinese) and a target language (Japanese).

Another approach that showed the neutral effect of bilingualism on L3 is interlanguage transfer, the influence of non-native language on another non-native language. The findings revealed that both L1 and L2 could dominate or play a stronger role in interlanguage production, and there was no significant dissimilarity. In the area of phonology, it showed that L1 is base accent in their speech while learning L3, at least in intonation. In contrast, L2-transfer is relatively limited. L3 learners might make use of L1-based discourse patterns which are presented in their writing while the degree of L2-transfer diverges in grammar. Psychotypological relation between second language and third language has an influence on the transfer of phonology and grammar from L2 to L3. In other words, the means in which learners perceive differences and similarities between L2 and L3 influence L3 learning (Gibson, M., Hufeisen, B., & Libben, G., 2001).

Considering young bilinguals, monolingual children could understand new words which include minimal consonant contrast with novel-shapes at the age of seven months, and bilingual children were capable of the same at twenty months of age. This result points out that in terms of word learning, bilingual children delay in the capability to employ phonetic contrasts (Fennel, C.T., Polka, L., & Werker, J., 2002). Oller, Eilers, Urbano, and Cobo-Lewis (1997) also found that both monolinguals (English children) and bilingual (English-Spanish children) with approximately 27 weeks old share similar canonical babbling. Another research conducted by Polka and Sundara (2003) demonstrated that at the age of seven, French-English bilingual children have ability to differentiate words from continuous speech in two languages. The result was the same in monolingual children. Moreover, Maneva and Genesee (2002) investigated feature of babbling, such as syllable structure (e.g., open syllables and closed syllables) and utterance length in 10-15 months old children. The data revealed that there are correspondence patterns in both a monolingual French and English child and a French-English bilingual child. To examine language used in communication, Genesee and Nicoladis (2006) pointed out that bilingual and monolingual children confront similar communication challenges. These struggles include production of target language that needed to be understood by listener, comprehending meaning of words in incomplete speech, and the language choice in various social situations.

In addition, Grant and Gottardo (2008) indicated that it is not confirmed that bilingualism always has a positive effect on third or additional second language acquisition. There are various variables, namely, sociolinguistic

context, socioeconomic factors, and socioeducational factors. In addition, to acquire a new language is a complex phenomenon and mainly influenced by numerous circumstances both individual and contextual. As reported by Sanz (2000), the number of involved factors and multiple interactions are multiple components in the contexts which affect additional second language learning in bilinguals. These make new language acquisition a remarkably complex phenomenon. Since there are multiple factors occurring when a person learning a new language, researchers currently focus on and investigate distinct perspectives in this field of study.

The studies in this component revealed the alternative effects of bilingualism on new language learning. They showed that level of skills in L2, number of languages which a person could speak, and diversity of age might not play an important role in acquirement of a third language in bilinguals. The research results demonstrated that bilinguals might not have an advantage of language acquisition experiences to develop their language abilities, grammatical judgment, impulsive language use, phoneme and word understanding, word building, and word recognition. In addition, monolinguals tend to perceive a new language more rapid than bilinguals if there is familiarity between their first language and a target language. Lastly, young bilinguals also were subjects to study in numerous researches. The studies of word differentiation, canonical babbling, and communication struggles in young children with different age showed the dissimilar results of language acquisition.

## Conclusion

Research on bilingualism has constantly increased in the last decades since numberless

world citizens are living in a multilingual environment at present. In the former parts, the various findings are discussed that fields of study on a third language or an additional second language learning which are affected by bilingualism. As indicated in the contents section, the results of bilingualism on language ability, communication, cognition, brain system, and metalinguistic awareness are complicated issues. It is not completely confirmed that having ability to speak and understand two languages results in more proficiency in new language acquisition in bilinguals. There are also supplementary variables that play an important role on new language acquisition. The studies presented in this paper provide beneficial contributions to a better understanding of the components and conditions that have influences on L3 or additional second language learning.

The study on additional language acquisition requires more exploration and a deeper level of investigation. It is recommended that further studies examine different methodological practices, limitations, research techniques, and other linguistic and sociological circumstances that might affect the results of the language acquisition study. Furthermore, alternative factors to learn and perceive a new language among bilinguals including sociolinguistics, pragmatics, socio-cultural variables, socio-economics, sociolinguistic context, socioeconomic factors, and socioeducational factors could be diverse fields of study in future research. Ultimately, the findings of bilingualism impact on additional second language acquisition could be developed and adapted to other fields of study such as language practicing and teaching.



## References

- Abu-Rabia, S., & Sanitsky, E. (2010). Advantages of bilinguals over monolinguals in learning a third language. *Bilingual Research Journal*, 33(2), 173–199.
- Abutalebi, J., Della Rosa, P. A., Green, D. W., Hernandez, M., Scifo, P., Keim, R., & Costa, A. (2012). *Bilingualism tunes the anterior cingulate cortex for conflict monitoring. Cerebral Cortex*, 22, 2076–2086.
- Astaneh, H., & Keshavarz, M. H. (2004). The Impact of bilinguality on the learning of English vocabulary as a foreign language (L3). *International Journal of Bilingual Education and Bilingualism*, 7(4), 295–302.
- Bialystok, E. (2001). *Bilingualism in development*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Bialystok, E., & Kroll, J. F. (2013). Understanding the consequences of bilingualism for language processing and cognition. *Journal of Cognitive Psychology*, 25(5), 497–514.
- Bialystok, E., & Luk, G. (2013). Bilingualism is not a categorical variable. *Journal of Cognitive Psychology*, 25, 605–621.
- Bialystok, E., Peets, K.F., & Moreno, S. (2014). Producing bilinguals through immersion education: Development of metalinguistic awareness. *Applied Psycholinguistics*. 35,177–191.

- Cenoz, J. (2003). The additive effect of bilingualism on third language acquisition: A review. *The International Journal of Bilingualism*, 7(1), 71–87.
- Cenoz, J., & Genesee, F. (1998). *Beyond Bilingualism: Multilingualism and Multilingual Education*. Multilingual Matters. Bristol: UK.
- Cenoz, J., Hufeisen, B., & Jessner, U. (2001). Third language acquisition in the School Context [Special issue]. *International Journal of Bilingualism and Bilingual Education*, 4.
- Cenoz, J., & Valencia J. F. (1992). The role of bilingualism in foreign language acquisition: Learning English in the Basque Country. *Journal of Multilingual and Multicultural Development*, 13(5), 433-449.
- Cenoz, J., & Valencia, J. F. (1994). Additive trilingualism: Evidence from the Basque Country. *Applied Psycholinguistics*, 15, 195–207.
- Clyne, M., Hunt, C. R., & Isaakidis, T. (2004). Learning a community language as a third language. *International Journal of Multilingualism*, 1(1), 33–52.
- Cognition - definition of cognition in English from the Oxford dictionary. (n.d.). Retrieved from <http://www.oxforddictionaries.com/>
- Cummins, J. (1978). Bilingualism and the development of metalinguistic awareness. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 9(131) doi:10.1177/002202217892001
- Cummins, J. (1991). Interdependence of first and second language proficiency. In E. Bialystok (ED.), *Language processing in bilingual children* (pp. 70–89). Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Duncan, L. G., Casalis, S., & Cole, P. (2009). Early metalinguistic awareness of derivational morphology: observations from a comparison of English and French. *Applied Psycholinguistics*, 30(3), 405–440. doi:10.1017/S0142716409090213
- Fennel, C.T., Polka, L., & Werker, J. (2002). *Bilingual early word learner's ability to access phonetic detail in word forms*. Paper presented at the Fourth International Symposium on Bilingualism, Tempe, AZ.
- Flynn, S., Foley, C., & Vinnitskaya, I. (2004). The cumulative–enhancement model for language acquisition: Comparing adults’ and children’s patterns of development in first, second and third language acquisition of relative clauses. *International Journal of Multilingualism*, 1(1), 3–16.
- Genesee, F., & Nicoladis, E. (2006). Bilingual acquisition. In E. Hoff & M. Shatz (EDS.), *Handbook of Language Development*, Oxford, Eng.: Blackwell.
- Gibson, M., Hufeisen, B., & Libben, G. (2001). Learners of German as an L3 and their production of German prepositional verbs. In J. Cenoz, B. Hufeisen & U. Jessner (EDS.), *Cross-linguistic Influence in third language acquisition: Psycholinguistic perspectives*. Clevedon: Multilingual Matters.
- Grant, A., & Gottardo, A. (2008). Defining Bilingualism. *Encyclopedia of Language and Literacy Development*.

- Grenfell, M., & Harris, V. (2015). Learning a third language: What learner strategies do bilingual students bring?. *Journal of Curriculum Studies*, 47(4), 553–576.
- Herdina, P., & Jessner, U. (2000). The dynamics of third language acquisition. In Cenoz, J. & Jessner, U. (EDS.). *English in Europe. The Acquisition of a third language*. Clevedon: Multilingual Matters.
- Herdina, P., & Jessner, U. (2002). *A dynamic model of multilingualism*. Clevedon: Multilingual Matters.
- Hiromi, O. (2016). The effects of L2 experience on L3 perception. *International Journal of Multilingualism*, 13(4), 459–475.
- Jessner, U. (1999). Metalinguistic awareness in multilinguals: Cognitive aspects of third language learning, *Language Awareness*, 8(3–4), 201–209.
- Jessner, U. (1997). Towards a dynamic view of multilingualism. In M. Putz (ED.) *Language Choices. Conditions, constraints and consequences*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Co.
- Jordà, M. P. (2003). Metapragmatic awareness and pragmatic production of third language learners of English: A focus on request acts realizations pragmatic awareness of third language learners. *The International Journal of Bilingualism*, 7(1), 43–69.
- Kemp, C. (2007). Strategic processing in grammar learning: Do multilinguals use more strategies?. *International Journal of Multilingualism*, 4(4), 241–261.
- Lasagabaster, D. (2000). Three languages and three linguistic models in the Basque educational system. In J. Cenoz, & U. Jessner, (Eds.), *English in Europe: The acquisition of a third language* (pp. 179–197). Clevedon, Buffalo, Toronto, Sydney: Multilingual Matters Ltd.
- Lightfoot, D. (2010). Language acquisition and language change. *Wiley Interdisciplinary Reviews: Cognitive Science*. 1(5): 677–684. doi:10.1002/wcs.39.
- Malaoff, M. E. (1992). Translation ability: A natural bilingual and metalinguistic skill. In Harris, J. (ED.) *Cognitive processing in bilinguals*. Amsterdam: Elsevier.
- Maneva, B., & Genesee, F. (2002). Bilingual babbling: Evidence for language differentiation in dual language acquisition. In B. Skarbela et al. (Eds.), *Boston University Conference on Language Development 26 Proceedings* (pp. 383-392). Somerville, MA: Cascadilla Press.
- Moghtadi1, L., Koosha1, M., & Lotfi1, A. R. (2014). Second language grammatical proficiency and third language acquisition. *International Education Studies*, 7(11), 19–27.
- Okita, Y., & Jun Hai, G. (2001). Learning of Japanese Kanji character by bilingual and monolingual Chinese speakers. In J. Cenoz; B. Hufeisen & U. Jessner (Eds.), *Looking beyond second language acquisition: Studies in tri- and multilingualism* (pp.63–73). Tübingen: Stauffenburg.
- Oller, D. K., Eilers, R. E., Urbano, R., & Cobo-Lewis, A. B. (1997). Development of precursors to speech in infants exposed to two languages. *Journal of Child Language*, 3(24), 407- 425.
- Polka, L., & Sundara, M. (2003). Word segmentation in monolingual and bilingual infant learners of English and French. In M.J. Solé, D. Recasens, & J. Romero, J. (Eds.) *Proceedings of the International Congress of Phonetic Sciences*, 15, 1021-1024.
- Puerto, F. G. (2007). Is L3 phonological competence affected by the learner’s level of bilingualism?. *International Journal of Multilingualism*, 4(1), 1–16.

- Ramirez, G., Walton, P., & Roberts, W. (2013). Morphological awareness and vocabulary development among kindergarteners with different ability levels. *Journal of Learn. Disabil.* 47(1), 54–64. doi:10.1177/0022219413509970
- Sanders, M., & Meijers, G. (1995). English as L3 in the elementary school. *ITL Review of Applied Linguistics*, 59 –78.
- Sanz, C. (2000). Bilingual education enhances third language acquisition: Evidence from Catalonia. *Journal of Applied Psycholinguistics*, 21(2000), 23–44.
- Thomas, J. (1988). The role played by metalinguistic awareness in second and third language learning. *Journal of Multilingual and Multicultural Development*, 9(3), 235–246.
- Thomas, J. (1992). Metalinguistic awareness in second and third–language learning. In R. J. Harris (Ed.), *Cognitive processing in bilinguals* (pp. 531–545). Amsterdam: North Holland.
- Tremblay, M.C. (2006). Cross-linguistic influence in third language acquisition: The role of L2 proficiency and L2 exposure. *CLO/OPL*, 34, 109-119. Retrieved from <http://aix1.uottawa.ca/~clo/Tremblay.pdf>
- Wrembel, M. (2010). L2–accented speech in L3 production. *International Journal of Multilingualism*, 7, 75–90.
- Zou, L., Abutalebi, J., Zinszer, B., Yan, X., Shu, H., Peng, D., & Ding, G. (2012). Second language experience modulates functional brain network for the native language production in bimodal bilinguals. *NeuroImage*, 62(3), 1367–1375.



# A Study on Health Tourism Industry Potentiality in Thailand

## การศึกษาศักยภาพอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในประเทศไทย

Methee Chanted<sup>1</sup>, Natthakan Waenpdech<sup>2</sup> and Sutiwat Soithong<sup>1</sup>

เมธี จันทะ<sup>1</sup>, ณัฐกานต์ แหวนเพ็ชร<sup>2</sup> และ สุติวาส สร้อยทอง<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Bachelor of Business Administration Program, Eastern Asia University

<sup>1</sup>หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

<sup>2</sup>Bachelor of Art Program, Eastern Asia University

<sup>2</sup>หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

Received: November 11, 2019

Revised: January 15, 2020

Accepted: January 15, 2020

### Abstract

Nowadays, the health tourism industry is another option that tourists around the world who are interested, through the objective to learn the way of life from the local community, to relax, to get advice on health. This study uses McKinsey's 7s model concept (McKinsey, 2008) to determine the potential health tourism services in Thailand. There are 6 strategies to strengthen the potential health tourism services in Thailand which are (1) enhance competitiveness in health services by developing infrastructure, facilities and administration system by government (2) government's support on the development of medical services promoting Medical Services in Thailand as an alternative service (3) promote some travel attractions to be health services spots by developing natural attractions such as hot springs via government's promotion policy (4) focuses on academia and academic research by strengthen and develop the potential of medical education institutions by government (5) promote the development of Thai herbal medicines and health products internationally. (6) promote marketing and public relations as the best health tourism in the world in all communication channels through Agent/Broker.

**Keywords:** Health tourism industry, Day spa, Thai massage, Strategies, Wisdom McKinsey's 7s model

### บทคัดย่อ

ในปัจจุบันการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นอีกหนึ่งทางเลือกที่นักท่องเที่ยวทั่วโลกให้ความสนใจเป็นอย่างมาก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเรียนรู้วิถีชีวิตของชุมชนท้องถิ่น เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ หรือ เพื่อรับคำปรึกษาและแนะนำด้านสุขภาพ การศึกษาในครั้งนี้อาศัยแนวคิด 7s ของ McKinsey เพื่อวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างศักยภาพของการบริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในประเทศไทย โดยสามารถกำหนดเป็นกลยุทธ์เพื่อส่งเสริมสร้างศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในประเทศไทยได้ 6 กลยุทธ์ได้แก่ (1) รัฐบาลต้องสนับสนุนผู้ประกอบการเพื่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก (2) รัฐบาลควรผลักดันให้การบริการเชิงสุขภาพของไทยเป็นการแพทย์ทางเลือกให้กับกลุ่มเป้าหมาย (3)

รัฐบาลส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยวในประเทศให้เป็นการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเช่น บ่อน้ำพุร้อน (4) รัฐบาลต้องสนับสนุนการทำวิจัยและพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (5) ประชาสัมพันธ์การแพทย์แผนไทยและสมุนไพรไทยสู่สากล (6) ส่งเสริมและประชาสัมพันธ์ในฐานะการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่ดีที่สุดในโลกในทุกช่องทางการสื่อสารผ่านทางตัวแทน

**คำสำคัญ:** การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ, เดย์สปา, นวดแผนไทย, กลยุทธ์, กรอบแนวคิด 7s ของแมคคินซี



## Introduction

Nowadays “Tourism Industry” has become one of the economic drivers of many countries around the world. It can not only increase revenue channels for the country but also continue to impact in many sectors such as employment and income distribution to the people around country. Analysts believe that 2020 is also the year the “tourism industry” is the main industry to drive the global economy while the competition of each country to attract tourists will intensify. The competition of the travel industry is always filled with ever-changing expectations of consumers both satisfaction standards and modifying the business plan to response changing of consumer behavior. According to a survey of 10,000 tourists around the world from the American Marketing Association, in 2020, most of the tourist’s targets are traveling to countries in Asia and Europe as in 2017 such as Hong Kong, South Korea, Japan, England and France (Chantouch, 2009). The United Nations World Tourism Organization (UNWTO) said that global tourist arrivals in 2016 were 1,235 million, up 4% from a year earlier to 1,189 million. (www.prachachat.net). World Travel & Tourism Council (WTTC) explains that in 2013, the travel industry is 2.9% of world GDP but hotel investment slows down from the global economy, meaning that if the global economy does not pause, hotel business would be expanded (Supharang, 2016).

WTTC praised the tourism industry that it is a sector that creates important economic jobs for many women and young people. The supply chain of the travel industry is long enough to support countless young people around the world.

Public and private sectors in various countries join hands to work for economic development and quality of life through tourism supporting policies especially in Asia where many countries speedy develop many tourism brands to promote Asian cultures have a more humble personality to care for “guest” visitors than Western cultures and it is likely to further expand Asia’s tourism investments across the globe.

Nowadays, tourists have different purposes and health tourism is one of the main purposes of tourists worldwide. Health tourism means tourism purposed to promote health and/or rehabilitation therapy or combination tourism of treatment and rehabilitation of both physical and mental health and strongly think to the conservation of tourism resources and environment in natural and cultural attractions.

By the potential evaluation for health tourism found that Asia is High-potential health tourism market. This region can generate revenue from its services from foreigners were valued at \$ 3.4 billion in 2007, with a market share of 12.7 percent. Total market value is \$ 26.77

billion and estimated that the rate growth was at an average of 17.6 percent during 2015-2017 particularly in South East Asia and South Asia which are Thailand, Singapore, India, Malaysia and the Philippines. The global market is expected to grow at an annualized rate of about 20 percent, but for annual growth projections of South Asia and South East Asia will be higher by approximately 28% and will share their market share by 15% of global market value in 2012. (Ministry of Tourism and Sports, 2015)

For South and Southeast Asia, the major health service providers are Singapore, Thailand, India, Malaysia and Philippines and Singapore has the largest market share where has 33%, worth about 90,000 million baht, followed by Thailand with 26%, worth about 70,000 million baht, and the India (19%) valued at over 50,000 million baht. Comparing the trend of health tourism in Asia, 2012-2013, it is found that most Asian countries have the growing size of health tourism market. Trend of market in Thailand is also growing by moving up from the 14th to the 13th and having a market share of about 28.5 billion while the top three are the United States, Germany and France. Health tourists are very interesting because they are medium-to-high income group with good education and long stay planning. They are high spenders in both groups (international tourists and tourists in the country) (Komsit, 2014). This group can be divided into two categories: medical tourism, wellness Tourism). Medical Tourism in Thailand has the largest number of medical tourists in the world. There are about 7 to 8 million medical tourists around the world each year and 1.2 million come to use service in Thailand and spent around 1 billion baht which is the highest number in the world. This is because Thailand has the potential to compete in the Asian region

in terms of service standards, caring, modern medical technology, quality medical staff close to Singapore where are internationally accredited, and the low cost of service is similar to India.

Thai health tourism overview can be divided into various service followed by customer popular. The spa is the main health service in Thailand. Currently, there are 1,609 accredited spas providers which are 509 spas, 1,070 spas for health resorts, and 30 spas for beauty salons. Thai spa is one of the most renowned high-end wellness services and creates high value in Thailand. Many destination spa and day spa are world famous and popular with foreign tourists.

Thai Massage, The choice of outstanding health services is the traditional Thai wisdom of traditional Thai medicine that can be massage for healing and massage to relax. Number of operators in Thai traditional medicine which has Thai massage is part of Thai traditional medicine is expected to increase from 49,864 in 2010 to 58,681 in 2013 (an increase of 17.7% (Tourism Economic Review, 2016)

Traditional Thai medicine is an alternative medicine to promote health tourism in Thailand. Today, alternative medicine is becoming increasingly important in many countries around the world. According to the Department of Health Service, in 2015 there were 7,739 alternative health care providers with local wisdom and Thai ways of life are expected to be popular from tourists. This is consistent with current tourism trends who are interested in health tourism and community tourism. At present, Thai health services are much smaller than medical tourism which is the trend of global health tourism. Medical tourism in Thailand is four times larger than health tourism, while in the world's health tourism market found that health tourism is about 7.3

times larger than medical tourism due to most Thai medical providers are large private hospitals with high capital and service standards while most of the Thai health entrepreneurs are small and have limited to run business (International Medical Travel Journal,2010)

This survey is to help the small health tourism providers to develop service and strengthen their business by Using McKinsey's 7s Model concept to determine the potential services of health tourism in Thailand. It consists of 7 factors of interdependence.

**Strategy:** organization must plan to develop strategies to build and maintain competitive advantage over its competitors internally in order to compete and overcome with external environment.

Structure is the organizational structure that expresses the relationship between authority and responsibility including the control, consolidation and decentralization of the executive and properly structured customer-based functionalities by region.

Style is in the work of the executive. It is especially important for top management. It influences the will of employees within the organization more than executives say.

System is an analysis of the organization's systems in all aspects of the management system, operating systems such as information systems, systems, budgeting systems, control systems, purchasing system, system for recruiting and recruiting staff Training system, and the pay system.

Staff means the selection of qualified personnel, and staff development continuously. Skill is a consideration of the overall skill or expertise of the organization to make sure that there are the related expertise in any field.

Shared Value refers to the shared values among people in the organization and unity. After collecting information from many small health tourism providers and is summarized based on McKinsey's 7s model concept (McKinsey, 2008)

Through the use of data collection, literature review, and in-depth interviews approach the results of the findings are as followed:

**1. Strategy:** The marketing strategy (16P) of small health tourism is product, price, place, promotion, positioning, psychology, partnership, participation, perception, package, people, period, politic, public opinion, process of service, physical evidence show that older travelers are more satisfied with their marketing strategies because Thailand is a major tourist destination for the elderly with the opinion of private sector that Thailand is ready for all tourism marketing strategies except partnership, participation seem to be lack of the good coordination between of government and local agencies. From the unclear health tourism strategy which is focused on increasing tourist traffic cause oversupply. The growing number of establishments is resulting in high competition in both price and location. Moreover, most business providers still do not understand indeed about doing health tourism business and use only the price cut strategy. Many promotional strategies will be implemented in a variety of ways such as cultural exchange activities, low-season promotional activities such as discounted party buffets, the package tour and organizing activities with the local community through many channels such as direct sales to tourists, travel agent, advertising in magazines, local magazine, public relations through public car riders and words of mouth of friends and relatives. Lacking of business network caused providers cannot meet the customer requirement. Many

potential health tourism service providers start to see the importance of cooperation of business or network to create more bargaining power such as the partnership with the golf course, travel agent and health service apartment. However, building a business network requires operating budgets such as coordination, public relations. Including official place that the government should support both registration and budget to strengthen the network especially local entrepreneurs who lack the skills and experience in the international market should be able to carry out their activities as well as provide knowledge and understanding about health tourism to be able to manage correctly and effectively.

**2. Structure:** The location and facilities are diverse, good quality, clean, comfortable and the cost is reasonable, both at close to the beach and hill where has natural and beautiful beaches. Beaches are available all year round and beautiful climate. On the other hand, the emphasis on natural tourism alone is not diversified and the environment began to deteriorate. Some providers are located near the community, transportation convenience, full facilities including close to the bank, currency exchange, department stores and hospitals. There are good surrounding, good building allocation of space decoration and landscape improvement in daily life such as restaurants, laundry service, spa, WiFi internet, cable TV, as well as decoration and landscaping. Some places have a ramp adjustment for wheelchairs and lighting for the elderly and the disabled. But many of them lack facilities for elderly travelers such as the ramp for the elderly wheelchair, stairs for the elderly and the disabled.

Most of providers have a functions division. There is a line of command that

clearly indicates about scope of work and staff authority. Most decision-making centers rely on top management. There are some places where the head of a department decides on only one level.

**3. Style:** The management style of the business is diverse both the family business and corporation. There is a board of directors and it is the sole owner. The decision makers are the top executives or business owners.

**4. System:** There is management system with full facilities and comfort. In term of service system, providers take into account the interests of tourists most and also prioritize the ability to serve the needs and satisfaction of tourists with attention, customer service, be courteous, mental peace and service to the customers, service fast, the ability to take care of problems promptly including communication with tourists in foreign languages.

For traveler's security and service safety standards, most of providers have good security systems that ensure the tourists satisfaction but there are also some less secure systems such as sign or warning signs of tourist safety, at mountain or sea and there is not enough staff to help in case of unpredictable situation. The food quality and cleanliness are controlled. Even though all parties agree that the cost of living and the cost of service are not high and effective, however, the standard price is not stable. There is a limit to the amount of medical expenses that tourists receive from their home country. The use of information technology in various systems is also less, such as transactions through e-commerce are not widespread and the amount of money in the account is too large.

Database development system is still lack of information between the relevant agencies and monitoring and Evaluation System

are discontinuous.

Communication and Public Relations need to be more active. Many providers lack of information technology application and should be more communication and publicity in all forms both in the service providers and tourist group. In the past, most tourists get information from close friends and relatives. On the other hand, word-of-mouth publicity has increased the number of visitors from trust and mutual trust among tourists.

There is the cooperation with local communities by organizing activities with local communities, cultural activities and special events.

Some issues of restrictions on visa applications and visa extension effect on the duration of stay and should be fixed to gain more interest from targets.

**5. Staffing:** There is the selection of qualified people who have experience in the job. There are enough people to operate all departments. There are some limitations such as some qualified and well-trained medical people lack of the ability to communicate in English including other foreign languages such as Japanese especially in local providers should develop and train staff continuously. The language used to communicate with foreign tourists will help staff meet customer requirement effectively. Moreover, providers should set Management of service short courses to understand the culture and needs of tourists from cultural differences.

**6. Skill:** Staffs have service with care, be courteous as Thai people. All job description appropriate for the job especially in the travel business. Tour guides have good English language skills and know tourist attractions very well. Providers have skills in marketing, psychology, customer understanding, service with

speed and standards in the field of health services by having qualified medical staff that is internationally recognized. However there are some Tour guides and medical service staffs who can communicate well in third languages.

**7. Shared Value:** Health tourism providers run business with high standards and high vision. They have slogan or shared values among people in the organization. There are communication and understanding throughout the organization to become a corporate culture. In term of local community, local and state governments play an important role in creating common values to be unity. Based on the survey of health tourism providers can set up the strategies as follows.

**After the data collection have been conducted through the use of academic papers and literature review in order to make in-depth analysis on the findings, the results are as followed:**

**Strategy 1:** Enhance Competitiveness in health services by developing infrastructure, facilities and administration system. **Strategy 2:** push the development of medical services by promoting Medical Services in Thailand both Thai traditional medicine and alternative medicine to be global standard as Western medicine. **Strategy 3:** Promote some travel attractions to be health services spots by developing natural attractions such as hot springs to the spa town. Develop the potential of community enterprises / entrepreneurs to support healthy tourism by setting network and gathering together to exchange knowledge. **Strategy 4:** focuses on academia and academic research by strengthen and develop the potential of medical education institutions by supporting government people to meet the needs of the target effectively. Develop

capacity and increase staff by funding research to gain international quality including raising Thailand to be the center of MICE in medical tourism. **Strategy 5:** Promote the development of Thai herbal medicines and health products by promoting the development of Thai herbal medicines internationally.

Maximize laboratory capacity to international standards. **Strategy 6:** Promote marketing and public relations as the best health tourism in the world in all communication channels through Agent/ Broker.



## References

- Chantouch, W. (2009). *Tour Planing and Arrangement*. Bangkok: Wirat Education. (in Thai)
- International Medical Travel Journal. (2010). Thailand: Thailand to boost medical tourism in 2010. *International Medical Travel Journal*, Retrieved from <http://www.imtjonline.com/news>. (in Thai)
- Komsit, K. (2014). *Situation and Trends of World and Thailand Health Tourism*. Retrieved from file:///C:/Users/Administrator/Downloads/123953-Article%20Text-323081-1-10-20180516%20(3).pdf. (in Thai)
- McKinsey & Company. (2008). *Enduring Ideas: The 7-S Framework*. Retrieved from [http://www.mckinsey.com/insights/strategy/enduring\\_ideas\\_the\\_7-s\\_framework](http://www.mckinsey.com/insights/strategy/enduring_ideas_the_7-s_framework)
- Ministry of Tourism and Sports. (2015). Thai Tourism Strategies 2015-2017. Marketing Research Division Tourism Authority of Thailand. The Study of trends and direction of Tourism in Thailand 2020, *TAT Review*, 1(2), 14-17. (in Thai)
- Supharang, C. (2019). *Attitude and satisfaction for public relation via social media effect on the selecting behavior for traveling*. Independent study, Master of Arts. Service industry and Tourism Major. Bangkok University. (in Thai)
- Tourism Economic Review. (2016). *Wellness Tourism Capacity in Thailand*. Retrieved from [https://www.mots.go.th/ewt\\_dl\\_link.php?nid=8265](https://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=8265). (in Thai)



# The Current Issues of Teaching English in Thai Context

## ประเด็นปัญหาในปัจจุบันของการสอนภาษาอังกฤษในบริบทไทย

Ubonrat Chanaroke<sup>1</sup> and Laddakorn Niemprapan<sup>1</sup>

อุบลรัตน์ ชนะโรค<sup>1</sup> และ ลัดดากร เนียมประพันธ์<sup>1</sup>

<sup>1</sup>School of Liberal Arts, Eastern Asia University

<sup>1</sup>คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

Received: March 31, 2020

Revised: August 15, 2020

Accepted: August 17, 2020

### Abstract

The purpose of this article is to point out the current issues of teaching English in Thai context. The author gathered the current issues and commented on what is happening in teaching and learning English in Thailand in various dimensions. The distinct issues included the reform of English language curriculum in Thailand based on three main factors. The first factor includes language teaching context, methods, and the social context of education. The second is the issue of power and inequality linked to the dominance of English as a Foreign Language and the language of instruction in the Thai context. The last is a general discussion on critical applied linguistics in relation to language teaching, as well as critical sociolinguistics in terms of socio-political issues related to language education in the Thai context. The result of the problem has led to efforts to improve the English language teaching methods in the Thai curriculum. Another purpose in writing this article is to make the policy-makers and the educators involved in the teaching and learning of English in Thailand to be aware of problems and help to find solutions to improve their English language knowledge level and the abilities of the Thai students.

**Keywords:** Communicative Language Teaching (CLT), English as a Foreign Language (EFL), Teaching pedagogy, English language Teaching (ELT)

### บทคัดย่อ

จุดประสงค์ของบทความนี้คือการแสดงให้เห็นถึงประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันของการเรียนการสอนภาษาอังกฤษที่อยู่ในบริบทไทย ผู้เขียนได้รวบรวมประเด็นปัญหาและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้นในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษของประเทศไทยในหลายแง่มุมด้วยกัน อาทิ การปฏิรูปหลักสูตรการสอนภาษาอังกฤษในประเทศไทย ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัย 3 ประการคือ เนื้อหาของการเรียนการสอน วิธีการของการเรียนการสอน รวมถึง บริบททางด้านสังคมของการศึกษา ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับอำนาจและความไม่เท่าเทียมกันในสังคมที่มีผลเชื่อมโยงต่อภาวะที่ถูกครอบงำของภาษาอังกฤษในฐานะที่เป็นภาษาต่างชาติและการเรียนการสอนภาษาในบริบทไทย และการอภิปรายในเรื่องของภาษาศาสตร์ประยุกต์เชิงวิพากษ์ที่มีความสัมพันธ์กับการสอนภาษารวมถึงภาษาศาสตร์สังคมเชิงวิพากษ์ใน

แง่ของประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสังคมและการเมืองที่มีผลต่อการศึกษาภาษาในบริบทไทย ผลของประเด็นปัญหาได้ส่งผลทำให้เกิดความพยายามในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในหลักสูตรของไทย อีกจุดประสงค์หนึ่งของการเขียนบทความนี้ก็คือ การทำความเข้าใจกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในประเทศไทยให้ได้ตระหนักถึงประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นและช่วยกันหาแนวทางแก้ไขเพื่อพัฒนาระดับความรู้และความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษของนักเรียนไทย

**คำสำคัญ:** การสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร, ภาษาอังกฤษในฐานะที่เป็นภาษาต่างประเทศ, วิธีการสอน, การสอนภาษาอังกฤษ



## Introduction

It cannot be denied that Thai students spend twelve years studying English in primary and secondary schools, but the results are somewhat unsatisfactory. In addition, it is unavoidably seen that Thai students' English proficiency and learners' performance are relatively low (Khamkhien, 2010). From those results, in recent times, there has been an increasing emphasis on English taught in schools to enhance learners' English language competency and to serve the needs of international communication in Thailand. To solve the failure of English teaching and learning in Thailand, substantial efforts have been made to bring about changes especially in these three aspects including language teaching context, methods, and social context of education to better prepare students in this multicultural and interdependent world. According to Suwannoppharat and Chinokul (2015), identifying the context and selecting the most appropriate approach for supporting students' learning are the main responsibilities of efficient EFL teachers.

Why does English have to be greatly emphasized on the new curriculum in Thailand? The answer is that English is still being used as lingua franca and it is seemingly used more than other languages in the field of business, education, science and so on. Apart from

the new curriculum, in accordance with multicultural and interdependent world, especially in teaching context, Thai teachers are supposed to use English as the medium of instruction and Communicative Language Teaching (CLT) should be applied in the classrooms to improve learners' English language proficiency to support the education in the 21<sup>st</sup> century and to support the multicultural markets in this era.

## The Reform of English Language Curriculum in Thailand

As previously stated, nowadays substantial efforts have been made to the reform of English language curriculum in Thailand such as implementing English courses early in year 1, giving fund to develop English teachers and adopting the communicative teaching approach used in the English classes; however, Thai learners' English performance does not meet the standard required. Regarding grade 12 students, the average English score on the national test is also not satisfactory (NIETS, 2016). This is because, in the author's view, for teaching context, it is very important for English being used as the medium of instruction instead of Thai and teachers should get more chances to develop themselves than being stuck with their overload

of teaching and responsibilities. According to Baker (2008), the problems in English teaching in Thai classroom were worsen by an overall perceived inadequacy in the level of English of Thai ELT teachers who are unqualified and poorly-trained with dry teaching styles that overly focus on grammatical details, which results in Thai being the predominantly spoken language in the English classroom. As a consequence of the lack of English proficiency, problems arise in implementing more communicatively orientated language classrooms. Obviously, it is extremely difficult for Thai learners to master the English language in terms of speaking and listening. This is because the medium of instruction in the classroom is mostly Thai and many teachers teaching English to Thai learners are mainly non-native speakers in all levels of education. Also, some teachers have insufficient English language skills and cultural knowledge. Furthermore, the university entrance examination systems which only examine reading skills and grammar knowledge have led to a neglect of other skills in the classroom, especially the productive skills of writing and speaking. These factors are supposed to be responsible for Thai learners' inefficiency in English Communication. These mentioned obstacles seem relevant to the notion of Lohatepanont (2017) who proposed that Thai education needs to transformation based on many poor outcomes such as poor English language teaching, education inequality and inequality in higher education.

In Thailand, English is considered a foreign language, and is used for the purposes of academic advancement, career advancement, and traveling abroad. Khamkhien (2010) states that to cope with the growing local and international demand, a number of efforts from all parties involved have been made to the Thai

educational system to help boost Thai learners' English performance. Unaree (2019) claims that the reform of a new English learning and teaching policy in the basic education system in 2017 transformed the grammar-translation method to CLT, starting from listening, speaking, reading, and writing, respectively. For language pedagogical context, learner-centered methods such as practical experience, independent work, autonomous learning, and self-access should be more encouraged than the traditional teacher-centered ones and Communicative Language Teaching (CLT) should be applied in the classrooms because in Thailand, the speaking skill is a critical part of language learning and the teaching process. Traditionally, Thai EFL teachers employ the grammar-translation and audiolingual methods in English classroom. This leads to the use of unnatural language and create the failure of interaction in the language classroom. Also, Thai learners in general have few chances to interact with English native speakers since English in Thailand is taught as a foreign language. The exposure to English of Thai learners is somewhat limited because English instruction is located in an area where English is not a primary language. That is why at the present time a lot of schools especially in urban area try to replicate the target language environment through bilingual programs and computer-assisted teaching

To bring about changes in the teaching method, grammar translation is no good because it doesn't expose students to the real use of language, so CLT should be better because it gets students to speak without worrying too much about the grammatical mistakes. However, in Thailand it is believed that CLT often fails to create sufficient opportunities for real interaction in the language classroom. This is because most

of the Thai teachers are not familiar with the aural-oral method of CLT and they would emphasize grammatical competence and provide learners with pattern drills and rote memorization of isolated sentences, creating incorrect language forms and limiting authentic speaking activities (Saengboon, 2004). To solve this problem, teachers should gradually try to change the interaction in their classrooms that is mostly teacher-dominated to become student-centered by implementing communicative activities in those classrooms. It is fairly deemed that CLT is the key approach supporting ELT in Thailand to prepare Thai learners for the changing world. Furthermore, to enhance listening and speaking skills, a summer camp should be set up yearly for students to give them a chance to use English as the mean of communication during the camp time.

Moreover, in order to solve the teachers' insufficient English language skills as well as cultural knowledge to use English as the medium of instruction, there should be enough training courses for teachers living in remote areas who lacks knowledge about teaching pedagogy. The government and relevant education authorities must provide education and professional development of high quality to teachers. Besides, teachers should be provided more forums to interact because of ELT context in Thailand to day – lack of efficient English teachers since they have no opportunity to study abroad. If teachers have more chances to interact, exchange and disseminate their teaching techniques; as a result, they can adapt and apply the best technique that is suitable for their students.

As it can be seen that a lot of EFL teachers do not see the importance of research or link between the research and their teaching practice. As a result, more action research should

be conducted to enhance teaching techniques. Various efficient EFL teachers have tried out to do some research concerning the problems of English language learning and teaching in Thailand. Then the knowledge and the result from the research has been dissimilated to public in both national and international conference. Also, textbooks based on the outcome of the study have been written to suggest ways to solve the problems weakening Thai students' English proficiency. It is absolutely believed that this can extremely bring about changes in English language teaching context in Thailand, especially the teachers' proficiency and efficiency as well as students' English performance.

As we can see that there are a large number of problems and obstacles in developing and improving ELT in Thailand, a lot of English language teachers in the 21 century, have attempted to put more efforts to bring about changes in English language teaching context and methods by applying more teaching approaches to help learners learn language effectively such as task-based instruction, content-based approach as well as Communicative Language Teaching (CLT). To solve these problems, teachers have gradually tried to change the interaction in classrooms that is mostly teacher-dominated to become student-centered by implementing communicative activities in those classrooms. Further, teachers have devoted more time to select and prepare materials for interactive activities that would match the learners' speaking ability and content. In order to enhance learners' speaking and listening competence, teachers have connected the topics in the materials to what learners have already known in terms of their language skills, personal lives, and real-world situations. Last but not least, the Thai education

system needs a change of focus in the methods of teaching and assessment employed especially at the level tertiary. To change the traditional teaching method, short- and long-term training should be offered to all those who are involved in the teaching and learning process. At present, educators are becoming increasingly concerned with the efficiency of their teaching and testing methods. Many educators have suggested that a new approach is required, so active learning and continuous assessment methods have been introduced to modern pedagogical theory and practice. In Thailand, as part of the reform of instructional practice in higher education, teachers are expected to be equipped with the theoretical concepts and practical activities involved in active learning and continuous assessment. It is strongly believed that CLT and active learning as well as continuous assessment are the key approaches supporting ELT in Thailand to prepare Thai learners for the changing world. As mentioned earlier, those stated problems have been attributable to the unsatisfactory results of English language teaching. To solve the problems involving students who wish to speak English fluently, Thai EFL teachers have tried to give opportunities and encourage students to use English in their daily lives to make them be familiar with communicating in English to avoid being too shy to speak English with their classmates. To reduce passive and poorly-motivated learners as well as learners who lack responsibility for their own learning, a lot of universities such as Chulalongkorn University, Thammasat University and Kasetsart University have created challenging English lessons that suit for our Thai learners and contexts instead of commercial books that sometimes are not proper for Thai learners and context. It is believed that

the challenging and interesting English lessons can motivate and attract them to study and acquire the English language no more or less.

For social context of education, according to Geringer (2003), the most important factor in student learning progress is the teachers, and teacher quality outweighs other factors such as motivation, funding, and class sizes. It is absolutely believed that qualified teachers can create the best environment for learning. It can be said that students do not use English perhaps because teachers do not want to use it (Phothongsunan, 2019). According to Norton (2000), using English involves power relations. Learners would not have an opportunity to practice using English if teachers do not realize that they hold power to influence learners to speak or use English. Teachers' lack of enthusiasm to use English in the classroom seems to highlight the indecisive role of English in an EFL context. Moreover, for Thai education system especially at the secondary level at the present time, there is a shortage of teachers of English because graduates who majored in English love to work in other higher salary jobs such as flight attendants, or in hotel and tourism businesses, or with international companies. It is not surprising that those qualified English major graduates do not prefer working in the educational field because of the meager salary. As a result, it tends to be that we have only relatively non-qualified ones. The minister of Ministry of education should call for the higher salary for teaching career. It absolutely believed that more salary can attract some expertise language graduates to become teachers in order to be the major forces to improve ELT in Thailand in the future. In addition to the lower salary, teachers these days are required to teach effectively in

challenging environments; to make effective use of information and communications technology (ICT) in their teaching; to conduct research aimed at improving the quality of their teaching; and to deal effectively with administrative tasks - all of which to meet up with the requirements for 'Quality Assurance.' Last but not least, 'Quality Assurance' that causes overloaded and useless burden for the teachers should be abolished to let them have more time to develop and improve materials and methods for their lessons and have more chances for their professional development.

#### **Issues of Power and Inequality Linked to the Dominance of English as a Foreign Language and Language of Instruction in Thai context**

"English is being used as a powerful tool to bring the world to Thailand and Thailand to the world" (Saengboon, 2002, p. 33) reflects that in Thailand learning English is now a matter of necessity. Similar to other parts of the world, English is represented modernization and power (Phillipson, 1992). Technological knowledge and development information can be accessed through English language. Thailand is not the exception of the case. Entrepreneurs in Thailand tend to recruit only the candidates possessing high command of English language. In addition, it is unavoidably seen that English is the main linguistic tool to strengthen national and international economic advantages of the country. From this notion, it can be inferred that those who have more English proficiency can have more power and privilege than those who do not. As Pennycook (1994, p. 158) put, "English is the gatekeepers for wealth and prestige."

More specifically to language pedagogical context, it is clear that there is a link between

the issue of power and inequality and teaching EFL in Thailand. In order to discuss the issues of language teaching in Thailand including, EFL, medium for instruction, and power and inequalities in teaching language, it cannot be avoided considering the root of these issues which are always overlooked. They are namely school policy, inadequacy of the decentralization of expertise English teachers to rural or remote areas, and the selection of the main medium for instruction. As stated above, English is considered the most powerful language in accessing power, prestige, status, and socio-economic mobility. However, to challenge the traditional notions of teaching this powerful language, English, and to decrease social equalities of language pedagogy are not the easy jobs. Regarding such issues, there are several issues come into play. For one thing, there is a huge gap among schools such as urban and rural schools, private and public schools, and monolingual and bilingual schools. In addition to the different amount of budget provided for these schools to afford the salary of English native speaker teachers or Thai teachers with the high proficiency in English materials, media, and sources provided for the schools to facilitate learning and teaching are also the crucial issues. In short, financial readiness affects the quality of English language instruction of the school. Consequently, it seems that students studying in urban area or in schools using English as language of instruction tend to gain more English language competency and proficiency than those in abandoned area.

As previously stated, the power and inequality issue related to the dominance of EFL and language of instruction should not be overlooked because it helps investigate how and why English is given a privileged position, and how the study and use of English can support

the powerful individuals maintain their political and economic control. According to the critical work of Mahboob & Paltridge (2013), this can help illuminate significant concerns of this issue because it states that one key of critical language policy studies has been in examining the role, function, and power of English worldwide. From this point of view, it can be realized that English is a global language as it is used worldwide. The countries where English is the mother tongue tends to gain more privileges and people who are fluent in English are viewed superior. Moreover, English relates to national and economic development. It is also the language of diplomacy, education, finance, globalization, science, technology, tourism, and so forth. As a result, nearly all countries across the world including Thailand introducing English in all schools and attempt to adopt English as the language of instruction to empower themselves and their students. However, this issue is hardly successful because of the inequality issues in ELT in rural area schools as mentioned.

#### **A general discussion on critical applied linguistics in relation to language teaching as well as critical sociolinguistics in terms of socio-political issues related to language education in Thai context**

It cannot be denied that language teaching has been a domain often considered to be the principal concern of applied linguistics that focuses on solving social problems involving language such as how to teach language better, how to create teaching books and teaching materials, how to make an effective language examination, how to prepare English language teachers and learners for the changes proposed for the 21st century, how to determine the literacy levels of a whole population and so

on. It can be said that applied linguistics often emphasizes on language users and language use especially in the study of second and foreign language learning and teaching as well as the study of language and linguistics in relation to practical problems. Due to practical problems, social problems connected with language such as unemployment, illiteracy, pedagogy and so on interest the linguists; these critical issues invoke critical applied linguistics.

Before critical applied linguistics in relation to language teaching is discussed, it is very crucial to know what critical applied linguistics (CALx) is. Pennycook (2001) claims that it is a critical approach to applied linguistics. For him, critical applied linguistics is a way of thinking and doing, a “continuous reflexive integration of thought, desire and action.” According to Poster (1989), as cited in Pennycook (2001, p. 7), “critical applied linguistics is an approach to language-related questions that springs from an assumption that we live amid a world of pain and that applied linguistics may have an important role in either the production or the alleviation of some of that pain.” Language in social contexts that is farther than correlations between language and society is explored by critical applied linguistics opening up a new set of questions, concerns, and issues such as identity, sexuality ethics, desire, access, and difference (Suwanarak, n.d.). Critical applied linguistics studies ways in which education, language study and language use relate to the realization and the distribution of power in society. It is believed that power is constructed and exercised through language that can empower the individual who can use it effectively and properly.

Critical applied linguistics relates to language teaching. Pennycook (1989) argues that

language teaching approaches are not neutral, but rather reflect “a particular view of the world and are articulated in the interest of unequal power relationships” (pp. 589-90). Language teaching is not only about methods but also about teachers’ ability to operate their teaching that leads to desired learning. That is to say, teachers are much more interested in helping students achieve the goals that are important to them and less in the method used to do this. It can be seen that there are different kinds of students such as primary students, secondary students, university students as well as adult students. These students have different goals in studying English. As a result, the same methods shouldn’t be used to teach them. Teachers have tried the best to help them achieve their goals by creating the suitable and effective ways of teaching for them. For young students, they are always concerned with their scores and their grade point average. As we realize that Thai education is exam center, so their goals and desired learning are passing the exam and getting the good grades. Consequently, focusing on what they will face in their exams to fulfill their goals is more important. On the contrary, for the adult students who already graduated from university but cannot communicate well in English both speaking and writing, they should be taught by emphasizing on speaking and writing skill not overly focusing on grammar to help them develop communicative competence to use successfully in their work. Apart from language teaching approach, critical applied linguistics is interested in marginalization. According to Martin & Rose (2008), to empower students from disadvantaged communities, they need to be explicitly taught the language and discourse of power. They also point out that the skills required to produce written texts are not equally available to students

from minority or marginalized groups. We can also see this inequality in Thailand. It is clearly seen that language teaching in Bangkok schools is much better than in the countryside because the government pays more attention on the schools in Bangkok than in the remote areas. According to Sondergaard (2017), to prepare Thai children for a competitive workforce and to regain the competitive edge Thailand’s economy, it will be important for more children to be equipped with stronger problem solving, analytical reasoning and English language skills. Lathapipat (2017), stated that all Thai children, wherever they live and whether their families are poor or rich, deserve a fair chance in life -- an opportunity to receive a quality education as good as what is provided in Bangkok, or better. The government supports more advanced technology and more skillful English teachers for schools in Bangkok than in the upcountry. As a result, students in Bangkok always have higher proficiency in English than students in other remote provinces.

As we can see that critical applied linguistics plays very vital role to language teaching, we should not overlook critical sociolinguistics in terms of socio-political issues, since it significantly relates to language education. Before examining how critical sociolinguistics in terms of socio-political issues relates to language education, it is very necessary to understand what critical sociolinguistics is. Pennycook (2001, p. 7) states that “critical sociolinguistics is concerned with a critique of ways in which language perpetuates inequitable social relations.” According to Mey (1985), as cited in Pennycook (2001, p. 37), “critical sociolinguistics seeks to recognize the political and economic distortions that our society imposes on us. It attempts to explain the differences between oppressed and

oppressor language by pointing out that the different classes have unequal access to social power.” Critical sociolinguistic is concerned with a critique of ways in which language can convey social power. Language can produce social relations. For example, in Thailand, it is clearly seen that the individuals who have a good command in writing and speaking English tends to have more power and privilege in society than the individuals who cannot communicate in English.

As mentioned earlier, critical socio linguistics in terms of socio-political issues related to language education should not be overlooked because it investigates how and why certain languages especially English are given a privileged position, and how the study and use of English helps the powerful individuals maintain their political and economic control. Mahboob & Paltridge (2013) states that one key of critical language policy studies has been in examining the role, function, and power of English worldwide. From this point of view, it can be realized that English is as a global language and it is used as a worldwide language privileging country where English is spoken as a native language and position people who can use the language proficiently in a more powerful position. Moreover, English relates to national and economic development. It is also the language of diplomacy, education, finance, globalization, science, technology, tourism, and so forth. As a result, nearly all countries across the world including Thailand introducing English in all schools and at earlier grades. Nowadays, in Thai education system, students can have a chance to study English since they are in kindergarten level but in the past English was introduced particularly in public school in Prathom 5, approximately 8 years later than today. However, it can be observed that students at the present time

show no marked differences from students in the past in term of English language proficiency even though they have much more time to study English in school. It is very interesting to figure out why this phenomenon has happened. It might have been the conservative method of teaching that some teachers tend to overly focus on structure and grammar and not let students to communicate and share their opinions. It seems to be “Teacher Center”. Most students just sit and study passively. They don’t have any motivation to study English just studying it to pass their curriculum or degree. Another reason may come from much more burdens that teachers at the present time have. They have to do a lot of paper work annually to fulfill Office of the Higher Education Commission and Office for National Education Standards and Quality Assessments (Public Organization) for Self-Assessment Report (SAR). As a result, they do not have enough time to develop their method of teaching and materials and they also do not have enough time to enhance their knowledge and skills. This can be an example of the failure of our education policy that affects language teaching and language education no more or less.

In the author’s view, Thailand’s English language policy followed the CLT principles is fine. However, the policy makers should concern with the implementation of the CLT-based policy because a lot of Thai teachers could have different ideas of CLT. After all, when English is taught, all aspects of the language will need to be focused. Teachers should consider immediate needs and wants of their students while they are teaching. For example, if students want to be able to read academic materials, teachers should focus on sentence elements, vocabulary items and paragraphs and long passages. Focusing

on listening and speaking could not help them read successfully. It seems a waste of time for both the students and the teacher themselves. Whatever the policy is, the teacher must get to the point on what their students need and stay focusing on what the teachers themselves will need to accomplish. Importantly, it could always be saved for the teachers to refer to the course description and syllabus as well.

## Conclusion

In conclusion, the fact that ELT and English language proficiency in Thailand are at the relatively low level, this is because of teachers' overloaded burden which causes their teaching styles start to fossilize into rote-learning, teaching grammar and translation with Thai as the medium of instruction, teacher-centered classroom activities, spoon-feeding, and so on. In addition, for the new language curriculum, it is time to focus on both teaching English for specific purpose and teaching culture. To bring about changes for teaching context, methods and social context of education to make them better, it will be helpful a lot if the teachers' overloaded responsibilities and tasks are reduced and they get enough support for their professional development. It is very important that teachers should be keen to search for the most appropriate approach to teach English to Thai learners in order that their English performance

meets the international demands, and they are able to fully and successfully participate in the international community and the independent world, ELT and Thai learners' performance will absolutely better in the near future.

The problems of power and inequality linked to the dominance of EFL and language of instruction in Thailand cannot be ceased unless the government sincerely and seriously tries to solve these problems by stopping providing any advantages to specific parties, that is to say urban area schools only. The government should consider the more profitable income and pay more attention to schools in remote area and provide them the same amount and quality of teaching materials and instructional media as well as efficient teacher resources.

Finally, both critical applied linguistics in relation to language teaching and critical sociolinguistics in terms of socio-political issues related to language education, are very important for language teaching and language education because critical applied linguistics describes and seeks to change inequities that are related to policies and practices of language whereas critical sociolinguistics in terms of socio-political issues related to language education concerns language-in-education policy that reflects the language policy of each country.



## References

- Baker, W. (2008). A Critical Examination of ELT in Thailand: The Role of Cultural Awareness. *RELC Journal* 2008, 39(1), 31. DOI: 10.1177/0033688208091144
- Geringer, J. (2003). Reflections on professional development: Toward high-quality teaching and learning. *Phi Delta Kappan*, 84(5), 373.
- Khamkhen, A. (2010). Teaching English Speaking and English-Speaking Tests in the Thai Context: A Reflection from Thai Perspective. *English Language Teaching Journal*, Retrieved from <http://www.ccsenet.org/journal/index.php/elt/article/viewFile/5253/4351>
- Lathapipat, D. (2017). *Providing better education for children in Thailand's small schools*. Retrieved from <https://blogs.worldbank.org/eastasiapacific/providing-better-education-children-thailand-s-small-schools>
- Lohatepanont, K. (2017). *Towards Thailand 4.0*. Retrieved from <https://kenlwrites.com/2017/01/08/towards-thailand-4-0>. (in Thai)
- Mahboob, A., & Paltridge, B. (2013). Critical Discourse Analysis and Critical Applied Linguistics. *The Encyclopedia of Applied Linguistics*. doi:10.1002/9781405198431.wbeal0273
- Martin, J. R., & Rose, D. (2008). *Genre relation: Mapping culture*. London, England: Equinox.
- Norton, B. (2000). *Identity and Language Learning: Gender, Ethnicity and Educational Change*. England: Pearson Education Limited.
- Pennycook, A. (1989). The concept of method, interested knowledge, and the politics of language. *TESOL Quarterly*, 23(4), 589-618.
- Pennycook, A. (1994). *The cultural politics of English as an international language*. Harlow, Essex, UK: Longman Group Limited
- Pennycook, A. (2001). *Critical Applied Linguistics: A critical introduction*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Phillipson, R. (1992). *Linguistics Imperialism*. New York: Oxford University Press.
- Phothongsunan, S. (2019). The Wider Social Context of School and Thai EFL University Learners, Saudi Arabia. *Arab World English Journal*, 10(2) 29-39. DOI: <https://dx.doi.org/10.24093/awej/vol10no2.3>
- Saengboon, S. (2002). *Beliefs of Thai EFL teachers about communicative language teaching*. Doctoral dissertation. Indiana University.
- Saengboon, S. (2004). Second language acquisition (SLA) and English language teaching (ELT), *PASAA*, 35, 11-34.
- Sondergaard, L. (2017). *Providing better education for children in Thailand's small schools*. Retrieved from <https://blogs.worldbank.org/eastasiapacific/providing-better-education-children-thailand-s-small-schools>
- Suwanarak, K. (n.d.). *Understanding of Critical Applied Linguistics: Views on Thai TESOL*
- Suwannoppharat, K., & Chinokul, S. (2015). Applying CLIL to English language teaching in Thailand: Issues and challenges. *Latin American Journal of Content and Language Integrated Learning*, 8(2), 237-254. doi:10.5294/laclil.2015.8.2.8
- The National Institute of Educational Testing Service (Public Organization) (NIETS). (2019). Retrieved

from <http://www.niets.or.th>.

Unaree, U. (2019). English language policy and English language teaching in Thailand: A perfect match or a mismatch? *MANUTSAT PARITAT: Journal of Humanities*, 41(2), (in Thai)



# สถานการณ์ผู้สูงอายุประเทศไทย: ปัญหาและความต้องการด้านสุขภาพ

## The Elderly Situation in Thailand: Health's Problems and Needs

อุทัยวรรณ พงษ์บริบูรณ์

Uthaiwan Pongboriboon

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

School of Nursing, Eastern Asia University

Received: February 6, 2020

Revised: June 29, 2020

Accepted: June 29, 2020

### บทคัดย่อ

การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุเป็นสภาพสังคมที่กำลังเกิดขึ้นกับประเทศต่าง ๆ รวมทั้งประเทศไทย ความเจริญในด้านการดูแลสุขภาพส่งผลให้ประชากรมีอายุยืนยาวขึ้น ซึ่งสถานการณ์ผู้สูงอายุของประเทศไทยกำลังจะก้าวเข้าสู่ “สังคมสูงอายุอย่างสมบูรณ์” ส่งผลให้เกิดปัญหาการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ ทั้งในด้านสุขภาพ เศรษฐกิจ และสังคม ภาครัฐได้ผลักดันนโยบายเกี่ยวกับผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง จนถึงวาระแห่งชาติในการสร้างการสูงวัยอย่างมีคุณภาพในปัจจุบัน เป็นการสร้างความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน แต่เนื่องจากปัญหาหลักของผู้สูงอายุคือปัญหาด้านสุขภาพ ดังนั้นเพื่อตอบสนองความต้องการด้านสุขภาพ ตลอดจนปัญหาด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับผู้สูงอายุเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น การเตรียมความพร้อมในเชิงรุกต่อปัญหาต่าง ๆ จึงมีความจำเป็น ผู้สูงอายุควรที่จะต้องปฏิบัติตัวให้มีความพร้อมทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ เพื่อการเข้าสู่สังคมสูงอายุ และสามารถทำให้ประเทศพัฒนาสร้างความเจริญได้อย่างต่อเนื่อง และรองรับต่อภาวะวิกฤตต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต

**คำสำคัญ:** สถานการณ์ผู้สูงอายุ, ปัญหาด้านสุขภาพ, ความต้องการด้านสุขภาพ

### Abstract

The ageing society is social situation which occurred in many countries and also Thailand. Prosperity in health care is cause of long life. Thailand will be “Complete-aged society”. This situation had problems from elderly, these are about health, economic and social problems. The government has continuously driven the policy on the elderly, until the national agenda for building active ageing in the present. Active ageing led to create participation of stakeholders from government and private sectors. But the essential problem of elderly is health problem. Therefore, to respond health problem and other of elderly to cope with the changes that will occur, the proactive preparations for various problems are necessary. The elderly should be treated with physical and mental readiness for entering the aging society and able to continually developed their country and to support various crises that may occur in the future.

**Keywords:** Elderly situation, Health problem, Needs health problem



## บทนำ

โลกปัจจุบันเป็นโลกแห่งการเปลี่ยนแปลง มีความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เป็นยุคของเครือข่ายทางสังคมที่มีการแชร์ข้อมูลข่าวสารออกไปอย่างรวดเร็ว มีการคิดค้นและพัฒนาเพื่อตอบสนองเกือบทุกความต้องการพื้นฐานได้สำเร็จ ไม่ว่าจะเป็นทางการแพทย์และยารักษาโรค ส่งผลให้อัตราการเสียชีวิตลดลง รวมถึงมีการกระจายความมั่งคั่งร่ำรวยไปสู่ระดับภูมิภาค พร้อมกับบริการด้านสาธารณสุข การศึกษา และการเจริญเติบโตของเขตเมือง ประชากรจึงมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และมีอายุยืนยาวขึ้น แต่อัตราการเกิดและการเจริญพันธุ์ลดลง จึงพบว่ามีผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว (United Nations, 2020, pp. 2-3) สำหรับภูมิภาคอาเซียน ในปี 2019 พบว่ามีประชากรสูงอายุในประเทศสมาชิกอาเซียน 10 ประเทศที่มีอายุตั้งแต่ 65 ปีขึ้นไปมีจำนวน 45.3 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 6.9 ของจำนวนประชากรทั้งหมด 656 ล้านคน นับได้ว่ากลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนได้เริ่มก้าวเข้าสู่การเป็นสังคมสูงอายุแล้ว และกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนที่เป็นสังคมสูงอายุแล้ว 3 ประเทศคือ สิงคโปร์ และ ไทย เท่ากัน ร้อยละ 12.4 และเวียดนาม ร้อยละ 7.6 ส่วนประเทศที่จะเป็นสังคมสูงอายุตามมาก็คือ มาเลเซีย ร้อยละ 6.9 อินโดนีเซีย ร้อยละ 6.1 และเมียนมา ร้อยละ 6.0 (United Nations, 2020: 46) จะเห็นได้ว่าประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 1 ของอาเซียนมากกว่าสิงคโปร์ที่ถึงแม้จะมีสัดส่วนเท่ากันแต่จำนวนประชากรผู้สูงอายุของไทยมีมากกว่า ซึ่งแสดงถึงสถานการณ์ผู้สูงอายุของประเทศไทยที่มีการปรับตัวสู่สังคมสูงอายุอย่างจริงจังแล้ว และยังคงอยู่ในกลุ่มนำของสัดส่วนผู้สูงอายุในประเทศอาเซียนด้วย

คำว่า “สูงอายุ” กับสูงวัย ทั้งสองคำอาจใช้แทนกันได้ อายุและวัยเป็นภาษาบาลี “อายุ” หมายถึง “พลังส่งต่อหล่อเลี้ยงชีวิต” ส่วน “วัย” หมายถึง “ความเสื่อม ความโทรม” มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทยเสนอให้ใช้คำว่า “สังคมสูงอายุ” เพื่อหมายถึง “สังคมที่สูงด้วยพลังส่งต่อหล่อเลี้ยงชีวิต” สังคมสูงอายุ (Ageing society) ตามความหมายของการเขียนภาษาอังกฤษจะหมายถึง สังคมที่

ประชากรกำลังมีอายุสูงขึ้น ดูได้จากอัตราส่วนร้อยละของประชากรที่ใช้ทางสถิติ ส่วนสังคมสูงอายุ (Aged society) หมายถึง การเป็นสังคมสูงอายุแล้ว (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2561, น. 12)

ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2546 มาตรา 3 ให้ความหมายของผู้สูงอายุว่า “บุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป และมีสัญชาติไทย” (พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2546, 2546, น. 1) และแบ่งอายุเป็น 3 ช่วงวัย คือ 1) วัยสูงอายุตอนต้น (The young old) อายุระหว่าง 60-69 ปี กลุ่มนี้ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีสุขภาพแข็งแรงดี อาจมีโรคประจำตัวบ้าง การช่วยเหลือดูแลเน้นไปกับการป้องกัน 2) วัยสูงอายุตอนกลาง (The middle old) อายุระหว่าง 70-79 ปี กลุ่มนี้เป็นช่วงวัยที่เริ่มมีโรคประจำตัวมากขึ้น ความสามารถในการดูแลตนเองลดลง การช่วยเหลือดูแลจึงเน้นไปเพื่อเพิ่มศักยภาพให้สามารถพึ่งพิงตนเองให้ได้มากที่สุด และ 3) วัยสูงอายุตอนปลาย (The oldest old) อายุตั้งแต่ 80 ปีขึ้นไป กลุ่มนี้จำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลือดูแลทั้งจากครอบครัวและทางการแพทย์ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561, น. 12) สำหรับองค์การสหประชาชาติ (United Nations: UN) ไม่ได้กำหนดไว้แน่นอนว่าอายุเท่าไรจึงจะเรียกว่าเป็นผู้สูงอายุ (Older/Elderly person) แต่ใช้เกณฑ์อายุ 60 ปีขึ้นไปสำหรับการนำเสนอสถิติข้อมูลและตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ สำหรับประเทศที่พัฒนาแล้วใช้อายุ 65 ปีขึ้นไปเป็นเกณฑ์การเรียก “ผู้สูงอายุ” (World Health Organization, 2002, น. 12-16) โดยแบ่งอายุเป็น 3 ช่วงวัย คือ 1) วัยสูงอายุตอนต้น อายุระหว่าง 65-74 ปี 2) วัยสูงอายุตอนกลาง อายุระหว่าง 75-84 ปี และ 3) วัยสูงอายุตอนปลาย อายุ 85 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะนำเสนอให้เห็นถึงสถานการณ์ปัจจุบันของผู้สูงอายุในประเทศไทย ปัญหาและความต้องการด้านสุขภาพที่จะต้องเผชิญ ในสังคมผู้สูงอายุที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้

## ตาราง 1

แสดงสัดส่วนของผู้สูงอายุตั้งแต่ 65 ปีขึ้นไป 10 อันดับในกลุ่มประเทศอาเซียนจากจำนวนประชากรในปี 2019

| อันดับ | ประเทศ      | สัดส่วนผู้สูงอายุ(ร้อยละ) |
|--------|-------------|---------------------------|
| 1      | ไทย         | 12.4                      |
| 2      | สิงคโปร์    | 12.4                      |
| 3      | เวียดนาม    | 7.6                       |
| 4      | มาเลเซีย    | 6.9                       |
| 5      | อินโดนีเซีย | 6.1                       |
| 6      | เมียนมา     | 6.0                       |
| 7      | ฟิลิปปินส์  | 5.3                       |
| 8      | บรูไน       | 5.2                       |
| 9      | กัมพูชา     | 4.7                       |
| 10     | สปป.ลาว     | 4.2                       |

### สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย

จากระดับภูมิภาคอาเซียนที่ประเทศไทยมีสัดส่วนของผู้สูงอายุเป็นอันดับ 2 รัฐบาลไทยได้กำหนดนโยบายต่าง ๆ เพื่อรองรับกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยการรายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุไทยที่จัดทำขึ้นในแต่ละปี โดยมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย แสดงให้เห็นถึงนโยบายเกี่ยวกับผู้สูงอายุในแต่ละปีของรัฐ ที่ดำเนินการเพื่อผู้สูงอายุมีจุดเน้นในประเด็นต่าง ๆ ที่สำคัญคือ ในปี พ.ศ. 2556 เน้นเรื่องรายได้ของผู้สูงอายุ พ.ศ. 2557 เน้นเรื่องผู้สูงอายุกับภัยพิบัติธรรมชาติ พ.ศ. 2558 เน้นเรื่องที่อยู่อาศัย พ.ศ. 2559 เน้นเรื่องสุขภาพอนามัย พ.ศ. 2560 เน้นเรื่องการสูงวัยอย่างมีพลัง และพ.ศ. 2561 เน้นเรื่องการทำงานของผู้สูงอายุ (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2561, น. 1)

การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุจะมีความแตกต่างกันออกไปในแต่ละประเทศ ขึ้นกับสภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ และความก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีทางการแพทย์ (United Nations Population Fund (UNFPA) and HelpAge International, 2012, pp. 12-15) ซึ่งแต่ละประเทศได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตของประชากรกลุ่มนี้ และการเตรียมพร้อมรองรับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นโดยเฉพาะในด้านการดูแลสุขภาพ เพื่อให้ประเทศสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างสมบูรณ์ตาม

สภาวะทางประชากรที่เปลี่ยนแปลงไป (United Nations Population Fund (UNFPA) and HelpAge International, 2012, pp. 66-67)

สถานการณ์ประชากรสูงอายุไทยในปี พ.ศ. 2562 ประเทศไทยมีประชากรทั้งหมดประมาณ 66.5 ล้านคน ในจำนวนนี้มีผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปประมาณ 11.1 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ของประชากรทั้งหมด (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2562, น. 1) จะเห็นว่าประเทศไทยมีผู้สูงอายุมากขึ้นอย่างรวดเร็ว และคาดว่าประเทศไทยจะก้าวเข้าสู่การเป็น “สังคมสูงอายุอย่างสมบูรณ์” ในปี พ.ศ. 2564 ข้างหน้านี้ (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2562, น. 8) โดยในปี พ.ศ. 2562 ประชากรสูงอายุมากกว่าเด็ก ในปี พ.ศ. 2564 ประเทศไทยจะเป็นสังคมสูงอายุอย่างสมบูรณ์ คือ มีผู้สูงอายุมากกว่าร้อยละ 20 และปี พ.ศ. 2574 ประเทศไทยจะเป็นสังคมสูงวัยระดับสุดยอด คือ มีผู้สูงอายุมากกว่าร้อยละ 28 (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2562, น. 8)

จากแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของประชากรสูงอายุไทย สาเหตุหลักคือ คนไทยมีลูกน้อยลง สาเหตุรองคือ คนไทยมีอายุยืนยาวขึ้น อายุขัยเฉลี่ยสูงขึ้น โดยเมื่ออายุย่างเข้า 60 ปีแล้ว มีโอกาสมีชีวิตอยู่ได้อีก 20 ปี โดยคาดว่าเพศชายจะมีอายุขัยเฉลี่ย 72 ปี เพศหญิง 79 ปี (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2561, น. 34-36) และอีก 20 ปีต่อไป ประชากรไทยจะมีผู้สูงอายุมากกว่าจำนวนประชากรเด็ก

## ตาราง 2

แสดงประมาณการประชากรไทยในอีก 20 ปีข้างหน้า

| ประชากร (ล้านคน) | 2560         | 2580         |
|------------------|--------------|--------------|
| อายุ 0-14 ปี     | 11.6 (17.5%) | 8.7 (13.3%)  |
| อายุ 15-59 ปี    | 43.2 (65.4%) | 36.5 (56.0%) |
| อายุ 60 ปีขึ้นไป | 11.3 (17.1%) | 20.1 (30.8%) |
| รวมทั้งหมด       | 66.1 (100%)  | 65.3 (100%)  |

ที่มา: United Nations, 2019: 5

จากการสำรวจข้อมูลด้านสุขภาพของผู้สูงอายุ โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า ในปี พ.ศ. 2560 ในการประเมินตนเองด้านสุขภาพ ผู้สูงอายุประเมินว่าสุขภาพตนเองอยู่ในระดับที่ไม่ดีจนถึงไม่ดีมาก ๆ คิดเป็นร้อยละ 15.0 จากจำนวนผู้สูงอายุทั้งหมดที่ทำการสำรวจประมาณ 11.3 ล้านคน และมีผู้สูงอายุอีกร้อยละ 1.0 หรือประมาณ 85,000 คนที่ไม่มีสวัสดิการในการรักษาพยาบาล เมื่อพิจารณาจากผู้สูงอายุที่ลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ ในปี พ.ศ. 2560 ทั้งประเทศประมาณร้อยละ 38.0 พบว่า ด้านข้อมูลส่วนตัวของผู้สูงอายุนั้น เป็นผู้ที่มีความพิการ ร้อยละ 5.1 อยู่ตัวคนเดียวร้อยละ 12.7 มีภาระต้องเลี้ยงดูคนในครอบครัวร้อยละ 16.3 ไม่มีบ้าน/ที่อยู่อาศัยร้อยละ 0.4 ไม่มีการศึกษาร้อยละ 16.2 มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาร้อยละ 76.8 ด้านข้อมูลอาชีพ พบว่ามีผู้สูงอายุมีการประกอบอาชีพร้อยละ 48.8 ส่วนอีกร้อยละ 51.2 เป็นผู้ว่างงาน โดยในกลุ่มผู้สูงอายุที่ประกอบอาชีพ เกษตรกรรมมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 32.3 และรองลงมาคือธุรกิจส่วนตัวร้อยละ 14.3 ส่วนด้านข้อมูลทางการเงิน พบว่าผู้สูงอายุเป็นผู้ที่ไม่มีรายได้ร้อยละ 21.1 มีรายได้ต่ำกว่า 30,000 บาทต่อปีร้อยละ 84.2 และมีหนี้สินร้อยละ 7.0 โดยหนี้สินเฉลี่ย 56,297 บาทต่อคน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561, น. 9-15)

จากการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของประเทศไทยและการมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรผู้สูงอายุอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้เกิดปัญหาต่อการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ ทั้งปัญหาในด้านสุขภาพ เศรษฐกิจ และสังคมของผู้สูงอายุ จึงส่งผลให้ภาครัฐจำเป็นต้องดำเนินการทั้งใน ด้านนโยบาย การขับเคลื่อนแผนงานผู้สูงอายุและความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ

## ภาครัฐกับการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุในประเทศไทย

การเข้าสู่สังคมสูงอายุได้ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศและการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศในระยะยาว ทั้งในด้านงบประมาณ เศรษฐกิจ และคุณภาพชีวิตของประชาชนโดยรวม ซึ่งการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุในประเทศไทยได้มีการดำเนินงานมาอย่างยาวนาน โดยในปี พ.ศ. 2525 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ และได้นำไปสู่การจัดทำแผนผู้สูงอายุฉบับแรกขึ้น คือ แผนระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุแห่งชาติ พ.ศ. 2525-2544 ซึ่งต่อเนื่องจนถึงแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545-2564) ต่อมาเริ่มมีความชัดเจนมากขึ้น โดยในบทบัญญัติคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2534 เป็นฉบับแรก ในหมวด 5 มาตรา 81 ที่กล่าวถึงบทบาทของรัฐในการพึงช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้สูงอายุและผู้พิการให้มีสุขภาพ กำลังใจ และความหวังในชีวิต เพื่อสามารถดำรงตนอยู่ได้ตามสมควร และต่อจากนั้นได้มีบัญญัติเกี่ยวกับผู้สูงอายุไว้ในรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 พ.ศ. 2550 ต่อเนื่องจนถึงฉบับปัจจุบัน นอกจากนี้ในปี พ.ศ. 2542 ได้มีการประกาศปฏิญญาผู้สูงอายุไทย ซึ่งเป็นพันธกรณีเกี่ยวกับการให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดี ได้รับการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ (นงเยาว์ โชคเลิศ, 2557, น. 26-37)

ต่อมาได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 มาตรา 3 นับเป็นการเตรียมความพร้อมต่อการก้าวเข้าสู่สังคมสูงอายุ และได้มีการดำเนินงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับผู้สูงอายุมาอย่างต่อเนื่องของ 6 กระทรวงหลัก ประกอบด้วย กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงวิทยาศาสตร์

และเทคโนโลยี กระทรวงศึกษาธิการ และกระทรวงแรงงาน ผนึกกำลังประกาศเป็นวาระแห่งชาติ เรื่อง สังคมสูงอายุ เมื่อ 28 กุมภาพันธ์ 2562 เพื่อขับเคลื่อนสังคมไทยสู่การเป็นสังคมสูงอายุที่มีความพร้อม โดยมีแนวทางในการขับเคลื่อนงานผู้สูงอายุในช่วงปี พ.ศ. 2562-2564 (ผนึกพลัง 6 กระทรวงประกาศระเบียบวาระแห่งชาติ”สังคมสูงอายุ”, 2562) โดยมุ่งให้ผู้สูงอายุเป็น พหุพลัง (Active ageing) ตามแนวทางขององค์การอนามัยโลก ซึ่งหมายถึงการสูงอายุอย่างมีพลัง 3 อย่าง คือ 1) การมีสุขภาพดี (Health) 2) มีความมั่นคง หรือการมีหลักประกันในชีวิต (Security) และ 3) มีส่วนร่วม (Participation) (World Health Organization, 2002, น. 45-53)

ทั้งนี้จากการติดตามการดำเนินงานตามนโยบายเกี่ยวกับผู้สูงอายุที่ผ่านมา พบว่าเป็นการทำงานแบบแยกส่วน ขาดการบูรณาการ มีความซ้ำซ้อน กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับบางประการไม่เอื้อต่อการดำเนินงาน ขาดฐานข้อมูลผู้สูงอายุ และการดำเนินงานสามารถบรรลุผลได้เป็นบางส่วน (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2562, น. 9-10) จึงนำไปสู่ความร่วมมือของหน่วยที่เกี่ยวข้องและประกาศเป็นวาระแห่งชาติในเวลาต่อมา

แนวทางในการขับเคลื่อนให้ผู้สูงอายุไทยเป็น พหุพลัง ซึ่งเป็นวาระแห่งชาติ พ.ศ. 2562-2564 ประกอบด้วย 2 มาตรการหลัก (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2562, น. 31-41) คือ

1. มาตรการที่ 1 คือ การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และประชากรทุกวัย ประกอบด้วย 6 Sustainable ได้แก่

1.1 การสร้างระบบคุ้มครองและสวัสดิการผู้สูงอายุ เป็นการให้ความสำคัญกับการสร้างระบบคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ์ ให้ครอบครัวผู้สูงอายุทุกประเภท โดยให้สอดคล้องกับรูปแบบสังคมเมืองและชนบท หน่วยงานหลักคือ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

1.2 การทำงานและการสร้างรายได้สำหรับผู้สูงอายุ เป็นการส่งเสริมการทำงานให้กับผู้สูงอายุ มีการกำหนดงาน อาชีพ และระยะเวลาที่เหมาะสม หน่วยงานหลักคือ กระทรวงแรงงาน

1.3 ระบบสุขภาพเพื่อรองรับสังคมสูงอายุ เป็นการเชื่อมโยงระบบการดูแลผู้สูงอายุ ตั้งแต่ระดับปฐมภูมิ ทุติยภูมิ ตติยภูมิ และศูนย์เชี่ยวชาญ การดูแลระยะกลาง ระยะ

ยาว และระยะสุดท้าย การดูแลเฉพาะกลุ่ม และการเตรียมความพร้อมด้านสุขภาพ หน่วยงานหลักคือ กระทรวงสาธารณสุข

1.4 ปรับสภาพแวดล้อมชุมชน และบ้านให้ปลอดภัยกับผู้สูงอายุ เป็นการปรับสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมและเอื้อต่อการดำเนินชีวิต ตั้งแต่ภายในบ้าน ชุมชน และโครงสร้างพื้นฐาน หน่วยงานหลักคือ กระทรวงมหาดไทย

1.5 ธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุ ประเทศไทย เป็นการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ชมรมกลุ่ม ในชุมชนขับเคลื่อนให้เกิดการดูแลผู้สูงอายุในรูปแบบธนาคารเวลา มีการจัดทำระบบจัดการ การเก็บข้อมูล หน่วยงานหลักคือ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

1.6 การสร้างความรอบรู้ให้คนรุ่นใหม่เตรียมความพร้อมในทุกมิติ เป็นการส่งเสริมให้ประชาชนได้รับความรู้ในการเตรียมความพร้อมในด้านสุขภาพ การออกกำลังกาย ด้านเศรษฐกิจ หน่วยงานหลักคือ กระทรวงศึกษาธิการ

2. มาตรการที่ 2 คือ การยกระดับขีดความสามารถสู่การบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 ประกอบด้วย 4 Change ได้แก่

2.1 ยกระดับความร่วมมือ เสริมสร้างพลังสังคมสูงอายุ เป็นการบูรณาการการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุ ตั้งแต่ระดับนโยบายสู่การปฏิบัติระดับพื้นที่ สร้างกระบวนการเรียนรู้ หน่วยงานหลักคือ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

2.2 การปรับเปลี่ยนกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ ข้อบังคับ ให้เอื้อต่อการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุ เป็นการปรับกฎหมาย ระเบียบในการทำงานด้านผู้สูงอายุ หน่วยงานหลักคือ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

2.3 ปฏิรูประบบข้อมูลเพื่อขับเคลื่อนงานด้านผู้สูงอายุอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการให้หน่วยงานที่ให้บริการด้านผู้สูงอายุเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกัน หน่วยงานหลักคือ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

2.4 พลิกโฉมนวัตกรรมเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคมสูงอายุ เป็นการส่งเสริมให้มีการนำนวัตกรรมทางสังคมไปขับเคลื่อนขยายผลในพื้นที่ และส่งเสริมให้ทุกฝ่าย ทั้งภาครัฐและเอกชน สร้างและผลิตนวัตกรรมด้านผู้สูงอายุ หน่วยงานหลักคือ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

จากแนวทางการขับเคลื่อนงานผู้สูงอายุดังกล่าว แสดงถึงการเตรียมความพร้อมให้สังคมไทยสู่สังคมสูงอายุ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ผู้สูงอายุดูแลตนเองได้ ดำรงชีวิตประจำวันได้ และมีคุณภาพชีวิตที่ดี การสูงวัยอย่างมีคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นกระบวนการที่ทำให้คนในสังคมมีสุขภาพดีที่สุด มีส่วนร่วมในสังคมมากที่สุด และมีความมั่นคงในชีวิตที่สุด ตลอดเวลาของการเจริญเติบโต การสูงวัยอย่างมีคุณภาพต้องมีการดูแลสุขภาพบนเส้นทางชีวิต ตั้งแต่เกิดจนเสียชีวิต เพื่อให้การสูงวัยอย่างมีคุณภาพเป็นสิ่งที่ดีที่สุดและเหมาะสมที่สุด (World Health Organization, 2002, น. 45-53)

สำหรับกระทรวงสาธารณสุขซึ่งรับผิดชอบในเรื่องสุขภาพของผู้สูงอายุ มีการขับเคลื่อนทั้งด้านนโยบาย งบประมาณ ในการดูแลและพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่สังคมสูงอายุที่เกิดขึ้นตามภาวะปัญหาสุขภาพ โดยมีแนวทางดำเนินงานว่าด้วยการบูรณาการองค์ประกอบและบทบาทเขตสุขภาพ เพื่อให้มีการดูแลสุขภาพของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพทุกมิติสุขภาพทุกด้าน โดยเน้นการส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรคให้ประชาชนทุกกลุ่มวัย ด้วยความร่วมมือของทั้งภาครัฐและเอกชน โดยให้ทุกคนมีส่วนร่วมรับผิดชอบแบบเครือข่ายของสังคม เร่งรัดปรับปรุงนโยบาย ระเบียบ กฎเกณฑ์ ให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานในระดับสาธารณสุขมูลฐาน ให้เกิดผลดีต่อสุขภาพของทุกคนโดยเฉพาะผู้สูงอายุ (กระทรวงสาธารณสุข, 2556, น. 1-4)

การดำเนินงานต่าง ๆ ของภาครัฐดังที่กล่าวมาข้างต้น เป็นแนวนโยบายและการดำเนินงานอันมุ่งที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ อย่างไรก็ตามภาครัฐยังคงต้องการการสนับสนุนและความร่วมมือจากภาคเอกชนในการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุด้วยเช่นกัน

## ภาคเอกชนกับการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุในประเทศไทย

นอกจากการดำเนินงานที่เป็นการขับเคลื่อนหลักของทางภาครัฐแล้ว การดำเนินงานในส่วนของภาคเอกชนที่ต่อเนื่องหรือต่อยอดในลักษณะของภาคีเครือข่าย รวมทั้งการดำเนินงานโดยภาคเอกชนเอง

การดำเนินงานของภาคเอกชนจะสอดคล้องกับแนวทางในการขับเคลื่อนให้ผู้สูงอายุไทยเป็นพลพลพลังตาม

วาระแห่งชาติ พ.ศ. 2562-2564 มาตรการที่ภาคเอกชนได้มีการดำเนินงานและได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐคือ การจ้างงานหรือการเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุได้กลับเข้ามาทำงานอีกของสถานประกอบการต่าง ๆ ซึ่งเป็นการจ้างงานเพื่อให้ผู้สูงอายุได้ทำหน้าที่ตามศักยภาพและความเหมาะสม โดยนับเป็นการดำเนินงานตามนโยบาย Corporate Social Responsibility: CSR ของสถานประกอบการนั้น ๆ และเป็นไปตามมาตรการที่ 1 ในการพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยเป็นการส่งเสริมการทำงานให้กับผู้สูงอายุ “สูงวัยไม่หยุดทำงาน” เพื่อรักษามาตรฐานการครองชีพในระดับที่ใกล้เคียงกับช่วงก่อนเกษียณอายุ และเพื่อเป็นการส่งเสริมสุขภาพทางจิตใจและสังคม เป็นการเปลี่ยนภาพของผู้สูงอายุจาก “ผู้สูงอายุเป็นภาระ” เป็น “ผู้สูงอายุมีคุณค่า” มีรายได้ที่สามารถเลี้ยงดูตนเองได้ยาวนานขึ้น (สถาบันวิจัยประชากรและสังคม, 2560: 133) การจ้างงานผู้สูงอายุนี้ได้มีสถานประกอบการที่ได้เข้าร่วมโครงการส่งเสริมการมีงานทำให้ผู้สูงอายุของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน เช่น บริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) บริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด (เทสโก้โลตัส) บริษัท แมคไทย จำกัด (แมคโดนัลด์ ประเทศไทย) บริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด เป็นต้น ซึ่งสถานประกอบการที่มีการจ้างแรงงานผู้สูงอายุนี้ จะได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนจากภาครัฐในเรื่องสิทธิพิเศษทางด้านภาษี

นอกจากมาตรการด้านการจ้างงานผู้สูงอายุแล้ว ภาคเอกชนยังมีส่วนสนับสนุนมาตรการเกี่ยวกับผู้สูงอายุในเรื่องการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ เช่น การการพัฒนาที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ มีความปลอดภัย มีอุปกรณ์ใช้สอยที่เหมาะสม และมีแพทย์และพยาบาลคอยดูแล การพัฒนาศักยภาพบุคลากรผู้ดูแลผู้สูงอายุในลักษณะของสถาบันการศึกษา หรือสถานฝึกอบรม เป็นการพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในการดูแลผู้สูงอายุโดยเฉพาะ ถึงกระนั้นการดำเนินงานเกี่ยวกับผู้สูงอายุของภาคเอกชนส่วนใหญ่ยังคงต้องอาศัยการสนับสนุนและส่งเสริมจากภาครัฐเป็นหลัก เนื่องจากภาคเอกชนส่วนใหญ่เป็นสถานประกอบการหรือภาคธุรกิจที่ยังต้องคำนึงผลประโยชน์หรือการลงทุนเป็นหลัก ที่จะต้องมีความสอดคล้องกัน ซึ่งประเด็นนี้อาจเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ส่งผลให้การดำเนินงานเกี่ยวกับผู้สูงอายุของภาคเอกชนในประเทศไทยยังไม่ก้าวหน้าเท่าที่ควร ทั้ง ๆ ที่ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ

เช่น Home care หรือ Nursing home เป็นธุรกิจที่มีแนวโน้มเป็นที่นิยมและเติบโตมากขึ้น

จากมาตรการทั้งของภาครัฐและเอกชนที่ดำเนินการเกี่ยวกับผู้สูงอายุ นั้น จะเห็นได้ว่าเป้าหมายที่สำคัญคือการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับผู้สูงอายุในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ผู้สูงอายุมีภูมิคุ้มกันเพียงพอที่จะทำให้ตนเองสามารถหลีกเลี่ยงจากปัญหาต่าง ๆ หรือชะลอให้เกิดขึ้นช้าลง โดยปัญหาสำคัญของผู้สูงอายุที่จะต้องเผชิญเมื่อถึงวัยก็คือปัญหาสุขภาพ ซึ่งอาจเป็นสาเหตุของการเกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมาอีกมากมาย

### ปัญหาสุขภาพของผู้สูงอายุไทย

เมื่อสูงวัยขึ้น การทำงานหรือโครงสร้างของเนื้อเยื่อหรืออวัยวะต่าง ๆ ของร่างกาย ย่อมเสื่อมถอยและอ่อนแอลง ปัญหาสุขภาพของผู้สูงอายุเกิดขึ้นได้ทั้งด้านร่างกายจิตใจ และทางเศรษฐกิจ ที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ โรคและปัญหาสุขภาพที่พบบ่อยในผู้สูงอายุ แบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม (ลิลลี่ ชัยสมพงษ์, 2560, น. 1) คือ

**กลุ่มแรก**เป็นกลุ่มโรคทั่วไปที่เกิดกับคนทุกวัย แม้ยังไม่เข้าสู่วัยสูงอายุ ได้แก่กลุ่มโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง (Non-communicable diseases: NCDs) ซึ่งองค์การอนามัยโลกให้ความสำคัญในการป้องกันและควบคุมอย่างเร่งด่วน 4 กลุ่มโรคหลักประกอบด้วยโรคหลอดเลือดสมองและหัวใจ โรคเบาหวาน โรคมะเร็ง และโรคปอดเรื้อรัง โดยในปี พ.ศ. 2551 ประชากรของโลกที่เสียชีวิตทุกช่วงอายุราว 57 ล้านคน พบว่า กว่า 36 ล้านคนที่เสียชีวิตนั้นเกิดจากกลุ่มโรคเรื้อรัง หรือคิดเป็นร้อยละ 63 และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปีจนถึงปัจจุบัน โดยส่วนใหญ่มีสาเหตุจากพฤติกรรมร่วม 4 ปัจจัย ได้แก่ การบริโภคยาสูบ การดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ การบริโภคอาหารไม่เหมาะสม และกิจกรรมทางกายไม่เพียงพอ รวมไปถึงปัจจัยเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลง 4 ปัจจัย ได้แก่ ความดันโลหิตสูง น้ำตาลในเลือดสูง ภาวะน้ำหนักเกินและโรคอ้วน และไขมันในเลือดสูง (World Health Organization, 2014, น. 1-2) สถานการณ์ของโรคไม่ติดต่อเรื้อรังนี้ได้เกิดขึ้นกับผู้สูงอายุของไทยด้วย จากรายงานสถิติสาธารณสุข พ.ศ. 2550-2556 พบว่า โรคไม่ติดต่อเรื้อรังที่เกิดกับผู้สูงอายุไทยที่สำคัญได้แก่โรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจขาดเลือด โรคหลอดเลือดสมองใหญ่ อัมพฤกษ์ อัมพาต และโรคเบาหวาน และมีแนวโน้มเพิ่ม

ขึ้นทุกโรค (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2557, น. 130-150)

**กลุ่มที่สอง**เป็นกลุ่มอาการที่เกิดเฉพาะกับผู้สูงอายุ และพบบ่อย ๆ มักสัมพันธ์กับโรคเรื้อรัง (ลิลลี่ ชัยสมพงษ์, 2560: 1) ได้แก่

1. อาการสับสนและสูญเสียความทรงจำ ซึ่งเป็นอาการเริ่มต้นของภาวะสมองเสื่อม ที่เกิดจากโรคอัลไซเมอร์ จากการฝ่อของเนื้อสมอง แต่สมองเสื่อมอาจเกิดจากสาเหตุอื่น เช่น เส้นเลือดสมองตีบ โรคพาร์กินสัน โรคต่อมไทรอยด์ การขาดวิตามินบี 12 เป็นต้น ผู้สูงอายุที่มีการสับสนและสูญเสียความทรงจำ จะเรียนรู้หรือจดจำสิ่งใหม่ ๆ ยาก พูดซ้ำ ถ้ามซ้ำ หลงลืมทิศทางในที่ที่คุ้นเคย ไม่อยากเข้าสังคม พูดน้อย อารมณ์หรือนิสัยเปลี่ยนแปลงไป เป็นต้น โดยจากรายงานการสำรวจสุขภาพประชาชนไทย โดยการตรวจร่างกาย ครั้งที่ 5 พ.ศ. 2557 (สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข, 2559, น. 252-253) พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุจำนวน 7,356 คน มีภาวะสมองเสื่อมคิดเป็นร้อยละ 8.1 ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

2. ภาวะกระดูกพรุน คือการที่เนื้อกระดูกบางลง ทำให้เปราะและหัก ยุบง่าย ส่วนใหญ่พบได้ในหญิงวัยหลังหมดประจำเดือน และชายอายุมากกว่า 70 ปี โดยจากการประชุมของมูลนิธิโรคกระดูกพรุนนานาชาติในวันกระดูกพรุนโลกเมื่อปี 2012 ได้นำเสนอสถานการณ์โรคกระดูกพรุนทั่วโลกที่พบว่ามีผู้ป่วยกระดูกหักจากโรคกระดูกพรุนถึงร้อยละ 0.8 ของจำนวนผู้ป่วยโรคที่ไม่ติดต่อทั้งหมดทั่วโลก และคาดการณ์ว่าทุก ๆ 3 วินาที จะมีผู้ป่วยกระดูกหักจากโรคกระดูกพรุน 1 ราย (สุพัฒน์ ทัพพงษา, 2557, น. 1)

3. ปัญหาการทรงตัวและการหกล้ม เป็นปัญหาสำคัญเนื่องจากผู้สูงอายุมีความเปราะบางของกระดูก เมื่อพลัดตกหกล้มก็อาจทำให้กระดูกหักง่าย และมีภาวะแทรกซ้อนต่าง ๆ ได้ง่าย ซึ่งจากการสำรวจสุขภาพประชาชนไทย ครั้งที่ 5 พบว่า ผู้สูงอายุเกิดอุบัติเหตุหกล้มในช่วง 6 เดือนก่อนการสำรวจถึงร้อยละ 16.9 (สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข, 2559, น. 260-263) สาเหตุของการพลัดตกหกล้มได้แก่ ข้อเข่าเสื่อม กล้ามเนื้อลีบและอ่อนแรง โรคสมองเสื่อม การลุกขึ้นยืนจากท่านั่งที่รวดเร็ว จากฤทธิ์ของยาบางชนิด และสภาพแวดล้อมที่แสงสว่างไม่เพียงพอ พื้นทีลาดเอียงและเปียกชื้น เป็นต้น

4. การนอนไม่หลับ อาการนอนไม่หลับจะส่งผลให้เกิดภาวะเสี่ยงได้ เช่น ลื่นหกล้ม อารมณ์หงุดหงิด คุณภาพการนอนลดน้อยลง อาจหลับยาก ตื่นบ่อย หลับไม่ลึก เมื่อตื่นมาแล้วไม่สดชื่น ทั้งนี้เกิดจากสภาพร่างกายที่เปลี่ยนแปลงไปตามวัย หรืออาจเกิดจากภาวะซึมเศร้า ความเครียด ความวิตกกังวล เป็นต้น ซึ่งจากการสำรวจสุขภาพประชาชนไทยโดยการตรวจร่างกาย ครั้งที่ 5 พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุถึงร้อยละ 13.7 ที่ใช้ยาคลายเครียดหรือยานอนหลับเป็นประจำ (สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข, 2559, น. 120)

5. ปัญหาการกลืนอาหารและปัสสาวะ เกิดจากสาเหตุหลายประการ เช่น กล้ามเนื้ออู้งเชิงกรานหย่อนหรืออ่อนล้า ความบกพร่องของการควบคุมการกลืนการขับถ่ายที่เกิดจากยาบางชนิด ภาวะแพ้ปัสสาวะอักเสบ ท้องผูก ต่อมลูกหมากโตในเพศชาย และโรคเบาหวาน เป็นต้น ซึ่งผลการสำรวจผู้สูงอายุในปี พ.ศ. 2560 จากจำนวนผู้สูงอายุ 11,312,447 คน พบว่า ผู้สูงอายुर้อยละ 17.7 มีปัญหาในการกลืนปัสสาวะ และร้อยละ 13.5 มีปัญหาในการกลืนอาหาร (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561, น. 17)

6. อาการมึนงง เวียนศีรษะ เป็นปัญหาที่พบบ่อยในผู้สูงอายุที่เป็นสาเหตุหนึ่งที่น่าไปสู่การหกล้มได้ โดยผู้สูงอายुर้อยละ 9.3 หกล้มโดยมีสาเหตุจากอาการเวียนศีรษะ (สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข, 2559, น. 260-263) นอกจากนี้ยังมีสาเหตุมาจากความดันโลหิตต่ำจากผลข้างเคียงของยาบางชนิด ภาวะน้ำในหูไม่เท่ากัน ภาวะหัวใจเต้นผิดจังหวะ โลหิตจาง ความวิตกกังวล เป็นต้น

7. ปัญหาภาวะทุพโภชนาการและความผิดปกติในการรับประทานอาหาร มีสาเหตุต่าง ๆ ที่ทำให้ผู้สูงอายุรับประทานอาหารได้น้อยลง เช่น ปัญหาสุขภาพฟัน การกลืนลำบาก เบื่ออาหาร ภาวะซึมเศร้า ทำให้เกิดปัญหาสุขภาพตามมา คือ ภาวะกระดูกพรุน กล้ามเนื้อลีบ แขนขาอ่อนแรง การติดเชื้อ เป็นต้น ทั้งนี้ข้อกำหนดความต้องการสารอาหารที่ควรได้รับประจำวันของผู้สูงอายุชายและหญิงโดยเฉลี่ย ไม่ควรเกินวันละ 2,250 และ 1,850 กิโลแคลอรี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกิจกรรมที่ทำ (วิชา แก้วอนันต์, 2561, น. 113)

8. ปัญหาการได้ยิน ความสามารถในการรับเสียงลดลง มักมีอาการหูอื้อ หรือหูตึง ระยะแรกจะรับเสียงที่มีความถี่สูงหรือเสียงแหลม ๆ ได้น้อย เช่น เสียงดนตรีคีย์สูง ๆ หรือในสถานที่ที่มีเสียงรบกวน อาจไม่เข้าใจ หรือ

คุณภาพของการสื่อสารกับผู้อื่นน้อยลง เป็นต้น ผลการสำรวจประชากรสูงอายุในประเทศไทย ครั้งที่ 6 พ.ศ. 2560 พบว่า ผู้สูงอายुर้อยละ 15.4 จากจำนวนผู้สูงอายุ 11,312,447 คน มีปัญหาการได้ยิน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561, น. 16)

9. ปัญหาการมองเห็น นอกจากเกิดจากวัยที่สูงขึ้นแล้ว อาจเกิดจากโรคต่าง ๆ ได้ เช่น โรคเบาหวาน ต้อหิน ต้อกระจก จอประสาทตาเสื่อม ทำให้การมองเห็นลดลง เป็นต้น โดยจากผลการสำรวจประชากรสูงอายุในประเทศไทย ครั้งที่ 6 พ.ศ. 2560 จากจำนวนผู้สูงอายุ 11,312,447 คน พบว่า ผู้สูงอายुर้อยละ 48.6 มีปัญหาการมองเห็นตั้งแต่ระดับที่ต้องใส่แว่นตาจนถึงมองไม่เห็นเลย (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561, น. 16)

นอกจากปัญหาสุขภาพด้านร่างกายแล้ว ปัญหาด้านสุขภาพจิต และปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคมก็มีความสำคัญ และเป็นประเด็นที่จะละเลยไม่ได้

การเปลี่ยนแปลงด้านจิตใจเป็นปัญหาที่มีผลต่อเนื่องเชื่อมโยงมาจากการเปลี่ยนแปลงด้านร่างกาย และสังคม เพราะการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะก่อให้เกิดปัญหาสุขภาพ ปัญหาการทำงานและการทำหน้าที่ต่าง ๆ มีการสูญเสียอำนาจ และการเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเครียด ถ้าไม่สามารถปรับตัว ให้อยู่ในสังคมได้ เมื่อมีวัยสูงขึ้น พฤติกรรมของผู้สูงอายุจะเปลี่ยนแปลงไป มีการหลงลืม สับสนได้ง่าย ในวัย นี้จะต้องพบกับการสูญเสียในช่วงชีวิต ส่งผลทำให้ภาวะจิตใจได้รับการกระทบกระเทือน จิตใจหดหู่ ต้องอยู่แบบเหงา ๆ ซึ่งภาวะเช่นนี้ ผู้สูงอายุจะท้อแท้ มักมีอาการฉุนเฉียว โกรธง่าย ลึนหวัง ซึ่ง จะส่งผลให้ระบบต่าง ๆ ของร่างกายเสื่อมมากยิ่งขึ้น จากการสำรวจสุขภาพประชาชนไทยโดยการตรวจร่างกาย ครั้งที่ 5 พ.ศ. 2557 (สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข, 2559, น. 252-253) พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายुर้อยละ 6.0 มีภาวะซึมเศร้า

ดังนั้น การช่วยเหลือดูแลสุขภาพจิตของผู้สูงอายุให้รู้สึกถึงคุณค่าของตนเอง โดยให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมของครอบครัว จะช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความรู้สึกว่าถูกทอดทิ้งให้โดดเดี่ยว จัดโอกาสให้ออกไปพบปะสังสรรค์ และสร้างสัมพันธ์ภาพกับคนในวัยเดียวกัน กิจกรรมต่าง ๆ จะช่วยให้ผู้สูงอายุมีจิตใจเบิกบาน และมีกำลังใจในการดำรงชีวิต

จากปัญหาด้านสุขภาพทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจของผู้สูงอายุ ที่นับได้ว่าเป็นปัญหาสำคัญของผู้สูงอายุ และเป็นปัญหาที่มีความสัมพันธ์กับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับด้านเศรษฐกิจและสังคมด้วย

การเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจและสังคม จากผลการวิจัยปัญหาสำคัญที่ผู้สูงอายุไทยประสบ คือ ปัญหาทางเศรษฐกิจ (Ortiz and Cummins, 2011, น. 45-46) โดยพบว่าเกือบครึ่งหนึ่งของผู้สูงอายุมีรายได้ไม่พอเลี้ยงชีพ แม้ครอบครัวจะเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการดูแล ประกอบกับปัจจุบันสังคมไทยเป็นครอบครัวเดี่ยว วัยแรงงานต้องออกไปทำงาน ผู้สูงอายุที่อยู่ตามลำพัง หรืออยู่กับคู่สมรสมากขึ้น อายุ 60-64 ปียังทำงานหารายได้ด้วยตนเอง ดังนั้นเมื่อมีปัญหาสุขภาพเจ็บป่วยจึงมีผลกระทบต่อร่างกายจิตใจ และสังคม โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่อยู่ในภาวะพึ่งพิง ติดเตียง ต้องการได้รับการดูแลระยะยาวแบบเต็มเวลาตลอด 24 ชั่วโมง หน่วยงานภาครัฐจึงได้จัดให้มีระบบอาสาสมัครผู้ดูแลผู้สูงอายุภายในชุมชน สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง มีแผนจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุ เพิ่มเบี้ยยังชีพจาก 600 บาท เป็น 1,200-1,500 บาทต่อเดือน จากภาษีสรรพสามิตที่ได้จากเหล้าและบุหรี่ (รัฐบาลมีแนวคิดเพิ่มเบี้ยคนชรา, 2557, น. 1)

จะเห็นว่านโยบายและมาตรการในการดูแลผู้สูงอายุที่มีรายได้น้อยให้มีสิทธิในการได้รับความช่วยเหลือจากรัฐ เพื่อให้ได้รับสวัสดิการที่จำเป็น แม้จะต้องใช้งบประมาณจำนวนมากในการดูแลผู้สูงอายุ ทั้งในเรื่องเบี้ยยังชีพและสุขภาพ ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตามสัดส่วนของผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2562: 9) นอกจากนี้ยังจัดให้มีการประกันชราภาพภายใต้ระบบประกันสังคม สำหรับผู้ประกันตนที่เกษียณอายุ มีการจัดตั้งกองทุนการออมแห่งชาติสำหรับการออมเพื่อวัยเกษียณ โดยจ่ายเงินสะสมเข้ากองทุนเป็นรายเดือนและรัฐจ่ายเงินสมทบ ซึ่งเมื่ออายุครบ 60 ปีจะได้รับเงินบำนาญรายเดือนอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต มีการจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเพื่อความมั่นคงด้านรายได้ในวัยเกษียณ ในส่วนของข้าราชการนั้น มีการตั้งกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ ซึ่งเป็นการออมเงินและรัฐจ่ายเงินสมทบ และยังมีสิทธิประโยชน์อื่น ๆ อีกที่ภาครัฐดำเนินการ เช่น การให้สิทธิประโยชน์ด้านภาษีสำหรับผู้สูงอายุ การให้เงินช่วยเหลือการจัดการศพผู้สูงอายุ การ

ประกันการชรา จัดตั้งกองทุนผู้สูงอายุเพื่อให้ความช่วยเหลือในการส่งเสริม สนับสนุน และคุ้มครองผู้สูงอายุ มีการให้สิทธิประโยชน์ในการใช้บริการขนส่งสาธารณะ การให้บริการด้านสุขภาพตามสิทธิประโยชน์จากหลักประกันสุขภาพแห่งชาติเพื่อผู้สูงอายุ ตลอดจนจัดตั้งโครงการส่งเสริมขยายโอกาสด้านอาชีพและการทำงาน โครงการฝึกอบรมให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุในการทำงาน เป็นต้น (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2561, น. 47-58)

### ความต้องการด้านสุขภาพของผู้สูงอายุ

ความต้องการด้านสุขภาพของผู้สูงอายุ เมื่อพิจารณาตามประเด็นปัญหาด้านสุขภาพซึ่งเป็นประเด็นหลักสำคัญของผู้สูงอายุ เป็นประเด็นที่ผู้สูงอายุตลอดจนทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ต้องการที่จะมีให้ปัญหาด้านสุขภาพเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตประจำวัน รวมทั้งการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ ความต้องการด้านสุขภาพของผู้สูงอายุจึงเป็นความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงจากปัญหาด้านสุขภาพของผู้สูงอายุดังที่กล่าวมาแล้วก่อนหน้า (ชาญชัย ชัยรุ่งเรือง, 2558, น. 15)

ซึ่งจากปัญหาด้านสุขภาพด้านร่างกาย ด้านสุขภาพจิต และปัญหาเศรษฐกิจและสังคม จะเห็นได้ว่าสิ่งที่จะทำให้ผู้สูงอายุหลีกเลี่ยงจากปัญหาเหล่านี้ได้นั้น ประเด็นสำคัญคือความต้องการในเรื่อง “การเตรียมความพร้อม” เนื่องจากโรคร้ายต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น สามารถที่จะเกิดขึ้นได้กับผู้สูงอายุทุกคน สุขภาพของผู้สูงอายุต้องมีการเตรียมความพร้อมในการดูแลสุขภาพในระยะยาวอย่างใส่ใจ ค่อยเป็นค่อยไป แบบต่อเนื่องตั้งแต่วัยรุ่น วัยกลางคน และพัฒนาไปสู่วัยสูงอายุ เนื่องจากกรณีสุขภาพที่ดี แข็งแรง นั้น ไม่สามารถที่จะทำได้ภายในระยะเวลาอันสั้น แต่จะต้องสะสมไปเรื่อย ๆ ตลอดชีวิต จึงจะทำให้ร่างกายเมื่อถึงวัยสูงอายุไม่ต้องประสบกับปัญหาโรคร้ายต่าง ๆ ซึ่งจากการศึกษาที่ผ่านมาต่างพบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการสวัสดิการในการดูแลด้านการแพทย์และสาธารณสุขเป็นหลัก (ชาญชัย ชัยรุ่งเรือง, 2558, น. 20)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ความต้องการที่สำคัญจึงเป็นการเตรียมความพร้อมเพื่อป้องกันในการเกิดปัญหาสุขภาพ ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ตลอดจนด้านเศรษฐกิจและสังคม โดยการเตรียมความพร้อมให้กับผู้สูงอายุนั้น ควรเป็นการเตรียมความพร้อมไปพร้อม ๆ กันในทุกปัญหา

ด้วย และถ้าเป็นไปได้ควรเป็นการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าก่อนที่จะเข้าสู่วัยสูงอายุ ซึ่งการเตรียมความพร้อมที่สำคัญได้แก่การปฏิบัติดังนี้

1. ทำจิตใจให้ร่าเริงแจ่มใส โดยอาจหางานอดิเรกทำ เช่น การปลูกต้นไม้ เลี้ยงสัตว์ หรือการอ่านหนังสือ เป็นต้น

2. ให้ความสนใจในลูกหลาน ปฏิบัติตนให้ลูกหลานมีความศรัทธา เชื่อมั่น และเป็นที่ยึดเหนี่ยวยามเดือดร้อนหรือทุกข์ใจได้

3. ให้ความสนใจต่อปัญหา หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดยอ่านจากหนังสือ ฟังข่าวจากวิทยุ จากโทรทัศน์ จะได้มีความรู้ความเข้าใจ ถึงการเปลี่ยนแปลงของสังคม อีกทั้งยังเป็นการบริหารความคิด และสมอง ไม่ให้เสื่อมถอยลง

4. ให้ความช่วยเหลือครอบครัวในสิ่งที่พอจะทำได้ ตามความเหมาะสมและศักยภาพของร่างกาย เช่น ช่วยดูแลเด็กเล็ก ช่วยดูแลบ้านเมื่อลูกหลาน ออกไปทำงาน นอกบ้าน

5. รักษาสุขภาพให้แข็งแรง สมบูรณ์ ออกกำลังกายตามความเหมาะสมของร่างกาย ไม่ทำตัวให้เป็นที่ยกย่องของลูกหลาน หรือผู้อยู่ร่วมกัน

6. การเรียนรู้ที่จะยอมรับและใช้เทคโนโลยีที่เกิดขึ้นในปัจจุบันอย่างเหมาะสม เช่น การใช้สื่อสารสนเทศต่าง ๆ การใช้สื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งสามารถสร้างสังคมให้กับผู้สูงอายุได้

7. การสร้างการยอมรับในความเป็นจริงตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยอาจใช้การฝึกในเรื่องของสมาธิ การศึกษาธรรมะ หรือการใช้หลักตามศาสนาที่ตนนับถืออยู่

8. ผู้สูงอายุจะต้องไม่ปิดตัวเอง หรือหลีกเลี่ยงจากสังคม เพราะการมีสังคมจะช่วยในด้านจิตใจของผู้สูงอายุ สร้างความสัมพันธ์ สร้างการแลกเปลี่ยนต่าง ๆ

อย่างไรก็ตามจะเห็นได้ว่าการเตรียมความพร้อมต่อความต้องการด้านสุขภาพกายหรือสุขภาพใจของผู้สูงอายุข้างต้น จะเป็นการเตรียมความพร้อมที่สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ซึ่งสามารถผนวกไปการดำรงชีวิตประจำวัน หรืออาจมีการปฏิบัติของผู้สูงอายุอยู่แล้ว อันได้แก่ การปฏิบัติกิจกรรมทางด้านสังคม การใช้สติปัญญา อารมณ์ และความรู้สึก สถานภาพทางเศรษฐกิจ สถานภาพทางด้านสุขภาพ ความเป็นอยู่ที่ดี

ความพึงพอใจในชีวิต และโรคภัยต่าง ๆ (สันติ วัตต์ผ้าพับ และ ประณต นันทิยะกุล, 2559, น. 239)

นอกจากนั้นทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากหน่วยที่เล็กที่สุด คือ ครอบครัว ตลอดจนถึงในระดับภาครัฐที่จะต้องให้ความสำคัญ และใส่ใจต่อผู้สูงอายุอย่างจริงจังในการดำเนินการดูแล ช่วยเหลือ ตลอดจนส่งเสริมและสนับสนุนไปพร้อม ๆ กันด้วย ซึ่งเมื่อมีจำนวนผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ประชากรวัยทำงาน และจะต้องกลายเป็นผู้ดูแลผู้สูงอายุ มีจำนวนลดลง ซึ่งสวนทางกับการเพิ่มจำนวนของผู้สูงอายุ (พิเชษฐ ไพบุญศิริ, 2555, น. 192) ส่งผลให้กระบวนการดูแลสุขภาพเกิดการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากผู้สูงอายุต้องได้รับการดูแลที่เหมาะสมกับวัย ผู้ดูแลต้องมีความเข้าใจที่ลึกซึ้งเกี่ยวกับประชากรกลุ่มนี้ การดำเนินงานในเชิงนโยบายของภาครัฐทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนด้านการสาธารณสุข ต้องมีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ของการเป็นสังคมสูงอายุ โดยเฉพาะปัญหาในด้านสุขภาพของผู้สูงอายุจะต้องมีการวางแผน กำหนดแนวนโยบาย ตลอดจนงบประมาณที่เพียงพอต่อการดูแลประชากรผู้สูงอายุ

## แนวทางการเตรียมความพร้อมของระบบสุขภาพรองรับการดูแลผู้สูงอายุ

การเตรียมความพร้อมของระบบสุขภาพ เพื่อการรองรับการดูแลผู้สูงอายุ ควรมีการดำเนินงานดังต่อไปนี้ (จินตนา อาจสันเทียะ และ รัชณีย์ ป้อมทอง, 2561, น. 41-42)

1. การเข้าถึงระบบบริการ (Accessibility) ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงระบบบริการได้ง่าย สะดวก และอยู่ใกล้ชุมชนในระดับปฐมภูมิ

2. สนับสนุนให้มีการดูแลอย่างต่อเนื่อง (Continuity of care) ผู้สูงอายุได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่องจากทีมสุขภาพที่ครอบคลุมทั้งด้านการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และฟื้นฟูสภาพ

3. การให้บริการแบบผสมผสาน (Integrated care) ที่ครอบคลุมการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การฟื้นฟูสภาพ ทั้งผู้สูงอายุ ผู้ดูแลครอบครัว และชุมชน ในลักษณะบริการสุขภาพที่บ้าน (House health care)

4. การดูแลแบบองค์รวม (Holistic care) เป็นการ

ดูแลผู้สูงอายุที่มีปัญหาสุขภาพ และโรคเรื้อรังที่พบบ่อย ทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณ ด้วยการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสภาพ

5. การประสานการดูแล (Coordination of care) มีการประสานงานกับหน่วยบริการสุขภาพทุกระดับ เพื่อให้การช่วยเหลือดูแลผู้สูงอายุเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ

6. การเสริมพลังชุมชน (Community empowerment) ส่งเสริมสนับสนุนศักยภาพของครอบครัว ชุมชน และผู้สูงอายุ ชุมชน และผู้สูงอายุ ให้สามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้สูงอายุในชุมชนได้ เข้าถึงระบบบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ ได้รับบริการสุขภาพทั้งด้านร่างกาย จิตใจ รวมทั้งบริการที่จำเป็นที่ผู้สูงอายุควรได้รับ ทั้งนี้รวมถึงการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสภาพ ตลอดระยะเวลาในการดูแล

นอกจากการเตรียมความพร้อมของระบบสุขภาพแล้ว การเตรียมการของผู้สูงอายุเองเกี่ยวกับการสร้างหลักประกันก็เป็นสิ่งจำเป็น การมีหลักประกันต่าง ๆ สำหรับผู้สูงอายุจะช่วยให้การดำเนินชีวิตเกิดความมั่นใจเพิ่มมากขึ้น เช่น การทำประกันชีวิต ซึ่งจากการศึกษาเกี่ยวกับมุมมองการประกันชีวิตของผู้สูงอายุได้พบว่า ผู้สูงอายุให้ความสำคัญในฐานะที่เป็นหลักประกันในระดับมากที่สุด (อภิญา ช่างยิ้ม และ พิมพา ทิรัญกิตติ, 2559, น. 311)

การเตรียมความพร้อมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องนับเป็นการดำเนินงานเชิงรุกที่มีต่อสถานการณ์การก้าวเข้าสู่สังคมสูงอายุของประเทศไทย เป็นการเตรียมความพร้อมล่วงหน้า ซึ่งนอกจากการดำเนินการต่าง ๆ และแนวนโยบายที่เกี่ยวข้องแล้ว ความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะทำให้สามารถบรรลุเป้าหมายการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับผู้สูงอายุได้ แต่อย่างไรก็ตาม จะเห็นได้ว่าในการขับเคลื่อนประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุนั้น ภาครัฐจะมีบทบาทในการเป็นผู้นำ และสร้างกลไกในการขับเคลื่อน และความร่วมมือจากภาคเอกชนจะเป็นการสนับสนุนเพื่อไปสู่เป้าหมาย ทั้งในด้านการเตรียม

ความพร้อมและการปฏิบัติ

## บทสรุป

จากสถานการณ์ผู้สูงอายุที่เกิดขึ้นในปัจจุบันของประเทศไทย ซึ่งจำนวนผู้สูงอายุได้เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในแต่ละปี ส่งผลให้ประเทศไทยกำลังจะก้าวเข้าสู่ “สังคมสูงอายุอย่างสมบูรณ์” ส่งผลให้เกิดปัญหาการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ ทั้งปัญหาในด้านสุขภาพ เศรษฐกิจ และสังคมของผู้สูงอายุ หากขาดการเตรียมความพร้อมที่ดี ภาครัฐจึงดำเนินการผลักดันนโยบายเกี่ยวกับผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง จนถึงการผลักดันสู่วาระแห่งชาติในการสร้างการสูงวัยอย่างมีคุณภาพ สร้างความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน โดยในภาคเอกชนเป็นการสนับสนุนในด้านการจ้างงานผู้สูงอายุเป็นหลัก แต่เนื่องจากปัญหาหลักของผู้สูงอายุคือปัญหาด้านสุขภาพ ดังนั้นเพื่อตอบสนองความต้องการด้านสุขภาพของผู้สูงอายุ การเตรียมความพร้อมต่อการเกิดปัญหาทางด้านสุขภาพร่างกาย จิตใจ ตลอดจนปัญหาด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับผู้สูงอายุเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น จึงเป็นการดำเนินงานของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อเตรียมความพร้อมในเชิงรุกต่อปัญหาต่าง ๆ ซึ่งปัญหาสุขภาพของผู้สูงอายุจะมีทั้งกลุ่มโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง เช่น โรคหลอดเลือดหัวใจ เบาหวาน มะเร็ง เป็นต้น และกลุ่มอาการที่เกิดเฉพาะกับผู้สูงอายุ เช่น ภาวะสมองเสื่อม กระดูกพรุน นอนไม่หลับ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้สูงอายุควรที่จะต้องปฏิบัติตัวให้มีจิตใจร่าเริงแจ่มใส ใสใจในลูกหลาน สนใจต่อปัญหาต่าง ๆ ช่วยเหลือผู้อื่นเท่าที่สามารถทำได้ รักษาสุขภาพให้แข็งแรง ยอมรับเทคโนโลยี ยอมรับความเป็นจริงที่เกิดขึ้น และไม่ปิดกั้นตนเอง ซึ่งในที่สุดแล้วการเตรียมความพร้อมที่ดีในการเข้าสู่สังคมสูงอายุ จะทำให้ประเทศสามารถพัฒนาสร้างความสำเร็จได้อย่างต่อเนื่อง และสามารถรองรับต่อภาวะวิกฤตต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต



## References

- Artsanthia, J., & Pomthong, R. (2018). The trend of Elderly Care in 21<sup>st</sup> Century: Challenging in Nursing Care. *Journal of The Royal Thai Army Nurses*, 19(1), 39-46. (in Thai)
- Chairungruang, C. (2015). Development of the Life Quality of the Elderly. *Academic Journal Bangkok Thonburi University*, 4(2), 14-28. (in Thai)
- Choklert N. (2014). *A Study of Implementation according to the Second National Elderly Plan 2545-2564 B.E. by Tambon Administrative Organizations in Mueang Ubon Ratchathani District*. Master of Public Administration Thesis, Ubon Ratchathani Rajabhat University. (in Thai)
- Chaisompong, L. (2017). Aged without disease. *Bumrungrad Health Blog*. [Online]. [cited 22 September 2019]. Retrieved from <https://www.bumrungrad.com/th/health-blog/june-2017/8-symptoms-geriatric>. (in Thai)
- Changyim, A., & Hirunkitti, P. (2016). Life Insurance in Viewpoint of Senior in Bangkok. *EAU Heritage Journal Social Science and Humanity*, 6(2), 305-313. (in Thai)
- Department of Older Persons, Ministry of Social Development and Human Security .(2019). *Measures to drive the national agenda on the ageing society (Revised version)*. Bangkok: Amarin Printing and Publishing. (in Thai)
- Eiamsawaskul, W. (2015). Health Promotion for the Elderly. *STOU Journal*, 28(2), 5-21. (in Thai)
- Eiamsawaskul, W. (2015). Health Promotion for the Elderly. *STOU Journal*, 28(2), 5-21. (in Thai)
- Foundation of Thai Gerontology Research and Development Institute (TGRI). (2018). *Situation of The Thai Elderly 2018*. Nakornpathom: Printery. (in Thai)
- Gadudom, P., Apinyalungkon, K., Janjaroen, K., & Wae, N. (2018). Family Roles to Increase Quality of Life of Older Persons in a Changing Situation. *The Southern College Network Journal of Nursing and Public Health*, 5(3), 300-310. (in Thai)
- Health Systems Research Institute. (2016). *The 5<sup>th</sup> Thai people's health survey by physical examination 2014*. Nonthaburi: Aksorn Graphic and Design. (in Thai)
- Institute for Population and Social Research, Mahidol University. (2017). *Thai's health report 2017*. [Online]. Cited 20 November 2019. Retrieved from <https://www.thaihealthreport.com>. (in Thai)
- Kaewanun, C. (2018). Nutrition of the Elderly. *EAU Heritage Journal Science and Technology*, 12(2), 112-119. (in Thai)
- Ministry of public health. (2013). Regional service provider. *MOPH Newsletter*. 11(1), 1-8. (in Thai)
- Phaiboonsiri, P. (2012). Curriculum Development for Increasing the Quality of Life in the Aging. *EAU Heritage Journal*. 2(1), 191-199. (in Thai)
- National statistical office, Ministry of information and communication technology. (2019). *Number and proportion of population from registration classified by age group (children, labor, elderly), gender, region and province. 2010 – 2019*. [Online]. [cited 22 June 2020]. Retrieved from <http://statbbi.nso.go.th/staticreport/page/sector/th/01.aspx>. (in Thai)
- National statistical office, Ministry of information and communication technology. (2017). *Report on the 2017 survey of the older persons in Thailand*. Bangkok: War Veterans Organization of Thailand. (in Thai)

- National statistical office, ministry of information and communication technology. (2014). Public health statistic report; 2007-2014. *The survey of older persons in Thailand*. Bangkok: War Veterans Organization of Thailand. (in Thai)
- Ortiz, I., & Cummins, M. (2011). Global Inequality: Beyond the Bottom Billion. *A Rapid Review of Income Distribution in 141 Countries*. Social and Economic Policy Working Paper, UNICEF Policy and Practice.
- Phaiboonsiri, P. (2012). Curriculum Development for Increasing the Quality of Life in the Aging. *EAU Heritage Journal Social Science and Humanities*, 2(1), 191-199. (in Thai)
- Thai elderly protection act 2003. (2003). *Royal Thai Government Gazette*. issue 120 (130a). (in Thai)
- The government has an idea to increase old age premiums. (2017). *Matichon Online*. [Online]. [cited 14 November 2017]. Retrieved from [https://www.matichon.co.th/politics/news\\_528493](https://www.matichon.co.th/politics/news_528493). (in Thai)
- Taphongsa, S. (2014). *Prevalence and factors associated with osteoporosis among elderly woman at Sumran Sub-district, Muang District, Khon Kaen Province*. Master of Public Health in Epidemiology Thesis, Khon Kaen University. (in Thai)
- The Secretariat of the House of Representatives. (2018). Ageing society and Thai economy driving. *Academic Focus*, July, 1-17. (in Thai)
- United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division. (2019). *World Population Prospects 2019: Highlights*. New York: United Nations.
- United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division. (2020). *World Population Ageing 2019 (ST/ESA/SER.A/444)*. New York: United Nations.
- United Nations Population Fund (UNFPA) and HelpAge International. (2012). *Ageing in the 21<sup>st</sup> Century: A Celebration and A Challenge*. New York: UNFPA.
- Watpapub, S., & Nantiyakul, P. (2016). Administration of elderly people quality of life of municipalities in Ayutthaya Province according to the sufficiency economy philosophy. *EAU Heritage Journal Social Science and Humanities*, 6(3), 236-247. (in Thai)
- World Health Organization. (2002). *Active Ageing: A Policy Framework*. Geneva: World Health Organization.
- World Health Organization. (2014). *NCD global monitoring framework: Indicator definitions and Specifications*. Geneva: World Health Organization.
- 6 ministries joined to announce “Ageing Society” The National Agenda. (2019). *Naewna* [Online]. [cited 14 November 2019]. Retrieved from <https://www.naewna.com/local/398561>. (in Thai)



ปัจจัยความสำเร็จของการจัดการธุรกิจภาคการเกษตรของผู้สูงอายุในประเทศไทย  
ภายใต้แนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง  
Key Success Factors of Agricultural Sector Management for Elderly People  
in Thailand under the Sufficiency Economy Concept

เกียรติชัย เวชฎาพันธุ์<sup>1</sup>, สายใจ สิทธิกุล<sup>1</sup> และ สุรพันธ์ ใจมา<sup>2</sup>  
Kiatchai Vesdapunt<sup>1</sup>, Saijai Sitthikul<sup>1</sup> and Suraphan Jaima<sup>2</sup>  
<sup>1</sup>คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

<sup>1</sup>School of Business Administration, Eastern Asia University

<sup>2</sup>นักวิชาการอิสระ

<sup>2</sup>Independent Scholar

Received: February 18, 2020

Revised: March 16, 2020

Accepted: April 27, 2020

## บทคัดย่อ

บทความเรื่องปัจจัยความสำเร็จของการจัดการธุรกิจภาคการเกษตรของผู้สูงอายุในประเทศไทย เป็นการศึกษาระบบเอกสาร โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแนวคิด งานวิจัย และบทความที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความสำเร็จของการจัดการธุรกิจภาคการเกษตรของผู้สูงอายุในประเทศไทย การทบทวนวรรณกรรมนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะนำเสนอแนวคิดของนักวิชาการและสนับสนุนข้อค้นพบของงานวิจัยว่า ปัจจัยความสำเร็จของการจัดการธุรกิจภาคการเกษตรของผู้สูงอายุในประเทศไทย ได้แก่ มองการณ์ไกล ให้คุณค่าแก่พนักงานอย่างจริงจัง จริงใจและหวังดีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธุรกิจทั้งหมด ให้ความสำคัญต่อการพัฒนานวัตกรรมทั่วทั้งองค์กร ใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ใช้และ/หรือพัฒนาเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพแต่ราคาไม่สูง ขยายธุรกิจอย่างค่อยเป็นค่อยไป ลดความเสี่ยงโดยการมีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย การแบ่งปันองค์ความรู้ที่มีกับคู่แข่งชั้น มีวัฒนธรรมองค์กรที่มีชีวิตที่เรียบง่าย ยึดทางสายกลาง มีความเมตตาและเอื้ออาทรต่อกัน ประกอบสัมมาชีพด้วยความขยันหมั่นเพียร สามารถพึ่งตนเอง เป็นสังคมคุณภาพ เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่น

**คำสำคัญ:** ปัจจัยความสำเร็จ, การจัดการ, ธุรกิจภาคการเกษตรของผู้สูงอายุ, เศรษฐกิจพอเพียง

## Abstract

This article of key success factors of agricultural sector management for elderly people in Thailand is a documentary study by collecting data from concept paper research works and article related to key success factors of agricultural sector management for elderly people in Thailand. This literature review aims to present the concept of academicians and support the findings of the relevant research on key success factors of agricultural sector management for elderly people in Thailand as follow: foresight, give honest value to employees, sincere and good hope to all business stake holders, give importance to the development of innovation throughout the organization, use resources

efficiently and effectively, use and/or develop technology that is efficient but not expensive, expand business gradually, reduce the risk by having a variety of products, sharing knowledge with competitors, have a corporate culture that has a simple life, securing the middle way, operate the livelihood with diligence, self-reliant, have the kindness and generosity to each others, is a quality society and environmentally friendly and transfer of the local wisdom.

**Keywords:** Key Success Factors, Management, Agricultural Sector for Elderly People, Sufficient Economy Concept



## บทนำ

ข้อมูลภาวะเศรษฐกิจสังคมครัวเรือนเกษตรปี พ.ศ. 2558/59 พบว่ามีจำนวนครัวเรือนเกษตร 5.9 ล้านครัวเรือน มีสมาชิกเฉลี่ยครัวเรือนละ 4.04 คน ขนาดแรงงาน 2.88 คนต่อครัวเรือน อายุเฉลี่ยของแรงงานภาคเกษตรค่อนข้างสูงคือ 56 ปี และมีผู้สูงอายุสูงที่อายุ 65 ปีขึ้นไป (แบ่งตาม United Nation) ถึง ร้อยละ 12.48 ของประชากรภาคเกษตรทั้งหมด (สำนักวิจัยเศรษฐกิจการเกษตร, 2560)

ขณะที่สำนักงานสถิติแห่งชาติรายงานว่า ในปี 2560 ประเทศไทยมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปราว 11.31 ล้านคน เป็นหญิง 6.23 ล้านคน ชาย 5.08 ล้านคน สัดส่วนผู้สูงอายุตามวัย เป็นผู้สูงอายุวัยต้น (60-69 ปี) ร้อยละ 57.4 วัยกลาง (70-79 ปี) ร้อยละ 29 และวัยปลาย (80 ปีขึ้นไป) ร้อยละ 13.6 ภาคเหนือ “ครองแชมป์” พื้นที่ที่มีสัดส่วนประชากรสูงวัยมากที่สุด ร้อยละ 21.1 รองลงมาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร้อยละ 19.2 ส่วนภาคใต้ มีผู้สูงอายุน้อยที่สุด ร้อยละ 14.4 โดยผู้สูงอายุไทย 1 ใน 3 หรือ ร้อยละ 35.1 ทำงานประจำ อาชีพที่ผู้สูงอายุไทยทำกันมาก 2 อันดับแรกคือ เกษตรกร ร้อยละ 58.7 และค้าขายและบริการ ร้อยละ 17.9 ตามลำดับ (ฐานเศรษฐกิจ, 2561)

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2559, น. 4) ได้ยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียง โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคนให้มีความเป็นคนที่สมบูรณ์ สังคมไทยเป็นสังคมคุณภาพ สร้างโอกาส และทำให้ทุกคนได้ดำเนินชีวิตที่ดี มีความสุข และอยู่ร่วมกันอย่างสมานฉันท์ ขณะเดียวกัน เศรษฐกิจของประเทศ เติบโตอย่างต่อเนื่อง มีคุณภาพ เสถียรภาพ กระจายความมั่งคั่งอย่างทั่วถึง และเป็นธรรม เติบโตที่เป็น

มิตรกับสิ่งแวดล้อม รักษาความหลากหลายทางชีวภาพ ชุมชน วิถีชีวิต ค่านิยม ประเพณี ตลอดจนวัฒนธรรมที่ดีงาม

นอกจากนี้ แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ให้ความสำคัญกับยุทธศาสตร์ชาติ 6 ด้าน แต่ที่เกี่ยวข้องกับภาคการเกษตร ให้ความสำคัญกับทางยุทธศาสตร์ชาติด้านที่ 2, 3 และ 5 ได้แก่ ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ยุทธศาสตร์การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคน และยุทธศาสตร์ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (คณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ, 2561, น. 8) หลายคนมองว่าปรัชญาเรื่อง “ความพอเพียง” และเศรษฐกิจพอเพียงนั้นพบว่า เป็นเรื่องสวนทางและไม่สามารถไปกันได้ในโลกธุรกิจที่มีการแข่งขันรุนแรงในทุกวันนี้

การจัดการธุรกิจภาคการเกษตร จะน้อมนำพระราชดำริสของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร เรื่อง ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ถ้าได้วิเคราะห์ดูอย่างละเอียดแล้ว ความพอเพียงนั้นสามารถนำมาใช้ในการบริหารดำเนินงานได้ในทุกส่วนขององค์กร แม้แต่ในเรื่องการ “บริหารคน” เพราะขนาดองค์กรระดับชาติ อย่างเครือซิเมนต์ไทย ยังยอมรับว่าสามารถนำหลักปรัชญาดังกล่าวมาใช้ในการพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะด้านการพัฒนาบุคลากรของตนเองได้และค่อนข้างประสบความสำเร็จ นี่คือตัวอย่างที่แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาบุคลากรแบบพอเพียงนั้นเป็นไปได้จริง การที่จะปรับประยุกต์ใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และสำคัญที่ “กระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของคนที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย” โดยมีความยั่งยืนเป็นหัวใจสำคัญ

เมื่อนำกลับมามีวิเคราะห์ใช้กับองค์กร ประชากรของ เศรษฐกิจพอเพียงและการพัฒนาบุคลากร ล้วนต่างให้ความสำคัญต่อความเป็นมนุษย์เช่นเดียวกัน ทั้ง 2 แนวทาง ต่างเห็นพ้องต้องกันว่า ความสำคัญเรื่องความมั่นคงของมนุษย์ เป็นสิ่งสำคัญ และยังส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรเต็มที่ ตามศักยภาพของตน โดยการดำเนินงานตามหลักปรัชญา ของเศรษฐกิจพอเพียงให้เกิดผลสำเร็จ จะต้องอาศัยหลัก การสำคัญ 3 ประการในการประเมินความเป็นไปได้ต่างๆ และการตัดสินใจ ดังนี้คือ

1. พอประมาณ คือ ความพอดี ไม่มากเกินไปหรือน้อยเกินไป หมายถึงการรู้จักให้ออกสแก่บุคคลในองค์กร ในสิ่งที่สมควรได้ หรือตามความสามารถของพนักงานอย่าง แท้จริง และรู้จักให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนา ตนเองด้วยตนเองด้วย เพื่อให้บุคลากรสามารถพึ่งตนเองได้ ด้วยเช่นกัน

2. มีเหตุผล การคำนึงถึงเหตุปัจจัยที่เกิดขึ้นอย่าง รอบคอบ การใช้เหตุผลในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการตัดสินใจต่างๆ อย่างรอบคอบ มากกว่าใช้อารมณ์ส่วนตัว และความเป็นธรรม

3. มีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี เป็นการเตรียมพร้อมรับ กับผลกระทบและการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ อย่างเหมาะสม ไม่ว่าจะเกิดเหตุการณ์หรือความเปลี่ยนแปลงอะไร ขึ้น ไม่ว่าจะป็นทางที่ดีหรือร้าย แต่ก็ยังคงสามารถรักษา มาตรฐานความเป็นกลางในการบริหารมนุษย์ไว้ได้

4. อีกอย่างหนึ่งที่สามารถนำหลักปรัชญาพอเพียง มาปรับใช้กับการบริหารบุคลากรได้ คือการให้คุณค่ากับ บุคลากร และทุกคนมีสิทธิ์ที่จะแสดงความคิดเห็นร่วมกัน และอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งทั้ง 2 แนวคิด มีเป้าหมายสำคัญ อยู่ที่ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บนฐานความเชื่อที่ว่า การ พัฒนาหมายถึง กระบวนการที่ช่วยให้บุคลากรมีโอกาสใน การที่จะปรับปรุงตนเอง และพัฒนาศักยภาพให้สามารถมี ชีวิตที่ดี มีคุณภาพ ที่สร้างสรรค์ มีเสรีภาพและมีศักดิ์ศรี ที่ สำคัญ ความพอเพียง นั้นคือความพอดี ซึ่งมีความเชื่อว่าการพัฒนาต้องมีความยั่งยืน อย่างเสมอภาค เคารพและใช้ ทรัพยากรธรรมชาติด้วยความระมัดระวัง ไม่มากหรือน้อย จนเกินไปในทุกเรื่อง ยิ่งไปกว่านั้น ให้มุ่งหวังประโยชน์ใน ระยะยาวมากกว่าระยะสั้น (BDJobs, 2016).

เนื่องจากไม่มีการกำหนด ปัจจัยความสำเร็จของ การจัดการธุรกิจภาคการเกษตรของผู้สูงอายุในประเทศไทย

ภายใต้แนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงโดยตรง การศึกษานี้ จึง เห็นปัญหาและความสำคัญในการศึกษา เนื่องจากประชากร ผู้สูงอายุมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ประชากรมีแนวโน้ม อายุขัยเฉลี่ยยืนยาวขึ้น และจำนวนประชากรวัยแรงงาน ลดลงอย่างต่อเนื่อง ผู้สูงอายุในภาคการเกษตร จึงมีแนว โน้ม มีบทบาทที่มากขึ้น โดยมีความรู้ ประสบการณ์ และ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ในการทำธุรกิจทางภาคการเกษตร เพื่อ สร้างรายได้ดี การมีงานทำ และการพัฒนาประเทศอย่าง ยั่งยืนต่อไป

### ปัจจัยความสำเร็จของการจัดการธุรกิจภาคการเกษตร ของผู้สูงอายุในประเทศไทยภายใต้แนวคิดเศรษฐกิจ พอเพียง

1. แนวคิดเรื่องปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง จาก การทบทวนวรรณกรรม ประกอบด้วย

มีผู้รวบรวมแนวคิดเรื่องปรัชญาของเศรษฐกิจ พอเพียง ไว้หลายท่าน ได้แก่ สมพร เทพลีธา (2550, น. 14-15) ที่กล่าวว่า พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบ ศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ได้ พระราชทานพระราชดำรัสเกี่ยวกับการพออยู่พอกิน ซึ่ง เป็นเรื่องของเศรษฐกิจพอเพียงใน พ.ศ.2517 ซึ่งไม่ได้รับความสนใจจากราชการและประชาชนมากนัก เพราะช่วง ดังกล่าวเป็นช่วงที่เศรษฐกิจไทยกำลังเติบโตมาก แต่มาใน พ.ศ. 2540 ไทยประสบปัญหาภาวะเศรษฐกิจและการเงิน อย่างรุนแรง จากพระราชดำรัสเมื่อวันที่ 4 ธันวาคม พ.ศ. 2540 ที่ให้ประชาชนอยู่อย่างพอกิน มีความโลภน้อย ทำให้ ประชาชน ราชการและธุรกิจเอกชน เกิดความสนใจใน ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอย่างจริงจังอย่างกว้างขวาง หลายหน่วยงานนำแนวคิดของเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคม และมีการปฏิบัติมากขึ้น

เกษม วัฒนชัย (2550, น. 164-165) กล่าวว่า การนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงไปใช้ จะมีเงื่อนไข 3 ข้อได้แก่ 1) เงื่อนไขตามหลักวิชา ได้แก่หลักวิชา ความรู้และเทคโนโลยีที่เหมาะสม มาปรับใช้ ทั้งในการ วางแผนและการปฏิบัติ โดยเป็นพื้นฐานของความรู้และ เศรษฐกิจการเรียนรู้ (knowledge base economy and learning society) 2) เงื่อนไขเรื่องคุณธรรม บุคคล ครอบครั้ว ชุมชน และองค์กร ที่นำปรัชญาของเศรษฐกิจ

พอเพียงไปใช้ จะต้องมีการนำเรื่องระบบคุณธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต มาประพฤติปฏิบัติก่อน 3) เงื่อนไขเรื่องการค้าดำเนินชีวิต มีความรู้ที่เหมาะสมในการดำเนินชีวิต มีความเข้มแข็ง อดทน มีความเพียร สติปัญญา ความรอบคอบ เป็นเศรษฐกิจแห่งความสุข แห่งคุณธรรมและความยั่งยืน

นอกจากนี้ สมพร เทพสิทธิ์า (2550, น. 15-26) ได้กล่าวถึงปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ได้แก่ 1) เป็นปรัชญาแนวการดำรงอยู่และการปฏิบัติของประชาชนทุกระดับ ทั้งระดับครอบครัว ชุมชน และรัฐบาล 2) เป็นปรัชญาในการพัฒนาและการบริหารประเทศในแนวทางสายกลาง 3) ช่วยพัฒนาเศรษฐกิจให้ก้าวทันโลกยุคโลกาภิวัตน์ ที่รองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลกภายนอก 4) ความพอเพียง พอประมาณ ความมีเหตุมีผล และระบบภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลงจากภายนอกและภายใน 5) ความรอบรู้ ความรอบคอบ ในการนำวิชาการต่างๆ มาปรับใช้ และ 6) การมีคุณธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต มีความรอบรู้ ดำเนินชีวิตด้วยความอดทน มีความเพียร สติปัญญาและความรอบคอบ

2. แนวคิดปัจจัยความสำเร็จของการจัดการธุรกิจภาคการเกษตรภายใต้แนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงจากาทบทวนวรรณกรรม ประกอบด้วย

สมพร เทพสิทธิ์า (2550, น. 25-26) ได้กล่าวถึงปรัชญาเศรษฐกิจ กล่าวโดยสรุป วิถีชีวิตของเศรษฐกิจพอเพียง มีข้อปฏิบัติที่สำคัญ ได้แก่

1. มีชีวิตที่เรียบง่าย ประหยัด ไม่ฟุ้งเฟ้อ ฟุ่มเฟือย
2. ยึดทางสายกลาง รู้จักพอ คือพอดี พอประมาณ และพอใจ
3. มีความเมตตา เอื้ออาทรต่อกัน ร่วมมือช่วยเหลือกัน ไม่เบียดเบียน เอารอดเอาเปรียบ หรือมุ่งร้ายต่อกัน
4. ประกอบสัมมาชีพ ด้วยความขยันหมั่นเพียร ซื่อสัตย์สุจริต และใฝ่หาความรู้
5. สามารถพึ่งตนเอง ให้พ้นจากความยากจนสามารถอยู่อย่างพออยู่พอกิน ไม่เดือดร้อน ไม่ตกเป็นทาสอบายมุข วัตถุนิยม การบริโภคนิยม

สุขสรรรค์ กันตะบุตร, วิชิตา รักรธรรม, ณัฐสิทธิ์ เกิดศรี, กฤตินี ณัฐวุฒิสสิทธิ์, พรเกษม กันตามระ และ ฉันทามัย เจริญกุล (2553) งานวิจัยเรื่อง การพัฒนาแนวทางปฏิบัติในการดำเนินการธุรกิจอย่างยั่งยืนตามปรัชญาของเศรษฐกิจ

พอเพียง ได้ให้หลักสำคัญของผู้บริหารที่มุ่งจะบริหารธุรกิจตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงที่เน้นความยั่งยืนของธุรกิจและพัฒนาแนวทางการปฏิบัติให้สอดคล้องกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 10 ประการ ได้แก่

1. มองการณ์ไกลในการบริหารจัดการและตัดสินใจในเชิงนโยบาย ไม่ได้มุ่งหวังกำไรในระยะสั้น แต่ให้คำนึงถึงผลกระทบในระยะยาว

2. ให้คุณค่าแก่พนักงานอย่างจริงจังและพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการพัฒนาให้เป็นผู้บริหารหลีกเลี่ยงการให้พนักงานออก ในยามเศรษฐกิจซบเซา เพราะพนักงานคือสินทรัพย์ที่มีคุณค่า และที่พัฒนาได้ ขององค์กร

3. มีความจริงใจและความหวังดีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธุรกิจทุกส่วน รวมถึงประชากรและสังคมในอนาคต

4. ให้ความสำคัญต่อการพัฒนานวัตกรรมทั่วทั้งองค์กร ทั้งในส่วนของผลิตภัณฑ์ กระบวนการให้บริการหรือกระบวนการผลิต

5. ใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

6. ใช้และ/หรือพัฒนาเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพแต่ราคาไม่สูง โดยเฉพาะเทคโนโลยีแบบพื้นฐาน แบบไทยๆ

7. ขยายธุรกิจอย่างค่อยเป็นค่อยไป เมื่อพร้อมในทุกด้านก่อนเท่านั้น

8. ลดความเสี่ยงโดยการการผลิต ผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย ตลาดที่หลากหลาย และการลงทุนที่หลากหลาย โดยอยู่บนพื้นฐานของ ความรู้จริงในธุรกิจ

9. การแบ่งปันองค์ความรู้ที่มีกับคู่แข่งกัน เพื่อพัฒนาตลาด เพื่อให้ผลประโยชน์ตกกับผู้บริโภคและสังคมโดยรวม

10. มีวัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่ง โดยมีจริยธรรม ความอดทน ความขยันหมั่นเพียร และนวัตกรรม

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากาทบทวนวรรณกรรมประกอบด้วย

รัชต์วรรณ ประเสริฐศรี (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปสู่การปฏิบัติในชุมชน: กรณีศึกษา ชุมชนบางศรีเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 182 คน โดยใช้แบบสอบถาม การศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการนำปรัชญาของเศรษฐกิจ

พอเพียงไปสู่การปฏิบัติของประชาชนในชุมชนบางศรีเมือง อำเภอมือง จ.นนทบุรี ต่อการนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงไปสู่การปฏิบัติ ได้แก่ ระดับความรู้ความเข้าใจ ต่อปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงไปสู่การปฏิบัติในชุมชน ส่วนที่ไม่มีผลต่อการนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงไปสู่การปฏิบัติในชุมชน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการพักอาศัยอยู่ในพื้นที่

นงคราญ ไชยเมือง, จิระ คำบุญเรือง, วศิน รวมนสุข และ เบญจวรรณ พิริภักดิ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาชุมชนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง: กรณีศึกษาชุมชนบ้านสันกลาง ตำบลจางาพาวาย อำเภอมือง จังหวัดพะเยา การวิจัยเป็นแบบมีส่วนร่วม มีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 กลุ่ม คือ สมาชิกจำนวน 210 คนครัวเรือน ผู้นำกลุ่มต่างๆ ของชุมชน และหน่วยงานภาคีหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับชุมชนบ้านสันกลาง ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาชุมชน ต้องเริ่มต้นจากการเรียนรู้เกี่ยวกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อให้เกิดการกระทำจากข้างในของสมาชิก ทำการประเมินความเห็นและทัศนคติเกี่ยวกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงและการจัดการที่ยั่งยืน ซึ่งจากผลการประเมินพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความเข้าใจในระดับดี แต่มีผลการประเมินการนำไปปฏิบัติบางครั้งเท่านั้น การร่วมกันค้นหาศักยภาพและวิเคราะห์ปัญหา พบว่า สมาชิกของชุมชนทางการเกษตรเชิงเดี่ยว มีค่าใช้จ่ายสูงกว่ารายได้ จึงทำการตัดสินใจร่วมกันในการกำหนดแผนแม่บทของชุมชน โดยมีวิสัยทัศน์การพัฒนาชุมชน คือชุมชนพอเพียง ที่มีความเป็นอยู่ที่ดีและมีความสุข หลังจากนั้นหน่วยงานภาคีต่างๆ ได้ร่วมกันสนับสนุน ส่งเสริมให้สมาชิกในชุมชนร่วมกันขับเคลื่อนกิจกรรมตามแผนแม่บทของชุมชน ที่มุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรและภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อการพึ่งพาตนเอง

ศุภนุช ตรีนตร (2557) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบ: กรณีศึกษาหมู่บ้านวังแสงใต้ ตำบลวังแสง อำเภอนบพ จังหวัดขอนแก่น เป็นการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม การศึกษาพบว่า แนวทางในการพัฒนาและขับเคลื่อนหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบ คือ การเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และผู้ที่มีความสนใจได้เข้ามามีส่วนร่วม แลกเปลี่ยนเรียนรู้และสามารถขยายผลอย่างต่อเนื่องสู่ชุมชนอื่น และเพื่อร่วมพัฒนาหมู่บ้าน

เศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบ และเป็นการสร้างความเข้มแข็งและความยั่งยืนให้กับหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบ และเพิ่มทักษะความรู้ สร้างแนวคิดและประสบการณ์ใหม่ๆ รวมถึงความรู้ในด้านการตลาดให้กับผู้นำชุมชนและคณะกรรมการและสมาชิกที่ดำเนินปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

วิบูลย์ แก้วสุวรรณ, เกษมชาติ นเรศเสนีย์ และ บุญเรือง ศรีเหรียญ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาชุมชนตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ในกลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง โดยเก็บข้อมูล 3 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสระบุรี พระนครศรีอยุธยา และลพบุรี โดยการวิเคราะห์เชิงปริมาณ เก็บจำนวนตัวอย่าง 584 คน การศึกษาพบว่า 1) การพัฒนาชุมชนตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในกลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ด้านการมีความรู้ ความเข้าใจที่อยู่ในระดับสูงสุดนั้น พบว่ามีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากประชาชนผู้ประสบความสำเร็จในการพัฒนาทุกด้าน ที่ใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในการดำเนินชีวิต ส่วนด้านความมีเหตุมีผลที่อยู่ในระดับต่ำสุด ทั้งๆ ที่ประชาชนมีความรู้และความเข้าใจในหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงก็ตาม 2) ปัจจัยการพัฒนาตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในกลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่างในการพัฒนาในด้านต่างๆ นั้นควรเน้นการพัฒนาและทบทวน ศึกษาให้ชัดเจนและทำเพื่อประโยชน์ในอนาคต การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในกลุ่มภาคกลางตอนล่าง เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้พัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการปัญหาได้ด้วยตนเองตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 3) แนวทางการปรับปรุงการพัฒนาชุมชนตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประกอบด้วย การมุ่งเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์การเกิดขึ้นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นรากฐานของการพัฒนาประเทศ

เสาวนารถ เล็กเลสินธุ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจและการประยุกต์ใช้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน ตำบลบางใหญ่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี โดยใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 363 คน การศึกษาพบว่า 1) ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงคิดเป็นร้อยละ 72.45 โดยเข้าใจเศรษฐกิจพอเพียงเป็นปรัชญาที่พระบาทสมเด็จพระบรมชนกา

ธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ได้พระราชทานพระราชดำริแนะแนวทางการดำเนินชีวิตแก่พสกนิกรชาวไทยมากที่สุด 2) ประชาชนประยุกต์ใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยประยุกต์หลักความมีเหตุมีผล มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการมีภูมิคุ้มกันที่ดีในตัว และด้านความพอประมาณ ตามลำดับ

ศุภวัฒน์ เสาเงิน (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการเป็นหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงของบ้านหนองรี ตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี เป็นการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและสนทนากลุ่ม จำนวน 15 คน การศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยด้านผู้นำชุมชน ผู้นำบ้านหนองรี ความรู้และทักษะความสามารถในด้านการเกษตร และสามารถเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้ได้ มีการจัดการเกี่ยวกับการทำงานที่ดี ทำงานเป็นระบบ ในรูปแบบของการทำงานเป็นทีม และสามารถประสานงานการทำงานได้ดี สร้างความร่วมมือได้ 2) ปัจจัยด้านคนในชุมชน ชาวบ้านบ้านหนองรีมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน โดยให้ความร่วมมือกับทุกกิจกรรมที่ภาครัฐและกลุ่มผู้นำชุมชน ที่มาปฏิบัติงานในหมู่บ้าน และยึดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในการดำเนินชีวิตประจำวัน 3) ปัจจัยด้านภาคีเครือข่ายการพัฒนา โดยภาครัฐสนับสนุนการทำกิจกรรมและให้ความรู้ในหมู่บ้าน และเจ้าหน้าที่ของรัฐมีส่วนร่วมกับการกิจกรรมและเป็นพี่เลี้ยงให้กับหมู่บ้าน โดยให้คำปรึกษาแนะนำ และให้กำลังใจกับผู้นำและชาวบ้าน 4) ปัจจัยด้านการมีแหล่งเรียนรู้ มีแหล่งเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง และแหล่งให้ความรู้เกี่ยวกับภูมิปัญญาท้องถิ่นที่เป็นสถานที่ถ่ายทอดความรู้เฉพาะทางให้กับชาวบ้านและหมู่บ้านอื่น และเป็นสถานที่สำหรับศึกษาดูงาน

ธัญชนก ปะวะละ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาชุมชนต้นแบบตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ระดับมั่งมีศรีสุข: กรณีศึกษา บ้านหนองเหือก อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 244 คน การศึกษาพบว่า ครึ่งเรือนนำเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความมีเหตุมีผล ด้านการมีภูมิคุ้มกัน ด้านคุณธรรม ด้านการออม ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านเอื้ออาทร

โชติกา สิงหาเทพ, ธนิกันต์ ศรีจันทร์ และ เสาวนีย์

จันทสังข์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง บทบาทของผู้สูงอายุในการพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่น ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ตำบลโคกมั่งงอย อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ เป็นการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 10 คน และการสนทนากลุ่ม จำนวน 30 คน การศึกษาพบว่า บทบาทในการถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่น หรือการนำความรู้ถ่ายทอดสู่ชุมชน เนื่องจากบุตรหลาน คนรุ่นใหม่ มองว่าการสืบทอดภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นการทำให้ยุ่งยาก และเมื่อทำเสร็จแล้ว สินค้ามีราคาถูกลง จึงทำให้การถ่ายทอดภูมิปัญญาสู่ชุมชนนั้น เป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จำกัดอยู่แค่ในกลุ่มผู้สูงอายุเป็นส่วนใหญ่

จะเห็นได้ว่า งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความสำเร็จของการจัดการธุรกิจภาคการเกษตรของผู้สูงอายุในประเทศไทยภายใต้แนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงโดยตรงจะมีค่อนข้างน้อย โดยพบเพียงงานวิจัยของ โชติกา สิงหาเทพ, ธนิกันต์ ศรีจันทร์ และ เสาวนีย์ จันทสังข์ (2561) ที่ศึกษาเรื่อง บทบาทของผู้สูงอายุในการพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่น ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ตำบลโคกมั่งงอย อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ

## บทสรุป

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าว นำไปสู่การกำหนดปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการธุรกิจภาคการเกษตรของผู้สูงอายุในประเทศไทยภายใต้แนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง ไว้ได้ 18 ประการ ดังนี้

1. มองการณ์ไกลในการบริหารจัดการและตัดสินใจในเชิงนโยบาย ไม่มุ่งหวังกำไรในระยะสั้น แต่คิดถึงผลกระทบในระยะยาว
2. ให้คุณค่าแก่พนักงานอย่างจริงจังและพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงพัฒนาให้เป็นผู้บริหารหลัก เลี้ยงการให้พนักงานออก ในยามเศรษฐกิจถดถอย เพราะพนักงานคือสินทรัพย์ที่มีคุณค่า และสามารถพัฒนาได้ขององค์กร
3. จริงใจและหวังดีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธุรกิจทั้งหมด รวมถึงประชากรและสังคมในอนาคต
4. ให้ความสำคัญต่อการพัฒนานวัตกรรมทั่วทั้งองค์กร ทั้งในส่วนของผลิตภัณฑ์ กระบวนการให้บริการหรือกระบวนการผลิต
5. ใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและ

ประสิทธิผล

6. ใช้และ/หรือพัฒนาเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ แต่ราคาไม่สูง โดยเฉพาะเทคโนโลยีแบบไทยๆ หรือพื้นบ้าน
7. ขยายธุรกิจอย่างค่อยเป็นค่อยไป เมื่อพร้อมทุกด้านเท่านั้น
8. ลดความเสี่ยงโดยการมีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย ตลาดที่หลากหลาย และการลงทุนที่หลากหลาย โดยอยู่บนพื้นฐานของความจริง
9. การแบ่งปันองค์ความรู้ที่มีกับคู่แข่งกัน เพื่อพัฒนาตลาด เพื่อประโยชน์จะตกแก่ผู้บริโภคและสังคม
10. มีวัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่ง โดยมีจริยธรรม ความอดทน ความขยันหมั่นเพียร และนวัตกรรม
11. มีชีวิตที่เรียบง่าย ประหยัด ไม่ฟุ้งเฟ้อ ฟุ่มเฟือย
12. ยึดทางสายกลาง รู้จักพอ คือพอดี พอประมาณ และพอใจ
13. มีความเมตตา เอื้ออาทรต่อกัน ร่วมมือช่วย

เหลือกัน ไม่เบียดเบียน เอารัดเอาเปรียบ มุ่งร้ายต่อกัน

14. ประกอบสัมมาชีพ ด้วยความขยันหมั่นเพียร ซื่อสัตย์สุจริต ใฝ่หาความรู้
15. สามารถพึ่งตนเอง ให้พ้นจากความยากจน สามารถอยู่อย่างพออยู่พอกิน ไม่เดือดร้อน ไม่ตกเป็นทาส อบายมุข วัตถุนิยม การบริโภคนิยม
16. เป็นสังคมคุณภาพ ทุกคนได้ดำเนินชีวิตที่ดี มีความสุข และอยู่ร่วมกันอย่างสมานฉันท์
17. เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม รักษาความหลากหลายของชีวภาพ
18. ถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่น หรือการนำความรู้ถ่ายทอดสู่ชุมชน ซึ่งหวังว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐบาล และเอกชน จะสามารถนำไปปรับใช้ในการนำไปวางแผน และการกำหนดนโยบายได้



## Reference

- BDJobs. (2016). *Sufficiency economy, philosophy of the King with human management*. Retrieved from <https://th.jobsdb.com/th-th/articles/> (in Thai)
- Chaimuang, N., Khumboonruang, J., Ruamsuk, W., & Phiripan, B. (2010). *Developing community based sufficient economy philosophy: A case study of Bann San Klang community, Jum-Pa-Wai Sub-district, Muang District, Payao Province*. Faculty of Business Administration, Payap University (in Thai)
- Kaewsuwan, V., Naresenie, K., & Sriharun, B. (2016). The community economic development strategy sufficiency in the lower central provinces. *Journal of Politics and Governance*, 6(2), 55-69 (in Thai)
- Kantabutra, S., Ractham, V., Gedsri, N., Nattawuttisit, K., Kantamara, P., & Jearakul, T. (2010). *Sufficiency economy business practices*. College of Management, Mahidol University (in Thai)
- Leklersindhu, S. (2017). *Knowledge understanding and the application the philosophy of sufficiency economy of economic development Bang Yai Sub-district, Bang Yai District, Nonthaburi Province*. Academic Journal, Thonburi University. (in Thai)
- National Strategy Board. (2018). *National strategy (2018-2037)*. Bangkok: Office of the Prime Minister (in Thai)
- Office of Agricultural Economics. (2017). *Drilling the direction of the agricultural labor and the skilled labor development to agriculture 4.0*. Retrieved from <http://www.oae.go.th/view/1/%> (in Thai)

- Office of the Prime Minister. (2016). *The 12<sup>th</sup> national economic and social development plan (2017-2021)*. Bangkok: Office of the Prime Minister (in Thai)
- Pavla, Y. (2018). The development of a community model according to the philosophy of sufficiency economy, level prosperous: A case study of Nong Phueak Village, Wapi Pathum District, Maha Sarakham Province. *Prawarun Agriculture Journal*, 15(1), 101-111 (in Thai)
- Prasertsri, R. (2009). *Applying sufficiency economy philosophy to community practice: A case study of Bang Si Mueang community, Mueang District, Nonthaburi Province*. Term Paper, Master of Arts Social Development, Faculty of Social and Environmental Development, National Institute of Development Administration (in Thai)
- Saongoen, S. (2017). *Success factors contributing to a successful village for sufficiency economy of Baan Nong Ri, Village No. 7 in Nong Ri sub-district, Mueang District. Chon Buri Province*. Term Paper, Master of Public Administration, Public and Private Management Program, College of Public Administration, Burapha University. (in Thai)
- Singhathep, C., Srichand, T., & Chantasang, S. (2018). *Roles of elders in development local wisdom follow sufficiency economy philosophy at Tambon Khokmangngoi, Khonsawan district, Chaiyaphum Province*. Bangkok: King Prajadhipok's Institute (in Thai)
- Thansettakij. (2018). *What does the statistics tell the elderly people about present and future?* Retrieved from <https://www.thansettakij.com/content/287830> (in Thai)
- Thepsitta, S. (2007). *Lifestyle in community sufficiency economy and sufficiency economy concepts, sufficiency economy philosophy in the context of religion and culture*. Bangkok: Somporn Thepsitta Foundation, Religion and Social Development (in Thai)
- Trinette, S. (2014). *Development of exemplenery village on sufficiency econanery: A case study of Wangsaengtai Village, Wangsaeng District, Khon Kaen Province*. Academic conference, 4<sup>th</sup> Annual Sustainable Rural Development 2014, Khon Kaen: Khon Kaen University (in Thai)
- Watanachai, K. (2007). *The privy council advises Chiang Rai people that sufficiency economy helps them to live happily*. Retrived from <http://www.manager.co.th/Local/ViewNews.aspx> (in Thai)



# การสร้างคุณค่าแบรนด์สโมสรฟุตบอลลิเวอร์พูล

## Building Brand Equity Liverpool Football Club

บัณฑิต รัตนไตร<sup>1</sup> \*(เข้ารับตำแหน่งประธานบรรณาธิการหลังการตีพิมพ์บทความ) และศศิรัช สายขุน<sup>2</sup>

Bundith Rattanatai<sup>1</sup> and Sasirat Saikhoone<sup>2</sup>

<sup>1</sup>คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

<sup>1</sup>School of Management Science, Eastern Asia University

<sup>2</sup>คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

<sup>2</sup>School of Business Administration, Eastern Asia University

Received: January 28, 2020

Revised: March 6, 2020

Accepted: March 10, 2020

### บทคัดย่อ

ปัจจุบันการแข่งขันในกีฬาหลายประเภทเป็นมากกว่าการแข่งขัน โดยเฉพาะกีฬาฟุตบอลถือได้ว่าเป็นประเภทกีฬาที่สามารถทำรายได้ได้ในหลักหมื่นล้านบาทให้กับบรรดาเจ้าของสโมสร แต่สโมสรฟุตบอลมีจำนวนนับหมื่นๆ สโมสรท่ามกลางการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นเพื่อแย่งชิงกลุ่มแฟนฟุตบอล ผู้อุปถัมภ์สโมสร รายได้จากการขายบัตรเข้าชมการแข่งขัน การขายสินค้าที่ระลึก ค่าลิขสิทธิ์ในการถ่ายทอดสด รวมถึงเงินรางวัลจากการแข่งขัน แต่มีเพียงไม่กี่สโมสรที่แฟนฟุตบอลหรือคนทั่วไปจะรู้จักหรือจดจำได้ สโมสรฟุตบอลลิเวอร์พูลเป็นหนึ่งในสโมสรฟุตบอลที่แฟนฟุตบอลและคนทั่วไปต่างรู้จักและจดจำได้เป็นอย่างดี อันเกิดจากการสร้างคุณค่าให้กับแบรนด์ของสโมสรลิเวอร์พูล ให้เป็นที่จดจำ ระลึกถึง สร้างความภาคภูมิใจของแฟนฟุตบอลและรวมไปถึงการสร้างให้เกิดการรับรู้ถึงคุณภาพของสโมสรฟุตบอลลิเวอร์พูล

**คำสำคัญ:** สโมสรฟุตบอลลิเวอร์พูล, การสร้างคุณค่าแบรนด์, การรับรู้คุณภาพ

### Abstract

Nowadays, many sports are more than competitions. Particularly, football can be considered a sport that can generate billions baht for the club owners. and there are more than tens thousand football clubs. In the midst of fierce competition for the fan base, sponsors, ticket sales, gift sales, live broadcasting license, including prize money from competitions but there are only few clubs that football fans or the general people know or remember. Liverpool Football Club is one of the football clubs that football fans and the general people know and remember very well. Resulting from building brand equity of Liverpool Club to be remembered for the loyalty of football fans and to build quality awareness of the Liverpool Football club.

**Keywords:** Liverpool Football Club, Building Brand Equity, Perceived Quality



## บทนำ

ปัจจุบันการแข่งขันกีฬาหลายประเภทเป็นมากกว่าการแข่งขันกีฬา และเมื่อโลกมีขนาดเล็กลงด้วยเทคโนโลยี การเข้าถึงการรับชมกีฬาสามารถทำได้สะดวกขึ้น กีฬาก็กลายเป็นธุรกิจอีกชนิดหนึ่งที่นักลงทุนเลือกที่จะเข้ามาลงทุน วงเงินที่หมุนเวียนในธุรกิจกีฬาในแต่ละปีมีจำนวนเป็นหลักล้านบาท โดยเฉพาะกีฬาฟุตบอลซึ่งเป็นกีฬามหาชน นับเฉพาะการแข่งขันสำคัญๆ เช่น ฟุตบอลโลก ฟุตบอลชิงแชมป์แห่งชาติทวีปและฟุตบอลชิงแชมป์ภายในประเทศที่เป็นลีกสำคัญของโลก ก็มีจำนวนเงินหมุนเวียนในแต่ละปีไม่ต่ำกว่าหลักแสนล้านบาท

หากพิจารณาไปในรายละเอียดจะพบว่าสโมสรฟุตบอลในโลกใบนี้มีอยู่จำนวนนับพันสโมสรหรืออาจจะถึงหลักหมื่นหากนับรวมลีกที่ยังเป็นระดับสมัครเล่น แต่หากได้สอบถามคนที่ดูฟุตบอลว่ารู้จักสโมสรฟุตบอลอะไรบ้างจะมีอยู่เพียงไม่กี่สโมสรที่แฟนบอลหรือคนทั่วไปรู้จัก อาทิ บาร์เซโลน่า (Barcelona) รีลมาดริด (Real Madrid) ยูเวนตุส (Juventus) บาเยิร์นมิวนิค (Bayern Munich) ปารีส แซงต์แฌร์แมง (Paris Saint-Germain) แมนเชสเตอร์ยูไนเต็ด (Manchester United) ฯลฯ สโมสรต่างๆ ที่กล่าวมาเป็นสโมสรที่ครองส่วนแบ่งทางการตลาดในธุรกิจฟุตบอล เพราะเป็นสโมสรที่เก่าแก่ มีชื่อเสียงประสบความสำเร็จในการแข่งขันและเป็นสโมสรที่มีแฟนบอลอยู่เป็นจำนวนมาก ทำให้ผลประโยชน์ของสโมสรเหล่านี้ในแต่ละปีมีมูลค่ามหาศาล ไม่ว่าจะมาจากค่าลิขสิทธิ์ในการถ่ายทอดสดไปทั่วโลก ค่าบัตรเข้าชมการแข่งขัน ผู้อุปถัมภ์ต่างๆ รายได้จากการขายชุดแข่งขันและของที่ระลึก และรายได้จากการซื้อขายนักเตะ ฯลฯ

สโมสรฟุตบอลลิเวอร์พูล จัดว่าเป็นสโมสรฟุตบอลอีกสโมสรหนึ่งที่มีชื่อเสียงแฟนบอลหรือคนทั่วไปรู้จัก มีประวัติศาสตร์ยาวนาน ก่อตั้งในปี 1892 มีสนามฟุตบอลชื่อแอนฟิลด์ (Anfield) ตั้งอยู่ที่เมืองลิเวอร์พูล เทศมณฑลเมอร์ไซด์ไซด์ (Merseyside) สโมสรลิเวอร์พูล (Liverpool) เป็นหนึ่งในสโมสรที่ประสบความสำเร็จมากที่สุดในประเทศอังกฤษ โดยได้แชมป์ดิวิชัน 1 (พรีเมียร์ลีกในปัจจุบัน) ถึง 18 ครั้ง ได้แชมป์ยูโรเปียนคัพ 6 ครั้ง ยูฟ่าคัพ 3 ครั้ง ยูฟ่าซูเปอร์คัพ 3 ครั้ง และฟุตบอลโลกคัพอีก 8 ครั้ง มีฉายาในภาษาไทยว่า “หงส์แดง” หรือ “เครื่องจักรสีแดง” พร้อมด้วยคำขวัญสโมสร “You’ll Never Walk Alone” ช่วง

เวลาที่ประสบความสำเร็จมากที่สุดในประวัติศาสตร์ของสโมสรคือช่วงค.ศ. 1970-1980 ที่มีบิลล์ แชงคลีย์ (Bill Shankly) (ค.ศ.1959-1974) และ บ็อบ เพลสลีย์ (Bob Paisley) (ค.ศ.1974-1983) เป็นผู้จัดการทีม แต่หลังจากนั้นความนิยมของสโมสรลดลงไปอย่างมาก เนื่องจากการไม่ประสบความสำเร็จในการแข่งขันฟุตบอลทั้งภายในและภายนอกประเทศมาอย่างยาวนานเหลือแต่เพียงชื่อเสียงเก่าๆ ที่เคยสร้างมาเมื่อ 40-50 ปีที่แล้ว ความสำเร็จที่เป็นรูปธรรมที่สุดในช่วงเวลา 20-30 ปี ที่ผ่านมาคือการได้แชมป์ยูฟ่าแชมเปียนลีกใน ค.ศ.2005 ที่แฟนบอลของสโมสรลิเวอร์พูลเรียกเหตุการณ์ในครั้งนั้นว่า “ปาฏิหาริย์แห่งอิสตันบูล” (miracle of Istanbul) หลังยุคทองของสโมสร (ค.ศ.1970-1980) สโมสรลิเวอร์พูลมีการเปลี่ยนแปลงผู้จัดการทีมอีกหลายครั้ง ทั้งการให้อดีตผู้เล่นหรือทีมงานของสโมสรที่เป็นที่รักของแฟนบอล อาทิ เคนนี่ ดัลกลิช (Kenny Dalglish) แกรม ซูเนสส์ (Graeme Souness) รอย อีแวนส์ (Roy Evans) เข้ามาคุมทีม หรือใช้คนนอกที่มีชื่อเสียง อาทิ เซราร์ด อุลลิเยร์ (Gerard Houllier) ราฟาเอล เบนิตซ์ (Rafael Benítez) เบรนดัน ร็อดเจอร์ส (Brendan Rodgers) แต่ก็ยังไม่สามารถพาสโมสรลิเวอร์พูลให้กลับมายิ่งใหญ่ได้เหมือนในอดีต (Williams, 2010)

นอกเหนือจากความตกต่ำในเรื่องของผลงานแล้ว ในปี ค.ศ. 2007 สโมสรลิเวอร์พูลถูก ทอม ฮิกส์ (Tom Hicks) และจอร์จ ยิลเล็ตต์ (George Gillett) เข้าซื้อหุ้นทั้งหมดของลิเวอร์พูล ด้วยจำนวนเงินประมาณ 218.9 ล้านปอนด์ พร้อมให้คำมั่นสัญญาว่าจะสร้างสนามใหม่และทุ่มเงินเพื่อการซื้อผู้เล่นเข้าสู่ทีม 12 เดือนผ่านไป สโมสรพบว่าทั้งคู่ไปกู้เงินจากรอยัลแบงก์ออฟสกอตแลนด์ (RBS) ถึง 350 ล้านปอนด์ เงินจำนวนนั้นถูกแบ่งเป็น 105 ล้านปอนด์ให้สโมสร และ 245 ล้านปอนด์กลายเป็นหนี้ของ Kop Holding บริษัทที่ถูกตั้งขึ้นเพื่อดูแลลิเวอร์พูล ทำให้สโมสรมีหนี้ต้องจ่ายปีละหลายสิบล้านปอนด์สถานการณ์ของลิเวอร์พูลอยู่ในขั้นฐานะลำบาก สุ่มเสี่ยงต่อการโดนตัดแต้มจากสมาคมฟุตบอลอังกฤษและล้มละลาย (Hunter & Burt, 2007) จนกระทั่งปี ค.ศ. 2010 กลุ่มเฟนเวย์สปอร์ตส์ กรุ๊ป (FSG) โดยจอห์น เฮนรี่ (John Henry) ได้ลงนามซื้อกิจการสโมสร ภายใต้การบริหารงานของกลุ่มเฟนเวย์สปอร์ตส์ กรุ๊ป ผลงานในสนามยังไม่สามารถสร้างความ

ประทับใจให้แฟนบอลได้ บางส่วนคิดไปว่าเป็นคือช่วงวิกฤติสโมสรอีกครั้งเสียงวิจารณ์จากแฟนบอลลุ่มจมตีว่า FSG ไม่ทุ่มทุนซื้อนักเตะเข้ามาเลยแต่ FSG ก็ทำหน้าที่ตามแนวทางของตัวเองต่อไปแบบเงียบๆ ในวันครบรอบ 2 ปีที่ FSG เทคโอเวอร์ สโมสรลิเวอร์พูล สำเร็จ พวกเขาประกาศข่าวดีแก่แฟนบอลว่า สามารถจัดการหนี้ที่เจ้าของเดิมก่อไว้ได้แล้ว และแผนการปรับปรุงสโมสรลิเวอร์พูลกำลังจะเริ่มต้นขึ้น และนั่นจึงเป็นจุดเริ่มต้นของการเริ่มภารกิจ การสร้างคุณค่าแบรนด์สโมสรลิเวอร์พูล (Conn, 2010a)

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

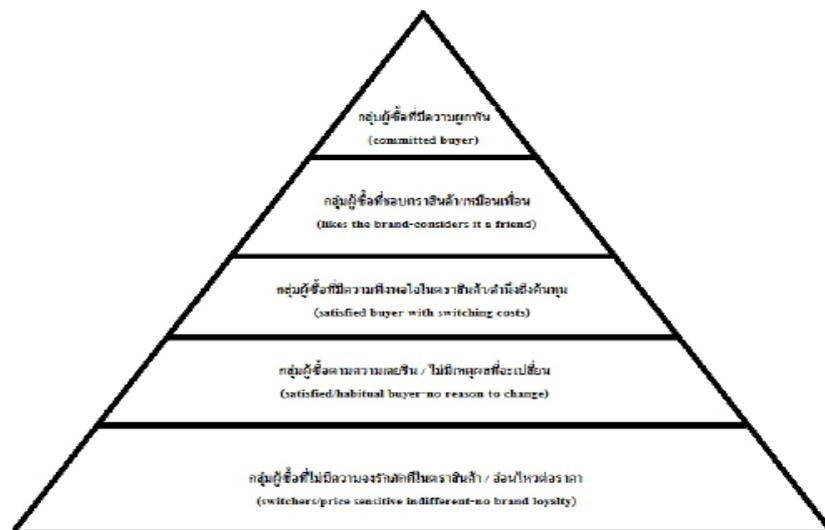
Aaker (1996, p. 7) กล่าวว่า คุณค่าแบรนด์หรือตราสัญลักษณ์ คือ กลุ่มของสินทรัพย์และหนี้สินที่เชื่อมโยงหรือสัมพันธ์กับชื่อของตราสินค้าและสัญลักษณ์ โดยเป็นการเพิ่มหรือจัดหาคุณค่าเพิ่มให้กับสินค้าหรือบริการที่อยู่นอกเหนือจากคุณสมบัติที่แท้จริงของตัวสินค้าและบริการ ส่วน Keller (2008, p. 48) กล่าวว่า คุณค่าแบรนด์ในมุมมองของผู้บริโภค คือผลกระทบจากความแตกต่างที่เกิดมาจากความรู้เกี่ยวกับแบรนด์ (brand knowledge) ของผู้บริโภคที่ตอบสนองต่อกิจกรรมทางการตลาด (marketing response) ของแบรนด์ ขณะที่ Duncan (2005, p. 93) กล่าวว่า คุณค่าแบรนด์ เป็นคุณค่าเพิ่มของบริษัทที่ไม่สามารถสัมผัสได้และเหนือกว่าคุณค่าของสินทรัพย์ต่างๆที่บริษัทมี คุณค่าแบรนด์ในมุมมองของผู้

บริโภคเป็นผลมาจากมุมมองที่ผู้บริโภคเรียนรู้ รู้สึก มองเห็นและได้ยินเกี่ยวกับแบรนด์ รวมถึงเกิดจากประสบการณ์ตลอดมา หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าเป็นพลังอำนาจของแบรนด์ที่เข้าไปอยู่ในใจของผู้บริโภค(Keller, 2008, p. 48)

Aaker (1996, p. 9) ได้กล่าวว่า คุณค่าในแบรนด์มีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

#### 1. ความภักดีในแบรนด์ (brand loyalty)

ความภักดีในแบรนด์เป็นสิ่งที่แสดงถึงความยึดมั่นของผู้บริโภคที่มีต่อแบรนด์ เป็นทัศนคติเชิงบวกที่ผู้บริโภคมีต่อแบรนด์ซึ่งส่งผลทำให้เกิดการซื้อซ้ำอย่างต่อเนื่องและจะทำให้ผู้บริโภคไม่เปลี่ยนไปซื้อสินค้าอื่นถ้าผู้บริโภคมีความภักดีต่อแบรนด์สูงย่อมจะทำให้ทราบถึงความคาดหวังที่จะมีต่อยอดขายและกำไร ความภักดีในแบรนด์มักจะเกี่ยวข้องกับการซื้อและประสบการณ์ในการใช้สินค้า (Aaker, 1996, p. 21) ความภักดีในแบรนด์เป็นสิ่งที่ช่วยลดต้นทุนทางการตลาด เพิ่มความสามารถในการต่อรองทางการค้ากับร้านค้าสร้างความดึงดูดใจลูกค้ารายใหม่ ทำให้ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายเกิดการซื้อซ้ำและเป็นเครื่องสะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพทางการตลาดของแบรนด์นั้น รวมถึงเป็นการช่วยปกป้องบริษัทจากการถูกคุกคามโดยคู่แข่งที่ขายสินค้าในกลุ่มเดียวกัน ทั้งนี้ Aaker (1991, pp. 26-27) ได้แบ่งระดับความภักดีในแบรนด์ไว้ 5 ระดับ ดังภาพ 1



ภาพ 1 พีรามิดแห่งความภักดี (The Loyalty Pyramid)

Note.From“Managing brand equity: Capitalizing on the value of a brand name”, (p.27), by Aaker, 1991, New York: Free Press.

จากภาพ 1 กลุ่มผู้ซื้อที่มีความผูกพันกับแบรนด์ ผู้บริโภคกลุ่มนี้เป็นกลุ่มเป้าหมายของเจ้าของแบรนด์เพราะเป็นกลุ่มที่ยึดติดกับแบรนด์ดีโตแบรนด์หนึ่ง ผู้บริโภคกลุ่มนี้จะให้ความสำคัญกับแบรนด์มาก ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการใช้งานหรือการแสดงออกต่าง ๆ มีความรู้สึกที่แบรนด์นั้นเป็นเสมือนเพื่อนสนิทหรือคนรู้ใจและมีความมั่นใจในการที่จะแนะนำแบรนด์นั้นให้กับผู้บริโภคคนอื่น

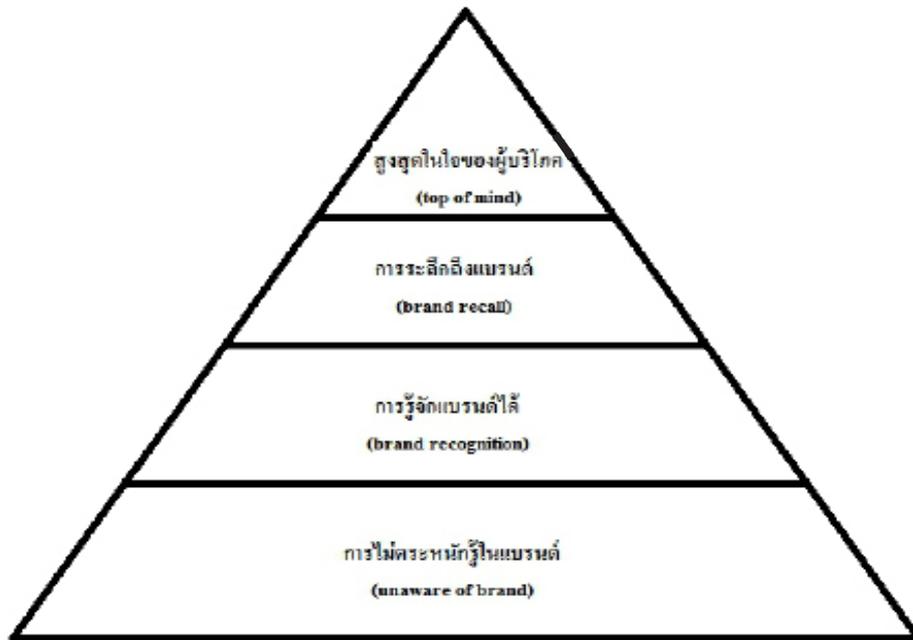
สโมสรลิเวอร์พูลถือได้ว่าเป็นสโมสรที่มีแฟนบอลของสโมสรที่อยู่ในระดับกลุ่มผู้ซื้อที่มีความผูกพัน (committed buyer) มีความภักดีต่อตราสโมสรลิเวอร์พูลสูงสุดดังจะเห็นได้จากการที่ถึงแม้สโมสรจะไม่ประสบความสำเร็จมากมายนักในช่วง 20-30 ปีที่ผ่านมา แต่สโมสรลิเวอร์พูลจัดได้ว่าเป็นสโมสรที่มีแฟนบอลมากที่สุดเป็นลำดับต้นๆของโลกประมาณ 771 ล้านคน ซึ่งหากสอบถามแฟนบอลของสโมสรว่าทำไมถึงชอบสโมสรแห่งนี้ แฟนบอลหลายคนจะบอกเหตุผลไม่ได้แต่มันจะแสดงออกมาผ่านสีหน้า แววตาและอารมณ์ร่วมเวลาดูสโมสรลิเวอร์พูลแข่งขันในสนามหลายๆคนยังจดจำคำคำเชียร์ที่สโมสรลิเวอร์พูลพลิกกลับมาแข่งขันสโมสรบาร์เซโลน่าในการแข่งขันฟุตบอลยูฟ่า แชมเปียนลีก 4 ประตูต่อ 3 ที่สนามแอนฟิลด์ได้เป็นอย่างดีถึงพลังเสียงเชียร์ของแฟนบอลที่เปรียบเสมือนผู้เล่นคนที่ 12 ที่กระตุ้นให้บรรดานักเตะลิเวอร์พูลทำภารกิจที่เป็นไปไม่ได้ให้สามารถเป็นไปได้ ความจงรักภักดีของแฟนบอลสโมสรลิเวอร์พูลนี้ถูกถ่ายทอดจากรุ่นสู่รุ่น ดังจะเห็นได้จากการที่พ่อแม่พาลูกๆเข้ามาชมเกมการแข่งขันในสนามเพื่อให้ได้สัมผัสบรรยากาศ และเกิดความผูกพันกับสโมสรตั้งแต่วัยเด็ก รวมถึงทุกครั้งทีสโมสรลิเวอร์พูลมีการเดินทางไปแข่งขันพรีเมียร์ลีกที่ประเทศต่างๆเราจะได้เห็นคลื่นแฟนบอลของสโมสรที่เข้ามาชมเกมการแข่งขันเต็มความจุของสนามในทุกประเทศที่สโมสรเดินทางไป ไม่เว้นแม้กระทั่งประเทศไทยที่สโมสรลิเวอร์พูลถือเป็นสโมสรลำดับต้นๆที่คนไทยเชียร์มากที่สุด ทุกครั้งที่สโมสรเดินทางมาแข่งขันภาพแฟนบอลเต็มความจุของสนามก็จะเกิดขึ้น ซึ่งมันแสดงให้เห็นถึงความภักดีของแฟนบอลที่ต้องการจะมาชมเกมการแข่งขันของทีมที่ตนเองรักและผูกพัน เหมือนที่คุณแจ๊คกี้ อดิสร์ณ พิงยา ผู้สื่อข่าวกีฬาและแฟนฟุตบอลของทีมลิเวอร์พูลเคยกล่าวไว้ว่า “ลิเวอร์พูลมันเหมือนส่วนหนึ่งในชีวิต ไม่มีตัวตน ไม่มีลมหายใจ แต่เป็นจิตก้อนหนึ่งที่อยู่กับเราเท่านั้นเอง เป็นจิตที่ตามเรามาตลอดและเรา

ก็ตามเขาไปตลอด มันเป็นความรู้สึกของคนที่ไม่เข้าใจแก่นแท้ของฟุตบอล” (Liverpoolfc.tv, 2011)

นอกจากนี้สโมสรลิเวอร์พูลยังมีการบำรุงรักษาความภักดีของแฟนบอลของสโมสรผ่าน การปฏิบัติต่อแฟนบอลอย่างเหมาะสมและเอาใจใส่ ใกล้ชิดกับแฟนบอล รับฟังข้อเสนอแนะและจัดหาปัจจัยอื่นๆเพื่อให้แบรนด์สโมสรดูพิเศษและมีคุณค่า Aaker (1991, p. 33) ดังจะเห็นได้จากกรณีที่ จอห์น เฮนรี่ เจ้าของสโมสรลิเวอร์พูลประกาศที่จะทำการต่อเติมอัฒจันทร์ฝั่งเมนสแตนด์และฝั่งแอนฟิลด์ไว้ด เพื่อเพิ่มจำนวนที่นั่งขึ้นอีกประมาณ 14,000 ที่นั่งแทนการสร้างสนามใหม่ที่มีความจุ 60,000 ที่นั่ง เพราะเขาไม่ต้องการให้บรรยากาศของสนามแอนฟิลด์หายไป ซึ่งการต่อเติมสนามแอนฟิลด์มันจะส่งผลกระทบต่อชุมชนที่อาศัยรอบๆสนามโดยเฉพาะเรื่องการรับแสงของบ้านเรือน อีกทั้งมันจะเป็นปัญหาที่ทำให้ความจุน้อยลง(ระหว่างก่อสร้าง) สโมสรจึงได้มีการเชิญแฟนบอลของสโมสร สภาเมือง และกลุ่มคนที่อาศัยบริเวณโดยรอบมาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและช่วยกันหาทางออก จนทำให้แผนการขยายสนามนี้สำเร็จลุล่วง (Williams, 2010)

## 2. การตระหนักรู้ในแบรนด์ (brand awareness) Aaker (1991, p. 41) และ Keller (2008, p. 54)

กล่าวว่า การตระหนักรู้ในแบรนด์คือความสามารถของผู้บริโภคในการที่จะจดจำหรือระลึกได้ถึงแบรนด์ในหมวดหมู่นั้น ๆ และเป็นจุดเชื่อมโยง ความเกี่ยวพันระหว่างแบรนด์ไปยังระดับขั้นของสินค้า รวมถึงเป็นความแข็งแกร่งของแบรนด์ที่มีอยู่ในใจผู้บริโภค Aaker (1996, p. 10) ซึ่งเป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งของคุณค่าแบรนด์ที่ช่วยสร้างคุณค่าให้กับแบรนด์ เมื่อผู้บริโภคเกิดการตระหนักรู้ในแบรนด์แล้ว ผู้บริโภคก็จะเกิดความคุ้นเคยในแบรนด์นั้นและคิดว่าแบรนด์นั้นน่าไว้วางใจ น่าเชื่อถือและมีคุณภาพที่สมเหตุสมผลซึ่งจะนำมาสู่การตัดสินใจซื้อ โดยผู้บริโภคมักจะเลือกซื้อแบรนด์ที่เป็นที่รู้จักมากกว่าแบรนด์ที่ผู้บริโภคไม่มีการตระหนักรู้เลย โดยการรับรู้ถึงแบรนด์จะวัดได้จากระดับของการจดจำแบรนด์ได้ของผู้บริโภค ดังภาพ 2



ภาพ 2 พีระมิดแห่งการตระหนักรู้ (The Awareness Pyramid)

Note. From “Managing brand equity: Capitalizing on the value of a brand name”, (p.42), by Aaker, 1991, New York: Free Press.

จากที่กล่าวไว้ตอนต้นว่า สโมสรลิเวอร์พูลเป็นหนึ่งในไม่กี่สโมสรฟุตบอลในโลกที่แฟนบอลหรือผู้ชมทั่วไปสามารถระลึกถึงแบรนด์ได้ (brand recall) กล่าวคือ แฟนฟุตบอลหรือผู้ที่ติดตามดูฟุตบอลสามารถระลึกถึงแบรนด์สโมสรได้ในประเภทของสินค้านั้น เป็นระดับที่ผู้บริโภคมีการตระหนักรู้ในแบรนด์ที่สูงขึ้น โดยที่ไม่จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยช่วย การที่ผู้บริโภคหรือแฟนบอลระลึกถึงแบรนด์ใดแบรนด์หนึ่งเหนือกว่าแบรนด์อื่นย่อมหมายถึงโอกาสที่แบรนด์นั้นจะถูกเลือกซื้อ และสำหรับแฟนฟุตบอลของสโมสรลิเวอร์พูลการตระหนักรู้ในแบรนด์นั้นอยู่ในระดับสูงสุดในใจของผู้บริโภค (top of mind) เกิดจากความสามารถในการสร้างการรับรู้ให้กับแฟนบอลสโมสรลิเวอร์พูล ในการจัดลำดับให้สโมสรลิเวอร์พูลเป็นที่หนึ่งในใจของผู้บริโภค และเป็นแบรนด์สโมสรที่จะนึกถึงเป็นอันดับแรกและอันดับเดียว Aaker (1996, p. 15) กล่าวว่า การสร้างการตระหนักรู้ในคุณค่าแบรนด์ระดับสูงสุดคือการทำให้ผู้บริโภคสามารถระลึกถึงแบรนด์ใดแบรนด์หนึ่งได้เพียงแบรนด์เดียวในประเภทสินค้านั้น ๆ (brand name dominance)

ทั้งนี้การที่แบรนด์สโมสรลิเวอร์พูลเป็นที่รู้จักของแฟนบอลหรือผู้ที่ติดตามชมฟุตบอลจะก่อให้เกิดประโยชน์

กับสโมสรลิเวอร์พูล เพราะย่อมเป็นจุดเริ่มต้นที่ทำให้แฟนบอลรู้จักและรับรู้ถึงสโมสร จนก่อให้เกิดความคุ้นเคยและอาจพัฒนาไปสู่ความชื่นชอบและตัดสินใจเป็นแฟนบอลของสโมสรต่อไปในอนาคต

### 3. ความเชื่อมโยงในแบรนด์ (brand associations)

Aaker (1991, p. 77) กล่าวว่า ความเชื่อมโยงในแบรนด์เป็นการเชื่อมโยงทุกสิ่งทุกอย่างไปสู่แบรนด์ เป็นความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงแบรนด์เข้ากับความทรงจำของผู้บริโภค โดยการเชื่อมโยงจะอยู่บนพื้นฐานของประสบการณ์หรือการเปิดรับการสื่อสารของผู้บริโภค ความสัมพันธ์ดังกล่าวจะสร้างให้เกิดทัศนคติเชิงบวกกับแบรนด์และสร้างคุณค่าให้กับแบรนด์ได้ ความแข็งแกร่งของความเชื่อมโยงในแบรนด์จะยิ่งมีมากขึ้นหากการเชื่อมโยงดังกล่าวเกิดขึ้นในลักษณะที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันเป็นเครือข่าย

สโมสรลิเวอร์พูลเป็นสโมสรที่เชื่อมโยงแบรนด์ของสโมสรผ่านชุมชนที่อาศัยอยู่รอบๆสนามแอนฟิลด์ด้วยโครงการ Red Neighbors เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นต่อชุมชนและมีจุดประสงค์ที่จะ “ให้คืน” ซึ่งเป็นปรัชญาพื้นฐานของสโมสร โดยโครงการ Red

Neighbors เป็นโครงการที่บรรดาทีมงานของสโมสรลิเวอร์พูลมาช่วยกันที่ธนาคารอาหารชุมชนที่สโมสรจัดตั้งขึ้นและทำการแจกจ่ายอาหารไปให้กับผู้คนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่รอบๆสนาม และมีการขยายศูนย์กระจายอาหารนี้ไปอีก 13 แห่งทั่วเมืองลิเวอร์พูล รวมถึงมีการติดต่อไปยังโรงเรียนท้องถิ่นต่างๆในเมืองลิเวอร์พูลที่มีเด็กยากไร้อยู่และเสนอพาเด็กๆเหล่านี้มาเยี่ยมชมสนามแอนฟิลด์โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย พร้อมกับสนับสนุนอาหารให้กับเด็กเหล่านั้นในระหว่างการเยี่ยมชมสนาม โครงการ Red Neighbors ของสโมสรประสบความสำเร็จจนปัจจุบันนี้มี 25 หน่วยงาน/องค์กรเข้าร่วมในโครงการนี้กับสโมสร (Millward, 2011)

การเชื่อมโยงแบรนด์ของสโมสรลิเวอร์พูลอีกสิ่งหนึ่ง คือการที่สโมสรมีศูนย์ฝึกเยาวชนของสโมสรที่จะคัดเลือกเด็กๆในท้องถิ่นเข้ามาเป็นนักเตะเยาวชนของทีม จากเดิมสนามซ้อมของทีมเยาวชนตั้งอยู่คนละพื้นที่กับสนามซ้อมทีมชุดใหญ่ แต่ในปี ค.ศ. 2015 เมื่อเจอร์เก้น คล็อปป์ (Jürgen Klopp) เข้ามาเป็นผู้จัดการทีมของสโมสรลิเวอร์พูล เขาได้ขอให้เจ้าของสโมสรย้ายสนามซ้อมของทีมเยาวชนให้มาอยู่ในพื้นที่เดียวกับทีมชุดใหญ่เพื่อให้บรรดาเด็กๆเหล่านี้ได้สัมผัสบรรยากาศ เกิดแรงบันดาลใจและมองเห็นเป้าหมายร่วมกับทีมชุดใหญ่ของสโมสรลิเวอร์พูล 1 ปีให้หลังจากเจอร์เก้นคล็อปป์ (Jürgen Klopp) เข้ามาคุมทีมนักเตะในทีมเยาวชนที่เป็นเด็กท้องถิ่นชื่อ เทรนต์ อเล็กซานเดอร์ อาร์โนลด์ (Trent Alexander-Arnold) ก็ถูกเลือกเข้ามาเล่นในทีมชุดใหญ่ ซึ่งในปัจจุบันเขาเป็นหนึ่งในนักเตะที่มีค่าตัวแพงที่สุดในโลก เจอร์เก้น คล็อปป์ (Jürgen Klopp) เคยกล่าวไว้ว่า “เขารู้ดีว่าการเลือกนักเตะฟุตบอลเยาวชนที่เป็นคนท้องถิ่นมาเล่นในทีมชุดใหญ่อาจเกิดความผิดพลาดขึ้นได้ แต่มันจะดีแค่ไหนที่ทีมของเราจะมีนักเตะท้องถิ่นที่เป็นคนของเมืองลิเวอร์พูลที่พร้อมจะเล่นเพื่อทีมและพร้อมที่จะอยู่กับทีมนานกว่านักเตะที่เราต้องไปซื้อเข้ามา” จากอดีตที่ผ่านมาจะพบว่าในเมืองลิเวอร์พูลมีสโมสรฟุตบอลอยู่หลายสโมสรแต่มีสโมสรลิเวอร์พูลเพียงสโมสรเดียวที่ชาวเมืองลิเวอร์พูลรู้สึกว่าเป็นสโมสรของชาวเมืองเพราะเป็นสโมสรที่ไม่ว่าจะผ่านมาก็ยุคก็สมัยก็ไม่เคยขาดนักเตะที่เป็นคนท้องถิ่นอยู่ในทีม ตั้งแต่ร็อบบี้ ฟาวเลอร์ (Robbie Fowler) สตีฟ แม็คมานามาน (Steve McManaman) ไมเคิลโอเวน (Michael Owen)

เจมี่ คาร์ราเกอร์ (Jamie Carragher) และสุดยอดตำนานนักฟุตบอลอย่าง สตีเฟน เจอร์ราร์ด (Steven Gerrard) (BBC Sport, 2015)

อีกหนึ่งการเชื่อมโยงแบรนด์ของสโมสรลิเวอร์พูลคือการตัดสินใจเซ็นสัญญาซื้อนักเตะฟุตบอลญี่ปุ่นคนแรกในประวัติศาสตร์ของสโมสร คือทาคุมิ มินามิโนะ (Takumi Minamino) เข้ามาร่วมทีม นอกเหนือจากความสามารถของตัวนักเตะแล้วยังถือเป็นการทำการตลาดที่ชาญฉลาดของสโมสรลิเวอร์พูลเพราะนอกจากการได้นักฟุตบอลฝีเท้าดีเข้ามาสู่ทีมแล้วยังสามารถขยายฐานแฟนบอลมายังทวีปเอเชียได้อีกด้วย จะเห็นได้จากภายหลังการเซ็นสัญญาซื้อตัว มินามิโนะ เข้าสู่ทีม จำนวนแฟนบอลชาวญี่ปุ่นที่เข้ามาชมลิเวอร์พูลแข่งขันในสนาม รวมถึงนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เข้ามาเยี่ยมชมสนามแอนฟิลด์มีจำนวนเพิ่มขึ้น และนอกจากชาวญี่ปุ่นแล้วมันยังรวมถึงคนเอเชียชาติอื่นๆที่รู้สึกภูมิใจที่มีนักเตะเอเชียเล่นให้กับสโมสรที่ยิ่งใหญ่ที่สุดสโมสรหนึ่งของโลก ซึ่งได้เชื่อมโยงให้สโมสรลิเวอร์พูลไม่ใช่เพียงเป็นสโมสรฟุตบอลของเมืองลิเวอร์พูลแต่คือสโมสรของคนทั้งโลก

ทั้งนี้การเชื่อมโยงแบรนด์ก่อให้เกิดประโยชน์และสามารถสร้างให้เกิดคุณค่าต่อตราสินค้าได้ ดังนี้ (Aaker, 1991, pp. 78-79)

1. ช่วยในการประมวลผลและระลึกถึงข้อมูลเกี่ยวกับแบรนด์ (process/retrieve information) กล่าวคือ การเชื่อมโยงแบรนด์จะช่วยให้ผู้บริโภคในการสรุปผลข้อมูลเป็นกลุ่ม ทั้งในส่วนของข้อเท็จจริง (facts) และรายละเอียดต่าง ๆ (specifications) เกี่ยวกับแบรนด์ไว้ด้วยกัน เป็นกลุ่มเพื่อให้ผู้บริโภคง่ายต่อการระบุนการในการจัดการและการเข้าถึงข้อมูลเหล่านั้น อีกทั้งช่วยลดค่าใช้จ่ายต่างๆ ในเรื่องของการสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับแบรนด์อีกด้วย นอกจากนี้ความเชื่อมโยงในแบรนด์ยังมีอิทธิพลต่อผู้บริโภคในการตีความหมายข้อเท็จจริงเกี่ยวกับแบรนด์ และยังช่วยให้ผู้บริโภคในการระลึกถึงข้อมูลนั้นได้

2. ช่วยสร้างความแตกต่างให้กับแบรนด์ (differentiate/position) ความเชื่อมโยงในแบรนด์เป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญในการสร้างความแตกต่างให้เกิดขึ้นกับแบรนด์นั้นๆ โดยความเชื่อมโยงในเรื่องของชื่อแบรนด์ (brand name) นั้นมีบทบาทต่อการแบ่งแยกแบรนด์หนึ่งออกจากแบรนด์หนึ่งได้ซึ่งหากความเชื่อมโยงในแบรนด์

นั้นมีความแตกต่างออกไปจากคู่แข่งจะช่วยสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยเฉพาะหากแบรนด์นั้นมีการจัดวางตำแหน่งที่ดีมีคุณสมบัติหลักและมีการใช้งานที่เป็นประโยชน์จะเป็นการยากต่อแบรนด์คู่แข่งที่จะเข้ามาแข่งขันกับแบรนด์นั้น ๆ จึงกล่าวได้ว่าความเชื่อมโยงในแบรนด์เป็นองค์ประกอบที่สามารถนำมาใช้กีดกันแบรนด์ของคู่แข่งได้

3. เหตุผลที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้า (reason-to-buy) หมายถึง ความเชื่อมโยงทั้งหมดของแบรนด์ที่เกี่ยวข้องกับคุณสมบัติต่าง ๆ ของผลิตภัณฑ์หรือประโยชน์ที่ผู้บริโภคได้รับสามารถจูงใจและเป็นเหตุผลให้ผู้บริโภคเกิดการตัดสินใจซื้อและใช้แบรนด์นั้น ๆ โดยความเชื่อมโยงของแบรนด์นี้เป็นปัจจัยพื้นฐานสำหรับการตัดสินใจซื้อและสร้างให้เกิดความภักดีในแบรนด์ของผู้บริโภค เพราะความเชื่อมโยงเหล่านี้ทำให้ผู้บริโภคเกิดความไว้วางใจในแบรนด์ได้

4. ช่วยสร้างทัศนคติด้านบวกและความรู้สึกที่ดีต่อแบรนด์ (create positive attitude/feelings) กล่าวคือ ความเชื่อมโยงในแบรนด์บางอย่างสามารถกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่เป็นบวกต่อแบรนด์ให้เกิดขึ้นกับผู้บริโภคได้ โดยความเชื่อมโยงบางอย่างเกี่ยวกับแบรนด์ เช่น สัญลักษณ์หรือสโลแกนที่เป็นที่ชื่นชอบของผู้บริโภค อาจช่วยกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดความรู้สึกที่ดีต่อแบรนด์ รวมถึงความเชื่อมโยงในแบรนด์ที่มาจากประสบการณ์ในการใช้สินค้าของผู้บริโภคเองสามารถสร้างความรู้สึกที่ดีให้กับผู้บริโภค

5. ใช้ในการขยายแบรนด์ (brand extensions) กล่าวคือ การสร้างความเชื่อมโยงในแบรนด์จะเป็นพื้นฐานในการขยายแบรนด์ให้กับผลิตภัณฑ์ใหม่

#### 4. การรับรู้ถึงคุณภาพ (perceived quality)

การรับรู้ถึงคุณภาพ คือ การรับรู้ถึงคุณภาพโดยรวมของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าซึ่งการรับรู้ถึงคุณภาพจะทำให้เกิดความสำเร็จทางด้านการเงิน กลยุทธ์ของธุรกิจ รวมถึงด้านอื่น ๆ ของแบรนด์ด้วย ในการสร้างการรับรู้ถึงคุณภาพของผู้บริโภคขึ้นมาจะต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับคำว่า “คุณค่า” ให้ถูกต้องก่อน (Aaker, 1996, p. 17) นอกจากนี้แล้ว การรับรู้ถึงคุณภาพยังหมายถึง การที่แบรนด์ได้ถูกรับรู้โดยรวมทั้งหมดหรือความเหนือกว่าของสินค้าหรือบริการ โดยจะ

พิจารณาจากวัตถุประสงค์หรือคุณสมบัติการใช้งานของสินค้านั้น ๆ และคุณภาพที่รับรู้เป็นสิ่งที่สามารถวัดได้แต่จับต้องไม่ได้ เนื่องจากเป็นความรู้สึกโดยรวมที่มีต่อแบรนด์ของผู้บริโภค ซึ่งการรับรู้ถึงคุณภาพแบรนด์จะแตกต่างกันในแต่ละประเภทสินค้า ทั้งนี้การรับรู้ถึงคุณภาพแตกต่างจากความพึงพอใจในเรื่องของความคาดหวัง กล่าวคือความพอใจของผู้บริโภคเกิดขึ้นจากการที่สินค้าหรือบริการเป็นไปตามที่ผู้บริโภคคาดหวัง (ขั้นต่ำ) แต่การรับรู้ถึงคุณภาพนั้นหมายถึง สินค้าหรือบริการที่ได้รับเหนือกว่าความคาดหวัง (ขั้นสูงกว่า) (Aaker, 1991, p. 59)

จากที่กล่าวมาเกี่ยวกับองค์ประกอบในการสร้างคุณค่าแบรนด์ การรับรู้ถึงคุณภาพจัดได้ว่าเป็นองค์ประกอบที่สโมสรลิเวอร์พูลขาดหายไปเป็นระยะเวลาหลายสิบปี สโมสรอาจจะมีการเกิดประวัติในอดีตที่ยิ่งใหญ่แต่กับสภาพปัจจุบันที่สโมสรห่างหายจากความสำเร็จเป็นระยะเวลา 20 กว่าปี ทำให้องค์ประกอบการรับรู้ถึงคุณภาพไม่สามารถส่งไปถึงผู้บริโภคได้ ถึงแม้ใน ค.ศ. 2010 ที่กลุ่มแฟนเวสต์แฮมส์ กรุ๊ป (FSG) โดยจอห์น เฮนรี (John Henry) ได้ลงนามซื้อกิจการสโมสร สโมสรก็ยังไร้ซึ่งความสำเร็จต่อมาอีก 5 ปี จนกระทั่งปี ค.ศ. 2015 ที่สโมสรตัดสินใจจ้างเจอร์เก้น คล็อปป์ (Jürgen Klopp) เข้ามาเป็นผู้จัดการทีมพร้อมให้สิทธิ์เด็ดขาดในการตัดสินใจสร้างทีมแก่เขา ประโยคแรกทีเจอร์เก้น คล็อปป์ (Jürgen Klopp) พูดกับแฟนบอลของสโมสร คือ “We have to change from doubters to believers, Now” ซึ่งความหมายคือ “สิ่งแรกที่ผมจะทำให้กับสโมสรแห่งนี้ นั่นคือการเปลี่ยนแปลงแฟนบอลที่กำลังเล็งเล สงสัยหรือไม่มั่นใจในทีม ให้กลับมาเป็นผู้ที่เชื่อและศรัทธาในทีมอีกครั้ง” (BBC Sport, 2015)

เจอร์เก้น คล็อปป์ (Jürgen Klopp) เริ่มสร้างทีมของตัวเอง เขาค่อยๆสรรหานักฟุตบอลที่เข้ากับรูปแบบการทำทีมของเขา โดยไม่เน้นการซื้อนักเตะที่มีค่าตัวสูง แต่ก็พร้อมจะทุ่มเงินเพื่อซื้อหากนักฟุตบอลคนนั้นมีความเหมาะสมกับระบบของทีม นับจากปี ค.ศ. 2015 -2018 เจอร์เก้นคล็อปป์นำสโมสรลิเวอร์พูลเข้าชิงบอลถ้วยในประเทศ 1 ครั้ง และบอลสโมสรยุโรป 2 ครั้ง ซึ่งสโมสรลิเวอร์พูลต้องฝ้ายพายแพ้ทั้ง 3 ครั้ง แต่ เจอร์เก้นคล็อปป์ (Jürgen Klopp) ไม่เคยหมดศรัทธาเขาประกาศว่า “เราคือลิเวอร์พูล-นี่มันแค่จุดเริ่มต้นของเราเท่านั้น” แฟนบอลของสโมสรก็เช่นกันต่างเชื่อมั่นและศรัทธาใน

ตัว เจอร์เก้น คล็อบป์ (Jurgen Klopp) และมั่นใจว่าชายผู้นี้จะนำพาความสำเร็จมาสู่ทีมได้อย่างแน่นอน (BBC Football, 2019)

จนกระทั่ง ค.ศ. 2019 สโมสรลิเวอร์พูลแข่งขันฟุตบอลสโมสรยุโรป ยูฟ่า แชมป์เปียนลีก ซึ่งปีก่อนสโมสรพ่ายแพ้ในรอบชิงชนะเลิศแต่ในปีนี้นักเตะกลับมามีฟอร์มดี เชื่อมั่นว่าภารกิจนี้ยังไม่สำเร็จ ลิเวอร์พูลแข่งขันและประสบความสำเร็จจนเข้าสู่รอบชิงชนะเลิศอีกครั้งหนึ่งและครั้งนี้ก็ประสบความสำเร็จ สโมสรลิเวอร์พูลสามารถคว้าชัยชนะในรอบชิงชนะเลิศและได้เป็นเจ้าสโมสรยุโรป ในวันที่สโมสรเดินทางกลับมายังเมือง ลิเวอร์พูลมีผู้คนร่วม 1 ล้านคนออกมาเฉลิมฉลอง ณ ใจกลางเมืองเพราะนี่คือความสำเร็จที่แฟนบอลลิเวอร์พูลรอมานาน ส่วนการแข่งขันลีกในประเทศสโมสรแข่งขันชิงแชมป์กับสโมสรแมนเชสเตอร์ซิตี จนถึงนัดสุดท้ายก่อนจะจบด้วยอันดับสองที่มีคะแนนสูงสุดในประวัติศาสตร์ของทีมฟุตบอลที่ได้อันดับสอง ภายหลังความสำเร็จที่สโมสรก้าวมาเป็นจ้าวยุโรปแล้ว ลิเวอร์พูลยังไปแข่งขันสโมสรชิงแชมป์โลกและสามารถคว้าแชมป์กลับมา (BBC Football, 2019)

จากความสำเร็จดังกล่าวไม่ต้องสงสัยว่าสิ่งที่ตามมาคือสโมสรลิเวอร์พูลได้รับการยอมรับจากแฟนฟุตบอลในเรื่องคุณภาพของสโมสร คุณภาพของผู้จัดการทีมและคุณภาพของผู้เล่นจนใน ค.ศ.2019 ได้รับการจัดอันดับให้เป็นสโมสรอันดับหนึ่งของยุโรปจากการจัดของ Football Database นอกเหนือจากการรับรู้ถึงคุณภาพของสโมสรแล้ว เจอร์เก้น คล็อบป์ยังได้กล่าวไว้เพิ่มเติมว่า “ผมคิดว่าสิ่งที่ฉลาดที่สุดที่คนแข็งแกร่งจะทำคือการนำคนที่เก่งกว่าคุณในด้านใดด้านหนึ่งทำงานร่วมกันกับคุณ” การที่สโมสรลิเวอร์พูลมาไกลได้ขนาดนี้ไม่ใช่เป็นเพราะตัวเขาคนเดียว แต่ยังมีทีมงานที่คอยให้คำปรึกษาแนะนำ ไม่ว่าจะเป็น แจ็ค โรบินสัน (Jack Robinson) (โค้ชผู้รักษาประตู), เปป ลินเดอร์ส (Pepijn Lijnders) (ผู้ช่วยผู้จัดการทีม), จอห์น อชเตอร์เบิร์ก (John Achterberg) (โค้ชผู้รักษาประตู), ปีเตอร์ คราเวียตซ์ (Peter Krawietz) (ผู้ช่วยผู้จัดการทีม), อันเดรียส คอร์นเมเยอร์ (Andreas Kornmayer) (หัวหน้าฝ่ายฟิตเนส), ดร.แอนดรูว์ มาสเซีย (Andrew Massey) (หัวหน้าทีมแพทย์), ฟิลิปป์ ยาโคบเซน (Philipp Jacobsen) (ผู้จัดการฟิสิกส์สมรรถภาพทางการแพทย์), มอนา เนมเมอร์ (Mona Nemmer) (นักโภชนาการ), โธมัส กรอ

นเนมาร์ค (Thomas Gronnemark) (ผู้เชี่ยวชาญการฟุ่่ม), เดฟฟัล โลวส์ (Dave Fallows) (หัวหน้าฝ่ายสรรหา), แบร์รี ฮันเตอร์ (Barry Hunter) (หัวหน้าทีมแมวมอง) รวมไปถึง ไมเคิล เอ็ดเวิร์ดส์ (Michael Edward) (ผู้อำนวยการฝ่ายกีฬา), เอียน เกรแฮม (Ian Graham) (ผู้อำนวยการฝ่ายวิจัย) และผู้บริหารของสโมสร ซึ่งสิ่งนี้สะท้อนให้เห็นคุณภาพของทีมงานที่ทำงานเป็นทีมโดยอาศัยการเคารพ การให้เกียรติ ความสามัคคี จนสร้างลิเวอร์พูล ให้เป็นปีกแผ่นดินเดียวกันและนี่คือผลลัพธ์ที่ทุกคนร่วมมือกันโดยไม่มีใครเหนือกว่าใคร

ต่อเนื่องมาในฤดูกาลแข่งขัน 2019 -2020 สโมสรฟุตบอลลิเวอร์พูลยังคงรักษามาตรฐานของทีมไว้ได้อย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน สโมสรลิเวอร์พูลลงทำการแข่งขันลีกในประเทศอังกฤษไปแล้ว 27 นัดโดยมีผลงาน ชนะ 26 นัด เสมอ 1 นัด มีคะแนนนำเป็นอันดับหนึ่งอยู่บนตารางการแข่งขัน ทำให้เหล่าแฟนบอลของสโมสรลิเวอร์พูลต่างมั่นใจว่าการรอคอยตลอดระยะเวลา 30 ปีกับตำแหน่งแชมป์ฟุตบอลพรีเมียร์ลีกกำลังจะสิ้นสุดลง จนทำให้นักขยับไปถึงคำพูดของเจอร์เก้น คล็อบป์ อีกครั้งว่า “We have to change from doubters to believers, Now” (เราจะเปลี่ยนจากความสงสัยเป็นความเชื่อ) (BBC Football, 2019)

ที่กล่าวมาทั้งหมดเกี่ยวกับการสร้างคุณค่าแบรนด์ของสโมสรฟุตบอลลิเวอร์พูล ทำให้สโมสรลิเวอร์พูลก้าวขึ้นมาติดใน 10 อันดับสโมสรฟุตบอลที่มีมูลค่าสูงที่สุดในโลก อยู่ที่อันดับ 6 มีมูลค่าสูงถึง 1,191 ล้านยูโรเพิ่มขึ้น 20 % จากปีก่อน มูลค่าที่เพิ่มขึ้นมากของสโมสรส่วนหนึ่งมาจากการประเมินมูลค่านักเตะของสโมสร ที่นักเตะของสโมสรลิเวอร์พูลเกือบทั้งหมดมีมูลค่าทางการตลาดเพิ่มขึ้นจากมูลค่าเงินที่ซื้อเข้ามา ไม่ว่าจะเป็น โมฮาเหม็ด ซาล่าห์ (Mohamed Salah), ซาดิโอ มานเ่ (Sadio Mané), เวอร์กิล ฟาน ไดค์ (Virgil van Dijk), เทรนท์ อเล็กซานเดอร์ อาร์โนลด์ (Trent Alexander-Arnold), แอนดรูว์ โรเบิร์ตสัน (Andrew Robertson), ฟาบินโญ่ (Fabinho), เฟอร์มิโน่ (Firmino) ทั้งนี้ไม่นับรวมรายได้อื่นๆทั้งจากการขายตัวนักเตะแข่งขัน ค่าลิขสิทธิ์การถ่ายทอดสดรายได้จากการขายของที่ระลึก รวมถึงกำไรจากการซื้อขายผู้เล่น ทำให้สโมสรมีผลประกอบการที่เป็นกำไรถึง 4,346 ล้านบาทในปี 2018 และในปี 2019-2020 รายได้ที่มีจำนวนเพิ่มขึ้น

อย่างมหาศาลก็มาจากการเซ็นสัญญาเป็นสปอนเซอร์และพาร์ทเนอร์ของแบรนด์สินค้าต่างๆที่วิ่งเข้ามาหาสโมสรลิเวอร์พูลซึ่งเกิดจากความสำเร็จในผลงานของสโมสรในรอบปีที่ผ่านมา อาทิเช่น Western Union, Carlsberg, Standard Chartered, AXA, 1XBET, Levi's รวมไปถึงแบรนด์ล่าสุดอย่าง Nike ที่จะเป็นสัญญามูลค่ามหาศาลกับการเป็นผู้อุปถัมภ์ชุดแข่งขันให้กับสโมสรลิเวอร์พูล และในอนาคตก็เป็นที่คาดการณ์ได้ว่าสโมสรลิเวอร์พูลน่าจะมีผลประโยชน์และมูลค่าของสโมสรเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องอันเป็นผลมาจากการสร้างทีมที่หวังผลในระยะยาว

### บทสรุป

การสร้างคุณค่าแบรนด์ คือ การสร้างความเชื่อมโยงหรือความสัมพันธ์ให้กับแบรนด์ของสินค้าหรือบริการ โดยเป็นการเพิ่มหรือจัดหาคุณค่าเพิ่มให้กับสินค้าหรือบริการ ที่อยู่นอกเหนือจากคุณสมบัติที่แท้จริงของตัวสินค้าหรือบริการ สำหรับคุณค่าแบรนด์ของสโมสรลิเวอร์พูลนั้นเกิดจากองค์ประกอบทั้ง 4 องค์ประกอบไม่ว่าจะเป็น การสร้างความภักดีในแบรนด์ให้เกิดขึ้นกับแฟนบอลของสโมสร

และขยายไปสู่กลุ่มใหม่ การเชื่อมโยงในแบรนด์เพื่อให้แฟนบอลหรือกลุ่มคนที่ไปสามารถเชื่อมโยงแบรนด์ของสโมสรเข้ากับสิ่งต่างๆที่สโมสรสร้างขึ้น การตระหนักรู้ในแบรนด์คือการที่แฟนฟุตบอลหรือผู้บริโภคสามารถระลึกถึงแบรนด์สโมสรได้ก่อนสโมสรอื่นเพื่อเพิ่มโอกาสในการที่จะสร้างแฟนบอลกลุ่มใหม่และการรับรู้ในคุณภาพแบรนด์ผ่านผลงานของสโมสร ซึ่งเกิดจากการทำงานร่วมกันของทีมงานทั้งเจ้าของสโมสร ประธาน ผู้บริหาร ผู้จัดการทีม นักเตะและเหล่าทีมงาน ซึ่งไม่สามารถขาดองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งไปได้ และผลจากการสร้างคุณค่าแบรนด์สโมสรลิเวอร์พูล ก็ถูกแปรเปลี่ยนมาเป็นมูลค่าของสโมสรที่สูงขึ้น รายได้ของสโมสรที่เพิ่มขึ้นทั้งจากการขายบัตรเข้าชมการแข่งขัน การขายเสื้อแข่งขันและของที่ระลึก ค่าลิขสิทธิ์จากการถ่ายทอดสด ส่วนแบ่งจากการเข้าแข่งขันรายการต่างๆ รางวัลจากการคว้าแชมป์และจำนวนผู้อุปถัมภ์สโมสรที่เพิ่มทั้งจำนวนแบรนด์และจำนวนเงิน ใน การที่จะเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จที่กำลังจะเกิดขึ้นต่อไปในอนาคตของสโมสรฟุตบอลลิเวอร์พูล



### References

- Aaker, D. A. (1991). *Managing brand equity: Capitalizing on the value of a brand name*. New York: Free Press.
- Aaker, D. A. (1996). *Building strong brands*. New York: Free Press.
- BBC Football. (2019). "Match of the Day." Accessed February 9, 2019. *BBC News*. Retrieved from <http://www.bbc.com/sport/football/28867419>.
- BBC News. (2015). Fury at Liverpool FC, 16 June. *BBC News*. Retrieved from <http://www.bbc.co.uk/news/10332377>.
- BBC Sport. (2010). Liverpool Sale 'Blocked by Injunction', 13 October. *BBC New*. Retrieved from <http://news.bbc.co.uk/sport1/hi/football/teams/l/liverpool/9080946.stm>.
- Conn, D. (2002). *The Football Business: The Modern Football Classic*. London: Mainstream.
- Conn, D. (2007). Indebted FC: Born in Liverpool, owned in Dallas, Delaware and the Cayman Islands: Details of American duos tax-efficient Anfield takeover blows sugar daddy myth out of the water. *The Guardian*. Retrieved from <https://www.theguardian.com/football/2007/mar/14/newsstory.sport3>
- Conn, D. (2010). *Tom Hicks and George Gillett take Liverpool further from new Anfield*.

*TheGuardian*. Retrieved from <https://www.theguardian.com/football/blog/2010/mar/17/tom-hicks-george-gillett-liverpool-anfield>

Duncan, T. (2005). *Principles of advertising & IMC*, (2<sup>nd</sup>ed.). New York: McGraw-Hill.

Gibson, O. (2010). Comoli's recruitment is first step on road to Anfield revolution, says Henry. *The Guardian*, 6.

Hunter, A., & Burt, J. (2007). Liverpool blessing for tycoons' £ 470m takeover. *The Independent*, 6.

Keller, K. L. (2008). *Strategic brand management: Building, measuring, and managing brand equity* (3<sup>rd</sup>ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.

Liverpoolfc.tv. (2011). *LFC Supporters' Committee*, 6 May. Retrieved from <http://www.liverpoolfc.tv/news/latest-news/lfc-supporters-committee>.

Millward, P. (2011). *The Global Football League: Transnational Networks, Social Movements and Sport in the New Media Age*. Basingstoke: Palgrave.

Williams, J. (2010). *Red Men: Liverpool Football Club-The Biography*. Edinburgh: Mainstream.



# มาตรการผ่อนปรนชั่วคราวทางบัญชีในสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19

## Accounting temporary relief measures in the epidemic situation of Covid-19

ศิริประภา ศรีวิโรจน์<sup>1</sup> และ ปัทมนันท์ บุญถนอมศิริรัตน์<sup>1</sup>  
Siraprapha Sriviroj<sup>1</sup> and Pattamarnan Buntanomtirath<sup>1</sup>

<sup>1</sup>คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

<sup>1</sup>School of Business Administration, Eastern Asia University

Received: June 5, 2020

Revised: August 4, 2020

Accepted: August 4, 2020

### บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นการศึกษาเชิงเอกสารโดยเก็บรวบรวมข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับมาตรการผ่อนปรนชั่วคราวทางบัญชีของภาคธุรกิจ สถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี และผู้ทำบัญชีมีความเข้าใจในมาตรการที่เป็นแนวทางให้เลือกปฏิบัติ ในการจัดทำงบการเงินเพื่อรายงานผลการดำเนินงานและฐานะการเงินของกิจการที่สะท้อนให้เห็นได้ถึงสถานการณ์ ข้อจำกัด และสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจในช่วงเวลาหรือรอบระยะเวลาที่จัดทำงบการเงินภายใต้มาตรฐานรายงานทางการเงิน มาตรฐานการบัญชี และแนวปฏิบัติทางบัญชีที่เกี่ยวข้องกับกิจการ และเพื่อแสดงให้เห็นว่าหากกิจการเลือกปฏิบัติตามมาตรการผ่อนปรนชั่วคราวทางบัญชีในสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 จะสามารถมีส่วนช่วยในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ

**คำสำคัญ:** มาตรการผ่อนปรนชั่วคราวทางบัญชี, โควิด 19

### Abstract

This article is a documentary study by collecting data, news relating to accounting temporary measures for businesses in the epidemic situation of COVID-19, which the objective of allowing those responsible for bookkeeping and the bookkeeper must have an understanding to choose of the accounting guidance, in preparation financial statements to report business performance and financial status, it reflects the situation, limitations and economic conditions in the period or period of preparation of financial statements under the Thai Financial reporting standards, Thailand Accounting Standards and Accounting Guidance related to the business, and to represent that if the business discriminates following accounting temporary relief measures in the epidemic situation of Covid-19 will be able to get involved for driven the economy.

**Keywords:** Accounting temporary relief measures, COVID 19



## บทนำ

ในภาวะวิกฤตของโรคระบาดที่ยังไม่รู้ว่าจะมีจุดสิ้นสุดการระบาดได้อย่างเด็ดขาดเมื่อใด จากในช่วงไม่กี่เดือนที่ผ่านมา เชื้อไวรัสที่มีชื่อว่า “COVID 19” เป็นที่รู้จักกันทั่วโลก และส่งผลกระทบต่อภาพรวมเศรษฐกิจทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทย การรายงานผลการดำเนินงาน ฐานะการเงิน ยังเป็นหน้าที่หลักและบทบาทที่สำคัญของธุรกิจไม่ว่าธุรกิจจะพบกับสถานการณ์ที่สุดหรือแย่มากที่สุดก็ตาม นั่นคือหน้าที่ของนักบัญชีที่ต้องนำเสนองบการเงินตามที่กำหนดไว้ในมาตรฐานการรายงานทางการเงิน สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ที่เป็นหน่วยงานหลักในการออกมาตรฐาน แนวปฏิบัติทางบัญชีให้นักบัญชีนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ได้มีมาตรการผ่อนปรนชั่วคราวทางบัญชีในช่วงสถานการณ์อันยากลำบากและมีผลกระทบทุกภาคส่วน บทความนี้จะนำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับมาตรการผ่อนปรนชั่วคราวทางบัญชีตามที่คณะกรรมการกำกับดูแลการประกอบวิชาชีพบัญชี (กกบ.) ได้อนุมัติ แนวปฏิบัติทางการบัญชีซึ่งเป็นมาตรการผ่อนปรนชั่วคราวที่ได้ประกาศออกมาเพื่อเป็นทางเลือกในการปฏิบัติทางบัญชีของกิจการ โดยในฉบับแรกนั้นเป็นมาตรการผ่อนปรนชั่วคราวสำหรับกิจการที่ให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทย เพื่อช่วยผ่อนปรนให้กับสถาบันการเงินที่อยู่ในกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) กิจการที่ให้สินเชื่อลูกค้า อาทิ กิจการเช่าซื้อ กิจการลีสซิ่ง กิจการบัตรเครดิต รวมทั้งกิจการอื่น ๆ ทุกกิจการ ที่ให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ตามแนวทางที่ธนาคารแห่งประเทศไทย ออกมาตรการช่วยเหลือสถาบันการเงิน เพื่อช่วยให้ลูกหนี้เกิดสภาพคล่องในระบบเศรษฐกิจของประเทศ และฉบับต่อมาเป็นมาตรการผ่อนปรนชั่วคราวสำหรับทางเลือกเพิ่มเติมทางบัญชีเพื่อรองรับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เพื่อช่วยผ่อนปรนให้ทุกกิจการที่ใช้มาตรฐานการรายงานทางการเงินเรื่องต่างๆ ได้แก่ เครื่องมือทางการเงิน การวัดมูลค่ายุติธรรม สัญญาเช่า ภาษีเงินได้ การด้อยค่าของสินทรัพย์ และประมาณการหนี้สินฯ ซึ่งได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 ที่ยังคงอยู่ในสถานการณ์ที่ความไม่แน่นอนสูงอาจเป็นผลให้กิจการต้องใช้ดุลยพินิจมากในการประมาณการ ซึ่งมาตรการผ่อนปรน

ทั้ง 2 ฉบับดังกล่าวนี้คณะกรรมการกำหนดมาตรฐานการบัญชีได้จัดทำและผ่านความเห็นชอบตามขั้นตอนของคณะกรรมการกลั่นกรองมาตรฐานการบัญชี และคณะกรรมการสภาวิชาชีพบัญชีแล้ว ทั้งนี้หลังจากผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการกำกับดูแลการประกอบวิชาชีพบัญชี (กกบ.) แล้ว สภาวิชาชีพบัญชีได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาให้มีผลบังคับใช้มาตรการผ่อนปรนชั่วคราว

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี

สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้กำหนดให้ นิติบุคคลที่มีหน้าที่ในการจัดทำบัญชี ตามมาตรา 8 หมวดที่ 2 ของพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543 ได้แก่ ให้ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน ซึ่งได้แก่ ห้างหุ้นส่วนจำกัด และห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล บริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด ที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย นิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศที่ประกอบธุรกิจในประเทศไทย กิจการร่วมค้า ตามประมวลรัษฎากร และนิติบุคคลอื่นตามที่กำหนดโดยกฎกระทรวง โดยผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีดังกล่าว ต้องจัดทำบัญชีตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินของไทย (Thai Financial Reporting Standards -TFRSs) เพื่อให้เกิดมาตรฐานในระดับสากล และเป็นที่ยอมรับในวิชาชีพบัญชี พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543 ที่ใช้จนถึงปัจจุบันนี้ได้กำหนดผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีตามประเภทของธุรกิจ อาทิ ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีคือหุ้นส่วนผู้จัดการ สำหรับบริษัทจำกัด และบริษัทมหาชนจำกัด ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีคือ กรรมการบริษัท ทั้งนี้หนึ่งในหน้าที่ของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีของกิจการทุกประเภทคือหน้าที่ในการจัดให้มี “ผู้ทำบัญชี” (สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2543)

“ผู้ทำบัญชี” หมายถึง ผู้รับผิดชอบในการทำบัญชีของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีไม่ว่าผู้ทำบัญชื่อนั้นจะเป็นลูกจ้างของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีหรือไม่ก็ตาม โดยผู้ทำบัญชีต้องมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนด และไม่มีลักษณะต้องห้ามในการประกอบอาชีพเป็นผู้ทำบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2547 รวมถึงคุณสมบัติด้านการศึกษาตามประเภทที่กำหนดแต่ละประเภทของกิจการ ผู้ทำบัญชีมีหน้าที่และความรับผิดชอบจัดทำบัญชีเพื่อแสดงผลการดำเนินงาน

งาน ฐานการเงินหรือการเปลี่ยนแปลงฐานะการเงินของ ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีที่เป็นอยู่ตามความเป็นจริง และตาม มาตรฐานการรายงานทางการเงิน โดยมีเอกสารที่ต้องใช้ ประกอบการลงบัญชีให้ถูกต้องครบถ้วน (สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2547)

#### มาตรฐานการรายงานทางการเงิน

สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ มีพันธกิจ หลัก คือ 1) สร้างและพัฒนามาตรฐานทางวิชาชีพบัญชี เพื่อให้เป็นที่ยอมรับทั้งภายในประเทศ และระดับสากล 2) พัฒนาและส่งเสริมความรู้ทางการบัญชีและศาสตร์ที่ เกี่ยวข้องให้แก่ผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีให้มีความก้าวหน้า ในวิชาชีพ เพื่อเป็นกลไกสำคัญ ในการสนับสนุนเศรษฐกิจ ของประเทศ 3) เป็นศูนย์รวมองค์ความรู้ด้านวิชาชีพบัญชี เพื่อให้คำปรึกษาแก่ผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีและผู้ใช้งบ การเงิน 4) เป็นตัวแทนของผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีในการ ร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในประเทศและระดับ สากล และ 5) ส่งเสริมและกำกับผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี ให้มีจรรยาบรรณวิชาชีพเป็นองค์กรวิชาชีพบัญชีที่มีระบบ การจัดการที่ทันสมัย และให้บริการอย่างมืออาชีพ พันธ กิจดังกล่าวดำเนินภายใต้วิสัยทัศน์ “เป็นองค์กรที่เสริม สร้าง และพัฒนาผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีให้ เป็นมืออาชีพ ร่วมสมัย เป็นสากลและมีจรรยาบรรณ” (สภาวิชาชีพ บัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2561) กำหนดมาตรฐาน การการบัญชี (Thailand Accounting Standards) และมาตรฐานการรายงานทางการเงิน (Thai Financial reporting standards) เพื่อเป็นแนวปฏิบัติทางการบัญชี ของกิจการรวมถึงการตีความมาตรฐานการบัญชี (Thai Standing Interpretations Committee Interpretations) และการตีความมาตรฐานการรายงานทางการเงิน (TFRS Interpretations Committee Interpretations) และเนื่องด้วยมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ของไทย (Thai Financial Reporting Standards -TFRSs) ที่ถือปฏิบัติอยู่นั้นได้อ้างอิงมาจากมาตรฐานการรายงาน ทางการเงินระหว่างประเทศ (International Financial Reporting Standards-IFRS) และมาตรฐานการรายงาน ทางการเงินระหว่างประเทศ (International Financial Reporting Standards-IFRS) มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้สำหรับ กิจการที่มีส่วนได้เสียสาธารณะ(Publicly Accountable Entities- PAEs) โดยแนวทางของมาตรฐานดังกล่าวจะ

จัดทำรายงานทางการเงินจากแนวคิดราคายุติธรรม (Fair Value) ซึ่งในการปฏิบัติจะมีความยุ่งยากซับซ้อน และมี ค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนในการปฏิบัติ อาจทำให้เกิดภาวะใน ทางปฏิบัติสำหรับกิจการขนาดกลางและหรือขนาดเล็ก หรือกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะ(Non-Publicly Accountable Entities- NPAEs)

กิจการขนาดกลางและขนาดเล็กในประเทศไทย นั้นมีกระจายทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ ไม่ว่าจะเป็นกิจการ ผลิต กิจการบริการ กิจการค้าปลีก กิจการค้าปลีก และกิจ การอื่นๆ ซึ่งกิจการต่างๆเหล่านี้เป็นกำลังสำคัญของระบบ เศรษฐกิจของประเทศตั้งแต่ระดับชุมชนจนถึงระดับประเทศ ดังนั้นหากกิจการขนาดกลางและขนาดเล็กที่ไม่มีส่วนได้เสีย สาธารณะ ซึ่งจะมีลักษณะของกิจการที่แตกต่างจากกิจการ ที่มีส่วนได้เสียสาธารณะ ต้องถือปฏิบัติตามมาตรฐานการ รายงานทางการเงินชุดเดียวกันดังที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ย่อม ทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานด้านบัญชี

สภาวิชาชีพบัญชีฯ จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติทาง บัญชีสำหรับกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะ เพื่อลด ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น โดยการประกาศยกเว้นการบังคับใช้ มาตรฐานการรายงานทางการเงินของไทย (TFRSs) บาง ฉบับ แต่ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ทั้งหมด เนื่องจากมาตรฐาน การรายงานทางการเงินที่ไม่ได้ประกาศยกเว้นการบังคับ ใช้หลายฉบับยังมีประเด็นที่มีปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติ สำหรับกิจการขนาดกลางหรือกิจการขนาดย่อมหรือกิจการ ที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะ โดยเมื่อปี พ.ศ. 2554 สภาวิชา บัญชีฯ ได้มีประกาศของสภาวิชาชีพฯ ฉบับที่ 20/2554 เรื่อง มาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการที่ ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะ โดยให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2554 โดยมาตรฐานที่ประกาศใช้ดังกล่าว เป็นผลจากการยกร่างมาตรฐานการรายงานทางการเงิน สำหรับกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะ (Exposure Draft on Thai Financial Reporting Standards for Non-Publicly Accountable Entities: ED-TFRS for NPAEs) โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของมาตรฐานการรายงาน ทางการเงินสำหรับกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะเพื่อ เป็นการให้แนวทางในการรายงานการเงินที่มีคุณภาพที่ จะก่อให้เกิดประโยชน์ อันได้แก่ (1) ส่งเสริมการนำเสนอ ข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจของผู้ ประกอบการและผู้ใช้งบการเงินอื่นๆ (2) สนับสนุนให้เกิด

การจัดสรรทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพทั้งระดับจุลภาคและระดับมหภาค (3) เพิ่มความสามารถในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนให้ง่ายขึ้น และช่วยลดต้นทุนของเงินทุน และจากการผ่อนผันให้กิจการสามารถใช้วิธีการบัญชีที่ไม่ก่อให้เกิดต้นทุนในการจัดทำงบการเงินสูงจนเกินไป และ (4) ส่งเสริมให้เกิดความสม่ำเสมอและเปรียบเทียบกันได้ของข้อมูลทางการเงินที่ช่วยให้ผู้ประกอบการและผู้ใช้งบการเงินเกิดความเชื่อมั่น ซึ่งนำไปสู่การเติบโตของธุรกิจและระบบเศรษฐกิจโดยรวม ทั้งนี้ทางสภาวิชาชีพบัญชีได้กำหนดค่านิยมของกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะไว้ว่า “เป็นกิจการที่ไม่เข้านิยามของกลุ่มกิจการที่มีส่วนได้เสียสาธารณะ” ซึ่งกิจการที่มีส่วนได้เสียสาธารณะได้แก่

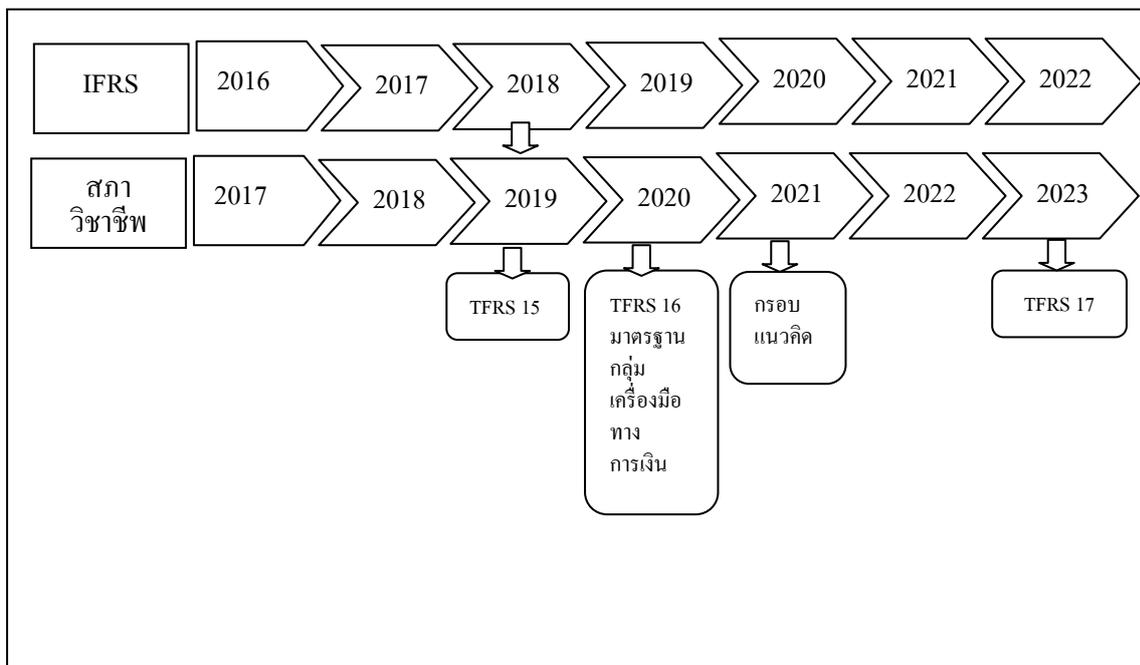
1. กลุ่มบริษัทมหาชน ได้แก่ บริษัทมหาชนที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย) / กลุ่มบริษัทที่ยื่น Initial Public Offering (IPO) เพื่อเตรียมเข้าตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย / กลุ่มบริษัทมหาชนที่อยู่นอกตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย / กลุ่มบริษัทที่เพิกถอนออกจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และหรือ
2. กลุ่มสถาบันการเงิน หรือมีลักษณะเฉพาะเช่น ธุรกิจเครดิตฟองซิเอ ธุรกิจประกันภัย และหรือ
3. ตลาดสินค้าเกษตรล่วงหน้าแห่งประเทศไทย

(Agricultural Future Exchange Thailand: AFET)

มาตรฐานการรายงานทางการเงินที่ผู้ถือปฏิบัติจะต้องนำไปใช้สำหรับการจัดทำรายงานทางการเงินในแต่ละรอบระยะเวลาบัญชี ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

1. มาตรฐานการรายงานทางการเงิน (ฉบับปรับปรุง) ซึ่งเป็นมาตรฐานการรายงานทางการเงินที่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นโดยมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ
2. มาตรฐานการบัญชีไทย ซึ่งเป็นมาตรฐานการบัญชีที่ใช้เฉพาะในประเทศไทยเท่านั้น
3. แนวปฏิบัติทางการบัญชีที่ออกมาใช้เฉพาะในประเทศไทย ในกรณีที่มาตรฐานการรายงานทางการเงินหรือมาตรฐานการบัญชีไม่ได้มีหลักการหรือแนวทางปฏิบัติกำหนดไว้

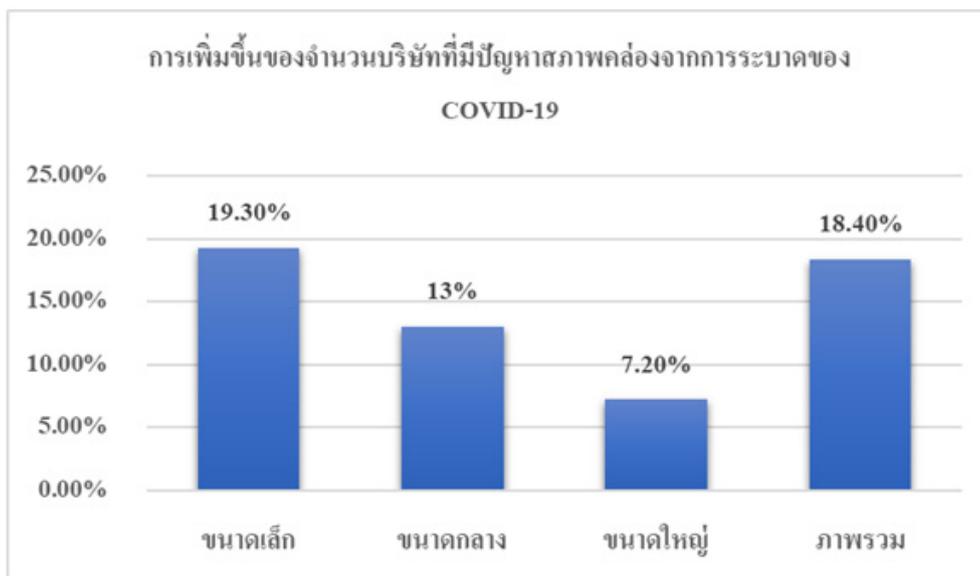
ทิศทางของมาตรฐานการรายงานทางการเงินไทยในปัจจุบันนั้นจัดทำขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนดโดยมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ ซึ่งมาตรฐานการรายงานทางการเงินของไทยนั้น จะมีผลบังคับใช้ภายใน 1 ปีนับจากวันที่ถือปฏิบัติของมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ (International Financial Reporting Standards-IFRS)



ภาพ 1 ทิศทางมาตรฐานการรายงานทางการเงินของไทย  
ที่มา: สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์

จากภาพที่ 1 แสดงถึงทิศทางมาตรฐานการรายงานทางการเงินของไทยตามที่สภาวิชาชีพบัญชีได้วางกรอบการพัฒนามาตรฐานการรายงานทางการเงิน โดยมาตรฐานรายงานทางการเงินฉบับที่ 15 เรื่อง รายได้จากสัญญาที่ทำกับลูกค้า มีผลบังคับใช้ 1 มกราคม 2563 เป็นต้นไป และในปี 2563 ตามทิศทางที่กำหนดจะมีมาตรฐานรายงานทางการเงินฉบับที่ 16 เรื่องสัญญาเช่า และมาตรฐานรายงานทางการเงินกลุ่มเครื่องมือทางการเงิน จำนวน 5 ฉบับ ได้แก่ (1) มาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 32 เรื่องการแสดงรายการสำหรับเครื่องมือทางการเงิน (2) มาตรฐานรายงานทางการเงินฉบับที่ 7 เรื่องการเปิดเผยข้อมูลสำหรับเครื่องมือทางการเงิน (3) มาตรฐานรายงานทางการเงินฉบับที่ 9 เรื่อง เครื่องมือทางการเงิน (4) การตีความมาตรฐานรายงานทางการเงินฉบับที่ 16 เรื่องการป้องกันความเสี่ยงของเงินลงทุนสุทธิในหน่วยงานต่างประเทศ และ (5) การตีความมาตรฐานรายงานทางการเงินฉบับที่ 19 เรื่อง การชำระหนี้สินทางการเงินด้วยตราสารทุน ออกมาให้ถือปฏิบัติ

อย่างไรก็ดีในสถานการณ์ช่วงปลายปี 2562 ถึงช่วงกลางปี 2563 ประเทศไทยและทั่วโลก กำลังเผชิญกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วนและมีแรงกระเพื่อมไปทั่วโลก ส่งผลต่อเศรษฐกิจในประเทศไทยและทั่วโลก และสถานการณ์การแพร่ระบาดดังกล่าวยังไม่อาจคลี่คลายได้ในเร็ววัน และเมื่อประเมินผลกระทบโดยแบ่งตามขนาดบริษัทพบว่าบริษัทขนาดเล็กมีปัญหาด้านสภาพคล่องมากที่สุด กล่าวคือ จำนวนบริษัทขนาดเล็กที่มีสินทรัพย์หมุนเวียนไม่เพียงพอต่อการชำระหนี้เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 19.3 อาทิ ร้านอาหาร โรงแรม การขนส่งทางน้ำ การขนส่งทางอากาศ รองลงมาคือบริษัทขนาดกลาง และบริษัทขนาดใหญ่ อาทิ ร้านอาหาร บริการทางการเงินอื่นๆ ดิสเคอร์เรทนต์ การขนส่งทางอากาศ ค่าปลีก ที่จำนวนบริษัทที่มีสินทรัพย์หมุนเวียนไม่เพียงพอต่อการชำระหนี้เพิ่มขึ้นร้อยละ 13 และร้อยละ 7.2 ตามลำดับ โดยภาพรวมของจำนวนบริษัทที่มีสินทรัพย์หมุนเวียนไม่เพียงพอต่อการชำระหนี้เพิ่มขึ้นร้อยละ 18.4 (สมประวิณ มั่นประเสริฐ, 2563) ดังภาพที่ 2



ภาพ 2 การเพิ่มขึ้นของบริษัทที่ประสบปัญหาสภาพคล่องจากการระบาดของ COVID-19

ที่มา: ผลกระทบของโรคระบาดโควิด-19 ต่อเศรษฐกิจไทย (<https://www.krungsri.com/bank/th/plearn-plearn/economic-covid-impact.html>)

สัญญาของสภาพคล่องทางการเงินของบริษัทที่มีสินทรัพย์หมุนเวียนไม่เพียงพอต่อการชำระหนี้ นั้น ได้ส่งผลกระทบต่อทำให้เกิดการเลิกจ้างพนักงาน การให้พนักงานลาออกโดยสมัครใจ การลดค่าใช้จ่ายต่างๆ ตลอดจนการปิดกิจการ อาทิ โรงแรมเซอรادتัน สายการบินนกสกูต (NokScoot) (ปริยากร, 2563) ที่เป็นสายการบินจากการร่วมมือทางธุรกิจระหว่าง “สายการบินสกูต ประเทศสิงคโปร์และสายการบิน นกแอร์ ประเทศไทย (ผู้จัดการออนไลน์, 2563) และหลายกิจประสบปัญหาถึงขั้นยื่นล้มละลาย

นอกจากนี้กลุ่มกิจการที่มีลูกหนี้ที่ประสบปัญหาสภาพคล่องทางการเงินจากการระบาดของ COVID-19 อาจส่งผลกระทบต่อกิจการเองเนื่องจากการที่ลูกหนี้ของกิจการไม่สามารถชำระหนี้ให้แก่กิจการได้นั้นอาจทำให้กิจการขาดสภาพคล่องได้เช่นกันเพราะไม่สามารถเรียกเก็บเงินจากลูกหนี้เพื่อมาใช้ในกิจการของตนได้ และท้ายที่สุดหากการระบาดของ COVID-19 ยืดเยื้อต่อไปย่อมส่งผลกระทบต่อโดยรวมต่อระบบเศรษฐกิจไทย และการกลับมาฟื้นตัวของเศรษฐกิจยังคงต้องใช้ระยะเวลาและการผนึกกำลังของทุกภาคส่วน ซึ่งตลอดช่วงระยะเวลาที่เกิดผลกระทบดังกล่าวภาครัฐได้ออกมาตรการควบคุมการแพร่ระบาด มาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจ มาตรการเยียวยา มาตรการช่วยเหลือภาคประชาชน และภาคธุรกิจ รวมถึงองค์การอิสระอย่างสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ได้ออกประกาศมาตรการผ่อนปรนชั่วคราวทางบัญชีในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เช่นกัน โดยออกเป็นแนวปฏิบัติทางการบัญชีเพื่อผ่อนปรนให้กับภาคธุรกิจในช่วงสถานการณ์อันยากลำบากนี้ โดยมีแนวปฏิบัติทางการบัญชี 2 ฉบับ ได้แก่

1. แนวปฏิบัติทางการบัญชี เรื่องมาตรการผ่อนปรนชั่วคราวสำหรับกิจการที่ให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทย วันบังคับใช้คือ 1 มกราคม 2563 ถึง 31 ธันวาคม 2564 โดยแนวปฏิบัตินี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นมาตรการผ่อนปรนชั่วคราวสำหรับกิจการที่ให้ความช่วยเหลือลูก

หนี้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทยเท่านั้น ซึ่งเป็นทางเลือกปฏิบัติให้กับทุกกิจการที่ให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นมาตรการขั้นต่ำในการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ อาทิ ผ่อนปรนการจัดชั้นลูกหนี้ การลดอัตราผ่อนชำระขั้นต่ำ การพักชำระหนี้เงินต้นและดอกเบี้ย และการพิจารณาลดดอกเบี้ยให้ลูกหนี้ตามความเหมาะสมของลูกหนี้แต่ละราย ทั้งนี้กิจการที่ให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ดังกล่าวจะรวมถึง ธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย และกิจการที่ไม่ได้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย อาทิ ธุรกิจลิสซิ่ง ธุรกิจเช่าซื้อ ธุรกิจเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ และธุรกิจแฟคตอริง นอกจากนี้แนวปฏิบัติทางการบัญชีฉบับนี้ให้ถือปฏิบัติกับการจัดชั้นลูกหนี้ที่เข้าตามลักษณะ รวมถึง ลูกหนี้ธุรกิจขนาดใหญ่ ลูกหนี้ขนาดกลางและขนาดย่อม และลูกหนี้รายย่อย ซึ่งยังคงมีศักยภาพในการดำเนินธุรกิจหรือสามารถชำระหนี้ได้ในอนาคต และได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ดังกล่าวไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม ซึ่งแนวปฏิบัติทางบัญชีดังกล่าวจะสอดคล้องเชื่อมโยงกับมาตรการของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อย เพื่อลดภาระทางการเงินให้กับประชาชนที่เป็นหนี้และได้รับผลกระทบ โดยเน้นการให้ความช่วยเหลือด้านสภาพคล่องและการเร่งปรับโครงสร้างหนี้ และปรับปรุงกฎเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดชั้นและการกันเงินสำรองเพื่อให้สถาบันการเงินให้ความช่วยเหลือลูกหนี้สามารถช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อยที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19 ได้อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ธนาคารแห่งประเทศไทยร่วมกับธนาคารพาณิชย์ สถาบันการเงินเฉพาะกิจ และผู้ให้บริการทางการเงินอื่นในการกำหนดมาตรการขั้นต่ำในการช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อยทุกรายที่ยังไม่ด้อยคุณภาพ (Non-NPL) ที่ใช้ผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคล เช่าซื้อ ลิสซิ่ง สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และสินเชื่อธุรกิจ SMEs (ธนาคารแห่งประเทศไทย, <https://www.bot.or.th/covid19>) ดังนี้

## ตาราง 1

มาตรการช่วยเหลือขั้นต่ำตามประเภทสินเชื่อ

| ประเภทสินเชื่อ  | การช่วยเหลือขั้นต่ำ   |
|---|---|
| บัตรเครดิตและสินเชื่อเงินสดหมุนเวียน  | ลดอัตราผ่อนชำระขั้นต่ำเหลือ<br>- 5% ในปี 2563-64<br>- 8% ในปี 2565<br>- 10% ในปี 2566<br>ลูกหนี้ยังสามารถแปลงหนี้เป็นสินเชื่อระยะยาวที่ดอกเบี้ยต่ำลงได้   |
| สินเชื่อส่วนบุคคลที่ผ่อนชำระเป็นงวด และสินเชื่อจำนำทะเบียนรถ  | - ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ: เลื่อนชำระเงินต้นและดอกเบี้ย 3 เดือน<br>- ผู้ให้บริการอื่น: เลือกระหว่าง เลื่อนชำระเงินต้นและดอกเบี้ย 3 เดือน หรือ ลดค่างวดอย่างน้อย 30% ของค่างวดเดิม 6 เดือน |
| สินเชื่อเช่าซื้อ<br>- รถมอเตอร์ไซด์ วงเงินไม่เกิน 35,000 บาท<br>- รถทุกประเภท วงเงินไม่เกิน 250,000 บาท<br>ลีสซิ่ง มูลค่าหนี้คงเหลือไม่เกิน 3 ล้านบาท | ผู้ให้บริการเลือกระหว่าง เลื่อนชำระเงินต้นและดอกเบี้ย 3 เดือน หรือ พักชำระเงินต้น 6 เดือน   |
| สินเชื่อบ้าน วงเงินไม่เกิน 3 ล้านบาท  | พักชำระเงินต้น 3 เดือน และลดดอกเบี้ยให้ตามความเหมาะสม   |
| สินเชื่อธุรกิจ วงเงินไม่เกิน 20 ล้านบาท   | การเลื่อนกำหนดชำระหนี้ตามมาตรการการเลื่อนกำหนดชำระหนี้  |

**ที่มา:** ธนาคารแห่งประเทศไทย

สำหรับการมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ SMEs นั้น ธนาคารแห่งประเทศไทยมีมาตรการเลื่อนกำหนดชำระหนี้เพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการ SMEs ที่เป็นแหล่งจ้างงานสำคัญของเศรษฐกิจไทย เพื่อให้ผู้ประกอบการมีสภาพคล่องเพียงพอในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโดยลูกหนี้ที่เป็นเจ้าของธุรกิจ SMEs ที่มีวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 100 ล้านบาท (สำหรับแต่ละสถาบันการเงิน) อาจจะได้รับสิทธิเลื่อนจ่ายเงินต้นและดอกเบี้ย นาน 6 เดือน โดยดอกเบี้ยที่พักชำระไว้อาจทยอยจ่ายในงวดที่เหลือหรือขึ้นกับข้อตกลงระหว่างลูกหนี้กับสถาบันการเงิน และลูกหนี้ SMEs คุณสมบัติผู้รับสิทธิ์คือ (1) เป็นผู้ประกอบธุรกิจในประเทศไทย (2) ไม่เป็นลูกหนี้ที่ด้อยคุณภาพ (NPL) ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2562 และ (3) มีวงเงินสินเชื่อเพื่อธุรกิจ (O/D, working cap, term loan, trade finance) รวมทั้งกลุ่มธุรกิจกับสถาบันการเงินแต่ละแห่งไม่เกิน 100 ล้านบาท ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2562 อย่างไรก็ตามถ้าธุรกิจมีวงเงินกู้ยืมมากกว่า 1 สถาบันการเงิน ก็จะได้รับสิทธิ์นี้สำหรับทุกสถาบันการเงินที่มีวงเงินกู้รวมไม่เกิน 100 ล้านบาท โดย

สิทธิ์ที่จะได้รับได้แก่ (1) เลื่อนการชำระหนี้ (ทั้งเงินต้นและดอกเบี้ย) ภายในช่วง 6 เดือน นับตั้งแต่วันที่ 23 เม.ย. ถึง 22 ต.ค. 2563 (2) เป็นการเลื่อนโดยอัตโนมัติ ลูกหนี้ไม่ต้องติดต่อสถาบันการเงินเพื่อรับสิทธิ์ และ (3) ไม่ถือเป็นการผิดนัดชำระหนี้ ไม่เสียประวัติข้อมูลเครดิต

การปฏิบัติตามแนวปฏิบัติทางบัญชี ฉบับที่ 1 เรื่อง แนวปฏิบัติทางการบัญชี เรื่องมาตรการผ่อนปรนชั่วคราว สำหรับกิจการที่ให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทย จึงเป็นแนวปฏิบัติทางบัญชีในการจัดชั้นลูกหนี้ การกันเงินสำรองฯ ตลอดจนการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ทางเลือก

การจัดชั้นลูกหนี้: กำหนดแนวปฏิบัติทางบัญชีเกี่ยวกับ (1) การให้ความช่วยเหลือแก่ลูกหนี้ที่ยังไม่ด้อยคุณภาพ (Non-NPL) (2) การให้ความช่วยเหลือแก่ลูกหนี้ที่ด้อยคุณภาพ (NPL) (3) การให้สินเชื่อประเภทเงินทุนหมุนเวียน (Working capital) แก่ลูกหนี้เพิ่มเติมเพื่อเสริมสภาพคล่องให้ลูกหนี้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องในระหว่างการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และ (4) กิจการ

สามารถนำแนวทางการพิจารณา การเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญของความเสียด้านเครดิต (Significant Increase in Credit Risk: SICR) ของธนาคารแห่งประเทศไทย มาพิจารณาการเปลี่ยนการจัดชั้นลูกหนี้

ในส่วนของการเปิดเผยข้อมูลนั้น แนวปฏิบัติทางการบัญชีฉบับนี้กำหนดไว้ว่าเมื่อกิจการเลือกใช้มาตรการผ่อนปรนชั่วคราวใดก็ตามแนวปฏิบัติทางการบัญชีฉบับนี้ กิจการต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ทางเลือกดังกล่าว ข้อเท็จจริง และสถานการณ์ที่กิจการปฏิบัติตามหนังสือเวียนของธนาคารแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวข้องในหมายเหตุประกอบงบการเงิน รวมถึง การเปิดเผยข้อมูลตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินทุกฉบับที่เกี่ยวข้อง

2. แนวปฏิบัติทางการบัญชี เรื่อง มาตรการผ่อนปรนชั่วคราวสำหรับทางเลือกเพิ่มเติมทางบัญชีเพื่อรองรับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) วันบังคับใช้คือ 1 มกราคม 2563 ถึง 31 ธันวาคม 2563 โดยแนวปฏิบัติทางการบัญชีฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อเป็นมาตรการผ่อนปรนชั่วคราวสำหรับทางเลือกเพิ่มเติมทางบัญชีเพื่อรองรับผลกระทบจาก COVID-19 (2) เพื่อลดผลกระทบในบางประการจากการปฏิบัติตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 9 เรื่อง เครื่องมือทางการเงิน มาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 13 เรื่อง การวัดมูลค่ายุติธรรม มาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 16 เรื่อง สัญญาเช่า มาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 12 เรื่อง ภาษีเงินได้ มาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 36 เรื่อง การด้อยค่าของสินทรัพย์ มาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 37 เรื่อง ประเมินการหนี้สิน หนี้สินที่อาจเกิดขึ้น และสินทรัพย์ที่อาจเกิดขึ้น และแนวปฏิบัติทางการบัญชี เรื่อง เครื่องมือทางการเงิน และการเปิดเผยข้อมูลสำหรับธุรกิจประกันภัย และ (3) เพื่อให้เกิดความชัดเจนในวิธีปฏิบัติทางบัญชีในช่วงเวลาที่ยังมีความไม่แน่นอนเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ทั้งนี้กิจการที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19 และต้องจัดทำงบการเงิน ณ วันสิ้นรอบระยะเวลารายงาน ในขณะที่ช่วงเวลาที่เกิดผลกระทบจาก COVID-19 ยังมีความไม่แน่นอนสูง อาจเป็นผลให้ฝ่ายบริหารของกิจการต้องใช้ดุลยพินิจมากเนื่องจากอาจมีข้อมูลไม่เพียงพอ ต่อการประมาณการ การวัดมูลค่าและการรับรู้รายการ เกี่ยว

กับการประมาณการผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น การกลับรายการสินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี การวัดมูลค่ายุติธรรม การด้อยค่าของสินทรัพย์ และการประมาณการหนี้สิน ดังนั้น แนวปฏิบัติทางการบัญชีจึงให้มาตรการ ผ่อนปรนชั่วคราวแก่กิจการซึ่งเป็นผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีในการจัดให้มีการทำบัญชี อาทิ

การเปลี่ยนแปลงสัญญาเช่า ตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 16 เรื่อง สัญญาเช่า หากกิจการในฐานะผู้เช่า ได้รับการลดค่าเช่าตามสัญญาเช่าจากผู้ให้เช่า เนื่องจากสถานการณ์ COVID-19 กิจการ (ผู้เช่า) สามารถเลือกที่จะไม่ต้องนำการลดค่าเช่าดังกล่าวมาถือเป็นการเปลี่ยนแปลงสัญญาเช่า โดยเมื่อกิจการ (ผู้เช่า) เลือกตามทางเลือกดังกล่าวแล้วกิจการ (ผู้เช่า) ต้องถือปฏิบัติกับทุกสัญญาที่ได้รับการลดค่าเช่า และเมื่อกิจการ (ผู้เช่า) ได้รับการยืนยันการลดค่าเช่าเป็นลายลักษณ์อักษรให้ทยอยปรับลดหนี้สินตามสัญญาเช่าที่ครบกำหนดแต่ละงวดตามสัดส่วนที่ได้ส่วนลดตลอดช่วงเวลาที่ได้รับการลดค่าเช่า ตามที่คำนวณไว้เดิมตามจำนวนงวดที่ได้รับการลดค่าเช่า พร้อมทั้งกลับรายการค่าเสื่อมราคาจากสินทรัพย์สิทธิการใช้ และดอกเบี้ยจากหนี้สินตามสัญญาเช่าที่ยังคงรับรู้ในแต่ละงวดตามสัดส่วนของค่าเช่าที่ลดลง ซึ่งอาจทำให้เกิดผลต่างในการบันทึกรายการ และหากมีผลต่างเกิดขึ้นให้กิจการ (ผู้เช่า) บันทึกผลต่างที่เกิดขึ้นในกำไรหรือขาดทุนปรับลดมูลค่าหนี้สินตามสัญญาเช่า โดยไม่ต้องปรับปรุงมูลค่าสินทรัพย์สิทธิการใช้ และวัดมูลค่าหนี้สินตามสัญญาเช่าทั้งหมดใหม่โดยทางเลือกปฏิบัติตามแนวทางของข้อกำหนดนี้จำกัดเฉพาะกิจการด้านผู้เช่าเท่านั้น อย่างไรก็ตามกิจการทั้งด้านผู้เช่า และด้านผู้ให้เช่ายังต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 16 เรื่อง สัญญาเช่า ในเรื่องอื่นที่เกี่ยวข้อง

การวัดมูลค่ายุติธรรมสำหรับรายการสินทรัพย์ทางการเงิน และสินทรัพย์ที่ไม่ใช่สินทรัพย์ทางการเงิน ตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 13 เรื่อง การวัดมูลค่ายุติธรรม ในส่วนของสินทรัพย์ทางการเงินเฉพาะที่เป็นตราสารหนี้ตามนิยามของตราสารหนี้ที่ระบุไว้ในมาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 32 เรื่อง การแสดงรายการเครื่องมือทางการเงิน กิจการสามารถพิจารณาให้ค่าน้ำหนักที่น้อยในสถานการณ์ COVID-19 เพื่อการประเมินมูลค่ายุติธรรมได้ แต่กิจการยังต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน

เงิน ฉบับที่ 13 เรื่อง การวัดมูลค่ายุติธรรม ในเรื่องอื่นที่เกี่ยวข้อง ส่วนการวัดมูลค่ายุติธรรมของสินทรัพย์ที่ไม่ใช่สินทรัพย์ทางการเงิน อาทิ ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์ และอสังหาริมทรัพย์เพื่อการลงทุน กิจการสามารถเลือกที่จะไม่นำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ COVID-19 ที่อาจจะกระทบต่อการพยากรณ์ทางการเงินในอนาคตใช้ประกอบเทคนิคการวัดมูลค่ายุติธรรมที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้กิจการยังต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 13 เรื่อง การวัดมูลค่ายุติธรรม ในเรื่องอื่นที่เกี่ยวข้องกับกิจการ

การประมาณการหนี้สิน ตามมาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 37 เรื่อง ประมาณการหนี้สิน หนี้สินที่อาจเกิดขึ้น และสินทรัพย์ที่อาจเกิดขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากสถานการณ์ COVID-19 เป็นสถานการณ์ที่มีความไม่แน่นอนสูง กิจการสามารถเลือกที่จะไม่นำสถานการณ์ COVID-19 มาพิจารณาเป็นเหตุการณ์ที่มีผลทำให้เกิด ภาระผูกพันในปัจจุบันซึ่งเป็นผลจากเหตุการณ์ในอดีต ทั้งนี้ กิจการยังต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 37 เรื่อง ประมาณการหนี้สิน หนี้สินที่อาจเกิดขึ้น และสินทรัพย์ที่อาจเกิดขึ้น ในเรื่องอื่นที่เกี่ยวข้อง

สำหรับการเปิดเผยข้อมูลของกิจการที่เลือกปฏิบัติตามมาตรฐานการผ่อนปรนชั่วคราวสำหรับทางเลือกเพิ่มเติมทางบัญชีใด ตามแนวปฏิบัติทางการบัญชีฉบับนี้ กิจการต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ทางเลือกดังกล่าว ข้อเท็จจริง และสถานการณ์ที่กิจการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติทางการบัญชีฉบับนี้ในหมายเหตุประกอบงบการเงิน รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ทุกฉบับที่เกี่ยวข้อง

## บทสรุป

ประเทศไทยและประเทศทั่วโลกกำลังเผชิญกับสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และประเทศไทยอยู่ในช่วงเวลานำพามาภาคประชาชนทุกสาขาอาชีพ องค์การภาครัฐ องค์การภาคธุรกิจ

เคลื่อนที่ฝ่าวิกฤตด้วยความร่วมแรงร่วมใจ ผสานสรรพกำลังต่างๆ อย่างมีสติและรอบคอบ เพื่อให้เศรษฐกิจขับเคลื่อนไปได้ สำหรับส่วนงานบัญชีที่เป็นกลไกหนึ่งที่สำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ ในการจัดทำรายงานทางการเงินและนำเสนองบการเงินแก่ผู้มีส่วนได้เสียให้เข้าใจถึงผลการดำเนินงาน และฐานะการเงินของกิจการ ที่สะท้อนภาพการดำเนินงานภายใต้สถานการณ์ทางธุรกิจ และข้อจำกัดต่างๆ มากมาย ดังนั้นผู้มีส่วนได้เสียที่จัดทำบัญชี ผู้ทำบัญชี ต้องมีความเข้าใจในสถานการณ์ และติดตามมาตรการต่างๆ ของทุกภาคส่วนที่ออกมาตราการมาในช่วงสถานการณ์ที่กระทบทั่วโลก โดยเฉพาะมาตรการที่ออกโดยหน่วยงานกำกับดูแลตั้งเช่นที่สภาวิชาชีพบัญชีได้ออกมาตรการผ่อนปรนชั่วคราวทางบัญชีในสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 เนื่องด้วยเป็นการกำหนดแนวปฏิบัติทางการบัญชี 2 ฉบับซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการปฏิบัติทางการบัญชี การจัดทำและการนำเสนองบการเงินของกิจการภายใต้ข้อเท็จจริงในห้วงสถานการณ์ดังกล่าว แม้ว่ามาตรการผ่อนปรนชั่วคราวทางบัญชีในสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 ทั้ง 2 ฉบับดังกล่าว มิได้ออกมาเพื่อบังคับให้ทุกกิจการต้องปฏิบัติตาม แต่เป็นเพียงแนวทางปฏิบัติทางบัญชีที่กิจการสามารถเลือกปฏิบัติได้ ดังนั้นกิจการจึงควรนำแนวทางเลือกปฏิบัติมาพิจารณาว่าจะดำเนินการได้หรือไม่ อย่างไร ดำเนินการได้มากน้อยเพียงใด โดยอาจต้องตระหนักถึงการมีส่วนร่วมของกิจการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคมในการขับเคลื่อนให้เศรษฐกิจของประเทศผ่านพ้นวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)



## Reference

- Accounting Act, B.E. 2543. (2000). Retried from <http://www.tfac.or.th/Article/Detail/77007> (in Thai)
- Accounting Profession Act, B.E.2547 (2004). Retrieved from <http://www.tfac.or.th/Article/Detail/66888> (in Thai)
- Announcement of the Federation of Accounting Professions No. 16/2563 subject: Accounting Practice Guidelines Regarding temporary relief measures for additional accounting options to support the impact of the situation Coronary Artery Disease Outbreak 2019 (COVID-19). (2020). Retrieve from <http://www.tfac.or.th/upload/9414/H2MmK2vkZm.PDF> (in Thai)
- Announcement of the Federation of Accounting Professions No. 17/2563 subject: regarding Accounting Guidelines on Temporary Relaxation Measures for Businesses that Assist Debtors Affected by Situations Affecting the Thai Economy. (2020). Retried from <http://www.tfac.or.th/upload/9414/WBa6GdLGKx.PDF> (in Thai)
- Federation of Accounting Professions. (2018). *Driven to Smart Accountants 4.0-Annual Report 2018*. Retrieved from [https://eservice.tfac.or.th/files/annual\\_report/TFAC\\_AnnualReport\\_2018.pdf](https://eservice.tfac.or.th/files/annual_report/TFAC_AnnualReport_2018.pdf) (in Thai)
- Manager online. (2020). “Nokscoot” is ruined. Ask fishermen would not understand, but if asked “Nok Air-Thai Airways” should know about. Retrieved from <https://mgronline.com/daily/detail/9630000068503>. (in Thai)
- Pariyakorn. (2020). *Total closure - bankruptcy filing 2020 Toxic Covid-19*. Retrieved from <https://news.trueid.net/detail/9xvZR171jYpx>. (in Thai)
- Rescue measures and financial institution information in a COVID-19 situation. (2020). *Bank of Thailand*. Retrieved from <https://www.bot.or.th/covid19/Pages/default.aspx> (in Thai)
- Somprawin, M. (2020). *Impact of epidemic Covid-19 on the Thai Economy*. Retrieved from <https://www.krungsri.com/bank/th/plearn-plearn/economic-covid-impact.html>. (in Thai)



การบริหารงบประมาณรายจ่ายแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการ  
ผู้สูงอายุของกรุงเทพมหานคร  
Management of Budget for Focus on the Elderly Welfare Strategies  
of Bangkok Metropolitan Administration

นพพร วิหคน้อย

Nopporn Vihoknoi

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

Doctor of Public Administration, Rajamangala University of Technology Rattanakosin

Received: November 16, 2018

Revised: December 12, 2018

Accepted: December 26, 2018

## บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการบริหารงบประมาณรายจ่ายแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ (2) ศึกษาปัญหา อุปสรรคในการบริหารงบประมาณรายจ่ายแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ ของกรุงเทพมหานคร และ (3) เสนอรูปแบบการบริหารจัดการงบประมาณรายจ่ายที่ดี วิธีดำเนินการวิจัยเป็นแบบผสานวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากบุคลากรของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 235 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติที่ใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารกรุงเทพมหานคร จำนวน 18 คน และผู้สูงอายุจำนวน 10 คนในกรุงเทพมหานครฯ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษารายข้อพบว่า 1) การบริหารงบประมาณรายจ่ายแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ ของกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก 2) ปัญหา อุปสรรคในการบริหารงบประมาณรายจ่ายแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการผู้สูงอายุพบว่ามีปัญหา 3 ด้าน ดังนี้ 1. ปัญหาด้านการวางแผนงบประมาณพบว่า แผนงบประมาณในการได้รับโอนงบประมาณจากเงินอุดหนุนจากรัฐบาลช่วงต้นปีงบประมาณจะมีความล่าช้า 2. ปัญหาด้านการบริหารงบประมาณพบว่าการเบิกจ่ายงบประมาณให้กับผู้สูงอายุโดยการโอนเงินเข้าบัญชีผู้สูงอายุที่บัญชีอาจจะผิดไม่สามารถที่จะโอนเข้าบัญชีได้จึงต้องนำเงินโอนกลับมายังบัญชีของสำนักงานเขตจึงเกิดปัญหาที่ต้องดำเนินการเบิกจ่ายให้ใหม่ 3. ปัญหาด้านการติดตามประเมินผลพบว่าสำนักงานเขตมีการตรวจสอบงบประมาณ และการทำงาน แต่เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานครมีภารกิจมาก การจัดงบประมาณในการดูแลผู้สูงอายุยังไม่ครอบคลุมต่อความต้องการของผู้สูงอายุ 3) รูปแบบการบริหารจัดการงบประมาณรายจ่ายที่ดี ของกรุงเทพมหานคร ควรมีประสิทธิภาพของบริการ ความเหมาะสม ความเป็นธรรม และการก่อให้เกิดการทำงานร่วมกันในการจัดสวัสดิการของชุมชนโดยคนในชุมชนเอง มีการจัดการงบประมาณอย่างมีระบบ ในการใช้จ่ายงบประมาณต้องเป็นไปอย่างคุ้มค่าสามารถตรวจสอบได้ชัดเจนและโปร่งใสนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุอย่างยั่งยืนได้

**คำสำคัญ:** การบริหาร, งบประมาณ, การบริหารงบประมาณ, สวัสดิการ, สวัสดิการผู้สูงอายุ

## Abstract

The purpose of this research was to (1) study the administration of the budget for focus-based work on the welfare strategy for the elderly (2) study the problems and obstacles in managing the budget for the elderly. (3) propose a budget management model. The method of conducting research is a combination of quantitative research methods. Data were collected by using questionnaires from the personnel of the Bangkok Metropolitan Office, totaling 235 people. Data were analyzed using statistical packages using frequency, percentage, mean and standard deviation. The qualitative research Collected data by conducting in-depth interviews with 18 Bangkok administrators and 10 elderly people in Bangkok Analyze data with content analysis method. The results of the research were as follows (1) budget expenditure management focused on performance based on the strategy of elderly welfare in Bangkok as a whole was at a high level (2) problems in the management of budget expenditure, focusing on performance based on the elderly welfare strategy, found that there are 3 problems as follows: 1. budget planning issues, found that the planned budget to get the transfer budget from Government grants early budget will have a lag. 2. budget management issues, found that in budget disbursements, with seniors by transferring funds to the elderly who may be unable to transfer, it must take account of the money were coming to the Office is an issue that needs to be taken to new disbursements 3. the evaluation found that the District Office has a budget and monitoring the work, but because the officials of the Bangkok Metropolitan Administration. Budgeting in the elderly care also does not cover the needs of the elderly. 3) management expenditure budget best of Bangkok should have on the effectiveness of services, appropriateness and fairness pose, collaboration in community welfare by people in the community have budget management systems. In the expenditure budget. you can check the clear and transparent contribute to improving the quality of life of the elderly in sustainable.

**Keywords:** Administration, Budget, Budget management, Welfare, Welfare for the elderly



## บทนำ

สถานการณ์ผู้สูงอายุมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ประมาณปีละ 1.19 ล้านคนหากเทียบกับเด็กเกิดใหม่ในปี พ.ศ. 2557 มีเพียง 7.7 แสนคน ขณะที่จำนวนประชากรไทยกำลังเพิ่มช้าลงนั้น ได้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างอายุของประชากรอย่างใหญ่หลวง เมื่ออัตราเกิดลดต่ำลงอย่างมากและผู้คนมีอายุยืนยาวนั้น สังคมไทยจึงกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างรวดเร็ว จากโครงสร้างประชากรที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้ปัจจุบัน ผู้สูงอายุทั่วประเทศมีประมาณ 9.9 ล้านคน จากจำนวนประชากรประมาณ 64.8 ล้านคน กรณีผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง อีก

10 ปีข้างหน้าจะมีผู้สูงอายุ 15.1 ล้านคน นั้นหมายความว่า ค่าใช้จ่ายของรัฐเพื่อสนับสนุนสวัสดิการให้ผู้สูงอายุต้องเพิ่มขึ้นตามมา การดูแลผู้สูงอายุอาจได้รับบริการไม่ทั่วถึงและส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตลดลง ดังนั้นการเตรียมการจะต้องเสริมสร้างหลักประกันชีวิตของผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาสในเรื่องสุขภาพ รายได้ ที่อยู่อาศัย ผู้ดูแล สภาพแวดล้อมและความมั่นคง รวมทั้งความรู้และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การจัดสวัสดิการต้องเตรียมการระยะยาว โดยให้ครอบครัวและชุมชนเป็นองค์กรหลักในการดูแลและเกื้อกูลผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส นอกจากนี้ การจัดสวัสดิการจะต้องขยายให้มี

ความครอบคลุมมากขึ้นโดยเฉพาะหลักประกันความสูงวัย และความมั่นคงซึ่งต้องทำในเชิงบูรณาการ โดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคม และครอบคลุมการช่วยเหลือทุกคนในสังคมให้ได้รับการตอบสนองและพัฒนาศักยภาพให้สามารถพึ่งตนเองได้อย่างยั่งยืน (สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล, 2560, น. 70)

จากโครงสร้างประชากรของประเทศไทยที่กำลังเข้าสู่ประเทศสังคมผู้สูงอายุ โดยจากการประมาณของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) คาดว่าจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ในปี 2567 ประกอบกับที่ผ่านมารัฐบาลได้มีนโยบายในด้านสวัสดิการต่าง ๆ หลายด้าน เช่น ด้านการรักษาพยาบาล ด้านการศึกษา ด้านประกันรายได้ และประกันการว่างงาน เป็นต้น นอกจากนี้ การที่ฝ่ายการเมืองเริ่มให้ความสำคัญกับการใช้จ่ายในลักษณะที่เป็นโครงการประชานิยมเช่น อดีตนายกรัฐมนตรี (นายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ) มีนโยบายในการสร้างสังคมไทยให้เป็นสังคมสวัสดิการในปี 2559 และการปรับเพิ่มเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในรัฐบาลปัจจุบัน และมารัฐบาลสมัยน.ส.ยิ่งลักษณ์ เป็นนายกรัฐมนตรีจึงได้ขับเคลื่อนนโยบายเกี่ยวกับผู้สูงอายุ 3 ด้านด้วยกันคือ 1) อยู่อย่างสบาย โดยการปรับอัตราเบี้ยจางรายเดือนหรือเบี้ยยังชีพเป็นขั้นบันไดซึ่งผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60-69 ปีจะได้เบี้ยยังชีพ 600 บาท ขึ้นมาเป็น 700,800 และ 1,000 บาทเมื่ออายุ 90 ปีขึ้นไปตามลำดับ ควบคู่กับนโยบายการดูแลผู้ป่วยฉุกเฉิน ซึ่งผู้สูงอายุมีโอกาสต้องได้รับการดูแลในผู้ป่วยฉุกเฉินจำนวนมาก ภายใต้นโยบายส่งเสริมสุขภาพ 30 บาท ตลอดจนการสนับสนุนการจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานสำหรับผู้สูงอายุในพื้นที่สาธารณะมากขึ้น 2) สร้างเวทีให้ผู้สูงอายุเพื่อถ่ายทอดประสบการณ์ให้กับคนรุ่นใหม่ รวมไปถึงการขยายอาชีพที่บ้าน การสร้างภูมิปัญญาและถ่ายทอดความรู้แก่คนรุ่นต่อไป 3) สุขภาพและสุขใจมีการตั้งชมรมผู้สูงอายุชุมชนขึ้นเพื่อให้ผู้สูงอายุได้พบปะพูดคุย และทำกิจกรรมร่วมกันโดยมีกิจกรรมที่เรียกว่าคน 3 วัยใจตรงกัน คือผู้สูงอายุ คนวัยทำงาน และลูกหลาน มาร่วมกิจกรรมเพื่อให้เกิดความอบอุ่นขึ้นทั้งในครอบครัวและชุมชนล้วนส่งผลให้รายจ่ายด้านสวัสดิการของรัฐบาลซึ่งส่วนมากเป็นรายจ่ายประจำ เพิ่มขึ้นเป็นลำดับและยากในการปรับลด โดยจากการศึกษาของสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทยพบว่างบประมาณที่ใช้ในการจัด

ระบบสวัสดิการจะอยู่ที่ประมาณร้อยละ 12-14.2 ของงบประมาณในแต่ละปี

การจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560 ตามยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านการแก้ไขปัญหาความยากจน ลดความเหลื่อมล้ำ และสร้างการเติบโตจากภายใน ได้จัดสรรงบประมาณรายจ่ายเพื่อสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากและชุมชนเข้มแข็งจัดการปัญหาที่ดินทำกิน พัฒนาระบบประกันสุขภาพสร้างความเสมอภาคเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุ เสริมสร้างสวัสดิการสังคมและยกระดับคุณภาพชีวิต รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม ทั้งนี้ ได้จัดสรรงบประมาณไว้เป็นจำนวนทั้งสิ้น 241,149.1 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 8.8 ของวงเงินงบประมาณ โดยข้อที่ 4.4 การสร้างความเสมอภาคเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุ ได้จัดสรรงบประมาณ จำนวน 1,065 ล้านบาท เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างมีคุณภาพ เสริมสร้างความมั่นคงและลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคม โดยพัฒนาระบบสวัสดิการสังคมที่เอื้อต่อการดำรงชีวิตเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุ ส่งเสริมการประกอบอาชีพ และฝึกอบรมทักษะอาชีพให้ผู้สูงอายุเพื่อเพิ่มโอกาสในการสร้างรายได้ รวมทั้งส่งเสริมการออมเอื้อให้มีความมั่นคง และลดภาวะพึ่งพิงของครอบครัว ส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการแพทย์ และพัฒนาระบบการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ พร้อมทั้งสนับสนุนการเฝ้าระวังคุ้มครองทางสังคมแก่ผู้สูงอายุในชุมชนให้ได้รับการบริการอย่างทั่วถึงตลอดจนจัดพื้นที่เพื่อเป็นศูนย์กลางให้ผู้สูงอายุได้เรียนรู้และทำกิจกรรมร่วมกัน รวมทั้งสร้างสภาพแวดล้อม ปรับปรุงที่อยู่อาศัยและจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการดำรงชีวิตสำหรับคนพิการและประชาชนทุกวัยให้ดีขึ้น (สำนักงบประมาณ, 2559, น. 13-14)

ปัญหาในการบริหารงบประมาณรายจ่ายแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการผู้สูงอายุในปัจจุบันของกรุงเทพมหานครจึงเป็นเรื่องที่ต้องควรศึกษา เพราะการบริหารงบประมาณถือเป็นเรื่องที่สำคัญมากและมีผลต่อการบริหารงานของกรุงเทพมหานคร ปัญหาต่างที่พบมีอยู่หลายประการที่ไม่สามารถนำงบประมาณมาใช้ได้ เช่น ด้านการเบิกจ่ายทำได้ล่าช้าติดปัญหาด้านกฎระเบียบข้อบังคับ ใช้จ่ายเงินไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ ทั้งนี้ในเรื่องของระบบงบประมาณ และการบริหารงบประมาณมีสภาพ

ปัญหาสำคัญ คือ

1. รูปแบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานจะมีหลักการที่ดีแต่ก็ยังไม่สามารถตอบสนองนโยบายและเป้าหมายยุทธศาสตร์ของประเทศได้เท่าที่ควรเป้าหมายการให้บริการไม่สอดคล้องกับเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ชาติตัวชี้วัดไม่ครอบคลุมเป้าหมายในการให้บริการขาดความชัดเจนของทิศทางยุทธศาสตร์ในระดับโครงการขาดขั้นตอนในการพิจารณาโครงการตามหลักการวิเคราะห์โครงการทำให้ไม่สามารถมั่นใจได้ว่าโครงการที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณสอดคล้องกับลำดับความสำคัญตามยุทธศาสตร์ (ไพรัช ตระการศิรินนท์, 2548, น. 195-197) อย่างไรก็ตามระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานนี้ จะให้อิสระแก่ส่วนราชการในการบริหารงานมากและมีการควบคุมน้อยซึ่งต่างจากระบบงบประมาณแบบแสดงรายการ ผู้บริหารของส่วนราชการจึงต้องมีหน้าที่ความรับผิดชอบสูงมากในการบริหารจัดการ ตั้งแต่การวางแผน การเชื่อมโยงผลงานให้บรรลุตามแผนที่กำหนด และการดำเนินงานตามแผนหรือผลิตผลงานให้สำเร็จตามแผนโดยมีการใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2555, น. 12-25)

2. การเปลี่ยนแปลงงบประมาณระหว่างปีงบประมาณเกิดขึ้นบ่อยครั้ง เช่นการขอเพิ่มเติมงบประมาณ การโอนงบประมาณทั้งระหว่างโครงการ และระหว่างหมวดรายจ่าย การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจเกิดขึ้นเพราะการวางแผนงบประมาณไม่ดีเท่าที่ควร และไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ฝ่ายบริหารไม่เห็นความสำคัญของการวางแผนพัฒนาจึงไม่ได้ดำเนินการตามแผน การเปลี่ยนแปลงงบประมาณอาจนำมาซึ่งการไม่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้และก่อให้เกิดการใช้จ่ายอย่างไม่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังทำให้การพัฒนาท้องถิ่นเป็นไปอย่างไร้ทิศทางอีกด้วย

3. แผนพัฒนาท้องถิ่นระยะยาวมีการนำไปปฏิบัติตามน้อยมาก

4. การบริหารและจัดการวิธีการงบประมาณไม่เหมาะสมและทันสมัย และการวางแผนการทำงานงบประมาณมีความล่าช้า (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2556, หน้า 14-35)

ประเด็นคือปัญหาที่เกิดขึ้นกับกรุงเทพมหานคร ก็ยังมีปัญหาที่หน้าสนใจก็คือ

1. กรุงเทพมหานครมีการบริหารจัดการงบประมาณรายจ่ายด้านสวัสดิการผู้สูงอายุเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆอย่างเหมาะสมหรือไม่

2. งบประมาณที่จ่ายลงไปตามโครงการต่างๆคุ้มค่าและตรงตามนโยบายและยุทธศาสตร์หรือไม่ และ

3. ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดสรรงบประมาณมากน้อยเพียงใด รวมทั้งการบริหารและจัดการด้านงบประมาณรายจ่ายที่ขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผลส่งผลให้การแก้ปัญหาต่างๆในกรุงเทพมหานครเป็นไปด้วยความล่าช้าไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร และไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนรวมได้ซึ่งสะสมมาเป็นเวลานาน

จากสภาพปัญหาในด้านต่างๆ ดังที่กล่าวมาข้างต้น ปัญหาเรื่องงบประมาณรายจ่ายจึงเป็นเรื่องสำคัญ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการแก้ปัญหาอย่างเป็นรูปธรรมมากที่สุด กรุงเทพมหานครจึงได้นำการบริหารงบประมาณรายจ่ายแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ เพื่อมาดำเนินการแก้ปัญหางบประมาณรายจ่ายด้านต่างๆให้มีประสิทธิภาพตรงตามนโยบายและยุทธศาสตร์

จากความสำคัญของปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการบริหารงบประมาณรายจ่ายแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของกรุงเทพมหานคร ดังกล่าวโดยละเอียดทั้งนี้เพราะเป็นเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนของกรุงเทพมหานครโดยรวม แต่ข้อจำกัดของขอบเขตการศึกษาที่ค่อนข้างกว้างมาก ผู้วิจัยจึงเลือกที่จะทำการศึกษาเฉพาะในส่วนของงบประมาณรายจ่าย 3 ด้าน คือ 1.ด้านการวางแผน 2.ด้านการบริหารงบประมาณ และ 3.ด้านการติดตามประเมินผล ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนในกรุงเทพมหานครในภาพรวม

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารงบประมาณรายจ่ายแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคในการบริหารงบประมาณรายจ่ายแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ ของกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อศึกษารูปแบบการบริหารจัดการงบประมาณ

รายจ่ายที่ดี ของกรุงเทพมหานคร

## แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดสวัสดิการผู้สูงอายุในประเทศไทย

สถานการณ์ผู้สูงอายุมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ประมาณปีละ 1.19 ล้านคนหากเทียบกับเด็กเกิดใหม่ในปี พ.ศ. 2557 มีเพียง 7.7 แสนคน ขณะที่จำนวนประชากรไทยกำลังเพิ่มขาลงนั้น ได้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างอายุของประชากรอย่างใหญ่หลวง เมื่ออัตราเกิดลดต่ำลงอย่างมากและผู้คนมีอายุยืนยาวขึ้น สังคมไทยจึงกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างรวดเร็ว จากโครงสร้างประชากรที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้ปัจจุบัน ผู้สูงอายุทั่วประเทศมีประมาณ 9.9 ล้านคน จากจำนวนประชากรประมาณ 64.8 ล้านคน กรณีผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง อีก 10 ปีข้างหน้าจะมีผู้สูงอายุ 15.1 ล้านคน

### แนวคิดเกี่ยวกับระบบและพัฒนาการของระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์

การนำระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์มาใช้ในประเทศไทย

ระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน (Strategic Performance Based Budgeting – SPBB) เป็นแนวคิดที่ริเริ่มจากพระราชบัญญัติความมั่นคงแห่งชาติของสหรัฐอเมริกาฉบับแก้ไขเพิ่มเติมในปี ค.ศ. 1946 (National Security Act Amendment of 1949) ซึ่งนำมาใช้กับการบริหารของกองทัพสหรัฐอเมริกา และต่อมาพระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณและบัญชี ค.ศ. 1950 ได้นำมาใช้กับหน่วยงานราชการพลเรือนซึ่งมีผลต่อการกำหนดวิธีการวัดผลงานในหน่วยงานภาครัฐทั้งในทางนิติบัญญัติและทางการบริหาร การนำระบบ PBB มาใช้ในระบายนั้นไม่ได้มีความคืบหน้ามากนักเนื่องจากการนำระบบงบประมาณที่วัดผลงานในรูปแบบแผนงาน หรือ (Planning Programming-Budgeting – PPB) และแบบฐานศูนย์ หรือ (Zero-Based Budgeting – ZBB) มาใช้ในช่วงปี ค.ศ.1660-1970 อย่างไรก็ตาม ฝ่ายนิติบัญญัติของรัฐยังคงยึดติดอยู่กับระบบงบประมาณแบบแสดงรายการ หรือ Line-Item Budget อย่างเหนียวแน่นมากกว่าการให้ความสำคัญต่อการวัดผลงานเป็นหลัก รัฐบาลของประธานาธิบดี Bush ได้ปฏิรูปการบริหารงานภาครัฐตาม Government

Performance and Results Act (GPRA) อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการให้ความสำคัญกับการเชื่อมโยงการจัดสรรทรัพยากรกับผลลัพธ์ของแผนงาน รวมทั้งการนำวิธีการวางแผนและการจัดการเชิงกลยุทธ์ที่ให้ความสำคัญต่อการวัดผลงานและเป็นองค์ประกอบหลัก

รัฐบาลไทยนำระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานมาใช้ตามคณะรัฐมนตรีเมื่อ 11 พฤษภาคม 2542 หลังจากนั้นนำระบบงบประมาณแบบแผนงานมาใช้ในปี พ.ศ. 2525 แทนระบบงบประมาณแบบแสดงรายการ แต่ปรากฏผลว่าไม่ประสบผลสำเร็จในการนำระบบงบประมาณแบบแผนงานมาใช้เต็มรูปแบบโดยมีเพียงโครงสร้างแผนงานตามเอกสารงบประมาณรายจ่าย (ฉบับชั่วคราวเหลือ) ดังนั้น เมื่อรัฐบาลไทยนำระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานมาใช้ บุคลากรภาครัฐจึงต้องปรับแนวคิด จากการจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรที่เกี่ยวข้องไปจัดทำกิจกรรมและวัดความสำเร็จที่ปริมาณงานที่กำหนดมาเป็นการกำหนดกลยุทธ์ของหน่วยงานที่ตอบสนองยุทธศาสตร์กระทรวง และยุทธศาสตร์ชาติ แล้วจึงจัดสรรงบประมาณ (วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์, 2555, น. 1-2)

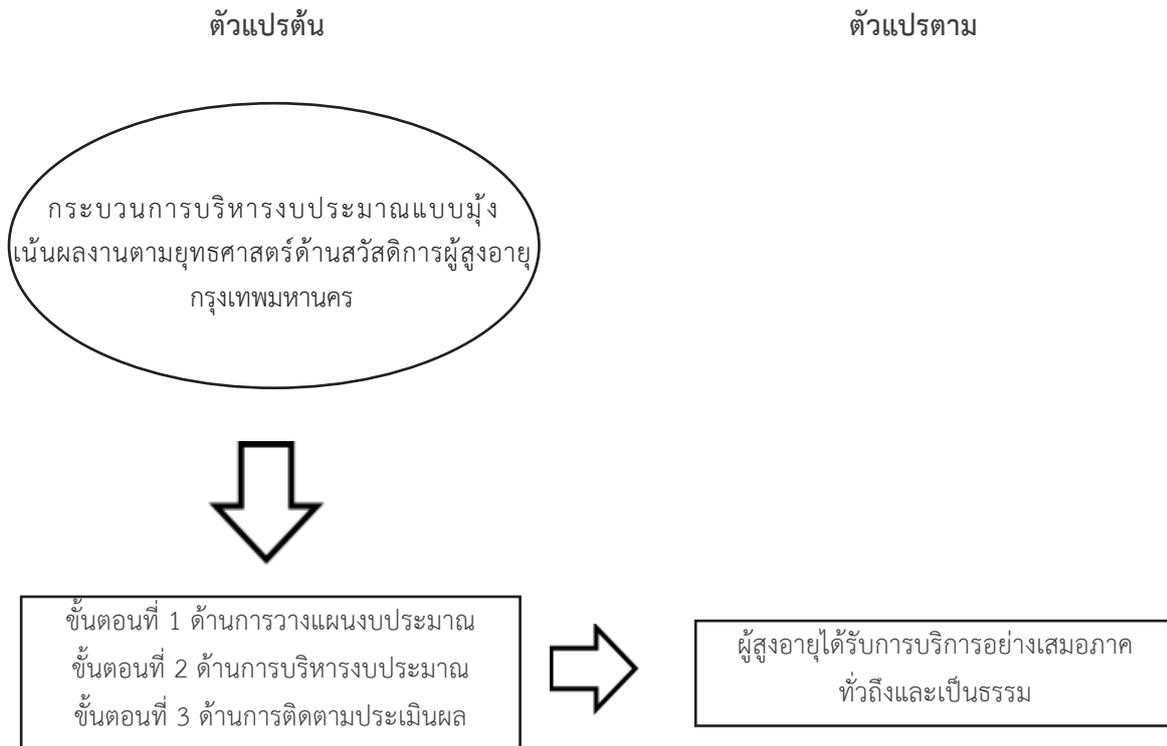
### องค์ประกอบของระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน

ผลประโยชน์สูงสุดของประชาชน ในการบริหารงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนจะใช้กลไกหลัก 3 ประการคือ

1. การตลาดภาครัฐค้นหาและกำหนดความต้องการบริการสาธารณะของประชาชน
2. การใช้แผนงบประมาณระยะปานกลาง (3-5 ปี) เชื่อมต่อยุทธศาสตร์ ผลสำเร็จ ผลผลิต ต้นทุนและค่าใช้จ่ายเข้าด้วยกัน
3. การติดตามประเมินผลงาน (ผลผลิต ผลสำเร็จ และประสิทธิภาพ) ของหน่วยปฏิบัติการ โดยหน่วยงานนโยบายหน่วยบริหารงานคลัง ส่วนกลาง รัฐสภาและประชาชนผู้ใช้บริการ

ดังนั้น ระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร จึงมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานกรุงเทพมหานครเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของผู้บริหาร ซึ่งมีหน่วยงานหลักที่สำคัญ 3 หน่วยงาน ที่ต้องบูรณาการและประสานงานให้ เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์แผนงาน และแผนเงิน

## กรอบแนวคิดการวิจัย



### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องการบริหารงบประมาณรายจ่ายแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการผู้สูงอายุเป็นการศึกษาเฉพาะการบริหารงบประมาณรายจ่าย ตั้งแต่ปี 2558-2560 โดยศึกษาสภาพปัญหาในกระบวนการบริหารงบประมาณรายจ่ายแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของกรุงเทพมหานครฯ จำนวน 3 ด้าน 1.การจัดทำแผนการปฏิบัติงานและแผนการเงิน 2.การจัดสรรงบประมาณและการใช้จ่าย 3.การติดตามประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

วิธีดำเนินการวิจัยเป็นแบบผสมวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากบุคลากรของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 235 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติที่ใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยทำการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารกรุงเทพมหานครจำนวน 18 คน และผู้สูงอายุจำนวน 10 คนในกรุงเทพมหานครฯ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

#### แนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และ ไปในทิศทางเดียวกันจะช่วยให้ตอบคำถามในการวิจัยได้อย่างชัดเจนเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคในการบริหารงบประมาณรายจ่ายแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ ของกรุงเทพมหานครฯ ศึกษาวิธีการสร้างแบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากเอกสาร ตำราและงานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบความคิดในการสร้างแบบสัมภาษณ์ ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารการวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาถึง รายละเอียดต่างๆ เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์ สร้างแบบสัมภาษณ์ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) เพื่อนำมาวิเคราะห์ เพื่อมาสนับสนุนวัตถุประสงค์ในงานวิจัยในครั้งนี้

#### แนวทางการวิจัยเชิงปริมาณ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มี

ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และไปในทิศทางเดียวกัน จะช่วยให้ตอบคำถามในการวิจัยได้อย่างชัดเจน 1. เพื่อศึกษากระบวนการบริหารงบประมาณรายจ่ายแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ ของ กรุงเทพมหานครฯ. สำหรับการรวบรวมข้อมูลในพื้นที่การวิจัย คือ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 50 เขต โดยทำการแจกแบบสอบถามจำนวน 235 คน

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบทุติยภูมิ โดยการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย เอกสารทางวิชาการ บทความ วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชากรในกรุงเทพมหานครเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม เพื่อทำการตอบแบบสอบถาม พร้อมทั้งขอรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง ใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามดำเนินการตั้งแต่ เดือน ธันวาคม 2560 ถึงเดือนเมษายน 2561 รวมระยะเวลา 5 เดือน

3. ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถาม จำนวน 235 ชุด

4. นำแบบสอบถามที่ตอบเรียบร้อยแล้ว มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดเพื่อทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5. การรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นคำถามโดยผู้ศึกษาได้สร้างแบบสัมภาษณ์ขึ้นเพื่อสัมภาษณ์เกี่ยวกับด้านการบริหารงบประมาณรายจ่ายของ กทม.

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติที่ใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยทำการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารกรุงเทพมหานครจำนวน 18 คน และผู้สูงอายุจำนวน 10 คนในกรุงเทพมหานครฯ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา

### ผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า 1) การบริหารงบประมาณรายจ่ายแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการ

ผู้สูงอายุ ของ กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก 2) ปัญหา อุปสรรคในการบริหารงบประมาณรายจ่ายแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการผู้สูงอายุพบว่าปัญหา 3 ด้าน ดังนี้ 1. ปัญหาด้านการวางแผนงบประมาณพบว่า แผนงบประมาณในการได้รับโอนงบประมาณจากเงินอุดหนุนจากรัฐบาลช่วงต้นปีงบประมาณ จะมีความล่าช้า 2. ปัญหาด้านการบริหารงบประมาณพบว่าในการเบิกจ่ายงบประมาณให้กับผู้สูงอายุโดยการโอนเงินเข้าบัญชีผู้สูงอายุที่บัญชีอาจจะผิดไม่สามารถที่จะโอนเข้าบัญชีได้จึงต้องนำเงินโอนกลับมายังบัญชีของสำนักงานเขต จึงเกิดปัญหาที่ต้องดำเนินการเบิกจ่ายให้ใหม่ 3. ปัญหาด้านการติดตามประเมินผลพบว่าสำนักงานเขตมีการตรวจสอบงบประมาณ และการทำงาน แต่เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานครมีภารกิจมาก การจัดงบประมาณในการดูแลผู้สูงอายุยังไม่ครอบคลุมต่อความต้องการของผู้สูงอายุ 3) รูปแบบการบริหารจัดการงบประมาณรายจ่ายที่ดีของกรุงเทพมหานคร ควรมีประสิทธิภาพของบริการ ความเหมาะสม ความเป็นธรรม และการก่อให้เกิดการทำงานร่วมกันในการจัดสวัสดิการของชุมชนโดยคนในชุมชนเองมีการจัดการงบประมาณอย่างมีระบบ ในการใช้จ่ายงบประมาณต้องเป็นไปอย่างคุ้มค่าสามารถตรวจสอบได้ชัดเจนและโปร่งใสนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุอย่างยั่งยืนได้

### การอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำประเด็นที่มีความสำคัญต่อการบริหารงบประมาณรายจ่ายแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ ของกรุงเทพมหานคร โดยมีประเด็นที่น่าสนใจ คือ 1. ด้านการวางแผนงบประมาณ 2. ด้านการบริหารงบประมาณ 3. ด้านการติดตามประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ สามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้ จากการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารงบประมาณรายจ่ายแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ ของกรุงเทพมหานคร ของผู้บริหารข้าราชการและลูกจ้างของฝ่ายการคลังสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร พบว่ามีระดับการบริหารงบประมาณรายจ่ายแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ ของ กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และปานกลาง บุคลากรมีความคิดเห็นต่อการบริหารงบประมาณราย

จ่ายแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ ของกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับ ดังนี้ 1. ด้านการวางแผนงบประมาณ 2. ด้านการบริหารงบประมาณ 3. ด้านการติดตามประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ ดังนั้นการบริหารงบประมาณที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลจึงส่งผลต่อการปฏิบัติงานผลงานในการปฏิบัติงานจะเป็นเครื่องมือวัดความสามารถทางการบริหาร โดยในการใช้จ่ายงบประมาณต้องเป็นไปอย่างคุ้มค่าสามารถตรวจสอบได้ชัดเจนและโปร่งใสที่รัฐจ่ายไปนั้น นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุอย่างยั่งยืนได้ และไม่สามารถก่อให้เกิดแนวทางในการกระจายอำนาจให้แก่ชุมชนในการจัดการสวัสดิการในชุมชนของตนเอง สอดคล้องกับภาครัฐมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ที่ตั้งที่รัฐตั้งเป้าหมายไว้เป็นหลักในการบริหารงานในสำนักงานเขตอย่างเป็นรูปธรรม แล้วนั้นย่อมส่งผลให้การบริหารงานของสำนักงานเขตได้มีประสิทธิภาพทำให้การบริหารงานสำเร็จตามเป้าหมาย

1. ด้านการวางแผนงบประมาณ จากการศึกษาวิจัย พบว่าการบริหารงบประมาณรายจ่ายแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ ของกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก คือกรุงเทพมหานครจัดทำแผนด้านสวัสดิการผู้สูงอายุเรียงลำดับความสำคัญของปัญหาและความจำเป็นเร่งด่วน กรุงเทพมหานครมีการจัดทำแผนด้านสวัสดิการผู้สูงอายุเป็นไปตามความต้องการของประชาชน และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนด้านสวัสดิการผู้สูงอายุทุกกระบวนการกรุงเทพมหานครมีการจัดทำงบประมาณรายจ่ายด้านสวัสดิการผู้สูงอายุเป็นไปตามความต้องการของผู้สูงอายุโดยแท้จริงโครงการต่างๆ ของกรุงเทพมหานครเป็นไปตามแผนการเงินงบประมาณรายจ่ายด้านสวัสดิการผู้สูงอายุสามารถแก้ปัญหาของผู้สูงอายุได้เกินกว่าร้อยละ 60 กรุงเทพมหานครมีการจัดทำแผนการจัดหาพัสดุตามข้อบัญญัติงบประมาณประจำปีในการจัดซื้อจัดจ้าง กรุงเทพมหานครมีการจัดเรียงลำดับความสำคัญตามแผนการจัดหาพัสดุ รองลงมาในระดับปานกลางคือกรุงเทพมหานครกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย วิธีการดำเนินงาน และระยะเวลาการดำเนินงานด้านสวัสดิการผู้สูงอายุไว้อย่างชัดเจนในแผน

2. ด้านการบริหารงบประมาณ จากการศึกษาวิจัย พบว่าการบริหารงบประมาณรายจ่ายแบบมุ่งเน้น

ผลงานตามยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ ของกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก คือกรุงเทพมหานครจัดทำงบประมาณรายจ่ายด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ เรียงตามลำดับปัญหา ความสำคัญ และความจำเป็นเร่งด่วน รองลงมากรุงเทพมหานครจัดสรรงบประมาณด้านสวัสดิการผู้สูงอายุตามข้อบัญญัติงบประมาณ ครอบคลุมพื้นที่ เหมาะสม และเป็นธรรมในการบริหารงบประมาณรายจ่ายด้านผู้สูงอายุเป็นไปด้วยความรอบคอบ คุ้มค่า และประหยัดการเบิกจ่ายงบประมาณด้านสวัสดิการผู้สูงอายุเป็นไปอย่างรวดเร็ว และเป็นไปตามแผนปฏิบัติการ รองลงมากรุงเทพมหานครจัดทำงบประมาณครอบคลุมด้านสวัสดิการผู้สูงอายุตามแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุกรุงเทพมหานครการเบิกจ่ายงบประมาณด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของกรุงเทพมหานครทุกโครงการ/กิจกรรม ทันเบิกจ่ายในปีงบประมาณ

3. ด้านการติดตามประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ จากการศึกษาวิจัย พบว่า การบริหารงบประมาณรายจ่ายแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ ของกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก คือกรุงเทพมหานครมีการรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณด้านสวัสดิการผู้สูงอายุกรุงเทพมหานครมีความโปร่งใสในการใช้จ่ายงบประมาณด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ กรุงเทพมหานครมีการนำผลการติดตามและประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของปีที่ผ่านมา เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำงบประมาณรายจ่าย กรุงเทพมหานครรายงานการใช้จ่ายงบประมาณด้านสวัสดิการผู้สูงอายุต่อสภากรุงเทพมหานคร เป็นประจำอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และเปิดเผยทำให้ประชาชนทราบ กรุงเทพมหานคร วางระบบควบคุมภายใน และดำเนินการอย่างต่อเนื่องคณะกรรมการรายงานการติดตามและประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณด้านสวัสดิการผู้สูงอายุต่อผู้บริหารกรุงเทพมหานครเป็นรายไตรมาส

### อภิปรายผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรค

สรุปข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคในการบริหารงบประมาณรายจ่ายแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ ของกรุงเทพมหานครโดยมีประเด็นที่น่าสนใจ คือ 1. ด้านการวางแผนงบประมาณ 2. ด้านการบริหารงบประมาณ 3. ด้านการติดตามประเมินผลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร และผู้สูงอายุ

ในการบริหารงบประมาณรายจ่ายแบบมุ่งเน้นผลงานตาม ยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ พบว่ามีปัญหา 3 ด้าน ดังนี้สามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

1. ด้านการวางแผนงบประมาณจากการสัมภาษณ์ ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร และผู้สูงอายุ พบว่ามีมุมมอง ที่สอดคล้องกันโดยผู้บริหารกรุงเทพมหานครมีความเห็นว่า แผนงบประมาณในการได้รับโอนงบประมาณจากเงินอุดหนุนจากรัฐบาลช่วงต้นปีงบประมาณจะมีความล่าช้า และในเบิกจ่ายให้แก่ผู้สูงอายุเป็นรายเดือนส่วนในการจัดสรรงบประมาณจากกรุงเทพมหานครมีความล่าช้างบประมาณที่ได้รับไม่เพียงพอกับจำนวนผู้สูงอายุนอกเหนือจากเรื่องภาระทางการเงินแล้ว การให้บริการสวัสดิการผู้สูงอายุก็เป็นสิ่งสำคัญที่ควรคำนึงถึงการจัดสรรสวัสดิการผู้สูงอายุบางประเภทมีความซ้ำซ้อนกัน โดยเฉพาะในเรื่องสวัสดิการค่าครองชีพให้กับผู้สูงอายุ ไม่ว่าจะเป็นเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ บำนาญของกองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.) การส่งเสริมการออมเพื่อชราภาพโดยกองทุนการออมแห่งชาติ บำนาญแบบเดิมของข้าราชการ รวมทั้งสวัสดิการเพื่อเป็นหลักประกันทางรายได้ เช่น สิทธิประโยชน์กรณีชราภาพภายใต้ระบบประกันสังคม บำนาญของกองทุนบำเหน็จบำนาญแห่งชาติ เป็นต้น โครงการเหล่านี้ก่อให้เกิดความซ้ำซ้อนสูง ทำให้ผู้สูงอายุบางคนได้ประโยชน์จากกรุงเทพมหานครมากกว่าหนึ่งโครงการหรือเท่ากับว่าได้รับเงินจากกรุงเทพมหานครมากกว่าผู้สูงอายุคนอื่น ซึ่งผิดหลักความเป็นธรรมและหลักประสิทธิภาพการบริหารของระบบสวัสดิการ

ทั้งนี้จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้สูงอายุมีความเห็นว่า ปัญหาเกิดจากปัญหาจากนโยบายระเบียบและแนวทางการปฏิบัติไม่สอดคล้องกับพื้นที่ในการปฏิบัติงาน และไม่ตอบสนองของความต้องการของประชาชน และต้องมีการตรวจสอบที่อยู่ของผู้สูงอายุที่มีการย้ายเข้าและย้ายออกจากพื้นที่ให้ชัดเจนเพราะมีหลายเขตที่ผู้สูงอายุมีชื่ออยู่แต่ตัวไปอยู่ที่อื่นซึ่งมีเป็นจำนวนมากเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุมีความจำเป็นต่อผู้สูงอายุ เพราะผู้สูงอายุบางรายไม่มีรายได้จากส่วนอื่นต้องพึ่งเบี้ยยังชีพเพียงอย่างเดียวงบประมาณส่วนนี้ยังไม่ตอบโจทย์เท่าที่ควรอย่างเช่นสวัสดิการที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุในด้านต่างๆไม่พอเพียงต่อความต้องการของผู้สูงอายุในปัจจุบันที่มีค่าครองชีพสูงหน่วยงานควรมีการสนับสนุนเบี้ยยังชีพอย่างเต็มที่เพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับผลประโยชน์

อย่างทั่วถึง มีการแจ้งกำหนดการ วันเวลา สถานที่รับเบี้ยยังชีพให้ทราบสอดคล้องกับประสิทธิผลคือ โดยภาพรวมผู้สูงอายุมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ราวุฒิ บัณฑิตเมธาพงศ์ (2555) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาแผนยุทธศาสตร์สวัสดิการผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาเทศบาลนครพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า

1. แผนยุทธศาสตร์สวัสดิการผู้สูงอายุได้มีการจัดทำแผนพัฒนายังตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุไม่ครอบคลุมโดยสาเหตุหลักของปัญหามาจากการเป็นสังคมเมืองของเทศบาลนครพิษณุโลก สังคมมีความหลากหลาย มีสภาพสังคมแบบตัวใครตัวมัน จึงส่งผลกระทบต่อการทำงานร่วมกันทางกิจกรรม เป็นภาระหน้าที่ของเทศบาลที่ต้องแก้ไข ความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความต้องการมากที่สุดคือ ด้านรายได้ รองลงมา คือ ความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุด้านความมั่นคงทางสังคม และด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล และด้านนันทนาการ ในระดับมากตามลำดับ 2 ผู้วิจัยเสนอแนะข้อมูลเพื่อพัฒนายุทธศาสตร์สวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลนครพิษณุโลก เพื่อให้ตรงต่อความต้องการสวัสดิการของผู้สูงอายุ และแก้ไขปัญหาสังคมผู้สูงอายุได้ครบถ้วนมากขึ้นไว้ในแต่ละด้าน กล่าวโดยสรุป ผลการวิจัยครั้งนี้จะสามารถเติมเต็มความต้องการสวัสดิการผู้สูงอายุ แผนยุทธศาสตร์สวัสดิการผู้สูงอายุเทศบาลนครพิษณุโลก ภายใต้การเป็นสังคมเมืองทำให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างเท่าเทียม สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริบุญ จงวุฒิเวศย์ (2553) ได้ศึกษารูปแบบและวิธีการที่เหมาะสมในการจัดสวัสดิการสังคมโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับผู้สูงอายุ พบว่า สภาพการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในปัจจุบัน มีจำนวนผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น แต่การบริการไม่เพียงพอ การใช้รูปแบบการจัดสวัสดิการแบบเดียวกันในทุกพื้นที่ การบริการเป็นแบบรวมศูนย์ ลักษณะสวัสดิการอยู่ในรูปแบบการสงเคราะห์มากกว่าการพัฒนาหรือใช้ประโยชน์ ความไม่ทั่วถึง ไม่ครอบคลุม ขาดความเสมอภาคประชาชนและผู้สูงอายุไม่ค่อยมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการ ไม่ตรงกับสภาพปัญหาและความต้องการที่แท้จริง

2. ด้านการบริหารงบประมาณจากการสัมภาษณ์ ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร และผู้สูงอายุ พบว่า มีมุมมองที่แตกต่างกันโดยเจ้าหน้าที่และผู้บริหารกรุงเทพมหานคร

ทั้งนี้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่าในการเบิกจ่ายงบประมาณให้กับผู้สูงอายุโดยการโอนเงินเข้าบัญชีผู้สูงอายุที่บัญชีอาจจะผิดไม่สามารถที่จะโอนเข้าบัญชีได้จึงต้องนำเงินโอนกลับมายังบัญชีของสำนักงานเขตจึงเกิดปัญหาที่ต้องดำเนินการเบิกจ่ายให้ใหม่ กระบวนการโอนเงิน การเบิกจ่ายเงิน ในหลายพื้นที่ยังล่าช้าไม่เป็นระบบ ไม่มีระยะเวลาที่แน่นอนชัดเจนในการโอนเงินเข้าบัญชี ซึ่งผูกพันไปถึงขั้นตอนและระยะทางในการติดต่อด้านเอกสารของระบบราชการในการเบิกจ่ายช่วงเดือนตุลาคมของทุกปี ต้องรองบประมาณจัดสรรงบประมาณจากรัฐบาลซึ่งได้รับเงินล่าช้า ส่วนในการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุปัญหาก็คือผู้สูงอายุมีการย้ายที่อยู่ เสียชีวิตทำให้โอนเงินเข้าบัญชีไม่ได้ และทำให้มีการเบิกเงินเข้าช้อนกรุงเทพมหานครจะให้ยืมเงินสะสมของกรุงเทพมหานครก่อนและเมื่อได้รับอนุมัติงบประมาณจากรัฐบาลจึงนำมาคืนให้กับกรุงเทพมหานครและควรมีฐานข้อมูลทั้งในกรุงเทพมหานครจนถึงในระดับประเทศเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันในทุกหน่วยงานทำให้ตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว

ทั้งนี้จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความเห็นว่ากรุงเทพมหานครควรเพิ่มงบประมาณในด้านสวัสดิการผู้สูงอายุให้มากขึ้น เช่น เบี้ยยังชีพเพราะปัจจุบันค่าครองชีพผู้สูงอายุต้องนำเงินไปใช้จ่ายหรือซื้อของที่จำเป็นต่อการยังชีพ และจำนวนเงิน 800 บาทนั้น ไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพควรเพิ่มเบี้ยยังชีพให้สูงขึ้น จำนวนเงินเป็น 1,000 บาทต่อเดือน เพราะในปัจจุบันค่าครองชีพสูงซึ่งไม่สอดคล้องกับรายรับจากเบี้ยยังชีพที่ได้รับมาปัญหาในการดำเนินตามนโยบายลักษณะภาครัฐดังกล่าวในแง่มุมมองของความไม่เท่าเทียมกันในการเข้าถึงและได้รับประโยชน์จากโครงการช่วยเหลือของภาครัฐดังนั้นกรุงเทพมหานครซึ่งปฏิบัติตามนโยบายยุทธศาสตร์ภาครัฐนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นนโยบายที่มีประโยชน์ แต่มีปัญหาในด้านความล่าช้าในการจ่ายเงิน มีปัญหาการโอนเงินไม่ตรงกับยอดผู้สูงอายุนำไปสู่ปัญหาการทำงานระหว่างหน่วยงานจากส่วนกลางและท้องถิ่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพากรณ์ โพธิ์ถวิล, นุชานาญ ยูฮันเงาะ (2544) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง กลไกการบริหารระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุไทย ผลการวิจัยพบว่า การบริหารระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุมีความจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงเพื่อความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อสนองตอบ

ปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุ และเพื่อให้สามารถนำ นโยบาย แผน และมาตรการหลักไปสู่การปฏิบัติอย่างได้ผล การศึกษาสถานการณ์การบริหารระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุไทยในปัจจุบัน พบว่ากลไกการบริหารทั้งในระดับนโยบาย และระดับปฏิบัติการไม่สามารถทำ หน้าที่ได้อย่างเหมาะสม การดำเนินงานขององค์กรระดับชาติขาดความต่อเนื่อง โครงสร้างการบริหารงานผู้สูงอายุของหน่วยงานภาครัฐขาดความชัดเจน การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐและองค์กรเอกชนที่ทำงานด้านผู้สูงอายุขาดเอกภาพ ไม่มีการประสานงาน แบ่งงานกันทำ ที่เหมาะสม การทำงานซ้ำซ้อน องค์กรประชาชนไม่เข้มแข็ง กลไกการบริหารระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุไทยจะต้องปรับปรุงให้เหมาะสม ดังนี้ 1. กลไกระดับนโยบาย ควรเป็นองค์กรระดับชาติเป็นองค์กรอิสระที่ทำ หน้าที่หลักด้านนโยบาย ประสานงาน/ประสานทรัพยากร และกำกับดูแลการดำเนินงานขององค์กรต่าง ๆ ด้านผู้สูงอายุ จะต้องมีความหมายรองรับต้องมีสำนักงานของตนเอง มีงบประมาณสนับสนุน และมีบุคลากรประจำ องค์กรดังกล่าวอาจเกิดขึ้นได้โดยการจัดตั้งขึ้นใหม่ หรือปรับโครงสร้างองค์กรที่มีอยู่เดิม และจะต้องประกอบด้วย คณะกรรมการ คณะทำงานหรืออนุกรรมการย่อย และสำนักงานเลขานุการ 2. กลไกระดับปฏิบัติการ: หน่วยงานภาครัฐจะต้องปรับลดบทบาทและให้แต่ละหน่วยงานมีหน้าที่หลักเกี่ยวกับผู้สูงอายุโดยตรงเพียงด้านเดียว เพิ่มบทบาทหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ปรับปรุงโครงสร้างงานผู้สูงอายุให้ชัดเจนและสังกัดหน่วยงานที่เหมาะสม รับผิดชอบดูแลผู้สูงอายุที่ด้อยโอกาส สนับสนุน ส่งเสริมงบประมาณและวิชาการให้เกิดการมีส่วนร่วมในการดูแลผู้สูงอายุ กำกับดูแลการดำเนินงานไม่ให้ผู้สูงอายุถูกเอารัดเอาเปรียบ สำหรับองค์กรเอกชนและธุรกิจเอกชนควรเพิ่มบทบาทและมีส่วนร่วมในการจัดบริการทางสังคมให้แก่ผู้สูงอายุที่มีฐานะดี 3. กลไกระดับท้องถิ่นจะต้องได้รับการพัฒนาศักยภาพให้เข้มแข็ง ปรับโครงสร้าง อบต. ให้รองรับการดูแลผู้สูงอายุ ส่งเสริมการจัดตั้งชมรมผู้สูงอายุ องค์กรท้องถิ่นควรมีผู้สูงอายุและบุคคลหลายวัยเข้าร่วมทำ หน้าที่ในการดูแล จัดสวัสดิการ กิจกรรมให้ผู้สูงอายุ เป็นตัวแทนผู้สูงอายุในการทำ หน้าที่พิทักษ์ปกป้องคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้สูงอายุในชุมชน

3. ด้านการติดตามประเมินผลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร และผู้สูงอายุ พบว่า มีมุมมอง

ที่แตกต่างกันโดยเจ้าหน้าที่และผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่าสำนักงานเขตมีการตรวจสอบงบประมาณ และการทำงานแต่เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานครมีการกิจกรรมมาก การจัดงบประมาณในการดูแลผู้สูงอายุยังไม่ครอบคลุมต่อความต้องการของผู้สูงอายุ เช่น งบประมาณในการจ้างบุคลากรมาดูแลผู้สูงอายุ เป็นต้น สาเหตุสำคัญที่กรุงเทพมหานครประสบปัญหาในการจัดสรรงบประมาณที่ไม่ครอบคลุมต่อความต้องการของผู้สูงอายุ นั้น อาจเนื่องมาจากความต้องการของผู้สูงอายุมีความหลากหลาย และซับซ้อน จึงส่งผลให้การดำเนินงานงบประมาณแต่ละครั้งขาดความครอบคลุมในบางประเด็น จึงทำให้การจัดงบประมาณในการดูแลผู้สูงอายุยังไม่ครอบคลุมต่อความต้องการของผู้สูงอายุเท่าที่ควรการจัดการด้านงบประมาณผู้สูงอายุไม่เพียงพอต่อการจัดสรรเนื่องจากการเบิกจ่ายงบประมาณมีความล่าช้าต้องรอเงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือจำเป็นต้องมีการยืมเงินสะสมจากกม. ปัญหาการค้างจ่ายเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ ในพื้นที่สำนักงานเขต ตั้งแต่เดือน ต.ค. พ.ย. และ ธ.ค. เป็นเวลา 3 เดือนนั้น ได้สร้างความเดือดร้อนให้แก่ผู้สูงอายุที่มีรายได้น้อย ปัญหาเกิดจากการทำงานที่ล่าช้าจนเวลาล่วงเลยทำให้การอนุมัติงบประมาณที่กำหนดไม่สามารถทำได้ อีกทั้งยังพบปัญหาที่ต่อเนื่องในการทำงานฝ่ายบริหารสำนักงานเขต และกรุงเทพมหานคร ที่ทำงานไม่สอดคล้องกัน ยิ่งเพิ่มความล่าช้าในการจ่ายเบี้ยยังชีพให้ขาดประสิทธิภาพประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ทั้งนี้จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้สูงอายุมีความเห็นว่า สำนักงานเขตควรมีการประชาสัมพันธ์ในการจ่ายเบี้ยยังชีพที่ได้รับนโยบายมาจากกรุงเทพมหานครฯ ให้ทั่วถึงและสม่ำเสมอ เพราะผู้สูงอายุส่วนใหญ่อาจไม่ได้รับสื่อต่างๆ จากภาครัฐ และประชาสัมพันธ์ในบางครั้งก็ไม่ครอบคลุมทั่วถึงในทุกพื้นที่ ส่วนในการรับเบี้ยยังชีพมีความล่าช้าในขั้นตอนของการรับเงินทางกรุงเทพมหานครฯ มีการกำหนดให้ผู้สูงอายุสามารถรับเงินเป็นเงินสดก็ได้หรือจะโอนเงินเข้าบัญชีก็ได้เพื่อความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ แต่ในความเป็นจริงแล้วกรุงเทพมหานครฯ ควรกำหนดให้ผู้สูงอายุรับเงินได้เพียงช่องทางเดียว คือโอนเงินเข้าบัญชี เพราะว่าจะตัดปัญหาอะไรได้หลายอย่างที่จะเกิดขึ้น และช่วยลดความกังวลให้แก่ผู้สูงอายุเองในเรื่องของการเสียเวลาการรับเงิน เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิญา

เวชชัย (2544) ทำการศึกษาเรื่องโครงการกองทุนส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุและครอบครัวในชุมชนโครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุการศึกษาโครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นการศึกษาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการจัดบริการสวัสดิการสังคมในโครงการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ ตลอดจนเป็นการศึกษาสภาพปัญหาของการดำเนินโครงการที่ผ่านมา ในเชิงคุณภาพและความเป็นธรรมทางสังคม และเป็นการแสวงหาแนวทางการพัฒนารูปแบบที่พึงประสงค์ของโครงการเบี้ยยังชีพที่เหมาะสมในอนาคต วิธีการศึกษา เป็นการเก็บข้อมูลในเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์กลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้สูงอายุที่ได้รับและไม่ได้รับเบี้ยยังชีพ สมาชิกในครอบครัวผู้สูงอายุที่ได้รับและไม่ได้รับเบี้ยยังชีพ รวมถึงคณะกรรมการ พิจารณาเบี้ยยังชีพในหมู่บ้าน (กรรมการศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน) และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานสวัสดิการเบี้ยยังชีพในที่ทำการประชาสงเคราะห์จังหวัด การจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพ มีแนวคิดและหลักการพื้นฐาน ที่เน้นชุมชนเป็นฐาน (Community – Based) ในการจัดสวัสดิการโดยชุมชน ให้แก่คนในชุมชนของตนเอง โดยต้องการกระจายอำนาจให้ชุมชนจัดการปัญหาของตนเอง แต่ในกระบวนการทำงานที่เกิดขึ้น พบว่ายังขาด กลไกการดำเนินงานในการระดมการมีส่วนร่วมจากชุมชนอย่างแท้จริง ประชาชนหรือแม้แต่ผู้สูงอายุในชุมชน ยังมิได้มีส่วนร่วมในการกำหนดประเด็นปัญหา ประเมินปัญหาของชุมชนด้วยตนเอง การจัดตั้งศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน เพื่อเป็นฐานดำเนินการพิจารณาจัดสรรเบี้ยยังชีพ เป็นการจัดตั้งในเชิงปริมาณขาดกระบวนการพัฒนาหรือสร้างเสริมความเข้มแข็งของศูนย์ฯ การดำเนินการในหลายพื้นที่เป็นงานฝาก ขาดการติดตามผล การประเมินปัญหาที่แท้จริง

กรุงเทพมหานครมอบหมายให้แต่ละเขตเป็นผู้ดำเนินการเบิกจ่ายเงินให้แก่ผู้สูงอายุ ซึ่งบางเดือนข้อมูลของผู้สูงอายุอาจคลาดเคลื่อนเนื่องจากผู้สูงอายุมีการย้ายทะเบียนบ้านไปเขตอื่นหรือจังหวัดอื่นซึ่งอาจทำให้เกิดการเบิกจ่ายซ้ำซ้อนต้องมีการเรียกเงินคืน แต่ถ้าสามารถให้ส่วนกลางเบิกจ่ายได้ถึงแม้ผู้สูงอายุจะย้ายที่อยู่ก็จะไม่เกิดปัญหาการเบิกจ่ายซ้ำซ้อน ผู้บริหารระดับสูงไม่สนับสนุนให้ใช้งบประมาณรายจ่ายแบบมุ่งเน้นผลงานส่วนสมาชิกสภากรุงเทพมหานครไม่ได้นำผลงานมาใช้ในการบริหารงบประมาณแต่ใช้ความเดือดร้อนของประชาชนมาใช้ใน

การอภิปรายในการบริหารงบประมาณควรมีการบูรณาการและพัฒนาหรือรองรับการเบิกจ่ายในการบริหารงบประมาณรายจ่ายด้านผู้สูงอายุอย่างจริงจังกำหนดแผนที่ชัดเจนมีการกำหนดนโยบายและวงเงินในด้านสวัสดิการและบางครั้งไม่จัดสรรหรือโอนล่วงหน้าให้หน่วยงานเป็นผู้เตรียมซึ่งอาจจัดเตรียมไม่ทัน(มีแผนแต่ยังไม่มีเงินมารองรับ) ผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีเป็นจำนวนมากมีการโอนย้ายหรือเสียชีวิต และขอเปลี่ยนแปลงรายละเอียดทำให้ยากต่อการดำเนินการของผู้เบิก และการตรวจสอบเนื่องจากเจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานครมีภารกิจมาก การจัดงบประมาณในการดูแลผู้สูงอายุยังไม่ครอบคลุมต่อความต้องการของผู้สูงอายุ เช่น งบประมาณในการจ้างบุคลากรมาดูแลผู้สูงอายุ เป็นต้น สาเหตุสำคัญที่กรุงเทพมหานครประสบปัญหาในการจัดสรรงบประมาณที่ไม่ครอบคลุมต่อความต้องการของผู้สูงอายุนั้น อาจเนื่องมาจากความต้องการของผู้สูงอายุมีความหลากหลาย และซับซ้อน จึงส่งผลให้การจัดทำงานงบประมาณแต่ละครั้งขาดความครอบคลุมในบางประเด็น จึงทำให้การจัดงบประมาณในการดูแลผู้สูงอายุยังไม่ครอบคลุมต่อความต้องการของผู้สูงอายุเท่าที่ควรการจัดการด้านงบประมาณผู้สูงอายุไม่เพียงพอต่อการจัดสรรเนื่องจากการเบิกจ่ายงบประมาณมีความล่าช้าต้องรอเงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือจำเป็นต้องมีการยืมเงินสะสมจากกม. ปัญหาการค้างจ่ายเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ ในพื้นที่สำนักงานเขต ตั้งแต่เดือน ต.ค. พ.ย. และ ธ.ค. เป็นเวลา 3 เดือนนั้น ได้สร้างความเดือดร้อนให้แก่ผู้สูงอายุที่มีรายได้น้อย ปัญหาเกิดจากการทำงานที่ล่าช้าจนเวลาล่วงเลยทำให้การอนุมัติงบประมาณที่กำหนดไม่สามารถทำได้ อีกทั้งยังพบปัญหาที่ต่อเนื่องในการทำงานฝ่ายบริหารสำนักงานเขต และกรุงเทพมหานคร ที่ทำงานไม่สอดคล้องกัน ยิ่งเพิ่มความล่าช้าในการจ่ายเบี้ยยังชีพ

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัย เรื่อง บริหารงบประมาณรายจ่ายแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ ของกรุงเทพมหานคร ใน 3 ด้าน 1. ด้านการวางแผนงบประมาณ 2. ด้านการบริหารงบประมาณ 3. ด้านการติดตามประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ด้านการวางแผนงบประมาณ ควรแก้ไขปัญหาในทางปฏิบัติในการดำเนินการด้านงบประมาณในส่วนที่เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุ มีความชัดเจนด้านกฎหมายมีการประสานงานในเรื่องความเข้าใจที่ถูกต้องและการให้ความรู้แก่องค์กรปกครองหรือสำนักงานเขต

2. ด้านการบริหารงบประมาณ การบริหารโครงการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงจะทำให้การดำเนินการเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด มีการสำรวจและจัดทำข้อมูลทะเบียนประวัติผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่องทำให้มีการเบิกจ่ายไม่ล่าช้า มีการตรวจสอบคุณสมบัติผู้มีสิทธิได้รับการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

3. ด้านการติดตามประเมินผล ควรมีการรายงานและติดตามผลการดำเนินงาน ในการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ควรมีการควบคุมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีรายได้สูงหากไม่มีการจัดการงบประมาณอย่างมีระบบก็จะทำให้มีการเบิกจ่ายล่าช้า กำหนดแผนที่ชัดเจนการบริหารจัดการที่ดีสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ และยังอาจจะช่วยลดค่าใช้จ่ายการจัดสรรสวัสดิการได้อีกด้วยมีการตรวจสอบการบริหารงบประมาณรายจ่ายด้านผู้สูงอายุอย่างจริงจัง

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความต้องการด้านสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในตัวแปรอื่น เช่นความสัมพันธ์ของครอบครัว สถานภาพทางเศรษฐกิจของครอบครัว การดูแลเอาใจใส่ของสมาชิกในครอบครัว เป็นต้น ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อความต้องการได้รับสวัสดิการของผู้สูงอายุ

2. ควรศึกษาเรื่องการบริหารปฏิบัติงานของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมาประกอบการวิจัยเพิ่มเติม

3. ควรทำการศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุ



## References

- Office of Strategy and Evaluation. (2017). *Bangkok Civil Service Annual Plan 2017*. Pathum Thani: Thammasat University. (in Thai)
- Thailand Development Research Institute, Bureau of Elderly Promotion and Protection. (Sor. Sor.) Office of Promotion Welfare and Protection of Children, Youth, the Underprivileged and the Elderly (SorThor.). 2012. *Project for budget estimation research for the elderly*. And the source of money. Rajabhat University. (in Thai)
- Likitthamrot, P. (2007). *Government Finance and Local Finance*. Bangkok: O. Printing House. (in Thai)
- TrakanSirinon, P. (2005). *Government Finance*. Chiang Mai: Kanungnit Printing. (in Thai)
- Act deciding plans and procedures for decentralization to local government organizations in 1999 (1999). *Book 116: Chapter 114 A*. (in Thai)
- Sukhothai Thammathirat University. (2012). *Economics and public finance*. (2<sup>nd</sup> ed.). Unit 9-15. Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University Press. (in Thai)
- Sukhothai Thammathirat University. (2013). *Finance and Budget*. (10<sup>th</sup> ed). Unit 1-8. Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University Press. (in Thai)
- Wongkiatrat, W. (2012). *Principles and guidelines for the agency's strategic planning the government in the budget system focuses on the portfolio*. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)
- Bureau of the Budget. (2016). *Budget Operations Manual*. Bangkok: Bureau of the Budget. (in Thai)
- Thamno, A. (2005). *General knowledge in finance*. Bangkok: Amarin Printing and Publishing. (in Thai)



ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษาภาคใต้  
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

Casual Factors Affecting Schools Effectiveness of Secondary School in the  
Southern under The Office of the Basic Education Commission

ปฐมพงศ์ ชวาลิต<sup>1</sup>, ภารดี อนันต์นาวิ<sup>1</sup> และ เจริญวิชญ์ สมพงษ์ธรรม<sup>1</sup>

Pathompong Chavalit<sup>1</sup>, Paradee Anannawee<sup>1</sup> and Charoenwit Sompongdam<sup>1</sup>

<sup>1</sup>หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา

<sup>1</sup>Doctor of Philosophy Program, Burapha University

Received: December 3, 2018

Revised: January 15, 2019

Accepted: January 15, 2019

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและสร้างโมเดลโครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษาภาคใต้ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน การวิจัยเป็นแบบผสมผสาน ประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 คน และการวิจัยเชิงปริมาณโดยการสอบถามครูโรงเรียนมัธยมศึกษาภาคใต้ จำนวน 541 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับซึ่งมีความเชื่อมั่นเท่ากับ .94 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติพรรณนา ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปร การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันและการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์ด้วยโปรแกรม AMOS ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทางตรงสูงสุดต่อประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษาภาคใต้ คือ ปัจจัยด้านบรรยากาศโรงเรียน รองลงมา คือ ปัจจัยด้านพฤติกรรมกรรมการบริหาร ปัจจัยด้านสมรรถนะโรงเรียน และปัจจัยด้านคุณลักษณะผู้บริหารตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อมสูงสุด คือ ปัจจัยด้านคุณลักษณะผู้บริหารที่มีอิทธิพลทางอ้อมผ่านบรรยากาศโรงเรียนและพฤติกรรมกรรมการบริหาร รองลงมา คือ ปัจจัยด้านพฤติกรรมกรรมการบริหารที่มีอิทธิพลทางอ้อมผ่านสมรรถนะโรงเรียน และปัจจัยด้านสมรรถนะโรงเรียนที่มีอิทธิพลทางอ้อมผ่านบรรยากาศโรงเรียน โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลของโรงเรียนได้ร้อยละ 93 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (2) โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษาภาคใต้ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์เป็นที่น่าเชื่อถือและยอมรับได้

**คำสำคัญ:** ปัจจัยเชิงสาเหตุ, ประสิทธิภาพ, โรงเรียนมัธยมศึกษาภาคใต้

## Abstract

The objectives of this research were to study and create the linear structural model of casual factors affecting schools effectiveness of secondary school in the southern under The Office of the Basic Education Commission. The mixed research approach was applied and consisted of two parts: the qualitative research which conducted through in-depth interview with ten educational experts.

The quantitative research conducted by questionnaire through 541 teachers. The research instruments used for analyzing the data were a structured interview form and a five rating scale questionnaire with coefficient of reliability at .94. The statistical devices included descriptive statistic, correlation coefficient, Confirmatory factor analysis and liner structural model analysis was done by AMOS. The research findings were as follows (1) the casual factors directly affected the school effectiveness was school climate. It was followed by management behavior, school competency and administrator trait. Meanwhile administrator trait indirectly affected the school effectiveness through management behavior and school climate, the Management behavior indirectly affected the school effectiveness through school competency and school competency indirectly affected the school effectiveness through school climate. They could predict effectiveness of secondary school in the southern by 93 percent with statistical significance at .01 level (2) the model of casual factors affecting schools effectiveness of secondary school in the southern under The Office of the Basic Education commission were showed their congruity with reliable and consistent the empirical data

**Keywords:** Casual factors, Schools effectiveness, Secondary school in the southern



## บทนำ

การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของประเทศไทยในปัจจุบัน พบกับความท้าทายโดยเฉพาะด้านคุณภาพการศึกษา ข้อมูลจากสถาบันการจัดการนานาชาติ (International Institute for Management Development [IMD]) จากการประเมิน 60 ประเทศ ด้านการศึกษาของประเทศไทย พบว่า 1) ใช้งบประมาณด้านการศึกษาสูงเป็นอันดับ 2 ในขณะที่ผลด้านนโยบายในการพัฒนาคุณภาพของประชากรและตอบสนองสภาพความเป็นจริงกลับอยู่ในอันดับ 52 ซึ่งน้อยกว่าลักเซมเบิร์กประเทศที่อยู่ในอันดับ 1 ถึง 25 เท่า 2) สัดส่วนครูต่อนักเรียนระดับประถมและมัธยมใกล้เคียงกันที่ 19.91 อยู่ในอันดับที่ 55 สวนทางกับประเทศที่มีสมรรถนะทางด้านการศึกษาสูงซึ่งมีสัดส่วนครูต่อนักเรียนในระดับมัธยมศึกษาต่ำกว่าระดับประถมศึกษาประมาณ 4 คน 3) ผลสัมฤทธิ์ในการจัดการศึกษามีอัตราเข้าเรียนสู่ทุกระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 79.5 ผู้ที่ไม่รู้หนังสือร้อยละ 3.3 ส่วนผลการทดสอบ PISA เป็นอันดับที่ 44 ความเห็นผู้ประกอบการภาคธุรกิจต่อการสอนวิทยาศาสตร์ภายในโรงเรียนอยู่ในอันดับที่ 50 ความสามารถด้านภาษาอังกฤษเป็นอันดับที่ 57 รังท้ายประเทศกลุ่ม ASEAN 4) ความคุ้มค่าของการศึกษาไทย

นั้นยังคงไม่สอดคล้องต่อความต้องการของตลาดแรงงาน อยู่ในอันดับ 46 และ 5) โครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อต่อการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ตยังไม่เป็นไปเพื่อการสืบค้นความรู้เท่าที่ควร ข้อมูลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าประสิทธิภาพการศึกษาของไทยยังเป็นจุดเร่งด่วนที่ควรพัฒนาให้ทัดเทียมนานาชาติ (สำนักงานสภาพัฒนาการศึกษานานาชาติ, 2559)

การจัดการศึกษาในภาคใต้ ซึ่งเป็นภูมิภาคที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมและวิถีการดำรงชีวิตสูงทั้งชาติพันธุ์ ภาษา ศาสนา ประเพณีความเชื่อ ไม่ว่าจะเป็นชาวไทยเชื้อสายมลายู ไทยเชื้อสายจีนและชาวไทยพื้นเมืองของภาคใต้ซึ่งมีเอกลักษณ์ของตนเอง ทั้งยังมีการดำรงอยู่ร่วมกันระหว่างไทยพุทธและไทยมุสลิม นอกจากนี้ยังพบว่าการอพยพแรงงานข้ามชาติทั้งพม่า ลาว กัมพูชาที่มีแนวโน้มสูงขึ้น เช่นเดียวกับการนำเอาภาษา วัฒนธรรมความเชื่อ ขนบธรรมเนียมประเพณี ซึ่งส่งผลให้เกิดความหลากหลายทางวัฒนธรรมในภาคใต้มากยิ่งขึ้นเช่นเดียวกัน การจัดการศึกษาในภาคใต้มีลักษณะเฉพาะในด้านความหลากหลายและสังคม พหุวัฒนธรรม จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการบูรณาการการศึกษาให้สอดคล้องกับวิถีชีวิต

อัตลักษณ์ ความหลากหลายทางวัฒนธรรมและความต้องการของท้องถิ่น ในขณะที่ปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นผลสืบเนื่องจากชาติพันธุ์และชาตินิยมในอัตลักษณ์ที่เกิดจากการรับรู้ผ่านประวัติศาสตร์ที่แตกต่างกัน ซึ่งมีเงื่อนไขซับซ้อน เชื่อมโยงกันในลักษณะภูเขาน้ำแข็ง อันประกอบไปด้วย 1) ระดับบุคคล (Personal level) ได้แก่ การบริหารราชการจากเจ้าหน้าที่รัฐบางส่วนที่ให้ความสำคัญกับอัตลักษณ์ของท้องถิ่นไม่เพียงพอ การใช้ความรุนแรงจากผู้เห็นต่างจากรัฐ การใช้ความรุนแรงจากกลุ่มอิทธิพลและธุรกิจผิดกฎหมาย และความชิงชังส่วนบุคคล 2) ระดับโครงสร้าง (Structure level) ได้แก่ ความไม่เป็นธรรม การถูกเลือกปฏิบัติ การพัฒนาที่ไม่สอดคล้องกับวิถีชีวิต และการศึกษาที่ยังขาดพลังในการนำสู่การจรรโลงสังคม 3) เงื่อนไขระดับวัฒนธรรม (Cultural level) ได้แก่ ความรู้สึกแปลกแยก หวาดระแวง มีอคติ ไม่เป็นส่วนหนึ่งของสังคมไทย การรับรู้และสัมผัสได้ว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมในสิทธิ เสรีภาพ และการยอมรับจากสังคมใหญ่ (กองศึกษาวิจัยทางยุทธศาสตร์และความมั่นคงของประเทศ, 2555, ออนไลน์) จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารจะต้องศึกษาทำความเข้าใจ ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการความหลากหลาย และพัฒนาวัฒนธรรมในพื้นที่ภาคใต้ จากเหตุผลความสำคัญดังกล่าวผู้วิจัยจึงทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษาภาคใต้ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ยกระดับผลการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับบริบท สถานการณ์ และการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในภาพรวมของชาติต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษาภาคใต้ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
2. เพื่อสร้างโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษาภาคใต้ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

### แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลของโรงเรียนเกิดจากความต้องการในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างเป็น

ระบบ กล่าวได้ว่าประสิทธิผลเป็นระดับความสำเร็จจากการดำเนินงานของโรงเรียนตามเป้าหมาย เกณฑ์และการรับรู้ของผู้เกี่ยวข้อง โดยมีความสำคัญยิ่งต่อการดำเนินงานของโรงเรียน ผู้บริหารในฐานะผู้นำจะต้องคำนึงถึงการบริหารเพื่อให้เกิดประสิทธิผลของโรงเรียนเป็นสำคัญ เนื่องจากคุณภาพผู้เรียน การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ การรักษาอัตลักษณ์ หรือแม้กระทั่งความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรของโรงเรียน ล้วนเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสำเร็จของโรงเรียนได้เป็นอย่างดี (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2554, น. 4 – 8; Hoy & Miskel, 2008, pp.382-383) ประสิทธิผลของโรงเรียนมีสาเหตุจากปัจจัยสำคัญหลายประการ อาทิ คุณลักษณะที่ดีของผู้บริหาร ซึ่งเป็นแบบอย่าง สร้างแรงบันดาลใจและสามารถเป็นที่พึ่งพาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา พฤติกรรมการบริหารที่มีความสอดคล้องเหมาะสมกับบริบทและสถานการณ์ของโรงเรียน สมรรถนะหรือความพร้อมของโรงเรียนที่ส่งเสริมให้เกิดศักยภาพและขีดความสามารถในการดำเนินงาน และบรรยากาศของโรงเรียนซึ่งหลอมรวมให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่ง ที่ยอมรับและมีความเชื่ออย่างแรงกล้าต่อเป้าหมายค่านิยมที่ตั้งไว้ เต็มใจที่ใช้ความพยายามเพื่อความสำเร็จ บรรลุอย่างแรงกล้าที่จะดำรงรักษาความเป็นสมาชิกที่มีคุณค่าขององค์กรต่อไป ซึ่งล้วนส่งผลต่อความอยู่รอดและประสิทธิผลขององค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อมอย่างมีนัยสำคัญ (Steer, 1997; โสภณ ม่วงทอง, 2556, น. 27)

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการสังเคราะห์แนวคิดทฤษฎี เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษาระดับมัธยมศึกษาภาคใต้ บูรณาการร่วมกับแนวคิดการประเมินประสิทธิผลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2554) Hoy & Miskel (2008) และการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ Senge (1990) ในการสร้างโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษาภาคใต้ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านคุณลักษณะผู้บริหารมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลของโรงเรียน และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลของโรงเรียนโดยส่งผ่านพฤติกรรมกรรมการบริหารและบรรยากาศโรงเรียน
2. ปัจจัยด้านพฤติกรรมกรรมการบริหารมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลของโรงเรียน และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลของโรงเรียนโดยส่งผ่านบรรยากาศและสมรรถนะโรงเรียน
3. ปัจจัยด้านสมรรถนะโรงเรียน มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลของโรงเรียน และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลของโรงเรียน โดยส่งผ่านบรรยากาศโรงเรียน
4. ปัจจัยด้านบรรยากาศโรงเรียนมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลของโรงเรียน
5. โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษาภาคใต้ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ซึ่งประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญจำนวน 10 คน และการวิจัยเชิงปริมาณจากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 572 คน

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครูโรงเรียนมัธยมศึกษาภาคใต้ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ปีการศึกษา 2559 รวมทั้งสิ้น 15,345 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษาจำนวน 10 คน และครูโรงเรียนมัธยมศึกษาภาคใต้ ซึ่งคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมตามแนวคิดของ Faul et al. (2007) ที่ได้เสนอให้ใช้โปรแกรม G\*Power3 ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของโมเดลสมการโครงสร้าง (SEM) จำนวน 572 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษาภาคใต้ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

2. แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษาภาคใต้ ซึ่งมีความเชื่อมั่น เท่ากับ .94

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษากว่า 10 คน โดยผู้วิจัยดำเนินการจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยผ่านคณบดีบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา และประสานผู้เชี่ยวชาญในการเข้าสัมภาษณ์ตามวัน และเวลาที่ได้นัดหมาย

2. รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 572 ฉบับ โดยผู้วิจัยดำเนินการจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยผ่านคณบดีบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา ไปยังสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน แล้วนำส่งแบบสอบถามไปยังโรงเรียน โดยได้รับการตอบกลับอยู่ในสภาพสมบูรณ์จำนวน 541 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 94.58

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ความถี่และร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเบ้ ความโด่ง และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ดัชนีวัดความสอดคล้อง และวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลของโมเดลด้วยโปรแกรม AMOS

## ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษาภาคใต้ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษาภาคใต้ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า

1.1 ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษาภาคใต้ ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณลักษณะผู้บริหาร ปัจจัยด้านพฤติกรรมกรรมการบริหาร ปัจจัยด้านสมรรถนะโรงเรียน ปัจจัยด้านบรรยากาศโรงเรียน โดยทุกปัจจัยรวมทั้งประสิทธิผลของโรงเรียนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง พบว่า แต่ละตัวแปรมีความสัมพันธ์กันในระดับมากอยู่ในช่วง .769 - .885 โดยทุกคู่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

1.2 ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทางตรงสูงสุดต่อประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษาภาคใต้ คือปัจจัยด้านบรรยากาศโรงเรียน รองลงมาคือปัจจัยด้านพฤติกรรมกรรมการบริหาร ปัจจัยด้านสมรรถนะโรงเรียนและปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้บริหาร ซึ่งมีค่าอิทธิพลเท่ากับ .38, .24, .22, .19 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อมสูงสุดคือ ปัจจัยด้านคุณลักษณะผู้บริหารมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านบรรยากาศโรงเรียนและพฤติกรรมกรรมการบริหารไปยังประสิทธิผลของโรงเรียน มีค่าอิทธิพลเท่ากับ .71 รองลงมาคือปัจจัยด้านพฤติกรรมกรรมการบริหารมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านสมรรถนะโรงเรียนไปยังประสิทธิผลของโรงเรียน มีค่าอิทธิพลเท่ากับ .37 และปัจจัยด้านสมรรถนะโรงเรียนมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านบรรยากาศโรงเรียนไปยังประสิทธิผลของโรงเรียน มีค่าอิทธิพลเท่ากับ .21 ผลการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษาภาคใต้ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ปรากฏดังตารางที่ 1

ตาราง 1

การวิเคราะห์อิทธิพลและสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษาภาคใต้ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

| ตัวแปรสาเหตุ               | ตัวแปรผล                    |    |       |                               |       |       |                               |       |       |                                 |       |    |
|----------------------------|-----------------------------|----|-------|-------------------------------|-------|-------|-------------------------------|-------|-------|---------------------------------|-------|----|
|                            | พฤติกรรม<br>การบริหาร (BEH) |    |       | สมรรถนะของ<br>โรงเรียน (COMP) |       |       | บรรยากาศ<br>ของโรงเรียน (CLI) |       |       | ประสิทธิผล<br>ของโรงเรียน (EFF) |       |    |
|                            | DE                          | IE | TE    | DE                            | IE    | TE    | DE                            | IE    | TE    | DE                              | IE    | TE |
| คุณลักษณะผู้บริหาร (TRAIT) | .91**                       |    | .91** | .81**                         | .81** | .42** | .43**                         | .85** | .19** | .71**                           | .90** |    |
| พฤติกรรมการบริหาร (BEH)    |                             |    |       | .89**                         | .89** | -.03  | .50**                         | .47** | .24** | .37**                           | .61** |    |
| สมรรถนะของโรงเรียน (COMP)  |                             |    |       |                               |       |       | .56**                         | .56** | .22** | .21**                           | .43** |    |
| บรรยากาศของโรงเรียน (CLI)  |                             |    |       |                               |       |       |                               |       |       | .38**                           | .38** |    |
| R <sup>2</sup>             |                             |    | .83   |                               | .79   |       |                               | .82   |       |                                 | .93   |    |

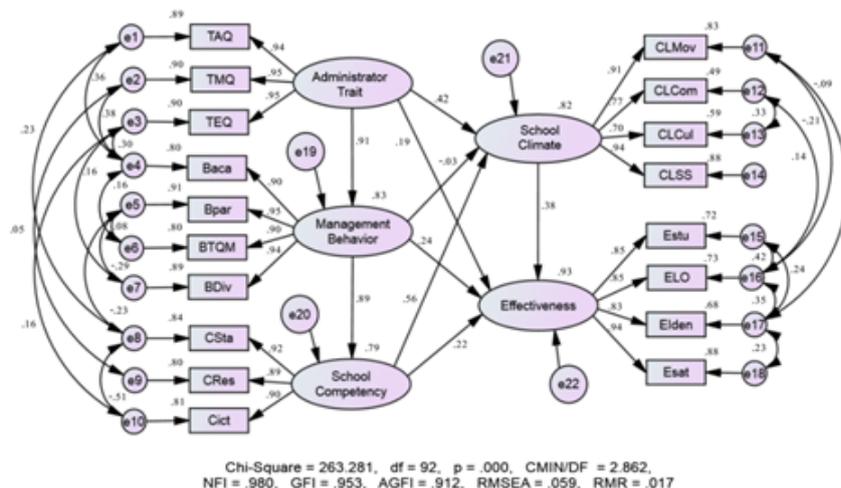
1.3 ปัจจัยด้านคุณลักษณะผู้บริหาร ปัจจัยด้านพฤติกรรมการบริหาร ปัจจัยด้านสมรรถนะโรงเรียน ปัจจัยด้านบรรยากาศโรงเรียน สามารถร่วมกันพยากรณ์ ประสิทธิภาพของโรงเรียนมัธยมศึกษาภาคใต้ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้ร้อยละ 93 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. การสร้างโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษาภาคใต้ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า

2.1 การวิเคราะห์หอนักประกอบเชิงยืนยันอันดับ 1 เพื่อตรวจสอบโมเดลการวัดของตัวแปรแฝง จากตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 18 ตัวแปร พบว่า มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องอยู่ใน

เกณฑ์มาตรฐาน เครื่องมือที่เป็นข้อคำถามมีความตรงเชิงโครงสร้างสามารถใช้วัดองค์ประกอบในตัวแปรแฝงได้จริง

2.2 ผลการปรับโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษาภาคใต้ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยอาศัยความรู้ทางทฤษฎี ประกอบกับคำแนะนำของโปรแกรมพบว่า ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน ดังนี้ Chi-square ( $X^2$ ) = 263.281,  $df$  = 92,  $X^2/df$  = 2.862, Normed Fit Index (NFI) = .98, Goodness of Fit Index (GFI) = .95, Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = .91, Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = .06, Root Mean Square Residual (RMR) = .02 แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์เป็นที่น่าเชื่อถือและยอมรับได้ ซึ่งผลการวิจัยปรากฏ ดังภาพที่ 2



ภาพ 2 โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษาภาคใต้ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่ปรับแก้แล้ว

จากภาพที่ 2 พบว่า โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษาภาคใต้ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่ปรับแก้แล้วมีค่าดัชนีวัดความสอดคล้องอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน

อย่างไรก็ตามดัชนีแต่ละตัวต่างก็วัดความสอดคล้องในแง่มุมที่แตกต่างกัน เช่น ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ค่าความคลาดเคลื่อนของโมเดลสมมติฐาน ฯลฯ ผู้วิจัยจึงนำเสนอดัชนีที่หลากหลายดังตารางที่ 2

## ตาราง 2

ผลการประเมินความกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (หลังปรับโมเดล)

| ค่าดัชนี        | ค่าที่แสดง<br>ความสอดคล้อง | ค่าที่ยอมรับได้ว่า<br>มีความสอดคล้อง | ค่าสถิติตาม<br>สมมติฐาน | ผลการประเมิน |
|-----------------|----------------------------|--------------------------------------|-------------------------|--------------|
| 1. $X^2$        | $.5 < p \leq 1.00$         | $.01 < p \leq .05$                   | .000                    | ไม่สอดคล้อง  |
| 2. $X^2/df$     | $0 < X^2/df \leq 2$        | $2 < X^2/df \leq 3$                  | 2.862                   | ยอมรับได้    |
| 3. <i>NFI</i>   | $.95 \leq NFI \leq 1.00$   | $.90 \leq NFI < .95$                 | .980                    | สอดคล้อง     |
| 4. <i>GFI</i>   | $.95 \leq GFI \leq 1.00$   | $.90 \leq GFI < .95$                 | .953                    | สอดคล้อง     |
| 5. <i>AGFI</i>  | $.90 \leq AGFI \leq 1.00$  | $.85 \leq AGFI < .90$                | .912                    | สอดคล้อง     |
| 6. <i>RMSEA</i> | $0 \leq RMSEA \leq .05$    | $.05 < RMSEA < .08$                  | .059                    | ยอมรับได้    |
| 7. <i>RMR</i>   | $0 \leq RMR \leq .05$      | $.05 < RMR < .08$                    | .017                    | สอดคล้อง     |

จากตารางที่ 2 พบว่า ค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลจากสมมติฐาน ส่วนใหญ่มีผลการประเมินยอมรับว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูล ยกเว้นค่า  $X^2$  ทั้งนี้ด้วยข้อจำกัดในการประเมินของค่าไค-สแควร์ ซึ่งมีแนวโน้มปฏิเสธสมมติฐานหลักเมื่อใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่จึงอาจพิจารณาใช้ค่าสถิติอื่นประกอบการประเมินเมื่อมีขนาดกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ ดังเช่น Bollen (1989, p269) แนะนำว่าเมื่อค่าไค-สแควร์ปฏิเสธ  $H_0$  ควรพิจารณาค่า  $X^2/df$  ซึ่งยอมรับว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ได้หากมีค่าต่ำกว่า 3.00 ดังนั้นกล่าวได้ว่าปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษาภาคใต้ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานที่ปรับแก้ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาประเมินจากดัชนีค่า  $X^2/df = 2.862$  อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ , ค่า *NFI* = .980 มีความสอดคล้องกับข้อมูล, ค่า *GFI* = .953 มีความสอดคล้องกับข้อมูล, ค่า *AGFI* = .912 มีความสอดคล้องกับข้อมูล, ค่า *RMSEA* = .059 อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และค่า *RMR* = .017 มีความสอดคล้องกับข้อมูลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

## อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษาภาคใต้ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่น่าสนใจในเบื้องต้นเพียง 2 ปัจจัยดังนี้

### 1. ปัจจัยด้านคุณลักษณะผู้บริหาร

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านคุณลักษณะผู้บริหารโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกตัวแปรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยที่ตัวแปรความฉลาดทางจริยธรรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือความสามารถในการเผชิญอุปสรรค ส่วนความฉลาดทางอารมณ์มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด สำหรับเส้นทางอิทธิพล พบว่าปัจจัยด้านคุณลักษณะผู้บริหารมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลของโรงเรียน และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านปัจจัยด้านพฤติกรรมการบริหาร และผ่านปัจจัยด้านบรรยากาศโรงเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

### 1.1 ปัจจัยด้านคุณลักษณะผู้บริหารมี

อิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลของโรงเรียน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จด้วยการใช้คุณลักษณะภายในเฉพาะตัวของผู้บริหารในการปรับตัว ตอบสนองต่อบุคคล และสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม ตระหนักในอารมณ์ ความรู้สึกของตนเอง และเพื่อนร่วมงานโดยสามารถจัดการความสัมพันธ์ของตนเอง ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้การดำเนินร่วมกันเป็นไปอย่างราบรื่น ดังที่ Stoltz (1997, p. 9) กล่าวว่า ความสามารถในการเผชิญอุปสรรคนอกจากจะเป็นประโยชน์กับตนเองแล้ว ยังสามารถประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของทีมงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ครอบครัว องค์กร ชุมชน วัฒนธรรม สังคม และสามารถใช้นำความสำเร็จของสิ่งต่าง ๆ ได้ถึง 17 ประการ อาทิ ผลการปฏิบัติงาน (Performance) แรงจูงใจ (Motivation) การให้อำนาจแก่ผู้ปฏิบัติงาน (Empowerment) ฯลฯ นอกจากนี้ผลการวิจัยของ Goleman (1998, pp. 319-320) ยังพบว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสำคัญและส่งผลสำเร็จในตำแหน่งบริหารมากกว่าเชาวน์ปัญญาถึง 4 เท่า ดังนั้นหากผู้บริหารสามารถรับรู้จุดแข็งและจุดอ่อนของตัวเอง และเข้าใจข้อกำหนดของงานอย่างชัดเจนใช้จุดแข็งเอาชนะจุดอ่อนโดยผ่านการเรียนรู้เกี่ยวกับงานอย่างต่อเนื่อง เขาก็จะเป็นผู้แก้ไขความขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ปัจจัยด้านคุณลักษณะผู้บริหาร มีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลของโรงเรียน โดยส่งผ่านปัจจัยด้านพฤติกรรมกรรมการบริหาร ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ทั้งนี้เนื่องจากพฤติกรรมมีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะของผู้นำ ไม่ว่าจะเป็น ความรู้ ทักษะประสบการณ์ พื้นฐานการอบรมเลี้ยงดู การควบคุมอารมณ์ ฯลฯ ลักษณะเหล่านี้ย่อมจะหลอมรวมเข้าเป็นคุณสมบัติเฉพาะตัว ซึ่งกำหนดให้แสดงพฤติกรรมออกมาในรูปแบบต่าง ๆ ดังนั้นสภาวะสังคม วัฒนธรรม ระเบียบหรือลักษณะองค์กร อาจทำให้ผู้นำปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เหมาะสมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้ (ภารดี อนันต์นารี, 2557, น. 80) สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมพงษ์ จินา (2556) ที่ศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน พบว่า คุณลักษณะของ

ผู้บริหารมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมของผู้บริหาร ด้วยค่าน้ำหนักอิทธิพลเท่ากับ .54 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งเป็นเครื่องยืนยันได้เป็นอย่างดีว่าคุณลักษณะของผู้บริหารย่อมส่งผลไปยังพฤติกรรมตาม ประสพการณ์ องค์ความรู้ ค่านิยม และการควบคุมสถานการณ์ซึ่งเป็นลักษณะพิเศษเฉพาะของแต่ละบุคคล

1.3 ปัจจัยด้านคุณลักษณะผู้บริหารมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลของโรงเรียน ผ่านปัจจัยด้านบรรยากาศโรงเรียน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ทั้งนี้เนื่องจากคุณลักษณะที่ดีย่อมสร้างความไว้วางใจ ขวัญกำลังใจ แรงจูงใจในการทำงาน สร้างวัฒนธรรมการทำงานด้วยบรรยากาศเชิงบวกซึ่งนำไปสู่ผลสำเร็จขององค์กรอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับ สมฤทธิ์ กางเพ็ง (2551, น. 118) ที่กล่าวว่า บรรยากาศของโรงเรียนเป็นกลุ่มของคุณลักษณะหรือสภาพแวดล้อมของงานที่รับรู้โดยผู้ปฏิบัติงานซึ่งสามารถสร้างขึ้นและปรับปรุงได้โดยผู้บริหารโรงเรียนเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ เป็นไปตามความต้องการของผู้ปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุธาสนี แม้นญาติ (2554) ที่ได้ศึกษาโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณลักษณะของผู้บริหารซึ่งประกอบด้วย บุคลิกภาพ แรงจูงใจ ระดับการพิจารณาศีลธรรม การเชื่ออำนาจแห่งตนและการควบคุมตนเอง ส่งผลต่อบรรยากาศองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้น ปัจจัยคุณลักษณะผู้บริหารย่อมส่งผลต่อบรรยากาศองค์กร และประสิทธิผลขององค์กรในทิศทางบวกได้ หากผู้บริหารสามารถถ่ายทอดทัศนคติและวิธีการที่ใช้กับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเหมาะสม สอดรับกับบริบทในขณะนั้น

## 2. ปัจจัยด้านพฤติกรรมกรรมการบริหาร

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยพฤติกรรมกรรมการบริหารโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกตัวแปรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยที่ตัวแปรความเป็นผู้นำทางวิชาการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพ การบริหารแบบมีส่วนร่วม ส่วนการบริหารความหลากหลายมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด สำหรับเส้นทางอิทธิพล พบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมกรรมการบริหารมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลของโรงเรียน และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านปัจจัยสมรรถนะโรงเรียนอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .01 ในขณะที่อิทธิพลทางอ้อมผ่านปัจจัยด้านบรรยากาศโรงเรียนอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.1 ปัจจัยด้านพฤติกรรมกรรมการบริหาร มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลของโรงเรียนซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารได้แสดงพฤติกรรมกรรมการบริหารซึ่งเป็นกลไกในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย ผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสิทธิภาพทั้งหลาย จำเป็นจะต้องกำหนดเป้าหมายความสำเร็จที่ชัดเจน และใช้กระบวนการ วิธีการที่มีประสิทธิภาพเพื่อบังคับไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Sergiovanni (1998) ซึ่งอธิบายว่าพฤติกรรมผู้นำเป็นส่วนสำคัญที่จะสร้างความผูกพัน ยกระดับคุณธรรม จริยธรรมและความประพฤติของผู้นำและผู้ตาม กระตุ้นให้มีความตระหนักถึงเป้าหมายหลักของสถาบัน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพและประสิทธิภาพของการบริหารโรงเรียน สอดคล้องกับผลการวิจัยของวันเพ็ญ บุรีสูงเนิน (2552) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานเขตพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก พบว่า พฤติกรรมของผู้นำ วิสัยทัศน์และการบริหารแบบมีส่วนร่วมในการบริหารสถานศึกษาต่างก็เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พฤติกรรมผู้นำจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่สุดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียน เพราะเป็นกระบวนการที่ผู้นำสร้างระบบความสัมพันธ์ของกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กรซึ่งเปรียบเสมือน สมอ เส้นเลือด แขนขา และพลังกำลังขององค์กรที่ ผู้บริหารทุกระดับจะต้องใช้เป็นวิถีทางไปสู่ความสำเร็จซึ่งมีบทบาทอย่างยิ่งต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของโรงเรียน

2.2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมกรรมการบริหาร มีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลของโรงเรียนผ่านปัจจัยสมรรถนะโรงเรียน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ทั้งนี้เนื่องจากสมรรถนะเป็นคุณลักษณะเฉพาะของบุคคลหรือองค์กรที่เป็นสาเหตุของพฤติกรรมหรือผลการปฏิบัติงาน ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากความรู้ความสามารถ ทักษะเฉพาะ วิธีการทำงาน บุคลิกภาพ ความสนใจ หลักการ ค่านิยม ทศนคติ ความเชื่อ และวิธีการทำงานของผู้นำ พฤติกรรมการบริหารที่มีประสิทธิภาพย่อมสามารถสร้างความพร้อมให้แก่สมรรถนะขององค์กรได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับแนวคิดของ Leitowood (1994, p. 3) ที่กล่าวว่า ผู้นำ

ทางวิชาการเป็นกลุ่มของพฤติกรรมของผู้บริหารโรงเรียนที่มีอิทธิพลต่อการสอนในชั้นเรียน มีความรับผิดชอบในการให้ข้อมูลสารสนเทศแก่ครูเกี่ยวกับกลยุทธ์ เทคโนโลยี และเครื่องมือทางการศึกษา เพื่อนำไปใช้ในเกณฑ์การสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่นเดียวกันกับงานวิจัยของนักวิชาการหลายท่านซึ่งพบว่า ความเป็นผู้นำทางวิชาการส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมไปยังประสิทธิผลของโรงเรียนผ่านคุณภาพของครูและกระบวนการจัดการเรียนรู้ (สัมฤทธิ์ กางเพ็ง, 2551; วิสัณฑ์ พาหะมาก, 2561) ในขณะที่พฤติกรรมกรรมการบริหารแบบมีส่วนร่วมก็มีส่วนที่จะกระตุ้นให้ผู้เกี่ยวข้องยินดีที่จะร่วมระดมทรัพยากรในการจัดการเรียนรู้ การเสริมสร้างสมรรถนะขององค์กรเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ด้วยเหตุที่ว่าได้มีส่วนรับรู้ข้อมูล ร่วมกำหนดเป้าหมาย ร่วมรับผิดชอบและร่วมประเมินผล ดังนั้น การใช้ทรัพยากรร่วมกัน ทั้งระหว่างบุคคลและองค์กร ย่อมเป็นการเพิ่มความตระหนักในการยอมรับประโยชน์ร่วมกัน ลดทอนความขัดแย้ง ความร่วมมือจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ต่อการพัฒนาองค์การสู่ความสำเร็จ สามารถประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการสร้างความสัมพันธ์อย่างยั่งยืน

2.3 ปัจจัยด้านพฤติกรรมกรรมการบริหาร มีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลของโรงเรียนผ่านปัจจัยด้านบรรยากาศโรงเรียนอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ทั้งนี้อาจมีสาเหตุจากความหลากหลายและพหุวัฒนธรรมอันเป็นลักษณะเฉพาะของภาคใต้ ซึ่งทำให้ผู้บริหารไม่สามารถใช้พฤติกรรมกรรมการบริหารสร้างบรรยากาศเชิงบวกในองค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญ ตัวอย่างเช่น ช่วงชั้นบรรพชนหรือช่วงอายุ (Generation) ที่มีความแตกต่างย่อมส่งผลกระทบต่อความเชื่อ ค่านิยมและเจตคติที่แตกต่าง เช่นเดียวกัน เชื้อชาติ (Ethnic) ซึ่งเป็นสิ่งบ่งชี้ทางชาติพันธุ์ของมนุษย์จากรุ่นสู่รุ่น หากมีความแตกต่างกันแล้วย่อมส่งผลกระทบต่อลักษณะวัฒนธรรมและผลการดำเนินงานขององค์กรได้ ในขณะที่การมีวิชาชีพ (Occupational) ที่แตกต่างกันย่อมส่งผลกระทบต่อแนวทางปฏิบัติหรือวัฒนธรรมที่แตกต่าง เช่น วิชาชีพทางการบริหารสมัยใหม่มักมีความต้องการความเป็นอิสระจากงาน ซึ่งอาจจะขัดแย้งกับวิธีการบริหารรูปแบบเดิม ที่เน้นการสั่งการและการควบคุมที่มีระดับชั้นจากบนลงล่าง เป็นต้น (Dubrin, 2010, p. 394;) ข้อค้นพบนี้แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมกรรมการบริหาร

มิได้มีความสัมพันธ์กับบรรยากาศของโรงเรียนดังเช่น ประไพศรี ธรรมวิริยะวงศ์ (2559, น. 2) กล่าวว่า ความหลากหลายมีประโยชน์อย่างมากต่อองค์กรในหลายด้าน เช่น การส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ซึ่งความแตกต่าง การขยายมุมมองที่กว้างขวางในการปฏิบัติงานและการสร้างนวัตกรรมขึ้นในองค์กร อย่างไรก็ตามก็มีความหลากหลายสามารถสร้างผลทางลบต่อปฏิสัมพันธ์ในองค์กรในลักษณะต่าง ๆ ได้เช่นกัน หากมีการกระทำในลักษณะ เลือกลงปฏิบัติ การล่วงละเมิด การลดความสำคัญ ฯลฯ ดังเช่นการวิจัยของ เอกรินทร์ สังข์ทอง (2555) เรื่อง ภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้อำนวยการโรงเรียนของรัฐในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า ผู้บริหารมีมุมมองต่อความหลากหลายและพหุวัฒนธรรม 3 แบบ ได้แก่ 1) แบบแคบ นั่นคือ มุมมองที่ว่าพหุวัฒนธรรมนั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับวัฒนธรรมและศาสนา 2) แบบกว้าง คือ มุมมองว่าพหุวัฒนธรรมไม่ได้จำกัดแค่เรื่องศาสนาและวัฒนธรรม ยังรวมถึงมิติต่าง ๆ ทางสังคมที่หลากหลาย และ 3) แบบไม่แน่ใจ ผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าผู้อำนวยการโรงเรียนของรัฐส่วนหนึ่งยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดและการจัดการศึกษาพหุวัฒนธรรม ซึ่งแสดงถึงความไม่เข้าใจ และห่างไกลจากความสำเร็จในการใช้พฤติกรรมกรรมการบริหาร เพื่อนำนโยบายของรัฐไปสู่การปฏิบัติเช่นเดียวกับประสิทธิผลในการจัดการศึกษาของโรงเรียน ความหลากหลายจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องทำความเข้าใจและให้ความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งนักบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เสนอแนะว่าการจัดการความหลากหลายด้วยหลัก 3Rs จะทำให้เกิดผลในทางบวกแก่องค์กร ได้แก่ 1) ตระหนักรับรู้ (Recognize) และเห็นคุณค่าของความแตกต่าง 2) ให้ความเคารพ (Respect) ต่อความเป็นปัจเจกบุคคล 3) ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย ประนีประนอม (Reconciliation) ระหว่างความแตกต่างที่นำไปสู่ความขัดแย้ง ผู้บริหารควรพิจารณาจัดการความหลากหลายด้วยการดึงเอาจุดแข็งของความหลากหลายมาใช้ให้เกิดประโยชน์ และลดจุดอ่อนที่ส่งผลเสียต่อองค์กรให้น้อย จะช่วยทำให้องค์กรมีความสามารถในการปรับตัว มีความคิดสร้างสรรค์ เพิ่มขีดความสามารถและสร้างบรรยากาศที่ดี ส่งผลให้บุคลากรทุกคนสามารถปลดปล่อยศักยภาพสูงสุดของตนออกมา ฉะนั้นหากผู้บริหารต้องการสร้างบรรยากาศที่ดีแก่องค์กรควรพิจารณาแสดงพฤติกรรมผ่านกลยุทธ์ในการจัดการกับความหลากหลาย (Banks &

Banks, 1989; พิมลพรรณ เชื้อบางแก้ว, 2554; ประไพศรี ธรรมวิริยะวงศ์, 2559) ดังนี้ 1) การบริหารด้วยความเท่าเทียมยุติธรรม ไม่เลือกปฏิบัติจะทำให้บุคลากรมีความมั่นใจสบายใจที่จะปรับตัวให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร 2) การบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมทั้งในด้านของทรัพยากร ข้อมูลข่าวสาร ทักษะคิดและการตัดสินใจ จะทำให้สามารถบุคลากรลดการวิภาควิจารณ์ ลดการต่อต้าน ขจัดการคุกคาม จากความเชื่อหรือองค์ความรู้ที่แตกต่างกัน 3) ใช้การเจรจามากกว่าการบังคับขู่ขู่ขู่เพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดความขัดแย้งหรือความยุ่งยากตามมา 4) สร้างระบบการการจูงใจหรือให้รางวัลที่มีความยืดหยุ่นตามความแตกต่างของบุคคลเพื่อกระจายผลประโยชน์อย่างทั่วถึงเป็นธรรม

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะระดับนโยบาย

1. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ควรให้ความสำคัญกับผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ตั้งแต่กระบวนการคัดเลือกด้วยเกณฑ์ที่เหมาะสมครอบคลุมทั้ง ความฉลาดทางจริยธรรม ความฉลาดทางอารมณ์ และ ความฉลาดในการเผชิญอุปสรรค มีกระบวนการพัฒนาคุณลักษณะ วิธีการ นวัตกรรม และพฤติกรรมกรรมการบริหาร หลังจากแต่งตั้งสู่ตำแหน่ง ด้วยการอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในทุกระดับอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะพื้นที่ซึ่งมีความหลากหลายทางสังคมและพหุวัฒนธรรม

2. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ควรให้ความสำคัญกับการประเมินประสิทธิผลของโรงเรียนที่สอดคล้องสอดคล้องกับวิถีชีวิต อัตลักษณ์ ตลาดแรงงาน ความหลากหลายทางวัฒนธรรมและความต้องการของท้องถิ่น

#### ข้อเสนอแนะในการนำสู่การปฏิบัติ

1. ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาภาคใต้ ควรสร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศเชิงบวกให้เกิดขึ้นในองค์กร ด้วยการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี สร้างแรงจูงใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยให้การสนับสนุนทั้งทางด้านทรัพยากรและด้านอารมณ์ความรู้สึก

2. ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาภาคใต้ ควรใช้วิธีการบริหารจัดการที่มีความยืดหยุ่นสอดคล้องกับข้อมูล บริบทและสถานการณ์ของโรงเรียน โดยตระหนักถึงความสำคัญของความหลากหลายและการมีส่วนร่วม

ของผู้เกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษา ตัวบ่งชี้คุณลักษณะผู้บริหารโรงเรียนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษาภาคใต้ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

2. ควรมีการศึกษาองค์ประกอบพฤติกรรมกรรมการบริหารที่มีประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษาภาคใต้ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

3. ควรศึกษารูปแบบการจัดการศึกษาที่มีประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษาภาคใต้ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

4. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจจะส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษาภาคใต้ เช่น ตัวแปรความฉลาดทางวัฒนธรรม ตัวแปรงบประมาณที่ได้รับจัดสรร ตัวแปรความคาดหวังหรือความพร้อมของผู้ปกครอง ฯลฯ



## References

- Anannawee, P. (2014). *Principles, concepts and theories in educational administration*. Chonburi: Montree. (in Thai)
- Burisungnoen, W. (2009). *Factors affecting managerial effectiveness of basic schools in the Eastern Seaboard Development Area*. Doctor of Educational Administration thesis. Silpakorn University. (in Thai)
- Banks, C. A., & Banks, J. A. (1998). *Multicultural education: Characteristics and goals*. Boston: Allyn and Bacon.
- Bollen, K. A. (1989). *Structural equations with latent variables*. New York: John Wiley & Sons.
- Chauebangkaew, P. (2011). Diversity management of personnel in the organization: Human resource management strategy in the era of the creative economy. *Journal of management*, 31(1), 153-159. (in Thai)
- Dubrin, A. J. (2010). *The principles of leadership*. (6<sup>th</sup> ed.). Toronto: Houghton Mifflin.
- Faul, F., Erdfelder, E., Lang, A.G., & Buchner, A. (2007). G\*Power 3: A flexible statistical power analysis program for the social, behavioral, and biomedical sciences. *Behavior Research Methods*, 39, 175-191.
- Goldman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Book.
- Hoy, W. K., & Miskel, C. G. (2008). *Educational administration: Theory, research, and practice*. (8<sup>th</sup> ed.). Boston: McGraw Hill.
- Jina, S. (2013). Leadership Compositions Influencing on Managerial Behaviors of Elementary School Administrators According to Good Governance Principles In the Upper South Region. *Walailak Abode of Culture Journal*, 15(1), 115-133. (in Thai)
- Kangpheng, S. (2008). *Administrative factors affecting school effectiveness: Model development and validation*. Doctor of Educational Administration thesis. Khonkaen University. (in Thai)
- Leithwood, K. (1994). Leadership for school restructuring. *Educational Administration Quarterly*, 37(1), 5-26.
- Manyat, S. (2011). *A structural equation model of factors affecting ethical leadership of School*

- Administrator under the department of local Administration*. Doctor of Educational Administration thesis. Silpakorn University. (in Thai)
- Muangthong, S. (2013). Factors affecting effectiveness of private basic education institution in the East of Thailand. *Journal of educational administration*, Burapha University, 7(1), 18-29.
- Office of the Education Council. (2016). *IDM world competitiveness years book 2015*. Bangkok: Prick-wan Graphic. (in Thai)
- Pahamark, W. (2018). Causal Relationship of Effectiveness of Small-sized Schools Under the Office of Basic Education Commission. *Suratthani Rajabhat Journal*, 5(1), 211-240. (in Thai)
- Sangthong, A. (2013). *Multicultural Leadership of Public School Principals in the Three Southern Border Provinces*. Department of educational administration, Prince of Songkla University, Pattani campus. (in Thai)
- Strategic Studies Center, National Defense Studies Institute. (2016). *Management policy and development of the Southern border Provinces*. Retrieved from [http://www.sscthailand.org/uploads\\_ssc/001-SWF%20P1%20\\_15-21Oct2012.pdf](http://www.sscthailand.org/uploads_ssc/001-SWF%20P1%20_15-21Oct2012.pdf) (in Thai)
- Thamwiriawong, P. (2016). Diversity management of personnel in the organization. *Journal of Thon Buri University*, 5(2), 1-12. (in Thai)
- The office of the basic education commission. (2011). *Guidelines for assessing the quality of basic education for the quality assurance of education*. Bangkok: Office of National Buddhism. (in Thai)
- Sergiovanni, T. J. et al. (1998). *Educational governance and administration*. (3<sup>rd</sup> ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Steers, R. M. (1997). *Organizational effectiveness: A behavioral view*. Santa Monica: Calif Goodyear
- Stoltz, P. G. (1997). *Adversity quotient: Turning obstacles into opportunities*. New York: John Wiley & Sons.



การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ในเขตตำบลนาฝาย  
อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ โดยใช้ตัวแบบถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ  
The Study of Factors Affecting to Quality of Life Among Elderly in Nafai  
Sub-District, Muang District, Chaiyaphum by Using Multiple Linear  
Regression Model

วิรวรรณ พุทธมาตย์

Wirawan Puttamat

คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

Faculty of Education, Chaiyaphum Rajabhat University

Received: December 7, 2018

Revised: April 2, 2019

Accepted: April 2, 2019

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุและศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตตำบลนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ กลุ่มตัวอย่างคือผู้สูงอายุในเขตตำบลนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 95 คน และสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ ใช้แบบบันทึกข้อมูลส่วนบุคคลและแบบวัดคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ และการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ได้แก่ พลังกำลังที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ในแต่ละวัน ( $b=.121$ ) ส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตด้านร่างกายมากที่สุด สมมติในการทำงานต่างๆ ( $b=.112$ ) ส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตด้านจิตใจมากที่สุด ความสัมพันธ์ของตนกับบุคคลอื่นในสังคม ( $b=.232$ ) ส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตด้านสังคมมากที่สุด และสภาพบ้านเรือน ( $b=.057$ ) ส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อมมากที่สุด แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ตำบลนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ ได้แก่ จัดกิจกรรมการออกกำลังกาย กิจกรรมการสันทนาการตามความเหมาะสม จัดสถานที่ในการออกกำลังกาย อุปกรณ์การกีฬา นัดผู้สูงอายุทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น การสวดมนต์ นั่งสมาธิทุก ๆ วันพระ คนในชุมชนให้เกียรติยกย่องผู้สูงอายุในฐานะเป็นผู้มีประสบการณ์ แต่งตั้งเป็นที่ปรึกษาต่าง ๆ เช่น เป็นผู้นำทางศาสนา ปราชญ์ชาวบ้าน และจัดสภาพบ้านเรือนให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุ เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการในด้านต่างๆ

**คำสำคัญ:** คุณภาพชีวิต, ผู้สูงอายุ, ตัวแบบถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

## Abstract

The purposes of this research were as follows: analysis of factor affecting to the quality of life of the elderly and study the guideline to the development of quality in Na Fai sub-district, Muang district, Chaiyaphum province. Samples were 95 elderlies obtained by stratified sampling method. Personal record form and The World Health Organization Quality of Life (WHOQOL) -BREF were the research

tools. Data were analyzed using frequency, percentage, summation and Multiple Linear Regression. The results revealed that: the factor affecting to the quality of life of the elderly include power to do the daily routine affecting to the quality of life physical health domain ( $b=.121$ ), meditation to do the daily routine affecting to the quality of life psychological domain ( $b=.112$ ), personal relationships affecting to the quality of life social domain ( $b=.232$ ) and home environment affecting to the quality of life environment domain ( $b=.057$ ). In addition, the development guidelines for the life quality are providing a physical activity, recreation activity for the elderly, sport club, an appointment for the elderly to participate in activities such as praying and meditation every day, an opportunity for the elderly to participate in the community's, and house decorating to suit the elderly.

**Keywords:** Quality of life, Elderly, Multiple linear regression model



## บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ มีจำนวนผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยปัจจุบันประเทศไทยมีจำนวนประชากรผู้สูงอายุ (อายุ 65 ปีขึ้นไป) (สารประชากรมหาวิทยาลัยมหิดล, 2559) จำนวนมากถึงร้อยละ 10 หรือมากกว่า 7 ล้านคน ซึ่งมากกว่าจำนวนประชากรวัยเด็กถึง 1.5 เท่า และภายในปี 2583 ประชากรในกลุ่มนี้จะเพิ่มจำนวนขึ้นถึง 17 ล้านคน ซึ่งมากกว่า 1 ใน 4 ของประชากรทั้งประเทศ (<http://www.worldbank.org>, 2559) เมื่อมีผู้สูงอายุมากขึ้นทำให้ปัจจัยการผลิตทางด้านแรงงานลดลงการออมลดลง รัฐบาลจำเป็นต้องเพิ่มงบประมาณค่าใช้จ่ายทางด้านสวัสดิการและการรักษาพยาบาลเพิ่มขึ้นเพื่อดูแลและปฐมพยาบาลผู้สูงอายุมากขึ้น ทำให้การลงทุนลดลงรายได้ประชาชาติลดลง (<http://www.stou.ac.th>, 2559) นอกจากนี้สิ่งที่มาพร้อมกับสภาพการณ์ของผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นก็คือปัญหาในด้านต่าง ๆ ที่ตามมา เช่น ปัญหาโรคของความเสื่อมและโรคเรื้อรังในคนชราที่จะเพิ่มมากขึ้น ปัญหาสุขภาพจิต ปัญหาขาดคนดูแล เป็นต้น ปัญหาเหล่านี้เป็นสิ่งที่ทุกฝ่ายในสังคมจะต้องดำเนินการเตรียมความพร้อมให้สามารถรับมือกับปัญหาได้อย่างทันที่และมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นกับผู้สูงอายุเอง ครอบครัว พร้อมทั้งหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนในการดำเนินงานให้ผู้สูงอายุสามารถปรับตัวอยู่กับสิ่งแวดล้อมได้อย่างเป็นสุข มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (ภูมิจิตรวงศ์สถิตย์ และ สุมนต์ สกลไชย, 2554)

การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเป็นนโยบายหนึ่งของคณะรัฐมนตรี พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา และเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในร่าง แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) (สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, 2557) ดังนั้นการให้ความสำคัญกับการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุเพื่อค้นหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในพื้นที่จึงเป็นส่วนสำคัญ ประกอบกับ

ผู้วิจัยได้ตระหนักว่าผู้สูงอายุเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและสำคัญยิ่งต่อสังคมและครอบครัว สมควรได้รับการดูแล ยกย่องและพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น เหมาะสม สอดคล้องกับวัฒนธรรมและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชากรผู้สูงอายุให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตตำบลนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตตำบลนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ

## แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

#### 1. การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple linear regression analysis) เป็นการศึกษาในรูปแบบความสัมพันธ์ในรูปแบบเส้นตรง เพื่อใช้ทำนายค่าของตัวแปรตาม (dependent variable) มักแทนด้วย  $Y$  โดยอาศัยค่าของตัวแปรอิสระ (independent variable)  $k$  ตัว คือ  $X_1, X_2, \dots, X_k$  จะได้ตัวแบบดังนี้

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} + \dots + \beta_k X_{ki} + \varepsilon_i, \quad i=1, 2, \dots, n$$

โดยที่  $Y$  คือ ตัวแปรตาม

$X_1, X_2, \dots, X_k$  คือ ตัวแปรอิสระ

$\beta_0$  คือ ระยะตัดแกน  $Y$

$\beta_1$  คือ ความชันของ  $Y$  เมื่อกำหนด  $X_1$  แต่ตัวแปร  $X_2, X_3, \dots, X_k$  คงที่

$\beta_2$  คือ ความชันของ  $Y$  เมื่อกำหนด  $X_2$  แต่ตัวแปร  $X_1, X_3, \dots, X_k$  คงที่

$\beta_k$  คือ ความชันของ  $Y$  เมื่อกำหนด  $X_k$  แต่ตัวแปร  $X_1, X_2, \dots, X_{k-1}$  คงที่

ทั้งนี้  $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$  เป็นพารามิเตอร์ของเส้นถดถอย และเรียก  $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$  ว่า สัมประสิทธิ์การถดถอยบางส่วน (partial regression coefficient)

$\varepsilon$  คือ ค่าความคลาดเคลื่อนระหว่างค่าจริงกับค่าประมาณของ  $Y$

#### 2. ความหมาย และองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ

##### 2.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

องค์การอนามัยโลก ได้นิยามคุณภาพชีวิตว่า เป็นการรับรู้ความพึงพอใจ และสถานะของบุคคลในการดำรงชีวิตในสังคม โดยจะสัมพันธ์กับเป้าหมายและความคาดหวังของตนเองภายใต้บริบทของวัฒนธรรม ค่านิยม มาตรฐานของสังคม และสิ่งอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ส่วนนักวิชาการชาวต่างชาติที่ให้ความหมายคุณภาพชีวิต ดังเช่น Padilla และ Grant (ศรีเมือง พลังฤทธิ์, 2547:33; อ้างถึงใน Padilla & Grant. 1985: 45)

ให้ความหมายคุณภาพชีวิตว่า เป็นการรับรู้ความพึงพอใจที่เปลี่ยนแปลงไปตามภาวะสุขภาพ ส่วน Orem (2001: 179) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตก็คือ ความผาสุก (Wellbeing) ซึ่งเป็นการรับรู้ของบุคคลต่อการมีชีวิตอยู่ ตามประสบการณ์ของความพึงพอใจ ความรู้สึกเป็นสุขภาพและสุขใจ ในขณะที่นักวิชาการด้านสุขภาพส่วนใหญ่ให้ความหมายของคุณภาพชีวิต โดยอาศัยแนวคิดจากองค์การอนามัยโลก จึงมุ่งให้ความสนใจที่สุขภาวะทางกายและจิตใจ

จากการรวบรวมความหมายคุณภาพชีวิตดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตหมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อสภาพการดำรงชีวิตของตน ซึ่งวัดจากความพึงพอใจในเรื่องความเป็นอยู่ ความสุข สุขภาพกายและจิตใจ อาหารการกิน การมีสิ่งของใช้ตามความจำเป็น การอยู่ในสภาพแวดล้อม และการใช้ชีวิตอยู่ในสังคม

#### 2.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิต

องค์การอนามัยโลก แบ่งองค์ประกอบของคุณภาพชีวิต 4 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย (Physical domain) ด้านจิตใจ (Psychological domain) ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Social relationships domain) และด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental domain) (สุวัฒน์ มหัตถ์นิรันดร์กุล และคณะ, 2541) ซึ่งแต่ละด้านมีความหมายดังนี้

ด้านร่างกาย (Physical domain) เป็นการรับรู้สภาพร่างกายของผู้สูงอายุซึ่งมีผลต่อชีวิตประจำวัน เช่น การรับรู้สภาพความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกาย การรับรู้ถึงความสุขสบาย ไม่มีความเจ็บปวด การรับรู้ความสามารถที่จะจัดการกับโรคภัยและความเจ็บปวดทางร่างกายได้ การรับรู้ถึงพลังกำลังในการดำเนินชีวิตประจำวัน การรับรู้ถึงความเป็นอิสระที่ไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่น การรับรู้ถึงความสามารถในการเคลื่อนไหวของตน การรับรู้ความสามารถในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันของตน การรับรู้ความสามารถในการทำงาน และการรับรู้ว่าคุณไม่ต้องการพึ่งยาต่างๆ หรือการรักษาทางการแพทย์อื่นๆ เป็นต้น

ด้านจิตใจ (Psychological domain) เป็นการรับรู้สภาพจิตใจของตนเอง เช่นการรับรู้ความรู้สึกทางบวกที่บุคคลมีต่อตนเอง การรับรู้ภาพลักษณ์ของตนเอง การรับรู้ถึงความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง การรับรู้ถึงความมั่นใจในตนเอง การรับรู้ถึงความคิด ความจำ สมาธิการตัดสินใจ

ใจและความสามารถในการเรียนรู้เรื่องราวต่างๆ การรับรู้ถึงความสามารถในการจัดการกับความเครียดหรือกังวล การรับรู้เกี่ยวกับความเชื่อต่างๆ ของตนที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต เช่น การรับรู้ถึงความเชื่อด้านวิญญาณ ศาสนา การให้ความหมายของชีวิต และความเชื่ออื่นๆ ที่มีผลในทางที่ดีต่อการดำเนินชีวิต มีผลต่อการเอาชนะอุปสรรค เป็นต้น

ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Social relationships domain) เป็นการรับรู้เรื่องความสัมพันธ์ของผู้สูงอายุกับบุคคลอื่น การรับรู้ถึงการได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นในสังคมการรับรู้ว่าคุณได้เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นในสังคมด้วย รวมทั้งการรับรู้ในเรื่องอารมณ์ทางเพศหรือการมีเพศสัมพันธ์ เป็นต้น

ด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental domain) เป็นการรับรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่มีผลการดำเนินชีวิต เช่น การรับรู้ว่าคุณมีชีวิตอยู่อย่างอิสระ มีความปลอดภัยและมั่นคงในชีวิต การรับรู้ว่าคุณได้อยู่ในสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดี ปราศจากมลพิษต่างๆ การคมนาคม มีแหล่งประโยชน์ด้านการเงิน สถานบริการทางสุขภาพ และสังคมสงเคราะห์ การรับรู้ว่าคุณมีโอกาสที่จะได้รับข่าวสารหรือฝึกฝนทักษะต่างๆ การรับรู้ว่าคุณได้มีกิจกรรมในเวลาว่าง เป็นต้น

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

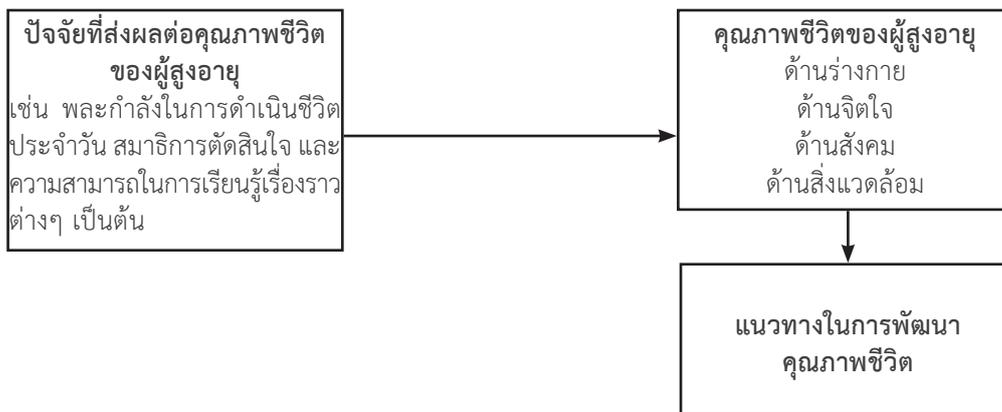
ปิยภรณ์ เลหาบุตร (2557) ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในชุมชนหมู่ 7 ตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สูงอายุในชุมชนหมู่ 7 ตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำนวน 302 คน สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการศึกษา พบว่าโดยภาพรวมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุอยู่ในระดับค่อนข้างดี ผลการเปรียบเทียบ พบว่า คุณภาพของผู้สูงอายุในชุมชนหมู่ 7 ตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ที่มีเพศ อาชีพ สถานภาพต่างกัน มีคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้สูงอายุที่มีอายุ ระดับการศึกษาต่างกัน มีคุณภาพชีวิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จิรัชยา เจียวัก (2558) ศึกษาถึงลักษณะคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนเทศบาลเมืองคอหงส์ จำนวน 396 คน ใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรและการเปรียบเทียบ t-test, One-Way ANOVA ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตประชาชนเทศบาลเมืองคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัด สงขลา คุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี ปัจจัยกำหนดคุณภาพชีวิต ได้แก่ ความเท่าเทียมกันในสังคม พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการดำเนินชีวิต ชุมชน ระดับการพัฒนาของพื้นที่ และการดำเนินชีวิตตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิต

เกษญา นกน้อย (2560) ศึกษาาระดับคุณภาพชีวิต และปัจจัยที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในจังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สูงอายุในจังหวัดสงขลา จำนวน 322 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุในจังหวัดสงขลา มีคุณภาพชีวิตในองค์ประกอบด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสุขภาพ และด้านจิตใจอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.44$ , SD = 0.81;  $\bar{X} = 4.65$ , SD = 0.67;  $\bar{X} = 4.38$ , SD = 0.78;  $\bar{X} = 4.95$ , SD = 0.36 ตามลำดับ)

ณมน ธนินธญากร (2561) ศึกษาพฤติกรรมผู้สูงอายุในชุมชนตามหลักของสุขภาวะชุมชน และศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในชุมชน กลุ่มเป้าหมายเป็นผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ขึ้นไป ทั้งหมด ในบ้านปลาคู ตำบลหนองแสง อำเภอบางปะอิน จังหวัดมหาสารคาม จำนวนทั้งสิ้น 57 คน ใช้สถิติพื้นฐานวิเคราะห์ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่าด้านสังคมอยู่ในระดับมากที่สุด และแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตคือการตั้งชมรมการออกกำลังกายโดยมีสถานที่และอุปกรณ์การออกกำลังกายที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ การทำปฏิทินกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ การเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมประเพณี ต่าง ๆ ของชุมชน ทุกครั้งอย่างต่อเนื่อง การช่วยเหลือด้านสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุให้ครอบคลุมทุกด้าน

## กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตตำบลนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ โดยใช้ตัวแบบถดถอยเชิงเส้นพหุคูณขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ เป็นผู้สูงอายุในเขตตำบลนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 1,870 คน โดยการกำหนดขนาดตัวอย่างและสุ่มตัวอย่าง มีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 90% ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ  $n$  คือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  คือจำนวนประชากรทั้งหมด

$e$  คือค่าความคลาดเคลื่อน ในที่นี้กำหนดไว้ที่ 0.1 (ระดับความเชื่อมั่น 90%)

จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 95 คน

2. สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (stratified sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นกลุ่มย่อยๆ ตามหมู่บ้าน (19 หมู่บ้าน) เรียกว่าชั้นภูมิ แล้วสุ่ม

หน่วยตัวอย่างออกมาจากแต่ละชั้นภูมิด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) ตามจำนวนสัดส่วนที่กำหนดตามตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้าน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบวัดคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ เป็นแบบสัมภาษณ์ที่ดัดแปลงมาจากเครื่องชี้วัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลกชุดย่อฉบับภาษาไทย (WHOQOL BREF THAI) และปรับปรุงโดย สุวัฒน์ มหัตนรินทร์กุล และคณะ (สุวัฒน์ มหัตนรินทร์กุล, 2540) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 26 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบ คือ 1) ด้านร่างกาย จำนวน 7 ข้อ 2) ด้านจิตใจ จำนวน 6 ข้อ 3) ด้านสัมพันธภาพทางสังคม จำนวน 3 ข้อ 4) ด้านสิ่งแวดล้อม จำนวน 8 ข้อ ส่วนคำถามอีก 2 ข้อเป็นตัวชี้วัดที่อยู่ในหมวดคุณภาพชีวิตและสุขภาพโดยรวม ซึ่งไม่รวมอยู่ในองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน แบบวัดคุณภาพชีวิตนี้มีความหมายทางบวก จำนวน 23 ข้อ และมีข้อคำถามในทางลบ จำนวน 3 ข้อ แต่ละข้อจะมีคำตอบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับให้ผู้ตอบคำถามเลือกตอบ ซึ่งการแปลผลคะแนนแบ่งระดับคุณภาพชีวิตออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับไม่ดี ระดับปานกลาง และระดับดี

คะแนนคุณภาพชีวิตมีคะแนน ตั้งแต่ 26 – 130 คะแนน โดยเมื่อผู้ตอบรวมคะแนนทุกข้อได้คะแนนเท่าไรสามารถเปรียบเทียบกับเกณฑ์ปกติที่กำหนดดังนี้

คะแนน 26 – 60 คะแนน แสดงถึงการมีคุณภาพ

## ชีวิตที่ไม่ดี

คะแนน 61 – 95 คะแนน แสดงถึงการมีคุณภาพชีวิตกลาง ๆ

คะแนน 96 – 130 คะแนน แสดงถึงการมีคุณภาพ

## ชีวิตที่ดี

แบ่งระดับคะแนนคุณภาพชีวิต แยกออกเป็นองค์ประกอบต่าง ๆ ได้ดังนี้

### ตาราง 1

ระดับคะแนนคุณภาพชีวิต แยกออกตามองค์ประกอบ

| องค์ประกอบ         | การมีคุณภาพชีวิตที่ไม่ดี | คุณภาพชีวิตกลางๆ | คุณภาพชีวิตที่ดี |
|--------------------|--------------------------|------------------|------------------|
| 1. ด้านร่างกาย     | 7 - 16                   | 17 - 26          | 27 - 35          |
| 2. ด้านจิตใจ       | 6 - 14                   | 15 - 22          | 23 - 30          |
| 3. ด้านสังคม       | 3 - 7                    | 8 - 11           | 12 - 15          |
| 4. ด้านสิ่งแวดล้อม | 8 - 18                   | 19 - 29          | 30 - 40          |
| คุณภาพชีวิตโดยรวม  | 26 - 60                  | 61 - 95          | 96 - 130         |

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ การตรวจหาความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านผู้สูงอายุจำนวน 3 คน ตรวจสอบความเที่ยงของเนื้อหาและภาษาและนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำ โดยมีเกณฑ์การพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาที่ใช้ได้ ตั้งแต่ 0.8 ขึ้นไป (Davis 1992: 104) แล้วตรวจสอบความเชื่อมั่นแบบสอบถาม (Reliability) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับผู้สูงอายุจำนวน 30 คน วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้การคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) โดยมีเกณฑ์การพิจารณาความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (Burns and Grove, 1997: 327)

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลและแหล่งของข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย 2 ส่วนได้แก่

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยตัวอย่าง 95 คน ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป จาก 19 หมู่บ้านในตำบลนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างตามที่ได้กล่าวในข้อ

- 1 โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ และจัดสนทนากลุ่ม โดยมีผู้เข้าร่วมจำนวน 15 คน ประกอบด้วย ตัวแทนผู้สูงอายุ ตัวแทนจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาฝาย และตัวแทนจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนาฝาย เพื่อรวบรวมข้อมูลในการกำหนดแนวทางพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุตำบลนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์เอกสาร ฐานข้อมูลและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าผลรวม ใช้วิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตตำบลนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ

2. ตัวแบบการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ ใช้วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตตำบลนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ

### ผลการวิจัย

- 1). ผลวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตตำบลนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ เป็นดังนี้

**ตาราง 2**

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตตำบลนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ

| องค์ประกอบ               | ผลรวมคะแนน | ระดับคุณภาพชีวิต |
|--------------------------|------------|------------------|
| 1. ด้านร่างกาย           | 21         | กลาง             |
| 2. ด้านจิตใจ             | 19         | กลาง             |
| 3. ด้านสัมพันธภาพสังคม   | 10         | กลาง             |
| 4. ด้านสิ่งแวดล้อม       | 25         | กลาง             |
| <b>คุณภาพชีวิตโดยรวม</b> | <b>75</b>  | <b>กลาง</b>      |

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุเขตตำบลนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ผลรวมคะแนนคุณภาพชีวิต = 75) จำแนกตามรายด้านได้ดังนี้

ด้านร่างกาย พบว่า ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตด้านร่างกายอยู่ในระดับปานกลาง (ผลรวมคะแนนคุณภาพชีวิต = 21)

ด้านจิตใจ พบว่า ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตด้านจิตใจอยู่ในระดับปานกลาง (ผลรวมคะแนนคุณภาพชีวิต = 19)

ด้านสังคม พบว่า ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตด้านสังคมอยู่ในระดับปานกลาง (ผลรวมคะแนนคุณภาพชีวิต = 10)

ด้านสิ่งแวดล้อม พบว่า ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง (ผลรวมคะแนนคุณภาพชีวิต = 25)

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตทั้ง 4 ด้านของผู้สูงอายุในเขตตำบลนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ แสดงด้วยตารางที่ 3

**ตาราง 3**

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตตำบลนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ

| ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต (ตัวแปรอิสระ)  | b     | $\beta$ | SE <sub>b</sub> | t     | p-value |
|---|-------|---------|-----------------|-------|---------|
| <b>ด้านร่างกาย</b>  |       |         |                 |       |         |
| 1. การเจ็บปวดตามร่างกาย ( $V_1$ )   | 0.085 | 0.264   | 0.023           | 3.662 | 0.000   |
| 2. พลังกำลังที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ในแต่ละวัน ( $V_2$ )  | 0.121 | 0.309   | 0.028           | 4.345 | 0.000   |
| 3. การนอนหลับ ( $V_3$ )   | 0.034 | 0.112   | 0.022           | 1.519 | 0.132   |
| 4. ความพึงพอใจที่จะสามารถทำอะไร ๆ ผ่านไปได้ในแต่ละวัน ( $V_4$ )                                   | 0.093 | 0.248   | 0.027           | 3.488 | 0.001   |
| 5. ความจำเป็นที่จะต้องไปรับการรักษาพยาบาลเพื่อที่จะทำงานหรือมีชีวิตรอยู่ไปได้ในแต่ละวัน ( $V_5$ ) | 0.080 | 0.252   | 0.023           | 3.500 | 0.001   |
| 6. ความสามารถในการทำงานได้อย่างที่เคยทำมา ( $V_6$ )   | 0.040 | 0.103   | 0.027           | 1.457 | 0.149   |
| 7. ความสามารถที่จะไปไหนมาไหนด้วยตนเอง ( $V_7$ )   | 0.103 | 0.314   | 0.025           | 4.170 | 0.000   |

ค่าคงที่ (a) = 0.358,  $SE_{est} = \pm 0.177$

**ด้านจิตใจ**

|   |       |       |       |       |       |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1. ความสุข ความสงบ มีความหวัง ( $V_8$ )                       | 0.048 | 0.120 | 0.034 | 1.416 | 0.160 |
| 2. สมาธิในการทำงานต่าง ๆ ( $V_9$ )                            | 0.112 | 0.295 | 0.031 | 3.578 | 0.001 |
| 3. ความภาคภูมิใจในตนเอง ( $V_{10}$ )                          | 0.052 | 0.120 | 0.035 | 1.459 | 0.148 |
| 4. การยอมรับในรูปร่างหน้าตาของตนเอง ( $V_{11}$ )              | 0.049 | 0.100 | 0.039 | 1.260 | 0.211 |
| 5. ความรู้สึกเหงา เศร้า หดหู่ สิ้นหวัง วิตกกังวล ( $V_{12}$ ) | 0.110 | 0.367 | 0.026 | 4.325 | 0.000 |
| 6. การเห็นคุณค่าของชีวิต ( $V_{13}$ )                         | 0.063 | 0.159 | 0.033 | 1.908 | 0.060 |

ค่าคงที่ (a) = 0.685,  $SE_{est} = \pm 0.219$

**ด้านสัมพันธภาพทางสังคม**

|   |       |       |       |       |       |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1. ความสัมพันธ์ของตนกับบุคคลอื่นในสังคม ( $V_{14}$ )  | 0.232 | 0.480 | 0.032 | 7.287 | 0.000 |
| 2. การได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นในสังคม ( $V_{15}$ )   | 0.191 | 0.319 | 0.038 | 5.013 | 0.000 |
| 3. ความพึงพอใจในชีวิตทางเพศ (ชีวิตทางเพศ หมายถึง เมื่อเกิดความรู้สึกทางเพศขึ้นแล้วท่าน มีวิธีจัดการทำให้ผ่อนคลายลงได้ รวมถึง การช่วยตัวเองหรือ การมีเพศสัมพันธ์) ( $V_{16}$ ) | 0.231 | 0.435 | 0.035 | 6.607 | 0.000 |

ค่าคงที่ (a) = -0.055,  $SE_{est} = \pm 0.259$

**ด้านสิ่งแวดล้อม**

|  |       |       |       |       |       |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1. ความมั่นคงปลอดภัยในแต่ละวัน ( $V_{17}$ )                            | 0.029 | 0.134 | 0.023 | 1.274 | 0.206 |
| 2. สภาพบ้านเรือน ( $V_{18}$ )  | 0.057 | 0.265 | 0.022 | 2.625 | 0.010 |
| 3. เงินใช้จ่ายตามความจำเป็น ( $V_{19}$ )                               | 0.024 | 0.114 | 0.020 | 1.192 | 0.237 |
| 4. การใช้บริการสาธารณสุขได้ตาม ความจำเป็น ( $V_{20}$ )                 | 0.035 | 0.172 | 0.020 | 1.764 | 0.081 |
| 5. โอกาสที่รับรู้เรื่องราวข่าวสารที่จำเป็นในชีวิตแต่ละวัน ( $V_{21}$ ) | 0.018 | 0.121 | 0.015 | 1.224 | 0.224 |
| 6. มีโอกาสได้พักผ่อนคลายเครียด ( $V_{22}$ )                            | 0.035 | 0.167 | 0.021 | 1.695 | 0.094 |
| 7. สภาพแวดล้อมดีต่อสุขภาพ ( $V_{23}$ )                                 | 0.025 | 0.116 | 0.021 | 1.205 | 0.231 |
| 8. ความสะดวกในการคมนาคม ( $V_{24}$ )                                   | 0.043 | 0.219 | 0.019 | 2.305 | 0.024 |

ค่าคงที่ (a) = 1.187,  $SE_{est} = \pm 0.129$

**หมายเหตุ:**  $\beta$  คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระแต่ละตัวในรูปคะแนนมาตรฐาน สามารถบอกได้ว่าตัวแปรอิสระตัวใดมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามมากหรือน้อยกว่ากัน

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตด้านร่างกายของผู้สูงอายุในเขตตำบลนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ มีทั้งหมด 5 ปัจจัย ได้แก่ การเจ็บปวดตามร่างกาย (p-value = 0.000) พละกำลังที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ในแต่ละวัน (p-value = 0.000) ความพึงพอใจที่จะสามารถทำอะไร ๆ ผ่านไปได้ในแต่ละวัน (p-value = 0.001) ความจำเป็นที่จะต้องไปรับการรักษาพยาบาลเพื่อที่จะทำงานหรือมีชีวิตอยู่ไปได้ในแต่ละวัน (p-value = 0.001) และความสามารถที่จะไปไหนมาไหนด้วยตนเอง (p-value = 0.001) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตด้านร่างกายมากที่สุดคือ พละกำลังที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ในแต่ละวัน (b=.121) โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ  $\pm 0.177$

สมการพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตด้านร่างกายของผู้สูงอายุในเขตตำบลนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ เมื่อนำทุกปัจจัยเข้าสมการในรูปคะแนนดิบเป็นดังนี้

$$\text{คุณภาพชีวิตด้านร่างกาย} = 0.358 + 0.085 V_1 + 0.121 V_2 + 0.093 V_4 + 0.080 V_5 + 0.103 V_7$$

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตด้านจิตใจของผู้สูงอายุในเขตตำบลนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ มีทั้งหมด 2 ปัจจัย ได้แก่ สมานีในการทำงานต่างๆ (p-value = 0.001) และความรู้สึกเหงา เศร้า หดหู่ สิ้นหวัง วิตกกังวล (p-value = 0.000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตด้านจิตใจมากที่สุดคือ สมานีในการทำงานต่าง ๆ (b=.112) โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ  $\pm 0.219$

สมการพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตด้านจิตใจของผู้สูงอายุในเขตตำบลนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ เมื่อนำทุกปัจจัยเข้าสมการในรูปคะแนนดิบ เป็นดังนี้

$$\text{คุณภาพชีวิตด้านจิตใจ} = 0.685 + 0.112 V_9 + 0.110 V_{12}$$

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตด้านสังคมของผู้สูงอายุในเขตตำบลนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ มีทั้งหมด 3 ปัจจัย ได้แก่ ความสัมพันธ์ของตนกับบุคคลอื่นในสังคม (p-value = 0.000) การได้รับความช่วยเหลือจากบุคคล

อื่นในสังคม (p-value = 0.000) และความพึงพอใจในชีวิตทางเพศ (p-value = 0.000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตด้านสังคมมากที่สุดคือ ความสัมพันธ์ของตนกับบุคคลอื่นในสังคม (b=.232) โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ  $\pm 0.259$

สมการพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตด้านสังคมของผู้สูงอายุในเขตตำบลนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ เมื่อนำทุกปัจจัยเข้าสมการในรูปคะแนนดิบ เป็นดังนี้

$$\text{คุณภาพชีวิตด้านสังคม} = -0.055 + 0.232 V_{14} + 0.191 V_{15} + 0.231 V_{16}$$

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อมของผู้สูงอายุในเขตตำบลนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ มีทั้งหมด 2 ปัจจัย ได้แก่ สภาพบ้านเรือน (p-value = 0.010) และความสะดวกในการคมนาคม (p-value = 0.024) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อมมากที่สุดคือ สภาพบ้านเรือน (b=.057) โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ  $\pm 0.129$

สมการพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อมของผู้สูงอายุในเขตตำบลนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ เมื่อนำทุกปัจจัยเข้าสมการในรูปคะแนนดิบ เป็นดังนี้

$$\text{คุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อม} = 1.187 + 0.057 V_{18} + 0.043 V_{24}$$

จากตารางที่ 2 – 3 และข้อมูลจากการสนทนากลุ่มสามารถสรุปเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตตำบลนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ ดังนี้

**คุณภาพชีวิตด้านร่างกาย** จากผลการวิเคราะห์พบว่า พละกำลังที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ในแต่ละวัน ส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตด้านร่างกายมากที่สุด ดังนั้นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชน/อาสาสมัครสาธารณสุขควรมีการจัดกิจกรรมการออกกำลังกายและกิจกรรมการสันทนาการตามความเหมาะสม องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดสถานที่ในการออกกำลังกาย อุปกรณ์การกีฬา

**คุณภาพชีวิตด้านจิตใจ** จากผลการวิเคราะห์

พบว่า สมาชิกในการทำงานต่างๆส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตด้านจิตใจมากที่สุด ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรนัดผู้สูงอายุทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น การสวดมนต์ นั่งสมาธิทุก ๆ วันพระ

**คุณภาพชีวิตด้านสังคม** จากผลการวิเคราะห์พบว่า ความสัมพันธ์ของตนกับบุคคลอื่นในสังคมส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตด้านสังคมมากที่สุด ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดกิจกรรมให้ผู้สูงอายุได้พบปะกัน เช่น กิจกรรมในวันผู้สูงอายุ ประชาคมหมู่บ้าน ให้เกียรติยกย่องผู้สูงอายุในฐานะเป็นผู้มีประสบการณ์ แต่งตั้งเป็นที่ปรึกษาในด้านต่าง ๆ เช่น เป็นผู้นำทางศาสนา ประชาชนชาวบ้าน เป็นต้น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชน/อาสาสมัครสาธารณสุขควรจัดกิจกรรมสันทนาการ กองทุนผู้สูงอายุ เพื่อเพิ่มความสัมพันธ์ของผู้สูงอายุกับบุคคลอื่นในสังคม ทำให้ผู้สูงอายุมีบทบาท มีศักดิ์ศรี และมีคุณค่าต่อสังคม

**คุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อม** จากผลการวิเคราะห์พบว่า สภาพบ้านเรือนส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อมมากที่สุด ดังนั้นคนในครอบครัวควรจัดสภาพบ้านเรือนให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุ เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการในด้านต่างๆ ให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงชีวิตภายในบ้านได้อย่างปลอดภัยและมีความสุข เช่น ห้องนอนของผู้สูงอายุควรอยู่ชั้นล่างของบ้าน ทางลาดและบันไดควรมีราวจับ รอบบ้านควรมีพื้นที่ให้ผู้สูงอายุสามารถทำกิจกรรมเบาๆได้ เช่น จัดสวนหย่อมโดยที่หลีกเลี่ยงไม้ผล ไม้ยาง และไม้หนาม อาจจะใช้ปลูกกล้วยไม้ที่มีกลิ่นหอมเพื่อเพิ่มบรรยากาศแทน เป็นต้น

## การอภิปรายผล

1. จากผลการวิจัยที่กลุ่มตัวอย่างประเมินคุณภาพชีวิตของตนเองอยู่ในระดับปานกลางทั้งรายด้านและโดยรวม ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้สูงอายุในตำบลนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 60-69 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 45.3 ซึ่งกลุ่มนี้จัดอยู่ในกลุ่มผู้สูงอายุระดับต้น ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยายังไม่มาก ยังพอที่จะช่วยเหลือตนเองและปฏิบัติกิจวัตรประจำวันต่างๆได้ด้วยตนเอง แต่อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างเริ่มมีการพึ่งพาคนอื่นเนื่องจากเริ่มมีปัญหาสุขภาพและโรคประจำตัว ซึ่งสอดคล้องกับปิยภรณ์ เลหาบุตร (2557) ได้ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในชุมชนหมู่ 7 ตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่าคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในชุมชนหมู่ 7

ตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่า ภาพรวมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ อยู่ในระดับค่อนข้างดี

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ พบว่า การเจ็บปวดตามร่างกาย สมาชิกในการทำงานต่างๆ ความสัมพันธ์ของตนกับบุคคลอื่นในสังคม และสภาพบ้านเรือน ส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ สอดคล้องกับจิรัชยา เจียวก๊ก (2558) ศึกษาถึงลักษณะคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน พบว่าปัจจัยกำหนดคุณภาพชีวิต คือ ความเท่าเทียมกันในสังคม และพฤติกรรมมีส่วนร่วมในการดำเนินชีวิต ชุมชน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิต

2. แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ตำบลนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ ได้แก่ จัดกิจกรรมการออกกำลังกาย กิจกรรมการสันทนาการตามความเหมาะสม จัดสถานที่ในการออกกำลังกาย อุปกรณ์การกีฬา นัดผู้สูงอายุทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น การสวดมนต์ นั่งสมาธิทุก ๆ วันพระ ให้เกียรติยกย่องผู้สูงอายุในฐานะเป็นผู้มีประสบการณ์ แต่งตั้งเป็นที่ปรึกษาในด้านต่าง ๆ เช่น เป็นผู้นำทางศาสนา ประชาชนชาวบ้าน และจัดสภาพบ้านเรือนให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุ เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการในด้านต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับณมน ธนินธยางกูร (2561) ได้แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในบ้านปลูก ตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม คือ ได้แก่ การตั้งชมรมการออกกำลังกายโดยมีสถานที่และอุปกรณ์การออกกำลังกายที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ การทำปฏิทินกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ การเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมประเพณีต่าง ๆ ของชุมชนทุกครั้งอย่างต่อเนื่อง การช่วยเหลือด้านสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุให้ครอบคลุมทุกด้าน

## ข้อเสนอแนะ

1. การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตให้ครอบคลุมพื้นที่ทั่วจังหวัด และขยายไปสู่การศึกษาระดับประเทศ เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัยในตำบลนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ ซึ่งยังไม่สามารถนำไปสรุปคุณภาพชีวิตของประชาชนทั้งจังหวัดชัยภูมิได้

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่น่าจะเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุเพิ่มเติม เช่น ปัจจัยด้านการสนับสนุนของครอบครัว ค่านิยมและนโยบายขององค์กร เป็นต้น



## References

- Burns, N. & Grove, S. K. (1997). *The practice of nursing research: Conduct, critique, utilization*. (3<sup>rd</sup> ed.). Philadelphia: Saunder.
- Institute for Population and Social Research. (2016). Mahidol Population Gazette, Mahidol University, 25 (in Thai)
- Jeawkok, J. (2015). *People's quality of life of local government Korhong district Hatyai in Songkhla Province*. (6<sup>th</sup> ed.). Hatyai National Conference. (in Thai)
- Laohabut, P. (2014). *The quality of life of the elderly in Moo 7 community of Plootaluang Sub-district, Sattahip district, Chonburi*. Master of Public Administration Major of Public and Private Management. (in Thai)
- Manser, B. (2016). *Thailand economic monitor: aging society and economy-June 2016*. Retrieved from <http://www.worldbank.org>.
- Mahatnirunkul, S., & et al. (1998). *The Comparison of World Health Organization Quality of Life set of 100 indicators and 26 indicators*. Chiangmai: Suanprung Psychiatric Hospital. (in Thai)
- Noknoi, C. (2017). The quality of life of elders in Songkhla Province. *Princess of Naradhiwas University Journal*, 9(3), 94. (in Thai)
- Office of the Royal Society. (2003). *The Royal Institute Dictionary*. Bangkok: Nanmeebooks. (in Thai)
- Orem D.E. (2001). *Nursing : concept of practices*. (6<sup>th</sup> ed.) St. Louis MO: Mosby.
- Paijit, P. (2015). Quality of life of the elderly in Surat Thani Province. *Journal of Management Sciences*, 2(2), 37. (in Thai)
- Ragsdale, D. & Morrow, D.R. (1990). Quality of life as a function of HIV classification. *Nursing Research*, 39, 355–359.
- Tanintayangkul, N. (2018). *A study of behaviors and development guidelines towards the life quality of elders according to well-being principles: A case study of Ban Plabu, Nong Saeng Sub-district, Wapi Pathum District, Mahasarakham Province*. *NRRU Community Research Journal* 12 (2), 192. (in Thai)
- The Secretariat of the Cabinet. (2014). *Policy Statement of the Council of Minister*. Bangkok: Cabinet Publishing and Gazette Office. (in Thai)
- Sukhothai Thammathirat Open University. (2016). *Aging society: Implications for economic development*. Retrieved from <http://www.stou.ac.th>. (in Thai)
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3<sup>rd</sup> ed.). Newyork: Harper & Row Publication.



ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข  
ประจำหมู่บ้าน (อสม.)

The Factor Affecting to Success of Working for Public Health  
Village Volunteer

เฟื่องวิทย์ ชูตินันท์

Fungwith Chootinun

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยชินวัตร

Doctor of Public Administration Program, Shinawatra University

Received: December 7, 2018

Revised: January 15, 2019

Accepted: January 15, 2019

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความสำเร็จของการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน สังกัดสำนักงานเขตสุขภาพที่ 4 (2) ศึกษาปัจจัยอธิบายความสำเร็จของการปฏิบัติงาน (3) นำเสนอข้อเสนอเชิงนโยบายการบริหารงานบริการสาธารณสุขมูลฐาน การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยแบบผสม กลุ่มตัวอย่างได้แก่ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) จำนวน 398 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง สัมภาษณ์เชิงลึกจาก อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ดีเด่น ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สาธารณสุขอำเภอ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด นายกองจัดการบริหารส่วนตำบล จำนวน 40 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง วิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา ทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ด้วยการวิเคราะห์พหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัย พบว่า (1) ความสำเร็จของการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) อยู่ในระดับ “ดี” (2) ปัจจัยอธิบายการปฏิบัติงาน ได้แก่ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ภาวะผู้นำ ด้านการจัดองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการสื่อสารและการประสานงาน ด้านการนิเทศและประเมินผล ด้านการจัดสรรงบประมาณ ด้านกฎหมาย และด้านกลไกทางการเมือง สามารถอธิบายความสำเร็จของการปฏิบัติงานของ อสม. ได้ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.1220$ ,  $SD = 0.48283$ ) โดยปัจจัยด้านกฎหมายและปัจจัยด้านกลไกทางการเมือง เป็นตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุด สามารถพยากรณ์ความสำเร็จของการปฏิบัติงานของ อสม. สังกัดสำนักงานเขตสุขภาพที่ 4 ได้ร้อยละ 55.70 ทั้งนี้มีข้อเสนอเชิงนโยบาย คือ (1) รัฐควรกำหนดเป็นนโยบายสำคัญ สนับสนุน อสม. ในการพัฒนาสุขภาพพลเมืองของประเทศ สร้างและพัฒนาเครือข่ายเชื่อมโยงกับประชาชนในการเสริมสร้างสุขภาวะอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม รวมทั้งสร้างสรรคนวัตกรรมบริการสาธารณสุขเพื่อพัฒนาให้สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศไทย 4.0 (2) การกำหนดนโยบายรัฐควรคำนึงถึงการบูรณาการองค์ความรู้จากทฤษฎี และประสบการณ์จากผู้ปฏิบัติงานอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.)

**คำสำคัญ:** ความสำเร็จ, การปฏิบัติงาน, อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

## Abstract

The objectives of this research were to study (1) successful level of village health volunteer, Office of Health Office 4 (2) factors identifying the success of operation and (3) present proposal of policy of basic public health services. The research was designed mixed methods research, quantitative research samples were 398 village health volunteers, and qualitative research collected data using in-depth interview as a tool to collect the data from key informants which were excellent village health volunteers, director of sub-district health promotion hospitals, district and provincial public health executives, majors of local administrative office total amount 40 persons using descriptive statistics to test relationships of variables, and using multiple regressions to test hypothesis. The research results found that the successful of village health volunteers working performance was at good level. Factors described the operation included motivation factors, leadership, learning organization management, communications and collaboration, orientation and evaluation, budgeting, legal and political mechanism eligible to describe the success of village health volunteers working performance at high level. Off those factors, legal and political mechanism were the best forecasters since they could forecast the success of village health volunteers' performance at 55.70 percent. Suggestions in term of policy were (1) government should identify important policy to support village health volunteers in order to develop health of the citizen create and develop linkage of networks with people in order to promote well-being wide-spread and equally, and create health care service innovation for development and consistent to the country development in 4.0 era (2) in order to formulating the policy, government should consider integrating knowledge from theories and experience from village health volunteers.

**Keywords:** Success, Operation, Public Health Village Volunteer



## บทนำ

ประเทศไทยมีการดำเนินงานตามแนวทางสาธารณสุขมูลฐาน โดยเริ่มจากอาสาสมัครกำจัดไข้มาลาเรีย ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2505 ก่อนมีการประชุมสมัชชาองค์การอนามัยโลก (World Health Organization; WHO) เมื่อปี พ.ศ. 2520 ซึ่งเป็นที่มาของมติร่วมกันว่า “การมีสุขภาพดีเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของมนุษย์ทุกคนที่พึงได้รับ โดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างในเรื่องเชื้อชาติ ศาสนา การเมือง เศรษฐกิจและสังคม” ต่อเนื่องกับแถลงการณ์อัลมา อตา (Declaration of Alma-Ata) (World Health Organization, 1978) ที่มีสาระสำคัญ คือ “สุขภาพอนามัยที่ดี เป็นสิทธิพื้นฐานของมนุษย์ทุกคน รวมทั้งความเสมอภาคในการเข้าถึงบริการสาธารณสุข เป็นสิทธิหน้าที่ของ

ประชาชนที่จะต้องมีส่วนร่วมในการวางแผน ดำเนินการจัดบริการเพื่อสุขภาพตนเอง การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมร่วมกับการส่งเสริมและคุ้มครองสุขภาพอนามัยของประชาชน รัฐมีหน้าที่ความรับผิดชอบต่อสุขภาพอนามัยของประชาชน” โดยประเทศไทยได้ร่วมลงนามในกฎบัตรเพื่อพัฒนาด้านสุขภาพ (Charter for Health) กับองค์การอนามัยโลก เมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2523 เพื่อยืนยันว่าประเทศไทยจะยึดถือสาธารณสุขมูลฐานเป็นยุทธศาสตร์สำคัญในการพัฒนาระบบสาธารณสุขของประเทศ (สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2529)

กลไกขับเคลื่อนการดำเนินงาน เริ่มต้นจากอาสาสมัครมาลาเรียถึงผู้สื่อข่าวสาธารณสุข (ผสส.) ถึง

อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) กำหนดบทบาทของอาสาสมัครเหล่านี้เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงมุ่งเน้นให้ชุมชนระดับหมู่บ้านบริหารจัดการสาธารณสุขมูลฐาน และสนับสนุนให้ อสม. เข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพของชุมชนตามหลักการสาธารณสุขมูลฐานของกระทรวงสาธารณสุข นับเป็นกำลังหลักที่มีส่วนร่วมสำคัญที่ใกล้ชิดกับชุมชนมากที่สุด บทบาทของ อสม. ที่ผ่านมาสะท้อนความสำเร็จตามแนวคิดการมีส่วนร่วมของชุมชนให้เป็นรูปธรรมรูปแบบ “อาสาสมัคร” ได้เป็นอย่างดี และได้กลายเป็นทุนทางสังคม (Social Capital) ที่สำคัญของระบบสุขภาพ ที่มีจุดแข็ง คือ การทำงานเป็นครั้งคราวในระยะสั้น “อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) จึงเปรียบเสมือนเป็นหัวใจของระบบสุขภาพ และควรได้รับการพัฒนาศักยภาพอย่างเป็นระบบ เพื่อผนึกกำลังเป็นเครือข่ายทั่วประเทศ เป็นแกนนำด้านสุขภาพ ก้าวไปสู่การสร้างสุขภาพทุกภาคส่วนในท้องถิ่นมีการบูรณาการร่วมกัน ตั้งแต่ค้นหาปัญหาสุขภาพของชุมชน เป้าหมายดำเนินกิจกรรมด้านสุขภาพ และมาตรการทางสังคม รวมทั้งช่วยกันคิดค้นนวัตกรรมต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง เน้นการมีส่วนร่วมและเรียนรู้ร่วมกัน (ปิยะสกล สกลสัตยาทร, 2559) เพื่อการเรียนรู้เท่าทันสภาวการณ์ด้านสุขภาพของประเทศไทยที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จำเป็นต้องศึกษาแนวคิดเรื่องอาสาสมัครที่ใช้ในการดำเนินงานอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง มีปัจจัยใดบ้างที่อธิบายความสำเร็จหรือล้มเหลวของการดำเนินงานสาธารณสุขมูลฐานที่มี อสม. เป็นกำลังหลัก สอดคล้องกับความเป็นจริงทางสังคม การเมืองใหม่อยู่หรือไม่ หากจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยน จะต้องมีการปรับเปลี่ยนในลักษณะใด เพื่อที่จะได้ใช้ในการกำหนดยุทธศาสตร์และทิศทางการดำเนินงาน อาสาสมัครในอนาคตให้สอดคล้องกับสถานการณ์ใหม่ของโลกปัจจุบัน

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จของการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) สังกัดสำนักงานเขตสุขภาพที่ 4
2. เพื่อศึกษาปัจจัยอธิบายความสำเร็จของการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) สังกัดสำนักงานเขตสุขภาพที่ 4

3. เพื่อนำเสนอข้อเสนอเชิงนโยบายการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) สังกัดสำนักงานเขตสุขภาพที่ 4

### แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.)

1. ปัจจัยด้านสิ่งจูงใจ กำหนดจากทฤษฎีแรงจูงใจของ McClelland ที่เชื่อว่าแรงจูงใจที่สำคัญที่สุดของมนุษย์ คือ ความต้องการความสำเร็จในงาน มนุษย์มีความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้บรรลุความสำเร็จ ความต้องการ ความรักความผูกพัน ความต้องการอำนาจ ความต้องการของบุคคลสามารถให้การเรียนรู้และกระตุ้นให้เกิดขึ้นได้ โดยเฉพาะความต้องการสำเร็จในงานที่ตนเองรับผิดชอบ “ความต้องการของคนในองค์กร หรือการจูงใจจากการทำงานว่า ความพอใจในงานที่ทำและความไม่พอใจในงานที่ทำ ไม่ได้มาจากปัจจัยกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัย 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) และปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยอนามัย (Hygiene factor) แรงจูงใจภายในส่งผลทางบวกต่อผลลัพธ์การทำงาน เช่น ความคิดสร้างสรรค์ ประสิทธิภาพในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันในงาน และคุณภาพชีวิตการทำงาน

2. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ กำหนดจากแนวคิดของ วรเดช จันทรศร (2554, น. 49) ที่กล่าวถึงภาวะผู้นำว่า ภาวะผู้นำและพฤติกรรมความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงาน จะมียากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับการใช้ภาวะผู้นำที่เหมาะสม การสร้างแรงจูงใจเชิงบวก การสร้างการมีส่วนร่วม การทำให้เกิดความผูกพันและการยอมรับของสมาชิกโครงการ และการทำงานเป็นทีม ตลอดจนการใช้มาตรการที่เหมาะสมเพื่อให้ผู้ที่ร่วมมือทำตามทำตามได้สำเร็จ และเพื่อให้ผู้ที่ตั้งใจไม่ร่วมมือ ไม่สามารถหาความเสียหายให้เกิดกับโครงการได้ “ภาวะผู้นำ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กรได้ (วิมลรัตน์ ครอบมงคล และศยามล เอกะกุลานันต์, 2555, น. 214)

3. ปัจจัยด้านการจัดองค์กรแห่งการเรียนรู้ กำหนดจากแนวคิดของ ปีเตอร์เซงก์ (Peter Senge, 1990, p. 68) กล่าวถึง องค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ให้ความสำคัญกับความสามารถในการเรียนรู้ที่เร็วกว่าคู่แข่ง ซึ่งความ

สามารถข้อนี้ถือว่าเป็นข้อได้เปรียบทางธุรกิจที่ยั่งยืน (Sustainable Competitive) โดยการเรียนรู้จะต้องเป็นการเรียนรู้ที่เต็มเปี่ยม (Learning Full) ของทุกคน และทุกระดับในองค์กรโดยถือว่าคนทุกคนมีธรรมชาติของการเป็นผู้เรียนรู้ (Learners) มีธรรมชาติที่จะเรียนรู้ และรักที่จะเรียนรู้เพื่อแสวงหาสิ่งที่ดีให้แก่ชีวิต “ระดับบุคคล ระดับกลุ่มและระดับองค์กร เป็นองค์ประกอบของลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้” (Watkins & Marsick, 1992, p. 178) เป็นองค์กรที่ทำงานผลิตผลงานไปพร้อม ๆ กับเกิดการเรียนรู้ สังสมความรู้และสร้างความรู้จากประสบการณ์ในการทำงาน พัฒนาวิธีทำงานและระบบงานขององค์กรไปพร้อม ๆ กัน ผลลัพธ์ (Output) ขององค์กรแห่งการเรียนรู้คือผลงานตามภารกิจที่กำหนดการสร้างสรรค์หรือ สร้างความรู้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติภารกิจขององค์กรนั้น (วิจารณ์ พานิช, 2550, น. 167)

4. ปัจจัยด้านการสื่อสารและประสานงาน กำหนดจากแนวคิดของ กระทรวงสาธารณสุข ว่าในการปฏิบัติงานตามบทบาทภารกิจของ อสม. เพื่อการเสริมสร้างพฤติกรรมสุขภาพของบุคคล ครอบครัว และชุมชน ในงานสาธารณสุขมูลฐาน จำเป็นต้องอาศัยทักษะด้านการสื่อสารที่สำคัญ ดังนี้ 1) การถ่ายทอดความรู้ 2) หากเราต้องการจะรู้ว่าชาวบ้านเข้าใจเรื่องที่เราบอกหรือไม่ให้ถามชาวบ้านหรือให้เล่าเรื่องที่เรารบอก 3) การโน้มน้าวใจ “ในกรณีที่ต้องการชักชวนให้ผู้ฟังตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง “การสื่อสารกับตนเองและการสื่อสารกับผู้อื่น ทั้งในระดับปัจเจกและระดับสังคมเป็นการสื่อสารที่มีอิทธิพลและสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม” (ทัศนีย์ เจนวนิวิศุข, 2554) มีลักษณะเป็นการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมทางสังคมเป็นสำคัญ ทั้งในระดับปัจเจกและระดับสังคมในลักษณะร่วมกันเป็นสังคมโดยรวม (Lazarsfeld and Manzel. 1963) การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และพฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้ในกรณีที่ผู้ส่งสารเป็นผู้ที่มีความน่าเชื่อถือสูง ซึ่งหมายถึงระดับของความรู้สึกว่าผู้ส่งสารเป็นผู้ที่น่าไว้วางใจและมีความเชี่ยวชาญ และพบว่า สื่อมวลชนจะมีบทบาทแค่เพียงให้ข้อมูลข่าวสารเท่านั้น (Rogers and Swenning, 1969)

5. ปัจจัยด้านการนิเทศประเมินผล กำหนดจากแนวคิดของ เอิร์ลทริก (Ehrlick 1968, pp.115-116) ว่าการนิเทศเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป โดยผู้รับการนิเทศจะได้รับการกระตุ้นให้เกิดความเจริญ

งอกงามให้บริการที่มีประสิทธิภาพ “การนิเทศงานที่ดีช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระเบียบเรียบร้อย เกิดความร่วมมือ รวมทั้งการยอมรับนับถือ ให้เกียรติซึ่งกันและกัน และเป็นการปฏิบัติตามหลักประชาธิปไตย” (กระทรวงสาธารณสุข 2532, น. 2-4) และวรเดช จันทรศร (2554, น. 26) ว่า การประเมินผลในระบบเปิด มีแนวทางหลัก 5 ประการ โดยพิจารณาการประเมินผลในฐานะเครื่องมือวัดความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการนำนโยบายสู่การปฏิบัติ การมุ่งนำเสนอผลลัพธ์และข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

6. ปัจจัยด้านงบประมาณ กำหนดจากแนวคิดของสำนักงานงบประมาณ (2556) ว่า การจัดทำโครงการ อสม. เชียงรุก ได้จัดสรรงบประมาณเป็นค่าป่วยการให้กับ อสม. คนละ 600 บาทต่อเดือน เพื่อให้ อสม. ช่วยเป็นกลไกหนึ่งของงานสาธารณสุขมูลฐาน เพื่อการบรรลุเป้าหมาย 1) คนไทยมีสุขภาพดี อายุยืนยาว 2) คนในชุมชนได้รับการดูแลสุขภาพอย่างใกล้ชิด และ 3) ลดการเจ็บป่วยของคนไทยจาก 5 โรคสำคัญ ซึ่งสำนักประเมินผล (2556) พบว่า ประชาชนได้รับความรู้เกี่ยวกับภัยการประทุพดินเพื่อหลีกเลี่ยงโรคเรื้อรังและการดูแลสุขภาพผู้ป่วยโรคเรื้อรัง จาก อสม. และสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการสร้างและรักษาสุขภาพด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามที่ อสม. แนะนำ และมีความเห็นว่าการทำงานของ อสม. เป็นประโยชน์ต่อชุมชน และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อสม. มากที่สุด

7. ปัจจัยด้านกฎหมาย กำหนดจากปรัชญาของโสกราตีส (470-399 B.C) ที่ว่า กฎหมายคือ “กลไกของรัฐที่ส่งเสริมและปกป้องให้มนุษย์มีชีวิตที่ถูกต้อง” อริสโตเติล (Aristotle, pp. 384-322 B.C) ว่า “รัฐที่ดีก็ต้องสามารถเสริมสร้างมนุษย์มีจิตใจดีและร่างกายแข็งแรง” แนวคิดของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2547, น. 103-105) ว่า “เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง อาสาสมัครควรได้รับการยกย่องสรรเสริญ และแนวคิดหลักการกฎหมายมหาชน ที่มองความสำคัญของมนุษย์เป็นหลัก และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ อีกทั้งกระทรวงสาธารณสุข (2554) ว่า “เพื่อคุ้มครองประชาชน ตลอดจนถึงส่งเสริม สนับสนุนให้ อสม. เข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพชุมชนตามหลักการสาธารณสุขมูลฐาน” และ หลักเหตุผลว่า “เนื่องจากอาสาสมัครสาธารณสุขคือประชาชนผู้เสียสละและมีจิตอาสาเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพ การควบคุมและป้องกัน

โรค การรักษาพยาบาลในเบื้องต้น การฟื้นฟูสุขภาพและ  
ทำหน้าที่สื่อสารด้านสุขภาพในชุมชน

8. ปัจจัยด้านกลไกทางการเมือง กำหนดจาก  
แนวคิดหลักการที่ว่า อาสาสมัครจะเข้าไปเกี่ยวข้องกับ  
การเมืองโดยอัตโนมัติ นโยบายการกระจายอำนาจและ  
การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองไทยในระยะหลัง ทำให้อสม.  
ต้องเข้าไปมีส่วนพัวพันกับการเมืองในลักษณะต่าง ๆ เพิ่มขึ้น  
กนกพร ผุดอักษร (2556) พบว่า 1) สมาชิก อสม. เป็น  
ประชาชนผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งและมีบทบาททางการเมือง  
เมืองชั้นพื้นฐาน 2) การประสานงานระหว่างรัฐกับชุมชน  
หรือระหว่างชุมชนด้วยกัน เป็นผู้นำสาร/ประชาสัมพันธ์  
แลกเปลี่ยนข่าวสารทางการเมือง และเป็นฐานเสียงแก่  
พรรคการเมืองหรือนักการเมือง 3) บทบาท อสม. ส่วน  
ใหญ่จะมีผลต่อการตัดสินใจในการเข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง  
ระดับหนึ่ง เนื่องจากความสัมพันธ์ในระบบอุปถัมภ์

9. ความสำเร็จของการปฏิบัติงานสาธารณสุข  
มูลฐาน กำหนดจากแผนยุทธศาสตร์การป้องกันและ  
ควบคุมโรคไม่ติดต่อระดับชาติ 5 ปี (พ.ศ. 2560 - 2564)  
ในการสร้างระบบการควบคุมป้องกันโรคที่มีประสิทธิภาพ  
ส่งเสริมนวัตกรรมและมาตรการทางสังคม เพื่อการ

ส่งเสริมสุขภาพและควบคุมป้องกันโรคที่เกี่ยวข้องกับ  
พฤติกรรม รวมทั้งปัญหาสุขภาพจิตและยาเสพติดอย่างต่อเนื่อง  
ต้องบรรลุภายในปี ค.ศ. 2030 (Indicator) ประเด็น  
ลดการตายก่อนวัยอันควรที่เกิดจากโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง  
(non-communicable diseases NCDs) โดยเฉพาะจาก  
โรคหัวใจหลอดเลือด, โรคมะเร็ง, โรคเบาหวาน โรคปอด  
อุดกั้นเรื้อรัง (สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2559)  
โดยอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน(อสม.) เป็นผู้มีความ  
สำคัญในการดำเนินงานสาธารณสุขมูลฐาน เป็นผู้  
นำการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้านสุขภาพอนามัย เป็นต้นแบบ  
ในการสร้างสุขภาพ โดยการสื่อสาร สร้างสุขภาพ ฝึกระวัง  
ป้องกันและควบคุมโรคไม่ติดต่อเรื้อรังในชุมชน นำไปสู่การ  
พัฒนาการดูแลสุขภาพของตนเองของประชาชน ครอบครัว  
และชุมชน (กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน, 2556)  
ความสำเร็จของการปฏิบัติงานของ อสม. กำหนดจากทฤษฎี  
ของ David C. Maccllelland & J.W. Atkinson ที่เชื่อว่า  
มนุษย์ทุกคนต่างก็จะมีความต้องการเหมือนกัน แต่จะ  
มีขนาดมากน้อยแตกต่างกัน ได้แก่ 1) ความต้องการความสำเร็จ  
(Need for Achievement) 2) ความต้องการอำนาจ  
3) ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation)

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ปัจจัยที่มีผลการปฏิบัติงานของ อสม.

1. ปัจจัยด้านแรงจูงใจ
2. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ
3. ปัจจัยด้านการจัดองค์กรแห่งการเรียนรู้
4. ปัจจัยด้านการสื่อสารและประสานงาน
5. ปัจจัยด้านการนิเทศประเมินผล
6. ปัจจัยด้านการจัดสรรงบประมาณ
7. ปัจจัยด้านกฎหมายสาธารณสุข
8. ปัจจัยด้านกลไกทางการเมือง



### ความสำเร็จของการปฏิบัติงานของ อสม.

1. ประชาชนมีสุขภาพดี
2. การปฏิบัติงานครอบคลุมงานสาธารณสุขมูลฐาน
3. โรคภัยแรง 5 โรค ได้รับการดูแลป้องกัน
4. ลดปัญหายาเสพติด และ
5. กลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) มีพลังและความเข้มแข็ง

## วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed method  
Approach) ในเชิงคุณภาพ (Qualitative) และเชิงปริมาณ  
(Quantitative) การวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์  
เชิงลึก (In-depth Interview) ศึกษาในพื้นที่ 8 จังหวัด  
ในพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานเขตสุขภาพที่ 4 วิเคราะห์  
ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ โดยวิเคราะห์เนื้อหา (Content

Analysis) และสังเคราะห์เข้าเป็นเนื้อหา แล้วสรุปความ  
แบบอุปนัย (Inductive) เพื่อนำเสนอเป็นความเรียง การ  
วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ วิเคราะห์เป็นรายประเด็น และ  
รายตัวแปร เพื่อนำไปวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลเชิงคุณภาพ  
และนำเสนอเป็นความเรียง

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 กลุ่มประชากรที่ใช้สำหรับงานวิจัยเชิงคุณภาพ จำนวน 40 คน ได้แก่ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ดีเด่น ระดับจังหวัด จำนวน 8 คน สาธารณสุขอำเภอ จำนวน 8 คน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 8 คน นายกองค้การบริหารส่วนตำบล จำนวน 8 คน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด หรือผู้แทน จำนวน 8 คน ได้มาโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Random Sampling) และกลุ่มที่ 2 กลุ่มประชากรที่ใช้สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) โดยใช้สูตรสำเร็จรูปของ ยามาเน่ (Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 398 คน สุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Random Sampling)

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ เป็นแบบสอบถามปลายเปิดและปลายปิด 4 ส่วน จำนวน 91 ข้อ จากตัวแปร จำนวน 8 ตัวแปร ๆ ละ 8 ข้อ ส่วนที่ 3) เป็นประเด็นการพิจารณาระดับความสำเร็จการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) จำนวน 5 ประเด็น ๆ ละ 5 ข้อ ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดและข้อเสนอแนะ มีค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา 1.00 และค่าความเชื่อมั่น 0.93

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง สำหรับการสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหลาย ๆ ฝ่าย สร้างโดยยึด “หลักการประเมินผลในระบบเปิด ในฐานะเป็นเครื่องมือวัดความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการนำนโยบายไปปฏิบัติของผู้กำหนดนโยบาย และหน่วยงานผู้ปฏิบัติ โดยให้ความสำคัญของมิติการมีส่วนร่วมของประชาชน” “ให้ความสำคัญกับผลลัพธ์สุดท้าย (Ultimate Outcomes) ได้แก่ ผลประโยชน์สาธารณะ และแบบประเมิน กำหนดระดับประสิทธิผล/ผลลัพธ์สุดท้าย เป็น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ได้ดำเนินการเป็น 2 ช่วง ช่วงแรก การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยดำเนินการร่วมกับผู้ให้ข้อมูลหลักตามวัน เวลาที่นัดหมาย

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่จังหวัดต่าง ๆ ในเขตสาธารณสุขที่ 4 จำนวน 8 จังหวัด ได้แก่ พระนครศรีอยุธยา ปทุมธานี นนทบุรี สระบุรี สิงห์บุรี อ่างทอง นครนายกและลพบุรี และตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามจำนวน 398 ฉบับ และ ดำเนินการแจกแจงความถี่เพื่อนำไปวิเคราะห์ต่อไป

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ค่าเฉลี่ย (Means) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD: Standard Deviation) สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ทดสอบความเชื่อมั่นของตัวแปรต่าง ๆ โดยใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามด้วยสถิติ Correlation Coefficient และหาอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามด้วยวิธีพหุคูณถอย (Multiple Regression Analysis) การวิจัยเชิงคุณภาพ ดำเนินการวิเคราะห์ เนื้อหา (Content Analysis) และสังเคราะห์เข้าเป็นเนื้อหาสรุปรูปแบบอุปนัย (Inductive Method) เพื่อนำเสนอเป็นความเรียง

## ผลการวิจัย

การนำเสนอสรุปผลการวิจัยครั้งนี้ นำเสนอเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นผลสำเร็จของการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ส่วนที่ 2 เป็นการนำเสนอผลที่เป็นปัจจัยอธิบายของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) และส่วนที่ 3 อภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1. ระดับความสำเร็จของการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) สนับสนุนวัตถุประสงค์ข้อที่ 1,3 พบว่า ความสำเร็จของการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90, SD=0.20$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการปฏิบัติงาน

ครอบครัวแรงงานสาธารณสุขมูลฐานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.93, SD=0.27$ ) รองลงมา คือ ด้านโรคภัย 5 โรคได้รับการป้องกัน ( $\bar{X} = 3.90, SD=0.27$ ) และด้านลดปัญหาเสพติด ( $\bar{X} = 3.87, SD=0.35$ ) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดตามลำดับ เป็นไปตามสมมติฐาน

2. ผลที่เป็นปัจจัยที่มีผลความสำเร็จการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม. สนับสนุนวัตถุประสงค์ข้อที่ 2, 3 พบว่า ปัจจัยอธิบายความสำเร็จของการปฏิบัติงานก่อนของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) อันดับที่ 1 ได้แก่ ปัจจัยด้านกฎหมายสาธารณสุขระดับความคิดเห็นมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.2630, SD = 0.52437$ ) และระดับ “มาก” ได้แก่ ปัจจัยด้านกลไกทางการเมือง ( $\bar{X} = 4.2402, SD = 0.51108$ ) ปัจจัยด้านการจัดสรรงบประมาณ ( $\bar{X} = 4.1731, SD = 0.44645$ ) ปัจจัยด้านการจัดองค์กรแห่งการเรียนรู้ ( $\bar{X} = 4.1415, SD = 0.44478$ ) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ( $\bar{X} = 4.0816, SD = .43884$ ) ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ( $\bar{X} = 4.0775, SD = .37010$ ) ปัจจัยด้านการสื่อสารและประสานงาน ( $\bar{X} = 4.0348, SD = .55768$ ) และ ปัจจัยด้านการนิเทศประเมินผล ( $\bar{X} = 3.9647, SD = 0.56937$ ) โดยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยอธิบายการปฏิบัติงานกับความสำเร็จของการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) สังกัดสำนักงานเขตสุขภาพที่ 4 มีความสัมพันธ์กันในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้ปัจจัยด้านกฎหมายสาธารณสุขและปัจจัยด้านกลไกทางการเมือง เป็นตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุดสามารถพยากรณ์ความสำเร็จของการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) สังกัดสำนักงานเขตสุขภาพที่ 4 ได้ร้อยละ 55.70

3. ผลจากการสัมภาษณ์ สนับสนุนวัตถุประสงค์ข้อที่ 1, 3 พบว่า การดำเนินงานสาธารณสุขมูลฐานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) มีความสำเร็จ ด้วยหลากหลายวิธีการ ส่งผลให้ประชาชนส่วนมากได้เข้าถึงบริการสุขภาพอย่างทั่วถึง มีสุขภาพร่างกายแข็งแรง มีคุณภาพชีวิตที่ดี และมีเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่มีการเจ็บป่วยบ้างเล็กน้อยตามฤดูกาล หรือในช่วงที่มีอากาศเปลี่ยนแปลง ปฏิบัติงานครอบคลุมการสาธารณสุขมูลฐานประชาชนในหมู่บ้านได้รับบริการทั่วถึง รู้จักป้องกัน หลีกเลี่ยงจากการเกิดโรคภัยไข้เจ็บ เด็ก หญิงตั้งครรภ์ หญิงหลังคลอด ผู้สูงอายุ คนพิการ เข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียม

โรคภัยแรง 5 โรค ได้รับการดูแลป้องกันอย่างดี, ยาเสพติด ได้พยายามปรับเปลี่ยนพฤติกรรมผู้เสพเป็นผู้ป่วย โดยเฉพาะการติดตามผู้ที่ได้รับการบำบัดมาแล้วไม่ให้กลับคืนสู่ผู้เสพอีก และอสม. มีพลังที่เข้มแข็ง มั่นคง สามารถที่จะช่วยเหลือ ค้ำครองและสร้างขวัญกำลังใจให้แก่สมาชิกของชมรม สร้างความเป็นเอกภาพของชมรม นอกจากนั้นยังมีความคงทนต่อเนื่องจนกระทั่งถึงปัจจุบัน ซึ่งเป็นไปตามเจตนารมณ์ขององค์การอนามัยโลกและประเทศไทย และควรดำเนินการและพัฒนานวัตกรรมการปฏิบัติงานของอสม. ให้ทันต่อยุคโลกาภิวัตน์ ต่อไป

### การอภิปรายผล

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1, 3 ความสำเร็จของการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90, SD=0.20$ ) สะท้อนให้เห็นว่านโยบายการจัดอบรมอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) และให้ปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขมูลฐานประสบผลสำเร็จตามเจตนารมณ์และเป้าหมายที่กำหนด เป็นผลจากปฏิบัติหน้าที่ด้วยจิตอาสาอย่างแท้จริงรวมทั้งได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานองค์กรต่าง ๆ ร่วมกัน ผลสำเร็จดังกล่าวได้รับการยอมรับจากทั้งหน่วยงานต่าง ๆ ในประเทศและต่างประเทศ ดังที่ นพ.ประสิทธิ์ วัฒนาภา (2560) ว่าคนไทยเข้าถึงระบบการบริการด้านสุขภาพที่ดีตั้งแต่ไทยมีระบบหลักประกันสุขภาพ รวมทั้งผู้อำนวยการใหญ่องค์การอนามัยโลก (Dr. H. Mahler) ว่า สสม. และอสม. เป็นเอกลักษณ์ของประเทศไทย “การปฏิรูปหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของประเทศไทย ถือเป็นตำนานเพราะได้เปลี่ยนแปลงระบบในช่วงที่ประเทศยังไม่ร่ำรวย และเป็นประเทศแรก ๆ ที่ดำเนินการนโยบายนี้และประสบผลสำเร็จอย่างยิ่ง (มากาเร็ด ชาน, 2556) สอดคล้องกับองค์การสหประชาชาติชื่นชมระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้าของไทยว่า “ไทยเริ่มต้นหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 10 ปี ตั้งแต่สมัยที่รายได้ประชากรยังไม่สูง แต่ประสบผลสำเร็จอย่างมาก ในปัจจุบันสามารถดูแลคนไทยทั้งประเทศ อยากให้แบ่งปันความรู้ให้ประเทศอื่น ๆ (บัน คี มูน, 2556) และ ธนาคารโลกยกย่องหลักประกันสุขภาพไทยต้นแบบขจัดความยากจนว่า “ไทยเป็นตัวอย่างประเทศกำลังพัฒนาที่ใช้ระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเป็นเครื่องมือในการลดความยากจนได้

อย่างสำเร็จ แม้ว่าได้ริเริ่มระบบท่ามกลางข้อกั๊กทั้งจากธนาคารโลก เกี่ยวกับความยั่งยืนเรื่องระบบการเงินการคลัง แต่ผลสำเร็จวันนี้เป็นเครื่องพิสูจน์ว่าไทยได้ตัดสินใจอย่างกล้าหาญที่จะสร้างหลักประกันสุขภาพให้เกิดขึ้นกับคนไทยทุกคนอย่างถ้วนหน้า และวันนี้โลกก็ได้เรียนรู้ความสำเร็จจากไทยเป็นต้นแบบ” (จิม ยอง คอม, 2556) สอดคล้องกับผลการพัฒนาตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2550-2564)

วัตถุประสงค์ข้อ 2, 3 ผลการวิจัยสรุปโดยรวมของปัจจัยอธิบายการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) อยู่ในระดับมากทุกรายการ สะท้อนให้เห็นว่า ปัจจัยแต่ละปัจจัยสามารถส่งผลกระทบต่ออาสาสมัครปฏิบัติงานการสาธารณสุขมูลฐาน ทั้งที่ไม่มีคำตอบเป็นเงินเดือน จะมีได้เฉพาะเงินค่าป่วยการ 600บาท/เดือน และสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล ซึ่งมีเพิ่มมาภายหลังจากที่เข้ามารับหน้าที่อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) แล้ว สามารถอภิปรายเป็นรายด้าน ดังนี้ 1) ปัจจัยด้านแรงจูงใจ แรงจูงใจที่สมัครเข้าเป็น(อสม.) สามารถอธิบายการปฏิบัติงานของ (อสม.) ได้ในระดับ มากตามสมมติฐาน เป็นไปตามทฤษฎีแรงจูงใจของ McClelland (1961) ที่เชื่อว่าแรงจูงใจที่สำคัญที่สุดของมนุษย์ คือ ความต้องการความสำเร็จในงาน มนุษย์มีความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้บรรลุความสำเร็จ ความต้องการ ความรักความผูกพัน ความต้องการอำนาจ ความต้องการของบุคคลสามารถให้การเรียนรู้และกระตุ้นให้เกิดขึ้นได้ โดยเฉพาะความต้องการสำเร็จในงานที่ตนเองรับผิดชอบ บุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จในงานต่ำ สามารถให้ประสบการณ์เรียนรู้หรือการฝึกอบรมจนทำให้ความต้องการด้านนี้สูงขึ้นได้ ความพอใจในงานที่ทำและความไม่พอใจในงานที่ทำ ไม่ได้มาจากปัจจัยกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัย 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจในงานที่เกิดขึ้น ซึ่งจะทำให้บุคคลรักและชอบงานที่ปฏิบัติอยู่และทำให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 1) ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน 2) การได้รับการยอมรับนับถือ 3) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ 4) ความรับผิดชอบและปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยอนามัย (Hygiene factor) เป็นปัจจัยภายนอกที่ชี้ถึงความไม่พึงพอใจในการทำงานและเป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคคลยังปฏิบัติงานอยู่ได้ตลอดเวลา

ประกอบด้วย 1) นโยบาย 2) สภาพการปฏิบัติงาน 3) การบังคับบัญชา 4) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 5) ค่าตอบแทน 6) ชีวิตความเป็นส่วนตัว การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน สอดคล้องกับทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายมีลักษณะที่สำคัญคือ ความผูกพันกับเป้าหมายของบุคคล (Individual Goal Commitment) ซึ่งหมายถึง ความเข้มข้นในการที่จะมุ่งมั่นให้บรรลุเป้าหมาย ความผูกพันกับเป้าหมายได้รับอิทธิพลจากปัจจัย 3 ประเภท ได้แก่ ปัจจัยภายนอก ปัจจัยปฏิสัมพันธ์ และปัจจัยภายใน นอกจากนั้นงานวิจัยหลายเรื่องต่างยืนยันว่าแรงจูงใจภายในส่งผลทางบวกต่อผลลัพธ์การทำงาน เช่น ความคิดสร้างสรรค์ ประสิทธิภาพในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันในงาน และคุณภาพชีวิตการทำงาน (อรรถวิฑูรย์ ชูชม อัจฉรา สุขารมณ และอังคินันท์ อินทรกำแหง, 2553; Gagne & Deci, 2005; Gagne, M., & Deci, E. (2005). ฉัตรอุทัย (มณีวรรณ ฉัตรอุทัย, 2554) พบว่า เพศชายมีความต้องการอำนาจสูงกว่าเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และตำแหน่งหัวหน้างานและผู้บริหารมีความต้องการความสำเร็จ ความต้องการอำนาจ ความต้องการสัมพันธ์ภาพ และความเชื่อมั่นในพลังตน สูงกว่าผู้ปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 2) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำสามารถอธิบายการปฏิบัติงานได้ในระดับ มาก (สสม.  $\bar{X} = 4.0816$ ,  $SD = 0.4388$ ) ตามสมมติฐาน สามารถอภิปรายได้ว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำเป็นไปตามแนวคิดของ วรเดช จันทรศร (2554) ที่กล่าวถึงภาวะผู้นำว่า ภาวะผู้นำและพฤติกรรมความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงาน จะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับการใช้ภาวะผู้นำที่เหมาะสม การสร้างแรงจูงใจเชิงบวก การสร้างการมีส่วนร่วม การทำให้เกิดความผูกพันและการยอมรับของสมาชิกโครงการ และการทำงานเป็นทีม ตลอดจนการใช้มาตรการที่เหมาะสมเพื่อให้ผู้ที่มีส่วนร่วมทำตามทำตามได้สำเร็จ และเพื่อให้ผู้ที่ตั้งใจไม่ร่วมมือ ไม่สามารถทำความเสียหายให้เกิดกับโครงการได้ วิมลรัตน์ ครอบมงคล และศยามล เอกะกุลานันต์ (2555) ที่กล่าวว่า ภาวะผู้นำ และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กรได้ ความสำเร็จของการบริหารจัดการงานในองค์กรหรือในหน่วยงาน ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากบุคลิกภาพของผู้นำ (Trait Theory) และพฤติกรรมการบริหารงานของผู้นำ (Style Theory) เมื่อเข้ารับหน้าที่

(อสม.) ความเป็นผู้นำจะเกิดขึ้นในตัว ซึ่ง Yukl (1998) กล่าวว่า ผู้นำมีส่วนสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลระหว่างผู้นำและผู้ตาม ที่จะนำพากิจกรรมของหน่วยงานหรือของกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายหรือจุดประสงค์หรือเป้าหมายร่วมกัน สอดคล้องกับ Martinez, (2005) ที่กล่าวว่าพฤติกรรมของผู้นำกับรูปแบบของการบริหารงานคือ สิ่ง que แสดงถึงความสามารถของผู้นำในการสร้างความเชื่อมั่นและการสนับสนุนของผู้อื่นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงาน สอดคล้องกับ Podsakoff et al. (2000) ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร ลักษณะองค์กร และภาวะผู้นำได้ถูกศึกษามากที่สุดในฐานะที่เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังเช่นที่ สฎายุ ธีระวิชิตระกุล (2549) กล่าวว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และบรรยากาศองค์กร มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกและทางอ้อมต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยส่งผ่านความผูกพันต่อองค์กร เช่นเดียวกับนุรลี หมัดปลอด และคณะ (2556) ที่สรุปไว้ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และบรรยากาศองค์กร มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยส่งผ่านความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข เกิดจากแรงกระตุ้นจากปัจจัยหลายอย่าง ประกอบกันเป็นพลังในการขับเคลื่อนงานสาธารณสุขมูลฐานสู่ความสำเร็จ 3) ปัจจัยด้านการจัดองค์กรแห่งการเรียนรู้ขององค์กรแห่งการเรียนรู้ สามารถอธิบายการปฏิบัติงานได้ในระดับ “มาก” ตามสมมติฐาน เป็นไปตามแนวคิดที่ อสม. สามารถเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพโดยกระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน ของบุคลากรทั้งหมดในหมู่บ้าน มีการคิดค้นและเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานร่วมกัน ซึ่งมีผลทำให้พฤติกรรมสุขภาพของบุคคลในหมู่บ้านเปลี่ยนแปลงไป มุ่งเน้นและจูงใจให้สมาชิกทุกคนมีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อศักยภาพของตนเอง ครอบครัวและชุมชน ดังที่ เซงกี (Senge) เชื่อว่าหัวใจของการสร้าง Learning Organization อยู่ที่การสร้างวินัย 5 ประการในรูปของการนำไปปฏิบัติของบุคคล ทีม และองค์กรอย่างต่อเนื่อง วินัย 5 ประการที่เป็นแนวทางการปฏิบัติเพื่อสร้างกระบวนการเรียนรู้ทั้งองค์กร สอดคล้องกับ แนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้ วิจารณ์ พานิช (2550) เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ว่าเป็นองค์กรที่ทำงานผลิตผลงานไปพร้อม ๆ กับเกิดการ

เรียนรู้ ส่งสมความรู้และ สร้างความรู้จากประสบการณ์ในการทำงาน พัฒนาวิธีการทำงานและระบบงานขององค์กรไปพร้อม ๆ กัน ผลลัพธ์ (Output) ขององค์กรแห่งการเรียนรู้คือผลงานตามภารกิจที่กำหนดการสร้างสรรค์หรือ สร้างความรู้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติภารกิจขององค์กรนั้น รวมทั้งการสร้างคน อันได้แก่ ผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร หรือมีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับองค์กรจะเกิดการเรียนรู้ เป็นการเรียนรู้แบบบูรณาการ โดยอาศัยการทำงานเป็นฐานองค์กรแห่งการเรียนรู้ จะมีลักษณะเป็นพลวัต (Dynamic) มีการเปลี่ยนแปลงในลักษณะของพัฒนาการด้านต่าง ๆ คล้ายมีชีวิต มีผลงานดีขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งในด้านคุณภาพ ประสิทธิภาพ และการสร้างนวัตกรรม (Innovation) รวมทั้งมีบุคลิกขององค์กรในลักษณะที่เรียกว่า วัฒนธรรมองค์กร (Corporate Culture) 4) ปัจจัยด้านการสื่อสารและประสานงาน การสื่อสารและประสานงานสามารถอธิบายการปฏิบัติงานของ (อสม.) ได้ในระดับ มาก ตามสมมติฐาน เป็นไปตามแนวคิดในการปฏิบัติตามบทบาทภารกิจของ (อสม.) เพื่อการเสริมสร้างพฤติกรรมสุขภาพของบุคคล ครอบครัว และชุมชน ในงานสาธารณสุขมูลฐาน จำเป็นต้องอาศัยทักษะด้านการสื่อสารที่สำคัญ การถ่ายทอดความรู้ การถ่ายทอดความรู้ เป็นวิธีการบอกสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างชัดเจน จนชาวบ้านเข้าใจและทำได้อย่างถูกต้อง การโน้มน้าวใจ เป็นวิธีการกระตุ้นให้เกิดความสนใจ เอาใจใส่ เพื่อเปลี่ยนความคิดและการกระทำ เป็นวิธีทำให้ชาวบ้านคล้อยตามความคิดของเรา แล้วทำในสิ่งที่เราเสนอแนะตามที่เราคาดหวัง สอดคล้องกับโรเจอร์ และสเวนนิ่ง Rogers and Swenning (1969) พบว่า การเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้ในกรณีที่มีผู้ส่งสารเป็นผู้ที่มีความน่าเชื่อถือสูง ซึ่งหมายถึงระดับของความรู้สึกว่า ผู้ส่งสารเป็นผู้ที่น่าไว้วางใจและมีความเชี่ยวชาญ 5) ปัจจัยด้านการนิเทศประเมินผล สามารถอธิบายการปฏิบัติงานของ (อสม.) ได้ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.9647$ ,  $SD = 0.56937$ ) ตามสมมติฐาน เป็นไปตามแนวคิดของเอิร์ลลิก (Ehrlick, 1968) ว่า การนิเทศเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป โดยผู้รับการนิเทศจะได้รับภาระกระตุ้นให้เกิดความเจริญงอกงามให้บริการที่มีประสิทธิภาพ การนิเทศจะไม่มุ่งเฉพาะงาน แต่จะมุ่งถึงความต้องการของบุคคลในการทำงาน และการช่วยพัฒนาทักษะบางอย่างที่จะช่วยให้งานบรรลุสำเร็จด้วยความปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ การ

นิเทศงานเป็นส่วนเสริมให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ และช่วยสนับสนุนให้มีการดำเนินงานตามนโยบาย และแผนงานขององค์กร (พวงทอง เจริญภักดิ์, 2538) การนิเทศงานที่ดีช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระเบียบเรียบร้อย เกิดความร่วมมือ รวมทั้งการยอมรับนับถือ ให้เกียรติซึ่งกันและกัน และเป็นการปฏิบัติตามหลักประชาธิปไตย (คู่มือนิเทศงานสาธารณสุข, 2532, น. 2: 2-4) ฉะนั้นการนิเทศงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นแม้ว่าผู้ปฏิบัติงานได้รับการฝึกอบรมมาอย่างดี การนิเทศงานก็ยังเป็นสิ่งจำเป็นอยู่นั่นเอง ส่วนการประเมินผลเป็นกิจกรรมที่ต่อเนื่องกับการนิเทศ ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดจากแนวคิดของวรเดช จันทรศร (2554) ว่า การประเมินผลในระบบเปิด มีแนวทางหลัก 5 ประการ โดยพิจารณาการประเมินผลในฐานะเครื่องมือวัดความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการนำนโยบายสู่การปฏิบัติ การมุ่งนำเสนอผลลัพธ์และข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย เพื่อการตัดสินใจหรือการปรับปรุงมาตรการนโยบาย มุ่งสนองตอบความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการ เป็นกระบวนการทางการเมืองที่เน้นการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจนโยบาย และมุ่งเน้นเรื่องสิทธิเสรีภาพของประชาชนในการรับทราบข้อมูลข่าวสารสาธารณะ 6) ปัจจัยด้านการจัดสรรงบประมาณสาธารณสุข การจัดสรรงบประมาณด้านสาธารณสุข สามารถอธิบายการปฏิบัติของ (อสม.) ได้ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.1731$ ,  $SD = 0.44645$ ) ตามสมมติฐาน เป็นไปตามแนวคิดของสำนักงบประมาณ (2556) ว่า การจัดสรรงบประมาณเป็นค่าป่วยการให้กับ อสม. คนละ 600 บาทต่อเดือน เพื่อให้ อสม. ช่วยเป็นกลไกหนึ่งของงานสาธารณสุขมูลฐาน เพื่อการบรรลุเป้าหมาย (1) คนไทยมีสุขภาพดี อายุยืนยาว (2) คนในชุมชนได้รับการดูแลสุขภาพอย่างใกล้ชิด และ (3) ลดการเจ็บป่วยของคนไทยจาก 5 โรคสำคัญ (เบาหวาน ความดันโลหิตสูง หัวใจและหลอดเลือดสมอง อัมพฤกษ์/อัมพาต และมะเร็ง) ดังข้อเสนอแนะของ สำนักประเมินผล (2556) ระบุว่า จากการประเมินผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของ อสม. เชิงรุกในภาพรวมซึ่งมีผลการประเมินด้านการส่งเสริมสุขภาพ ด้านการป้องกันโรค ด้านการฟื้นฟูสุขภาพ และด้านการรักษาพยาบาลอยู่ในระดับมากและปานกลาง ตามลำดับ และจากผลการสอบถามประชาชน ผู้รับบริการ พบว่า ได้รับความรู้เกี่ยวกับกับการประพฤติดนเพื่อหลีกเลี่ยงโรคเรื้อรังและการดูแลสุขภาพผู้ป่วยโรคเรื้อรัง

จาก อสม. และสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการสร้างและรักษาสุขภาพด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามที่ อสม. แนะนำ และมีความเห็นว่าการทำงานของ อสม. เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อสม. มากที่สุด ผลการดำเนินงานโครงการฯ จึงมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 7) ปัจจัยด้านกฎหมายสาธารณสุข (อสม.) เห็นด้วยระดับมากต่อ ปัจจัยด้านกฎหมายสาธารณสุข ( $\bar{X} = 4.2630$ ,  $SD = 0.52437$ ) ตามสมมติฐาน เป็นไปตามปรัชญาของโสกราตีส (470-399 B.C) ที่ว่า กฎหมายคือ “กลไกของรัฐ ที่ส่งเสริมและปกป้องให้มนุษย์มีชีวิตที่ถูกต้อง” อริสโตเติล (Aristotle, 384-322 B.C) ว่า “รัฐที่ดีก็ต้องสามารถเสริมสร้างมนุษย์มีจิตใจดีและร่างกายแข็งแรง” ปญญญาอาสาสมัครไทยและแนวคิดของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2547) ว่า “เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนอย่างเป็นทางการและทั่วถึง อาสาสมัครควรได้รับการยกย่องสรรเสริญ เพราะเป็นผู้สมัครใจทำงานเพื่อประโยชน์แก่ประชาชน สังคมและประเทศชาติอย่างแท้จริง ภาครัฐและภาคเอกชนจะต้องส่งเสริมสนับสนุนงานอาสาสมัครอย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยการพัฒนาอาสาสมัครให้มีความรู้ ความสามารถ อดทนอดกลั้นและคุณธรรม สอดคล้องกับแนวคิดหลักการกฎหมายมหาชน ที่มองความสำคัญของมนุษย์เป็นหลัก และให้เน้นความสำคัญกับผู้รับบริการ /รัฐฯ สมัยใหม่ “ไม่ใช่จะสนใจแต่เฉพาะหลักที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพและประหยัดเท่านั้น หากแต่จะต้องต่อสู้ให้มั่นนโยบายทางการเมืองที่จะเปลี่ยนแปลงคุณภาพชีวิตโดยส่วนรวมให้ดีขึ้น และ หลักเหตุผลในการตราพระราชบัญญัติอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน..ว่า “เนื่องจากอาสาสมัครสาธารณสุขคือประชาชนผู้เสียสละและมีจิตอาสาเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพ การควบคุมและป้องกันโรค การรักษาพยาบาลในเบื้องต้น การฟื้นฟูสุขภาพและทำหน้าที่สื่อสารด้านสุขภาพในชุมชน อาสาสมัครสาธารณสุขจึงสมควรที่จะได้รับรองสถานภาพและพัฒนาให้มีมาตรฐานในระบบเดียวกัน จึงสมควรออกกฎหมายว่าด้วยอาสาสมัครสาธารณสุขขึ้น เพื่อการส่งเสริม สนับสนุน คุ้มครอง และดูแลสิทธิประโยชน์และเสริมสร้างขวัญกำลังใจให้อาสาสมัครสาธารณสุขอย่างเป็นระบบ และ 8) ปัจจัยด้านกลไกทางการเมือง (อสม.) มีความเห็นที่ “ปัจจัยด้านกลไกทางการเมือง” อธิบายการปฏิบัติงานของ อสม. ได้ในระดับ

“มาก” ( $\bar{X} = 4.2402$ ,  $SD = 0.51108$ ) ตามสมมติฐาน เป็นไปตามแนวคิดหลักการที่ว่า ...อาสาสมัครจะเข้าไป เกี่ยวข้องกับการเป็นพลเมืองดีโดยอัตโนมัติ ผ่าน กระบวนการแสดงความรับผิดชอบต่อครอบครัว ชุมชน และสังคมโดยรวม องค์กร อสม. ทุกระดืบกลายเป็นองค์กร ภาครัฐที่ไม่แสวงหาผลกำไร และดำเนินการอยู่นอก โครงสร้างทางการเมือง เป็นกลุ่มดำเนินงานเพื่อป้องกัน และปกป้องคุณภาพชีวิตของประชาชน นโยบายการกระจายอำนาจและการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองไทยในระยะ หลัง ทำให้ อสม. ต้องเข้าไปมีส่วนพัวพันกับการเมืองใน ลักษณะต่าง ๆ เพิ่มขึ้น ดังที่กนกพร ผุดอักษร (2556) พบ ว่า 1) สมาชิก อสม. เป็นประชาชนผู้มีสิทธิออกเสียงเลือก ตั้งและมีบทบาททางการเมืองขั้นพื้นฐาน เช่นเดียวกับ ประชาชนทั่วไป จะยึดหลักการเป็นกลางทางการเมือง โดย หน้าที่หลักคือ งานสาธารณสุขมูลฐาน ในพื้นที่รับผิดชอบ 2) บทบาทที่เกี่ยวกับการเมืองของ อสม. นอกจากหน้าที่ พลเมืองโดยทั่วไป ได้แก่ การประสานงานระหว่างรัฐกับ ชุมชน หรือระหว่างชุมชนด้วยกัน เป็นผู้นำสาร/ ประชาสัมพันธ์ แลกเปลี่ยนข่าวสารทางการเมือง และเป็น ฐานเสียงแก่พรรคการเมืองหรือนักการเมือง เป็นต้น 3) บทบาท อสม. ส่วนใหญ่จะมีผลต่อการตัดสินใจในการ เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองระดับหนึ่ง เนื่องจากความ สัมพันธ์ในระบบอุปถัมภ์ โดยเฉพาะในระดับท้องถิ่น ที่ส่ง ผลให้การสื่อสารและประสานงานในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องมี ความราบรื่นและได้รับความเชื่อถือจากประชาชนทั่วไป ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยอธิบายการปฏิบัติงาน กับความ สำเร็จของการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำ หมู่บ้าน (อสม.) สังกัดสำนักงานเขตสุขภาพที่ 4 พบว่า ตัวแปรที่ศึกษามีความสัมพันธ์กันในทางบวก อย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามสมมติฐาน อาจเนื่องจาก ตัวแปรที่นำมาศึกษา ล้วนมีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัย รองรับ อีกทั้งคำยืนยันจากหน่วยงานและบุคคลที่นำนโยบาย สาธารณสุขมูลฐานไปสู่การปฏิบัติ โดยมีอาสาสมัคร สาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เป็นบุคคลหนึ่งในจำนวน ผู้ปฏิบัติงานที่สำคัญสามารถดำเนินการได้อย่างมี ประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผล

## ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

ข้อเสนอเชิงนโยบายสนับสนุนวัตถุประสงค์การ วิจัยข้อที่ 1-4 สามารถสรุปได้ ดังนี้คือ 1) รัฐควรกำหนด เป็นนโยบายสำคัญสนับสนุนอาสาสมัครสาธารณสุขประจำ หมู่บ้าน (อสม.) ในการพัฒนาสุขภาพพลเมืองของประเทศ 2) หน่วยงาน/องค์กรต่าง ๆ ความร่วมมั่งและพัฒนาเครือข่ายเชื่อมโยงกับประชาชนในการเสริมสร้างสุขภาวะอย่าง ทัวถึงและเท่าเทียม 3) การกำหนดนโยบายการบริหารการ ดำเนินงานของ อสม. ให้ประสบผลสำเร็จรัฐควรคำนึงถึง การบูรณาการองค์ความรู้จากทฤษฎี และประสบการณ์ จากผู้ปฏิบัติงานโดยตรง 4) รัฐควรส่งเสริม สนับสนุนให้ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) สร้างสรรค์ นวัตกรรมบริการสาธารณสุขใหม่เพื่อพัฒนาให้สอดคล้อง กับการพัฒนาประเทศยุค 4.0 ต่อไป

ข้อเสนอคือเพื่อการนำสู่การปฏิบัติสนับสนุนผล การวิจัยข้อที่ 2, 3 1) ผู้กำหนดนโยบายด้านการสาธารณสุขมูลฐานควรให้ความสำคัญกับปัจจัยที่จะสามารถพัฒนา ต่อยอดนำไปปรับใช้ในการดำเนินงานสาธารณสุขให้ประสบ ความสำเร็จ จะทำให้ประชาชนคนไทยมีสุขภาพที่ดีตั้ง เจตนาารมณต่อไป 2) รัฐควรส่งเสริมสนับสนุนให้มีอาสา สมัครให้มากขึ้น ทั้งนี้การสาธารณสุขมูลฐานเป็นบริการ ด้านสุขภาพของรัฐ หากจะให้การบริการดังกล่าวจะต้อง มีบุคลากรทางสาธารณสุขที่มีจิตสาธารณะ ซึ่งบุคคลที่มี จิตสาธารณะจะสามารถทำงานบริการสาธารณะได้ดีกว่า

## ข้อเสนอการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการค้นหาค่าอธิบายองค์ ประกอบที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข ประจำหมู่บ้าน (อสม.) เท่านั้น ยังมีข้อถกเถียงที่ยังหาข้อ สรุปไม่ได้ เช่น อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ควรได้รับการยกฐานะเป็นลูกจ้างของรัฐ หรือพนักงาน ราชการ หรือไม่ ควรมีเงินเดือนและสวัสดิการเพิ่มขึ้นอีก หรือไม่ เพราะอะไร คำถามเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งที่ต้องการ คำตอบที่ชัดเจนและผลสรุป
2. บทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำ หมู่บ้าน (อสม.) ในสภาวะการณ์ของโลกยุคดิจิทัล ควร เปลี่ยนแปลงไปอย่างไร เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนา สุขภาพยุค 4.0



## References

- Bureau of the Budget. (2013). *Action plan guide: proactive health volunteer program*. Retrieved from <https://plan.dmh.go.th/forums/index.php?action=dlattach;topic>. (in Thai)
- Chantarasorn, V. (2011). *Evaluation in open systems*. Bangkok: Sa-haai Box Press. (in Thai)
- Charoenpakdee, P. (1995). Supervision system in public health offices in provincial areas. *Journal of Public Health*, 3, 77-94. (in Thai)
- Chatuthai, M. (2011). Application of concepts and motives and personal factors of learners in design human resources development activities. *Journal of Business Administration, NIDA*, 9, 22-39. (in Thai)
- Chchochom, A., Sucaromana, A., & Intarakamhang, U. An-analysis of work-family linkage and quality of life. *Journal of Behavioral Scienc*, 6(2), 32-49. (in Thai)
- Ehrlick, (1968). Supervision process not position. *American Journal of Nursing*, 68(2). Retrieved from [https://journals.lww.com/ajnonline/.../1968/.../SUPERVISION\\_Process\\_Not\\_Position](https://journals.lww.com/ajnonline/.../1968/.../SUPERVISION_Process_Not_Position).
- Gagne, M., & Deci, E. L. (2005). Self-determination theory and work motivation. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 331-362. Retrieved from [https://selfdeterminationtheory.org/SDT/documents/2005\\_GagneDeci\\_JOB\\_SDTtheory.pdf](https://selfdeterminationtheory.org/SDT/documents/2005_GagneDeci_JOB_SDTtheory.pdf)
- Kim, J. K. (2013). *Thai gold card system*. Retrieved from <http://nhsonews.com/assets/img/uploads/pdf/pdf30.pdf>
- Klongmongkol, V. (2012). *Leadership organization climate and organizational citizenship behaviors affecting job performance of government official in one government agency*. Bangkok: Kasetsart University. (in Thai)
- Jeanvithesuk, T. (2011). *Public health volunteer manual: new age*. Bangkok: Chumnumsahakorn. (in Thai).
- Lazarsfeld, P., & Menzel, H. (1963). *The Science of human communication*. New York: Basic Books
- Martinez, C. R., Jr. & Eddy, J. M. (2005). Effects of culturally adapted parent management training on latino youth behavioral health outcomes. *Journal of Consulting & Clinical Psychology*, 73(5), 841-851.
- MatProd, N. (2012). *The relationship model of good behavior toward good organization. Teachers of private schools Ordinary Class under the Office of Private Schools under the Office of Education. Private sector in Songkhla province*. Master Thesis Educational Administration, Thaksin University, Nakhon Si Thammarat. Retrieved from [http://acad.vru.ac.th/Journal/journal%206\\_3/6\\_3\\_05.pdf](http://acad.vru.ac.th/Journal/journal%206_3/6_3_05.pdf)
- Ministry of Social Development and Human Security. (2004). *Thai volunteer mission*. Retrieved from [https://www.m-society.go.th/article\\_attach/861/1490.doc](https://www.m-society.go.th/article_attach/861/1490.doc) (in Thai)
- Ministry of Social Development and Human Security. (2004). *The direction and pattern of social welfare in Thailand*. Bangkok: Ministry of Social Development and Human Security.
- Moon, B. K. (2013). *Health insurance system*. Retrieved from <http://www.hfocus.org/content/2015/08/10766> (in Thai)

- Office of the National Economic and Social Development. (2007). *National economic and social development plan No. 11 (2007-2021)*. Bangkok: Author. (in Thai)
- Office of the Permanent Secretary. Ministry of Public Health. (1989). *Public Health Supervision Manual*, 1989/2532. Bangkok: Office of the Permanent Secretary. Ministry of Public Health. (in Thai)
- Panich, V. (2007). *The practice of learning organization of government agencies*. Retrieved from [http://www.Medicalrtaf.com/images/1153985687/col\\_04018](http://www.Medicalrtaf.com/images/1153985687/col_04018). (in Thai)
- Phudaksorn, K. (2013). *The Involving role the city of village health volunteers in Bannaderm Districts, Surat Thani Province*. Retrieved from [http://www.stou.ac.th/thai/grad\\_stdy/Masters/AA/research/3nd/FullPaper/SS/Ora/O-A3.pdf](http://www.stou.ac.th/thai/grad_stdy/Masters/AA/research/3nd/FullPaper/SS/Ora/O-A3.pdf) (in Thai)
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B. & Bachrach, D. G. (2005). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management* 2000, 26(3), 513–563.
- Rogers, E. M., & Swenning, L. (1969). *Modernization among peasants the impact of communication*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Senge, P. (1960). *Peter Senge and the learning organization*. Retrieved from file:///C:/Users/Thesis/Downloads/Systems%20Thinking%20and%20Learning%20Organization.pdf
- Shan, M. (2013). *US to bolster health insurance agenda all countries are welcome poverty eradication tool*. Retrieved from <https://www.nhso.go.th/frontend/NewsInformationDetail.aspx?newsid=NzA0> (in Thai)
- Teeravanichtrakul, S. (2006). Model of causal relationship of behavior A good member to the organization. Of the Faculty of Education at the State University. *Journal of the Humanities and Social Sciences*, 4(1), 15-20. (in Thai)
- Weick, K., & Westley, F. (1996). Organizational learning: Affirming an oxymoron. *Handbook of organization studies*. London: Sage.
- Yukl, G. (2006). *Leadership in Organization*. (6<sup>th</sup> ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education International.



ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาด  
กับความภักดีของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระบุรี  
The Relationship Between Marketing Mix Factors and Customer Royalty  
of the Bangkok Bank in Saraburi Province

ชนิตา จันทศิลป์<sup>1</sup> และ สุภาพร คูพิมาย<sup>1</sup>

Chanita Chanthasin<sup>1</sup> and Supaporn Kupimai<sup>1</sup>

<sup>1</sup>หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

<sup>1</sup>Master of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

Received: January 7, 2019

Revised: February 20, 2019

Accepted: February 22, 2019

## บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาดกับความภักดีของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระบุรี (2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสระบุรี จำนวน 400 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent Sample t-test, One – way ANOVA, LSD (Least Significant Difference) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 25 ถึง 35 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท และมีการใช้บริการสาขาในเขตอำเภอเมืองและนอกเขตอำเภอเมืองในจำนวนที่เท่ากัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม และความภักดีของลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) ลูกค้าที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านอาชีพต่างก็มีความภักดีต่อธนาคารกรุงเทพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (2) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความภักดีของลูกค้า ด้านทัศนคติ ด้านพฤติกรรม และโดยภาพรวม

**คำสำคัญ:** ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด, ความภักดีของลูกค้า, ธนาคารกรุงเทพ

## Abstract

The purpose of this study was to (1) study the relationship between marketing mix factors and customer loyalty of the Bangkok Bank in Saraburi Province (2) samples of this study were 400 customers who had used the service of Bangkok Bank Public Company Limited in Saraburi Province. The questionnaires used for data collection. The statistical methods were used data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, Independent Sample t-test, One – way ANOVA, LSD (Least Significant Difference) and Pearson’s Correlation. The findings found that the personal factors of the samples were mainly females, aged between 25-35 years old, single, holding a bachelor’s

degree, working as private employees, having an average monthly salary not over 20,000 Baht. The consumers had 'high' level of over all of marketing mix and customer loyalty. The hypothesis testing results showed that the occupation of the customers had different impacts on customer royalty of Bangkok Bank at a statistical significant level of .05. And all of marketing mix factors were related to customer royalty of Bangkok Bank in attitude, behavior, and overall.

**Keywords:** Marketing Mix Factors, Customer Royalty, Bangkok Bank



## บทนำ

สถาบันการเงินเป็นแหล่งเงินทุนหลักของประเทศ มักจะทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างผู้ออมและผู้ลงทุน สถาบันการเงินได้ถูกจัดตั้งขึ้นหลายรูปแบบทั้งภาครัฐและเอกชน ภายใต้กฎหมายและระเบียบข้อบังคับมีจุดมุ่งหมายในการจัดตั้งแตกต่างกัน อาทิเช่น ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน บริษัทหลักทรัพย์ บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร ธนาคารออมสิน ธนาคารถือว่าเป็นกิจการหลักของสถาบันการเงิน ธนาคารเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันการสูงและมีแนวโน้มที่จะแข่งขันกันมากยิ่งขึ้น (สมาคมสถาบัน การศึกษาการธนาคารและการเงินไทย, 2557)

สำหรับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารใหญ่ติดหนึ่งในห้าของประเทศไทย ปัจจุบันเป็นหนึ่งในธนาคารชั้นนำในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ด้วยมูลค่าของสินทรัพย์รวม 3,076,310 ล้านบาท เป็นผู้นำตลาดด้านสินเชื่อธุรกิจ มีฐานลูกค้ากว้างขวางที่สุดในตลาดลูกค้าบุคคล ปัจจุบันมีเครือข่ายสาขาทั่วประเทศ 1,166 แห่งให้บริการลูกค้ากว่า 17 ล้านบัญชี ธนาคารกรุงเทพ ให้บริการทางการเงินหลายรูปแบบและครบวงจรกับลูกค้า ธุรกิจ บริการสินเชื่อร่วม สินเชื่อโครงการ สินเชื่อเพื่อการ ค้าระหว่างประเทศ การรับประกันการจัดจำหน่ายตราสาร ทุน บริการรับฝากหลักทรัพย์ บริการเพื่อเอสเอ็มอีและร้านค้า และบริการให้คำแนะนำทางธุรกิจ ธนาคารกรุงเทพ ให้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเครือข่ายสาขา และสาขา ที่มีเครื่องให้บริการอัตโนมัติกว่า 1,200 แห่ง นอกจากนี้ ยังมีบริการธนาคารทางโทรศัพท์ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต และธนาคารทางมือถือ ที่ง่ายต่อการใช้บริการสามารถเลือก ทำธุรกรรมได้ทั้งภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ ซึ่งเอื้ออำนวย

ให้ลูกค้าสามารถจัดการเรื่องการเงินได้อย่างรวดเร็วตลอด 24 ชั่วโมง (ธนาคารกรุงเทพ, 2561)

สำหรับในด้านผลประกอบการธนาคารกรุงเทพ มีผลประกอบการโตเป็นอันดับสามในกลุ่มธนาคารด้วยกัน จากสถานะเศรษฐกิจที่ชะลอตัวและการแข่งขันยังคง อยู่ที่รุนแรงทำให้กำไรจากการดำเนินงานของธนาคารมี แนวโน้มลดลง ดังนั้นธนาคารจึงจำเป็นต้องหากกลยุทธ์เพื่อ สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน หนึ่งในกลยุทธ์ที่สำคัญที่ นักการตลาดนิยมนำมาใช้คือการสร้างความภักดีของลูกค้า โดย Yoo & Bai (2013) ระบุว่า การรักษาลูกค้าให้อยู่กับ บริษัทได้นานเท่าไรก็จะสร้างคุณค่าให้บริษัทมากขึ้นเท่านั้น ซึ่งในระยะยาวจะมีการซื้อสินค้าเพิ่ม และแนะนำลูกค้าใหม่ มาเพิ่ม แต่ที่ดีที่สุดคือลดค่าใช้จ่ายในการหาลูกค้าใหม่ ใน อุตสาหกรรมบริการการรักษาลูกค้าเก่าได้ร้อยละ 5 สามารถ ที่จะเพิ่มกำไรได้ถึงร้อยละ 125 และค่าใช้จ่ายในการหา ลูกค้าใหม่แพงการรักษาลูกค้าเดิมถึงหกเท่า ความภักดี นั้นเกิดจากลูกค้ามีความเชื่อถือในผลิตภัณฑ์หรือบริการ หรือตราสินค้า และเกิดเป็นทัศนคติที่ดีจากประสบการณ์ ใช้งาน และได้กลายเป็นพฤติกรรมของความภักดีต่อมา (Oliver, 1999)

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ของลูกค้าผู้ใช้บริการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับความภักดีของลูกค้าผู้ใช้บริการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระบุรี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วน

ประสมทางการตลาดบริการกับความภักดีของลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระบุรี

## แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (BANGKOK BANK PUBLIC COMPANY LIMITED :BBL) ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2487 ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 4,000,000 ล้านบาท มีที่ตั้งอยู่ใจกลางกรุงเทพฯ ย่านราชวงศ์ และเริ่มแรกของการบริการจะมุ่งการบริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ต่อมา นายชิน โสภณพนิช ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการผู้จัดการใหญ่ถัดมา ท่านเป็นกรรมการผู้จัดการธนาคารที่อยู่ในตำแหน่งนานที่สุดถึง 25 ปี ช่วงปีพ.ศ. 2495 - 2520 ท่านเป็นบุคคลแรกที่มีแนวคิดริเริ่มในการขยายเครือข่ายธนาคารสาขาไปยังท้องที่ที่ห่างไกลทั่วประเทศ โดยมุ่งเน้นท้องถิ่นที่มีผลผลิตทางการเกษตรสมบูรณ์ ธนาคารได้เป็นแหล่งสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการด้วย

นโยบายของธนาคาร การเป็นธนาคารที่ให้บริการด้านการเงินที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป้าหมาย มีความพร้อมด้วยบุคลากรที่มีคุณภาพ มีเทคโนโลยีและระบบงานที่ทันสมัย คงไว้ซึ่งความเป็นสากล ตลอดจนการเป็นธนาคารชั้นนำแห่งภูมิภาคเอเชีย ดังนั้น เพื่อให้บรรลุความมุ่งหมายดังกล่าว ธนาคารจึงกำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศและภูมิภาค (ธนาคารกรุงเทพ, 2561)

Kotler (2000) ได้อธิบายแนวคิด ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing mix) ว่ากลยุทธ์ที่เป็นเครื่องมือทางการตลาดที่บริษัท นำมาใช้เพื่อสร้างการตอบสนองที่ความต้องการในตลาดเป้าหมาย ส่วนประสมการตลาดโดยทั่วไปประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 4 ด้าน เรียกว่า 4Ps ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) สถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion)

สำหรับส่วนประสมทางการตลาดบริการสำหรับธุรกิจ (Service Marketing Mix) นั้น ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) ประกอบด้วยปัจจัย 7 ปัจจัย ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) ได้แก่ สิ่งที่เสนอขายในตลาด เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ผลิตภัณฑ์อาจเป็นสิ่งที่จับต้องได้ เช่น สินค้า หีบห่อ หรือเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เช่น การบริการ ในธุรกิจหลายประเภทที่ผลิตภัณฑ์เป็นการบริการ เช่น ธนาคาร โรงแรม สปา เป็นต้น

2. ราคา (Price) เป็นจำนวนเงินที่ลูกค้าต้องชำระให้กับผู้ขายเพื่อให้ได้รับสินค้าและบริการ และเป็นคุณค่าที่ประเมินออกมาเป็นค่าของเงิน โดยธุรกิจจะต้องกำหนดราคาให้อยู่ในระดับที่ลูกค้าสามารถซื้อได้

3. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) เป็นการจัดการเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้าและการใช้บริการของลูกค้าให้มีความสะดวกสบายมากที่สุด กลยุทธ์สำคัญซึ่งต้องคำนึงถึงคือความรวดเร็วและความสะดวกในการให้บริการ

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นการกำหนดแนวทางในการสื่อสารไปยังลูกค้าเกี่ยวกับสินค้าและการให้บริการ โดยมีจุดมุ่งหมายให้เกิดการตัดสินใจซื้อสินค้าและใช้บริการ เพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าเกิดความต้องการเพิ่มมากขึ้นอย่างทันที

5. บุคลากร (People) เป็นบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ได้แก่ พนักงานบริการ ลูกค้าที่มาใช้บริการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกันหรือปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ทั้งทางตรงและทางอ้อม

6. กระบวนการ (Process) การวางระบบให้มีขั้นตอนที่อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการมากที่สุด

7. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence) อาคาร สถานที่ที่มีความสะอาดเรียบร้อย อากาศถ่ายเทสะดวก การตกแต่งภายใน ภายนอกสถานที่ ใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัย ธุรกิจบริการหรือบริการหลังการขายจะต้องระมัดระวังในเรื่องการจัดเตรียมสิ่งต่างๆ เหล่านี้ เพราะว่าเป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้เป็นปัจจัยในการประเมินคุณภาพของการบริการก่อนตัดสินใจซื้อหรือมาใช้บริการ

จากส่วนประสมทางการตลาดนั้น เมื่อนำมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจบริการ จึงได้ขยายเป็น 7 Ps และมีผลทำให้เกิดความเชื่อมโยงในการทำธุรกิจโดยมุ่งเน้นการบรรลุเป้าหมายของธุรกิจ และถือเป็นกลยุทธ์ส่วนหนึ่งที่สำคัญทางการตลาด ในงานวิจัยที่ผ่านมา มีผู้นำส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7Ps มาเป็นตัวแปรในการศึกษาดังรายละเอียดในตารางด้านล่างนี้

## ตาราง 1

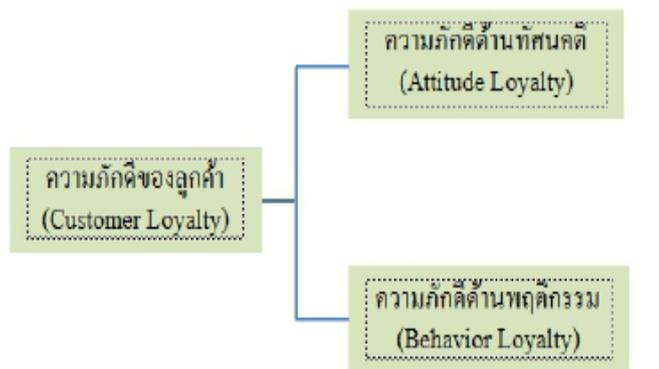
แสดงงานวิจัยในอดีตที่มีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

| ส่วนประสมการตลาดบริการ | Agha et al. (2014) | Oflac et al. (2015) | Warrink, (2015) | Gaur, (2013) | สุภักษ์ วิชา สโรภิตารัตน (2559) | โสภิตารัตน สมโชค, (2558) | พรทิพย์ วิริษนาภรณ์, (2557) |
|------------------------|--------------------|---------------------|-----------------|--------------|---------------------------------|--------------------------|-----------------------------|
| ผลิตภัณฑ์              | ✓                  | ✓                   | ✓               | ✓            | ✓                               | ✓                        | ✓                           |
| ราคา                   | ✓                  | ✓                   | ✓               | ✓            | ✓                               | ✓                        | ✓                           |
| ช่องทางการจัดจำหน่าย   | ✓                  | ✓                   | ✓               | ✓            | ✓                               | ✓                        | ✓                           |
| การส่งเสริมการตลาด     | ✓                  | ✓                   | ✓               | ✓            | ✓                               | ✓                        | ✓                           |
| บุคลากร                | ✓                  | ✓                   | ✓               | ✓            | ✓                               | ✓                        | ✓                           |
| กระบวนการ              | ✓                  | ✓                   | ✓               | ✓            | ✓                               | ✓                        | ✓                           |
| สภาพแวดล้อมทางกายภาพ   | ✓                  | ✓                   | ✓               | ✓            | ✓                               | ✓                        | ✓                           |

ความภักดีของลูกค้า คือ ความผูกพันอย่างเหนียวแน่นที่จะอุปถัมภ์หรือซื้อสินค้าหรือบริการที่ชื่นชอบอย่างต่อเนื่องในอนาคต จึงทำให้เกิดเป็นการซื้อซ้ำในผลิตภัณฑ์หรือบริการของบริษัทหรือตราสินค้าเดิม แม้ว่าจะได้รับอิทธิพลจากความพยายามลดราคาหรือโปรโมชั่นของคู่แข่งก็ยังใช้ผลิตภัณฑ์ของตราสินค้าเดิม ซึ่งต่อมาจะพัฒนา

กลายเป็นพฤติกรรมของการซื้อหรือใช้บริการซ้ำอีกต่อไป (Skogland & Siguaw, 2004)

Bagram & Khan, (2012) และ Meleddu et al., (2015) ได้แบ่งความภักดีของลูกค้าออกเป็นสองส่วน โดยส่วนแรกเป็นความภักดีด้านทัศนคติและส่วนที่สองเป็นความภักดีด้านพฤติกรรม



ภาพ 1 แสดงการแบ่งมิติของความภักดีของลูกค้า

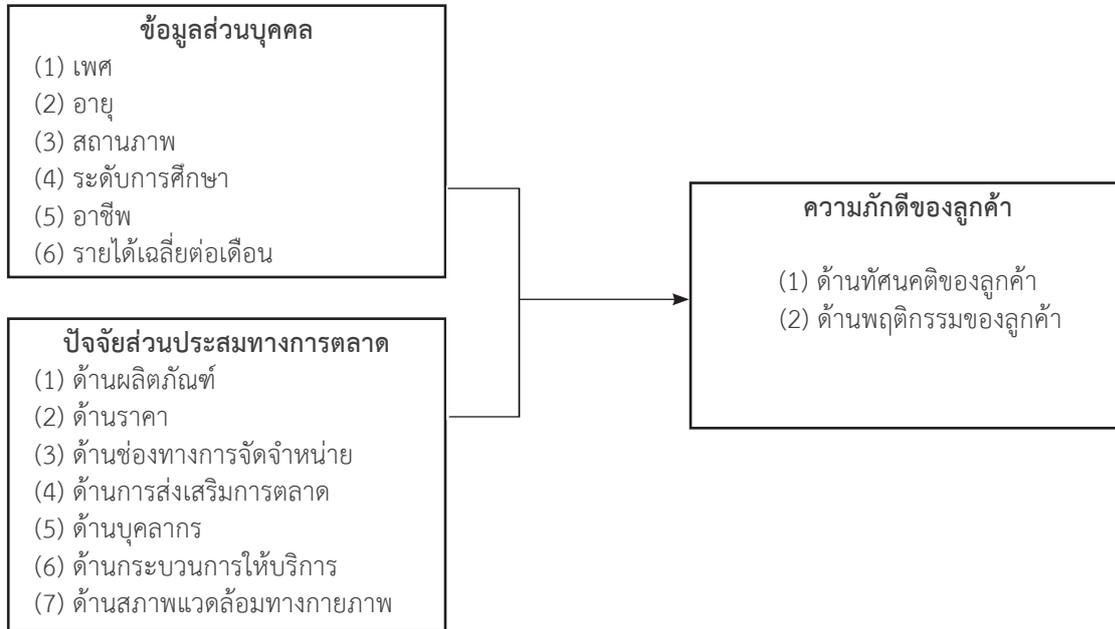
ความภักดีด้านทัศนคติ (Attitude Loyalty) เป็นความคิดและความรู้สึกที่ดีของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการ หรือตราสินค้า ทัศนคติเริ่มจากที่บุคคลได้รับรู้ถึงผลิตภัณฑ์ใหม่ด้วยการได้เรียนรู้ข้อมูลผ่านทางสื่อการตลาด แล้วรวบรวมเข้ากับความคิดของตนเองที่มีความโน้มเอียงไปทางผลิตภัณฑ์นั้นๆ อยู่แล้ว กลายเป็นความเชื่อเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์นั้นๆ ว่าสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของตนได้ ทำให้เกิดความตั้งใจที่จะซื้อหรือไม่ซื้อสินค้าชนิดนั้น เช่น ความตั้งใจที่จะซื้อสินค้าของตราสินค้าเดิมต่อไป ความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์ ความผูกพันต่อตราสินค้า การคิดถึงเป็นทางเลือกแรก และความไม่อ่อนไหวในเรื่องราคาไม่ว่าตราสินค้าอื่นจะลดราคาหรือมีโปรโมชั่นก็ยังจะใช้ตราสินค้าเดิม Tanford, (2013); Inoue et al., (2017) และ Kingshott et al. (2018)

ความภักดีด้านพฤติกรรม (Behavior Loyalty) เป็นการแสดงออกทางการกระทำที่สืบเนื่องมาจากความเชื่อในตราสินค้าหรือผลิตภัณฑ์หรือบริการ เมื่อได้รับประสบการณ์ที่ดีจากการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการจึงเกิด

เป็นทัศนคติที่ดี และได้ยกระดับเป็นพฤติกรรมที่สามารถมองเห็นได้ในขั้นต่อมา เช่น การซื้อสินค้าหรือใช้บริการ

ซ้ำ ความถี่ในการซื้อ การบอกต่อปากต่อปาก Wu et al., (2015) ; Tanford (2013) และ Kingshott et al. (2018)

### กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อความภักดีที่มีต่อธนาคารแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการมีความสัมพันธ์กับความภักดีของลูกค้าธนาคาร

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจลูกค้าที่มาติดต่อใช้บริการเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่จะใช้ศึกษานี้ ได้แก่ ลูกค้าที่มาติดต่อใช้บริการในการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระบุรี

การคำนวณกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาจากจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงเทพในเขตจังหวัดสระบุรี ซึ่งมีจำนวนไม่แน่นอน จึงได้ทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรโดยใช้สูตรคำนวณของคอคแรน (Cochran, 1977) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 กำหนดความผิดพลาดที่ยอมรับได้ร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 384 คน และได้ทำการสำรวจอีก 16 คนรวม 400 ตัวอย่าง โดยได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับมาทั้งสิ้น 400 ชุด โดยวิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple random sampling)

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ทำการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability of sampling) จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยกำหนดโควตาจากลูกค้าในเขตอำเภอเมือง 4 สาขา จำนวน 200 คน และนอกเขตอำเภอเมือง 5 สาขา จำนวน 200 คน ดังรายละเอียดในตาราง

## ตาราง 2

แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ทำการเก็บข้อมูลแยกตามเขตอำเภอเมืองและนอกเขตอำเภอเมือง

| เขตอำเภอเมือง |                     | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (ชุด) |
|---------------|---------------------|--------------------------|
| 1             | สาขาสระบุรี         | 50                       |
| 2             | สาขานนทบุรี         | 50                       |
| 3             | สาขาโลตัสสระบุรี    | 50                       |
| 4             | สาขาโรบินสันสระบุรี | 50                       |
| รวม           |                     | 200                      |

| นอกเขตอำเภอเมือง |                          | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (ชุด) |
|------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1                | สาขานิคมอุตสาหกรรมเหมราช | 40                       |
| 2                | สาขาหนองแค               | 40                       |
| 3                | สาขาพระพุทธบาท           | 40                       |
| 4                | สาขาแก่งคอย              | 40                       |
| 5                | สาขาหนองแซง              | 40                       |
| รวม              |                          | 200                      |

| รวมทั้งหมด |  | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (ชุด) |
|------------|--|--------------------------|
|            |  | 400                      |

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถาม 1 ชุด แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 45 ข้อ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน และสาขาที่ใช้บริการโดยข้อคำถามเป็นลักษณะ เลือกตอบหรือตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จำนวน 28 ข้อ แบ่งออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

ส่วนที่ 3 ความภักดีของลูกค้า จำนวน 10 ข้อ แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านทัศนคติของลูกค้า และด้านพฤติกรรมของลูกค้า

หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน

30 ตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามในแต่ละตัวแปรด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ครอนบัคอัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ของแบบสอบถามมีค่าเกินกว่า 0.8 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นผ่านเกณฑ์ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557)

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ผู้วิจัยลงพื้นที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเองโดยแจกแบบสอบถามกับลูกค้าที่มาติดต่อใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระบุรี จำนวนรวมทั้งสิ้น 400 ชุด

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ทางวิชาการ บทความ วารสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาดกับความภักดีของลูกค้า เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดกรอบแนวคิดและเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าจะทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่และร้อยละ ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ทำการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความภักดีของลูกค้า ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านทัศนคติของลูกค้า และด้านพฤติกรรมของลูกค้าจะวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างส่วน

ประสมทางการตลาดบริการกับความภักดีของลูกค้าจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation)

### ผลการวิจัย

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

จากการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.75 มีช่วงอายุระหว่าง 26-35 ปี สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 53.75 มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.50 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.50 และมีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาทต่อเดือนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.50

### ตาราง 3

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลทางด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อความภักดีต่อธนาคารของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพในเขตจังหวัดสระบุรี

| ปัจจัยส่วนบุคคล         | ความภักดีของลูกค้า |       |       |        |
|-------------------------|--------------------|-------|-------|--------|
|                         | t                  | Sig.  | F     | Sig.   |
| 1. เพศ                  | 0.108              | 0.914 |       |        |
| 2. อายุ                 |                    |       | 1.713 | 0.164  |
| 3. สถานภาพ              |                    |       | 0.137 | 0.872  |
| 4. ระดับการศึกษา        |                    |       | 0.954 | 0.386  |
| 5. อาชีพ                |                    |       | 2.295 | 0.045* |
| 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน |                    |       | 0.128 | 0.944  |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงเทพ ในเขตจังหวัดสระบุรี ไม่มีผลต่อความภักดีของลูกค้าที่มีต่อธนาคาร แต่พบว่าอาชีพที่แตกต่างกันของลูกค้าจะมีผลต่อความภักดีแตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ลูกค้าที่มี

อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จะมีความภักดีสูงกว่าพนักงานบริษัทเอกชน (ผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.18) และพบว่าลูกค้าที่เป็นพ่อบ้านแม่บ้านจะมีความภักดีสูงกว่าลูกค้าที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน (ผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.18)

#### ตาราง 4

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการกับความภักดีของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ

| ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ | ความภักดีของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ |                     |                  |
|---------------------------------|---------------------------------|---------------------|------------------|
|                                 | ด้านทัศนคติ<br>(r)              | ด้านพฤติกรรม<br>(r) | โดยภาพรวม<br>(r) |
| 1. ด้านผลิตภัณฑ์                | 0.491**                         | 0.473**             | 0.517**          |
| 2. ด้านราคา                     | 0.558**                         | 0.499**             | 0.566**          |
| 3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย     | 0.533**                         | 0.499**             | 0.553**          |
| 4. ด้านการส่งเสริมการตลาด       | <b>0.595**</b>                  | <b>0.623**</b>      | <b>0.653**</b>   |
| 5. ด้านบุคลากร                  | 0.433**                         | 0.386**             | 0.439**          |
| 6. ด้านกระบวนการให้บริการ       | 0.498**                         | 0.479**             | 0.524**          |
| 7. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ     | <b>0.613**</b>                  | <b>0.575**</b>      | <b>0.636**</b>   |
| <b>โดยภาพรวม</b>                | <b>0.692**</b>                  | <b>0.658**</b>      | <b>0.723**</b>   |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 เมื่อพิจารณาความภักดีของลูกค้าธนาคารกรุงเทพในเขตจังหวัดสระบุรีในภาพรวม พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในด้านผลิตภัณฑ์ บุคลากร และกระบวนการให้บริการมีระดับความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 0.26 – 0.55) และ พบว่าด้านราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ มีระดับความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 0.56 – 0.75)

#### สรุปผลการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารกรุงเทพในเขตจังหวัดสระบุรี ในด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าไม่แตกต่างกัน จากการวิจัย พบว่า มีเพียงอาชีพของลูกค้าที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อระดับความภักดีแตกต่างกัน ( $F = 2.29, \text{Sig.} = 0.045^*$ )

สำหรับการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ในด้านผลิตภัณฑ์ บุคลากร และกระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับ

ปานกลาง สำหรับในด้านราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง โดยด้านการส่งเสริมการตลาดมีความสัมพันธ์สูงสุด ( $r = 0.653$ ) รองลงมาเป็นด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ( $r = 0.636$ )

#### การอภิปรายผล

ผลจากการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความภักดีของลูกค้าที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะรายการส่งเสริมการขายของธนาคารกรุงเทพที่ออกมานั้นตอบโจทย์กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ เช่น กลุ่มประเภทอาชีพข้าราชการ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรารัตน์ สันติวงษ์ (2549) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าต่อการใช้บริการ E-Banking ในปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่า อาชีพ รายได้ การศึกษา ระยะเวลาการเป็นลูกค้า มีต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ E-Banking

สำหรับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับความภักดีของลูกค้าธนาคารกรุงเทพโดยภาพรวมไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ

งานวิจัยของ โชติกา วงศ์วิรัช (2557) ได้ศึกษาเรื่องส่วน  
ประสมทางการตลาด การสื่อสารเชิงกลยุทธ์และความพึง  
พอใจของลูกค้าที่มีต่อความภักดีธนาคารออมสิน จังหวัด  
ลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ส่วนประสมทางการตลาดมี  
อิทธิพลต่อความภักดี แสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนประสม  
ทางการตลาดที่ประกอบด้วยปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้าน  
ราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการ  
ตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้าน  
สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เป็นปัจจัยที่ตอบสนององความ  
ต้องการของลูกค้า ปัจจัยเหล่านี้สร้างแรงจูงใจให้ลูกค้า  
มาใช้บริการธนาคาร เมื่อลูกค้าได้ใช้บริการแล้วเกิดความ  
ประทับใจ จึงมีความต้องการที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำ กลาย  
มาเป็นพฤติกรรมของความภักดี

โดยที่ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านสภาพ  
แวดล้อมทางกายภาพ เช่น สำนักงานมีภาพลักษณ์ที่ดู  
ดีียบแต่่งสวยงาม ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย มี  
จำนวนที่นั่งรอสำหรับรับบริการเพียงพอ และมีที่จอดรถ  
เพียงพอ มีความสัมพันธ์กับความภักดีของลูกค้าด้านทัศนคติ  
มากที่สุด แสดงว่าลูกค้าให้ความสำคัญต่อภาพลักษณ์ของ  
ธนาคาร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญรัญรัตน์ มณฑิรรัตน์  
(2558) ได้ศึกษาเรื่องการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารที่ส่งผลต่อ  
ความจงรักภักดีต่อการใช้บริการผ่านคุณภาพการให้บริการ  
ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัด  
นครปฐม พบว่า ภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงศรีอยุธยามี  
อิทธิพลทางบวกต่อความจงรักภักดีต่อการใช้บริการของ  
ลูกค้า

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริม  
การตลาด เช่น การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ การออกไปโม่  
ชั่นต่างๆ การให้สิทธิประโยชน์สำหรับผู้ถือบัตรเครดิตของ  
ธนาคาร และการแจกของสมนาคุณในช่วงเทศกาล หรือ  
เปิดบัญชีใหม่ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความภักดี  
ของลูกค้าด้านพฤติกรรมมากที่สุด แสดงว่า การโฆษณา  
โปรโมชั่น สิทธิประโยชน์ และของสมนาคุณต่างๆ เป็นตัว  
กระตุ้นให้ลูกค้ามาใช้บริการของธนาคารมากขึ้น

ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากร  
มีความสัมพันธ์กับความภักดีของลูกค้าทั้งด้านทัศนคติ และ  
ด้านพฤติกรรมน้อยที่สุด แสดงว่าบุคลากรของธนาคาร  
มีอิทธิพลกับความภักดีของลูกค้าน้อย จากการพิจารณา  
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด พบว่า ด้านบุคลากรเป็น

ด้านที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุด โดยข้อที่ลูกค้าให้ความสำคัญ  
มากที่สุด คือ พนักงานมีบุคลิกภาพดี พุดจาสุภาพ  
เรียบร้อย แสดงว่าลูกค้าให้ความสำคัญต่อภาพลักษณ์ของ  
พนักงานมาก

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์  
ระหว่างส่วนประสมทางการตลาดกับความภักดีของลูกค้า  
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระบุรี เพื่อให้ผู้  
บริหารทุกระดับขององค์กรนำแนวทางดังกล่าวไปพิจารณา  
ตามความเหมาะสม ดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด พบว่า ด้าน  
กระบวนการให้บริการ เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด  
เนื่องจากในช่วงต้นเดือนและปลายเดือน หรือเข้าวันจันทร์  
จะมีลูกค้ามาใช้บริการธนาคารมาก ทำให้ลูกค้าอาจต้อง  
รอนาน ดังนั้นธนาคารควรจัดระบบให้มีเคาน์เตอร์พิเศษ  
สำหรับลูกค้าที่ทำธุรกรรมฝากหรือถอนรายการเดียว และ  
ควรมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำการทำรายการผ่านตู้เอทีเอ็ม  
เพื่อลดจำนวนลูกค้าที่จะใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์

ความภักดีของลูกค้า พบว่า ด้านทัศนคติ ด้าน  
พฤติกรรม และโดยภาพรวมมีค่าใกล้เคียงกันและมีค่าอยู่  
ในระดับมาก แสดงว่าลูกค้ามีทัศนคติที่ดีต่อธนาคาร และ  
มีพฤติกรรมของความภักดีที่ดี จากการทดสอบสมมติฐาน  
พบว่า

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านสภาพ  
แวดล้อมทางกายภาพมีความสัมพันธ์กับความภักดีของ  
ลูกค้าด้านทัศนคติมากที่สุด สภาพแวดล้อมทางกายภาพ  
เป็นสิ่งที่ลูกค้าสามารถรับรู้ได้โดยตรง เช่น การตกแต่ง  
อาคารสถานที่ ความสะอาดสวยงามในการมาใช้บริการ สภาพ  
แวดล้อมทางกายภาพที่ดี จะสร้างความเชื่อมั่นและทัศนคติ  
ที่ดีให้แก่ลูกค้า เกิดเป็นภาพลักษณ์ที่ดี ดังนั้นธนาคารควร  
รักษาภาพลักษณ์ที่ดีนี้ไว้

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริม  
การตลาดมีความสัมพันธ์กับความภักดีของลูกค้าด้าน  
พฤติกรรมมากที่สุด ดังนั้นธนาคารควรเน้นการส่งเสริม  
การตลาดให้มาก เช่น การโฆษณา การออกไปโม่ชั่น การ  
ให้สิทธิประโยชน์สำหรับผู้ถือบัตรเครดิต และการแจกของ  
สมนาคุณ เป็นต้น

และธนาคารควรให้ความสำคัญกับการบริหาร

ลูกค้าสัมพันธ์โดย กำหนดแนวทางให้พนักงานมีความเข้าใจและเห็นความสำคัญของการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าในทุกๆด้านของการบริการลูกค้าสัมพันธ์ โดยการจัดอบรมด้านบุคลิกภาพ การสื่อสารแบบเป็นกันเอง การให้บริการอย่างกระตือรือร้น รวดเร็ว การเอาใจใส่ให้แก่ลูกค้า ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความภักดีต่อธนาคารและส่งผลได้ในระยะยาวอีกด้วย

### ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในอนาคตครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต หรือผู้รับฝากเงินตามจุดต่างๆ ให้เข้าถึงลูกค้าได้ทั่วถึงทุกจุด เนื่องจากปัจจุบันได้มีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการสื่อสารที่มีการแข่งขันสูง

ขึ้นอย่างต่อเนื่อง

2. การศึกษาในครั้งต่อไป ควรศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยอื่นๆ ที่ทำให้ลูกค้าเกิดความภักดีต่อธนาคาร เช่น ปัจจัยทางด้านกลยุทธ์การตลาด ปัจจัยการให้คุณภาพการให้บริการ และปัจจัยที่ส่งผลให้กลับมาใช้บริการซ้ำ รวมถึงภาพลักษณ์องค์กรของธนาคาร เพื่อให้เกิดองค์ความรู้เกี่ยวกับความภักดีของลูกค้าในธุรกิจธนาคารได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

3. การศึกษาในครั้งนี้ใช้ วิธีการวิจัยเชิงปริมาณเท่านั้น การศึกษาในครั้งต่อไปควรมีการทำการวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบเพื่อเป็นการยืนยันผลการวิจัยที่ชัดเจนยิ่งขึ้นในแต่ละแง่มุมที่ทำการศึกษา เพื่อที่จะเข้าใจถึงปัญหาและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงประเด็นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



### References

- Aghaeia, M., Vahedib, E., Safari, M., Kahrehc, M. S., & Piroozd, M. (2014). *An examination of the relationship between services marketing mix and brand equity dimensions*. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* (109), 865–869.
- Bank of Thailand. (2018). *Statistics and amount of payment received via bank and non-bank service providers*. Retrieved from <https://www.bot.or.th> on April 9, 2018 (in Thai)
- Bangkok Bank. (2018). *Bangkok Bank Southeast Asia's leading bank*. Retrieved from <http://www.bangkokbank.com> (in Thai)
- Bagram, M. M. M., & Khan, S. (2012). Attaining customer loyalty! The role of consumer attitude and consumer behavior. *International Review of Management and Business Research*, 1(1), 1-8.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques*. (3<sup>rd</sup> ed.). NY: John Wiley & Sons.
- Charu, T. S. (2014). *Research and statistical analysis with SPSS and AMOS, Type 15*. Bangkok: Business and Ordinary Business Partnership Limited. (in Thai)
- Kingshotta, R. P. J., Sharmaa, P., & Chungb, H. F. L. (2018). The impact of relational versus technological resources on e-loyalty: A comparative study between local, national and foreign branded banks. *Industrial Marketing Management*, 72(7), 45-58.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management millenium* (10<sup>th</sup> ed.). Upper Saddle River, N.J.: Prentice-Hall.
- Montirarat, N. (2015). *Recognition of the bank image that affects loyalty to the service through the quality of service provided by Bank of Ayudhya customers in Mueang District Nakhon Pathom*. Master of Arts Thesis Public and private management Faculty of Management Science, Silpakorn University. (in Thai)

- Oliver, R. L. (1999). Whence customer loyalty? *Journal of Marketing*, 63(1), 33–44.
- Serirat, S., Laksitonon, P., Serirat, S., & Panvanich, O. (2003). *Modern marketing management*. Bangkok: Dharmasarn Company Limited. (in Thai)
- Samaan, A. M. (2015). The Relationship between customer satisfaction and customer Loyalty in the Banking Sector in Syria. *Journal of Marketing and Consumer Research*, 7(2015), 25-34.
- Thai Institute of Banking and Finance Education Association. (2014). *Bank financial manual for Thai bankers* (2<sup>nd</sup> ed.). Bangkok: Limited Partnership Erawan Printing. (in Thai)
- Tanford, S. (2013). The impact of tier level on attitudinal and behavioral Loyalty of hotel reward program members. *International Journal of Hospitality Management*, 34(2013), 285-294.
- Warrink, D. (2015). *The Marketing mix in a marketing 3.0 context*. (5<sup>th</sup> ed.). IBA Bachelor Thesis Conference. Enschede, The Netherlands.
- Yoo, M., & Bai, B. (2013). Customer loyalty marketing research: A comparative approach between hospitality and business. *International Journal of Hospitality Management*, 33(6), 166-177.



ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ  
สายการบินไทยไลออนแอร์ เส้นทางภายในประเทศ  
Marketing Mix Affecting Decision Making in Choosing Thai Lion Air  
Services in Domestic

ณัฐฐา สมประสงค์<sup>1</sup> และ กนกพร ชัยประสิทธิ์<sup>1</sup>

Nattha Somprasong<sup>1</sup> and Kanokporn Chaiprasit<sup>1</sup>

<sup>1</sup>หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

<sup>1</sup>Master of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

Received: January 10, 2019

Revised: February 12, 2019

Accepted: February 12, 2019

## บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยไลออนแอร์ เส้นทางภายในประเทศ กรณีศึกษา สายการบินไทยไลออนแอร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ คนไทยที่ใช้บริการสายการบินไทยไลออนแอร์ จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือความถี่ Frequency ค่าร้อยละ Percentage ค่าเฉลี่ย Mean และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard deviation สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานคือ Independent sample t-test, One – way ANOVA วิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่โดย Least Significant Difference (LSD) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน Pearson Correlation ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้างและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ 10,001 – 20,000 บาท ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการมากที่สุดในด้านภาพลักษณ์ของสายการบิน รองลงมาคือ ด้านบุคลากร ด้านการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมทางการตลาดตามลำดับ การทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่แตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดธุรกิจบริการมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยไลออนแอร์

**คำสำคัญ:** ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดธุรกิจบริการ, การตัดสินใจเลือกใช้บริการ, สายการบิน

## Abstract

This independent study aimed at studying marketing mix affecting decision making in choosing Thai Lion Air Services in Domestic. The sample group used in this study was Thai people who use Thai Lion Air Service. Part for 400 samples, by using questionnaire as the tool in collecting data. Statistics used in analysis were frequency percentage, means, and standard deviation. Statistics used in testing

hypothesis was Independent Samples t-test, One-way ANOVA, the analysis of differences in pair by Least Significant Difference (LSD) and the Pearson Correlation. It was found from the study that most respondents were females whose ages were between 21-30 years old, were single, with Bachelor's degree level, work as employees of private companies, having monthly income of 10,001-20,000 baht. The Service user had opinions on marketing mix factors in service business in overall at most level, the first rank was Physical Evidence, followed with people, Place, Product, process, price and promotion of distribution respectively. It was found from the hypothesis test that different personal factors including gender, age, status, education, occupation and income affecting the decision making in using service differently. When analyzing the relationship, service business marketing factors were associated with the decision making process in the choosing Thai Lion Air services.

**Keywords:** Marketing Mix Factors, Decision Making in Choosing Service, Air line



## บทนำ

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่าคนส่วนใหญ่เลือกเดินทางโดยเครื่องบินเนื่องจากบัตรโดยสารเครื่องบินมีราคาถูกลงและมีสายการบินให้เลือกใช้บริการมากมายกว่าในอดีตมาก ยิ่งตอนนี้การซื้อบัตรโดยสารเครื่องบินเป็นเรื่องที่ง่ายไม่จำเป็นต้องไปซื้อบัตรโดยสารถึงสนามบินอีกต่อไปแล้ว เพราะปัจจุบันเทคโนโลยีในด้านอินเทอร์เน็ตมีความเจริญก้าวหน้าไปไกลกว่าเดิม สายการบินหลายสายการบินจึงได้ทำการขยายช่องทางการจัดจำหน่ายบัตรโดยสารโดยการเปิดเว็บไซต์สำหรับการจองบัตรโดยสาร ซึ่งสามารถจองได้สะดวกและรวดเร็วกว่าแต่ก่อน ทำให้การเดินทางโดยเครื่องบินเป็นที่นิยมมากขึ้นไม่ว่าจะเดินทางไปต่างประเทศหรือเดินทางไปในประเทศจึงส่งผลให้คนส่วนใหญ่นิยมเดินทางโดยเครื่องบินมากกว่า การเดินทางโดยรถทัวร์ รถไฟ หรือเดินทางโดยรถส่วนตัว เนื่องจากคนไทยเริ่มปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการเดินทาง เพื่อต้องการความรวดเร็วในการเดินทาง ทำให้ในแต่ละปีมีปริมาณผู้โดยสารที่เลือกเดินทางโดยเครื่องบินเพิ่มมากขึ้น

นอกจากจำนวนผู้ใช้บริการสายการบินที่เพิ่มขึ้นแล้วก็ยังมีสายการบินที่เปิดใหม่เพิ่มขึ้นเช่นกันและหนึ่งในสายการบินที่เปิดใหม่ที่เป็นที่สนใจอยู่ตอนนี้ก็คือสายการบินไทยไลอ้อนแอร์

สิ่งที่ทำให้สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ได้รับความนิยมตั้งแต่เริ่มเปิดให้บริการครั้งแรกเนื่องจากการจำหน่าย

บัตรโดยสารเครื่องบินราคาถูก ตัวเครื่องบินใหม่ เส้นทางการบินที่หลากหลาย การบริการที่เป็นเอกลักษณ์ส่งผลให้ได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้นส่งผลให้สายการบินไทยไลอ้อนแอร์มีส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้นทุกๆปี

ดังนั้น ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ที่มีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่องทั้งปัจจุบันและอนาคต ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยไลอ้อนแอร์

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เส้นทางภายในประเทศ

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดธุรกิจบริการ ที่มีต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เส้นทางภายในประเทศ

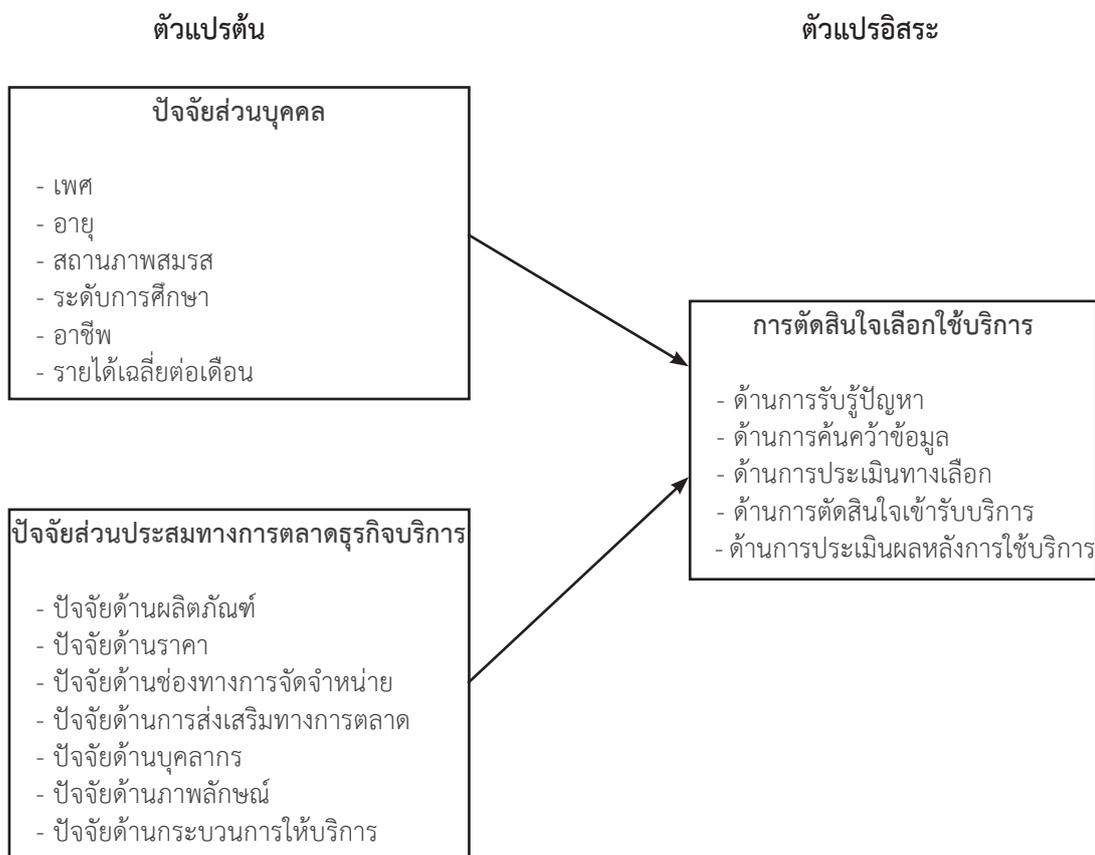
## แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ใช้แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยส่วนบุคคลของ Schiffman and Wisenblit (2015) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เป็นต้น ซึ่งข้อมูลเหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมนำมาใช้ในการแบ่งส่วนการตลาดเป็นสิ่ง

ที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรสามารถช่วยกำหนดตลาดกลุ่มเป้าหมายและทำให้ง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรทางด้านอื่นๆ

ใช้แนวคิดและทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดธุรกิจบริการ 7 ด้านของ ศาสตราจารย์ ฟิลลิป คอตเลอร์ (Philip Kotler, 2003) ได้กล่าวไว้ว่า ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) คือ กิจกรรมมีสินค้าหรือบริการที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ซึ่ง

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



### สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เส้นทางภายในประเทศ
2. ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดธุรกิจบริการ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคาปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการ

ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคล ภาพลักษณ์และกระบวนการให้บริการ

ใช้แนวคิดและทฤษฎีกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการของ Kotler (1997) เป็นลำดับขั้นตอนในการตัดสินใจของผู้บริโภคมีลำดับขั้นตอนการตัดสินใจ 5 ขั้นตอน การรับรู้ปัญหา การค้นคว้าข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจเข้ารับบริการ และ ด้านการประเมินผลหลังการใช้บริการ

ตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านภาพลักษณ์และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เส้นทางภายในประเทศ

### วิธีการดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้โดยสารคนไทยที่เลือกใช้บริการสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เส้นทางภายในประเทศ ในท่าอากาศยานดอนเมืองจำนวน 400 คน

การสุ่มตัวอย่างครั้งนี้ได้ใช้สูตรของ คอแครน เป็นสูตรไม่สามารถหาจำนวนประชากรที่แน่นอนของผู้ใช้บริการจากแหล่งข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือได้

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามประเภทต่าง ๆ โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย 6 ข้อ

ข้อ 1 เพศ มีคำตอบ 2 ทางเลือก ข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อ 2 อายุ มีคำตอบให้เลือกตอบ (Multiple Choice) ข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อ 3 สถานภาพสมรส มีคำตอบให้เลือกตอบ (Multiple Choice) ข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อ 4 ระดับการศึกษา มีคำตอบให้เลือกตอบ (Multiple Choice) ข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อ 5 อาชีพ มีคำตอบให้เลือกตอบ (Multiple Choice) ข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อ 6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีคำตอบให้เลือกตอบ (Multiple Choice) ข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดธุรกิจบริการประกอบด้วย

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

เป็นคำถามปลายปิด Close-ended Question) ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการประกอบด้วย 5 ข้อ

ด้านการรับรู้ปัญหา ด้านการค้นคว้าข้อมูล ด้าน

การประเมินทางเลือก ด้านการตัดสินใจเข้ารับบริการ ด้านการประเมินผลหลังการใช้บริการ

เป็นคำถามปลายปิด Close-ended Question) ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเป็นผู้แจกแบบสอบถามให้กับผู้โดยสารคนไทยที่เลือกใช้บริการกับสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เส้นทางภายในประเทศ ในท่าอากาศยานดอนเมืองจำนวน 400 ชุดด้วยตนเอง โดยแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามปลายปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามลำดับความคิดเห็นมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

## การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

สถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย สถิติเปรียบเทียบ (Independent Samples t-test) สำหรับการเปรียบเทียบไม่เกิน 2 กลุ่ม และใช้ One-way ANOVA (F-test) สำหรับการเปรียบเทียบตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป วิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่โดย Least Significant Difference (LSD) และสถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation)

## ผลการวิจัย

### การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษานี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เส้นทางภายในประเทศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 59.0 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 41.0 มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.8 รองลงมา อายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.3 อายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.5 อายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.8 และอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.8 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 58.5 รองลงมาสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน คิดเป็นร้อยละ 36.3 และสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ คิด

เป็นร้อยละ 5.3 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 73.5 รองลงมาได้มีการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 12.5 การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 12.0 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.0 มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 50.8 รองลงมาคือ นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 22.0 ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 13.5 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 13.3 และอาชีพอื่นๆ (ไม่ได้ทำงาน) คิดเป็นร้อยละ 0.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.3 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.0 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 9.5

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการ

ผลการศึกษาค้นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เส้นทางภายในประเทศ ให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการมากที่สุดในด้านภาพลักษณ์ของสายการบิน รองลงมาคือ ด้านบุคลากร ด้านการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมทางการตลาดตามลำดับ

ด้านภาพลักษณ์ของสายการบิน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดคือความปลอดภัยในการเดินทางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 รองลงมาคือระบบความปลอดภัยในการบิน มีมาตรฐานตามหลักมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ด้านชื่อเสียงความน่าเชื่อถือของสายการบิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ด้านความสะดวกของอุปกรณ์และเครื่องบินโดยสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 และด้านสัญลักษณ์ของสายการบินมีความโดดเด่นแสดงถึงความมีเอกลักษณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ตามลำดับ

ด้านบุคลากร เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดคือ นักบินมีประสบการณ์ความชำนาญในการทำงานและความสามารถในการควบคุมเครื่องบินมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 รองลงมาคือพนักงานของสายการบินมีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ด้านพนักงาน

ของสายการบินมี การบริการที่รวดเร็ว คล่องแคล่ว ว่องไว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 และบุคลิกภาพ กริยามารยาท ของพนักงานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ตามลำดับ

ด้านการจัดจำหน่าย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดคือ มีช่องทางการเลือกซื้อบัตรโดยสารที่หลากหลาย สะดวก หาได้ง่ายเช่น internet ,web site, mobile application มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 รองลงมาคือ ขั้นตอนการจัดจำหน่ายบัตรโดยสารมีความสะดวกและรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 มีศูนย์บริการ (Call Center) สำหรับจองบัตรโดยสารและบริการอื่นๆ ได้ตลอดเวลาที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และด้านช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ตามลำดับ

ด้านผลิตภัณฑ์ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดคือ สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกเครื่องบินอยู่ในสภาพพร้อมให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 รองลงมาคือ ช่วงเวลาการเดินทางเหมาะสมตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ด้านเส้นทางการบินที่เปิดให้บริการตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ด้านความถี่ของจำนวนเที่ยวบินที่ให้บริการต่อวัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และด้านความปลอดภัยของทรัพย์สินและสัมภาระ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ตามลำดับ

ด้านกระบวนการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 รองลงมาคือ ให้บริการเที่ยวบินที่ตรงต่อเวลาทั้งเที่ยวบินขาเข้าและขาออก(การออกเดินทางและถึงตามกำหนด) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ด้านขั้นตอนในการเช็คอินและตรวจสอบเอกสารรวดเร็วไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ด้านขั้นตอนในการตรวจสอบกระเป๋าสัมภาระรวดเร็วไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และด้านจำนวนเคาน์เตอร์จำหน่ายบัตรโดยสารมีเพียงพอต่อการใช้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ตามลำดับ

ด้านราคา เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การระบุราคา ค่าโดยสารในแต่ละเส้นทางการบินอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 รองลงมาคือ ราคาบัตรโดยสารมีความเหมาะสมกับเส้นทางการบิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ความคุ้มค่าของราคาบัตรโดยสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ด้านราคา

ของบริการเสริมอื่นๆมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และด้านราคาบัตรโดยสารมีราคาต่ำกว่าสายการบินอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมการตลาด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การประชาสัมพันธ์บริการต่างๆผ่านทางนิตยสาร หนังสือพิมพ์และสื่อออนไลน์อย่างกว้างขวางและต่อเนื่อง เช่น Facebook Twitter มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 รองลงมาคือ การออกบูทกิจกรรมเพื่อประชาสัมพันธ์และจำหน่ายบัตรโดยสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 บริการซื้อบัตรโดยสารพร้อมบริการเสริมในราคาพิเศษที่ถูกลง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และการส่งเสริมการขายแบบผ่อนชำระ 0% กับบัตรเครดิตที่ร่วมรายการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ผลการศึกษานี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เส้นทางภายในประเทศให้ความสำคัญเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากที่สุดในการประเมินทางเลือกก่อนเข้ารับบริการ รองลงมาคือ การรับรู้ถึงปัญหาที่เข้ารับบริการ การตัดสินใจเลือกใช้บริการ การประเมินผลหลังการเลือกใช้บริการ และการค้นคว้าข้อมูลของผู้ใช้บริการตามลำดับ

การประเมินทางเลือกก่อนเข้ารับบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การพิจารณาจากมาตรฐานความปลอดภัยในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 รองมาเป็นการพิจารณาจากการรับประกันการเดินทางตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 และการพิจารณาจากราคาบัตรโดยสารหลายสายการบินที่มีเส้นทางการบินเดียวกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ตามลำดับ

การรับรู้ถึงปัญหาในการเข้ารับบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ความสะดวกสบายในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 รองมาเป็นการพิจารณาจากเวลาการเดินทางไกลที่ใช้เวลานาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และด้านระยะเวลาการเดินทางและการบริการคุ้มค่ากับค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ตามลำดับ

การตัดสินใจเลือกใช้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด

คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 รองมาเป็นการพิจารณาจากช่องทางบริการซื้อบัตรโดยสาร และการชำระเงินที่รวดเร็วและง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ด้านเส้นทางการบินและบริการตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และด้านราคามีความเหมาะสมถูกกว่าสายการบินอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ตามลำดับ

การประเมินผลหลังการเลือกใช้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดโดยพบว่าผู้มาใช้บริการจะกลับมาใช้บริการของสายการบิน Thai Lion Air อีกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 รองมาเป็นการสอบถามที่ว่า หลังจากการใช้บริการสายการบินท่านมีความพึงพอใจในระดับใด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และท่านจะบอกต่อหรือแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการสายการบิน Thai Lion Air เมื่อมีโอกาส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ตามลำดับ

การค้นคว้าข้อมูลของผู้ใช้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดคือ สอบถามข้อมูลจากพนักงานสายการบินโดยตรงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 รองมาเป็นการค้นหาข้อมูลจากนิตยสาร หนังสือพิมพ์ และสื่อออนไลน์ต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และด้านสอบถามข้อมูลจากผู้ที่เคยมีประสบการณ์ในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่แตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดธุรกิจบริการมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เส้นทางภายในประเทศ

### การอภิปรายผล

**ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ 10,001 – 20,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ มนสิณี เลิศคชสีห์ (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินไทยสำหรับให้บริการภายในประเทศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 20-30 ปี มีระดับการศึกษาอยู่

ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000–30,000 บาทและสอดคล้องกับ วรณวิมล ปิบกระโทก (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางภายในประเทศ กรณีศึกษาสายการบินนกแอร์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 20-30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาในระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,001 บาท

**ข้อมูลส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการ ด้านภาพลักษณ์ สำคัญมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของนรินทร์ ชมชื่น (2556) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกเสริมความงามของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าแบบสอบถามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดให้ความสำคัญด้านปัจจัยสิ่งนำเสนอทางกายภาพและด้านปัจจัยบุคลากรมากที่สุด และสอดคล้องกับ จิตพิสุทธิ์ หงษ์ขจร (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงสุขภาพบ่อน้ำพุร้อนรักษะวาริน จังหวัดระนอง พบว่าแบบสอบถามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดให้ความสำคัญด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับมากที่สุด

**ข้อมูลกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ด้านการประเมินทางเลือกก่อนเข้ารับบริการ มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของพรสุดา ปานเกษม (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์บริการยางรถยนต์ กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัดสุชาดาการยาง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านขั้นตอนการเปรียบเทียบทางเลือกในการใช้บริการมากที่สุด

### ข้อมูลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** สรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เส้นทางภายในประเทศ จำแนกตามเพศพบว่าเพศชาย เพศหญิง ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เส้นทางภายในประเทศ โดยภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อ

พิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่า ด้านการค้นคว้าข้อมูลของผู้ใช้บริการ ด้านการประเมินทางเลือกก่อนเข้ารับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการรับรู้ถึงปัญหาในการเข้ารับบริการ ด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสายการบิน ด้านการประเมินผลหลังการเลือกใช้บริการไม่แตกต่างกัน

จำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เส้นทางภายในประเทศ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 2** สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดธุรกิจบริการมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เส้นทางภายในประเทศ ด้านการรับรู้ถึงปัญหาในการเข้ารับบริการ ด้านการค้นคว้าข้อมูลของผู้ใช้บริการ ด้านการประเมินทางเลือกก่อนเข้ารับบริการ ด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสายการบิน ด้านการประเมินผลหลังการเลือกใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ให้บริการให้ความสำคัญที่สุดในเรื่องสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกเครื่องบิน ดังนั้นจะต้องรักษาเรื่องมาตรฐานความปลอดภัยของการบิน ความสะอาดอุปกรณ์ในการให้บริการเช่น ที่นั่ง เข็มขัดนิรภัย ฯลฯ ควรมีความพร้อมใช้งาน ต้องไม่ชำรุด ดูใหม่ดูน่าใช้อยู่เสมอเพื่อให้ผู้ที่มาใช้บริการแล้วรู้สึกประทับใจและอยากกลับมาใช้บริการอีกครั้ง
2. ด้านราคา ผู้ให้บริการให้ความสำคัญที่สุดในเรื่อง การระบุราคาโดยสารในแต่ละเส้นทางการบินอย่างชัดเจน ดังนั้นสายการบินควรระบุราคาที่มีข้อความอ่านแล้วเข้าใจง่าย ระบุราคาสุทธิต่อเที่ยวบินให้ครบถ้วน
3. ด้านการจัดจำหน่าย ผู้ให้บริการให้ความสำคัญที่สุดในเรื่อง ช่องทางการเลือกซื้อบัตรโดยสารที่หลากหลาย สะดวก หาได้ง่าย ดังนั้นสายการบินควรทำกลยุทธ์การตลาดออนไลน์เช่นการโฆษณาเชิญชวน การจัดกิจกรรมเล่นเกมส์เพื่อรับของรางวัล ฯลฯ เพื่อตอบโจทย์การใช้ชีวิตที่สะดวกสบาย ทำให้ผู้ให้บริการสามารถเลือกดูเที่ยวบิน

หรือซื้อบัตรโดยสารและชำระเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ง่าย เช่น internet, web site, mobile application ฯลฯ

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญที่สุดในเรื่อง การประชาสัมพันธ์การบริการต่างๆผ่านทางนิตยสารหนังสือพิมพ์และสื่อออนไลน์อย่างกว้างขวาง และต่อเนื่องซึ่งสิ่งต่างๆเหล่านี้ช่วยเข้าถึงผู้ใช้บริการและมีผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น สายการบินอาจใช้กลยุทธ์สร้างความแตกต่างเช่น การนำเสนอจุดเด่นของสายการบินที่ไม่เหมือนใครโดยการทำโฆษณาให้ผู้ใช้บริการเห็นถึงความแตกต่างของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เพื่อเพิ่มการจดจำสินค้าและบริการของสายการบินเพื่อดึงดูดความสนใจให้เข้ามาใช้บริการ

5. ด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญที่สุดในเรื่อง นักบินมีประสบการณ์ความชำนาญในการทำงาน เพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการดังนั้นประสบการณ์และ

ความสามารถของนักบินเป็นสิ่งสำคัญทางสายการบินจะต้องมีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับนักบินเพื่อให้บุคลากรของสายการบินมีมาตรฐานตาม The International Civil Aviation Organization (ICAO)

6. ด้านภาพลักษณ์ของสายการบิน ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญที่สุดในเรื่อง ความปลอดภัยในการเดินทาง เพื่อสร้างความไว้วางใจให้กับผู้ใช้บริการสายการบินจะต้องมีมาตรฐานและขั้นตอนในการตรวจสอบความพร้อมทั้งความพร้อมในตัวบุคลากรและตัวเครื่องบินจะต้องมีการตรวจสอบอย่างเคร่งครัด

7. ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญที่สุดในเรื่อง มาตรฐานการให้บริการ เช่น การบริการที่สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก จำนวนเคาน์เตอร์จำหน่ายบัตรโดยสาร เคาน์เตอร์เช็คอิน มีเพียงพอต่อการใช้บริการ สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการซ้ำและชักชวนบอกต่อให้บุคคลอื่นมาใช้บริการด้วย



## References

- Airports of Thailand Public Company Limited. (2018). *Air transport statistic*. Retrieved from <http://investor.airportthai.co.th/transport.html>
- Chomchun, N. (2014). *Consumer behaviors and service marketing mix factors affecting decision to select beauty clinics of consumers in Bangkok*. Independent Study for Master's thesis in Business Administration, Bangkok University. (in Thai)
- Honhkajorn, J. (2017). *The 7P's of marketing mix affecting decision making in health tourism at raksawarin hot spring Ronong Province*. Master's thesis in Business Administration, Chulalongkorn University. (in Thai)
- Kotler, P. (1997). *Marketing management analysis planning implementation and control*. New Jersey: Asimmon & Schuster
- Kotler, P. (2003). *Marketing mix*. Retrieved from <http://spssthis.com>
- Lertkojchasie, M. (2015). *Factors affecting consumer choice of Thai Airways Domestic Flights*. Independent Study for Master's thesis in Business Administration Faculty of Commerce and Accountancy, Thammasat University. (in Thai)
- Pankasem, P. (2014). *Marketing mix factors affecting decision in choosing a tire service center: A Case study of Suchadakanyang Ltd., Part*. Independent Study for Master's thesis in Business Marketing, Rajamangala University of Technology Thanyaburi University. (in Thai)
- Peekathoke, W. (2015). *The study and satisfaction of passengers in Thailand towards providing domestic*

*low-cost airline a case study of airline Nok Air.* Master's thesis in Business Economics, Kasetsart University. (in Thai)

Sriritipradit, J. (2015). *Marketing mix factors affecting consumers selection of domestic low cost airlines In Ubon Ratchathani Province area, Nok Air Passengers.* Master's thesis in Business Administration, Silpakorn University. (in Thai)

Schiffman, L., & Wisenblit, J. (2015). *Comsumer behavior.* New York: Pearson Education Limited.



# แนวทางการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพของไทย

## Approach of Basic Education Management for Careers Development of Thailand

สิริพันธ์ สุวรรณมรรคา<sup>1</sup>, ชญาพิมพ์ อุสาโห<sup>1</sup> และ ปราวีนยา สุวรรณณัฐโชติ<sup>1</sup>  
Siriphan Suwannakha<sup>1</sup>, Chayapim Usaho<sup>1</sup> and Praweenya Suwannatthachote<sup>1</sup>

<sup>1</sup>คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

<sup>1</sup>Faculty of Education, Chulalongkorn University

Received: January 17, 2019

Revised: February 14, 2019

Accepted: February 14, 2019

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในประเทศไทย แหล่งข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ (1) เอกสารการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพของประเทศไทย เยอรมัน อังกฤษ ฟินแลนด์ สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย ไต้หวันและสิงคโปร์ (2) โรงเรียนที่มีการปฏิบัติน่าสนใจ 24 แห่ง (3) ผู้มีประสบการณ์ในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพ ได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียนครู และศึกษานิเทศน์จากโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา (สพป.) และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา (สพม.) และผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานวิชาการด้านอาชีวศึกษาและพัฒนาทักษะวิชาชีพจากวิทยาลัยอาชีวศึกษา องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานและสถานประกอบการ รวม 87 คน เครื่องมือวิจัยประกอบด้วย (1) แบบเก็บข้อมูลภาคสนาม (2) แบบบันทึกการสนทนากลุ่มระดับภูมิภาค (3) แบบบันทึกการสนทนากลุ่มระดับประเทศ การวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย (1) การวิเคราะห์เนื้อหา (2) การวิเคราะห์แบบอุปนัย (3) การวิเคราะห์โดยการจำแนกชนิดของข้อมูล (4) การวิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบข้อมูล ผลการวิจัยพบแนวทางการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพของไทยดังนี้ (1) การจัดทำหลักสูตรท้องถิ่นให้สอดคล้องกับบริบทและความต้องการของชุมชน (2) การออกแบบการจัดการเรียนการสอนให้ผู้เรียนมีประสบการณ์จริงในสถานประกอบการ (3) ความร่วมมือกับสถานประกอบการและชุมชนในการออกแบบหลักสูตรและกิจกรรมการเรียนการสอน (4) ยุทธศาสตร์ “รวมพลัง สานฝัน ขยายโอกาสการศึกษาขั้นพื้นฐานเข้าสู่อาชีพได้ตลอดแนว”

**คำสำคัญ:** แนวทางการจัดการศึกษา, การศึกษาขั้นพื้นฐานของไทย, การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน, การประกอบอาชีพ

### Abstract

This study was qualitative research aimed to study approach of basic education management for careers development of schools under the Office of the Basic Education Commission. Research resources and sampling as follow (1) basic education for careers development documents of Thailand, Germany, England, United States, Finland, Australia, Taiwan, and Singapore (2) 24 in

teresting practice schools (3) people who experienced with basic education management for careers development whose are school administrators, teachers, and supervisor of schools under Office of the Basic Education Commission and Secondary Educational Service Area Office, and the experts of Division of Academic and Professional skills Department of the Vocational Collage, Local government organization, Institute of skilled development and the business. Research instruments include (1) fieldwork data collection (2) regional group discussion template (3) national group discussion template. Data were analyzed by using (1) content Analysis (2) analytic analysis (3) typological analysis (4) comparative analysis. The results of research show the approach of basic education management for careers development of Thailand are (1) local curriculum should be consistency with the community context and requirement (2) to design learning and teaching for students to have actual experiences in business (3) cooperate with enterprises and the community in designing the curriculum and teaching activities (4) the strategy “Reinforcement, fulfill dreams, expand the basic educational opportunity into careers”

**Keywords:** Approach of education management, basic education of Thailand, basic education management, careers



## บทนำ

การดำรงชีวิตของมนุษย์มีความจำเป็นต้องใช้ปัจจัย 4 มนุษย์จึงต้องฝึกฝนตนเองให้มีทักษะในการแสวงหาปัจจัย 4 แต่ในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงทำให้การแสวงหาปัจจัย 4 ต้องมีการเตรียมตนเองอย่างดี เนื่องจากระบบเศรษฐกิจในปัจจุบันต้องหารายได้ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน เพื่อแลกเปลี่ยนกับปัจจัยในการดำรงชีวิต ซึ่งการที่มนุษย์เกิดมาแล้วจะสามารถหารายได้จากการประกอบอาชีพที่สุจริตนั้นจำเป็นต้องได้รับการฝึกฝนให้เห็นช่องทางที่จะใช้ความรู้ ทักษะ ความสามารถและความชอบส่วนตนในการประกอบอาชีพ ดังนั้นการจัดการศึกษาเพื่อฝึกฝนพัฒนาคนให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ มีสติปัญญา ความรู้คุณธรรม จริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิตอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขจึงมีบทบาทสำคัญโดยเฉพาะการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพราะเป็นการศึกษาขั้นที่ประชาชนไทยมีสิทธิและโอกาสในการเข้าถึงมากที่สุด จึงต้องกำหนดแนวทางในการจัดการเพื่อให้ผู้เรียนเห็นช่องทางในการประกอบอาชีพที่ก่อให้เกิดรายได้สำหรับดำรงชีพได้เร็วและชัดเจนที่สุด

นอกจากนี้แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคม ประชากร พลังงานและสิ่งแวดล้อม วิทยาศาสตร์และ

เทคโนโลยีในท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ที่มีการเคลื่อนย้ายคน เงิน เทคโนโลยี ข้อมูล ข่าวสารและความรู้อย่างเสรี ทำให้การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานและการเรียนรู้ต้องมีพลังในการก่อให้เกิดผลอย่างสร้างสรรค์ต่อการพัฒนาการศึกษาและการเรียนรู้ และในฐานะที่การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นส่วนหนึ่งของระบบการพัฒนาประเทศจะต้องเชื่อมโยงกับการพัฒนาด้านเกษตรกรรม อุตสาหกรรมและภาคบริการโดยเฉพาะการจ้างงาน แต่การจัดการศึกษาไทยเพื่อการประกอบอาชีพที่ผ่านมาในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานพบว่ายังไม่ได้ให้ความสำคัญกับการเตรียมความพร้อมให้นักเรียนเข้าสู่ตลาดแรงงานทั้งที่ในหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานมีกลุ่มสาระการเรียนรู้ อาชีพ และเทคโนโลยี เป็นหนึ่งในแปดกลุ่มสาระการเรียนรู้ ซึ่งมีข้อมูลสนับสนุนที่สำคัญดังนี้

1. การศึกษาไม่สนับสนุนให้เด็กรู้จักตนเอง และไม่ได้พัฒนาเด็กให้ฝึกวิชาชีพตามความถนัดเพื่อเข้าสู่ตลาดแรงงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อมเรศ ศิลอาอ่อน (2552) กล่าวไว้ว่า “การศึกษาสร้างคนให้ทำอะไรไม่เป็น (เชิงวิชาชีพ) ปัญหาคุณภาพเด็ก เด็กไม่รู้ว่าคุณถนัดอะไร ควรเรียนอะไร มีเด็กจำนวนมากเรียนในสิ่งที่ไม่ถนัด เด็ก

มีปัญหาในการตัดสินใจ แนวทางพัฒนา ควรแบ่งกลุ่มเด็กตามความถนัด ต้องวัด ความถนัดเด็กให้พบว่าถนัดวิชาการศึกษาหรือวิชาชีพ แล้วพัฒนาต่อยอดทำโปรแกรมให้เด็กเลือกให้เรียน/ทำในสิ่งที่เด็กถนัด ควรฝึกให้รู้จักฝึกให้ทำเป็น เช่นเดียวกับวิธีของประเทศเยอรมัน”

2. การศึกษาขั้นพื้นฐานไม่ได้เตรียมคนเข้าสู่ตลาดแรงงาน กฤษณพงศ์ กีรติกร(2542) กล่าวไว้ว่า “ในการวิเคราะห์พัฒนาการศึกษาที่ผ่านมาถึงจุดนี้ จะเห็นมรดกทางการศึกษาหลายอย่างที่ผู้ใช้ประโยชน์และเห็นสิ่งที่ต้องแก้ไข ซึ่งเป็นผลจากระบบการศึกษาเมื่อประมาณหนึ่งร้อยปีที่แล้วตามสาระ พ.ร.บ. ประถมศึกษา 2464 เราออกแบบการศึกษาเพื่อออกไปประกอบอาชีพได้ดังที่แสดงในไดอะแกรมแผนการศึกษาชาติ 2447 หรือเรียกว่า ศึกษาพฤษั กรอบแนวคิดระบบการศึกษาดังเดิมนักเรียนสามารถออกไปประกอบอาชีพได้หลายระดับตั้งแต่ประถม มัธยมต้น มัธยมปลาย และอุดมศึกษาต่างจากปัจจุบันที่ต้องขึ้นบันได 12 ปีการศึกษาขั้นพื้นฐานและขึ้นบันไดอุดมศึกษาอีก 4 ปีถึงไปประกอบอาชีพได้ การศึกษาปัจจุบันไม่ได้เป็นสะพานข้ามสู่อชีพได้หลายระดับ เช่น ในอดีตเรียน 4,7,10,12 ปีก็ไปประกอบอาชีพได้ ปัจจุบันคนคิดว่าต้องจบอุดมศึกษาต้องเรียนหนังสือ 16 ปี จึงทำงานได้ การศึกษาในอดีตสร้างคนเข้าสู่การประกอบอาชีพได้ทุกระดับ การศึกษาปัจจุบันไม่เตรียมคนเข้าสู่อาชีพ”

3. การศึกษาขั้นพื้นฐานยังไม่เชื่อมโยงกับการพัฒนาทักษะการทำงานให้นักเรียน ชัยพฤกษ์ เสรีรักษ์ (2552) กล่าวไว้ว่า “เห็นด้วยในเรื่องการเชื่อมโยงกับการมีงานทำ ที่จริงพอดูเนื้อแล้วทักษะการทำงานน่าจะเหมาะสมกับการศึกษาขั้นพื้นฐานมากกว่าการมีงานทำ ประเด็นที่เราน่าจะเพิ่มเข้าไปได้ คือ การเพิ่มเรื่องแนะแนว เราพยายามบอกว่า ม.ต้น ให้สำรวจตัวเองว่าถนัดช่องไหน สามัญ หรืออาชีพถ้าเรามีวิจัยเพื่อหาช่องทาง หรือ แนะแนวช่วยครูตรงนี้ได้ก็จะดี”

จากปัญหาการจัดการศึกษาในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานของไทยที่ยังไม่ให้ความสำคัญกับการเตรียมความ

พร้อมให้นักเรียนเข้าสู่ตลาดแรงงาน จึงจำเป็นที่ต้องเริ่มตระหนักในการวางรากฐานความรู้และกำหนดแนวทางที่เหมาะสมในการจัดการการศึกษาขั้นพื้นฐานของไทยเพื่อให้สามารถนำพาผู้เรียนได้รับความรู้ ทักษะความสามารถที่สอดคล้องกับความต้องการกำลังคนของภาคการผลิตหรือผู้ใช้ประโยชน์จากผลผลิตของระบบการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง เศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมที่รวดเร็วได้

### วัตถุประสงค์การวิจัย

วัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาแนวทางการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และมีวัตถุประสงค์เฉพาะดังนี้

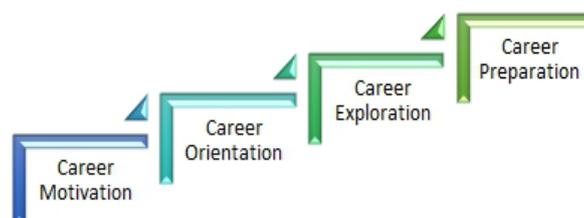
1. วิเคราะห์เปรียบเทียบการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพของต่างประเทศกับไทย
2. ศึกษาสภาพปัจจุบันและปัจจัยเงื่อนไขที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพของโรงเรียนที่มีการปฏิบัติที่น่าสนใจในสังกัดคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานและสังกัดอื่น
3. ศึกษาแนวทางของความร่วมมือขององค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพ
4. นำเสนอทางเลือกเกี่ยวกับแนวทางการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพเพื่อการตัดสินใจเชิงนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

### แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

Evans, Hoyt, & Mangum (1973) เสนอความคิดรวบยอดการพัฒนาเส้นทางอาชีพจำแนกตามลำดับน้ำหนักการให้ความรู้และระดับชั้น ดังนี้

| ความคิดรวบยอดเกี่ยวกับการพัฒนาเส้นทางอาชีพ   | น้ำหนักการให้ความรู้ |       |         |
|--|----------------------|-------|---------|
|  | แนะนำ                | พัฒนา | เน้นย้ำ |
| อุปสงค์และอุปทานของงานและอาชีพมีผลต่อการวางแผนประกอบอาชีพ                                  | ป.4-6                | ม.1-3 |         |
| ความชำนาญเฉพาะทางในงานทำให้เกิดพึงพาอาศัยกัน   | ป.4-6                | ม.1-3 |         |
| สภาพแวดล้อมและศักยภาพที่จะพัฒนาได้ส่วนบุคคลมีส่วนที่ส่งผลถึงอิทธิพลต่อการพัฒนาเส้นทางอาชีพ | ป.4-6                | ม.1-3 |         |
| อาชีพและวิถีการใช้ชีวิตมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน   | ป.4-6                | ม.1-3 |         |
| แต่ละบุคคลจากหลากหลายอาชีพสามารถเรียนรู้ที่จะปฏิบัติและใช้ชีวิตได้อย่างพึงใจ               | ป.4-6                | ม.1-3 |         |
| การพัฒนาเส้นทางอาชีพต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและหลากหลายทางเลือก                          | ป.4-6                | ม.1-3 |         |
| บุคคลหลากหลายกลุ่มและสถาบันมีอิทธิพลต่อสภาพอุปนิสัยและโครงสร้างของการทำงาน                 | ป.4-6                | ม.1-3 |         |
| แต่ละบุคคลมีความรับผิดชอบต่อการวางแผนอนาคตการทำงานของตนเอง                                 | ม.1-3                |       |         |
| ลักษณะของงานและบุคคลจะต้องปรับเข้ากับสังคมที่เกิดเปลี่ยนแปลงได้                            | ม.1-3                |       |         |
| ความเข้าใจและการยอมรับตนเองเป็นสิ่งสำคัญของชีวิต   |                      | ป.4-6 | ม.1-3   |
| มนุษย์มีความต้องการที่จะได้รับการเกียรติและเห็นคุณค่า                                      |                      | ป.4-6 | ม.1-3   |
| อาชีพต่างๆ มีที่มาและความมุ่งหมายของอาชีพ  |                      | ป.4-6 | ม.1-3   |
| อาชีพมีความหลากหลายและอาจจะจัดเป็นกลุ่มอาชีพได้แตกต่างกันไปได้หลายแบบ                      |                      | ป.4-6 | ม.1-3   |
| การทำงานมีความหมายที่แตกต่างกันไปตามแต่บุคคลที่ต่างกัน                                     |                      | ป.4-6 | ม.1-3   |
| การศึกษาับการทำงานมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน  |                      | ป.4-6 | ม.1-3   |
| แต่ละบุคคลมีความสนใจ ความสามารถ ทักษะคติ และการให้คุณค่าที่แตกต่างกัน                      |                      | ป.4-6 | ม.1-3   |

ที่มา: Dykeman et. al. (2001) ได้แสดงรูปแบบการศึกษาเพื่อประกอบอาชีพระดับก่อนอุดมศึกษาของรัฐโอไฮโอ ประเทศสหรัฐอเมริกาตามแนวทางดังนี้



1. การสร้างแรงจูงใจด้านอาชีพ เป็นการสร้างตั้งแต่ก่อนประถมศึกษาถึงชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาเจตคติเชิงบวกต่อการทำงานและสร้างแรงจูงใจในการเป็นส่วนหนึ่งของงาน กิจกรรมจึงประกอบด้วยทัศนศึกษา (Field trips) การจัดนิทรรศการอาชีพ (Career fairs) การพัฒนาด้านบุคลิกภาพ/สังคม (Personal/Social development) และการให้คำแนะนำด้านอาชีพ (Career counseling)

2. การสร้างความเข้าใจในอาชีพ สำหรับผู้เรียน

ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1-2 ซึ่งให้โอกาสผู้เรียนรับทราบอาชีพในอนาคตที่ต้องเตรียมตัว โดยโปรแกรมการสร้างความเข้าใจในอาชีพประกอบด้วยกิจกรรมการประชุมผู้เรียน/ผู้ปกครองโดยเน้นเรื่องอาชีพ แผนที่การประกอบอาชีพ เวลาที่เหมาะสมในการประกอบอาชีพและการประเมินความสนใจ และการเข้าถึงศูนย์การเรียนรู้ด้านอาชีพ

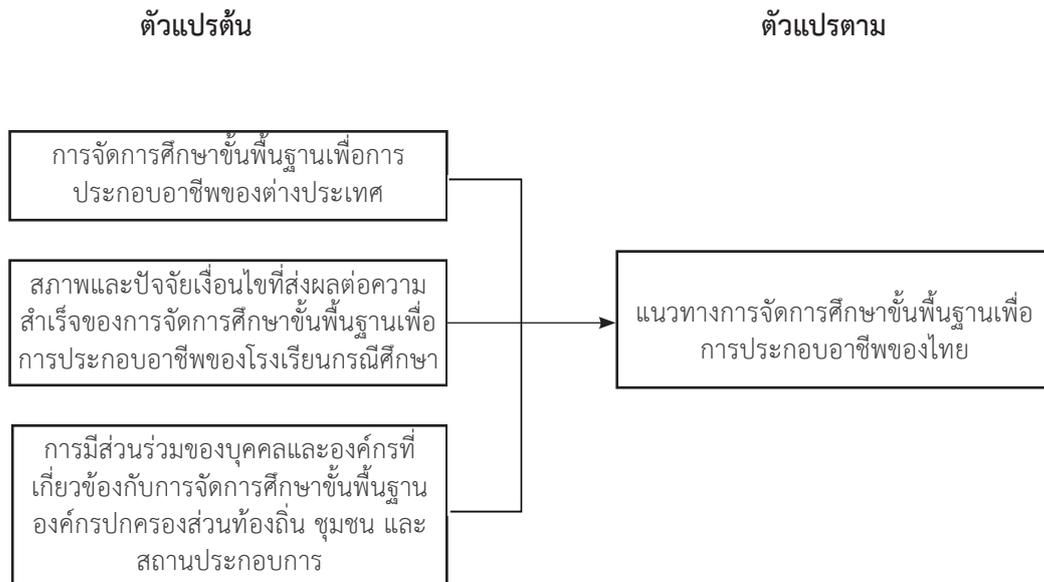
3. การสำรวจอาชีพ เน้นผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3-4 และให้โอกาสเยาวชนพิจารณาประสบการณ์ที่ได้รับมาครั้งแรก จากโอกาสการทำงานที่

หลากหลาย ซึ่งสอดคล้องกับความสนใจและความสามารถของแต่ละบุคคล/แนวทาง/แก่นของอาชีพ (ข้อมูลบางลักษณะสามารถดำเนินการได้ด้วยทำให้คำแนะนำผ่านคอมพิวเตอร์ช่วยสอน)

4. การเตรียมการสู่อาชีพ สำหรับผู้เรียนอายุตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป ประกอบด้วย 1) การศึกษาที่ครอบคลุมอาชีพ

และเทคนิคเป็นการเน้นการเตรียมการด้านทักษะในการทำงานและความรู้ด้านเทคนิค ด้านพฤติกรรมในการทำงาน และทัศนคติในการทำงาน 2) โปรแกรมการศึกษาก่อนระดับวิชาชีพเป็นการเน้นที่การให้เตรียมการด้านทฤษฎีและทักษะเพื่อดำเนินการในแนวทางวิชาชีพหลังการเรียนระดับมัธยมศึกษา

**กรอบแนวคิดการวิจัย**



**วิธีดำเนินการวิจัย**

การดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ระยะ และนำผลการดำเนินการทั้ง 4 ระยะมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ เป็นข้อเสนอแนวทางการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพ ตามรายละเอียดดังนี้

ระยะที่ 1 ศึกษาเอกสารเกี่ยวกับการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพของไทยเปรียบเทียบกับต่างประเทศ ได้แก่ เยอรมัน อังกฤษ ฟินแลนด์ สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย ไต้หวัน และสิงคโปร์ ใน 3 ประเด็น คือ 1) ระบบการศึกษาและการจัดการศึกษา 2) หลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน 3) การสนับสนุนและความร่วมมือในการจัดการศึกษาเพื่อการประกอบอาชีพ

ระยะที่ 2 การศึกษาสภาพปัจจุบันและปัจจัยเงื่อนไขที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพของโรงเรียนกรณศึกษาที่มีการปฏิบัติที่น่าสนใจและมีการปฏิบัติที่ดีโดยมีทีมนักวิจัยหลักและนักวิจัยพื้นที่ร่วมกันวางแผนและการลงพื้นที่เก็บ

รวบรวมข้อมูลผ่านการดำเนินงาน 9 ภารกิจ คือ 1) การสังเกตบริบทของชุมชน 2) การสังเกตบริบทของโรงเรียน 3) การเข้าพบผู้บริหารโรงเรียน 4) การสังเกตกิจกรรมการศึกษาเพื่อการประกอบอาชีพ 5) การสังเกตพื้นที่ในการทำงานและแหล่งเรียนรู้ 6) สังเกตการจัดการเรียนการสอนในห้องเรียน 7) การสัมภาษณ์นักเรียน ครู ผู้บริหารและบุคคล ในชุมชน 8) การวัดทักษะการคิด และทักษะชีวิตเพื่ออาชีพของนักเรียน 9) การศึกษาเอกสาร ได้แก่ หลักสูตรของโรงเรียน แผนงานของโรงเรียน รายงานประจำปี

ระยะที่ 3 การสนทนากลุ่มระดับภูมิภาคเพื่อระดมความคิดของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพเกี่ยวกับแนวทางของความร่วมมือขององค์กรต่างๆ ในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพ ในพื้นที่ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้

ระยะที่ 4 การสนทนากลุ่มระดับประเทศผ่านการประชุมระดมความคิดบุคลากรจากองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

ในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพ จำนวน 18 คน เพื่อเสนอทางเลือกเกี่ยวกับแนวทางการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพที่สอดคล้องกับช่วงวัย / ช่วงชั้นของผู้เรียน บริบท ลักษณะของโรงเรียน และแนวโน้มเศรษฐกิจสังคมอนาคต และวิเคราะห์ความเหมาะสมและจัดลำดับความสำคัญของแต่ละทางเลือกเพื่อการตัดสินใจเชิงนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 3 กลุ่มหลัก คือ 1) โรงเรียนกรณีศึกษาที่มีการปฏิบัติที่น่าสนใจและมีการปฏิบัติที่ดี (interesting cases/ good practices) จำนวน 24 แห่งพร้อมกลุ่มตัวอย่างนักเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานการศึกษากรุงเทพมหานคร และสังกัดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ในพื้นที่ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ โดยโรงเรียนคัดเลือกจาก 1) เป็นโรงเรียนที่มีการจัดกระบวนการเรียนรู้งานอาชีพพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพ 2) เป็นโรงเรียนที่มีการจัดการเรียนการสอนโดยบูรณาการอาชีพกับกลุ่มสาระวิชาต่างๆ 3) เป็นโรงเรียนที่ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรต่างๆ ในเรื่องการส่งเสริมการเรียนรู้และประสบการณ์เพื่อการประกอบอาชีพ สำหรับกลุ่มตัวอย่างนักเรียนมาจากการสุ่มเพื่อทำแบบวัดทักษะการคิด ทั้งสิ้น 567 คน แบ่งเป็นนักเรียนช่วงชั้นที่ 2 (ป.4-6) 90 คน นักเรียนช่วงชั้นที่ 3 (ม.1-3) 236 คน และนักเรียนช่วงชั้นที่ 4 (ม.4-6) 241 คน และกลุ่มตัวอย่างนักเรียนที่ทำแบบวัดทักษะอาชีพ ทั้งสิ้น 630 คน แบ่งเป็นนักเรียนช่วงชั้นที่ 2 (ป.4-6) 111 คน นักเรียนช่วงชั้นที่ 3 (ม.1-3) 215 คน และนักเรียนช่วงชั้นที่ 4 (ม.4-6) 304 คน 2) ผู้มีประสบการณ์ในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพ ได้แก่ ผู้บริหาร ครูและศึกษานิเทศน์จากโรงเรียนในสังกัด สพป.และ สพม. และผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานวิชาการด้านอาชีวศึกษาและพัฒนาทักษะวิชาชีพจากวิทยาลัยอาชีวศึกษา องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ในภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้ จำนวน 51 คน โดยมีการออกหนังสือเชิญผู้ที่ได้รับการพิจารณาในแต่ละกลุ่มภูมิภาค และ 3) บุคลากรจากองค์กรระดับประเทศ

ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพจำนวน 18 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 1) แบบเก็บข้อมูลภาคสนาม 9 ชุด ได้แก่ แบบการสังเกตบริบทของโรงเรียน แบบการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงเรียน แบบการสัมภาษณ์ แบบการสัมภาษณ์นักเรียน แบบการสัมภาษณ์คนในชุมชน แบบการสังเกตการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน แบบวิเคราะห์เอกสารของโรงเรียนและเอกสารการสอนของครู แบบวัดทักษะการคิดของนักเรียน และแบบวัดทักษะชีวิตเพื่ออาชีพของนักเรียน 2) แบบบันทึกการสนทนากลุ่มระดับภูมิภาค 3) แบบบันทึกการสนทนากลุ่มระดับประเทศ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพของไทยและต่างประเทศ 7 ประเทศ เพื่อนำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์เสนอแนวทางสำหรับการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพ

2. การลงพื้นที่เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม โดยทีมวิจัย 4 ทีม (4 ภูมิภาค) ดำเนินการดังนี้ 1) สังเกตบริบทของชุมชน 2) สังเกตบริบทของโรงเรียน 3) เข้าพบและสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงเรียน 4) สังเกตกิจกรรมการศึกษาเพื่อการประกอบอาชีพ 5) สังเกตพื้นที่ในการทำงานและแหล่งเรียนรู้ 6) สังเกตการจัดการเรียนการสอนในห้องเรียน 7) สัมภาษณ์นักเรียน ครู ผู้บริหาร และบุคคลในชุมชน 8) การวัดทักษะการคิดและทักษะชีวิตเพื่ออาชีพของนักเรียน 9) การศึกษาเอกสาร เช่น หลักสูตรของโรงเรียน แผนงานของโรงเรียน รายงานประจำปี จากนั้นนักวิจัยพื้นที่จัดทำรายงานกรณีศึกษานำเสนอประเด็น 1) สภาพปัจจุบันของความสำเร็จในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพ 2) ปัจจัยและเงื่อนไขที่ส่งผลต่อความสำเร็จการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพ 3) ลักษณะความร่วมมือขององค์กรต่างๆที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานในการจัดการศึกษาเพื่อการประกอบอาชีพ 4) แนวทางการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพของแต่ละช่วงชั้นที่สอดคล้องกับ

แนวโน้มเศรษฐกิจและสังคมในอนาคต

3. การจัดประชุมระดมความคิดในระดับภูมิภาค โดยออกจดหมายเชิญผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพร่วมสนทนากลุ่มเพื่อระดมความคิดเกี่ยวกับแนวทางความร่วมมือขององค์กรต่างๆ ในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพ

4. การจัดประชุมระดมความคิดในระดับประเทศ เพื่อร่วมนำเสนอทางเลือกเกี่ยวกับแนวทางการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพที่สอดคล้องกับช่วงวัย / ช่วงชั้นของผู้เรียน บริบท ลักษณะของโรงเรียน และแนวโน้มเศรษฐกิจสังคมอนาคต และวิเคราะห์ความเหมาะสม และจัดลำดับความสำคัญของแต่ละทางเลือก

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นแบบผสมผสาน ประกอบด้วย 1) การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยเน้นเนื้อหาที่อิงกรอบแนวคิดการวิจัยและสามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ 2) การวิเคราะห์แบบสร้างข้อสรุป คือ การวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic Analysis) 3) การวิเคราะห์โดยการจำแนกชนิดของข้อมูล (Typological Analysis) 4) การวิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบข้อมูล คือ การที่ผู้วิจัยนำเหตุการณ์หลาย ๆ เหตุการณ์ที่ได้จำแนกข้อมูลแล้วนั้น มาเปรียบเทียบกัน

### ผลการวิจัย

การศึกษาแนวทางการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพสามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์หลักและวัตถุประสงค์เฉพาะของการวิจัย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพของต่างประเทศกับไทย จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพของต่างประเทศสรุปประเด็นสำคัญดังนี้

เยอรมนี เมื่อจบการศึกษาภาคบังคับ(อายุ 6-18 ปี) ไม่จำเป็นต้องเรียนแบบเต็มเวลาแต่ต้องเรียนแบบครึ่งเวลาต่ออีก 3 ปีในสาขาวิชาชีพ สำหรับผู้ที่เรียนสาขาวิชาชีพระบบคู่อาจเรียนถึงอายุมากกว่า 18 ปี โดยจะเริ่มเข้า

เรียนในระดับการศึกษาต่างๆตามระบบ ซึ่งระบบโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาแบ่งออกเป็นดังนี้ 1) ระบบการแบ่งระดับโรงเรียน หรือ Subdivided school system ประกอบด้วยการศึกษา 4 แบบ คือ ระดับมัธยมศึกษาแบบทั่วไป การศึกษาแบบเร่งรัด (Intermediate schools) โรงเรียนแบบ Grammar schools และ Comprehensive schools 2) ระบบคู่ หรือ Dual system ซึ่งมีเส้นทางการเรียนให้เลือกหลากหลาย สำหรับผู้ที่จบจากโรงเรียนมัธยมศึกษาทั้ง 4 แบบ และโรงเรียนอาชีวศึกษา มีสาขาวิชาให้เลือกเรียนหลากหลายกว่าโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย

อังกฤษ หลังจบการศึกษาภาคบังคับ (อายุ 5-16 ปี) นักเรียนสามารถเลือกได้ 3 เส้นทางหลัก คือ 1) การเรียนต่อแบบเต็มเวลาในโรงเรียนหรือวิทยาลัย 2) การย้ายสู่การเรียนรู้ในหลักสูตรฝึกอบรมที่เน้นการทำงานเป็นฐาน work-based training programmer หรือการฝึกหัดแบบapprenticeship 3) เริ่มทำงานแบบเต็มเวลาหรือครึ่งเวลาหรือทำงานแบบอาสาสมัคร

ฟินแลนด์ มีระบบการศึกษาเพื่อการพัฒนาอาชีพที่มีมาตรฐานโดยจัดตั้งหลักสูตรแกนกลางสำหรับโรงเรียนทุกโรงเรียนและทุกหลักสูตรเพื่อให้สามารถใช้ร่วมกันได้ และสอดคล้องกับองค์การการจ้างงาน และมีการศึกษาวิจัยเพื่อปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรให้มีคุณภาพอยู่เสมอ สหรัฐอเมริกา รัฐจะให้การสนับสนุนโรงเรียนในรัฐของตนเองให้สามารถจัดการเรียนที่มุ่งเน้นไปสู่การประกอบอาชีพได้ มีการสร้างฐานข้อมูลในการเรียนสาขาต่างๆจัดเก็บเป็นแฟ้มสะสมงานของผู้เรียนเพื่อให้สถานประกอบการใช้เป็นข้อมูลในการจ้างงาน นอกจากนี้สถานประกอบการยังให้ความร่วมมือในการให้ทัศนศึกษาและรับเข้าทำงานแบบไม่เต็มรูปแบบ เพื่อให้ผู้เรียนได้มีประสบการณ์และเข้าใจในอาชีพนั้นๆ

ออสเตรเลีย จัดทำกรอบคุณภาพการศึกษาเพื่อการประกอบอาชีพเพื่อใช้เป็นแนวทางในการออกแบบพัฒนาการเรียนการสอนสำหรับครูและผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสาขาวิชาชีพ อีกทั้งยังใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาการศึกษาในสถานศึกษาต่างๆที่ได้มีหลักสูตร/โปรแกรมการแนะแนวทางในการประกอบอาชีพอย่างมีประสิทธิภาพ โดยนำผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามาร่วมกำหนดแผนการดำเนินงาน

ไต้หวัน เริ่มมีการจัดการศึกษาเพื่อการประกอบ

อาชีพในโรงเรียนในระดับหลังมัธยมศึกษาตอนต้นซึ่งจะแยกออกเป็น 2 ประเภทคือการศึกษาสายสามัญ และการศึกษาสายอาชีพโดยโรงเรียนสามารถให้ใบประกาศนียบัตรเพื่อรับรองคุณวุฒิเพิ่มเติมให้กับผู้เรียนได้

สิงคโปร์ จัดการศึกษาที่มีความเชื่อมโยงกับภาคเศรษฐกิจโดยนำแนวคิดทางด้านเทคนิควิชาชีพมาเป็นฐานในการพัฒนาหลักสูตรในโรงเรียนเพื่อให้ผู้เรียนมีความสามารถและทัศนคติที่กว้างไกลและเข้าใจในวิชาชีพมากขึ้น

จากการศึกษาเปรียบเทียบการจัดการศึกษาของต่างประเทศนำมาสังเคราะห์และสรุปเป็นข้อเสนอแนะทางในการวางนโยบายและการดำเนินการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพของไทยได้ดังนี้

### 1. แนวทางเชิงนโยบายสำหรับรัฐบาล

1.1 จัดทำนโยบายการพัฒนาการศึกษาเพื่อการประกอบอาชีพของประเทศให้ชัดเจน โดยระบุในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ และเอกสารสำคัญเกี่ยวกับการจัดการศึกษาระดับทั้งเป้าหมายและ กลยุทธ์การดำเนินการในแต่ละระดับการศึกษาที่ชัดเจน

1.2 พัฒนาหลักสูตรแบบเน้นการฝึกหัดหรือแบบคู่ขนาน โดยออกแบบหลักสูตรรายวิชา การจัดกิจกรรมการเรียนรู้และการประเมินผลเพื่อพัฒนานักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายให้มีสมรรถนะทางวิชาชีพที่สอดคล้องกับตลาดแรงงานและให้สถานประกอบการได้ฝึกหัดและคัดเลือกบุคลากรที่ตรงกับความต้องการ

1.3 ระดมความร่วมมือระหว่างสถานศึกษาและสถานประกอบการขนาดใหญ่ในแต่ละภูมิภาคอย่างจริงจังโดยเน้นสร้างการตระหนักรู้ความสำคัญและประโยชน์การร่วมมือเพื่อแรงจูงใจให้สถานประกอบการร่วมมือ

1.4 สืบหาความต้องการของตลาดแรงงานในแต่ละภูมิภาคและส่งเสริมการพัฒนาความร่วมมือระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการในการจัดการเรียนการสอนอาชีพที่ชุมชนต้องการตั้งแต่เรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น เพื่อให้ผู้ที่ต้องออกจากการศึกษาเมื่อจบมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีสมรรถนะทางวิชาชีพ พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้สามารถเรียนต่อทางอาชีวศึกษาได้อย่างเหมาะสม

1.5 ระบุสมรรถนะทางวิชาชีพของแต่ละวิชาชีพที่เปิดหลักสูตรในสถานศึกษาอย่างชัดเจนและมีการพัฒนาการประเมินสมรรถนะทางวิชาชีพ เพื่อรับคุณวุฒิทางการศึกษาสำหรับใช้สมัครเข้าทำงาน หรือเรียนต่อในระดับอุดมศึกษา

1.6 พัฒนาหลักสูตรพัฒนาบุคลากรสายการศึกษาทางวิชาชีพ และบุคลากรสถานประกอบการเพื่อให้เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการจัดการเรียนการสอนแบบการฝึกหัดและแบบคู่ขนานเพื่อให้นักเรียนได้เรียนภาคทฤษฎีในสถานศึกษาและได้ฝึกวิชาชีพภายใต้ความดูแลของผู้ฝึกที่เป็นบุคลากรในสถานประกอบการ

### 2. แนวทางเชิงปฏิบัติสำหรับเขตพื้นที่การศึกษา

2.1 สืบหาวิชาชีพของท้องถิ่นและความต้องการของตลาดแรงงานในท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาและหลักสูตรรายวิชาที่เน้นการพัฒนาวิชาชีพในท้องถิ่น

2.2 ประสานงานกับสถานศึกษาและสถานประกอบการที่มีสมรรถนะในการพัฒนาบุคลากรในการพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพเสนอต่อกระทรวงศึกษาธิการเพื่อผ่านการพิจารณาเป็นเกณฑ์มาตรฐานทางวิชาชีพเฉพาะทางของท้องถิ่นตน และสามารถใช้เป็นเป้าหมายในการจัดการศึกษาเพื่อการประกอบอาชีพ

2.3 สร้างความร่วมมือระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการเพื่อ 1) พัฒนาโปรแกรมการพัฒนาบุคลากรทั้งสายวิชาการและวิชาชีพของท้องถิ่นให้เป็นครูที่สอนภาคทฤษฎีที่สอดคล้องกับการฝึกวิชาชีพในสถานประกอบการ 2) สนับสนุนให้สถานศึกษาและสถานประกอบการร่วมกันพัฒนาหลักสูตรคู่ขนาน หรือพัฒนาโปรแกรมการฝึกหัดทางวิชาชีพ โดยเน้นเรียนรู้จากการทำงานในสถานประกอบการพร้อมกับเรียนในสถานศึกษา

### 3. แนวทางเชิงปฏิบัติสำหรับสถานศึกษา

3.1 พัฒนาหลักสูตรรายวิชาในกลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพและเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับตลาดแรงงานท้องถิ่น และเชิญบุคลากรท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องมาเป็นอาจารย์พิเศษหรือวิทยากรเพื่อให้นักเรียนได้เรียนรู้

3.2 ร่วมมือกับสถานประกอบการ พัฒนาหลักสูตรเน้นการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ

3.3 สนับสนุนการพัฒนาครูให้ได้เรียนต่อสถาบันการศึกษาทางวิชาชีพหรือฝึกอบรมวิชาชีพ

#### 4. แนวทางสำหรับสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา

4.1 พัฒนาโปรแกรมหรือหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพในโรงเรียนและสถานประกอบการเพื่อให้เป็นครูและเป็นผู้ฝึกวิชาชีพ ประสานงานกับเขตพื้นที่การศึกษาโรงเรียน และสถานประกอบการในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา หรือหลักสูตรรายวิชาที่เน้นการศึกษาเพื่อการประกอบอาชีพ หรือการอาชีวศึกษาและการฝึกวิชาชีพ

4.2 สภาพปัจจุบันและปัจจัยเงื่อนไขที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพของโรงเรียนที่มีการปฏิบัติที่น่าสนใจ (Interesting practice cases/ good practice cases)

การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพของโรงเรียนประถมศึกษาที่มีภาพความสำเร็จเฉพาะประกอบด้วย 6 ด้าน 1) ด้านผลที่เกิดขึ้นกับนักเรียน ได้แก่ มีจิตอาสา มีอาหารกลางวันรับประทาน 2) ด้านคหกรรม ได้แก่ การทอเสื่อ การจักสานไม้ไผ่ การร้องประสานเสียง การสำรวจเรียนรู้ลวดลายผ้าทอท้องถิ่นและนาฏศิลป์ท้องถิ่น 3) ด้านการเกษตร ได้แก่ การทำไร่นาสวนผสม การปลูกไม้ยืนต้น และการทำข้าวกล้อง 4) ด้านการทำธุรกิจ ได้แก่ โครงการออมทรัพย์เพื่อพ่อ 5) ด้านวิชาการและการบริการชุมชน ได้แก่ โครงการสัมพันธ์ชุมชน 6) ด้านผลที่เกิดขึ้นกับโรงเรียนและชุมชน ได้แก่ ชุมชนกับโรงเรียนมีความสัมพันธ์ที่ดี ผู้ปกครองและชุมชนส่งเสริมความสามารถของนักเรียน ทั้งนี้ปัจจัยเฉพาะที่ส่งเสริมให้เกิดภาพความสำเร็จของการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพ คือ ด้านปรัชญาและแนวคิด ได้แก่ การทำหลักสูตรท้องถิ่น

การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพของโรงเรียนขยายโอกาสที่มีภาพความสำเร็จเฉพาะประกอบด้วย 2 ด้าน คือ 1) ด้านการเกษตร ได้แก่ การปลูกพืช เช่น ไม้หวาน สมุนไพร พืชไร่ดิน และการแปรรูปสินค้า เช่น การแปรรูปสมุนไพร การแปรรูปเห็ด (เหนมเห็ด เห็ดสามรส) การทำน้ำส้มควั่นไม้ และผลไม้ดกกลิ่น 2) ด้านแหล่งการเรียนรู้ ได้แก่ โครงการพัฒนาแหล่งเรียนรู้มุ่งสู่การศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง สำหรับปัจจัยเฉพาะที่ส่งเสริมให้เกิดภาพความสำเร็จของการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพ คือ โรงเรียนมีพื้นที่เพียงพอ และเงื่อนไขเฉพาะ คือ หลักสูตรเน้นการประกอบอาชีพและนำเกษตรทฤษฎีใหม่มาใช้

การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพของโรงเรียนมัธยมศึกษาที่มีภาพความสำเร็จเฉพาะประกอบด้วย 7 ด้าน คือ 1) ด้านผลที่เกิดขึ้นกับนักเรียน ได้แก่ คะแนน NT สูง และมีเจตคติที่ดีต่อการทำงาน 2) ด้านคหกรรม ได้แก่ การฝึกทักษะการตัดดอกไม้ กระถางใบตอง และบายศรี แกะสลักผักและผลไม้ 3) ด้านการเกษตร ได้แก่ การจัดสวน 4) ด้านการธุรกิจ ได้แก่ การทำร้านกาแฟสด 5) ด้านวิชาการและการบริการชุมชน ได้แก่ โครงการส่งเสริมความสามารถทางวิชาการให้โรงเรียนเป็นแหล่งเรียนรู้ให้ชุมชน ส่งเสริมและเตรียมความพร้อมศักยภาพในการเรียนรู้ในทักษะวิชาชีพขั้นสูง การจัดนิทรรศการแนะนำแนวทางการศึกษาต่อและอาชีพ และจัดให้มีการพบปะผู้สำเร็จในอาชีพ 6) ด้านศิลปวัฒนธรรม ได้แก่ วงดนตรีไทย/ลูกทุ่งย้อนยุค และนาฏศิลป์ไทย 7) ด้านผลที่เกิดขึ้นหลังสำเร็จการศึกษา ได้แก่ ศิษย์เก่าประกอบอาชีพที่ต้องใช้ความรู้และทักษะขั้นสูง การดูแลช่วยเหลือระหว่างพี่และน้อง นักเรียน มีทักษะสู่การปฏิบัติงานจริงและมีรายได้เสริมระหว่างเรียน สำหรับปัจจัยเฉพาะที่ส่งเสริมให้เกิดภาพความสำเร็จประกอบด้วย 1) ด้านปรัชญาและแนวคิด ได้แก่ นโยบายและวิสัยทัศน์ของโรงเรียน และการขับเคลื่อนโรงเรียนตามมาตรฐานสากล 2) ด้านนักเรียน ได้แก่ มีความพร้อมทุกด้านเป็นทุนเดิม 3) ด้านปัจจัยอุปถัมภ์ ได้แก่ การเสด็จพระราชดำเนินของสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี และเงื่อนไขเฉพาะที่ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ 1) ด้านหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน ได้แก่ โรงเรียนเป็น Lab School ของคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2) ด้านการพัฒนา ได้แก่ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของคณะครู ผู้บริหาร และชุมชน และการติดตาม ประเมินผล เพื่อปรับปรุง

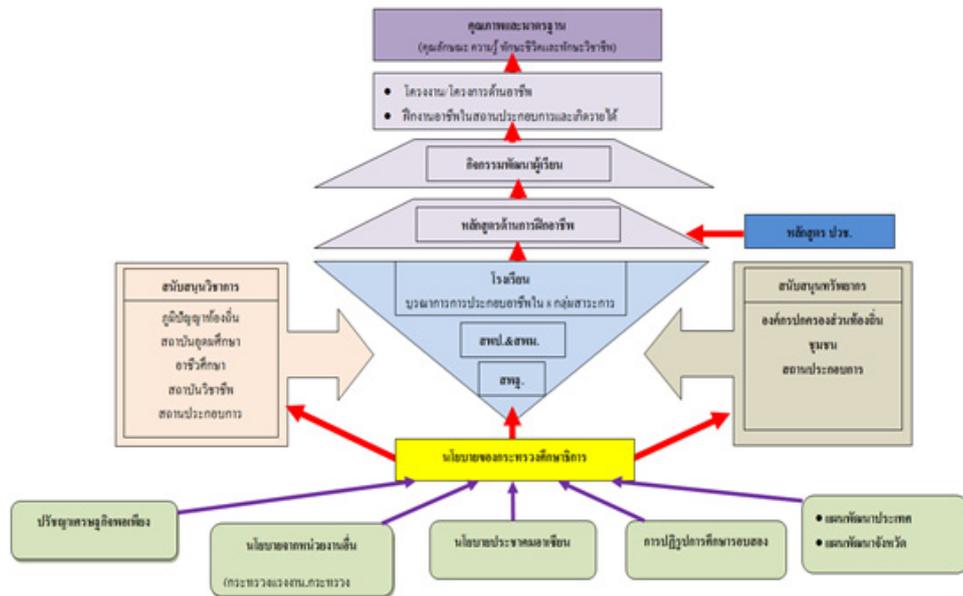
การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพของโรงเรียนมัธยมศึกษาที่มีหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพในโรงเรียนที่มีภาพความสำเร็จเฉพาะ ประกอบด้วย 7 ด้าน คือ 1) ด้านผลที่เกิดขึ้นกับนักเรียน ได้แก่ มีมารยาทในการเข้าสังคม รักการทำงาน กตัญญู มีระเบียบวินัย มีนิสัยการออมเงิน และประสบความสำเร็จในสถานประกอบการที่ไปเรียนรู้ 2) ด้านคหกรรม ได้แก่ ดอกไม้ประดิษฐ์ และการร้อยมาลัย 3) ด้านการเกษตร ได้แก่ การจัดทำแปลงเกษตร การจัดสวนพฤกษศาสตร์ การปลูกผักลอยฟ้า โรงสีข้าว โรงครัว เพาะเลี้ยงเนื้อเยื่อ 4) ด้านการธุรกิจ ได้แก่

สหกรณ์โรงเรียนครบวงจร ธนาคารชยะ การทำบัญชี  
 โครงการ การเรียนรู้จากประสบการณ์จริง 5) ด้านวิชาการ  
 และการบริการชุมชน ได้แก่ กิจกรรมลูกเสือวิสามัญ การ  
 บำเพ็ญประโยชน์ต่างๆ 6) ด้านเทคโนโลยี ได้แก่ งาน  
 คอมพิวเตอร์ด้านเอกสาร 7) ด้านผลที่เกิดขึ้นหลังสำเร็จ  
 การศึกษา ได้แก่ การนำเอาปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมา  
 ใช้ปรับปรุงหลักสูตรการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับสภาพ  
 ท้องถิ่น มีหลักสูตรความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาอื่นๆ  
 มีกิจกรรมส่งเสริมทักษะการทำงานอย่างต่อเนื่องสามารถ  
 ประกอบอาชีพเลี้ยงตนได้ การพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานที่  
 เหมาะสมกับท้องถิ่น สำหรับปัจจัยเฉพาะประกอบด้วย 1)  
 ด้านปรัชญาและแนวคิด ได้แก่ สมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า  
 กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี มี  
 พระราชประสงค์ในการส่งเสริมโอกาสทางการศึกษา 2) ด้าน  
 บริบทและสภาพแวดล้อม ได้แก่ อุปกรณ์การเรียนและผู้  
 สอนมีความพร้อมและครบครัน 3) ด้านความร่วมมือ ได้แก่  
 หน่วยงานภาครัฐและเอกชนให้การสนับสนุนในการฝึกงาน/  
 การทำงานของนักเรียน ผู้บริหาร ครู และบุคลากร เช่น มูล

นิธิสยามกัมมาจล ให้การสนับสนุนโครงการเศรษฐกิจพอ  
 เพียง และเงื่อนไขเฉพาะประกอบด้วย 1) ด้านการบริหาร  
 นโยบาย และวิสัยทัศน์ ได้แก่ ความพร้อมของโรงเรียนจาก  
 นโยบายโรงเรียนในฝัน สถานศึกษาเน้นการจัดการศึกษา  
 เพื่อการประกอบอาชีพ และนโยบายการฝึกอาชีพพระด  
 บวช. 2) ด้านหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน ได้แก่  
 จัดหลักสูตรแบบ Dual-System สายอาชีพคู่สายสามัญ 3)  
 ด้านการสนับสนุนและเครือข่าย ได้แก่ องค์กรบริหารส่วน  
 ท้องถิ่นสนับสนุนในการเรียนรู้ของนักเรียน และการนำสิ่ง  
 แวดล้อมและชุมชนโดยรอบโรงเรียนมาบูรณาการในการ  
 เรียนการสอนและการทำกิจกรรมต่างๆ ของโรงเรียนด้าน  
 การบริหารนโยบาย

3. แนวทางความร่วมมือขององค์กรต่างๆ ที่  
 เกี่ยวข้องในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการจั  
 ดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพ

ภาพแนวทางการร่วมมือเพื่อพัฒนาคุณภาพและ  
 มาตรฐานของการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบ  
 อาชีพ



การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบ  
 อาชีพมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดคุณภาพและมาตรฐานการ  
 จัดการศึกษา สร้างโอกาสการได้รับบริการการศึกษาที่มี  
 คุณภาพและมาตรฐาน ดังนั้นการมีส่วนร่วมของทุกภาค  
 ส่วนจึงมีความสำคัญที่จะทำให้ผู้เรียนได้รับบริการการ  
 ศึกษาที่มีคุณภาพและมาตรฐาน หน่วยงานสนับสนุนที่สำคัญ  
 ประกอบด้วย กลุ่มสนับสนุนวิชาการ เช่น ภูมิปัญญาท้อง  
 ถิ่น สถาบันอุดมศึกษา อาชีวศึกษา สถาบันวิชาชีพ สถาน

ประกอบการ ฯลฯ และกลุ่มสนับสนุนงบประมาณ เช่น  
 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ชุมชน สถานประกอบการ ฯลฯ  
 ซึ่งหากได้รับการสนับสนุนเป็นนโยบายจากหน่วยเหนือจะ  
 ส่งเสริมให้เกิดการสนับสนุนทั้งด้านวิชาการและงบประมาณ  
 เพื่อให้การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพ  
 สามารถตอบสนองความต้องการด้านแรงงานของประเทศ  
 อย่างมีคุณภาพและมาตรฐาน ดังแผนภาพ

4. แนวทางการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพเพื่อการตัดสินใจเชิงนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

4.1 ความคิดรวบยอด “การศึกษาเพื่อการประกอบอาชีพ” จำเป็นอยู่ในทุกระดับชั้น เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรแกนกลางทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้และกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนในแต่ละด้านที่แตกต่างกันตามระดับชั้นของผู้เรียนดังนี้

กลุ่มผู้เรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1-3 เป็นวัยที่จำเป็นต้องเรียนรู้เรื่องการอ่านออกเขียนได้ (LITERACY) การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการศึกษาเพื่อการประกอบอาชีพจึงเป็นส่วนที่มีสัดส่วนน้อยในหลักสูตรและการเรียนการสอน แต่ผู้เรียนระดับชั้นนี้ให้ความสนใจในเรื่องใกล้ตัวของตนเอง ครบครัน จึงสามารถใช้เรื่องรอบตัวของเชื่อมโยงไปสู่การให้ผู้เรียนได้ทำความรู้จักและเห็นความแตกต่างของหน้าที่และอาชีพต่างๆ ได้

กลุ่มนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 เป็นวัยที่สามารถเข้าใจเรื่องราวที่เป็นนามธรรมมากขึ้นและเรียนรู้จากเรื่องใกล้ตัว จากสื่อต่างๆ ได้มาก สามารถเชื่อมโยงอาชีพต่างๆ ให้เห็นถึงความสำคัญของระบบสังคมได้ จึงเป็นช่วงเวลาของการแนะนำ และสร้างความรู้ความเข้าใจต่อการศึกษากับการประกอบอาชีพได้ทั้ง 4 ชั้นของแนวคิด

กลุ่มนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-3 มีความสำคัญมากเนื่องจากเป็นวัยที่มีความอยากรู้อยากเห็น เริ่มสนใจเรื่องของตนเอง เพื่อนใกล้ขีด มีการสร้างสังคมและพัฒนาความเป็นอัตลักษณ์ของตนเองมากขึ้น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการศึกษากับการประกอบอาชีพจึงเป็นช่วงเวลาของการพัฒนาความรู้ความเข้าใจ การยอมรับความแตกต่างของบุคคลทั้งในด้านความสนใจ ความสามารถ ทักษะ และการให้คุณค่าให้เพิ่มมากขึ้นโดยเชื่อมกับการประกอบอาชีพของคนในสังคม และเปิดโอกาสให้ได้รู้จักตนเองมากยิ่งขึ้นโดยการเรียนการสอนจำเป็นต้องเอื้อให้ได้รับประสบการณ์จริงร่วมกับการประเมินตามสภาพจริง เช่น กิจกรรมการสำรวจอาชีพ ทักษะศึกษา การสังเกตงานอาชีพต่างๆ และงานอาชีพในห้องเรียน การฝึกปฏิบัติ การเรียนโดยใช้โครงงานเป็นฐาน และการฝึกงาน เป็นต้น

สำหรับนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายเน้นหนักที่การเตรียมการสู่อาชีพของระดับซึ่งโปรแกรมการศึกษา ก่อนระดับวิชาชีพเป็นการเน้นที่การให้เตรียมการด้าน

ทฤษฎีและทักษะเพื่อดำเนินการในแนวทางวิชาชีพหลังการเรียนระดับมัธยมศึกษา ซึ่งมีความแตกต่างจากการเตรียมการสู่อาชีพของสถาบันอาชีวศึกษาที่เน้นการเตรียมการด้านทักษะในการทำงานและความรู้ด้านเทคนิค ด้านพฤติกรรมในการทำงานและทัศนคติในการทำงาน

4.2 ยุทธศาสตร์ร่วมพลังสานฝัน ขยายโอกาสการศึกษาขั้นพื้นฐานเข้าสู่อาชีพได้ตลอดแนว

จากการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลวิจัยพบแนวทางการจัดการศึกษาเพื่อการประกอบอาชีพให้ประสบความสำเร็จเพื่อการตัดสินใจเชิงนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน คือ ยุทธศาสตร์ “ร่วมพลังสานฝัน ขยายโอกาสการศึกษาขั้นพื้นฐานเข้าสู่อาชีพได้ตลอดแนว” (สิริพันธุ์ สุวรรณมรรคา, ชญาพิมพ์ อุสาโท และปราวีณยา สุวรรณณัฐโชติ, 2554) โดยมีแนวทางการขับเคลื่อนสำคัญใน 4 ระดับดังนี้

1. ระดับกระทรวงศึกษาธิการควร “กำหนดการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อ การประกอบอาชีพ” เป็นวาระแห่งชาติจัดทำ SCHOOL MAPPING ทุกระดับ ทุกประเภท และทุกสังกัด เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพิจารณาการจัดตั้งสถานศึกษาใหม่หรือ ปรับเปลี่ยนสถานศึกษาเก่าอย่างมีเหตุผลตรงตามความต้องการจำเป็นของชุมชน และ ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบกับสถานศึกษาเดิมและชุมชนขยายกรอบมาตรฐานคุณภาพผู้เรียน หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานให้ครอบคลุมคุณภาพมาตรฐานทางวิชาชีพหรือ มาตรฐานฝีมือแรงงานด้วย เช่น การวัดนักเรียนระดับชาตินอกจากจะวัดความรู้ความสามารถของนักเรียนควรประเมินทักษะพื้นฐานด้านการประกอบอาชีพหรือสมรรถนะด้านวิชาชีพ ของนักเรียนด้วย โดยอาจใช้การประเมินโดยแบบวัดมาตรฐาน แบบเทียบประสบการณ์ หรือแบบบันทึกประสบการณ์กิจกรรม (ACTIVITIES TRANSCRIPT) ขยายกรอบคุณภาพและมาตรฐานวิชาชีพของครู และผู้บริหารให้ครอบคลุมความรู้และทักษะอาชีพที่จำเป็นต้อง ใช้ในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพในโลกปัจจุบันและอนาคต ให้แก่ นักเรียน รวมทั้งส่งเสริมให้สถาบันที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาครูจัดระบบการพัฒนาครู ประจำการ และครูวิทยากร/ครุภูมิปัญญา

2. ระดับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) ควรส่งเสริมให้ เกิดความร่วมมือ

มือ ระหว่าง สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กับ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และสถาบันอุดมศึกษา และหน่วยงานอื่นๆ ทั้งของรัฐและเอกชน ในการสร้างประสบการณ์จริงของการปฏิบัติ งานในอาชีพให้กับครู และนักเรียนเพื่อพัฒนาทักษะอาชีพ โดย สอศ.กรมพัฒนาฝีมือ แรงงานและสถาบันต่างๆ ควรให้ความสำคัญในการกำหนดเป็นพันธกิจบริการวิชาการ และการร่วมพัฒนาเยาวชน (ตามหลักปรัชญาของ เศรษฐกิจพอเพียง) เป็นพันธกิจที่สำคัญ ของหน่วยงานส่งเสริมคุณภาพมาตรฐานของการพัฒนาทักษะวิชาชีพ และการสร้าง ประสบการณ์ในการสร้างรายได้และการใช้จ่าย อย่างมีเหตุผลให้แก่ นักเรียนเช่น โครงการ นิทรรศการ แสดงผลงานศิลปหัตถกรรมของนักเรียนควรได้รับการส่งเสริมสนับสนุนให้ ดำเนินการต่อไปอย่างต่อเนื่อง

3. ระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สพป. และ สพม. ควรเป็นองค์กรกลาง ในการแสวงหาและ ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการ องค์กร ต่างๆ และ NGO กับโรงเรียนในการสร้างโอกาสและแหล่ง เรียนรู้เพื่อฝึกประสบการณ์ และการปฏิบัติการประกอบ อาชีพจริงและการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานวิชาการ ในและนอกพื้นที่ในการพัฒนาครูให้มีความรู้ทักษะและ ประสบการณ์จริงในการสอนการประกอบอาชีพที่ตอบสนองตลาดแรงงานในปัจจุบัน หน่วยงานที่สำคัญดังกล่าว ได้แก่ สถาบัน ทางด้านอาชีวศึกษา สถาบันอุดมศึกษา และ หน่วยงานวิชาชีพต่างๆ

4. ระดับโรงเรียนควรสำรวจทักษะ อาชีพของครู ผู้บริหาร ศิษย์เก่า และ ผู้ปกครอง เพื่อจัดทำ รายงานอาชีพที่มีผู้สอนและแหล่งเรียนรู้ต่างๆ ในท้องถิ่น ผู้บริหาร ควรสร้างความร่วมมือกับครูทุกกลุ่มสาระ การเรียนรู้ทั้งโรงเรียนในการจัดทำเรื่องนี้ โดย ส่งเสริมให้ คณะกรรมการสถานศึกษา สมาคมศิษย์เก่า และสมาคม ผู้ปกครองมีส่วนร่วม ในการสนับสนุนกิจกรรมการเรียน เพื่อสำรวจ/ศึกษา/เลือกอาชีพ/พัฒนาทักษะอาชีพ รวมทั้งเป็นแหล่งทรัพยากรบุคคลที่จะเป็นวิทยากรและครูฝึก ทักษะอาชีพควรมีวิสัยทัศน์ และนโยบายในเรื่องการจัดการ ศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพ เช่น การจัด ทำ แผนที่อาชีพของท้องถิ่น วิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลของ ศิษย์เก่าและนักเรียน ที่ออกจากโรงเรียน กำหนดกิจกรรม หลักในการทำโครงการประกอบอาชีพในหลักสูตร สถาน

ศึกษา จัดตารางเรียนและทรัพยากรให้สนับสนุนการฝึก ทักษะวิชาชีพส่งเสริม และพัฒนาให้ครูทุกกลุ่มสาระจัดทำหน่วยการเรียนรู้วิชาชีพประเภทต่างๆ โดยบูรณาการ กับกลุ่มสาระวิชาต่างๆ ให้กับนักเรียนทุกช่วงชั้นอย่างต่อเนื่อง สนับสนุนโครงการอาชีพ ที่มีอยู่อย่างต่อเนื่อง และ จัดระบบการเรียนรู้และการพัฒนาทักษะวิชาชีพไปสู่การ เกิดรายได้ และการประกอบอาชีพต่อไปโดยอาจเชื่อมโยง กับกลุ่มอาชีพต่างๆ ที่มีอยู่ เช่น กลุ่ม OTOP กลุ่มอาชีพ กลุ่มสหกรณ์ต่างๆ ในชุมชน เพื่อพัฒนาฝีมือ ผลิตภัณฑ์ และการตลาดในงานเทศกาลต่างๆของชุมชน

ทั้งนี้แนวทางการขับเคลื่อนดังกล่าวต้องน้อมนำ พระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวที่ได้ พระราชทานไว้เกี่ยวกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอ เพียงมาเป็นหลัก ของแนวทางในการจัดการศึกษาเพื่อ การประกอบอาชีพ เป้าหมายสำคัญคือ การมีส่วนร่วม ขององค์กรทุกภาคส่วน การจัดการศึกษาให้มีคุณภาพและ มาตรฐานตามหลักการ การจัดการศึกษาเพื่อการประกอบ อาชีพ และการสร้างโอกาสให้นักเรียนทุกคนในสถานศึกษา ขั้นพื้นฐานได้รับการฝึกปฏิบัติจริง มีนิสัยใฝ่ทำงานเพื่อส่วน รวม สามารถประกอบอาชีพสุจริตอย่างสร้างสรรค์ในการ ตอบสนองความต้องการด้านแรงงานของประเทศและ ภูมิภาค

## อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยนี้แสดงให้เห็นการจัดการศึกษา ขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะ เป็นรากฐานและเป็นส่วนหนึ่งของการเตรียมพร้อมทักษะสู่ การประกอบอาชีพสำหรับเยาวชนไทยให้สามารถหาเลี้ยง ชีพเมื่อก้าวออกนอกระบบการศึกษาทุกระดับชั้นได้ ซึ่ง จากข้อเสนอแนวทางการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการ ประกอบอาชีพตามยุทธศาสตร์ “รวมพลัง สานฝัน ขยาย โอกาสการศึกษาขั้นพื้นฐานเข้าสู่อาชีพได้ตลอดแนว” (สิริ พันธุ์ สุวรรณมรรคา, ชญาพิมพ์ อูสาโท และปราวีณยา สุวรรณณัฐโชติ, 2554) ที่มีแนวทางการขับเคลื่อนสำคัญใน 4 ระดับ ประกอบด้วย 1) ระดับกระทรวงศึกษาธิการ 2) ระดับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน 3) ระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สพป. และ สพม. 4) ระดับโรงเรียนซึ่งจะเน้นการสำรวจทักษะอาชีพของครู ผู้ บริหาร ศิษย์เก่า และผู้ปกครอง เพื่อจัดทำรายงานอาชีพ

ที่มีผู้สอนและแหล่งเรียนรู้ในท้องถิ่น การจัดทำแผนที่อาชีพของท้องถิ่น กำหนดกิจกรรมหลักในการทำโครงการ ประกอบอาชีพในหลักสูตรสถานศึกษา จัดระบบการเรียนรู้และการพัฒนาทักษะวิชาชีพไปสู่การเกิดรายได้และการประกอบอาชีพต่อไปโดยอาจเชื่อมโยงกับกลุ่มอาชีพที่มีอยู่ของชุมชน ตามแนวทางการขับเคลื่อนระดับโรงเรียนดังกล่าวสอดคล้องกับรูปแบบการศึกษาเพื่อประกอบอาชีพก่อนอุดมศึกษาของรัฐโอไฮโอ สหรัฐอเมริกา (DYKEMAN et al.,2001) ซึ่งมีแนวทาง 1) การสร้างแรงจูงใจด้านอาชีพ เป็นการสร้างตั้งแต่ก่อนประถมศึกษาถึงชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 เพื่อพัฒนาเจตคติเชิงบวกต่อการทำงานและสร้างแรงจูงใจในการเป็นส่วนหนึ่งของงาน 2) การสร้างความเข้าใจในอาชีพสำหรับผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1-2 เพื่อให้โอกาสรับทราบอาชีพในอนาคตที่ต้องเตรียมตัวโดยโปรแกรมการสร้าง ความเข้าใจในอาชีพประกอบด้วยกิจกรรมการประชุมผู้เรียน/ผู้ปกครองโดยเน้นเรื่องอาชีพ แผนที่การประกอบอาชีพ เวลาที่เหมาะสมในการประกอบอาชีพและการประเมินความสนใจ และการเข้าถึงศูนย์การเรียนรู้ด้านอาชีพ 3) การสำรวจอาชีพเน้นผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3-4 และให้โอกาสเยาวชนพิจารณาประสบการณ์ที่ได้รับมาครั้งแรกจากโอกาสการทำงานที่หลากหลาย 4) การเตรียมการสู่อาชีพสำหรับผู้เรียนอายุตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป

แนวทางการขับเคลื่อนระดับโรงเรียนเริ่มมีการนำมาดำเนินการจริงผ่านการขับเคลื่อนการจัดการศึกษาเพื่อประกอบอาชีพให้ประสบความสำเร็จระดับโรงเรียน (คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2561) ภายใต้โครงการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและการพัฒนาท้องถิ่น โดยมีสถาบันอุดมศึกษาเป็นพี่เลี้ยงโรงเรียน ปีงบประมาณ 2561 ของเครือข่ายเพื่อการพัฒนาอุดมศึกษาภาคกลางตอนบน การดำเนินงานมีการจัดโครงการอบรมและ ฝึกปฏิบัติการ “การพัฒนาทักษะอาชีพให้แก่แก่นักเรียน” มีคณาจารย์คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นพี่เลี้ยงระบบนิเทศ (COACHING) ระบบติดตามการประเมินการทำงาน (MENTORING) และการประชุมวิชาการ (SYMPOSIUM) ระหว่างเดือนมกราคม ถึง กันยายน พ.ศ. 2561 เพื่อเพิ่มพูนทักษะการประกอบอาชีพ ทักษะการเป็นผู้ประกอบการ และการสร้างนวัตกรรมในการสร้างความเข้มแข็งให้กับโรงเรียนให้ตอบสนองความต้องการของชุมชน สังคม

เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตทางการศึกษา การประกอบอาชีพในอนาคตอย่างมีคุณภาพ อันจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับประเทศ และขับเคลื่อนเศรษฐกิจของชาติสู่การเป็นประเทศชั้นนำและยั่งยืน ก่อให้เกิดการพัฒนาโครงการกิจกรรมเพื่อพัฒนาทักษะอาชีพให้แก่แก่นักเรียน เช่น โครงการกิจกรรมชุมนุมประชาสัมพันธ์ ชุมนุมงานประดิษฐ์ ชุมนุมออกแบบป้ายโฆษณาผลิตภัณฑ์ และประชาสัมพันธ์ออนไลน์ ชุมนุมกีฬาและนันทนาการ ชุมนุมดนตรี ชุมนุมนักวิทยาศาสตร์และกิจกรรมสหกรณ์ ออมทรัพย์ เป็นต้น ซึ่งส่งผลให้ผู้เรียนเกิดทักษะความรู้ด้านการเป็นผู้ประกอบการและความรู้ด้านเกษตรกรรมใหม่ รู้จักและเลือกที่จะประกอบอาชีพที่สุจริต มีความพร้อมที่จะประกอบอาชีพให้ประสบความสำเร็จหาเลี้ยงชีพต่อไปได้

## ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการขับเคลื่อนการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อประกอบอาชีพ

1.1 กระทรวงศึกษาธิการควรพัฒนาระบบการประเมินคุณภาพผู้เรียนหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานให้ครอบคลุมคุณภาพมาตรฐานทางวิชาชีพหรือมาตรฐานฝีมือแรงงานด้วยนอกจากประเมินความรู้ความสามารถของนักเรียนด้านวิชาการ

1.2 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาควรขยายโครงการพัฒนาการศึกษาและการพัฒนาท้องถิ่นโดยมีสถาบันอุดมศึกษาเป็นพี่เลี้ยงให้กับสถาบันการศึกษาในสังกัด สพฐ. เพื่อส่งเสริมการจัดชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (PLC) ในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานให้ครอบคลุมทุกเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

1.3 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ควรแสดงบทบาทเป็นผู้สร้างความสัมพันธ์และเชื่อมโยงเครือข่ายกับองค์กรภายนอกเพื่อเป็นฐานสนับสนุนให้แก่โรงเรียน

1.4 โรงเรียนสังกัด สพฐ. ควรสนับสนุนโครงการอาชีพที่มีอยู่อย่างต่อเนื่องและจัดระบบการเรียนรู้และการพัฒนาทักษะวิชาชีพไปสู่การเกิดรายได้และการประกอบอาชีพ

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการเชิญสถานประกอบการที่ใช้

SOCIAL NETWORK เป็นช่องทางในการสร้างรายได้ เช่น ผู้จำหน่ายสินค้าผ่าน FACEBOOK หรือ ผ่าน LINE เข้าร่วม การประชุมระดมความคิดเห็นแนวทางการวางรากฐานการ จัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพให้สอดคล้อง กับการเป็นสังคม THAILAND 4.0 เพิ่มเติม



## References

- Dykmen, C., Herr, E. L., Ingram, M. A., Pehrsson, D., Wood, C., & Charles, S. (2001). *A taxonomy of career development interventions that occur in U.S. secondary schools*. Minneapolis, MN: The National Research Center for Career and Technical Education.
- Evans, R., Hoyt, K. B., & Mangum, G. (1973). *Career education in the middle/junior high school*. Utah: Olympus Publishing Company.
- Faculty of Education Chulalongkorn University (2018). *The project to improve the quality of education and local development by having higher education institutions as mentors report*. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)
- Kiratikorn, K. (1999). *Crisis paradigm for educational reform*. Bangkok: Parbpim Design & Printing. (in Thai)
- Ministry of Education. (2009). *Basic education core curriculum 2008*. Bangkok: Agricultural cooperative printing demonstrations. (in Thai)
- Office of the Education Council. (2010). *National Education Plan (2009-2016)*. Bangkok: Prigwan Graphic. (in Thai)
- Sareerak, C. (2009). *Opinions to basic education research plan in meeting report of Basic Education Research subcommittee 4<sup>th</sup>/2009*. Bangkok: Office of the Basic Education Commission, Ministry of Education. (in Thai)
- Sakolrak, S., & Phongwarin, C. (2009). *A comparative study of Germany and Finland Education management*. Bangkok: Office of the National Education Commission. (in Thai)
- Suwannakha, S., usaho, C., & Natthachot, P. (2011). *Approach of basic education management to careers basic education committee research fund*. Bangkok: Chulalongkorn University . (in Thai)
- Sila-On, A. (2003). *The results of an interview with experts on basic education development research in Meeting documents of the Subcommittee on Basic Education Research No. 3/2009*. Bangkok: Office of the Basic Education Commission, Ministry of Education. (in Thai)



การแก้ไขปัญหาความยากจนของเกษตรกรในภาคกลางตามหลัก  
ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

Problem Resolution on Poverty Economy Farmers in the Central Plains  
in Accordance with His Majesty's Sufficiency Economy Philosophy

ญาณวุฒิ ปิยะรัตน์พิพัฒน์<sup>1</sup>, ชมภูษ หุ่นนาค<sup>1</sup>, จุมพล หนีมนพานิช<sup>2</sup> และ ประภาส ปิ่นตบแต่ง<sup>3</sup>  
Yanawuth Piyaratanaphipat<sup>1</sup>, Chompoonuch Hunnak<sup>1</sup>, Jumpol Nimpanich<sup>2</sup> and  
Prapart Pintobtang<sup>3</sup>

<sup>1</sup>หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

<sup>1</sup>Innovation Public Administration, Rajamangala University of Technology Rattanakosin

<sup>2</sup>สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต

<sup>2</sup>Public Administration, Rangsit University

<sup>3</sup>คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

<sup>3</sup>Political Science, Chulalongkorn University

Received: January 22, 2019

Revised: March 5, 2019

Accepted: March 5, 2019

## บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) บริบทหรือเงื่อนไขที่ก่อให้เกิดความยากจนของเกษตรกรในภาคกลาง (2) การแก้ไขปัญหาความยากจนโดยใช้เศรษฐกิจกระแสหลัก (3) การแก้ไขปัญหาความยากจนโดยใช้เศรษฐกิจกระแสทางเลือก และ (4) แนวทางในการแก้ไขปัญหาความยากจนของเกษตรกรตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง วิธีดำเนินการวิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ แบบกรณีศึกษา โดยศึกษาจากเอกสาร แนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้นำชุมชน ปราชญ์ชาวบ้าน และเกษตรกร ซึ่งใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง จำนวนทั้งสิ้น 30 คน โดยทำการวิเคราะห์แบบอุปนัย ผลการวิจัยพบว่า (1) บริบทหรือเงื่อนไขที่ก่อให้เกิดความยากจนมี 3 ปัจจัย คือ การเกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติ, ภูมิหลังทางสังคม และสภาพเศรษฐกิจทั้งในระดับปัจเจกบุคคลและชุมชน (2) การแก้ไขปัญหาความยากจนโดยใช้เศรษฐกิจกระแสหลักส่งผลต่อความยากจนของเกษตรกรในภาคกลางเป็นอย่างมาก ทำให้เกษตรกรเกิดความยากจนเพิ่มมากขึ้น (3) การแก้ไขปัญหาความยากจนโดยใช้เศรษฐกิจกระแสทางเลือกมี 4 ปัจจัย คือ การพัฒนาที่ต้องตอบสนองความต้องการของมนุษย์, การพัฒนาต่อยอดจากภูมิปัญญาท้องถิ่น, การพัฒนาที่มีลักษณะการพึ่งตนเองและการพึ่งพาแบบส่วนรวม และการพัฒนาที่คำนึงถึงผลกระทบและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และ (4) แนวทางในการแก้ไขปัญหาความยากจนของเกษตรกรตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในรูปแบบของหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียง การดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกับนโยบายของรัฐ จะส่งผลให้สามารถแก้ไขปัญหาความยากจนได้อย่างยั่งยืน

**คำสำคัญ:** ความยากจน, เศรษฐกิจพอเพียง, เกษตรกรภาคกลาง, ยุทธศาสตร์การพัฒนา

## Abstract

This study is aimed to study (1) context or conditioned impinging upon poverty of farmers in the Central Plains (2) problem resolution on poverty using main stream economic principles (3) problem resolution on poverty of farmers through alternative choices (4) problems, obstacles and approaches towards problem resolution on poverty of farmers along sufficiency economy The research methodology used herein is qualitative in nature case study via the study of documents, concepts, theories, relevant research pieces and an in-depth interview. Key informants consist of community leaders, village scholars and knowledgeable farmers who understand of sufficiency economy very well sampling was carried out by purposively picked up, not using probability theory, totaling 30 persons It was found from the study that (1) contexts or conditions affecting poverty of the farmers in the Central Plains were four folds (1) natural disaster, socioeconomic characteristics both individual and communal levels (2) problem resolution on poverty via main stream economy principle affecting poverty of the farmers in Central Plains very severely leading to more poverty (3) problem resolution on poverty via alternative paths responds to the needs of people, development emerging from local wisdom, development that characterizes self-help and helping each other in the community and development that care for and conserve for environments (4) problems, obstacles and approaches towards problem resolution on poverty of farmers along sufficiency economy a la sufficiency villages supported by government policy were able to solve the problems of one village to the others sustainably

**Keywords:** poverty, sufficiency economy, farmers in the central plains, development strategy



## บทนำ

ปัญหาความยากจนได้เปลี่ยนเป็นปัญหาในเชิงระบบ และโครงสร้างระดับประเทศที่สะสมมานานในสังคมไทย จนเป็นปัญหาสำคัญต่อความยั่งยืนของการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2525-2529) เป็นต้นมา แต่ยังไม่สามารถแก้ไขให้บรรลุผลที่แท้จริง ขณะที่สภาพแวดล้อมทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และ สิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนไปในปัจจุบัน ได้ทำให้ปัญหาความยากจนมีความซับซ้อนยิ่งขึ้น ปัญหาความยากจนจึงจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างเป็นองค์รวมที่เชื่อมโยงมิติเข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบภาวะวิกฤติครั้งนี้เกินกำลังในภาครัฐเพราะฉะนั้นทุกองค์ประกอบในสังคม โดยเฉพาะชุมชนที่เข้มแข็งจะต้องเข้ามาโอบอุ้มผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรง และทางอ้อมไว้

(สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาแห่งประเทศไทย, 2546)

แม้ว่าการให้คำจำกัดความของปัญหาความยากจนจะมีความแตกต่างกันไปบ้างตามมุมมองของนักวิชาการ แต่สิ่งที่นักวิชาการเห็นสอดคล้องกัน นั่นคือการแก้ไขปัญหาความยากจนของหลากหลายประเทศในโลก ยังไม่สามารถแก้ไขได้ รวมถึงประเทศไทยที่ถึงแม้รัฐบาลหลายสมัยที่ผ่านมาจะได้พยายามใช้แนวทางการพัฒนาตามแบบเศรษฐกิจกระแสหลักหรือระบบทุนนิยม ที่เน้นการผลิตความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจให้กับประเทศ (economic growth) เพื่อแก้ไขปัญหาความยากจนหลากหลายรูปแบบ แต่ความยากจนโดยเฉพาะในภาคเกษตรกรรมที่สะสมมานานก็ยังไม่แก้ไขได้ ประเทศยากจนเกือบทุกประเทศในโลกต่างใช้ความพยายามในการแก้ไขปัญหาความยากจนแต่ส่วนมาก

ยังไม่ประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะในกรณีของเกษตรกรที่ถือเป็นกลุ่มคนที่พบเจอปัญหาความยากจนที่สุด (ประเวศ วะสี, 2545)

ผลการพัฒนาประเทศไทยในช่วง 40 กว่าปีก่อนหน้านี้มีทั้งความเจริญและความเสื่อมถอย ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เอื้ออำนวย และปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาที่เปลี่ยนไป ก่อนวิกฤติเศรษฐกิจการเงินปี พ.ศ. 2540 ประเทศไทยมีอัตราการเติบโตทางด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับเฉลี่ยร้อยละ 7-8 ที่เน้นการเติบโตในเชิงปริมาณ แต่ไม่เน้นคุณภาพ ทำให้การพัฒนาขาดความสมดุลมีช่องว่างระหว่างคนรวยและคนจนสูงมาก อาจกล่าวได้ว่าผลการพัฒนาที่มีลักษณะรวยกระจุกจนกระจาย ระดับการพัฒนาของประเทศไทยไม่สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืน เพราะแนวโน้มภาวะสังคม และสิ่งแวดล้อมของประเทศไทยมีปัญหาเพิ่มมากขึ้นสวนกับทิศทางการพัฒนาเศรษฐกิจ โดยขาดดัชนีการพัฒนาระบบสังคมและสิ่งแวดล้อมได้มีการลดลงอย่างต่อเนื่อง (พีระ เจริญพร, 2560)

การเปลี่ยนนโยบายการพัฒนาตามแนวคิดเศรษฐกิจกระแสหลักหรือระบบทุนนิยม รัฐบาลไทยเริ่มใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติตั้งแต่ปีพ.ศ.2504 เป็นแผน 5 ปี ซึ่งมีสาเหตุจากคำแนะนำของธนาคารโลกที่เข้ามาศึกษาวิถีการดำเนินชีวิต สภาพปัญหา และสภาพการณ์ที่ทำให้ประชาชนในสังคมไทยตกอยู่ในภาวะยากจน แม้ผลที่เกิดจากการพัฒนาสู่ความทันสมัยจะมีประโยชน์หลายด้าน เช่นความสะดวกสบายจากการคมนาคมขนส่ง การมีเครื่องใช้ไฟฟ้า เทคโนโลยีสมัยใหม่ และบริการด้านการเงิน ก่อให้เกิดการเจริญเติบโตของรายได้ประชาชาติที่มีอัตราสูงมากขึ้น แต่การศึกษาเชิงปัญหาในเรื่องของการกระจายผลประโยชน์และรายได้ไปสู่เกษตรกร รวมถึงนโยบายของรัฐมีการจัดสรรทรัพยากรธรรมชาติเพื่อมุ่งเป้าหมายเชิงพาณิชย์ ทำให้การได้รับประโยชน์เกิดการกระจุกตัวอยู่กับคนบางกลุ่มที่มีฐานะทางเศรษฐกิจดีและมีความสัมพันธ์อันใกล้ชิดกับอำนาจรัฐ จนเกิดปัญหาสังคมที่มาจากความขัดแย้ง ความต้องการช่วงชิงทรัพยากร ปัญหาสิ่งแวดล้อมเสื่อมโทรม และถูกทำลายลงอย่างรวดเร็ว ด้วยกระบวนการพัฒนาตามแนวทางระบบทุนนิยมสร้างรายได้มากขึ้นก็จริง แต่ป่าเริ่มหมดเนื่องจากมีการรุกรานพื้นที่ป่าเพื่อขยายพื้นที่การเพาะปลูกพืชเพราะเกษตรกรต้องการจะมีรายได้จากการขายผลผลิตมากขึ้น

(เสรี พงศ์พิศ, 2548)

ผลกระทบของการพัฒนาตามแนวเศรษฐกิจกระแสหลักปรากฏชัดเจนจากวิกฤติเศรษฐกิจของประเทศไทยในปี พ.ศ.2540 ทำให้รัฐบาลเริ่มทบทวนแนวทางการพัฒนาให้ เป็นไปอย่างสมดุล สอดคล้องกับสภาพสังคมและวัฒนธรรมของประเทศไทยมากขึ้น มีการปรับเปลี่ยนนโยบายการพัฒนาให้อยู่บนรากฐานของท้องถิ่นตามแนวคิดเรื่องทุนทางสังคม กำหนดให้มีโครงการเพื่อการลงทุนทางสังคม เพื่อแก้ไขปัญหาวิกฤติทางเศรษฐกิจและสร้างเสริมความเข้มแข็งของชุมชน ที่ได้รับความช่วยเหลือทางวิชาการและเงินกู้จากธนาคารโลก (World Bank, 2001) หน่วยงานซึ่งภายหลังได้ยอมรับว่าแนวทางการพัฒนาตามเศรษฐกิจกระแสหลักที่ผ่านมาไม่ได้ให้ความสำคัญต่อคุณค่าพื้นฐานที่มีอยู่ในแต่ละสังคมเท่าที่ควร

การพัฒนาโดยใช้หลักเศรษฐกิจกระแสหลักทางเลือกในรูปแบบของการพัฒนาโดยใช้หลักเศรษฐกิจพอเพียง ในปี พ.ศ. 2545 เป็นปีแรกของการใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 รัฐบาลได้กำหนดให้หลักเศรษฐกิจพอเพียงเป็นวาระแห่งชาติ เพราะในภาวะวิกฤติปี พ.ศ.2540 พบว่ามีชุมชนที่พึ่งตัวเองและสามารถดำรงอยู่ได้โดยไม่ได้รับผลกระทบ ขณะเดียวกันมีการพัฒนาจากฐานรากสู่ความเจริญภายนอกอย่างเป็นขั้นเป็นตอน ทำให้สรุปได้ว่าการพัฒนาของสังคมไทยมีพื้นฐานดั้งเดิมเป็นทุนที่มีได้หมายถึงเงินเท่านั้น แต่หมายถึงทุนทางสังคมที่เป็นคุณค่า ผ่านการรวบรวมกลุ่มภายในชุมชนที่เกิดจากความไว้วางใจ ความเอื้อเฟื้อ ความร่วมมือ การช่วยเหลือ เกื้อกูล และการตอบแทนซึ่งกันและกัน โดยสรุปได้ว่าสังคมไทยมีคุณค่าที่เป็นทุนทางสังคมของตัวเองมานานแล้ว มีการพัฒนาที่อยู่บนฐานของชุมชน ฐานแห่งศักยภาพและความสัมพันธ์ของคนเพื่อนำชุมชนสู่ความเข้มแข็งและการพัฒนาที่ยั่งยืน (พิทยา ว่องกุล, 2542 น. 5)

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9-10 ได้ัญญาหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปประยุกต์ใช้อย่างกว้างขวางในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับปัจเจก ครอบครัว ชุมชน สังคม จนถึงระดับประเทศ ซึ่งได้มีส่วนสร้างเสริมภูมิคุ้มกันและช่วยทำให้สังคมไทยสามารถยืนหยัดอยู่ได้อย่างมั่นคงท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงในระยะ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 ทุกภาคส่วนในสังคมไทยเห็นพ้องร่วมกันน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจ

พอเพียงมาเป็นปรัชญาแนวทางในการพัฒนาประเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อมุ่งให้เกิดภูมิคุ้มกัน เพื่อให้การพัฒนาประเทศสู่ความสมดุลและยั่งยืน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2554)

การขับเคลื่อนการพัฒนาการเกษตรตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงได้รับการยอมรับจาก ชุมชนอย่างแพร่หลายว่าสามารถช่วยทำให้เกษตรกร และชุมชนมีความรู้และความเข้าใจในการพึ่งพาตัวเองในการประกอบอาชีพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพึ่งพาอาศัยกันในกลุ่มชนในการดำเนินกิจกรรม รวมถึงการแก้ไข ปัญหาและพัฒนาชุมชนอย่างมีส่วนร่วม ซึ่งปัจจุบันศูนย์เรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียงชุมชนที่มีอยู่ในทุกจังหวัด ถือว่าเป็นแหล่งเรียนรู้ และเป็นสถานที่เพื่อการทดลองปฏิบัติเบื้องต้นในการประกอบอาชีพทางการเกษตร ให้กับเกษตรกร และสมาชิกในชุมชนได้เป็นอย่างดี โดยมีลักษณะการดำเนินงานที่สำคัญกล่าวคือ เป็นแหล่งในการถ่ายทอดความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยมีวิทยากรผู้มีความรู้ประจำศูนย์ รวมถึงวิทยากรเฉพาะทางจากหน่วยงานต่างๆ ของภาครัฐ ราษฎร์ ประชาชน และภาคส่วนต่างๆ มาร่วมถ่ายทอดความรู้ให้กับคนภายในชุมชน และพื้นที่ใกล้เคียงในรูปแบบของการมีส่วนร่วม ผู้เข้ามาศึกษาสามารถฝึกฝนทักษะด้วยการลงมือปฏิบัติจริงในพื้นที่ของศูนย์เรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียงชุมชน ภายใต้การดูแลและให้คำปรึกษาของวิทยากรที่กล่าวไว้ข้างต้น ตลอดระยะเวลาการดำเนินกิจกรรมก่อนการนำไปปฏิบัติจริงในพื้นที่ของตนเอง (ข่าวสำนักงานรัฐมนตรี, [http://www.moe.go.th/moe/th/news/detail.php?NewsID=45645&Key=news\\_act](http://www.moe.go.th/moe/th/news/detail.php?NewsID=45645&Key=news_act) สืบค้นวันที่ 16 มีนาคม 2560)

กรมการพัฒนาชุมชน ของกระทรวงมหาดไทยได้ตระหนักถึงความสำคัญในการน้อมนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาปฏิบัติจนเป็นวิถีชีวิตของสังคมไทย ได้ริเริ่มคิดค้นและพัฒนาแบบกิจกรรมหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงมาตั้งแต่ ปี 2549 โดยดำเนินโครงการและปรับปรุงพัฒนาเป็นหมู่บ้านเศรษฐกิจ พอเพียงต้นแบบ ในปี พ.ศ. 2552 จำนวน 160 หมู่บ้าน จนถึงปี พ.ศ. 2557 มีหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบ จำนวน 5,427 หมู่บ้าน กระจายอยู่ ทุกอำเภอทุกจังหวัดทั่วประเทศอย่างน้อยอำเภอละ 6-7 หมู่บ้าน ที่พร้อม จะเป็นพี่เลี้ยงสำหรับถ่ายทอดประสบการณ์ให้แก่หมู่บ้านต่างๆ ที่ต้องการดำเนินการพัฒนาหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบโดยทุนของตนเอง

เป็น การขยายแนวคิดการน้อมนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาปฏิบัติให้ บังเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมทั่วทั้งประเทศให้แผ่นดินไทยได้ชื่อว่า “แผ่นดินปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” กรมการพัฒนาชุมชนได้น้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง มาปรับใช้ในการส่งเสริมการค้าในชีวิต ทั้งในระดับบุคคล ระดับ ครอบครัว และระดับหมู่บ้าน ทั่วประเทศ ส่งผลให้หมู่บ้านและชุมชนสามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักปรัชญา ของเศรษฐกิจพอเพียง ให้เป็นหมู่บ้าน อยู่เย็น เป็นสุข ตามยุทธศาสตร์ ของกรมการพัฒนาชุมชน ซึ่งยึดหลักตามแนวทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (กรมการพัฒนาชุมชน, <http://www.cdd.go.th/our-services/sufficiency-economy-village> สืบค้นวันที่ 16 มีนาคม 2560)

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า ที่ผ่านมารัฐบาลไทยได้มีความพยายามในการแก้ไขปัญหาความยากจนหลากหลายรูปแบบ ตั้งแต่การใช้การพัฒนาตามหลักเศรษฐกิจแบบกระแสหลัก(ทุนนิยม) ที่เกิดความล้มเหลว ก่อให้เกิดความยากจนเป็นอย่างมาก แต่ในปัจจุบันผู้วิจัยขอเสนอว่า การพัฒนาทางเลือกในการแก้ไขปัญหาความยากจนของเกษตรกร ด้วยหลักแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง น่าจะเป็นทางเลือกในการแก้ไขปัญหาความยากจน ลดความเหลื่อมล้ำได้ดีที่สุด เนื่องจากหลักเศรษฐกิจพอเพียง มุ่งเน้นให้ผู้ผลิต หรือผู้บริโภค พยายามเริ่มต้นผลิตภายใต้ขอบเขต ข้อจำกัดของรายได้หรือทรัพยากรที่มีอยู่ ซึ่งเป็นหลักในการลดการพึ่งพา เพิ่มขีดความสามารถในการควบคุมการผลิตได้ด้วยตนเอง และลดภาวะเสี่ยงจากการไม่สามารถควบคุมระบบตลาดได้ รวมถึงยังสามารถนำไปสู่เป้าหมายของการสร้างความมั่นคงในทางเศรษฐกิจได้ เพราะโดยพื้นฐานแล้วประเทศไทยเป็นประเทศเกษตรกรรม เศรษฐกิจของประเทศจึงควรเน้นที่เศรษฐกิจการเกษตร เน้นความมั่นคงทางอาหาร เป็นการสร้างความมั่นคงให้กับระบบเศรษฐกิจ และเป็นระบบเศรษฐกิจที่ลดความเสี่ยงหรือความไม่มั่นคงในระยะยาวได้

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาบริบทหรือเงื่อนไขที่ก่อให้เกิดความยากจนของเกษตรกรในภาคกลางของประเทศไทยว่ามีอะไรบ้าง ต่อมาการแก้ไขปัญหาความยากจนโดยใช้เศรษฐกิจกระแสหลัก เหตุใดจึงล้มเหลวในการแก้ไขปัญหาคความยากจน และสุดท้ายการพัฒนาทาง

เลือกเพื่อแก้ไขปัญหาความยากจน โดยใช้เศรษฐกิจพอเพียง สามารถนำไปสู่การแก้ไขปัญหาความยากจน โดยแนวทางในการแก้ไขปัญหาความยากจนของเกษตรกรตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงอย่างไร โดยผู้วิจัยศึกษา กรณีศึกษา เชียงเปรียบเทียบ หมู่บ้านบางน้ำผึ้ง สมุทรปราการ (หมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบระดับมั่งมี ศรีสุข) หมู่บ้านน้ำทรัพย์ จังหวัดเพชรบุรี (หมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบระดับมั่งมี ศรีสุข) และหมู่บ้านบ้านจิว จังหวัดปทุมธานี (หมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบระดับอยู่ดี กินดี) ซึ่งทุกหมู่บ้านผ่านการประเมินของคณะกรรมการอำนวยการขับเคลื่อนปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง กระทรวงมหาดไทย โดยเลือกตัวอย่างหมู่บ้านระดับ มั่งมี ศรีสุข 2 หมู่บ้าน และหมู่บ้านระดับ อยู่ดี กินดี 1 หมู่บ้าน เพื่อที่จะเป็นแบบอย่างในเรื่องของการแก้ไขปัญหาความยากจน โดยใช้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในหมู่บ้านอื่นๆ ได้นำไปประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาความยากจนต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาบริบทหรือเงื่อนไขที่ก่อให้เกิดความยากจนของเกษตรกรในภาคกลาง
2. เพื่อศึกษาการแก้ไขปัญหาความยากจนโดยใช้เศรษฐกิจกระแสหลัก
3. เพื่อศึกษาการแก้ไขปัญหาความยากจนโดยใช้เศรษฐกิจกระแสทางเลือก
4. เพื่อศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาความยากจนของเกษตรกรตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

### แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับบริบทหรือเงื่อนไขที่ก่อให้เกิดความยากจน  
วิทยากร เชียงกุล (2547 น. 26) กำหนดสภาพเงื่อนไขของความยากจนไว้ดังนี้
  - 1) ขาดปัจจัยการผลิต และปัจจัยการยังชีพที่เหมาะสม ยกตัวอย่างเช่น ไม่มีที่ดิน หรือที่ดินไม่มีคุณภาพ ขาดน้ำ ขาดเงินทุน ไม่มีอุปกรณ์การผลิตของตัวเอง จำเป็นต้องกู้ยืมเงิน
  - 2) ไม่ได้รับการศึกษา ที่จะช่วยทำให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น การผลิต การมีงานทำ และวิถีชีวิตที่เหมาะสม ส่วนใหญ่คือ ผู้นำครอบครัวได้รับการ

ศึกษาน้อย

- 3) เป็นผู้เสียเปรียบจากระบบความสัมพันธ์ทางด้านเศรษฐกิจแบบระบบทุนนิยมผูกขาด การที่เกษตรกรไทยถูกโน้มน้าวให้ทำการเกษตรแบบเชิงเดี่ยวจากนโยบายการพัฒนา และเศรษฐกิจระบบตลาด เปลี่ยนแปลงวิธีการผลิตจากการปลูกข้าว และทำเกษตรผสมผสานที่ทำได้กินเพื่อใช้ในครัวเรือน มาเป็นการปลูกพืชเดี่ยวเพื่อจำหน่าย ส่งผลกระทบทำให้ต้นทุนการผลิตทางเกษตรกรรมราคาสูงมากขึ้น แต่ไม่เห็นผลตอบแทนต่ำ เนื่องจากมีระบบพ่อค้าผูกขาด ส่งผลให้เป็นหนี้ และเสียดอกเบี้ยสูง

- 4) เป็นผู้เสียเปรียบในระบบโครงสร้างเศรษฐกิจสังคมแบบระบบทุนนิยมใหม่ ทั้งในด้านการผลิตและการบริโภค เนื่องจากเป็นผู้ประกอบการขนาดเล็ก มีทุนน้อยกว่า มีความรู้ความสามารถความเชี่ยวชาญในเรื่องการผลิตการตลาดน้อยกว่า

2. แนวคิดเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาความยากจนโดยใช้เศรษฐกิจกระแสหลัก

แนวคิดที่ใช้ในการพัฒนาของประเทศไทยเป็นการรับเอาอิทธิพลความคิดการพัฒนาระบบหลักมาโดยตลอด ถึงแม้ได้มีการเปลี่ยนในภายหลังก็ตาม ดังที่ วิวัฒน์ชัย อัฒณากร (2544, น. 15-16) ได้สรุปไว้ว่า แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์หลักในการพัฒนาประเทศไทยได้รับอิทธิพลจากแนวคิดสามกลุ่มเป็นกลุ่มที่มีแนวคิดกระแสหลักแบบดั้งเดิม (ระยะแผน 1 ถึงแผน 4) กลุ่มที่มีแนวคิดกระแสหลักแบบปรับแต่ง (ระยะแผน 5) และกลุ่มที่มีแนวคิดการพัฒนาชนบทแบบผสม (แผน 6 เป็นต้นมา) โดยแนวคิดกระแสหลัก คือแนวคิดที่ยึดเอาแนวคิดและวิธีวิทยา ของเศรษฐศาสตร์ระบบทุนนิยมเป็นกรอบในการพิจารณา

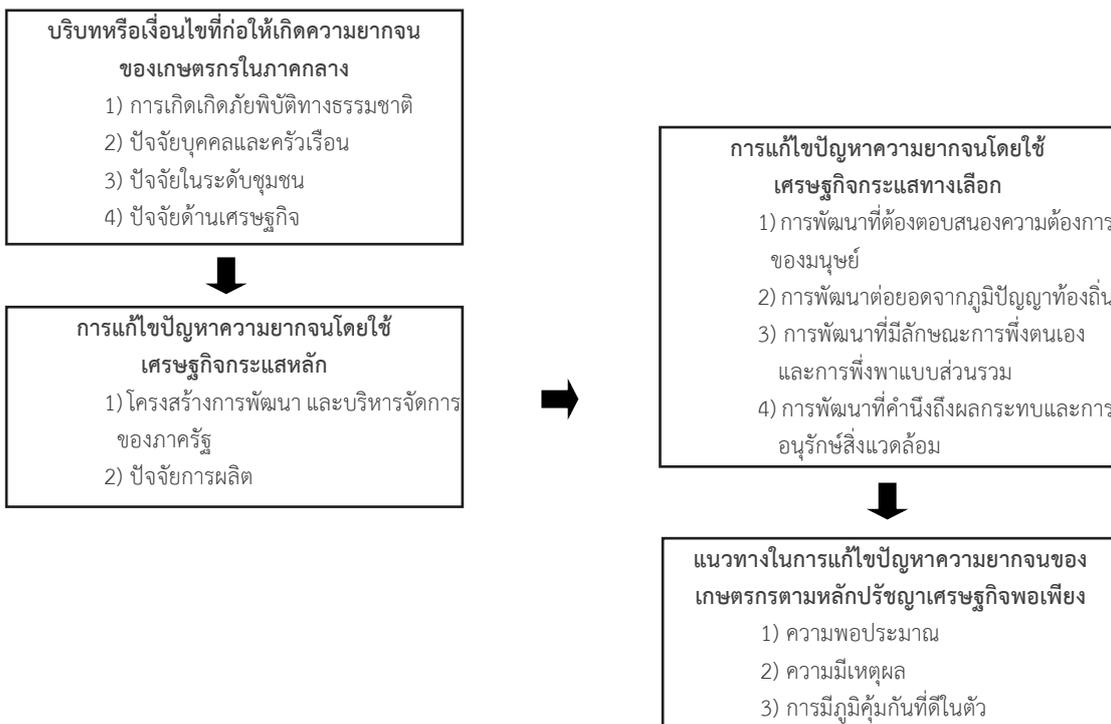
3. แนวคิดเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาความยากจนโดยใช้เศรษฐกิจทางเลือก

เนอร์ฟิน (Nerfin, 1977) ได้เสนอคุณลักษณะสำคัญของกระบวนการพัฒนาที่เรียกว่า การพัฒนาอีกแบบหนึ่งไว้ คือการพัฒนาที่ต้องตอบสนองความต้องการของมนุษย์, การพัฒนาที่มาจากพัฒนาต่อยอดจากภูมิปัญญาท้องถิ่น, การพัฒนาที่มีลักษณะการพึ่งตนเอง และการพัฒนาที่คำนึงถึงผลกระทบและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ปัจจัยทั้ง 4 ประการดังกล่าวนี้ย่อมจะต้องมีความเชื่อมโยงกัน ต้องมีกระบวนการพัฒนาในลักษณะองค์รวมที่ทำการพัฒนา

เป็นกระบวนการทางด้านวัฒนธรรม ที่พัฒนามนุษย์ โดยที่ไม่อาจละเลยสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้ การพัฒนาอีกแบบหนึ่งเป็นหลักการที่ใช้ประโยชน์ได้ทั่วทั้งประเทศที่พัฒนาแล้วและประเทศโลกที่สาม โดยที่ในภาคปฏิบัติกำหนดนโยบายและการใช้เทคโนโลยีอาจแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศ

4. แนวคิดเกี่ยวกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง การปฏิบัติตนตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง คือ การพัฒนาตนที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของมัชฌิมาปฏิปทาและความไม่ประมาท โดยพิจารณาถึงความพอประมาณ ความมีเหตุผล การสร้างภูมิคุ้มกันที่ดีในตัวตลอดจนใช้ความรู้ ความรอบคอบและความดี ประกอบการตัดสินใจและความประพฤติปฏิบัติ ซึ่งในการปฏิบัติตัวตามแนวทางปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงนั้น พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้พระราชทานพระราชโอวาทว่า (สมพร เทพสิทธา, 2546) พยายามไม่ก่อความชั่วให้เป็นเครื่องทำลายตัว ทำลายผู้อื่น พยายามลดพยายามละความชั่วที่ตนเองมีอยู่ พยายามก่อคุณความดีให้แก่ตัวเองอยู่เป็นประจำ พยายามรักษาและเพิ่มพูนความดีที่มีอยู่นั้น ให้เจริญงอกงามสมบูรณ์ขึ้น โดยพระองค์ทรงย้ำเน้นว่าคำสำคัญที่สุด คือคำว่า พอ ต้องสร้างความพอที่มีเหตุผลให้กับตนเองให้ได้และเราก็จะเจอกับความสุข

### กรอบแนวคิดการวิจัย



อาจสรุปได้ว่าที่ผ่านมารัฐบาลไทยได้มีความพยายามในการแก้ไขปัญหาความยากจนหลากหลายรูปแบบ ตั้งแต่การใช้การพัฒนาตามหลักเศรษฐกิจแบบกระแสหลัก (ทุนนิยม) ที่ก่อให้เกิดความยากจนเป็นอย่างมาก และเมื่อได้รับรู้ถึงสาเหตุของความยากจนแล้ว จึงได้นำมาวิเคราะห์และนำมาประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหา โดยการแก้ไขปัญหาความยากจนด้วยหลักเศรษฐกิจพอเพียง น่าจะเป็นทางเลือกในการแก้ไขปัญหาความยากจน ลดความเหลื่อมล้ำได้ดีที่สุด เนื่องจากหลักเศรษฐกิจพอเพียงมุ่งเน้นให้ผู้ผลิต หรือผู้บริโภค พยายามเริ่มต้นผลิต หรือบริโภค ภายใต้ขอบเขต ข้อจำกัดของรายได้หรือทรัพยากรที่มีอยู่ไปก่อน ซึ่งเป็นหลักในการลดการพึ่งพา เพิ่มขีดความสามารถในการควบคุมการผลิตได้ด้วยตนเอง และลดภาวะเสี่ยงจากการไม่สามารถควบคุมระบบตลาดได้ รวมถึงยังสามารถนำไปสู่เป้าหมายของการสร้างความมั่นคงในทางเศรษฐกิจได้ เพราะโดยพื้นฐานแล้วประเทศไทยเป็นประเทศเกษตรกรรม เศรษฐกิจของประเทศจึงควรเน้นที่เศรษฐกิจการเกษตร เน้นความมั่นคงทางอาหาร เป็นการสร้างความมั่นคงให้กับระบบเศรษฐกิจ และเป็นระบบเศรษฐกิจที่ลดความเสี่ยง หรือความไม่มั่นคงในระยะยาวได้ อันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาความยากจนอย่างยั่งยืนต่อไป

## วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยศึกษาด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีการศึกษา คือวิธีการวิจัยที่เน้นการศึกษารณที่เฉพาะเจาะจง จุดเน้นอยู่ที่สิ่งที่ถูกศึกษา ซึ่งต้องมีลักษณะเจาะจง มีขอบข่ายที่กำหนดได้ชัดเจน มีความสมบูรณ์ในตัวเองหรือสามารถให้ข้อมูลได้มาก โดยใช้กรณีศึกษาที่เป็นหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบ 3 แห่ง คือหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบ บ้านบางน้ำผึ้ง ตำบลบางน้ำผึ้ง อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ (หมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบระดับมั่งมี ศรีสุข) หมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบ บ้านน้ำทรัพย์ หมู่ 9 ตำบลแก่งกระจาน อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี (หมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบระดับมั่งมี ศรีสุข) และหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบ ตำบลบ้านจิว อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี (หมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบระดับอยู่ดี กินดี)

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ เกษตรกรในหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบ จำนวน 3 แห่ง ได้แก่หมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบ บ้านบางน้ำผึ้ง ตำบลบางน้ำผึ้ง อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ (หมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบระดับมั่งมี ศรีสุข) หมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบ บ้านน้ำทรัพย์ หมู่ 9 ตำบลแก่งกระจาน อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี (หมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบระดับมั่งมี ศรีสุข) และหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบ ตำบลบ้านจิว อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี (หมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบระดับอยู่ดี กินดี) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพประกอบด้วย 3 กลุ่ม ดังนี้ ผู้นำชุมชน จำนวน 3 คน แบ่งเป็นพื้นที่ละ 1 คน เนื่องจากเป็นแกนนำหลักในการนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ในหมู่บ้าน ปราชญ์ชาวบ้าน จำนวน 6 คน แบ่งเป็นพื้นที่ละ 2 คน เนื่องจากเป็นผู้ที่ได้นำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาความยากจนเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จก่อนและนำความรู้มาแบ่งปันให้คนในหมู่บ้าน ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญในการแก้ไขปัญหาความยากจนและเป็นส่วนสำคัญในการทำให้หมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงได้รับการยอมรับเป็นเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบ กลุ่มของเกษตรกรที่อยู่ในหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบ จำนวน

21 คน โดยแบ่งออกเป็นพื้นที่ละ 7 คน เนื่องจากเป็นผู้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาความยากจนของหมู่บ้าน ซึ่งนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) เป็นเทคนิคในการเก็บข้อมูล ผู้ตอบคำถามซึ่งมีลักษณะเป็นการถามเจาะลึกเพื่อทำให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดและลึกซึ้งมากกว่าการใช้วิธีสัมภาษณ์ในรูปแบบอื่น

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการประสานงานกับหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบ 3 แห่งเพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมทั้งติดต่อกับผู้ให้ข้อมูลเพื่อขอวันและเวลาดำเนินการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ วิธีการสัมภาษณ์ เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลได้รับทราบพร้อมกับขอความอนุเคราะห์ผู้ให้ข้อมูลเพื่อขอสัมภาษณ์เชิงลึก ตามกรอบแนวคิดในการวิจัย และรวบรวมเอกสารจากผู้ให้ข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์และตอบคำถามการวิจัย โดยนำบันทึกการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งหมดมาถอดความอย่างละเอียด และคัดกรองเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคำถามการวิจัยที่ทำการศึกษา โดยแยกตามกลุ่มของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยรวบรวมข้อมูลและอธิบายขยายความพรรณนาตามข้อเท็จจริงปัญหาที่เกิดขึ้น โดยใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อให้ตอบคำถามการวิจัยตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้

## ผลการวิจัย

จากการดำเนินการวิจัยข้างต้นสามารถสรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ ดังนี้

1. บริบทหรือเงื่อนไขที่ก่อให้เกิดความยากจนของเกษตรกรในภาคกลาง

ผลการวิจัยพบว่า บริบทหรือเงื่อนไขที่ก่อให้เกิดความยากจนมี 4 ประเด็น ดังนี้

1.1 การเกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติ ผล

การวิจัยของ 3 หมู่บ้าน พบว่า ได้เกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติขึ้น คือน้ำท่วม ฝนไม่ตกต้องตามฤดูกาล และปัญหาภัยแล้ง ส่งผลให้เกษตรกรไม่สามารถที่จะทำการเกษตรได้ จึงทำให้ไม่มีรายได้

1.2 ปัจจัยบุคคลและครัวเรือน ผลการวิจัยของ 3 หมู่บ้าน พบว่า คนในชุมชนส่วนใหญ่จะมีครอบครัวขนาดใหญ่ มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวจำนวนมาก บางครอบครัวมีสมาชิกมากถึง 10 คน ในสมัยก่อน ทำให้เกิดความ

1.3 ปัจจัยชุมชน ผลการวิจัยของ 3 หมู่บ้าน พบว่า เกษตรกรไม่มีพื้นที่ทำกิน และคนในชุมชนยังขาดการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น

1.4 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ผลการวิจัยของ 3 หมู่บ้าน พบว่า ปี พ.ศ.2540 เกิดสภาวะฟองสบู่แตก เกษตรกรในขณะนั้นมีการทำเกษตรกรรมแบบปลูกพืชเชิงเดี่ยว เช่น การปลูกข้าวโพด และฝ้าย ซึ่งมีระบบพ่อค้าคนกลางเข้ามา ทำให้โดนพ่อค้าคนกลางกดราคา

2. การแก้ไขปัญหาความยากจนโดยใช้เศรษฐกิจกระแสหลัก

ผลการวิจัยพบว่า การแก้ไขปัญหาความยากจนโดยใช้เศรษฐกิจกระแสหลัก การแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจพอเพียงแบบกระแสหลัก มีนโยบายของรัฐที่โน้มน้ำหนักให้การเกษตรในเชิงปริมาณ ซึ่งทำให้ผลประโยชน์ส่วนใหญ่ยังอยู่ที่กลุ่มนายทุน เกิดความเหลื่อมล้ำของสังคม เป็นสาเหตุให้เกิดความยากจนของเกษตรกรในประเทศไทย

3. การแก้ไขปัญหาความยากจนโดยใช้เศรษฐกิจกระแสทางเลือก

จากการวิจัยพบว่า การแก้ไขปัญหาความยากจนโดยใช้เศรษฐกิจกระแสทางเลือกมี 4 ประเด็น ดังนี้

3.1 การพัฒนาที่ต้องตอบสนองความต้องการของมนุษย์ พบว่า การแก้ไขปัญหาความยากจนโดยเศรษฐกิจพอเพียงสามารถตอบสนองปัจจัย 4 ได้จริง โดยเริ่มทำกันเองก่อนจนภาครัฐเข้ามาเห็นก็จะมึงงบประมาณเข้ามาช่วยเหลืออย่างต่อเนื่อง และดำเนินชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง ตามหลัก 3 ห่วง 2 เงื่อนไข เริ่มจากการ เปลี่ยนจากการทำเกษตรเชิงเดี่ยว มาเป็นการทำเกษตรผสมผสาน

3.2 การพัฒนาที่มาจากพัฒนาต่อยอดจากภูมิปัญญาท้องถิ่น พบว่า การพัฒนาที่มาจากพัฒนา

ต่อยอดจากภูมิปัญญาท้องถิ่นของหมู่บ้าน เช่นภูมิปัญญาชาวบ้าน สามารถช่วยส่งเสริมในการแก้ไขปัญหาความยากจนได้ ยกตัวอย่างเช่น มีภูมิปัญญาด้านศิลปะ ด้านวัฒนธรรม การทำปุ๋ยจากธรรมชาติ

3.3 การพัฒนาที่มีลักษณะการพึ่งตนเอง พบว่า ส่วนใหญ่จะเป็นญาติพี่น้องกัน จึงเป็นจุดที่ทำให้หมู่บ้านเข้มแข็ง มีการประชุมทุกเดือน มีสหกรณ์ และมีกระบวนการประชาธิปไตยอยู่ในสหกรณ์ ทำให้เกิดหมู่บ้านที่มีความเข้มแข็งขึ้น

3.4 การพัฒนาที่คำนึงถึงผลกระทบต่อและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม พบว่า การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของชุมชนจะมีหลายโครงการ เช่น การจัดกิจกรรมปลูกป่า มีการอนุรักษ์ป่าเป็นพื้นที่สีเขียวจนเป็นแหล่งท่องเที่ยว ทำให้ได้มูลค่าจากป่าที่โดยไม่ต้องทำลาย

4. แนวทางการแก้ไขปัญหาความยากจนของเกษตรกรตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

จากการวิจัยได้ค้นพบแนวทางในการแก้ไขปัญหาความยากจนของเกษตรกรตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ดังนี้

4.1 นโยบายของรัฐบาลซึ่งได้น้อมนำเอาปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาขับเคลื่อนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรในแผนปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงานภาครัฐ พบว่า รัฐบาลได้น้อมนำเอาปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาขับเคลื่อนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรในแผนปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงาน เช่น นโยบายของกรมพัฒนาชุมชน กรมสาธารณสุข อนามัย กรมวิชาการ เกษตร

4.2 การแก้ไขปัญหาความยากจนโดยการนำหลักเศรษฐกิจพอเพียง ภายใต้อัตลักษณ์ 3 ห่วง 2 เงื่อนไข พบว่า

4.2.1 หลักพอประมาณ คือการทำเท่าที่ตนเองทำได้ ไม่ทำอะไรที่เกินตัว มีการปลูกพืชผักสวนครัว ก็จะช่วยลดรายจ่ายได้ และที่สำคัญคือการทำบัญชีครัวเรือน เพื่อที่จะได้ให้เห็นความชัดเจนว่าเราได้ยึดหลักหลักพอประมาณ

4.2.2 หลักความมีเหตุมีผล คือการทำอะไรก็ต้องคิดก่อนทำ ทำด้วยความมีเหตุมีผล มีการรวมกลุ่มร่วมกันวิเคราะห์เดือนละ 1 ครั้ง โดยมีการวิเคราะห์ด้วยข้อมูลความรู้ ที่ภาครัฐเข้ามาให้ความรู้อยู่ตลอดเวลา ทำให้

ชุมชนได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์อย่างมีเหตุมีผล

4.2.3 หลักการมีภูมิคุ้มกันที่ดี คือชุมชนมีเศรษฐกิจชุมชน มีสหกรณ์ออมทรัพย์ และมีวิสาหกิจชุมชนที่มีมากมายหลายกลุ่ม ซึ่งการรวมตัวกันเป็นวิสาหกิจชุมชนก็จะได้รับการสนับสนุนจากทางราชการด้วย ส่งผลชุมชนมีความเข้มแข็งเพิ่มมากขึ้น

## การอภิปรายผล

การนำเสนอการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยมีดังนี้

1. บริบทหรือเงื่อนไขที่ก่อให้เกิดความยากจนของเกษตรกรในภาคกลาง พบว่า มี 4 ประเด็น ดังนี้

1.1 การเกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติ ส่งผลต่อความยากจนของเกษตรกร คือน้ำท่วม ภัยแล้ง ฝนไม่ตกต้องตามฤดูกาล ส่งผลให้เกษตรกรไม่สามารถที่จะทำการเกษตรได้ จึงทำให้ไม่มีรายได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ สมพร เทพสิทธิ์า (2546 น. 51 – 60) จักรกฤษณ์ นรดิ ผดุงการ (2523 น. 43) กล่าวคือ ความยากจนมีสาเหตุจากการที่จะต้องพึ่งพาธรรมชาติ และดินฟ้าอากาศ ส่วนใหญ่ประชาชนมีอาชีพเป็นเกษตรกร ซึ่งการทำเกษตรกรรมจำเป็นต้องพึ่งพาธรรมชาติ ซึ่งมักให้ผลร้ายมากกว่าให้ผลดี

1.2 ปัจจัยบุคคลและครัวเรือน คือคนในชุมชนส่วนใหญ่จะมีครอบครัวขนาดใหญ่ มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวจำนวนมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ ชัยวุฒิ ชัยพันธุ์ (2544 น. 171) กล่าวคือ สาเหตุของความยากจนว่าครอบครัวมีขนาดใหญ่เกินไป ครอบครัวที่มีสมาชิกถึง 7 คนนั้นเป็นครอบครัวที่ยากจนมากกว่าครอบครัวที่มีสมาชิกเพียงคนเดียว

1.3 ปัจจัยชุมชน คือเกษตรกรไม่มีพื้นที่ทำกิน และคนในชุมชนยังขาดการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น สอดคล้องกับแนวคิดของ ชื่นฤทัย กาญจนะ จิตรา (2548 น. 8 – 10) ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ และคณะ (2545 น. 15 – 21) วิทยากร เชียงกูล (2547 น. 26) กล่าวคือ ปัจจัยการผลิต และการเข้าถึงทรัพยากรของสังคม การไม่มีที่ดินทำกิน การขาดแคลนทุน การขาดศักยภาพการผลิต การไม่รู้วิธีการในการจัดจำหน่ายสินค้า ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาค้าคนกลางในท้องถิ่น และยังคงเช่าที่ดินอยู่ ส่งผลทำให้มีต้นทุนสูง แต่ผลตอบแทนต่ำ

1.4 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ คือ ในปี พ.ศ.

2540 เกิดภาวะเศรษฐกิจฟองสบู่แตก ขณะนั้นเกษตรกรได้รับคำแนะนำจากรัฐบาลให้ทำเกษตรกรรมแบบปลูกพืชเชิงเดี่ยวซึ่งไม่ประสบความสำเร็จ ทำให้เกิดความยากจนเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ วิทยากร เชียงกูล (2547 น. 26) กล่าวคือ ภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอย ทำให้เกิดการว่างงานจำนวนมาก จากการทำเกษตรกรรมไทยถูกโน้มน้าวให้ทำการเกษตรแบบเชิงเดี่ยว ส่งผลกระทบทำให้ต้นทุนการผลิตทางเกษตรกรรมมีราคาสูงมากขึ้น แต่ผลตอบแทนต่ำ เนื่องจากมีระบบพ่อค้าคนกลางเข้ามาตราดรา

2. การแก้ไขปัญหาความยากจนโดยใช้เศรษฐกิจกระแสหลัก พบว่า นโยบายของรัฐที่โน้มน้าวให้ทำการเกษตรในเชิงปริมาณ ทำให้ผลประโยชน์ส่วนใหญ่ยังอยู่ที่กลุ่มนายทุน เป็นสาเหตุให้เกิดความยากจนของเกษตรกรในประเทศไทย สอดคล้องกับแนวคิดของ บุษบง ชัยเจริญวัฒน์ (2545) อภิชัย พันธเสน (2550) วิทยากร เชียงกูล (2547 น. 26) กล่าวคือ การพัฒนาประเทศที่เน้นการพัฒนาอุตสาหกรรม ได้ทำให้เกิดปัญหาความเหลื่อมล้ำของการพัฒนาและการกระจายรายได้ คนส่วนใหญ่เป็นผู้เสียเปรียบในระบบโครงสร้างเศรษฐกิจสังคมแบบระบบทุนนิยมใหม่ ทั้งในด้านการผลิตและการบริโภค เพราะทำงานแข่งขันในระบบทุนนิยมสู่กลุ่มทุนที่มีขนาดใหญ่ไม่ได้ เนื่องจากผู้ประกอบการขนาดเล็กมีทุนน้อยกว่า มีความรู้ความสามารถความเชี่ยวชาญในเรื่องการผลิตการตลาดน้อยกว่า และมีการตราดราจากพ่อค้าคนกลาง

3. การแก้ไขปัญหาความยากจนโดยใช้เศรษฐกิจกระแสทางเลือก พบว่า การแก้ไขปัญหาความยากจนโดยใช้เศรษฐกิจกระแสทางเลือกมี 4 ประเด็น ดังนี้

3.1 การพัฒนาที่ต้องตอบสนองความต้องการของมนุษย์ พบว่า การแก้ไขปัญหาความยากจนโดยเศรษฐกิจพอเพียงสามารถตอบสนองปัจจัย 4 ได้จริง แต่จะต้องเริ่มจากภายในชุมชนก่อน สอดคล้องกับแนวคิดของ (ยศ สันตสมบัติ, 2542 น. 200-201) ที่กล่าวว่าชุมชนจะต้องมีศักยภาพในการกำหนดและจัดการชีวิตตนเอง คือชุมชนสามารถอยู่ได้อย่างมีศักดิ์ศรี ไม่มีการแทรกแซงและครอบงำจากภายนอก มีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง มีความเคารพในจารีตประเพณี ระบบคุณค่าและรากเหง้าทางวัฒนธรรม

3.2 การพัฒนาที่มาจากพัฒนาต่อยอด

จากภูมิปัญญาท้องถิ่น พบว่า การพัฒนาที่มาจากพัฒนาต่อยอดจากภูมิปัญญาท้องถิ่นของหมู่บ้าน เช่นภูมิปัญญาชาวบ้าน มีส่วนช่วยส่งเสริมในการแก้ไขปัญหาความยากจนได้จริง สอดคล้องกับ (กนกศักดิ์ แก้วเทพ, 2542 น. 36) ที่กล่าวว่า แนวคิดวัฒนธรรมชุมชนเป็นแนวคิดที่เด่นมากในบรรดาการพัฒนาทางเลือกเงื่อนงำที่สำคัญคือมีการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นกลับมาใช้ใหม่ในสังคมไทยซึ่งบทสรุปที่สำคัญของแนวคิดวัฒนธรรมชุมชนคือ การแก้ไขปัญหาวิกฤติการณ์ทางด้านสังคมของไทยควรจะมีแนวทางคิดและวิธีสัทธิศาสตร์แบบใหม่ โดยเห็นว่าทุกสิ่งในชุมชนล้วนแต่เชื่อมโยงเกี่ยวข้องกันและเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาและสอดคล้องกับ (ยศ สันตสมบัติ, 2542 น. 200-201) ที่กล่าวชุมชนเรียนรู้ คือ คนจะต้องเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา โดยเน้นการศึกษาที่สอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่นเป็นหลัก ชุมชนควรมีแนวทางการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอโดยสืบทอดภูมิปัญญาเดิมและปรับปรับใช้เข้ากับวิทยาการสมัยใหม่ ที่จะตอบสนองความต้องการของยุคสมัยได้อย่างแท้จริงถ้าเป็นชุมชนชนบทที่ทำการผลิตในภาคเกษตรนัยยะสำคัญของการเป็นชุมชนศึกษาย่อมแปลว่าชุมชนดังกล่าวมีการปรับปรุง คัดเลือกและพัฒนาสายพันธุ์พืชโดยตลอดสามารถควบคุมระบบการผลิตและสร้างอำนาจต่อรองกับภายนอกได้อย่างเท่าทัน

3.3 การพัฒนาที่มีลักษณะการพึ่งตนเอง พบว่า ส่วนใหญ่จะเป็นญาติพี่น้องกัน จึงเป็นจุดที่ทำให้หมู่บ้านเข้มแข็ง มีการดูแลเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ซึ่งกันและกัน มีกระบวนการประชาธิปไตยอยู่ในสหกรณ์ ทำให้เกิดหมู่บ้านที่มีความเข้มแข็งขึ้น เกิดความร่วมมือร่วมใจกัน มีความสามัคคีกันในชุมชน สอดคล้องกับ (นันทนีย์ กมลศิริพิชัยพร, 2549 น. 280) ที่กล่าวว่า การคิดพึ่งตนเองและซึ่งกันและกันในชุมชน ในการจัดกิจกรรม เมื่อมีปัญหาจากการดำเนินชีวิตก็ให้ใช้ปัญญาพิจารณาหาตัวต้นเหตุของปัญหาและแก้ไขปัญหาไปตามสาเหตุปัจจัยที่ก่อให้เกิด ด้วยความรู้ความเข้าใจ ความสามารถที่ตัวเองมีอยู่ก่อนจะคิดพึ่งพิงผู้อื่น และมีการปรึกษาหารือ ฟังพวาคำช่วยเหลือนซึ่งกันและกันในชุมชน

3.4 การพัฒนาที่คำนึงถึงผลกระทบและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม พบว่า การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของชุมชนจะมีโครงการ เช่นหมู่บ้านจะมีการจัดกิจกรรมปลูกป่าเพื่อสร้างจิตสำนึกให้กับเยาวชนให้รู้สึกมีส่วนร่วม สอดคล้อง

กับ (กิติพัฒน์ นนทปัทมเดช, 2540 น. 77-80) ที่กล่าวว่า การพัฒนาแนวนิเวศ เสนอนโยบายการปฏิบัติงานด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมไม่ควรเน้นแต่ผลประโยชน์ของมนุษย์เพียงแคฝ่ายเดียว แต่ควรพิจารณาถึงนิเวศวิทยาโดยรวม (eco-centrism) สภาพแวดล้อมควรจะถือเปรียบเหมือนบ้านที่มนุษย์ชาติได้พักอาศัย ไม่ใช่แหล่งทรัพยากรที่มั่งคั่งที่มนุษย์กอบโกยแต่ผลประโยชน์ และการพัฒนาที่ยั่งยืน คือ การเน้นการใช้ทรัพยากรอย่างคำนึงถึงประสิทธิภาพและระวังไม่ให้เกิดการพัฒนาที่ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การใช้ทรัพยากรต้องไม่ใช้จนมากเกินไป หรือเร็วจนทรัพยากรใหม่เกิดขึ้นมาทดแทนไม่ทันต่อการใช้ ต้องสร้างมลภาวะต้องให้น้อยที่สุด ซึ่งคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมเป็นหัวใจสำคัญ

4. แนวทางการแก้ไขปัญหาความยากจนของเกษตรกรตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง พบว่า

4.1 การมีนโยบายของรัฐบาลที่ได้น้อมนำเอาปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง มาขับเคลื่อนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรในแผนปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงาน รัฐบาลได้น้อมนำเอาปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาขับเคลื่อนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรในแผนปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงาน เช่น นโยบายของกรมพัฒนาชุมชน กรมสาธารณสุข อนามัย กรมวิชาการเกษตร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการแก้ไขปัญหาความยากจนที่ประสบความสำเร็จ และมีการสร้างคนต้นแบบเพื่อเป็นตัวอย่างให้เห็นเป็นรูปธรรมให้กับคนในชุมชน และทำให้คนในชุมชนหันมาให้ความสนใจในการปฏิบัติตามตาปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับ งานวิจัย ของ นิรุต ถึงนาค และ ชมพูนุช เมฆเมืองทอง (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การวิจัยและพัฒนากรณีศึกษาเกษตรกรที่ดำเนินชีวิตตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดมหาสารคามผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลให้การดำเนินชีวิตของเกษตรกรตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงประสบความสำเร็จ คือการได้รับกำลังใจจากหน่วยงานรัฐ เพราะเกษตรกรยังมีความเชื่อว่าการที่มีหน่วยงานรัฐไปเยี่ยมเยียน จะก่อให้เกิดกำลังใจ นอกจากนี้จะได้อาสาแนวทางในการแก้ไขปัญหาในด้านต่างๆ นอกจากนี้ปัจจัยอีกประการหนึ่งที่ค้นพบจากการวิจัย คือการสร้างตัวอย่างของความสำเร็จเป็นหัวใจสำคัญของการขยายแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงในการดำเนินชีวิตของเกษตรกรได้อย่างสำเร็จ เพราะสังคมเกษตรกรยังต้องการความเชื่อมั่น และ

หากมีตัวอย่างในชุมชนของตน มีเจ้าหน้าที่ภาครัฐส่งเสริมให้เกิดการรวมกลุ่มที่เข้มแข็งแล้วจะเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มั่นใจ และผลักดันให้เกิดแนวทางการดำเนินชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงที่ประสบผลสำเร็จของเกษตรกรในจังหวัดมหาสารคามต่อไป

4.2 การแก้ไขปัญหาความยากจนโดยการนำหลักเศรษฐกิจพอเพียง ภายใต้หลัก 3 ห่วง 2 เงื่อนไข พบว่า สามารถแก้ไขปัญหาความยากจนได้จริง โดยต้องปฏิบัติตามตนหลักพอประมาณ คือการทำเท่าที่ตนเองทำได้ ทำไหว มีการทำบัญชีครัวเรือน เพื่อที่จะได้ให้เห็นความชัดเจนว่าเราได้ยึดหลักหลักพอประมาณ หลักความมีเหตุมีผล คือ การรวมกลุ่มร่วมกันวิเคราะห์การพัฒนาชุมชนเดือนละ 1 ครั้ง โดยมีกรณีวิเคราะห์ด้วยข้อมูลความรู้ที่ภาครัฐเข้ามาให้ความรู้อยู่ตลอด และหลักการมีภูมิคุ้มกันที่ดี คือ มีสหกรณ์ออมทรัพย์ และมีวิสาหกิจชุมชนที่มีมากมายหลายกลุ่ม ซึ่งการรวมตัวกันเป็นวิสาหกิจชุมชนก็จะได้รับการสนับสนุนจากทางราชการด้วย ส่งผลชุมชนมีความเข้มแข็ง สอดคล้องกับแนวคิดของ เสรี พงศ์พิศ (2550) นันทิย์ กมลศิริพิชัยพร (2549) กล่าวคือ ที่กล่าวว่า ความพอประมาณ ประกอบด้วยทำสิ่งต่างๆ ให้พอเหมาะกับเงินทุน ความมีเหตุผลต้องมีการวิเคราะห์ปัญหา ค้นหาสาเหตุของปัญหา มีการเรียนรู้ ฝึกอาชีพทางการเกษตรอย่างหลากหลาย การมีภูมิคุ้มกันที่ดีต้องมีการรวมกลุ่ม เพื่อเป็นการทำกิจกรรมร่วมกันของสมาชิกในชุมชนด้วยทุนทางสังคมที่มีอยู่ ชุมชนได้รวมตัวกันทำกิจกรรม ประกอบด้วย ด้านเศรษฐกิจ เช่น กลุ่มอาชีพ กลุ่มออมทรัพย์ การก่อตั้งร้านค้าในชุมชน การทำวิสาหกิจชุมชน ด้านสังคม เช่น รวมตัวกันทำกิจกรรมด้านกายภาพเสพติด รวมตัวกันป้องกันชุมชนเป็นอาสาสมัครชุมชน ด้านศีลธรรม เช่น การจัดการทำบุญหมู่บ้าน การให้พระมาช่วยสอนคุณธรรมในสถานศึกษา การร่วมมือทำกิจกรรมภายในวัด ด้านการศึกษา เช่น กิจกรรมรวมกลุ่มเพื่อศึกษาร่วมกันผ่านศูนย์การเรียนรู้หรือสถานศึกษาเกษตรในหมู่บ้าน ด้านสวัสดิการ เช่น ก่อตั้งกองทุนสวัสดิการ กองทุนข้าว ธนาคารชุมชน ด้านทรัพยากร เช่น การรวมกลุ่มรักษาทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม และต้องมีเศรษฐกิจชุมชนที่เป็นระบบทำมากกว่า 3 อย่างขึ้นไป เพื่อตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น เช่น เกษตรผสมผสานวิสาหกิจชุมชน สหกรณ์ ก็จะเป็นภูมิคุ้มกันให้กับชุมชนได้อย่างดี

## ข้อเสนอแนะ

### 1 ข้อเสนอแนะต่อผลการวิจัย

1.1. การกำหนดนโยบาย ควรจะให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย เพื่อให้ชุมชนได้รับผลประโยชน์ตามความต้องการที่แท้จริงของชุมชน เพราะบางนโยบายยังไม่ตรงกับความต้องการของชุมชนคือให้นโยบายมาไม่ตรงกับเป้าหมายที่หมู่บ้านต้องการ

1.2 ชุมชนอื่นๆ ที่สนใจจะพัฒนาหมู่บ้านตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง สามารถดำเนินแนวทางการดำเนินตามหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบกรณีศึกษา และการนำรูปแบบในการพัฒนาตามผลการศึกษานี้ไปใช้ได้ เนื่องจากเป็นแนวทางการดำเนินที่ส่งเสริมการนำนโยบายเศรษฐกิจพอเพียง ไปสู่การปฏิบัติ แต่อย่างไรก็ตาม รูปแบบการแก้ไขปัญหาความยากจนโดยใช้หลักเศรษฐกิจพอเพียงตามผลการศึกษานี้ เป็นรูปแบบในภาพรวม ดังนั้น ในการดำเนินงานจะต้องพิจารณาเทคนิควิธีการระดับย่อยๆ ให้เหมาะสมกับบริบทเป็นกรณีไป

1.3 ควรมีการเชื่อมโยงเครือข่ายหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงว่าในแต่ละที่มีผลิตภัณฑ์อะไรเด่นๆ อย่างเช่น ชุมชนของมีเครือข่ายอยู่ที่สมุทรสาคร ที่ทำกะปิอร่อยมาก ก็ส่งกะปิของเขามาขาย มาทำกิน เป็นการดึงศักยภาพของแต่ละที่ออกมา เป็นการเชื่อมโยงเครือข่าย เพื่อให้ได้สินค้าที่ดี และราคาไม่แพง ไม่ต้องผ่านพ่อค้าคนกลาง ก็จะเป็นเครือข่ายและฐานข้อมูลให้กับทุกชุมชน

1.4 ในการส่งเสริมให้ทำอาชีพต่างๆ ควรจะช่วยหาตลาดรองรับให้ด้วย เพราะว่าการส่งเสริมให้ทำอะไรต่างๆ ส่งเสริมแต่ ไม่มีการหาตลาดไว้ ก็จะทำให้เกิดปัญหาตามมาได้ ยกตัวอย่างเช่น รัฐบาลบอกให้ปลูกกล้วย แต่ไม่มีตลาดที่รองรับ ราคาผลผลิตก็ตกต่ำตามมา

1.5 จากการวิจัย พบว่า กลยุทธ์ที่สำคัญในการแก้ไขปัญหาความยากจน คือการทำให้เห็นเป็นตัวอย่างจากคนต้นแบบ ที่ริเริ่มให้เห็นก่อนว่า เศรษฐกิจพอเพียง สามารถแก้ไขปัญหาความยากจนได้จริง จากนั้นคนในหมู่บ้านอื่นๆ ก็จะสนใจที่จะทำตามคันทันแบบ จึงควรที่จะสนใจในการสร้างคนต้นแบบให้เพิ่มมากขึ้น

### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาวิจัยการประเมินผลจากการนำนโยบายเศรษฐกิจพอเพียงไปประยุกต์ใช้ เพื่อวัดผลการดำเนินตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงว่าได้รับผล

สำเร็จหรือไม่

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสภาพ  
ปัญหาในการจัดการด้านโครงสร้างการพัฒนา และบริหาร

จัดการของภาครัฐ ซึ่งจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาความ  
ยากจนได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น



## References

- Attathakorn, W. (2001). *Planned, building a house with unmatched plan*. Bangkok: October Printings Co., Ltd. (in Thai)
- Chaicharoenwatthana, B., et al. (2002). *Challenges of the law and development policies to poverty in Thailand*. King Prajadhipok's Institute. Bangkok: King Prajadhipok's Institute. (in Thai)
- Chaiphon, C. (2001). *Rural sustainable development*. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)
- Chareonporn, P. (2017). *Medium Income Trap*. Retrieved from <http://www.knowledgefarm.in.th/report-literature-review-on-mit>
- Chiangkun, W. (2004). *Sustainable development and solutions to poverty*. Bangkok: Amarin Printing and Publishing Public Company Limited. (in Thai)
- Community Development Department. (2012). *Procedures to evaluate sufficiency economy model village*. Retrieved from [http://www.cddburi.com/photo1/75.docNewsID=45645&Key=news\\_act](http://www.cddburi.com/photo1/75.docNewsID=45645&Key=news_act). (in Thai)
- Kamonsiriphichaiphon, N. (2006). *Sustainable development*. Chanthaburi: Faculty of Humanities and Social Sciences, Rambhai Barni Rajabhat University. (in Thai)
- Kanchanachittra, C. (2005). *The structural factors of poverty*. Nakhon Pathom: Institute for Population and Social Research, Mahidol University. (in Thai)
- Keawthep, K. (1999). *Critique of Thai Capitalism: The current fall aspect*. Bangkok: Edison Press Co., Ltd.
- Nontapattamadul, K. (1997). *Social policy and social welfare*. (2<sup>nd</sup>ed.). Bangkok: Thammasat University. (in Thai)
- Noratiphadungkan, C. (1980). *New concepts in development and planning countryside, Provinces, Districts, and Sub-districts: theory and practice*. Bangkok: San Muanchon. (in Thai)
- Nerfin (Ed). (1977). *Another Development: Approaches and strategies*. Uppsala: Dag Hammarskjold Foundation.
- Office of the National Economics and Social Development Council. (2011). *The eleventh national economic and social development plan (2012-2016)*. Bangkok: Prime Minister Office. (in Thai)
- Phanthasen, A. (2007). *A body knowledge synthesis of sufficiency economy*. Bangkok: Thailand Research Fund. (in Thai)
- Phetprasert, N. (2002) *Poor Thai citizens under crisis*. Bangkok: Political Economy Center. (in Thai)
- Phongphit, S. (2007). *Sufficiency economy is in your heart*. Bangkok: Charoen Wit Printing House. (in Thai)

- Pongphit, S. (2001). *Learning community*. Bangkok, Thailand: Palang Panya Co., Ltd. (in Thai)
- Prime Minister Office. (2016). *The minister newslines 246/2016*. Retrieved from <http://www.moe.go.th/moe/th/news/detail.php?>
- Santasombat, Y. (1999). *Biodiversity and local wisdom for sustainable development*. Chiang Mai: Nontaburi Printing Co., Ltd. (in Thai)
- Thepphasittha, S. (2003). *Following in the footsteps of His Majesty King Bhumibol Adulyadej—sufficiency economy: A solution to poverty and corruption*. Bangkok: Srimuang Printing. (in Thai)
- Thungnark, N., & Makemuengthong, C. (2007). A development study of farmers' way of life based on the sufficient-economy philosophy: A case study of Maha Sarakham. *NIDA Development Journal*, 47(1), 182-193.
- Wasi, P. (2002). *National strategy on poverty reduction*. Bangkok: Local Development Institute and Thailand Social Investment Fund. (in Thai)
- Wongkun, P. (1999). *Communitarianism's strategy, constructing holistic and network communities through Thailand strategy (1999-2000)*. Bangkok: Amarin Book Center. (in Thai)
- World Bank. (2001). *World Development Report 2000/2001: Attacking Poverty*. Washington: Oxford University Press.



# สมรรถนะพยาบาลวิชาชีพในการดูแลผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพและความปลอดภัย

## Registered Nurses Competencies in Caring Patients with Quality and Safety

มาลี คำคง<sup>1</sup>, ปฐมามาศ โชติบัณ<sup>1</sup> และ ธิดารัตน์ สิงห์ศรี<sup>1</sup>  
Malee Kumkong<sup>1</sup>, Pattamamas Chotibun<sup>1</sup> and Thidarat Sing Sri<sup>1</sup>

<sup>1</sup>วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สงขลา

<sup>1</sup>Boromarajonani College of Nursing, Songkhla

Received: February 4, 2019

Revised: March 25, 2019

Accepted: March 26, 2019

### บทคัดย่อ

วิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ เป็นวิชาชีพหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างคุณค่าของระบบบริการสุขภาพแก่ผู้ป่วย ครอบครัวและชุมชน การปฏิบัติงานของพยาบาล เป็นลักษณะงานที่แสดงถึงความเป็นวิชาชีพ โดยมี การจัดอัตรากำลังพยาบาลวิชาชีพหมุนเวียนตลอดเวลา เพื่อดูแลช่วยเหลือ ติดตามประเมินอาการและเฝ้าระวังผู้ป่วย อย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง เป็นสื่อกลางในการส่งต่อข้อมูลหรือปัญหาของผู้ป่วยไปสู่ทีมสหสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง เป็นผู้ทำหน้าที่แทนผู้ป่วยและสนับสนุนให้ผู้ป่วยเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการดูแลรักษาอย่างจริงจัง พยาบาลวิชาชีพจึง ต้องได้รับการพัฒนาสมรรถนะให้สามารถการปฏิบัติการพยาบาลในบทบาทของพยาบาลวิชาชีพได้อย่างมีคุณภาพและความปลอดภัย ประกอบด้วยสมรรถนะ 3 ด้าน คือ (1) ด้านความรู้ที่ถูกต้อง ทันสมัยและใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ ได้แก่ ความรู้ในศาสตร์ทางการพยาบาล ความรู้ในสาระสำคัญของศาสตร์พื้นฐานชีวิตและพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี เครื่องมือหรือแบบประเมินต่าง ๆ และความรู้ในการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ (2) ด้าน ทักษะทางเทคนิค เป็นทักษะในการปฏิบัติการพยาบาลหรือทักษะการปฏิบัติทางวิชาชีพ ได้แก่ การประเมินสภาพและการคัดกรองผู้ป่วย การอ่านและแปลผลการตรวจต่าง ๆ การปฏิบัติทักษะทางการพยาบาล การใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ ทางการแพทย์ การป้องกันภาวะแทรกซ้อนจากการรักษาพยาบาล การสอนและการให้ข้อมูลเพื่อการดูแลต่อเนื่อง และ (3) ด้านทักษะที่ไม่ใช่ทางเทคนิค เป็นทักษะสำคัญที่ต้องใช้ควบคู่กับความรู้และทักษะทางเทคนิค ได้แก่ การตระหนักรู้ ในสถานการณ์หรือการรับรู้สถานการณ์ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การทำงานเป็นทีม ความกล้าแสดงออกหรือการโต้แย้งอย่างสร้างสรรค์ ภาวะผู้นำ และคุณธรรม จริยธรรม

**คำสำคัญ:** การดูแลผู้ป่วย, สมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ, คุณภาพและความปลอดภัย

### Abstract

Nursing and midwifery is one of profession that plays an important role in building value of healthcare system for patients, families, and communities. Nursing performance indicates professional practice. There is continuous nursing staffing for caring, monitoring symptoms and keeping patients under constant surveillance and being mediator in referring patients' information or problems to multidisciplinary team. Registered nurses are the advocates for patients and support them in

participation in healthcare process. Hence, registered nurses should have competency development of nursing performance in a role of registered nurse with quality and safety. Nursing competencies consist of 3 aspects (1) aspect of modern knowledge and research utilization including knowledge of nursing science, basic science, health science, technology, evaluation tools, and infection control and prevention (2) aspect of technical skill that is nursing performance skill or professional practice skill including patients' assessment and screening, interpretation of laboratory results, nursing performance, medical equipment utilization, prevention of treatment complications and instruction and information giving for continuous care and (3) aspect of non-technical skill that is an essential skill used with knowledge and technical skill including situational awareness, effective communication, team working, assertiveness and creative argument, leadership, and virtue and ethics.

**Keywords:** patient care, registered nurses' competencies, quality and safety



## บทนำ

สถานบริการสุขภาพทุกระดับ ผู้ประกอบวิชาชีพ ด้านสุขภาพ ให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยของผู้ป่วย และมีความพยายามพัฒนาระบบบริการให้มีคุณภาพ เป็นที่ไว้วางใจ มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งองค์การอนามัยโลก (World Health Organization: WHO) อธิบายความหมายของ ความปลอดภัยไว้ว่า เป็นการลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นจาก ภัยหรืออันตรายที่ไม่ควรเกิดขึ้นจากการได้รับบริการ สุขภาพให้เกิดขึ้นน้อยที่สุดเท่าที่สามารถจะยอมรับได้ คือระดับของความเสี่ยงที่ยอมรับได้บนพื้นฐานของข้อมูล ความรู้ ทรัพยากรและบริบทที่เกี่ยวข้อง รวมถึงความ เสี่ยงระหว่างการไม่ได้รับหรือการได้รับการรักษาด้วยวิธี อื่น ๆ (Limpanyalert, 2016) และเมื่อระบบบริการมี ความปลอดภัย คุณภาพการดูแลก็จะเป็นผลที่เกิดขึ้นตาม มา กล่าวคือ คุณภาพ เป็นคุณลักษณะโดยรวมที่แสดงถึง ความมีคุณค่า สามารถตอบสนองความต้องการและความ คาดหวังของผู้รับบริการหรือเหมาะสมกับเป้าหมายที่กำหนด ในทางตรงกันข้ามหากมีความไม่ปลอดภัยเกิดจากการรับ บริการด้านสุขภาพ จะนำมาซึ่งความเจ็บปวดและความ ทุกข์ทรมานของผู้ป่วย ครอบครัวและผู้ดูแล สร้างความ สูญเสียทางเศรษฐกิจมากมายจากค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น เกิด ข้อร้องเรียน และปัญหาการฟ้องร้องที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคที่โลกเชื่อมต่อกันด้วยเทคโนโลยี

การสื่อสารไร้พรมแดน เทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการดำรง ชีวิตและแทรกซึมอยู่ในวิถีชีวิตของมนุษย์ ยิ่งส่งเสริมให้ ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระบบบริการถูกนำมาตีแผ่ได้ อย่างง่ายดายและรวดเร็ว ประกอบกับผู้รับสื่อไม่ได้กลั่น กรองข้อมูลหรือไม่รู้เท่าทันสื่อและข้อมูลที่ได้รับจากสื่อต่าง ๆ จึงก่อให้เกิดความเสียหายในวงกว้างและรุนแรงมากขึ้น คุณภาพและความปลอดภัยของผู้ป่วย จึงเป็นหลัก การพื้นฐานของคุณภาพการดูแล ที่มีความสำคัญต่อระบบ บริการสุขภาพทั่วโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การบริการในโรง พยาบาลที่ต้องให้ความสำคัญเรื่องการปฏิบัติตามมาตรฐาน ที่ไม่ให้เกิดความผิดพลาดหรือเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ ขึ้นจากการรับบริการ การดูแลอย่างปลอดภัยและไม่ได้รับ อันตราย จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ควรพัฒนาและกระตุ้นให้ขึ้นใน ระบบบริการของสถานบริการสุขภาพ ทั้งนี้มีสุขภาพควร ตระหนักและมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการดูแลรักษาโดย มีความปลอดภัยของผู้ป่วยเป็นเป้าหมายสำคัญ และเป็นการ จัดการความเสี่ยงให้เกิดความปลอดภัยในการดูแลผู้ป่วย โดยเริ่มเรียนรู้จากแต่ละเหตุการณ์ ไปสู่การวางระบบและ การบูรณาการในการปฏิบัติงาน (Supachutikul, 2016) ปัจจุบันระบบบริการสุขภาพ ได้มีการเร่งรัดพัฒนา ให้เกิดระบบบริการที่มีคุณภาพเพื่อให้เกิดวัฒนธรรมความ ปลอดภัย (safety culture) ซึ่งเป็นคุณลักษณะขององค์กร ด้านความปลอดภัย คือการรับรู้ถึงธรรมชาติในกิจกรรม

ขององค์กรที่มีความเสี่ยงสูง มีโอกาสเกิดความผิดพลาด สิ่งแวดล้อมที่ไม่ตำหนักัน ไม่มีการกล่าวโทษ และบุคลากรสามารถรายงานความผิดพลาดโดยไม่มีควมวิตกกังวลหรือหวาดกลัวว่าจะถูกลงโทษ มีความร่วมมือกันอย่างกว้างขวางเพื่อป้องกันความล่าช้าต่าง ๆ และความเต็มใจขององค์กรที่จะสนับสนุนทรัพยากรเพื่อความปลอดภัย (Health Care Accreditation Institute, 2010) บุคลากรมีทัศนคติความเชื่อ การรับรู้ และให้คุณค่ากับความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ยอมรับในความรับผิดชอบด้านความปลอดภัยของตนเอง เพื่อนร่วมงาน ผู้ป่วย และผู้มาเยือน มีการสื่อสารบนพื้นฐานความไว้วางใจกัน ผู้บริหารมุ่งมั่นจัดการให้เกิดความปลอดภัย (DeMaria, 2017) องค์กรให้การสนับสนุนทรัพยากรอย่างเพียงพอ เหมาะสม กำหนดกฎระเบียบ วิธีปฏิบัติงาน สร้างบรรยากาศองค์กร และจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการปฏิบัติอย่างปลอดภัย (Health Care Accreditation Institute, 2010; Sngounsiritham, 2011)

แม้ว่า จะมีความพยายามในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แต่ยังพบเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ ความไม่พึงพอใจ ความขัดแย้ง ความเสี่ยงและความสูญเสียต่าง ๆ เกิดขึ้นตลอดเวลา เพราะการบริการในระบบบริการสุขภาพ ผู้ป่วยมีโอกาสเกิดภาวะแทรกซ้อนทั้งที่เกิดจากภาวะสุขภาพของผู้ป่วยเอง จากความผิดพลาดในการดูแลรักษาที่เกิดจากการปฏิบัติงานที่ไม่ได้ตั้งใจหรือการกระทำที่ไม่สามารถทำให้เกิดผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่กำหนดได้ หรือเกิดความล้มเหลวในการวางแผนการดูแลรักษา หรือเกิดความคลาดเคลื่อนจากสิ่งที่ไม่ควรจะเป็นในกระบวนการ ทั้งที่อาจส่งผลให้เกิดหรือไม่เกิดความสูญเสียกับผู้ป่วย ยิ่งไปกว่านั้นในการดูแลรักษาผู้ป่วยวิกฤติ หากการดูแลรักษาเพื่อแก้ไขภาวะคุกคามไม่มีคุณภาพ ผู้ป่วยจะมีความเสี่ยงชีวิตสูงหรือทำให้การบาดเจ็บหรืออาการเจ็บป่วยรุนแรงขึ้นหรือเกิดภาวะแทรกซ้อนได้ทันที เพราะวิธีการรักษาต้องใช้เทคโนโลยีขั้นสูง รูปแบบการดูแลรักษาต้องการความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพให้ความสำคัญกับการจัดการภาวะคุกคาม ภาวะเครียด ความปวด การให้ข้อมูลและการมีส่วนร่วมของผู้ป่วยและญาติ (Papathanassoglou, Williams & Benbenishty, 2015)

คุณภาพและความปลอดภัยในการดูแลรักษาผู้ป่วย จึงเกี่ยวข้องโดยตรงกับสมรรถนะของผู้ให้การดูแลด้านสุขภาพทุกระดับ ทุกวิชาชีพ เพราะสมรรถนะเป็น

กลุ่มของทักษะ ความรู้ ความสามารถ รวมทั้งพฤติกรรมคุณลักษณะและทัศนคติของบุคลากรในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างผลงานได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร (Sarathaphan, 2012) หากผู้ให้การดูแลด้านสุขภาพตั้งเป้าหมายความปลอดภัย และมีความพยายามในการปฏิบัติการดูแลผู้ป่วยให้บรรลุเป้าหมาย จะส่งผลให้การดูแลรักษาผู้ป่วยมีความปลอดภัยเพิ่มขึ้น ความเสี่ยงก็จะลดลงและคุณภาพการดูแลก็จะเพิ่มขึ้นในที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งพยาบาลวิชาชีพที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างคุณค่าของระบบบริการสุขภาพแก่ผู้ป่วย ครอบครัว และชุมชน ทั้งการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาลในระยะเฉียบพลัน วิกฤติและเรื้อรัง รวมทั้งการฟื้นฟูสภาพและเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดผู้รับบริการมากที่สุด การปฏิบัติงานของพยาบาลถือเป็นลักษณะงานที่แสดงถึงความเป็นวิชาชีพ มีการใช้กระบวนการพยาบาล ซึ่งเป็นกระบวนการทางวิทยาศาสตร์มาเป็นเครื่องมือสำคัญในการปฏิบัติงาน มีการจัดอัตรากำลังพยาบาลวิชาชีพหมุนเวียนตลอดเวลา เพื่อดูแลช่วยเหลือ ติดตามประเมินอาการและเฝ้าระวังผู้ป่วยอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง เป็นสื่อกลางในการส่งต่อข้อมูลหรือปัญหาของผู้ป่วยไปสู่ทีมสหสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง เป็นผู้ทำหน้าที่แทนผู้ป่วย และสนับสนุนให้ผู้ป่วยเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการดูแลรักษาอย่างจริงจัง พยาบาลจึงต้องมีสมรรถนะเชิงวิชาชีพ กล่าวคือคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ความสามารถ ทักษะและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานของพยาบาลบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และภารกิจขององค์กร ดังนั้นสมรรถนะของพยาบาล จึงมีผลต่อคุณภาพการพยาบาลที่จะส่งผลให้เกิดคุณภาพและความปลอดภัยของผู้ป่วย ดูแลช่วยเหลือผู้ป่วยได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงก่อนที่จะเข้าสู่ระยะวิกฤติ และสามารถลดความรุนแรงของการเจ็บป่วยและการตายได้

อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนแปลงของบริบทโลก ความท้าทายของภาวะสุขภาพที่มีความซับซ้อนและความรุนแรงมากขึ้น เกิดโรคอุบัติใหม่ อุตุนิยมวิทยา มีความก้าวหน้าของระบบบริการสุขภาพและเทคโนโลยีการดูแลรักษา สภาพสังคมเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และผู้รับบริการมีโอกาสเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและมีความรู้มากขึ้น ประกอบกับข้อจำกัดและศักยภาพในการจัดบริการของสถานบริการแต่ละระดับ ทรัพยากรในการจัดบริการไม่เพียงพอ สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งเสริม

ให้มีโอกาสเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ จึงจำเป็นต้องพัฒนาสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพให้ก้าวทันบริบทดังกล่าว ซึ่งผลการวิจัยความสามารถในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพหน่วยงานหัวใจและหลอดเลือดโรงพยาบาลตติยภูมิแห่งหนึ่งพบว่า แนวทางการพัฒนาความสามารถในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพมี 2 ประการ ได้แก่แนวทางการพัฒนาปัจจัยด้านบุคคล คือ ทักษะคติในการทำงาน ความชำนาญในการทำงาน และภาวะสุขภาพ และแนวทางการพัฒนาปัจจัยด้านงาน คือ ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน การบริหารจัดการองค์กร การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน (Satsue, Siritarungsri, Subtaweessin & Wiratchpintu, 2017) ทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างทักษะและความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาลในบทบาทของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีคุณภาพและความปลอดภัยได้อย่างแท้จริง

บทความนี้ ผู้เขียนนำเสนอสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพในการดูแลผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพและความปลอดภัย โดยกำหนดกรอบสมรรถนะจากการศึกษาวิเคราะห์สถานการณ์ในระบบบริการสุขภาพ ลักษณะของวิชาชีพ การพยาบาล การเปลี่ยนแปลงสภาพสังคม ความท้าทายของภาวะสุขภาพ ความก้าวหน้าของระบบบริการสุขภาพ และเทคโนโลยีในการดูแลรักษา และถอดบทเรียนจากประสบการณ์ผู้เขียนในบทบาทพยาบาลวิชาชีพทั้งบทบาทผู้ปฏิบัติงานและผู้รับผิดชอบด้านคุณภาพการดูแลผู้ป่วยมานานกว่า 20 ปี เพื่อเป็นแนวทางสำหรับองค์กรพยาบาลในการพัฒนาสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพต่อไป

### **สมรรถนะพยาบาลในการดูแลผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพและความปลอดภัย**

สมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพสัมพันธ์ใกล้ชิดกับการดูแลผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพและความปลอดภัย หากพยาบาลมีสมรรถนะอย่างเพียงพอก็จะปฏิบัติการพยาบาลผู้ป่วยได้ตามมาตรฐานวิชาชีพ ซึ่งผลการศึกษาของ Kunsiripunyo (2015) ที่ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ความรู้เกี่ยวกับสมรรถนะวิชาชีพและนำมาสังเคราะห์สมรรถนะพยาบาลวิชาชีพโดยใช้กรอบตามมติของสภาการพยาบาล จัดกลุ่มสมรรถนะไว้ 8 ด้าน คือ จริยธรรม จรรยาบรรณและกฎหมาย การปฏิบัติการพยาบาลและการผดุงครรภ์ คุณลักษณะเชิงวิชาชีพ ภาวะผู้นำการจัดการและการพัฒนาคุณภาพ วิชาการและการ

วิจัย การสื่อสารและสัมพันธภาพ เทคโนโลยีและสารสนเทศ และสังคม และผลการศึกษานี้ ๆ ที่แสดงถึงสมรรถนะของพยาบาลในการดูแลผู้ป่วยกลุ่มโรคต่าง ๆ ซึ่งเป็นสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ความสามารถในการดูแลและแก้ไขปัญหาของผู้ป่วยเฉพาะโรคหรือกลุ่มอาการ และสมรรถนะด้านการสื่อสาร การประสานงานและการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น การเสริมสร้างพลังอำนาจ การสอนและการวิจัย เช่น การศึกษาของ Pasukunthapak & Viparksongkoh (2014) เกี่ยวกับสมรรถนะเฉพาะทางของพยาบาลวิชาชีพโรคหลอดเลือดสมองให้ระดับความสำคัญกับสมรรถนะหลัก 9 ด้าน คือ ความรู้เรื่องโรคความสามารถในการประเมินและจัดการภาวะเร่งด่วนการให้ยาละลายลิ่มเลือด การพยาบาลในการประเมินและจัดการเมื่อฟื้นภาวะเร่งด่วน การพยาบาลเพื่อวางแผนจำหน่ายและดูแลต่อเนื่อง การสื่อสารและการประสานงาน การเป็นผู้นำ การถ่ายทอดความรู้และเทคโนโลยีทางการพยาบาล และการวิจัยและพัฒนาทางการพยาบาล และผลการศึกษาสมรรถนะของพยาบาลที่รับผิดชอบดูแลผู้ป่วยเบาหวานของ Chontawan, Akkadechanun & Pornwiang (2015) พบว่าสมรรถนะของพยาบาลมี 9 ด้าน คือ การจัดการดูแล การดูแลกลุ่มเป้าหมายหรือกลุ่มเฉพาะโรคที่มีปัญหาสุขภาพซับซ้อน การประสานงาน การเสริมสร้างพลังอำนาจ การสอน การฝึกและการเป็นพี่เลี้ยงในการปฏิบัติสมรรถนะ การให้คำปรึกษาทางคลินิก การเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง การให้เหตุผลทางจริยธรรมและการตัดสินใจเชิงจริยธรรม การใช้หลักฐานเชิงประจักษ์และการจัดการและประเมินผลลัพธ์

จะเห็นได้ว่า สมรรถนะในการดูแลผู้ป่วยทุกรายไม่ว่าจะเป็นการดูแลผู้ป่วยทั่วไปหรือการดูแลเฉพาะโรคหรือกลุ่มอาการ สมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพที่จะสามารถดูแลผู้ป่วยแต่ละรายให้มีคุณภาพและความปลอดภัยได้นั้นพยาบาลต้องมีสมรรถนะหรือแสดงพฤติกรรมการดูแลผู้ป่วยที่สะท้อนถึงความสามารถเชิงวิชาชีพการพยาบาล 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ที่ถูกต้อง ทันท่วงที และใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ ด้านทักษะทางเทคนิค และด้านทักษะที่ไม่ใช่ทางเทคนิค ดังนี้

1. ด้านความรู้ที่ถูกต้อง ทันท่วงที และใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ เป็นความสามารถของพยาบาลที่แสดงออกในการปฏิบัติการพยาบาลที่สะท้อนถึงการใช้ความรู้ การพัฒนาตนเองด้านวิชาการ ความสามารถในการปฏิบัติงาน

อย่างต่อเนื่อง แสวงหาหรือริเริ่มองค์ความรู้ใหม่ ใฝ่รู้ และการประยุกต์ใช้องค์ความรู้ตามหลักการที่ถูกต้อง ทันสมัย และใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ เพราะความรู้เป็นพื้นฐานที่ต้องใช้ในการปฏิบัติการพยาบาลร่วมกับทักษะทางเทคนิค และทักษะที่ไม่ใช่ทางเทคนิค หากพยาบาลขาดความรู้ก็จะไม่สามารถใช้ข้อมูลของผู้ป่วยในการจัดการแก้ไขปัญหาได้ นั่นคือ การรับรู้ก็จะไม่เกิดขึ้น ส่งผลต่อความเข้าใจในปัญหาของผู้ป่วย ทำให้การคาดการณ์ปัญหาไม่ได้ และการตัดสินใจในการกระทำใด ๆ ที่จะดูแลช่วยเหลือผู้ป่วยก็จะไม่เกิดขึ้น ซึ่งความสามารถในการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรเรียนรู้ของบุคคล 2 ส่วนที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันคือ ข้อความรู้ที่ต้องเรียนรู้มี 4 ลำดับชั้น คือ ความรู้ที่เป็นข้อเท็จจริง ความรู้ที่เป็นมโนทัศน์ ความรู้ที่เป็นกระบวนการขั้นตอน ความรู้ในส่วนของการหยั่งรู้ถึงวิถีคิดของตนเอง และพฤติกรรมกรใช้สมองเพื่อการเรียนรู้มี 6 ระดับ ได้แก่ ความจำ ความเข้าใจ การปรับใช้ การวิเคราะห์ การประเมิน และการสร้างสรรค์ (Tuntavanitch, 2014) พยาบาลวิชาชีพจึงต้องใช้ความรู้ทั้งแนวกว้างและเชิงลึกในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1.1. ความรู้ในศาสตร์ทางการพยาบาล เป็นความสามารถในการใช้ความรู้ในศาสตร์ทางการพยาบาล เช่น กระบวนการพยาบาล ทฤษฎีทางการพยาบาล มาตรฐานวิชาชีพ ความรู้เกี่ยวกับโรคและการรักษา แนวทางการดูแลรักษาผู้ป่วยโรคต่าง ๆ

1.2 ความรู้ในศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง เป็นความสามารถในการนำสาระสำคัญของศาสตร์ที่เป็นพื้นฐานชีวิตและพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์สุขภาพมาผนวกในกระบวนการดูแลผู้ป่วย เช่น เภสัชศาสตร์ โภชนาศาสตร์ กายวิภาคศาสตร์ พยาธิ สรีรวิทยา รวมทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบวิชาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพ

1.3 ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี เครื่องมือหรือแบบประเมินต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผู้ป่วย เป็นความสามารถในการเลือกและใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีในการดูแลรักษาผู้ป่วย เช่น สัญญาณเตือนก่อนเกิดภาวะวิกฤติ แบบประเมินความเสี่ยงต่อการเกิดแผลกดทับ แบบประเมินความรุนแรงหรืออาการวิกฤติ

1.4 ความรู้ในการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ เป็นความสามารถในการปฏิบัติตามหลักการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ เช่น การป้องกันการแพร่

กระจายเชื้อ การแยกผู้ป่วย แนวทางปฏิบัติการพยาบาล เพื่อป้องกันการติดเชื้อของผู้ป่วย การใช้หลักปราศจากเชื้อ การใช้อุปกรณ์ป้องกันร่างกาย การทำความสะอาดมือ

2. ด้านทักษะทางเทคนิค เป็นทักษะในการปฏิบัติการพยาบาลหรือทักษะการปฏิบัติทางวิชาชีพที่ต้องใช้ควบคู่กับความรู้และทักษะที่ไม่ใช่ทางเทคนิค ซึ่งพยาบาลวิชาชีพทุกคนได้รับการพัฒนามาตั้งแต่ระยะของการเรียนการสอน และเมื่อสำเร็จการศึกษาต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญที่สามารถดูแลผู้ป่วยได้อย่างคล่องแคล่ว มีความชำนาญทางเทคนิค และเกิดเป็นองค์ความรู้ภายในตนเอง ดังนี้ (Kumkong, 2014)

2.1 การประเมินสภาพและการคัดกรองผู้ป่วย เป็นความสามารถในการประเมินสภาพผู้ป่วยหรือการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วยอย่างครบถ้วน ครบองค์รวม และถูกต้องตามมาตรฐานการดูแลพื้นที่ที่รับไว้ในความดูแล สามารถใช้เครื่องมือหรือแบบประเมินต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผู้ป่วย รวมถึงการประเมินสภาพที่เฉพาะเจาะจงในแต่ละโรค และการติดตามเฝ้าระวังหรือประเมินซ้ำอย่างต่อเนื่องตลอดกระบวนการดูแลรักษาจนจำหน่ายออกจากหน่วยงาน

2.2 การอ่านและแปลผลการตรวจต่าง ๆ เป็นความสามารถในการอ่านและแปลผลการตรวจต่าง ๆ ของผู้ป่วยแต่ละโรคหรือกลุ่มอาการได้ถูกต้อง แม่นยำ เช่น การแปลผลคลื่นไฟฟ้าหัวใจ การแปลค่าของสัญญาณเตือนก่อนเกิดภาวะวิกฤติ ผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการและผลการตรวจต่าง ๆ รวมทั้งการตอบสนองต่อผลการตรวจที่ผิดปกติอย่างเหมาะสม

2.3 การปฏิบัติทักษะทางการพยาบาล เป็นสามารถในการปฏิบัติทักษะการพยาบาลทั้งระดับพื้นฐานและระดับสูงในการดูแลและช่วยเหลือหรือแก้ไขภาวะฉุกเฉินได้อย่างคล่องแคล่ว ว่องไวและถูกต้อง เช่น การช่วยชีวิต การให้เลือด การบริหารยาฉุกเฉินหรือยาที่มีความเสี่ยงสูง การเตรียมเครื่องมือและช่วยแพทย์ทำหัตถการต่าง ๆ สามารถจัดลำดับการดูแลตามความสำคัญเร่งด่วน รวมทั้งการจัดการแก้ไขอาการรบกวนของผู้ป่วยหรือดูแลช่วยเหลือเพื่อบรรเทาอาการรบกวนต่าง ๆ ทั้งด้านร่างกายจิตใจ อารมณ์และสังคม

2.4 การใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ เป็นความสามารถในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์

ทางการแพทย์ และการใช้เทคโนโลยีในกระบวนการดูแลรักษาโดยเฉพาะอย่างยิ่งเครื่องมือที่ต้องใช้ในภาวะฉุกเฉินเร่งด่วนต้องสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและคล่องแคล่วว่องไวโดยไม่ต้องศึกษาคู่มือเกี่ยวกับขั้นตอนการใช้งาน

2.5 การป้องกันภาวะแทรกซ้อนจากการรักษาพยาบาล เป็นการปฏิบัติกรพยาบาลเพื่อป้องกันภาวะแทรกซ้อนที่คาดว่าอาจจะเกิดขึ้นกับผู้ป่วยแต่ละรายหรือแต่ละกลุ่มโรค รวมทั้งการป้องกันภาวะแทรกซ้อนจากผลข้างเคียงของการรักษาเช่น การให้เลือด การให้ออกซิเจน การจำกัดการเคลื่อนไหวผู้ป่วย การผูกยึด

2.6 การสอนและการให้ข้อมูลเพื่อการดูแลต่อเนื่อง เป็นความสามารถในการเสริมสร้างศักยภาพและพลังอำนาจให้ผู้ป่วยและผู้ดูแลในการปฏิบัติกรดูแลตนเองได้อย่างถูกต้องและต่อเนื่องระยะยาว ตลอดจนการเฝ้าติดตามอาการตนเองระหว่างอยู่ที่บ้านและการติดต่อกลับสถานบริการเมื่อต้องการความช่วยเหลือ

3. ด้านทักษะที่ไม่ใช่ทางเทคนิค เป็นทักษะทางปัญญา ทักษะทางสังคม และทักษะรอบด้านของบุคคลที่ใช้ร่วมกับความรู้และทักษะทางเทคนิค เพื่อให้เกิดความปลอดภัยและเกิดประโยชน์สูงสุดในการกระทำภารกิจใด ๆ ได้แก่ ทักษะการทำงานเป็นทีม การบริหารจัดการงานที่สำคัญ การตระหนักรู้ในสถานการณ์ที่เป็นปัญหา การตัดสินใจ (Raksamani, 2015) ซึ่งผลการวิจัยสนับสนุนว่า ทักษะที่ไม่ใช่ทางเทคนิคมีความจำเป็นในกระบวนการดูแลรักษาผู้ป่วย ช่วยให้การดูแลผู้ป่วยมีความปลอดภัย คุณภาพการดูแลสูงขึ้นและมีประสิทธิภาพ (Youngson, 2011; Gordon, Box, Farrell, & Stewrt, 2015)

การมีความรู้และทักษะทางเทคนิคไม่เพียงพอที่จะดูแลผู้ป่วยได้อย่างปลอดภัย จำเป็นต้องพัฒนาทักษะที่ไม่ใช่ทางเทคนิคควบคู่กันทุกกระบวนการ เพราะสามารถช่วยเพิ่มคุณภาพของทักษะทางเทคนิค ลดความผิดพลาด เพิ่มความปลอดภัยในการดูแลผู้ป่วยโดยลดปัจจัยด้านมนุษย์ในการปฏิบัติงาน และมีหลักฐานสนับสนุนว่า การฝึกทักษะที่ไม่ใช่ทางเทคนิคควบคู่กันไปช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้ด้านทักษะทางเทคนิคให้เพิ่มขึ้น รวมถึงทำให้ทัศนคติต่อความปลอดภัยของผู้ป่วยดีขึ้น (Raksamani, 2015) ดังการศึกษาเกี่ยวกับการจัดการทางคลินิกและทักษะที่ไม่ใช่ทางเทคนิคในมุมมองของนักศึกษาพยาบาลหลักสูตรเชี่ยวชาญเฉพาะทางพบว่า ทักษะที่ไม่ใช่ทางเทคนิคมีความเชื่อมโยง

กับสมรรถนะด้านความปลอดภัยของผู้ป่วย (Jolstad, Rosnæs, Lyberg & Severinsson, 2017) ดังนั้น ทักษะที่ไม่ใช่ทางเทคนิคจึงเป็นสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพที่ต้องพัฒนา ดังนี้

3.1 การตระหนักรู้ในสถานการณ์หรือการรับรู้สถานการณ์ (situation awareness) เป็นการรับรู้ถึงองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมและเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกันในช่วงเวลาหนึ่ง การเข้าใจความหมายของเหตุการณ์นั้นและการคาดการณ์ถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นหรือความเป็นไปได้ของเหตุการณ์นั้นภายหลังจากการจัดการตัวแปรหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้อง (Endsley, 1995) หรือมีความไวต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นหรือเฉยใจ นั่นคือตระหนักรู้ว่าเป็นสถานการณ์ที่มีปัญหา การรู้ขีดความสามารถของตนเอง การมีภาวะผู้นำในสถานการณ์ที่เหมาะสม การบริหารจัดการทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด และการลำดับความสำคัญของงานที่ต้องทำ

การตระหนักรู้ในสถานการณ์เป็นทักษะแรกที่ใช้ในการจัดการเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจและการกระทำก่อนเกิดปัญหาหรือรุนแรงมากขึ้น โดยมีกระบวนการ 3 ขั้นตอนคือ 1) การรับรู้ (perception) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้ประสาทสัมผัส หู จมูก ลิ้น กาย ปัญหาขั้นตอนนี้คือ มนุษย์มีความสามารถจำกัด มีข้อมูลไม่เพียงพอ จดจ่ออยู่กับสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง มีความเครียด ออกติ 2) การเข้าใจ (comprehension) เมื่อรับรู้สมองจะทำหน้าที่แปลความที่ได้รับจากข้อมูล ขั้นตอนนี้ต้องอาศัยความรู้ ประสบการณ์ การคิดวิเคราะห์ ปัญหาในขั้นตอนนี้คือ ไม่มีความรู้ ขาดประสบการณ์ รูปแบบการคิดวิเคราะห์มีปัญหา และ 3) การคาดการณ์หรือสร้างภาพผลที่จะเกิดขึ้นตามมา (projection) เมื่อสมองแปลข้อมูลที่ได้รับแล้ว สมองจะคาดการณ์ผลที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจแก้ไขหรือจัดการเหตุการณ์นั้น (Saengaram, 2016; Raksamani & Jirativanont, 2018) การตระหนักรู้ในสถานการณ์จึงมีความจำเป็นในการจัดการภัยคุกคามและความผิดพลาด (Threat & Error Management: TEM) ในการดูแลผู้ป่วย โดยผู้ปฏิบัติงานต้องมีการตระหนักรู้ในสถานการณ์ว่ามีภัยคุกคาม ซึ่งอาจเป็นภัยคุกคามภายในหรือตัวของผู้ปฏิบัติงานเอง และภัยคุกคามภายนอกหรือสิ่งภายนอกตัวผู้ปฏิบัติงาน และจัดการแก้ไขป้องกัน หากจัดการได้ก็จะไม่มีผลกระทบหรือเกิด

ความผิดพลาด แต่ถ้าไม่มีการตระหนักรู้ในสถานการณ์ว่ามีภัยคุกคาม ก็จะไม่มีการจัดการจนอาจก่อให้เกิดความผิดพลาดและผลกระทบขึ้น ดังนั้นการตระหนักรู้ในสถานการณ์จะนำไปสู่การป้องกันเชิงรุกไม่ให้เกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ (Theprugsa, 2016)

การสร้างการตระหนักรู้ในสถานการณ์ จึงต้องจัดการกับปัญหาหรืออุปสรรคในการรับรู้และความเข้าใจ ซึ่งจะนำไปสู่การตระหนักรู้ในสถานการณ์ ที่จะส่งผลให้การคาดการณ์และการตัดสินใจมีประสิทธิภาพ โดยวิธีการคือ 1) เพิ่มการรับรู้ผ่านทางประสาทสัมผัสอย่างมีประสิทธิภาพ คือ ตา หู จมูก ลิ้น กาย ใจ โดยแก้ไขการสูญเสียการรับรู้หรือสภาพที่ไม่พร้อมต่อการรับรู้ เช่น เจ็บป่วย สับสน คิดเรื่องอื่นหรือจดจ่ออยู่กับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง มีปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข มีความบกพร่องของการสื่อสาร กำกวม ความเครียด ความทิว ภาระงานมาก สถานการณ์ที่ต้องเร่งรีบ ปฏิบัติงานติดต่อกันนานเกิน 8 ชั่วโมงจนเกิดความอ่อนล้า ซึ่งผลการวิจัยยืนยันว่า การอดนอนมีผลทางลบต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานในคลินิก ทำให้เกิดความผิดพลาดมากขึ้น และจัดระบบงานหรือใช้เครื่องมือ เทคโนโลยี และนวัตกรรมในการเพิ่มการรับรู้หลายวิธีร่วมกัน เช่น ระบบเสียงเตือนจากเครื่องมือและแสดงด้วยภาพ รวมทั้งลดความกดดันจากสภาพงานที่เร่งรีบ (Health Care Accreditation Institute (Public Organization), 2015) 2) ส่งเสริมการรับรู้ที่ถูกต้อง ด้วยการจัดอบรม สัมมนา ประชุมชี้แจงหรือสื่อสารกระบวนการปฏิบัติงานให้รู้อย่างทั่วถึง และ 3) สร้างความเข้าใจในสถานการณ์ โดยการเพิ่มประสบการณ์ผ่านการเรียนรู้อย่างหลากหลายและแตกต่างกัน ที่จะนำไปสู่การเข้าใจสถานการณ์ให้มากขึ้น แนวทางการเพิ่มประสบการณ์ เช่น ฝึกปฏิบัติสถานการณ์จำลอง เรียนรู้จากการฝึกปฏิบัติงาน ทบทวนการดูแลรักษาผู้ป่วย และแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ เช่น การตามรอยผู้ป่วย ทบทวนขณะดูแลหรือทบทวนข้างเตียง ทบทวนเวชระเบียน ทบทวนอุบัติการณ์ต่าง ๆ ทบทวนกรณีผู้ป่วยเสียชีวิต รวมทั้งการฝึกบริหารความเสี่ยงทางคลินิกเชิงรุก

3.2 การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและสุนทรียสนทนา เป็นการใช้เทคนิคการสื่อสารที่เป็นสากลและมีประสิทธิภาพและการใช้กระบวนการสุนทรียสนทนา เพราะการสื่อสารเป็นทักษะที่สำคัญและมักเป็นสาเหตุของการเกิดความผิดพลาดในการดูแลผู้ป่วยซึ่งการสื่อสารใน

ลักษณะที่ไม่มีมาตรฐานและการขาดความเป็นหนึ่งเดียวของทีมเป็นสาเหตุหลักของการสื่อสารที่ทำให้เกิดการผิดพลาดในการดูแลรักษาผู้ป่วย เช่น ความล้มเหลวในโอกาสของการสื่อสารคือสื่อสารในเวลาไม่เหมาะสมหรือไม่สื่อสาร ความล้มเหลวในข้อมูลที่ต้องการสื่อสารคือ ข้อมูลที่ได้รับไม่ครบถ้วนหรือคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ความล้มเหลวที่เกี่ยวกับตัวผู้ฟังคือ ผู้ที่มีหน้าที่ในการตัดสินใจไม่ได้ อยู่ในการสนทนาขณะนั้นความล้มเหลวที่จะสนองความมุ่งหมายคือ การสื่อสารที่ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์หรือแปลความผิดพลาดทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ การพัฒนาทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จึงเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อเรียนรู้ร่วมกันในทีมรวมถึงการทำความเข้าใจในอารมณ์และความรู้สึกนึกคิดที่อยู่ภายใต้ข้อมูล เพราะทักษะการสื่อสารเป็นตัวประสานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือกลุ่มคน ช่วยให้เกิดความเข้าใจที่จะนำไปสู่การจัดการที่ถูกต้อง เหมาะสมกับสถานการณ์

สถาบันพัฒนาบริการสุขภาพ (Institute for Healthcare Improvement: IHI) ได้แนะนำการแก้ปัญหาการสื่อสาร ซึ่งเป็นสาเหตุรากของหลายปัญหาในการดูแลผู้ป่วยด้วยกรอบอักษรย่อ SBAR ต่อมามีการเพิ่มเป็น ISBAR (identification-situation-background-assessment-ommendation) ซึ่งเป็นการกำหนดกรอบการสนทนาหรือการรายงานข้อมูลในระหว่างการดูแลผู้ป่วย เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับภาวะสุขภาพผู้ป่วยระหว่างผู้ให้การดูแล มีเป้าหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการสื่อสารในภาวะวิกฤติ ทำให้เพิ่มความปลอดภัย คือ I: identification: การระบุชื่อ คือระบุตัวผู้รายงาน และระบุตัวผู้ป่วย S: situation สถานการณ์ผู้ป่วยที่ทำให้ต้องรายงานโดยระบุเหตุผลหรือปัญหาสั้น ๆ ที่สำคัญและตรงประเด็น ระบุเวลาที่เกิดอาการรุนแรง B: background ข้อมูลสถานการณ์ผู้ป่วยอย่างกระชับ ชัดเจน A: assessment การประเมินสถานการณ์ ความรุนแรง ผลการวิเคราะห์ปัญหาและทางเลือกในการแก้ปัญหาผู้ป่วย และ R: RECOMMENDATION ความคิดเห็นหรือความต้องการของพยาบาลในการแก้ปัญหาของผู้ป่วยในขณะนั้น

นอกจากนี้ กระบวนการสุนทรียสนทนาช่วยพัฒนาทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สามารถใช้เป็นแนวทางหนึ่งในการพัฒนาเทคนิคการสื่อสาร เป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในการสร้างให้เกิดการสร้างสรรค์ทาง

ความคิด เป็นการแลกเปลี่ยนทั้งความรู้สึก องค์ความรู้ ภายในตัวบุคคลเป็นกระบวนการที่นำความรู้ในตัวบุคคลให้ปรากฏขึ้น รวมถึงการพัฒนาทักษะการตั้งคำถาม การนำเสนอความคิด การฟังและการไตร่ตรองความคิดอยู่ในภาวะอิสระที่ทำให้เกิดบรรยากาศการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความคิด ความรู้สึก ความเข้าใจทั้งของตนเองและบุคคลอื่นภายในกลุ่มอย่างแท้จริง เป็นการสร้างความรู้ ความเข้าใจ การถ่ายทอดความรู้ระหว่างกันมีความลุ่มลึกต่อการทำความเข้าใจต่อกัน ไม่ตัดสินใจทันที ทำให้มีการไตร่ตรองความคิดในตัวบุคคล ทำให้เกิดกระแสไหลเวียนของความคิด ความเข้าใจระหว่างกันภายในกลุ่ม เพื่อกระตุ้นให้เกิดบรรยากาศของการเรียนรู้ของบุคคลและพัฒนาสู่การเรียนรู้ของกลุ่ม (PoNgern, 2013) ดังการศึกษาแนวคิดการจัดกิจกรรมสุนทรียสนทนาของ Chumpeeruang, Wattanatorn, Hingkanont & Keawurai (2013) พบว่า 1) หลักสำคัญของกระบวนการสุนทรียสนทนา ได้แก่ การฟังอย่างลึกซึ้ง การเคารพ การสะท้อน และการเผยแพร่ด้วยเสียงภายใน 2) การจัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดความเคารพ ได้แก่ การฟังอย่างไม่ตัดสิน เคารพในความเห็นต่าง 3) การจัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดการฟังอย่างลึกซึ้ง ได้แก่ การจับคู่เล่าเรื่องและรับฟังอย่างใส่ใจ 4) การจัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดสะท้อนคิดอย่างใคร่ครวญได้แก่ การเขียนบันทึก จับคู่สะท้อน ชักถาม และ 5) การจัดกิจกรรมเพื่อเผยแพร่ออกด้วยเสียงภายใน ได้แก่ การสร้างบรรยากาศและพื้นที่ปลอดภัย

3.3 การทำงานเป็นทีม เป็นการทำงานร่วมกันของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อจุดมุ่งหมายร่วมกันที่แต่ละบุคคลมีบทบาทชัดเจนมีการใช้ทรัพยากรร่วมกันและสื่อสารกันอย่างมีประสิทธิภาพและประสานความร่วมมือกับผู้รับบริการ ผู้ร่วมงานและทีมสหสาขาวิชาชีพ ในระบบบริการสุขภาพ การทำงานเป็นทีมเกิดขึ้นตลอดเวลาและมีลักษณะแตกต่างจากองค์กรอื่นคือบุคลากรในทีมมีความหลากหลายในสาขาวิชาชีพทำงานภายใต้ระบบงานที่ซับซ้อนทั้งที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วย เครื่องมือ อุปกรณ์ มีความกดดันจากเวลาและสภาวะผู้ป่วยเข้ามาเกี่ยวข้อง และมีการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์เกิดขึ้นตลอดเวลา ทั้งผู้ป่วยและครอบครัวถูกกระตุ้นเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของทีม เพราะผู้ป่วยเป็นผู้เชี่ยวชาญในอาการที่เกิดขึ้นของตัวเอง สมาชิกทีมมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลของแต่ละคน เคารพในความเชี่ยวชาญของทุกฝ่ายและให้มีส่วนร่วมใน

การตัดสินใจเพื่อให้การรักษาพยาบาลได้ผลดีที่สุด ดังนั้น ทีมดูแลผู้ป่วยที่สามารถทำงานร่วมกันได้ จึงต้องมีความไว้วางใจและเข้าใจในบทบาทของกันและกัน และต้องสามารถทำงานเป็นทีมร่วมกันในบทบาทผู้นำและสมาชิก ทีมในทีมการพยาบาล และทีมสุขภาพทุกระดับในบริบทหรือสถานการณ์ที่แตกต่างกันซึ่งผลการศึกษพบว่า การปฏิบัติงานของทีมสหวิชาชีพช่วยให้คุณภาพบริการดีขึ้นและช่วยลดค่าใช้จ่าย และทีมที่ดีจะช่วยลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานและช่วยเพิ่มคุณภาพในการดูแล (Somcharoen, 2015)

3.4 ความกล้าแสดงออกหรือการโต้แย้งอย่างสร้างสรรค์ เป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงความกล้าพูด กล้าคิด กล้ากระทำในสิ่งที่ถูกต้องโดยไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่นและไม่วิตกกังวลใจ แสดงกิริยาอาการว่ามีความคิดเห็นในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยไม่ปิดบังหรืออ้อมค้อม เป็นไปอย่างถูกต้อง สุภาพ เลือกใช้คำพูดที่เหมาะสมและสร้างสรรค์ หรือการพูดในเชิงบวกกับผู้ร่วมงานผู้รับบริการและทีมสหวิชาชีพรวมทั้งการพูดตรงไปตรงมาในเวลาที่เหมาะสม แสดงกิริยาท่าทางเหมาะสมกับสถานการณ์และกาลเทศะ ไม่ก้าวร้าวและเป็นที่ยอมรับของสังคมโดยไม่ก้าวร้าวหรือล่วงละเมิดสิทธิผู้อื่น ทั้งนี้ต้องตระหนักและให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นที่มีมุมมองแตกต่างกัน

ความกล้าแสดงออกหรือการโต้แย้งอย่างสร้างสรรค์สามารถพัฒนาได้ โดยการพัฒนาความรู้ในวิชาชีพเพื่อเป็นแรงสนับสนุนให้คุณเกิดความมั่นใจในความคิด การพูดและการกระทำ พัฒนาความคิดโดยฝึกคิดสิ่งใหม่ๆ พัฒนาการนำเสนอเพื่อให้กล้าเผชิญความจริงและยอมรับความคิดของผู้อื่นโดยไม่กลัวข้อคัดค้านหรือข้อโต้แย้ง และพัฒนาการโน้มน้าวชักจูงให้อีกฝ่ายเชื่อและคล้อยตามความคิดเห็น โดยมีความมั่นใจและมีความหนักแน่นของข้อมูลหรือสิ่งที่นำเสนอ และควรยกตัวอย่างจากประสบการณ์ ประกอบการโน้มน้าวให้ผู้อื่นคล้อยตาม Sritragool (2016) เสนอวิธีการฝึกพูดที่เหมาะสม 4 ขั้นตอน คือ 1) อธิบาย (describe) เป็นการพูดถึงพฤติกรรมที่ไม่ชอบของอีกฝ่ายอย่างตรงไปตรงมาและจริงใจ โดยไม่ใช้อารมณ์ตัดสิน ใช้ภาษาง่าย ชัดเจน อธิบายถึงเวลา สถานที่ และความถี่ของพฤติกรรมนั้นอย่างเฉพาะเจาะจง 2) แสดงออก (express) เป็นการบอกความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่แท้จริงที่เกิดขึ้นในสถานการณ์หนึ่งให้อีกฝ่ายรู้ และพูดแสดงความรู้สึกที่ไม่

แสดงอาการโกรธหรือกระแทกกระทั้น หลีกเลี่ยงการพูด ในลักษณะที่ทำให้อีกฝ่ายรู้สึกต้อยหรือพูดโจมตี 3) ระบุ หรือชี้ชัด (specify) เป็นการพูดออกมาอย่างชัดเจนถึง พฤติกรรมที่ต้องการให้อีกฝ่ายเปลี่ยนแปลง โดยอีกฝ่าย สามารถทำตามได้โดยปราศจากความรู้สึกเจ็บใจหรือสูญเสีย และการขอร้องให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมต้องไม่มาก และมีเหตุผลเพียงพอ และ 4) ผลที่ได้รับหรือสิ่งที่เกิดขึ้น ตามมา (consequence) เป็นการบอกให้อีกฝ่ายทราบว่า การเปลี่ยนพฤติกรรมจะมีผลอะไรตามมาหรือเป็นการ ให้อภัย ซึ่งอาจเป็นคำชมเชยหรือการกระทำหรือคำพูด ใด ๆ ที่เป็นผลทางบวก

3.5 ภาวะผู้นำ เป็นกระบวนการเสริม สร้างความสามารถในการชี้แนะ สั่งการหรืออำนวยการ ของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลต่อบุคคลหรือกลุ่มคนให้ปฏิบัติ ตามด้วยความสมัครใจและมีความพึงพอใจเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน ภาวะผู้นำจึงเป็นองค์ประกอบที่จำเป็นอย่างยิ่งในการปฏิบัติงาน การมีภาวะผู้นำทำให้มีฐานอำนาจและ ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี ผู้ที่มีภาวะผู้นำจะแสดงบทบาท โนมน้าวชักชวนชี้แนะหรือผลักดันให้บุคคลอื่นยอมรับและ ปฏิบัติตาม ผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีในองค์กรใน สถานการณ์ที่หลากหลายและสถานการณ์เฉพาะหน้า ภาวะ ผู้นำต้องใช้ทักษะการสื่อสารและการประสานงานที่เป็น เลิศและพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญหน้ากับภาวะ ความกดดันต่าง ๆ และต้องสื่อสารกับสหสาขาวิชาชีพให้ เกิดการแก้ไขปัญหาผู้ป่วย

3.6 คุณธรรม จริยธรรม เป็นความ ประพฤติที่ดีงาม เหมาะสม และถูกต้องของบุคคลทั้งกาย วาจาและใจ ปฏิบัติต่อผู้รับบริการโดยคำนึงถึงความเป็น ปัจเจกบุคคล ยอมรับความแตกต่างในคุณค่า ความเชื่อ และพฤติกรรมของผู้รับบริการโดยไม่ตัดสินจากความ คิดของตนเอง จัดการประเด็นหรือปัญหาทางจริยธรรม เลือกรูปแบบการแก้ปัญหาอย่างมีเหตุผลโดยใช้หลักจริยธรรม และจรรยาบรรณของวิชาชีพ รวมทั้งการเป็นแบบอย่าง ที่ดีด้านจริยธรรม ซึ่งผลการวิจัยจริยธรรมในการปฏิบัติ การพยาบาลของพยาบาลไทยตามการรับรู้ของผู้บริหาร ทางพยาบาลพบว่า มีจำนวน 10 เรื่อง ได้แก่ 1) การ พิทักษ์สิทธิผู้ป่วย 2) ความซื่อสัตย์ 3) ความอาทรต่อผู้ป่วย 4) การช่วยเหลือโดยไม่รับสิ่งตอบแทน 5) การมีระเบียบ วินัย 6) การเสียสละ 7) การมีพฤติกรรมการบริการและมีใจ

ให้บริการที่ดี 8) การดูแลผู้ป่วยอย่างเท่าเทียมและไม่เลือก ปฏิบัติ 9) ความรับผิดชอบ และ 10) การรักษาความลับ (Arpanantikul, Prapaipanich, Senadisai & Orathai, 2014) การพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมจะทำให้พยาบาล ทุกคนปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเคารพในคุณค่าและศักดิ์ศรี ความเป็นมนุษย์ของผู้รับบริการ และปฏิบัติการพยาบาล อย่างมีคุณภาพและดูแลผู้ป่วยให้ปลอดภัย

## บทสรุป

คุณภาพและความปลอดภัยในการดูแลรักษาผู้ป่วย มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับสมรรถนะของพยาบาล วิชาชีพ เนื่องจากลักษณะการปฏิบัติงานของพยาบาล วิชาชีพ มีความใกล้ชิดกับผู้ป่วยมากที่สุด มีการจัดอัตรา กำลังหมุนเวียนตลอดเวลา เพื่อเฝ้าติดตามอาการและ ดูแลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง และเป็นสื่อกลางในการส่งต่อ ข้อมูลหรือปัญหาของผู้ป่วยไปสู่ทีมสหสาขาวิชาชีพ เป็น ผู้ทำหน้าที่แทนผู้ป่วยและสนับสนุนให้ผู้ป่วยเข้ามามีส่วน ร่วมในกระบวนการดูแลรักษาอย่างจริงจัง จึงต้องพัฒนา สมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพให้สามารถดูแลผู้ป่วยได้ อย่างปลอดภัย แม้สถานการณ์โลกและภาวะสุขภาพจะ เปลี่ยนแปลงไปก็ตาม คือ 1) ด้านความรู้ที่ถูกต้อง ทัน สมัยและใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ ได้แก่ ความรู้ในศาสตร์ ทางการพยาบาล ความรู้ในสาระสำคัญของศาสตร์ที่เป็น พื้นฐานชีวิตและพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ ความรู้ เกี่ยวกับเครื่องมือหรือแบบประเมินต่าง ๆ และความรู้ ในการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ 2) ด้านทักษะทาง เทคนิค เป็นทักษะในการปฏิบัติการพยาบาลหรือทักษะ การปฏิบัติทางวิชาชีพ ได้แก่ การประเมินสภาพและการ คัดกรองผู้ป่วยการปฏิบัติทักษะทางการพยาบาลขั้นพื้นฐานและขั้นสูง การอ่านและแปลผลการตรวจต่าง ๆ การ ใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ การป้องกันภาวะ แทรกซ้อนจากการรักษาพยาบาล การสอนและการให้ข้อมูล เพื่อการดูแลต่อเนื่องและ 3) ด้านทักษะที่ไม่ใช่ทางเทคนิค เป็นทักษะสำคัญที่ต้องใช้ควบคู่กับความรู้และทักษะทาง เทคนิค ได้แก่ การตระหนักรู้ในสถานการณ์หรือการรับรู้ สถานการณ์ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การทำงานเป็น ทีม ความกล้าแสดงออกหรือการโต้แย้งอย่างสร้างสรรค์ ภาวะผู้นำ และคุณธรรม จริยธรรม ซึ่งผู้บริหารการพยาบาล สามารถใช้เป็นแนวทางการพัฒนาพยาบาล และสถาบัน

การศึกษาทางการพยาบาลนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดการศึกษาภาคปฏิบัติได้ ดังนี้

1. องค์กรพยาบาล ควรพัฒนาสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพทั้ง 3 ด้าน เพราะเป็นสมรรถนะที่ต้องใช้ควบคู่กันไปในการปฏิบัติงานอย่างแยกจากกันไม่ได้ และพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้แต่ละสมรรถนะมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้พยาบาลสามารถปฏิบัติการพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. สถาบันการศึกษาทางการพยาบาล สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของนักศึกษา เพื่อออกแบบการจัดการเรียนรู้ทั้งในภาคทฤษฎี ภาคทดลอง และภาคปฏิบัติ โดยจัดการเรียนรู้ทั้งด้านความรู้ที่ถูกต้อง ทักษะและใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ ด้านทักษะทางเทคนิค และด้านทักษะที่ไม่ใช่ทางเทคนิค ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้และเหมาะสมกับสมรรถนะของผู้เรียนแต่ละชั้นปี



## References

- Arpanantikul, M., Prapaipanich, W., Senadisai, S., & Orathai, P. (2014). Nursing administrators' perception of Thai registered nurses' professional ethics. *Thai Journal of Nursing Council*, 29(2), 5-20. (in Thai)
- Chontawan, R., Akkadechanunt, T., & Pornwiang, Y. (2015). Nursing competency in developing health promotion innovation: A case study of Ban Hong Hospital. *Nursing Journal*, 42(Suppl.), 163-170. (in Thai)
- Chumpeeruang, S., Wattanatorn, A., Hingkanont, P., & Keawurai, W. (2013). Development of curriculum to enhance desirable characteristics through dialogue for nursing students. *Journal of Education Naresuan University*, 15(3), 9-15. (in Thai)
- DeMaria, J. (2017). *Organizational safety culture*. Retrieved from <https://ishm.org/organization-nal-safety-culture>.
- Endsley, M. (1995). Toward a theory of situation awareness in dynamic systems. *Human Factors Journal*, 37(1), 32-64.
- Gordon, M., Box, H., Farrell, M., & Stewart, A. (2015). Non-technical skills learning in healthcare through simulation education: Integrating the SECTORS learning model and complexity theory. *British Medical Journals*, 1(2), 67-70.
- Health Care Accreditation Institute (Public Organization). (2010). *Patient safety culture*. Retrieved from <http://www.med.cmu.ac.th/hospital/ha/ha/Plates/HA.pdf> (in Thai)
- Health Care Accreditation Institute (Public Organization). (2015). *WHO patient safety curriculum guide: Mmltidisciplinary code* (Thai). Nonthaburi: D-ONE BOOKS. (in Thai)
- Health Care Accreditation Institute (Public Organization). (2018). *Patient safety goals: SIMPLE Thailand 2018*. Retrieved from [http://134.236.247.146:8080/edoc1/uploads/DocNum\\_20180807143936.pdf](http://134.236.247.146:8080/edoc1/uploads/DocNum_20180807143936.pdf) (in Thai)
- Jolstad, A. L., Rosnæs, E. R., Lyberg, A., & Severinsson, E. (2017). Clinical supervision and non-technical professional development skills in the context of patient safety-the views of nurse specialist students. *Open Journal of Nursing*, 7(2), 253-267.
- Kumkong, M. (2014). The importance of a continued training program in order to maintain and improve the competencies of the emergency room nurses. *The Southern College Network Journal of*

- Nursing and Public Health*, 1(1), 77-84. (in Thai)
- Kunsiripunyo, J. (2015). The development of criterion one valuation register nurses competencies. *Journal of The Royal Thai Army Nurses*, 16(2), 123-130. (in Thai)
- Limpanyalert, P. (2016). *2P safety patient and personnel safety*. Retrieved from [https://hacc.kku.ac.th/haccupload\\_news/pdftitle/Tue24545uFpjMOP.pdf](https://hacc.kku.ac.th/haccupload_news/pdftitle/Tue24545uFpjMOP.pdf) (in Thai)
- Papathanassoglou, E., Williams, G., & Benbenishty, J. (2015). *Research advances in critical care: targeting patients' physiological and psychological outcomes*. Retrieved from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4637439/>
- Pasukunthapuk, N., & Viparksongkoh, S. (2014). Development of specialty competency for stroke nurses. *Journal of Nursing Division*, 41(1), 74-87. (in Thai)
- PoNgern, W. (2013). Using of dialogue to develop question abilities for bachelor degree students in the department of elementary education, faculty of education Silpakorn University. *Silpakorn Educational Research Journal*, 5(1), 21-33. (in Thai)
- Raksamani, K. (2015). Teaching non-technical skills in anesthesiology. *Thai Journal of Anesthesiology*, 41(1), 47-52. (in Thai)
- Raksamani, K., & Jirativanont, T. (2018) *Non-technical skill for care of patient in one day surgery*. Retrieved from [http://203.157.39.44/uploads/E000007/Non-technical\\_skill\\_in\\_ODS.pdf](http://203.157.39.44/uploads/E000007/Non-technical_skill_in_ODS.pdf) (in Thai)
- Saengaram, G. (2016). *Create Eh! to no harm culture*. Retrieved from [http://www1.si.mahidol.ac.th/km/sites/default/files/u1/Quality%20Fair2559\\_oum.pdf](http://www1.si.mahidol.ac.th/km/sites/default/files/u1/Quality%20Fair2559_oum.pdf) (in Thai)
- Sarataphan, P. (2012). *Nurse competency*. Retrieved from <http://www.ns.mahidol.ac.th/english/TH/alumni/doc/>
- Satsue, S., Siritarungsri, B., Subtaweessin, T., & Wiratchpintu, P. (2017). Work ability of professional nurses at the cardiovascular unit in a tertiary care hospital. *Journal of Nursing Division*, 44(1), 82-102. (in Thai)
- Sngounsiritham, U. (2011). Management for creating safety culture in nursing service. *Nursing Journal*, 38(3), 167-177. (in Thai)
- Somcharoen, N. (2015). Patient safety curriculum guide multi- professional (WHO): Learning integration for the 21<sup>st</sup> century bachelor's degree nursing curriculum. *Journal of The Royal Thai Army Nurses*, 16(3), 1-7. (in Thai)
- Sritragool, R. (2016). *Assertiveness in the workplace*. Retrieved from [www.nurse.kku.ac.th/index.php/download/category/](http://www.nurse.kku.ac.th/index.php/download/category/) (in Thai)
- Supachutikul, A. (2016). *WHO patient safety curriculum guide: Multidisciplinary Code*. Nonthaburi: D-ONE BOOKS. (in Thai)
- Theprugsa, S. (2016). *Threat & Error management: TEM*. Retrieved from <https://www.facebook.com/THAIPILOTS/posts> (in Thai)
- Tuntavanitch, P. (2014). Taxonomy of educational objectives, cognitive domain based on the concept of benjamin S. Bloom: Revision edition. *LampangRajabhat University Journal*, 3(2), 13-25. (in Thai)
- Youngson, G. G. (2011). Teaching and assessing non-technical skills. *The Surgeon*, 9(1), S35-S37.



The Study on the Development of the Participatory Management of Occupational Group that Affects the Sustainable Development of Mae Chan Tai Community, Mae Suai District, Chiang Rai Province  
การศึกษาแนวทางพัฒนาการบริหารจัดการกลุ่มอาชีพอย่างมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของชุมชนแม่จันทไ้ อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย

Sutheemon Chongesiriroj<sup>1</sup> and Chanchai Bunchapatanasakda<sup>2</sup>

สุธีมนต์ ทรงศิริโรจน์<sup>1</sup> และ ชาญชัย บัญชาพัฒนาศักดิ์<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Doctor of Business Administration Program, Shinawatra University

<sup>1</sup>หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยชินวัตร

<sup>2</sup>School of Management, Shinawatra University

<sup>2</sup>คณะการจัดการ มหาวิทยาลัยชินวัตร

Received: February 7, 2019

Revised: March 13, 2019

Accepted: March 13, 2019

## Abstract

This research is a mixed methods research on both qualitative and quantitative research which aims to study the participatory management of the occupational group and the potential development guidelines, which can bring the knowledge to develop the management pattern and the strategies for promoting the community sustainable development. Sample consisted of 36 households. The research found out that the management of the occupational group (POSDCoRB) in overall is in high level. Anyway, in each aspect, it was found that the opinions with the highest level towards the budgeting and the other aspects were rated as high level such as staffing, reporting, directing, planning, organizing, and coordinating respectively. The guidelines for the participatory development of the occupational group that affecting the potential sustainable development should focus on (1) Create the processes and patterns of the occupational group development, which focus on the participation and the use of the learning process as the development strategies (2) Transfer the knowledge by applying in order to improve the occupational group management process for the most benefit that can help each other to create the strength in the future.

**Keywords:** Development of Occupational Group, Sustainable Development, Mae Chan Tai Community

## บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาการพัฒนาการจัดการกลุ่มอาชีพอย่างมีส่วนร่วม อันสามารถนำมาซึ่งการพัฒนาในรูปแบบการจัดการและการส่งเสริมการพัฒนาชุมชนอย่าง

ยั่งยืน กลุ่มตัวอย่าง คือ เกษตรกรชุมชนแม่จันใต้ อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย จำนวน 36 ครัวเรือน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการกลุ่มอาชีพ (POSDCoRB) อยู่ในระดับมาก โดยแต่ละรายด้าน พบว่าด้านการจัดงบประมาณ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ด้านการจัดบุคคลทำงาน (Staffing) ด้านการรายงาน (Reporting) ด้านการอำนวยความสะดวก (Directing) ด้านการวางแผน (Planning) ด้านการจัดองค์กร (Organizing) และด้านการประสานงาน (Coordinating) มีความคิดเห็นในระดับมาก ส่วนการพัฒนาการจัดการกลุ่มอาชีพอย่างมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนควรมุ่งเน้น (1) การสร้างกระบวนการและรูปแบบการพัฒนาชุมชนอย่างมีส่วนร่วมและใช้กระบวนการเรียนรู้เป็นยุทธศาสตร์การพัฒนา (2) การถ่ายทอดองค์ความรู้โดยนำไปใช้ในปรับปรุงกระบวนการจัดการกลุ่มอาชีพอย่างมีส่วนร่วมให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่าจนสามารถเกื้อกูลกันในการสร้างเข้มแข็งในอนาคต

**คำสำคัญ:** การพัฒนาชุมชน, การพัฒนาอย่างยั่งยืน, ชุมชนแม่จันใต้



## Introduction

In 2017, Thailand has started the 12<sup>th</sup> National Economic and Social Development Plan (2017-2021), which the government sector must help to promote and support the community to use their existing social capital and bring the benefits to help building the self-reliant economy in the community. The relevant agencies should more realize the importance of developing the local wisdom or Thai wisdom, which is the development of sufficiency economy policy according to the royal initiative, community strengthening policy, as well as the government policies that focus on developing the people-centered organization. To establish the important strategy is to strengthen the community, support the local and social development, as well as increasing the potential of community organizations, and support the learning and expanding the network of the community (Office of the National Economic and Social Development Board, 2016). This is how to apply the existing immunity and accelerate the country's immunity to prepare the people, society, and economic system of the country to be able to adjust to support the effects of the changes appropriately.

The government sectors should emphasize on the quality development of Thai people and Thai society, people have the opportunity to access the resources and get the benefit from the economic and social development, including creating the economic opportunities base on the knowledge, technology, innovation, and creativity on the basis of the production and consumption that are environmentally friendly under the principle of development of mission areas and the participation of all sectors in Thai society. All mentioned development and opportunities will lead to the development for the sustainable happiness of Thai society in accordance with the philosophy of sufficiency economy, as well as speeding up the country's immunity to prepare people, society, and economic system of the country to be able to adjust to support the effects of the changes in the appropriate way. At the same time, it is necessary to manage the 12<sup>th</sup> National Economic and Social Development Plan to get the results in a practical way by the Ministry of Finance and the Office of the National Economic and Social Development Board that work together to integrate the study of the guidelines and measurement

to reduce the household debt increasing by adopting the policies or guidelines from the government sector to increase the income of people. One approach that is used for the life development and increase the income for people is the community enterprises, which is the business of the community that produce the product or provide the service and operated by the group of people that have a similar way of life and form up as a juristic person or not a juristic person to generate the income and to be a self-reliant channel as the main source of income for the family, community, or generate the income between the communities (Pongwiritthon, R. et al., 2016).

The Royal Project in the community of Ban Mae Chan Tai, Mae Suai district, Chiang Rai, is a community that has established a strong group on research and development of Arabica coffee on high ground to replace the opium cultivation of hill tribe people in the northern region under the assistance of the US Department of Agriculture (USDA), which has a symbol of the Akha tribe and it is the coffee shop with a full range of management from upstream, midstream and downstream, which has been set the goal to solve the problem for the villagers who grow coffee in the village from taking advantage of the price of the middlemen because the villagers lacked of knowledge and understanding of the coffee production process. The continuous business development of Akha Ama Coffee is the model of the successful business group, the upstream development (the initial stage of the business) is the way they produce coffee by themselves, which the business started from selling the uniqueness by planning for the villagers to grow Arabica coffee, set up the learning centers, and experimented to plant different kinds of coffee,

these will become the initial raw materials in order to lead to the next step. The midstream (the stage of processing the product) is the process that brings all the product (coffee beans) that get from the cultivation of the villagers to roast and grind (the shop has their own roasting and grinding machines) then get the instant coffee powder, and their coffee has been selected as a coffee shop with the outstanding flavor by the Netherlands and later, they were known by the media from both foreign and neighbor countries' media. In 2010, they were selected in Vienna, Austria and their coffee "Akha Ama" is the only brand from Thailand that has been selected by the Specialty Coffee Association of Europe (SCAE) to use in the World Cup Tasters Championship for three years from 2010-2012, which the committee commenting on the identity of this brand's coffee. And downstream (the final stage of the business) is the process of bringing the product (coffee) from the coffee bean, instant coffee powder, and fresh brew coffee of Akha Ama to the consumers directly. It can be said that the coffee of the community group of Akha Ama has a good process or marketing mix that can create the products from local wisdom, community expertise, including the other marketing mix, such as rewarding profits to the community, creating different types of marketing mix strategies (Pongwiritthon, R., et al., 2018).

Therefore, the researcher is interested in studying the participatory management of the occupational group that affects the sustainable development of Mae Chan Tai community, Mae Suai district, Chiang Rai by taking a paradigm to study the guidelines for the management of the occupational group and the strategies for promoting the community sustainable development. The researcher also would like to use

the community in the research as the model in the body of knowledge of the group and community management, in order to know the way to develop the potential of the occupational group to achieve the sustainability, having a better quality of life, which is the way to the happy society and strong community that will decrease the external dependency and be able to be self-reliant in the future.

### Research Objectives

To study the potential development guidelines and participatory management of the occupational group affects the sustainable development of Mae Chan Tai community, Mae Suai district, Chiang Rai Province

### Literature Review

The review of the literature on the relevant research to be developed as the conceptual framework, which can be summarized as follows:

1. Context and physical characteristics of the occupational group of Mae Chan Tai, Mae Suai district, Chiang Rai. Mae Chan Tai occupational group located at Moo 25, Tha Ko sub-district, Mae Suai district, Chiang Rai, which is a small village. Around the community, there are highland ethnic groups living together, including the Yunnan Chinese ethnic group in Ban Huai Nam Khun, the Akha ethnic group in Ban Phana Seri, Ban Mai Pattana, Ban Ake, Ban Mae Chan Nuea and Ban Mae Chan Tai, which founded in 1981. Ban Mae Chan Tai is the upstream village, making it a rich forest with wild animals and herbs that also suitable for the winter vegetable and fruit' farms. The first group of immigrants who settled in Mae Chan Tai came from Burma and lived in the area, however, there was not enough land

for cultivation and there were conflicts in religion, traditions, and rituals according to the different beliefs, therefore, they moved to set up a new village by the lead of Mr. Songlae Chuepa with only 8 houses and the population of 50 people, and name the village "Abolaechue" after the name of the group leader who plays the important roles both in making the rituals and communicating with the outside. At this present time, there are the government agencies and various organizations to promote the agricultural careers, to grow the fruits and vegetables, as well as to provide the education. Later, the village changed the name to "Ban Mae Chan Tai" because at the north of the village about 6 kilometers, there is a village of the Akha ethnic group called "Ban Mae Chan Nua", which the two villages were migrated from Mae Chan district (Santikul Chuepa, 2018: interview). In order to facilitate the development, therefore, the head of Huai Nam Khun Royal Project Development Center at that time, named the village "Ban Mae Chan Tai" and use this name until nowadays.

2. Concepts of the development of occupational group and community business. It is a group that is considered as a mechanism to create the power of people in society to solve the local problems, if the people in the society have no unity, they will have no power to solve the problems and cannot balance the power of the government and the financial power. The reasons that people join the group can be seen that the main points are involved in group activities consists of: (1) Individuals cannot live alone in the society. (2) Individuals set up group and join because of the reason of the benefits in the business. (3) Group committee is a group of a number of individuals that are established as the representatives of the group to help with

administration and solve various problems that might occur. The establishment of committees in various organizations will be done for many purposes, such as the policy and plan makers, as the coordinators, as the advisors to propose the new method of work as follows: (1) Determining the purpose of work in order to allow the board to perform with efficiency. (2) Determining the roles, duties, and regulations of the board and meeting methods. (3) Selecting the appropriate chairman who capable of planning tasks. (4) Having the clear operational data. And (5) Having the regular follow-up of working results in the written record and let all members to acknowledge about the performance to improve the performance period from the establishment of the group, leading to the composition of the group, which most groups have the important elements as follows: group members, group directors, group activities, and group rules and regulations (Pongwiritthon, R., 2017).

Therefore, it can be concluded that the development of occupational group and community business is the business operation that the community members act as the owner since the thinking process, management process, and share the benefits, which will lead to the non-formal education. The important factor that will affect the success of the community business of the villagers is “Joint investment” by requiring the community to work with the private businesses to take action and have the government and private sectors as the supporters.

### 3. Principles of public participation.

The guidelines for the participation as follows: (1) Participate in thinking is the participation in the meeting and consulting in the project planning and the follow-up methods in order to accomplish the activities of the projects

according to the objectives. (2) Participate in decision making is the participation that after the meeting, there must be the process to decide what are the best activities or the most appropriate guidelines. (3) Participate in operating various projects, such as working together or join the donation project. And (4) Participate in monitoring and evaluating the projects, that when the projects are completed, there is the participation in the examination, maintain, and evaluate the benefits arising from the project (Pangda Royal Project Development Center, 2012). The basic conditions of personal participation are based on the 4 basic principles as follows: (1) A person should have the potential to join. (2) A person should have the economic, cultural and physical condition that able to participate. (3) A person should be willing to participate or volunteer to join. And (4) A person should have the opportunity to participate and able to decentralize each individual person to decide and determine the activities that they want at the appropriate level. The pattern and procedure of personal participation have the elements of participation as follows: (1) The participation should have the clear objectives or goals. (2) The participation should have target activities and patterns. And (3) The participation should have the person or the target group (Pongwiritthon, R, and Pakvipas, P., 2015).

In summary, the concept of public participation is primarily focusing on the participation of local people by including the participation with all organizations, both public and private sectors, to involve in the process of ecotourism development with the same goal and direction. In addition, the participation will be in the form of giving comments, exchanging or supporting the management process or practice

guidelines in the direction of mutual management, which should not create any conflict or lose the benefits of each other. By the way, participatory management is also the important reason for the organization management as follows: (1) Create the mutual understanding in the intended works. (2) The decision-making process supports the behavior of the individual and can be accepted among the organization. (3) It is the principle of management that is crystallized from the analysis with reason, brainstorming together, which leads to the decisions. And (4) Reduce the gap in the organization.

4. POSDCoRB management principle. These are the seven elements of important tasks of the management which include: 1). Planning is the planning to analyze the situations and problems, set the objectives, goals and guidelines in order to know the pattern and method including the working time. 2). Organizing is the structure of the organization by considering the suitable amount of work or according to the specific characteristics of work in order to operate in accordance with the objectives. 3). Staffing is the arrangement of staff. It is the human resource management in the organization to enable the personnel to work efficiently and in accordance with the designated units. 4). Directing is the directing of the mission

to diagnose, monitor, supervise, and control as the chief executive. 5). Coordinating is the coordination of the various parts of the work process to make it operate smoothly in order to ensure the progress of the work to be consistent. 6). Reporting is a reporting process and technique of informing the supervisors about the performance, which is related to the communication among the organization. And 7). Budgeting is a mission related to the accounting planning, financial and fiscal control, in addition, it is one type of program that represents the spending in order to achieve the objectives and also the guideline for controlling (Chalekian, P., 2016).

In summary, the POSDCoRB management principle is a mechanism and structure of the organization to prepare the personnel with different skills to be in the department that is suitable for the organization. The personnel know about their duties and the executives can manage and order effectively and set up the framework for the organization as the guideline for management and promotion of the performance within the organization.

Reviewing the concepts and theories related to the above research can be summarized in the conceptual framework of the research as shown in Figure 1.

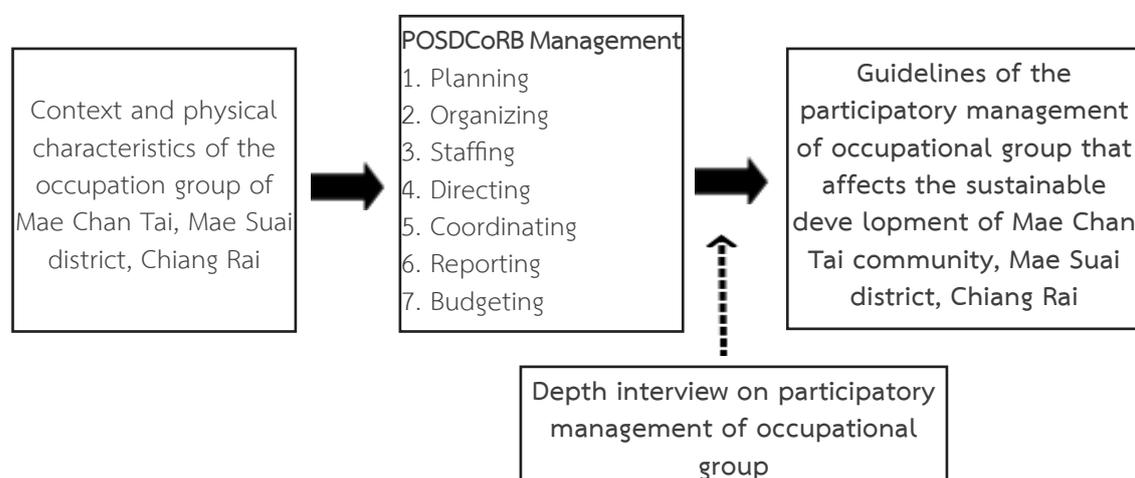


Figure 1 Conceptual framework of the research

## Methodology

This research is a mixed methods research on both qualitative and quantitative research, which focuses on the participatory management of the occupational group that affects the sustainable development of Mae Chan Tai community, Mae Suai district, Chiang Rai, which the research methods as follows:

### Population and Sample

1. The population and sample used in this study were the occupational group and farmers in Ban Mae Chan Tai community, and Huai Nam Khun Royal Project Development Center, Tha Ko sub-district, Mae Suai district, Chiang Rai total 38 households. The sample size can be obtained from the sample size table at the 95 % of confidence level of Krejcie and Morgan (1970: 608), which after comparing with the criteria table, the sample group is 36 households. People who are the members of the occupational group who volunteer to join the project and willing to disclose the information about the occupational group.

2. The population and sample of the qualitative research, the samples are 3 key informants, consisting of the village headman, community leader, and the chairman of the community savings group.

### Research Tools

The research instruments and data collection can be divided into 2 types as follows:

1. The quantitative data that collected the data by using the questionnaire which created according to the purpose and conceptual framework of the research by focusing on the level of opinion of the sample in management (POSDCoRB), and use the criteria to interpret the mean of 5 levels, the

average of 1.00 – 1.50 means the least agree, 1.51 – 2.50 means less agree, 2.51 – 3.50 means moderate agree, 3.51 – 4.50 means very agree, and 4.51 – 5.00 means the most agree (Srisa-ard, B., 2002, 63). Determine the reliability by using the Alpha Coefficient according to Cronbach's method and obtained the reliability of the instrument at 0.89.

2. The quantitative data that collected the data by in-depth interview and analyzed together with the research team and the experts by set up the meeting to brainstorm about the opinion to create the model, processes, and the development patterns on the participatory management of occupational group of the farmers in Mae Chan Tai community, Mae Suai district, Chiang Rai.

### Data Collection

Both primary and secondary source were used for data collection. A method of data collection was designed through open-ended questionnaires for quantitative research and conducted depth interview by focus group as data collect for qualitative research. The primary data collection method uses to draw information from participants while secondary sources are derived from literature review such as texts, journals, statistical records, research articles, and online resources including with related publications that relate to study.

### Statistical Analysis

Data and statistical analysis used in analyzing the quantitative data is the descriptive analysis by finding the frequency and percentage average and standard deviation. The qualitative data were analyzed by using the content analysis and model simulation of the development process of the participatory management of occupational

group according to the objective of the research framework.

## Result

The data of the occupational group showed that the majority were 29 males or 80.56 percent, age between 21-30 years old 28 people or 77.78 percent, 21 people or 58.33 percent have education level lower than or equal to high diploma level, 31 people or 86.11 percent are mainly doing the farming and gardening, 27 people or 75 percent have the role as the community members, and 22 people or 61.11 percent have the experience in participating in the sufficiency economy of Royal development projects.

The data about the level of opinions on the occupational group management (POSDCoRB) from quantitative data collection in overall is in a high level of agreement ( $\bar{X} = 4.45$ ,  $SD = 0.8$ ). By management of the occupational group in each aspect, it was found out as follows: 1.) In terms of planning in the overall is at a very high level ( $\bar{X} = 4.43$ ,  $SD = 0.63$ ), which in order of 3 aspects, respectively, are members participated in the SWOT analysis (strength, weakness, opportunity and threat) in the operation of occupational group ( $\bar{X} = 4.58$ ,  $SD = 0.70$ ), members attended the meeting on the production goals and performance ( $\bar{X} = 4.50$ ,  $SD = 0.81$ ), member meeting together to determine the selling price of the product ( $\bar{X} = 4.47$ ,  $SD = 0.52$ ). 2.) In terms of organizing in overall is at a high level ( $\bar{X} = 4.42$ ,  $SD = 0.84$ ), which in order of 3 aspects, respectively, are the committees are clearly assigned the duties on the operation of the occupational group ( $\bar{X} = 4.47$ ,  $SD = 0.86$ ), the relationship between members and the communication are informal ( $\bar{X} = 4.47$ ,  $SD = 0.78$ ), the selection of the committee to represent the management functions ( $\bar{X} = 4.42$ ,  $SD = 0.59$ ). 3.) In

terms of staffing in overall is at a high level ( $\bar{X} = 4.50$ ,  $SD = 0.96$ ), in descending order of 3 aspects are the members traveled to study visit the other occupational groups or community enterprises ( $\bar{X} = 4.69$ ,  $SD = 0.90$ ), the members in the occupational group have some exchange between each other ( $\bar{X} = 4.53$ ,  $SD = 0.59$ ), the members were trained to develop the skills from the government agencies and private sector of the relevant agencies ( $\bar{X} = 4.50$ ,  $SD = 0.61$ ). 4.) In terms of directing in overall is at a high level ( $\bar{X} = 4.43$ ,  $SD = 0.75$ ), in descending order of 3 aspects are the operation of the occupational group is under the decision of the selected committee ( $\bar{X} = 4.55$ ,  $SD = 0.70$ ), the chairman of the group attended the meeting with various agencies by himself ( $\bar{X} = 4.52$ ,  $SD = 0.75$ ), the chairman is the decision maker at the final stage ( $\bar{X} = 4.47$ ,  $SD = 0.82$ ). 5.) In terms of coordinating in overall is at a high level ( $\bar{X} = 4.37$ ,  $SD = 0.69$ ), which in descending order of 3 aspects are receiving advice from the promotion agency or the other related departments ( $\bar{X} = 4.44$ ,  $SD = 0.58$ ), the verbal order of production of the occupational group ( $\bar{X} = 4.41$ ,  $SD = 0.90$ ), the occupational groups coordinated with the external agencies ( $\bar{X} = 4.38$ ,  $SD = 0.62$ ). 6.) In terms of reporting in overall is at a high level ( $\bar{X} = 4.46$ ,  $SD = 0.80$ ), in descending order of 3 aspects are there is a record of the production statistics for each member to calculate the payment after the sale ( $\bar{X} = 4.61$ ,  $SD = 0.73$ ), taking note of production details and monthly sale ( $\bar{X} = 4.58$ ,  $SD = 0.69$ ), there is the examination of the business trends from the report ( $\bar{X} = 4.58$ ,  $SD = 0.74$ ). Finally, 7.) In terms of Budgeting in overall is at the highest level ( $\bar{X} = 4.52$ ,  $SD = 0.68$ ), which in descending order of 3 aspects are the use in the operation of the group is suitable for the expected income ( $\bar{X} = 4.72$ ,  $SD = 0.75$ ), the working capital within the

group is partly derived from the shares of the members ( $\bar{X} = 4.52$ ,  $SD = 0.84$ ), and there is the auditor to check the income and expense account

of the occupational group ( $\bar{X} = 4.50$ ,  $SD = 0.59$ ), as shown in Table 1

**Table 1**

*The level of opinion about the management of occupational group (POSDCoRB)*

| Management (POSDCoRB)  | $\bar{X}$   | SD          | Interpretation    |
|--|-------------|-------------|-------------------|
| <b>1. Planning</b>   |             |             |                   |
| 1. Members participated in the SWOT analysis (strength, weakness, opportunity and threat) in the operation of occupational group | 4.58        | 0.70        | The highest level |
| 2. Member meeting together to determine the selling price of the product   | 4.47        | 0.53        | High level        |
| 3. Members attended the meeting on the production goals and performance  | 4.50        | 0.81        | High level        |
| 4. Members meeting to consider about funding sources   | 4.28        | 0.74        | High level        |
| 5. Members meeting to consider about the ways to solve the problems  | 4.36        | 0.93        | High level        |
| 6. Members meeting to consider about improving the products of the group to get a good quality                                   | 4.39        | 0.76        | High level        |
| <b>Total mean in terms of planning</b>   | <b>4.43</b> | <b>0.64</b> | <b>High level</b> |
| <b>2. Organizing</b>   |             |             |                   |
| 1. The selection of the committee to represent the management functions  | 4.42        | 0.59        | High level        |
| 2. The committees are clearly assigned the duties on the operation of the occupational group                                     | 4.47        | 0.86        | High level        |
| 3. Troubleshooting and comments are operated in the form of resolutions by the committees  | 4.41        | 0.65        | High level        |
| 4. The exchange of raw materials or products is in the form of kinship   | 4.41        | 0.60        | High level        |
| 5. The relationship between members and the communication are informal   | 4.47        | 0.78        | High level        |
| 6. The chairman has a friendly relationship with the members   | 4.36        | 0.66        | High level        |
| <b>Total mean in terms of organizing</b>   | <b>4.42</b> | <b>0.84</b> | <b>High level</b> |
| <b>3. Staffing</b>   |             |             |                   |
| 1. Increasing of the number of members via the selection to meet the needs of occupational groups                                | 4.36        | 0.76        | High level        |
| 2. The members in the occupational group have some exchange between each other   | 4.47        | 0.65        | High level        |
| 3. The members traveled to study visit the other occupational groups or community enterprises                                    | 4.69        | 0.90        | High level        |
| 4. The members were trained to develop the skills from the government agencies and private sector of the relevant agencies       | 4.50        | 0.61        | The highest level |
| 5. The rotation of work of the occupational group's committees   | 4.53        | 0.59        | High level        |
| 6. The members of the occupational group receive equal work assignments due to the ability and skill                             | 4.42        | 0.83        | High level        |
| <b>Total mean in terms of staffing</b>   | <b>4.50</b> | <b>0.96</b> | <b>High level</b> |

#### 4. Directing

|  |             |             |                   |
|--|-------------|-------------|-------------------|
| 1. The operation of the occupational group is under the decision of the selected committee | 4.55        | 0.70        | The highest level |
| 2. The chairman is the decision maker at the final stage                                   | 4.47        | 0.82        | High level        |
| 3. The chairman has high leadership at work.   | 4.38        | 0.68        | High level        |
| 4. The communication between the members and the committees is simple and informal.        | 4.38        | 0.52        | High level        |
| 5. The chairman of the group attended the meeting with various agencies by himself         | 4.52        | 0.75        | The highest level |
| 6. Verbally ordering work assignments or activities  | 4.27        | 0.62        | High level        |
| <b>Total mean in terms of directing</b>  | <b>4.43</b> | <b>0.75</b> | <b>High level</b> |

#### 5. Coordinating

|  |             |             |                   |
|--|-------------|-------------|-------------------|
| 1. The occupational groups coordinated with the external agencies                              | 4.38        | 0.62        | High level        |
| 2. The chairman inquired about the problems and suggestions for the operation from the members | 4.36        | 0.80        | High level        |
| 3. The meeting of the occupational group is a verbal discussion                                | 4.30        | 0.74        | High level        |
| 4. Most of the internal communication between the members relies on the kinship relationships  | 4.33        | 0.60        | High level        |
| 5. Receiving advice from the promotion agency or the other related departments                 | 4.44        | 0.58        | High level        |
| 6. The verbal order of production of the occupational group                                    | 4.41        | 0.90        | High level        |
| <b>Total mean in terms of Coordinating</b>   | <b>4.37</b> | <b>0.69</b> | <b>High level</b> |

#### 6. Reporting

|   |             |             |                   |
|---|-------------|-------------|-------------------|
| 1. There is a record of the operation of the occupational group   | 4.27        | 0.58        | High level        |
| 2. The committee has kept the documents and details of the operations in the form of working files        | 4.47        | 0.90        | High level        |
| 3. There is a summary of the performance in the form of an annual report                                  | 4.38        | 0.74        | High level        |
| 4. Taking note of production details and monthly sale   | 4.58        | 0.69        | The highest level |
| 5. There is the examination of the business trends from the report  | 4.58        | 0.74        | The highest level |
| 6. There is a record of the production statistics for each member to calculate the payment after the sale | 4.61        | 0.71        | The highest level |
| <b>Total mean in terms of reporting</b>   | <b>4.48</b> | <b>0.80</b> | <b>High level</b> |

#### 7. Budgeting

|   |      |      |                   |
|---|------|------|-------------------|
| 1. There is the participating in proposing the projects to request the budget from various sources        | 4.50 | 0.59 | High level        |
| 2. The working capital within the group is partly derived from the shares of the members                  | 4.52 | 0.84 | The highest level |
| 3. The members acknowledge about the financial performance  | 4.41 | 0.68 | High level        |
| 4. There is a clear assignment of the responsible person to control the expense of the occupational group | 4.44 | 0.91 | High level        |

|   |             |             |                          |
|---|-------------|-------------|--------------------------|
| 5. There is the auditor to check the income and expense account of the occupational group | 4.52        | 0.80        | The highest level        |
| 6. The use in the operation of the group is suitable for the expected income              | 4.72        | 0.75        | High level               |
| <b>Total mean in terms of budgeting</b>   | <b>4.52</b> | <b>0.68</b> | <b>The highest level</b> |
| <b>Total mean of Management (POSDCoRB)</b>  | <b>4.45</b> | <b>0.86</b> | <b>High level</b>        |

The results of the qualitative studies from in-depth interviews about the development of the participatory management of the occupational group revealed that the management of the occupational group of Mae Chan Tai community, Mae Suai district, Chiang Rai, has good practices that promote and support the participation of the occupational group by the community for the community as follows:

In terms of the form of occupational group and network, focusing on the learning process together, which will encourage and support the cooperation and has the clearer characteristic of the community business for the community. For the external networks such as the educational institutions, government agency, local organization, private organization, and other related agencies and so on, they are also ready to cooperate and support the development of the activities. At the same time, the community has a strong point from the fact that the members are the co-owners and operators who have the resources and products from the community, have the creative initiative, ready and open to learn and develop the production process, maintain the standards and control the products' quality, the

management principles as well as networking, promote the knowledge and skills as shown in Figure 2.

2. In terms of the development of the operational processes, they give the knowledge and make the members understand in order to perform the effective group management activities, which might be in the manner of organizing the workshop activities to transfer the knowledge in collaboration with the Knowledge Management (KM), resulting in continuous development of the knowledge base or intellectual capital, that lead to the Learning Organization (LO) and can increase the competitiveness competency.

3. There are both formal and informal mentors system, which have the role of mentoring, coaching, and counseling in the development of the community's operation as the community leader perceive that there is a form of knowledge exchange that has the basic purpose of creating good interactions between each other, as well as lead to the positive attitude towards the community. Besides, it also creates the atmosphere of the creative presentation, makes a difference or creates an identity as well.

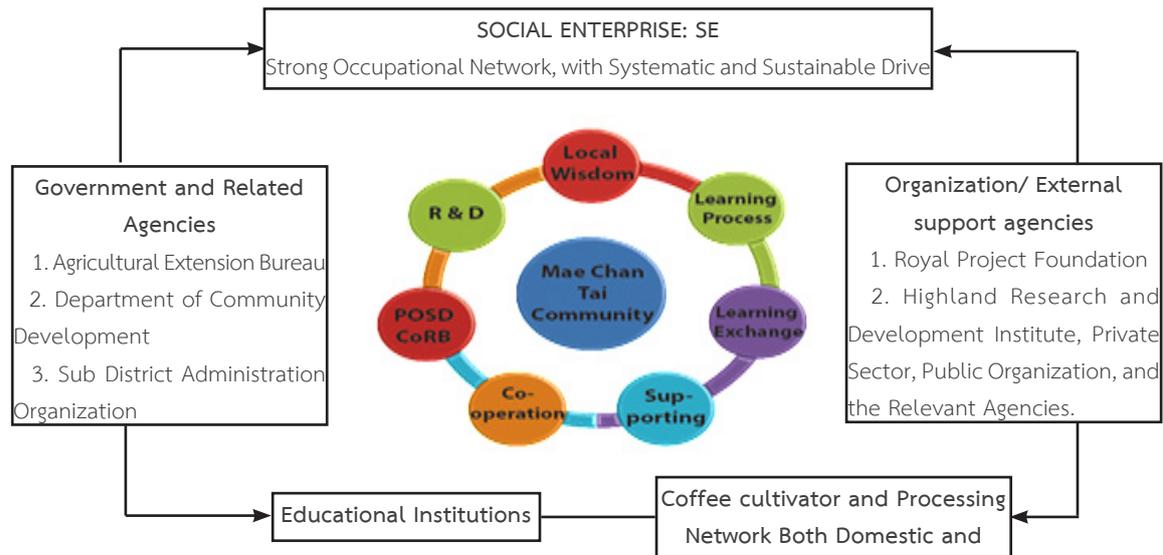


Figure 2 the development process and the pattern of the occupational group of the model community

### Discussion of research results

The participatory management of the occupational group that affects the sustainable development of Mae Chan Tai community, Mae Suai district, Chiang Rai, shows the opinion level about the management of occupational group (POSDCoRB) ( $\bar{X} = 4.45$ ,  $SD = 0.86$ ) at a high level, it was found out that in terms of budgeting shows the highest level of opinion ( $\bar{X} = 4.52$ ,  $SD = 0.68$ ), the opinions at high level on staffing ( $\bar{X} = 4.50$ ,  $SD = 0.96$ ), on reporting ( $\bar{X} = 4.48$ ,  $SD = 0.80$ ), on directing ( $\bar{X} = 4.43$ ,  $SD = 0.75$ ), on planning ( $\bar{X} = 4.43$ ,  $SD = 0.64$ ), on organizing ( $\bar{X} = 4.42$ ,  $SD = 0.84$ ), and on coordinating ( $\bar{X} = 4.37$ ,  $SD = 0.69$ ). The participatory management of the occupational group can be a model for the group management because there are the guidelines for the professional group management according to the good business management, there are also the additional factors in the context of the area, the integrity of the natural conditions, the way of life, the traditions of the tribe which can be a clear and appropriate identity source for further development of the occupational

group. There also promoted in a joint investment style (partnership) by starting the community to act as the owner since the thinking process management and sharing benefits, which will lead to the natural non-formal education. There are also the government agencies, private sectors and other institutions that support and organize the activities to transferring knowledge and innovation via the planning process, organization management, personnel organizing, facilitating coordination, reporting, and budgeting, combined with the strengths in the diversity of natural resources, culture, and traditional lifestyles. For the community development and occupational group, it should be integrated and create the concrete practical results. The operation should focus on the important development issue as follows: (1) Creating the awareness for the community. (2) Developing the infrastructure and the environment in the context of the area integration of operations of the related agencies, and research and development. And (3) Solving the common problems that might lead to the community management and sustainable

occupation groups.

### Summary

The development of the participatory management of the occupational group that affects sustainable development of Mae Chan Tai community, Mae Suai district, Chiang Rai, have a strong occupational group network to drive in systematically and sustainable way with a concrete process which include external support organizations, educational institution, government sectors, and related agencies in integrating operations to promote the knowledge

about the group management, learning process, learning exchange in knowledge management in order to create a model for managing occupational group. Anyway, in the preparation of the plan for the development of the occupation of farmers and the knowledge management should lead to the plan for the operation, track and evaluate the achievement which can be measured, able to verify and correct the complete model of the operation in transferring the knowledge to the group and network, in order to achieve the sustainable development of the community.



### Reference

- Chalekian, P. M. (2016). Instantiations of POSDCORB: A framework-Theory-Model Approach. *SAGE Journal*. 48(3), 316–343.
- John, E., & Lespoky, G. (2009). *Ecotourism and sustainable tourism development in Southeast Asia*. Tourism in Southeast Asia. USA: K.S. Chon.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). *Determining sample size for research activities*. *Educational and Psychological Measurement*. 30(3), 607-610.
- Office of the National Economic and Social Development Board. (2016). *The 12<sup>th</sup> Plan of the National Economic and Social Development Plan*. Retrieved from <http://www.nesdb.go.th>.
- Pangda Royal Project Development Center. (2012). *Pangda Royal Project*. Retrieved from <http://www.kanchanapisek.or>.
- Pongwiritthon, R., Pakvipas, P., & Chongesiriroj, S. (2016). Guidelines for leadership potential development of entrepreneurs on balanced scorecard administration for small and medium enterprises in Northern Thailand. *FEU Academic Review*. 10(3), 115-127.
- Pongwiritthon, R., et al. (2018). Marketing mix affecting the decision making on purchasing the products of Akha Ama Coffee. *Journal of Business, Economics and Communications*. 13(2), 169-179.
- Pongwiritthon, R. (2017). *Writing SMEs business plan for credit application*. Chiang Mai: Local Wisdom and Community Innovation, Information Center of Knowledge. (in Thai)
- Pongwiritthon, R., & Pakvipas, P. (2015). The Needs of the Community Participating in Ecotourism Management of Mae Mae Village, Mae Na Sub district, Chiang Dao District, Chiang Mai Province. *Panyapiwat Journal*. 7(3), 51-62.
- Srisa-ard, B. (2002). *Statistics for research*. (6<sup>th</sup> ed.). Bangkok: Suweriyasarn Printing.



ความเชื่อมั่น ภาพลักษณ์ตราบริษัท และการรับรู้คุณภาพ ที่ส่งผลต่อ  
การบอกต่อของผู้ซื้อและผู้เยี่ยมชม: กรณีศึกษาหมู่บ้าน A  
Trust, Corporate Image, and Perceived Quality Affects to word of Mouth  
Marketing by Buyer and Visitors Case Study of Village A

นเรศ รุ่งวิทยานันท์<sup>1</sup> และ กฤษดา เชียงวัฒนสุข<sup>1</sup>

Nared Rungvitayanan<sup>1</sup> and Krisada Chienwattanasook<sup>1</sup>

<sup>1</sup>หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

<sup>1</sup>Master of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

Received: February 8, 2019

Revised: March 15, 2019

Accepted: March 15, 2019

## บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษา (1) ความคิดเห็นของผู้ซื้อและผู้เยี่ยมชมโครงการหมู่บ้าน A ที่มีต่อความเชื่อมั่น การรับรู้ภาพลักษณ์ตราบริษัท การรับรู้คุณภาพ และการบอกต่อ (2) ความคิดเห็นของผู้ซื้อและผู้เยี่ยมชมที่มีต่อความเชื่อมั่น การรับรู้ภาพลักษณ์ตราบริษัท การรับรู้คุณภาพ และการบอกต่อ จำแนกตามสถานะภาพส่วนบุคคล (3) ความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อมั่น การรับรู้ภาพลักษณ์ตราบริษัท การรับรู้คุณภาพ และการบอกต่อ และ (4) ความเชื่อมั่น ภาพลักษณ์ตราบริษัท และการรับรู้คุณภาพ ในการร่วมกันพยากรณ์การบอกต่อ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 389 คน สถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐาน ได้แก่ t-test, F-test สหสัมพันธ์ผลคูณของเพียร์สัน และสถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้ซื้อและผู้เยี่ยมชม มีความคิดเห็นโดยรวมต่อความเชื่อมั่น ภาพลักษณ์ตราบริษัท การรับรู้คุณภาพ และการบอกต่อในระดับสูง (2) ผู้ซื้อและผู้เยี่ยมชมที่มีเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นโดยรวมแตกต่างกัน ผู้ซื้อและผู้เยี่ยมชมที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ตราบริษัทโดยรวมแตกต่างกัน ผู้ซื้อและผู้เยี่ยมชมที่มีอาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อการรับรู้คุณภาพโดยรวมแตกต่างกัน ผู้ซื้อและผู้เยี่ยมชมที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบอกต่อโดยรวมไม่แตกต่างกัน (3) ความเชื่อมั่น ภาพลักษณ์ตราบริษัท การรับรู้คุณภาพ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการบอกต่อ (4) ภาพลักษณ์ตราบริษัท การรับรู้คุณภาพ และความเชื่อมั่น สามารถพยากรณ์การบอกต่อของผู้ซื้อและผู้เยี่ยมชม โครงการหมู่บ้าน A ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถพยากรณ์การบอกต่อได้ร้อยละ 44.4 มีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ เท่ากับ  $\pm 1.8$

**คำสำคัญ:** ความเชื่อมั่น, ภาพลักษณ์ตราบริษัท, การรับรู้คุณภาพ, การบอกต่อ

## Abstract

This research aimed at studying (1) purchasers' and visitors' opinion towards the "A" village affecting trust, corporate image, perceived quality and word of mouth (2) purchasers' and visitors' opinion affecting trust, corporate image, perceived quality and word of mouth categorized by

personal marital status (3) relationship between trust, corporate image perception, quality perception and word of mouth and (4) combined forecasting of trust, corporate image and perceived quality on word of mouth. The samples consisted of 389 buyers and visitors. Statistics used in data analysis were t-test, F-test, Pearson Product Moment Correlation Coefficient and Multiple Regression. The analysis results found that (1) the buyers and visitors of “A” village averagely had the opinions towards trust, corporate image, perceived quality and word of mouth in a high level (2) the buyers and visitors with different gender, age, occupation, and monthly income had different opinions on overall trust, the buyers and visitors with different gender, levels of education, occupation and monthly income had different opinions on overall corporate image, the buyers and visitors with different occupation and monthly income had different opinions on overall perceived quality, the buyers and visitors with different gender, age, education level, occupation, and monthly income did not have different opinions on word of mouth (3) trust, corporate image and perceived quality were positively correlated with word of mouth with statistical significance of 0.01; and (4) corporate image, perceived quality, and trust can predict word of mouth with 44.4 percentage of prediction capability and  $\pm 0.18$  of prediction error at statistical significance of 0.05.

**Keywords:** Trust, Corporate Image, Perceived Quality, Word of Mouth



## บทนำ

กลุ่มธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ถือเป็นกลุ่มธุรกิจที่พัฒนาจากความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ นั่นก็คือ “ปัจจัยสี่” ซึ่งตามทฤษฎีความต้องการลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow, 1954) ปัจจัยสี่ถือเป็นความต้องการลำดับขั้นที่ 1 ความต้องการพื้นฐานด้านกายภาพ อันประกอบด้วย อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค โดยเฉพาะที่อยู่อาศัย หรือที่เรียกสั้น ๆ ว่า “บ้าน” นอกจากจะหมายถึง สิ่งปลูกสร้างสำหรับเป็นที่อยู่อาศัย (ราชบัณฑิตยสภา, 2554) แล้ว บ้านยังมีผลต่อความรู้สึกของผู้ครอบครอง เป็นสิ่งสะท้อนถึงคุณภาพชีวิตในตนเองในรูปของสินทรัพย์ที่ได้มาจากการออกสุทธผลในการทำงาน สำหรับประเทศไทยมีผู้ที่ประกอบการธุรกิจด้านอสังหาริมทรัพย์เป็นจำนวนมาก ทั้งบริษัทที่มีทุนจดทะเบียนจำนวนมาก เป็นบริษัทขนาดใหญ่ไปจนถึงบริษัทขนาดเล็กที่มีพื้นที่ทำธุรกิจไม่มากนัก เพื่อให้ธุรกิจประสบความสำเร็จทำอย่างไร จึงจะเกิดการยอมรับในวงกว้าง เกิดความเชื่อมั่นจนนำมาสู่การมาเป็นลูกค้า และสามารถขยายฐานลูกค้าให้เพิ่มขึ้นได้

สถานการณ์ตลาดที่อยู่อาศัย ปี 2560 พบว่า ภาพ

รวมช่วงไตรมาส 4 ปี 2560 ตลาดที่อยู่อาศัยมีการปรับตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทั้งด้านอุปสงค์และอุปทานเมื่อเทียบกับไตรมาส 4 ในปี 2559 โดยที่ผู้ประกอบการรายใหญ่ซึ่งจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (Listed companies) มีสัดส่วนการเปิดขายโครงการใหม่เพิ่มมากขึ้นถึงร้อยละ 81.1 และ 82.2 ในด้านจำนวนหน่วยและมูลค่า ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการรายกลางและรายเล็กที่ไม่ได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (Non-Listed companies) อาจสูญเสียความสามารถทางการแข่งขัน ทั้งในด้านต้นทุนทางการเงินและความเชื่อมั่นในตราสินค้า (Brand) จากผู้ซื้อ และการสำรวจทำเลของโครงการบ้านจัดสรรที่เปิดขายใหม่มากที่สุด 5 อันดับแรก ในพื้นที่กรุงเทพฯ-ปริมณฑล ในปี 2560 พบว่า พื้นที่ลำลูกกา-คลองหลวง-ธัญบุรี-หนองเสือ ติดอยู่ในลำดับที่ 2 หมายความว่า เป็นพื้นที่ที่นักลงทุนและผู้บริโภคให้ความสนใจเป็นอย่างมาก (ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์ ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2561) ซึ่งจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้บริโภค (Consumer sentiment survey) 10 เหตุผลหลักในการเลือกซื้อที่อยู่

อาศัย (กิตติคม พจณี, 2561) พบว่า 1) ทำเลที่ตั้ง เลือกที่อยู่อาศัยให้เหมาะกับวิถีชีวิตมากกว่าความเจริญในเมือง 2) ศักยภาพทำเลในอนาคตที่คุ้มค่าต่อการอยู่อาศัยมีโอกาสได้รับการพัฒนาในอนาคต 3) ความปลอดภัยบนพื้นที่ 4) ราคาคุ้มค่างับราคา 5) การเข้าถึงระบบขนส่งสาธารณะเชื่อมต่อได้ง่าย 6) การออกแบบที่อยู่อาศัยบ่งบอกถึงภาพลักษณ์ รสนิยม 7) พื้นที่ใช้สอยของที่อยู่อาศัยเหมาะสมสำหรับครอบครัวขนาดใหญ่รองรับสมาชิกในอนาคต 8) ความสามารถทางการเงินในการเลือกซื้อที่อยู่อาศัย ให้สอดคล้องกับความสามารถในการซื้อของผู้บริโภค 9) สิ่งอำนวยความสะดวกในโครงการ และ 10) โกลด์ชิลด์ไฟฟ้า ดังนั้นเมื่อพิจารณาโครงการหมู่บ้าน A ซึ่งประกอบธุรกิจประเภทอสังหาริมทรัพย์ โดยขายบ้านจัดสรรพร้อมที่ดินโครงการเน้นที่บ้านเดี่ยวจุดเด่นคือ อยู่ในเขตปริมณฑลมีความเป็นส่วนตัว เหมาะแก่การพักผ่อน พื้นที่ใช้สอยค่อนข้างกว้างขวาง เหมาะแก่การขยายครอบครัวในอนาคต สภาพแวดล้อมมีความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ คลับเฮาส์ มีพื้นที่ให้บริการได้มาก และสามารถปล่อยขายได้ ผันแปรตามมูลค่าของที่ดินช่วงนั้น อารยา ศิริพิชัย (2559) และประไพ แสงประสิทธิ์ (2554) กล่าวว่าทำเลที่ตั้ง สินค้าในโครงการที่สะท้อนถึงฐานะทางสังคม และภาพลักษณ์โครงการ มีส่วนสำคัญในการผลักดันกลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ซึ่งได้แก่ การที่ลูกค้าที่ซื้อบ้านไปแล้วช่วยกระจายข่าวสารไปยังกลุ่มลูกค้าใหม่ หรือที่เรียกว่า กลยุทธ์แบบปากต่อปาก (Word of mouth) หรือการบอกต่อนั่นเอง เป็นกลยุทธ์การตลาดที่ยอมรับในวงกว้างว่ามีประสิทธิภาพ และเห็นผลชัดเจนมากกว่าเครื่องมือการตลาดแบบดั้งเดิมโดยไม่เสียต้นทุนใด ๆ (Misner, 1999) ถือเป็นวิธีการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการแต่เกี่ยวข้องโดยตรงกับลูกค้าที่กล่าวถึงความเป็นเจ้าของการใช้งาน หรือลักษณะเฉพาะของสินค้าเพื่อศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อการบอกต่อจึงสนใจศึกษาเรื่อง ความเชื่อมั่น ภาพลักษณ์ตราบริษัท และการรับรู้คุณภาพที่มีผลต่อการบอกต่อของผู้ที่ซื้อและเยี่ยมชมโครงการหมู่บ้าน A เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปพัฒนาแผนกลยุทธ์ แผนส่งเสริมการตลาด กลยุทธ์การบอกต่อตลอดจนเป็นข้อมูลในการพัฒนาสร้างแบรนด์องค์กรให้เป็นที่รู้จัก มีความเข้มแข็ง เพื่อโอกาสในการขยายพื้นที่และฐานลูกค้าในอนาคต ส่งผลให้ธุรกิจมีความก้าวหน้า

ยังประโยชน์ต่อผู้บริโภคในอนาคต ที่ตัดสินใจซื้อบ้านแล้วได้มากกว่าสินทรัพย์ นั่นคือ ความสุขกาย สุขใจที่ความต้องการของตนได้รับการตอบสนองอย่างคุ้มค่า

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ซื้อและผู้เยี่ยมชมโครงการหมู่บ้าน A ที่มีต่อความเชื่อมั่น การรับรู้ภาพลักษณ์ตราบริษัท การรับรู้คุณภาพ และการบอกต่อ
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ซื้อและผู้เยี่ยมชมโครงการหมู่บ้าน A ที่มีต่อความเชื่อมั่น การรับรู้ภาพลักษณ์ตราบริษัท การรับรู้คุณภาพ และการบอกต่อ จำแนกตามตัวแปรสถานะภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อมั่น การรับรู้ภาพลักษณ์ตราบริษัท การรับรู้คุณภาพ และการบอกต่อ
4. เพื่อศึกษาความเชื่อมั่น ภาพลักษณ์ตราบริษัท และการรับรู้คุณภาพ ในการร่วมกันพยากรณ์การบอกต่อของผู้ซื้อและผู้เยี่ยมชมโครงการหมู่บ้าน A

## แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. ความเชื่อมั่น  
ความเชื่อมั่นเกิดขึ้นจากการมีปฏิสัมพันธ์ของคนหรือกลุ่มบุคคลมากกว่า 2 ฝ่ายขึ้นไป เกิดจากคำว่า ซึ่งกันและกัน มุ่งเน้นที่การให้และรับในแง่มุมมองของความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ คือต้นกำเนิดของความไว้วางใจหรือไม่ไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือมีพื้นฐานมาจากการกระทำที่ซื่อสัตย์ในอดีตและปฏิบัติตามคำสัญญาที่ให้ไว้ (Kinicki, 2018) ความเชื่อมั่นจึงเป็นปัจจัยหลักในการกำหนดความสัมพันธ์เพื่อแสดงสัมพันธ์ภาพระหว่างลูกค้าและองค์กร ที่สามารถนำไปสู่ความจงรักภักดี เนื่องจากความเชื่อมั่นสามารถสร้างความสัมพันธ์นั้นให้มีคุณค่ามากขึ้น (Morgan & Hunt, 1994, น. 23) จึงกล่าวโดยสรุปได้ว่า ความเชื่อมั่น คือทัศนคติ ความรู้สึกของบุคคลที่มีความหนักแน่น มั่นคงต่อผลิตภัณฑ์ สินค้าที่อยู่ในความสนใจ หรือความต้องการของบุคคลนั้น แนวคิดความเชื่อมั่นสำหรับงานวิจัยนี้ได้แก่ องค์ประกอบ 3 ด้านของความเชื่อมั่น (Sako, 1992, p. 37-39) ได้แก่ 1) ความเชื่อมั่นในสัญญา (Contractual trust) หมายถึง ความเชื่อมั่น ไว้วางใจจากคู่สัญญาทั้งสอง

ฝ่าย ซึ่งจะยึดมั่นในการรักษาสัญญาให้เป็นไปตามมาตรฐาน ข้อตกลงทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษร และการสื่อสารด้วย ปากเปล่า โดยหวังว่าจะได้รับผลผลิต การส่งมอบ เป็น ไปตามระยะเวลาที่ตกลงกันไว้ 2) ความเชื่อมั่นในความ สามารถ (Competency trust) หมายถึง ความสามารถ ที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้อยู่ในระดับที่กำหนด ซึ่งก็คือ ความ เชื่อว่าชาญ ความสามารถ และคุณลักษณะที่จะก่อให้เกิด การจงใจ 3) ความเชื่อมั่นในความปรารถนาดี (Goodwill trust) คือ เป็นคุณค่าที่เกิดขึ้นเองในกิจการนั้น เช่น ความ สามารถในผลประกอบการธุรกิจที่ดี ความสัมพันธ์กับลูกค้า ส่งผลให้เกิดความเชื่อถือในการประกอบธุรกิจ ความตั้งใจ ที่จะปฏิบัติให้มากกว่าความคาดหวังที่กำหนด

## 2. ภาพลักษณ์ตราบริษัท

ภาพลักษณ์ (Image) เป็นวิธีการที่คนจะรับรู้เกี่ยวกับ บริษัท หรือผลิตภัณฑ์ของตน และภาพที่เกิดจากปัจจัย หลายประการภายใต้การควบคุมของธุรกิจ (ชูชัย สมिति ไกร, 2561) ภาพลักษณ์ของบริษัท (Corporate Image) คือ สิ่งที่ต้องครุ่นหาเสนอออกสู่สายตาของผู้บริโภค เพื่อให้ ผู้บริโภคเกิดการความรู้อย่างเข้าใจและความรู้สึกและมี ประสบการณ์ร่วมกับองค์กร ภาพลักษณ์ช่วยเอื้อให้องค์กร สามารถดำเนินไปได้อย่างก้าวหน้าและมั่นคง (Jefkins, 1993)

## 3. การรับรู้คุณภาพ

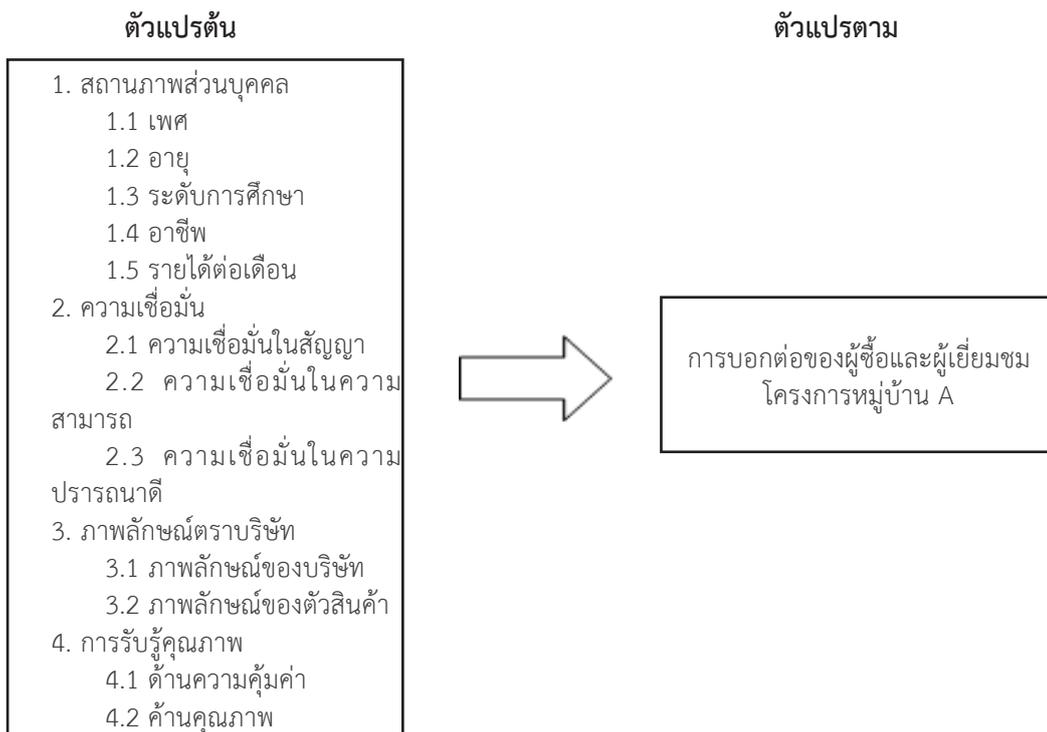
มินา อ่องบางน้อย (2553, น. 20-21) ได้ศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ในคุณภาพของผลิตภัณฑ์ โดยแบ่งออกเป็น 8 ประเภท 1) สมรรถภาพในการทำงาน (Performance) ของผลิตภัณฑ์ หรือลักษณะการทำงาน หลักของผลิตภัณฑ์นั้น การวัดคุณภาพจะวัดจากคุณสมบัติ การใช้ประโยชน์หลักในสินค้าหรือบริการนั้น 2) รูปลักษณ์ (Features) เป็นคุณสมบัติที่เสริมขึ้นจากการทำงานพื้นฐานของผลิตภัณฑ์ โดยวัดจากวัตถุประสงค์ความต้องการ ส่วนบุคคล ที่สะท้อนให้เห็นความแตกต่างจากคู่แข่ง ส่งให้

ผู้บริโภคเกิดความรู้สึกพิเศษ เป็นตัวของตัวเอง 3) ความ น่าเชื่อถือ (Reliability) บ่งบอกความน่าจะเป็นในการ ใช้งานของผลิตภัณฑ์ และความล้มเหลวของผลิตภัณฑ์ โดยใช้เวลาเป็นตัวกำหนด 4) ความสอดคล้องกัน (Conformance) การออกแบบ และคุณสมบัติที่เหมาะสม กัน ทำให้เกิดเป็นมาตรฐานและบริการของสินค้า 5) ความ ทนทาน (Durability) วัดจากอายุการใช้งานของผลิตภัณฑ์ ซึ่งความทนทานจะส่งต่อความน่าเชื่อถือ 6) สุนทรียภาพ ของผลิตภัณฑ์ (Aesthetics) รับรู้ได้จากด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งแสดงออกจากการชื่นชอบส่วนตัว 7) คุณภาพที่ถูกรับ รู้ (Perceived quality) คุณสมบัติ ภาพลักษณ์ ทั้งที่จับ ต้องได้และจับต้องไม่ได้ ชื่อเสียง โฆษณา 8) การบริการ หลังการขาย (Service) หมายถึงขั้นตอนในการดูแล

## 4. การบอกต่อ

ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารแบบ บอกต่อ (ภพพรหมินทร์ วรรตม์วัฒนานนท์, 2558, น. 86-100) ประกอบด้วย 1) ปัจจัยด้านสินค้าและบริการ (Goods and services) สินค้าที่มีความพิเศษ มีคุณภาพ สูง ก่อให้เกิดความประทับใจจนอยากบอกต่อ หรือพูด ถึงสิ่งที่ตนมีประสบการณ์ร่วม 2) ปัจจัยด้านผู้บริโภค (Consumer) หรือลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย 3) ปัจจัยด้าน การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Relation Management: CRM) เป็นการรักษาสัมพันธภาพที่ดีกับ ลูกค้า เช่น การบริการหลังการขาย 4) ปัจจัยด้านการ ตลาดแบบไวรัล (Viral marketing) โดยสามารถแพร่ กระจายในรูปแบบของสื่อเดิม เช่น โทรทัศน์ วิทยุ และ เพิ่มเติมการบอกต่อผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 5) ปัจจัย ด้านกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ และผู้ทรงอิทธิพล (The way of business strategy and influencer) ซึ่งมีส่วน ส่งเสริมให้การตลาดแบบบอกต่อมีความเป็นไปได้มากขึ้น เนื่องจากส่งผลต่อความรู้สึกให้เกิดความเชื่อ มั่นในบริษัท หรือตัวบุคคลผู้บริหาร

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ซื้อและผู้เยี่ยมชมโครงการหมู่บ้าน A ที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นแตกต่างกัน
2. ผู้ซื้อและผู้เยี่ยมชมโครงการหมู่บ้าน A ที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ตราบริษัทแตกต่างกัน
3. ผู้ซื้อและผู้เยี่ยมชมโครงการหมู่บ้าน A ที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการรับรู้คุณภาพแตกต่างกัน
4. ผู้ซื้อและผู้เยี่ยมชมโครงการหมู่บ้าน A ที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบอกต่อแตกต่างกัน
5. ความเชื่อมั่น ภาพลักษณ์ตราบริษัท และการรับรู้คุณภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการบอกต่อ
6. ความเชื่อมั่น ภาพลักษณ์ตราบริษัท และการรับรู้คุณภาพ สามารถพยากรณ์การบอกต่อของผู้ซื้อและผู้เยี่ยมชม โครงการหมู่บ้าน A ได้

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความเชื่อมั่น ภาพลักษณ์ตราบริษัท และการรับรู้คุณภาพที่มีผลต่อการบอกต่อของผู้ที่มาซื้อและเยี่ยมชมโครงการหมู่บ้าน A ครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research method) และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ซื้อและผู้เยี่ยมชมโครงการหมู่บ้าน A จำนวน 389 คน ที่ได้จากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตรคำนวณของ Cochran (1953) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 5

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ได้แก่ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 5 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ตอนที่ 2 ข้อคำถามเพื่อวัดระดับความคิดเห็นที่มีต่อความเชื่อมั่น ตอนที่

ที่ 3 ข้อคำถามเพื่อวัดระดับความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ตราบริษัทใน ตอนที่ 4 ข้อคำถามเพื่อวัดระดับความคิดเห็นที่มีต่อการรับรู้คุณภาพสินค้า และตอนที่ 5 ข้อคำถามเพื่อวัดระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบอกต่อ โดยข้อคำถามตอนที่ 2-5 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด (5) เห็นด้วยมาก (4) เห็นด้วยปานกลาง (3) เห็นด้วยน้อย (2) และเห็นด้วยน้อยที่สุด (1)

การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น จำนวน 60 ข้อ เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงของเนื้อหาและความถูกต้องในการใช้ภาษา แล้วนำมาหาค่า IOC (Index of Objective Congruence) โดยตั้งเกณฑ์ผ่านที่ 0.6 ขึ้นไป โดยข้อคำถามทั้งหมดมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 และมีข้อคำถามบางข้อที่ต้องปรับปรุงแก้ไขสำนวนภาษาและความชัดเจนของข้อคำถาม ตัดข้อคำถามที่มีความซ้ำซ้อนตามข้อเสนอนั้นของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) โดยแบบสอบถามโดยแบบสอบถามแต่ละด้านมีความเชื่อมั่นมากกว่า 0.90 ซึ่งถือว่ามีความเชื่อมั่นสูงจึงนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บข้อมูลต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลที่สำนักงานของหมู่บ้าน A เพื่อเก็บข้อมูลจากผู้ซื้อและผู้เข้าเยี่ยมชมโครงการจำนวน 3 โครงการของหมู่บ้าน A ตามขอบเขตของการวิจัย ในช่วงเวลาระหว่าง เดือนตุลาคม-พฤศจิกายน 2561 เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนและทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม พบว่า มีแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 389 ชุด จึงนำมาจัดเรียงลำดับและลงรหัส บันทึกลงในโปรแกรมคำนวณสำเร็จรูปจนครบทุกฉบับ

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยคำนวณค่าความถี่และค่าร้อยละ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีต่อความเชื่อมั่น ภาพลักษณ์ตราบริษัท การรับรู้คุณภาพสินค้า และการบอกต่อ วิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายข้อ รายด้านและโดยรวม โดยใช้การคำนวณค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อความเชื่อมั่น ภาพลักษณ์ตราบริษัท การรับรู้คุณภาพสินค้า และการบอกต่อ จำแนกตามเพศ โดยการทดสอบ t-test เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อความเชื่อมั่น ภาพลักษณ์ตราบริษัท การรับรู้คุณภาพสินค้า และการบอกต่อ จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยการทดสอบ F-test กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least Square Difference) และทำการพยากรณ์การบอกต่อของผู้ซื้อและผู้เยี่ยมชมโครงการหมู่บ้าน A จากตัวแปรพยากรณ์ได้แก่ความเชื่อมั่น ภาพลักษณ์ตราบริษัท การรับรู้คุณภาพสินค้า โดยใช้การคำนวณสถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

### ผลการวิจัย

การศึกษาความเชื่อมั่น ภาพลักษณ์ตราบริษัท และการรับรู้คุณภาพที่มีผลต่อการบอกต่อของผู้ที่มาซื้อและเยี่ยมชมโครงการหมู่บ้าน A เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 389 คน จำแนกเป็น เพศชาย 177 คน และเพศหญิง 212 คน มีอายุอยู่ในช่วง 46 ปีขึ้นไป จำนวน 124 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า 289 คน มีอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 126 คน และมีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท จำนวน 145 คน

## ตาราง 1

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

| ด้าน | ตัวแปร             | ระดับความคิดเห็น |      |       |
|------|--------------------|------------------|------|-------|
|      |                    | $\bar{X}$        | SD   | แปลผล |
| 1    | ความเชื่อมั่น      | 3.64             | 0.57 | สูง   |
| 2    | ภาพลักษณ์ตราบริษัท | 3.72             | 0.59 | สูง   |
| 3    | การรับรู้ในคุณภาพ  | 3.78             | 0.54 | สูง   |
| 4    | การบอกต่อ          | 3.51             | 0.64 | สูง   |

จากตารางที่ 1 พบว่า 1) ความคิดเห็นที่มีต่อความเชื่อมั่นโดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง 2) ความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ตราบริษัทโดยรวมอยู่ในระดับสูง 3) ความคิดเห็นที่มีต่อการรับรู้คุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยข้อมีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ ระบบการรักษาความปลอดภัยภายในโครงการหมู่บ้าน A มีความรัดกุมไว้วางใจได้ รองลงมาคือ โครงการหมู่บ้าน A ตั้งอยู่ในทำเลที่มีความสะดวกสบายในการเดินทาง และบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในโครงการหมู่บ้าน A มีความเหมาะสม

สม สามารถควบคุมผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชน เช่น เสียง ฝุ่น กลิ่น ขยะมูลฝอย ได้เป็นอย่างดี และ 4) ความคิดเห็นที่มีต่อการบอกต่อโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อมีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ ท่านคิดว่าข้อมูลจากประสบการณ์ตรงน่าเชื่อถือที่สุด รองลงมาคือ ท่านนึกถึงโครงการหมู่บ้าน A เป็นตัวเลือกแรกในการกล่าวถึงให้ผู้อื่นฟัง และบุคคลรอบข้างตัวท่านมีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรร

## ตาราง 2

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 – สมมติฐานที่ 4

| สมมติฐานที่  | ผลการทดสอบ             | สถิติที่ใช้             |
|--|------------------------|-------------------------|
| สมมติฐานที่ 1 ผู้ซื้อและผู้เยี่ยมชมโครงการหมู่บ้าน A ที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นแตกต่างกัน จำแนกตามตัวแปรสถานภาพส่วนบุคคล | สอดคล้องกับสมมติฐาน    | t-test<br>One way ANOVA |
| สมมติฐานที่ 2 ผู้ซื้อและผู้เยี่ยมชมโครงการหมู่บ้าน A ที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ตราบริษัทแตกต่างกัน                           | สอดคล้องกับสมมติฐาน    | t-test<br>One way ANOVA |
| สมมติฐานที่ 3 ผู้ซื้อและผู้เยี่ยมชมโครงการหมู่บ้าน A ที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการรับรู้คุณภาพแตกต่างกัน                              | สอดคล้องกับสมมติฐาน    | t-test<br>One way ANOVA |
| สมมติฐานที่ 4 ผู้ซื้อและผู้เยี่ยมชมโครงการหมู่บ้าน A ที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบอกต่อแตกต่างกัน                                    | ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน | t-test<br>One way ANOVA |

**ตาราง 3**

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อมั่น การรับรู้ภาพลักษณ์ตราบริษัท การรับรู้คุณภาพกับการบอกต่อ

| ตัวแปร                      | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) | ระดับความสัมพันธ์ |
|-----------------------------|-------------------------------|-------------------|
| ความเชื่อมั่น               | 0.575**                       | ปานกลาง           |
| การรับรู้ภาพลักษณ์ตราบริษัท | 0.639**                       | สูง               |
| การรับรู้คุณภาพ             | 0.621**                       | สูง               |

\*\* p<.01

จากตารางที่ 3 พบว่า 1) ความเชื่อมั่นโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับการบอกต่ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r = 0.575) 2) ภาพลักษณ์ตราบริษัทมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับการบอกต่ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r = 0.639) 3) การรับรู้คุณภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับการบอกต่ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r = 0.621) ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง

**ตาราง 4**

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์การบอกต่อของผู้ซื้อและผู้เยี่ยมชมโครงการหมู่บ้าน A ด้วยวิธีเพิ่มตัวแปรอิสระแบบขั้นตอน (Stepwise Regression)

| ลำดับ            | ตัวพยากรณ์   | R                        | R <sup>2</sup> | R <sup>2</sup> Change | F       | p      |
|------------------|--|--------------------------|----------------|-----------------------|---------|--------|
| 1                | ภาพลักษณ์ตราบริษัท                                 | 0.639                    | 0.408          | 0.408                 | 265.976 | 0.000* |
| 2                | ภาพลักษณ์ตราบริษัท, การรับรู้คุณภาพ                | 0.659                    | 0.435          | 0.027                 | 148.014 | 0.000* |
| 3                | ภาพลักษณ์ตราบริษัท, การรับรู้คุณภาพ, ความเชื่อมั่น | 0.666                    | 0.444          | 0.009                 | 102.214 | 0.000* |
| ค่าคงที่ = 0.527 |  | SE <sub>est</sub> = ±.18 | *p<.05         |                       |         |        |

จากตารางที่ 4 พบว่า ภาพลักษณ์ตราบริษัท เป็นตัวแปรแรกที่สามารถพยากรณ์การบอกต่อของผู้ซื้อและผู้เยี่ยมชมโครงการหมู่บ้าน A ได้ ต่อมาคือ การรับรู้คุณภาพ และความเชื่อมั่น ตามลำดับ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ 0.666 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถพยากรณ์การบอกต่อของผู้ซื้อและผู้เยี่ยมชมโครงการหมู่บ้าน A ได้ ร้อยละ 44.4 มีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ เท่ากับ ±.18

**ตาราง 5**

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ ในรูปคะแนนดิบ (b) และคะแนนมาตรฐาน (β) เพื่อแสดงสมการการถดถอยพหุคูณที่ใช้พยากรณ์การบอกต่อของผู้ซื้อและผู้เยี่ยมชมโครงการหมู่บ้าน A

| ข้อ              | ตัวพยากรณ์         | B                        | SE <sub>b</sub> | β                      | t           | P      |
|------------------|--------------------|--------------------------|-----------------|------------------------|-------------|--------|
| 1                | ภาพลักษณ์ตราบริษัท | 0.348                    | 0.079           | 0.324                  | 4.394       | 0.000* |
| 2                | การรับรู้คุณภาพ    | 0.282                    | 0.085           | 0.238                  | 3.315       | 0.001* |
| 3                | ความเชื่อมั่น      | 0.172                    | 0.068           | 0.154                  | 2.537       | 0.012* |
| ค่าคงที่ = 0.527 |                    | SE <sub>est</sub> = ±.18 | R = 0.666       | R <sup>2</sup> = 0.444 | F = 102.214 | *p<.05 |

จากตารางที่ 5 แสดงว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน ( $\beta$ ) ที่มีค่าสูงสุดคือ ภาพลักษณ์ตราบริษัท ( $\beta = 0.324$ ) รองลงมาคือ การรับรู้คุณภาพ ( $\beta = 0.238$ ) และตัวพยากรณ์ที่มีค่าน้อยที่สุดคือ ความเชื่อมั่น ( $\beta = 0.154$ ) จากตัวแปรพยากรณ์นี้สามารถสร้างเป็นสมการการบอกต่อของผู้ซื้อและผู้เยี่ยมชมโครงการหมู่บ้าน A ได้ดังนี้ (สมการในรูปคะแนนดิบ)

การบอกต่อ =  $0.527 + 0.348$  (ภาพลักษณ์ตราบริษัท) +  $0.282$  (การรับรู้คุณภาพ) +  $0.172$  (ความเชื่อมั่น)

จากการศึกษาสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้ดังนี้ วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ซื้อและผู้เยี่ยมชม มีความคิดเห็นโดยรวมต่อความเชื่อมั่น ภาพลักษณ์ตราบริษัท การรับรู้คุณภาพ และการบอกต่อในระดับสูง วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ซื้อและผู้เยี่ยมชมที่มีเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นโดยรวมแตกต่างกัน ผู้ซื้อและผู้เยี่ยมชมที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ตราบริษัทโดยรวมแตกต่างกัน ผู้ซื้อและผู้เยี่ยมชมที่มีอาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อการรับรู้คุณภาพโดยรวมแตกต่างกัน ผู้ซื้อและผู้เยี่ยมชมที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบอกต่อโดยรวมไม่แตกต่างกัน วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ผลการวิจัยพบว่า ความเชื่อมั่น ภาพลักษณ์ตราบริษัท การรับรู้คุณภาพ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการบอกต่อ วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 ผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์ตราบริษัท การรับรู้คุณภาพ และความเชื่อมั่น สามารถพยากรณ์การบอกต่อของผู้ซื้อและผู้เยี่ยมชมโครงการหมู่บ้าน A ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาที่พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อความเชื่อมั่นโดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงทั้งนี้อาจเนื่องมาจากโครงการหมู่บ้าน A ดำเนินธุรกิจอสังหาริมทรัพย์มานานตั้งแต่ปี พ.ศ. 2537 ย่อมมีชื่อเสียงและความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า จึงส่งผลต่อความน่าเชื่อถือ สอดคล้อง Sako (1992, pp. 37-39) ที่ระบุว่า ความสัมพันธ์กับลูกค้าที่ดี

ส่งผลให้เกิดความเชื่อถือในการประกอบธุรกิจ และการสัญญาว่าจะตอบสนองกับคำขอบางอย่างที่นอกเหนือจากมาตรฐาน อย่างเช่น เรื่องพื้นที่สีเขียวซึ่งได้มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นในระดับสูง สอดคล้องกับ คณิน ชมเดือน และ ไชยพศ แจ่มใส (2554) ที่พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน สวนสาธารณะที่สวยงาม ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมทางการตลาดเพื่อการแข่งขันและยังถือเป็นจุดแข็งของโครงการ

ความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ตราบริษัทโดยรวมอยู่ในระดับสูงแสดงให้เห็นว่า ผู้ซื้อและผู้เยี่ยมชมโครงการหมู่บ้าน A รู้สึกภูมิใจที่ได้อาศัยในโครงการหมู่บ้าน A ถือว่าประสบความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการทางด้านจิตใจของลูกค้า ลูกค้าเกิดความภูมิใจกับผลิตภัณฑ์ที่ได้รับ ซึ่งความภูมิใจนี้สามารถพัฒนาเป็นความผูกพัน และความจงรักภักดีได้ในอนาคต ซึ่ง จีรพงศ์ มหิจิตรเลิศนันท์ (2557) พบว่า ภาพลักษณ์ถือเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อ และ ชูชัย สมितिโกร (2561) กล่าวว่า ภาพลักษณ์ของผลิตภัณฑ์ ตราสินค้า หรือองค์กรธุรกิจ ล้วนมีอิทธิพลที่สำคัญต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค

ความคิดเห็นที่มีต่อการรับรู้คุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับสูงโดยข้อมีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ ระบบการรักษาความปลอดภัยภายในโครงการหมู่บ้าน A มีความรัดกุมไว้วางใจได้ รองลงมาคือ โครงการหมู่บ้าน A ตั้งอยู่ในทำเลที่มีความสะดวกสบายในการเดินทาง และบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในโครงการหมู่บ้าน A มีความเหมาะสมสามารถควบคุมผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชน เช่น เสียง ฝุ่น กลิ่น ขยะมูลฝอย ได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับ วิภา ธิระโสภณ (2558) ที่พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับปัจจัยสิ่งแวดล้อม โดยสิ่งแวดล้อมที่ดี ความปลอดภัยส่งผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรร และปกรณ์ สุมาลย์โรจน์ (2533) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกที่อยู่อาศัย ผู้ซื้อให้ความสำคัญกับปัจจัยจากสภาพแวดล้อม ภูมิทัศน์ บรรยากาศที่สงบ และสอดคล้องกับ ภูษิต มาเจริญ (2555) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อบ้านจัดสรรของผู้บริโภคที่สำคัญมากที่สุดคือ เรื่องระบบรักษาความปลอดภัย รองลงมาคือ การเดินทางไปมาสะดวก

ความคิดเห็นที่มีต่อการบอกต่อโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อมีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ ท่านคิดว่าข้อมูลจากประสบการณ์ตรงน่าเชื่อ

ถือที่สุด รองลงมาคือ ท่านนึกถึงโครงการหมู่บ้าน A เป็นตัวเลือกแรกในการกล่าวถึงให้ผู้อื่นฟัง และบุคคลรอบข้างตัวท่านมีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรทั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ผู้ซื้อและผู้เยี่ยมชมโครงการหมู่บ้าน A มีความสำคัญกับคำบอกเล่าอย่างไม่เป็นทางการที่เกิดขึ้นจากผู้ที่มีประสบการณ์ตรง โดยเป็นข้อมูลการประเมินผลผลิตภัณฑ์และการให้บริการของผู้ให้บริการ (Chung & Darke, 2006) ซึ่งข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับประไพ แสงประสิทธิ์ (2554) ที่พบว่า การบอกต่อจากเพื่อน ญาติแนะนำเป็นการสื่อสารการตลาดที่มีประสิทธิภาพสูงสุด และนิภาพร อริยบัณฑิตกุล (2555) ที่ระบุว่า อิทธิพลต่อการเลือกซื้อเป็นผลมาจากการรับรู้สื่อและประสบการณ์ในการเลือกซื้อมาก่อนหน้านี้

สำหรับผลการศึกษาที่พบว่า ผู้ซื้อและผู้เยี่ยมชมโครงการหมู่บ้าน A ที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบอกต่อแตกต่างกันไม่แตกต่าง ทั้งนี้ อาจเนื่องจากการบอกต่อเป็นการสื่อสารแบบปากต่อปาก ไม่เป็นทางการเป็นบทสนทนาระหว่างบุคคลสองคนขึ้นไปที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้งาน หรือลักษณะเฉพาะของสินค้า เป็นการให้ข้อมูลเชิงเหตุผลของสินค้า ที่สามารถถูกเผยแพร่จากคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่งผ่านทางบุคคล หรือช่องทางการสื่อสารโดยไม่มีแรงผลักดันโดยตรงทางด้านเชิงพาณิชย์ (Westbrook, 1987; Kozinets, De Valck, Wojnicki, & Wilner, 2010) จากผลการวิจัยนี้จึงเป็นเครื่องยืนยันได้อีกทางหนึ่งว่า การบอกต่อ เป็นกลยุทธ์ส่งเสริมการตลาดที่มีพลัง มีความรวดเร็วในการสื่อสารสอดคล้องกับ ฐานพัทธ์ จันทรสุกรี และเกียรติชัย เวชฎาพันธ์ (2558) ที่สรุปว่า กลยุทธ์การตลาดแบบบูรณาการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านเดี่ยวของผู้บริโภค ด้านการแนะนำบอกต่อ พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญที่จะแนะนำให้ผู้รู้จักซื้อบ้านกับโครงการที่ซื้ออยู่แล้วมากที่สุด

สำหรับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ที่พบว่าความเชื่อมั่นโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับการบอกต่อ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากซื้อและผู้เยี่ยมชมโครงการหมู่บ้าน A มีความเชื่อมั่นต่อหมู่บ้าน A ในระดับสูง เมื่อมีความเชื่อมั่นอยู่แล้วโอกาสที่จะแนะนำ หรือบอกต่อกับคนใกล้ชิดย่อมมีขึ้นเช่นกัน สอดคล้องกับ คณิน ชมเดือน และไชยพศ แจ่มใส (2554) ที่กล่าวถึงปัจจัยด้านการแข่งขันในอุตสาหกรรม โดยกล่าวว่า บริษัทได้รับการสนับสนุนจากลูกค้าชั้นดีจำนวนมาก แนะนำลูกค้าใหม่มาให้ตลอดเวลา

จึงเป็นจุดแข็งในการแข่งขันแม้ว่าโครงการจะตั้งอยู่ในทำเลใกล้เคียงกับบริษัทอื่น เพราะลูกค้ามีความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยมที่ดีกับโครงการและบริษัทจึงให้การสนับสนุน สอดคล้องกับ ประไพ แสงประสิทธิ์ (2554) พบว่า ปัจจัยเชิงจิตวิทยาที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อบ้าน คือ ด้านความเชื่อ การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ ภาพลักษณ์ตราบริษัทมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับการบอกต่อ ซึ่งภาพลักษณ์เกิดขึ้นจากความประทับใจ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่บุคคลได้รับจนก่อเป็นความประทับใจ (รัตนาวดี ศิริทองถาวร, 2548) ผลการศึกษายังสอดคล้องกับ วิยะดา หมัดอุสน (2556) ที่พบว่า ชื่อเสียงของบริษัทที่เป็นที่รู้จักและเชื่อถือได้ บริษัทมีประสบการณ์ด้านธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เป็นที่ยอมรับ เป็นปัจจัยส่วนหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัย และเชื่อมโยงไปยังการส่งเสริมการตลาดโดยมีการแนะนำจากคนรู้จักหรือคนที่อยู่ในโครงการก่อนแล้ว สอดคล้องกับ นิภาพร อริยบัณฑิตกุล (2555) ที่พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งอิทธิพลมากที่สุดในด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของโครงการ สอดคล้องกับ อัญญา ทองเมืองหลวง (2554) ที่พบว่า ประเด็นสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัย คือ ความเชื่อมั่นในชื่อเสียงของโครงการ สอดคล้องกับ จิรพงศ์ มหจิตรเลิศนันท์ (2557) ที่พบว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ตราสินค้ามีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกต่อความภักดีในตราสินค้าของบ้าน ทั้งนี้โครงการหมู่บ้าน A ได้ดำเนินธุรกิจมาเป็นระยะเวลา จึงเป็นที่คุ้นเคยของผู้บริโภค ผู้บริโภคจึงมีความเชื่อมั่นในตราสินค้าและให้ความสำคัญกับชื่อเสียง ภาพลักษณ์ที่ดี ที่บริษัทสะสมมานาน (Lau & Phau, 2007) อ้างถึงใน จิรพงศ์ มหจิตรเลิศนันท์, 2557) สำหรับการรับรู้คุณภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับการบอกต่อ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การที่บุคคลจะสามารถรับรู้ถึงคุณภาพของหมู่บ้าน A ได้ บุคคลนั้นต้องเคยมีโอกาสสัมผัสกับโครงการจริง มีประสบการณ์ตรงจากการใช้งานจึงสามารถสื่อสารแบบปากต่อปากเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการกับบุคคลอื่นได้ (Westbrook, 1987) หรืออีกนัยหนึ่งหากผู้ตอบแบบสอบถามคือ ผู้เยี่ยมชมโครงการ ก็เป็นไปได้ว่า ได้รับการแนะนำมาจากบุคคลอื่น ที่เคยได้สัมผัสกับโครงการมาแล้ว ผลการศึกษายังสนับสนุน จิรพงศ์ มหจิตรเลิศนันท์ (2557) ที่พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกต่อความภักดีในตราสินค้าของ

## บ้านจัดสรร

จากการวิเคราะห์สมการถดถอยที่พบว่า ภาพลักษณ์ตราบริษัทมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมากที่สุด สามารถอธิบายได้ว่า จากเรื่องราวความเป็นมาขององค์กรที่ใช้เวลาในการสะสมชื่อเสียง ตลอดจนการดำเนินธุรกิจที่ผ่านมานับตั้งแต่อดีตให้เป็นที่ยอมรับ เป็นสิ่งที่มีความเป็นรูปธรรมและนามธรรมประสานอยู่ด้วยกัน ภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือจะสามารถสื่อถึงจิตใจของบุคคลได้ ก่อให้เกิดการยอมรับในองค์กรได้ (กุนทลลี รื่นรมย์, 2560; รัตนาวดี ศิริทองถาวร, 2548) ผู้ที่สนใจสามารถเข้ามาเยี่ยมชมได้จากสถานที่จริง จึงถือเป็นความประทับใจแรกที่จะเกิดขึ้นเมื่อได้มีโอกาสเข้ามาสัมผัสโครงการหมู่บ้าน A

การรับรู้คุณภาพ คือ ตัวแปรในลำดับต่อมาที่สามารถพยากรณ์การบอกต่อของผู้ซื้อและผู้เยี่ยมชมโครงการหมู่บ้าน A ได้ ทั้งนี้เนื่องจาก บ้าน คือ สิ่งก่อสร้างและเป็นสินทรัพย์ที่มีมูลค่าสูง ใช้ระยะเวลาในการซื้อจนกว่าจะได้เป็นกรรมสิทธิ์ของตน ดังนั้น การที่บุคคลจะสามารถบอกต่อได้ว่า โครงการหมู่บ้านใด มีการก่อสร้าง การบริหารจัดการที่ดี บุคคลนั้นต้องมีโอกาสเข้าไปสัมผัสสินค้า ซึ่งต้องใช้ความคิดในหลายมิติในการวิเคราะห์ ทั้งการรับรู้ด้านราคา คุณภาพ ประโยชน์ ทั้งหมดนี้ซึ่งเรียกว่า ความคุ้มค่า (Sweeney & Soutar, 2001, อ้างถึงใน ปุจฉา เลิศธรรมจินดา, 2557 น. 20) ซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค และยังส่งผลต่อเนื่องไปยังพฤติกรรมการณ์ซื้อในอนาคต หรือการส่งเสริมการตลาดในอนาคต เช่น การบอกต่อ เป็นต้น (Wong & Sohal, 2003)

ความเชื่อมั่น เป็นตัวแปรสุดท้ายที่สามารถพยากรณ์การบอกต่อของผู้ซื้อและผู้เยี่ยมชมโครงการหมู่บ้าน A ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ความเชื่อมั่น เป็นกระบวนการในการสื่อสารระหว่างเจ้าของสินค้ากับผู้บริโภค เพื่อสร้างทัศนคติและประสบการณ์ที่ดีให้ลูกค้าเกิดการยอมรับในสินค้านั้น (อนัญญา อุทัยปรีดา, 2556) ซึ่ง

### 1.1 ด้านความเชื่อมั่น

| จุดแข็ง   | จุดอ่อน   |
|---|---|
| 1. หมู่บ้าน A มีพื้นที่สีเขียวในปริมาณที่เหมาะสม  | 1. การคัดสรรวัสดุในการก่อสร้างหมู่บ้าน A                                    |
| 2. หมู่บ้าน A ได้ระบุขนาด ราคาของที่ดินโครงการไว้ในสัญญาอย่างชัดเจน กรณีที่ ที่ดินมีขนาดเพิ่มหรือลดจากที่แจ้งไว้เบื้องต้น | 2. ความเชื่อมั่นในหมู่บ้าน A ว่าจะรับผิดชอบต่อความผิดพลาดในอนาคตถ้าเกิดขึ้น |
| 3. หมู่บ้าน A จะสามารถจัดการสิ่งแวดล้อมภายในโครงการได้เป็นอย่างดี   | 3. ความเชื่อว่าจะได้รับการดูแลการให้บริการก่อนและหลังการขายเป็นอย่างดี      |

แน่นอนว่าต้องใช้ระยะเวลาในการสร้างความเชื่อมั่น ไว้วางใจ ไม่ว่าจะเป็นความเชื่อมั่นในสัญญาซึ่งจะยึดมั่นในการรักษาสัญญาให้เป็นไปตามมาตรฐาน ข้อตกลง ที่ได้ตกลงกันไว้ ความเชื่อมั่นในความสามารถ ที่แสดงให้ลูกค้าเห็นถึงความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ และความเชื่อมั่นในความปรารถนาดี ที่เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ให้การตอบสนองที่เหนือกว่ามาตรฐาน หรือความคาดหวังของลูกค้า (Sako, 1992, pp.37-39) ทั้งหมดที่กล่าวมานี้ล้วนต้องใช้เวลาและประสบการณ์เป็นเครื่องประเมินความเชื่อมั่น ผู้บริหารจึงควรสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าเพื่อในระยะยาวเมื่อลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นต่อองค์กรแล้วย่อมส่งผลต่อการบอกต่อแก่ผู้อื่น สอดคล้องกับ ประไพแสงประสิทธิ์ (2554) ฐานพัทธ์ จันทร์สุกรี และเกียรติชัย เวชฎาพันธ์ (2558) วิยะดา หมัดอุสัน (2556) ที่พบว่า ผู้บริหารโครงการหมู่บ้านควรให้ความสำคัญกับการบริการหลังการขาย เพื่อการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาวกับลูกค้า

## ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์สามารถนำผลวิจัยไปเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ เช่น

1. การพิจารณาเปรียบเทียบกับจุดแข็งและจุดอ่อนจากโครงการหมู่บ้าน A กับโครงการหมู่บ้านของตนหรือโครงการอื่น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางกลยุทธ์ระดับธุรกิจ เช่น การมุ่งเน้นความแตกต่างด้านคุณภาพ โดยนำผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องการรับรู้คุณภาพไปเป็นแนวทางเป็นต้น นอกจากนี้ยังสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการบริหารคุณภาพสำหรับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการวางแผนสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภคปฏิบัติตามประเด็นที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญ ทั้งความเชื่อมั่น ภาพลักษณ์และคุณภาพ โดยสามารถจำแนกเป็นรายด้านดังนี้

## 1.2 ด้านภาพลักษณ์ตราบริษัท

| จุดแข็ง  | จุดอ่อน  |
|--|--|
| 1. มีความภูมิใจที่ได้อาศัยในหมู่บ้าน A   | ข้อคิดเห็นทุกข้อในด้านภาพลักษณ์ตราบริษัทนี้ อยู่ในระดับสูง จึงไม่พบจุดอ่อน |
| 2. แบบบ้านของหมู่บ้าน A มีเอกลักษณ์โดดเด่นตอบสนองความต้องการ                           |  |
| 3. ความรู้สึกชื่นชมผลงานของหมู่บ้าน A  |  |
| 4. การออกแบบของหมู่บ้าน A มีความเป็นเอกลักษณ์ ทำให้จดจำได้ง่ายเมื่อเทียบกับโครงการอื่น |  |

## 1.3 ด้านการรับรู้คุณภาพ

| จุดแข็ง  | จุดอ่อน  |
|--|--|
| 1. ระบบการรักษาความปลอดภัยในหมู่บ้าน A มีความรัดกุมไว้วางใจได้   | 1. การรับรู้ว่าคุณภาพหมู่บ้าน A สร้างจากวัสดุที่มีคุณภาพ |
| 2. หมู่บ้าน A ตั้งอยู่ในทำเลที่มีความสะดวกสบายในการเดินทาง   |  |
| 3. บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในหมู่บ้าน A มีความเหมาะสม สามารถควบคุมผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชน เช่น เสียง ฝุ่น กลิ่น ขยะมูลฝอย ได้เป็นอย่างดี |  |

จากผลการศึกษาจะพบว่าโครงการหมู่บ้าน A เข้าถึงความต้องการของลูกค้าได้แล้วในระดับหนึ่ง จึงควรรักษามาตรฐานตรงส่วนนี้อาไว้ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาโครงการใหม่ ในพื้นที่ทำเลอื่น และสามารถใช้เป็นข้อมูลในการประชาสัมพันธ์ และพัฒนากลยุทธ์ส่งเสริมการตลาดสำหรับด้านที่เป็นจุดอ่อนนั้นควรพิจารณาหาแนวทางที่จะแก้ไข เช่นวัสดุที่ใช้ก่อสร้างผู้บริโภคมักไม่มั่นใจในคุณภาพมาตรฐาน เนื่องจากเป็นการยากที่จะพิสูจน์ให้เห็นได้อย่างชัดเจน จุดนี้ผู้บริหารจึงควรพิจารณาว่า ทำอย่างไรลูกค้าถึงจะรับรู้ได้ถึงกลวิธีการคัดเลือกวัสดุว่าเป็นไปตามมาตรฐานเป็นวัสดุที่มีคุณภาพ อาจจัดบริการให้วิศวกรนำตรวจบ้านในระหว่างการซื้อขาย และพิจารณาเรื่องบริการหลังการขาย การรับประกันต่อความผิดพลาด การรักษาไว้ซึ่งลูกค้าเก่าจึงสำคัญมากและลูกค้าเก่านี้จะกลายเป็นกำลังสำคัญในการทำการตลาดแบบบอกต่อโดยที่องค์กรไม่ต้องลงทุนเป็นการส่งเสริมการขายที่ทรงพลัง

2. ควรจัดหาพันธมิตรที่เข้มแข็ง เพื่อแก้ไขจุดอ่อนของตน จากผลการวิจัยที่พบว่า ความเชื่อมั่น และการรับรู้คุณภาพ ผู้บริโภคมักมีความไม่มั่นใจ ซึ่งจากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญ

กับคุณภาพของวัสดุก่อสร้าง โครงการควรทำให้ผู้บริโภครับรู้ได้ว่าวัสดุที่เลือกใช้เป็นวัสดุที่มีคุณภาพ และควรหาพันธมิตรที่มีคุณภาพเข้ามาร่วม โดยจะต้องประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภคได้ทราบถึงจุดแข็งที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพด้วย

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่สามารถพยากรณ์การบอกต่อได้ เนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ไม่ได้มีค่าสูง จึงอาจเป็นไปได้ว่ายังมีปัจจัยอื่นที่ควรต้องพิจารณาร่วมกันในการสนับสนุนการตลาดบอกต่อ

2. ควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อหาข้อมูลเชิงลึก โดยการสัมภาษณ์เพื่อให้เข้าถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้บริโภคในเชิงลึก

3. เนื่องจากความต้องการของผู้บริโภคมักมีการเปลี่ยนแปลงตามปัจจัยสภาพแวดล้อมตลอดเวลา ผู้ประกอบการจึงควรทำการวิจัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อเข้าใจความต้องการ ทราบถึงปัญหาที่กระทบต่อธุรกิจ และมีส่วนพัฒนาศักยภาพในการประกอบธุรกิจให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป โดยใช้ข้อมูลจากลูกค้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาโครงการอย่างแท้จริง



## References

- Ariyabunditsakul, N. (2012). Factors affecting behavior of buying second-hand houses in Bangkok and its perimeter vicinity. *Pathumthani University Academic Journal*, 4(2), 158-163. (in Thai)
- Chomdeun, K., & Jamsai, C. (2011). *Marketing factors that affect marketing strategies to increase competitiveness case study of Chaipayruek Watcharapol Project, Land and House Public Company Limited after experiencing the flooding*. Retrieved from <http://eprints.utcc.ac.th/1961/3/1961summary.pdf> (in Thai)
- Chandrasugree, T., & Wesadapun, K. (2014). Integrated marketing strategy affecting the decision to purchase single houses in Greater Metropolitan Area of Bangkok. *Veridian E-Journal*, 7(2), 267-278. (in Thai)
- Chung, C. M. Y., & Darke, P. R. (2006). The consumer as advocate: self-relevance, culture, and word-of-mouth. *Market Lett*, 17(4), 269-279.
- Cochran, W. G. (1953). *Sampling techniques*. New York: John Wiley & Sons.
- Jefkins, F. (1993). *Planned press and public relations* (3<sup>rd</sup>ed.). Great Britain: Alden Press.
- Kinicki, A., & Williams, B. K. (2018). *Management: A practical approach* (8<sup>th</sup>ed.). New York: McGraw-Hill.
- Kozinets, R. V., De Valck, K., Wojnicki, A. C., & Wilner, S. J. S. (2010). Networked narratives: understanding word-of-mouth marketing in online communities. *Journal of Marketing*, 74, 71-89.
- Lau, K. C., & Phau, I. (2007). Extending symbolic brands using their personality: examining antecedents and implications towards brand image fit and brand dilution. *Psychology and Marketing*, 24(5), 421-444.
- Liangprasit, N. (2016). *Factors affecting buying decision of single house in La-ngu Satun*. Master of Business Administration Minor Thesis, Prince of Songkla University. (in Thai)
- Lerthummajinda, P. (2015). *The Influences of perceived value, perceive quality and brand image on trust, satisfaction, word of mouth and repurchases of Samsung mobile phone's customer*. Master of Business Administration Independent Study, Graduate School, Bangkok University. (in Thai)
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper&Row.
- Misner, I. R. (1999). *The world's best known marketing secret: building your business with word-of-mouth marketing* (2<sup>nd</sup> ed.). Austin: Bard Press.
- Morgan, R., & Hunt, S. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), pp. 20-38.
- Mahajitloednan, J. (2016). *The factors positively Influencing Brand Loyalty of Housing Consumers of Brand A in Bangkok*. Master of Business Administration Independent Study, Graduate School, Bangkok University. (in Thai)
- Majaroen, P. (2012). *Factors influencing consumer decision on buying real estate in Khon Kaen*. Master of Engineering in Civil Engineering Thesis. Suranaree University of Technology. (in Thai)
- Mad-u-san, W. (2013). *Factors influencing the decision to buy the habitat of consumers in Bangkok*. Master of Business Administration Program in Entrepreneurship Thesis, Silpakorn University.

(in Thai)

- Ongbangnoi, M. (2010). *Brand equity, trust and satisfaction affecting loyalty of CAT CDMA*. Master of Business Administration in Marketing Thesis, Srinakharinwirot University. (in Thai)
- Office of the Royal Society. (2011). *House*. Retrieved from <http://www.royin.go.th/dictionary/> (in Thai)
- Pojjaneer, K. (2018). *10 factors that most people place importance on choosing a current residence*. Retrieved from <https://www.ddproperty.com/trading guide/preparation before buying>. (in Thai)
- Reunrom, K. (2017). *Corporate brand & success valuation*. (3<sup>rd</sup> ed.). Bangkok: Chulalongkorn University Press. (in Thai)
- Real Estate Information Center Government Housing Bank. (2018). *Housing market situation in 2017 and trends in 2018*. Retrieved from <http://www.reic.or.th> (in Thai)
- Samitikrai, C. (2018). *Consumer Behavior*. (6<sup>th</sup> ed.). Bangkok: Chulalongkorn University Press. (in Thai)
- Saochai, T. (2018). *4 Trends for accommodation needs for seniors*. Retrieved from <http://www.thansettakij.com/content/317037> (in Thai)
- Sangprasit, P. (2011). *Marketing strategies for high-end single detached housing projects in Bangkok and vicinities*. Master of Science in Innovative Real Estate Development, Thammasat University. (in Thai)
- Sumalroj, P. (2011). *Factors affecting choose the type of housing in sampran Nakhonpathom area*. Master of Business Administration Program in Entrepreneurship Independent Study, Silpakorn University. (in Thai)
- Sirithongthaworn, R. (2005). *Public Relations for Business*. Bangkok: Chulalongkorn University Press. (in Thai)
- Siripayak, A. (2016). *3 million budget condo, BTS Skytrain VS suburban house, which is worth more?* Retrieved from <https://www.ddproperty.com/trading guide/preparation before buying>. (in Thai)
- Sako, M. (1992). *Price' Quality, And Trust: Inter-Firm relations in Britain and Japan*. Cambridge University Press, Cambridge.
- Sweeney, J. C., & Soutar, G. N. (2001). Customer perceived value: the development of a multiple item scale. *Journal of Retailing*, 77(2), 203-220.
- Thong-Aram, T. (2017). *The Thai Gen Y population is the largest. Opportunity-risk behavior (1)*. *Thansettakij*, 37(3), 316. (in Thai)
- Thirasophon, W. (2015). *Factors affecting housing choice in the Bangkok metropolitan region*. Master of Business Administration Thesis, Thammasat University. (in Thai)
- Thongmueangluang, A. (2011). *Market factors that influence on buying decision process, the detached house of Pruksa Real Estate PLC*. Master of Business Administration Independent Study, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai)
- Uthaipreeda, A. (2015). *The effect of brand trust and country of origin images to purchase decision: A case study of COACH EST.1941 NEW YORK*. Master of Business Administration Independent Study, Graduate School, Bangkok University. (in Thai)
- Warojwattananont, P. (2016). The Determinant that influence to Word of Mouth in the Digital Age. *Journal of Communication and Management NIDA*, 1(1), 86-100. (in Thai)

Westbrook, R. A. (1987). Product/consumption based affective responses and post-purchase processes. *Journal of Marketing Research*, 24(3), 258-270.

Wong, A., & Sohal, A. (2003). Service quality and customer loyalty perspectives on two levels of retail relationships. *Journal of Services Marketing*, 17(5), 495-513,



ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนขยายโอกาส  
ทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1  
Factors Affecting Desirable Characteristics of School Administrators of  
Educational Opportunity Expansion Under Chonburi Primary  
Educational Area Office 1

ฐากร ทัตมาลี

Thakoon Tasmalee

หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา

Master of Education Program, Burapha University

Received: March 6, 2019

Revised: April 10, 2019

Accepted: April 17, 2019

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงาน และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงานกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 และเพื่อสร้างสมการพยากรณ์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 กลุ่มตัวอย่างเป็นครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา จำนวน 226 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงาน และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (2) ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงาน มีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ (3) สมการพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 ในรูปสมการคะแนนดิบ ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.525 + 0.276 (X_{1,3}) + 0.240 (X_{2,1}) + 0.220 (X_{1,2}) + 0.144 (X_{2,3})$$

หรือในรูปสมการคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$\hat{Z} = 0.292 (Z_{1,3}) + 0.249 (Z_{2,1}) + 0.242 (Z_{1,2}) + 0.163 (Z_{2,3})$$

**คำสำคัญ:** ลักษณะงานที่ปฏิบัติ, ประสบการณ์จากการทำงาน, คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษา

## Abstract

The purposes of this study were; to the factors of job characteristics, work experience, and desirable characteristics of school administrators of educational opportunity expansion under Chonburi Primary Educational Area Office 1. The investigate the relationship between the factors of, job characteristics, work experience, and desirable characteristics of school administrators of educational opportunity expansion under Chonburi Primary Educational Area Office 1, and to develop the prediction equation of the factors affecting desirable characteristics of school administrators of educational opportunity expansion under Chonburi Primary Educational Area Office 1. The samples were 226 teachers in educational opportunity expansion school. The instrument used for collecting data was five scale rating questionnaire. The data were analyzed by a computer program; using Mean, Standard Deviation, Pearson's product moment correlation, multiple regression analysis and stepwise multiple regression analysis. The research results were as follows (1) the factors of job characteristics, work experience, and desirable characteristics of school administrators of educational opportunity expansion under Chonburi Primary Educational Area Office 1, both as a whole and in each particular aspect, were found at a highest level (2) the factors of job characteristics and work experience related to desirable characteristics of school administrators of educational opportunity expansion under Chonburi Primary Educational Area Office 1 at high level with the .01 level of significance. (3) The prediction equation of the factors affecting desirable characteristics of school administrators of educational opportunity expansion under Chonburi Primary Educational Area office 1, can be composed with the following equation:

$$\hat{Y} = 0.525 + 0.276 (X_{1,3}) + 0.240 (X_{2,1}) + 0.220 (X_{1,2}) + 0.144 (X_{2,3})$$

and the standardize equation below:

$$\hat{Z} = 0.292 (Z_{1,3}) + 0.249 (Z_{2,1}) + 0.242 (Z_{1,2}) + 0.163 (Z_{2,3})$$

**Keywords:** job characteristics, work experience, desirable characteristics of school administrators



## บทนำ

สถานศึกษานับว่าเป็นหน่วยงานที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานที่มุ่งพัฒนาผู้เรียน ให้เป็นคนดี คนเก่ง มีความสุข มีความรู้เชิงวิชาการและ สมรรถนะทางวิชาชีพ มีคุณธรรม จริยธรรม ใฝ่เรียนรู้และ แสวงหาความรู้อย่างต่อเนื่อง ดำรงชีวิตตามหลักปรัชญา เศรษฐกิจพอเพียง มีความสุข มีสุขภาพทั้งทางร่างกายและ

จิตใจที่สมบูรณ์ สามารถประกอบอาชีพ และอยู่ร่วมกับผู้ อื่นได้อย่างมีความสุข เพื่อเป็นเป้าหมายและฐานหลักของ การพัฒนาประเทศต่อไป (สำนักงานเลขาธิการสภาการ ศึกษา, 2552, น. 14) การที่สถานศึกษาจะมีศักยภาพใน การขับเคลื่อนนโยบายสู่การปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายได้ อย่างมีคุณภาพนั้น จะต้องอาศัยผู้บริหารสถานศึกษาที่

มีประสิทธิภาพมีความเป็นมืออาชีพในการจัดการศึกษา เพราะผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญที่สุดในการนำนโยบายการจัดการศึกษาไปสู่การปฏิบัติ (ศิริรัตน์ แจ่มมรคา, 2555, น. 2) การบริหารสถานศึกษาหรือโรงเรียนให้ประสบผลสำเร็จตรงตามเป้าหมายได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยผู้บริหารโรงเรียนที่มีความสามารถและมีประสิทธิภาพ จึงจะทำให้การบริหารและการจัดการศึกษาประสบผลสำเร็จ เป็นไปตามแนวทางที่พึงประสงค์ของสถานศึกษาหรือโรงเรียน ในขณะที่เดียวกันผู้บริหารสถานศึกษาหลายคนมักจะประสบปัญหาในการดำเนินงานภายในสถานศึกษา เช่น การที่ผู้บริหารสถานศึกษาไม่มีการจัดระบบแบบแผนในการปฏิบัติงาน ขาดมนุษยสัมพันธ์ ขาดบุคลิกภาพที่ไม่ได้รับการยอมรับ เช่น โผงผาง ขาดการวางตัว ไม่ยอมรับฟังความคิดเห็น ขาดคุณธรรมจริยธรรมอันดีต่อการบริหาร ขาดความรู้ความสามารถในการบริหาร รวมถึงความสามารถด้านการเป็นผู้นำ เป็นต้น ซึ่งเป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษา ดังนั้น การบริหารจะประสบผลสำเร็จหรือไม่ ย่อมที่จะขึ้นอยู่กับ “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษา” เป็นประการสำคัญ หากผู้บริหารสถานศึกษามีคุณสมบัติที่ครบถ้วนเหมาะสมสามารถปฏิบัติตนได้ถูกต้องตามทฤษฎีการบริหารแล้ว ย่อมได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา และชุมชน อันจะนำไปสู่การบริหารที่ประสบผลสำเร็จได้ตามต้องการ (สนั่น ประจงจิตร, 2556, น. 3)

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาในเกือบทุกด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารสถานศึกษาประกอบด้วยปัจจัยเกี่ยวกับผู้บริหารทั้งสิ้น ทักษะการบริหารงานของผู้บริหารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลโรงเรียน ประกอบด้วย ด้านคุณลักษณะของผู้บริหารโรงเรียน การมีอุดมการณ์และวิสัยทัศน์ ความกล้าตัดสินใจ และภาวะผู้นำ ด้านพฤติกรรมการบริหารของผู้บริหาร ได้แก่ การวางแผนที่ดี การแก้ปัญหารวดเร็ว การพัฒนาคนและงาน การบริหารเชิงรุก ผู้บริหารนั้นถือได้ว่าเป็นหลักของหน่วยงาน ต้องดูแลและรับผิดชอบการบริหารงานภายในโรงเรียนดังนั้นคุณลักษณะของผู้บริหารและพฤติกรรมการบริหารงานจึงมีผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนและสามารถนำพาให้โรงเรียนนั้น ประสบความ

สำเร็จในการบริหารได้ (วิจิตร ศรีสอ้าน, 2552, น. 4)

ผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนขยายโอกาสต้องมีความสามารถในการบริหารแก้ไขปัญหามักเกิดกับโรงเรียนขยายโอกาสที่มักพบเจอกันอยู่บ่อย ๆ เช่น การมีนักเรียนรวมกันหลายระดับชั้น ตั้งแต่อนุบาล ประถมศึกษา และมัธยมต้น ย่อมก่อให้เกิดปัญหาทางด้านช่วงอายุเด็กที่มีความหลากหลาย คือตั้งแต่เด็กเล็กไปจนถึงวัยรุ่นตอนต้น เรื่องการจัดการเรียนการสอน พฤติกรรมเชิงลบ เช่น การพนัน ยาเสพติดเบื้องต้น (บุหรี, สุรา) ความรุนแรง เนื่องจากเด็กมัธยมกำลังเข้าสู่ช่วงวัยรุ่นตอนต้น จึงนิยมไปเข้าร่วมกับกลุ่มวัยรุ่น รวมถึงปัญหาการตั้งครุฑก่อนวัยอันควร ซึ่งเป็นปัญหาที่ผู้บริหารสถานศึกษาขยายโอกาสต้องใช้ความสามารถเป็นอย่างสูงในการแก้ไขปัญหาล่วงหน้า (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1, 2560)

จากปัญหาเรื่องคุณลักษณะของผู้บริหารการศึกษาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรีเขต 1 ผลการวิจัยนี้จะทำให้ทราบถึงระดับความต้องการปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรีเขต 1 ซึ่งจะส่งผลให้นำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองของผู้บริหารสถานศึกษาต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

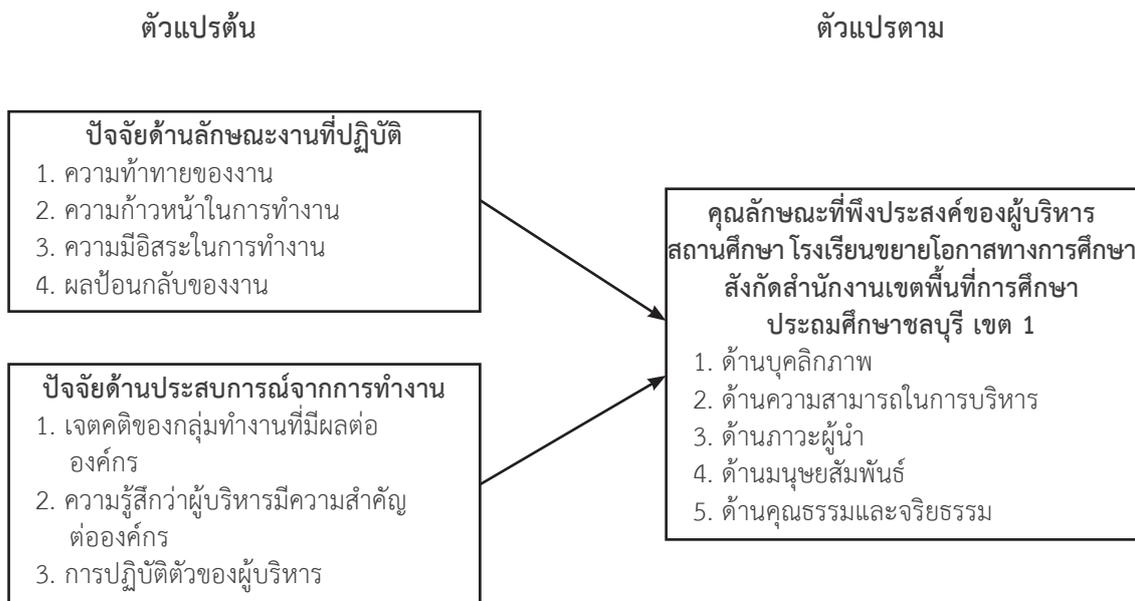
1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรีเขต 1
2. เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรีเขต 1
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงานของ กับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรีเขต 1

4. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 ผู้วิจัยได้อาศัยแนวคิดตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 โดยศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 จำแนกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความสามารถในการบริหาร ด้านภาวะผู้นำ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านคุณธรรมและจริยธรรม รวมถึงการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา ตามขอบข่ายการบริหารงานสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2551, น. 4) และอาศัยแนวความคิดของวอลตัน (Walton, 1974, pp. 12-16) จำนวน 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงาน ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 โดยได้กำหนดตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงานมีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1
2. ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงานสามารถพยากรณ์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนขยายโอกาส

ทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 ได้

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ได้มีความมุ่งหมายต้องการทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 เพื่อให้ผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนขยายโอกาสทางการ

ศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 ตระหนักถึงการใช้คุณลักษณะที่พึงประสงค์ อย่างมีประสิทธิภาพได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องเก็บข้อมูลจากครูผู้สอน ครูผู้สอนในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครูผู้สอนในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 ปีการศึกษา 2561 จำนวน 514 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครูผู้สอนโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 ปีการศึกษา 2561 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครจซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, pp. 607-608) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 226 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) โดยใช้โรงเรียนเป็นเกณฑ์

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สำหรับสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 โดยการศึกษาค้นคว้าจากแนวคิดเอกสารตำรางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ จำนวน 19 ข้อ ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด การให้คะแนนกำหนดการให้คะแนนตามเกณฑ์น้ำหนักของความหมายของเบสท์ และคาร์ทน์ (Best & Kahn, 1993, pp. 246-251)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสพการณ์จากการทำงาน จำนวน 13 ข้อ ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด การให้คะแนนกำหนดการให้คะแนนตามเกณฑ์น้ำหนักของความหมายของเบสท์ และคาร์ทน์ (Best & Kahn,

1993, pp. 246-251)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 จำนวน 50 ข้อ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของลิเคอร์ท (Likert, 1967, pp. 16-24)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยใช้วิธี (Index of item-objective congruence: IOC) และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ หลังจากนั้นนำเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณาความถูกต้องและความสมบูรณ์ของเนื้อหาอีกครั้ง เพื่อจัดพิมพ์แล้วนำไปทดลองใช้ (Try out) กับครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Item discrimination power) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach, 1990, pp. 202-204) ของแบบสอบถามแต่ละตอน ดังนี้

1. ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.32-0.86 และมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.96

2. ปัจจัยด้านประสพการณ์จากการทำงาน มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.52-0.87 และมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.96

3. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.61-0.94 และมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .99

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถาม จำนวน 226 ฉบับ เพื่อเก็บข้อมูลจากครูโรงเรียนขยายโอกาสทางการ

ศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา  
ชลบุรี เขต 1 ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้  
วิจัยได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

2. ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม  
ที่ได้รับคืนมา ได้จำนวน 226 ฉบับ และคัดเลือกฉบับที่  
สมบูรณ์เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

3. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามจุดมุ่งหมาย และ  
สมมติฐานของการวิจัยต่อไป

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ  
ปัจจัยด้านประสพการณ์จากการทำงาน และคุณลักษณะที่  
พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนขยายโอกาส  
ทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถม  
ศึกษาชลบุรี เขต 1 เป็นรายด้านและรายข้อ โดยใช้สถิติ  
ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดย  
ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย  
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยด้านประสพการณ์จากการทำงาน กับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

3. การสร้างสมการพยากรณ์ คุณลักษณะที่พึง  
ประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนขยายโอกาส  
ทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา  
ชลบุรี เขต 1 จากปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ  
ปัจจัยด้านประสพการณ์จากการทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์  
การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple  
regression analysis) เพื่อเลือกตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุด โดย  
ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

### ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณลักษณะที่  
พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนขยายโอกาส  
ทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถม  
ศึกษาชลบุรีเขต 1 สรุปผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ได้ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติของผู้บริหาร  
สถานศึกษา โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัด  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 โดยภาพ  
รวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า  
ในทุกด้านของปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมีระดับมาก  
ที่สุดเช่นเดียวกัน โดยด้านความท้าทายของงานมีค่าเฉลี่ย  
มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน  
ด้านผลป้อนกลับของงาน และด้านความมีอิสระในการ  
ทำงาน ตามลำดับ

2. ปัจจัยด้านประสพการณ์จากการทำงานของ  
ผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา  
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต  
1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นราย  
ด้าน พบว่า ในทุกด้านของปัจจัยด้านประสพการณ์จากการทำงานมีระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยด้านความรู้สึกรู้ว่า  
ผู้บริหารมีความสำคัญต่อองค์กรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจตคติของกลุ่มทำงานที่มีผลต่อองค์กร และ  
ด้านการปฏิบัติตัวของผู้บริหาร ตามลำดับ

3. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถาน  
ศึกษา โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงาน  
เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 โดยภาพรวม  
อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ใน  
ทุกด้านของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถาน  
ศึกษา โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงาน  
เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 มีระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยด้านบุคลิกภาพมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รอง  
ลงมาคือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านภาวะผู้นำ ด้านคุณธรรม  
และจริยธรรม และด้านความสามารถในการบริหาร ตาม  
ลำดับ

4. ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยด้าน  
ประสพการณ์จากการทำงาน มีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะ  
ที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนขยายโอกาส  
ทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา  
ชลบุรี เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก อย่างมีนัย  
สำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และปัจจัย  
ด้านประสพการณ์จากการทำงาน ที่สามารถพยากรณ์  
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียน

ขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 เรียงลำดับจากตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุด คือ ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความมีอิสระในการทำงาน ( $X_{1.3}$ ) ปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงาน ด้านเจตคติของกลุ่มทำงานที่มีผลต่อองค์กร ( $X_{2.1}$ ) ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ( $X_{1.2}$ ) และปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงาน ด้านการปฏิบัติตัวของผู้บริหาร ( $X_{2.3}$ ) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณทั้ง 4 ด้าน เท่ากับ .859 และสามารถพยากรณ์ร่วมกันได้ร้อยละ 73.70 สามารถพยากรณ์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 ในรูปสมการคะแนนดิบดังนี้

$$\hat{Y} = 0.525 + 0.276 (X_{1.3}) + 0.240 (X_{2.1}) + 0.220 (X_{1.2}) + 0.144 (X_{2.3})$$

หรือในรูปสมการคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$\hat{Z} = 0.292 (Z_{1.3}) + 0.249 (Z_{2.1}) + 0.242 (Z_{1.2}) + 0.163 (Z_{2.3})$$

## อภิปรายผล

1. ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติของผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในทุกด้านของปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความน่าสนใจทำให้ต้องศึกษาหาความรู้ ทักษะ ประสบการณ์เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง ใช้ความสามารถความพยายามความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ การติดต่อประสานงานกับชุมชน เครือข่ายภาครัฐและเอกชน ทำให้ผู้บริหารสถานศึกษาต้องพัฒนาบุคลิกภาพเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การมีจิตสำนึกที่ดีในการบริการและลักษณะงานทำให้สามารถทดลองใช้วิธีการปฏิบัติงานในรูปแบบใหม่ที่หลากหลาย แตกต่างจากเดิม สอดคล้องกับแนวคิดของเวอร์เตอร์ และ เดวิส (Werther & Davis, 1982, pp. 66-67) กล่าวว่า ลักษณะงานเป็นปัจจัยด้านองค์การ ซึ่งองค์การใดที่มีการออกแบบงานโดยมีลักษณะงานที่มีความหมาย มีคุณค่า

มีความท้าทายจะจูงใจให้บุคลากรทำงานมีความพึงพอใจ และมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร ดังนั้น ถ้าบุคลากรรับรู้ว่าองค์การมีการออกแบบงานที่มีส่วนของงานที่น่าสนใจ งานที่มีความหมายและท้าทายก็จะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ลดอัตราการขาดงาน การลาออกจากงาน และสิ่งที่ตามมาคือ ผลการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง

2. ปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรีเขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในทุกด้านของปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงานมีระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารสถานศึกษามีประสบการณ์ด้านการบริหารเป็นอย่างดีและความตั้งใจจริงในการบริหารงานสถานศึกษาด้วยความเชี่ยวชาญในวิชาชีพของตน สามารถปฏิบัติงานในรูปแบบของการตัดสินใจอย่างมีส่วนร่วมและบริหารงานโดยมุ่งเน้นประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาการเรียนรู้อของผู้เรียน สอดคล้องกับงานวิจัยของฮัทชินส์ (Hutchins, 2003, pp. 15-18) ได้ทำการศึกษาการเปิดเผยลักษณะของผู้นำโดยค่าของความเป็นผู้นำ เพื่อแจกแจงพฤติกรรม การเป็นผู้นำของครูใหญ่ ในรัฐเซาธ์แคโรไลนา โดยการ ใช้เครื่องมือวัด ทั้งในด้านของปัจจัยของการเป็นผู้นำและการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนความสามารถอื่น ๆ เกี่ยวกับการเป็นผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา จากการศึกษาพบว่า ครูใหญ่เป็นผู้อาวุโสกว่า มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการศึกษามากกว่า มีความเป็นไปได้ในการแสดงบทบาทที่เกี่ยวข้องกับการเป็นผู้นำต่อลูกน้องในหน่วยงานได้สม่ำเสมอและดีกว่า

3. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในทุกด้านของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 มีระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 ได้ตระหนักและให้ความสำคัญในการพัฒนาตนเองจนถึงระดับความ

เป็นวิชาชีพ คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษา เป็นสิ่งที่แสดงถึงพฤติกรรม หรือคุณสมบัติและลักษณะประจำตัวที่ดีของผู้บริหารในการบริหารงานต่าง ๆ ของสถานศึกษานั้น ๆ จะต้องเน้นถึงความรับผิดชอบ ไปสู่การแก้ปัญหาของนักเรียน การมีความสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น สามารถเปลี่ยนแปลงแนวความคิดในการบริหารงานในรูปแบบใหม่ ๆ ให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับการศึกษาของวันชัย สุทธิศาสตร์ และคณะ (2554) ที่ศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามทัศนะของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาฬสินธุ์ เขต 2 พบว่า คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานมีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาฬสินธุ์ เขต 2 โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านบุคลิกภาพ ด้านคุณธรรมจริยธรรม และด้านความสามารถในการบริหาร ตามลำดับ

4. ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยด้านประสพการณ์จากการทำงาน มีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลพบุรี เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการดำเนินกิจการและภารกิจของโรงเรียนให้พัฒนาไปอย่างมีประสิทธิภาพในทุกด้าน ทั้งครูและบุคลากรทางการศึกษาได้รับการพัฒนาเต็มตามศักยภาพ นักเรียนมีความรู้คู่คุณธรรม สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข โรงเรียนมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยของขวัญดา ใจสุทธิ (2559) ได้ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารกับประสิทธิผลของโรงเรียนในอำเภอแหลมสิงห์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 พบว่า คุณลักษณะของผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารในอำเภอแหลมสิงห์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 โดยรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับที่สูงมากกับประสิทธิผลของโรงเรียนในอำเภอแหลมสิงห์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยด้านประสพการณ์จากการทำงาน สามารถพยากรณ์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสามารถพยากรณ์ร่วมกันได้ร้อยละ 73.70 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้บริหารสถานศึกษามีคุณลักษณะทางวิชาชีพ มีความเป็นผู้หน้าที่เข้มแข็ง โดยเฉพาะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถชักนำหรือสร้างแรงจูงใจให้ผู้ร่วมงานเกิดการเปลี่ยนแปลงทางปฏิบัติงานทางการศึกษาให้เป็นไปตามเป้าหมาย และมีคุณลักษณะส่วนบุคคล เป็นแบบอย่างที่ดีของบุคลากรในสถานศึกษา มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีใจเปิดกว้างพร้อมที่จะรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น สอดคล้องกับงานวิจัยของพรนภา บุราณรมย์ (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการ ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 3 พบว่า การสร้างสมการพยากรณ์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลต่อการบริหารงานวิชาการกับประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 3 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .872 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์การทำงานร้อยละ 76.10

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลวิจัยไปใช้

1. ด้านความท้าทายของงาน มีการกำหนดภารกิจและเป้าหมายที่ท้าทายความสามารถของผู้บริหาร เพื่อเพิ่มความน่าสนใจ สร้างความกระตือรือร้น ตลอดจนสร้างบรรยากาศในการพัฒนากระบวนการใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอ
2. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ต้องมีการกำหนดแนวทางการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งที่โปร่งใส ยุติธรรม และมีขั้นตอนที่ชัดเจน นอกจากนั้น ควรสนับสนุนให้ผู้เกี่ยวข้องได้พัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสพการณ์ และพฤติกรรม การปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ
3. ด้านความมีอิสระในการทำงาน ควรเพิ่มอิสระในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ภายใต้ความรับผิดชอบมากขึ้น

เปิดโอกาสให้ตัดสินใจในบางเรื่องมากขึ้น สนับสนุนให้แสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน และเปิดโอกาสให้นำเสนอนวัตกรรมหรือวิธีการใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงานได้

4. ด้านผลป้อนกลับของงาน ต้องสร้างความรู้สึกภาคภูมิใจในผลการทำงาน ผ่านการสนับสนุนการทำงานที่เป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงานผู้บังคับบัญชา ผู้ปกครอง และชุมชน โดยชี้ให้เห็นถึงจุดเด่นของผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา

5. ด้านเจตคติของกลุ่มทำงานที่มีผลต่อองค์กร ต้องมีการกำหนดและถ่ายทอด นโยบาย กลยุทธ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย ให้ผู้ปฏิบัติงานทราบอย่างชัดเจนและเป็นระบบ สร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นทีม ให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ให้เกียรติกันในองค์กร และกำหนดเป้าหมายที่สร้างแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

6. ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ต้องชี้ให้เห็นคุณค่าในผลงานที่ผ่านมา รวมถึงความสำคัญของงานที่ส่งผลต่อหน่วยงานอื่น และเพิ่มความรู้สึกว่าการ

เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมากขึ้น

7. ด้านการปฏิบัติตัวของผู้บังคับบัญชา ต้องตนเป็นแบบอย่างที่ดี บริหารจัดการหน่วยงานตามระบบคุณธรรม มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการปฏิบัติงาน สามารถแก้ไขปัญหาของการปฏิบัติงาน และปัญหาของผู้บังคับบัญชาได้

### ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงเรียนขยายโอกาสกลุ่มอื่น ๆ

2. ควรศึกษาตัวแปรอื่นที่ส่งผลต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาเพิ่มเติม

3. ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา



### References

- Buranrom, P. (2017). *Factors affecting the academic administration in the Office of basic education in Primary Schools Under the Office of Mahasarakham Area 3*. Master of Education, Educational Administration, Faculty of Education, Mahasarakham University. (in Thai)
- Best, J. W., & Kahn. J. V. (1993). *Research in education* (3<sup>rd</sup> ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5<sup>th</sup> ed.). New York: Harper & Collins.
- Hutchins, R. (2003). *Leadership trains as revealed by leadership valuer*. Illinois: University.
- Jaisutti, K. (2016). *Relationship between change leadership characteristics of administrators and school effectiveness in leamsing district under Chanthaburi Primary Educational Service Area Office*. Master of Education, Educational Administration, Faculty of Education, Burapha University. (in Thai)
- Jangmoraka, S. (2012). *School administrators' characteristics as viewed by teachers and school administrators under Saraburi Primary Educational Service Area Office*. Master of Education, Educational Administration, Faculty of Education, Thepsatri Rajabhat University. (in Thai)
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Likert, R. (1967). The method of constructing and attitude scale. In M. Fishbein (Ed.). *Theory and measurement* (pp. 90-95). New York: Wiley & Son.

- Ministry of Education. (2010). *National education act, 1999 and amended (2<sup>nd</sup> ed.). 2002 and (3<sup>rd</sup> ed.). 2010 with relevant ministerial regulations and compulsory education act 2002*. Bangkok: Express Transportation Organization of Thailand (ETO). (in Thai)
- Office of the Education Council. (2009). *The Revised National Education Plan (2009-2016)*. Bangkok: Kurusapa Printing Ladphrao. (in Thai)
- Office of the Basic Education Commission. (2008). *Board of directors educational area and basic school board*. Bangkok: Kurusapa Printing Ladphrao. (in Thai)
- Prachongchit, S. (2013). Factors of administrator characteristics, teacher job descriptions, and teacher working motivations affecting on the performance quality of private school teachers. *Panyapiwat Journal*, 5(1), 41-53. (in Thai)
- Pearson, D. P., & Johnson, D. D. (1978). *Teaching reading comprehension*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Sutreesart, W., Khamsri, S., Pienodwong, P., & Phala-en, S. (2011). Desirable characteristics of school administrators according to the views of the basic education board under the Office of Kalasin Educational Service Area 2. *Journal of Rajabhat Maha Sarakham University*, 5(1), 95-108. (in Thai)
- Wilai-ket, W. (2015). *Quality of work life of teachers in learning centers for children with chronic illness in hospitals*. Master of Education, Educational Administration, Faculty of Education, Burapha University. (in Thai)
- Walton, R. (1974). QWL indicators-prospects and problems. In A. Portugal (Ed.), *Measuring the quality of working life* (pp. 57-70). Ottawa: Department of Labour.
- Werther, W. B., & Davis, K. (1982). *Personnel management and human resources*. Auckland: McGraw-Hill.



สภาพการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์  
และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

The Situation of Teaching and Learning Based on the Curriculum of  
Bachelor of Arts, Program in Library and Information Science, Faculty of  
Humanities and Social Sciences, Phranakhon Rajabhat University

กิตติศักดิ์ คงพูน<sup>1</sup> และ เพชรา ศรีคำภา<sup>1</sup>

Kittisak Khongphun<sup>1</sup> and Petchara Srikhumpha<sup>1</sup>

<sup>1</sup>หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

<sup>1</sup>Bachelor of Arts Program, Phranakhon Rajabhat University

Received: March 14, 2019

Revised: May 15, 2019

Accepted: May 15, 2019

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาสภาพการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ (2) เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็น กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยนักศึกษา อาจารย์ และผู้ใช้บัณฑิต สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า (1) ความคิดเห็นต่อสภาพการจัดการเรียนการสอนภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านผู้สอนและนักศึกษา ด้านหลักสูตรและการเรียนการสอนและด้านห้องสมุดและบริการ ตามลำดับ (2) แนวทางการจัดการเรียนการสอน แยกตามรายด้าน พบว่า ด้านหลักสูตรและการเรียนการสอนควรออกแบบหลักสูตรให้ทันสมัย โดยเฉพาะเนื้อหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ กิจกรรมการเรียนส่งเสริมการเรียนรู้ตามความต้องการของผู้เรียนและตลาดแรงงาน ด้านผู้สอนและนักศึกษาควรให้ความสำคัญกับการวางระบบผู้สอนและความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ที่นักศึกษา นำความรู้ไปใช้ได้จริง ด้านห้องสมุดและบริการควรมีความพร้อมในเรื่องสถานที่ ห้องฝึกปฏิบัติ อุปกรณ์ เทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์ และบริการอื่น ๆ

**คำสำคัญ:** การจัดการเรียนการสอน, หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิตสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

## Abstract

This research is a survey research and the objectives are demonstrated as follows (1) study situation of teaching and learning based on the curriculum in the Bachelor of Arts Program (Library and Information Science) (2) study the guiding principles in teaching and learning of the Bachelor of

Arts Program (Library and Information Science). The research instruments used are questionnaire and interview. The sample consisted of students, teacher, and users. Statistics applied are percentage, mean, and standard deviation. The findings of the research were illustrated as follows (1) the opinion in all aspects toward teaching condition in general was apparently high. It was demonstrated that lecturer and student, curriculum and teaching, and library and service aspects reached the highest points, respectively (2) the guideline of teaching can be divided into several aspects. Regarding to the curriculum and teaching aspects, the curriculum should be created modernly. Regarding to the lecturer and student aspect, it should place an importance on lecturer system management and skill of knowledge teaching that assist students to apply knowledge and allow them practice it the real situation. Regarding to the library and service, there should be ready in the course of venue, laboratory, tool, technology and other service.

**Keywords:** situation of teaching and learning, Bachelor of Arts Program in Science and Information Science, Phranakhon Rajabhat University



## บทนำ

การศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นการเสริมสร้างคนให้มีความสมบูรณ์ ทั้งในด้านร่างกาย สติปัญญา ความรู้ คุณธรรม และวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข สถาบันการศึกษาต่างตระหนักและมุ่งเน้นที่จะผลิตบัณฑิตออกมารับใช้สังคมอย่างมีคุณภาพ ดังนั้นการจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ มีกระบวนการเรียนรู้ที่หลากหลาย ตลอดจนจัดเนื้อหาสาระและกิจกรรมที่สอดคล้องกับความสนใจ (ปฏิบัติการการเรียนรู้, 2560) ประกอบกับในศตวรรษที่ 21 การเรียนการสอนมีความเปลี่ยนแปลงไป สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจะต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการเรียนการสอนเพื่อตอบสนองการแข่งขันในระดับชาติ แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 - 2559) ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการพัฒนาคนและสังคมไทยให้มีคุณภาพ โดยให้สถาบันอุดมศึกษาลดกำลังคนที่มีศักยภาพตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานสามารถทำงานเพื่อดำรงชีพตนเองและเพื่อช่วยสังคม มีคุณธรรม มีความรับผิดชอบ และมีสุขภาวะทั้งร่างกาย

และจิตใจ มีการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายที่น่าสนใจเกี่ยวกับการเรียนการสอนและการจัดลำดับของสถาบันอุดมศึกษาตามระบบมาตรฐานที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกำหนด (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2556) การศึกษาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์เป็นศาสตร์หนึ่งที่มีพัฒนาการของศาสตร์เปลี่ยนแปลงไปอย่างมากนับจากที่เทคโนโลยีสารสนเทศมีความเจริญก้าวหน้า กระบวนทัศน์ในวิชาซีพถูกปรับเปลี่ยน มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งเพื่อเป็นเครื่องมือจัดการสารสนเทศ ส่งผลให้มีการเปลี่ยนชื่อหลักสูตรจากบรรณารักษศาสตร์เป็นบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ สารนิเทศศาสตร์ เป็นต้น ซึ่งรูปแบบของเนื้อหาในหลักสูตรเป็นการประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น (ชุติมา สัจจามันท์, 2559, น. 2; Greer, Grover and Fowler, 2013, pp. 33-41)

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครได้จัดการเรียนการสอนหลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์มาตั้งแต่ พ.ศ. 2517 มีการจัดการเรียนการสอนและผลิตบัณฑิตอย่างต่อเนื่อง การบริหารหลักสูตรมีการดำเนินการมาเป็นลำดับและมีการปรับปรุงหลักสูตรตาม

กรอบระยะเวลาที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กำหนดเพื่อให้หลักสูตรมีความทันสมัย สอดคล้องกับกระแส การเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ของประเทศและสังคม โลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง กับการดำเนินงานห้องสมุดและความก้าวหน้าทางวิชาชีพ บรรณารักษศาสตร์ หลักสูตรสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ ได้มีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญอีกครั้ง กล่าวคือได้มีการ ปรับปรุงหลักสูตรจากหลักสูตรครุศาสตรบัณฑิตมาเป็น หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ ในปีการศึกษา 2545 (มหาวิทยาลัย ราชภัฏพระนคร, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, สาขา วิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, 2556, น. 4-8) เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการบัณฑิตและวงการ วิชาชีพโดยเริ่มเปิดรับนักศึกษาเข้าเรียนในหลักสูตรตั้งแต่ ปีการศึกษา 2545 เป็นต้นมา มาจนถึงปัจจุบันมีนักศึกษา ที่สำเร็จการศึกษาในหลักสูตรแล้วจำนวน 13 รุ่น ปัจจุบัน วิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์มีการ เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจะเห็นได้จากการนำเทคโนโลยี สารสนเทศมาใช้ในห้องสมุดมากขึ้น ทำให้ห้องสมุดมีรูปแบบ และเครื่องมือการแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ ที่มีความ หลากหลายและแตกต่างจากเดิมมาก ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรม ของผู้ใช้ห้องสมุดและวิธีการเข้าถึงสารสนเทศในห้องสมุด (Rubin, 2016; Kreitz, 2015, pp. 19-20) ดังนั้น สถาบัน การศึกษาที่ผลิตบัณฑิตในสาขาวิชานี้จึงต้องให้ความสำคัญ ในการติดตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและ ส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้นำมาเป็นข้อมูลในการจัดการ เรียนการสอนให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงและเป็นหลักสูตร ที่สามารถผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ ความสามารถ มีคุณธรรม มีคุณภาพ มีทักษะการทำงานในยุคของการเปลี่ยนแปลง สามารถประกอบวิชาชีพอย่างมีประสิทธิภาพและรับใช้ สังคมได้ตามความต้องการของตลาดแรงงานในวิชาชีพ บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยซึ่งเป็นกรรมการประจำหลักสูตรและผู้ สอนประจำหลักสูตรมีความสนใจและเห็นความสำคัญที่จะ ศึกษาสภาพการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรศิลปศาสตร บัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ จากผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้หลักสูตรทั้งบัณฑิต ผู้ใช้บัณฑิต และอาจารย์เพื่อรับทราบข้อมูลและความคิดเห็นว่าการ จัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรส่งผลต่อความรู้ ความ

สามารถของบัณฑิตอย่างไรและมีความรู้หรือทักษะด้าน ใดที่ควรเพิ่มเติมหรือปรับปรุงเพื่อให้หลักสูตรมีความทันสมัยและเหมาะสม ซึ่งจะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทาง ในการปรับปรุงหลักสูตรการจัดการเรียนการสอนในการ ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพในวงการวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการจัดการเรียนการสอน หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
2. เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการเรียนการสอน หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. หลักการจัดการศึกษา  
แนวทางและหลักการจัดการศึกษาตามพระราช บัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 เพื่อมุ่งให้ผู้เรียน มีความรู้ความสามารถและพัฒนาตนเองได้ การจัดการ ศึกษาจะต้องเน้นผู้เรียนสำคัญที่สุดในการจัดการศึกษาเพื่อ ให้มีศักยภาพในการเรียนรู้มีคุณภาพได้มาตรฐานจะต้อง ประกอบด้วย (ชุติมา สัจจามันท์, 2559, น. 8) ประกอบด้วย 1) หลักสูตรและการจัดการเรียน ได้แก่ ความร่วมมือ ในการพัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตร การจัดการศึกษาในรูปแบบ ของความร่วมมือระหว่างสถาบันทั้งในและต่างประเทศ การ มุ่งเน้นคุณภาพโดยการกำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมายให้ บัณฑิตมีสรณะทางวิชาการและวิชาชีพ และการบูรณา การประเด็นและมุมมองสากลจากหลากหลายทาง วัฒนธรรม การศึกษาเฉพาะพื้นที่ ไว้ในหลักสูตร/เนื้อหา รายวิชาทั้งในหมวดศึกษาทั่วไปและหมวดวิชาเฉพาะ 2) ผู้สอนและนักศึกษา ได้แก่ มีผู้สอน อาจารย์อำนวยการ และการพัฒนาอาจารย์ มีการแลกเปลี่ยนนักศึกษา การ รับนักศึกษานานาชาติและปรับให้เหมาะสมกับผู้เรียน มี โครงการและกิจกรรมที่ส่งเสริมโอกาสการพัฒนาความ เป็นสากลของอาจารย์และนักศึกษา การศึกษาดูงาน การ ฝึกงานและมีทุนการศึกษาสำหรับนักศึกษา 3) ห้องสมุด

และบริการ ได้แก่ บริการของห้องสมุดในรูปแบบดิจิทัล มีการจัดบริการที่สนับสนุนการศึกษา เช่น บริการตอบคำถามเสมือน บริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ มีเว็บไซต์สำหรับการบริการการศึกษาโดยเฉพาะ

## 2. วิชาซีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

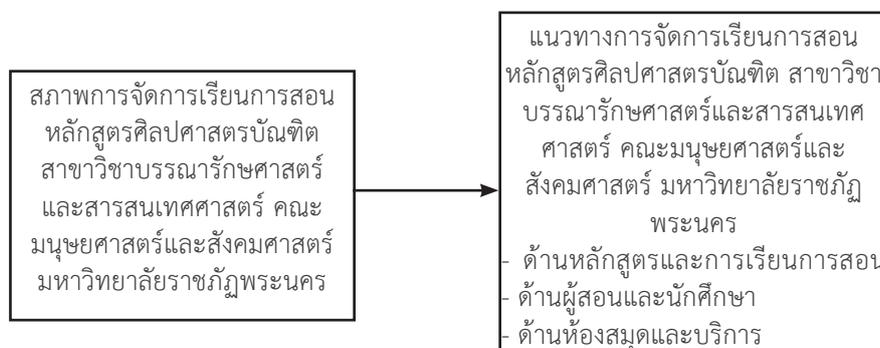
จากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลให้วิชาซีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์มีการเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างมาก กล่าวคือมีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ในห้องสมุดในการบริหารจัดการสารสนเทศ การบริการ เป็นต้น เพื่อการเข้าถึงสารสนเทศที่รวดเร็วประกอบด้วยปริมาณสารสนเทศมีเพิ่มมากขึ้นและมีหลากหลายทั้งเนื้อหาและรูปแบบไม่ว่าจะเป็นสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์และสื่อดิจิทัล เช่น หนังสือวารสาร ฐานข้อมูลออนไลน์ อินเทอร์เน็ต ฯลฯ (ภณิดา แก้วกูร, 2560; สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย, 2556) ส่งผลให้บทบาทและทักษะของนักวิชาซีพสารสนเทศมีการปรับเปลี่ยนและเปลี่ยนแปลงไป โดยต้องมีทักษะ ทักษะคิด และคุณค่าของนักวิชาซีพสารสนเทศยุคใหม่ ซึ่งประกอบด้วย ความสามารถในการแก้ไขปัญหา การทำงานเป็นกลุ่ม การยอมรับต่อกระแสการปรับเปลี่ยน การเรียนรู้ตลอดชีวิต ความรู้แบบสหวิทยาการ การแสดงออกถึงการมีจิตบริการ การมีทักษะด้านการติดต่อสื่อสาร และการติดต่อระหว่างบุคคลที่มีประสิทธิภาพ ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ (Myburgh, 2005)

## 3. หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ หลักสูตรปรับปรุง

3.1 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2556 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร (มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์, 2556, น. 20-24) เป็นหลักสูตรระดับปริญญาตรี 4 ปี จัดการเรียนการสอนเป็นภาษาไทย รับนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างประเทศที่สามารถพูด ฟัง อ่าน เขียน และเข้าใจภาษาไทยอย่างดี จำนวนหน่วยกิตรวมตลอดหลักสูตรไม่น้อยกว่า 129 หน่วยกิต ประกอบด้วย 1) หมวดวิชาศึกษาทั่วไป 30 หน่วยกิต 2) หมวดวิชาเฉพาะ 93 หน่วยกิต และ 3) หมวดวิชาเลือกเสรี 6 หน่วยกิต

3.2 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2555 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม (มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์, 2556?, ออนไลน์) เป็นหลักสูตรระดับปริญญาตรี 4 ปี จัดการเรียนการสอนเป็นภาษาไทย รับนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างประเทศที่มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย จำนวนหน่วยกิตที่เรียนตลอดหลักสูตรไม่น้อยกว่า 130 หน่วยกิต ประกอบด้วย 1) หมวดวิชาศึกษาทั่วไป จำนวนไม่น้อยกว่า 30 หน่วยกิต 2) หมวดวิชาเฉพาะด้าน จำนวนไม่น้อยกว่า 94 หน่วยกิต และ 3) หมวดวิชาเลือกเสรี 6 หน่วยกิต

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อสอบถามความคิดเห็นของอาจารย์และนักศึกษาต่อสภาพการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ และการสัมภาษณ์ผู้บังคับบัญชาบัณฑิตหรือผู้ใช้บัณฑิต เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงการจัดการเรียนการสอน

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ อาจารย์และนักศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ภาคปกติ ชั้นปีที่ 1 - 4 ปีการศึกษา 2559 จำนวน 124 คน (มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน, 2559, ออนไลน์) กลุ่มตัวอย่าง คือ อาจารย์และนักศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ภาคปกติ ชั้นปีที่ 1 - 4 ปีการศึกษา 2559 จำนวน 92 คน (Krejcie & Morgan, 1970, pp. 607 - 610) และผู้บังคับบัญชาบัณฑิตหรือผู้ใช้บัณฑิต จำนวน 10 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามสภาพการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร และแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางในการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ดังนี้

1. แบบสอบถามสภาพการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีทั้งหมด 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการ

เรียนการสอนหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ในด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน ด้านผู้สอนและนักศึกษา และด้านห้องสมุดและการบริการ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด

2. แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นผู้ใช้บัณฑิตประกอบด้วย 4 ประเด็น คือ ด้านหลักสูตร ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านผู้สอน และด้านนักศึกษา ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือผู้วิจัยนำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์มาตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วน ความชัดเจนของเนื้อหาตลอดจนภาษาของข้อคำถาม หลังจากนั้นเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องและนำไปหาค่าความตรงตามเนื้อหา (Content validity) ด้วยวิธีการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC)

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามออนไลน์สภาพการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ให้กลุ่มตัวอย่างตอบโดยกำหนดวันเวลาให้กลุ่มตัวอย่างตอบกลับภายในกำหนด

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามออนไลน์ที่กลุ่มตัวอย่างตอบกลับมามาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

3. แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็น ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้ใช้บัณฑิตในการไปนิเทศนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ หลังจากนั้นตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับและนำไปสังเคราะห์

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างดังนี้ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพใช้สถิติค่าร้อยละ และความคิด

เห็นเกี่ยวกับสภาพการเรียนการสอนใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์นำมาสังเคราะห์และสรุปเป็นประเด็น

## ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 76.25) และส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้น ปีที่ 2 และปีที่ 3 (ร้อยละ 27.50)

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่านักศึกษาและอาจารย์มีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.99$ ) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านผู้สอนและนักศึกษา ( $\bar{X} = 4.18$ ) รองลงมาคือ ด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน ( $\bar{X} = 4.04$ ) ด้านห้องสมุดและบริการ ( $\bar{X} = 3.76$ )

3. ด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่านักศึกษาและอาจารย์มีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ นักศึกษามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนและลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง ( $\bar{X} = 4.29$ ) รองลงมา คือ รายวิชาที่เรียนมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้จริง ( $\bar{X} = 4.25$ ) หลักสูตรมีการจัดกิจกรรมเสริมการเรียนรู้ เช่น การศึกษาดูงาน การบริการวิชาการ การอบรม ( $\bar{X} = 4.20$ ) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียนการสอน เช่น ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ วัสดุอุปกรณ์ ( $\bar{X} = 3.66$ )

4. ด้านผู้สอนและนักศึกษา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่านักศึกษาและอาจารย์มีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.18$ ) เมื่อ

พิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อาจารย์ผู้สอนมีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ ( $\bar{X} = 4.36$ ) รองลงมา คือ ผู้เรียนนำความรู้จากการเรียนไปใช้ในการทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องในวิชาชีพและการทำงาน ( $\bar{X} = 4.32$ ) การลงมือฝึกปฏิบัติของผู้เรียนก่อให้เกิดการพัฒนาด้านทักษะต่าง ๆ ของผู้เรียนเพิ่มขึ้น ( $\bar{X} = 4.29$ )

5. ด้านห้องสมุดและบริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่านักศึกษาและอาจารย์มีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.76$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ห้องสมุดควรให้ความช่วยเหลือในการสืบค้น แนะนำ การเข้าถึงสารสนเทศในเชิงลึกตามที่นักศึกษาและอาจารย์ต้องการ ( $\bar{X} = 4.05$ ) รองลงมา คือ จำนวนทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดโดยภาพรวมมีความเพียงพอในการศึกษาค้นคว้าประกอบการเรียนการสอน ( $\bar{X} = 4.02$ ) ระยะเวลาการให้บริการของห้องสมุดเหมาะสมกับความต้องการทำให้สามารถศึกษาค้นคว้าได้อย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.91$ )

6. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์

6.1 ด้านหลักสูตร หลักสูตรที่สอนในปัจจุบัน โดยภาพรวมมีความเหมาะสมเหมือนกับมหาวิทยาลัยอื่น นักศึกษาสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ และอยากให้นำบางเรื่องให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันหรือปรับเนื้อหาในบางรายวิชาโดยนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ในการจัดทำทรัพยากรสารสนเทศ การจัดการเนื้อหาสารสนเทศทางดิจิทัล เป็นต้น นอกจากนี้การพัฒนาให้นักศึกษามีทักษะเชิงสร้างสรรค์ เช่น การคิดพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ โดยอาจแทรกอยู่ในบางรายวิชาหรือเปิดเป็นรายวิชาใหม่ขึ้นมา การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในการสื่อสารหรือในการทำงาน

6.2 ด้านการจัดการเรียนการสอน รูปแบบการเรียนการสอนให้มีความหลากหลาย เน้นการฝึกปฏิบัติเพื่อช่วยให้นักศึกษาได้นำไปใช้งาน การทำกิจกรรมหรือการลงพื้นที่ เป็นต้น

6.3 ด้านผู้สอน อาจารย์ผู้สอนมีประสบการณ์

และมีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ แต่ควรปรับการสอนให้สอดคล้องการเปลี่ยนแปลงของวิชาชีพ เพื่อช่วยให้นักศึกษาสามารถนำไปใช้ประโยชน์และเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

6.4 ด้านนักศึกษา โดยภาพรวมนักศึกษา/บัณฑิตประพุดอยู่ในระเบียบมีความขยันอดทน มีน้ำใจช่วยเหลือมีจิตใจบริการ บุคลิกภาพเหมาะสมอยู่ในเกณฑ์ดี มีความตั้งใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ไม่สร้างปัญหาให้กับหน่วยงานที่ไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพหรือทำงานในองค์กรนั้น ๆ เชื้อเพลิงผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

## การอภิปรายผล

1. สภาพการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า มีการออกแบบหลักสูตรและการเรียนการสอนเหมาะสมกับวิชาชีพ มีการวางระบบผู้สอนที่มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ สามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับนักศึกษา รวมทั้งมีความพร้อมในการจัดบริการต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน

2. ด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน สภาพการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร โดยภาพรวมพบว่ามีคามพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าการออกแบบการเรียนการสอนแต่ละรายวิชาในหลักสูตรมีการกำหนดกิจกรรมที่สอดคล้องกับเนื้อหาอย่างเหมาะสมและกิจกรรมช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ เช่น การศึกษาดูงานเพื่อเสริมความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาที่เรียน การบริการวิชาการเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของนักศึกษาในการฝึกปฏิบัติกิจกรรมทำให้มีทักษะวิชาชีพ เกิดการเรียนรู้ตามสภาพจริง การอบรมสัมมนาเพื่อให้ทราบความก้าวหน้าในวงการวิชาชีพและวิทยาการใหม่ ๆ ที่ส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ซึ่งสอดคล้องกับผู้บัณฑิตที่เห็นว่าควรนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในกิจกรรมการเรียนการสอน ทั้งนี้หลักสูตรสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน

และตลาดแรงงาน

3. ด้านผู้สอนและนักศึกษา สภาพการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร โดยภาพรวมพบว่ามีคามพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีความพึงพอใจในระดับมาก เป็นเพราะ หลักสูตรได้ให้ความสำคัญกับการวางระบบผู้สอนที่มีความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชาจะสามารถถ่ายทอดความรู้และออกแบบการเรียนการสอนได้ตรงตามวัตถุประสงค์การเรียนรู้ รวมถึงการใช้เทคนิคการเรียนการสอนที่หลากหลาย ทันสมัย และเหมาะสมกับเนื้อหาจะทำให้ผู้เรียนเข้าใจ สนใจและมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอนมากขึ้น

4. ด้านห้องสมุดและบริการ สภาพการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร โดยภาพรวมพบว่ามีคามพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นเพราะจำนวนทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด โดยภาพรวมมีความเพียงพอในการศึกษาค้นคว้าประกอบการเรียนการสอน และระยะเวลาการให้บริการของห้องสมุดเหมาะสมกับความต้องการทำให้สามารถศึกษาค้นคว้าได้อย่างเพียงพอ

5. แนวทางการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

5.1 ด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ควรเป็นหลักสูตรที่ออกแบบและกำหนดสาระรายวิชาในหลักสูตรให้มีความทันสมัยกับความก้าวหน้าทางวิทยาการ โดยเฉพาะเทคโนโลยีสารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและเกี่ยวข้องกับวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ เนื้อหาแต่ละรายวิชาควรปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเติมให้มีความทันสมัย มีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ประกอบอาชีพได้จริง และสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียนการสอน เช่น ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ วัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น

5.2 ด้านผู้สอนและนักศึกษา หลักสูตร  
ควรมีการปรับปรุงการเรียนการสอนอยู่เสมอและการ  
ประยุกต์เนื้อหาที่สอนกับสถานการณ์และตลาดแรงงาน  
จะช่วยให้ นักศึกษาสามารถนำความรู้จากการเรียนไปใช้  
ในการทำงานได้จริง กิจกรรมและการฝึกปฏิบัติจะสร้าง  
ทักษะการทำงานและส่งเสริมการเรียนรู้ที่สามารถประยุกต์  
เชื่อมโยงความรู้ในแต่ละวิชาได้

5.3 ด้านห้องสมุดและบริการ ควรมีความ  
พร้อมด้านต่าง ๆ เช่น สถานที่ ห้องฝึกปฏิบัติ อุปกรณ์  
เทคโนโลยี ระบบคอมพิวเตอร์ ห้องค้นคว้ากลุ่มย่อย ห้อง  
ส่งเสริมการเรียนรู้ ตลอดจนบริการต่าง ๆ เพื่อเป็นแหล่ง  
ศึกษาค้นคว้าประกอบการเรียนและฝึกทักษะวิชาชีพให้  
กับนักศึกษา นอกจากนี้หลักสูตรควรประสานความร่วมมือ  
กับห้องสมุดเพื่อให้มีทรัพยากรการเรียนรู้ในปริมาณ  
และคุณภาพที่เหมาะสมกับนักศึกษา และเหมาะสมต่อ  
การจัดการเรียนการสอนในหลักสูตร

### ข้อเสนอแนะเพื่อการจัดการเรียนการสอน

1. ด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน ควร  
ปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัยโดยเพิ่มเนื้อหาใหม่ ๆ ที่  
เกี่ยวข้องและเป็นความก้าวหน้าของศาสตร์โดยเฉพาะ  
เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งออกแบบกิจกรรมการเรียนการ  
สอนที่มีความหลากหลายเหมาะสมกับเนื้อหาในหลักสูตร  
สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนและตลาดแรงงาน

2. ด้านผู้สอนและนักศึกษา อาจารย์ควรมีความ  
รู้ในเนื้อหาที่สอน ใช้เทคนิคการสอนที่หลากหลายและ  
เหมาะสมกับเนื้อหา มีการปรับปรุงการสอนให้ทันสมัยอยู่  
เสมอ ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสอน สามารถประยุกต์  
เนื้อหาที่สอนกับสถานการณ์และตลาดแรงงานได้ ส่งเสริม  
ให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติทักษะทางวิชาชีพ

3. ด้านห้องสมุดและบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ  
ในห้องสมุดควรทันสมัย ห้องสมุดควรจัดพื้นที่ในการศึกษา  
ค้นคว้าและพื้นที่ในการใช้บริการอย่างเพียงพอกับการ  
ศึกษาค้นคว้าของนักศึกษา มีความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก  
ในการเรียนการสอน การให้บริการ wifi  
คอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพและเพียงพอเพื่อการสืบค้น  
ข้อมูลประกอบการเรียน

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบสภาพการจัดการ  
เรียนการสอนหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขา  
วิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะ  
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
พระนคร ระหว่างชั้นปี เพื่อนำมาปรับปรุงการเรียนการ  
สอน

2. ควรศึกษาสภาพการจัดการเรียนการสอนเฉพาะ  
ด้าน เช่น ด้านการจัดการสอน รูปแบบการสอน เพื่อนำมา  
สู่การพัฒนานวัตกรรม



## References

- Greer, R. C., Grover, R. J., & Fowler, S. G. (2013). *Introduction to the library and information professions* (2<sup>nd</sup> ed.). Santa Barbara, California: Libraries Unlimited.
- Kreitz, P. A. (2015). *Redefining the 2<sup>st</sup> Century College Library: Change Leadership in Academic Libraries*. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1708985779?accountid=32092>
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607 - 610.
- Kaewkun, P. (2560). *Information system and information technology*. Nakhon Ratchasima: Nakhon Ratchasima Rajabhat University. (in Thai)
- Learning practice. (2017). *Professional and organizational development network in Higher Education*. Bangkok: n.p. (in Thai)
- Library Association of Thailand. (2013). *Library technology work*. Bangkok: Library Association of Thailand. (in Thai)
- Myburgh, S. (2005). *The new information professional: How to thrive in the information age doing what you love*. Oxford: Chandos.
- Nakhon Pathom Rajabhat University, Faculty of Humanities and Social Sciences, Library and Information Science Information Science. (2013). *Bachelor of Arts Program in Library and Information Science (Revised Curriculum Academic Year 2013)*. Retrieve from <http://hm.npru.ac.th/pdf/th/55/books55.pdf?sequence=1> (in Thai)
- Office of the Higher Education Commission. (2013). *Higher education development plan, Issue 11 (2012 - 2016)*. Bangkok: Chulalongkorn University Press. (in Thai)
- Phranakhon Rajabhat University, Faculty of Humanities and Social Sciences, Library and Information Science Information Science. (2013). *Bachelor of Arts Program in Library and Information Science (Revised Curriculum Academic Year 2013)*. Bangkok: Phranakhon Rajabhat University, Faculty of Humanities and Social Sciences, Library and Information Science Information Science (in Thai)
- Phranakhon Rajabhat University, Office of Academic (2016). *Summary report number of students, academic year 2016*. Retrieved from <http://acade.pnru.ac.th> (in Thai)
- Rubin, R. (2016). *Foundations of library and information science* (4<sup>th</sup> ed.). Chicago: ALA Neal-Schuman, an imprint of the American Library Association.
- Sacchanand, C. (2016). *Research findings from research to academic services the internationalization of Library and Information Science Education in Thailand*. Documents presented to the meeting of the field of information science Department of Arts Sukhothai Thammathirat Open University, Nonthaburi. (in Thai)



การวิเคราะห์สมรรถนะที่จำเป็นเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียง  
สัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงของสมาคมขนส่ง  
ทางอากาศระหว่างประเทศ

Analyses of Needed Competency for Training and Developing  
The Baggage Handling System Officer of Airports of Thailand Public Company  
Limited According to The Resolution Designed by The International Air  
Transport Association

สุธาสิณี รูปแก้ว<sup>1</sup> และ พลสันห์ โพธิ์ศรีทอง<sup>1</sup>

Suthasinee Roopkaew<sup>1</sup> and Pollasanha Positong<sup>1</sup>

<sup>1</sup>หลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

<sup>1</sup>Doctor of Education Program, Eastern Asia University

Received: April 30, 2019

Revised: May 10, 2019

Accepted: June 18, 2019

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (2) เพื่อศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ และ (3) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของสมรรถนะที่จำเป็นเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 287 คน ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของเครจซ์และมอร์แกน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีค่าความเชื่อมั่น .962 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า (1) หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ มี 5 ด้าน คือ ด้านบริการ ด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านการเฝ้าระวัง ด้านการประสานงาน และด้านการพัฒนา (2) สมรรถนะที่จำเป็นเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ มี 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลรวม 36 รายการ และ (3) การตรวจสอบความสอดคล้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของสมรรถนะที่จำเป็นเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ

**คำสำคัญ:** สมรรถนะที่จำเป็น, เจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ, บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

## Abstract

The purposes of this research were (1) to study literature related to the duties of the baggage handling system officer of airports of Thailand public company limited according to the resolution designed by the International Air Transport Association (2) to study the needed competency for training and developing the baggage handling system officer of airports of Thailand public company limited according to the resolution designed by the International Air Transport Association (3) to verify the consistency standards, propriety standards, feasibility standards and utility standards of the competencies of needed competency for training and developing the baggage handling system officer of airports of Thailand public company limited according to the resolution designed by the International Air Transport Association. The sample group consisted of 287 baggage handling system officers, airports of Thailand public company limited, which were derived from the size of the samples of Krejcie and Morgan. The instrument used in the research was a 5-level rating scale questionnaire created by the researcher reliability value of .962. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation. The research has shown that (1) the duties of the baggage handling system officer of airports of Thailand public company limited according to the resolution designed by the International Air Transport Association there are 5 items: services, security, surveillance, coordination and development (2) the needed competency for training and developing the baggage handling system officer of airports of Thailand public company limited according to the resolution designed by the International Air Transport Association, there are 36 items (3) results of verification the consistency standards, propriety standards, feasibility standards and utility standards of the competencies of needed competency for training and developing the baggage handling system officer of airports of Thailand public company limited According to the resolution designed by The International Air Transport Association, in term of overall were as the highest levels. When classified as a list, it is found that the highest level in every item.

**Keywords:** Needed Competency, Baggage Handling System Officer, Airports of Thailand Public Company Limited



## บทนำ

ความเปลี่ยนแปลงของการเดินทางทางอากาศ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการลำเลียงสัมภาระ มาจาก ปริมาณการเชื่อมโยงเส้นทางบินของสายการบินมีมากขึ้น อัตราส่วนความผิดพลาดในการลำเลียงสัมภาระนี้จะเพิ่มขึ้น ตามปริมาณของผู้โดยสาร เมื่อลำเลียงสัมภาระของผู้โดยสาร เกิดความผิดพลาด คือ สัมภาระของผู้โดยสารสูญหายไป หรือตกค้างอยู่ ณ ที่ใดที่หนึ่งโดยที่ไม่สามารถติดตามได้ ผู้โดยสารจะขาดความเชื่อมั่นในการบริการของสายการบิน

และท่าอากาศยานจะขาดความเชื่อมั่นในมาตรการรักษา ความปลอดภัยทำให้ต้องเพิ่มมาตรการตรวจสอบสัมภาระ มากขึ้น ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร การลำเลียงสัมภาระผิดพลาดทำให้เกิดความเสียหายและ เกิดค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นโดยไม่จำเป็นจำนวนมหาศาล ในปี ค.ศ. 2007 มีมูลค่าความเสียหาย 4.69 พันล้านดอลลาร์ และในปี ค.ศ. 2016 ลดลงเป็นมูลค่าความเสียหาย 2.59 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ เนื่องจากความพยายามปรับปรุง

กระบวนการลำเลียงสัมภาระจนประสบความสำเร็จในบางส่วน (SITA, 2017) ความต้องการของผู้โดยสารที่เกี่ยวข้องกับสัมภาระ คือ ต้องการให้สามารถนำสัมภาระเข้าระบบการลำเลียงได้อย่างสะดวก รวดเร็ว แน่นนอน ระยะเดินทางสั้น ไม่มีความผิดพลาด สูญหาย เสียหาย และสามารถนำพาสัมภาระที่มีขนาด รูปร่าง น้ำหนักต่าง ๆ ได้หลากหลายตามจำเป็น และในกรณีที่มีความผิดพลาด ผู้โดยสารมีความต้องการที่จะได้รับการชดเชยอย่างสมเหตุสมผล ซึ่งหมายถึงค่าใช้จ่ายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อลดหรือป้องกันค่าใช้จ่ายนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบและเจ้าหน้าที่ตามความจำเป็นโดยเร่งด่วน

ตามข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) ระบบการลำเลียงสัมภาระจะต้องเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากภายในปี 2018 การพัฒนาบุคลากรเต็มรูปแบบมีแนวโน้มที่จะทำได้ไม่ง่าย ดังนั้น แนวทางการดำเนินการที่เหมาะสม คือ การพัฒนาเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการระบบลำเลียงสัมภาระท่าอากาศยานโดยตรง เพราะเจ้าหน้าที่เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการเพิ่ม-ลดค่าใช้จ่ายการลำเลียง (Koopman, 2016, p. 2) ดังนั้น ภารกิจแรกทีนอกเหนือจากการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความผิดพลาด คือ การวางแผนพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของบุคลากรให้สอดคล้องกับความจำเป็นในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอทั้งสามด้าน คือ ด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ ซึ่งเป็นการพัฒนาที่ยั่งยืนและมีคุณค่ากับหน่วยงานมากกว่าการลงทุนด้านทรัพย์สิน

งานวิจัยนี้จึงมุ่งที่จะศึกษาสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่จำเป็นเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ ซึ่งจะนำไปสู่การให้บริการลำเลียงสัมภาระที่มีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เดินทางทางอากาศ และความจำเป็นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตาม

ข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ

2. เพื่อศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ

3. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของสมรรถนะที่จำเป็นเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ

## แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ

McClelland (1978, อ้างถึงใน สุภัญญา รัชมีธรรมโชติ, 2553, น. 46-47) ได้อธิบายความหมายขององค์ประกอบของสมรรถนะทั้ง 5 ส่วน คือ

1. ความรู้ คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านเครื่องยนต์ เป็นต้น

2. ทักษะ คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น ทักษะที่เกิดได้นั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่างแคล่วคล่องว่องไว

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (self-concept) คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความมั่นใจในตนเอง เป็นต้น

4. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น เป็นคนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น

5. แรงจูงใจ/เจตคติ (motives/attitude) เป็นแรงจูงใจ หรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เป็นต้น ทั้ง 5 ส่วนดังกล่าวข้างต้นแสดงความสัมพันธ์ในเชิงอธิบายเปรียบเทียบ

จากแนวคิดของ McClelland นั้น Parry (1978, อ้างถึงใน สุภัญญา รัชมีธรรมโชติ 2550, น. 48) เห็นควรจะรวมส่วนประกอบที่เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง คุณลักษณะ และแรงจูงใจเข้าเป็นกลุ่มเรียกว่า คุณลักษณะ ดังนั้นบางครั้งเมื่อพูดถึงองค์ประกอบของสมรรถนะจึงมีเพียง 3 ส่วน

คือ ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งตามทัศนะของ McClelland กล่าวว่า สมรรถนะเป็นส่วนประกอบขึ้นมาจากความรู้ ทักษะ และเจตคติ/แรงจูงใจ หรือความรู้ ทักษะ และเจตคติ/แรงจูงใจก่อให้เกิดสมรรถนะ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ตัวแบบคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL ประกอบด้วย 5 มิติหลักดังนี้ (Zeithaml, Berry & Parasuraman, 1990, pp. 58-59)

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น ถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น สถานที่บุคลากรอุปกรณ์เครื่องมือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อ สื่อสาร และสัญลักษณ์รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการบริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความไว้วางใจ (reliability) ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้ กับผู้รับบริการบริการทุกครั้งต้องมีความสม่ำเสมอสามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) ความพร้อมและเต็มใจยินดีที่จะ ให้บริการในทันทีที่ได้รับการร้องขอโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่าง ทันทีท่วงทีผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการใช้บริการรวมทั้ง จะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว

มิติที่ 4 การประกันคุณภาพ (assurance) ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิด ขึ้นกับผู้รับบริการผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถเป็นอย่างดีในการให้บริการ ผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยน มีความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 ความเข้าอกเข้าใจ (empathy) ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตาม ความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละคน

SERVQUAL เป็นเครื่องมือวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกันลูกค้าสามารถประเมินผลงานการบริการโดยเปรียบเทียบระหว่าง

การบริการที่ต้องการกับความคาดหวังที่ต้องการได้รับ

## ข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ

มติที่ 753 การติดตามสัมภาระ (Resolution 753-Baggage Tracking) มีจุดประสงค์สำคัญในการป้องกันและแก้ปัญหาการล่าช้าสัมภาระผิดพลาด (IATA, 2017a) สมาชิกจะต้องสามารถจัดทำรายการสัมภาระที่ถูกต้องในการรับและส่งสัมภาระ ตลอดจนการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้เกี่ยวข้อง เมื่อนำมาวิเคราะห์ถึงสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยาน สำคัญแต่ละประเด็นสรุปจากคำแนะนำการดำเนินการระบบติดตามสัมภาระ ฉบับที่ 3.0 ลงวันที่ 13 พฤศจิกายน พ.ศ. 2560 (IATA, 2017a) ดังต่อไปนี้

1. การจัดทำรายการสัมภาระ (baggage inventory) ที่ถูกต้อง
2. การบันทึกและตรวจสอบข้อมูลสัมภาระ 4 จุด (4 tracking points) ที่จุดติดตามสัมภาระ
3. ข้อมูลเพื่อการติดตาม ณ จุดติดตาม จะตรวจสอบว่าสัมภาระมีข้อมูลครบถ้วน
4. การบันทึกข้อมูลสัมภาระ ขึ้นตอนและข้อมูลตลอดจนเทคโนโลยีที่ใช้ในการบันทึกข้อมูล

## วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

วิสัยทัศน์ (vision) ทอท. เป็นผู้ดำเนินการและจัดการท่าอากาศยานที่ระดับโลก

พันธกิจ (mission) ประกอบและส่งเสริมกิจการท่าอากาศยาน รวมทั้งดำเนินการกิจการอื่นที่เกี่ยวข้องหรือต่อเนื่องกับการประกอบกิจการท่าอากาศยาน โดยคำนึงถึงการพัฒนายั่งยืน

ค่านิยม (core value)

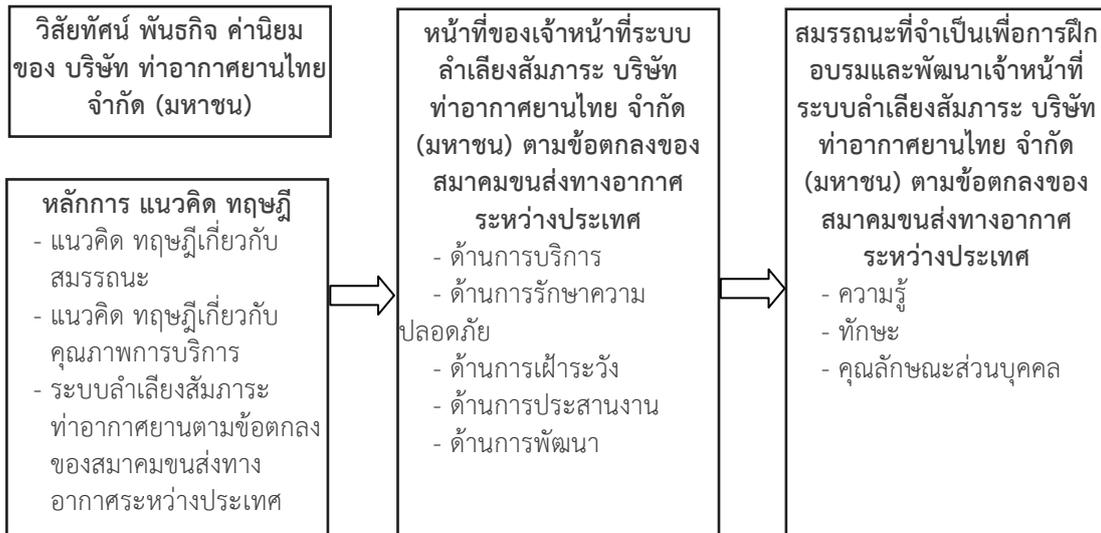
1. ให้ใจ หมายถึง จิตสำนึกในการให้บริการ การให้บริการด้วยความเข้าใจความหมายของการให้บริการ
2. มั่นใจ หมายถึง ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย: การคำนึงถึงความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยเป็นหัวใจของการปฏิบัติงาน
3. ร่วมใจ หมายถึง การมีส่วนร่วมและการสื่อสารทั้งภายในองค์กรและหน่วยงานภายนอก: สร้างความสามัคคีทำงานเป็นทีม ให้ความสำคัญกับเป้าหมายขององค์กร

มากกว่าเป้าหมายส่วนตัว สร้างกระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ และการตัดสินใจ

4. เปิดใจ หมายถึง การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมการเรียนรู้ ควบคู่กับความคิดริเริ่มและความตั้งใจที่จะศึกษาพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่

5. ภูมิใจ หมายถึง ความโปร่งใสและสำนึกในความรับผิดชอบ: การปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสตรวจสอบได้ และสำนึกในความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ต่อลูกค้า ต่อสังคม และประเทศชาติ (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)). (2561, ค้นจาก <https://airportthai.co.th/main/th/contact-aot>)

### กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (mixed method research) โดยใช้วิธีวิจัยทั้งเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 287 คน ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, pp. 607-610)

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 1. การวิจัยเชิงคุณภาพ

1.1 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 18 คน ในขั้นตอนการสัมภาษณ์ ใช้การคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling)

1.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 11 คน ในขั้นตอนการประชุมสนทนากลุ่ม ใช้การคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling)

#### 2. การวิจัยเชิงปริมาณ

2.1 ประชากร คือ เจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 1,135 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (semi-structure interview)
2. แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับของ ลิเคิร์ต (Likert type) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.962
3. การประชุมสนทนากลุ่ม (focus group discussion) โดยใช้แบบตรวจสอบการประชุมสนทนากลุ่ม

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจัดเก็บข้อมูลทุกขั้นตอนด้วยตนเอง ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2561 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ 2562

## การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)
2. วิเคราะห์ข้อมูลจากการประชุมสนทนากลุ่ม (focus group discussion) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ค่าร้อยละ (percentage)
3. วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

## ผลการวิจัย

1. หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ มี 5 ด้าน คือ

1.1 ด้านการบริการ (Service) ประกอบด้วย การบันทึกข้อมูลสัมภาระของผู้โดยสาร การจัดวางสัมภาระ การลำเลียงสัมภาระ การลำเลียงสัมภาระพิเศษ การรับหรือส่งมอบสัมภาระ

1.2 ด้านการรักษาความปลอดภัย (Security) ประกอบด้วย การตรวจค้นบุคคลและสัมภาระติดตัว การวินิจฉัยภาพ ตรวจสอบสัมภาระ การคัดแยกสัมภาระ การตรวจสอบสินค้าและวัตถุอันตราย

1.3 ด้านการเฝ้าระวัง (Surveillance) ประกอบด้วย การเฝ้าระวังการทุจริต การเฝ้าระวังการก่อการร้าย การเฝ้าระวังเหตุขัดข้องของอุปกรณ์ ระบบและเทคโนโลยี การเฝ้าระวังให้การลำเลียงสัมภาระเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว และปลอดภัย การเฝ้าระวังเหตุฉุกเฉินอื่นๆ

1.4 ด้านการประสานงาน (Coordination) ประกอบด้วย การประสานงานกับผู้โดยสาร การประสานงานกับสายการบิน การประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องกรณีมีข้อร้องเรียน การประสานงานกรณีสัมภาระเสียหาย สูญหายหรือส่งผิดพลาด การรายงานผู้บริหารหรือผู้รับผิดชอบกรณีเหตุการณ์ไม่ปกติ

## 1.5 ด้านการพัฒนา (Development)

ประกอบด้วย การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงาน การพัฒนาหลักการและวิธีการให้บริการที่ดีเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ การพัฒนากระบวนการรักษาความปลอดภัยให้มีประสิทธิภาพ การพัฒนาระบบประเมินผลและมาตรฐานการปฏิบัติงาน การพัฒนากระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเน้นการมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีม

2. สมรรถนะที่จำเป็นเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ มี 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน สรุปได้ดังนี้

2.1 สมรรถนะที่จำเป็นเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ ด้านความรู้ จำนวน 12 รายการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ 3 อันดับแรก คือ ความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย มาตรการรักษาความปลอดภัยและการลำเลียงสัมภาระขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ รองลงมาคือ ความรู้เกี่ยวกับข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการลำเลียงสัมภาระของผู้โดยสาร สายการบิน และท่าอากาศยาน ความรู้ในการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับระบบลำเลียงสัมภาระท่าอากาศยาน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความรู้เกี่ยวกับรหัสที่เกี่ยวกับสัมภาระ เช่น ป้ายสัมภาระ รหัสบัตรโดยสาร รหัสท่าอากาศยาน

2.2 สมรรถนะที่จำเป็นเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ ด้านทักษะ จำนวน 12 รายการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ 3 อันดับแรก คือ ทักษะในการตรวจสอบวัตถุอันตราย โดยการวินิจฉัยภาพจากจอเอ็กซเรย์ รองลงมาคือ ทักษะในการใช้ภาษา

อังกฤษ และหรือภาษาที่สามนอกเหนือจากภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบลำเสียงสัมภาระท่าอากาศยาน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ทักษะในการตรวจสอบและปฏิบัติงานด้านการลำเสียงสัมภาระที่สอดคล้องกับระดับขั้นของผู้โดยสาร

2.3 สมรรถนะที่จำเป็นเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ระบบลำเสียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 12 รายการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ 3 อันดับแรก คือ คุณลักษณะส่วนบุคคล รักความสามัคคี เน้นการทำงานเป็นทีม ให้ความสำคัญต่อเป้าหมายขององค์กรมากกว่าเป้าหมายส่วนตัว รองลงมาคือ คุณลักษณะส่วนบุคคล มุ่งเน้นด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย เป็นหัวใจหลักของการปฏิบัติงาน คุณลักษณะส่วนบุคคล มีการเรียนรู้ และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับความคิดริเริ่ม ความตั้งใจที่จะพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ คุณลักษณะส่วนบุคคล ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ตามความแตกต่างของแต่ละบุคคล

3. ผลการตรวจสอบความสอดคล้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของสมรรถนะที่จำเป็นเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ระบบลำเสียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด

## อภิปรายผล

1. หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ระบบลำเสียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศมี 5 ด้าน คือ

1.1 ด้านการบริการ หน้าที่ด้านนี้เป็นองค์ประกอบที่เด่นชัดที่สุดของการบริการท่าอากาศยาน ซึ่งจะครอบคลุมองค์ประกอบทั้ง 5 มิติของตัวแบบคุณภาพการบริการของพาราสุรามาน (Zeithaml, Berry &

Parasuraman, 1990, pp. 58-59) คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ความไว้วางใจ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การประกันคุณภาพ (Assurance) ความเข้าใจ (Empathy) ขอบเขตของงานที่สรุปจากผู้เชี่ยวชาญระบบลำเสียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สอดคล้องกับลักษณะงานที่แสดงไว้ในคำอธิบายงานของหน่วยงานบริการอาชีพของประเทศสหราชอาณาจักร (National Careers Service, 2019)

สอดคล้องกับเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับขอบเขตของการปฏิบัติงานในท่าอากาศยานทั่วไป (Panchari, 2017; Frey, 2014; Lenior, 2012) และ สอดคล้องกับค่านิยมของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เรื่อง ให้ใจ หมายถึง มีจิตสำนึกในการให้บริการ การให้บริการด้วยความเข้าใจความหมายของการให้บริการ

หน้าที่ส่วนนี้ เกี่ยวข้องกับสมรรถนะด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ระบบลำเสียงสัมภาระ สมรรถนะที่รองรับหน้าที่ในส่วนนี้เน้นหนักด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล และทักษะการให้บริการ สอดคล้องกับผลการวิจัย ที่กล่าวถึงความพึงพอใจของผู้โดยสารของ Kothadiya (2016), Rezaei, Kothadiya, Tavasszy, Kroesen (2018) และ Hussin, Razmin, , Aziz, ., & Sabandan, (2017) การวิจัยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศของ Cahyani c]t Drajeti (2017) ทักษะในการสื่อสารตามผลการวิจัยของ Silva de Oliveira, Nascimento, Manoel, Brito, Oliveira, de Freitas (2018) และ DeVries, Peter (2018) ตลอดจนความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีการลำเสียงสัมภาระบางด้านที่ช่วยให้การบริการลำเสียงสัมภาระเป็นไปอย่างถูกต้องมากขึ้น ตามผลการวิจัยของ Whelan, Parise, de Valk, & Aalbers (2017)

1.2 ด้านการรักษาความปลอดภัย ผลการพิจารณารับรองสมรรถนะ ผู้เชี่ยวชาญระบบลำเสียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ได้แยกหน้าที่นี้ออกมาจากขั้นตอนการบริการในข้อ 1.1 แสดงให้เห็นว่า ได้ให้ความสำคัญกับปัญหาความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย (safety and security) ซึ่งมักเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งทางการเมือง (Georgieva, 2016; Bachelor, 2014; Kathleen, 2004)

สอดคล้องกับความเห็นของเลขาธิการสมาคมการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศที่รายงานในการประชุมของสภาความมั่นคงของสหประชาชาติ (UN Security Council, 2018) ที่ว่า อุบัติการณ์การบินเป็นเป้าหมายสำคัญของการก่อการร้าย เพราะเมื่อเกิดเหตุร้ายจะส่งผลให้มีการสูญเสียชีวิต และมีความรู้สึกรังเกียจของสาธารณชน ในขณะที่ผู้ก่อการร้ายมีอุปสรรคและความเสี่ยงที่จะก่อการน้อยมาก

สอดคล้องกับค่านิยมของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มั่นใจ หมายถึง ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย: การคำนึงถึงความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยเป็นหัวใจของการปฏิบัติงาน ดังนั้นการที่ผู้เชี่ยวชาญระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ให้ความสนใจเรื่องนี้เป็นพิเศษ เป็นเรื่องที่ต้องนำไปประกอบในการกำหนดสมรรถนะและการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรของท่าอากาศยาน ดังนั้นเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานด้านนี้ควรได้รับการฝึกอบรมอย่างครบถ้วน และต่อเนื่องเพื่อให้สามารถก้าวทันความซับซ้อนของขบวนการก่อการร้ายอยู่เสมอ

ตามหน้าที่นี้ เจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระท่าอากาศยานจำเป็นต้องมีความรู้และทักษะในการตรวจสอบวัตถุอันตรายที่อาจบรรจุไว้ในสัมภาระและ/หรือร่างกายของผู้โดยสาร ตามผลการวิจัยของ Halbherr, Schwaninger, Budgell. และ Wales (2013), Hussin, Razmin, Aziz & Sabandan, (2017)

1.3 ด้านการประสานงาน เนื่องจากการลำเลียงสัมภาระโดยเบื้องต้นแล้วเป็นความรับผิดชอบของสายการบิน แต่ถือว่าการประสานงานหลักของท่าอากาศยานด้วย เพราะท่าอากาศยานคือผู้ให้บริการสายการบิน ถึงแม้ว่าการวัดความสำเร็จของการลำเลียงสัมภาระนั้น จะประเมินได้จากความพึงพอใจของผู้โดยสาร แต่สายการบินในฐานะลูกค้าโดยตรงของท่าอากาศยานจำเป็นต้องได้รับการตอบสนองตามความจำเป็นและความต้องการ ด้วย จากการศึกษาวิจัยพบว่า หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระท่าอากาศยานเกี่ยวข้องกับการประสานงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Azenvedo (2012), หน่วยบริการอาชีพสหราชอาณาจักร (National Career Service, 2019) และ Whelan, Parise, de Valk, & Aalbers (2017)

1.4 ด้านการเฝ้าระวัง ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระท่าอากาศยาน จำเป็นจะต้องเฝ้าระวังการให้บริการ การรักษาความปลอดภัย การก่อการร้าย ปัญหาข้อขัดข้องและเหตุฉุกเฉินต่างๆ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Azenvedo (2012) ที่ระบุความสามารถในการแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่สัมภาระ หน้าที่นี้ สะท้อนความสำคัญของการตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน เช่น กรณีระบบลำเลียงหยุดชะงัก มีปัญหา ขัดข้อง หรือเสียหาย กรณีมีข้อร้องเรียน ซึ่งอาจเกี่ยวกับการทุจริตของผู้ปฏิบัติงาน หรือ ความบกพร่องผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และกรณีสัมภาระเสียหาย สูญหาย ไม่ปรากฏเจ้าของ ลำเลียงผิดพลาด หรือสัมภาระผิดปกติ ดังที่กล่าวแล้วว่า ความเสียหายจากการลำเลียงสัมภาระผิดพลาดของการเดินทางทางอากาศทั่วโลกยังมีมูลค่าสูงคือ ประมาณ 2.3 พันล้านดอลลาร์สหรัฐในปี ค.ศ. 2017 (SITA, 2018) การลำเลียงสัมภาระอย่างถูกต้องเป็นดัชนีชี้วัดคุณภาพที่สำคัญของท่าอากาศยาน (Scholing, 2014) และเป็นมิติที่สำคัญ ตามตัวแบบคุณภาพการบริการของพาราสุระมัน (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990) ดังนั้นหน้าที่ในส่วนนี้จึงเป็นส่วนสำคัญที่สอดคล้องกับเป้าหมายของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ คือ ข้อตกลงที่ 753 ดังที่กล่าวแล้ว (IATA, 2019)

1.5 ด้านการพัฒนา ผลการศึกษาวิจัยพบว่า การพิจารณาทบทวนมาตรฐานการลำเลียงสัมภาระปรับปรุงประสิทธิภาพการ เสนอแนวทาง แก้ไขข้อบังคับโดยทั่วไปของการลำเลียงสัมภาระลำเลียงสัมภาระอยู่เสมอ ตรวจสอบ ติดตามการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Whelan, Parise, de Valk, & Aalbers (2017) เป็นที่น่าสังเกตว่า หน้าที่ส่วนนี้ปรากฏอยู่ในค่านิยม (value) ของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เรื่อง เปิดใจ หมายถึง การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมการเรียนรู้ ควบคู่กับความคิดริเริ่มและความตั้งใจที่จะศึกษาพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ อาจเป็นไปได้ว่า เมื่อกล่าวถึงหน้าที่ ส่วนใหญ่ผู้เกี่ยวข้องจะมุ่งไปที่การปฏิบัติงาน ในพื้นที่ มากกว่าการเตรียมพัฒนาตัวเองให้มีความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เหมาะสม ดังนั้น ในการนำผลการวิจัยไปใช้ควรคำนึงถึงการปลูกฝังแนวความคิดเรื่องการพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนางานให้มากขึ้น นอกจากนั้น ในปัจจุบันการใช้เทคโนโลยีเพื่อการ

ติดตามสัมภาระ ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของคุณภาพการ  
ลำเลียงสัมภาระตามนโยบายของสมาคมขนส่งทางอากาศ  
ระหว่างประเทศ (IATA, 2019)

2. สมรรถนะที่จำเป็นเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนา  
เจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย  
จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศ  
ระหว่างประเทศ มี 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ (Knowledge)  
ด้านทักษะ (Skills) และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล  
(Attributes) รวม 36 รายการ มีข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับ  
การวิจัย ดังนี้

2.1 สมรรถนะที่จำเป็นเพื่อการฝึกอบรม  
และพัฒนาเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่า  
อากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงของสมาคม  
ขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ ด้านความรู้ ในภาพรวม  
อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงอันดับ  
ค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาลำดับ 3 อันดับแรก คือ ความรู้เกี่ยวกับ  
กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับความ  
ปลอดภัย มาตรการรักษาความปลอดภัยและการลำเลียง  
สัมภาระขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ รอง  
ลงมาคือ ความรู้เกี่ยวกับข้อตกลงของสมาคมขนส่งทาง  
อากาศระหว่างประเทศ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการลำเลียง  
สัมภาระของผู้โดยสาร สายการบิน และท่าอากาศยาน และ  
ความรู้เกี่ยวกับข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน  
ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจค้น การรักษาความปลอดภัย  
มาตรการรักษาความปลอดภัย และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ  
ขนส่งทางอากาศ สอดคล้องกับข้อกำหนดขององค์การการ  
บินพลเรือนระหว่างประเทศเกี่ยวกับมาตรการรักษาความ  
ปลอดภัย ตามที่ระบุไว้ในอนุผนวกที่ 17 (ICAO Annex  
17-Security, 2017)

สอดคล้องกับข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศ  
ระหว่างประเทศ ตามมติที่ 745 ที่ระบุว่า วัตถุอันตรายใน  
สัมภาระผู้โดยสาร (Resolution 745-dangerous goods  
in passengers' baggage) วัตถุอันตรายที่ไม่สามารถรวม  
อยู่ในการลำเลียงสัมภาระผู้โดยสารทั่วไปได้ คือ สัมภาระ  
ที่มีอุปกรณ์แจ้งเตือน (installed alarm devices)  
แบตเตอรี่ลิเทียม วัตถุต้นกำเนิดไฟ (pyrotechnic) วัตถุ  
กัมมันตรังสี วัตถุระเบิด กระสุน ดอกไม้ไฟ วัตถุไวไฟ แก๊ส  
วัตถุกัดกร่อน วัตถุแม่เหล็ก วัตถุมีพิษ วัตถุหุดยังบุคคล  
วัตถุแหลมออกซิเจน วัตถุบางประเภทอนุญาตให้นำติดตัว

ได้ตามปริมาณและสภาพที่กำหนด วัตถุอันตรายดังกล่าว  
และวัตถุที่เกินปริมาณและนอกเหนือสภาพที่กำหนดให้  
ขนส่งทางการขนส่งสินค้า (cargo) ข้อมูลของวัตถุอันตราย  
จะต้องแสดงไว้ในตัวโดยสารและสถานที่ที่กำหนดตามข้อ  
กำหนดการขนส่งปลอดภัยขององค์การการบินพลเรือน  
ระหว่างประเทศ (ICAO technical instructions for the  
safe transport of goods) และระเบียบการขนส่งวัตถุ  
อันตรายของสมาคมฯ ข้อมูลนี้ต้องเขียนเป็นภาษาอังกฤษ  
และมีค่าแปลที่ถูกต้องเป็นภาษาอื่นที่จำเป็น สมาชิกจะต้อง  
จัดให้ผู้โดยสารได้รับคำอธิบายที่เป็น 2 ภาษา (bilingual)  
คือ ภาษาอังกฤษและภาษาของพื้นที่) เกี่ยวกับวัตถุอันตราย  
ในขั้นตอนการซื้อตั๋วเดินทาง และจัดให้มีข้อมูลแสดงใน  
บริเวณที่ติดต่อกับผู้โดยสาร (cargo) (IATA, 2018b)

สอดคล้องกับข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศ  
ระหว่างประเทศ ตามมติที่ 745a การรับอาวุธและกระสุน  
(Resolution 745a-Acceptance of Firearms and  
Other Weapons and Small Caliber Ammunition)  
สมาชิกจะต้องไม่อนุญาตให้ผู้โดยสารพกพาอาวุธและกระสุน  
อนุญาตในลักษณะสัมภาระที่ขนส่ง (loaded baggage)  
ตามน้ำหนักและประเภทที่กำหนด คือ ไม่เกิน 5 กิโลกรัม  
ต่อคน และเป็นกระสุนเพื่อการกีฬาเท่านั้น ทั้งนี้อาวุธและ  
กระสุนจะต้องบรรจุหีบห่ออย่างแน่นหนา (แนวทางปฏิบัติ  
เกี่ยวกับอาวุธและกระสุนจะต้องสอดคล้องกับกฎหมายของ  
แต่ละประเทศด้วย) (cargo) (IATA, 2018b)

2.2 สมรรถนะที่จำเป็นเพื่อการฝึกอบรม  
และพัฒนาเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่า  
อากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงของสมาคม  
ขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ ด้านทักษะ ในภาพรวม  
อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงอันดับค่า  
เฉลี่ยจากสูงไปหาลำดับ 3 อันดับแรก คือ ทักษะในการตรวจ  
สอบวัตถุอันตราย โดยการวินิจฉัยสภาพจากจอเอ็กซเรย์ รอง  
ลงมาคือ ทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ และหรือภาษาที่สาม  
นอกเหนือจากภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ทักษะการใช้  
คอมพิวเตอร์ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบ  
ลำเลียงสัมภาระท่าอากาศยาน

สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ พนิดา เพชรรัตน์  
(2556) เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ  
ของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา  
2 พบว่า คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็น

รูปธรรมของการ บริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการ บริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการการให้ความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ และความเห็นอกเห็นใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ Kothadiya (2016) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน โดยใช้ตัวแบบเซอร์คิวล พบว่า มีปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสารในลักษณะต่างๆ ซึ่งถือได้ว่าเป็นสมรรถนะที่สำคัญอย่างหนึ่ง คือ การมีจิตสำนึกด้านบริการ (service mind) เช่น ความคงเส้นคงวาของการบริการ ความละเอียดถี่ถ้วนในการให้บริการ ความตื่นตัว ความเอาใจใส่ ความเต็มใจช่วยเหลือ ความสามารถในการปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการอย่างใกล้ชิด และความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ

สอดคล้องกับการศึกษาวิจัย Hussin, Razmin, Aziz and Sabandan (2017, pp. 1-11) เรื่อง คุณภาพของท่าอากาศยานประเทศมาเลเซีย โดยใช้ตัวแบบเซอร์คิวล การวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของท่าอากาศยานประเทศมาเลเซีย โดยใช้ตัวแบบเซอร์คิวล พบว่า มิติที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ความเชื่อมั่นต่อผู้โดยสาร คือ ความสามารถของพนักงานที่จะทำให้ผู้โดยสารเชื่อใจและเชื่อมั่น ประกอบด้วย ความเอื้ออารี

สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ Hoang, Dang Minh Thu, Nguyen Thu Ha and Quy (2016, pp. 43-52) เรื่อง คุณภาพการบริการของท่าอากาศยานของเวียดนาม พบว่า ทักษะที่ท่าอากาศยานควรฝึกอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการ คือ ภาษาต่างประเทศ (language) ความสามารถในการรับรู้ความจำเป็นของผู้โดยสาร (awareness) ความมุ่งมั่น (spirit) และ ความกระตือรือร้น (enthusiasm)

สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ Cahyani and Drajadi (2017, pp. 179-193) เรื่อง ปัญหาและความต้องการในการสื่อสารภาษาอังกฤษจากมุมมองการมีส่วนร่วมทางสังคมตามประสบการณ์ของผู้ดูแลสนามบินในประเทศอินโดนีเซีย พบว่า ความจำเป็นเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับผู้โดยสารและสัมภาระนั้น มีความจำเป็นต้องเรียนรู้ภาษาอังกฤษเฉพาะทาง (english for special purpose) ประกอบด้วยคำศัพท์ การใช้ภาษาทั่วไป และภาษาที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการหรือขั้นตอนของแต่ละตำแหน่ง

สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ Bouma, Van Rest, Buul-Besseling, de Jong and Havekes (2016, pp. 61-74) ได้ระบุไว้ใน แผนการทำงานแบบบูรณาการสำหรับการค้นหาและติดตามผู้โดยสารอย่างรวดเร็วที่สนามบินขนาดใหญ่ของระบบติดตามสัมภาระ ปัจจุบัน โดยการเชื่อมต่อระหว่างผู้ใช้กับเครื่องมืออัตโนมัติ (human-machine interfaces) ผู้โดยสารสามารถติดตามสัมภาระของตนเองได้ ดังนั้น การฝึกอบรมจึงเน้นทักษะการใช้เครื่องมือติดตามบุคคลเสริมด้วย สรุปว่า การติดตามสัมภาระ เน้นทั้งเจ้าหน้าที่และผู้โดยสารเอง ซึ่งใช้ระบบออนไลน์หมด ทักษะที่จำเป็นสำหรับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการติดตามสัมภาระจึงเน้นหนักไปในการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยี RFID เป็นหลัก

สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ Silva de Oliveira, Nascimento, Manoel, Brito and Oliveria de Freitas (2018, pp. 151-164) เรื่อง รูปแบบการบังคับใช้ระบบ RFID สำหรับตรวจสอบย้อนกลับของสัมภาระที่สนามบิน พบว่า RFID เป็นระบบติดตามสัมภาระที่สามารถดำเนินการได้ตลอดเส้นทางการลำเลียง สามารถทดแทนการดำเนินการแบบเดิมที่ใช้พนักงานเป็นหลัก ลดความผิดพลาดและประหยัดเวลาได้มาก สร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสาร เพราะสามารถติดตามสัมภาระด้วยตนเองตลอดขั้นตอนสรุปได้ว่า ระบบติดตามสัมภาระสมัยใหม่ จำเป็นต้องใช้ RFID ซึ่งเน้นเทคโนโลยีการสื่อสาร ลดการใช้แรงงาน เพิ่มความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ดังนั้น ทักษะของบุคลากรที่เกี่ยวข้องจะเน้นหนักไปทางความรู้และทักษะในการใช้เครื่องมือเทคโนโลยีการสื่อสาร

2.3 สมรรถนะที่จำเป็นเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาค่า 3 อันดับแรก คือ คุณลักษณะส่วนบุคคล รักความสามัคคี เน้นการทำงานเป็นทีม ให้ความสำคัญต่อเป้าหมายขององค์กรมากกว่าเป้าหมายส่วนตัว รองลงมาคือ คุณลักษณะส่วนบุคคล มุ่งเน้นด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย เป็นหัวใจหลักของการปฏิบัติงาน คุณลักษณะส่วนบุคคล มีการเรียนรู้ และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับความ

คิดริเริ่ม ความตั้งใจที่จะพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ Azevedo, Apfelthaler and Hurst (2012, pp. 12-58) เรื่อง การพัฒนาสมรรถนะในการศึกษาธุรกิจอุตสาหกรรมที่ขับเคลื่อนแนวทางสำหรับการตรวจสอบการจัดตำแหน่งของธุรกิจในการศึกษาระดับปริญญาตรีกับความต้องการของอุตสาหกรรม พบว่า ธุรกิจอุตสาหกรรมที่ขับเคลื่อนด้วยการวัดสมรรถนะที่จำเป็นของผู้สำเร็จการศึกษา ได้ออกแบบผ่านการทดสอบภายในโครงการดำเนินการของนายจ้างใน 4 ประเทศยุโรป ได้แก่ ออสเตรีย อังกฤษ สโลวีเนีย และโรมาเนีย สรุปความต้องการสมรรถนะของผู้สำเร็จการศึกษา จำนวน 8 สมรรถนะ คือ ความสามารถในการสื่อสาร การทำงานเป็นทีมและการสร้างความสัมพันธ์ ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาและสถานการณ์ ความสามารถในการบริหารเวลา ความรับผิดชอบในงาน ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ ความสามารถในการนำเสนอ และความสามารถในการประสานงาน

สอดคล้องกับค่านิยมของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) คือ จิตสำนึกในการให้บริการ ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย การมีส่วนร่วม และการสื่อสารทั้งภายในองค์กรและหน่วยงานภายนอก การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องความโปร่งใส และสำนึกในความรับผิดชอบต่อ (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2561, ค้นจาก<https://airportthai.co.th/main/th/contact-aot>)

3. จากการตรวจสอบความสอดคล้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของสมรรถนะที่จำเป็นเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ พบว่า จากการประชุมสนทนากลุ่ม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 11 คน ประกอบด้วย นักวิชาการด้านการบิน ผู้บริหารท่าอากาศยาน ผู้เชี่ยวชาญระบบลำเลียงสัมภาระ ผู้ประกอบการขนส่งทางอากาศ ผู้แทนสายการบิน ผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน และสายการบิน มีฉันทามติถึงความเห็นสอดคล้องกันในระดับมากที่สุดว่าสมรรถนะที่จำเป็นเพื่อพัฒนาเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่าง

ประเทศ มีความสอดคล้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ในระดับมากที่สุดทุกรายการ เพราะผู้เชี่ยวชาญที่ผู้วิจัยได้คัดเลือกมาประชุมสนทนากลุ่มเพื่อหาฉันทามติในครั้งนั้นนั้น ทุกคนเป็นผู้ที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมการบินอย่างยิ่ง ดังนั้น ผลจากการประชุมสนทนากลุ่ม ทำให้มั่นใจได้ว่าสมรรถนะที่จำเป็นเพื่อพัฒนาเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ มีความเหมาะสมทั้งด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ ที่เกี่ยวข้องขององค์กรในต่างประเทศ และภายในประเทศ ความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติจริง และมีความเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของท่าอากาศยานอย่างแท้จริง

สอดคล้องกับ ปรัชญาในการวิเคราะห์งานของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพองค์การมหาชน (2560, น. 52) ที่ว่า พนักงานที่เชี่ยวชาญสามารถอธิบายงานของตนหรือให้คำจำกัดความได้ดีกว่าคนอื่น พนักงานที่ประสบความสำเร็จในด้านอาชีพของตนจะสามารถอธิบายถึงภารกิจของงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีเนื้อหาเพียงพอ และทุกภารกิจเกี่ยวข้องโดยตรงกับ ความรู้ ทักษะ ทศนคติของพนักงาน และเครื่องมือ เพราะเป็นสิ่งจำเป็นในการปฏิบัติภารกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์สมรรถนะที่จำเป็นเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ควรกำหนดมาตรการที่ชัดเจนในการสรรหาและคัดเลือกเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระในการทดสอบภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยกำหนดประเด็นของคุณลักษณะส่วนบุคคลที่จำเป็นและเหมาะสมในเรื่องของความซื่อสัตย์สุจริต การมีจิตสำนึกในการให้บริการ ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่จำเป็น และรวมทั้งขีดความสามารถด้านการใช้ภาษาอังกฤษ

2. บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ควรกำหนดอัตลักษณ์ขององค์การด้านความซื่อสัตย์สุจริต และมีมาตรการลงโทษผู้ที่ทุจริตในหน้าที่อย่างชัดเจน รวมทั้งสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระได้มีส่วนร่วมในการกำกับดูแลอัตลักษณ์ขององค์การร่วมกันด้วย

3. บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ควรเพิ่มระดับความสำคัญในการเร่งรัดพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระท่าอากาศยาน เพื่อความเป็นมาตรฐานตามเงื่อนไขและข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ

### ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ

1. จากผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะที่มีลำดับความสำคัญสูงสุดในแต่ละด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย มาตรการรักษาความปลอดภัยและการลำเลียงสัมภาระขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ทักษะในการตรวจสอบวัตถุอันตราย โดยการวินิจฉัยภาพจากจอเอ็กซเรย์ และคุณลักษณะส่วนบุคคล รักความสามัคคี เน้นการทำงานเป็นทีม ให้ความสำคัญต่อเป้าหมายขององค์กร มากกว่าเป้าหมายส่วนตัว ดังนั้น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ควรจัดการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนสมรรถนะ 3 ด้านดังกล่าวนี้โดยเร่งด่วนที่สุด และสามารถเลือกจัด

ฝึกอบรมรายการสมรรถนะอื่นๆ ต่อไปตามความเหมาะสมและความจำเป็น

2. ก่อนการฝึกอบรมบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ควรจัดทำระบบสมรรถนะที่ครอบคลุมรายการสมรรถนะตามผลการวิจัยนี้เป็นอย่างน้อย หรือดำเนินการพิจารณาปรับปรุงเพิ่มเติมและนำไปใช้ โดยทำการทดสอบสมรรถนะของเจ้าหน้าที่เพื่อหาความจำเป็นในการฝึกอบรมตามความจำเป็นของแต่ละบุคคล หรือตามความต้องการของแต่ละท่าอากาศยาน

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยแนวทางการจำแนกรายการสมรรถนะเป็น สมรรถนะหลัก (core competency) และ สมรรถนะตามสายงาน แนวทางการจัดทำระดับของสมรรถนะ (proficiency level) แต่ละรายการ อย่างน้อย เป็น 3 ระดับ คือ ระดับปฏิบัติการ ระดับชำนาญงาน และ ระดับอาวุโส โดยเน้นการใช้ดัชนีชี้วัดเชิงพฤติกรรม (behavioral indicators)

2. ควรศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบลำเลียงสัมภาระท่าอากาศยานที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ปัญหาข้อขัดข้อง และแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป



### References

- Azevedo, A., Apfelthaler, G., & Hurst, D. (2012). Competency development in business graduate business education with industry requirements. *The International Journal of Management Education*, 10(1), 12-58.
- Bouma, H., Rest, J., Buul-Besseling, K., Jong, J., & Havekes, A. (2016). Integrated roadmap for the rapid finding and tracking of people at large airports. *International Journal of Critical Infrastructure Protection*, 12, 61-74.
- Cahyani, A. P., & Drahati, N. A. (2017). English Communication Problems and Needs from Social Engagement Perspective as Experienced by Airport Passenger-Handlers. *Journal Tadris Bahasa Inggris*, 10(2), 179-193.
- DeVries, P. D. (2008). The state of RFID for effective baggage tracking in the airline industry. *International Journal Mobile Communications*, 6(2), 151-164.

- Frey, M. (2014). *Models and methods for optimizing baggage handling at Airports*. Disertation for the degree of Doktor der Wirtschaftswissenschaften. Technischen Universität München.
- Georgieva, K. (2016). *Brussels explosions: What we know so far*. Retrieved from <http://www.theguardian.com/world/2016/mar/22/brussels-attacks-what-we-know-so-far>
- Halbherr, T., Schwaninger, A., Budgetell, G. R., & Wales, A. (2013). Airport security screener competency: A cross-sectional and longitudinal analysis. *Journal of Aviation Psychology*, 23(2), 113-129.
- Hoang, T. P., Dang Minh Thu, D. M., Nguyen Thu Ha, N. T., & Quy, H. K. (2016). Factors affecting the service quality standards at the international airports when viet nam integrates tpp: A study at Tan Son Nhat Airport, Ho Chi Minh city, Vietnam. *Journal of Marketing Studies*, 4(1), 43-52.
- Hussin, N. S. N., Razmin, N. H. M., Aziz, Z. A. & Sabandan, S. (2017). *Journal of Entrepreneurship and Business*. 5(1), 1-11.
- National Careers Service. (2019). *Airport baggage handler*. Retrieved from <https://nationalcareers.service.gov.uk/job-profiles/airport-baggage-handler>
- IATA. (2017). *Baggage tracking | IATA 753/A4A 30.53 | Implementation Guide*. Geneva: International Air Transport Association.
- IATA. (2018). *IATA-Baggage Standards*. Retrieved from <http://www.iata.org/whatwedo/ops-infra/baggage/Pages/standards.aspx>
- IATA. (2019). *Baggage Tracking*. Retrieved from <https://www.iata.org/whatwedo/ops-infra/baggage/Pages/baggage-tracking.aspx>
- International Civil Aviation Organization. (2017). *Annex 17-Security* (10<sup>th</sup> ed.). Montreal: ICAO.
- Kathleen, M. (2004). *Aviation and Airport Secusity: Terrorism and Safety Concerns*. Patparganj, New Delhi: Peason Education (Singapore).
- Koopman, S. H. (2016). *A new approach to baggage handling at airports*. Retrieved from <http://mararchief.tudelft.nl/catalogue/entries/21363/>
- Kothadiya, O. M. (2016). *Providing good service quality and customer satisfaction for airline ground services*. Master of Science Student in Management of Technology, Delft University of Technology.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Lenior, O. N. M. (2012). *Airport baggage handling – where do human factors fit in the challenges that Airports put on a baggage system? .Work*. 41, 5899-5904.
- Oliveira, J. C. S., Nascimento, M. H. R., Brito, J. A. J., & Freitas, C. A. O. (2018). RFID system applicability model for traceability of Luggage at Airports. *International Journal of Advanced Engineering Research and Science (IATA 753) IJAERS*. 5(8), 2456-1908.
- Panchariya, M.M. (2017) Advanced Airport Baggage System. *International Journal for Research in Applied Science & Engineering Technology (IJRASET)*. 15(IV), 1568-1570.
- Rezaei, J., Kothadiya, O., Tavasszy, L. A., & Kroesen, M. (2018). Quality assessment of airline baggage handling systems using SERVQUAL and BWM, *June Tourism Management*, 66, 85-93. DOI: 10.1016/j.tourman.2017.11.009

- Scholing, R. (2014). *Baggage handling: Achieving operational excellence*. Retrieved from <http://www.internationalairportreview.com/16104/airport-extra/baggage-handling-achieving-operational-excellence/>
- UN Security Council. (2017). *Detailing new global security framework, civil aviation chief tells security council success hinges on sustained political will, sharing information*. Retrieved from <https://www.un.org/press/en/2017/sc13009.doc.htm>.
- Whelan, E., Parise, S., Valk, J., & Aalbers, R. (2017). Creating employee networks that deliver open Innovation. *MIT Sloan Management Review*, 53(1), 36-44.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1990). *Delivery quality service: Balancing customer perceptions and Expectations*. New York: Free Press.



# รูปแบบการบริหารจัดการศึกษาที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนเอกชนการกุศล

## The Educational Management Model for Enhancing The Development of 21<sup>st</sup> Century Learners' Skills in Charity Foundation Schools

มยุรีย์ ทิพย์ญาณ<sup>1</sup> และ วีระวัฒน์ อุทัยรัตน์<sup>1</sup>

Mayuree Tipyan<sup>1</sup> and Weeravat Utairat<sup>1</sup>

<sup>1</sup>หลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

<sup>1</sup>Doctor of Education Program, Eastern Asia University

Received: April 30, 2019

Revised: August 13, 2019

Accepted: August 13, 2019

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงประสม มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดรูปแบบการบริหารจัดการศึกษาที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนเอกชนการกุศล กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ คณะกรรมการสถานศึกษาโรงเรียนเอกชนการกุศลของวัดในพระพุทธศาสนา ขนาดใหญ่ จำนวน 60 โรงเรียน โรงเรียนละ 15 คน รวมทั้งสิ้น 900 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์เชิงลึก และแบบประเมินรูปแบบ สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ การวิเคราะห์องค์ประกอบ และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัย พบว่า องค์ประกอบการบริหารที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 มี 2 กลุ่ม ได้แก่ (1) กลุ่มการจัดทำหลักสูตร (2) กลุ่มการประกันคุณภาพการศึกษา เมื่อนำสร้างรูปแบบการบริหารจัดการศึกษาแล้วได้รูปแบบที่มีลักษณะเป็นชุดของ (1) เนื้อหา (2) จุดมุ่งหมาย (3) หลักการ และ (4) การประกันคุณภาพ การจัดการกิจกรรมทุกชนิดในสถานศึกษาเกี่ยวกับการจัดประสบการณ์ให้แก่ผู้เรียน องค์ประกอบทั้งสี่ให้ความสำคัญกับการยกระดับความสามารถในการใช้ภาษา การคิดการแก้ปัญหาการเลือกและใช้เทคโนโลยีด้านต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาตนเอง และสังคม รูปแบบนี้เน้นเพื่อให้ผู้เรียนเกิดภาวะการนำตนเองในการสื่อสาร การใช้เทคโนโลยีในการจัดการเรียนการสอน เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ได้อย่างเป็นรูปธรรมและสร้างบรรยากาศใหม่ๆ ให้ผู้เรียนรู้สึกสนุกในการเรียนรู้ นอกจากนี้รูปแบบนี้ยังนำเสนอการใช้วงจร PDCA ในการพัฒนาการเรียนการสอนและการประกันคุณภาพ

**คำสำคัญ:** การบริหารจัดการศึกษา, การพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

### Abstract

This research is mixed-method research under direct examination by experts and professionals to determine the educational management model of private charitable schools that promote the development of learning skills in the 21<sup>st</sup> century. The population of the research is a private charitable school of 60 Buddhist temples and the school board is the information provider. The tools used in the research were questionnaires, in-depth interviews, and evaluation forms. Statistics used in data analysis were mean, standard deviation, multiple regression analysis, component analysis,

and content analysis. The results of the research found that the administrative elements that promote the development of learning skills in the 21<sup>st</sup> century are two groups (1) curriculum development group (2) educational quality assurance group. When using such elements to create the educational management model, therefore, can be characterized as a set of (1) content (2) purpose (3) principles and (4) quality assurance; In organizing all kinds of activities in educational institutions regarding the mass experience arrangement for learners. All four elements focus on upgrading the learner's ability to use language, various thinking, problem-solving, selection and use of various technologies for self and social development. This model focuses on providing learners with self-directed communication, using technology in teaching and learning so that learners can exchange concrete experiences, and creating a new atmosphere for students to enjoy in Learning. Besides, this model also presents the use of PDCA circuits in the development of teaching and quality assurance.

**Keywords:** educational management, the 21<sup>th</sup> century learning



## บทนำ

โรงเรียนเอกชน การกุศล ประเภท การศึกษาสงเคราะห์จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการศึกษาเพื่อผู้ยากไร้หรือด้อยโอกาสในการเข้าเรียนโดยไม่เก็บค่าธรรมเนียมทางการศึกษา เป็นการจัดการเรียนการสอนในลักษณะการกุศลตั้งแต่ระดับอนุบาลจนถึงระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ซึ่งนักเรียนส่วนใหญ่มีฐานะยากจน กำพร้าหรือขาดคนดูแล และทางโรงเรียนจึงได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้เรียนทุกคน โดยมุ่งหวังว่าผู้เรียนจะได้เติบโตอย่างมีคุณภาพรอบด้านทั้งด้านสติปัญญา ความสามารถ คุณธรรมจริยธรรม การดำรงชีวิตอย่างเป็นสุข พร้อมด้วยสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี ได้อย่างสอดคล้องกับบริบทของศตวรรษที่ 21 ที่มุ่งเตรียมผู้เรียนให้ออกไปเป็นคนที่ใช้ความรู้ (Knowledge Worker) และเป็นบุคคลพร้อมเรียนรู้ (Learning Person) ไม่ว่าจะประกอบสัมมาชีพใด ผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ต้องเป็นบุคคลพร้อมเรียนรู้และเป็นคนที่ใช้ความรู้ ดังนั้น ทักษะสำคัญที่สุดของศตวรรษที่ 21 จึงเป็นทักษะของการเรียนรู้ (Learning Skills) ได้แก่ Reading (อ่านออก), (W)riting (เขียนได้) และ (A)rithmetics (คิดเลขเป็น) และ 7C ได้แก่ Critical Thinking and Problem Solving (ทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ และทักษะในการแก้ปัญหา) Creativity and Innovation (ทักษะด้านการสร้างสรรค์ และนวัตกรรม) Cross-cultural

Understanding (ทักษะด้านความเข้าใจต่างวัฒนธรรม ต่างกระบวนทัศน์) Collaboration, teamwork and Leadership (ทักษะด้านความร่วมมือ การทำงานเป็นทีม และภาวะผู้นำ) Communications, Information and Media Literacy (ทักษะด้านการสื่อสาร สารสนเทศ และรู้เท่าทันสื่อ) Computing and ICT Literacy (ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร) และ Career and Learning Skills (ทักษะอาชีพ และทักษะการเรียนรู้) ด้วยวิธีเรียนที่เรียกว่า IBL (Inquiry-Based Learning) เป็นการเรียนโดยให้ผู้เรียนตั้งคำถาม ทำความชัดเจนของคำถาม แล้วดำเนินการหาคำตอบเอาเอง ตามความหมายในวิกิพีเดีย IBL เป็นการเรียนแบบที่เรียกว่า Open Learning คือ ไม่มีคำถามและคำตอบตายตัว เป็นรูปแบบการเรียนที่ผู้เรียนได้ฝึกฝนความรู้ริเริ่มสร้างสรรค์ และจินตนาการ แตกต่างจากการเรียนที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบันที่เน้นสาระความรู้ เน้นถูกผิด เน้นครูสอน ผู้เรียนท่องจำ (วิจารณ์ พานิช, 2555 น. 18-19) ขณะนี้ คณะแผนกผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระดับชาติ (N-NET) ปีการศึกษา 2554-2557 จำแนกตามระดับการศึกษาและสาระการเรียนรู้ พบว่า ระดับประถมศึกษา ทุกสาระวิชามีคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเฉลี่ยต่ำกว่าร้อยละ 50 โดยสาระวิชาที่คะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนมีแนวโน้มลดลง อาทิ ทักษะการเรียนรู้ ความรู้พื้นฐาน การ

ประกอบอาชีพ ทักษะการดำเนินชีวิต ส่วนสาระด้านการพัฒนาสังคม มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเล็กน้อย แสดงให้เห็นว่าการบริหารจัดการศึกษาในงานด้านต่าง ๆ เช่น การจัดทำหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การประกันคุณภาพการศึกษา และการพัฒนาบุคลากร ล้วนส่งผลต่อคุณภาพการจัดการศึกษาให้ได้อย่างสอดคล้องกับบริบทของศตวรรษที่ 21 และถือเป็นประเด็นที่ท้าทายโรงเรียนเอกชนการกุศลในการบริหารจัดการศึกษาให้สามารถยกระดับคุณภาพผู้เรียน และสามารถจัดการเรียนรู้ให้ได้ตามกรอบทักษะผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 แต่ยังไม่มียุทธศาสตร์หรือรูปแบบของการบริหารจัดการศึกษาที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ที่สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการศึกษาที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนเอกชนการกุศล เพื่อสถานศึกษาประเภทโรงเรียนการกุศลต่าง ๆ สามารถนำรูปแบบที่ได้ไปทำการปฏิบัติเพื่อให้ผู้เรียนมีทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 เป็นบุคคลพร้อมเรียนรู้ และเป็นคนทำงานที่ใช้ความรู้ได้ต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบสภาพการบริหารจัดการศึกษาที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะ การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนเอกชนการกุศล
2. เพื่อกำหนดรูปแบบการบริหารจัดการศึกษาที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนเอกชนการกุศล
3. เพื่อประเมินรูปแบบการบริหารจัดการศึกษาที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนเอกชนการกุศล

### แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

#### การบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนเอกชนการกุศล

พันธกิจทางพระพุทธศาสนาประการหนึ่ง คือ การให้การสงเคราะห์แก่ประชาชนตามหลัก สังคมวัตถุ 4 การจัดการศึกษาถือว่าเป็นภาระงานหนึ่งในการบริการสังคมของพระภิกษุ ในพระพุทธศาสนา โรงเรียนเอกชนการกุศลของวัดในพระพุทธศาสนา จึงถือเป็นภาระงานร่วมที่มีการดำเนินการจัดการศึกษาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน

ดังนั้นโรงเรียนเอกชนการกุศลของวัดจึงถูกจัดเป็น ภาระงานหนึ่งของคณะสงฆ์ในการให้การสงเคราะห์สังคม และประชาชน เป็นสถานศึกษาของ พระพุทธศาสนาที่วัดถือใบอนุญาต โดยมีคณะสงฆ์ พระภิกษุเป็นผู้บริหาร ดำเนินการ และเป็นเจ้าของ จัดการเรียนโรงเรียนเอกชนที่วัดเป็นผู้ถือการสอน ที่จัดการเรียนการสอนตั้งแต่ระดับชั้นปฐมวัย ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย (ม.1-6) โดยมีการจัดกิจกรรมทุกชนิดในสถานศึกษาเกี่ยวกับการจัดมวลประสบการณ์ให้แก่ผู้เรียนเพื่อให้ผู้เรียนมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามเป้าหมายของสถานศึกษา ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับงานด้านการจัดทำหลักสูตร ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และด้านการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร เป็นต้น ซึ่ง ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) ให้คำจำกัดความไว้ ดังนี้

ด้านการจัดทำหลักสูตร เป็นการจัดประสบการณ์ที่มีความสำคัญต่อการจัดการศึกษา เป็นการกำหนดทิศทางในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ โดยต้องทำการวิเคราะห์ให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง รวมถึงค่านิยมของสมัยนั้น ๆ และต้องมีการพัฒนาอยู่เสมอ หลักสูตร เป็นตัวกำหนดจุดมุ่งหมายปลายทางของการจัดการศึกษาโดยหลักสูตรจะกำหนดหลักการและจุดมุ่งหมายของการศึกษาโครงสร้างของหลักสูตร การจัดหลักสูตรสาระและมาตรฐานการเรียนรู้ การจัดการเรียนรู้ สื่อการเรียนรู้ และการวัดผลการเรียนรู้

ด้านการจัดการเรียนการสอน เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอันเนื่องมาจากประสบการณ์และพฤติกรรมนั้น จะต้องเป็นพฤติกรรมที่ค่อนข้างถาวร โดยสถานศึกษาจะต้องจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับความถนัด ความสนใจของผู้เรียน ฝึกทักษะกระบวนการคิด การจัดการการเผชิญ สถานการณ์ การประยุกต์ความรู้มาใช้จัดกิจกรรมให้ผู้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกปฏิบัติผสมผสาน ความรู้ต่าง ๆ พร้อมทั้งปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ จัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อม สื่อการเรียนรู้ และจัดการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นทุกเวลา ทุกสถานที่

ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นการกำหนดมาตรฐาน วิธีการดำเนินงานตามความต้องการคุณภาพของสถานศึกษา โดยมีการกำหนดกระบวนการตรวจสอบ การประเมินที่สามารถตรวจได้ว่ากิจกรรมที่สถานศึกษา

ดำเนินการปฏิบัติไปนั้นได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้ และทำให้ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกเชื่อมั่นว่าสถานศึกษาได้ผลิตนักเรียนที่มีคุณลักษณะครบถ้วนตามมาตรฐานที่ระบุไว้ในหลักสูตร และตรงตามความมุ่งหวังของสังคม ซึ่งการประกันคุณภาพการศึกษานั้น เป็นกระบวนการพัฒนาการศึกษา โดยการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพจากภายในและภายนอกและตัดสินใจตามเกณฑ์เพื่อสร้างความมั่นใจ และเป็นหลักประกันต่อนักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชนและสังคมว่าสถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

ด้านการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร เป็นการพัฒนาสมรรถนะหลัก (Core Competency) ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การพัฒนาตนเอง การทำงานเป็นทีม การพัฒนาสมรรถนะประจำสายงาน (Functional Competency) ได้แก่ การจัดการเรียนรู้ การพัฒนาผู้เรียน การบริหารจัดการชั้นเรียน การวิเคราะห์ สังเคราะห์ และการวิจัย การสร้างความร่วมมือกับชุมชน และวินัย คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ เป็นคุณลักษณะร่วมที่ครูและบุคลากรทางการศึกษา จำเป็นต้องยึดถือเป็นหลักในการประพฤติปฏิบัติตน

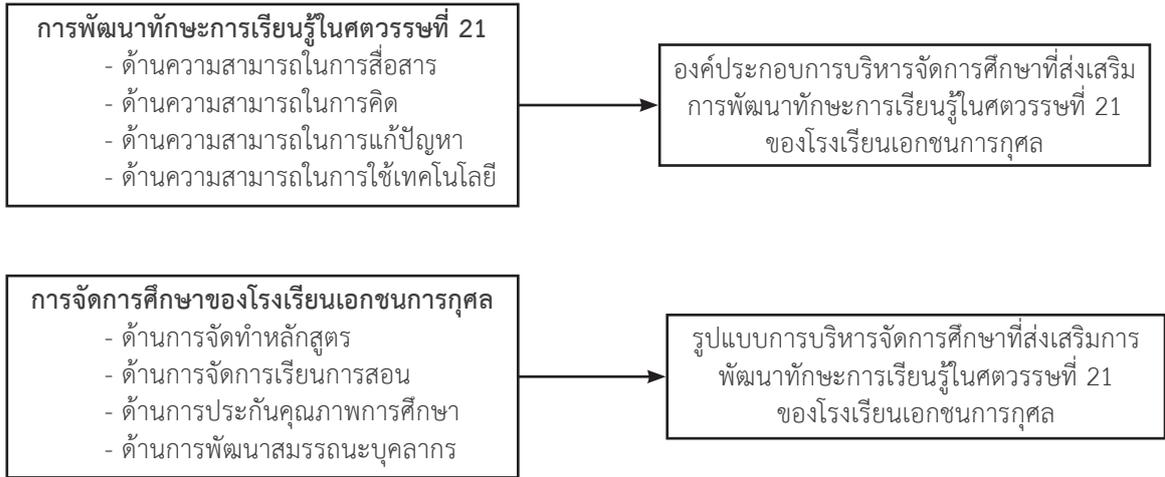
### การเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21

ผลจากการปฏิรูปการเรียนรู้ การปฏิวัติทางเทคโนโลยีสารสนเทศ การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและวัฒนธรรม ส่งผลให้ผู้เรียนต้องพัฒนาตนเองในทุก ๆ ด้าน และเติมตามศักยภาพเพื่อให้พร้อมกับก้าวสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ (Trilling and Fadel, 2009) ผู้เรียนจำเป็นต้องมีทักษะที่จำเป็นในการดำรงชีวิตมีทักษะทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีเพื่อการติดต่อสื่อสารกับเครือข่ายที่หลากหลายรูปแบบ สามารถสืบเสาะข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้อย่างมีประสิทธิภาพและสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ได้เป็นอย่างดี (ประสาธน์ เนื่องเฉลิม, 2557) ดังนั้นการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 จึงต้องตั้งคำถามสำคัญที่สอดคล้องกับสังคมฐานความรู้ คือ ผู้เรียนเรียนรู้อย่างเป็นวิทยาศาสตร์ได้อย่างไร สอดคล้องกับวิจารณ์ พานิช (2555, น. 16-21) ได้กล่าวถึงทักษะเพื่อการดำรงชีวิตในศตวรรษที่

21 ดังนี้ สารระวิชาที่มีความสำคัญ แต่ไม่เพียงพอสำหรับการเรียนรู้เพื่อมีชีวิตในโลกยุคศตวรรษที่ 21 ปัจจุบันการเรียนรู้สารระวิชา (Content หรือ Subject Matter) ควรเป็นการเรียนจากการค้นคว้าเองของศิษย์ โดยครูช่วยแนะนำ และช่วยออกแบบกิจกรรมที่ช่วยให้ให้นักเรียนแต่ละคนสามารถประเมินความก้าวหน้าของการเรียนรู้ของตนเองได้ โดยสารระวิชาหลัก (Core Subjects) ประกอบด้วย 1) ภาษาแม่ และภาษาสำคัญของโลก 2) ศิลปะ 3) คณิตศาสตร์ 4) การปกครองและหน้าที่พลเมือง 5) เศรษฐศาสตร์ 6) วิทยาศาสตร์ 7) ภูมิศาสตร์ 8) ประวัติศาสตร์ โดยสารระวิชาหลักนี้ จะนำมาสู่การกำหนดเป็นกรอบแนวคิดและยุทธศาสตร์สำคัญต่อการจัดการเรียนรู้ในเนื้อหาเชิงสหวิทยาการ (Interdisciplinary) หรือหัวข้อสำหรับศตวรรษที่ 21 โดยการส่งเสริมความเข้าใจในเนื้อหาวิชาแกนหลัก และสอดแทรกทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 เข้าไปในทุกวิชาแกนหลัก

### กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการตามประเด็นสำคัญของการบริหารจัดการศึกษาในงานด้านการจัดทำหลักสูตร ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และด้านการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2551) (กระทรวงศึกษาธิการ, 2553) (สมาน อัครภูมิ, 2553) (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2553) (จันทร์ธานี สงวนนาม, 2553) (Cronbach, 1990) (Sergors & Doehy, 1996) (Moore, 2000) ที่เป็นประเด็นท้าทายโรงเรียนเอกชนการกุศลในการบริหารจัดการศึกษาให้สามารถยกระดับคุณภาพผู้เรียน และสามารถจัดการเรียนรู้ให้ได้ตามกรอบทักษะผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ด้านความสามารถในการสื่อสาร ด้านความสามารถในการคิด ด้านความสามารถในการแก้ปัญหา ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยี และด้านความสามารถในการใช้ทักษะชีวิตตามความต้องการและตามความแตกต่างของผู้เรียนแต่ละคน (วิจารณ์ พานิช, 2555) (ไพฑูริย์ สันลารัตน์, 2555) (Trilling & Fadel, 2009) ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงประสม (Mixed method research) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ภายใต้การตรวจสอบความตรงโดยผู้ทรงคุณวุฒิ (Connoisseurs) และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อกำหนดรูปแบบการบริหารจัดการศึกษาที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนเอกชนการกุศล โดยมีประชากร กรอบแนวคิดในการวิจัย และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ คณะกรรมการสถานศึกษาโรงเรียนเอกชนการกุศลของวัดในพระพุทธศาสนา ขนาดใหญ่ จำนวน 60 โรงเรียน โรงเรียนละ 15 คน รวมทั้งสิ้น 900 คน จำแนกเป็น (1) ภาคกลางเขต 1 จำนวน 8 โรงเรียน (2) ภาคกลางเขต 2 จำนวน 12 โรงเรียน (3) ภาคเหนือ จำนวน 15 โรงเรียน (4) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 1 จำนวน 12 โรงเรียน (5) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 2 จำนวน 6 โรงเรียน (6) ภาคใต้ จำนวน 7 โรงเรียน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถามสภาพการบริหารจัดการศึกษาที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของ

โรงเรียนเอกชนการกุศล ที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 1 ฉบับ รวมจำนวน 90 ข้อ มีความเชื่อมั่น เท่ากับ .9075 แบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

- 1.1 ตอนที่ 1 สภาพการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนเอกชนการกุศล จำนวน 40 ข้อ
- 1.2 ตอนที่ 2 สภาพการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 จำนวน 50 ข้อ
2. แบบสัมภาษณ์เชิงลึกการบริหารจัดการศึกษาที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนเอกชนการกุศล จำนวน 2 ข้อ
3. แบบประเมินรูปแบบการบริหารจัดการศึกษาที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนเอกชนการกุศล ที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 1 ฉบับ รวมจำนวน 38 ข้อ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. จัดส่งแบบสอบถามสภาพการบริหารจัดการศึกษาที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะ การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนเอกชนการกุศล พร้อมซองเปล่าติดแสตมป์ โดยกำหนดระยะเวลาในการส่งกลับประมาณ 3 สัปดาห์ หลังจากได้รับเอกสาร
2. นัดหมายวัน และเวลาในการสัมภาษณ์เชิงลึกการบริหารจัดการศึกษาที่ส่งเสริม การพัฒนาทักษะการ

เรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนเอกชนการกุศล

3. จัดสัมมนาอิงผู้ทรงคุณวุฒิ (Connoisseurs) เพื่อนำเสนอรูปแบบการบริหารจัดการศึกษาที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนเอกชนการกุศล ตามวันและเวลาที่กำหนด

4. จัดส่งรูปแบบ และแบบประเมินรูปแบบการบริหารจัดการศึกษาที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนเอกชนการกุศล พร้อมของเปล่าติดแสตมป์ โดยกำหนดระยะเวลาในการส่งกลับประมาณ 3 สัปดาห์ หลังจากได้รับเอกสาร ไปยังตัวแทนผู้บริหารโรงเรียน การกุศล จำนวน 30 คน

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. วิเคราะห์ข้อมูลสภาพการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนเอกชนการกุศล ด้วยสถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. วิเคราะห์ข้อมูลสภาพการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนเอกชนการกุศล ด้วยสถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. พยากรณ์การบริหารจัดการศึกษาที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนเอกชนการกุศล โดยใช้สมการถดถอย (Regression Analysis) จากนั้นนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบความเรียง

4. สังเคราะห์ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกการบริหารจัดการศึกษาที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนเอกชนการกุศล จากนั้นนำเสนอในรูปแบบของความเรียง

5. สังเคราะห์เป็นองค์ประกอบสภาพการบริหารจัดการศึกษาที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนเอกชนการกุศล

6. นำองค์ประกอบสภาพการบริหารจัดการศึกษาที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนเอกชนการกุศล มาทำการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ด้วยวิธี Principal-Component Analysis (PC) และใช้วิธีหมุนแกนอโรทอนอลแบบวาริแมกซ์ (Varimax Orthogonal) ด้วยเกณฑ์ค่าสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบ (Factor Score Coefficients) ตั้งแต่ 0.30 ขึ้นไป เพื่อนำมาจัดทำเป็นร่างรูปแบบการ

บริหารจัดการศึกษาที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนเอกชนการกุศล จากนั้นนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบความเรียง

7. สังเคราะห์ข้อมูลจากการสัมมนาอิงผู้ทรงคุณวุฒิ (Connoisseurs) เพื่อกำหนดเป็นรูปแบบการบริหารจัดการศึกษาที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนเอกชนการกุศล

8. วิเคราะห์ข้อมูลความถูกต้อง ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของรูปแบบ การบริหารจัดการศึกษาที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนเอกชน การกุศล ด้วยสถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากนั้นนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบความเรียง

### ผลการวิจัย

การวิจัยนี้ มีข้อค้นพบที่เป็นคำตอบของคำถามการวิจัย ดังนี้

1. องค์ประกอบสภาพการบริหารจัดการศึกษาที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนเอกชนการกุศล ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลสภาพการบริหารจัดการศึกษาที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนเอกชนการกุศล ทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อนำมาสังเคราะห์เป็นองค์ประกอบสภาพการบริหารจัดการศึกษาที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนเอกชนการกุศล ได้ใน 2 องค์ประกอบ ดังนี้

1.1 องค์ประกอบด้านการจัดทำหลักสูตร เช่น (1) การใช้ภาษาเพื่อสื่อสารทัศนะของตนเอง (2) การยกระดับความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณ, การคิดอย่างเป็นระบบ, และการคิดสังเคราะห์ เพื่อนำไปสู่การสร้างองค์ความรู้หรือสารสนเทศ (3) การยกระดับความสามารถในการแก้ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เผชิญ (4) การยกระดับความสามารถในการเลือกและใช้เทคโนโลยีด้านต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาตนเองและสังคม (5) การยกระดับทักษะการอยู่ร่วมกันในสังคม (6) การพัฒนาภาวะผู้นำในการสื่อสาร (7) การจัดการเรียนการสอนเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างมีเหตุผล (8) การจัดการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนเกิดภาวะผู้นำตนเองในการสื่อสาร (9)

การจัดการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการใคร่ครวญ สะท้อนคิด และแลกเปลี่ยนอย่างมีวิจารณญาณ (10) การจัดการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนเกิดความคิดจินตนาการ ความรู้สึกผู้อื่น เป็นต้น

1.2 องค์ประกอบด้านการประกันคุณภาพ การศึกษา ได้แก่ (1) การวางแผนเพื่อกำหนดแนวทางเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา (2) การกำหนดแนวทางการปรับปรุงระบบประกันคุณภาพการศึกษา (3) การดำเนินการพัฒนางานตามแผนการประกันคุณภาพการศึกษา (4) การใช้วงจร PDCA ในการประกันคุณภาพการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาภาวะผู้นำในการสื่อสาร (5) การใช้วงจร PDCA ในการควบคุมคุณภาพการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารเชิงบวก (6) การใช้กระบวนการศึกษาตนเองและประเมินตนเองเพื่อยกระดับความสามารถในการสื่อสาร (7) การสร้างหลักประกันที่เอื้อต่อการจัดการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนมีเสรีภาพทางความคิด (8) การสร้างหลักประกันที่เอื้อต่อการจัดการเรียนการสอนที่สามารถเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์ให้ผู้เรียน (9) การใช้วงจร PDCA ในการพัฒนา

ทักษะการคิดวิพากษ์และการคิดอย่างมีวิจารณญาณ (10) การใช้วงจร PDCA ในการพัฒนากระบวนการจัดการเรียนการสอนให้ผู้เรียนมีความสามารถในการแก้ปัญหา เป็นต้น

2. รูปแบบการบริหารจัดการศึกษาที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียน เอกชนการกุศล ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ทรงคุณวุฒิได้ร่วมกันกำหนดเป็นรูปแบบการบริหารจัดการศึกษาที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนเอกชนการกุศล ซึ่งประกอบด้วย 1) เนื้อหาที่ผู้บริหารโรงเรียนเอกชนการกุศล ควรบริหารจัดการศึกษาเพื่อเป็นการแสดงออกถึงการส่งเสริมการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 2) จุดมุ่งหมายของการบริหารจัดการศึกษาเพื่อเป็นการแสดงออกถึงการส่งเสริมการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 3) หลักการที่ผู้บริหารโรงเรียนเอกชนการกุศล ควรบริหารจัดการศึกษาเพื่อเป็นการแสดงออกถึงการส่งเสริมการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 และ 4) การประกันคุณภาพการบริหารจัดการศึกษาที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ดังแสดงได้ในภาพที่ 2

การบริหารจัดการศึกษาที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21  
ของโรงเรียนเอกชนกรุงเทพมหานคร



## ภาพ 2 รูปแบบการบริหารจัดการศึกษาที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนเอกชนการกุศล

จากภาพที่ 2 รูปแบบการบริหารจัดการศึกษาที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนเอกชนการกุศล ซึ่งเป็นชุดของเนื้อหา จุดมุ่งหมาย หลักการ และการประกันคุณภาพการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาในสถานศึกษาเกี่ยวกับการจัดมวลงประสพการณให้แกผู้เรียน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

### 1. เนื้อหา

รูปแบบการบริหารจัดการศึกษาที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนเอกชนการกุศล มีเนื้อหาที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ประกอบด้วย (1) เนื้อหาการใช้ภาษาเพื่อสื่อสารทัศนคติของตนเอง (2) เนื้อหาการยกระดับความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณ์ญาณ, การคิดอย่างเป็นระบบ, และการคิดสังเคราะห์เพื่อนำไปสู่การสร้าง องค์ความรู้หรือสารสนเทศ (3) เนื้อหาการยกระดับความสามารถในการแก้ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เผชิญ (4) เนื้อหาการยกระดับความสามารถในการเลือกและใช้เทคโนโลยีด้านต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาตนเองและสังคม (5) เนื้อหาการยกระดับทักษะการอยู่ร่วมกันในสังคม (6) เนื้อหาการพัฒนาภาวะผู้นำในการสื่อสาร

### 2. จุดมุ่งหมาย

รูปแบบการบริหารจัดการศึกษาที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนเอกชนการกุศล มีจุดมุ่งหมายที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ประกอบด้วย (1) จัดการเรียนการสอนเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างมีเหตุผล (2) จัดการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนเกิดภาวะการนำตนเองในการสื่อสาร (3) จัดการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการใคร่ครวญสะท้อนคิด และแลกเปลี่ยนอย่างมีวิจารณ์ญาณ (4) จัดการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนเกิดความคิดจินตนาการความรู้สึกรู้จักผู้อื่น (5) จัดการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนเขียนบันทึกประสบการณ์สะท้อนความรู้สึก (6) จัดการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนมีกระบวนการทำความเข้าใจในการทำงานร่วมกับผู้อื่น (7) ใช้เทคโนโลยีในการจัดการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนสามารถรอบความคิดใหม่ ๆ (8) ใช้เทคโนโลยีในการจัดการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ได้อย่างเป็นรูปธรรม (9) ใช้เทคโนโลยีในการ

สร้างบรรยากาศใหม่ ๆ ให้ผู้เรียนรู้สึกสนุกในการเรียนรู้ (10) จัดการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนยอมรับฟังผู้อื่นโดยไม่ด่วนตัดสินผู้อื่นล่วงหน้า (11) วางแผนเพื่อกำหนดแนวทางเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา (12) กำหนดแนวทางการปรับปรุงระบบประกันคุณภาพการศึกษา (13) ดำเนินการพัฒนาตามแผนการประกันคุณภาพการศึกษา

### 3. หลักการ

รูปแบบการบริหารจัดการศึกษาที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนเอกชนการกุศล มีหลักการที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ประกอบด้วย (1) มโนทัศน์ในการแก้ปัญหาตนเอง และสังคม (2) การสวมบทบาทสมมติ (3) การให้เกียรติซึ่งกันและกันบนพื้นฐานสังคมประชาธิปไตย (4) การสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้เรียนเกิดการมองโลกแง่บวก (5) การใช้กระบวนการศึกษาตนเองและประเมินตนเองเพื่อยกระดับความสามารถในการสื่อสาร (6) การสร้างหลักประกันที่เอื้อต่อการจัดการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนมีเสรีภาพทางความคิด (7) การสร้างหลักประกันที่เอื้อต่อการจัดการเรียนการสอนที่สามารถเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์ให้ผู้เรียน (8) การใช้วงจร PDCA ในการพัฒนาทักษะการคิด วิพากษ์และการคิดอย่างมีวิจารณ์ญาณ (9) การใช้วงจร PDCA ในการพัฒนากระบวนการจัดการเรียนการสอนให้ผู้เรียนมีความสามารถในการแก้ปัญหา (10) การจัดทำแผนที่หลักสูตรที่มุ่งส่งเสริมความสามารถในการแก้ปัญหา (11) การใช้วงจร PDCA กับเทคนิคการสะท้อนความคิดที่มุ่งส่งเสริมความสามารถในการแก้ปัญหา (12) การสนับสนุนให้ผู้เรียนใช้วงจร PDCA ในการควบคุมคุณภาพการตัดสินใจในชีวิตประจำวัน

### 4. การประกันคุณภาพ

รูปแบบการบริหารจัดการศึกษาที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนเอกชนการกุศล มีการประกันคุณภาพที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ประกอบด้วย (1) การใช้วงจร PDCA ในการประกันคุณภาพการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาภาวะผู้นำในการสื่อสาร (2) การใช้วงจร PDCA ในการควบคุมคุณภาพการจัดการเรียนการ

สอนเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารเชิงบวก (3) การประกันคุณภาพรอบการจัดการเรียนการสอนภายใต้การใช้เทคโนโลยีเป็นสื่อหลัก (4) การประกันคุณภาพการจัดการเรียนการสอนด้วยกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อย่างไรก็ตามข้อจำกัดภายใต้การใช้เทคโนโลยีเป็นสื่อหลัก (5) การประกันคุณภาพการจัดการเรียนการสอนแบบนำตนเองภายใต้การใช้เทคโนโลยีในชีวิตประจำวัน (6) การประกันคุณภาพการใช้หลักสูตรที่เอื้อต่อการอยู่ร่วมกันในสังคมประชาธิปไตย (7) การประกันคุณภาพการจัดการเรียนการสอนที่เอื้อต่อการมีสิทธิเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นในสังคมประชาธิปไตย

3. ความถูกต้อง ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ ของรูปแบบการบริหารจัดการศึกษาที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนเอกชนการกุศล ผลการวิจัยสรุปได้ว่า รูปแบบการบริหารจัดการศึกษาที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนเอกชนการกุศล ในภาพรวมและในรายด้าน มีความถูกต้อง ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ อยู่ในระดับมากที่สุด และข้อมูลมีการกระจายตัวน้อย

### การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยมีประเด็นที่น่าสนใจที่จะนำมาอภิปราย ดังนี้

สภาพการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนเอกชนการกุศล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และข้อมูลมีการกระจายตัวน้อย โดยสามารถจัดอันดับได้ดังนี้ ด้านการจัดการเรียนการสอน รองลงมา ด้านการจัดทำหลักสูตร ด้านการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร และด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ตามลำดับ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญในการบริหารจัดการศึกษาในชั้นเรียนเป็นหลัก โดยมีการจัดกิจกรรมทุกชนิดในสถานศึกษาเกี่ยวกับการจัดมวลประสบการณ์ให้แก่ผู้เรียนเพื่อให้ผู้เรียนมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามเป้าหมายของสถานศึกษาดังที่ผลการวิจัยต่อมาในรายด้านการจัดการเรียนการสอนที่พบว่า เป็นการกำหนดแนวทางการจัดการเรียนการสอนที่เน้นการอยู่ร่วมกัน และความสามัคคี รองลงมาการวางแผน และการปฏิบัติเพื่อกำหนดแนวทางการจัดการเรียนการสอนโดยปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม และความ

พอประมาณ และการวางแผน และการปฏิบัติเพื่อกำหนดแนวทางการจัดการเรียนการสอนที่ครอบคลุมด้านความรู้ ทักษะ กระบวนการ และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ตามลำดับ เสมือนว่าเป็นการบริหารจัดการที่จะเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เพียงแต่ไปให้น้ำหนักของการบริหารจัดการในเชิงกระบวนการที่สามารถวางแผนปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสภาพจริงของผู้เรียนได้อย่างสอดคล้องกับบริบทแวดล้อม และทรัพยากรทางการศึกษาที่มี ขณะที่หากพิจารณาถึงการบริหารจัดการในด้านหลักสูตร อาจเป็นการบริหารจัดการในเชิงเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำจุดมุ่งหมาย การออกแบบโครงสร้างหลักสูตรและเนื้อหาในเชิงเอกสาร ประกอบหลักสูตร ซึ่งเป็นการระดมการมีส่วนร่วมในการดำเนินการที่มีอาจนำคุณลักษณะเฉพาะตัวของการรับรู้ของผู้เรียน รวมถึงมีอาจนำความต้องการของผู้เรียนเข้ามาร่วมกำหนดเป็นหลักสูตรได้ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีในสังคมโลกที่อาจรวดเร็วกว่าการมีเทคโนโลยีทางการจัดการศึกษา ส่งผลให้ในทางปฏิบัติ ผู้บริหารและบุคลากรทางการศึกษาจำเป็นต้องใช้ความสามารถส่วนตัวในการแก้ปัญหาการจัดการเรียนการสอนเฉพาะหน้าที่มีความเหมาะสมกับเทคโนโลยีทางการศึกษาที่โรงเรียนมีนั่นเอง สอดคล้องกับ Moore (2000) ที่ว่า ครูมีความต้องการที่จะจัดทำหลักสูตร เพื่อใช้ในการเรียนการสอน สำหรับการพัฒนาดตนเองให้เป็นครูมืออาชีพ ครูต้องทำอย่างเป็นระบบและร่วมกับบุคคลหลายฝ่าย การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษามีความสำคัญต่อการช่วยพัฒนาผู้เรียนในทุก ๆ ด้าน คิดหาวิธีการทางเลือกหลาย ๆ รูปแบบ ใช้ข้อมูลประกอบ เลือกวิธีการ หรือทางเลือกที่คิดว่าดีที่สุด ทดลองใช้ ประเมินผล ปรับแก้ ศึกษาปัญหา วิเคราะห์ปัญหา สังเคราะห์ปัญหานิยามเกี่ยวกับปัญหา สามารถชี้แนะให้ผู้บริหารสถานศึกษา ครู ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาได้พยายามจัดประสบการณ์ให้แก่ผู้เรียนได้พัฒนาตนเองในด้านความรู้ คุณธรรม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ เพื่อให้บรรลุจุดหมายของการจัดการศึกษาต่อไป

อย่างไรก็ตาม การที่โรงเรียนจะลงทุนกับการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรเป็นหลักก็อาจดูเหมือนจะไม่มีคุณค่าในการนำความรู้นั้น ๆ มาลงมือปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า トラบใดที่เทคโนโลยีทางการจัดการศึกษายังไม่พร้อมหรือยังมีช่องว่างที่ห่างจาก

เทคโนโลยีในโลกยุคศตวรรษที่ 21 ในปัจจุบัน ภาวะการจัดการศึกษาจึงยังคงตกอยู่ที่ผู้บริหารและบุคลากรทางการศึกษาที่ต้องบริหารจัดการอยู่นั่นเอง แต่ทั้งนี้หากพิจารณาตัวอย่างรอบด้านจะพบว่า การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรแต่ไม่อาจนำมาช่วยในการจัดการเรียนการสอนได้ทั้งหมดนั้น แม้ว่าในอนาคตจะมีการลงทุนทางด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาเพิ่มขึ้น แต่ความรู้ที่บุคลากรทางการศึกษามีก็จะเก่ากว่าและไล่ตามการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีทางการศึกษาไม่ทันเช่นกัน ส่งผลให้ในสภาพการณ์ปัจจุบันจึงต้องใช้เครื่องมือที่เรียกว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเข้ามาเพื่อรองรับกับการบริหารความเสี่ยงของการจัดการศึกษา ที่มีให้ผู้เรียนมีระดับความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่ต่ำกว่าเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาที่กำหนด ซึ่งการประกันคุณภาพการศึกษาจริง ๆ แล้วผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าจะเป็นการประกันคุณภาพของกระบวนการจัดการเรียนการสอนเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการในแต่ละการเรียนรู้ของผู้เรียน มิใช่การประกันให้ผู้เรียนมีผลลัพธ์ในการจัดการศึกษาได้ตามที่โรงเรียนต้องการ ทั้งที่มีข้อจำกัดของกระบวนการจัดการเรียนการสอนและมีข้อจำกัดของการใช้เทคโนโลยีทางการศึกษาอย่างมาก เช่น ควรจะทำการประกันคุณภาพการศึกษา มิใช่การควบคุมคุณภาพการจัดการศึกษาที่เป็นกระบวนการของการทำให้คุณภาพเป็นที่น่าเชื่อถือ (Sallis, 1996) มีความตระหนักที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในผลผลิตให้มีความสำคัญในผลผลิต หรือการกระทำในสิ่งที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มดำเนินการ และตลอดระยะเวลาในการดำเนินการ การบริหารจัดการทั้งระบบ เป็นการรวมเอาการประกันคุณภาพและส่วนประกอบต่าง ๆ เข้าด้วยกัน และพัฒนาให้ก้าวหน้าต่อไป การบริหารจัดการทั้งระบบ เป็นวัฒนธรรมในการสร้างสรรค์คุณภาพตามที่องค์กรได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้ ซึ่งจะใช้การกำหนดคุณภาพและการตรวจสอบเป็นกระบวนการพื้นฐานที่สำคัญกว่าการมุ่งประกันคุณภาพให้ผู้เรียนโรงเรียนเอกชน การกุศลได้รับการปฏิบัติจัดการเรียนรู้ตามทฤษฎีการเรียนรู้ของนักจิตวิทยากลุ่มมนุษยนิยมที่เห็นว่า ผู้เรียนจะเกิดการเรียนรู้ได้ดีเมื่อพอใจด้วยการตอบสนองความต้องการของผู้เรียน การให้อิสราภาพและเสรีภาพในการเรียนรู้จะตอบสนองความต้องการของผู้เรียน และจัดบรรยากาศให้เกิดประสบการณ์ในการรู้จักตนเองจัดบรรยากาศการเรียนให้ผู้เรียนรู้สึกอบอุ่น ใจกว้างใจ ให้ผู้เรียนเป็นผู้นำตนเอง

ในการเรียน (Self-directed) ผู้สอนเพียงชี้แนะ อำนวยความสะดวกเพราะผู้เรียนมีศักยภาพและแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองอยู่แล้ว เน้นกระบวนการเรียนรู้เป็นเครื่องมือหาความรู้ให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมรับผิดชอบ ในกระบวนการเรียนจะช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ดี เปิดโอกาสและส่งเสริมให้ผู้เรียนนำประสบการณ์ ความรู้ ทักษะ เจตคติ และค่านิยมของตนมาใช้ในกระบวนการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ จัดประสบการณ์ที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนเลือกสิ่งที่เรียนและวิธีการเอง จัดกระบวนการเรียนการสอนที่เข้าใจและส่งเสริมความแตกต่างระหว่างบุคคล เพื่อส่งเสริมผู้เรียนให้พัฒนาคุณสมบัติเฉพาะตน เปิดโอกาสและส่งเสริมการตัดสินใจของผู้เรียนด้วยตนเองและยอมรับผลที่เกิดขึ้น เป็นต้น (ทิตานา แคมมณี, 2553)

ส่งผลให้เมื่อทำการพยากรณ์การบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนเอกชนการกุศล จะพบว่า ด้านการจัดทำหลักสูตร ( $X_1$ ) และด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ( $X_3$ ) ส่งผลต่อการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ดังสมการ  $\hat{Y} = 14.411 + .850(X_1) + .795(X_3)$  ซึ่งแสดงให้เห็นว่าควรใช้การประกันคุณภาพว่า ผู้เรียนจะได้รับการปฏิบัติอย่างสอดคล้องกับธรรมชาติการเรียนรู้และความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล ภายใต้กรอบการดำเนินการบริหารจัดการที่มีความเป็นรูปธรรมในรูปแบบการบริหารจัดการศึกษาที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนเอกชนการกุศล ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ทั้งในแง่ของกรอบเนื้อหา กรอบจุดมุ่งหมาย กรอบหลักการ และกรอบการประกันคุณภาพสอดคล้องกับพัทยา จันทกุล (2555) ที่ว่า รูปแบบการบริหารหลักสูตรฐานสมรรถนะที่ตอบสนองกำลังคนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงประเภทวิชาชีพกรรมกรการอาชีวศึกษามืออาชีพประกอบ 8 ด้าน ได้แก่ การกำหนดวัตถุประสงค์ การกำหนดเนื้อหา การกำหนดสภาพแวดล้อมทางการเรียน การกำหนดบทบาทผู้สอน การกำหนดบทบาทผู้เรียน การเลือกสื่อการสอน ขั้นตอนการสอน การประเมินผลการสอน ซึ่งสามารถนำมากำหนดการบริหารจัดการได้ทั้งกระบวนการจัดการศึกษา เริ่มตั้งแต่การพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การพัฒนาสมรรถนะบุคลากร หรือแม้แต่การประกันคุณภาพการศึกษา ที่มีจุดมุ่งหมายที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ซึ่งประกอบ

ด้วยจัดการเรียนการสอนเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างมี  
เหตุผล ให้ผู้เรียนเกิดภาวะการนำตนเองในการสื่อสาร ให้  
ผู้เรียนเกิดการใคร่ครวญ สะท้อนคิด และแลกเปลี่ยนอย่าง  
มีวิจารณญาณ ให้ผู้เรียนเกิดความคิดจินตนาการความรู้สึก  
ผู้อื่น ให้ผู้เรียนเขียนบันทึกประสบการณ์สะท้อนความรู้สึก  
ให้ผู้เรียนมีกระบวนการทำความเข้าใจในการทำงานร่วมกับ  
ผู้อื่น ให้ผู้เรียนสามารถรอบความคิดใหม่ ๆ ใช้เทคโนโลยี  
ในการจัดการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการแลกเปลี่ยน  
ประสบการณ์ได้อย่างเป็นรูปธรรม ใช้เทคโนโลยีในการ  
สร้างบรรยากาศใหม่ ๆ ให้ผู้เรียนรู้สึกสนุกในการเรียน  
รู้ ให้ผู้เรียนยอมรับฟังผู้อื่นโดยไม่ด่วนตัดสินผู้อื่นล่วงหน้า  
วางแผนเพื่อกำหนดแนวทางเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และ  
แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา กำหนดแนวทางการปรับปรุง  
ระบบประกันคุณภาพการศึกษา ดำเนินการพัฒนางานตาม  
แผนการประกันคุณภาพการศึกษา

สอดคล้องกับทักษะที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตใน  
ศตวรรษที่ 21 (Trilling and Fadel, 2009) ที่ผู้สอนต้อง  
จัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่ให้ผู้เรียนได้ออกไปเผชิญการ  
เปลี่ยนแปลง เรียนรู้ ทักษะไปพร้อม ๆ กับทฤษฎีค้นคว้า  
หาความรู้ด้วยตนเอง โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมี  
ประสิทธิภาพการเรียนการสอนต้องบูรณาการศาสตร์ต่าง ๆ  
และบ่มเพาะเรื่องสิทธิเสรีภาพ และความเป็นพลเมืองตาม  
ระบอบประชาธิปไตย ต้องอาศัยการคิดแก้ปัญหาาร่วมกันกับ  
ทุกภาคส่วน คิดอย่างมีวิจารณญาณต่อผลกระทบที่ตามมา  
หลังจากน่านวัตกรรมไปใช้ และสิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดการ  
เรียนรู้และต่อยอดสู่การพัฒนาวัตกรรมก็คือทักษะการ  
สื่อสารอย่างสร้างสรรค์ และมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้น ผู้  
สอนต้องเชื่อเป็นพื้นฐานว่า ผู้เรียนทุกคนมีศักยภาพในการ  
เรียนรู้ แต่ต้องได้รับการสนับสนุน ชี้แนะอย่างเหมาะสม ผู้  
เรียนแต่ละคนสามารถประเมินความก้าวหน้าการเรียนรู้ของ  
ตนเองได้ ผู้สอนเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้แสดงความสามารถ  
และทักษะต่าง ๆ ผ่านกิจกรรมกลุ่ม คิด จินตนาการ ทดลอง  
ลงมือทำ อภิปราย และสะท้อนคิด ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้  
ผู้เรียนรู้จักจดจำได้อย่างยาวนาน เรียนรู้วิทยาศาสตร์เพื่อ  
สามารถแก้ปัญหาตามวิถีทางแบบประชาธิปไตยมากขึ้น  
กล่าวได้ว่าการเรียนการสอนในศตวรรษนี้ จึงมุ่งพัฒนา  
ทั้งความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตสอดคล้อง  
กับ ปริญญาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) ที่ว่า หลักสูตรเป็น  
หัวใจสำคัญของการศึกษาเพราะหลักสูตรเป็นแม่แบบที่จะ

เป็นตัวชี้นำสู่ความสำเร็จของการจัดการศึกษา ทำให้การ  
ศึกษาดำเนินไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ ทำให้การจัดการศึกษา  
มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพหลักสูตรเป็นตัวกำหนด  
กรอบแนวคิดในการจัดการเรียนการสอน เช่น กำหนด  
เนื้อหา กำหนดวัตถุประสงค์ กำหนดกิจกรรมการเรียน  
การสอน กำหนดวิธีการวัดและประเมินผล เป็นต้น

## ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. โรงเรียนเอกชนการกุศลที่จะนำรูปแบบการ  
บริหารจัดการศึกษาที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการเรียน  
รู้ในศตวรรษที่ 21 ไปใช้ ควรทำการวิเคราะห์สภาพการ  
บริหารจัดการเทคโนโลยีทางการศึกษา เพื่อประเมินความ  
พร้อมก่อนปรับใช้กรอบเนื้อหา จุดมุ่งหมาย หลักการ และ  
การประกันคุณภาพตามรูปแบบให้ได้ตามความต้องการที่  
แตกต่างกันในแต่ละบริษัท

2. โรงเรียนเอกชนการกุศลที่จะนำรูปแบบการ  
บริหารจัดการศึกษาที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการเรียนรู้  
ในศตวรรษที่ 21 ไปใช้ ควรให้ความสำคัญกับการนำกรอบ  
เนื้อหา จุดมุ่งหมาย หลักการ และการประกันคุณภาพ  
ตามรูปแบบไปพัฒนาหลักสูตรเพื่อให้สามารถออกแบบ  
กิจกรรมการจัดการเรียนการสอนได้ตามสภาพความพร้อม  
ที่สามารถประกันได้ว่าผู้เรียนจะได้รับการพัฒนาได้อย่าง  
เต็มตามความต้องการ

3. ควรให้คณะกรรมการสถานศึกษาเข้ามามีส่วน  
ร่วมในการบริหารจัดการเพื่อประกันคุณภาพกระบวนการ  
จัดการศึกษาให้ได้ตามกรอบเนื้อหา จุดมุ่งหมาย หลักการ  
และการประกันคุณภาพ ของรูปแบบที่สามารถนำพาผู้เรียน  
ไปสู่การพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ได้ต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเพื่อพัฒนา  
รูปแบบการบริหารจัดการเทคโนโลยีทางการศึกษาที่มีความ  
ทันสมัย สามารถรองรับการพัฒนาทักษะในศตวรรษที่ 21  
ของผู้เรียนได้ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ส่งผลให้โรงเรียน  
สามารถบริหารจัดการการศึกษาได้อย่างไม่ตกแนวโน้ม  
การจัดการศึกษานานาชาติ

2. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเพื่อสร้าง  
การมีส่วนร่วมขององค์กรทางการศึกษากับทั้งภาครัฐและ

ภาคเอกชน เพื่อแบ่งปันสารสนเทศเทคโนโลยีทางการ สู่โลกแห่งศตวรรษที่ 21 ตามลำดับความสำคัญของความ  
ศึกษาที่สามารถรองรับความต้องการในการพัฒนาผู้เรียน จำเป็นต้องการ



## Reference

- Asawapoom, S. (2010). *Modern management in education: Concept, theory and practice*. Ubonratchathani: Ubonkit offset Printing. (in Thai)
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychology testing*. (5<sup>th</sup> ed.). New York: Harper Collins Publishers Inc.
- Jantokul, P. (2014). The model of competency-based curriculum management pertaining to higher certificate of Fine Arts in Vocational Education Institutions Under the Office of Vocational Education Commission. *EAU Heritage Journal Social Science and Humanities*, 4(2). (in Thai)
- Kammanee, T. (2010). *The Science of Teaching*. (13<sup>th</sup> ed.). Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)
- Ministry of Education. (2010). *Quality system management guide*. Bangkok: Printing Agriculture Cooperatives of Thailand. (in Thai)
- Moore, P. (2000). *The data book of astronomy*. London: Institute of Physics.
- Office of the Basic Education Commission. (2008). *The participatory management in education*. Bangkok: Printing Company Limited Agricultural Cooperative. (in Thai)
- Panich, V. (2012). *The 21<sup>st</sup> Century Skills*. Bangkok: Thatata Publication. (in Thai)
- Sanguannam, J. (2010). *Theory and practical management in education*. (3<sup>rd</sup> ed.). Bangkok: Bookpoint. (in Thai)
- Sinlarat, P. (2012). *The Development of 21<sup>st</sup> Century Learners' Skills*. Bangkok: Dhurakij Pundit University. (in Thai)
- Sallis, E. (1996). *Total quality management in education*. Kogan Page Limited London.
- Sergors, M., & Doehy, F. (1996). "Quality assurance in higher education: theoretical considerations and empirical evidence". *Studies in Educational Evaluation*, 22(2), 115-137.
- Trilling, B., & Fadel, C. (2009). *21<sup>st</sup> Century Skills: Learning for life in our times*. California: John Wiley & Sons.
- Wonganutraroj, P. (2010). *The academic management*. Bangkok: Pimdee. (in Thai)



รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมศึกษา  
ที่ส่งเสริมการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง

Change Leadership Model of School Directors at Extra-Large Secondary  
Schools that Promotes High-Performance Organization of Schools

ปญชร์ศรี หม่อมบุรุษ<sup>1</sup> และ วีระวัฒน์ อุทัยรัตน์<sup>1</sup>

Puncharat Hemaburude<sup>1</sup> and Weeravat Utairat<sup>1</sup>

<sup>1</sup>หลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

<sup>1</sup>Doctor of Education Program, Eastern Asia University

Received: May 23, 2019

Revised: June 18, 2019

Accepted: June 20, 2019

### บทคัดย่อ

การวิจัยแบบผสมวิธีนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างรูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษที่ส่งเสริมการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ) ประชากร คือ ผู้อำนวยการโรงเรียน 290 คน ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้บริหาร ครู และผู้ทรงคุณวุฒิ เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ แบบประเมิน สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ นอกจากนี้ยังใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบประกอบด้วยโครงสร้าง 3 ส่วน คือ (1) หลักการ เหตุผล และวัตถุประสงค์ของรูปแบบ (2) องค์ประกอบและสิ่งที่ต้องปฏิบัติ (3) การประเมินผลการดำเนินการตามรูปแบบ รูปแบบนี้เป็นรูปแบบที่แสดงถึงการใช้ภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะและเชิงพฤติกรรมของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในด้านการพัฒนาวิสัยทัศน์ด้านการสร้างแรงบันดาลใจและด้านการกระตุ้นทางปัญญาที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงเจตคติและพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร การสร้างความผูกพันของสมาชิกต่อการเปลี่ยนแปลงของวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กร เป็นรูปแบบที่ตอบสนองการบริหารโรงเรียนด้วยวิธีการบริหารที่ทันสมัย ทันสถานการณ์ ตามเกณฑ์คุณภาพที่เป็นมาตรฐานของการดำเนินงานเพื่อพัฒนาโรงเรียนมัธยมศึกษาไปสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ในภาพรวมรูปแบบภาวะผู้นำนี้ได้รับการรับรองความถูกต้องความเป็นไปได้และความเป็นประโยชน์ในระดับมากที่สุด

**คำสำคัญ:** รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง, องค์กรสมรรถนะสูง, ปัจจัยภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อความเป็นองค์กรสมรรถนะสูง

### Abstract

The objective of this mixed-method research is to develop the transformational leadership model of the school director that promotes being a high-performance organization of special large secondary schools under the Office of the Basic Education Commission. The population is 290 school directors. Information providers include administrators, teachers, and experts. Tools used were questionnaires, interview form, and evaluation form. Statistics for data analysis are mean, standard

deviation, multiple regression analysis. The content analysis is also used. The research found that the structure of the model consists of 3 parts (1) principles, reasons, and objectives of the model (2) elements and things that must be done (3) evaluation of the implementation of the model. This model is a model that demonstrates the use of feature-based and behavioral leadership of secondary school administrators in the development of inspirational visions and intellectual stimulation that influence change in attitudes and behavior of members in the organization, creating member engagement towards changing organizational objectives and key strategies. It is a model that responds to the school administration with modern management methods that are up to date according to the quality criteria which are standardized for the development of secondary schools towards being a high-performance organization. In the overall picture, this leadership style has been certified as accurate, feasible and useful at the highest level.

**Keywords:** Change leadership Model, High-Performance Organization, Leadership factors affecting High-Performance Organizations



## บทนำ

ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่าการใช้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในการบริหารองค์กรเพื่อให้เกิดการมุ่งเน้นคุณภาพนั้นวันจะเพิ่มความสำคัญยิ่งขึ้นเพราะเป็นทิศทางหรือเครื่องมือในการนำองค์กรมุ่งหน้าไปสู่เป้าหมาย นับเป็นสิ่งที่ท้าทายของผู้นำองค์กรโดยเฉพาะผู้นำที่เป็นผู้บริหารสถานศึกษา (กระทรวงศึกษาธิการ, 2560) โรงเรียนไทยประสบปัญหาด้านคุณภาพการจัดการศึกษาสะท้อนจากผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560) ดังนั้นผู้บริหารโรงเรียนจึงต้องเร่งแก้ไขปัญหาเหล่านี้เพื่อนำโรงเรียนไปสู่ความสำเร็จซึ่งอาจใช้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นเครื่องมือในการแก้ไขโดยใช้ในการนำสถานศึกษาไปสู่ความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงหรือที่ในภาษาอังกฤษเรียกว่า High-Performance Organization (HPO) ทั้งนี้เนื่องจากนักวิชาการได้ยืนยันแล้วว่าองค์กรที่ประสบความสำเร็จนั้นมักมีคุณลักษณะขององค์กรที่มีสมรรถนะสูงนั่นเอง (Hanna, P. David, 1988; Berkeley Consulting Group, 2010). อีกทั้งจากงานวิจัยที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่าคุณภาพการศึกษามีความเกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาโดยเฉพาะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การตั้งเป้าหมายให้สถานศึกษาเป็นองค์กรสมรรถนะสูงเป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยยกระดับคุณภาพการศึกษาได้จึงเป็นการเน้นย้ำให้ผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีและใช้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

นำสถานศึกษาไปสู่ความเป็นองค์กรสมรรถนะสูง (กมลวรรณ เภกะนั้นนท์ และ ชญาพิมพ์ อุสาโห, 2556)

กระทรวงศึกษาธิการโดยสำนักงานบริหารงานการมัธยมศึกษาตอนปลายสถานศึกษาได้กำหนดว่าสถานศึกษาที่จะสามารถก้าวไปสู่ยุคแห่งความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงได้นั้นต้องมีบริบทการบริหารจัดการตามขั้นตอนที่มีความเป็นมาตรฐานสากล ใน 7 ลักษณะสำคัญ ดังนี้ (1) การนำองค์กร (2) การวางแผนกลยุทธ์ (3) การมุ่งเน้นผู้เรียน และชุมชน (4) การจัดการความรู้ (5) การมุ่งเน้นบุคลากร (6) การจัดการกระบวนการ (7) การกำกับผลลัพธ์ของการจัดการศึกษา (สำนักงานบริหารงานการมัธยมศึกษาตอนปลาย, 2554, น. 15) การบริหารจัดการให้ได้ตามที่กำหนดข้างต้นนั้นเป็นสิ่งที่ดำเนินการได้ยากแม้เวลาจะผ่านมานานแต่สถานศึกษาทั้งหมดก็ไม่สามารถทำได้เมื่อพิจารณาเทียบจากการจำนวนของสถานศึกษาที่ไม่ผ่านการประเมินของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ) จึงนับว่าสถานศึกษาเหล่านั้นยังไม่สามารถสะท้อนความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงได้ด้วย ดังนั้นจึงควรพัฒนาให้สถานศึกษาไปสู่ความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงซึ่งการกำหนดรูปแบบภาวะผู้นำนับได้ว่าเป็นเครื่องมือหนึ่งในการบริหารที่จะช่วยยกระดับองค์กรให้ไปสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูงได้ (พลุ เดชะรินทร์, 2549) ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจทำการวิจัยเพื่อสร้างรูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ

ผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมขนาดใหญ่พิเศษที่ส่งเสริมการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ทั้งนี้คาดหวังว่าผลการวิจัยจะนำไปสู่การพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานให้สามารถเป็นผู้นำที่สามารถนำโรงเรียนให้ไปเป็นองค์กรสมรรถนะสูงรองรับพลวัตของโลกศตวรรษที่ 21 ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงในการจัดการศึกษาได้ต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อสร้างรูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมขนาดใหญ่พิเศษที่ส่งเสริมการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

### แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยนี้ได้ใช้แนวคิดที่ว่ารูปแบบหมายถึง เครื่องมือในการใช้ภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อนำโรงเรียนไปสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง โดยในเบื้องต้นรูปแบบจะประกอบไปด้วยโครงสร้างที่แสดงถึง หลักการของรูปแบบซึ่งจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเหตุผลที่ต้องสร้างรูปแบบนี้ขึ้นและสร้างโดยอาศัยแนวคิดอะไร รูปแบบยังแสดงถึงวัตถุประสงค์ของการมีและการใช้รูปแบบอย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน ส่วนที่สำคัญที่สุดของรูปแบบ คือ องค์ประกอบที่เป็นเนื้อหาสาระของสิ่งที่ผู้นำหรือผู้บริหารต้องปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์และท้ายสุด คือ การประเมินผลการใช้รูปแบบซึ่งอาจทำได้หลายลักษณะ เช่น ทำเป็นระยะๆหลังจากใช้รูปแบบไปแล้วซึ่งในกรณีการใช้กับการบริหารโรงเรียนนั้นอาจใช้สิ้นภาคการศึกษาหรือสิ้นปีการศึกษาเป็นกรอบระยะเวลาการประเมินได้ เป็นต้น ส่วนของรูปแบบที่งานวิจัยครั้งนี้จะให้

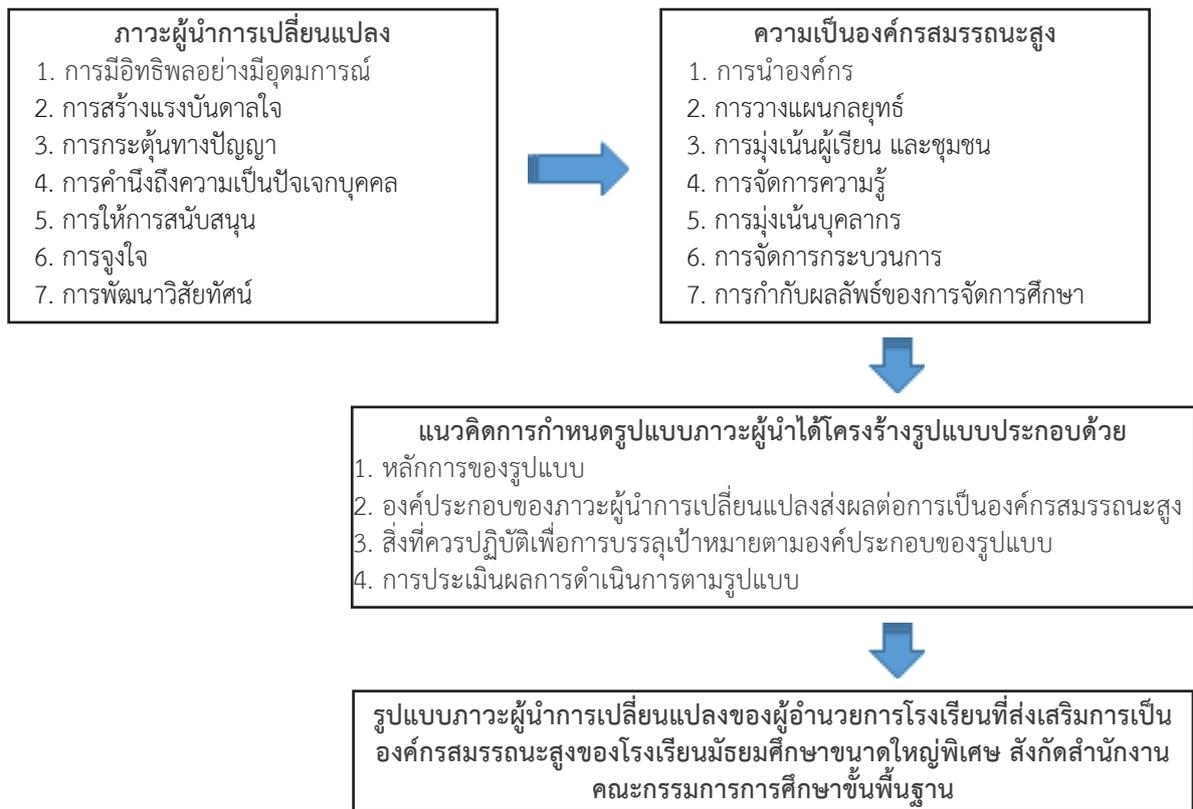
ความสำคัญมาก คือ ส่วนขององค์ประกอบที่เป็นเนื้อหาสาระของสิ่งที่ผู้นำหรือผู้บริหารต้องปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์ นอกจากนี้การออกแบบการวิจัยครั้งนี้ นอกจากการได้ข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร การทบทวนวรรณกรรมต่างๆและยังได้ให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญเป็นอย่างมากโดยมีการใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพมาช่วยขยายผลของข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณด้วย

แนวคิดด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเกิดจากการสังเคราะห์แนวคิดของนักวิชาการและนโยบายของหน่วยงานทางการศึกษาและผ่านการประเมินของผู้เชี่ยวชาญได้แนวคิดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง 7 ประเด็นสำคัญคือ (1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (2) การสร้างแรงบันดาลใจ (3) การกระตุ้นทางปัญญา (4) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (5) การให้การสนับสนุน (6) การจูงใจ และ (7) การพัฒนาวิสัยทัศน์ (Burns, 1978; Bennis & Nanus, 1985; Bass & Avolio, 1994, Bass, 1997; Dessler, 1997, Yukl, 1998)

ส่วนแนวคิดความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงได้จากการสังเคราะห์และประเมินผลโดยวิธีการเดียวกันกับแนวคิดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง สรุปได้องค์ประกอบดังนี้ (1) การนำองค์กร (2) การวางแผนกลยุทธ์ (3) การมุ่งเน้นผู้เรียน และชุมชน (4) การจัดการความรู้ (5) การมุ่งเน้นบุคลากร (6) การจัดการกระบวนการ และ (7) การกำกับผลลัพธ์ของการจัดการศึกษา (Dale, 1996; Deming, 1989; Senge, 1990; Zairi, 1999, Beer, 2008, สำนักบริหารงานการมัธยมศึกษาตอนปลาย, 2554, น. 7)

แนวคิดการกำหนดรูปแบบได้ลักษณะหรือโครงสร้างของรูปแบบภาวะผู้นำได้จากการศึกษาเอกสารและสรุปผลเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดลักษณะทางโครงสร้างของรูปแบบเป็นเบื้องต้นเพื่อนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิยืนยันต่อไป

## กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่ องค์ประกอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ ประกอบด้วย (1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (2) การสร้างแรงบันดาลใจ (3) การกระตุ้นทางปัญญา (4) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (5) การให้การสนับสนุน (6) การจูงใจ และ (7) การพัฒนาวิสัยทัศน์

ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่ การเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ ประกอบด้วย (1) การนำองค์กร (2) การวางแผนกลยุทธ์ (3) การมุ่งเน้นผู้เรียน และชุมชน (4) การจัดการความรู้ (5) การมุ่งเน้นบุคลากร (6) การจัดการกระบวนการ และ (7) การกำกับผลลัพธ์ของการจัดการศึกษา

### สมมติฐานการวิจัย

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษไม่มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรสมรรถนะสูง

### วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีวิจัยในการวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed-method) โดยใช้ทั้งวิธีการเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Creswell, J. W. & Plano Clark, V. 2018) หลังจากการเสร็จสิ้นกิจกรรมตามขั้นตอนการดำเนินการวิจัยที่แสดงในตารางที่ 1 แล้วจึงได้ตัวรูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้อำนวยการโรงเรียนที่ส่งเสริมการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่สมบูรณ์อาจสรุปแสดงได้ตามตารางที่ 1 ต่อไปนี้

ตาราง 1

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย เครื่องมือและวิธีการวิเคราะห์ผล และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

| ขั้นตอน   | วิธีการ/กิจกรรมการวิจัย   | ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น   |
|---|---|--|
| ตอนที่ 1 ศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งเสริมการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้อำนวยการโรงเรียนที่ส่งผลกระทบต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงเรียน รวมทั้งพยากรณ์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งเสริมการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงเรียนโดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ | <ol style="list-style-type: none"> <li>เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ถามผู้บริหารและครูในเรื่องพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน</li> <li>เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ถามผู้บริหารและครูในเรื่องความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงเรียน วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน</li> <li>นำผลของผลลัพธ์ข้อ 1 และ 2 ไปหาความสัมพันธ์และพยากรณ์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงโดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Regression Analysis)</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>ระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ ทั้งในภาพรวมและเป็นรายด้านตามองค์ประกอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง</li> <li>ระดับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ ทั้งในภาพรวมและเป็นรายด้านตามองค์ประกอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง</li> <li>ค่าความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบภาวะผู้นำด้วยตนเอง และค่าความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบนั้นกับความเป็นองค์กรสมรรถนะสูง รวมทั้งค่าพยากรณ์ว่าองค์ประกอบใดบ้างที่ส่งผลกระทบต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง</li> </ol> |
| ตอนที่ 2 กำหนดรูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งเสริมการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษโดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ   | <ol style="list-style-type: none"> <li>นำผลลัพธ์ตอนที่ 1 มาสร้างแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อใช้กับผู้ทรงคุณวุฒิ (Connoisseurs) ในการหาสิ่งที่ต้องทำตามองค์ประกอบภาวะผู้นำในด้านต่างๆที่จะใช้เป็นรูปแบบวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)</li> <li>สังเคราะห์องค์ประกอบภาวะผู้นำจากผลลัพธ์ตอนที่ 1 และจากผลการสัมภาษณ์เชิงลึกในข้อ 1 ของตอนที่ 2 เพื่อสรุปเป็นสิ่งที่ต้องปฏิบัติ โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา</li> <li>นำผลจากข้อ 2 มาใช้ในการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อกำหนดกรอบรูปแบบและแจกแจงข้อมูลที่ได้ออกไปตามกรอบโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา</li> </ol>                                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>ความคิดเห็นเชิงลึกเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องทำในแต่ละองค์ประกอบภาวะผู้นำการที่ได้จากผลการพยากรณ์อันเป็นเนื้อหาที่เป็นองค์ประกอบของรูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งเสริมการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง</li> <li>สิ่งที่ต้องปฏิบัติตามองค์ประกอบที่ใช้เป็นส่วนหนึ่งของรูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งเสริมการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง</li> <li>รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งเสริมการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง</li> </ol>   |
| ตอนที่ 3 ประเมินรูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งเสริมการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ  | เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นจากตัวแทนผู้บริหารและครูเพื่อประเมินรูปแบบภาวะผู้นำ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบน  | ความถูกต้อง ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของรูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งเสริมการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ  |

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งเสริมการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ คือ ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษทั้งหมดในประเทศไทยจำนวน 290 คน โดยมีผู้ให้ข้อมูลดังนี้ ผู้อำนวยการโรงเรียนละ 1 คนจาก 290 โรงเรียน และตัวแทนครูใช้วิธีการเลือกอย่างเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกให้ผู้ตอบเป็นรองผู้อำนวยการหรือหัวหน้างานฝ่ายวิชาการโรงเรียนละ 1 คนรวม 290 คน รวมผู้ให้ข้อมูลในขั้นตอนนี้ทั้งหมด 580 คนตอบแบบสอบถามเพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและระดับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของผู้บริหารและของโรงเรียนตามลำดับ ผู้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกในขั้นตอนที่ 2 คือ ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษที่ได้รับการยอมรับในระดับประเทศ จำนวน 17 คน ใช้การเลือกแบบเจาะจง (purposive selected) ตามคุณวุฒิและประสบการณ์ด้านบริหาร เป็นผู้ให้ข้อมูลในการกำหนดลักษณะ โครงสร้าง รูปแบบ และแจกแจงข้อมูลที่ได้จากเชิงปริมาณในขั้นต้นมาใช้ในรูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้จากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวนทั้งสิ้น 17 คน ได้แก่ ตัวแทนผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษที่ได้รับการยอมรับในระดับประเทศ 10 คน และผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารการศึกษาซึ่งเป็นคณาจารย์ในสาขาวิชาบริหารการศึกษา 7 คน ผู้ให้ข้อมูลทั้งสองกลุ่มได้มาจากการใช้การเลือกแบบเจาะจง (purposive selected) ตามคุณวุฒิและประสบการณ์ด้านบริหาร ส่วนผู้ให้ข้อมูลในการประเมินรูปแบบ คือ ตัวแทนผู้บริหารและครูโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษจังหวัดละ 1 โรง ในกรณีที่จังหวัดใดไม่มีโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษใช้โรงเรียนที่มีขนาดใหญ่ในระดับรองลงมาซึ่งพบว่าจังหวัดที่ไม่มีโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษนั้นมีอยู่เพียง 5 จังหวัดและโรงเรียนที่มีขนาดใหญ่ในระดับรองลงมานั้นมีขนาดใกล้เคียงกับโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ ผู้ให้ข้อมูลใช้วิธีเจาะจงเลือกเป็นผู้บริหารหรือตัวแทนผู้บริหาร หากเป็นตัวแทนผู้บริหารใช้เกณฑ์เลือกคือ ต้องรองผู้อำนวยการโรงเรียนคนใดคนหนึ่ง รวมผู้ให้ข้อมูลในกลุ่มนี้จำนวน 78 คน และตัวแทนครูตามเกณฑ์ที่กำหนด คือ ต้องเป็นรองผู้อำนวยการโรงเรียนคนใดคนหนึ่งที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มผู้ให้ข้อมูลกลุ่มผู้บริหาร จำนวน 78

คน รวมผู้ให้ข้อมูลในขั้นตอนนี้ทั้งหมด 156 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งเสริมการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงเรียน ที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 1 ฉบับ รวมจำนวน 140 ข้อซึ่งผ่านการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและการใช้ภาษา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 5 คนโดยการพิจารณา ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence: IOC) เกณฑ์กำหนดคุณสมบัติผู้เชี่ยวชาญมีดังนี้ 1) เป็นผู้สำเร็จการศึกษาในระดับดุษฎีบัณฑิต และเป็นอาจารย์สาขาวิชาบริหารการศึกษาหรือสาขาวิจัยหรือสาขาวิชาที่ใกล้เคียง จากคณะครุศาสตร์หรือศึกษาศาสตร์ หรือ 2) เป็นผู้สำเร็จการศึกษาในระดับดุษฎีบัณฑิตและดำรงตำแหน่งหรือเคยดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จากนั้นนำไปทำการหาค่าความเชื่อมั่นกับผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ที่มีขนาดรองลงมาจากโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษโดยการเจาะจงเลือกที่มีขนาดใกล้เคียงที่สุดจำนวน 30 โรงเรียนได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .8813 แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 สอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจำนวน 70 ข้อ และตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงเรียน จำนวน 70 ข้อเช่นกัน

2. แบบสัมภาษณ์เชิงลึกภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสร้างขึ้นให้สอดคล้องกับแบบสอบถามในขั้นต้นและผ่านการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและการใช้ภาษา โดยผู้เชี่ยวชาญ 5 คนโดยใช้ผู้เชี่ยวชาญชุดเดิมที่เป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและการใช้ภาษาของแบบสอบถาม

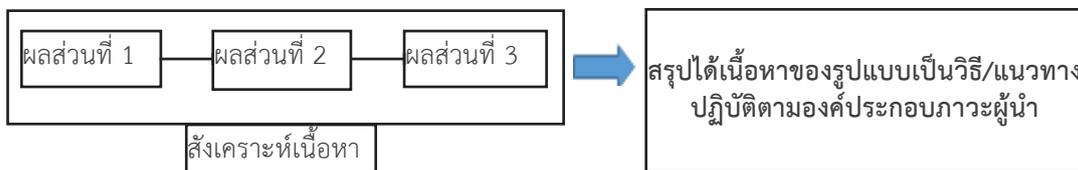
3. แบบประเมินรูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ผ่านการตรวจสอบด้านเนื้อหาและการใช้ภาษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพในส่วนการศึกษาเอกสารทำโดยการศึกษาเอกสารทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ในส่วนการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลในทุกขั้นตอนของการวิจัยนั้นผู้วิจัยดำเนินการด้วยตนเองโดยทำการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณผู้วิจัยใช้การส่งแบบสอบถามและการรับตอบกลับทางไปรษณีย์โดยส่งออกไป 580 ฉบับได้รับกลับคืนแบบสมบูรณ์สามารถใช้ในการวิเคราะห์ผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 จำนวน 503 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 86.72 และส่งแบบสอบถามเพื่อการประเมินรูปแบบในด้านความถูกต้องความเป็นไปได้ของการนำไปใช้ และความเป็นประโยชน์ออกไป 78 ฉบับได้รับกลับคืนแบบสมบูรณ์ใช้ในการวิเคราะห์ผล จำนวน 78 ฉบับครบทั้งหมด

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยนี้ในส่วนเชิงปริมาณใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์



ภาพ 2 การสังเคราะห์องค์ประกอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งเสริมการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงเรียน

## ผลการวิจัย

1. ข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยเพื่อตอบคำถามการวิจัยว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลอย่างไรต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสพฐจำแนกผลการวิจัยได้ดังนี้

1.1 ข้อค้นพบเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียน พบว่า ผู้บริหารและตัวแทนครู มีความคิดเห็นว่าผู้บริหารมีระดับภาวะผู้นำทั้ง

การถดถอยพหุคูณ จากนั้นนำเสนอในรูปของตารางประกอบความเรียง

ในส่วนเชิงคุณภาพข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลเรื่องวิธีการปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลตามองค์ประกอบภาวะผู้นำใช้การวิเคราะห์เนื้อหา จากนั้นนำเสนอในรูปของตาราง นำเสนอรายละเอียดในส่วนการสังเคราะห์องค์ประกอบภาวะผู้นำโดยใช้การสังเคราะห์เทียบระหว่างผลการวิจัย 3 ส่วน คือ 1) ผลเรื่องสิ่งที่ต้องปฏิบัติเพื่อการบรรลุเป้าหมายตามองค์ประกอบภาวะผู้นำ 2) ผลเรื่องสิ่งที่ต้องปฏิบัติเพื่อการบรรลุเป้าหมายตามองค์ประกอบองค์กรสมรรถนะสูง และ 3) ผลเรื่องสิ่งที่ต้องปฏิบัติเพื่อการบรรลุเป้าหมายตามองค์ประกอบจากสมการพยากรณ์ภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วจึงสังเคราะห์และสรุปเป็นเนื้อหาเพื่อใช้ในส่วนองค์ประกอบภาวะผู้นำ และสิ่งที่ต้องปฏิบัติสำหรับรูปแบบที่ต้องการสร้างจากนั้นนำเสนอในรูปของตารางและความเรียง (แผนภาพที่ 2)

7 ด้านในภาพรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้บริหารมีภาวะผู้นำในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1) ด้านการพัฒนาวิสัยทัศน์ 2) ด้านการกระตุ้นทางปัญญา 3) ด้านการให้การสนับสนุน 4) การสร้างแรงบันดาลใจ 5) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ 6) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล และ 7) การจูงใจ (ตารางที่ 2)

**ตาราง 2**

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ ในภาพรวม และในรายด้าน (n = 503)

| รายการ (ด้าน)                  | $\bar{X}$   | SD         | ระดับการมีภาวะผู้นำ<br>การเปลี่ยนแปลง | อันดับที่ |
|--------------------------------|-------------|------------|---------------------------------------|-----------|
| การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์   | 4.22        | .82        | มาก                                   | 5         |
| การสร้างแรงบันดาลใจ            | 4.27        | .78        | มาก                                   | 4         |
| การกระตุ้นทางปัญญา             | 4.44        | .38        | มาก                                   | 2         |
| การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล | 4.18        | .36        | มาก                                   | 6         |
| การให้การสนับสนุน              | 4.28        | .60        | มาก                                   | 3         |
| การจูงใจ                       | 3.96        | .69        | มาก                                   | 7         |
| การพัฒนาวิสัยทัศน์             | 4.45        | .70        | มาก                                   | 1         |
| <b>รวม</b>                     | <b>4.26</b> | <b>.91</b> | <b>มาก</b>                            | <b>-</b>  |

1.2 ข้อค้นพบที่เกี่ยวกับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงเรียน พบว่า ผู้บริหารและตัวแทนครูมีความคิดเห็นว่าโรงเรียนมีความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงทั้ง 7 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ 1) ด้านการจัดการกระบวนการ 2) ด้านการจัดการความรู้ 3) ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและชุมชน 4) การมุ่งเน้นบุคลากร 5) การนำองค์กร 6) การวางแผนกลยุทธ์ และ 7) การกำกับผลลัพธ์ของการจัดการศึกษา (ดูตารางที่ 3)

**ตาราง 3**

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ ในภาพรวม และในรายด้าน (n = 503)

| รายการ (ด้าน)                    | $\bar{X}$   | SD         | ระดับการปฏิบัติที่แสดงออกถึงการเป็น<br>องค์กรสมรรถนะสูง | อันดับที่ |
|----------------------------------|-------------|------------|---|-----------|
| การนำองค์กร                      | 4.02        | .77        | มาก   | 5         |
| การวางแผนกลยุทธ์                 | 4.00        | .76        | มาก   | 6         |
| การมุ่งเน้นผู้เรียน และชุมชน     | 4.12        | .78        | มาก   | 3         |
| การจัดการความรู้                 | 4.22        | .77        | มาก   | 2         |
| การมุ่งเน้นบุคลากร               | 4.04        | .79        | มาก   | 4         |
| การจัดการกระบวนการ               | 4.27        | .69        | มาก   | 1         |
| การกำกับผลลัพธ์ของการจัดการศึกษา | 3.90        | .85        | มาก   | 7         |
| <b>รวม</b>                       | <b>4.08</b> | <b>.77</b> | <b>มาก</b>  | <b>-</b>  |

ข้อค้นพบเพิ่มเติมเพื่อการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้อำนวยการโรงเรียนกับความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงเรียนและการพยากรณ์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งเสริมการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงเพื่อศึกษาว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านใดที่ส่งเสริมการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสพฐ เพื่อจะได้นำไปใช้เป็นองค์ประกอบหลักของรูปแบบภาวะผู้นำต่อไปศึกษาโดยการใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้สื่อความหมายในงานวิจัยไว้ดังนี้

|    |     |                                |
|----|-----|--------------------------------|
| X1 | คือ | การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์   |
| X2 | คือ | การสร้างแรงบันดาลใจ            |
| X3 | คือ | การกระตุ้นทางปัญญา             |
| X4 | คือ | การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล |
| X5 | คือ | การให้การสนับสนุน              |
| X6 | คือ | การจูงใจ                       |
| X7 | คือ | การพัฒนาวิสัยทัศน์             |
| Y  | คือ | การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง        |

|                    |     |   |
|--------------------|-----|---|
| $\bar{X}$          | คือ | ค่าเฉลี่ย                                       |
| SD                 | คือ | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน                            |
| n                  | คือ | จำนวนกลุ่มเป้าหมาย                              |
| VIFs               | คือ | ค่าการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ       |
| R                  | คือ | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ                 |
| R <sup>2</sup>     | คือ | ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย                         |
| Adj R <sup>2</sup> | คือ | ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง            |
| a                  | คือ | ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (constant) |
| Y                  | คือ | ค่าเฉลี่ยที่ได้จากการถดถอยในรูปคะแนนดิบ         |
| df                 | คือ | ขั้นของความเป็นอิสระ (degree of freedom)        |

สรุปผลการวิจัยได้ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้อำนวยการโรงเรียนไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4)

#### ตาราง 4

การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ (n = 503)

| ตัวแปร         | Y    | X <sub>1</sub> | X <sub>2</sub> | X <sub>3</sub> | X <sub>4</sub> | X <sub>5</sub> | X <sub>6</sub> | X <sub>7</sub> | VIFs  |
|----------------|------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------|
| $\bar{X}$      | 4.08 | 4.22           | 4.27           | 4.44           | 4.18           | 4.28           | 3.96           | 4.45           |       |
| SD             | .77  | .82            | .78            | .38            | .36            | .60            | .69            | .70            |       |
| Y              | -    | .431*          | .401*          | .248*          | .304*          | .331*          | .345*          | .350*          |       |
| X <sub>1</sub> |      | -              | .330           | .220           | .279           | .201           | .223           | .218           | 1.324 |
| X <sub>2</sub> |      |                | -              | .251           | .217           | .223           | .240           | .238           | 1.775 |
| X <sub>3</sub> |      |                |                | -              | .244           | .271           | .280           | .264           | 2.566 |
| X <sub>4</sub> |      |                |                |                | -              | .257           | .235           | .270           | 3.190 |
| X <sub>5</sub> |      |                |                |                |                | -              | .265           | .239           | 4.448 |
| X <sub>6</sub> |      |                |                |                |                |                | -              | .237           | 4.956 |
| X <sub>7</sub> |      |                |                |                |                |                |                | -              | 5.201 |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อค้นพบที่ได้จากการพยากรณ์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งเสริมการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงเพื่อศึกษาว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านใดที่ส่งเสริมการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการ

กระตุ้นทางปัญญา และด้านการพัฒนาวิสัยทัศน์ ส่งผลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ดังแสดงได้ในสมการที่ใช้ในการพยากรณ์ คือ  $\hat{Y}_1 = 4.521 + 2.306$  (การสร้างแรงบันดาลใจ) +  $4.356$  (การกระตุ้นทางปัญญา) +  $3.405$  (การพัฒนาวิสัยทัศน์) (ดูตารางที่ 5)

## ตาราง 5

ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ (n = 503)

| ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง           | ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง |                        | t      | p-value |
|-----------------------------------|-------------------------|------------------------|--------|---------|
|                                   | สัมประสิทธิ์การถดถอย    | ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน |        |         |
| ค่าคงที่ (a)                      | 4.521                   | .304                   | 1.533* | .000    |
| ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ( $X_2$ ) | 2.306                   | .211                   | 1.540* | .000    |
| ด้านการกระตุ้นทางปัญญา ( $X_3$ )  | 4.356                   | .221                   | 1.595* | .000    |
| ด้านการพัฒนาวิสัยทัศน์ ( $X_7$ )  | 3.405                   | .233                   | 1.601* | .000    |

F = 44.528 p = .000 Adj R = 4.623

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.3 ข้อค้นพบที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกเน้นเรื่องวิธีการ/แนวทางการปฏิบัติเพื่อการบรรลุเป้าหมายในแต่ละองค์ประกอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งเสริมการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสพฐ. พบว่า

1.3.1 ภาวะผู้นำด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ควรดำเนินการโดย (1) การตั้งเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน (2) การจินตนาการถึงภาพความสำเร็จที่ต้องการ (3) การจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ (4) การทำมาตรฐานเปรียบเทียบกับองค์กรที่ประสบความสำเร็จ (5) การจัดลำดับความสำคัญของงาน (6) การบริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ (7) การมองโลกในแง่ดีเพื่อสร้างทัศนคติว่าทุกอย่างเป็นไปได้

1.3.2 ภาวะผู้นำด้านการกระตุ้นทางปัญญา ควรดำเนินการโดย (1) การเตรียมบุคลากรให้มีความพร้อมทั้งในแง่ของความรู้และขวัญกำลังใจ (2) การแสดงออกให้บุคลากรเห็นว่าผู้นำยอมรับในความคิดเห็นต่าง (3) การให้บุคลากรได้ศึกษาดูงานกับองค์กรที่มีประสิทธิภาพ (4) การกระตุ้นและเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงออกซึ่งการคิดต่างในทุกรูปแบบตามความชำนาญ

(5) การให้กำลังใจ ยกย่องชมเชย หรือให้รางวัลแก่ ผู้ที่มีความคิดที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน

1.3.3 ภาวะผู้นำด้านการพัฒนาวิสัยทัศน์ ควรดำเนินการโดย (1) การสำรวจความคาดหวัง โอกาสและอุปสรรคจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร (2) การวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กรเพื่อหาจุดอ่อน จุดแข็ง ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร (3) การกำหนดกลยุทธ์ในการก้าวไปสู่อนาคตว่าจะใช้ แนวทางใดจึงจะเหมาะสมที่สุด (4) การวิเคราะห์และสังเคราะห์ ประสานร่วมกันเพื่อให้เกิดวิสัยทัศน์ร่วมขององค์กรทุกด้าน (5) การคัดเลือกวิสัยทัศน์ที่เหมาะสม

2. ข้อค้นพบเพื่อตอบคำถามการวิจัยที่ว่า รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลหรือส่งเสริมการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงเรียน ประกอบด้วยองค์ประกอบอะไรบ้าง และมีโครงสร้างอย่างไร มีดังนี้

รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสพฐ ประกอบด้วยโครงสร้าง 3 ส่วน คือ 1) หลักการ เหตุผล และวัตถุประสงค์ของรูปแบบ 2) องค์ประกอบและสิ่งที่ต้องปฏิบัติตามองค์ประกอบแต่ละด้านเพื่อทำให้เกิดผล

ตามวัตถุประสงค์ของรูปแบบ 3) การประเมินผลการดำเนินการตามรูปแบบ

รูปแบบนี้แสดงถึงการใช้ภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะ และเชิงพฤติกรรมของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ และด้านการกระตุ้นทางปัญญา ที่มีอิทธิพลต่อ การเปลี่ยนแปลงเจตคติ พฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร การสร้างความผูกพันของสมาชิกต่อการเปลี่ยนแปลงของวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กร โดยผู้นำต้องมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการพัฒนาวิสัยทัศน์ในทั้งสองด้านข้างต้นด้วย รูปแบบนี้ใช้วิธีการบริหารที่ทันสมัย ทันสถานการณ์ ตามเกณฑ์คุณภาพที่เป็นมาตรฐานขององค์กรสมรรถนะสูง

รูปแบบกำหนดการพัฒนาวิสัยทัศน์โดยครอบคลุมเรื่อง (1) สำรวจความคาดหวัง โอกาส และอุปสรรคจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับสถานศึกษา (2) วิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กรเพื่อหาจุดอ่อน จุดแข็ง ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร (3) กำหนดกลยุทธ์ในการก้าวไปสู่อนาคต (4) สร้างวิสัยทัศน์ที่ดึงดูดความสนใจกับผู้ตาม (5) สร้างการสื่อสารสองทางเกี่ยวกับวิสัยทัศน์เพื่อให้ทุกคนเกิดความผูกพันต่อวิสัยทัศน์ของสถานศึกษา (6) กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และกรอบเวลา (7) สร้างการจัดการกระบวนการทำงานของสถานศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (8) กำหนดตัวชี้วัด และแนวทางเพื่อการบรรลุผลตามกลยุทธ์

ในการสร้างแรงบันดาลใจในรูปแบบกำหนด ดังนี้ (1) สร้างแรงบันดาลใจโดยใช้อารมณ์ให้เกิดความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อการพัฒนาโรงเรียนมัธยมศึกษา (2) สร้างระบบข้อมูลที่แม่นยำเชื่อถือได้ให้เกิดการสร้างจินตนาการถึงภาพความสำเร็จที่ต้องการในการพัฒนาโรงเรียนมัธยมศึกษา (3) สร้างทัศนคติว่าทุกอย่างเป็นไปได้ให้เกิดการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศในการพัฒนาโรงเรียนมัธยมศึกษา (4) สร้างการวัดผลจากการเรียนรู้และพัฒนาตนเองให้เกิดแรงจูงใจภายในทั้งในระยะสั้นและในระยะยาว

ส่วนวิธีดำเนินงานในส่วนของการกระตุ้นทางปัญญาตามรูปแบบกำหนดดังนี้ (1) เตรียมบุคลากรให้มีความพร้อมทั้งในแง่ของความรู้และขวัญกำลังใจเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (2) สร้างการยอมรับความเห็นต่างให้เกิดนวัตกรรม (3) เปลี่ยนกรอบการมองปัญหา ซึ่งนำไปสู่การทำวิจัยเพื่อพัฒนาการจัดการศึกษา

ได้อย่างหลากหลายให้ทันกับความต้องการและทิศทางของการศึกษาชาติ ให้ก้าวสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง

3. ข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยเพื่อตอบคำถามการวิจัยที่ว่า รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งเสริมการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสพฐ มีความถูกต้อง ความเหมาะสม และความเป็นประโยชน์ อยู่ในระดับใด พบว่า รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งเสริมการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสพฐ มีความถูกต้อง ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งในภาพรวมและรายได้

### การอภิปรายผล

ผลการวิจัยมีประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ข้อค้นพบที่ว่า ผู้บริหารและตัวแทนครูโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ สังกัดสพฐ มีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า ผู้บริหารโรงเรียนมัศึกษามีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงทั้งในภาพรวม 7 ด้านในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็พบว่า มีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ อยู่ในระดับมากทุกด้าน ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องจากผู้ที่เข้าสู่ตำแหน่งผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ สังกัดสพฐเป็นตำแหน่งงานในระดับสูงในสายงานนี้ จึงได้ผ่านการอบรมในเรื่องภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจากหน่วยงานต้นสังกัด เช่น จากสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา (สคบศ) และหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องจึงทำให้มีความรู้ทั้งทางทฤษฎีและการฝึกปฏิบัติอย่างดีจึงมีภาวะผู้นำในระดับมาก อีกทั้งผู้บริหารในระดับนี้ต้องมีประสบการณ์ผ่านการทำงานมานานปีทำให้มีความพร้อมทั้งด้านความรู้และมีทักษะในการปฏิบัติอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับที่เนตรพัฒนา ยาวีราช (2550) กล่าวถึงความสำคัญและจำเป็นของการอบรมในเรื่องภาวะผู้นำสำหรับผู้บริหารสถานศึกษา

2. ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ สังกัดสพฐมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยโดยมีด้านการพัฒนาวิสัยทัศน์เป็นลำดับแรกนั้นและพบว่าภาวะผู้นำด้านนี้เป็นองค์ประกอบสำคัญของรูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงนั้น สะท้อนถึงความเป็นเหตุเป็นผลตามตรรกตามแนวคิดทางจิตวิทยาและแนวคิดทางการบริหารที่ว่า ในการกระทำหรือการแสดงพฤติกรรมใดๆของมนุษย์ส่วนใหญ่ย่อมต้องผ่านการคิด

ก่อนและการคิดให้ไกลเพื่อเป้าหมายที่ชัดเจนในอนาคต เป็นเรื่องของการมีวิสัยทัศน์ที่ผู้บริหารควรได้รับการพัฒนา โดยเฉพาะหากต้องการเป็นผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (นุช สัทธาฉัตรมงคล และ อรรถพล ธรรมไพบุลย์, 2559) ดังนั้นการที่ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ สังกัดสพฐมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการพัฒนาวิสัยทัศน์ในระดับมากจึงเป็นเรื่องที่เป็นไปตามแนวคิดทฤษฎีดังกล่าว

3. การที่การกระตุ้นทางปัญญาเป็นองค์ประกอบสำคัญของรูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสพฐ และผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านนี้ในระดับมากเป็นอันดับที่สอง จากทั้งหมด 7 ด้านนั้นสอดคล้องกับ Tichy and Devanna (1990 p. 231) ที่ระบุว่า การกระตุ้นทางปัญญาของผู้ตาม เป็นสิ่งที่ผู้นำควรทำ และควรกระตุ้นให้การปฏิบัติงานเกิดขึ้นเนื่องจากความต้องการของผู้นั่นเองด้วย ดังนั้นการกระตุ้นทางปัญญาจึงมีความจำเป็นและเหมาะสมที่จะเป็นองค์ประกอบสำคัญของรูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอย่างยิ่งเนื่องจากเป็นสิ่งที่นำมาซึ่งการกระทำโดยการได้รับความรู้จึงเป็นการทำอย่างความถูกต้องและเกิดจากความตั้งใจของผู้ปฏิบัติเองผลของการปฏิบัติย่อมต้องมีประสิทธิภาพมากกว่าการทำเพราะโดยการบังคับการกำกับควบคุม

4. สำหรับการที่การสร้างแรงบันดาลใจเป็นองค์ประกอบสำคัญของรูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงนั้น อาจเป็นเพราะการที่บุคลากรจะปฏิบัติงานได้ดีนั้นต้องได้รับการบันดาลใจจากผู้นำหรือผู้บริหาร ผู้นำที่ทำการบันดาลใจบุคลากรในทุกทางจะสามารถช่วยให้งานสำเร็จได้ตามเป้าหมายเร็วยิ่งขึ้นซึ่งสอดคล้องกับเนตรพัฒนา ยาวีราข (2550 น. 64) ที่ว่า ภาวะความเป็นผู้นำหมายถึง การที่บุคคลที่มีความสามารถในการบังคับบัญชาบุคคลอื่น โดยได้รับการยอมรับและยกย่องจากบุคคลอื่นเป็นผู้ทำให้บุคคลอื่นไว้วางใจและให้ความร่วมมือประสานงาน เพื่อให้กิจการงานบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ต้องการโดยผู้นำต้องมีบทบาทเป็นผู้ทำการบันดาลใจที่ดี โดยการสร้างทัศนคติทางบวกในการทำงานอีกทั้งต้องสนับสนุนด้านการจัดหาทรัพยากรในการทำงานด้วย

5. ผู้บริหารและตัวแทนครูโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษมีความเห็นว่าโรงเรียนเป็นองค์กรสมรรถนะสูงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นว่ายู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ใน 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านการจัดการกระบวนการ ด้านการจัดการความรู้ และด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและชุมชน ผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องกับบริบทของเนื้องานการจัดการศึกษา ซึ่งให้ความสำคัญเป็นอย่างมากกับกระบวนการบริหารสถานศึกษาเพื่อให้เกิดการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดกับผู้เรียนและชุมชนได้ตามมา สอดคล้องกับ Lawrence (2002) ที่เสนอว่า ระบบการทำงานที่มีสมรรถนะสูง (High Performance Work Systems) หรือ HPWS จะครอบคลุม 3 ส่วนคือ (1) วิธีการบริหารหรือวิธีการปฏิบัติ ที่จะทำให้พนักงานทำงานร่วมกัน และสามารถที่จะบริหารจัดการเอง (Self-Direct Team) (2) วิธีการบริหารหรือการปฏิบัติทางด้านทรัพยากรมนุษย์ เช่น การออกแบบงานและการติดตามผลงาน (3) วิธีการบริหารหรือการปฏิบัติที่จะจูงใจให้คนเพิ่มพูน

6. ข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยพบว่า นอกจากรูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งเสริมการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงเรียนมัธยมศึกษาที่พบจะมีหลักการดำเนินงานที่เป็นการใช้ภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะและเชิงพฤติกรรมของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการกระตุ้นทางปัญญา และด้านการพัฒนาวิสัยทัศน์แล้ว ยังมีประเด็นสำคัญที่น่าสนใจคือ วิสัยทัศน์นั้นมีความเกี่ยวข้องกับการวางแผนกลยุทธ์ของโรงเรียนนับว่าเป็นการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ซึ่งตรงกับงานวิจัยของปรีชาชาญ อินทรชิต (2555) ในประเด็นที่ว่า การพัฒนายุทธศาสตร์สถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีขีดสมรรถนะสูง ประกอบด้วยการนำและการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ ประเด็นที่น่าสนใจอีกประเด็นหนึ่ง คือนอกจากการใช้การพัฒนาวิสัยทัศน์แล้วรูปแบบนี้ใช้การสร้างแรงบันดาลใจและการกระตุ้นทางปัญญาเป็นฐานด้วยสองเรื่องนี้สอดคล้องกับหลักการที่ว่า การจะเป็นองค์กรสมรรถนะสูงได้นั้นผู้นำต้องเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ให้ความสำคัญต่อการเติบโตและพัฒนาของบุคลากร

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. เนื่องจากการพัฒนาวิสัยทัศน์ ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ และด้านการกระตุ้นทางปัญญาเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะพยากรณ์ความมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งเสริมการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ สังกัดสพฐ ดังนั้น สพฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมให้ผู้บริหารสถานศึกษาได้รับการพัฒนาคุณลักษณะและพฤติกรรมในด้านดังกล่าวโดยอาจเป็นผู้จัดฝึกอบรมหรือดำเนินการในการกระตุ้นให้ผู้บริหารพัฒนาตนเอง

2. งานวิจัยนี้พบว่ามาตรฐานของการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงมีองค์ประกอบหลายด้านและสถานศึกษามีระดับความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงต่างกัน ดังนั้นหน่วยงานต้นสังกัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพัฒนาผู้บริหารและบุคลากรต่างๆของสถานศึกษาให้มีความรู้ความเข้าใจในองค์ประกอบแต่ละด้านจนมีความสามารถในการนำองค์ความรู้ด้านมาตรฐานของการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. รูปแบบที่สร้างนี้มีองค์ประกอบหลักอยู่ที่การพัฒนาภาวะผู้นำผู้บริหารในสามเรื่องหลัก คือ วิสัยทัศน์ ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ และด้านการกระตุ้นทางปัญญา ซึ่งผู้บริหารสถานศึกษาอาจดำเนินการใช้รูปแบบนี้โดยไม่จำเป็นต้องรอรับการสนับสนุนจากหน่วยงานใดๆ

เนื่องจากการดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆในรูปแบบเป็นเรื่องที่สามารถดำเนินการได้เลย อย่างไรก็ตามไม่ควรละเลยที่จะขอรับการสนับสนุนต่างๆจากทุกภาคส่วนด้วย

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจทำการวิจัยเพื่อศึกษาวิธีการ/แนวทางที่ต้องปฏิบัติเพื่อการนำโรงเรียนไปสู่ความเปลี่ยนแปลงตามองค์ประกอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านอื่นๆอีกสี่ด้านที่งานวิจัยนี้พบนอกจากองค์ประกอบสามด้าน คือ ด้านการพัฒนาวิสัยทัศน์ ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ และด้านการกระตุ้นทางปัญญา เนื่องจากองค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงนอกจากทั้งเจ็ดด้านนี้มีความสำคัญแต่ในงานวิจัยนี้ทำการวิจัยเจาะลึกด้วยการใช้การวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกอิงผู้ทรงคุณวุฒิเฉพาะองค์ประกอบสามด้านที่เกิดจากการพยากรณ์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเท่านั้น

2. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเชิงลึกกำหนดตัวชี้วัดของความสำเร็จในการดำเนินการให้เกิดผลตามปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของของผู้อำนวยการโรงเรียนที่ส่งเสริมการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานซึ่งเป็นการต่อยอดของการวิจัยนี้ที่ศึกษาเฉพาะตัวปัจจัยหรือองค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเท่านั้น



## References

- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). *Improving organization effectiveness through transformation leadership*. Thousand Oaks: Sage.
- Bass, B. M. (1997). Does the transactional-transformational leadership paradigm transcend organizational and national boundaries? *American Psychologist*, 52(2), 130-139.
- Beer, M. (2008). *Managing change and transition*. Harvard: Harvard Business Press.
- Bennis, W., & Nanus, B. (1985). *Leaders: The strategies for taking change*. New York: Harper & Row.
- Berkeley Consulting Group. (2010). High Performance Organization. *Collective Wisdom*, 2(2),
- Blanchard, K. (2007). *Leading at a High-Level*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Burns, J. M. (1978). *Leadership*. New York: Harper & Row.
- Creswell, W. J., & Clark, P. V. (2018). *Designing and conducting mixed methods research*. Thousand Oaks, California: Sage.

- Dale, E. (1996). *Management: Theory and practice*. (6<sup>th</sup> ed.). Tokyo: McGraw-Hill.
- Decharin, P. (2006). *Report of the results of the development of the initial model of government agencies: organizations with high performance*. Faculty of Commerce and Accountancy. Chulalongkorn University. (in Thai)
- Deming, W. E. (1989). *Quality productivity and competitive position, MIT center for advanced engineering*. Cambridge: MA.
- Dessler. (1997). *Who govern? democracy and power in an American city*. New Haven: Yale University.
- Hanna, P. D. (1988). *Designing organizations for high performance*. New York: Addison-Wesley.
- Intharachit, P., Chartuprachewin, C., Chansila, W., & Kornpuang, A. (2013). Development strategies for high performance basic school under primary education service area office. *Journal of education Naresuan University*. [Special issue] 15 October. 146-159. (in Thai)
- Lawrence, M. M. (2002). *The High-Performance Organization-An Assessment of Virtues and Values*. Retrieved from <http://www.ethicaeconomia.org/en/conference/paper/>
- Ministry of Education. (2017). *National Education Plan B.E 2560-2574 (2017-2031)*. Bangkok: Office of the Education Council. (in Thai)
- Pekanan, K., & Usaho, C. (2013) Strategies for developing transformational leadership of Mid-Level Administrators under the Sisters of Saint Paul de Chartres in Thailand. *EAU Heritage Journal Social Science and Humanities*. 3(2), 151-164. (in Thai)
- Senge, P. M. (1990). *The fifth discipline: The art and practice of the learning organization*. New York: Doubleday/Currency.
- Tichy, N. M., & Devanna, M. A. (1990). *The transformational leader*. New York: John Wiley & Sons.
- Vivienne, J., & Younger, M. P. (2004). A Value Model for the Public Sector. *Outlook Journal*.
- Yawirat, N. (2007). *Leadership and Strategic Leader*. (4<sup>th</sup> ed.). Bangkok: Central Express. (in Thai)
- Yukl. G. A. (1998). *Leadership in Organizations*. (4<sup>th</sup> ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Zairi, M. (1999). Managing excellence: policy and strategy. *TQM Magazine*, 11(2), 74-79.



Strategies Modification of University Student Development in Fulfilling  
the Requirement of Free Trade Zone Policy in Hainan of China  
การปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามเงื่อนไขของ  
นโยบายเขตการค้าเสรีในมณฑลไหหลำสาธารณรัฐประชาชนจีน

Lingli Zuo<sup>1</sup> and Pragob Kunarak<sup>1</sup>

Lingli Zuo<sup>1</sup> และ ประกอบ คุณารักษ์<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Doctor of Education Program, Eastern Asia University

<sup>1</sup>หลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

Received: October 24, 2019

Revised: December 6, 2019

Accepted: December 9, 2019

## Abstract

The main purposes of this study were to find out the current and desirable strategies of student development in university management and propose student development strategy for university management in accordance with the requirements of the Free Trade Zone Policy (FTZ) in Hainan of China. The study was conducted by using the opinionnaire to collect data during July-September 2019 from three selected universities in Hainan of China. 190 respondents were drawn for this study data collected during July-September, 2019, were then analyzed by demographic statistics, means, standard deviation, multiple regression analysis, and content analysis. It was found that the current and desirable strategies of student development were at a moderate and a high level, respectively. According to the analysis, a proposal of student development strategy covered the government's guidance programs to direct the talents cultivation, a policy for the faculty members, and student's development simultaneously towards world-class university management, and some related laws and regulations as well. strategies on effective.

**Keywords:** Strategy of university student development, the Free Trade Zone Policy, universities in Hainan of China

## บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์หลักของการศึกษาคั้งนี้ คือ การค้นหากลยุทธ์ปัจจุบันและที่พึงประสงค์ของการพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยในการจัดการและเสนอกกลยุทธ์การพัฒนานักศึกษาของมหาวิทยาลัยในไหหลำประเทศจีนตามนโยบายเขตการค้าเสรีของจีน ดำเนินการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็น เพื่อรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนกรกฎาคม - กันยายน 2562 จากมหาวิทยาลัยที่เลือก 3 แห่งในไหหลำ ประกอบด้วย ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกมาศึกษา 190 คน นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์โดยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่ายุทธศาสตร์การพัฒนานักศึกษาของมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับปานกลางและกลยุทธ์ที่พึงประสงค์ในการพัฒนานักศึกษาอยู่ในระดับสูง จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าวจึงกำหนดเป็นข้อเสนอกลยุทธ์การพัฒนานักศึกษาสำหรับการบริหารมหาวิทยาลัย คือ กลยุทธ์ของรัฐบาลในการกำหนดโปรแกรมแนะแนวเพื่อขึ้นนำการพัฒนาความสามารถในการพัฒนาอาจารย์ และนักศึกษาพร้อมกันไป และนำการจัดการมหาวิทยาลัยระดับโลกมาใช้ รวมถึงกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย

**คำสำคัญ:** กลยุทธ์การพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัย, นโยบายเขตการค้าเสรีของจีน, มหาวิทยาลัยในไหหลำประเทศจีน



## Introduction

In the higher education in China, creating an atmosphere of teaching and learning in higher education provides institutional guarantees. According to the existing higher education policies and regulations, the university student affairs management in China is summarized as the following five aspects: First, the student status management, that is, the entrance, registration, graduation, employment, transfer, transfer, suspension, and return of college students, and withdrawal from university. The second is the category of reward and punishment, which is to give appropriate recognition and reward to outstanding collectives and individuals with excellent academic performance and good daily performance, and to impose corresponding punishments on collectives and individuals who violate the school rules and regulations and cause serious impacts, so as to maintain a normal campus order; The third is the community management, which encourages students to participate in the associations they are interested in, so that students can improve their own quality in the daily community activities and achieve the overall development of the individual. The fourth is education guidance, that is, new students' enrollment education, daily ideological and political education, graduate education, etc., timely giving students staged

education guidance and guiding students' healthy development; fifth, serving students, namely student accommodation, employment guidance and occupation Career planning, student funding, mental health counseling, study counseling, etc. (Kong, 2015, pp.12-13)

As a result of its rapid economic growth during the last three decades, China is now facing a looming shortage of homegrown talents. (Zhang & Nesbit, 2018, p.380). Until now, it seems to be the problem of higher education, the same situation happened especially in Hainan province of China. With time going on talent is always a prerequisite for the establishment of a free trade zone and port. Therefore, to develop Hainan into an important force in gearing up regional integration, the province must give the foremost priority to talent introduction and cultivation. Provincial government of Hainan also realized that talent is one of the key factors of implementing the FTZ policy successfully. How to solve the problem of talent shortage for implementing the FTZ policy? One way is keeping training the current talents and making development for current talents. Another way is working for "import talents" from home and abroad to get more high-end talents. (Zhou, 2006, p.38).

In order to solve the problem of shortage

of talents, Hainan government has already set the goal of recruiting one million in outstanding talents to the province by 2025. Liu, & J., reported that the Fourth Plenary Session of the Seventh Session of the Hainan Provincial Committee reviewed and approved the “Million Talents Entering Hainan Action Plan (2018-2025)” (hereinafter referred to as the “Action Plan”). On the evening of May 13, the Hainan Provincial Government Information Office held a press conference, answering hot questions that everyone cares about: 1. Where and why should talents be introduced? Wang, member of the Standing Committee of Hainan Provincial Party Committee and organization, said that the introduction of talents through government is only a small part of the Action Plan. A large number of talents should be attracted, retained by giving full play to various types of employers. Realize the optimal allocation of human resources. To this end, the Action Plan has several designs: First, vigorously support the construction of innovative and entrepreneurial carriers. Second, vigorously gather all kinds of key industrial enterprises. Enterprises are the main employers with the most demand for talents. Third, support all types of talents to independently innovate and start a business. 2. How to cultivate local talents? Liu, deputy governor of Hainan Province, said that to solve the shortage of talents, one must rely on introduction and the other on cultivation.

In short, the above analysis is shown that great numbers of internationalized talents are demanded by the FTZ policy. However, currently the undergraduates from the local university can't fulfill the requirement of new FTZ policy in both quantity and efficiency. According to the latest national college list published by the Ministry of Education in 2015, there are 184,733 students in Hainan Province, including 75,861 three-year

program students, 104,704 undergraduates, 3,975 graduate students, and 193 doctoral students. While according to Hainan government at least one million talents is required for FTZ policy. This is why Hainan government has already set the goal of recruiting one million in outstanding talent to the province by 2025.

Local undergraduate colleges and independent colleges are the main force of the regional economy, transport a large number of high-quality compound talents for local, especially when the local industrial is up grading and high-end talent is demand. For local colleges and independent colleges, it is necessary to cultivate high-end talents of applied technology skill to adapt the regional economic development and industrial structure adjustment to make up for this level of the talent gap, which can link up higher vocational education.(Wan, Liu, Li, & Wang,2016,p.369)

Therefore, there is a gap between what the current undergraduates' efficiency and the requirement of FTZ policy. To develop local university students into talents for local economy development is the obligation by the local universities and the requirement for implementing local FTZ policy. How to bridge the gap is crucial to investigate in this dissertation. In long-term respective, local undergraduates should adopt to serve the requirement of local economy development. Therefore, local university and undergraduates have to develop the students' efficiency into internationalized talents required by the FTZ policy. Therefore, this paper will focus on what strategies can develop undergraduates into internationalized talents for university management in Hainan of China.

## Objective

There are two objectives of this study comprising of: 1) to identify the current and desirable strategy of student development in university management in fulfilling the requirements of the FTZ policy in Hainan of China, and 2) to propose the strategy of student development for university management to develop undergraduates into internationalized talents in Hainan of China for the FTZ policy. There are four questions to answer the two objectives: 1. What are the current and desirable strategies of student development in university management to develop undergraduates into internationalized talents in fulfilling the requirements of FTZ policy in Hainan of China? 2. What student development strategies expected for university management to develop undergraduates into internationalized talents for FTZ policy in Hainan of China? 3. Which components of strategies for student development can predict the internationalized talents cultivation for FTZ policy? 4. What are the proposed student development strategies for university management in Hainan of China?

## Literature Review

The literature review precedes from the two center phrases: strategies of higher student development and requirements of FTZ policy.

**Strategies of higher student development.** This part includes 3 strategies and 19 sub-strategies as follows: 1. Apply good principle and process of student development in university management. 1.1. To co-facilitate provision of authentic contexts relating to specific skills development outcomes of the students by complementing and enrich core curriculum. To provide authentic activities by devising skill

development and support applications (services), on context to another. 1.2. To provide access to expert performances, the modeling of process, multiple roles and perspective to facilitate with a coaching and mentoring style and provide room for the modeling of positive behaviors through skills programmes and counseling; to specifically developing modeling process through the enhancement of mentorship skills for both staff and students. 1.3. To support collaborative construction of knowledge and promote reflection to enable tacit abstractions to be formed to create room for students to participate and self-construct knowledge about new skill and self; to promote meta-cognition; to assist and encourage whole brain thinking and the development of multiple intelligence. 1.4. To promote articulation to enable tacit knowledge to be made explicit by creating safe environments (confidential, respectful, permissive) for self exploration and knowledge experimentation for the individual and /group; to facilitate and promote reflective behavior. 1.5. To provide coaching and scaffolding by the educator at the critical times to challenge individuals and groups to extend personal or group boundaries and comfort zones. 1.6. To provide authentic assessment of learning within tasks by promoting self-assessment, reflection and external assessment as sources of knowledge and further construction. (Van Heerden, 2009, pp.144-146)

2. Follow general Regulations, Rules and Laws of Student Affairs in University. (see details of 2.1-2.7 in conceptual framework in p.8) (UNESCO, 2002, pp.11-13, Miser, K., 2007, pp.143-146)

3. Make good and efficient student personnel administration in university management. 3.1 To keep good student faculty contact; Create components of positive

student-faculty relationships: accessibility, authenticity, knowledge about students, and the ability to communicate with students. 3.2. To promote cooperation among students, prompt feedback and be active learning in student affairs. 3.3 To time on task in students affairs and set high expectations, and respect for diverse talents and ways of learning. 3.4. Student affairs and services, as a profession, must develop and adhere to high standards of practice and behaviour including educational training and preparation; ongoing professional development; certification and licensure qualification processes; internal and external evaluation of services and programmes; assessment of student outcomes; staff performance review systems; codes of ethics; and management practices. All are necessary in order to deliver the best in services and programmes and be accountable to students and other stakeholders. 3.5. Student affairs funding ideally should be multifaceted and must include significant institutional support. Funding from outside sources such as grants, private sector foundations, fund-raising, and alumni donations, may have to be employed to provide the level and array of services required of a particular culture and nation. Resources must be allocated to those student services and programmes that enhance student learning and success in relation to need and demand. 3.6. The required expertise for student affairs and services work: 1) Knowledge of students and student cultures. 2) Model and theoretical framework. 3) The staff needs to be able to translate concepts into programmes and activities. 4) Interpersonal skills The central focus of student affairs and services being students, staff must be accomplished in dealing with individuals and must possess superior communication skills, including listening. 5) Leadership and management

skills: (a) curriculum development and programme design; (b) budget development and resource allocation; (c) programme administration; (d) effective operation within the context of institutional governance; (e) marketing of accomplishments; (f) research, evaluation, assessment and knowledge of students; (g) staff supervision and professional development; (h) strategic planning, mission and vision development; (i) legal dimensions of working with university/college students; and (j) integration of appropriate technology into programme/service delivery.( UNESCO, 2002, pp. 15-17)

**The requirements of FTZ policy.** The generalized Free Trade Area (FTA) is bilateral or multilateral, state-to-state, and eliminates tariffs and other restrictive trade regulations on trade liberalization between two or more independent tariff entities. Free Trade Zone (Hereafter is abbreviated as FTZ) is a unilateral one. It refers to a special economic zone that is fenced in a country or in a separate customs territory and placed outside the jurisdiction of the customs. By 1984, when the early success of the SEZs had been confirmed, China resolved to open its economy further, by extending similar favorable policies to 14 coastal open cities, and in the following year to cities in the Pearl River Delta, the Yangtze River Delta, and the Min Delta in Fujian. And, as noted above, in 1988 a fifth, Hainan Special Economic Zone was established. Since then Hainan SEZ has also experienced an irregular development path. After an initial surge in development following its establishment, Hainan's performance has been hindered by a real estate bubble as well as by corruption. In 2010, according to Several Opinions of the State Council on Promoting the Construction and Development of Hainan International Tourism Island, Hainan formally

started the step of construction of International Tourism Island. Infrastructure construction, public transportation, fundamental education and medical service and so on have been greatly improved. With the above background, at a meeting to commemorate the 30th anniversary of the establishment of Hainan province and the Hainan Special Economic Zone, Xi said that the entire island will be transformed into a free trade zone, with plans for the construction its own free trade port.

This key phrase covers 11 requirements of FTZ policy concluded from the above background from Hainan as follows. 1. Do a good job of distinguishing between the free trade pilot zone and the free trade port with Chinese characteristics. 2. Explore the establishment of a statutory body with market-oriented functions. (See item 3-11 in Figure 1 in p.8) This research just delimited to the requirements of internationalized talents by FTZ policy (No.9) from the perspective of student development in university management in Hainan of China.

**Internationalized talent** refers to people who possess the following characteristics: 1. Strong application ability of foreign language. 2. Have an international vision on the basis of mastering professional knowledge of his/her own field. 3. Have a global perspective on the basis of mastering professional knowledge of his/her own field. 4. Strong ability to use modern technology to process information for cross-border communication and service. 5. Strong ability to use other tool or means to process information for cross-border communication and service. 6. Strong ability to use modern technology to analyze information for cross-border communication and service. 7. Strong ability to use other tool or means to analyze information

for cross-border communication and service. 8. Healthy psychological quality to cooperate with others. 9. Strong ability to cooperate with others. 10. Ability of lifelong learning. 11. Strong sense of national responsibility for safeguarding his/her own national culture in multicultural context. ( Xuan-qi, L. I. U., 2009, pp. 34-36) 12. Strong cross-cultural communication skills. 13. Familiar with international practices and rules of the industry. (Zhang, 2003, p. 82) 14. Master the international development of his/her own industry. 15. Participate in his/her own industry Exchange and cooperation can promote an organization to gain and maintain competitive advantage in international competition. (Tang, 2016, p. 9)

## Conceptual Framework

As described in the literature review, there are two constructs to study, one construct is strategies of student development (see p5-6 and p.9). Another construct is the requirements of Free Trade Zone policy in Hainan which includes 11 requirements (see Figure 1 in p. 9), this research only focus the requirements of internationalized talent cultivation in requirement No.9. There are 3 variables in strategies (include 19 sub-strategies) of student development (see p5-6 and p.9); and 15 variables in characteristics of internationalized talent (see p7). The conceptual framework of this research is depicted in terms of diagram shown in Figure 1 overleaf.

## Methodology

It uses a mixed research method, covering both quantitative and qualitative researches, which research questions No. 1-No. 3 are quantitative, question No. 4 are qualitative. (see question 1-4 in page 5)

## Population and Sample

The theoretical population are seven universities: Hainan University, Hainan Normal University, Hainan Medical University, Sanya University, Hainan Tropical University, Haikou College of economics and Qiongtai Normal University in Hainan of China, among which Sanya University and Haikou College of economics are private university, the rest five universities are public (state-owned) university. Select three universities as research sample. According to the comprehensive Competitiveness ranking list of universities by Alumni Association in 2018, Hainan Normal University

was Rank No.2 and Hainan Tropical Ocean University was Rank No.4 of state-owned university in Hainan while Sanya University was Rank No.1 of private universities in Hainan. (Sources: <https://www.liuxue86.com/a/3599101.html>, in Chinese). There are 924 teachers and 19386 students in

state-owned Hainan Normal University, there are 1000 teachers and 20000 students in private Sanya University, there are 840 teachers and 18200 students in Hainan Tropical Ocean University.

Respondents are any people who are holding administrative position covering head of department, dean, associate dean, president and vice president at universities in Hainan of China. Numbers of respondents from sample Universities. Select the number of respondents by quota sampling technique proportionally according to sample size estimation proposed by Krejcie & Morgan as the following table, assume population of 0.5 and confidence 95% (Krejcie, & Morgan, 1970, pp.607-610). Therefore, the numbers of respondents are 88, 51 and 51 respectively in Hainan Normal University, Hainan Tropical Ocean University and Sanya University, total 190 respondents.

Figure 1

The conceptual framework of strategies of higher student development in university management to fulfill requirement of FTZ policy in Hainan province, China



The research instrument used for data collection was a questionnaire. The questionnaire consisted of four sections Section 1: Questions about the respondents' demographic data, section 2: Questions about the current and desirable strategies of higher student development for university management to develop undergraduates into internationalized talents in fulfilling the requirement of FTZ policy in Hainan of China with five rating scale, Section 3: Questions about the current level of characteristics of internationalized talents cultivated by universities in Hainan of China with five rate scale and section 4 Section 4: Additional Comments or Suggestions. The rating scale of 5 to 1 refers to the level of practices in university management as follows: 5 = the highest level of practice, 4 = the high level of practice, 3 = the middle level of practice, 2 = the low level of practice, 1 = the lowest level of practice.

The content and structural validity were determined with the Item Objective Congruent (IOC) by five connoisseur in the aspects of educational administration. The appropriate questions with suitable content validity based on the IOC value are selected; the IOC value of each question should be higher than 0.50. Based on the results of the specialists' examination, each selected question has the 0.9 IOC value.

The reliability of the questionnaire was proved by the tryout data by SPSS from the answers from respondents of Hainan which do not belong to the sample universities. The respondents include 2 vice presidents, 2 deans, 2 associate deans, 24 heads of department, the total number

of 30 people. The Cronbach's Alpha Coefficient formula is used to compute the data collected to identify the reliability value of the questions; the alpha reliability coefficients are 0.991 for the questions inquiring about the current strategy, 0.990 for those inquiring about the desirable strategy and 0.983 for those inquiring about the level of internationalized talents' characteristics cultivated by universities in Hainan. Therefore, the questionnaire appears to have a high reliability value and can be used to collect data.

### Data Collection

The letter of cooperation for data collection from the Graduate School, Eastern Aisa University together with the copy of the online questionnaires was sent to sample universities in Hainan of China electronically during July –September, 2019. The data were collected online after being completed by respondents. All the documents for Chinese were then translated into Chinese.

### Statistical Analysis

1. The descriptive statistics were used that included frequency, percentage, mean and standard deviation. 2. The inferential statistics used was multiple regression analysis. 3. The proposal of student development strategy analysis was content analysis.

### Findings

The results of this study implemented with three selected universities with 190 respondents were as following. (See Table 1 and 2)

**Table 1***Respondents' personal information clarified by number of position*

|                    |     |
|--------------------|-----|
| Head of department | 160 |
| Vice dean          | 17  |
| Dean               | 6   |
| Vice president     | 4   |
| President          | 3   |
| Total              | 190 |

**Table 2***Respondents' personal information clarified by age, gender, educational level, position and years of working*

N=190

| Demographic data  |                    | Number | Percentage |
|-------------------|--------------------|--------|------------|
| Age               | Under 30           | 18     | 9.4        |
|                   | 30-40              | 113    | 59.5       |
|                   | 41-50              | 40     | 21.1       |
|                   | over 50            | 19     | 10         |
| Gender            | Male               | 60     | 31.5       |
|                   | Female             | 130    | 68.5       |
| Educational level | Bachelor degree    | 43     | 22.6       |
|                   | Master degree      | 108    | 56.8       |
|                   | Doctoral degree    | 39     | 20.6       |
| Position          | Head of department | 160    | 84.2       |
|                   | Associate dean     | 17     | 8.9        |
|                   | Dean               | 6      | 3.2        |
|                   | Vice president     | 4      | 2.1        |
|                   | President          | 3      | 1.6        |
| Years of work     | Less than 5 years  | 20     | 10.5       |
|                   | 5-10 years         | 52     | 27.4       |
|                   | 11-15 years        | 61     | 32.1       |
|                   | 16 years up        | 57     | 30         |

1. Result of respondents' demographic profiles. Result of the respondents in this study included age, gender, educational level, position and the years of work. In these 190 respondents, the majority ranges were between two groups of 30-40 years which was 59.5% and 41-50 years which was 21.1% of all respondents; The major of respondents were female, which was 68.5% of total respondents; In this three selected universities most of respondents were master degree, 108, which were 56.8%, and the position of majority group were head of department, 160, which accounted for 84.2%, the majority of population of years of work consisting of 2 group of 11-15 years were 61 which took up 32.1%, 16 years up were 57 which accounted for 30% and 5-10 years were 52 which were 27.4%, the rest

were 20 respondents working less than 5 years, accounting for 10.5% of the total.

2. Results of current and desirable strategy The findings indicate that an overall picture of the current strategy of student development in university management in Hainan of China is at a moderate level ( $\bar{X}=3.06$ ,  $SD=0.78$ ). When considering each strategy, No.2: follow general regulation, rules and laws of student affairs has the high mean value ( $\bar{X}=3.08$ ,  $SD=0.79$ ). While the desirable strategy of student development in university management in Hainan of China is at a high level ( $\bar{X}=4.13$ ,  $SD=0.69$ ). When considering each strategy, No.1: implement good principle and process of student development in university management has the highest mean value ( $\bar{X}=4.15$ ,  $SD=0.67$ ).

**Table 3**

*The current and desirable strategy of student development in university management in Hainan of China*

| Strategy of student development  | Current Strategy |      |          |       | Desirable Strategy |      |       |       |
|--|------------------|------|----------|-------|--------------------|------|-------|-------|
|  | $\bar{X}$        | SD   | Level    | Order | $\bar{X}$          | SD   | Level | Order |
| 1. Implement good principle and process of student development in university management.   | 3.03             | 0.79 | moderate | 3     | 4.15               | 0.67 | High  | 1     |
| 2. Follow general Regulations, Rules and Laws of Student Affairs in University Management. | 3.08             | 0.79 | moderate | 1     | 4.11               | 0.69 | high  | 3     |
| 3. Make good and efficient student personnel administration in university management.      | 3.06             | 0.78 | moderate | 2     | 4.13               | 0.69 | high  | 2     |
| Grand mean 1-3   | 3.06             | 0.78 | moderate |       | 4.13               | 0.69 | high  |       |

3. Result of PNI selection of Strategy of student development. The highest PNI modified values are 0.474-0.363 and the lowest PNI Modified values are 0.251-0.362. The findings on the analysis of each area of student development strategy in Hainan of China on the table 6 indicate that strategy No.1 Strategy1 implement good principle and process of student development has the highest PNI Modified, 0.370, is identified as the expected strategy with 5 expected

sub-strategies of higher student development in university management in Hainan of China. The area gaining the low PNI Modified strategy No.2, follow the general regulations, rules and laws, 0.334, is unexpected strategy in total but with two expected sub-strategies and strategy No.3: make good and efficient student personnel administration,0.350, is also unexpected strategy in total but with two expected sub-strategies in university management in Hainan of China.

**Table 4**

*The PNI Modified of strategies obtained from the overall analysis of current and desirable strategy employed in university management in Hainan of China. (hereafter E is for expected, U is for unexpected)*

| Strategies of higher student development   | PNI modified | Order | E/U |
|--|--------------|-------|-----|
| 1. Implement good principle and process of student development in university management.   | 0.370        | 1     | E   |
| 2. Follow general Regulations, Rules and Laws of Student Affairs in University Management. | 0.334        | 3     | U   |
| 3. Make good and efficient student personnel administration in university management.      | 0.350        | 2     | U   |
| Grand mean   | 0.350        |       |     |

4. Result of causal relationship between current strategy and level of internationalized talents. The researcher conducted an analysis of the components of strategies of university student development which can predict the internationalized talent cultivation for FTZ policy employing the data collected in the opinionnaires and make multiple analysis of the data collected. Apply the above data in SPSS by multiple regressions, the result will be shown in Table 5 (see overleaf). From Table 5, the relationship between current strategy of student development  $\bar{X}$  and current level of internationalized talent cultivated by universities in Hainan of China  $\hat{Y}$  is as follows:

$\hat{Y} = 1.011 + 0.081 \bar{X}_1 + 0.272 \bar{X}_2 + 0.345 \bar{X}_3$   
 Where  $\hat{Y}$  is the mean of current level of internationalized talent by 190 respondents,  $\bar{X}_1$  is the mean of strategy1 make good principle and process of student development by 190 respondents,  $\bar{X}_2$  stands for the mean of strategy2 follow general regulations, rules and laws in student affairs by 190 respondents,  $\bar{X}_3$  represents the mean of Strategy3 make good and efficient student personnel administration by 190 respondents. And the overall prediction power = 33.33%.

5. Result of analysis of additional comments or suggestions. There are total 190 opinionnaires collected from respondents, 48 opinionnaires filled with additional comments

or suggestions. All the comments or suggestions can be divided into the following aspects: From the aspect of government: 1. It is suggested that the Hainan Provincial Department of Education and other relevant departments issue relevant guidance programs to further direct the talents of the province's colleges and universities to further international standards. 2. Provide financial subsidies to strengthen teacher training in colleges and universities in full coverage, design the teachers' position in a big picture with the international vision. Universities, teachers, and

students develop themselves simultaneously; the government relaxes policies and gives a good development environment to the university without intervening. 3. Policy guidance, creative drive or drive together for the student development. Related policies should be inclined to college students, create objective, fair and equitable environment and provide price preferential policy to university students. Provide more employment and entrepreneurial opportunities to

**Table 5**

*the result of multiple regressions of current strategy and internationalized talent level (ITL) cultivated by universities in Hainan of China*

The screenshot displays the SPSS regression output for a multiple regression model. The dependent variable is ITL, and the predictors are strategy3, strategy1, and strategy2. The output includes the following tables:

| Model | Variables Entered                            | Variables Removed | Method |
|-------|--|-------------------|--------|
| 1     | strategy3, strategy1, strategy2 <sup>b</sup> |                   | Enter  |

a. Dependent Variable: ITL.  
b. All requested variables entered.  
Double-click to activate

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .577 <sup>a</sup> | .333     | .322              | .52106                     |

a. Predictors: (Constant), strategy3, strategy1, strategy2

| Model |            | Sum of Squares | df  | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 25.203         | 3   | 8.401       | 30.942 | .000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 50.500         | 186 | .272        |        |                   |
|       | Total      | 75.703         | 189 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: ITL.  
b. Predictors: (Constant), strategy3, strategy1, strategy2

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant) | 1.011                       | .228       |                           | 4.431 | .000 |
|       | strategy1  | .081                        | .140       | .071                      | .578  | .564 |
|       | strategy2  | .272                        | .163       | .242                      | 1.673 | .096 |
|       | strategy3  | .345                        | .129       | .296                      | 2.675 | .008 |

a. Dependent Variable: ITL.

the universities and students. 4. Provide free land and invite world-class universities to build university branches in Hainan, and run the university branches with management of world-class level. From the aspect the university: 1. Cultivate students into compound talents with an international vision and a spirit of hard work; develop students' comprehensive ability to conform to the requirements. and achieve

integration of teaching and research. 2. Make students have solid professional foundation knowledge; make students master the trend and direction of the internationalization of their own industry, strengthen the study of professional and English application skills of students. 3. Coperate with international universities, Expanding foreign exchanges and improving the status quo of closure and backwardness, try to send student

aboard and start exchange learning! Strengthen international exchanges and the construction of online platforms. 4. To make students understand the basic knowledge of international trade practices and international commercial law, understand the basic rules of international relations, and master the second and third languages. 5. Starting from satisfying the needs of students' study, combined with geographical advantages, enrich practical activities for students.

Grasp all possible opportunities and promote the development of university students. 6. Improve the quality education of college students, make them think more, communicate with others more, widely involved in making friends to broaden their horizons, provide many opportunities to cooperate with students, let students boldly display their talents, improve foreign language ability, go out and cultivate an international perspective. 7. Professionally prepare statistics on the employment of university graduates in Hainan in the past 5 years, the core content of the statistics includes the development of employment ability; Universities should conduct surveys on Hainan employers in different levels, provide more practice platform for college students and establish an effective evaluation system.

6. A Proposal of university student development strategy. The proposal of university student development strategy will combined from the above results of PNI selection, multiple regression analysis and comments or suggestions. Strategy 1 Introduce world-class level of university management into Hainan through preferential policy by government. Provide free land and invite world-class universities to build university branches in Hainan, and run the university branches with management of world-class level.

Strategy2 Government makes policy to develop university, teachers and students simultaneously with sufficient financial support. Sub-strategy2.1 Provide financial subsidies to strengthen teacher training in colleges and universities in full coverage, design the teachers' position in a big picture with the international vision. Universities, teachers, and students develop themselves simultaneously; the government relaxes policies and gives a good development environment to the university without intervening; Sub-strategy2.2 Policy guidance, creative drive or drive together for the student development. Related policies should be inclined to college students, create objective, fair and equitable environment and provide price preferential policy to university students. Provide more employment and entrepreneurial opportunities to the universities and students.

Strategy3 Government issue guidance programs to direct the talents cultivation according to international standard for university. The Hainan Provincial Department of Education and other relevant departments issue relevant guidance programs to further direct the talents of the province's colleges and universities to further international standards.

Strategy 4 Apply good principle and process of student development in university management. Sub-strategy 4.1 Increase support of promoting articulation to enable tacit knowledge(international vision and a spirit of hard work, comprehensive ability) to be made explicit by creating safe environments (confidential, respectful, permissive) for self exploration and knowledge experimentation for the individual and group, facilitating and promoting reflective behavior. Sub-strategy 4.2 Enhance support collaborative construction of knowledge(solid

professional foundation knowledge) and promote reflection to enable tacit abstractions (the trend and direction of the internationalization of their own industry, to be formed to create room for students to participate and self-construct, knowledge about new skill (professional and English application skills) and self, to promote meta-cognition, to assist and encourage whole brain thinking and the development of multiple intelligence. Sub-strategy 4.3 Increase support of providing access to expert performances (especially through international exchanges by cooperation with international universities), the modeling of process, multiple roles and perspective to facilitate with a coaching and mentoring style and provide room for the modeling of positive behaviors through skills programmes and counseling; to specifically developing modeling process through the enhancement of mentorship skills for both staff and students. Sub-strategy 4.4 Enhance co-facilitate provision of authentic contexts relating to specific skills (the basic knowledge of international trade practices and international commercial law, the basic rules of international relations, and master the second and third languages.) development outcomes of the students by complementing and enrich core curriculum. To provide authentic activities by devising skill development and support applications (services), on context to another. Sub-strategy 4.5 Increase support of providing coaching and scaffolding by the educator at the critical times to challenge individuals and groups to extend personal or group boundaries and comfort zones.

Strategy 5 Follow the general regulations, laws and rules in student affairs. Sub-strategy 5.1 Increase support of providing student-centered services and programmes (satisfying the needs of

students' study), and include students as partners and responsible stakeholders in their education. Programmes must be established and resources allocated for the purposes of meeting student affairs/services primary goals: enhancement of student learning/development. Sub-strategy 5.2 Enhance partnerships with all sectors within and immediately outside higher education must be established to promote not only lifelong learning, but also learning for life. Student developmental service also must be available to all and particularly those who demonstrate the greatest need for assistance, make them think more, communicate with others more, widely involved in making friends to broaden their horizons, provide many opportunities to cooperate with students, let students boldly display their talents, improve foreign language ability, go out and cultivate an international perspective.

Strategy 6 Make research on employment ability in Hainan according to the data in past five years. Professionally prepare statistics on the employment of university graduates in Hainan in the past 5 years, the core content of the statistics includes the development of employment ability; Universities conduct surveys on Hainan employers in different levels, provide more practice platform for college students and establish an effective evaluation system.

Strategy 7 Make good and efficient student personnel administration. Sub-strategy 7.1 Increase support of that student affairs funding ideally should be multifaceted and must include significant institutional support. Funding from outside sources such as grants, private sector foundations, fund-raising, and alumni donations, may have to be employed to provide the level and array of services required of a particular culture and nation. Resources must be allocated

to those student services and programmes that enhance student learning and success in relation to need and demand. Sub-strategy 7.2 Enhance time on task in student affairs and respect for diverse talents and ways of learning.

## Discussions

Based on the analysis of the current strategy of student development in university management the research findings reveal that the overall picture of student development strategies in university management to develop under graduates in Hainan of China is at a moderate level, as well as each aspect. The findings imply that the universities should improve the practice level of strategies of higher student development in each aspect to develop undergraduates.

Based on the analysis of the desirable strategy of student development in university management the research findings reveal that the overall picture of student development strategies in university management to develop undergraduates in Hainan of China is at a high level, as well as each aspect. The findings imply that the respondents in the universities want to practice level of student development strategies higher than that of the present in university management in each aspect to develop undergraduates. When considering each strategy, No.1: implement good principle and process of student development has the highest mean value, and the finding implies that although in the current strategy of student development in university management every respondent feel supported by the strategies, the practice level of strategy may be insufficient and the strategies needed to be implemented more and deeply.

The research findings indicate that the expected strategy of student development in

university management in Hainan of China only includes implement good principle and process of student development with five subcomponents. The unexpected strategy are follow general regulations, rules and laws of student affairs in university management but with two expected subcomponents and the unexpected strategy making good and efficient student personnel administration in university management in Hainan of China but with two expected subcomponents. The findings imply that all the expected strategies and sub-strategies are not sufficient in practice for university student development in Hainan of China for FTZ policy.

The relationship between current strategy of student development and current level of internationalized talent cultivated by universities in Hainan of China is:

$$\hat{Y} = 1.011 + 0.081 \bar{X}_1 + 0.272 \bar{X}_2 + 0.345 \bar{X}_3$$

That is to say, strategy 3: make good student personnel administration in university management can predict the level of internationalized talent cultivation by universities in Hainan more than strategy 2: follow general regulations, rules and laws of student affairs in university management and strategy 1, implement good principle and process of student development in university management by 0.345 times. Therefore, strategy 3: make good student personnel administration in university management, should be focus more in increasing level of cultivation of internationalized talent by universities in Hainan of China.

The proposal of university student development strategy combined from results of PNI selection and multiple regression analysis and comments or suggestions imply that developing university students into internationalized talents for FTZ policy can be made by practice high level

of proposed strategies.

## Recommendations

The universities in Hainan should improve the practice level of the expected 4 strategies of student development in proposal to a high level in university management for improving the level of internationalized talents by university in Hainan of China for FTZ policy.

The future research should further explore how the practice level of student development strategy can be improved in case studies in universities of Hainan.

The future research should apply more qualitative approaches probe into the current and desirable strategy of student development to develop undergraduate into internationalized talent for FTZ policy in Hainan of China. Based on the research findings, the average of the current strategy of student development to develop undergraduates into internationalized talent for FTZ policy in Hainan of

China is not much different, as well as the desirable state. Therefore, the researcher wants to comprehensively study current and desirable strategies with more qualitative approaches.

The future research should also be conducted on developing success indicators for practices on each role of student development. Based on the research findings, main strategies, sub-strategies of the government and universities of Hainan have already been made; however, the success indicators for each strategy have not been developed.

The future research should study the sub-strategies: to promote articulation to enable tacit knowledge to be made explicit of student development to develop undergraduates into internationalized talents in Hainan of China. Based on the research findings, the PNI modified indicate that promote articulation to enable tacit knowledge to be made explicit is regarded as the most expected sub-strategy.



## References

- Huo, J. (2018). *Jiankuai tuijin Hainan zimiaogang jianshe*. [Accelerate the construction of Hainan Free Trade Zone], 21<sup>st</sup> Century Business Herald, Retrieved from <http://kns.cnki.net/kns/detail/detail.aspx?FileName=SJBD201806260040&DbName=CCND2018>. (in Chinese)
- Kong, M. (2015), *Jiyu xuesheng fazhan de gaoxiao xuesheng shiwu guanli yanjiu*. [Research on Student Affairs Management in Colleges and University in China] Master thesis, Shandong Normal University, p. **IV**, (pp.12-13). (in Chinese)
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). *Determining sample size for research activities. Educational and Psychological Measurement*. 1970(30), 607-610.
- Lu, H. (2018). *China publishes plan for Hainan free trade zone*. XinHua ( BEIJING, Oct. 16), Retrieved from [http://www.xinhuanet.com/english/2018-10/16/c\\_137536565.htm](http://www.xinhuanet.com/english/2018-10/16/c_137536565.htm)
- Liu, Y., & J., C. L. (2018). *Guanyu "Baiwan rencai jin Hainan" ni guanxin de douzai zheli* [About "Recruiting One Million in Outstanding Talents to Hainan" what you concern is here], people.cn-Channel Hainan, Retrieved from <http://hi.people.com.cn/n2/2018/0514/c231190-31571903.html>.

- (in Chinese)
- Miser, K. (2007). *The student personnel point of view: A foundation for change*. The Vermont Connection, 28(1), 17.
- 2018 Hainan Province University Comprehensive Strength Ranking has been announced. (2018). *2018 Hainan Province University Comprehensive Strength Ranking has been announced*. Retrieve from <https://www.liuxue86.com/a/3599101.html>, (in Chinese)
- Tang, Z. M. (2016), *Guangdong Guojihua rencai peiyang de taishi yu yingdui celue yanjiu* [Research on the Situation and Corresponding Strategies of Guangdong International Talents Training], Higher Education Exploration, Vol.4, p.9. (in Chinese)
- UNESCO-United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (2002). *The role of student affairs and services in higher education: A practical manual for developing, implementing, and Assessing Student Affairs Programmes and Services*. Paris, UNESCO. Follow-up to the World Conference on Higher Education (Paris 5-9 October 1998), 2, 15-17.
- Van Heerden, M. S. (2009). *Providing and managing student development and support in higher education in a developing country* (Doctoral dissertation, University of Pretoria), 144-146
- Wan, Z., Liu, S., Li, J., & Wang, F. (2016). Research on the Strategic Development of the Reform and Transformation of Independent College to Application-Oriented College-Deepen the reform of the system and mechanism of application-oriented college. In *2016 International Seminar on Education Innovation and Economic Management (SEIEM 2016)*. Atlantis Press, (p.369)
- Xuan-qj, L. I. U. (2009). Study on international talents training in the construction of Guangxi Beibu Gulf Economic Zone. *Innovation*, 7.
- Zhang, Y. E., & Nesbit, P. L. (2018). Talent development in China: Human resource managers' perception of the value of the MBA. *The International Journal of Management Education*, 16(3), 380-393.
- Zhang, C. L. (2018). *Yingzao gaonianxing rencai huanjing*. [Create a highly viscous talent environment], Hainan Daily, Retrieved from <http://kns.cnki.net/kns/detail/detail.aspx?FileName=HLRB20180529A050&DbName=CCND2018>, (in Chinese)
- Zhang, H. Y. (2003). Rencai guojihua yu guojihua rencai peiyang. [Internationalization of talents and the training for internationalized talents], *Journal of Fujian Agriculture and Forestry University*, 4(82), (in Chinese)
- Zhou, L. (2006). *Tianjigang baoshuiqu rencaifazhan zhanlue yanjiu*. [A Study on Talents Development Strategy of Tianjin Free Trade Zone] (master thesis, Tianjin University), 38, (in Chinese)

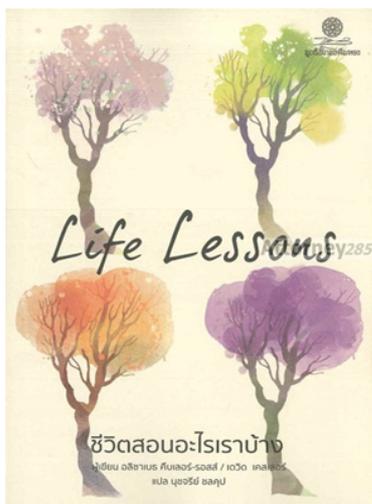


## แนะนำหนังสือ Book Review

โดย มธุรส เทียนเล็ก

By Maturus Theanlek

หัวหน้าแผนกงานบริการ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย  
Service Section Supervisor Central library Eastern Asia University



**ชื่อหนังสือ:** ชีวิตสอนอะไรเราบ้าง: Life Lessons

**ผู้เขียน:** Elisabeth Kubler-Ross

(อลิซาเบธ คิวเบอร์-รอสส์)

David Kessler

(เดวิด เคสเลอร์)

**ผู้แปล:** นุชจรรย์ ชลคุป

**สำนักพิมพ์:** มูลนิธิโกมลคีมทอง

**ปีที่พิมพ์:** 2561

เป็นเรื่องราวที่เล่าโดยอลิซาเบธ และเดวิด สลับกันไปมาเกี่ยวกับชีวิตและเรื่องราวต่างๆอีกมากมาย ทั้งจากคนไข้ในแผนกที่เขาดูแลคือผู้ป่วยใกล้ตาย และจากประสบการณ์ชีวิตของพวกเขา โดยแบ่งเป็นทั้งหมด 14 บท ซึ่งจะทำให้เราเรียนรู้ที่จะรักตัวเองเป็นอันดับแรกเพราะการรักตัวเอง เห็นคุณค่าในตัวเองคือสิ่งสำคัญที่สุดที่คนอื่นก็ไม่อาจมาเติมเต็มชีวิตให้เราได้ เพราะเขาบอกว่าหากเราเป็นคนโสดที่ไร้สุข การพบคนพิเศษก็เพียงแต่ทำให้เราเป็นคู่

สมรสที่อมทุกข์เท่านั้นเอง เมื่อเรายอมรับตัวเองแล้ว ก็ต้องมีชีวิตอยู่กับปัจจุบัน ไม่พะวงถึงแต่อดีตหรืออนาคตซึ่งจะสร้างความกังวลและปัญหาให้กับชีวิตและความสัมพันธ์ของเรา และในทุกๆวันที่เราตื่นขึ้นมาเราสามารถเป็นคนใหม่ได้เสมอ และอย่ามัวแต่ยึดติดกับทั้งคนและสิ่งของ เพราะวันหนึ่งเราก็ต้องจากสิ่งเหล่านั้นไปอยู่ดี จึงใช้ชีวิตให้มีความสุข จริงจังกับชีวิตให้น้อยลง และให้รางวัลตัวเองเสมอๆ

เช่น บทที่ ๒ ที่ว่าด้วยความรัก

“ชีวิตย่อมมีขึ้นมีลง เราไม่สามารถช่วยแก้ปัญหามันทุกอย่างให้คนที่เรารัก แต่เราอาจอยู่เคียงข้างเขาหรือเธอนั้นมิใช่หรือที่เป็นสัญญาณแห่งรักที่มั่นคงที่สุด เมื่อเวลาผ่านไปปีแล้วปีเล่า”

บทที่ ๗ ว่าด้วยเวลา

“ความเปลี่ยนแปลง มันมักจะเริ่มต้นเมื่อประตูลานหนึ่งปิดลง การสิ้นสุด การจบสิ้น ความสูญเสีย ความตาย จากนั้นเราก็มุ่งเข้าสู่ช่วงเวลาถัดมา ร่ำอาลัยในการจบสิ้น และมีชีวิตอยู่โดยไม่แน่ใจว่าจะเกิดอะไรขึ้นต่อไป ช่วงเวลาของความรู้สึกไม่แน่นอนนี้ช่างยากลำบาก ทว่าเมื่อเรารู้สึกว่าเรารับไม่ไหวอีกแล้ว สิ่งใหม่ๆก็จะอุบัติขึ้น นั่นคือ การจุดใหม่ การลงทุนใหม่ การเริ่มต้นใหม่ๆ อีกประตูหนึ่งเปิดแล้ว ถ้าคุณพยายามต่อสู้กับความเปลี่ยนแปลง คุณจะต้องต่อสู้ไปจนตลอดชีวิต นี่คือเหตุผลว่าทำไมเราจึงจำเป็นต้องค้นหาวิธีโอบรับความเปลี่ยนแปลง หรืออย่างน้อยที่สุดก็ทำใจยอมรับมันให้ได้”

บทที่ ๑๐ ว่าด้วยการเล่นสนุก

“คนใกล้ตายเสียใจมากเป็นอันดับหนึ่งยามที่พวกเขา

เขาย้อนมองวันเวลาที่ผ่านไปในชีวิตคือ “ฉันอยากให้ตัวเองจริงจังกับชีวิตน้อยกว่านี้ อย่าเก็บความสนุกสนานไว้สำหรับช่วงเวลาพิเศษเท่านั้น จงฉลองทุกโอกาสที่เป็นไปได้ เราให้เวลากับเหตุการณ์เลวร้ายมามากพอแล้ว มาให้เวลากับสิ่งดีๆ ให้มากเท่ากันหรือมากกว่ากันเถอะ ฉลองให้ชีวิตลุกขึ้นแต่งตัวสวยๆ โดยไม่จำเป็นต้องมีเหตุผล”

เป็นหนังสือที่ดีที่ทำให้เราย้อนคิดทบทวนการใช้ชีวิตของตัวเอง และเป็นสิ่งที่เรียกสติเรากลับมา เพราะ

หลายตัวอย่างในหนังสือทำให้เราเห็นว่าชีวิตมันไม่ได้ซับซ้อนอะไรนักหนาแต่เป็นเพราะเราปรุงแต่งชีวิตมากเกินไปทำให้เรากลายเป็นคนไร้สุข เราเพียงแต่ต้องใช้ชีวิตแบบเรียบง่าย ยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้น อยู่กับปัจจุบัน และทำให้มันดีที่สุดกับช่วงเวลาที่เรามีอยู่โดยไม่กังวลกับสิ่งที่ผ่านมาแล้ว และยังไม่เกิดขึ้น รวมถึงการให้อภัยทั้งต่อตัวเองและผู้อื่น ซึ่งเป็นงานหนัก งานที่เราต้องทำไปตลอดทั้งชีวิต





# ใบสมัครสมาชิก

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

## 1. ประเภทสมาชิก

สมัครสมาชิกใหม่  ต่ออายุ

### 1.1 ประเภท บุคคล

ชื่อ \_\_\_\_\_ นามสกุล \_\_\_\_\_ เลขที่สมาชิก \_\_\_\_\_

1.1.1 บุคลากรภายใน: มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

นักศึกษา  ปริญญาโท  ปริญญาเอก

อาจารย์ หรือ  อื่นๆ โปรดระบุ \_\_\_\_\_

1.1.2 บุคลากรภายนอก: สถาบัน/หน่วยงาน \_\_\_\_\_

นักศึกษา  ปริญญาโท  ปริญญาเอก

อาจารย์ หรือ  อื่นๆ โปรดระบุ \_\_\_\_\_

### 1.2 ประเภท หน่วยงาน

## 2. ที่อยู่ในการจัดส่งวารสาร

เลขที่ \_\_\_\_\_ หมู่ที่ \_\_\_\_\_ ตรอก/ซอย \_\_\_\_\_ ถนน \_\_\_\_\_

แขวง/ตำบล \_\_\_\_\_ เขต/อำเภอ \_\_\_\_\_ จังหวัด \_\_\_\_\_

รหัสไปรษณีย์ \_\_\_\_\_ โทรศัพท์ \_\_\_\_\_ อีเมล \_\_\_\_\_

## 3. ประเภทการสมัครฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

1 ปี 3 ฉบับ เป็นเงิน 800 บาท

2 ปี 6 ฉบับ เป็นเงิน 1,500 บาท

5 ปี 15 ฉบับ เป็นเงิน 3,500 บาท

หมายเหตุ ค่าสมาชิกรวมค่าจัดส่งแล้ว

ข้าพเจ้าได้ชำระค่าสมาชิก จำนวน \_\_\_\_\_ บาท (\_\_\_\_\_)

เงินสด

ธนาณัติ (ธนาณัติ ปณ.ธัญบุรี ในนาม มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย)

โอนเงินเข้าบัญชี  ธนาคารกรุงเทพ สาขาบึงกุ่ม รัชดาภิเษก บัญชีกระแสรายวัน เลขที่บัญชี 946-3-00392-2

ธนาคารกรุงไทย สาขารังสิต-นครนายก คลอง 4 บัญชีกระแสรายวัน เลขที่ 148-6-00715-5

ธนาคารกสิกรไทย สาขาคลอง 6 รัชดาภิเษก บัญชีออมทรัพย์ เลขที่ 416-2-22712-8

เมื่อโอนแล้ว กรุณาส่งหลักฐานการโอนเงินกลับทาง E-Mail: sujitra@eau.ac.th หรือ Fax 02-577-1053

## การออกใบเสร็จ

ไม่ต้องการ

ต้องการ ออกใบเสร็จในนาม \_\_\_\_\_

ลงชื่อผู้สมัคร \_\_\_\_\_

(\_\_\_\_\_)

### กองบรรณาธิการวารสารวิชาการ

ชั้น 4 อาคารชวน ชวนิชย์ (ห้อง C423) มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย  
200 หมู่ 1 ถ.รังสิต-นครนายก ตำบลรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 12110  
(วงเล็บมุมของด้านขวา "สมาชิกวารสาร EAU")

## สำหรับเจ้าหน้าที่

หมายเลขสมาชิก \_\_\_\_\_ หมายเลขใบเสร็จ \_\_\_\_\_

ตั้งแต่ฉบับที่ \_\_\_\_\_ ลงชื่อผู้รับสมัคร \_\_\_\_\_



## มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

เลขที่ 200 หมู่ 1 ถ.รังสิต-นครนายก ต.รังสิต อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12110

โทรศัพท์ : 0-2577-1028 ต่อ 377, 378 โทรสาร : 0-2577-1053

www.eau.ac.th E-mail: eau\_heritage@eau.ac.th

<http://eauheritage.eau.ac.th/>

ปรัชญา

“บ่อเกิดแห่งปัญญา คือ การศึกษาที่กว้างไกล”

(Wisdom Through Global Education)

วิสัยทัศน์

“มหาวิทยาลัยแห่งการเรียนรู้เพื่อคุณภาพและคุณธรรมในเอเชีย”

(Learning University for Quality and Morality in Asia)

