

KASEM BUNDIT JOURNAL

วารสารเกษมบัณฑิต ราย 6 เดือน ปีที่ 22 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2564)

Kasem Bundit Journal Volume 22 Number 2 (July – December 2021)

วารสารมาตรฐาน กระทรวง อว. ACI และ TCI (กลุ่มที่ 1)

- การปรับปรุงกฎหมายเกี่ยวกับการฟอกเงินของไทย
ชำนาญ ชาดิษฐ์ สุขสมัย สุทธิบัติ อุดม รัฐอมฤต และอุทัย อาภิเวช
- พุทธธรรมสำหรับผู้บริหารสถาบันการศึกษาในศตวรรษที่ 21
ปุกนดา อิงตุลาบนท์
- ความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรของพนักงานกลุ่ม Generation Y ในช่วงสถานการณ์
การแพร่ระบาดของโคโรนาไวรัส 2019
รุ่งอรุณ กระแสสินธุ์ และไกรลิ่ง กระแสสินธุ์
- การเห็นคุณค่าในตนเองของนิสิตในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ
ดาลอส บุญสุภา มุขญ์ แก้วจินดา และวรางคณา โสมะนันท์
- การจัดการประสบการณ์ลูกค้า : ข้อเสนอใหม่สำหรับการพัฒนาโรงแรมบูติคไทย
ไข่มุกต์ วัชรยศศักดิ์ เจริญชัย กิตติศักดิ์นาวัน และสุพิธา ไพบูลย์วงศ์สกุล
- ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคลในการตรวจพิสูจน์
ทางชีววิทยา
สุรรัฐ ดงทวี ดนาริปี ทองรวีวงศ์ และวชิราภรณ์ พวงจินดา
- การสร้างคุณค่าร่วมเพื่อความยั่งยืนของวิสาหกิจชุมชน : แนวทางจากทฤษฎีฐานราก
กิตติคุณ แสงนิล สันติธร ภูริภักดี และพิทักษ์ ศิริวงศ์
- มโนทัศน์ที่ตลาดเคลื่อนไหวในวิชาคณิตศาสตร์ เรื่องสมการและอสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว
น้ำผึ้ง บุญเกียรติ และนพพร แหยมแสง
- กลยุทธ์การตลาดบริการของศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก
สุรพันธ์ ใจมา และเยาวภา ปฐมศิริกุล
- การเตรียมทีมกีฬาฟุตบอลเข้าร่วมการแข่งขันในฟุตบอลลีกระดับประเทศ
เหมราช กิ่งเจริญ วิมลมาลย์ สมตะเน และชาญชัย ชอบธรรมสกุล
- Integrative Group Counseling Model for Enhancing Life Hope
Phattarakorn Muksrinak and Pongpan Kirdpitak
- Business Prospects of Slow Tourism in Thailand
Chantip Chamdermpadejsuk and Chanchai Bunchapattanasakd
- ความรู้และความเข้าใจในหลักพุทธธรรมของพระสงฆ์ : กรณีศึกษาพระสงฆ์ในจังหวัดเลย
พระทวีศักดิ์ ไต้ศรีโคตร

บทวิจารณ์หนังสือ

- Hair, J.F.Jr. et al. (2018). *Advanced Issues in Partial Least Squares Structural Equation Modeling*. Sage, pp.254
ณัฐพล ชันธิไชย

การปรับปรุงกฎหมายเกี่ยวกับการฟอกเงินของไทย

ชำนาญ ชาดิษฐ์
หลักสูตรนิติศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร 10240
สุขสมัย สุทธิบดี
หลักสูตรนิติศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร 10240
อุดม รัฐอมฤต
คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรุงเทพมหานคร 10200
อุทัย อาทิวา
สำนักงานการสอบสวน กรุงเทพมหานคร 10170

ติดต่อผู้เขียนบทความที่ **ชำนาญ ชาดิษฐ์** 2086 มหาวิทยาลัยรามคำแหง อาคารท่าชัย ชั้น 4 แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240
E-mail: chumnantlaw@yahoo.co.th

วันที่รับบทความ: 18 กุมภาพันธ์ 2562 วันที่แก้ไขบทความ: 24 เมษายน 2563 วันที่ตอบรับบทความ: 25 มกราคม 2564

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัญหาการบังคับใช้พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 และเสนอแนะการแก้ไขกฎหมายการฟอกเงินของประเทศไทย **วิธีการวิจัย** โดยการค้นคว้าและวิจัยเชิงเอกสาร และการสัมภาษณ์เชิงลึกที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายฟอกเงิน **ผลการวิจัย** พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินนั้นการกระทำความผิดให้ภาระการพิสูจน์ตกกับผู้ถูกกล่าวหา การยึดทรัพย์ย้อนหลังกฎหมายไม่ได้กำหนดให้ชัดเจนว่าสามารถยึดทรัพย์ย้อนหลังได้มากน้อยเพียงใด เจ้าหน้าที่ของรัฐใช้อำนาจตามอำเภอใจ โดยการยึดทรัพย์ย้อนหลังไปเกินกว่าที่กฎหมายบัญญัติไว้เป็นความผิด ซึ่งทำให้เกิดความเสียหายกับผู้ถูกกล่าวหา และไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการบังคับใช้กฎหมายดังกล่าว **สรุป** พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 ควรมีการแก้ไขปรับปรุงเรื่องของการยึดทรัพย์สินให้มีความชัดเจนภาระการพิสูจน์พนักงานอัยการมีหน้าที่พิสูจน์ รวมทั้งบัญญัติความผิดมูลฐานการฟอกเงินให้ครบถ้วน

คำสำคัญ: การปรับปรุง กฎหมายฟอกเงินของไทย

Amendments to the Thai Money Laundering Law

Chumnan Chadit

Doctor of Laws Program, Ramkhamhaeng University, Bangkok 10240

Suksamai Sutthibodee

Doctor of Laws Program, Ramkhamhaeng University, Bangkok 10240

Udom Rathamarit

Faculty of Law, Thammasat University, Bangkok 10200

Uthai Artiwest

Office of Investigation, Bangkok 10170

Correspondence concerning this article should be addressed to **Chumnan Chadit**, Ramkhamhaeng University, Thachai Building, 4th Floor, Huamark, Bangkok, Bangkok 10240
E-mail: chumnanlaw@yahoo.co.th

Received date: February 18, 2019 Revised date: April 24, 2020 Accepted date: January 25, 2021

ABSTRACT

PURPOSES: To study problems of the enforcement of the Anti-Money Laundering Act B.E. 2542 and to propose amendments to the Anti-Money Laundering Law of Thailand. **METHODS:** Documentary research, electronic information on various websites and in-depth interview on money laundering laws. **RESULTS:** In the Anti-Money Laundering Act, the commission of an offense is the burden of the accused. Retroactive foreclosures are not clearly stipulated by the law. Government officials use their power arbitrarily by seizing assets in excess of what is provided by law unfairly. **CONCLUSIONS:** The Anti-Money Laundering Act of B.E. 2542 should be explicit on how much of the seizure of assets can be retroactively seized. The burden of proof could be on the attorney. Fundamental offences related to money laundering should be explicitly specified.

Keywords: Amendment, Thai Money Laundering Law

บทนำ

การนำเงินหรือทรัพย์สินที่ได้มาจากการกระทำความผิดหรือได้มาโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย มาเปลี่ยนสภาพให้เป็นเงินหรือทรัพย์สินที่ได้มาอย่างถูกต้องตามกฎหมายหรือเรียกวิธีการเหล่านี้ว่า การฟอกเงิน (Money Laundering) ประเทศไทยได้มีมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับกฎหมายฟอกเงินมีการบังคับใช้มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2542 เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับทรัพย์สินอันเกิดจากการกระทำความผิดมูลฐานโดยการยึดและอายัดทรัพย์สินให้ตกเป็นของแผ่นดิน แต่อย่างไรก็ตาม การยื่นคำร้องต่อศาลแพ่งเพื่อให้ทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดตกเป็นของแผ่นดิน ตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 นี้ยังมีปัญหาอยู่หลายประการ กล่าวคือ การร้องขอให้ยึดหรืออายัดทรัพย์สินย้อนหลัง เพื่อให้ทรัพย์สินตกเป็นของแผ่นดินนั้นเป็นมาตรการในทางแพ่งหรือทางอาญา ซึ่งกฎหมายไม่ได้กำหนดไว้โดยชัดแจ้งแต่ประการใด และการที่กฎหมายระบุว่า การยื่นคำร้องนั้นจะต้องปรากฏหลักฐานเป็นที่เชื่อได้ หลักฐานที่ว่านั้นต้องมีความชัดเจนเพียงใดถึงจะยื่นคำร้องได้ ซึ่งความจริงแล้วภาระการพิสูจน์นั้นมีทั้งสองส่วน คือ ส่วนของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินโดยพนักงานอัยการผู้ร้องและฝ่ายผู้คัดค้าน ซึ่งต้องแยกภาระการพิสูจน์ออกให้ชัดเจนหาใช่ผู้คัดค้านมีภาระการพิสูจน์แต่เพียงฝ่ายเดียวไม่ เพราะหากผู้คัดค้านพิสูจน์ไม่ได้ ทรัพย์สินก็ต้องตกเป็นของแผ่นดิน เมื่อพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินฉบับนี้ไม่ได้บัญญัติไว้อย่างชัดแจ้ง เรื่องภาระการพิสูจน์ ทำให้เกิดความสับสนว่าบุคคลใดจะมีภาระการพิสูจน์ รวมถึงคำว่า “ผู้ซึ่งเกี่ยวข้อง” หรือ “เคยเกี่ยวข้อง” สัมพันธ์กับผู้กระทำความผิดมูลฐาน

หรือความผิดฐานฟอกเงินมาก่อนนั้นในกฎหมายไม่ได้บัญญัติไว้อย่างชัดเจนว่า เกี่ยวข้องสัมพันธ์อย่างไรเกี่ยวข้องในลักษณะใดส่งผลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งศาลวินิจฉัยว่าความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับผู้กระทำความผิดเป็นความเกี่ยวข้องทุกอย่างในทรัพย์สินและรวมถึงความสัมพันธ์แบบสายโลหิต รวมทั้งสามีภรรยาที่จดทะเบียนสมรสและไม่จดทะเบียนสมรสอยู่ในความหมายนี้ทั้งหมด ซึ่งอาจเกิดความไม่เป็นธรรมกับบุคคลดังกล่าว เช่น เป็นพี่น้องกันสายโลหิตเดียวกันแต่ไม่มีทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกันในการกระทำความผิดก็ถูกริบทรัพย์สินได้ ถ้าตีความตามแบบสายโลหิตทั้ง ๆ ที่ตามเจตนารมณ์ของกฎหมายฉบับนี้ เน้นเรื่องทรัพย์สินเป็นหลัก ดังนั้นความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ หรือเคยเกี่ยวข้องสัมพันธ์ต้องเป็นไปในลักษณะที่เป็นทรัพย์สินเท่านั้น แต่กฎหมายไม่ได้บัญญัติไว้ให้ชัดเจน ซึ่งกรณีดังกล่าวได้เคยมีคำพิพากษาศาลฎีกา ได้วินิจฉัยไว้ให้ สามีภรรยาแม้ไม่ได้จดทะเบียนสมรสก็ถือว่าเป็นผู้เกี่ยวข้องสัมพันธ์ ดังนั้นหากผู้กระทำความผิดมูลฐานเป็นบิดามารดา พี่น้องร่วมบิดามารดาเดียวกัน แต่ในความเป็นจริงแล้วไม่มีทรัพย์สินใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกันแต่ที่ถูกยื่นคำร้องขอให้ทรัพย์สินตกเป็นของแผ่นดินได้ แต่ในทางตรงกันข้ามผู้ที่รับโอนทรัพย์สินจากผู้ที่ถูกอ้างว่ากระทำความผิดฐานฟอกเงินกลับไม่ถูกดำเนินการใด ๆ ดังนั้น จึงเห็นสมควรศึกษาบทบัญญัติของกฎหมายในเรื่องการฟอกเงินให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการบังคับใช้พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบกฎหมายการฟอกเงินของประเทศไทยกับกฎหมายการฟอกเงินของต่างประเทศ

3. เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงกฎหมายการฟอกเงินของประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เป็นการค้นคว้าจากเอกสารตำรา หนังสือ บทความทางวิชาการและข้อมูลเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งของไทยและต่างประเทศ

2. การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Dept interview) เป็นการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะลึก (In-Dept interview) ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านกฎหมาย เช่น ผู้พิพากษา อัยการ ทนายความ ตำรวจ เจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และผู้ได้รับผลกระทบกับกฎหมายฟอกเงิน โดยเป็นคำถามปลายเปิด

ผลการวิจัย

แนวความคิดเกี่ยวกับการฟอกเงิน

การฟอกเงิน คือ การนำเงินที่ได้จากการกระทำความผิดหรือเงินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดมาเก็บ ซุกซ่อน โอน ยักย้ายหรือเปลี่ยนสภาพ เพื่อให้ผู้กระทำความผิดหรือผู้อื่น (สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน, 2544) หรือการเปลี่ยนแปลงสภาพของเงินหรือทรัพย์สินที่ได้มาโดยผิดกฎหมายให้ดูเหมือนว่าได้มาโดยชอบด้วยกฎหมาย หรือพิสูจน์ไม่ได้ว่าทุจริต (สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, 2537) เพื่อปกปิดแหล่งที่มาของเงินที่มีขอบ (เรื่องสวัสดิพงศ์, 2537) เพราะผู้กระทำความผิดไม่ต้องการให้ผู้อื่นทราบที่มาของทรัพย์สิน จึง

จำต้องมีวิธีปิดบังหรือซุกซ่อนทรัพย์สิน อันเป็นการช่วยปิดบังการกระทำความผิดของตนอีกด้วย (ไตรเวทย์, 2537) นอกจากนี้ทรัพย์สินที่ได้กลายเป็นเงินสะอาด ผู้กระทำความผิดสามารถนำมาใช้เป็นทุนในการขยายเครือข่ายอาชญากรรมและคุ้มครองความมั่นคงอาชญากรรมของตนด้วย (ไตรเวทย์, 2537) อันเป็นการกระทำอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อให้เงินสกปรกหรือเงินที่เกี่ยวข้องหรือได้มาจากการกระทำความผิดให้ดูเหมือนว่าเป็นเงินสะอาด หรือเงินที่ได้มาจากการประกอบอาชีพหรือธุรกิจที่สุจริต อันเป็นการปิดบังซ่อนเร้นแหล่งที่มาที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายของเงินหรือทรัพย์สิน (สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน, 2544)

หลักไม่มีความผิดไม่ต้องรับโทษ

หลักนี้เป็นหลักประกันในทางกฎหมายอาญา ซึ่งนอกเหนือจากหลักประกันในกฎหมายอาญาแล้ว หลักดังกล่าวยังมีผลใช้กับเรื่องโทษปรับทางปกครองเรื่องโทษทางวินัยและข้อบังคับขององค์กรในทางวิชาชีพด้วยอันเป็นหลักของระบอบประชาธิปไตย บุคคลทุกคนมีความเสมอภาคกันในทางกฎหมาย บุคคลจะต้องรับโทษเพื่อการกระทำความผิดอันใด ต่อเมื่อกฎหมายบัญญัติไว้ ว่าการกระทำนั้นเป็นความผิด และกำหนดโทษไว้ และจะต้องได้รับการพิจารณาดีจากศาลยุติธรรมที่มีความเป็นอิสระในการชี้ขาดตัดสินคดี (ปทุมราช, 2540) ซึ่งจะเห็นได้ว่าหลักกฎหมายฟอกเงินนั้นกฎหมายไม่ได้ระบุไว้ชัดเจนว่าการยึดหรืออายัดทรัพย์สินนั้น สามารถยึดทรัพย์ได้เป็นจำนวนเท่าใด ทำให้เจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องยึดหรืออายัดทรัพย์สินไว้ทั้งหมด ทำให้ผู้ถูกกล่าวหาได้รับความเดือนร้อนเสียหาย และให้ภาระการ

พิสูจน์ทรัพย์สินนั้นตกแก่ผู้ถูกกล่าวหา ทั้งที่เจ้าหน้าที่ที่ใช้ดุลพินิจในการยึดอายัดทรัพย์สินก็ไม่ได้พิสูจน์ว่าทรัพย์สินที่ยึดหรืออายัดนั้นเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดมากนักน้อยเพียงใด

หลักมิให้กฎหมายมีผลย้อนหลัง

หลักห้ามมิให้กฎหมายมีผลย้อนหลัง เป็นการห้ามมิให้กฎหมายมีผลใช้บังคับกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีต โดยการย้อนหลังไปเป็นโทษต่อเหตุการณ์ที่ได้สิ้นสุดไปแล้ว ในกรณีย้อนหลังต้องมีขอบเขตตามหลักแห่งความแน่นอนของกฎหมายกับหลักการคุ้มครองโดยสุจริต แต่การมีผลย้อนหลังไปแล้วเป็นโทษ การให้มีผลย้อนหลังจำเป็นต้องพิจารณาซึ่งน้ำหนักระหว่างความแน่นอนของกฎหมายกับเหตุความจำเป็นของประโยชน์สาธารณะในการให้ผลย้อนหลังดังกล่าว จะต้องพิจารณาซึ่งน้ำหนักระหว่างขอบเขตของการคุ้มครองโดยสุจริตกับความสำคัญของประโยชน์สาธารณะ ซึ่งเป็นความประสงค์ของฝ่ายนิติบัญญัติที่จะต้องคุ้มครอง (สิงคะเนติ, 2547) ดังจะเห็นได้จากการยึดหรืออายัดทรัพย์สินของผู้ถูกกล่าวหาที่มีการกระทำความผิดเกิดขึ้น เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกลับยึดทรัพย์ย้อนหลังโดยไม่มีขอบเขต ตรวจสอบเจอทรัพย์ของผู้ถูกกล่าวหาแล้ว ขอให้เป็นทรัพย์สินของผู้ถูกกล่าวหาจะนำตรวจยึดหมดทั้งสิ้นโดยไม่ได้มีพยานหลักฐานเพียงพอว่าทรัพย์สินดังกล่าวนั้นได้มาก่อน หรือหลังการกระทำความผิด

หลักไม่มีกฎหมายไม่มีอำนาจ

หลักไม่มีกฎหมายไม่มีอำนาจ การกระทำใด ๆ ขององค์กรฝ่ายปกครองจะกระทำการใด ๆ ได้ก็ต่อเมื่อมีกฎหมายมอบอำนาจให้แก่องค์กร

ฝ่ายปกครองในการกระทำนั้น และจะต้องไม่ขัดต่อหลักกฎหมาย การกระทำของฝ่ายปกครอง ฝ่ายปกครองโดยการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ไม่ว่าจะเป็นตำรวจ ทหาร ข้าราชการฝ่ายปกครอง จะต้องมิฐานกฎหมายรองรับ เหตุผลเบื้องหลังของหลักไม่มีกฎหมายไม่มีอำนาจ (ภาศิริรัตน์, 2546) ดังจะเห็นได้ว่า เมื่อไม่มีกฎหมายให้อำนาจ หรือกำหนดขอบเขตเกี่ยวกับการยึดหรืออายัดทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจะต้องพิสูจน์ หรือมีพยานหลักฐานเพียงพอจนเชื่อได้ว่าทรัพย์สินนั้นได้มาในขณะกระทำความผิดจึงทำการยึดหรืออายัดทรัพย์สิน จากนั้นภาระการพิสูจน์จึงตกแก่ผู้ถูกกล่าวหาที่จะต้องพิสูจน์ให้ได้ว่าทรัพย์สินนั้นไม่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด

มาตรฐานในการพิสูจน์

มาตรฐานในการพิสูจน์ หมายถึงการพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างหนึ่งอย่างใดว่ามีอยู่จริงหรือไม่ วิธีการที่ใช้ในการวินิจฉัยชี้ขาดว่ามีอยู่จริงหรือไม่ เป็นที่ยอมรับกันว่าเป็นเรื่องของความน่าจะเป็นไปได้เท่านั้น (วิจิตชลชัย, 2538) เพราะเราไม่สามารถคาดหวังให้ใครพิสูจน์ข้อเท็จจริงให้เป็นที่น่าเชื่อถือได้อย่างแน่นอน โดยไม่มีข้อผิดพลาด ความน่าจะเป็นไปได้มีหลายระดับ ปัญหาจึงอยู่ที่ว่าคู่ความผู้มีการะในการพิสูจน์จะต้องพิสูจน์ให้เห็นถึงความน่าจะเป็นในระดับใดเท่านั้น (Garner, 2004)

Black's Law Dictionary ให้ ความหมายว่า ระดับการพิสูจน์จะต้องพิสูจน์ในคดีประเภทต่าง ๆ ให้ปราศจากข้อสงสัยตามสมควร หรือเป็นพยานหลักฐานที่น่าเชื่อถือ (Garner, 2004) ดังจะเห็นได้ว่าแนวคิดดังกล่าวต้องการให้มาตรฐานการพิสูจน์ ต้องวินิจฉัยชี้ขาดว่าการรับ

ทรัพย์สินต้องมีข้อเท็จจริง หรือมีความน่าเชื่อถือ ว่าเป็นทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดจริง หรือเชื่อได้ว่าเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด หากใช่เป็นผู้กระทำความผิดแล้ว ทรัพย์สินที่มีจะเป็นทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดเสมอไป ดังนั้นมาตรฐานการพิสูจน์ตามกฎหมายฟอกเงินของไทย จะต้องมีความพยานหลักฐานเพียงพอหรือเชื่อได้ว่าเป็นทรัพย์สินที่ได้มาจากการกระทำความผิด

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายฟอกเงินของประเทศไทยและต่างประเทศ

1. กฎหมายประเทศไทย

การยึด หรืออายัดทรัพย์สินเมื่อคณะกรรมการธุรกรรมหรือเลขาธิการคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินได้สั่งให้ยึดหรืออายัดทรัพย์สินใดไว้เป็นการชั่วคราวตามมาตรา 48 แล้ว จะต้องดำเนินการเกี่ยวกับทรัพย์สินเหล่านั้น 2 ประการ ได้แก่ 1) ประเมินราคาทรัพย์สินที่ยึดหรืออายัดทรัพย์สินและ 2) การเก็บรักษาและจัดการทรัพย์สินให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด แต่ถ้าทรัพย์สินดังกล่าวไม่เหมาะสมที่จะเก็บรักษาไว้ หรือหากเก็บรักษาไว้จะเป็นภาระแก่ทางราชการมากกว่าการนำไปใช้ประโยชน์อย่างอื่น เลขาธิการอาจสั่งให้ผู้มีส่วนได้เสียรับทรัพย์สินนั้นไปดูแลและใช้ประโยชน์โดยมีประกันหรือหลักประกัน หรือให้นำทรัพย์สินนั้นออกขายทอดตลาด หรือนำไปใช้เพื่อประโยชน์ของทางราชการ

2. กฎหมายประเทศอังกฤษ

กฎหมาย Drug Trafficking Offences Act 1989 กำหนดให้การริบทรัพย์สินหรือผลประโยชน์จากการกระทำความผิด สามารถริบทรัพย์สินย้อนหลังจากที่ศาลมีคำพิพากษาไปแล้ว

6 ปี นับจากวันที่เริ่มต้นพิจารณาพิพากษาคดีให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่าจำเลยได้รับมาจากการกระทำความผิดตั้งแต่ที่จำเลยครอบครองทรัพย์สินนั้นเป็นครั้งแรก หรือทรัพย์สินที่ยึดไว้หลังจากวันที่กระทำความผิด ให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่าจำเลยได้รับมาจากการกระทำความผิดตั้งแต่ที่จำเลยครอบครองทรัพย์สินนั้นเป็นครั้งแรก หรือทรัพย์สินที่ใช้จ่ายไปในช่วง 6 ปี ที่ผ่านมาให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่าเป็นการใช้จ่ายทรัพย์สินที่มาจากการกระทำความผิด หากไม่มีก็ดำเนินการริบทรัพย์สินทั้งหลายที่มีภายใน 10 ปี

3. ประเทศสหรัฐอเมริกา

การริบทรัพย์สินทางแพ่ง คือ กระบวนการทางกฎหมายมุ่งที่กระทำต่อตัวทรัพย์สิน มิใช่ต่อบุคคลที่เป็นอาชญากรรม โดยทฤษฎีแล้วถือว่า ตัวทรัพย์สินเองที่กระทำการฝ่าฝืนกฎหมาย เพราะสนับสนุนให้เกิดอาชญากรรมขึ้น การริบทรัพย์สินทางแพ่งนี้กำหนดให้รัฐเป็นผู้มีภาระการพิสูจน์ “เหตุอันควรสงสัย” (probable cause) ว่าทรัพย์สินนั้นฝ่าฝืนกฎหมายสหพันธรัฐ จากนั้นภาระการพิสูจน์ก็จะตกเป็นของผู้อ้างขอคืนทรัพย์สินที่ถูกริบ (claimant) โดยจะต้องพิสูจน์ให้ได้ว่าทรัพย์สินดังกล่าวไม่เข้าข่ายที่จะถูกริบตามกฎหมาย อย่างไรก็ตาม การริบทรัพย์สินทางแพ่ง ดังนี้ การริบทรัพย์สินชั้นศาล (Judicial Civil Forfeiture Actions) การริบทรัพย์สินชั้นศาลนี้ จะใช้ระยะเวลาอันนานและมีขั้นตอนยุ่งยากกว่าการริบทรัพย์สินของฝ่ายบริหาร โดยมีขั้นตอนโดยสรุป คือ เริ่มด้วยการยึดทรัพย์สินก่อนการสอบสวน (pre-seizure) และการยึดทรัพย์สินโดยการออกหมายยึดทรัพย์สิน (seizure warrant US District Court Magistrate) หรือ US Marshals Service และต่อมาจะมีการเก็บรักษาและประเมินราคาทรัพย์สินที่ยึดไว้ โดย US Marshals Service รัฐจะต้อง

แจ้งการยึดทรัพย์ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินนั้นเป็นเวลา 3 สัปดาห์ ต่อเนื่องกัน ในหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น เพื่อแสดงให้เห็นว่ารัฐบาลมีความมุ่งหมายในการริบทรัพย์และยึด หากมีผู้มีส่วนได้เสียก็สามารถยื่นคำร้องขอคัดค้านตามกระบวนการที่กำหนดไว้ได้ หากมีผู้คัดค้านยื่นคำร้องเพื่อขอคืนทรัพย์ อัยการสหพันธรัฐจะมีหน้าที่ที่จะต้องตอบกลับผู้คัดค้านดังกล่าวภายใน 20 วัน ตั้งแต่วันได้รับคำร้อง

4. กฎหมายประเทศออสเตรเลีย

Proceeds of Crime Act 1987 ได้กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการยึดทรัพย์สินไว้ว่าให้อำนาจศาลสั่งยึดทรัพย์สินที่ใช้หรือเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด ดังนี้

4.1 ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถขออำนาจศาล สั่งให้สถาบันการเงินส่งข้อมูลของบุคคลใดให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น เมื่อมีเหตุอันควรสงสัยหรือเชื่อว่าข้อมูลที่สถาบันการเงินนั้น แสดงว่าบุคคลนั้นกำลังจะกระทำหรือเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดข้อหาขั้นรุนแรง (Serious Offence) อันได้แก่ การค้ายาเสพติด การร่วมกันฉ้อโกง การเลียงภาษี และการฟอกเงิน หรือแสดงว่าบุคคลนั้นได้รับหรือกำลังจะได้รับผลประโยชน์ไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อมจากการกระทำความผิด

4.2 ให้สถาบันการเงินต้องทำการเก็บรักษาหลักฐานทางการเงินไว้อย่างน้อยเจ็ดปี

4.3 ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถขอหมายค้นจากศาลได้หรือให้ขอหมายค้นจากศาลโดยทางโทรศัพท์ได้ ในกรณีมีเหตุเร่งด่วนหากเจ้าหน้าที่ตำรวจเชื่อว่าผู้ใดมีทรัพย์สินซึ่งได้มาจากการกระทำความผิดไว้ในครอบครอง

4.4 บทกำหนดโทษสำหรับผู้กระทำการฟอกเงิน ได้แก่ ในกรณีผู้กระทำเป็นบุคคล

ธรรมดาให้ปรับไม่เกิน 200,000 เหรียญ หรือจำคุกไม่เกิน 20 ปี หรือทั้งจำทั้งปรับ และในกรณีผู้กระทำเป็นนิติบุคคลให้ปรับไม่เกิน 600,000 เหรียญ

สรุป

การบังคับใช้กฎหมายตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 ยังไม่มีความชัดเจนอยู่หลายประการ เช่น มาตรการการยึดหรืออายัดทรัพย์สินผู้ถูกกล่าวหาว่ากระทำความผิดตามความผิดมูลฐานฟอกเงิน กฎหมายไม่ได้กำหนดว่าสามารถยึดทรัพย์ย้อนหลังได้มากน้อยเพียงใด ทำให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องใช้อำนาจของตนเองที่มีอยู่ในการยึดทรัพย์ทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดไม่ว่าทรัพย์สินนั้นจะได้มาอย่างไร ดังนั้น การใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่จึงอาจไม่มีมาตรฐานเป็นอย่างเดียวกัน ดังนั้น จึงตกเป็นภาระของผู้ถูกกล่าวหาเพื่อชี้แจงว่าทรัพย์สินที่ถูกยึดนั้นไม่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด ซึ่งก็เป็นเรื่องยากมากที่จะสามารถพิสูจน์ได้ เพราะทรัพย์สินอาจจะตกทอดมาจากรุ่นบิดามารดา หรือปู่ย่าตายาย การที่กฎหมายไม่ได้บัญญัติเรื่องการยึดทรัพย์ให้มีความชัดเจนทำให้การตีความกฎหมายเป็นหน้าที่ของผู้เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐในการทำการตีความ เพื่อบังคับใช้กฎหมายกับผู้กระทำความผิดตามความผิดมูลฐานฟอกเงิน การตีความของเจ้าหน้าที่นั้น อาจไม่ได้ตีความตามหลักนิติรัฐ ที่ว่าการปกครองโดยกฎหมาย ซึ่งกฎหมายที่นำมาใช้นั้นจะต้องมาจากประชาชน ไม่ใช่มาจากบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มคนใดกลุ่มคนหนึ่ง เพื่อประโยชน์ของพลเมืองและมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันและแก้ไขการใช้อำนาจตามอำเภอใจ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ การกระทำทุกประเภทที่มีขอบของรัฐ และการ

กระทำที่ทำให้ประชาชนเสียหาย ซึ่งจะเห็นได้ว่าการตีความของเจ้าหน้าที่ของรัฐในการยึดทรัพย์นั้น ทำให้ผู้ถูกกล่าวหาว่ากระทำความผิดมูลฐานพอกเงิน ต้องสูญเสียอิสรภาพในการต่อสู้คดีความ เพราะไม่มีทรัพย์สินพอที่จะจำนำความ เพื่อพิสูจน์ความบริสุทธิ์ของตนเอง ศาสตราจารย์ ดร.วรเจตน์ ภาคีรัตน์ ยังได้กล่าวว่า เมื่อมีกฎหมายมอบอำนาจให้แก่องค์กรฝ่ายปกครองในการกระทำนั้น และจะต้องไม่ขัดต่อหลักกฎหมาย การกระทำของฝ่ายปกครอง ฝ่ายปกครองโดยการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ไม่ว่าจะเป็นตำรวจ ทหาร ข้าราชการฝ่ายปกครอง จะต้องมีความหมายรองรับ เหตุผลเบื้องหลังของหลักไม่มีกฎหมายไม่มีอำนาจ ซึ่งผู้วิจัยเห็นด้วยเป็นอย่างยิ่งกับศาสตราจารย์ ดร.วรเจตน์ ภาคีรัตน์ ว่าฝ่ายปกครองจะกระทำการใดจะต้องมีกฎหมายรองรับ เช่นเดียวกับการยึดทรัพย์ย้อนหลังในความผิดมูลฐานพอกเงิน จะกระทำได้อีกก็ต้องมีกฎหมายรองรับ จะยึดทรัพย์ย้อนหลังไปกี่วัน กี่เดือน กี่ปี หรือยึดทรัพย์ทั้งวงศ์ตระกูลก็สามารถทำได้ ถ้ามีกฎหมายรองรับ และให้อำนาจกระทำได้

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความผิดมูลฐานดังกล่าว ล้วนเป็นความผิดที่เกิดมาจากความผิดทางอาญาทั้งสิ้น ซึ่งกฎหมายอาญาจะไม่มีบทลงโทษบุคคลที่กระทำความผิดย้อนหลัง แม้จะอ้างได้ว่าการยึดหรืออายัดทรัพย์สิน เป็นการกระทำในขอบเขตของวิธีการทางแพ่ง แต่เมื่อผลของการกระทำความผิดตามกฎหมายที่กำหนดเป็นความผิดอันเกิดจากกฎหมายอาญา หากจะทำการยึดทรัพย์โดยไม่ได้กำหนดขอบเขตก็จะทำให้ประชาชนไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการบังคับใช้กฎหมาย และนอกจากการยึดทรัพย์ย้อนหลังแล้ว พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการพอก

เงิน พ.ศ. 2542 ยังมีปัญหาอีก เช่น ปัญหาการการพิสูจน์ เมื่อพนักงานอัยการยื่นคำร้องขอให้ทรัพย์สันตกเป็นของแผ่นดิน ใครจะต้องมีหน้าที่พิสูจน์ว่าทรัพย์นั้นเป็นทรัพย์ที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดมูลฐานพอกเงิน ผู้วิจัยเห็นว่าเมื่อรัฐเป็นผู้กล่าวอ้าง รัฐจะต้องมีหน้าที่พิสูจน์ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 84/1 วางหลักว่า “คู่ความฝ่ายใดกล่าวอ้างข้อเท็จจริงเพื่อสนับสนุนคำคู่ความของตน ให้คู่ความฝ่ายนั้นมีภาระการพิสูจน์ข้อเท็จจริง” กล่าวคือ ผู้ใดกล่าวอ้างผู้นั้นนำสืบ แต่กลับให้จำเลยเป็นผู้พิสูจน์ว่าจำเลยได้ทรัพย์นั้นมาอย่างไร การกระทำเช่นนี้ เพียงอาศัยเหตุสงสัยหรือเหตุอันควรเชื่อของเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการพอกเงิน และส่งเรื่องให้พนักงานอัยการยื่นคำร้องต่อศาลขอให้ทรัพย์สินของจำเลยนั้นตกเป็นของแผ่นดินแต่การพิสูจน์ความจริง หรือสิ่งที่เจ้าที่ของรัฐที่เป็นจุดเริ่มต้นแห่งกระบวนการยุติธรรมใช้ข้อสันนิษฐานเพียงเหตุอันเชื่อว่า และมีพยานหลักฐานอันควรเชื่อว่า ทรัพย์สินนั้นเป็นทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด แต่ไม่มีพยานหลักฐานเพียงพอว่าทรัพย์นั้น ได้มาในขณะที่กระทำความผิด ทำให้พนักงานอัยการผลการการพิสูจน์มาให้จำเลยเพื่อพิสูจน์ว่าทรัพย์นั้นไม่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐเองมักจะอ้างว่า ถ้าทรัพย์ไม่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดต้องพิสูจน์ได้ ซึ่งข้อเท็จจริงการพิสูจน์แหล่งที่มาของทรัพย์ที่ประชาชนนั้นเก็บสะสมไว้เป็นเวลานาน ๆ นั้นส่วนใหญ่จะไม่ได้ทำบัญชีทรัพย์สิน และไม่ได้เก็บพยานหลักฐานเอาไว้ การที่ประชาชนจะหาหลักฐานมาแสดงความจริงนั้นเป็นเรื่องที่ยาก โดยเฉพาะทรัพย์สินที่ไม่มีทะเบียน เช่น เงินสด

ทองคำที่เป็นลักษณะของรูปพรรณที่ได้รับมรดกตกทอด เป็นต้น ดังนั้น การที่รัฐเป็นผู้กล่าวอ้างว่าทรัพย์สินนั้นเป็นทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด แล้วพนักงานอัยการยื่นคำร้องขอให้ศาลยึดทรัพย์จำเลยเป็นของแผ่นดิน จะต้องมีการพยานหลักฐานเป็นที่แน่ชัดว่า ทรัพย์สินนั้นเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด หลังจากนั้นจึงให้จำเลยได้มีโอกาสพิสูจน์ว่า ข้อกล่าวอ้างของพนักงานอัยการไม่เป็นความจริง

นอกจากนี้ อีกปัญหาหนึ่งที่ต้องได้รับการแก้ไขให้ชัดเจน คือ การยึดทรัพย์สินบุคคลที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์ คำว่า บุคคลที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์ อาจกล่าวได้ว่า คือ บิดา มารดา บุตร พี่น้องร่วมบิดามารดา ปู่ ย่า ตา ยาย นี่คือการสัมพันธ์กันทางสายโลหิต และยังไม่รวมถึง ภรรยา ภรรยานอกสมรส ญาติภรรยาในสมรส และนอกสมรส ส่วนนี้คือ ความสัมพันธ์ที่ไม่เกี่ยวข้องกันทางสายโลหิต ซึ่งการยึดทรัพย์บุคคลที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์นั้น เจ้าหน้าที่ของรัฐ มักจะให้ความสำคัญไปในการยึดทรัพย์บุคคลที่เป็นบรรดาเครือญาติ หรือในลักษณะที่เป็นสายโลหิตมากกว่า เพราะเชื่อว่าบุคคลที่เป็นญาติ หรือเป็นบิดา มารดา พี่น้อง สามเษภรรยา ย่อมรู้เห็นเป็นใจในการกระทำความผิด เมื่อกฎหมายเอื้อให้ผู้ที่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐใช้เหตุอันควรเชื่อว่า บรรดาผู้ที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์นั้นจะต้องมีส่วนร่วมในการกระทำความผิด จึงทำการยึดทรัพย์ ซึ่งกรณีดังกล่าวผู้วิจัยไม่เห็นด้วย เพราะการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินนั้น มีวัตถุประสงค์มุ่งเน้นไปที่ตัวทรัพย์สินเพื่อเป็นการตัดวงจรทางการเงินในการก่ออาชญากรรม ดังนั้น การที่บุคคลที่เป็นสายโลหิตเดียวกันอาจจะไม่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดเสมอไป เช่น บิดา มารดา อาจจะมีฐานะร่ำรวยอยู่แล้ว หรือพี่น้องอาจจะทำธุรกิจมี

ทรัพย์สินอยู่แล้ว และไม่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด หากทำการสืบเส้นทางการเงินก็จะทราบว่าจะเกี่ยวข้องกับผู้กระทำความผิดหรือไม่ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่บุคคลที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ จึงควรให้มีการยึด หรืออายัดทรัพย์ ก็ทำกับบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ ในลักษณะที่เป็นทรัพย์สิน เช่น ทำการตรวจสอบแล้วมีการโอนเงินเข้าออกให้แก่กันเป็นจำนวนมาก จึงจะทำการยึดทรัพย์ผู้เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน แต่หากบรรดาผู้เกี่ยวข้องสัมพันธ์ไม่มีเส้นทางการเงินให้แก่กัน แม้ว่าบุคคลผู้นั้นจะมีฐานะร่ำรวยไม่อาจที่จะยึดหรืออายัดทรัพย์ของบุคคลเหล่านั้นได้ เพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม และให้ความเป็นธรรมกับบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับผู้กระทำความผิด และการยึดทรัพย์เป็นการชั่วคราว 90 วัน โดยอาศัยเหตุอันควรเชื่อว่าจะมีการยกย้าย ถ้ายโอน หรือปิดบังซ่อนเร้นทรัพย์สินก็ยังมีปัญหาอยู่ว่า หากบุคคลที่ถูกกล่าวหาว่ากระทำความผิดตามความผิดมูลฐานฟอกเงินนั้น มีทรัพย์สินที่เป็นอสังหาริมทรัพย์เป็นจำนวนมาก แต่เมื่อถูกจับหรืออยู่ระหว่างการตรวจสอบ ไม่มีพฤติกรรมที่จะทำการย้าย ถ้ายโอน หรือปิดบังซ่อนเร้นทรัพย์สินเพื่อให้พ้นจากการยึดทรัพย์ เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความจำเป็นที่จะต้องยึดหรืออายัดทรัพย์สินไว้เป็นการชั่วคราวหรือไม่ ซึ่งในทางปฏิบัติกลับไม่เป็นเช่นนั้น เจ้าหน้าที่ของรัฐจะทำการยึดหรืออายัดทรัพย์สินทั้งหมดโดยไม่พิจารณาว่าทรัพย์สินนั้น จะมีการยกย้าย ถ้ายโอน หรือปิดบังซ่อนเร้นหรือไม่ เจ้าหน้าที่จะทำการยึดทรัพย์สินไว้ก่อน 90 วัน และให้โอกาสผู้ที่ถูกกล่าวหาว่ากระทำความผิดตามความผิดมูลฐานฟอกเงิน เข้ามาชี้แจงว่าทรัพย์สินที่ได้จากการอายัดทรัพย์ได้มาเช่นไร หากกรณีบุคคลที่ถูกกล่าวหาว่ากระทำความผิดตาม

เงิน มีทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำ ความผิด และไม่มีพฤติกรรมที่จะทำการยกย่าย้าย โอน หรือปิดบังซ่อนเร้น ก็ไม่ควรที่จะทำการยึดทรัพย์สิน หรืออายัดทรัพย์สินนั้นไว้เป็นการชั่วคราว หากมีพยานหลักฐานเพียงพอ และมีความชัดเจนว่า ทรัพย์สินนั้นเป็นทรัพย์สินที่ได้มาจากการกระทำความผิดอย่างแน่นอน ก็สามารถที่จะร้องขอให้ทรัพย์สินนั้นตกเป็นของแผ่นดินได้ ซึ่งไม่มีความจำเป็นที่จะอายัดทรัพย์สินนั้นไว้เป็นการชั่วคราว

ข้อเสนอแนะ

1. การยึดทรัพย์สินย้อนหลัง สามารถกระทำได้แต่จะยึดทรัพย์สินย้อนหลังได้เฉพาะ 1) ทรัพย์สินที่ได้มาจากการกระทำความผิดมูลฐาน และ 2) ในขณะที่มีกฎหมายบัญญัติให้กระทำนั้นเป็นความผิด

2. การตรวจสอบรายงานและข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรมและการยึดหรืออายัดทรัพย์สินไว้เป็นการชั่วคราว จะกระทำได้อีกต่อเมื่อครบหลักเกณฑ์ และเรียงตามลำดับดังนี้ 1) ต้องพึงได้ว่าการกระทำความผิดมูลฐานเกิดขึ้น 2) มีทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดมูลฐาน 3) มีเหตุอันควรเชื่อว่า 4) อาจมีการโอน จำหน่าย ยกย้าย ปกปิด หรือซ่อนเร้นทรัพย์สิน 5) ทรัพย์สินใดที่เป็นทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด 6) คณะกรรมการธุรกรรมมีอำนาจสั่งยึดหรืออายัดทรัพย์สินนั้นไว้ชั่วคราวมีกำหนดไม่เกิน 90 วัน 7) ในกรณีจำเป็นหรือเร่งด่วน เลขาธิการจะสั่งยึดหรืออายัดทรัพย์สินตามวรรคหนึ่งไปก่อนแล้วรายงานต่อคณะกรรมการธุรกรรม จึงจะทำการยึดหรืออายัดทรัพย์สินชั่วคราวได้ เพื่อเป็นการป้องกันการใช้อำนาจของเจ้าหน้าที่โดยมิชอบ

3. การร้องขอขอให้ศาลมีคำสั่งให้ทรัพย์สินนั้นตกเป็นของแผ่นดิน จะต้องปรากฏหลักฐานเป็นที่ชัดเจนว่า ทรัพย์สินใดเป็นทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด ให้เลขาธิการส่งเรื่องให้พนักงานอัยการพิจารณาเพื่อยื่นคำร้องขอให้ศาลมีคำสั่งให้ทรัพย์สินนั้นตกเป็นของแผ่นดินโดยเร็ว และการยึดทรัพย์สินให้ตกเป็นของแผ่นดินนั้นสามารถยึดทรัพย์สินได้ในขณะที่มีความผิดมูลฐานเกิดขึ้นเท่านั้น หมายความว่า การที่จะยื่นคำร้องขอให้ทรัพย์สินตกเป็นของแผ่นดินต้องปรากฏหลักฐานเป็นที่เชื่อได้ว่าเป็นทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด หาใช่สันนิษฐานว่าเป็นทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด ต้องมีหลักฐานชัดเจนจะใช้ข้อสันนิษฐานไม่ได้

4. ภาระการพิสูจน์ พนักงานอัยการมีหน้าที่พิสูจน์ให้ได้ตามคำร้องก่อนว่า ปรากฏหลักฐานเป็นที่แน่ชัดว่าทรัพย์สินที่ยื่นคำร้องเป็นทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดมูลฐาน หลักจากนั้นให้ผู้คัดค้าน มีหน้าที่พิสูจน์ว่าทรัพย์สินที่พนักงานอัยการยื่นคำร้อง ไม่ได้เป็นทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดเมื่อศาลทำการไต่สวนคำร้องของพนักงานอัยการตามมาตรา 49 แล้ว หากศาลเชื่อว่าทรัพย์สินตามคำร้องเป็นทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด และคำร้องของผู้ซึ่งอ้างว่าเป็นเจ้าของทรัพย์สิน หรือผู้รับโอนทรัพย์สินตามมาตรา 50 วรรคหนึ่ง พังไม่ขึ้น ให้ศาลมีคำสั่งให้ทรัพย์สินนั้น ตกเป็นของแผ่นดิน

5. เมื่อพนักงานอัยการยื่นคำร้องขอให้ศาลมีคำสั่งให้ทรัพย์สินนั้นตกเป็นของแผ่นดิน ให้พนักงานอัยการมีหน้าที่พิสูจน์ให้ได้ตามคำร้องก่อนว่าทรัพย์สินที่ได้ยื่นคำร้องขอให้ศาลมีคำสั่งให้ทรัพย์สินนั้นตกเป็นของแผ่นดินเป็นทรัพย์สินที่

เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด หมายความว่า พนักงานอัยการจะต้องปรากฏหลักฐานเป็นที่แน่ชัดว่าทรัพย์สินที่ยื่นคำร้องเป็นทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดมูลฐาน หลังจากนั้นให้ผู้คัดค้าน มีหน้าที่พิสูจน์ว่าทรัพย์สินที่พนักงานอัยการยื่นคำร้องไม่ได้เป็นทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด เมื่อศาลทำการไต่สวนคำร้องของพนักงานอัยการตามมาตรา 49 แล้ว หากศาลเชื่อว่าทรัพย์สินตามคำร้องเป็นทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด และคำร้องของผู้ซึ่งอ้างว่าเป็นเจ้าของทรัพย์สินหรือผู้รับโอนทรัพย์สินตามมาตรา 50 วรรคหนึ่งฟังไม่ขึ้น ให้ศาลมีคำสั่งให้ทรัพย์สินนั้น ตกเป็นของแผ่นดิน แต่ถ้าพนักงานอัยการไม่มีพยานหลักฐาน ศาลจะต้องมีคำสั่งคืนทรัพย์สินให้เจ้าของทรัพย์สินโดยไม่จำเป็นต้องให้เจ้าของทรัพย์สินมาพิสูจน์แต่อย่างใด

6. การยึด หรืออายัดทรัพย์สินผู้ซึ่งเกี่ยวข้องหรือเคยเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับผู้กระทำความผิดมูลฐานหรือความผิดฐานฟอกเงิน จะต้องทำการยึด หรืออายัดทรัพย์สินบุคคลในลักษณะที่เป็นทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกันเท่านั้น ไม่ใช่เป็นการยึดทรัพย์สินบุคคลในลักษณะที่เป็นสายโลหิต

7. ความผิดมูลฐานฟอกเงิน ตามกฎหมายฟอกเงิน พ.ศ. 2542 มีเพียง 21 ความผิดมูลฐาน

ส่วนความผิดมูลฐานที่กำหนดให้อยู่ในกฎหมายอื่น อีก 5 ความผิดมูลฐาน ได้แก่ (22) ความผิดมูลฐานเกี่ยวกับการเลือกตั้งตามกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและการได้มาซึ่งสมาชิกวุฒิสภา (23) ความผิดมูลฐานเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ (24) ความผิดมูลฐานเกี่ยวกับการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (25) ความผิดมูลฐานเกี่ยวกับการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการเผยแพร่ขยายอาวุธที่มีอำนาจทำลายล้างสูง และ (26) ความผิดมูลฐานเกี่ยวกับการหลอกลวงหรือโก่งราคาตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาชญากรรม ซึ่งรวมแล้วเป็นความผิดมูลฐานทั้งหมด 26 ความผิดมูลฐาน ให้นำมาบัญญัติไว้ในกฎหมายฟอกเงินโดยตรง เพื่อมิให้เกิดความสับสนของประชาชน หรือรวบรวมให้อยู่ในกฎหมายเดียวกันเป็นหมวดหมู่

References

- Anti-Money Laundering Office. (2544). *Prevention and suppression of money laundering: A people's handbook*. Thanet Place Press.
- Garner, B. A. (2004). *Black's law dictionary*. Thomson/West.
- Pathumrat, S. (2540). *Political science: Explanation of money laundering law*. (2nd ed.). Winyuchon Publishing House.

Phakerat, W. (2546). *Fundamentals of administrative law and administrative actions*. Winyuchon Publishing House.

Ruangwasadipong, J. (2537). Money laundering, *Balance* 41(2), 488-496.

Secretary of the Senate. (2537). *Prevention and suppression of money laundering*. [Unpublished document No. 1.].

Singkaneti, B. (2547). *Fundamentals of rights and liberties and human dignity under the constitution of 1997*. October Publishing

Trivet, S. (2537). Money laundering and laws related to money laundering. *Rapeesarn*, 2(6), 78-89.

Wichitcholchai, P. (2538). Criminal trial by jury under American law. *Dulabha*, 2, April-june.

พุทธธรรมสำหรับผู้บริหารสถาบันการศึกษาในศตวรรษที่ 21

ปณณดา อิงคุณานนท์

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง หัวหมาก บางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240

ติดต่อผู้เขียนบทความที่ ปณณดา อิงคุณานนท์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2086 ถนนรามคำแหง หัวหมาก บางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240

E-mail: fon_punnada@hotmail.com

วันที่รับบทความ: 4 กรกฎาคม 2562 วันที่แก้ไขบทความ: 24 กรกฎาคม 2562 วันที่ตอบรับบทความ: 31 มกราคม 2564

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ : เพื่อบรรยายลักษณะของผู้บริหารสถาบันการศึกษาที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามหลักพระพุทธศาสนา สำหรับศตวรรษที่ 21 ทัวไป **วิธีการวิจัย :** การวิจัยจากเอกสารและหลักธรรมคำสอนทางพระพุทธศาสนา **ผลการวิจัย :** หลักธรรมที่ผู้บริหารสามารถนำไปประยุกต์สำหรับบริหารสถาบันการศึกษา ได้แก่ หลักพอละ สปัจริยธรรม พรหมวิหารธรรม อิทธิบาทธรรม และทศพิธราชธรรม **สรุป :** หากผู้บริหารสถาบันการศึกษาได้นำหลักพุทธธรรมดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติให้มากขึ้นแล้ว จะเป็นการสร้างความเจริญก้าวหน้าในแวดวงการศึกษาของประเทศให้เกิดขึ้นได้อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: หลักพุทธธรรม ภาวะผู้นำทางการศึกษา

Buddhism Principles for Educational Institution Administrators in the 21st Century

Punnada Engkulanon

Faculty of Political Science, Ramkhamhaeng University, Hua Mak, Bang Kapi, Bangkok 10240

Correspondence concerning this article should be addressed to **Punnada Engkulanon**, Faculty of Political Science, Ramkhamhaeng University, Hua Mak, Bang Kapi, Bangkok 10240
E-mail: fon_punnada@hotmail.com

Received date: July 4, 2019 Revised date: July 24, 2019 Accepted date: January 31, 2021

ABSTRACT

PURPOSES: To outline characteristics of effective and efficient educational institution administrators for the 21st century from Buddhism principles. **METHODS:** Documentary research and Buddhism principles. **RESULTS:** The Buddhism principles that management can apply in educational administration are principles of power, qualities of a good man, sublime states of mind principles, basis for success and virtues or duties of a ruler. **CONCLUSIONS:** If the administrators of educational institutions apply such principles, it will create a progress in the education sector and a sustainable country.

Keywords: Buddhism principles, educational leadership

บทนำ

การศึกษาเป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาชีวิต สังคม และประเทศชาติ การเรียนรู้ของสังคมไทยในอดีต เริ่มต้นขึ้นที่บ้านและวัด ก่อนพัฒนามาสู่หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้การศึกษา เรียกว่า สถาบันการศึกษา จำแนกได้ตั้งแต่ระดับปฐมวัย ประถมศึกษา มัธยมศึกษา อาชีวศึกษา อุดมศึกษาและบัณฑิต ตามลำดับ แม้สถาบันการศึกษาแต่ละระดับจะมีบริบทที่แตกต่างกัน แต่ส่วนใหญ่มีลักษณะคล้ายกัน คือ มีลักษณะเป็นองค์การที่มีบุคคล หรือคณะบุคคล ทำหน้าที่บริหารจัดการ คอยกำกับดูแล ควบคุมการดำเนินการต่าง ๆ เราเรียกบุคคล หรือคณะบุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้มีบทบาทหน้าที่เหล่านั้นว่า “ผู้บริหาร” ผู้เป็นประมุขสูงสุดของกลุ่มผู้บริหาร ถือว่าเป็นผู้นำขององค์การนั้น ๆ โดยตำแหน่ง อาทิ ผู้อำนวยการโรงเรียน อธิการบดี ผู้บริหารสูงสุดนี้ ต้องมีคุณสมบัติที่เรียกว่า “ภาวะผู้นำ” อยู่ในตนเองเป็นประการสำคัญ รวมทั้งต้องมีคุณสมบัติในด้านอื่น ๆ อีกหลายประการที่เหมาะสมต่อการบริหารองค์การด้วย ก่อนแนวคิดของชาติตะวันตกจะเข้ามาแพร่หลาย สังคมไทยนิยมน้อมนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา มาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานอยู่ก่อนแล้ว โดยทั่วไปผู้บริหารสถาบันการศึกษา จะเป็นผู้ที่คนในสังคมให้การเคารพ ยกย่อง ว่าเป็นบุคคลที่คำนึงถึงความผิดชอบชั่วดี ประพฤติปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดี มีความถูกต้องในธรรม มีความดีงามในสังคม เรียกรวมว่า เป็นผู้มีคุณธรรมและจริยธรรมสูงในการบริหารงานจึงมักมีหลักของศาสนาเข้ามาเกี่ยวข้องอยู่เสมอ ในบทความนี้ ผู้เขียนได้รวบรวมข้อมูล สังเคราะห์แนวคิดจาก

นักวิชาการท่านต่าง ๆ ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้บริหารสถาบันการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ ในศตวรรษที่ 21 ว่าควรจะต้องมีคุณสมบัติอย่างไรบ้าง และได้นำหลักพุทธธรรมหัวข้อต่าง ๆ ที่ผู้เขียนได้พิจารณาแล้วว่ามีความเหมาะสมสำหรับผู้บริหารสถาบันการศึกษา มาประกอบไว้ เพื่อให้ท่านผู้อ่านได้เป็นผู้พิจารณาในความคล้ายและความแตกต่างเหล่านั้น

คุณลักษณะสำคัญของผู้บริหารสถาบันการศึกษา ในศตวรรษที่ 21

เมื่อก้าวเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึง สถาบันการศึกษาในศตวรรษที่ 21 ไว้ค่อนข้างมาก ว่าต้องปรับตัวอย่างไรบ้าง ทั้งในด้านของลักษณะของผู้บริหาร ภาวะผู้นำ ทักษะ การบริหารจัดการ ฯลฯ เพื่อให้การบริหารสถาบันการศึกษามีประสิทธิภาพ เช่น คุณลักษณะที่ทำให้ผู้นำสถาบันการศึกษามีประสิทธิภาพ สำหรับในศตวรรษที่ 21 โดย Couros (2010) คุณสมบัติของผู้นำโรงเรียนที่ประสบความสำเร็จ โดย Sutcliffe (2013) คุณลักษณะสำคัญที่สุด 10 ประการ ของผู้บริหารสถาบันการศึกษาในศตวรรษที่ 21 โดย Maxine (2015) ทักษะสำคัญ 10 ประการของผู้นำโรงเรียนที่ประสบความสำเร็จ โดย Integrity Coaching (2017) 25 ทักษะความเป็นผู้นำที่สำคัญในศตวรรษที่ 21 โดย Strock (2018) ลักษณะของผู้นำที่มีประสิทธิภาพในศตวรรษที่ 21 โดย Certified Professional Manager (2019) หรือจากงานวิจัยของ Redmond (2559) เกี่ยวกับตัวบ่งชี้ทักษะภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 สำหรับผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

คุณลักษณะสำคัญของผู้บริหารสถาบันการศึกษาอาจสรุปได้ดังนี้

1. ต้องเป็นผู้มีจริยธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริต ผู้บริหารสถาบันฯ ต้องมีความมุ่งมั่นในการสร้างค่านิยมแห่งความซื่อสัตย์สุจริตและความโปร่งใสให้เกิดขึ้นทั้งกับตนเอง ทีมงาน คณาจารย์ นักศึกษา สถานศึกษา และชุมชนทั้งหลายที่เกี่ยวข้อง (Maxine, 2015; Strock 2018) ต้องเป็นผู้มีระเบียบวินัย (discipline) มีความรับผิดชอบ (accountability) การแสดงออกของผู้บริหารสถาบันฯ ที่ได้รับความคาดหวัง ได้แก่ ความเชื่อใจ ความมั่นใจในความซื่อสัตย์สุจริต ความมั่นคง ความเปิดเผย และความคาดหวังว่าผู้บริหารนั้นจะปฏิบัติตามคำพูดที่สัญญาไว้ ถือเป็นการสร้างความไว้วางใจ (trust) (Redmond, 2559)

2. ต้องเป็นผู้มีความเอาใจใส่ (empathic) การเอาใจใส่เป็นความสามารถในการเข้าใจว่าผู้คนที่รู้สึกอย่างไรและยังมีส่วนร่วมในความรู้สึกเหล่านั้นด้วย การเอาใจใส่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร ผู้บริหารสถาบันฯ ต้องไม่เพียงสื่อสารด้วยการส่งต่อข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ เท่านั้น แต่ต้องเป็นผู้สื่อสารที่มีประสิทธิภาพกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย เพื่อทำสิ่งที่ดีที่สุด ลูกศิษย์และพนักงานจำเป็นต้องรู้ว่าพวกเขาได้รับการดูแลอย่างดีที่สุด คอยมองหาผลประโยชน์ที่ดีที่สุดมอบให้แก่พวกเขา ซึ่งถือเป็นรากฐานที่สถาบันจำเป็นต้องสร้างขึ้น ต้องเป็นผู้ฟังที่มีประสิทธิภาพ รับฟังทั้งจากคณาจารย์และจากศิษย์ ศึกษาความสามารถ ความสนใจและความปรารถนาต่าง ๆ แล้วมอบความเชื่อมั่น มอบหมายให้พวกเขารับผิดชอบงานและโครงการต่าง ๆ รวมทั้งเป็นโค้ชคอยสอน และคอยยินดีกับความสำเร็จ (Couros, 2010; Maxine, 2015)

3. มีความมุ่งมั่นและความพากเพียร ผู้บริหารสถาบันฯ ต้องมีการแสดงความมุ่งมั่นและความทุ่มเทอย่างจริงจัง เป็นแรงจูงใจให้คณาจารย์ พนักงาน และศิษย์ ต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้สร้างแผนงานระยะสั้นและระยะยาวไว้แล้วตามวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ของศตวรรษที่ 21 มุ่งมั่นที่จะบรรลุเป้าหมายการพัฒนาสถาบันการศึกษา พากเพียรจนกว่าเป้าหมายที่สำคัญจะประสบความสำเร็จ โดยไม่ยอมแพ้ เปิดกว้างต่อการเปลี่ยนแปลงและไม่หยุดเรียนรู้ รวมทั้งปรับตัวเมื่อเกิดสถานการณ์ที่คาดไม่ถึง (Maxine, 2015; Strock 2018; Certified Professional Management, 2019)

4. มีความเต็มใจที่จะเรียนรู้ (willingness to learn) ผู้บริหารสถาบันฯ จะต้องไม่หยุดเรียนรู้ถึงโอกาสและความเป็นไปได้ ต้องพยายามเพิ่มขีดความสามารถให้กับตนเอง คณาจารย์ และศิษย์ของตน ต้องเปิดกว้างและใช้ความคิดในการเติบโตก้าวหน้า (Maxine, 2015; Certified Professional Management, 2019) เป็นผู้มีคามอยากรู้อยากเห็น ติดตามข่าวสารสถานการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งภายนอกและภายในสถาบัน เพื่อสังเกตว่ามีเหตุการณ์ใดเกิดขึ้นบ้าง มีผลกระทบในทางบวกหรือทางลบต่อสถาบันของเราหรือไม่ อย่างไร หรือมีแนวคิดที่ดีเกิดขึ้นเพื่อนำมาปรับใช้กับสถาบันได้อย่างไร (Sutcliffe, 2013)

5. มีความมั่นใจ (confidence) ผู้บริหารสถาบันฯ ต้องมีความมั่นใจ และต้องให้คนเข้าถึงได้ง่าย (approachable) มองเห็นได้ถามคำถามต่าง ๆ ได้ มีความโดดเด่น (be visible) ให้ความสำคัญในแนวทางการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ ในฐานะผู้นำนั้นจะต้องเผชิญกับสถานการณ์ยากลำบากอย่าง

แน่นอน ซึ่งผู้บริหารสถาบันฯ ควรจะต้องส่งบ
สติดอารมณ์ มั่นใจที่จะรักษาขวัญกำลังใจและ
ความเชื่อมั่นของทุกคน ต้องให้ความสำคัญ
เสมอในเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ เพราะ
วัตถุประสงค์หลัก คือ เพื่อให้ทุกคนทำงาน
และก้าวไปข้างหน้า (Maxine, 2015) ความ
มั่นใจนี้รวมถึงความกล้าหาญด้วย ผู้บริหาร
สถาบันฯ จะต้องได้รับการปลูกฝังความกล้า
หาญและการเสียสละ เพราะยังคงเป็นรากฐาน
ของการเป็นผู้นำ ตามความคิดความเป็นผู้นำ
แบบผู้รับใช้ (servant leadership mindset)
Certified Professional management
(2019) การบริการและการเสียสละในระดับที่
สูงขึ้นเป็นองค์ประกอบที่มีผลผูกพันของความ
เป็นผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพในทุกเวลาและ
ทุกสถานที่ (Strock, 2018)

6. เป็นผู้สร้างพลังเชิงบวก (positive
energy) ผู้บริหารสถาบันฯ ต้องเป็นผู้ที่
นำเสนอในเชิงบวก กระตือรือร้นและห่วงใย
อยู่เสมอ ต้องใช้เวลาพูดคุยกับศิษย์ คณาจารย์
แม้แต่ผู้ปกครอง ต้องรู้จักและให้ความสำคัญ
กับคุณค่าเหล่านี้ เพื่อการพัฒนาความสัมพันธ์
ที่แท้จริง (Maxine, 2015; Strock 2018) มี
ความสามารถในการสร้างแรงบันดาลใจ
(ability to inspire) ให้กับทุกคนที่เกี่ยวข้อง
มีสุนทรพจน์ที่ดีเกี่ยวกับความเป็นไปได้ทาง
การศึกษา เน้นวิสัยทัศน์และภารกิจของ
สถาบัน ต้องเป็นแรงจูงใจที่ดี ในการชักชวนให้
ผู้คนทำในสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ เป็น
ผู้สร้างคุณค่า เห็นคุณค่างาน เห็นความท้าทาย
สร้างความเชื่อมั่นว่า จะสามารถบรรลุ
เป้าหมายได้โดยให้กำลังใจและเสริมสร้าง
ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สิ่งนี้คือหัวใจของการ
เป็นผู้นำที่ดี มีการกระตุ้น จูงใจให้เกิดการ

ทำงานเป็นทีม และมีจิตสำนึกที่ดีในการ
ปฏิบัติงานร่วมกัน (Redmond, 2559) ในการ
สร้างทิศทางในอนาคตสำหรับสถาบัน ซึ่งผู้นำ
ต้องสนใจสิ่งนี้ตลอดระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง
(Sutcliffe, 2013; Maxine, 2015; Strock
2018)

7. ต้องเป็นนักคิด (critical thinker) และ
ตัดสินใจ (adjustment skill) ผู้บริหารสถาบัน
ฯ ต้องมีความสามารถในการคิดไตร่ตรอง (an
aptitude for reflective thinking) (Integrity
Coaching, 2017) ในสภาวะการณ์ฉุกเฉิน
อาจมีความคิดมากมายในแบบของเราที่ดี
ใช้ได้อย่างรวดเร็วก่อน หรืออาจจะไม่ดีนัก
หากแต่เราต้องมองไปที่ความคิดเหล่านั้นและ
ประเมินผลกระทบในระยะยาวที่จะเกิดขึ้นต่อ
สถาบันและลูกศิษย์ รวมทั้งสิ่งที่จะเป็น
ประโยชน์ต่อพวกเขาในท้ายที่สุด (Couros,
2010) การคิด เป็นการแสดงออกถึงการคิดหา
คำตอบได้อย่างอิสระ เป็นการคิดนอกกรอบไม่
ตกอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ หรือความคุ้นเคย เป็น
การปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ พร้อม
การเปิดกว้างรับความคิดใหม่ ๆ ได้อย่างอิสระ
(Redmond, 2559)

8. มีทักษะการจัดการความขัดแย้ง
(conflict management skill) เมื่อเป็นนักคิด
ก็จะต้องเป็นนักคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงใน
ด้านต่าง ๆ (anticipatory thinkers) ด้วย บน
ความเปลี่ยนแปลงนั้นมักเกิดความขัดแย้งได้
ตลอดเวลา การมีความกระตือรือร้นในการ
มองโลกในแง่ดี และการเป็นผู้มีความยืดหยุ่น
จะช่วยให้ผู้บริหารมีความนิ่งและเห็นหนทาง
แก้ไขปัญหา ท่ามกลางภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้น
สามารถผ่านพ้นปัญหาความขัดแย้งไปได้ด้วยดี
(Sutcliffe, 2013) ดังนั้น ผู้บริหารสถาบันฯ
จะต้องมีทักษะในการจัดการความขัดแย้งโดย

อาศัยความยืดหยุ่น (flexible) และยอมรับการเปลี่ยนแปลง (embrace change) (Certified Professional Management, 2019) สิ่งนี้จะทำให้สามารถปรับตัวได้ อาจกล่าวได้ว่า ทักษะการจัดการความขัดแย้ง แสดงออกถึงการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในการปฏิบัติหน้าที่ ในเรื่องการกระทำหรือจุดมุ่งหมาย โดยแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในด้านการปรับเปลี่ยนทัศนคติ ความรู้สึก ค่านิยม ความสนใจ การยอมรับความขัดแย้ง คือ ความเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล ความเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองและผู้อื่น (Redmond, 2559; Strock, 2018)

9. มีทักษะสร้างสรรค์ (creativity skill) เป็นนักริเริ่มงาน ผู้สร้างสรรค์ และนวัตกรรม (intuitive creative and innovative) ผู้บริหารสถาบันฯ ต้องมีความสามารถในการคิดนอกกรอบอย่างมีประสิทธิภาพ ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม เป็นวิธีการที่ดีมากในการจัดการปัญหาความยุ่งยากและความซับซ้อนของศตวรรษที่ 21 (Maxine, 2015) ความคิดริเริ่ม (originality) นี้ แสดงออกถึงการคิดสิ่งแปลกใหม่ ไม่ซ้ำกับผู้อื่น โดยการนำความรู้ ประสบการณ์เดิมมาประยุกต์ใช้ให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง กล้าคิด กล้าลอง กล้าแสดงออก พร้อมทั้งจะเผชิญความเสี่ยงในสถานการณ์ต่าง ๆ และสร้างสรรค์ผลงานที่เกิดจากความคิดริเริ่ม เป็นผลงานที่แปลกใหม่ (Redmond, 2559) บางครั้งการตอบสนองความต้องการของบรรดาศิษย์ ต้องใช้วิธีการที่แตกต่างกันซึ่งไม่เคยมีมาก่อน เราต้องคิดในมุมต่าง ๆ เพื่อแก้ปัญหา และทำอย่างต่อเนื่องด้วยนวัตกรรมของเราเอง (Couros, 2010)

10. ต้องเป็นผู้มีวิสัยทัศน์ (visionary) วิสัยทัศน์เป็นรากฐานของความเป็นผู้นำ (Strock, 2018) ผู้บริหารสถาบันฯ ต้องมีทักษะการกำหนดทิศทางองค์กร (setting

instructional direction skill) ต้องรู้จักการวางแผนระยะยาว โดยปกติผู้นำที่ดีและทีมผู้บริหารจะวางแผนอย่างน้อย 4 ปีในอนาคต แต่ก็อาจไม่เพียงพอ ความเป็นผู้นำที่ยิ่งใหญ่จะต้องมองเห็นไกลกว่านั้นพอสมควร ก้าวไปสู่โลกแห่งวิสัยทัศน์ และเมื่อวิสัยทัศน์แข็งแกร่ง ก็จะสามารถเปลี่ยนทิศทางอนาคตขององค์กรได้ (Couros, 2010) การสร้างวิสัยทัศน์ (formulating) เป็นความสามารถในการสร้างภาพอนาคตขององค์กรได้อย่างชัดเจนโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ และนำมาวิเคราะห์สถานการณ์ขององค์กรเพื่อกำหนดภาพในอนาคตที่พึงประสงค์ นอกจากนี้ ต้องมีการสื่อสารวิสัยทัศน์ มีความสามารถในการสื่อสารวิสัยทัศน์ (ability to communicate a compelling vision) ให้ผู้เกี่ยวข้องมีความเข้าใจวิสัยทัศน์ได้อย่างชัดเจน เกิดการยอมรับและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันได้โดยเห็นคุณค่าและให้ความสำคัญกับองค์กร (Redmond, 2559; Integrity Coaching, 2017) วิสัยทัศน์ ไม่ควรทำให้เกิดความคลุมเครือหรือมีความกระจัดกระจาย ผู้บริหารสถาบันฯ ควรต้องมีวิสัยทัศน์ที่มีจุดประสงค์ทางด้านศีลธรรมอย่างชัดเจน จึงจะประสบความสำเร็จ (Sutcliffe, 2013)

11. มีทักษะการสื่อสารและการนำเสนอ (communication and presentation skill) เป็นการแสดงออกถึงกระบวนการ วิธีการสื่อสารเพื่อเสนอข้อมูล ความรู้ ความคิดเห็น ความต้องการไปสู่ผู้รับสารโดยการถ่ายทอดเนื้อหาสาระที่ผสมผสานกันระหว่างศิลปะการพูด กับการแสดงข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ โดยใช้เทคนิควิธีการผ่านสื่อและอุปกรณ์ได้อย่างเหมาะสม และทำให้บรรลุผลสำเร็จตาม

จุดมุ่งหมาย (Redmond, 2559) ผู้บริหารต้องรู้เท่าทันสื่อ (media literacy) แสดงถึงการมีความรู้ ความสามารถในการตีความ วิเคราะห์ แยกแยะเนื้อหาสาระของสื่อ ประเมินสื่อ และสิ่งที่ได้รับ โดยไม่ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของสื่อตระหนักถึงผลกระทบของสื่อที่มีต่อบุคคลและสังคม รู้จักเลือกรับและใช้สื่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์ต่อตนเอง ชุมชน และสังคม (Redmond, 2559) นอกจากนี้ทักษะด้านการสื่อสาร รวมถึงการที่ผู้นำจะต้องเป็นผู้รู้จักฟังคนอื่น และสังเกต การฟังเป็นทักษะหลักในโลกตามความสัมพันธ์ (Strock 2018) ต้องใช้ทักษะการฟังลึก (Use Deep Listening Skills) (Integrity Coaching, 2017) ทำให้เกิดการเรียนรู้ ขณะเดียวกันผู้บริหารยังต้องรู้จักการตั้งคำถาม เพื่อเชิญชวนให้ผู้อื่นเข้ามามีส่วนร่วม มีความสามารถในการขุดลึก (ability to dig deep) ในการสนทนา เพื่อเข้าใจถึงความหมายและวัตถุประสงค์ที่แท้จริง (Integrity Coaching, 2017) รวมทั้ง ต้องรู้จักในการละเว้นจากคำตอบของบางคำถาม เพื่อบรรยากาศที่ดีในการสื่อสารและรักษาสัมพันธภาพ ในทางตรงข้าม ก็ต้องมีความสามารถในการยอมรับช่องโหว่ของตนเอง (ability to embrace their own vulnerability) (Integrity Coaching, 2017) ตลอดจนต้องพัฒนาตนเอง ฝึกทักษะด้านการสื่อสารนี้ให้มีความเชี่ยวชาญมากยิ่งขึ้น

12. มีทักษะความร่วมมือและเชื่อมความสัมพันธ์ (collaboration skill) ผู้บริหารสถาบันฯ ต้องคิดในแง่ของความสัมพันธ์ เพราะเป็นพื้นฐานของการดำเนินการที่ยั่งยืน (Strock, 2018) ต้องเปิดเผยข้อมูลและความรู้

อย่างเปิดเผย แสวงหาความเข้าใจ และเข้าใจคนอื่น ๆ มีการเชื่อมต่อกับโลกผ่านการเขียนบล็อก (blog) และโซเชียลมีเดีย (social media) ทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างใกล้ชิด ไม่ว่าจะทั้งในระบบโซเชียลมีเดีย หรือแบบตัวต่อตัว เพื่อให้มั่นใจว่ามีการตัดสินใจที่ดีที่สุด (Maxine, 2015) การเชื่อมความสัมพันธ์ต่อผู้อื่นและแบ่งปันในชุมชนนั้น ไม่ใช่การเชื่อมความสัมพันธ์กับทุกคน แต่เป็นการเชื่อมความสัมพันธ์ไปยังคนที่เหมาะสม เช่น เราสร้างโอกาสให้พนักงานเชื่อมความสัมพันธ์กับคนอื่นเพื่อช่วยในการเรียนรู้ได้อย่างไร? เป็นสิ่งสำคัญที่เราไม่เพียงแต่พัฒนาผู้นำในสถาบันของเรา แต่เราให้โอกาสสำหรับคนอื่น ๆ ในการมองเห็นความเป็นผู้นำของพวกเขา (Couros, 2010)

13. ทักษะภาวะผู้นำด้านการสร้างทีมงาน (team building leadership skill) เป็นการสร้างทีมขึ้นให้สมาชิกในทีมทำงานร่วมกันเพื่อสร้างมูลค่า (Strock, 2018) เกิดการมีส่วนร่วม (participation) เป็นแสดงออกถึงการเปิดโอกาสให้สมาชิกร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมวางแผนการดำเนินกิจกรรม ร่วมติดตามตรวจสอบ และการประเมินผลร่วมกัน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เสมอภาค นำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขพัฒนางานในกลุ่มให้มีความโปร่งใสและให้มีประสิทธิภาพยิ่ง ๆ ขึ้น (Redmond, 2559) ผู้บริหารสถาบันฯ ที่ประสบความสำเร็จจึงต้องมีความฉลาดทางอารมณ์ (emotional intelligence) เพราะทำให้เข้าใจถึงความสำคัญของความสัมพันธ์ที่เพิ่มขีดความสามารถให้กับทีมงาน นักเรียน หรือคณาจารย์ สื่อความเห็นอกเห็นใจที่ดี (Sutcliffe, 2013) ขณะเดียวกัน ก็ต้องแสดง

ให้เห็นถึงความเข้าใจตนเองและการจัดการตนเอง (demonstrate self-understanding and self-management) ด้วย (Integrity Coaching, 2017)

14. ทักษะด้านเทคโนโลยี (technologies skills) ทักษะด้านนี้เข้ามามีความจำเป็นอย่างมาก เพราะต้องอาศัยเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการประยุกต์ใช้ แสดงออกถึงการนำความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบงานเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล (Redmond, 2559)

พุทธธรรมกับผู้บริหารสถาบันการศึกษา

การบริหารงานตามหลักพระพุทธศาสนานั้น มีหลักธรรมหลายประการสอดประสานเกื้อกูลกันและกัน ผู้เขียนได้คัดเลือกหลักธรรมที่มีความสำคัญกับผู้บริหารสถาบันฯ มานำเสนอ ดังนี้

หลักพละ

หลักพละ หมายถึง ธรรมอันเป็นกำลัง 4 ประการ ที่เหมาะสำหรับนำไปใช้ในการประพฤติปฏิบัติดีในการดำเนินชีวิต หรือประกอบอาชีพ การงาน และโดยเฉพาะผู้ที่ เป็นหัวหน้าหรือผู้นำต่าง ๆ เพื่อสร้างคุณธรรม ทำให้เกิดความมั่นใจในตนเองที่จะกระทำในสิ่งใด ๆ ซึ่งจะเกิดประสิทธิผลแก่ตนเอง เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และคนรอบข้าง ผู้นำจะต้องมีคุณธรรม คือ คุณงามความดี เป็นเครื่องกำหนดให้ประพฤติชอบ สมควรต้องกระทำตนเป็นแบบอย่างแก่คนอื่น และจะต้องบังคับใจตนเองให้อยู่ในกรอบของศีลธรรมอันดีงามอยู่ตลอดเวลา พละ 4 หรือ ธรรมอันเป็นพลังทำให้ดำเนินชีวิตด้วยความมั่นใจ ไม่หวั่น ต้อ ภ ย หุ ก อ ย ่า ง (Payutto, 2546) ประกอบด้วย

1. ปัญญาพละ (กำลังปัญญา) หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ อันเกิดจากการศึกษา การฟัง การอ่าน การคิดค้นคว้า ปัญญา มีทั้งทางโลกและทางธรรม ปัญญาในทางโลก ได้แก่ การรู้สรรพวิทยาต่าง ๆ อันจำเป็นแก่ความเป็นมนุษย์ การประกอบอาชีพ การอยู่ร่วมกับคนอื่นในฐานะสมาชิกของสังคม การสร้างปัญญาในทางโลกให้เกิดขึ้นก็ทำได้ โดยการศึกษาวีถีมนุชนั้นจะต้องศึกษาความรู้ที่อยู่เสมอตลอดชีวิต เพราะความรู้ไม่ได้มีอยู่เฉพาะในโรงเรียน แต่เราจะสามารถแสวงหาความรู้ได้ทุกสถานที่ ปัญญาจัดเป็นพลังสำคัญในการดำเนินชีวิต ในทางพุทธศาสนา ปัญญา มี 3 ประเภท คือ 1) สุตมยปัญญา หมายถึง ปัญญาที่เกิดจากการฟังและการศึกษาเล่าเรียน 2) จินตมยปัญญา หมายถึง ปัญญาที่เกิดจากการคิดพิจารณาหาเหตุผล และ 3) ภาวนามยปัญญา หมายถึง ปัญญาที่เกิดจากการลงมือปฏิบัติ

2. วิริยพละ (กำลังความเพียร) หมายถึง ความขยันหมั่นเพียรไม่เกียจคร้านในหน้าที่การงาน ในโพธิปักขิยธรรม (ธรรมอันเป็นฝ่ายรู้ถึงมรรคผล) (Thitadhammo, n.d.) มีสัมมปปธาน (ความเพียร) เป็นองค์ประกอบ คือ เพียรพยายามทำการงานที่ชอบ ความเพียรที่จะจัดเป็นสัมมปปธาน ประกอบด้วย 2 ประการ คือ ต้องเป็นความเพียรพยายามอย่างยิ่งยวด หากยังไม่บรรลุธรรมอันพึงประสงค์แล้ว ก็จะไม่ถดถอยความเพียรพยายามนั้น และความเพียรพยายามที่ว่ายิ่งยวดนั้น ต้องเป็นไปในธรรม 4 ประการ ได้แก่ 1) เพียรพยายามไม่ให้อกุศลที่ยังไม่เกิดไม่ให้เกิดขึ้น 2) เพียรพยายามละอกุศลที่เกิดแล้วให้หมดไป 3) เพียรพยายามให้อกุศลธรรมที่ยังไม่เกิดขึ้นให้เกิดขึ้น และ 4) เพียรพยายามให้อกุศลธรรมที่เกิดแล้ว ให้เจริญยิ่งขึ้น

3. อนวัชชพละ (กำลังสุจริต หรือกำลังความบริสุทธิ์) ตามศัพท์แปลว่า กำลังการกระทำที่ไม่มีโทษ คือ กายกรรม วาจากรรมและมโนกรรมบริสุทธิ์ เช่น มีความประพฤติและหน้าที่การงานสุจริต ไม่มีข้อบกพร่องเสียหาย พุดจริง มีเหตุผล มุ่งดี ไม่รู้กรณให้ร้ายใคร ทำการด้วยเจตนาบริสุทธิ์ กำลังสุจริต ได้จากการปฏิบัติกรรมบท 10 ประการ ซึ่งจำแนกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

3.1 กายสุจริต 3 ประกอบด้วย 1) ปาณาติปาตา เวรมณี เว้นจากการฆ่าสัตว์ตัดชีวิต หรือประทุษร้ายสัตว์ทั้งหลายให้มีความลำบาก 2) อทินนาทานา เวรมณี เว้นการถือเอาของที่บุคคลอื่นไม่ให้ มาเป็นของตนโดยเจตนา และ 3) กาเมสุมิฉฉาจารา เวรมณี เว้นจากการคบหาสมาคมกับบุตร ธิดา สามี ภรรยาของบุคคลอื่น

3.2 วาจาสุจริต 4 ประกอบด้วย 1) มุสาวาทา เวรมณี เว้นจากการพูดเท็จ 2) ปิสุณาย วาจา เวรมณี เว้นจากการพูดส่อเสียดยุยงส่งเสริมให้บุคคลทั้งหลายแตกร้างกัน 3) ผรุสย วาจา เวรมณี เว้นจากการพูดคำหยาบให้เป็นคำสะเทือนใจของบุคคลอื่น และ 4) สัมผัปปลาปา เวรมณี เว้นจากการพูดวาจาเพื่อเจ้อ เหลวไหลไร้ประโยชน์

3.3 มโนสุจริต 3 ประกอบด้วย 1) อนภิชชา เว้นจากความโลภ เห็นโทษของความโลภ ไม่คิดเพ่งเล็งทรัพย์สินของบุคคลอื่น โดยอยากจะได้มาเป็นของตน 2) อพยาบาท เว้นจากความโกรธ ความพยาบาท และ 3) สัมมาทิฐิ จึงมีความเห็นถูก มีความเห็นตรง

4. สังคหพละ (กำลังการสงเคราะห์) คือ การยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสานหมู่ชนไว้

ในสามัคคี ด้วยสังคหัตถ์ 4 ประกอบด้วย (Payutto, 2546b)

4.1 ทาน (การให้) คือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของ เผื่อแผ่กันด้วยไมตรี รวมถึงให้ความรู้ความเข้าใจ และแนะนำสั่งสอน จนเขารู้จักพึ่งตนเองได้ ทาน แบ่งเป็น 2 ประการ คือ 1) อามิสทาน (การให้สิ่งของ) และ 2) ธรรมทาน คือ การให้ธรรม การให้ความรู้และแนะนำสั่งสอน (Payutto, 2546c)

4.2 ปิยวาจา (วาจาเป็นที่รัก) พุดด้วยน้ำใจหวังดี มุ่งให้เป็นประโยชน์และรู้จักพูดให้เป็นผลดี คือกล่าวคำสุภาพ ไพเราะอ่อนหวาน สมานสามัคคี ให้เกิดไมตรีและความรักใคร่นับถือ รวมถึงวาจาอันแสดงประโยชน์ ประกอบด้วย เหตุผล คอยช่วยชี้แจงแนะนำหลักความจริง ความถูกต้องดีงาม แก่ผู้ที่ต้องการ

4.3 อัถถจริยา (การประพฤติประโยชน์) คือ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ตลอดจนช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมทางจริยธรรม ช่วยเหลือส่งเสริมคนให้มีความเชื่อถือถูกต้อง (สัทธาสัมปทา) ให้ประพฤติดีงาม (ศีลสัมปทา) ให้มีความเสียสละ (จาคสัมปทา) และให้มีปัญญา (ปัญญาสัมปทา)

4.4 สมานัตตตา (ความมีตนเสมอ) คือ เสมอภาค ไม่เอาเปรียบ ไม่ถือสูงต่ำ ทำตนเสมอดันเสมอปลาย ปฏิบัติสม่ำเสมอทั้งในชนทั้งหลาย และเสมอในสุขทุกข์โดยรวมรับรู้ร่วมแก้ไข ตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะ ภาวะบุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม ถูกต้องตามธรรมในแต่ละกรณี

สัปปริสธรรม

สัปปริสธรรมเป็นธรรมของสัตบุรุษ, ธรรมที่ทำให้เป็นสัตบุรุษ, คุณสมบัติของคนดี

ประกอบด้วยธรรม 8 ประการ (Thitadhammo, 2536; Payutto, 2546d) ได้แก่

1. สัทธัมมสมันนาคโต ประกอบด้วย สัทธรรม 7 คือ 1) มีศรัทธา 2) มีhiri ความละอายต่อบาป 3) มีโอตตปปะ ความกลัวบาป 4) เป็นพหูสูต 5) มีความเพียร 6) มีสติมั่นคง และ 7) มีปัญญา

2. สัมปยุตตัตถิ คือ คบหาผู้ประกอบด้วย สัทธรรม 7 ประการข้างต้น เป็นมิตรสหาย

3. สัมปยุตตจินตติ คือ จะคิดสิ่งใด ก็ไม่คิด เพื่อเบียดเบียนตนและผู้อื่น

4. สัมปยุตตมณตติ คือ จะปรึกษาการใด ก็ไม่ปรึกษาเพื่อเบียดเบียนตนและผู้อื่น

5. สัมปยุตตสวาโจ คือ พูดแต่คำที่ถูกต้อง ตามวจีสจฺจริต 4

6. สัมปยุตตกัมมันโต คือ ทำการที่ถูกต้อง ตามกายสจฺจริต 4

7. สัมปยุตตทวิญญู คือ มีสัมมาทวิญญู เช่น ทำได้ดี ทำชั่วได้ชั่ว

8. สัมปยุตตทธานัง เทติ คือ ให้ตามหลักสัมปยุตตทาน เช่น ให้โดยเอื้อเฟื้อทั้งแต่ของที่ตัวให้ ทั้งแก่ผู้รับทาน ให้ของบริสุทธิ์ ให้โดยเข้าใจถึง ผลที่จะมีตามมา

ธรรมของสัตบุรุษ ยังประกอบด้วย (Payutto, 2546e)

1. ธัมมัญญูตา (ความรู้จักธรรม) รู้หลัก หรือ รู้จักเหตุ คือ รู้หลักความจริง รู้หลักการ รู้หลักเกณฑ์ รู้กฎแห่งธรรมตา รู้กฎเกณฑ์แห่ง เหตุผล และรู้หลักการที่จะทำให้เกิดผล เช่น ภิกษุรู้ว่าหลักธรรมข้อนั้น ๆ คืออะไร มีอะไรบ้าง พระมหากษัตริย์ทรงทราบว่า หลักการปกครองตามราชประเพณีเป็นอย่างไร มีอะไรบ้าง รู้ว่าจะต้องกระทำเหตุ หรือกระทำ ตามหลักการข้อใด จึงจะทำให้เกิดผลที่ต้องการ

2. อัตถัญญูตา (ความรู้จักอรรถ) รู้ความ มุ่งหมาย หรือ รู้จักผล คือ รู้ความหมาย รู้ ความมุ่งหมาย รู้ประโยชน์ที่ประสงค์ รู้จักผลที่ จะเกิดขึ้นสืบเนื่องจากการกระทำหรือความ เป็นไปตามหลัก เช่น รู้ว่าหลักธรรมแต่ละข้อ มีความหมายและมีความมุ่งหมายอย่างไร กำหนดไว้หรือพึงปฏิบัติเพื่อประสงค์ประโยชน์ อะไร การที่ตนกระทำอยู่มีความมุ่งหมาย อยางไร เมื่อทำไปแล้วจะบังเกิดผลอะไรบ้าง

3. อัตตัญญูตา (ความรู้จักตน) คือ รู้ว่าเรา นั้น โดยฐานะ ภาวะ เพศ กำลังความรู้ ความสามารถ ความถนัด และคุณธรรม บัดนี้ เป็นเท่าไร อยางไร แล้วประพฤติให้เหมาะสม และรู้ที่จะแก้ไขปรับปรุงต่อไป

4. มัตตัญญูตา (ความรู้จักประมาณ) คือ ความพอดี เช่น รู้จักประมาณในการรับและ บริโภคปัจจัยสี่ รู้จักประมาณในการใช้จ่ายโภค ทรัพย์

5. กาลัญญูตา (ความรู้จักกาล) คือ รู้ กาลเวลาอันเหมาะสม และระยะเวลาที่จะต้อง ใช้ในการประกอบกิจ กระทำหน้าที่การงาน เช่น ให้ตรงเวลา ให้เป็นเวลา ให้ทันเวลา ให้ พอเวลาและให้เหมาะสมเวลา

6. ปริสสัญญูตา (ความรู้จักบริษัท) คือ รู้จัก ชุมชน และรู้จักที่ประชุม รู้กิจที่ประพฤติด ต่อชุมชนนั้น ๆ ว่า ชุมชนนี้เมื่อเข้าไปหา จะต้องทำกิจอย่างนี้ จะต้องพูดอย่างนี้ ชุมชนนี้ควรสงเคราะห์อย่างนี้

7. ปุคคลัญญูตา หรือ ปุคคลปโรปริญญูตา (ความรู้จักบุคคล) คือ ความแตกต่างแห่ง บุคคลว่า โดยอธยาศัย ความสามารถ และ คุณธรรม เป็นต้น ใคร ๆ ยิ่งหรือหย่อนอย่างไร และรู้ที่จะปฏิบัติต่อบุคคลนั้น ๆ ด้วยดี ว่าควร จะคบหรือไม่ จะใช้จะตำหนิ ยกย่อง และ แนะนำสั่งสอนอย่างไร

พรหมวิหารธรรม

พรหมวิหารธรรม หมายถึง ธรรมเครื่องอยู่อย่างประเสริฐ, ธรรมประจำใจอันประเสริฐ, หลักความประพฤติที่ประเสริฐบริสุทธิ, ธรรมที่ต้องมีไว้เป็นหลักใจและกำกับความประพฤติ จึงจะชื่อว่าดำเนินชีวิตหมดจด และปฏิบัติตนต่อมนุษย์และสัตว์ทั้งหลายโดยชอบ ประกอบด้วย (Payutto, 2546f)

1. เมตตา (ความรักใคร่ มีน้ำใจ) บรรณาติอยากให้ความสุข มีจิตอันแผ่ไมตรีและคิดทำประโยชน์แก่มนุษย์และสัตว์ทั้งหลาย เป็นเยื่อใยแผ่ประโยชน์สุขแก่คนและทั้งหลาย หรือน้ำใจบรรณาติประโยชน์สุขที่เป็นไปต่อมิตร ลักษณะเป็นไปโดยการเกื้อกูลแก่คนและสัตว์ทั้งหลาย เพื่อน้อมนำประโยชน์เข้าไปให้แก่เขา เมตตา มีไว้เพื่อกำจัดความอาฆาตแค้นเคืองให้ปราศไป ทำให้เห็นภาวะที่น่าเจริญใจของคนและสัตว์ทั้งหลาย

2. กรุณา (ความสงสาร) สิ่งอันทำความสะเทือนใจแก่สาธุชน เมื่อคนอื่นประสบทุกข์หรือแผ่ใจไปรับรู้ต่อคนและสัตว์ทั้งหลายที่ประสบทุกข์ มีความคิดที่จะช่วยให้พ้นทุกข์หรือถ่วงทนทุกข์ของผู้อื่นให้หมดไป ใฝ่ใจในอันจะปลดเปลื้องบำบัดความทุกข์ยากเดือดร้อนของปวงสัตว์ ลักษณะเป็นไปโดยการปลดเปลื้องทุกข์แก่คนและสัตว์ทั้งหลาย เพื่อไม่ให้นิ่งดูตาย/ทนนิ่งอยู่ไม่ได้ต่อทุกข์ของคนและสัตว์ทั้งหลาย กรุณา มีไว้เพื่อไม่เบียดเบียนทำให้เห็นภาวะไร้ที่พึ่ง/สภาพน่าอนาถของคนสัตว์ทั้งหลายที่ถูกทุกข์ครอบงำ

3. มุทิตา (ความไมทนายินดีเมื่อผู้อื่นอยู่ดีมีสุข) มีจิตผ่องใสบันเทิง ด้วยอาการแช่มชื่นเบิกบานอยู่เสมอ ต่อสัตว์ทั้งหลายผู้ดำรงใน

ปกติสุข พลอยยินดีด้วยเมื่อเขาได้ผลดีมีสุขนั้น ๆ เจริญอกงามยิ่งขึ้นไป ลักษณะเป็นไปโดยอาการพลอยยินดี/ยินดีด้วย เพื่อไม่ริษยา มุทิตา มีไว้เพื่อขจัดความริษยา ความไม่ยินดีหรือความทนไม่ได้ต่อความสำเร็จของผู้อื่น ทำให้เห็นสมบัติ/ความสำเร็จของคนสัตว์ทั้งหลาย

4. อุเบกขา (ความวางใจเป็นกลาง) อันจะให้ดำรงอยู่ในธรรมตามที่พิจารณาเห็นด้วยปัญญา คือมีจิตเรียบตรงเที่ยงธรรมดุจราชซึ่งไม่เอนเอียงด้วยรักและชัง พิจารณาเห็นกรรมที่สัตว์ทั้งหลายกระทำแล้ว อันควรได้รับผลดีหรือชั่ว สมควรแก่เหตุอันตนประกอบ พร้อมทั้งจะวินิจฉัยและปฏิบัติไปตามธรรม รวมทั้งรู้จักวางเฉยสงบใจมองดู ในเมื่อไม่มีกิจที่ควรทำ เพราะเขารับผิดชอบตนได้ดีแล้ว เขาสมควรรับผิดชอบตนเอง หรือเขาควรได้รับผลอันสมกับที่รับผิดชอบของตน ลักษณะเป็นไปโดยอาการเป็นกลางต่อคนและสัตว์ทั้งหลาย เพื่อมองเห็นความเสมอภาคกันในคนและสัตว์ทั้งหลาย อุเบกขา มีไว้เพื่อระงับความขัดเคืองเสียใจและความคล้อยตามดีใจ ทำให้มองเห็นภาวะที่ทุกคนเป็นเจ้าของกรรมของตนว่า สัตว์ทั้งหลายจักได้สุข พ้นทุกข์ ไม่เสื่อมจากสมบัติที่ได้ถึง ตามใจชอบได้อย่างไร

ผู้ดำรงในพรหมวิหาร ย่อมช่วยเหลือมนุษย์และสัตว์ทั้งหลายด้วยเมตตา กรุณา และย่อมรักษาธรรมไว้ได้ด้วยอุเบกขา ดังนั้นแม้จะมีกรุณาที่จะช่วยเหลือปวงสัตว์แต่ก็ต้องมีอุเบกขาด้วยที่จะมิให้เสียธรรม พรหมวิหาร 4 เรียกอีกอย่างว่า อัปปมัญญา 4 เพราะแผ่สม่ำเสมอโดยทั่วไปในมนุษย์และสัตว์ทั้งหลาย ไม่มีประมาณ ไม่จำกัดขอบเขต พรหมวิหารมี

ในผู้ใด ย่อมทำให้ผู้นั้นประพฤติปฏิบัติเกื้อกูล แก่ผู้อื่น ด้วยสังคหวัตถุ เป็นต้น

อิทธิบาทธรรม

อิทธิบาทธรรม คือ คุณธรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จแห่งผลที่มุ่งหมาย (Payutto, 2546g) ประกอบด้วย

1. ฉันทะ (ความพอใจ) คือ ความต้องการที่จะทำ ใฝ่ใจรักจะทำสิ่งนั้นอยู่เสมอ และปรารถนาจะทำให้ได้ผลดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

2. วิริยะ (ความเพียร) คือ ขยัน หมั่นประกอบสิ่งนั้นด้วยความพยายาม เข้มแข็งอดทน ไม่ท้อถอย

3. จิตตะ (ความคิด) คือ ตั้งจิตรับรู้ในสิ่งที่ทำและสิ่งนั้นด้วยความคิด เอาจิตฝึกใฝ่ไม่ปล่อยใจให้ฟุ้งซ่านเลื่อนลอยไป

4. วิมังสา (ความไตร่ตรอง) คือ หมั่นใช้ปัญญาพิจารณาใคร่ครวญตรวจตราหาเหตุผล และตรวจสอบข้อสงสัยหย่อนในสิ่งที่ทำนั้น มีการวางแผน วัดผล คิดค้นวิธีแก้ไขปรับปรุง

ทศพิธราชธรรม

ทศพิธราชธรรมเป็นคุณธรรมของผู้ปกครองบ้านเมือง, ธรรมของนักปกครองนำมาปรับใช้กับผู้นำในองค์การได้ ดังนี้ (Payutto, 2546h)

1. ทาน (การให้) คือ สละทรัพย์สิ่งของบำรุงเลี้ยง ช่วยเหลือประชาราษฎร์ และบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ การเป็นผู้ให้เป็นคุณธรรมข้อแรกของนักบริหารตามหลักทางพุทธศาสนา

2. ศีล (ความประพฤติดีงาม) คือ สำรวมกายและวจีหาวาร ประกอบแต่การสุจริต รักษา กิตติคุณ ให้ควรเป็นตัวอย่าง และเป็นที่เคารพนับถือของประชาราษฎร์ มิให้มีข้อที่ใครจะดูแคลน มีระเบียบวินัย เคร่งครัด ระมัดระวังควบคุมตนเองได้จะต้องรู้จักบริหารคน บริหารงานและบริหารบ้านเมือง

3. ปริจาคะ (การบริจาค) คือ เสียสละความสุขสำราญ เป็นต้น เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง การให้ ในลักษณะของ “ทาน” เป็นการให้สิ่งที่ตนมีอยู่และในเพียงบางส่วน แต่การให้ลักษณะของ “บริจาค” นั้น เป็นการให้ทั้งหมด ให้ไม่มีส่วนเหลือ

4. อาชชวะ (ความซื่อตรง) คือ ซื่อตรง ทรงสัตย์ไรรมารยา ปฏิบัติภารกิจโดยสุจริต มีความจริงใจ ไม่หลอกลวงประชาชน นักบริหารต้องเป็นบุคคลที่ซื่อตรง ไม่คดโกง โปรงใส ตรวจสอบได้

5. มัททวะ (ความอ่อนโยน) คือ มีอัธยาศัยไมเย่อหยิ่งหยาบคายกระด้าง ให้อวดมานะ ละ ทิฐิทั้งปวงมีความงามสง่าเกิดแต่ท่วงทีกริยาสุภาพนุ่มนวล ละมุนละไม ให้ความรักภักดีแต่มีชาติยาเกรง

6. ตปะ (ความทรงเดช) คือ แผดเผากิเลส ตัณหา มิให้เข้ามาครอบงำอำยัจิต ระวังยับยั้ง ข่มใจได้ ไม่ยอมให้หลงใหลหมกมุ่นในความสุขสำราญและความปรนเปรอ ละความชั่วภายในตนเองให้หมดไป หล่อหลอมเอาแต่ความดีงามใส่ตัว มีความดีเป็นแบบอย่าง มุ่งมั่นแต่จะบำเพ็ญเพียร ทำกิจให้บริบูรณ์

7. อักโกธะ (ความไม่โกรธ) คือ ไม่กริ้ว กราด ลุอำนาจความโกรธ จนเป็นเหตุให้ วินิจฉัยความและกระทำการต่าง ๆ ผิดพลาด เสียธรรม มีเมตตาประจักษ์ใจไว้ระงับความเคือง ขุ่น วินิจฉัยความและกระทำการด้วยจิตอันราบเรียบเป็นตัวของตนเอง

8. อวิหิงสา (ความไม่เบียดเบียน) คือ ไม่บีบคั้นกดขี่ ไม่หลงระเริงอำนาจ ขาดความกรุณา นักบริหารที่ดีต้องไม่เบียดเบียนทั้งคน สัตว์ และธรรมชาติสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ไม่มีความเห็นผิดจากทำนองคลองธรรม ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ให้ความเท่าเทียม

เสมอภาคกัน เคารพในกฎหมาย ไม่ทะเลาะวิวาท บาดหมางกันด้วยความคิดเห็นที่แตกต่างกัน นำความคิดเห็นที่แตกต่างกันมาสร้างความสามัคคี

9. ขันติ (ความอดทน) คือ อดทนต่องานที่ตรากตรำ ถึงจะลำบากกายเหนื่อยหน่ายเพียงไร ก็ไม่ท้อถอย ถึงจะถูกยั่วถูกหยันด้วยคำเสียดสีถากถางอย่างไร ก็ไม่หมดกำลังใจ

10. อวิโรธนะ (ความไม่คลาดธรรมดา) คือ มีความหนักแน่นในธรรม ไม่มีความเอนเอียง หวั่นไหวเพราะถ้อยคำที่ร้าย ลากสักการะหรืออารมณ์ใด ๆ มีสติมั่นในธรรม ทั้งยุดิธรรมและนิติธรรม นักบริหารหรือผู้นำที่ดีจะต้องมีหลักการ หลักวิชา และหลักธรรมในการบริหารงาน

สรุป

คุณสมบัติที่พึงประสงค์สำหรับผู้บริหารสถาบันฯ มีหลายประการ คุณสมบัติเหล่านั้นจะทำให้การบริหารสถาบันการศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลสำหรับศตวรรษที่ 21 อย่างไรก็ดีตามหากพิจารณาใน

หัวข้อพุทธธรรมกับผู้บริหารสถาบันฯ ตามที่ผู้เขียนได้กล่าวแล้วข้างต้น จะเห็นได้ว่า คำสอนในพระพุทธศาสนานั้นมีความลึกซึ้งและละเอียดอ่อน ครอบคลุมในทุกประเด็นที่ผู้บริหารสถาบันฯ ในศตวรรษที่ 21 พึงมีสอดคล้องกับที่นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ ทั้งยังมีความเป็นสัจธรรมอยู่เสมอ แม้จะผ่านกึ่งพุทธกาลไปแล้ว ก็ยังสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้โดยไม่ล้าสมัย ไม่ว่าจะเป็นหลักพละ สัมปยุตธรรม พรหมวิหารธรรม อิทธิบาทธรรม และทศพิธราชธรรม ดังนั้น ผู้เขียนใคร่ขอเสนอให้ผู้บริหารสถาบันการศึกษาทุกระดับพิจารณาให้ความสำคัญกับหลักพุทธธรรมดังกล่าว ให้ความสนใจ น้อมนำคำสอนของสมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้า มาศึกษา ทำความเข้าใจ และนำไปประยุกต์ปฏิบัติใช้ให้มากขึ้น จะเป็นการสร้างความเจริญก้าวหน้าในแวดวงการศึกษาของประเทศให้เกิดขึ้นได้อย่างยั่งยืน

References

- Certified Professional Manager. (2019). *5 Characteristics of an effective leader in the 21st century*.
<https://certified-manager.com/5-characteristics-of-an-effective-leader-in-the-21st-century/>
- Couros, G. (2010). *The 21st century principal*.
<https://georgecouros.ca/blog/archives/1467>
- Integrity Coaching. (2017). *The 10 key skills of successful school leaders*.
<https://www.integritycoaching.co.uk/blog/skills-school-leaders>

- Maxine, D. (2015). *Top 10 characteristics of successful 21st Century*.
<https://thinkstrategicforschools.com/top-10-characteristics-21st-century-school-leaders/>
- Payutto, P. (2546a). *Power 4*.
http://www.84000.org/tipitaka/dic/d_item.php?i=229
- (2546b). *Bases of sympathy*.
http://www.84000.org/tipitaka/dic/d_item.php?i=186
- (2546c). *Gift*. Retrieved May 1, 2018, from
http://www.84000.org/tipitaka/dic/d_item.php?i=11
- (2546d). *Virtues of a gentleman*.
http://www.84000.org/tipitaka/dic/d_item.php?i=287
- (2546e). *Qualities of a good man*
http://www.84000.org/tipitaka/dic/d_item.php?i=301
- (2546f). *Holy abiding*.
http://www.84000.org/tipitaka/dic/d_item.php?i=161
- (2546g). *Basis for success*.
http://www.84000.org/tipitaka/dic/d_item.php?i=213
- (2546h). *Virtues of a ruler*.
http://www.84000.org/tipitaka/dic/d_item.php?i=326
- Redmond, K. (2559). *Indicators of 21st century leadership skills for basic education administrators*.
<http://phd.mbuisc.ac.th/full%20thesis/kanika.pdf>
- Strock, J. (2018). *25 essential 21st century leadership skills*.
<https://servetolead.org/25-essential-21st-century-leadership-skills/>
- Sutcliffe, J. (2013). *8 qualities of successful school leaders: The desert island challenge*.
Bloomsbury.
- Thitadhammo, J. (2536). *Politics of dharma*.
<http://www.piyapani.www7.50megs.com/P8003.htm>
- (n.d.). *Bodhipakkhiya dharma in practice*.
<https://www.amphawan.net/>

ความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรของพนักงานกลุ่ม Generation Y ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น 1771/1 ซอยพัฒนาการ 37 ถนนพัฒนาการ แขวงสวนหลวง
เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250

ไกล่รุ่ง กระแสร์สินธุ์

หลักสูตรบัญชี คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยปทุมธานี 140 ซอยบ้านกลาง 4/7 ตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี
12000

ติดต่อผู้เขียนบทความที่ รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น 1771/1 ซอยพัฒนาการ 37 ถนนพัฒนาการ แขวงสวนหลวง
เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250

E-mail: lek_rungarun@yahoo.co.th, rungarun@tni.ac.th

วันที่รับบทความ: 2 มีนาคม 2564 วันที่แก้ไขบทความ: 10 พฤศจิกายน 2564 วันที่ตอบรับบทความ: 1 ธันวาคม 2564

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ เพื่อสร้างและตรวจสอบตัวแบบสมการโครงสร้างตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรของพนักงานกลุ่ม Generation Y ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 **วิธีการวิจัย** เป็นวิธีการวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานกลุ่ม Generation Y ในกรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น 510 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบออนไลน์ **ผลการวิจัย** การสนับสนุนจากหัวหน้างานและองค์กร และนโยบายองค์กรไม่ใช่ตัวแปรที่สำคัญต่อความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรของพนักงานกลุ่ม Generation Y ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ในกรุงเทพมหานคร ตัวแปรด้านแรงจูงใจในการทำงาน ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย และความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 **สรุป** ตัวแปรที่สามารถธำรงรักษาพนักงานกลุ่ม Generation Y ให้คงอยู่กับองค์กรในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ได้นั้นคือแรงจูงใจในการทำงาน ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย และความผูกพันต่อองค์กร

คำสำคัญ: ความตั้งใจคงอยู่ในองค์กร พนักงานกลุ่ม Generation Y โควิด-19

Intention to Remain in the Organizations of Generation Y Employees During the Epidemic Situation of the Coronavirus 2019

Rungarun Khasasin

Lecturer, Thai-Nichi Institute of Technology, 1771/1 Pattanakarn Road, Suan Luang, Bangkok 10250, Thailand

Kairung Khasasin

Lecturer, Pathumthani University, 140 Santi Suk Mu 4 Alley, Ban Klang, Mueang District, Pathum Thani 12000, Thailand

Correspondence concerning this article should be addressed to **Rungarun Khasasin**, Thai-Nichi Institute of Technology
1771/1 Pattanakarn Road, Suan Luang, Bangkok 10250, Thailand

E-mail: lek_rungarun@yahoo.co.th, rungarun@tni.ac.th

Received date: March 2, 2021 Revised date: November 10, 2021 Accepted date: December 1, 2021

ABSTRACT

PURPOSES: To construct and evaluate a structural equation model on variables influencing the organizational affiliation intention of Generation Y employees during the epidemic situation of Coronavirus 2019 in Bangkok. **METHODS:** It was a sample survey research method. The sample group consisted of 510 Generation Y employees in Bangkok. The research instruments was online questionnaires. **RESULTS:** Support from supervisors and organizations and organizational policies were not important variables affecting the intention to remain in the organization of Generation Y employees during the epidemic situation of the Coronavirus 2019 in Bangkok. Motivation to work, the nature of the assignment, and organizational commitment influenced significantly the intention to affiliate with the organizations at 0.01 level. **CONCLUSIONS:** The variables that could retain Generation Y employees with the organization during the 2019 Coronavirus epidemic included the motivation to work, nature of the assignment and commitment to the organization.

Keywords: Intention to remain in the organizations, Generation Y employees, Coronavirus 2019

บทนำ

การระบาดของโคโรนาไวรัส 2019 รอบแรกในประเทศไทยนั้นพบเมื่อวันที่ 21 มกราคม พ.ศ. 2563 (กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข, 2563) ส่วนการระบาดรอบที่ 2 ในประเทศไทยนั้น เริ่มช่วงปลายเดือนธันวาคม พ.ศ. 2563 สถานการณ์การแพร่ระบาดของโคโรนาไวรัส 2019 หรือ โควิด-19 ดังกล่าวที่ดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและมีผลกระทบต่อการใช้ชีวิตของประชาชน เช่น การทำงาน หรือถูกเลิกจ้าง สมาชิกครอบครัวต้องอยู่ห่างกัน และมีการรักษาระยะห่างทางสังคม (social distancing) รวมถึงสัมผัสสภาพในครอบครัวและชุมชนลดลง เกิดปัญหาการขาดรายได้และชีวิตประจำวันที่ต้องปรับเปลี่ยนไป (เกิดมณี และคณะ, 2563) ทำให้ประชาชนต้องอยู่บ้าน (stay at home) ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home: WFH) รักษาระยะห่างทางกายภาพ (physical distancing) รักษาระยะห่างทางสังคม (social distancing) สวมหน้ากากอนามัย และล้างมือบ่อย ๆ (กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข, 2563)

จากข้อมูลข้างต้นไม่ใช่เรื่องง่ายเลยที่องค์กรต่าง ๆ ในเขตกรุงเทพมหานครรวมถึงพื้นที่อื่น ๆ นั้นจะสามารถรักษาหรือทำให้พนักงานในองค์กรมีความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรอย่างต่อเนื่องได้ (Cowden & Cummings, 2012) นอกจากนี้องค์กรยังต้องปรับตัวต่อสถานการณ์ดังกล่าว ทั้งการดำเนินธุรกิจและเรื่องของการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่จะต้องมีแนวทางการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประชากร

ส่วนใหญ่ขององค์กรซึ่งเป็นกลุ่มพนักงานเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) โดยที่พนักงานในช่วงอายุนี้นี้เป็นกลุ่มประชากรที่มีจำนวนมากที่สุดในองค์กรปัจจุบัน และเป็นกลุ่มบุคคลที่มีความสามารถ ทำงานได้หลากหลายและมีประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยี แต่พนักงานกลุ่มนี้ก็มีแนวโน้มที่จะลาออกไปจากองค์กรเป็นจำนวนมากเช่นกัน (ศิริวรรณ, 2555; พงศ์ศิริ, 2552) นอกจากนี้ ราชรักษ์ (2555) ได้กล่าวว่า กลุ่มคนเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) เป็นกลุ่มพนักงานที่ผู้บริหารต่างให้การยอมรับว่าเป็นพนักงานกลุ่มที่เก่งและมีความสามารถที่จะทำงานได้อย่างหลากหลาย รวมทั้งสามารถเข้าใจและใช้เทคโนโลยีในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ แต่พนักงานเหล่านี้เป็นกลุ่มคนที่ไม่ค่อยมีความอดทนอดกลั้นในการทำงานมากนัก ทำให้ไม่สามารถที่จะอดทนรอในการทำงานจนได้ขึ้นเป็นผู้บริหารในอนาคตขององค์กร และยิ่งมาเกิดการแพร่ระบาดของโคโรนาไวรัส 2019 จะยิ่งทำให้ฝ่ายการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรต่าง ๆ เหล่านี้ ต้องหากกลยุทธ์ที่จะดำรงรักษาพนักงานเหล่านี้ให้คงอยู่ในองค์กรต่อไป ดังนั้นองค์กรจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการพนักงานในกลุ่มเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) ให้ดีมีประสิทธิภาพต่อไป เพื่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กรมากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรของพนักงานกลุ่ม Generation Y ได้แก่ การสนับสนุนจากหัวหน้างานและองค์กร นโยบายองค์กร

แรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย

2. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของ โมเดลเชิงสาเหตุของตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อ ความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรของพนักงานกลุ่ม Generation Y ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโคโรนาไวรัส 2019 ในเขต กรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

การสนับสนุนจากหัวหน้างานและ องค์กร (Support from supervisors and organizations) หมายถึง การที่พนักงานกลุ่ม Generation Y ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานและองค์กร รวมถึงองค์กรเห็นคุณค่า มีความห่วงใยในความเป็นอยู่ของพนักงาน ทั้ง ในด้านของค่าตอบแทน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การสนับสนุนด้านทรัพยากร การให้การช่วยเหลือทางด้านสวัสดิการต่าง ๆ จาก หัวหน้างานและค่านิยมองค์กรเพื่อให้เกิดการร่วมมือ

นโยบาย องค์กร (Organization Policy) หมายถึง แนวทางกว้าง ๆ ในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการร่วมมือประสานงานในกิจกรรมต่าง ๆ ที่มี เหตุผลของบุคคลจำนวนหนึ่ง เพื่อให้บรรลุ ความประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่มีอยู่ร่วมกัน อย่างชัดเจน ด้วยวิธีแบ่งแรงงานและหน้าที่ ตามสายงานที่กำหนดลำดับชั้นของอำนาจ หน้าที่และความรับผิดชอบ

แรงจูงใจในการทำงาน (Motivation for work) หมายถึง ความรู้สึกที่ทำให้พนักงาน กลุ่ม Generation Y มีความกระตือรือร้นที่จะ ปฏิบัติงานให้กับองค์กร ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล ด้านการ ได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ

ด้านสถานะทางอาชีพ และด้านความมั่นคง ในการทำงาน

ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของ พนักงานกลุ่ม Generation Y ต่อองค์กรใน ลักษณะที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และ ค่านิยมขององค์กร เป็นความเต็มใจที่บุคคลจะ พยายามทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจให้กับองค์กร

ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย (The nature of the assignment) หมายถึง ความ พึงพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน นั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจะมีความรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องาน นั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุ และจิตใจ และสามารถสนองความต้องการได้

ความตั้งใจคงอยู่ในองค์กร (Intention remains in the organization) หมายถึง การแสดงความรู้สึกนึกคิดของ พนักงานกลุ่ม Generation Y ที่แสดงเจตนาที่ จะยังคงทำงานอยู่ในองค์กรต่อไป โดยได้รับการ ตอบสนองตามความต้องการด้วยความ ตั้งใจ โดยไม่มีการวางแผนการลาออกจากงาน หรือองค์กร

พนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย (Employee Generation Y) หมายถึง พนักงานที่เป็นกลุ่มบุคคลที่มีความสามารถ เป็นกำลังหลัก ทำงานได้หลากหลายและมี ประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีในเขต กรุงเทพมหานคร

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจจาก กลุ่มตัวอย่าง (Sample survey research) เครื่องมือในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการใช้ แบบสอบถามที่นำเสนอในรูปแบบออนไลน์ ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานกลุ่ม Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร ขนาด

ตัวอย่าง จำนวน 510 คน (Comrey and Lee, 1992) การสุ่มกลุ่มตัวอย่างเป็นแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling) ผู้วิจัยใช้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามกฎแห่งความชัดเจน (Rule of Thumb)

การหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการหาความตรงเชิงเนื้อหาเรียบร้อยแล้วไป

ทดสอบหาความเชื่อมั่นกับพนักงานกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดสมุทรปราการที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการหาความเชื่อมั่น โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach's alpha coefficient (Cronbach, 1974) ได้เท่ากับ 0.7

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างการวิจัย จำนวน 510 คน แสดงตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	117	22.94
หญิง	393	77.06
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	64	12.55
26 – 30 ปี	131	25.69
31 – 35 ปี	172	33.71
36 – 40 ปี	65	12.75
41 – 45 ปี	36	7.06
46 ปีขึ้นไป	42	8.24
สถานภาพสมรส		
โสด	347	68.04
สมรส	84	16.47
แยกกันอยู่	46	9.02
หย่าร้าง/หม้าย	33	6.47
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	129	25.29
ปริญญาตรี	324	63.53
ปริญญาโท	52	10.20
ปริญญาเอก	5	0.98

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
ระดับเงินเดือน		
ต่ำกว่า 20,000 บาท	80	15.69
20,001 – 30,000 บาท	210	41.18
30,001 – 40,000 บาท	127	24.90
40,001 – 50,000 บาท	61	11.93
สูงกว่า 50,000 บาทขึ้นไป	32	6.30
ประสบการณ์การทำงาน		
น้อยกว่า 2 ปี	123	24.12
2-5 ปี	209	40.98
6-9 ปี	110	21.57
ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป	68	13.33
งานที่รับผิดชอบ		
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	52	10.20
ด้านบัญชี/การเงิน	44	5.61
ด้านทรัพยากรมนุษย์	66	12.94
ด้านการตลาด/การขาย	238	46.67
ด้านจัดซื้อ/ส่งออก/นำเข้า	76	14.90
ด้านธุรการ/อื่น ๆ	34	6.67

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรเกี่ยวกับความตั้งใจคงอยู่ในองค์กร
 ตารางที่ 2 ค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรสังเกตได้และตัวแปรแฝงที่ใช้ในงานวิจัย

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
การสนับสนุนจากหัวหน้างานและองค์กร (Perceived Organizational Support – pos)			
ด้านปฏิบัติงาน (Operation – OS1)	4.57	0.649	มากที่สุด
ด้านความรู้และโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Knowledge and opportunities – OS2)	4.63	0.472	มากที่สุด
ด้านการเอาใจใส่ขององค์กรเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน (Regarding the organization's attention – OS3)	4.55	0.441	มากที่สุด
ด้านการเห็นคุณค่าในการปฏิบัติงาน (Value of operations – OS4)	4.62	0.512	มากที่สุด
ภาพรวม	4.59	0.399	มากที่สุด
นโยบายขององค์กร (Organization policy -OP)	4.51	0.519	มากที่สุด
แรงจูงใจในการทำงาน (Motivation for work)			
ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Success – MO1)	4.59	0.573	มากที่สุด
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (Respected -MO2)	4.44	0.693	มากที่สุด
ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility – MO3)	4.43	0.623	มากที่สุด
ด้านสถานะทางอาชีพ (Career – MO4)	4.68	0.526	มากที่สุด
ด้านความมั่นคงในการทำงาน (Stability -MO5)	4.44	0.681	มากที่สุด
ภาพรวม	4.52	0.551	มากที่สุด

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปร	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ความผูกพันต่อองค์กร (employee engagement – EG)	4.53	0.501	มากที่สุด
ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย (Satisfaction with the work assigned -ST)	4.44	0.462	มากที่สุด
ความตั้งใจคงอยู่ในองค์กร (Intention remains in the organization – SC)	4.37	0.382	มากที่สุด

1. การสนับสนุนจากหัวหน้างานและองค์กรประกอบด้วย

1.1 ด้านการปฏิบัติงาน พบว่า การสนับสนุนจากหัวหน้างานและองค์กรต่อการปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยรวมเฉลี่ยที่ 4.57

1.2 ด้านความรู้และโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า การสนับสนุนจากหัวหน้างานและองค์กรต่อด้านความรู้และโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยรวมเฉลี่ยที่ 4.63

1.3 ด้านการเอาใจใส่ขององค์กรเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน พบว่า การสนับสนุนจากหัวหน้างานและองค์กรต่อด้านความรู้และโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยรวมเฉลี่ยที่ 4.55

1.4 ด้านการเห็นคุณค่าในการปฏิบัติงาน พบว่า การสนับสนุนจากหัวหน้างานและองค์กรต่อการเห็นคุณค่าในการปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยรวมเฉลี่ยที่ 4.62

2. นโยบายองค์กร พบว่า มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด โดยรวมเฉลี่ยที่ 4.51

3. แรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย

3.1 ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล พบว่า แรงจูงใจในงานต่อด้านความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด โดยรวมเฉลี่ยที่ 4.59

3.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่า แรงจูงใจในงานต่อการได้รับการยอมรับนับถือ มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด โดยรวมเฉลี่ยที่ 4.44

3.3 ด้านความรับผิดชอบ พบว่า แรงจูงใจในงานต่อด้านความรับผิดชอบ มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด โดยรวมเฉลี่ยที่ 4.43

3.4 ด้านสถานะทางอาชีพ พบว่า แรงจูงใจในงานต่อด้านสถานะทางอาชีพ มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด โดยรวมเฉลี่ยที่ 4.68

3.5 ด้านความมั่นคงในการทำงาน พบว่า แรงจูงใจในงานต่อด้านความมั่นคงในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด โดยรวมเฉลี่ยที่ 4.44

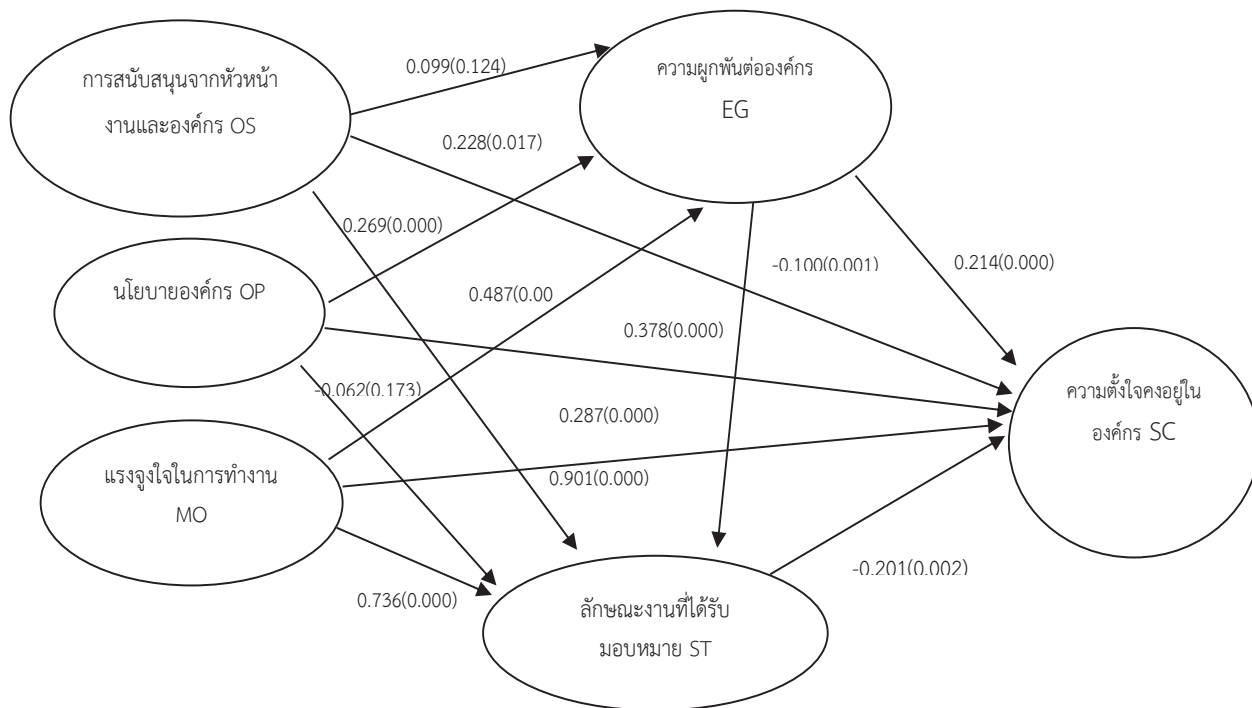
4. ความผูกพันต่อองค์กร พบว่า มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด โดยรวมเฉลี่ยที่ 4.53

5. ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายพบว่า

มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด โดยรวมเฉลี่ยที่ 4.44

ระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด โดยรวมเฉลี่ยที่ 4.37

6. ความตั้งใจคงอยู่ในองค์กร พบว่า มี



ภาพที่ 1 ผลการวิเคราะห์ตัวแบบความสัมพันธ์เส้นทาง

- หมายเหตุ 1. ตัวเลขกำกับเส้นทางระหว่างตัวแปรแฝง เรียกว่า สัมประสิทธิ์เส้นทาง
2. ตัวเลขที่อยู่ในวงเล็บ หมายถึง ค่า t statistic
3. นัยสำคัญทางสถิติของสัมประสิทธิ์เส้นทางพิจารณาได้จากค่า
- ถ้า t statistic มากกว่า 1.96 แสดงว่ามีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05
- ถ้า t statistic มากกว่า 2.58 แสดงว่ามีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

	สมมติฐาน	สัมประสิทธิ์ เส้นทาง	t	ผลลัพธ์
H1	การสนับสนุนจากหัวหน้างานและองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร	0.099	0.124	ไม่สนับสนุน
H2	การสนับสนุนจากหัวหน้างานและองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่ในองค์กร	0.229	0.017**	สนับสนุน
H3	การสนับสนุนจากหัวหน้างานและองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย	0.269	0.000**	สนับสนุน
H4	นโยบายองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร	0.467	0.000**	สนับสนุน
H5	นโยบายองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร	0.378	0.000**	สนับสนุน
H6	นโยบายองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย	0.062	0.179	ไม่สนับสนุน
H7	แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร	0.297	0.000**	สนับสนุน
H8	แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่ในองค์กร	0.901	0.000**	สนับสนุน
H9	แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย	0.736	0.000**	สนับสนุน
H10	ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่ในองค์กร	0.100	0.021*	สนับสนุน
H11	ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย	0.201	0.002**	สนับสนุน
H12	ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่ในองค์กร	0.214	0.000**	สนับสนุน

Significant level * $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงจำแนก (Discriminant validity)

Construct	CR	R ²	AVE	Cross construct correlation					
				EG	MO	OP	OS	SC	ST
EG	0.904	0.709	0.654	0.809					
MO	0.943	N/A	0.599	0.805	0.774				
OP	0.909	N/A	0.589	0.825	0.884	0.767			
OS	0.874	N/A	0.582	0.775	0.898	0.861	0.763		
SC	0.890	0.643	0.731	0.675	0.776	0.644	0.717	0.855	
ST	0.912	0.723	0.721	0.650	0.842	0.737	0.799	0.601	0.894
ค่าเฉลี่ย (average)	0.905	0.691	0.744						

หมายเหตุ : GoF = 0.502

จากตารางที่ 4 พบว่า $\sqrt{AVE}$ ที่สนใจมีค่าสูงกว่า Cross Construct Correlation ทุกค่าในสดมภ์เดียวกัน แสดงว่ามาตรวัดมีความเที่ยงตรงเชิงจำแนกในทุก Construct ที่สามารถวัดความเที่ยงตรงในกลุ่มเดียวกันได้ และไม่ข้ามกลุ่มไปตัวแปรอื่น และพบว่า CR มีค่าสูงกว่า 0.70 ทุกค่า และ R² มีค่าสูงกว่า 0.50 แสดงว่ามีค่าในระดับกลาง และมาตรวัดมีความเชื่อถือได้ (Ringle & Sarstedt, 2016)

สำหรับการวิเคราะห์ดัชนีวัดความเที่ยงตรงของตัวแบบในภาพรวม (Goodness of Fit-GoF) คือ สมการโครงสร้างและสมการมาตรวัดมีความเที่ยงตรงเพียงใด พบว่าโครงสร้างตัวแบบมีความเที่ยงตรงในภาพรวมเท่ากับ 0.502 แสดงว่าตัวแบบมีคุณภาพเชิงพยากรณ์ (prediction performance) ในภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าความผันผวนเฉลี่ย (AVE) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.744 ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0.582-0.731 แสดงว่า ตัวแปรแฝงสามารถสะท้อนพฤติกรรมสู่ตัวชี้วัดได้ดี และตัวแบบมีความน่าเชื่อถือ (CR) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.905 ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0.874-

0.943 แสดงว่ามีตัวแปรสมการเส้นทางที่สามารถพยากรณ์ตัวชี้วัดของตัวแปรตามเส้นทางได้ดี กล่าวโดยสรุปได้ว่า เป็นตัวแบบที่มีคุณภาพในระดับดี

สำหรับ Goodness of Fit (GoF) หรือความดีของแบบจำลองทางสถิติเป็นการวัดในภาพรวมทั้งหมด คือ ทั้งโครงสร้างและสมการมาตรวัด GoF = 0.502 อยู่ในระดับมาก (Substantial) (VinZi et.al., 2010) ผลงานวิจัยนี้จึงยืนยันได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (OS) นโยบายองค์กร (OP) แรงจูงใจในการทำงาน (MO) ที่ดี ทำให้ความตั้งใจคงอยู่ในองค์กร (SC) ของพนักงานกลุ่ม Generation Y ในกรุงเทพมหานคร

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรของพนักงานกลุ่ม Generation Y ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโคโรนาไวรัส 2019 ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การสนับสนุนจากหัวหน้างานและองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร หมายความว่า การ

สนับสนุนจากหัวหน้างานและองค์กรไม่ส่งผลทางตรงต่อความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรของพนักงานกลุ่ม Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานครแต่ส่งผลทางอ้อมต่อความตั้งใจคงอยู่ในองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ นักเกษม และ เจษฎาลักษณ์ (2562) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและองค์กร พบว่าผลการควบคุมขององค์กรกับการทำงานอิสระ โดยที่การสนับสนุนจากหัวหน้างานและองค์กรส่งผลด้านลบจากการขาดการสนับสนุนจากองค์กรต่อความมุ่งมั่นทางอารมณ์ของพนักงาน การขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการสร้างคุณค่าในการทำงานของพนักงาน แต่ส่งผลทางตรงต่อความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรของพนักงานกลุ่ม Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เกิดจากการสนับสนุนจากหัวหน้างานและองค์กรส่งผลทางตรงต่อความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรของพนักงานกลุ่ม Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยความตั้งใจในการหมุนเวียนการทำงานซึ่งเป็นกระบวนการทางความคิดในการวางแผนและไม่ปรารถนาที่จะลาออกจากงาน รวมถึงความตั้งใจคงอยู่ในงาน ความภาคภูมิใจและการทำงานร่วมกันระหว่างพนักงานที่มีต่อองค์กรจะส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรของพนักงานได้มากขึ้น และส่งผลทางตรงต่อลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานกลุ่ม Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร หมายความว่า ผลการศึกษาการสนับสนุนจากหัวหน้างานและองค์กรส่งผลทางตรงต่อลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย สอดคล้องกับ Inuwa, (2016) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยที่สำคัญส่งผลต่อประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กร และสามารถเพิ่มขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานในองค์กรได้เป็นอย่างดี

ในส่วนของตัวแปรนโยบายองค์กรส่งผลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร หมายความว่า นโยบายองค์กรส่งผลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับ Chiemek et al. (2018) ศึกษาการตรวจสอบผลกระทบของนโยบายองค์กรที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานต่อความผูกพันของพนักงานบริษัทด้านการผลิตในประเทศไนจีเรีย พบว่า การที่องค์กรมีการกำหนดนโยบายที่ดีจะส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรมีความราบรื่น ไม่มีอุปสรรค

การให้พนักงานทุกคนที่เกี่ยวข้องในการทำงานได้ร่วมกำหนดนโยบายหรือการทบทวนนโยบายขององค์กรจะทำให้พนักงานเกิดความผูกพันในองค์กรมากยิ่งขึ้น ส่งผลทางตรงต่อความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรของพนักงานกลุ่ม Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร หมายความว่า นโยบายองค์กรส่งผลทางตรงต่อความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรของพนักงานกลุ่ม Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับ Sumathi (2013) ที่ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยองค์กรที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในงานของพนักงานหรือลาออกจากองค์กรของพนักงานบริษัท โดยที่ปัจจัยองค์กรที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในงานของพนักงานหรือลาออกจากองค์กรของพนักงานบริษัทคือปัจจัยนโยบายองค์กรที่สำคัญและ

ชัดเจน เพราะทำให้พนักงานมีความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์กร

นโยบายองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานกลุ่ม Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร หมายความว่า นโยบายองค์กรไม่ส่งผลทางตรงต่อลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานกลุ่ม Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร แต่ส่งผลทางอ้อมต่อองค์กร สอดคล้องกับ Khalil-Ur et al. (2017) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานพบว่า นโยบายองค์กรไม่ใช่ปัจจัยที่สำคัญต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานแต่เป็นปัจจัยด้านสุขอนามัยและแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน แต่ส่งผลทางอ้อมต่อองค์กรเช่นกัน

แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร หมายความว่า แรงจูงใจในการทำงานส่งผลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับ Fazna & Zubai (2016) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน : กรณีศึกษาผู้ให้บริการเครือข่ายโทรคมนาคมที่ตั้งอยู่ในเกาะมัลดีฟส์ พบว่าการวัดความผูกพันของพนักงาน ได้แก่ การสื่อสาร การทำงานเป็นทีม การทำงานร่วมกัน บทบาทงาน การจัดการองค์กร การเรียนรู้ การพัฒนา และการจูงใจ ปัจจัยที่สามารถจูงใจให้พนักงานทำงานให้มีประสิทธิภาพนั้นต้องวัดปัจจัยการทำงานเป็นทีมจึงจะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร

แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรของพนักงาน

หมายความว่า แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรของพนักงานกลุ่ม Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับ Faisal et al. (2017) ที่ศึกษาผลกระทบของแรงจูงใจพนักงานต่อความผูกพันในองค์กร พบว่าแรงจูงใจในการทำงานและการรับรู้ความสามารถของตนเองในการประกอบอาชีพเป็นปัจจัยที่สำคัญทำให้พนักงานระดับแนวหน้าของร้านค้าปลีกในประเทศจอร์แดนสามารถปฏิบัติงานและคงอยู่ในงานได้นานกว่าปัจจัยอื่น ๆ

แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานกลุ่ม Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร หมายความว่า แรงจูงใจในการทำงานส่งผลทางตรงต่อลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานกลุ่ม Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับ Noor & Zainordin. (2018) ที่ศึกษาผลกระทบของแรงจูงใจที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานของบริษัทที่ปรึกษาด้านการสำรวจ พบว่าสิ่งจูงใจที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานของบริษัทมากที่สุด คือสิ่งจูงใจด้านค่าตอบแทน เช่น ค่าตอบแทนประเภทเงินเดือน โบนัส รองลงมาจะเป็นค่าตอบแทนด้านการได้รับการชื่นชมจากองค์กรหรือเพื่อนร่วมงานต่อผลงานของพนักงานที่ดีมีประสิทธิภาพ

ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรของพนักงานกลุ่ม Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร หมายความว่า ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายส่งผลทางตรงต่อความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรของพนักงานกลุ่ม

สอดคล้องกับ Garima & Megha. (2013) ที่ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงาน : กรณีศึกษาเฉพาะภาคการผลิตพบว่าความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยที่สำคัญสามารถทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ นอกจากนี้พนักงานหรือแรงงานในองค์กรมีความมุ่งมั่นที่ตั้งใจทำงานในองค์กรต่อไปโดยไม่ลาออก ซึ่งเป็นผลมาจากความผูกพันที่มีต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานกลุ่ม Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร หมายความว่า ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลทางตรงต่อความพึงพอใจที่มีต่อลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานกลุ่ม Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับ Gaurav et al. (2017) ที่ศึกษาผลกระทบด้านความผูกพันของพนักงานต่อความพึงพอใจในงานและแรงจูงใจในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีความผูกพันกับองค์กรจะมีความพึงพอใจในงานที่ตนเองได้ทำและต้องการมีส่วนร่วมกับองค์กร และปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรของพนักงานกลุ่ม Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร หมายความว่า ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลทางตรงต่อความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรของพนักงานกลุ่ม Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับ Patro (2014) ที่ศึกษาผลกระทบด้านความผูกพันของพนักงานต่อผลผลิตขององค์กร ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันในองค์กรของพนักงานที่ประกอบด้วย การตั้งใจ การมีส่วนร่วมและ

ความพึงพอใจในงานทำให้พนักงานมีความต้องการทำงานและคงอยู่ในองค์กรต่อไป

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

การนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการวิจัยนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรของพนักงานกลุ่ม Generation Y ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโคโรนาไวรัส 2019 ในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการศึกษา พบว่า

1. ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรของพนักงานกลุ่ม Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร ในลำดับแรก ๆ คือการได้รับการยอมรับจากบุคคลรอบข้าง เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน จึงจะทำให้พนักงานกลุ่มนี้มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถเพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย และพนักงานมีความสุขกับการทำงานและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่ตนเองทำงาน และยังในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโคโรนาไวรัส 2019 ที่เป็นช่วงสถานการณ์ที่มีความเปราะบางค่อนข้างมากกับทั้งตัวองค์กรและพนักงานกลุ่ม Generation Y ข้อมูลที่ได้จากการศึกษานี้เป็นสิ่งที่ผู้บริหารองค์กรสามารถนำไปปรับใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายเพื่อเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรและความสุขในการทำงานเพื่อเพิ่มความตั้งใจและการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานในองค์กรของตนเองได้เป็นอย่างดี และถ้าเป็นช่วงสถานการณ์ปกติยังสามารถลดอัตราการเข้าออกงานของพนักงานกลุ่ม Generation Y รวมถึงการดำรงรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถและทำประโยชน์ต่อองค์กรไว้ได้นานที่สุด

2. ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายมีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรของพนักงานกลุ่ม Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะเห็นได้ว่าประเด็นขอบเขตหน้าที่งานที่ได้รับมอบหมายที่ระบุไว้ใน Job Descriptions มีระดับมากที่สุด เนื่องด้วยพนักงานกลุ่ม Generation Y ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มคนที่ชอบเลือกสรร ชอบความเป็นมาตรฐาน มีความเป็นสากล และมักสืบหาข้อมูลรอบด้านเพื่อศึกษารายละเอียดต่าง ๆ ของงาน ซึ่งส่งผลต่อการทำงานด้วยว่า จะสรรหาข้อมูลในการทำงานอย่างดีที่สุดที่จะทำให้สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วได้อย่างไร ดังนั้นความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรของพนักงานกลุ่ม Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร ในประเด็นดังกล่าวจะส่งผลให้พนักงานคงอยู่ในองค์กรได้นานที่สุด เพราะพนักงานจะทราบขอบเขตมาตรฐานหน้าที่งานของตนเอง จะตั้งใจทำงานที่ตนเองได้รับมอบหมาย รวมถึงงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงาน และมีระเบียบแบบแผนมาตรฐานที่แน่นอนชัดเจนจะส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรของพนักงาน

3. ความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรของพนักงานกลุ่ม Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่ได้มีแต่ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรและลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น แต่ยังมีปัจจัยการสนับสนุนจากหัวหน้างานและองค์กร นโยบายองค์กร และแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นภายในองค์กรและองค์กรสามารถควบคุมและบริหารจัดการได้ นอกจากนี้การที่พนักงานกลุ่ม Generation Y ได้รับสิ่งที่ตอบสนองความต้องการของตนเองได้มากที่สุด เช่น จังหวะเวลาของการเติบโตในสายงาน พวกเขาพร้อม

จะทำงานหนักหากพวกเขาเห็นว่างานที่ทำอยู่จะทำให้ตัวเองไปได้ไกล และการที่พนักงานกลุ่ม Generation Y ได้เข้ามาทำงานในองค์กรหรือเข้าสู่อาชีพที่ตนเองต้องการแล้วส่วนใหญ่จะไม่เปลี่ยนองค์กรหรือเปลี่ยนอาชีพไปง่าย ๆ และนั่นเป็นสัญญาณว่าพนักงานกลุ่มนี้จะยังตั้งใจคงอยู่ในองค์กรต่อไปนั่นเอง

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยด้านแรงผลักดันต่อการสร้างสรรค์ผลงานที่ให้เห็นเป็นรูปธรรม และมีความยั่งยืนมากกว่าการคำนึงแต่มาตรฐานการทำงานเพียงอย่างเดียวเพราะพนักงานกลุ่ม Generation Y ในไม่ช้าก็ต้องถูกแทนที่ด้วย Generation Z ที่มาพร้อมกับเทคโนโลยีและนวัตกรรม เรียกว่าอยู่ในยุคดิจิทัลก็ว่าได้ โดยที่สิ่งต่าง ๆ บนโลกกำลังถูกเปลี่ยนแปลงทั้งรูปแบบ วิธีการ ที่มาจากเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ อย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องทรัพยากรมนุษย์ กลุ่มคน Generation Z กับปัญหาการลาออกจากงานที่ในอนาคตมีแนวโน้มจะสูงขึ้นหลายเท่าตัว

2. เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อจำกัดด้านการเก็บข้อมูล โดยเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในช่วงเวลาเกิดการแพร่ระบาดของเชื้อโคโรนาไวรัสสายพันธุ์ใหม่ที่ทำให้เกิดโรคโควิด-19 และมีผลกระทบต่อการดำรงชีพของพนักงานในองค์กรต่าง ๆ ในทุกช่วงอายุการที่พนักงานต้อง Work From Home (WFH) ความหมายคือ “การทำงานที่บ้าน” จึงทำให้ผู้วิจัยอาจได้ข้อมูลที่ยังไม่ครอบคลุมประเด็นที่ต้องการเนื่องจากต้องสื่อสารแบบทางเดียว (One way communication)

3. ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ จึงควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนมากยิ่งขึ้น

References

- Al-Madi, F. N., Husam, A., Fayiz, S., & Dia, Z. (2017). The impact of employee motivation on organizational commitment. *European Journal of Business and Management*, 9(15), 134-145.
- Chiemek, K. C., Hapriza, B. A., & Syaharizatul, N. B. M. (2018). Investigating the impact of organizational policy towards quality of work life on employee engagement in manufacturing company Nigeria. *European Journal of Economics and Business Studies*, 4(2), 141-152.
- Comrey, A. L., & Lee, H. B. (1992). *A first course in factor analysis*. Lawrence Erlbaum.
- Cowden, T. L., & Cummings, G. G. (2012). Nursing theory and concept development: A theoretical model of clinical nurses' intentions to stay in their current positions. *Journal of Advanced Nursing*, 68(7), 1646-1657.
- Cronbach, L. J. (1974). *Essential of psychological testing*. Harper & Row.
- Department of Disease Control. (2563). *Coronavirus disease 2019 prevention and control guide for people*. Agricultural Cooperative Association of Thailand Printing House.
- Fakh, I. M., Akter, T., & Ruhul, A. M. (2016) the impact of promotion on job satisfaction: A study on private university teachers in Bangladesh. *Society & Change*, 13(2), 71-86
- Fazna, M., & Zubai, R. H. (2016). Factors influencing employee engagement: A study on a telecommunication network provider in Maldives. *International Journal of Accounting & Business Management*, 4(1), 50-64.
- Garima, M., & Megha, S. (2013). Organizational commitment and job satisfaction: A study of manufacturing sector. *Tirpude's National Journal of Business Research (TNBJR)*, 4(1), 129-143.
- Gaurav, J., Ravindra, P., & Shib, K. (2017). Impact of employee engagement on job satisfaction and motivation. *International Journal of Management*, 22(1), 68-78.
- Inuwa, M. (2016). Impact of job satisfaction on performance of non-academic staff of Bauchi State University Gadau: The moderating effect of physical working environment. *IIARD International Journal of Economics and Business Management*, 2(8), 60-77.

- Kerdmanee, B., Thamthaweethikul, S., Wachirasurong, Y., Sukbot, B., & Teekhasub, S., (2563). Concepts and directions for solving the COVID-19 problem. *Advance Science Journal*, 20(1), 1-12.
- Khalil-Ur R., Malik, M. Y., Makinde, O. D., & Malik, A. A. (2017). A comparative study of nanofluids flow yields by an inclined cylindrical surface in a double stratified medium. *The European Physical Journal Plus*, 132(10), 427.
- Nakkasem, W., & Jesadalak, W. (2562) The Influence of job characteristics and organizational climate together with perceived supervisor support and organizational support through in – role job performance affecting organizational commitment of support staff in state university. *Veridian E-Journal Silpakorn University*, Vol. 12(2), 383-410.
- Noor, S.N.A.M., & Zainordin, N. (2018). *The Impact of Motivation on job satisfaction in a quantity surveying consultant firm*. Proceeding International Conference on Global Business and Social Sciences (ICGBSS 2018) 13 & 14 October 2018 The Everly Putrajaya Malaysia, 265-276.
- Patro, C.S. (2014). A study on the impact of employee retention policies on organisation productivity in private sector. *International Journal of Asian Business and Information Management*, 5(3), 48-63.
- Pongsiri, N. (2552). *Creating happiness at work*. SE-EDUCATION Public Company Limited
- Ratcharak, P. (2555). Personality factors influencing job characteristics and achievement motivation in Generation Y: Case study of workers in government sectors and private sectors of Thailand. *WMS Journal of Management*. 1(1), 29-45.
- Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2016). Gain more insight from your PLS-SEM results: The importance-performance map analysis. *Industrial Management & Data Systems*, 116(9), 1865–1886.
- Sumathi, N. (2013). Influences of organisation factors on employee decision to stay or leave an organisation. *International Journal of Management and Business Studies*. 18(12), 693-698.
- Vinzi, V. E., Chin, W. W., Henseler, J. & Wang, H. (2010). *Handbook of partial least squares concepts, methods and applications*. Springer Heidelberg Dordrecht

การเห็นคุณค่าในตนเองของนิสิตในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

คาลอส บุญสุภา

ภาควิชาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

Email: carlostayz@gmail.com

มฤษฎ์ แก้วจินดา

ภาควิชาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

Email: fedumrk@gmail.com

วารางคณา โสมะนันท์

ภาควิชาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

Email: varangchan@hotmail.com

ติดต่อผู้เขียนบทความที่ คาลอส บุญสุภา ภาควิชาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

Email: carlostayz@gmail.com

วันที่รับบทความ: 10 เมษายน 2562 วันที่แก้ไขบทความ: 25 พฤศจิกายน 2563 วันที่ตอบรับบทความ: 15 ธันวาคม 2563

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการปฏิบัติหน้าที่ของครอบครัว ความสุข และการเห็นคุณค่าในตนเอง ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ **วิธีการวิจัย** กลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาลไทยจำนวน 398 คน เลือกโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ Chulalongkorn Family Inventory (CFI) ดัชนีชี้วัดความสุขของคนไทย และแบบวัดการเห็นคุณค่าในตนเอง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์และการวิเคราะห์ถดถอยเป็นวิธีหลัก **ผลการวิจัย** เกรดเฉลี่ย การปฏิบัติหน้าที่ของครอบครัว ความสุข และความพึงพอใจของรายได้ที่ได้รับ เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการเห็นคุณค่าในตนเองและสามารถร่วมกันทำนายการเห็นคุณค่าในตนเอง ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้ร้อยละ 63.4 และตัวแปรที่มีผลต่อการเห็นคุณค่าในตนเองมากที่สุดคือ ความสุข การปฏิบัติหน้าที่ของครอบครัว เกรดเฉลี่ย และความพึงพอใจของรายได้ที่ได้รับ **สรุป** ควรส่งเสริมการเห็นคุณค่าในตนเองของนิสิตโดยการเพิ่มกิจกรรมที่ส่งเสริมให้เกิดความสุข ความพึงพอใจในชีวิต เช่น การอำนวยความสะดวก โครงการหรือกิจกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการของนิสิต และความสนุกสนานและความบันเทิงในรูปแบบต่าง ๆ

คำสำคัญ: การปฏิบัติหน้าที่ของครอบครัว ความสุข การเห็นคุณค่าในตนเอง

Self-Esteem Among Students in a Public University

Carlos Boonsupa

Department of Educational Psychology and Guidance, Kasetsart University, Chatuchak, Bangkok 10900

Email: carlostayz@gmail.com

Marid Kaewchinda

Department of Educational Psychology and Guidance, Kasetsart University, Chatuchak, Bangkok 10900

Email: fedumrk@gmail.com

Varangkana Somanandana

Department of Educational Psychology and Guidance, Kasetsart University, Chatuchak, Bangkok 10900

Email : varangchan@hotmail.com

Correspondence concerning this article should be addressed to **Carlos Boonsupa**, Department of Educational Psychology and Guidance, Kasetsart University, Chatuchak, Bangkok 10900

Email: carlostayz@gmail.com

Received date: April 10, 2019 Revised date: November 24, 2020 Accepted date: December 15, 2020

Abstract

PURPOSES: To investigate family functions, happiness, and self-esteem among students in a public university. **METHODS:** The samples were 398 college students from a public university. The stratified random sampling was utilized. The research instruments were Chulalongkorn Family Inventory, Happiness index of Thai People, and Self-esteem Inventory. Main data analysis techniques were correlation, and multiple regression analyses. **RESULTS:** GPA, family functions, happiness, and sufficiency of income were variables affecting self-esteem significantly, and accounting for 63.4 percent. **CONCLUSIONS:** Students' self-esteem could be enhanced encouraging them to participate in activities that create joy. Pleasure with one's life, including convenience provision, needs for enjoyment and entertainment in various kinds.

Keywords: Family functions, happiness, self-esteem

บทนำ

ครอบครัวเป็นสถาบันพื้นฐานที่เป็นหลักสำคัญที่สุดของสังคม ทำหน้าที่หล่อหลอมและขัดเกลาสมาชิกของครอบครัวด้วยการอบรมเลี้ยงดูให้ความรัก ความเอื้ออาทร ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน พร้อมทั้งปลูกฝัง ถ่ายทอดบรรทัดฐานทางสังคมให้แก่สมาชิกในครอบครัว เพื่อให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพ ซึ่งในปัจจุบันพฤติกรรมกรรมการเลี้ยงดูบุตรเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงไป ครอบครัวมีขนาดเล็กลง และอีกปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนสำคัญคือ เศรษฐกิจโลกถดถอยลง มีการแข่งขันกันที่สูงขึ้น ส่งผลให้ไม่สามารถรับผิดชอบในกรณีที่มีบุตรจำนวนมาก นอกจากนั้นแล้วครอบครัวในสมัยปัจจุบันมีอัตราการหย่าร้างสูงขึ้น ซึ่งการหย่าร้างเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญทางด้านประชากรที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เนื่องจากครอบครัวที่มีการหย่าร้างเกิดขึ้นมีแนวโน้มที่จะส่งผลไปถึงอนาคตของบุตร(Anda et al., 2004) กล่าวคือความสัมพันธ์ในครอบครัวในช่วงต้นของชีวิตมีความสำคัญต่อบุคคลไปตลอดชีวิต

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560 – 2564) เล็งเห็นและให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพคนให้มีทักษะความรู้และความสามารถในการดำรงชีวิตอย่างมีคุณค่า (สำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560) ดังนั้นปัญหาที่กำลังเกิดขึ้นในที่ต่าง ๆ ทั่วโลกในเรื่องของการหย่าร้าง ความสัมพันธ์หรือการปฏิบัติหน้าที่ของครอบครัวที่ลดลง และการไม่เข้าใจซึ่งกันและกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดความขัดแย้งภายในครอบครัว ประเทศไทยก็เกิดขึ้นเช่นเดียวกัน การเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมดังกล่าว ส่งผลให้ทุก

ชีวิตในสังคมต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง บุคคลที่ไม่สามารถปรับตัวกับความเปลี่ยนแปลงขึ้นได้จะส่งผลถึงการเห็นคุณค่าในตนเองที่ลดน้อยลง ขาดความมั่นใจในตนเอง รู้สึกไร้ค่า

การที่บุคคลมีความสัมพันธ์ในครอบครัวที่ดีและมองเห็นคุณค่าในตนเองย่อมส่งผลให้ตนเองมีความสุข ซึ่งความสุขนั้นประกอบไปด้วยปัจจัยหลายประการ บุคคลโดยมากอาจมองว่าความสุขเป็นเรื่องของเงินหรือรายได้ แต่แท้ที่จริงแล้วมีการศึกษาพบว่าความสุขกับรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กัน (Diener et al., 1999) การที่เรามีความสุขย่อมทำให้เรารู้สึกว่าตนเองเป็นบุคคลที่มีคุณค่าเป็นภูมิคุ้มกันที่สำคัญในการป้องกันการเกิดหรือบรรเทาความรุนแรงของปัญหาทางจิตใจ ความเดือดร้อนทุกข์ใจที่บุคคลได้รับบ่อยครั้งเกิดจากความรู้สึกเห็นคุณค่าในตัวเองต่ำ

จากปัญหาทั้งหมดที่กล่าวมาจะเห็นถึงผลกระทบจากการที่ครอบครัวในปัจจุบันมีความสัมพันธ์กันที่น้อยลง จากความก้าวหน้าของเทคโนโลยี และการเปลี่ยนแปลงของลักษณะครอบครัวจากครอบครัวขยายเปลี่ยนเป็นครอบครัวเดี่ยว และมีอัตราการหย่าร้างเพิ่มมากขึ้น ด้วยความสำคัญของปัญหาดังกล่าว และความสำคัญของการเห็นคุณค่าในตนเองกับความสุข การวิจัยในครั้งนี้จึงมีเป้าหมายในการแสดงให้เห็นถึงปัจจัยครอบครัว และความสุขที่ส่งผลต่อการเห็นคุณค่าในตนเอง หากเราได้มีการตระหนักถึงปัจจัยต่าง ๆ ข้างต้น ย่อมส่งผลดีต่อตนเองและคนรอบข้าง เพราะผู้ที่เห็นคุณค่าในตนเองสูงจะมีพลังในการหลีกเลี่ยงปัญหารุนแรงในอนาคตได้เป็นอย่างดี ยอมรับในความแตกต่าง มีความเชื่อมั่นในตนเอง ทำอะไรด้วยความท้าทาย มี

ชีวิตชีวาและยอมรับความเป็นจริง (Satir, 1991) บุคคลที่มีคุณค่าในตนเองสูงมักจะสงบ ควบคุมตนเองได้ แม้จะเผชิญความยุ่งยากก็จะมีสติ หวาดกลัว

จากการศึกษาเอกสาร ข้อมูลและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นเหตุให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล การทำหน้าที่ของครอบครัว ความสุข และการเห็นคุณค่าในตนเองของนิสิตระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยรัฐขนาดใหญ่ เนื่องจากมหาวิทยาลัยประกอบไปด้วยนิสิตที่มาจากรอบครัวที่แตกต่างกัน และอยู่ในช่วงวัยสำคัญที่จะเปลี่ยนผ่านไปเป็นวัยที่ประกอบอาชีพ ซึ่งผู้วิจัยคาดว่าการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะเกิดประโยชน์และสามารถนำไปปรับใช้เป็นแนวทางให้กับสถาบันการศึกษาต่าง ๆ รวมไปถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการทำหน้าที่ของครอบครัว ความสุข และการเห็นคุณค่าในตนเองของนิสิต
2. เพื่อศึกษาผลของตัวแปรส่วนบุคคล การปฏิบัติหน้าที่ของครอบครัว และความสุขในการทำนายนการเห็นคุณค่าในตนเองของนิสิต

แนวความคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การทำหน้าที่ของครอบครัวเป็นกิจกรรมที่สมาชิกครอบครัวพึงกระทำเพื่อประโยชน์ต่อการอยู่รอดของครอบครัว ซึ่งเป็นการแสดงบทบาทต่าง ๆ และมีสัมพันธ์สังสรรค์ร่วมกัน ให้ความรักต่อกันและกัน (Duvall & Miller, 1985) ซึ่ง McMaster Model (Epstein et al., 2007) เป็นแนวคิดที่แบ่งการทำหน้าที่ของครอบครัวออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้คือ การแก้ปัญหา การสื่อสาร บทบาท

การตอบสนองทางอารมณ์ ความผูกพันทางอารมณ์ และการควบคุมพฤติกรรม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. การแก้ปัญหา (Problem solving) หมายถึง ความสามารถของครอบครัวในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดอย่างเหมาะสม ทำให้ครอบครัวดำเนินไปได้ดี และปฏิบัติหน้าที่ด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน โดยมีเนื้อหาที่เกี่ยวกับวัตถุหรือการดำเนินชีวิตประจำวัน และเนื้อหาที่เกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึก

3. บทบาท (Role) หมายถึง แบบแผนพฤติกรรมที่สมาชิกประพติดต่อกันซ้ำ ๆ เป็นประจำ บทบาทแบ่งได้เป็น 2 ด้าน คือ บทบาททางด้านวัตถุและบทบาททางด้านอารมณ์

4. การตอบสนองทางอารมณ์ (Affective responsiveness) หมายถึง ความสามารถที่จะตอบสนองทางอารมณ์ต่อกันอย่างเหมาะสม ทั้งด้านคุณภาพและปริมาณ อารมณ์ที่เกิดขึ้นในครอบครัวมีหลายแบบทั้งอารมณ์เชิงบวกและอารมณ์เชิงลบ

5. ความผูกพันทางอารมณ์ (Affective involvement) หมายถึง ระดับความผูกพันห่วงใยรวมทั้งการแสดงออกที่สมาชิกมีต่อกัน

6. การควบคุมพฤติกรรม (Behavior control) หมายถึง วิธีการที่ครอบครัวควบคุมหรือจัดการกับพฤติกรรมของสมาชิก การควบคุมเป็นสิ่งจำเป็น ทั้งนี้เพื่อให้สมาชิกประพติดตนอยู่ในขอบเขตอันเหมาะสม สร้างความเดือดร้อนแก่ตนเองและผู้อื่น

การเห็นคุณค่าในตนเอง หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อตนเองเป็นการแสดงความรู้สึกหรือประเมินตนเองที่จะยอมรับหรือไม่ยอมรับตนเอง ซึ่งการประเมินความสำเร็จถือเป็นแหล่งกำเนิดของการเห็นคุณค่าในตนเอง 4 ประการ ดังต่อไปนี้ (Coopersmith, 1981)

1. การมีความสำคัญ (Significance) เป็นความสามารถของบุคคลที่ได้รับการยอมรับความสนใจและการแสดงออกถึงความรักจากบุคคลอื่น

2. การมีอำนาจ (Power) เป็นความสามารถของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการควบคุมการกระทำของตนเองและผู้อื่น

3. การมีความสามารถ (Competence) เป็นการพิจารณาความสามารถในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ได้ประสบความสำเร็จตามความมุ่งหวัง ซึ่งจะแตกต่างกันไปแต่ละบุคคล

4. การมีศีลธรรม (Virtue) เป็นการยึดมั่นในหลักของศีลธรรมจริยธรรมและศาสนาซึ่งบังคับถึงการปฏิบัติที่ไม่พึงกระทำ หรือควรกระทำตามหน้าที่

ความสุข หมายถึง ความรู้สึกทางบวก เช่น ความยินดี อารมณ์ที่ดี โดยที่ปราศจากความรู้สึกทางลบ เช่น ความซึมเศร้า ความวิตกกังวล โดยที่ตัวบุคคลจะเป็นคนประเมินด้วยตนเอง เป็นความรื่นรมย์ และปราศจากความเจ็บปวด (Mill, 1998) นอกจากนี้ความสุขยังเป็นความสามารถในการจัดการปัญหาในการดำเนินชีวิต มีศักยภาพที่จะพัฒนาตนเองเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี ภายใต้สภาพสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

วิธีการวิจัย

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ นิสิตมหาวิทยาลัยขนาดใหญ่ของรัฐ เขตงตุจักร

กรุงเทพฯ จำนวน 33,813 คน ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2561 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตร ของ Yamane (1970) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่น 95 คำนวณค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มเท่ากับ .05 ได้จำนวน 398 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างชั้นภูมิ (Proportional Stratified Random Sampling) เพื่อให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างครอบคลุมทุกคณะในมหาวิทยาลัย ประกอบไปด้วย คณะประมง วิศวกรรมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ วิทยาศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ วนศาสตร์ อุตสาหกรรมเกษตร สังคมศาสตร์ บริหารธุรกิจ เกษตร เทคนิคการสัตวแพทย์ สัตวแพทยศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ สถาปัตยกรรมศาสตร์ และสิ่งแวดล้อม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของนิสิต

ตอนที่ 2 แบบวัดการปฏิบัติหน้าที่ของครอบครัว โดยใช้แบบวัด Chulalongkorn Family Inventory (CFI) ผู้วิจัยได้นำมาจากตรังคสมบัติ (2554) ตามแนวคิดของ McMaster (McMaster Model) ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 3 แบบวัดดัชนีชี้วัดความสุขคนไทย Thai Happiness Indicators (THI - 15) ของกรมสุขภาพจิต (2545) มีจำนวน 15 ข้อ โดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 4 แบบวัดการเห็นคุณค่าในตนเอง โดยใช้แบบวัดของ ซีโหม (2522) ที่พัฒนามาจากทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเองของ Coopersmith

(1984) ประกอบด้วย 4 ด้านคือ ด้านความสำคัญ ด้านความสามารถ ด้านอำนาจ และด้านคุณธรรม โดยมีข้อคำถามแบบ Rating Scale แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่ ไม่เห็นด้วยมากที่สุด ไม่เห็นด้วย เห็นด้วย และเห็นด้วยมากที่สุด

ผลการวิจัย

สถานภาพทั่วไปของนิสิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 56) ชั้นปีการศึกษาปีที่ 3 (ร้อยละ 31.9) บิดามารดาอาศัยอยู่ด้วยกัน (ร้อยละ 66.8) จำนวนสมาชิกในครอบครัว 4 คน (ร้อยละ 31.7) จำนวนพี่น้อง 2 คน (46.2) เป็นลูกคนเล็ก (ร้อยละ 36.2) อยู่

หอพัก (ร้อยละ 55.5) บิดามารดามีรายได้รวมกันต่อเดือน 25,000 – 40,000 บาท (ร้อยละ 27.1) มีรายได้ที่ได้รับจากครอบครัวพอใช้ (ร้อยละ 87.7) ทำงานพิเศษ (ร้อยละ 33.7) และมีเกรดเฉลี่ย 3.00 – 4.00 (ร้อยละ 57.2)

การปฏิบัติหน้าที่ของครอบครัว

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนการปฏิบัติหน้าที่ของครอบครัว เฉลี่ยอยู่ที่ 73.87 มีค่า S.D. เท่ากับ .42 และมีการปฏิบัติหน้าที่ของครอบครัวอยู่ในระดับดี (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับการปฏิบัติหน้าที่ของครอบครัวของนิสิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

รายละเอียด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล
การปฏิบัติหน้าที่ของครอบครัว	73.87	S.D. = .42	ดี

ดัชนีชี้วัดความสุขคนไทย

ดัชนีชี้วัดความสุขคนไทย มีค่าเฉลี่ย 31.54 มีค่า S.D. เท่ากับ .39 ซึ่งนำเอาค่าคะแนนที่ได้มาแปลความหมาย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีผลดัชนีชี้วัด

ความสุขคนไทยอยู่ในระดับมีความสุขเท่ากับคนทั่วไป (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับดัชนีชี้วัดความสุขคนไทยของนิสิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

รายละเอียด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล
ดัชนีชี้วัดความสุขคนไทย	31.54	S.D. = .39	มีความสุขเท่ากับคนทั่วไป

การเห็นคุณค่าในตนเอง

กลุ่มตัวอย่างมีการเห็นคุณค่าในตนเองอยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 21.81) เมื่อพิจารณารายด้านของการเห็นคุณค่าในตนเองของ

กลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีคะแนนการเห็นคุณค่าในตนเองรายด้านที่อยู่ใน ระดับสูงได้แก่ ด้านความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย = 22.37) ด้านคุณธรรม (ค่าเฉลี่ย = 22.13) และด้านความสามารถ

(ค่าเฉลี่ย = 22.01) ส่วนด้านอำนาจอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 20.72) (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับการเห็นคุณค่าในตนเองของนิสิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายด้าน

รายละเอียด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล
การเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสำคัญ	22.37	.52	สูง
การเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสามารถ	22.01	.50	สูง
การเห็นคุณค่าในตนเองด้านอำนาจ	20.72	.41	ปานกลาง
การเห็นคุณค่าในตนเองด้านคุณธรรม	22.13	.39	สูง
การเห็นคุณค่าในตนเองในภาพรวม	21.81	.46	สูง

การวิเคราะห์การถดถอย

วิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามทั้งหมด มีความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 อยู่ 20 คู่ (เป็นค่าบวก 20 คู่) และมีความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 อยู่ 1 คู่ (เป็นค่าบวก 1 คู่) และผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ พบว่าตัวแปรส่วนบุคคล การทำหน้าที่ของครอบครัว และความสุ่มมีความสัมพันธ์กันทั้งเชิงบวกและเชิงลบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ซึ่งไม่มีตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80

ผลการวิเคราะห์การถดถอยของตัวแปร ตัวแปรอิสระคือ ตัวแปรส่วนบุคคล การปฏิบัติหน้าที่ของครอบครัว และความสุ่ม พบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัว ร่วมกันทำนายการเห็นคุณค่าในตนเองได้ร้อยละ 63.4 ($R^2_{adj} = .634$) และพบว่าตัวแปรที่มีผลต่อการเห็นคุณค่าในตนเองมากที่สุดเรียงตามลำดับ คือ ความสุข ($Beta = .545, P = .000$) การปฏิบัติหน้าที่ของครอบครัว ($Beta = .227, P = .000$) เกรดเฉลี่ย ($Beta = .113, P = .002$) และความเพียงพอของรายได้ที่ได้รับ ($Beta = .076, P = .011$) มีผลต่อการเห็นคุณค่าในตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ที่ส่งผลต่อการเห็นคุณค่าในตนเองของนิสิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	B	S.E.	Beta	t	P-value
Constant (a)	1.224	.081		15.184	.000
ความสุข	.544	.045	.545	12.125	.000
การปฏิบัติหน้าที่ของครอบครัว	.209	.040	.227	5.186	.000
เกรดเฉลี่ย	.079	.023	.113	3.396	.002
ความเพียงพอของรายได้ที่ได้รับ	.089	.037	.076	2.426	.011
$R^2 = .638$	Adjust $R^2 = .634$	SEE = .23428	F = 173.054		.000

สรุปและอภิปรายผล

1. ตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล (รายได้ที่นิสิตได้รับจากครอบครัว) ส่งผลในเชิงบวกต่อการเห็นคุณค่าในตนเอง ($Beta = .076, P = .011$) ความรู้สึกว่ารำได้ที่ตนเองได้รับนั้นเพียงพอ เป็นความรู้สึกที่เป็นด้านบวกต่อตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการของ Maslow (1970) ที่อธิบายความต้องการของบุคคลไปตามลำดับขั้น กล่าวคือนิสิตจะไม่เห็นถึงคุณค่าของตนเอง ถ้านิสิตไม่ได้รับการตอบสนองในขั้นต้น ๆ อย่างความต้องการปัจจัยพื้นฐาน ความปลอดภัย และความรัก และยังในยุคปัจจุบันแล้วการหารำได้เพิ่มเติมจากรำได้ที่รับจากครอบครัวนั้นมีหลายช่องทาง โดยเฉพาะ Social media ที่เข้ามามีอิทธิพลกับตัวของบุคคล นิสิตสามารถหารำได้เสริมให้กับตนเองได้ง่ายขึ้น

อย่างไรก็ตามคำว่าเพียงพอ นั้นไม่จำเป็นว่ารำได้จะต้องมีจำนวนมากเสมอไปแต่ขึ้นอยู่กับทัศนคติต่อรำได้ของนิสิตว่าเพียงพอหรือไม่ ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าการที่นิสิตมีทัศนคติที่ว่ารำได้ที่ตนเองได้รับจากครอบครัวนั้นเพียงพอแล้ว จึงสามารถอธิบายได้ว่านิสิตมีทัศนคติทางด้านบวกต่อตนเอง (ต่อสิ่งที่ตนเองได้รับ)

2. ตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลด้านเกรดเฉลี่ยของนิสิต ส่งผลในเชิงบวกต่อการเห็นคุณค่าในตนเอง ($Beta = .113, P = .002$) ในช่วงวัยรุ่นตอนปลายเป็นช่วงสำคัญ เพราะเป็นรอยต่อที่สำคัญก่อนจะเปลี่ยนไปเป็นผู้ใหญ่ที่จะต้องมีความรับผิดชอบ ดังนั้นจึงเป็นโค้งสุดท้ายที่บุคคลจะค้นหาอัตลักษณ์ของตนเอง บุคคลบางคนค้นพบอัตลักษณ์ตั้งแต่เป็นวัยรุ่นตามขั้นพัฒนาการ (Erikson, 1968) แต่อาจมีปัจจัยหลายอย่างที่ทำให้บุคคลไม่สามารถค้นหาตนเองได้ การศึกษาในมหาวิทยาลัยจึงเหมือนกับปรากฏการณ์สุดท้ายที่บุคคลจะค้นหาตนเอง อย่างไรก็ตามนิสิตบางคนก็เข้ามา

ศึกษาในมหาวิทยาลัยก็ยังไม่สามารถค้นหาตนเองได้ ขึ้นอยู่กับศักยภาพของตนเองในการเรียนที่ตนเองถนัด และส่งผลให้ไปถึงผลการเรียน กล่าวคือการที่นิสิตสามารถค้นหาตนเองพบเจอในช่วงวัยรุ่นตอนต้น หรือช่วงเรียนมหาวิทยาลัย ก็จะสามารถเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความมุ่งมั่นตั้งใจ และให้คุณค่ากับการเรียนมากขึ้น ก็มีแนวโน้มว่าจะประสบความสำเร็จกับการเรียน Coopersmith (1981) ได้กล่าวถึงการเห็นคุณค่าในตนเองในด้านความสามารถ ว่าเป็นการพิจารณาความสามารถในการทำสิ่งต่าง ๆ ได้ประสบความสำเร็จตามที่มุ่งหวังไว้ ซึ่งจะขึ้นอยู่กับกิจกรรมที่ทำ ความสามารถ ค่านิยม และความปรารถนาของบุคคลนั้น จากที่กล่าวมาทั้งหมดจะเห็นได้ว่าการเห็นคุณค่าในตนเอง กล่าวคือ นิสิตที่ให้ค่านิยมกับการเรียน และมุ่งหวังปรารถนา กับผลการเรียน และผลการเรียนนั้นออกมาได้ตามที่ตนเองคาดหวัง การที่นิสิตได้รับผลการเรียนในระดับ 3.01 – 4.00 ย่อมทำให้นิสิตเกิดความรู้สึกต่อตนเองว่าตนเองนั้นมีการเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสามารถ และมีการเห็นคุณค่าในตนเองด้านการเรียนเป็นเชิงบวกเพราะระดับการเรียนอยู่ในระดับสูง ดังนั้นหากนิสิตไม่ได้ให้ค่านิยมกับการศึกษา ก็มีแนวโน้มว่าผลการเรียนของนิสิตจะไม่ส่งผลต่อการเห็นคุณค่าในตนเองในด้านความสามารถ อย่างไรก็ตามการเห็นคุณค่าในตนเองในด้านความสามารถ เป็นเพียงองค์ประกอบของการเห็นคุณค่าในตนเองเท่านั้น กล่าวคือในแต่ละแนวคิดของการเห็นคุณค่าในตนเองมีองค์ประกอบหลายด้าน และแต่ละด้านก็มีความแตกต่างกัน ดังนั้นเราจึงไม่สามารถจะวัดเพียงด้าน ๆ เดียวแล้วอธิบายว่าบุคคลนั้น ๆ มีการเห็นค่าในตนเองที่สูงหรือต่ำ แต่จำเป็นจะต้องวัดในทุกองค์ประกอบเพื่อประเมิน

3. การปฏิบัติหน้าที่ของครอบครัว (Family Function) การปฏิบัติหน้าที่ของครอบครัวส่งผลในเชิงบวกต่อการเห็นคุณค่าในตนเอง (Beta = .227, $P = .000$) ซึ่งการทำหน้าที่ของครอบครัวนั้นเป็นการที่สมาชิกครอบครัวทำกิจกรรมที่ส่งผลให้สมาชิกของครอบครัวอยู่รอด (Epstein et al., 2007) และเป็นปัจจัยสำคัญของการอยู่ร่วมกันในครอบครัว กล่าวคือ การที่ครอบครัวจะอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุขนั้นจะต้องมีการแก้ไขปัญหา มีความผูกพัน มีการควบคุมพฤติกรรม มีบทบาทและสื่อสารต่อกันและกันซึ่งหลอมรวมเป็นธรรมชาติของครอบครัวให้ครอบครัวสามารถพัฒนาส่งเสริมกันและกันจนสามารถอยู่รอดอย่างมีประสิทธิภาพในสังคมได้ ดังนั้นจึงสามารถกล่าวได้ว่าการปฏิบัติหน้าที่ของครอบครัวคือสิ่งที่ครอบครัวจะขาดไปไม่ได้ ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ในครอบครัวสอดคล้องกับองค์ประกอบภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการเห็นคุณค่าในตนเองของ Coopersmith (1984) ที่กล่าวถึงความสัมพันธ์กับครอบครัว บิดามารดาและการที่ครอบครัวมีอิทธิพลต่อบุตรอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นการที่บิดามารดายอมรับความคิด ความรู้สึก สิทธิและความนับถือต่อบุตร ซึ่งสอดคล้องกับการเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสำคัญ เป็นความรู้สึกที่บุคคลได้รับความห่วงใย ดูแล การแสดงออกถึงความรักจากบุคคลอื่น ตลอดจนได้รับการสนับสนุนในยามที่ต้องการ (Coopersmith, 1981) เนื่องจากครอบครัวเป็นสถาบันแรก ๆ หรือสังคมแรกของบุคคลที่จะเติบโตขึ้นไปใช้ชีวิตอยู่ในสังคมภายนอก การเลี้ยงดูของครอบครัวที่มีต่อตัวบุคคลจะส่งผลให้บุคคลนั้นได้รับการยอมรับและความสำคัญจากผู้อื่น เพราะการเห็นคุณค่าในตนเองเกิดจากการยอมรับตนเอง โดยพิจารณาจากการตอบสนองจากคนรอบข้าง (Maslow, 1970) นอกจากนั้นปัจจัยทางครอบครัวยังมีผลอย่างมากต่อการที่บุตร

จะมีแนวโน้มที่จะมีปัญหาต่าง ๆ ในอนาคต อย่างเช่น ซึมเศร้า การฆ่าตัวตาย ยาเสพติด และปัญหาการเข้าสังคม (Anda et al., 2004) ดังนั้น การจะพัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเองนั้น จำเป็นที่จะต้องพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของครอบครัว ทั้ง 6 องค์ประกอบ เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ในครอบครัวนั้นครอบคลุมกิจกรรมหลาย ๆ กิจกรรมที่เกิดขึ้นในครอบครัว

4. ความสุข ส่งผลในเชิงบวกต่อการเห็นคุณค่าในตนเองมากที่สุด (Beta = .545, $P = .000$) การเห็นคุณค่าในตนเองเกิดจากการประเมินตนเองโดยพิจารณาจากการตอบสนองจากคนรอบข้าง (Maslow, 1970) และเป็นความคิดทางบวกที่บุคคลมีต่อตนเอง ซึ่งเกิดจากการที่บุคคลประเมินตนเอง ดังนั้นไม่ว่านิสัยจะประกอบกิจกรรมอะไรในมหาวิทยาลัย หรือนอกมหาวิทยาลัย ก็สามารถทำให้เกิดความพอใจหรือความสุขได้ทั้งนั้น กล่าวคือความสุขนั้นหมายถึงการที่บุคคลมีทัศนคติในเชิงบวกต่อชีวิตของตัวเอง ซึ่งเป็นการประเมินถึงคุณภาพชีวิตอันเป็นส่วนที่น่าพึงพอใจ (Veenhoven, 1995) ดังนั้น ความสุขกับการเห็นคุณค่าในตนเองนั้นจึงสอดคล้องกันอย่างแยกออกจากกันไม่ได้ การที่บุคคลมีความสุขกับการเรียน ความรู้ต่าง ๆ การพัฒนาตนเอง ความสามารถในตนเอง (ที่ขึ้นอยู่กับค่านิยมของตัวบุคคลเนื่องจากบุคคลบางคนอาจให้คุณค่ากับ กีฬา เกม หรือทักษะอื่น ๆ นอกเหนือจากการเรียน) บุคคลจะมีการเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสามารถที่เป็นเชิงบวกเพิ่มขึ้น และถ้านิสิตได้รับการยอมรับ จากบุคคลรอบ ๆ ตัวของนิสิต ไม่ว่าจะเป็นครอบครัว เพื่อน หรือครูอาจารย์ ตลอดจนบุคคลอื่น ๆ ที่นิสิตให้ความสำคัญย่อมจะทำให้นิสิตมีความสุขมากขึ้น และทำให้นิสิตมีการเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสำคัญในเชิงบวกเพิ่มขึ้น หากจะพัฒนาการ

เห็นคุณค่าในตนเองของนิสิต จำเป็นที่จะต้องทำให้นิสิตมีความสุขหรือความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตของนิสิต ไม่ว่าจะเป็นการอำนวยความสะดวกโครงการหรือกิจกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการของตัวนิสิต การสอนที่ยึดนิสิตเป็นศูนย์กลาง การให้ความรู้ในสิ่งที่นิสิตต้องการ และปรารถนาที่จะเรียนรู้ด้วยตนเอง ไปจนถึงความสนุกสนานและความบันเทิงในรูปแบบต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะ

1. ในการสร้างนโยบายการพัฒนาการเรียนการสอนเพื่อให้นักเรียน หรือนักศึกษาเรียนอย่างมีความสุข โดยเน้นการใช้ Active Learning ในการสอนเพื่อให้ผู้เรียนระดมสมองใช้ความคิดในการแก้ปัญหา แลกเปลี่ยนประสบการณ์ อภิปราย โดยครูผู้สอนจะเป็นผู้สนับสนุน หรือการใช้บอร์ดเกมส์ ประกอบการสอน หรือการสร้างสถานการณ์การเรียนเป็นเกมส์ (Gamification) นอกจากนั้นการให้เกรดที่ยากเกินไป ก็จะส่งผลในทางลบกับนักเรียนที่ไม่ค่อยมีความถนัดในด้านการเรียนหรือความจำ เพราะบุคคลอาจมีความถนัดด้านอื่นมากกว่า สุดท้ายในเรื่องของความพึงพอใจต่อรายได้ที่ได้รับ หากสถาบันการศึกษามีนโยบายใน

การสร้างงาน หรือหางานให้กับนักเรียนหรือนักศึกษาได้ทำ หรือมีทุนการศึกษาซึ่งมีรายได้ตอบแทนในกรณีที่บุคคลมีรายได้ไม่เพียงพอ ก็จะส่งผลให้เกิดการเห็นคุณค่าในตนเองที่มากขึ้น

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพหรือการใช้การวิจัยแบบพหุวิธีในเรื่องของการเห็นคุณค่าในตนเอง เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่ครบถ้วน นอกเหนือไปจากการใช้สถิติเพียงอย่างเดียว เช่น การสัมภาษณ์เพิ่มเติม ซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์มากขึ้น

3. ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัว ร่วมกันทำนายการเห็นคุณค่าในตนเอง ได้ร้อยละ 63.4 ($R^2_{adj} = .634$) ดังนั้นปัจจัยทางด้านครอบครัว และความสุข เป็นเพียงแค่ส่วนหนึ่งของการเห็นคุณค่าในตนเองเท่านั้น สามารถนำตัวแปรต้นอื่น ๆ เข้ามาร่วมในการวิเคราะห์ เช่น ความสามารถในการแก้ปัญหา ความฉลาดทางด้านอารมณ์ ความเชื่ออำนาจภายในตนเอง เพื่อค้นหา Model ที่เหมาะสมในการนำไปต่อยอดพัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเอง ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างมากในการนำไปขยายผล

References

- Anda, F., Fleisher, I., & Felitti, J. (2004). Childhood abuse, household dysfunction, indicators of impaired worker performance in adulthood. *Permanente Journal*, 8(1), 30–38.
- Cheemai, C. (2522). *Trait anxiety, self-esteem and coping strategies of senior student at kasetsart university, bangkhen campus*. [Unpublished Master's thesis]. Kasetsart University.
- Coopersmith, S. (1981). *The antecedents of self-esteem*. Consulting Psychologists Press.
- (1984). *Self-esteem inventories*. Consulting Psychologists Press.
- Department of Mental Health. (2545). *Thai Happiness Indicators*.
<https://www.dmh.go.th/test/qtest/>

- Diener, E., Suh, M., Lucas, E., & Smith, L. (1999). Subjective wellbeing: Three decades of progress. *Psychological Bulletin*, 125(2), 276-302.
- Duvall, M., & Miller, B. (1985). *Marriage and family development* (6th ed.). Harper and Row.
- Epstein, N., Bishop, D., & Levin, S. (2007). The McMaster model of family functioning. *Journal of Marital and Family Therapy*, 4(4), 19-31.
- Erikson, E. H. (1968). *Identity: Youth and crisis*. Norton.
- Maslow, H. (1970). *Motivation and personality* (2nd ed.). Harper and Row.
- Mill, S. (1998). *Utilitarianism*, Oxford University Press.
- Office of The National Economic and Social Development Board. (2560). *The Twelve National Economic and Social Development Plan (2560-2564)*. Office of the Prime Minister.
- Satir, V. (1991). *The Satir model family therapy and beyond*. Science and Behavior Book.
- Trangkasombat, U. (2554). *Family therapy and family counseling* (6th ed.). Santa Printing.
- Veenhoven, R. (1995). The cross-national pattern of happiness: Test of predictions implied in three theories of happiness. *Social Indicators Research*, 34(1), 33-68.
- Yamane, T. (1970). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). Harper and row.

การจัดการประสบการณ์ลูกค้า : ข้อเสนอใหม่สำหรับการพัฒนาโรงแรมบูติคไทย

ไข่มุกด์ วิกัยศักดิ์ดา

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120

Email: khaimook_w@hotmail.com

เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวัน

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120

สุพิทา ไพบูลย์วงศ์สกุล

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาสมุทรสาคร อำเภอเมืองสมุทรสาคร

จังหวัดสมุทรสาคร 74000

ติดต่อผู้เขียนบทความที่ ไข่มุกด์ วิกัยศักดิ์ดา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120

Email: khaimook_w@hotmail.com

วันที่รับบทความ: 10 เมษายน 2562 วันที่แก้ไขบทความ: 25 พฤศจิกายน 2563 วันที่ตอบรับบทความ: 15 ธันวาคม 2563

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการประสบการณ์ลูกค้า เพื่อพัฒนาเป็นแนวทางในการจัดการประสบการณ์ลูกค้าของโรงแรมบูติคไทย **วิธีการวิจัย** การวิจัยจากเอกสาร และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการประสบการณ์ลูกค้า **ผลการวิจัย** ปัจจัยสำคัญที่ควรพิจารณาในการพัฒนาการจัดการประสบการณ์ลูกค้า ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม และปัจจัยด้านการจัดการองค์การ **สรุป** การจัดการประสบการณ์ลูกค้าของธุรกิจโรงแรมบูติคไทยเป็นวิธีการที่คุ้มค่าสามารถบริหารจัดการภายใต้ทรัพยากรแวดล้อมที่มีอยู่อย่างสร้างสรรค์และให้ผลตอบแทนกลับในเชิงลึกต่อการดำเนินธุรกิจในระยะยาว วิธีการจัดการนี้ช่วยปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์และสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้แก่อุตสาหกรรมโรงแรมของประเทศไทยอีกด้วย

คำสำคัญ: ประสบการณ์ลูกค้า การจัดการประสบการณ์ลูกค้า โรงแรมบูติค

Customer Experience Management: A New Proposals for Thai Boutique Hotels Development

Khaimook Wigraisakda

Faculty of Management Science, Silpakorn University, Cha-am, Phetchaburi 76120

Email: khaimook_w@hotmail.com

Chalermchai Kittisaknawin

Faculty of Management Science, Silpakorn University, Cha-am, Phetchaburi 76120

Suphita Phaiboonwongsakul

Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand, Samut Sakhon Branch, Mueang Samut Sakhon,
Samut Sakhon 74000

Correspondence concerning this article should be addressed to **Khaimook Wigraisakda**, Faculty of Management Science,
Silpakorn University, Cha-am, Phetchaburi 76120
Email: khaimook_w@hotmail.com

Received date: April 10, 2019 Revised date: November 25, 2020 Accepted date: December 15, 2020

ABSTRACT

PURPOSES: To study theories and concepts of customer experience management in order to develop a guideline for developing customer experience management in Thai boutique hotels. **METHODS:** Documentary research from research papers and other related documents on managing customer experience. **RESULTS:** The study revealed three significant factors for managing customer experience in Thai boutique hotels i.e. physical environment factor, social interaction factor, and organizational management factor. **CONCLUSIONS:** Customer experience management is a worthwhile method for enhancing Thai boutique hotels management, particularly to creatively manage available resources with in-depth productive feedbacks for business in a long run. The management approach could help creating a new image and innovation in Thai hotels industry as well.

Keywords: Customer experience, customer experience management, boutique hotels

บทนำ

ประเทศไทยประสบปัญหาหลายด้านที่กระทบต่อความมั่นคงของประเทศในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ส่งผลให้เกิดการชะลอตัวทางเศรษฐกิจ โดยอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวยังคงมีบทบาทสำคัญต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ จากการรายงานภาวะเศรษฐกิจของธนาคารแห่งประเทศไทยในปี พ.ศ. 2559 พบความสำเร็จทางการท่องเที่ยวที่ทำให้เศรษฐกิจไทยขยายตัวในอัตราร้อยละ 3.2 ถึงแม้จะประสบปัญหาชะลอตัวจากการปราบปรามการท่องเที่ยวที่ผิดกฎหมายและการลดกิจกรรมรื่นเริงในช่วงไว้อาลัยจากการสวรรคตของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช การขยายตัวของภาคเอกชนโดยการจ้างงานในภาคบริการและการท่องเที่ยวตามมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐและการลงทุนทางด้านโครงสร้างพื้นฐานการคมนาคม (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2559) ประกอบกับการเจริญเติบโตของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) จาก GDP SMEs ในปี พ.ศ. 2559 ที่มีมูลค่าถึง 6.04 ล้านล้านบาท โดยมีอัตราการเติบโตร้อยละ 4.8 คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 42.1 ของ GDP ของประเทศ บ่งชี้ถึงธุรกิจแนวโน้มที่จะช่วยสร้างรายได้ให้ประเทศไทยในปี พ.ศ. 2560 ยังคงเป็นภาคบริการที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการท่องเที่ยว โรงแรม สุขภาพ อาหารและเครื่องดื่ม (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2560)

กระแสของโลกาภิวัตน์ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการแข่งขันทางการตลาดที่เกิดขึ้นในปัจจุบันส่งผลให้หลายธุรกิจมุ่งไปที่การพัฒนาสินค้าและบริการในรูปแบบใหม่ เพื่อให้เท่าทันต่อความต้องการของผู้บริโภค ปรากฏการณ์

ดังกล่าวส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมหลายแห่งต้องเผชิญหลากหลายปัญหา เช่น พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไป การแข่งขันด้านราคาและปัญหาที่พักทดแทนจากบริการที่พักแบบประเภทอื่น ๆ เช่น คอนโดมีเนียมและเซอร์วิสอพาร์ทเมนต์ ที่ส่งผลกระทบต่อโรงแรมขนาดกลางและเล็กในพื้นที่จังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจการท่องเที่ยว (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2560) ส่งผลให้ผู้ประกอบการโรงแรมจึงต้องปรับตัวให้เท่าทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ปัจจุบันโรงแรมบูติคขนาดเล็กกำลังได้รับความนิยมมากขึ้นในกลุ่มผู้บริโภคและได้กลายมาเป็นที่พักทางเลือกใหม่แก่นักท่องเที่ยวที่มีความต้องการทั้งการพักผ่อนและประสบการณ์ในการพักผ่อนที่แปลกใหม่ สามารถสะท้อนรูปแบบการดำเนินชีวิตที่มีคุณค่าต่อจิตใจ ประกอบกับโรงแรมบูติคมีเอกลักษณ์ที่โดดเด่นในเรื่องของสถาปัตยกรรมการออกแบบ มีจุดขายในความเป็นไทยที่สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่และสิ่งที่ขาดไม่ได้คือความเอาใจใส่ในเรื่องของคุณภาพการบริการอย่างใกล้ชิด (ธนสิงห์ และ มัธยมบุรุษ, 2555) ถือเป็นจุดแข็งที่ทำให้ธุรกิจโรงแรมบูติคมีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาสินค้าทางการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

ดังนั้นการนำพาให้ธุรกิจโรงแรมบูติครอดพ้นท่ามกลางวิกฤติที่เกิดขึ้น คือการยืดหยุ่นในการสร้างความแตกต่างอย่างยั่งยืน การศึกษาในครั้งนี้เริ่มต้นจากการศึกษาถึงสภาพการณ์ในปัจจุบันของโรงแรมบูติคเพื่อให้เข้าใจถึงปัญหาและความเหมาะสมที่จะนำแนวคิดของการจัดการประสบการณ์ลูกค้ามาบูรณาการสู่การสร้างประสบการณ์ที่แตกต่างอย่างมีเอกลักษณ์และ

นำไปสู่การสานสัมพันธ์ทางใจกับลูกค้าในระยะยาว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการประสบการณ์ลูกค้าเพื่อพัฒนาเป็นแนวทางในการจัดการประสบการณ์ลูกค้าของโรงแรมบูติคไทย

แนวความคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประสบการณ์ลูกค้า (Customer Experience) หมายถึงการตอบสนองของบุคคลโดยการมีส่วนร่วมในแต่ละระดับของเหตุผล อารมณ์ ประสาทสัมผัส สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และจิตวิญญาณโดยมีการปฏิสัมพันธ์กับสินค้า หรือพนักงาน ลูกค้าจะทำหน้าที่ประเมินความพึงพอใจโดยจะทำการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่มีมาก่อนกับประสบการณ์จริงที่ได้รับ (Gentile et al., 2007)

ทั้งนี้องค์ประกอบของประสบการณ์ลูกค้ามีความหลากหลายขึ้นอยู่กับธรรมชาติในการรับรู้ของบุคคลและบริบทของธุรกิจ จากการศึกษาของ Schmitt (1999) นำเสนอแนวทางของการตลาดเชิงประสบการณ์ (Experiential Marketing) 5 ด้านที่เป็นพื้นฐานของการเกิดประสบการณ์ของลูกค้าและเป็นแนวทางให้นักวิจัยในรุ่นหลังได้พัฒนาประสบการณ์ลูกค้าต่อไปได้อย่างสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ดังต่อไปนี้

1. ด้านประสาทสัมผัส (Sense) ประกอบไปด้วย การมองเห็น การได้ยินเสียง การสัมผัส การรับรู้รสชาติ และการได้กลิ่นของลูกค้า

2. ด้านความรู้สึก (Feel) คือความรู้สึกภายในที่ส่งผลต่ออารมณ์ของลูกค้า

3. ด้านความคิด (Think) คือสติปัญญาในการต่อยอดทางความคิดต่อสิ่งต่าง ๆ

4. ด้านการปฏิบัติ (Act) คือพฤติกรรมทางกายภาพในการลงมือปฏิบัติ วิธีการดำเนินชีวิต และการปฏิสัมพันธ์กัน

5. ด้านความสัมพันธ์ (Relate) คือความปรารถนาของตัวบุคคลในการมีส่วนร่วมในสังคม Schmitt เน้นย้ำว่าในฐานะนักการตลาดที่ดี มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องจัดสภาพแวดล้อมให้มีความสอดคล้องตามความคาดหวังและประสบการณ์ที่ลูกค้าปรารถนา

การจัดการประสบการณ์ลูกค้า (Customer Experience Management) หมายถึงการกำหนดชุดของกรอบความคิด เครื่องมือกลยุทธ์วิธีการเพื่อใช้ในการจัดการประสบการณ์โดยรวมของลูกค้า (Entire Customer Experience) เพื่อกำหนดเชื่อมโยงเส้นทางในการบริการกับลูกค้าผ่านสินค้าหรือพนักงานด้วยการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในทุก ๆ ขณะของการติดต่อ เพื่อให้เกิดช่วงเวลาแห่งความประทับใจ (Moment of Truth) (Schmitt, 2010)

องค์ประกอบของการจัดการประสบการณ์ลูกค้าจากการศึกษาของ Schmitt (2003) ประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

1. ลูกค้า (Customer) ธุรกิจต้องวิเคราะห์ข้อมูลในด้านต่าง ๆ ของลูกค้า ได้แก่ สังคม วัฒนธรรม ความคาดหวัง เงื่อนไขและบริบทต่าง ๆ เพื่อให้สามารถจัดลำดับความสำคัญในการส่งมอบบริการให้แก่กลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและเลือกลงทุนอย่างเหมาะสม

2. การจัดภูมิทัศน์ของสภาพแวดล้อม (Environment) ที่สะท้อนผ่านตราสินค้า ทั้งนี้ เพื่อกระตุ้นต่อการเกิดประสบการณ์ของลูกค้า

3. การสื่อสาร (Communication) เพื่อต่อยอดในเรื่องราวของตราสินค้าในทุก ๆ กระบวนการของการส่งมอบสินค้าและการบริการแก่ลูกค้า

4. ระบบปฏิบัติการ (Operation System) นโยบายโครงสร้างการดำเนินงานขององค์กร ในการวางแผน การพัฒนาบุคลากร เทคโนโลยีและการปรับปรุงในด้านต่าง ๆ

5. จุดสัมผัสบริการ (Touchpoints) พื้นที่ที่ลูกค้าเข้ามาสัมผัสกับธุรกิจที่สะท้อนในเรื่องราวของตราสินค้า การเชื่อมโยงทางเทคโนโลยีมนุษย์สู่มนุษย์ ช่องทางที่สร้างผลลัพธ์ในเรื่องของประสบการณ์ที่พึงพอใจให้กับลูกค้า

จากองค์ประกอบที่เกิดขึ้นจึงนำไปสู่ขั้นตอนในการจัดการประสบการณ์ลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ความต้องการด้านประสบการณ์ของลูกค้าในเชิงลึก

2. การกำหนดโครงสร้างประสบการณ์ของลูกค้าเพื่อสื่อสารตำแหน่งของตราสินค้าสู่กลุ่มเป้าหมาย

3. การออกแบบประสบการณ์ที่มีต่อตราสินค้าจากคุณลักษณะทางกายภาพและอารมณ์

4. การออกแบบจุดสัมผัสบริการลูกค้าในแต่ละขั้นตอนตามเส้นทางการบริโภคของลูกค้า (Customer Journey)

5. การสร้างนวัตกรรมอย่างต่อเนื่องโดยการพัฒนาสร้างประสบการณ์ที่แปลกใหม่ให้แก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เช่น วิธีการใหม่หรือการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า

องค์การสามารถนำทั้ง 5 ขั้นตอนไปใช้วางแผนเพื่อวิเคราะห์ ประเมินศักยภาพและความพร้อมของธุรกิจก่อนที่จะมีการนำแผนในการจัดการประสบการณ์ลูกค้าไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประสิทธิผล

โรงแรมบูติค (Boutique Hotel) หมายถึง โรงแรมขนาดเล็กที่มีการตกแต่งห้องพักแบบหรูหราหรือมีสไตล์ มีมมต้นรับที่มีความเป็นมิตร และมีพนักงานพร้อมดูแลและให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างใกล้ชิด (Rabontu & Niculescu, 2009)

คุณลักษณะของโรงแรมบูติคในประเทศไทย พบว่าเป็นโรงแรมขนาดเล็กที่มีเอกลักษณ์ในการออกแบบตกแต่งที่เชื่อมโยงอัตลักษณ์ของพื้นที่หรือจากความคิดสร้างสรรค์และจินตนาการของเจ้าของธุรกิจที่ต้องการสะท้อนความเป็นตัวตนและนำเสนอจุดขายที่แตกต่างได้อย่างน่าสนใจ โรงแรมบูติคของไทยให้ความสำคัญในเรื่องของการบริการและเอาใจใส่ในรายละเอียดในการพักผ่อนของผู้พักอาศัย ทำให้ผู้เข้าพักสามารถสัมผัสได้ถึงบรรยากาศที่อบอุ่นเป็นกันเอง สิ่งสำคัญคือการเน้นให้ผู้เข้าพักได้รับประสบการณ์ในการเข้าพักที่น่าจดจำ สามารถตอบโจทยกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ต้องการประสบการณ์ในการพักผ่อนที่แตกต่างได้อย่างแท้จริง นี่คือการโดดเด่นที่ทำให้โรงแรมบูติคมีบริบทที่แตกต่างจากโรงแรมประเภทอื่น ๆ

Mckenny (2015) ได้แบ่งลักษณะเด่นของโรงแรมบูติค ออกเป็น 6 คุณลักษณะดังต่อไปนี้

1. ขนาด (Size) ขนาดของโรงแรมบูติคมีขนาดเล็กกว่าโรงแรมมาตรฐานทั่วไป มีจำนวนห้องพักไม่เกิน 100 ห้อง หรือในบางเอกสารกล่าวว่าไม่เกิน 150 ห้อง (Anhar, 2001) เนื่องจากใน

ปัจจุบันยังไม่มีทำให้คำนิยามอย่างเป็นทางการในอุตสาหกรรม ทำให้การระบุขนาดของโรงแรมบูติคที่แท้จริงยังคงเป็นสิ่งที่จำเป็น (Aggett, 2007)

2. ทำเลที่ตั้งที่ตั้งดูความสนใจ (Appealing Location) มาจากความโดดเด่นของทำเลที่ตั้ง ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ทำเลที่ตั้งได้แก่ โรงแรมบูติคที่ตั้งอยู่ในใจกลางเมือง (City Location) ที่เน้นในเรื่องของความสะดวกและความสวยงามของพื้นที่และเทคโนโลยีเพื่อสร้างบรรยากาศในการพักผ่อนภายในห้องพัก สำหรับโรงแรมบูติคที่อยู่บริเวณนอกเมือง (Resort Location) ส่วนมากอยู่ในพื้นที่ภูมิประเทศที่สวยงาม ใกล้ธรรมชาติ มีระยะทางห่างไกล ทำให้แขกผู้เข้าพักได้สัมผัสถึงความสงบและความเป็นส่วนตัวสูง

3. สถาปัตยกรรมและการออกแบบ (Architecture and Design) เน้นความมีเอกลักษณ์ บางแห่งตอกย้ำในความสอดคล้องของบริบทพื้นที่ ให้ความสำคัญแก่ตัวบุคคลและความพิเศษที่สามารถส่งผ่านจากอาคารและสถานที่

4. การบริการและคุณภาพ (Service and Quality) เน้นการบริการที่เป็นส่วนตัว (Personalized Service) ให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นรายบุคคลทำให้ลูกค้าจะสัมผัสได้ถึงความอบอุ่นโดยมีผู้ให้บริการเป็นกุญแจสำคัญในการส่งมอบการบริการที่น่าประทับใจให้แก่ลูกค้า

5. ประสบการณ์ (Experience) โรงแรมบูติคนำเสนอประสบการณ์ในการเข้าพักที่มีคุณค่าต่อจิตใจ เปิดประสาทสัมผัสทุกด้านให้แก่ผู้มาใช้บริการจากคุณลักษณะทางกายภาพและการสานสัมพันธ์ทางใจกับลูกค้า

6. กลุ่มเป้าหมาย (Target market) อยู่ในกลุ่มช่วงอายุระหว่าง 20 – 50 ปี และเป็นกลุ่มที่

มีรายได้ในระดับชนชั้นกลางบนที่มีความชื่นชอบในบรรยากาศที่แตกต่างอย่างสร้างสรรค์ต้องนำเสนอสิ่งแปลกใหม่ไม่จำเจ

ด้วยคุณลักษณะที่กล่าวมาทำให้โรงแรมบูติคมีความโดดเด่นและน่าสนใจเป็นอย่างยิ่ง ทำให้มีโอกาสในการสร้างจุดขายที่แตกต่าง ดังนั้นการนำแนวคิดของการจัดการประสบการณ์ลูกค้ามาประยุกต์ใช้ในโรงแรมบูติคจะช่วยส่งเสริมให้ธุรกิจมีข้อได้เปรียบและสามารถรักษาให้ลูกค้าคงอยู่กับธุรกิจได้ในระยะยาว

วิธีการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการทบทวนวรรณกรรมจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการประสบการณ์ลูกค้าของโรงแรมบูติคไทย ประกอบไปด้วยข้อมูลสำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสภาพการณ์การจัดการประสบการณ์ลูกค้าของโรงแรมบูติคไทย 2) แนวคิดด้านประสบการณ์ลูกค้า และ 3) แนวคิดด้านการจัดการประสบการณ์ลูกค้า จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยค้นพบแนวทางและตัวแปรที่นำไปสู่การศึกษาพัฒนาในเรื่องของการจัดการประสบการณ์ลูกค้าของโรงแรมบูติคไทย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการประสบการณ์ลูกค้าและข้อมูลสภาพการณ์ในการจัดการประสบการณ์ลูกค้าของโรงแรมบูติคไทย

ผลการวิจัย

ผลจากการทบทวนวรรณกรรม แบ่งออกเป็น 3 ด้าน

ด้านที่ 1 สภาพการณ์การจัดการประสบการณ์ลูกค้าของโรงแรมบูติคไทย

ธุรกิจโรงแรมบูติคเกิดขึ้นเพื่อตอบสนองโจทย์การเลือกที่พักแรม ที่มอบประสบการณ์ในการเข้าพักที่แปลกใหม่อย่างมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว แนวโน้มการเจริญเติบโตของธุรกิจโรงแรมบูติคยังคงได้รับความสนใจจากผู้ประกอบการจำนวนมาก เนื่องจากเป็นการลงทุนที่ไม่สูงมากเมื่อเปรียบเทียบกับโรงแรมแบบมาตรฐานโดยทั่วไป ความเข้าใจในธรรมชาติของธุรกิจและการเลือกลงทุนอย่างเหมาะสมยังคงเป็นประเด็นสำคัญในการดำเนินธุรกิจนี้

ในปัจจุบันพบว่าผู้ประกอบการบางรายประสบปัญหาในการบริหารงานโรงแรมในหลาย ๆ ด้าน เช่น ขาดการศึกษาถึงลักษณะที่ชัดเจนของธุรกิจสู่การวางแผนการดำเนินงานที่เหมาะสม ปัญหาของจำนวนคู่แข่งในตลาดที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น การได้รับการสนับสนุนในเรื่องของเครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจ การประกอบกิจการโรงแรมโดยไม่มีใบอนุญาต พฤติกรรมและความพิถีพิถันในการเลือกที่พักแรมของลูกค้า ตลอดจนขีดความสามารถของพนักงานในการรักษาการบริการให้คงที่ (ผู้จัดการออนไลน์, 2560)

ประกอบกับธุรกิจโรงแรมในยุคใหม่มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมเป็นอย่างมาก ปัจจุบันพบว่าธุรกิจโรงแรมมีขนาดเล็กลง สืบเนื่องมาจากข้อจำกัดทางกฎหมายที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและแนวทางการบริหารงานของผู้ประกอบการบางรายที่อาจขาดความรู้และความเข้าใจในเรื่อง

รูปแบบการจัดบริการสำหรับลูกค้า สิ่งที่น่าทึ่งเด่นชัดมากที่สุดคือการลอกเลียนแบบรูปแบบการบริการจากโรงแรมขนาดใหญ่ทั้งโครงสร้างการบริหารงาน จำนวนพนักงาน และรูปแบบการให้บริการ จึงก่อให้เกิดปัญหาในการบริหารงานโรงแรม (รัตนวิระกุล, 2554)

ธุรกิจโรงแรมไม่เพียงจะต้องปรับกลยุทธ์เพื่อรับมือต่อความท้าทายที่เกิดขึ้นแต่ต้องปรับเปลี่ยนมุมมองและวิธีการในการนำเสนอสินค้าและการบริการอย่างสร้างสรรค์ที่เอื้อต่อบริบทขององค์ประกอบของสภาพแวดล้อมและความเป็นตัวตนของธุรกิจจึงจะสามารถเสริมศักยภาพในการแข่งขันให้แก่ธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

คล้ามไพบูลย์ (2557) ผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจโรงแรมบูติคเสนอว่า การบริหารธุรกิจโรงแรมบูติคให้ประสบความสำเร็จต้องเกิดจากความสมดุลระหว่าง 3 สิ่งซึ่งประกอบไปด้วยความคิดสร้างสรรค์ การแสวงหาผลกำไรและคุณค่าที่เกิดขึ้นต่อสังคม เมื่อทั้งสามสิ่งรวมกันจะช่วยพัฒนาให้ธุรกิจนี้ประสบความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน ซึ่งเหตุผลดังกล่าวอยู่ภายใต้ความไม่แน่นอนทางการตามหลักการบริหารตามสถานการณ์ เนื่องจากธุรกิจโรงแรมบูติคขึ้นอยู่กับบริบททางสังคม วัฒนธรรม และปัจจัยแวดล้อม บุญวัชรภักดิ์ และคณะ (2559) บ่งชี้ว่า เป้าหมายของโรงแรมบูติคคือการให้บริการเฉพาะกลุ่มหรือบุคคลเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายเป็นธุรกิจที่ใช้ความคิดสร้างสรรค์สูง โดยมีความสัมพันธ์กันตั้งแต่โครงสร้างภายนอก (Hardware) รวมไปถึงกระบวนการภายในอย่างการให้บริการ (Software) ระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการ เพื่อนำไปสู่การออกแบบการบริการ (Service Design) ที่จะทำให้ลูกค้าได้รับความ

ประทับใจที่เหนือความคาดหมาย รูปแบบการบริการของโรงแรมบูติคจึงต้องมีความแตกต่างอย่างมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว สอดคล้องกับการศึกษาของ ถาอินทร์ (2557) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากในเรื่องของการบริการที่เป็นส่วนตัว ความเป็นมิตรของพนักงาน การตกแต่งที่เป็นเอกลักษณ์ ความทันสมัย สะดวกสบายของสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดไม่ว่าจะเป็น สินค้า ราคา การนำเสนอทางกายภาพ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะทำให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ในการพักผ่อนที่ดียิ่งขึ้น

ดังนั้นการบริหารงานของธุรกิจโรงแรมบูติคจึงต้องมุ่งไปที่สภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องต่อปฏิภานของบุคคลและประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึกโดยตรงของผู้บริโภค (Martin-Ruiz et al., 2012) ถึงแม้ว่าคุณภาพของสินค้าและความพึงพอใจสามารถเติมเต็มความต้องการของผู้บริโภคได้ในระดับพื้นฐานแต่ยังขาดวิธีการที่ยั่งยืนในการสานสัมพันธ์ทางใจกับลูกค้า ความสำเร็จที่เกิดขึ้นจะต้องทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและภักดีต่อธุรกิจในระยะยาว

ธุรกิจโรงแรมบูติคจึงต้องนำแนวคิดในเรื่องของประสบการณ์ลูกค้าเข้ามาเป็นแนวทางเพื่อเข้าถึงความปรารถนาและเพิ่มพูนประสบการณ์ระหว่างการเดินทางที่น่าประทับใจให้แก่ลูกค้า ข้อค้นพบที่เกิดขึ้นจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปปฏิบัติใช้ในโรงแรมบูติคในการเข้าใจและมีวิธีการสานสัมพันธ์ทางใจกับลูกค้าในระยะยาว

ด้านที่ 2 ประสบการณ์ลูกค้า

ประสบการณ์ลูกค้ากลายเป็นภาพสะท้อนคุณลักษณะทางการท่องเที่ยวในยุคหลังสมัยใหม่ (Postmodern) ที่เชื่อมโยงกับแนวคิดทางปรัชญา

โดยที่ผู้บริโภคทำการตีความหมายตระหนักถึงคุณค่าจากประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวที่มีความเป็นส่วนตัวและมีผลต่อความทรงจำในเชิงบวก (Cohen, 1972; Uriely, 2005) ทำให้ประสบการณ์ลูกค้าได้กลายมาเป็นแนวทางใหม่ในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่ได้รับความสนใจมากขึ้น

ปัจจุบันพบว่าผู้บริโภคจำนวนมากยินดีจ่ายเงินเพื่อให้ได้มาซึ่งประสบการณ์แห่งความสุข ประสบการณ์ที่ได้รับจึงเป็นพื้นฐานแนวคิดในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจใหม่ ที่เรียกว่า “Experience Economy” ยุคของเศรษฐกิจเชิงประสบการณ์ (TCDC, 2558) ซึ่งเป็นแนวคิดทางเศรษฐศาสตร์ของโลกแห่งอนาคตที่เปรียบเทียบการบริการว่าเป็นสินค้าแต่ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นการสร้างข้อเสนอที่แตกต่างในการสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจได้อย่างแท้จริง (Pine & Gilmore, 2014)

ประสบการณ์ลูกค้าเป็นมุมมองทางการศึกษาจากภายนอกเข้าสู่ภายใน (Outside-in) โดยการสนใจความต้องการของลูกค้าเป็นที่ตั้งเนื่องจากประสบการณ์ที่ได้รับมีน้ำหนักต่อการตัดสินใจขั้นสุดท้ายของลูกค้ามากที่สุด (Vanharanta et al., 2015) การศึกษาในเรื่องประสบการณ์ลูกค้าในบริบทของธุรกิจโรงแรมบูติคจึงเป็นโอกาสเข้าถึงความปรารถนาของลูกค้าได้อย่างแท้จริง ประกอบกับสภาพแวดล้อมภายในโรงแรมได้เอื้ออำนวยต่อการสร้างประสบการณ์ลูกค้าผ่านจุดสัมผัสบริการต่าง ๆ ที่มีการชักจูงต่ออารมณ์ ค่อนข้างสูง (Brunner-Sperdin & Peters, 2009)

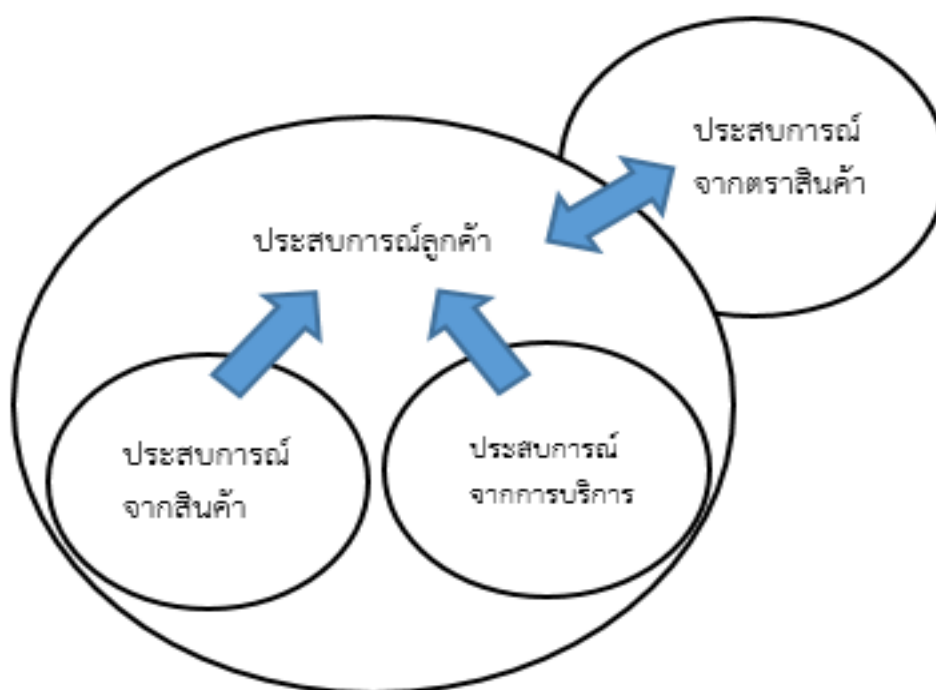
แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับประสบการณ์ลูกค้าในช่วงเริ่มต้นของ Holbrook and Hirschman

(1982) ในปี ค.ศ. 1982 ทั้งสองนำมุมมองทางประสบการณ์ (Experiential View) มาเพื่อบรรยายประสบการณ์ของผู้บริโภค ที่เกี่ยวข้องกับจินตนาการ ความรู้สึก การมีส่วนร่วม ความรู้สึกพึงพอใจ ซึ่งการตอบสนองทางอารมณ์ในลักษณะดังกล่าวเป็นพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีความซับซ้อนขึ้นอยู่กับมุมมองที่หลากหลายจากการปฏิสัมพันธ์ของสิ่งมีชีวิตที่มีต่อสภาพแวดล้อมในบริบทนั้น ๆ ต่อมาการศึกษาของ Pine and Gilmore (1998) ในปี 1998 ได้ยกระดับมุมมองในเรื่องของประสบการณ์ไปสู่มิติใหม่เป็นยุคของเศรษฐกิจเชิงประสบการณ์ (Experience Economy) เพื่อสร้างจุดแข็งในการอยู่รอดขององค์กรท่ามกลางการแข่งขันที่เกิดขึ้น Schmitt (1999) ทำการเปรียบเทียบกระบวนการทัศนทางความคิดของการตลาดแบบดั้งเดิมและการตลาดเชิงประสบการณ์ (Experiential Marketing) พบว่าประสบการณ์สามารถส่งผลกระทบต่อประสาทสัมผัสทั้ง 5 ด้านของมนุษย์ที่มีอารมณ์และจิตใจเป็นพื้นฐาน ทำให้การทำการตลาดแบบดั้งเดิมอาจไม่สามารถสร้างความสัมพันธ์กับผู้บริโภคในเชิงลึกได้ในระยะยาวอีกต่อไป

การแข่งขันทางเศรษฐกิจในยุคใหม่จึงค้นหาวิธีการที่ยั่งยืนและต้องมุ่งไปที่การร่วมสร้างประสบการณ์ในแบบเป็นส่วนตัวให้แก่ลูกค้า

(Personalized Co-Creation Experience) โดยที่ลูกค้าต้องมีส่วนร่วมสร้างเพื่อก่อให้เกิดประสบการณ์ เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่มีความแปลกใหม่ให้แก่บุคคลอย่างแท้จริง (Prahalad & Ramaswamy, 2004) ทั้งสองได้นำรากฐานแนวคิดในเรื่องนี้มาจากมิติการบริการ (Service Dominant Logic) ของ Vargo and Lusch (2004) ที่บ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงจากสินค้าไปสู่การบริการในการสร้างคุณค่าร่วม (Value Co-Creation) และเพื่อให้ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นไปในแบบธรรมชาติอย่างมีคุณค่า ทฤษฎีเหล่านี้สนับสนุนต่อการพัฒนาประสบการณ์ของลูกค้าในการสร้างความแตกต่างจากคุณลักษณะของธุรกิจเพื่อก่อให้เกิดการร่วมสร้างประสบการณ์ที่น่าจดจำอย่างมีคุณค่าในมุมมองของลูกค้า

นอกจากนี้การได้รับประสบการณ์ของลูกค้าสามารถแบ่งออกเป็นประสบการณ์ที่ลูกค้าได้รับจากตัวสินค้า (Product Experience) และประสบการณ์ที่ได้จากการบริการ (Service Experience) จากการศึกษาของ Vanharanta et al. (2015) บ่งชี้ชัดเจนว่าทั้งสองประเด็นไม่ควรถูกแบ่งแยกเพื่อทำให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์แบบโดยรวม (Entire Customer Experience) ดังปรากฏในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 องค์ประกอบของประสบการณ์โดยรวมของลูกค้า
ที่มา: ปรับปรุงจาก Vanharanta et al. (2015)

จากภาพที่ 1 แนวคิดในเรื่องของประสบการณ์จากตราสินค้าและประสบการณ์ลูกค้าเป็นสิ่งที่ควบคู่กัน รวมกันเป็นประสบการณ์ลูกค้าแบบองค์รวม การสร้างความแตกต่างในสิ่งเหล่านี้และความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นกับลูกค้า จะทำให้ประสบการณ์ที่ลูกค้าได้รับจากสินค้าและการบริการย่อมมีอิทธิพลและส่งผลกระทบต่อตราสินค้าด้วยเช่นกัน

นอกจากนี้พื้นฐานองค์ประกอบของประสบการณ์ลูกค้าตามแนวทางของ Schmitt ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ประสาทสัมผัส ความรู้สึก ความคิด การปฏิบัติและความสัมพันธ์ ที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นพบว่าทุก ๆ องค์ประกอบล้วนส่งผลกระทบต่อสถานะ

อารมณ์ความรู้สึกของลูกค้าโดยตรง อารมณ์ได้กลายมาเป็นตัวแปรสำคัญในการขับเคลื่อนพฤติกรรมและการดำเนินชีวิตในแต่ละวันของมนุษย์ จากงานวิจัยพบว่าส่วนสำคัญของประสบการณ์ลูกค้า ร้อยละ 50 มีการเชื่อมโยงกับอารมณ์ของมนุษย์ ถึงแม้จะมีการโต้แย้งว่าอารมณ์เป็นเพียงผลกระทบส่วนหนึ่งเท่านั้น แต่เหตุผลยังทำหน้าที่ในการรักษาสมดุลทางความคิดและการตัดสินใจของมนุษย์ (Shaw, 2007; Shaw et al., 2010) จึงทำให้ประสบการณ์ลูกค้าเป็นสิ่งที่มีความซับซ้อนทางธรรมชาติขึ้นอยู่กับความเป็นปัจเจกบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ดังนั้นการ

ตอบสนองภายในจิตใจของบุคคลจึงมีความแตกต่างกันออกไป (Liu et al., 2016)

จากการศึกษาเพิ่มเติมของ Shaw (2007) พบถึงกลุ่มอารมณ์ที่องค์การสามารถป้องกันอารมณ์ที่ไม่พึงประสงค์ที่อาจเกิดขึ้นกับประสบการณ์โดยรวมของลูกค้า คุณลักษณะทางอารมณ์เหล่านี้มีความสำคัญต่อความรู้สึกที่ฝังลึกอยู่ในใจของลูกค้าและนำไปสู่การเข้าถึงความต้องการของลูกค้าได้อย่างแท้จริง ดังต่อไปนี้

1. กลุ่มอารมณ์ที่ทำลายความรู้สึกของลูกค้า ได้แก่ ความเครียด ความรีบเร่ง ความไม่ใส่ใจ ความรำคาญ ไม่มีความสุข ความไม่พอใจ ความผิดหวัง ความหงุดหงิด

2. กลุ่มอารมณ์ที่ทำให้ลูกค้าเกิดความสนใจ ได้แก่ การถูกกระตุ้น ความสนใจ การค้นหาสำรวจ ความกระฉับกระเฉงมีพลัง การทำตามใจตนเอง

3. กลุ่มอารมณ์ของลูกค้าที่แนะนำต่อ ได้แก่ ความรู้สึกถึงคุณค่า ความมุ่งมั่น ความห่วงใย ความปลอดภัย ความไว้วางใจ

4. กลุ่มอารมณ์ของลูกค้าที่ให้การสนับสนุน ได้แก่ ความสุขและความพึงพอใจ

เห็นได้ชัดว่าอารมณ์เป็นตัวแปรสำคัญในการสร้างความแตกต่างในประสบการณ์ของลูกค้า เนื่องจากลูกค้ามีความคาดหวังจึงต้องมีการจัดการเพื่อไปถึงอารมณ์ที่ลูกค้าปรารถนาและต้องอาศัยการบริหารจัดการอย่างถูกต้อง

ดังนั้นการส่งมอบประสบการณ์ที่น่าประทับใจแก่ลูกค้าในระหว่างการพักอาศัยที่โรงแรมบูติค การดำเนินงานในลักษณะดังกล่าวต้องอาศัยความร่วมมือของทุกภาคส่วนในองค์กร และจากการศึกษาเพิ่มเติมได้พบปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่การจัดการประสบการณ์ลูกค้าของ

โรงแรมบูติคไทยให้ได้รับผลสำเร็จเพื่อเชื่อมโยงการดำเนินงานให้ครอบคลุมครบถ้วน มีความเหมาะสมเพื่อเป็นรากฐานสำคัญต่อการปลูกฝังและบ่มเพาะให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจและสามารถตอบสนองในเรื่องของการจัดการประสบการณ์ลูกค้าต่อไป

ด้านที่ 3 การจัดการประสบการณ์ลูกค้า

การจัดการประสบการณ์ลูกค้าให้เกิดประสิทธิภาพมาจากการวางแผนกำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจ วิสัยทัศน์ในการดำเนินงานโดยให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอันดับแรกและต้องมีการสื่อสารที่ชัดเจนถึงภารกิจเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจในกระบวนการทำงาน Bujisic et al. (2014) กล่าวว่าประสบการณ์ที่จะอยู่ในความทรงจำของลูกค้าต้องอาศัยการสานความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและองค์การภายใต้ระยะเวลาหนึ่งเพื่อให้ลูกค้าซึมซับกับสภาพแวดล้อมและการส่งมอบบริการที่เกิดขึ้น

ทั้งนี้ เพื่อให้กระบวนการจัดการประสบการณ์ลูกค้ามีความเป็นรูปธรรมมากขึ้น การศึกษาต้นแบบของ Carbone and Haeckel (1994) ได้มีการแบ่งการจัดการประสบการณ์ลูกค้าสู่การจัดการคุณลักษณะชี้แนะ (Clues in Management) ที่เกิดขึ้นในธุรกิจ ซึ่งการศึกษาของทั้งสองได้เป็นรากฐานในการแบ่งมิติในการศึกษาการจัดการประสบการณ์ลูกค้าแก่นักวิจัยรุ่นหลัง โดยการจัดการกับสัญญาณของคุณลักษณะชี้แนะที่ปรากฏขึ้นจริงในธุรกิจ โดยสามารถแบ่งออกเป็น 2 คุณลักษณะชี้แนะดังต่อไปนี้ 1) คุณลักษณะชี้แนะเชิงกลศาสตร์ (Mechanic Clues) ได้แก่ ปัจจัยโครงสร้างการออกแบบ และปัจจัยสภาพแวดล้อม 2) คุณลักษณะชี้แนะเชิงมนุษยศาสตร์ (Humanic

Clues) ได้แก่ การปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์ผ่านการติดต่อระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้า

การจัดการประสบการณ์ลูกค้าเป็นประเด็นที่มีการศึกษาในวงกว้าง มีงานวิจัยอีกหลายเรื่องที่แบ่งการใช้คำในการศึกษาที่แตกต่างกันไป เช่น การศึกษาของ Brunner-Sperdin and Peter (2009) แบ่งคุณลักษณะในการศึกษาจากโครงสร้างภายนอก (Hardware) และคุณลักษณะทางด้านบุคคล (Humanware) ทั้งนี้การศึกษาแต่ละเรื่องยังคงนัยสำคัญของความหมายที่คล้ายคลึงกันไว้ และจากการศึกษาล่าสุดของ Cetin and Walls (2016) มีการแบ่งการจัดการประสบการณ์ลูกค้าออกเป็น 2 มิติ ได้แก่ 1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) คือ สิ่งที่ลูกค้ามองเห็นทางกายภาพ เช่น การออกแบบตกแต่ง ทำเลที่ตั้ง สินค้า และ 2) การปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Social Interaction) ที่เกิดจากการสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจากความมีมิตรไมตรีจิตของผู้ให้บริการ ซึ่งผู้วิจัยพบว่ามีเนื้อหาเหมาะสมที่จะนำไปเป็นแนวทางในการศึกษาการจัดการประสบการณ์ลูกค้าของโรงแรมบูติคไทย

เพื่อให้การจัดการประสบการณ์ลูกค้ามีความครอบคลุมและต่อเนื่อง การศึกษาของ Shaw and Iven (2002) ได้เสนอแนวทางเพิ่มเติมสำหรับการจัดการประสบการณ์ตามเส้นทางการบริโภคของลูกค้า ผ่านการออกแบบประสบการณ์ให้แก่ลูกค้าผ่านสภาพแวดล้อมทางกายภาพและการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมเพื่อให้ธุรกิจสามารถเข้าถึงลูกค้าในเชิงลึกโดยผ่านจุดสัมผัสบริการทั้ง 3 ขั้นตอนได้แก่ 1) จุดสัมผัสบริการก่อนการซื้อ (Prepurchase) 2) จุดสัมผัสบริการระหว่างการซื้อ (Purchase) และ 3) จุดสัมผัสบริการหลังการซื้อ (Postpurchase) การ

แบ่งตามลักษณะดังกล่าวจะทำให้องค์กรสามารถออกแบบบริการและจัดการในเรื่องของอัตรากำลังคนที่จะมาสนับสนุนกระบวนการทำงานเพื่อความสะดวกในการเข้าถึงประสบการณ์ของลูกค้ามากยิ่งขึ้น

มุมมองทางการจัดการองค์การ (Organizational Management) พบว่าเป็นอีกหนึ่งประเด็นที่มีรากฐานสำคัญต่อการร่วมสร้างและส่งมอบประสบการณ์ที่น่าประทับใจให้กับลูกค้าได้อย่างสมบูรณ์มากขึ้น Kandampully et al. (2015) กล่าวว่าในระดับปฏิบัติการพบว่าการออกแบบบริการที่เหมาะสมแก่ลูกค้า การจัดการในเรื่องของทรัพยากรบุคคลที่เป็นพฤติกรรมขององค์การและการจัดการทางกลยุทธ์เพื่อการพัฒนาทางการตลาดในเรื่องของเทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร มุมมองการจัดการภายในองค์การเหล่านี้มีความสำคัญและช่วยสนับสนุนต่อการจัดการประสบการณ์ลูกค้าของโรงแรมบูติคให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

นอกจากนี้มุมมองเพิ่มเติมที่จะช่วยสร้างเอกลักษณ์ให้กับธุรกิจสำหรับการสร้างประสบการณ์ลูกค้าในแง่ของการถ่ายทอดความเป็นตัวตนขององค์การ Homburg et al. (2017) เสนอถึงแนวทางในการจัดการกลุ่มทรัพยากรภายในองค์การ ได้แก่ 1) ความเชื่อในเรื่องของวัฒนธรรมขององค์การ (Cultural Mindset) ที่ส่งผ่านไปสู่ผู้ปฏิบัติงานในการดูแลลูกค้าอย่างมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว 2) การกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ขององค์การ (Strategic Direction) สำหรับการออกแบบประสบการณ์เพื่อมุ่งเน้นลูกค้าและต่อยอดผ่านตราสินค้า และ 3) ความสามารถเชิงพลวัตรขององค์การ (Capability) ในการพัฒนาสร้างประสบการณ์ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง กลายเป็น

นวัตกรรมใหม่โดยมีเป้าหมายเพื่อนำไปสู่ความ
ภักดีของลูกค้าในระยะยาว แนวคิดทั้งสามด้าน
สามารถนำไปใช้วิเคราะห์ ต่อยอดและสะท้อน
ความเป็นตัวตนขององค์การผ่านการออกแบบ
ประสบการณ์ใหม่ ๆ ให้แก่ลูกค้า ซึ่งสามารถเป็น
แนวทางสำหรับเจ้าของธุรกิจโรงแรมบูติคเพื่อ
นำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประสิทธิผลในอนาคต

แจ้งเจเนกิจ (2549) ได้เสนอข้อคิดสำคัญ
สำหรับการจัดการประสบการณ์ลูกค้าที่ผู้วิจัยเห็น
ว่ามีเนื้อหาครอบคลุมและเหมาะสมเป็นอย่างยิ่ง
ต่อการนำไปพัฒนาสำหรับการจัดการ
ประสบการณ์ลูกค้าของโรงแรมบูติคไทย แนวทาง
ทั้ง 7 มีดังต่อไปนี้

1. การวางแผนกลยุทธ์ในการจัดการ
ประสบการณ์ลูกค้าแบบระยะยาวจะช่วยสร้างความ
ได้เปรียบเชิงแข่งขันต่อง่ายประสบการณ์ใน
เชิงบวกและทำให้ลูกค้าเกิดความภักดี

2. การส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้แก่
ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอและเหนือความคาดหมาย

3. การเน้นสร้างความแตกต่างให้แก่ธุรกิจ
ด้วยองค์ประกอบทางด้านอารมณ์จะช่วยกระตุ้น
และสร้างแรงบันดาลใจ สะท้อนเอกลักษณ์ที่
เฉพาะที่น่าจดจำ

4. การวางรากฐานที่ดีจากปัจจัยการจัดการ
ภายในองค์กรที่สนับสนุนการสร้างประสบการณ์
ที่ดีให้กับลูกค้า ได้แก่ นโยบายของผู้บริหาร
วัฒนธรรมในการทำงานร่วมกัน ความสุขในการ
ทำงานของพนักงาน การสร้างบรรยากาศและ
วัฒนธรรมการทำงานที่เน้นลูกค้า

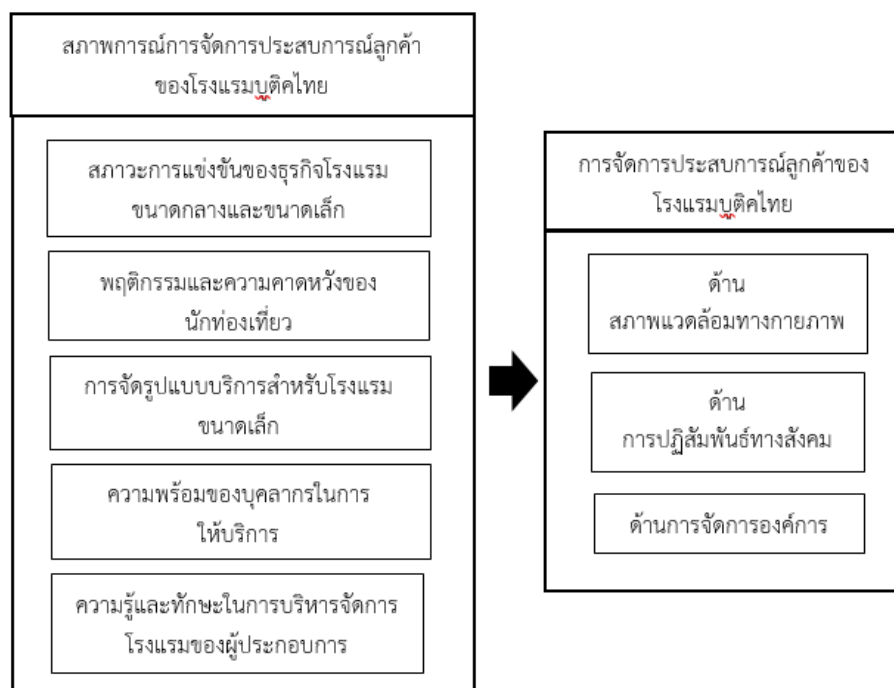
5. การออกแบบกลยุทธ์ในการจัดการ
ประสบการณ์ลูกค้าโดยใช้มุมมองจากภายนอกเข้า
สู่ภายใน (Outside-in) เพื่อทำความเข้าใจกับ
ความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง

6. ผลลัพธ์ระยะยาวของการจัดการ
ประสบการณ์ลูกค้า คือรายรับที่เพิ่มขึ้นจากความ
ไว้วางใจที่ลูกค้ามีอยู่สามารถช่วยประหยัดงบประมาณ
ในการส่งเสริมการขายและขายสินค้าเดิมได้ใน
ราคาสูงขึ้น

7. ประสบการณ์ที่ดีของลูกค้าช่วยให้ตรา
สินค้าขององค์การแข็งแกร่งขึ้นและสร้างมูลค่าเพิ่ม
ได้อย่างต่อเนื่อง

สรุปและอภิปรายผล

จากการทบทวนวรรณกรรมจากเอกสาร
และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพการณ์การ
จัดการประสบการณ์ลูกค้าของโรงแรมบูติคไทย
แนวคิดประสบการณ์ลูกค้า และแนวคิดทางการ
จัดการประสบการณ์ลูกค้า พบว่ามีการสนับสนุน
ต่อการนำไปพัฒนาสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับ
ลูกค้า ผู้วิจัยพบ 3 ปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่การ
พัฒนาต่อยอดในเรื่องของการจัดการ
ประสบการณ์ลูกค้าของโรงแรมบูติคไทย ปัจจัย
ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทาง
กายภาพ ปัจจัยด้านการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม
และปัจจัยด้านการจัดการองค์การ เพื่อนำมา
สรุปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาการจัดการ
ประสบการณ์ลูกค้าของโรงแรมบูติคไทยต่อไป
ดังแผนภาพที่ 2



ภาพที่ 2 การจัดการประสบการณ์ลูกค้าของโรงแรมบูดิคไทย

การจัดการประสบการณ์ลูกค้าเป็นแนวทางที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานภายใต้สถานการณ์การแข่งขันที่เกิดกับธุรกิจโรงแรมบูดิคในปัจจุบัน เป็นอีกหนึ่งวิธีการที่ช่วยสร้างจุดขายที่แตกต่างให้กับธุรกิจในระยะยาวด้วยการสานสัมพันธ์ทางใจให้กับผู้บริโภคในเชิงลึก ผ่านจุดสัมผัสบริการจากปัจจัยสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม จึงต้องมีการวิเคราะห์จุดสัมผัสบริการในแต่ละขั้นตอนที่จะช่วยกระตุ้นประสาทสัมผัสและการรับรู้ของลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดกระบวนการตอบสนองทั้งด้านเหตุผลและอารมณ์ ซึ่งถือว่าเป็นตัวแปรสำคัญต่อการตัดสินใจของลูกค้ามากที่สุด และปัจจัยการจัดการองค์การยังคงเป็นรากฐานสำคัญที่ทำให้กระบวนการส่งมอบประสบการณ์ลูกค้าครบถ้วนสมบูรณ์ สอดคล้องกับการศึกษาของ

วิกรัยศักดิ์ และ ศิริวงศ์ (2559) ในเรื่องของแนวปฏิบัติที่ดีสู่การบริการเชิงสร้างสรรค์พบว่า การยกระดับองค์ความรู้ในเรื่องของคุณภาพการบริการสู่การบริการที่เป็นเลิศ ธุรกิจโรงแรมต้องผนวกเรื่องของการใช้ความคิดสร้างสรรค์เข้าไปในงานบริการถึงจะสามารถสร้างความแตกต่างและอยู่ในตำแหน่งที่เหนือกว่าคู่แข่งทางธุรกิจได้ หนึ่งในมิติที่มีความสำคัญคือการสร้างประสบการณ์ที่น่าประทับใจให้แก่ลูกค้า ที่ต้องอาศัยองค์ประกอบภายในองค์การ เช่น ภาวะผู้นำขององค์การ สภาพแวดล้อม บรรยากาศในการทำงานที่มีความสุข และประสบการณ์ความเชี่ยวชาญในการทำงานของพนักงาน ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างแท้จริงลูกค้าจะเกิดความภักดีต่อองค์การและบอกเล่าถึงประสบการณ์ที่ได้รับในเชิงบวก

สิ่งที่สำคัญที่ขาดไม่ได้สำหรับการจัดการประสบการณ์ลูกค้าของโรงแรมบูติคคือ การสอดแทรกเอกลักษณ์ความเป็นตัวตนของผู้ประกอบการในการนำบริบทของสถานที่มานำเสนออย่างสร้างสรรค์ต่อย้ำการสร้างเอกลักษณ์ในรูปแบบที่ยากต่อการลอกเลียนแบบ จึงต้องมีการกำหนดขอบเขตของประสบการณ์ลูกค้าในแบบที่เจาะจงช่วยให้องค์การสามารถออกแบบประสบการณ์ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับการศึกษาของ ทวีผล (2560) ที่พบว่าผู้ประกอบการโรงแรมบูติคจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการบริการให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้า ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกและการออกแบบวิธีการในการนำเสนอที่แพรวพราวให้มีความน่าสนใจมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้โรงแรมบูติคสามารถมอบประสบการณ์ในการเข้าพักที่แตกต่างจากที่พักประเภทอื่น ๆ ได้

ข้อมูลที่ได้จึงมีประโยชน์ต่อการนำไปศึกษาต่อและที่สำคัญเพื่อเป็นข้อมูลให้กับผู้ประกอบการโรงแรมบูติคหรือผู้ที่สนใจได้นำแนวทางในการจัดการประสบการณ์ลูกค้าไปใช้พัฒนาในธุรกิจส่งเสริมกิจกรรมทางการตลาดและออกแบบบริการที่เข้าถึงความต้องการของลูกค้าได้อย่างแท้จริง เพื่อนำไปสู่ประสบการณ์ที่ลูกค้าปรารถนา สิ่งสำคัญคือการยกระดับศักยภาพในการดำเนินธุรกิจให้มีความแข็งแกร่งมากขึ้น สร้างปรากฏการณ์ใหม่ให้แก่วงการโรงแรมของประเทศไทย พร้อมทั้งยกระดับสินค้าทางการท่องเที่ยวในรูปแบบของการแพ็คเกจที่มีคุณภาพทำให้ลูกค้าเกิดความทรงจำที่ดีต่อชีวิต

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการสอดแทรกเอกลักษณ์หรือจุดขายของธุรกิจที่นำไปสู่การออกแบบบริการ (Service Design) ให้เหมาะสมต่อรูปแบบการดำเนินงานของโรงแรมบูติคโดยพิจารณาจากปัจจัยสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และปัจจัยการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ที่สามารถกำหนดรูปแบบของจุดสัมผัสบริการตามเส้นทางการบริโภคของลูกค้าได้อย่างเหมาะสมและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างแท้จริง

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เนื่องจากประสบการณ์ของลูกค้ามีความเป็นปัจเจกบุคคล องค์การมีหน้าที่ในการศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการด้านประสบการณ์ของลูกค้าให้ชัดเจน จึงต้องอาศัยการศึกษาในเชิงลึกเพื่อลงพื้นที่สังเกตการณ์เพื่อให้เข้าใจถึงบริบทและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง และต้องติดตามผลสะท้อนกลับ (Feedback) หรือข้อเสนอแนะของลูกค้าเพื่อการปรับปรุง ต่อยอดองค์ความรู้และพัฒนาในเรื่องของประสบการณ์ลูกค้าในรูปแบบใหม่ ข้อมูลในเชิงลึกที่ได้รับจะกลายเป็นจุดขายที่แตกต่างส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจในระยะยาว

3. ควรมีการศึกษาวิจัยในเชิงปริมาณเพื่อหาข้อสรุปวัดผลจากประสบการณ์ที่ลูกค้าได้รับ โดยการใช้เครื่องมือทางสถิติเพื่อยืนยันการอภิปรายผลจากปรากฏการณ์จริงและสามารถนำไปพัฒนาต่อยอดการศึกษาเพื่อจัดทำเป็นเกณฑ์หรือตัวชี้วัดเพื่อยืนยันการทดสอบในเรื่องของประสบการณ์ลูกค้าให้เป็นมาตรฐาน

References

- Aggett, M. (2007). What has influenced growth in the UK's boutique hotel sector?. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 19(2), 169-177.
- Anhar, L. (2001). *The definition of boutique hotels*. Consulting & valuation analyst at HVS international.
- Bank of Thailand. (2559). *Tourism importance challenges and sustainability against economic and financial policy of Thai Bank*.
https://www.bot.or.th/Thai/.../Presentation_Summary_TourismEngineGrowth
- Boonvatcharapai, T., Jadesadalug, V., & Tuntrabundit, K. (2559). Organizational creativity for service innovation in Thai boutique hotel. *Veridian E- Journal, Silapakorn University*, 9(3), 1242-1259.
- Brunner-Sperdin, A., & Peters, M. (2009). What influence guest emotions? The case of high-quality hotels. *International Journal of Tourism Research*, 11, 171-183.
- Bujisic, M., Hutchinson, J., & Parsa, H. G. (2014). The effects of restaurant quality attributes on customer behavioral intentions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 26(8), 1270-1291.
- Carbone, L. P., & Haeckel, S. H. (1994). Engineering customer experience. *Marketing Management*, 3(3), 8-19.
- Cetin, G., & Walls, A. (2016). Understanding the customer experiences from perspective of guests and managers: Empirical findings from luxury hotels in Istanbul, *Journal of Hospitality Management*, 25(3), 395-424.
- Cohen, E. (1972). Toward a sociology of international tourism. *Social Research*, 39(1), 164-189.
- Gentile, C., Spiller, N., & Noci, G. (2007). How to sustain the customer experience: An overview of experience components that co-create value with the customer. *European Management Journal*, 25(5), 395-410.
- Holbrook, M. B., & Hirschman, E. C. (1982). The experimental aspects of consumption: Consumer fantasies, feeling and fun. *Journal of Consumer Research*, 9(2), 132-140.
- Homburg, C., Jozic D., & Kuehn, C. (2017). Customer experience management: Toward imprinting and evolving marketing concept. *Journal of Academic Marketing Sciences*, 45, 377-401.
- Jangjanekit, C. (2549). *Customer experience management*. Brand Age Books.
- Kandampully, J., Zhang, C. T., & Jaakola, E., (2015). Customer experience management in hospitality: A literature synthesis, new understanding, and research agenda. *International Journal of Hospitality Management*, 30(1), 21-56.

- Kasikorn Research Center. (2560). *SMEs Tourism business adapting strategies for opportunities and challenges*.
<https://www.kasikornbank.com/.../sme/KSMEKnowledge/...>
- Khlamphaibun, W. (2557). *Adapting old structure into boutique hotel*. Supergreen Studio.
- Liu, W., Sparks, B., & Coghlan, A. (2016). Measuring customer experience in situdio: The link between appraisals, emotions and overall assessment. *International Journal of Hospitality Management*, 59, 42-49.
- Martin-Ruiz, D., Barasso-Castro, C., & Rosa-Diaz, M. (2012). Creating customer value through service experience: An empirical study in the hotel industry. *Tourism and Hospitality Management*, 18(1), 37-53.
- Mckenny, S. (2015). *The boutique lifestyle and hotel report*.
<http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved.>
- Online Manager. (2560). *Behind the scene of running boutique hotels*.
<https://mgronline.com/smes/detail/9600000010030>.
- Pine, B., & Gilmore, J. (1998). Welcome to the experience economy. *Harvard Business Review*, 76(4), 97–105.
- Pine, B., & Gilmore, J., (2014). A leader's guide to innovation in the experience. *Economy. Strategic Leadership*, 42(1), 24–29.
- Prahalad, C.K., & Ramaswamy, V. (2004). Co-creation experience: The next practice in value creation, *Journal of Interactive Marketing*, 18(3), 5-14
- Rattaviriyakul, K. (2554). *Service design for small hotels and resort*. Advance Hospitality Consultant.
- Robontu, C. I., & Niculescu, G. (2009). Boutique hotels – New appearances in hotel industry in Romania. *Annals of the University of Petrosani, Economics*, 209-214.
- Schmitt, B. (1999). *Experiential marketing*. The Free Press.
- (2010). Experience Marketing: Concepts, framework and consumer insights. *Foundation and Trends in Marketing*, 5(2), 55-112.
- (2003). *Customer experience management*. Wiley.
- Shaw, C., & Ivens, J. (2002). *Building great customer experience*. Palgrave Macmillan.
- Shaw, C. (2007). *The DNA of customer experience: How emotions drive value*. Palgrave Macmillan.
- Shaw, C., Dibeehi, Q., & Walden, S. (2010). *Customer experience: Future trends and insights*. Palgrave Macmillan.
- TCDC. (2558). Experience economy.
<http://www.tcdc.or.th/articles/business-industrial/22809/#Experience-Economy>.

- Thain, B. (2557). The potential competition of hotel industry in Thailand: A case study of boutique hotel in Bangkok. *Dusit Thani College Journal*. 8(2), 44-66.
- The Office of SMEs Promotion. (2560). *The contribution of SMEs GDP (2016-2017)*.
www.sme.go.th/upload/mod_download/GDP%20SME%20Q4-2559.pdf
- Thanusing, C., & Madayamphurush, W. (2555, January 12). *Trend for boutique hotel management: A case study of the hotel Rarinjinda wellness spa resort, Chiang Mai Province*. [Paper presentation]. Phayao Research Conference No. 1. University of Payao<Thailand.
- Thawiphon, R. (2560). Concepts and business operation of boutique hotel in Chiang Mai municipality, Muang Chiang Mai District. *Dusit Thani College Journal*. 11(1), 117-132.
- Uriely, N. (2005). The tourist experience: Conceptual developments. *Annals of Tourism Research*, 32(1), 199-216.
- Vanharanta, H., Kantola, J., & Seikola, S. (2015). Customer's conscious experience in a coffee shop. *Procedia Manufacturing*, 3, 618-615.
- Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2004). Evolving to a new dominant logic for marketing. *Journal of Marketing*, 68(1), 1-17.
- Wigraisakda, K., & Siriwong, P. (2559). The best practices to creative service of 5 star hotels, Bangkok metropolitan. *Veridian E-Journal*. 9(3). 131-150.

ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคลในการตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยา

สุภรัฐ คงทวี

คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต 1761 ถนนพัฒนาการ เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250

E-mail: boomsura@hotmail.com

คณาธิป ทองรวีวงศ์

คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต 1761 ถนนพัฒนาการ เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250

วชิราภรณ์ พวงจินดา

คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต 1761 ถนนพัฒนาการ เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250

ติดต่อผู้เขียนบทความที่ **สุภรัฐ คงทวี** คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต 1761 ถนนพัฒนาการ เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250

E-mail: boomsura@hotmail.com

วันที่รับบทความ: 10 มีนาคม 2563 วันที่แก้ไขบทความ 14 กันยายน 2563 วันที่ตอบรับบทความ: 31 ตุลาคม 2564

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคลในการตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยา **วิธีการวิจัย** เป็นการวิจัยเชิงเอกสาร ที่ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลหลักกฎหมายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยาในร่างกายของบุคคลของประเทศไทยและต่างประเทศ และการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ประกอบด้วย พนักงานเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ จำนวน 3 คน บุคคลผู้ถูกระทบสิทธิ จำนวน 2 คน และทนายความ จำนวน 2 คน **ผลการวิจัย** ประเทศไทยยังไม่มีหลักเกณฑ์ในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคลในการตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยา ไม่มีการกำหนดเกี่ยวกับมาตรฐานด้านการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ในการตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยา และไม่มีการกำหนดเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กรในการตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยาของบุคคล **สรุป** บุคคลผู้ถูกตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยาในประเทศไทยยังไม่ได้ได้รับความคุ้มครองในสิทธิและเสรีภาพของร่างกายที่เหมาะสม จึงควรมีการแก้ไขกฎหมายว่าด้วยการให้บริการด้านนิติวิทยาศาสตร์ รวมถึงการขึ้นทะเบียนผู้เชี่ยวชาญในการตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยา และการจัดตั้งองค์กรวิชาชีพเฉพาะด้านนิติวิทยาศาสตร์ทำหน้าที่กำกับดูแลและควบคุมการตรวจสอบหน่วยงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ให้เกิดคุณภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คำสำคัญ: การตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยา วัตถุพยานทางชีววิทยา นิติวิทยาศาสตร์ สิทธิมนุษยชน

Legal Problems on the Protection of Human Rights and Individual Freedom in Biological Evidence Investigation

Suparat Kongtawee

Faculty of Law, Kasem Bundit University, 1761 Pattanakarn Road, Suanluang, Bangkok 10250

E-mail : boomsura@hotmail.com

Kanathip Thongraweewong

Faculty of Law, Kasem Bundit University, 1761 Pattanakarn Road, Suanluang, Bangkok 10250

Wachiraporn Pongjinda

Faculty of Law, Kasem Bundit University, 1761 Pattanakarn Road, Suanluang, Bangkok 10250

Correspondence concerning this article should be addressed to **Suparat Kongtawee**, Faculty of Law, Kasem Bundit University, 1761 Pattanakarn Road, Suanluang, Bangkok 10250
E-mail : boomsura@hotmail.com

Received date: March 10, 2020 Revised date: September 14, 2020 Accepted date: October 31, 2021

ABSTRACT

PURPOSES: To study and analyze the legal problems related to the protection of human rights and individual freedom in biological evidence investigation. **METHODS:** A documentary research for studying and analyzing internal and international information related to legal principals of biological evidence investigation as well as in depth interview of sample groups, consisting of relevant government officials people who were affected by the law, and attorneys. **RESULTS:** Persons, who were investigated for a biological evidence, did not under the protection of their human right and freedom, and there was no specific regulations biological accident collection of a person for the protection of their human right and freedom properly. **CONCLUSIONS:** Regulations for the protection of their human right and freedom in biological evidence investigation, and standard performances criteria for biological evidence investigation organization should be established.

Keywords: Biological evidence, investigation, biological object, forensic medicine, human rights

บทนำ

การเก็บรวบรวมพยานหลักฐานในคดีอาญา หรือในการสืบสวนคดีอาญาจะมีการเก็บและ รวบรวมพยานหลักฐานทุกชนิดเพื่อให้สามารถ ค้นหาและทราบถึงตัวผู้กระทำความผิด ซึ่งวัตถุ พยานทางชีววิทยาถือเป็นวัตถุพยานที่สามารถ แสดงความสัมพันธ์โดยตรงขณะเกิดเหตุการณ์ขึ้น ระหว่างผู้กระทำความผิดกับผู้เสียหายได้ วัตถุ พยานทางชีววิทยาจึงมีความสำคัญและเป็ นประโยชน์อย่างมากในการระบุถึงตัวบุคคล ผู้กระทำความผิดได้อย่างถูกต้อง เช่น ลายนิ้วมือ และลายพิมพ์ดีเอ็นเอ ซึ่งจัดเป็นวัตถุพยานทาง ชีววิทยาที่มนุษย์ทุกคนมีตั้งแต่กำเนิดและมี เอกลักษณะเฉพาะบุคคลไม่ซ้ำกัน จึงมีความจำเป็ นอย่างมากที่จะต้องมีการเก็บและรวบรวม พยานหลักฐานทางวิทยาศาสตร์ที่เรียกว่าวัตถุ พยานทางชีววิทยาจากตัวบุคคลซึ่งถูกกล่าวหาว่า กระทำความผิด เพื่อให้สามารถพิสูจน์และค้นหา ตัวบุคคลผู้กระทำความผิดได้อย่างถูกต้อง ชัดแจ้ง และปราศจากความสงสัยโดยสิ้นเชิง อย่างไรก็ตาม ในการเก็บรวบรวม วัตถุพยานทางชีววิทยา จากตัวบุคคล ยังไม่มีหลักเกณฑ์หรือมาตรการทาง กฎหมาย ที่คุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในร่างกาย ของบุคคลอย่างชัดเจนและเป็นปัญหาทาง กฎหมายที่ควรมีการแก้ไขใน 3 ประการดังต่อไปนี้

1. ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการกำหนด หลักเกณฑ์ในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของ บุคคลในการตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยา
2. ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับมาตรฐาน ด้านการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ใน การตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยา
3. ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับโครงสร้าง องค์การในการตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยาของบุคคล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐาน แนวคิด และ ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ของบุคคลในการตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยา
2. เพื่อศึกษามาตรการทางกฎหมายในการ คุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคลในการตรวจ พิสูจน์ทางชีววิทยาในต่างประเทศและประเท สไทย
3. เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัญหาทางกฎหมาย ในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคลในการ ตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยา
4. เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาและ เสนอแนะการแก้ไขปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับ การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคลในการ ตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยาในการเก็บรวบรวมพยาน ทางชีววิทยาจากร่างกายของบุคคล อีกทั้งสามารถ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นตอนการปฏิบัติงานใน การตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยาได้อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตการศึกษา

ศึกษาถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการ คุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคลในการตรวจ พิสูจน์ทางชีววิทยา ตลอดจนการเก็บรวบรวมวัตถุ พยานทางชีววิทยาเพื่อตรวจพิสูจน์ที่เป็นส่วนของ อวัยวะตามร่างกาย รวมทั้งการเก็บรวบรวมวัตถุ พยานทางชีววิทยาที่เป็นสิ่งอื่นที่อยู่ในร่างกาย บุคคล โดยศึกษาเปรียบเทียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กับ การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ประกอบ กับศึกษามาตรฐานในการปฏิบัติงานของพนักงาน เจ้าหน้าที่ อีกทั้งโครงสร้างองค์กรในการตรวจ พิสูจน์ทางชีววิทยาตามกฎหมายต่างประเทศ รวมทั้งกฎหมายในประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) โดยศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลหลักกฎหมายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยาในร่างกายของบุคคลในประเทศไทยและต่างประเทศ จากตำราทางกฎหมาย รายงานผลการวิจัย บทความ วิทยานิพนธ์ เอกสารข้อมูลจากหน่วยงานขององค์กรของรัฐ และการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่าง 1) กลุ่มพนักงานเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องโดยตรง 2) กลุ่มบุคคลผู้ถูกกระทบสิทธิ และ 3) กลุ่มทนายความ

แนวความคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคลในการตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยา

แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ประกอบด้วย หลักสิทธิมนุษยชน หลักสิทธิเสรีภาพ ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ซึ่งในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคลในการตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยามีความเกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกับการดำเนินงานในการตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยาของหน่วยงานที่ให้บริการด้านการตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยา ตลอดจนการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ทำการตรวจพิสูจน์ โดยมีหลักแนวคิดทฤษฎีกฎหมายมหาชนที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หลักประสิทธิภาพ หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และหลักภารกิจพื้นฐานของรัฐ แนวคิดในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในร่างกายของประชาชนในการตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยาของบุคคล มุ่งคุ้มครองบุคคลจากการแสวงหาพยานหลักฐานจากร่างกายของ

บุคคล เพื่อนำไปใช้เป็นพยานหลักฐานในคดี เพื่อพิสูจน์หาตัวบุคคลผู้กระทำความผิดมาลงโทษ แต่อย่างไรก็ตาม การตรวจพิสูจน์ดังกล่าวเป็นการที่บุคคลถูกกระทบกระเทือนต่อสิทธิและเสรีภาพในร่างกาย กล่าวคือ เป็นการรบกวนในชีวิตร่างกายของบุคคล ซึ่งการแสวงหาพยานหลักฐานจากการตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยา ต้องกระทำภายใต้หลักเกณฑ์แห่งบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 และต้องปฏิบัติหรือกระทำการดังกล่าวโดยมีเหตุอันสมควร และต้องยึดและปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด (แสนละมะ, 2552) ในแง่ของกฎหมายคุ้มครองข้อมูล ส่วนบุคคล ข้อมูลชีววิทยาหรือข้อมูลชีวภาพ จัดเป็นข้อมูลบ่งระบุตัวตน (Identifiable information) โดยในหลายประเทศจัดเป็นข้อมูลละเอียดอ่อน (Sensitive personal data) ซึ่งจะต้องได้รับการคุ้มครองในระดับที่เข้มงวดกว่าข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป อย่างไรก็ตาม กฎหมายคุ้มครองข้อมูลของหลายประเทศมีการยกเว้นสำหรับการกระทำโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ใช้อำนาจสืบสวนสอบสวนเกี่ยวกับความผิดอาญา แต่ก็ต้องมีกฎหมายระบุให้อำนาจโดยเฉพาะ และกฎหมายเหล่านั้นจะต้องสอดคล้องกับหลักความจำเป็นและได้สัดส่วนด้วย (ทองรวีวงศ์, 2559)

พยานหลักฐานทางชีววิทยา หมายถึง สิ่งที่ได้มาจากส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกายบุคคลและสามารถทำการพิสูจน์หาข้อเท็จจริงในคดีความได้ กล่าวคือ เป็นการแสวงหาพยานหลักฐานจากร่างกายของบุคคล (อินทวิชเช, 2548) ซึ่งพยานหลักฐานทางชีววิทยาดังกล่าว ถือเป็นพยานหลักฐานประเภทวัตถุพยานทางชีววิทยากล่าวคือ เป็นวัตถุพยานที่ได้มาจากสิ่งมีชีวิตหรือ

เป็นส่วนของสิ่งมีชีวิตมาก่อน เช่น คราบเลือด คราบอสุจิ เส้นผม ฟัน น้ำลาย ปัสสาวะ อุจจาระ เนื้อเยื่อ ลายนิ้วมือ เป็นต้น ซึ่งมีลักษณะเป็น พยานหลักฐานทางนิติวิทยาศาสตร์ ทั้งนี้ ในการตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยา พนักงานเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องกระทำภายใต้ขอบเขตของบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่ให้อำนาจกระทำการไว้ อันเป็นการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในชีวิตและร่างกายของบุคคลซึ่งเป็นประชาชนของรัฐ

ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคลในการตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยา

1. ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคลในการตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยาตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 131/1 กับมาตรา 244/1 เป็นการเก็บรวบรวมวัตถุพยานทางชีววิทยา ได้แก่ การเก็บตัวอย่างเลือด เนื้อเยื่อ ผิวหนัง เส้นผมหรือขน น้ำลาย ปัสสาวะ อุจจาระ สารคัดหลั่ง สารพันธุกรรมหรือส่วนประกอบของร่างกาย จึงมีความจำเป็นที่จะต้องได้รับความยินยอมจากบุคคลที่จะถูกกระทบต่อสิทธิในร่างกาย ตามที่ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาได้กำหนดไว้ ซึ่งในการตรวจพิสูจน์ทางวิทยาศาสตร์จากการนำร่างกายของบุคคลไปทำการตรวจหรือเก็บชิ้นส่วนของร่างกาย พนักงานสอบสวนผู้รับผิดชอบจะทำการส่งตัวบุคคลนั้นไปให้แพทย์หรือผู้เชี่ยวชาญดำเนินการตรวจโดยจะต้องได้รับความยินยอมจากตัวบุคคลนั้น ซึ่งหากบุคคลผู้นั้นไม่ยินยอมโดยไม่มีเหตุอันสมควรก็จะมีข้อสันนิษฐานตามที่กฎหมายได้บัญญัติไว้เป็นการต่อไป จะเห็นได้ว่าพนักงานสอบสวนจะกระทำการบังคับเอาวัตถุ

พยานทางชีววิทยาจากร่างกายของบุคคลไม่ได้ โดยจะต้องอาศัยความยินยอมจากบุคคลเท่านั้น

ทั้งนี้ การที่แพทย์หรือผู้เชี่ยวชาญจะกระทำการตรวจพิสูจน์ร่างกายหรือเนื้อตัวของบุคคลนั้น จะต้องกระทำเพียงเท่าที่จำเป็นและสมควรโดยใช้วิธีการที่ก่อให้เกิดความเจ็บปวดน้อยที่สุดเท่าที่จะกระทำได้ ทั้งจะต้องไม่เป็นอันตรายต่อร่างกายหรืออนามัยของบุคคลนั้นด้วย

พระราชบัญญัติการให้บริการด้านนิติวิทยาศาสตร์ พ.ศ. 2559 มาตรา 5 กำหนดให้สถาบันมีหน้าที่ในการให้บริการและส่งเสริมงานด้านนิติวิทยาศาสตร์โดยให้รวมถึงงานดังต่อไปนี้ด้วย

- (1) ช่วยเหลือและสนับสนุนการสืบสวนสอบสวนและการดำเนินคดีอาญาตามที่เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจตามกฎหมายร้องขอ
- (2) ให้บริการด้านนิติวิทยาศาสตร์เพื่อการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน การอำนวยความสะดวก และการทะเบียนราษฎร ตามที่เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือผู้ที่เกี่ยวข้องร้องขอ
- (3) ให้บริการด้านนิติวิทยาศาสตร์เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองหรืออำนวยความสะดวกแก่เด็กและเยาวชนตามที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้ปกครอง ผู้ใช้อำนาจปกครองหรือผู้มีส่วนได้เสียโดยตรงร้องขอ
- (4) ให้บริการด้านนิติวิทยาศาสตร์เพื่อพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่ผู้มีส่วนได้เสียร้องขอ ในกรณีที่เป็นการพิสูจน์ข้อเท็จจริงในคดีอาญา ผู้มีส่วนได้เสียจะร้องขอให้ตรวจซ้ำได้ต่อเมื่อไม่ได้อยู่ในระหว่างการตรวจพิสูจน์ของหน่วยงานอื่นที่ให้บริการด้านนิติวิทยาศาสตร์ และต้องเป็นไปตามมติของคณะกรรมการเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวก

เห็นได้ว่ากฎหมายของประเทศไทยยังไม่มี การกำหนดหลักเกณฑ์ในการเก็บรวบรวมวัตถุ พยานทางชีววิทยาของบุคคลให้รัดกุมเพื่อ คัดกรองในสิทธิและเสรีภาพของบุคคลอย่าง ที่ควร กล่าวคือ ในเรื่องของ การให้ความยินยอมของ บุคคลซึ่งถูกกล่าวหาว่ากระทำความผิดที่จะต้องให้ ความยินยอมในการที่จะถูกดำเนินการตรวจ พิสูจน์ทางชีววิทยานั้น ตามกฎหมายมิได้กำหนด ว่าต้องให้ความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่ง อาจตีความได้ว่าบุคคลผู้ที่จะถูกทำการตรวจ พิสูจน์ทางชีววิทยาต้องให้ความยินยอมที่เป็นลาย ลักษณ์อักษร กล่าวคือ ทำเป็นหนังสือให้ความ ยินยอม หรืออาจให้ความยินยอมโดยมีต้องทำเป็น ลายลักษณ์อักษร

ดังนั้น การที่กฎหมายที่บังคับใช้ในการ ตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยาของบุคคลไม่ได้มีการ กำหนดหลักเกณฑ์ให้รัดกุมว่าก่อนตรวจพิสูจน์ ทางชีววิทยา บุคคลนั้นจะต้องให้ความยินยอม เป็นลายลักษณ์อักษร จึงยังไม่เป็นการมุ่งเน้นไปที่ บุคคลที่ถูกตรวจพิสูจน์ให้ได้รับการคุ้มครองสิทธิ และเสรีภาพในร่างกาย จึงส่งผลต่อบุคคลที่ถูกทำ การตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยาเกิดการไม่ได้รับความ คุ้มครองในชีวิตและร่างกาย จึงยังไม่สอดคล้อง กับหลักสิทธิมนุษยชน หลักสิทธิและเสรีภาพ โดยทั่วไป หลักการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

2. ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับมาตรฐาน ด้านการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ใน การตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยา

การปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ใน การตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยาของหน่วยงานแต่ละ แห่งในประเทศไทย ยังไม่มีหลักประกันใด ๆ ที่ เป็น การสร้างมาตรฐาน และ ก่อ ให้ เกิด ประสิทธิภาพในด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน

เจ้าหน้าที่ในการตรวจพิสูจน์อย่างชัดเจน ซึ่งแต่ ละหน่วยงานก็มีการกำหนดเกี่ยวกับคุณสมบัติ ของพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ที่จะทำการตรวจพิสูจน์ ทางชีววิทยาก่อนที่จะมาปฏิบัติงานในการตรวจ พิสูจน์ทางชีววิทยา

พระราชบัญญัติการให้บริการด้านนิติ วิทยาศาสตร์ พ.ศ. 2559 มาตรา 6 ซึ่งวางหลักไว้ ว่า การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของสถาบันต้อง เป็นอิสระและเป็นไปตามหลักวิชาชีพและ มาตรฐานที่คณะกรรมการกำหนด และให้ ผู้อำนวยการมีหน้าที่กำกับดูแลให้เจ้าหน้าที่ของ สถาบันปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้องกับมาตรฐาน เห็นได้ว่าเป็นการวางแนวทางและกำหนดขอบเขต ในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ใน ลักษณะที่กว้างมากและเป็นการกำหนด หลักเกณฑ์ขึ้นมาใช้เฉพาะภายในหน่วยงานของ ตนเอง ทั้งนี้ การที่หน่วยงานแต่ละแห่งไม่ได้ กำหนดว่าพนักงานเจ้าหน้าที่ที่ตรวจพิสูจน์พยาน ทางชีววิทยาต้องเป็นผู้ที่ผ่านการเรียนรู้ การ ฝึกอบรมเกี่ยวกับการตรวจพิสูจน์พยานทาง ชีววิทยาและต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ หรือความเชี่ยวชาญในการตรวจพิสูจน์ทาง ชีววิทยาในระดับที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพในรูปแบบหลักเกณฑ์อย่างเดียวกัน จึงยังไม่มีหลักประกันใด ๆ ที่จะทำให้เกิด มาตรฐานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานใน การตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยา เพื่อสร้างมาตรฐาน ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่

3. ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับโครงสร้าง องค์กรในการตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยาของบุคคล

หน่วยงานที่ทำการตรวจพิสูจน์ทาง ชีววิทยาในประเทศไทยมีหน่วยงานที่ทำการตรวจ พิสูจน์ทางชีววิทยาอยู่หลายแห่ง ซึ่งในการกำหนด

โครงสร้างภายในของหน่วยงานแต่ละแห่ง ยังไม่ได้มีการกำหนดโครงสร้างที่ทำให้เกิดมาตรฐานสากล หรือมีคุณภาพ หรือประสิทธิภาพที่มีความครอบคลุมในทุก ๆ ด้านโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการกำกับดูแลและควบคุมตรวจสอบการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานของหน่วยงานเพื่อเป็นมาตรฐานกลางในการควบคุมและตรวจสอบการทำงานหรือการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและเป็นกลาง ซึ่งแต่ละหน่วยงานก็มีการกำกับดูแลและควบคุมตรวจสอบการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ภายในหน่วยงานนั้น ๆ เอง และเมื่อไม่ได้กำหนดหรือแบ่งอำนาจหน้าที่ให้หน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบในการตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยา จึงส่งผลให้เกิดระบบการทำงานที่ทับซ้อนกัน

เห็นได้ว่าในอดีตที่ผ่านมายังไม่มีหน่วยงานใดทำหน้าที่กำกับดูแลและควบคุมตรวจสอบตลอดจนประสานงานและกำหนดมาตรฐานกลางที่จะทำให้เกิดความน่าเชื่อถือของงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ให้มีประสิทธิภาพเข้าสู่ความเป็นมาตรฐานสากลเท่าที่ควร และเกิดประโยชน์ต่อประชาชนโดยรวม หากมีระบบหรือมาตรฐานการตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยาที่มีคุณภาพน่าเชื่อถือจะทำให้กระบวนการยุติธรรมมีประสิทธิภาพบุคคลผู้กระทำความผิดก็จะถูกลงโทษตามกฎหมาย สังคมจะมีความสงบเรียบร้อยขึ้น ดังนั้นหากมีองค์กรกลางมากำกับดูแลและควบคุมตรวจสอบ ก็ช่วยให้งานนิติวิทยาศาสตร์ของไทยมีประสิทธิภาพเข้าสู่ความเป็นมาตรฐานสากลมากยิ่งขึ้นและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยรวมเมื่อไม่มีองค์กรกลางมากำกับดูแลและควบคุมตรวจสอบหรือกำหนดมาตรฐานจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ จึงทำให้เกิดปัญหาในลักษณะ

ที่ไม่สามารถดำเนินการจัดการตามความเหมาะสมได้

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่าควรดำเนินการหาแนวทางที่เหมาะสมมาใช้เป็นแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหา ปรับปรุง และเพิ่มเติมนกฎหมายที่บัญญัติถึงการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคลในการที่จะถูกดำเนินการตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยาจากร่างกายของบุคคล อีกทั้งมาตรฐานในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยาตลอดจนโครงสร้างองค์กรในการตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยาของบุคคล

มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคลในการตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยาในต่างประเทศ

เพื่อประโยชน์ในการเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวทางกฎหมายในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคลในการตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยา ผู้วิจัยได้ทำการศึกษากฎหมายของต่างประเทศดังต่อไปนี้

สหราชอาณาจักร ได้มีการออกพระราชบัญญัติตำรวจและพยานหลักฐานในคดีอาญา ค.ศ. 1984 ซึ่งกำหนดรูปแบบของพยานหลักฐานทางชีวภาพ เป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) Intimate Sample คือ สิ่งส่งตรวจ ที่ได้มาจากภายในร่างกายของมนุษย์ เช่น เลือด เยื่อบุผิวน้ำลาย ปัสสาวะ เป็นต้น และ 2) Non Intimate Sample คือ สิ่งส่งตรวจที่ได้มาจากภายนอกร่างกายมนุษย์ เช่น ขน เส้นผม เป็นต้น โดยในการเก็บรวบรวมพยานหลักฐานจากร่างกายของบุคคล สหราชอาณาจักรได้กำหนดมาตรการในการใช้อำนาจของพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ทำการเก็บรวบรวมพยานหลักฐานจากร่างกายของบุคคล

โดยใช้กับพยานหลักฐาน ทางชีวภาพประเภท Intimate Sample โดยมีเงื่อนไข 2 ประการ คือ 1) จะต้องได้รับความยินยอมจากผู้ต้องหาเป็นลายลักษณ์อักษร และ 2) จะต้องปรากฏเหตุอันน่าเชื่อถือว่าผู้ต้องหามีส่วนพัวพันกับการกระทำความผิดประเภทความผิดอาญาร้ายแรง (Serious Arrestable Offense) และต้องมีเหตุอันน่าเชื่อว่าพยานหลักฐานดังกล่าวจะใช้ยืนยันหรือพิสูจน์ได้ว่าผู้ต้องหามีส่วนพัวพันกับการกระทำความผิดดังกล่าว (อินทวิชชะ, 2548)

สหราชอาณาจักรมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่กำกับดูแลบุคลากรทุกฝ่ายของหน่วยงานทางนิติวิทยาศาสตร์แต่ละแห่งให้มีคุณสมบัติอันเหมาะสมแก่การปฏิบัติงานได้ดีที่สุด คือ สภาการจดทะเบียนนิติวิทยาศาสตร์ (Council of Registration Forensic Practitioners) หรือ CRFP ซึ่งเป็นหน่วยงานในสหราชอาณาจักร โดยใช้หลักเกณฑ์ 10 ประการ เพื่อประเมินการปฏิบัติงานของนักนิติวิทยาศาสตร์ และมีหน่วยงานรับรองระบบสหราชอาณาจักร (United Kingdom Accreditation Service) หรือ UKAS ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ให้การรับรองคุณภาพในการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติการต่าง ๆ โดยยึดตามมาตรฐานสากล ตลอดจนดูแลบุคลากรของหน่วยงานที่ให้บริการทางนิติวิทยาศาสตร์แต่ละแห่งให้ได้รับการฝึกอบรมทางวิชาชีพอย่างเพียงพอ (Chairangsinant, 2001) สหรัฐอเมริกามีหน่วยงานที่ให้บริการในการตรวจพิสูจน์ทางนิติวิทยาศาสตร์ อยู่หลายแห่ง ซึ่งแต่ละแห่งมีความเชี่ยวชาญแตกต่างกัน อาทิ หน่วยงานบังคับใช้ยา (Drug Enforcement Administration) หรือ DEA เป็นหน่วยงานตรวจพิสูจน์หลักฐานที่เกี่ยวข้องยาเสพติด นอกจากนี้ยังมี

หน่วยงานอีก 2 แห่ง คือ 1) องค์การมาตรฐานสากล (International Standards Organization) หรือ ISO และ 2) สมาคมผู้วิจัยห้องปฏิบัติการอาชญากรรมแห่งอเมริกา (American Society of Crime Laboratory Director) หรือ ASCLD เป็นหน่วยงานที่ให้การรับรองคุณภาพห้องปฏิบัติการของหน่วยงานที่ให้บริการในการตรวจพิสูจน์หลักฐานแต่ละแห่ง โดยหน่วยงานที่ให้บริการในการตรวจพิสูจน์หลักฐานจะต้องได้รับการรับรองคุณภาพของห้องปฏิบัติการทุก 5 ปี เพื่อรักษาสถานภาพเดิมของหน่วยงานไว้ได้ (Chairangsinant, 2001)

สาธารณรัฐสิงคโปร์ มีกองกำลังตำรวจสิงคโปร์ (Singapore Police Force) หรือ SPF เป็นหน่วยงานของตำรวจ ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่สืบสวนสอบสวนอาชญากรรมและการพิสูจน์หลักฐาน เมื่อเกิดอาชญากรรมขึ้นเจ้าหน้าที่ตำรวจจะทำหน้าที่เก็บรวบรวมพยานหลักฐานจากที่เกิดเหตุและทำการตรวจพิสูจน์ลายนิ้วมือ ส่วนการตรวจพิสูจน์พยานหลักฐานทางนิติวิทยาศาสตร์ในห้องปฏิบัติการ เป็นหน้าที่ของศูนย์ควบคุมด้านวิทยาศาสตร์สาธารณสุข (The Health Sciences Authority) หรือ HSA ซึ่งเป็นหน่วยงานระดับชาติในสังกัดของรัฐบาลกลาง มีหน้าที่ตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ ได้แก่ นิติเวชศาสตร์ นิติวิทยาศาสตร์ ด้านวิทยาศาสตร์ การพิสูจน์หลักฐาน และการตรวจวิเคราะห์อื่น ๆ ที่เป็นการสนับสนุนกระบวนการยุติธรรม รวมทั้งการพิสูจน์หลักฐานต่าง ๆ จากกองกำลังตำรวจสิงคโปร์ที่ต้องใช้การพิสูจน์วิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ และการตรวจพิสูจน์วิเคราะห์ตามคำร้องขอจากหน่วยงานอื่น ๆ (จิตรพันธ์, 2557)

บทสรุป ในการเก็บรวบรวมวัตถุดิบทางชีววิทยาของบุคคลโดยการตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยา แม้ว่าในบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาได้กำหนดไว้แล้วก็ตามว่าจะต้องได้รับความยินยอมจากบุคคลก่อน แต่ยังไม่คุ้มครองถึงสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ผู้ถูกกระทำการตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยาอย่างเหมาะสม อีกทั้ง บทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติการให้บริการด้านนิติวิทยาศาสตร์ พ.ศ. 2559 ก็มิได้บัญญัติถึงการให้ความยินยอมของบุคคลในการตรวจพิสูจน์ไว้อย่างชัดเจนแก่การปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ในการตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยายังไม่เกิดหลักประกันใด ๆ ที่เป็นการสร้างมาตรฐานและก่อให้เกิดประสิทธิภาพในด้านการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ในการตรวจพิสูจน์อย่างชัดเจน ทั้งนี้ การที่หน่วยงานแต่ละแห่งไม่ได้กำหนดว่าพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยาต้องเป็นผู้ที่ผ่านการศึกษาเรียนรู้ การฝึกอบรมเกี่ยวกับการตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยาและต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถหรือความเชี่ยวชาญในการตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยาในระดับที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานและทดสอบสมรรถนะในการปฏิบัติงานเป็นประจำในรูปแบบหลักเกณฑ์อย่างเดียวกัน จึงยังไม่มีหลักประกันใด ๆ ที่จะทำให้เกิดมาตรฐานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยา หน่วยงานที่ทำการตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยาในประเทศไทยมีอยู่หลายแห่ง ซึ่งในการกำหนดโครงสร้างของหน่วยงานแต่ละแห่งยังไม่มีกำหนดโครงสร้างที่ทำให้เกิดมาตรฐานสากล หรือมีคุณภาพ หรือประสิทธิภาพที่มีความครอบคลุมในทุก ๆ ด้าน

โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการกำกับดูแลและควบคุม ตลอดจนการตรวจสอบการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานของหน่วยงานแต่ละแห่งเพื่อให้เกิดเป็นมาตรฐานกลางในการควบคุมและตรวจสอบการทำงานหรือการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและเป็นกลางในกรณีที่เกิดปัญหา ซึ่งส่งผลกระทบต่อประชาชนในเรื่องที่เกี่ยวกับการดำเนินงานในการตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยา การที่หน่วยงานต่าง ๆ มีการจัดวางระเบียบกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานมาใช้บังคับกันเองในการกำกับดูแลในเรื่องจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพที่ปฏิบัติหน้าที่ในการตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยา เป็นการให้เสรีภาพแก่องค์กรนั้นอย่างเต็มที่ในการควบคุมความประพฤติของพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้อำนาจในการกำกับควบคุมดูแลกันเองอย่างกว้างขวางจนไม่มีขอบเขตจำกัดอย่างแน่ชัด เมื่อไม่มีองค์กรกลางมากำกับดูแลและควบคุมตรวจสอบหรือกำหนดมาตรฐานจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานของผู้ประกอบวิชาชีพ จึงทำให้เกิดปัญหาในลักษณะที่ไม่สามารถดำเนินการจัดการตามความเหมาะสมได้

ข้อเสนอแนะ

1. ควรแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติ การให้บริการด้านนิติวิทยาศาสตร์ พ.ศ. 2559 มาตรา 5 โดยเพิ่มเติมวรรคท้าย คือ “การให้บริการดังกล่าวมาในวรรคก่อนนั้น หากเป็นการตรวจพิสูจน์ที่ต้องกระทบกระทั่งต่อร่างกายของบุคคล จะต้องได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากบุคคลนั้นโดยสมัครใจก่อนทำการตรวจพิสูจน์ และต้องมีเหตุ อันควรเชื่อได้ว่าบุคคลนั้นพัวพัน

กับการกระทำความผิด และมีเหตุอันควรเชื่อว่าสิ่ง
ที่นำมาตรวจสอบสามารถยืนยันหรือพิสูจน์ว่าบุคคล
นั้นมีส่วนในการกระทำความผิด หากบุคคลนั้น
ไม่ยินยอมอาจเป็นผลร้ายแก่ผู้นั้นในขั้นตอนของ
การพิจารณาคดีความ

2. เห็นควรบัญญัติกฎหมายการขึ้น
ทะเบียนผู้เชี่ยวชาญในการตรวจพิสูจน์ทาง
ชีววิทยา โดยต้องเป็นผู้ที่ผ่านกระบวนการคัดสรร
และมีประสบการณ์ในการทำงานมาในระดับหนึ่ง

3. เห็นควรบัญญัติกฎหมายจัดตั้งองค์กร
วิชาชีพเฉพาะด้านนิติวิทยาศาสตร์เพื่อให้มีองค์กร
กลางมาทำหน้าที่กำกับดูแลและควบคุมตรวจสอบ
หน่วยงานต่าง ๆ ที่มีการดำเนินงานทางด้านนิติ
วิทยาศาสตร์ โดยให้ผู้แทนของหน่วยงานแต่ละ
แห่งเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในคณะกรรมการของ
องค์กรวิชาชีพ เพื่อเป็นการถ่วงดุลและขับเคลื่อน
การดำเนินงานให้เกิดคุณภาพของงานนิติ
วิทยาศาสตร์และให้มีการกำหนดจรรยาบรรณ
ของพนักงานเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้มี
คุณธรรมจริยธรรมต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการ
ตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยา ประกอบกับวางแผนทาง

หรือข้อบังคับในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน
กลางให้ผู้ประกอบวิชาชีพยึดถือและปฏิบัติตาม
หากฝ่าฝืนก็ต้องได้รับโทษเป็นกรณี ๆ ไป อาทิ
การถอดถอนใบอนุญาตนักวิชาชีพตรวจพิสูจน์
ทางชีววิทยา หรือไม่อนุญาตให้บุคคลนั้นทำงาน
ในวิชาชีพตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยาได้ เป็นต้น

4. กำหนดหรือแบ่งอำนาจหน้าที่ให้
หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเป็นผู้รับผิดชอบใน
การตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยาเป็นการเฉพาะ โดย
ผู้วิจัยขอเสนอให้สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ สังกัด
กระทรวงยุติธรรมเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบใน
การตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยา ส่วนของการ
รวบรวมพยานหลักฐานจากที่เกิดเหตุในการเกิด
อาชญากรรมนั้นและการตรวจพิสูจน์ลายนิ้วมือ
ให้เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงาน
ตำรวจเพื่อให้การทำงานไม่ซ้ำซ้อนกันประกอบกับ
ทำให้งานเอื้ออำนวยและสนับสนุนกัน ตลอดจน
เป็นการทำงานแบบบูรณาการระหว่างกันมาก
ยิ่งขึ้น

References

- Chairangsinant, C. (2001). *The approach to develop suitable administration of forensic science in Thailand through the application of sufficiency economy*. [Unpublished doctoral dissertation]. Mahidol University.
- Intaravicha, S. (2548). *The finding of evidence from suspect's body: Study of physical examination and body search in criminal procedure*. [Unpublished master's thesis], Dhurakij Pundit University.
- Jinpan, L. (2557). The development of Thai forensic medicine in context of ASEAN: A comparative study of Thai and Singapore. [Unpublished report]. Ministry of Foreign Affairs, Kingdom of Thailand.
- Saenlama, R. (2552). *Search of evidence from alleged offender's body: Alcohol test under the Road Traffic Act of B.E. 2522*. [Unpublished master's thesis], Thammasat University.
- Thongraweewong, K. (2559). *The reform of data protection law of Thailand towards the ASEAN Community*. [Unpublished report]. The Secretariat of the house of Representatives.

การสร้างคุณค่าร่วมเพื่อความยั่งยืนของวิสาหกิจชุมชน : แนวทางจากทฤษฎีฐานราก

กิตติคุณ แสงนิล

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร อำเภอบางบาล จังหวัดเพชรบุรี 76120

Email: kittikun.san@kbu.ac.th

สันติธร ภูริภักดี

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร อำเภอบางบาล จังหวัดเพชรบุรี 76120

พิทักษ์ ศิริวงศ์

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร อำเภอบางบาล จังหวัดเพชรบุรี 76120

ติดต่อผู้เขียนบทความที่ กิตติคุณ แสงนิล คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร อำเภอบางบาล จังหวัดเพชรบุรี 76120

Email: kittikun.san@kbu.ac.th

วันที่รับบทความ: 10 มีนาคม 2563 วันที่แก้ไขบทความ 14 กันยายน 2563 วันที่ตอบรับบทความ: 31 ตุลาคม 2564

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาแนวความคิด ลักษณะและแนวทางการสร้างคุณค่าร่วม ของผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชน เพื่อหาข้อสรุปเชิงทฤษฎี เพื่อการสร้างทฤษฎีฐานราก **วิธีการวิจัย** เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้มีคุณวุฒิและประสบการณ์ จำนวน 10 ท่าน การวิเคราะห์เอกสาร การสังเกต และการจดบันทึก **ผลการวิจัย** ปัจจัยที่ทำให้การสร้างคุณค่าร่วม มีประสิทธิภาพประกอบไปด้วย 3 ปัจจัยสำคัญ ได้แก่ ความสัมพันธ์ระยะยาวของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แรงจูงใจด้านผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ และวัฒนธรรมขององค์กร ในส่วนของปัจจัยที่ทำให้การสร้างคุณค่าร่วมไม่มีประสิทธิภาพนั้น ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความล้มเหลวในการกำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กร ปัจจัยด้านกระบวนการคิด และวิเคราะห์เชิงระบบ **สรุป** แนวทางการสร้างคุณค่าร่วม ประกอบด้วย การปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ใหม่และตลาดใหม่ การสร้างความร่วมมือในการพัฒนาระหว่างองค์กรและสังคม และการเพิ่มผลิตภาพให้แก่องค์กรและสังคม

คำสำคัญ: การสร้างคุณค่าร่วม การปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ การเพิ่มผลิตภาพ ทฤษฎีฐานราก

Creating Shared Values for Sustainability of Community Enterprises : The Grounded Theory Approach

Kittikun Sangnin

Faculty of Management Science, Silpakorn University, Cha-am, Phetchaburi 76120

Email: kittikun.san@kbu.ac.th

Santidhorn Pooripakdee

Faculty of Management Science, Silpakorn University, Cha-am, Phetchaburi 76120

Phitak Siriwong

Faculty of Management Science, Silpakorn University, Cha-am, Phetchaburi 76120

Correspondence concerning this article should be addressed to **Kittikun Sangnin**, Faculty of Management Science,
Silpakorn University, Cha-am, Phetchaburi 76120
Email: kittikun.san@kbu.ac.th

Received date: March 10, 2020 Revised date: September 14, 2020 Accepted date: October 31, 2021

ABSTRACT

PURPOSES: To study concepts, characteristics and approaches to creating shared values among the community enterprises. **METHODS:** A qualitative research acquiring information from sample of qualified 10 key informants. Information was also from various secondary sources. **RESULTS:** Factors that led to the creating efficient shared value included long-term relationships of stakeholders, economic compensation incentives, and organizational culture. Factors that caused failure in the creation of shared value included a failure in determining the vision and operational goals of the organization, systematic thinking and system analysis. **CONCLUSIONS:** Shared value could be created by improving and developing for new products and new markets, creating the development cooperation between organizations and society, and increasing productivity for organizations and society.

Keywords: Creating shared value, improvement and development of new products, productivity, grounded theory

บทนำ

ปัจจุบันการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนมีความจำเป็นต่อการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากของประเทศ ทุกชุมชนสามารถมีบทบาทที่สำคัญในการร่วมกันพัฒนาและสร้างความเข้มแข็งให้กับเศรษฐกิจชุมชนโดยยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงด้วย เมื่อเศรษฐกิจฐานรากในประเทศมีความเข้มแข็ง ก็จะนำมาสู่การสร้างสมดุลของรายได้ในประเทศ และลดการพึ่งพาภาคส่งออก อีกทั้งการส่งเสริมให้เกิดบทบาทผู้นำชุมชนเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงในชุมชน เน้นการพึ่งพาตนเอง จะยิ่งส่งเสริมให้ชุมชนสามารถพัฒนาและยืนหยัดด้วยความสามารถของชุมชน ร่วมกันสร้างและร่วมกันพัฒนา เกิดชุมชนเข้มแข็ง ยั่งยืน จากความสำคัญข้างต้น แสดงให้เห็นด้วยว่าวิสาหกิจชุมชนมีบทบาทที่สำคัญต่อเศรษฐกิจฐานรากของประเทศ โดยกรมการพัฒนาชุมชนได้ตั้งเป้าหมายความสำเร็จของการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชน ช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม เพื่อให้เกิดชุมชนเข้มแข็ง ยั่งยืน มีการเรียนรู้และมีส่วนร่วมในการพัฒนาแบบบูรณาการทุกพื้นที่เป้าหมาย (กรมการพัฒนาชุมชน, 2561) ปัจจุบันการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจ ต้องพิจารณาผลการดำเนินงานที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและตอบแทนให้สังคมส่วนรวม ด้วยกับผลกำไรและการเติบโตของธุรกิจ ทั้งนี้ องค์กรธุรกิจเป็นส่วนประกอบหนึ่งของสังคม มีหน้าที่สร้างสรรค์ประโยชน์ให้กับสังคม ด้วยการผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ การบริหารผลกระทบของธุรกิจที่มีต่อสังคมอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างจริงจัง ต้องรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ อีกด้วย และมีผลต่อความอยู่รอดของ

ธุรกิจในอนาคต (Virakul, 2015) ซึ่ง Porter and Kramer (2011) กล่าวว่า การสร้างโอกาสที่เพิ่มขึ้นสำหรับองค์กรธุรกิจ ในการแก้ไขปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อมจากมุมมองในด้านคุณค่า การสร้างคุณค่าร่วมกันได้สร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ เพราะสร้างตลาดใหม่และเสริมความแข็งแกร่งให้กับการแข่งขัน (Porter and Kramer 2006, 2011) และยิ่งไปกว่านั้นการดำเนินการสร้างคุณค่าร่วม เป็นการค้นหาโอกาสในการพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์บริการและรูปแบบธุรกิจที่นำไปสู่ความเป็นอยู่ที่ดีของสังคมและนำไปสู่คุณภาพที่ดีขึ้น และผลิตผลของงานที่ปรับปรุงขึ้น จากการศึกษาของ Porter และ Kramer (2011) ความคิดที่เกี่ยวกับการสร้างคุณค่าร่วมขององค์กรและสังคม จะเป็นหนึ่งในตัวขับเคลื่อนสำคัญที่สุดในการบรรลุผลการดำเนินงานทางเศรษฐกิจและความได้เปรียบในการแข่งขัน ในขณะที่มีส่วนร่วมต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ดังนั้น ผู้วิจัยมีความสนใจใช้วิธีวิทยาการสร้างทฤษฎีฐานราก (Grounded Theory) เพื่อทำความเข้าใจถึง “แนวความคิดและลักษณะของการสร้างคุณค่าร่วมระหว่างองค์กรและสังคม ของผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชน ในเขตเพชรบูรณ์ศรี” “องค์ประกอบที่ทำให้การสร้างคุณค่าร่วมระหว่างองค์กรและสังคมจึงสำเร็จหรือมีประสิทธิภาพและทำไมจึงไม่มีประสิทธิภาพ” และ “แนวทางการสร้างคุณค่าร่วมระหว่างองค์กรและสังคม” ผลการวิจัยจะทำให้ได้ข้อเสนอแนะต่องานวิจัยนี้และสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ตลอดจนได้นำเสนอแนวทางการสร้างคุณค่าร่วมระหว่างองค์กรและสังคมแก่ผู้สนใจทั่วไปหรือผู้ประกอบการอื่น ๆ ทั้งขนาดกลางและ

ผู้ประกอบการขนาดใหญ่ สามารถนำไปใช้เพื่อเป็นแนวทางการสร้างกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจเพื่อความยั่งยืน อีกทั้งยังเป็นการช่วยส่งเสริมและยกระดับเศรษฐกิจฐานรากได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นอีกด้วย ดังนั้นผู้วิจัย จึงเล็งเห็นความสำคัญของการสร้างคุณค่าร่วมเพื่อความยั่งยืนของวิสาหกิจชุมชน โดยผู้วิจัยใช้การศึกษาสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก คือผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนในเขตเพชรบูรณ์

การทบทวนวรรณกรรม

การสร้างคุณค่า (value creation) ตามนิยาม Porter and Kramer (2011) ได้เสนอการปฏิบัติในด้านนโยบายและการดำเนินงานที่ส่งเสริมความได้เปรียบในการแข่งขันเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ และเพิ่มคุณค่าให้แก่สังคมในชุมชนที่องค์กรดำเนินงานอยู่ให้เกิดคุณค่าร่วม (Shared Value) การที่จะสร้างคุณค่านั้น ธุรกิจสามารถสร้างคุณค่าทางเศรษฐกิจ (Economic Value) ไปพร้อมกับการสร้างคุณค่าทางสังคม (Social Value)

Porter and Kramer (2006) ได้อธิบายว่ากรอบแนวความคิดการสร้างคุณค่าร่วม มีรากฐานมาจากการระบุปัญหาเฉพาะที่ที่ต้องการปรับปรุงประสิทธิภาพของธุรกิจ และสามารถสร้างประโยชน์ทางสังคมในวงกว้างได้ ธุรกิจที่ต้องการประสบความสำเร็จควรที่จะยอมรับแนวคิดที่เกี่ยวกับการพัฒนาอย่างยั่งยืนในระยะยาว Kramer (2012) ได้ย้ำว่า การสร้างคุณค่าร่วมมุ่งเน้นไปที่กลยุทธ์ขององค์กรและการตัดสินใจของแต่ละบริษัท ในการแสวงหาประสิทธิภาพและผลกำไรขององค์กร สอดคล้องกับ Porter and Kramer (2011) ได้ให้ความสำคัญในประเด็น การ

สร้างคุณค่าร่วม ที่ถูกกล่าวถึงครั้งแรกในบทความเรื่อง “กลยุทธ์และสังคม: การเชื่อมโยงระหว่างความได้เปรียบในการแข่งขันและความรับผิดชอบต่อสังคม” (Porter & Kramer, 2006) โดยเชื่อว่าธุรกิจสามารถสร้างโอกาสโดยการแบ่งปันหรือมอบคุณค่าโดยการออกสินค้าใหม่และเปิดตลาดใหม่ และโดยการกำหนดผลผลิตและเพิ่มคุณค่าในห่วงโซ่มูลค่าขององค์กร อีกทั้งการประยุกต์ใช้หลักการพัฒนาแบบคลัสเตอร์หรือส่งเสริมการมีส่วนร่วมในชุมชนโดยรอบ Porter and Kramer (2011) ได้กล่าวถึงในกิจกรรมการสร้างคุณค่าร่วม (CSV) เป็นการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญกับการดำเนินงานร่วมกันระหว่างองค์กรและสังคมเพื่อให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์ร่วมกันสำหรับทั้งธุรกิจและสังคม

คำถามการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีวิทยาการสร้างทฤษฎีฐานราก (Grounded theory) เพื่อทำความเข้าใจถึง “แนวความคิดและลักษณะของการสร้างคุณค่าร่วมเพื่อความยั่งยืนของวิสาหกิจชุมชน ในเขตเพชรบูรณ์เป็นอย่างไร” “ทำไมการสร้างคุณค่าร่วมจึงสำเร็จหรือมีประสิทธิภาพและทำไมจึงไม่มีประสิทธิภาพ” และ “แนวการสร้างคุณค่าร่วมเพื่อความยั่งยืนเป็นอย่างไร”

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อค้นหาลักษณะของการสร้างคุณค่าร่วม
2. เพื่อสร้างทฤษฎีฐานรากเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการสร้างคุณค่าร่วมอย่าง

มีประสิทธิภาพและองค์ประกอบที่ทำให้การสร้างคุณค่าร่วมไม่มีประสิทธิภาพ

3. เพื่อเข้าใจถึงแนวทางในการสร้างคุณค่าร่วมเพื่อความยั่งยืน

ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง การสร้างคุณค่าร่วมเพื่อความยั่งยืนของวิสาหกิจชุมชน : แนวทางจากทฤษฎีฐานราก โดยมีขอบเขตการวิจัยดังต่อไปนี้ ด้านเนื้อหา โดยมุ่งเน้นศึกษาการให้ความหมายของแนวทางการสร้างคุณค่าร่วม ด้านผู้ให้ข้อมูลสำคัญ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย การสัมภาษณ์เชิงลึก ใช้การเลือกแบบเฉพาะเจาะจงกับกลุ่มผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนที่เป็นประธานวิสาหกิจชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผู้ให้ข้อมูลหลัก มีจำนวน 10 ท่าน ด้านพื้นที่ จากกลุ่มวิสาหกิจชุมชน 4 จังหวัด ในเขตเพชรบูรณ์ศรี ประกอบด้วย จังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสงคราม จังหวัดเพชรบุรี และจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชน ในเขตเพชรบูรณ์ศรี เป็นผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการให้ความหมายมุมมองที่มีต่อการสร้างคุณค่าร่วมนี้ได้ ด้านระยะเวลา ในการเก็บข้อมูลรวบรวมด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก คือ ระหว่างเดือน กรกฎาคม ถึง สิงหาคม พ.ศ. 2562

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีเครื่องมือที่สำคัญที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 1) แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างที่เกี่ยวข้องกับประเด็นของการวิจัย ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกนั้น เป็นการทำให้สามารถเข้าใจความคิดเห็นของผู้ให้

ข้อมูลเชิงลึกจากประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูล และ 2) วิธีการศึกษาเอกสาร ผลงานทางวิชาการ บทความจากวารสาร สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นการศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบข้อมูลโดยใช้การตรวจสอบด้านข้อมูลแบบสามเส้า (Data triangulation) เพื่อตรวจสอบว่าข้อมูลที่เก็บรวบรวมนั้นถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือของข้อมูลหรือไม่ จนกระทั่งข้อมูลที่ได้รวบรวมจากหลายแหล่งไม่มีการเปลี่ยนแปลง อีกนัยหนึ่งเรียกว่าจุดอิ่มตัวของข้อมูล (Theoretical saturation) ทำให้ได้มาของข้อมูลเชิงทฤษฎี หลังจากนั้น ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ตามวิธีของแวน มาแนน (Van Manen, 1990) ขั้นตอนสุดท้ายคือ การสรุปผลการวิจัยนำเสนอในรูปแบบของการพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive analysis) โดยสรุปผลและนำผลการวิจัยไปพัฒนาเป็นข้อสรุปเชิงทฤษฎี เพื่อการอธิบายปรากฏการณ์ ผ่านการนำเสนอข้อสรุปเชิงทฤษฎีในรูปแบบของข้อความที่มีการให้ความหมายและให้แนวทางการสร้างคุณค่าร่วมเพื่อความยั่งยืนของวิสาหกิจชุมชน ในเขตเพชรบูรณ์ศรี

ผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก ถึงการให้ความหมายและที่มาของความหมายของการสร้างคุณค่าร่วม และองค์ประกอบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสร้างคุณค่าร่วม และรวมถึงองค์ประกอบที่ส่งผลให้การสร้างคุณค่าร่วมไม่มีประสิทธิภาพ ผ่านมุมมองและประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยข้อสรุปเชิงทฤษฎีแสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ทฤษฎีฐานรากของการสร้างคุณค่าร่วม

ลักษณะของการสร้างคุณค่าร่วม	แนวทางการสร้างคุณค่าร่วม
1) กิจกรรมที่เพิ่มขีดความสามารถให้กับองค์กรและสังคม 2) กิจกรรมที่เพิ่มผลผลิตภาพให้กับองค์กรและสังคม 3) กิจกรรมที่ยกระดับความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและสังคมนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน	1) การปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ใหม่และตลาดใหม่ 2) การสร้างความร่วมมือในการพัฒนาระหว่างองค์กรและสังคม 3) การเพิ่มผลผลิตภาพให้แก่องค์กรและสังคม
องค์ประกอบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสร้างคุณค่าร่วม	องค์ประกอบที่ส่งผลให้การสร้างคุณค่าร่วมไม่มีประสิทธิภาพ
1) ความสัมพันธ์ระยะยาวของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2) แรงจูงใจด้านผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ 3) วัฒนธรรมขององค์กร	1) การกำหนดกลยุทธ์และการวางแผนการดำเนินงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ 2) ขาดกระบวนการคิดและวิเคราะห์เชิงระบบ

แนวความคิด มุมมองและการให้ความหมายต่อการสร้างคุณค่าร่วม

ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะของการสร้างคุณค่าร่วม ได้ว่า 1) กิจกรรมที่เพิ่มขีดความสามารถให้กับองค์กรและสังคม 2) กิจกรรมที่เพิ่มผลผลิตภาพให้กับองค์กรและสังคม และ 3) กิจกรรมที่ยกระดับความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและสังคมนำไปสู่ความยั่งยืน ดังนั้น การสร้างคุณค่าร่วม (Creating Shared Value: CSV) เป็นการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับ นโยบาย แนวทาง และกิจกรรมที่องค์กรจัดทำขึ้น เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร และในขณะเดียวกันก็สร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมให้แก่ชุมชนโดยรอบที่ธุรกิจดำเนินงานอยู่

งานวิจัยนี้ สามารถสรุปลักษณะของการสร้างคุณค่าร่วม ได้ว่า การสร้างคุณค่าร่วมนั้น

มุ่งเน้นไปที่การระบุและขยายความเชื่อมต่อระหว่างความก้าวหน้าทางสังคมและเศรษฐกิจ เป็นการสร้างสรรค์ธุรกิจและสังคมอย่างสร้างสรรค์ ด้วยการสร้างคุณค่าให้แก่ธุรกิจควบคู่ไปกับการสร้างคุณค่าทางสังคม ผู้นำจำเป็นต้องมองหาโอกาสทางธุรกิจที่องค์กรจะได้รับ และตอบสนองความต้องการของสังคม แต่อย่างไรก็ตาม การสร้างคุณค่าร่วมนั้น ไม่ใช่เป็นเรื่องที่ง่าย กระบวนการสร้างคุณค่าร่วมมีความซับซ้อนและจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือในการดำเนินงาน และมีปัจจัยหลายอย่างที่มีอิทธิพลต่อแนวทางการสร้างคุณค่าร่วม และในแต่ละพื้นที่และบริบทของการดำเนินธุรกิจจะมีปัจจัยหรือแนวทางที่แตกต่างกัน อีกทั้งจากการวิจัยนี้พบว่า การสร้างคุณค่าร่วมเพื่อความยั่งยืนจะต้องได้รับการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่องในแง่ของผลลัพธ์ทางเศรษฐกิจ การสร้างคุณค่าร่วมเป็นการฝังความ

ยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรไว้ในการดำเนินธุรกิจขององค์กร กระบวนการทางธุรกิจทั้งหมดในห่วงโซ่คุณค่า จำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจและดึงดูดศักยภาพของพนักงานมาใช้สร้างสรรค์นวัตกรรมทางธุรกิจ เพื่อเป็นเครื่องมือแก้ปัญหาทางสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งและเป็นภูมิคุ้มกันให้ธุรกิจและสังคมสามารถเติบโตไปพร้อมกันในระยะยาวผู้ให้ข้อมูลผู้หนึ่งกล่าวว่า

“กลุ่มวิสาหกิจชุมชนของเรามีการระดมสมองเพื่อช่วยกันคิด กันวางแผน การพัฒนาทั้งผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงการสอบถามถึงความต้องการของสมาชิกในกลุ่มและความต้องการของชุมชน หลังจากนั้นกลุ่มดำเนินการช่วยกันวางแผนกิจกรรมที่ช่วยเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถให้กับสมาชิกของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนและสังคมได้”

องค์ประกอบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสร้างคุณค่าร่วม

จากการศึกษานี้พบว่า ข้อมูลที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลหลัก สามารถแบ่งองค์ประกอบที่ส่งผลให้การสร้างคุณค่าร่วมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้านหลัก คือ ความสัมพันธ์ระยะยาวของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แรงจูงใจด้านผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ และวัฒนธรรมขององค์กร มีรายละเอียดดังนี้

1. ความสัมพันธ์ระยะยาวของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากการศึกษาพบว่า แนวทางหรือวิธีการที่วิสาหกิจชุมชนใช้ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแง่ธุรกิจเป็นความผูกพันระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยสอดคล้องกับ

ผู้ให้สัมภาษณ์บางราย ที่ระบุว่า “ประธานวิสาหกิจชุมชน พยายามปรับปรุงบริการให้แก่ลูกค้า และสร้างแรงจูงใจให้สมาชิกในกลุ่มวิสาหกิจชุมชนร่วมกันประเมินการดำเนินธุรกิจ” อีกทั้ง ยังเป็นปัจจัยที่แสดงให้เห็นถึงภาพลักษณ์ของวิสาหกิจชุมชนเอง ซึ่งจะทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน วิธีการที่วิสาหกิจชุมชนใช้ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลายและมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมกิจกรรมการสร้างคุณค่าร่วมเพื่อให้เกิดความผูกพันระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง และที่สำคัญวิสาหกิจชุมชนควรมีการประเมินและปรับปรุงบริการให้แก่ลูกค้า

2. แรงจูงใจด้านผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ จากการศึกษาพบว่า วิสาหกิจชุมชนยังมีโอกาสทางธุรกิจที่เพิ่มขึ้น ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสินค้าและบริการที่มุ่งแก้ไขประเด็นปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อมหรือที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าในชุมชนได้ โดยพิจารณาจากมุมมองด้านคุณค่า กล่าวได้ว่า การสร้างคุณค่าร่วมได้เพิ่มโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ เพราะการสร้างตลาดใหม่และเสริมความแข็งแกร่งให้กับการแข่งขัน โดยสอดคล้องกับ ผู้ให้สัมภาษณ์บางราย ที่ระบุว่า “กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมนั้นเป็นสิ่งที่ดี แต่ในเชิงของการบูรณาการการดำเนินธุรกิจสมัยใหม่และเพื่อความยั่งยืนของการดำเนินงาน ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนจำเป็นต้องมองหาโอกาสและช่องทางการให้บริการและแนวทางการเพิ่มผลิตภาพแก่องค์กรและชุมชน ซึ่งในประเด็นหลังนี้จะก่อให้เกิดมูลค่าทางเศรษฐกิจทั้งทางตรงและทางอ้อมได้ยั่งยืน” ดังนั้นแรงจูงใจด้านผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ เป็นผลมาจากประสิทธิผลของการ

ดำเนินงานของกิจกรรมการสร้างความร่วมมือที่ช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพทางการเงินและสถานะทางการตลาดของธุรกิจได้ วิธีการสร้างความร่วมมือช่วยสนับสนุนกิจกรรมที่ดูแลผลประโยชน์ของสังคมและเพื่อผลประโยชน์ของบริษัท

3. วัฒนธรรมขององค์กร จากการศึกษาพบว่า ค่านิยมร่วม บรรทัดฐาน ความเชื่อและข้อตกลงร่วมกัน ซึ่งรวมกันหรือผสมผสานกันแล้วทำหน้าที่ในการหล่อหลอมทัศนคติและพฤติกรรมของสมาชิกในวิสาหกิจชุมชนให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน วิสาหกิจชุมชนควรมีการให้ความรู้มอบหมายหน้าที่ และเชื่อมโยงเป้าหมายการทำงานของคนเข้ากับเป้าหมายการสร้างคุณค่าร่วมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน และวิสาหกิจชุมชนควรสร้างความผูกพันของสมาชิกวิสาหกิจชุมชนมีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จของการสร้างความร่วมมือ รวมถึงวิสาหกิจชุมชนควรมีการส่งเสริมให้มีการชื่นชม มอบรางวัลและผลตอบแทนเพื่อจูงใจให้สมาชิกวิสาหกิจชุมชนใส่ใจและตั้งใจต่อการสร้างความร่วมมือโดยผู้ให้ข้อมูลผู้หนึ่งกล่าวว่า

“สมาชิกวิสาหกิจชุมชนแต่ละคน มาจากต่างครอบครัวแต่มาจากคนในพื้นที่เดียวกัน หากมีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานของชุมชน กลุ่มวิสาหกิจชุมชนจะส่งตัวแทนเข้าร่วมกิจกรรม โดยการทำงานในกลุ่มวิสาหกิจชุมชนจะมีความเชื่อใจและไว้วางใจกันมาก เชื่อฟังผู้นำกลุ่มวิสาหกิจชุมชนสร้างแรงจูงใจและช่วยกันทำให้เกิดความสามัคคีกันในกลุ่มวิสาหกิจชุมชนยิ่งขึ้น”

องค์ประกอบที่ทำให้การสร้างคุณค่าร่วมไม่มีประสิทธิภาพ

จากการศึกษานี้พบว่า ข้อมูลที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แบ่งองค์ประกอบที่ทำให้การสร้างคุณค่าร่วมไม่มีประสิทธิภาพ ประกอบไปด้วย

1. ปัจจัยด้านการกำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กรหรือกระบวนการวางแผนที่ไม่ชัดเจนและไม่มีประสิทธิภาพ โดยที่ผู้นำวิสาหกิจชุมชนต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสร้างความร่วมมือ (CSV) อย่างแท้จริง ตระหนักถึงคุณค่าร่วมที่ธุรกิจและสังคมจะได้รับ และมีความมุ่งมั่นและสนับสนุนอย่างจริงจัง จากการศึกษาพบว่า ความไม่แน่นอนเกิดจากความไม่ชัดเจนและขาดการวางแผนที่ดี การสร้างความร่วมมือนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการวางแผนงานหรือกิจกรรมที่จะทำอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการให้ความสำคัญกลยุทธ์และแผนการดำเนินงานสำหรับการสร้างความร่วมมือที่มีกรอบการดำเนินงานที่ชัดเจนไว้ในการดำเนินธุรกิจขององค์กร และมีกระบวนการติดตาม ประเมินผลที่ต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงแผนดำเนินงานหากเกิดความไม่มีประสิทธิภาพหรือไม่เหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้ให้ข้อมูลผู้หนึ่งกล่าวว่า

“วิสาหกิจชุมชนที่ผ่านมาเข้าใจและได้รับการช่วยเหลือจากหลายภาคส่วน เพื่อเพิ่มพูนทักษะของการวางแผนที่ต้องมีและการกำหนดเป้าหมาย มีกระบวนการติดตามและปรับปรุงผ่านวิธีการประชุมของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนเป็นการสร้างความเข้าใจกับทรัพยากรต่าง ๆ ของวิสาหกิจชุมชนที่มีอยู่อย่างจำกัด”

2. กระบวนการคิดและวิเคราะห์เชิงระบบที่ไม่มีประสิทธิภาพ จากการศึกษาพบว่า กิจกรรมการสร้างความร่วมมือ ควรจะต้องเน้นกิจกรรมที่เกิดประโยชน์ร่วมกันและเป็นกิจกรรมที่

ส่งเสริมให้เกิดการสนับสนุนซึ่งกันและกัน และมุ่งแก้ปัญหาและสนองความต้องการของสังคมนั้น ๆ เช่น การสร้างความเข้มแข็งให้กับธุรกิจอื่น ๆ ในชุมชน หรือส่งเสริมการสร้างงานและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดในชุมชน หรือการช่วยให้ธุรกิจจัดซื้อวัตถุดิบในท้องถิ่นได้เพิ่มมากขึ้น เป็นต้น เป็นกระบวนการที่ให้ความสำคัญกับการลดความไม่ประสิทธิภาพหรือลดการสูญเสียในห่วงโซ่คุณค่าของผลิตภัณฑ์หรือบริการในชุมชน หากขาดกระบวนการคิดและวิเคราะห์เชิงระบบของผู้ปฏิบัติที่หวังจะยกระดับการสร้างคุณค่าร่วมให้เกิดขึ้นในชุมชน จะไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการต่อการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนได้หรือไม่เกิดประสิทธิผลจากการสร้างคุณค่าร่วมระหว่างองค์กรและสังคม ผู้ให้ข้อมูลผู้หนึ่งกล่าวว่า

“หลายครั้งที่ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนเจอปัจจัยภายนอกเป็นสิ่งที่ควบคุมได้ยากหรือไม่ได้เลย ทำให้ไม่สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งพบได้บ่อยว่าความผิดพลาดหรือความล้มเหลวที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ เกิดจากที่ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนไม่ได้พิจารณาการดำเนินธุรกิจอย่างรอบด้าน”

ปัจจัย 2 ด้านนี้ ส่งผลในเชิงลบที่อาจขัดขวางหรือเป็นอุปสรรคต่อการสร้างคุณค่าร่วมได้

แนวทางการสร้างคุณค่าร่วมเพื่อความยั่งยืนของวิสาหกิจชุมชน

การสร้างคุณค่าร่วมอย่างเหมาะสมนั้น ผู้นำการปฏิบัติจำเป็นต้องอาศัยแนวทางในการปฏิบัติที่สามารถทำได้จริง อีกทั้งจำเป็นต้องนำ

แนวคิดและความเข้าใจในความหมายของการสร้างคุณค่าแล้วนำมาปฏิบัติและประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสมจึงจะทำให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากข้อมูลงานวิจัยพบว่า มีแนวทางในการสร้างคุณค่าร่วมเพื่อความยั่งยืน โดยมี 3 แนวทางดังต่อไปนี้

1. การปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ใหม่และตลาดใหม่ จากการวิจัยพบว่า การปรับเปลี่ยนวิธีคิดเพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ใหม่และตลาดใหม่ จากเดิมที่ธุรกิจผลิตสินค้าหรือบริการให้ตรงกับความต้องการของสังคมเพียงอย่างเดียว วิสาหกิจชุมชนที่สนใจในความต้องการพื้นฐานของสังคมและชุมชนเป็นหลัก เนื่องจากสังคมมีความต้องการในด้านต่าง ๆ ยิ่งไปกว่านั้น วิสาหกิจชุมชนสามารถกำหนดนโยบาย แนวทาง และกิจกรรมที่องค์กรจัดทำขึ้น เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรและในขณะเดียวกัน ก็สร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมให้แก่ชุมชนโดยรอบที่ธุรกิจดำเนินงานอยู่ รวมถึงการที่วิสาหกิจชุมชนสนใจในความต้องการพื้นฐานของสังคมและชุมชนเป็นหลัก ซึ่งสังคมมีความต้องการในด้านต่าง ๆ ดังนั้น วิสาหกิจชุมชนมีกระบวนการระดมสมองโดยสร้างการมีส่วนร่วมกับคนในชุมชนในการคิด ออกแบบ และพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน และเพิ่มสินค้าและบริการใหม่ ๆ เพื่อสร้างตลาดใหม่ที่ตอบโจทย์การแก้ปัญหาและพัฒนาชุมชนโดยรอบได้ ผู้ให้ข้อมูลผู้หนึ่งกล่าวว่า

“วิสาหกิจชุมชนเองก็มีหน้าที่และพันธกิจหลักที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสินค้าและบริการชุมชนที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค เน้นความรับผิดชอบต่อการสร้าง

ผลิตภัณฑ์ที่ดี มีคุณภาพ ทำให้ผู้บริโภคไว้วางใจในผลิตภัณฑ์ เป็นการซื้อที่เกิดจากความต้องการใช้สินค้าและเกิดความพึงพอใจเมื่อใช้สินค้าหรือบริการ”

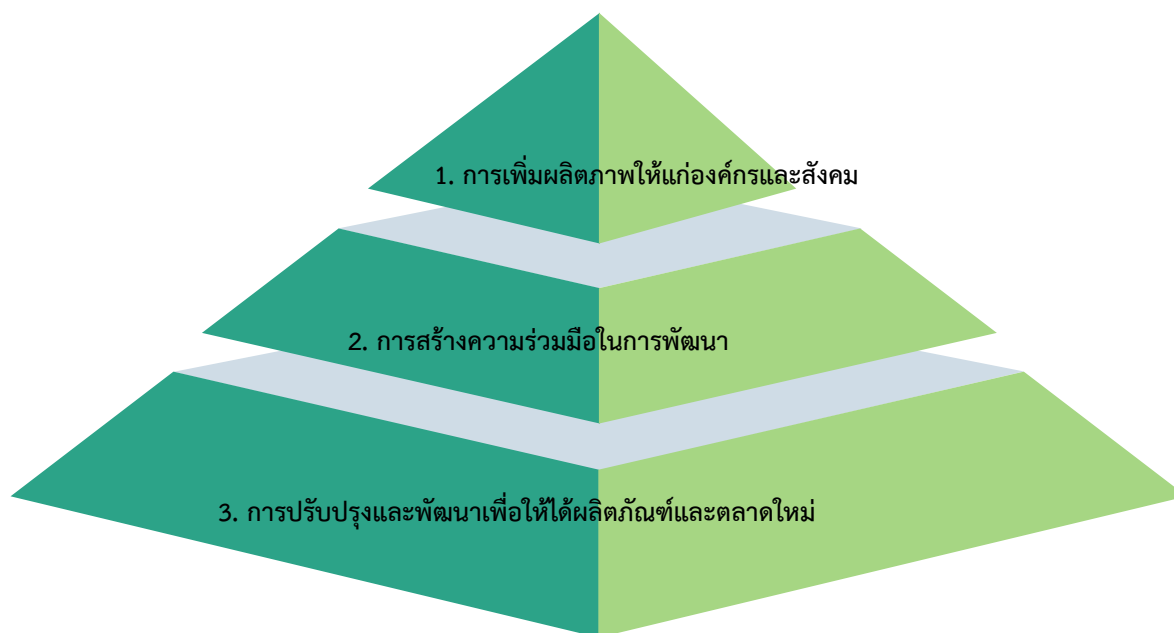
2. การสร้างความร่วมมือในการพัฒนา ระหว่างองค์กรและสังคม จากการศึกษาพบว่า การส่งเสริมและสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือโดยรอบวิสาหกิจชุมชน ในการร่วมพัฒนาชุมชน เศรษฐกิจชุมชน และแก้ไขปัญหาสังคม โดยมีการประยุกต์ใช้ความคิดสร้างสรรค์จากพื้นฐานภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรม รวมถึงวิสาหกิจชุมชนสามารถดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรร่วมกันที่มีอยู่อย่างจำกัด ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ให้ข้อมูลผู้หนึ่งกล่าวว่า

“การดำเนินงานที่ผ่านมา ทางกลุ่มได้นำภูมิปัญญาท้องถิ่นและทุนทางสังคมที่มีในพื้นที่ มาเป็นตัวกลางในการสร้างการขับเคลื่อนและความร่วมมือ ที่จะช่วยกันพัฒนาพื้นที่ในชุมชน”

3. การเพิ่มผลิตภาพให้แก่องค์กรและสังคม กล่าวได้ว่า การปรับปรุงผลิตภาพในห่วงโซ่คุณค่าของวิสาหกิจชุมชน การมุ่งแก้ไขปัญหา เพิ่มประสิทธิภาพของวิสาหกิจชุมชน ลดผลกระทบจากการใช้ทรัพยากรหรือจากปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อม ความพยายามร่วมกันในการสร้าง

คุณค่าร่วมระหว่างวิสาหกิจชุมชน เกษตรกร และชุมชน เพราะปัญหาทางสังคมหรือปัญหาที่เกิดจากการสูญเสียในห่วงโซ่คุณค่าที่เกิดจากการบริหารจัดการที่ไม่มีประสิทธิภาพ เป็นต้นทุนทางเศรษฐกิจในห่วงโซ่คุณค่าของการพัฒนาอย่างยั่งยืน วิสาหกิจชุมชนควรเน้นการบริหารห่วงโซ่อุปทานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อใช้ประโยชน์จากทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงวิสาหกิจชุมชนสามารถดำเนินการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเหมาะสม และมีความพยายามร่วมกันในการสร้างคุณค่าร่วมระหว่างวิสาหกิจชุมชน เกษตรกร และชุมชน ลดการสูญเสียในห่วงโซ่คุณค่าที่เกิดจากการบริหารจัดการที่ไม่มีประสิทธิภาพ เพราะฉะนั้นวิสาหกิจชุมชนควรพัฒนาความสามารถด้านการสร้างสรรค์สินค้าและบริการโดยการผสมผสานอัตลักษณ์ของท้องถิ่น ผู้ให้ข้อมูลผู้หนึ่งกล่าวว่า

“การช่วยกันทำให้สังคมและชุมชนมีความเป็นอยู่หรือมีคุณภาพที่ดีขึ้น โดยใส่ใจในหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน เน้นความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เน้นการต่อยอดและความพยายามในการเพิ่มมูลค่าทุกกิจกรรมที่วิสาหกิจชุมชนทำอย่างต่อเนื่อง ถือว่าเป็นค่านิยมที่เราให้ความสำคัญมากในช่วงที่ผ่านมา”



ภาพที่ 1 แนวทางการสร้างคุณค่าร่วมเพื่อความยั่งยืน

สรุปและอภิปรายผล

ผลการศึกษาทำให้เกิดข้อสรุปเชิงทฤษฎี แนวทางการสร้างคุณค่าร่วมมาประยุกต์ใช้ในวิสาหกิจชุมชนควรเริ่มต้นจากการให้ความหมายการสร้างคุณค่าร่วมในบริบทที่เหมาะสมกับการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนที่ชัดเจนก่อน เพื่อเป็นกรอบทิศทางการดำเนินงานและสร้างความเข้าใจที่ตรงกันของสมาชิกในวิสาหกิจชุมชนก่อน แล้วต่อขยายไปสู่ชุมชนและสังคม ต้องอาศัยความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกวิสาหกิจชุมชน

กรณีความหมายของการสร้างคุณค่าร่วมเป็นเรื่องของ 1) การปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ใหม่และตลาดใหม่ ผู้ให้สัมภาษณ์บางรายระบุว่า “การปรับเปลี่ยนวิถีคิดการวิเคราะห์โอกาสทางธุรกิจเพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ใหม่และตลาดใหม่ โดยพิจารณาถึงปัญหาสังคมและความต้องการของสังคมหรือชุมชน โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับธุรกิจ”

วิสาหกิจชุมชนจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ใหม่และตลาดใหม่ โดยเป็นการสร้างคุณค่าร่วมที่มุ่งเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพื่อตอบสนองความต้องการทางสังคม 2) การสร้างความร่วมมือในการพัฒนาระหว่างองค์กรและสังคม ผู้ให้สัมภาษณ์บางรายระบุว่า “การส่งเสริมและสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือโดยรอบวิสาหกิจชุมชน ในการร่วมพัฒนาชุมชน เศรษฐกิจชุมชน และแก้ไขปัญหาสังคม เป็นแนวทางที่จะสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับวิสาหกิจชุมชน ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนของวิสาหกิจชุมชนและสังคมโดยรวม” และโดยเฉพาะวิสาหกิจชุมชน ที่ดำเนินธุรกิจเคียงคู่กับชุมชน ยิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงและผู้นำในการสร้างสรรค์คุณค่าร่วม โดยมีการประยุกต์ใช้ความคิดสร้างสรรค์จากพื้นฐานภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรม ส่งเสริมให้เกิดการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อส่งเสริม

การใช้ทรัพยากรร่วมกันที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเพิ่มบทบาทในการร่วมพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในแง่มุมที่เอื้อต่อการประกอบการของวิสาหกิจชุมชน และ 3) การเพิ่มผลิตภาพให้แก่องค์กรและสังคม โดยผู้ให้สัมภาษณ์รายหนึ่งระบุว่า การสร้างคุณค่าร่วม คือ “การมุ่งปรับปรุงประสิทธิภาพของวิสาหกิจชุมชน” หรือ “ลดผลกระทบจากการใช้ทรัพยากร หรือจากปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อม” โดยใช้ประเด็นทางสังคมมาเป็นโจทย์ในการพัฒนาผลิตภาพร่วมกับคู่ค้าและหุ้นส่วนทางธุรกิจในช่วงโซ่คุณค่า” นอกจากนี้เป็นความหมายที่ชัดเจนแล้วยังเป็นความหมายเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจและเป็นแนวทางที่จะนำประเด็นทางสังคม หรือประเด็นระหว่างธุรกิจกับสิ่งแวดล้อมและสังคมที่มีแนวโน้มความขัดแย้งเพิ่มสูงขึ้นที่จะเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจในอนาคต

ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกรายให้ความหมายของการสร้างคุณค่าร่วมใกล้เคียงและสอดคล้องกับการให้ความหมายของแนวคิดเรื่องการสร้างคุณค่าร่วม หรือ CSV ที่ถูกริเริ่มและพัฒนาโดย ยุทธธุรกิจคู่สังคมโดย Porter and Kramer (2011) โดยได้ให้คำนิยามไว้ว่าการสร้างคุณค่าร่วมเป็นการพัฒนาเชิงสังคมในวิถีของการสร้างคุณค่าทางเศรษฐกิจด้วยรูปแบบธุรกิจ และเป็นการนำวิธีการทางธุรกิจมาใช้ในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาสังคม โดยคำนึงถึงการนำทรัพยากรและความเชี่ยวชาญหลักของกิจการมาสร้างให้เกิดคุณค่าเชิงเศรษฐกิจและสังคมไปพร้อมกัน ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าการให้ความหมายและที่มาของแนวคิดการสร้างคุณค่าร่วมของผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนในเขตเพชรบูรณ์ คือ 1) กิจกรรมที่เพิ่มขีดความสามารถให้กับองค์กรและสังคม 2) กิจกรรมที่เพิ่มผลิตภาพให้กับองค์กรและสังคม และ 3) กิจกรรมที่ยกระดับ

ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและสังคมนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน ในส่วนปัจจัยที่ทำให้การสร้างคุณค่าร่วม มีประสิทธิภาพประกอบไปด้วย 3 ปัจจัยสำคัญ ได้แก่ 1) ความสัมพันธ์ระยะยาวของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2) แรงจูงใจด้านผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ และ 3) วัฒนธรรมขององค์กร นอกจากนี้ในส่วนปัจจัยที่ทำให้การสร้างคุณค่าร่วมไม่มีประสิทธิภาพนั้น เกิดจากที่ไม่มีประสิทธิภาพของปัจจัยเหล่านี้ ประกอบไปด้วย 1) ปัจจัยด้านการกำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กร และ 2) ปัจจัยด้านกระบวนการคิดและวิเคราะห์เชิงระบบ ดังนั้นการสร้างคุณค่าร่วม โดยอาศัยความร่วมมือกันและการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาสังคมอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องพิจารณาเชิงผสมผสานในด้านองค์ประกอบทั้งทางบวกและทางลบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสร้างคุณค่าร่วมระหว่างองค์กรและสังคม และสิ่งสำคัญจำเป็นต้องพิจารณาถึงแนวทางที่จะทำให้การสร้างคุณค่าร่วมมีประสิทธิภาพได้อย่างยั่งยืนต่อไป

ข้อสรุปที่ได้จากการวิจัยนี้ ทำให้ได้แนวทางการสร้างคุณค่าร่วมเพื่อความยั่งยืนซึ่งอาจทำได้โดยมี 3 แนวทางหลัก ดังนี้ 1) การปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ใหม่และตลาดใหม่ คือ การปรับเปลี่ยนวิธีคิดเพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ใหม่และตลาดใหม่ จากเดิมที่ธุรกิจผลิตสินค้าหรือบริการให้ตรงกับความต้องการของสังคมเพียงอย่างเดียว วิสาหกิจชุมชนที่สนใจในความต้องการพื้นฐานของสังคมและชุมชนเป็นหลัก สอดคล้องกับ ยอดพลฤติการ (2557) ที่อธิบายไว้ว่า องค์กรจะต้องคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ที่อยู่ในความต้องการของสังคม โดยเฉพาะตลาดหรือกลุ่มลูกค้าที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง เพื่อส่งมอบคุณค่าให้แก่สังคมโดยตรงผ่านตัวสินค้าและบริการซึ่งธุรกิจจะ

ได้รับคุณค่าในรูปของรายได้ ส่วนแบ่งการตลาด การเติบโต และความสามารถในการทำกำไรที่เพิ่มขึ้น 2) การสร้างความร่วมมือในการพัฒนา ระหว่างองค์กรและสังคม คือ การส่งเสริมและสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือโดยรอบ วิสาหกิจชุมชน ในการร่วมพัฒนาชุมชน เศรษฐกิจชุมชน และแก้ไขปัญหาสังคม โดยสอดคล้องกับ วงศ์ประเสริฐ (2556) ที่อ้างถึงการสร้างความร่วมมือกับหุ้นส่วนภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญใน ประเด็น การสร้างคุณค่าร่วม (CSV) ที่เลือก เพื่อเปิดโอกาส ให้เกิดการเรียนรู้ การร่วมสนับสนุน การปรับปรุง และพัฒนา การสร้างคุณค่าร่วม ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมีการประยุกต์ใช้ ความคิดสร้างสรรค์จากพื้นฐานภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรม และ3) การเพิ่มผลิตภาพให้แก่ องค์กรและสังคม คือ การปรับปรุงผลิตภาพใน ห่วงโซ่คุณค่าของวิสาหกิจชุมชน การมุ่งแก้ไข ปัญหา เพิ่มประสิทธิภาพของวิสาหกิจชุมชน ลด ผลกระทบจากการใช้ทรัพยากรหรือจากปัญหา สังคมและสิ่งแวดล้อม โดยสอดคล้องกับ Porter and Kramer (2011) ที่อธิบายไว้ว่า การ ดำเนินงานที่ส่งเสริมความได้เปรียบในการแข่งขัน เพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ โดยการพิจารณาถึงห่วง โซ่อุปทานที่เกิดขึ้นในชุมชน และเพิ่มคุณค่าให้แก่ สังคมหรือในชุมชนที่องค์กรดำเนินงานอยู่ให้เกิด คุณค่าร่วม กล่าวได้ว่าวิสาหกิจชุมชนควรสร้าง จิตสำนึกของพนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ ตระหนักถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรและพลังงาน โดยความพยายามร่วมกันในการสร้างคุณค่าร่วม ระหว่างวิสาหกิจชุมชน เกษตรกร และชุมชน เพราะปัญหาทางสังคมหรือปัญหาที่เกิดจากการ สูญเสียในห่วงโซ่คุณค่าที่เกิดจากการบริหารจัดการ ที่ไม่มีประสิทธิภาพ เป็นต้นทุนทาง เศรษฐกิจในห่วงโซ่คุณค่าของการพัฒนาอย่าง ยั่งยืน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

กระบวนการสร้างคุณค่าร่วมควรมี หลักเกณฑ์ในการกำหนดเป้าหมายและ กระบวนการในการติดตามและประเมิน ประสิทธิภาพของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ มีกระบวนการทบทวนและการปรับปรุงกลยุทธ์ให้ เหมาะสมกับแผนการดำเนินงานขององค์กร พร้อมกระบวนการรับมือกับการเปลี่ยนแปลง อีกทั้งควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการยกระดับ กระบวนการคิดและวิเคราะห์เชิงระบบ การให้ ความสำคัญกับการบริหารจัดการห่วงโซ่คุณค่า ของผลิตภัณฑ์และบริการของสินค้าชุมชน การ พิจารณาถึงความต้องการของชุมชนที่แท้จริงและ การจัดการทรัพยากรของชุมชน อย่างมี ประสิทธิภาพโดยเน้นการบริหารจัดการเชิงระบบ จะช่วยให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ลด การสูญเสียในทรัพยากรที่เกิดขึ้นในชุมชนได้อย่าง ยั่งยืน ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยการพัฒนาศักยภาพ ทางด้านการคิด วิเคราะห์และสร้างสรรค์อย่าง เป็นระบบ อาทิ การเพิ่มความสามารถในการ บริหารจัดการทรัพยากรที่มีค่าและมีอยู่จำกัดได้ อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น การลดการสูญเสียใน แ่งต่าง ๆ ของชุมชน เช่น การสูญเสียในการผลิต สินค้าชุมชนมากเกินไป การสูญเสียในวัตถุดิบที่ใช้ มากเกินไป ของเสียที่เกิดจากกระบวนการผลิต ที่มากเกินไป การสูญเสียจากการขนส่งสินค้าและ บริการของชุมชน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การประยุกต์ใช้กระบวนการวิจัยเชิง ปริมาณเพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือและความ เทียงตรงเพื่อยืนยันทฤษฎีฐานราก สามารถ ดำเนินการได้ด้วยสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป อีกทั้ง สามารถต่อยอดเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือและความ เชื่อมั่นของทฤษฎีฐานรากและเป็นการยืนยันใน

ทฤษฎีฐานรากจากงานวิจัยนี้ โดยสามารถดำเนินการศึกษาเชิงคุณภาพโดยมีกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน เช่น กลุ่มผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนในพื้นที่อื่น ๆ หรือกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลและแนวทางเชิงลึกที่แตกต่างมาก

ขึ้น ดังนั้นจึงเป็นความน่าสนใจที่งานวิจัยครั้งถัดไปสามารถเจาะลึกลงในรูปแบบ แนวทางการสร้างคุณค่าร่วมระหว่างองค์กรและสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจในบริบทที่แตกต่างและวงกว้างมากยิ่งขึ้น

References

- Department of Community Development. (2561). *Community development - Bureau of Community Strengthening*.
<http://chumchon.cdd.go.th>.
- Kramer, M. (2012). *Shared value: How corporations profit from solving social problems*.
<http://www.guardian.co.uk/sustainable-business/shared-value-how-corporations-profit-social-problems?intcmp=122>.
- Porter, M. E., & Kramer, M. R. (2006). Strategy & society: The link between competitive advantage and corporate social responsibility. *Harvard Business Review*, 84(2), 78-92.
- Porter, M. E., & Kramer, M.R. (2011). The big idea: Creating shared value - How to reinvent capitalism and unleash a wave of innovation and growth. *Harvard Business Review*, 89(1), 62-77.
- Wongprasert, R. (2556). Creating shared value good practices for society. *Executive Journal*, 3(1), 75-81.
- Van Manen, M. (1990). *Researching lived experience: Human science for an action sensitive pedagogy*. SUNY Press.
- Virakul, B. (2015). Global challenges, sustainable development, and their implications for organizational performance. *European Business Review*, 27(4), 430-446.
- Yodprudtikan, P. (2557). *Strategic business along with society*.
<http://www.csvforum.com>.

มโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อนในวิชาคณิตศาสตร์ เรื่องสมการและอสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว

น้ำผึ้ง บุญยเกียรติ

โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง (ฝ่ายมัธยม) เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240

Email: n-peung3@hotmail.com

นพพร แหยมแสง

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240

Email: noppornyams@yahoo.com

ติดต่อผู้เขียนบทความที่ น้ำผึ้ง บุญยเกียรติ โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง (ฝ่ายมัธยม) เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240

Email: n-peung3@hotmail.com

วันที่รับบทความ: 22 กรกฎาคม 2564 วันที่แก้ไขบทความ: 28 ตุลาคม 2564 วันที่ตอบรับบทความ: 8 พฤศจิกายน 2564

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ เพื่อการวินิจฉัยมโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อนในวิชาคณิตศาสตร์ เรื่องสมการและอสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว **วิธีวิจัย** การทดสอบจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กรุงเทพมหานคร จำนวน 319 คน **ผลการวิจัย** มโนทัศน์ทางการเรียนเรื่องสมการและอสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียวของนักเรียน ที่คลาดเคลื่อน 5 ลักษณะ ดังนี้ ข้อผิดพลาดในการตีความจากโจทย์ (ร้อยละ 47.25) ข้อผิดพลาดในการใช้สัญลักษณ์ทางคณิตศาสตร์ (ร้อยละ 43.13) ปิดเปิดทฤษฎีบท กฎ สูตร บทนิยาม และคุณสมบัติ (ร้อยละ 52.90) บกพร่องจากขั้นตอนการดำเนินการ (ร้อยละ 45.48) สรุปคำตอบในการแก้ปัญหาไม่ถูกต้อง (ร้อยละ 51.81) **สรุป** นักเรียนมีมโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อนในการเรียน เรื่องสมการและอสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียวโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในส่วนของการปิดเปิดทฤษฎีบท กฎ สูตร บทนิยาม และคุณสมบัติ มากที่สุด

คำสำคัญ: มโนทัศน์ในวิชาคณิตศาสตร์ การวินิจฉัยมโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อน

Misconceptions in Mathematics on Linear Equations and Linear Inequalities in One Variable

Nampeung Boonyakiat

The Demonstration School of Ramkhamhaeng University, Bangkapi, Bangkok 10240

Email: n-peung3@hotmail.com

Nopporn Yamsang

Faculty of Education, Ramkhamhaeng University, Bangkapi, Bangkok 10240

Email: noppornyams@yahoo.com

Correspondence concerning this article should be addressed to **Nampeung Boonyakiat**, The Demonstration School of Ramkhamhaeng University, Bangkapi, Bangkok 10240
Email: n-peung3@hotmail.com

Received date: July 22, 2021 Revised date: October 28, 2021 Accepted date: November 8, 2021

ABSTRACT

PURPOSES: To diagnosis misconceptions in mathematecs on linear equations and inequalities in one variable among of Matthayom Sueksa Four students. **METHODS:** A test from a sample of 319 students in Matthayom Sueksa Four under the jurisdiction of office of Higher Education Commission, Bangkok Metropolis. **RESULTS:** The students exhibited misconceptions in the use of mathematical symbols, misconstructured theorems, rules, formulae, definitions, and properties, as well as deficiency in grasping operational steps and incorrectly summarizing answers. **CONCLUSIONS:** There were misconceptions in the study of linear equations and linear inequalities in one variable particularly in grasping theorems, rules, formulae, definitions, and properties.

Key words: Mathematical concept, diagnosis of misconceptions

บทนำ

คณิตศาสตร์มีบทบาทที่สำคัญยิ่งต่อการพัฒนาความคิดมนุษย์ ทำให้มนุษย์ มีความคิดสร้างสรรค์ คิดอย่างมีเหตุผล เป็นระบบ ระเบียบ มีแบบแผน สามารถวิเคราะห์ปัญหาและสถานการณ์ได้อย่างถี่ถ้วนรอบคอบ ทำให้สามารถคาดการณ์วางแผนตัดสินใจและแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม คณิตศาสตร์เป็นเครื่องมือในการศึกษาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ตลอดจนศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง คณิตศาสตร์จึงมีประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตและช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น นอกจากนี้ คณิตศาสตร์ยังช่วยพัฒนาคนให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ มีความสมดุลทั้งร่างกายจิตใจ สติปัญญา และอารมณ์ สามารถคิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็นและสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข (กระทรวงศึกษาธิการ, 2551)

คณิตศาสตร์เป็นวิชาที่มีความผูกพันกับมนุษย์แทบทุกยุคทุกสมัย ช่วยทำให้ผู้ที่ได้ศึกษา มีความคิดอย่างเป็นระบบมีเหตุผล มีความเป็นระเบียบรอบคอบช่างสังเกต ซึ่งสำคัญต่อการพัฒนาความคิดของมนุษย์ ด้วยเหตุนี้เราจึงต้องอาศัยคณิตศาสตร์เป็นพื้นฐานในการแก้ปัญหาทั้งในชีวิตประจำวันและด้านอื่น ๆ จะเห็นได้ว่าปัจจุบันคณิตศาสตร์เข้าไปมีบทบาทต่อวงการต่าง ๆ นอกจากนี้วิชาคณิตศาสตร์ยังเป็นเครื่องมือในการศึกษาทางด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และศาสตร์อื่น ๆ รวมไปถึงการปลูกฝังอบรมให้นักเรียนมีคุณสมบัติ นิสัย ทศนคติ และความสามารถทางสมองบางประการ เช่น ความเป็นคนช่างสังเกต การรู้จักคิดอย่างมีเหตุผล ตลอดจนความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาและความสำคัญของคณิตศาสตร์ในแง่วัฒนธรรม เพราะคณิตศาสตร์ถือเป็นมรดกทางวัฒนธรรมส่วนหนึ่งที่คนรุ่นก่อนได้คิดสร้างสรรค์ไว้ และ

ถ่ายทอดถึงคนรุ่นหลัง ทั้งยังมีเรื่องให้ศึกษาค้นคว้าอีกมากมายโดยไม่ต้องคำนึงถึงผลที่จะนำไปใช้ต่อไป

มโนทัศน์ทางคณิตศาสตร์เป็นสิ่งสำคัญในการจัดการเรียนการสอนคณิตศาสตร์ของผู้เรียน ม้าคนอง (2536) ได้กล่าวว่า ผู้เรียนที่ขาดมโนทัศน์ทางคณิตศาสตร์ แต่เรียนโดยการท่องจำ ทำแบบฝึกหัดคณิตศาสตร์แบบซ้ำ ๆ หรือแก้ปัญหาคณิตศาสตร์โดยใช้กระบวนการที่คุ้นเคยกับที่สอนในห้องจะไม่เข้าใจความหมาย ที่มา ความสำคัญ และการใช้งานของเนื้อหาคณิตศาสตร์ที่เรียน ทำให้ไม่สามารถเชื่อมโยงความรู้คณิตศาสตร์ในระดับต่าง ๆ และไม่สามารถนำไปใช้ในสถานการณ์ในชีวิตประจำวัน ที่มีความแตกต่างจากสถานการณ์ในห้องเรียนได้ มโนทัศน์ทางคณิตศาสตร์จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำให้อาสาสมัครคณิตศาสตร์เป็นวิชาที่มีความหมายและมีประโยชน์มากกว่าที่จะเป็นเพียงวิชาที่ว่าด้วยการคิดคำนวณเกี่ยวกับจำนวน และการดำเนินการซ้ำ ๆ ผู้เรียนที่มีมโนทัศน์ทางคณิตศาสตร์ดีมักเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาคณิตศาสตร์อย่างถ่องแท้ สามารถอธิบายความรู้เหล่านั้นได้อย่างชัดเจน และสามารถนำความรู้เหล่านั้นไปแก้ปัญหาในชีวิตจริงได้อย่างสมเหตุสมผล ด้วยความสำคัญข้างต้นจึงกล่าวได้ว่ามโนทัศน์ทางคณิตศาสตร์เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับผู้เรียน

มโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อนทางคณิตศาสตร์และข้อผิดพลาดทางการเรียนของนักเรียนเป็นสิ่งที่คุณครูผู้สอนจำเป็นต้องรู้ ซึ่งสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาข้อผิดพลาดนี้ไปใช้ในการแก้ไขข้อผิดพลาดดังกล่าวให้กับนักเรียนและปรับปรุงการเรียนการสอนให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นต่อไป และจากประสบการณ์การสอนของผู้วิจัย พบว่านักเรียนส่วนมากมีมโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อนในเนื้อหา เรื่องสมการและอสมการเชิงเส้นตัวแปร

เดียว ซึ่งพบได้จากการทำแบบฝึกหัดในแต่ละเรื่องย่อย การตอบคำถามของนักเรียนระหว่างเรียน และแบบทดสอบ รวมไปถึงการนำไปใช้ในระดับที่สูงขึ้น ถ้าไม่วิเคราะห์และหาแนวทางแก้ปัญหา มโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อนให้กับผู้เรียนก็จะส่งผลกระทบต่อ การเรียนเรื่องอื่น ๆ อีกด้วยและยังทำให้ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนไม่ดีเท่าที่ควร จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะวิเคราะห์หามโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อนและข้อผิดพลาดทางคณิตศาสตร์เรื่องสมการและอสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนคณิตศาสตร์เพื่อให้ผู้เรียนมีมโนทัศน์ที่ถูกต้องและเป็นแหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษามโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อนในวิชาคณิตศาสตร์ เรื่องสมการและอสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. มโนทัศน์ หมายถึง ความคิด ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งที่กำลังสนใจ หรือสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งเกิดมาจากความรู้ การสังเกต ซึ่งต้องอาศัยลักษณะที่คล้ายกัน หรือลักษณะที่โดดเด่น เป็นการจำแนกของสิ่งนั้นเข้าด้วยกัน

2. มโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อน หมายถึง ความคิด ความเชื่อ ความเข้าใจผิด หรือความเข้าใจไม่ถูกต้องในการนำไปใช้ในการแปลความหรือคิดคำนวณที่ผิดและเป็นความคิดที่ต่างไปจากแนวคิดที่ได้รับการยอมรับกันในสังคม อาจได้มาจากประสบการณ์ที่ไม่ถูกต้อง ไม่ชัดเจน ของแต่ละบุคคล

3. มโนทัศน์ในวิชาคณิตศาสตร์ หมายถึง กรอบความคิด ความเข้าใจ หรือข้อสรุปสุดท้ายที่เกิดจากสิ่งเร้าเกี่ยวกับเนื้อหาวิชาคณิตศาสตร์ในเรื่องที่กำลังศึกษา ผู้เรียนสามารถจำแนกสิ่งที่มีลักษณะตามความคิดนามธรรมนั้น ๆ ได้ และสามารถระบุได้ว่าสิ่งที่กำหนดให้เป็นตัวอย่างหรือไม่ใช่ตัวอย่างของความคิดนามธรรมนั้น ๆ

4. รูปแบบของมโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อน หมายถึง ลักษณะเฉพาะของมโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อนหรือข้อผิดพลาดที่พบจากการวิเคราะห์แบบทดสอบของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 5 ลักษณะ คือ

4.1 ข้อผิดพลาดในการตีความจากโจทย์ หมายถึง มโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อนในการตีความจากโจทย์ปัญหามาเป็นประโยคสัญลักษณ์ไม่ถูกต้อง เขียนหรือแปลความหมายของสิ่งที่โจทย์กำหนดหรือสิ่งที่โจทย์ให้มาไม่ครบ เกิน ไม่ชัดเจน หรือผิดพลาด และนำข้อมูลที่โจทย์ให้มาใช้ผิด

4.2 ข้อผิดพลาดในการใช้สัญลักษณ์ทางคณิตศาสตร์ หมายถึง มโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อนในการใช้สัญลักษณ์ทางคณิตศาสตร์แทนประโยคหรือข้อความที่โจทย์กำหนดมาให้ โดยมีการนำสัญลักษณ์มาใช้ไม่ถูกต้องหรือไม่ตรงกับ ความหมายของสัญลักษณ์นั้น ๆ

4.3 บิดเบือนทฤษฎีบท กฎ สูตร บทนิยาม และคุณสมบัติ หมายถึง มโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อนในด้าน การขาดความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับทฤษฎีบท กฎ สูตร บทนิยาม และคุณสมบัติต่าง ๆ จดจำทฤษฎีบท กฎ สูตร บทนิยาม และคุณสมบัติต่าง ๆ ผิด อันมีสาเหตุมาจากความเข้าใจผิดที่ได้มาจากแนวความคิดหรือความรู้ที่ไม่ถูกต้อง ความรู้ที่ไม่สมบูรณ์ คลุมเครือ

4.4 บกพร่องจากขั้นตอนการดำเนินการ หมายถึง ข้อผิดพลาดในหลักเลขคณิตเบื้องต้น ขาดความระมัดระวังในการคำนวณ ทำผิดพลาด

และผิดขั้นตอน โดยหาคำตอบในสิ่งที่โจทย์ไม่ได้ถาม และขาดความรอบคอบในการทำแบบทดสอบ

4.5 สรุปคำตอบในการแก้ปัญหาไม่ถูกต้อง หมายถึง ข้อผิดพลาดในการอ่านหรือทวนคำถามจากโจทย์ ในการทำแบบทดสอบ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงมโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อนในการเรียนวิชาคณิตศาสตร์เรื่องสมการและอสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อนำไปปรับปรุงการจัดกิจกรรมการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์ เพื่อไม่ให้เกิดมโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อนในเรื่องสมการและอสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว

3. เพื่อเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการจัดกิจกรรมการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์ให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

4. เป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจในการศึกษาและทำวิจัยเกี่ยวกับมโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อนในการเรียนคณิตศาสตร์ในเนื้อหาอื่น ๆ ต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรของการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กรุงเทพมหานคร ที่มีความพร้อมในการให้เก็บข้อมูล จำนวน 3 โรงเรียน ประกอบด้วย โรงเรียน

สาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง (ฝ่ายมัธยม) และโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร (ฝ่ายมัธยม) โดยมีจำนวนประชากร 1,260 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ 319 คน คำนวณจากสูตรของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และเลือกมาโดยวิธีการสุ่มแบบกลุ่มจาก 3 โรงเรียน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบทดสอบวินิจฉัยมโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อนทางคณิตศาสตร์เรื่องสมการและอสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว แบบทดสอบคู่ขนานปรนัย ชนิดเลือกตอบ 4 ตัวเลือก และให้เหตุผลในการเลือกตอบ 2 ฉบับ ฉบับละ 32 ข้อ ข้อสอบฉบับที่ 1 แทนด้วย A และข้อสอบฉบับที่ 2 แทนด้วย B โดยแบบทดสอบได้ผ่านการตรวจจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน หลังจากนั้นนำแบบทดสอบซึ่งได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบกับนักเรียนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน และนำแบบกระดาษคำตอบมาวิเคราะห์หาคุณภาพของแบบทดสอบคู่ขนาน คือ ค่าความสอดคล้องของแบบทดสอบ และค่าความยากง่าย (p) ค่าอำนาจจำแนก (r) ค่าความเชื่อมั่น (α)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าร้อยละ (percentage) คำนวณค่าความยาก (p) ของข้อสอบ คำนวณค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบวินิจฉัย

ตารางที่ 1 การมีมโนทัศน์ในรายด้านของแบบทดสอบ

รายด้านของมโนทัศน์	ข้อ	จำนวนนักเรียน ที่ไม่มีข้อบกพร่อง (คน)		จำนวนนักเรียน ที่มีข้อบกพร่อง (คน)			
		A	B	A	ร้อยละ	B	ร้อยละ
1. ข้อผิดพลาดในการตีความจากโจทย์	1	225	174	94	29.5	145	45.5
	2	164	152	155	48.6	167	52.4
	3	251	203	68	21.3	116	36.4
	4	126	124	193	60.5	195	61.1
	5	130	134	189	59.2	185	58
โดยรวมแบบทดสอบ 5 ข้อ มีความคลาดเคลื่อนเฉลี่ยร้อยละ 47.25							
2. ข้อผิดพลาดในการใช้สัญลักษณ์ทางคณิตศาสตร์	6	191	180	128	40.1	139	43.6
	7	172	156	147	46.1	163	51.1
	8	194	183	125	39.2	136	42.6
	9	199	185	120	37.6	134	42
	10	194	163	125	39.2	156	48.9
	11	210	198	109	34.2	121	38
	12	183	157	136	42.6	162	50.8
	13	177	159	142	44.5	160	50.2
	14	191	174	128	40.1	145	45.5
โดยรวมแบบทดสอบ 9 ข้อ มีความคลาดเคลื่อนเฉลี่ยร้อยละ 43.12							
3. บิดเบือนทฤษฎีบท กฎ สูตร บทนิยาม และคุณสมบัติ	15	157	154	162	50.8	165	51.7
	16	174	163	145	45.4	156	48.9
	17	193	192	126	39.5	127	39.8
	18	137	122	182	57.0	197	61.7
	19	149	142	170	53.3	177	55.5
	20	112	108	207	64.9	211	66.4
โดยรวมแบบทดสอบ 6 ข้อ มีความคลาดเคลื่อนเฉลี่ยร้อยละ 52.90							
4. บกพร่องจากขั้นตอนการดำเนินการ	21	169	177	169	47.1	142	44.5
	22	169	173	150	47.0	146	45.8
	23	146	162	173	54.2	157	49.2
	24	187	182	132	41.4	137	42.9
	25	185	186	134	42.0	133	41.7
	26	186	165	133	41.7	154	48.3
โดยรวมแบบทดสอบ 6 ข้อ มีความคลาดเคลื่อนเฉลี่ยร้อยละ 45.48							
5. สรุปคำตอบในการแก้ปัญหาไม่ถูกต้อง	27	159	152	160	50.1	167	52.3
	28	161	168	158	49.5	151	47.0
	29	142	139	177	55.5	180	56.5
โดยรวมแบบทดสอบ 3 ข้อ มีความคลาดเคลื่อนเฉลี่ยร้อยละ 51.81							

ตารางที่ 1 นำเสนอผลการวิเคราะห์การทำให้แบบทดสอบในแต่ละข้อ จากแบบทดสอบวินิจฉัยมนทัศน์ที่คลาดเคลื่อนทางคณิตศาสตร์เรื่องสมการและอสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว ซึ่งเป็นแบบทดสอบคู่ขนานปรนัย ชนิดเลือกตอบ 4 ตัวเลือก และให้เหตุผลในการเลือกตอบ 2 ฉบับ

A หมายถึง ข้อคำถามจากแบบทดสอบฉบับที่ 1

B หมายถึง ข้อคำถามจากแบบทดสอบฉบับที่ 2

จากตารางพบว่า ด้านที่ 1 ข้อผิดพลาดในการตีความจากโจทย์ มีแบบทดสอบข้อคู่ขนานกันอยู่ 5 คู่ ดังต่อไปนี้

1. คู่ที่ 1 1A กับ 1B มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 29.5 และร้อยละ 45.5 ตามลำดับ
2. คู่ที่ 2 2A กับ 2B มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 48.6 และร้อยละ 52.4 ตามลำดับ
3. คู่ที่ 3 3A กับ 3B มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 21.3 และร้อยละ 36.4 ตามลำดับ
4. คู่ที่ 4 4A กับ 4B มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 60.5 และร้อยละ 61.1 ตามลำดับ
5. คู่ที่ 5 5A กับ 5B มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 59.2 และร้อยละ 58 ตามลำดับ

จะเห็นว่าแบบทดสอบคู่ขนานที่ยืนยันความคลาดเคลื่อนได้ใกล้เคียงกันมากที่สุด คือ ข้อ 4A กับ 4B และเมื่อก้าวโดยสรุปแล้วความคลาดเคลื่อนเฉลี่ยในด้านที่ 1 ข้อผิดพลาดในการตีความจากโจทย์เป็นร้อยละ 47.25

จากตารางพบว่า ด้านที่ 2 ข้อผิดพลาดในการใช้สัญลักษณ์ทางคณิตศาสตร์มีแบบทดสอบข้อคู่ขนานกันอยู่ 9 คู่ ดังต่อไปนี้

1. คู่ที่ 1 6A กับ 6B มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 40.1 และร้อยละ 43.6 ตามลำดับ
2. คู่ที่ 2 7A กับ 7B มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 46.1 และร้อยละ 51.1 ตามลำดับ

3. คู่ที่ 3 8A กับ 8B มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 39.2 และร้อยละ 42.6 ตามลำดับ

4. คู่ที่ 4 9A กับ 9B มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 37.6 และร้อยละ 42 ตามลำดับ

5. คู่ที่ 5 10A กับ 10B มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 39.2 และร้อยละ 48.9 ตามลำดับ

6. คู่ที่ 6 11A กับ 11B มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 34.2 และร้อยละ 38 ตามลำดับ

7. คู่ที่ 7 12A กับ 12B มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 42.6 และร้อยละ 50.8 ตามลำดับ

8. คู่ที่ 8 13A กับ 13B มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 44.5 และร้อยละ 50.2 ตามลำดับ

9. คู่ที่ 9 14A กับ 14B มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 40.1 และร้อยละ 45.5 ตามลำดับ

จะเห็นว่าแบบทดสอบคู่ขนานที่ยืนยันความคลาดเคลื่อนได้ใกล้เคียงกันมากที่สุด คือ ข้อ 8A กับ 8B และเมื่อก้าวโดยสรุปแล้วความคลาดเคลื่อนเฉลี่ยในด้านที่ 2 ข้อผิดพลาดในการใช้สัญลักษณ์ทางคณิตศาสตร์เป็นร้อยละ 43.12

จากตารางพบว่า ด้านที่ 3 บิดเบือนทฤษฎีบท กฎ สูตร บทนิยาม และคุณสมบัติมีแบบทดสอบข้อคู่ขนานกันอยู่ 6 คู่ ดังต่อไปนี้

1. คู่ที่ 1 15A กับ 15B มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 50.8 และร้อยละ 51.7 ตามลำดับ
2. คู่ที่ 2 16A กับ 16B มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 45.4 และร้อยละ 48.9 ตามลำดับ
3. คู่ที่ 3 17A กับ 17B มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 39.5 และร้อยละ 39.8 ตามลำดับ
4. คู่ที่ 4 18A กับ 18B มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 57 และร้อยละ 61.7 ตามลำดับ
5. คู่ที่ 5 19A กับ 19B มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 53.3 และร้อยละ 55.5 ตามลำดับ
6. คู่ที่ 6 20A กับ 20B มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 64.9 และร้อยละ 66.4 ตามลำดับ

จะเห็นว่าแบบทดสอบคู่ขนานที่ยืนยันความคลาดเคลื่อนได้ใกล้เคียงกันมากที่สุด คือ ข้อ 17A กับ 17B และเมื่อกล่าวโดยสรุปแล้วความคลาดเคลื่อนเฉลี่ยในด้านที่ 3 บิดเบือนทฤษฎีบทกฎ สูตร บทนิยาม และคุณสมบัติเป็นร้อยละ 52.90

จากตารางพบว่า ด้านที่ 4 บกพร่องจากขั้นตอนการดำเนินการมีแบบทดสอบข้อคู่ขนานกันอยู่ 6 คู่ ดังต่อไปนี้

1. คู่ที่ 1 21A กับ 21B มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 47.1 และร้อยละ 44.5 ตามลำดับ
2. คู่ที่ 2 22A กับ 22B มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 47 และร้อยละ 45.8 ตามลำดับ
3. คู่ที่ 3 23A กับ 23B มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 54.2 และร้อยละ 49.2 ตามลำดับ
4. คู่ที่ 4 24A กับ 24B มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 41.4 และร้อยละ 42.9 ตามลำดับ
5. คู่ที่ 5 25A กับ 25B มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 42 และร้อยละ 41.7 ตามลำดับ
6. คู่ที่ 6 26A กับ 26B มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 41.7 และร้อยละ 48.3 ตามลำดับ

จะเห็นว่าแบบทดสอบคู่ขนานที่ยืนยันความคลาดเคลื่อนได้ใกล้เคียงกันมากที่สุด คือ ข้อ 25A กับ 25B และเมื่อกล่าวโดยสรุปแล้วความคลาดเคลื่อนเฉลี่ยในด้านที่ 4 บกพร่องจากขั้นตอนการดำเนินการเป็นร้อยละ 45.48

จากตารางพบว่า ด้านที่ 5 สรุปคำตอบในการแก้ปัญหาไม่ถูกต้องมีแบบทดสอบข้อคู่ขนานกันอยู่ 3 คู่

1. คู่ที่ 1 27A กับ 27B มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 50.1 และร้อยละ 52.3 ตามลำดับ
2. คู่ที่ 2 28A กับ 28B มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 49.5 และร้อยละ 47 ตามลำดับ
3. คู่ที่ 3 29A กับ 29B มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 55.5 และร้อยละ 56.5 ตามลำดับ

จะเห็นว่าแบบทดสอบคู่ขนานที่ยืนยันความคลาดเคลื่อนได้ใกล้เคียงกันมากที่สุด คือ ข้อ 29A กับ 29B และเมื่อกล่าวโดยสรุปแล้วความคลาดเคลื่อนเฉลี่ยในด้านที่ 5 สรุปคำตอบในการแก้ปัญหาไม่ถูกต้องเป็นร้อยละ 51.81

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อผิดพลาดในการตีความจากโจทย์ หมายถึง มโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อนในการตีความอันเกิดจากการตีความจากโจทย์ปัญหามาเป็นประโยคสัญลักษณ์ไม่ถูกต้อง เขียนหรือแปลความหมายของสิ่งที่โจทย์กำหนดหรือสิ่งที่โจทย์ให้มาไม่ครบ เกิน ไม่ชัดเจน หรือผิดพลาด และนำข้อมูลที่โจทย์ให้มาใช้ผิด พบนักเรียนมีมโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อนร้อยละ 47.25

2. ข้อผิดพลาดในการใช้สัญลักษณ์ทางคณิตศาสตร์ หมายถึง มโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อนในการใช้สัญลักษณ์ทางคณิตศาสตร์แทนประโยคหรือข้อความที่โจทย์กำหนดมาให้ โดยมีการนำสัญลักษณ์มาใช้ไม่ถูกต้องหรือไม่ตรงกับ ความหมายของสัญลักษณ์นั้น ๆ พบนักเรียนที่มีมโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อนร้อยละ 43.12

3. บิดเบือนทฤษฎีบท กฎ สูตร บทนิยาม และสมบัติ หมายถึง มโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อนในการขาดความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับทฤษฎีบท กฎ สูตร บทนิยาม และสมบัติต่าง ๆ จดจำทฤษฎี กฎ สูตร บทนิยาม และสมบัติต่าง ๆ ผิด อันมีสาเหตุมาจากความเข้าใจผิดที่ได้มาจากแนวความคิดหรือความรู้ที่ไม่ถูกต้อง ความรู้ที่ไม่สมบูรณ์ คลุมเครือ พบนักเรียนที่มีมโนทัศน์คลาดเคลื่อนร้อยละ 52.90

4. บกพร่องจากขั้นตอนการดำเนินการ หมายถึง ข้อผิดพลาดที่เกิดจากการขาดความเข้าใจในหลักเลขคณิตเบื้องต้น ขาดความระมัดระวังในการคำนวณ ทำผิดคำสั่งและผิดขั้นตอน โดยหาคำตอบในสิ่งที่โจทย์ไม่ได้ถาม และขาดความรอบคอบในการ

ทำแบบทดสอบพบนักเรียนที่มีมีโนทัศน์คลาดเคลื่อน ร้อยละ 45.48

5. สรุปคำตอบในการแก้ปัญหาไม่ถูกต้อง เกิดจากการขาดความรอบคอบในการอ่านหรือทวนคำถามจากโจทย์ ซึ่งจะเห็นได้จากขั้นตอนในการทำแบบทดสอบถูกต้อง แต่คำตอบผิด พบนักเรียนที่มีมีโนทัศน์คลาดเคลื่อนร้อยละ 51.81

อภิปรายผล

1. วิเคราะห์หาความคลาดเคลื่อนของมีโนทัศน์นั้น ส่วนมากเก็บจากกลุ่มตัวอย่างที่มีผลการเรียนดี ดังนั้น ผลที่ได้จึงไม่ได้เป็นตัวแทนของนักเรียนทั้งหมด จึงอภิปรายได้ในขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างนี้ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะใช้กับกลุ่มผลการเรียนดี ก็ยังสามารถจับความคลาดเคลื่อนในเรื่องสมการและอสมการได้

2. มีโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อนเรื่องอสมการและสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว ด้านข้อผิดพลาดในการตีความจากโจทย์ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อังคนะภัทรขจร (2546) จากการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับมีโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อนในวิชาคณิตศาสตร์ พบว่า ในแต่ละช่วงชั้นนักเรียนมีมีโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อน ด้านการตีความจากโจทย์

3. ผลการวิเคราะห์มีโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อนทางการเรียน เรื่องอสมการและสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว ด้านข้อผิดพลาดในการใช้สัญลักษณ์ทางคณิตศาสตร์ ซึ่งเป็นการใช้สัญลักษณ์ทางคณิตศาสตร์แทนประโยคหรือข้อความที่โจทย์กำหนดมาให้ไม่ถูกต้องหรือไม่ตรงกับความหมายของสัญลักษณ์นั้น ๆ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เลื่องสุนทร (2552)

4. ผลการวิเคราะห์มีโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อนทางการเรียน ซึ่งตรงกับมีโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อนเรื่องอสมการและสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว ด้าน

บิดเบือนทฤษฎีบท กฎ สูตร บทนิยาม และคุณสมบัติ ซึ่งเป็นการขาดความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับ บทนิยาม และคุณสมบัติต่าง ๆ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เลื่องสุนทร (2552)

5. ผลการวิเคราะห์มีโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อนทางการเรียน ด้านบกพร่องจากขั้นตอนการดำเนินการ ซึ่งเป็นข้อผิดพลาดที่เกิดจากการขาดความเข้าใจในหลักเลขคณิตเบื้องต้น ขาดความระมัดระวังในการคำนวณ ทำผิดขั้นตอน และขาดความรอบคอบในการทำแบบทดสอบสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สีสัมบา (2554)

6. ผลการวิเคราะห์มีโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อนทางการเรียน ด้านสรุปคำตอบในการแก้ปัญหาไม่ถูกต้อง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พลจันทร์ (2555)

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

1. ด้านการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ แสดงให้เห็นลักษณะข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้นกับนักเรียนทางการเรียนคณิตศาสตร์ที่พบจากการวิจัยในเรื่องสมการและอสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียวด้าน (1.1) ข้อผิดพลาดในการตีความจากโจทย์ (1.2) ข้อผิดพลาดในการใช้สัญลักษณ์ทางคณิตศาสตร์ (1.3) บิดเบือนทฤษฎีบท กฎ สูตร บทนิยาม และสมบัติ (1.4) บกพร่องจากขั้นตอนการดำเนินการ และ (1.5) สรุปคำตอบในการแก้ปัญหาไม่ถูกต้อง ดังนั้น ผู้สอนควรใช้ข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นเหล่านี้เป็นประโยชน์ต่อการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้เต็มตามศักยภาพนำข้อเรียนรู้จากการเรียนไปพัฒนาต่อไป ได้เน้นถึงจุดบกพร่องแสดงแนวทางในลักษณะตัวเลือกของแบบทดสอบ

1.2 ครูควรนำข้อบกพร่องทางการเรียนที่พบจากการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการตระหนักรู้เท่าทันให้เกิดความระมัดระวังและ

ประเมินความเข้าใจผู้เรียนในทันทีของการจัดการเรียนรู้เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องไม่คลาดเคลื่อน อันจะช่วยลดเวลาและปัญหาในการเรียนรู้ได้อย่างถูกต้องของผู้เรียน ซึ่งหากพบว่า นักเรียนมีข้อบกพร่องในจุดใดครูสามารถแก้ไขหรือซ่อมเสริมได้ทันที

2. ด้านการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรขยายขอบเขตของการวิจัยให้ครอบคลุมแหล่งใช้หลักสูตรในการจัดการเรียนรู้เพื่อให้ได้ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ในการสร้างแบบเรียนหรือแบบฝึกหัดเพื่อพัฒนาผู้เรียนอย่างกว้างขวาง

2.2 ควรสร้างแบบทดสอบวินิจฉัยในระดับชั้นต่าง ๆ ในเนื้อหาวิชาอื่น ๆ เพื่อปรับปรุงพัฒนาการ

เรียนการสอนในระดับชั้นอื่นและวิชาอื่น

2.3 สามารถสร้างแบบทดสอบคู่ขนานเพื่อวินิจฉัยมโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อน โดยใช้ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเช่นเดียวกับงานวิจัยฉบับนี้ ซึ่งสามารถยืนยันผลการวิจัยด้วยความสอดคล้องของการตอบข้อสอบมีความเชื่อถือได้

2.4 ควรจะมีแบบทดสอบคู่ขนานเพื่อวัดมโนทัศน์ เพิ่มเติมในด้านที่มีจำนวนข้อสอบน้อย

2.5 ควรมีการศึกษาวินิจฉัยสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์ที่มีการเชื่อมโยงบูรณาการกับกลุ่มสาระอื่น ๆ ได้แก่ การบูรณาการวิชาคณิตศาสตร์กับวิชาสังคมศึกษาโดยใช้เนื้อหาเกี่ยวกับการนำเสนอข้อมูลเป็นต้น เพื่อวินิจฉัยมโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อนของนักเรียน

References

- Aunganapattarakajohn, V. (2546). *A synthesis of research on misconceptions in mathematics*. [Unpublish master's thesis]. Chulalongkorn University.
- Luangsoontorn, K. (2552). *A study on misconceptions about numbers of seventh grade students in schools under Ratchaburi Educational Service Area Office 1*. [Unpublish master's thesis]. Chulalongkorn University.
- Makanong, A. (2536). *A diagnosis of mathematics learning deficiency of mathayom sukka five students of Chulalongkorn University Demonstration School*. Chulalongkorn University Press.
- Ministry of Education. (2551). *Implementation of the basic education core curriculum B.E. 2551*. Agricultural Cooperative Printing Demonstrations.
- Polakhun, S. (2555). *Misconceptions in mathematics learning of basic knowledge on real numbers of 8th grade students*. [Unpublish master's thesis]. Rajabhat Mahasarakham University.
- Seelomba, S. (2554). *Analysis of mathematical misconceptions and errors in inequalities of matayomsuksa III students*. [Unpublish master's thesis]. Rajabhat Mahasarakham University.

กลยุทธ์การตลาดบริการของศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก

สุรพันธ์ ใจมา

สาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปทุมธานี 12110

เยาวภา ปฐุมศิริกุล

หลักสูตรดุสิตบัณฑิต สาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปทุมธานี 12110

ติดต่อผู้เขียนบทความที่ สุรพันธ์ ใจมา มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย 200 หมู่ 1 ถนนรังสิต-นครนายก อำเภอธัญบุรี ปทุมธานี 12110

E-mail: phrakumkrong@gmail.com

วันที่รับบทความ: 8 กรกฎาคม 2562 วันที่แก้ไขบทความ: 25 พฤศจิกายน 2563 วันที่ตอบรับบทความ: 15 ธันวาคม 2563

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ เพื่อวิเคราะห์ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อความภักดีของผู้รับบริการ และค้นหารูปแบบกลยุทธ์การตลาดบริการของผู้รับบริการจากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย **วิธีการวิจัย** การวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ที่เคยรับบริการจากศูนย์การแพทย์แผนไทย และการแพทย์ทางเลือกของโรงพยาบาลเอกชน จำนวน 600 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างเป็นวิธีหลัก **ผลการวิจัย** ตัวแปรส่วนประสมการตลาดบริการ มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความภักดีของผู้รับบริการศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของโรงพยาบาลเอกชนโดยส่งผ่านการรับรู้คุณภาพบริการ การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้ามีอิทธิพลทางตรงต่อความภักดีของผู้รับบริการ องค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของรูปแบบกลยุทธ์การตลาดบริการในด้านตัวแปรส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านราคาและค่าใช้จ่าย การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ การสร้างความสัมพันธ์ด้วยคุณค่าเพิ่ม และการรับรู้คุณภาพบริการ การให้ความมั่นใจ มีผลต่อความภักดีของผู้รับบริการ **สรุป** กลยุทธ์การตลาดบริการของศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของโรงพยาบาลเอกชนประกอบด้วยส่วนผสมทางการตลาด การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า การรับรู้คุณภาพของบริการและความภักดีของผู้รับบริการ

คำสำคัญ: กลยุทธ์การตลาดบริการ การแพทย์แผนไทย การแพทย์ทางเลือก โรงพยาบาลเอกชน

Service Marketing Strategies Model of Thai Traditional Medicine and Alternative Medicine Centres

Suraphan Jaima

Faculty of Business Administration, Eastern Asia University, Pathum Thani 12110

Yaowapa Pathomsirikul

Doctoral Program of Business Administration in Marketing, Faculty of Business Administration, Eastern Asia University,
Pathum Thani 12110

Correspondence concerning this article should be addressed to **Suraphan Jaima**, Eastern Asia University,
200 Moo 1, Rangsit-Nakornnayok Road, Thanyaburi District, Pathum Thani 12110
E-mail: phrakumkrong@gmail.com

Received date: July 8, 2019 Revised date: November 25, 2020 Accepted date: December 15, 2020

Abstract

PURPOSES: To analyse direct and indirect effects of service marketing mix, customer relationship marketing, and perceived service quality on customer loyalty, and to propose service marketing strategies model of Thai traditional medicine and alternative medicine centres of private hospitals in Thailand. **METHODS:** A sample survey research method. Research samples consisted of 600 customers of Thai traditional medicine and alternative medicine centres of private hospitals. Data were collected by self-administered questionnaires. The principle technique for data analysis was structural equation modeling. **RESULTS:** Service marketing mix variables indirectly affected customer loyalty of private hospitals through perceived service quality. Customer relationship management variable directly affected the customer loyalty of private hospitals. The most important components of service marketing mix were price and outlays. Customer relationship management focused on value added and perceived service quality resulted in customer loyalty and satisfaction. **CONCLUSIONS:** Service marketing strategies model of Thai traditional and alternative medicine centres of private hospital in Thailand consisted of marketing mix strategies, customer relationship management, perceived service quality and customer loyalty.

Keywords: Service marketing strategies, Thai traditional medicine, alternative medicine, private hospital

บทนำ

มูลค่าตลาดด้านสุขภาพในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ นั้น ประเทศไทยมีมูลค่าใหญ่เป็นลำดับที่ 2 รองจากประเทศอินโดนีเซีย โดยค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพของประเทศไทยมีมูลค่าคิดเป็นสัดส่วนประมาณ 20 เปอร์เซ็นต์ของทั้งภูมิภาค และมีอัตราเพิ่มขึ้นจาก 3.46 พันล้านดอลลาร์ ในปี 2001 เป็น 14.91 พันล้านดอลลาร์ ในปี 2015 ซึ่งมีอัตราเพิ่มขึ้นเฉลี่ย 10.84 เปอร์เซ็นต์ ต่อปี (World Data Atlas, 2015) นอกจากนี้ ค่าใช้จ่ายด้านการแพทย์ของประเทศไทยที่เพิ่มขึ้นจาก 680 บาทต่อคน ในปี 1978 เป็น 2,401 บาทต่อคน ในปี 2010 (Luksanawisit, 2010) ดังนั้นจากปัญหาการเพิ่มขึ้นของค่าใช้จ่ายด้านการแพทย์ที่เพิ่มขึ้นดังกล่าวจึงทำให้กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจากภูมิปัญญาไทยสุขภาพวิถีไทยฉบับที่ 3 พ.ศ. 2560-2564 ซึ่งสอดคล้องกับกรอบยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี พ.ศ. 2560-2579 มีนโยบายส่งเสริมให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วยด้วยการแพทย์แผนไทยหรือการแพทย์ทางเลือกและให้ใช้ยาสมุนไพรแทนยาแผนปัจจุบันเพิ่มมากขึ้นเพื่อที่จะทำให้เกิดการบูรณาการระบบบริการ การแพทย์แผนไทย การแพทย์พื้นบ้าน การแพทย์ทางเลือกและ ระบบยาสมุนไพร กับ ระบบการแพทย์อื่น ๆ (Board of Sub-committee of National Strategy, 2013) นอกจากนี้แนวโน้มของประชาชนให้ความสนใจการดูแลสุขภาพเพิ่มมากขึ้นและจากที่การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกนั้นได้รับการส่งเสริมมากขึ้นดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ประชาชนนิยมเลือกใช้บริการการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกสำหรับการดูแลสุขภาพของตนเองเพิ่มขึ้น โดยใช้บริการการแพทย์แผนไทยหรือการแพทย์ทางเลือกร่วมกับการแพทย์แผน

ปัจจุบันทั้งในสถานพยาบาลของรัฐและโรงพยาบาลเอกชน (Office of the National Economic and Social Development Council, 2011) โดยเฉพาะในโรงพยาบาลเอกชนที่นอกจากการแข่งขันด้านการแพทย์แผนปัจจุบันแล้วยังได้พัฒนาศักยภาพ การแข่งขันกันในการจัดให้มีการให้บริการด้านการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกมากขึ้น โดยการพัฒนาด้านคุณภาพบริการ เพื่อทำให้เกิดความยั่งยืนได้โดยการสร้างให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือความภาคภูมิใจ

ธุรกิจด้านการแพทย์ที่จะประสบความสำเร็จนั้นจะต้องมีการสร้างความภาคภูมิใจของผู้รับบริการซึ่งปัจจัยที่จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จประกอบด้วยหลายปัจจัยรวมถึงปัจจัยด้านการตลาด เช่น ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการตามแนวความคิดของ Lovelock and Wirtz (2011) ที่กล่าวถึง ส่วนประสมการตลาด บริการจะส่งผลต่อการรับรู้ในคุณภาพการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจ และการกลับมาใช้บริการของลูกค้า นอกจากนี้ยังมีแนวความคิดการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าตามแนวความคิดของ Rapp and Collins (1996) ที่ธุรกิจนำมาช่วยในการดำเนินงาน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความภาคภูมิใจร่วมกับแนวความคิดการรับรู้คุณภาพบริการ Parasuraman et al. (1988) ที่กล่าวถึงการรับรู้คุณภาพบริการจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและจะเกิดเป็นความภาคภูมิใจ อย่างไรก็ตาม ในส่วนของศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกนั้นยังมิได้นำมาปฏิบัติอย่างครบวงจร หากพิจารณาแนวความคิดความภาคภูมิใจของ Oliver (1999) ที่กล่าวถึงความภาคภูมิใจคือข้อผูกพันที่จะซื้อสินค้าหรือใช้บริการซ้ำและมีความพึงพอใจอย่างสม่ำเสมอต่อสินค้าหรือบริการนั้น ๆ จะทำให้เกิด

การซื้อซ้ำสินค้า หรือบริการเดิม ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาและแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้รับบริการ โดยการวิจัยเพื่อค้นหารูปแบบกลยุทธ์การตลาดบริการของศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดบริการเพื่อส่งเสริม สนับสนุนให้ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของโรงพยาบาลเอกชนมีแนวทางกลยุทธ์สำหรับนำไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และเพื่อความสำเร็จของธุรกิจต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของตัวแปรส่วนประสมการตลาดบริการ การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าและการรับรู้ คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้รับบริการศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

2. เพื่อค้นหารูปแบบกลยุทธ์การตลาดบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้รับบริการศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. โรงพยาบาลเอกชนหรือผู้ประกอบการสามารถนำข้อมูลที่ค้นพบไปใช้ประโยชน์ เพื่อพิจารณาแก้ไข ปรับปรุง ส่งเสริมและสนับสนุนการให้บริการการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก รวมทั้งด้านการจัดสรรทรัพยากรให้

สอดคล้องกับการดำเนินงานในธุรกิจได้อย่างเหมาะสม

2. นักวิจัย นักวิชาการ และผู้สนใจทั่วไปสามารถนำผลการวิจัยนี้ ไปประกอบการวิจัย หรือนำไปสู่การศึกษาเพื่อต่อยอดต่อไป

การทบทวนวรรณกรรม

แนวความคิดส่วนประสมการตลาดบริการ (Service Marketing Mix Concept) ตามแนวความคิดของ Lovelock and Wirtz (2011) กล่าวว่าส่วนประสมการตลาดบริการประกอบด้วย 7 ด้าน (7Ps) ได้แก่ 1) ผลิตภัณฑ์บริการ 2) ราคา ค่าใช้จ่าย 3) สถานที่และเวลาที่เข้าถึงบริการ 4) การส่งเสริมการตลาดและการให้การศึกษาแก่ลูกค้า 5) บุคลากรผู้ให้บริการ 6) กระบวนการบริการ และ 7) ลักษณะทางกายภาพ ดังนั้นในการจัดการการตลาดบริการแบบองค์รวมหรือแบบบูรณาการนั้น ใช้ด้านการตลาดบริการทั้ง 7 ด้าน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างผลกำไร ช่วยสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและ สร้างความภักดีให้แก่ลูกค้า

แนวความคิดการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (customer relationship management concept) ตามแนวความคิดของ Rapp and Collins (1996) ได้ให้ความหมายของการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าว่าเป็นกลยุทธ์เพื่อใช้สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าว่าเป็นกลยุทธ์เพื่อใช้สร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการและช่วยสร้างความภักดีของผู้รับบริการ โดยแนวความคิดนี้ประกอบด้วย 4 ด้านคือ 1) การสร้างความสัมพันธ์ด้วยรางวัล 2) การสร้างความสัมพันธ์ตามเงื่อนไขสัญญา 3) การสร้างความสัมพันธ์ด้วยคุณค่าเพิ่ม และ 4) การสร้างความสัมพันธ์ด้วยการให้ความรู้เฉพาะด้าน

แนวความคิดการรับรู้คุณภาพบริการตามแนวความคิดของ Parasuraman et al. (1988)

กล่าวถึงการรับรู้คุณภาพบริการคือการประเมินผล การรับรู้ภายหลังได้รับการบริการเปรียบเทียบกับ ความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยหากประเมินว่า ไม่มีช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ บริการนั้นจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และจะเกิดเป็นความภักดี โดยการรับรู้คุณภาพ บริการของ Parasuraman et al. (1988) นี้ เรียกว่า “SERVQUAL” ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ หรือสิ่งที่มองเห็นจับต้องได้ (tangibles) 2) ด้าน ความน่าเชื่อถือหรือ ความไว้วางใจได้ (reliability) 3) ด้านการให้ความมั่นใจ (assurance) 4) ด้าน การตอบสนองความต้องการ (responsiveness) และ 5) ด้านการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (empathy)

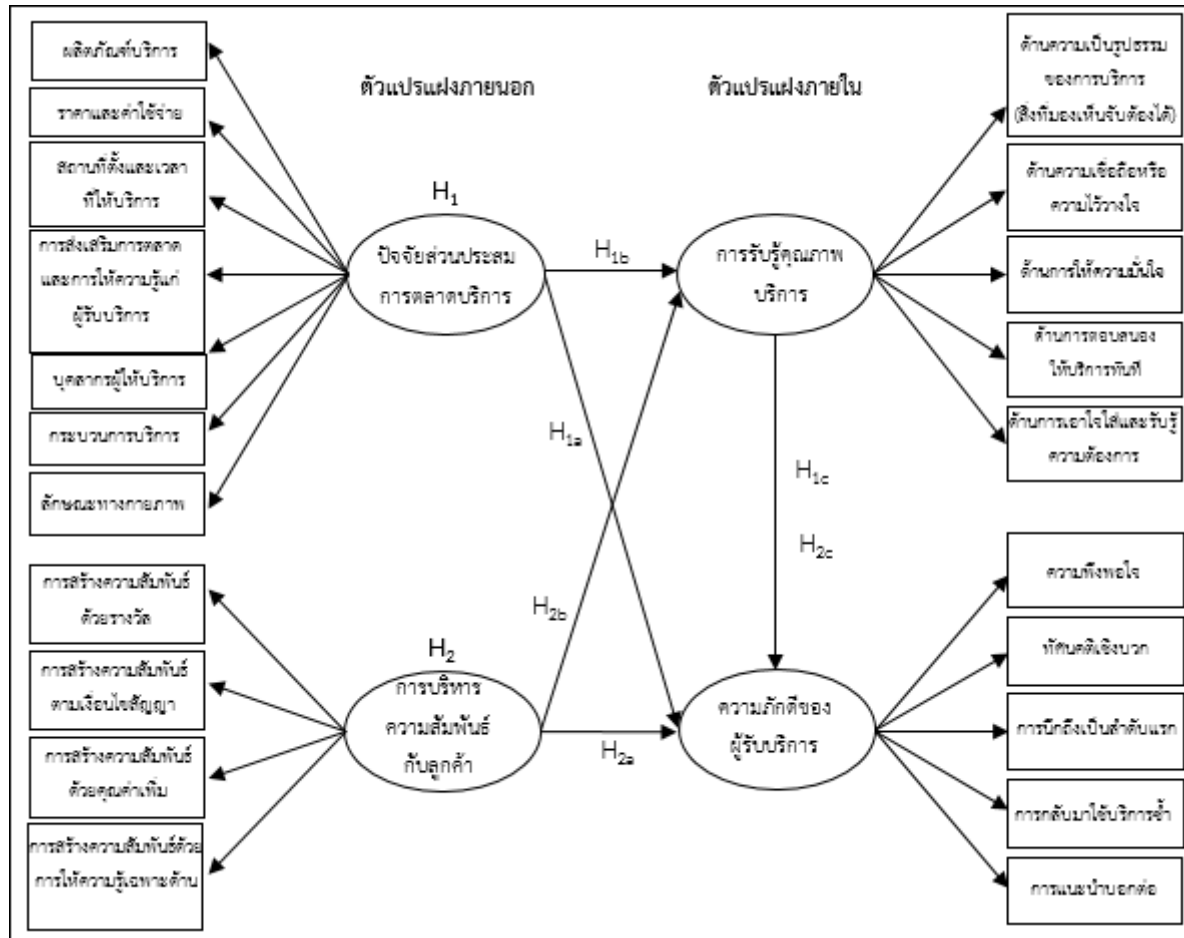
ในด้านความภักดีของผู้บริโภค (Customer loyalty) แนวความคิดของ Oliver (1999) กล่าวว่า ความภักดีหมายถึงข้อผูกพันที่จะซื้อสินค้า หรือ ใช้บริการซ้ำ และมีความพึงพอใจอย่างสม่ำเสมอ ในอนาคต ซึ่งลักษณะการซื้อจะซื้อซ้ำในสินค้าเดิม ซึ่งการเปลี่ยนพฤติกรรมนี้จะได้รับอิทธิพลจาก สถานการณ์ ที่มีผลกระทบและศักยภาพของการ ทำการตลาด ซึ่งตัวอย่างองค์ประกอบของความ ภักดี เช่น ความพึงพอใจ (satisfaction) การ กลับมาใช้บริการซ้ำ (repurchasing) การนึกถึงผู้ ให้บริการรายนั้นเป็นลำดับแรก (top of mind) การแนะนำบอกต่อให้แก่ผู้อื่น (advocacy) และ การมีทัศนคติเชิงบวก (positive attitude) เป็นต้น

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น งานวิจัยของ Hajikhani et al. (2016) พบว่า การ บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าส่งผลต่อความภักดี

ของผู้รับบริการของโรงพยาบาลแห่งมหาวิทยาลัย Teharan งานวิจัยของ Amriza (2017) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการส่งผลต่อความ ภักดีด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำ งานวิจัยของ Trakulmukthong (2016) พบว่า ปัจจัยส่วน ประสมการตลาดมีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อม ต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวต่างชาติในธุรกิจ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยส่งผ่านการรับรู้ คุณภาพบริการ และยังพบว่า การรับรู้คุณภาพ บริการมีอิทธิพลทางตรงต่อความภักดี ส่วน งานวิจัยของ Kulsum and Syah (2017) พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวก ต่อความพึงพอใจ และความภักดีของผู้รับบริการ ความพึงพอใจมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความ ภักดี และพบว่าการรับรู้คุณภาพบริการมีอิทธิพล ทางอ้อมต่อความภักดี โดยส่งผ่านความพึงพอใจ งานวิจัยของ Kesuma et al. (2013) พบว่าการ บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าส่งผลต่อความพึง พอใจและความภักดีของผู้รับบริการของ โรงพยาบาลเอกชน งานวิจัยของ Mubarak (2017) พบว่าการรับรู้คุณภาพบริการมีอิทธิพล ทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจและความภักดี ของผู้รับบริการ การรับรู้คุณภาพบริการ มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความภักดีของผู้รับบริการ โดยส่งผ่านความพึงพอใจ

กรอบแนวความคิดการวิจัย

รูปแบบกลยุทธ์การตลาดบริการของศูนย์ การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของ โรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย สำหรับการ วิจัยนี้แสดงด้วยภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดการวิจัย

คำจำกัดความเชิงปฏิบัติการ (Operational definitions)

ตัวแปรส่วนประสมการตลาดบริการ (SM) ประกอบด้วย ผลิตภัณธ์บริการ (Produ) ราคาและค่าใช้จ่าย (Price) ที่ตั้งและการเข้าถึงบริการ (Place) การส่งเสริมการตลาด (Prom) บุคลากรผู้ให้บริการ (Peopl) กระบวนการให้บริการ (Proce) และลักษณะทางกายภาพ (Physi)

การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) ประกอบด้วย การสร้างความสัมพันธ์ด้วยรางวัล

(CRM_r) การสร้างความสัมพันธ์ตามเงื่อนไขสัญญา (CRM_e) การสร้างความสัมพันธ์ด้วยคุณค่าเพิ่ม (CRM_v) และการสร้างความสัมพันธ์ด้วยการให้ความรู้เฉพาะด้าน (CRM_e)

การรับรู้คุณภาพบริการ (PSQ) ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมหรือสิ่งที่มีมองเห็นและจับต้องได้ (PSQ_t) ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (PSQ_r) การให้ความมั่นใจ (PSQ_a) การตอบสนองให้บริการทันที (PSQ_{re}) และการเอาใจใส่และรับรู้ความต้องการ (PSQ_e)

ความภักดีของผู้รับบริการ (CL) ประกอบด้วย ความพึงพอใจ (CLs) ทศนคติเชิงบวก (CLa) การนึกถึงเป็นลำดับแรก (CLt) การกลับมาใช้บริการซ้ำ (CLr) และการแนะนำบอกต่อ (Clad)

สมมติฐานการวิจัย

จากกรอบแนวความคิดการวิจัยที่พัฒนาได้แล้วจึงสามารถตั้งสมมติฐานหลักของงานวิจัยได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 (H1) : ตัวแปรส่วนประสมการตลาดบริการมีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อความภักดีของผู้รับบริการของศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย โดยส่งผ่านการรับรู้คุณภาพบริการ

สมมติฐานที่ 2 (H2) : ตัวแปรการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้ามีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความภักดีของผู้รับบริการของศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย โดยส่งผ่านการรับรู้คุณภาพบริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือประชากรที่เคยใช้บริการของศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของโรงพยาบาลเอกชน โดยหน่วยสุ่มคือโรงพยาบาลเอกชนจำนวน 5 โรงพยาบาล

2. ขนาดของตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างของศูนย์ฯ ของโรงพยาบาลที่สุ่มได้แห่งละ 120 ชุด จำนวน 5 โรงพยาบาล รวม 600 ชุด สำหรับขนาดตัวอย่าง ผู้วิจัยได้พิจารณาถึงลักษณะข้อมูลวิจัยที่ต้องใช้สถิติวิเคราะห์ขั้นสูงคือการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (structural equation

modeling: SEM) จึงได้กำหนดขนาดตัวอย่างให้สอดคล้องกับสถิติที่ใช้ โดยต้องใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดอย่างน้อยเป็น 20 เท่าของตัวแปร (Hair et al., 2010) ซึ่งตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 25 ตัวแปร ดังนั้นจึงคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ 500 ตัวอย่าง สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 600 ตัวอย่าง การเลือกตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (systematic random sampling) โดยทำการสุ่ม 1 คน เว้น 2 คน เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของแบบสอบถามในด้านความตรงเชิงเนื้อหาและความถูกต้องของภาษา ตลอดจนความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยใช้วิธีการหาค่าความตรงเชิงเนื้อหา (IOC - index of item objective congruence) ของแบบสอบถามแต่ละข้อคำถามให้ได้ค่าตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไป ส่วนการหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุดไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มที่คล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจริง โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งต้องมีค่าความสอดคล้องภายในมีค่ามากกว่า 0.70 ขึ้นไป (Hair et al., 2010) เมื่อทดสอบความตรงเชิงเนื้อหาและการหาความสอดคล้องภายในเรียบร้อยแล้ว จึงนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างและเทคนิคทางสถิติที่เหมาะสมอื่น ๆ

ผลการวิจัย

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้บริการ และพฤติกรรมด้านสุขภาพ พบว่าผู้รับบริการศูนย์ฯ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 68.5) มีอายุ 41-50 ปี (ร้อยละ 38.7) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 64.5) มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 70.8) และรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท (ร้อยละ 28.5) ส่วนพฤติกรรมการใช้บริการของผู้รับบริการศูนย์ฯ พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่นิยมใช้บริการการแพทย์แผนไทยหรือการแพทย์ทางเลือกร่วมกับแผนปัจจุบัน (ร้อยละ 59.5) โดยใช้บริการการนวดแผนไทย (ร้อยละ 70.0) ในช่วงเวลาหลัง 17.00 น. เป็นต้นไป (ร้อยละ 39.5) มีค่าใช้จ่ายในการรับบริการในช่วง 301-600 บาท (ร้อยละ 31.3) ผู้มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการคือการตัดสินใจด้วยตนเอง (ร้อยละ 37.8) วัตถุประสงค์ในการใช้บริการคือเพื่อการรักษา (ร้อยละ 81.0) และพฤติกรรมด้านสุขภาพคือการรับประทานอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ โดยรับประทานอาหารครบ 5 หมู่ (ร้อยละ 59.8)

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของตัวแปรส่วนประสมการตลาดบริการ การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าและการรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของ

ผู้รับบริการศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

ในการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าและการรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้รับบริการนั้น จะต้องทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรสังเกตได้ต่อตัวแปรแฝงเพื่อที่จะยืนยันว่าตัวแปรสังเกตได้นั้น เป็นองค์ประกอบของตัวแปรแฝง โดยพบว่าตัวแปรสังเกตได้ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ (7P's) เป็นองค์ประกอบของตัวแปรแฝงด้านปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ, ตัวแปรสังเกตได้ของการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าเป็นองค์ประกอบของตัวแปรแฝงด้านการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า, ตัวแปรสังเกตได้ของการรับรู้คุณภาพบริการเป็นองค์ประกอบของตัวแปรแฝงด้านการรับรู้คุณภาพบริการ และตัวแปรสังเกตได้ของความภักดีของผู้รับบริการเป็นองค์ประกอบของตัวแปรแฝงด้านความภักดีของผู้รับบริการ ซึ่งพบว่ามีค่าอำนาจการประกอบ 0.30 ขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และผลการประเมิน ค่าดัชนีสถิติที่ได้นั้นพบว่าผ่านเกณฑ์ประเมินความสอดคล้องของเกณฑ์ของดัชนีค่าสถิติตามเกณฑ์ (ตารางที่ 1)

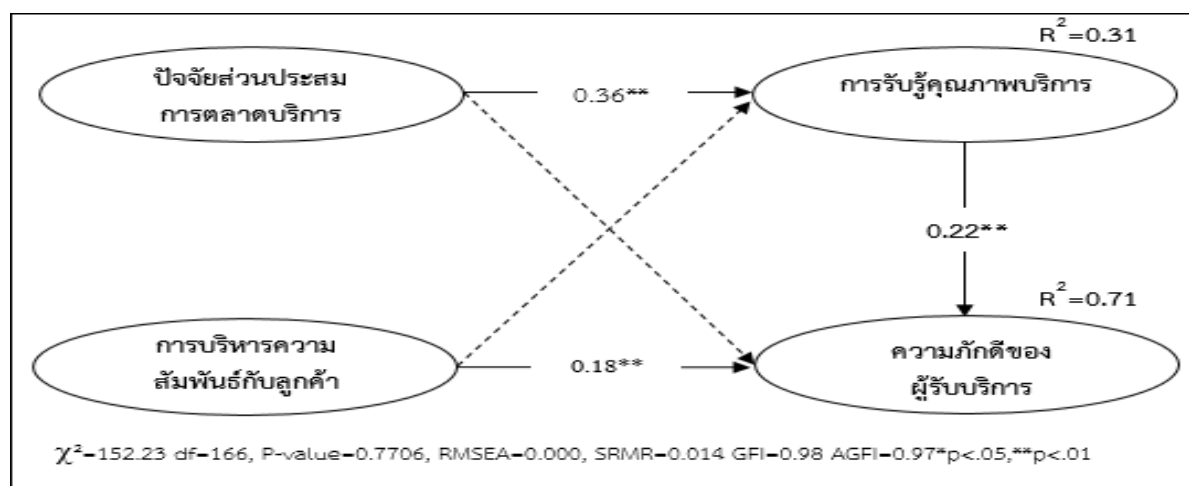
ตารางที่ 1 ค่าสถิติประเมินความกลมกลืนและความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ดัชนี	ค่าที่แสดงความสอดคล้อง	ค่าที่ยอมรับได้ว่ามีความสอดคล้อง	ค่าจากข้อมูลเชิงประจักษ์
χ^2/df	< 2	< 5	152.23/166=0.917
GFI	.95 ≤ GFI ≤ 1.00	.90 ≤ GFI ≤ .95	0.98
AGFI	.90 ≤ AGFI ≤ 1.00	.85 ≤ AGFI ≤ .90	0.97
NFI	.95 ≤ NFI ≤ 1.00	.90 ≤ NFI ≤ .95	N.A.
NNFI	.97 ≤ NNFI ≤ 1.00	.85 ≤ NFI ≤ .97	N.A.
Critical N (CN)	> 200	> 200	N.A.
RMSEA	0.0 ≤ RMSEA ≤ .05	.05 ≤ RMSEA ≤ .08	0.000
SRMR	.00 ≤ SRMR ≤ .05	.00 ≤ SRMR ≤ .08	0.014

ที่มา: ค่าสถิติประเมินความกลมกลืนและความสอดคล้องของโมเดลที่ใช้เป็นมาตรวัดเข้ากันได้ดี (fit measure) โดย Joreskog and Sorboom (1993)

จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรส่วนประสมการตลาดบริการ การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า การรับรู้คุณภาพบริการและความภักดีของผู้รับบริการของศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย แสดงให้เห็นว่า

โมเดลการวัดมีความตรง (Construct validity) จากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์เพื่อหาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของตัวแปรเหตุต่อตัวแปรผลในขั้นตอนต่อไป ซึ่งผลการวิเคราะห์ที่ได้ตามภาพที่ 2 และตารางที่ 2 ดังนี้



ภาพที่ 2 เส้นทางอิทธิพลเชิงสาเหตุที่มีผลต่อความภักดีของผู้รับบริการศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก

หมายเหตุ : ---- หมายถึง เส้นอิทธิพลที่ไม่มีความสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อความภักดีของผู้รับบริการศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก

ตัวแปรผล ตัวแปรเหตุ	PSQ			CL		
	TE	IE	DE	TE	IE	DE
SM	0.36**	-	0.36**	0.08*	0.08**	-
CRM	-	-	-	-	-	0.18**
PSQ	-	-	-	-	-	0.22**

เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง (Correlation Matrix of Latent Variables)

ตัวแปรแฝง	PSQ	CL	SM	CRM
PSQ	1.00			
CL	0.25	1.00		
SM	0.36	0.16	1.00	
CRM	0.15	0.22	0.43	1.00

หมายเหตุ: DE=อิทธิพลทางตรง IE=อิทธิพลทางอ้อม TE=ผลรวมอิทธิพล

** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 * ที่ระดับนัยสำคัญ .05

เมื่อพิจารณาตัวแปรแฝงภายในส่วนของตัวแปรการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการศูนย์ฯ ของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยพบว่าได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกจากปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.36 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้านั้น ไม่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการศูนย์ฯ หากพิจารณาตัวแปรแฝงภายในด้านความภักดีของผู้รับบริการศูนย์ฯ การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยพบว่า ได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกจากการรับรู้คุณภาพบริการ มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.22 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

และการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้ามีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความภักดีของผู้รับบริการ โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.18 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งทำให้สรุปได้ว่าการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าและการรับรู้คุณภาพบริการเพิ่มขึ้นจะส่งผลทางตรงต่อความภักดีของผู้รับบริการศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยที่เพิ่มขึ้น และตัวแปรส่วนประสมการตลาดมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความภักดีของผู้รับบริการ โดยส่งผ่านการรับรู้คุณภาพบริการ จึงสรุปได้ว่าเมื่อตัวแปรส่วนประสมการตลาดบริการเพิ่มขึ้นจะทำให้การรับรู้คุณภาพบริการเพิ่มขึ้นแล้ว จึงทำให้ความ

ภักดีเพิ่มขึ้น (โดยทางอ้อม) ผ่านการรับรู้คุณภาพบริการ

เมื่อพิจารณาเมตริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงมีค่าอยู่ระหว่าง 0.15 - 0.43 โดยตัวแปรแฝงทุกคู่มีความสัมพันธ์แบบมีทิศทางเดียวกันคือ มีค่าความสัมพันธ์เป็นบวก ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด คือ ตัวแปรการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) กับตัวแปรส่วนประสมการตลาดบริการ (SM) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.43 รองลงมาคือตัวแปรปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ (SM) กับตัวแปรการรับรู้คุณภาพบริการ (PSQ) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.36 จากผลการค้นหารูปแบบกลยุทธ์การตลาดบริการของศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยพบว่า ปัจจัยที่

ส่งผลทางตรงต่อความภักดีของผู้รับบริการคือการรับรู้คุณภาพบริการ (PSQ) โดยมีขนาดอิทธิพล 0.22 รองลงมาคือการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) โดยมีขนาดอิทธิพล 0.18 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการจะส่งผลทางอ้อมต่อความภักดีของผู้รับบริการโดยส่งผ่านการรับรู้คุณภาพบริการ โดยแสดงในภาพที่ 2 และตารางที่ 2 ข้างต้น

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยของอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของรูปแบบกลยุทธ์การตลาดบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้รับบริการศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยจากภาพที่ 2 และตารางที่ 2 ข้างต้น จึงสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัยได้ดังแสดงในตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์สมมติฐานของรูปแบบกลยุทธ์การตลาดบริการของศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
H ₁ : ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการมีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อความภักดีของผู้รับบริการ ศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย		✓
H _{1a} : ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการมีอิทธิพลทางตรงต่อความภักดีของผู้รับบริการ ศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย	✓	
H _{1b} : ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการมีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ ศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย	✓	
H _{1c} : ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความภักดีของผู้รับบริการศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยโดยส่งผ่านการรับรู้คุณภาพบริการ	✓	

ตาราง 3 (ต่อ)

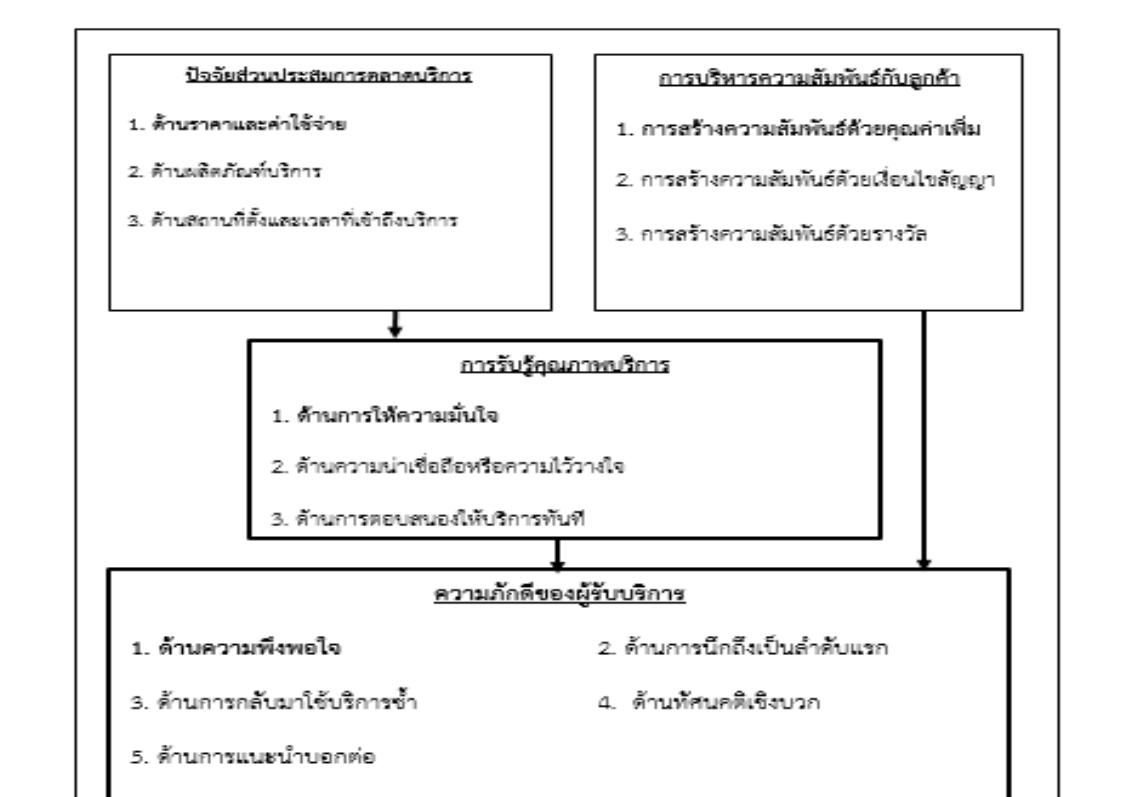
สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
H ₂ : การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความภักดีของผู้รับบริการ ศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย		
H _{2a} : การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้ามีอิทธิพลทางตรงต่อความภักดีของผู้รับบริการ ศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย	✓	
H _{2b} : การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้ามีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ ศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย		✓
H _{2c} : การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้ามีอิทธิพลทางอ้อมต่อความภักดีของผู้รับบริการ ศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยโดยส่งผ่าน การรับรู้คุณภาพบริการ		✓

จากตารางที่ 3 เมื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1: H1 (สมมติฐาน H1a H1b H1c) พบว่าอิทธิพลเชิงสาเหตุของตัวแปร ในการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลของตัวแปรส่วนประสมการตลาดบริการมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความภักดีของผู้รับบริการโดยส่งผ่านการรับรู้คุณภาพบริการ โดยมีขนาดอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.08 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 จึงยอมรับสมมติฐาน H1c ส่วนตัวแปรส่วนประสมการตลาดบริการ มีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้คุณภาพบริการ โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.36 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน H1b และเมื่อ

ทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 2: H2 (สมมติฐาน H2a, H2b, H2c) พบว่าอิทธิพลเชิงสาเหตุของตัวแปรในการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลของตัวแปรการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้ามีอิทธิพลทางตรงต่อความภักดีของผู้รับบริการโดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.18 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน H2a

จากผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้างสามารถสังเคราะห์เป็นรูปแบบกลยุทธ์การตลาดบริการของศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ดังแสดงในภาพที่ 3

รูปแบบกลยุทธ์การตลาดบริการของศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก
ของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย



ภาพที่ 3 รูปแบบกลยุทธ์การตลาดบริการของศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก

จากภาพที่ 3 ซึ่งแสดงรูปแบบกลยุทธ์การตลาดบริการของศูนย์การแพทย์แผนไทย และการแพทย์ทางเลือกของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย สามารถนำไปเสนอกลยุทธ์การตลาดบริการของศูนย์ฯ เพื่อนำไปใช้ในการดำเนินงานของผู้บริหารศูนย์การแพทย์แผนไทย และการแพทย์ทางเลือกของโรงพยาบาลเอกชน โดยควรใช้กลยุทธ์การตลาดบริการในด้านราคา และค่าใช้จ่าย เช่น จะต้องมีย้ายแสดงราคา ค่าใช้จ่ายของบริการไว้อย่างชัดเจน ราคาที่กำหนด

ควรมีความเหมาะสมกับมาตรฐานคุณภาพที่ ผู้รับบริการคาดหวัง ส่วนการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ด้านการสร้างความสัมพันธ์ด้วยคุณค่าเพิ่ม เช่น การให้บริการตอบคำถามเกี่ยวกับการบริการ ตอบข้อสงสัยของผู้รับบริการ เป็นต้น นอกจากนี้การสร้างการรับรู้คุณภาพบริการที่ดีต่อ ผู้รับบริการในด้านการให้ความมั่นใจต่อ ผู้รับบริการ เช่น จัดการอบรมให้บุคลากรผู้ให้บริการทุกคนมีทักษะความรู้ ความสามารถในการบริการ มีบุคลากรผู้ให้บริการที่มีการสื่อสาร

แจ้งรายละเอียด กระบวนการบริการอย่างถูกต้อง และเข้าใจได้ง่าย เป็นต้น ซึ่งสามารถกล่าวโดยสรุปได้คือ ปัจจัยทั้งหมดข้างต้นเป็นปัจจัยที่ผู้บริหารศูนย์ฯ ต้องมุ่งเน้นและให้ความสำคัญเพราะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดี โดยเฉพาะในด้านการสร้างความพึงพอใจ ด้านการนึกถึงเป็นลำดับแรกหรือทำให้ผู้รับบริการต้องการกลับมาใช้บริการซ้ำ เป็นต้น

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยพบว่า ตัวแปรส่วนประสมการตลาดบริการทั้ง 7 ด้าน มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความภักดีโดยส่งผ่านการรับรู้คุณภาพบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดส่วนประสมการตลาดบริการของ Lovelock and Wirtz (2011) และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Trakulmukthong (2016) ที่พบว่าตัวแปรส่วนประสมการตลาดมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวต่างชาติในธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพโดยส่งผ่านการรับรู้คุณภาพบริการ อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับผลวิจัยของ Ala et al. (2013) ที่พบว่า กลยุทธ์การตลาดบริการด้านสถานที่ตั้งไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลเอกชน อาจเป็นเพราะว่า โรงพยาบาลเอกชนที่ศึกษานั้น ตั้งอยู่ในประเทศแถบตะวันออกกลาง ซึ่งอาจจะมีความแตกต่างด้านภูมิศาสตร์ ที่ตั้งของโรงพยาบาลเนื่องจากบริบทของผู้รับบริการโรงพยาบาลและด้านพฤติกรรมการใช้บริการในแต่ละประเทศนั้นแตกต่างกัน และจากผลการวิจัยที่พบว่า การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้ามีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความภักดีของผู้รับบริการศูนย์ฯ ของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าของ Rapp and

Collins (1996) ประกอบด้วย 1) การสร้างความสัมพันธ์ด้วยรางวัล 2) การสร้างความสัมพันธ์ตามสัญญา 3) การสร้างความสัมพันธ์ด้วยคุณค่าเพิ่ม และ 4) การสร้างความสัมพันธ์ด้วยการให้ความรู้เฉพาะด้าน ซึ่งได้กล่าวว่า การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าจะช่วยให้การเพิ่มฐานลูกค้าและเพิ่มความภักดีของลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kesuma et al. (2013) ซึ่งพบว่า การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้รับบริการของโรงพยาบาลเอกชน ใน Denpasar และสอดคล้องกับ งานวิจัยของ Hajikhani et al. (2016) ที่พบว่า การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าส่งผลต่อความภักดีของผู้รับบริการของโรงพยาบาลแห่งมหาวิทยาลัย Teharan นอกจากนี้ยังพบว่าการรับรู้คุณภาพบริการมีอิทธิพลทางตรงต่อความภักดี โดยสอดคล้องกับแนวความคิดของ Parasuraman et al. (1988) และงานวิจัยของ Kulsum and Syah (2017) ที่พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้รับบริการ

จากผลการค้นหารูปแบบกลยุทธ์การตลาดบริการของผู้รับบริการของศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของโรงพยาบาลเอกชนพบว่า การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าส่งผลทางตรงต่อความภักดี เพราะว่าศูนย์ฯ ของโรงพยาบาลเอกชนมีการดำเนินการด้านการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้ามาก จึงทำการกระตุ้นให้ลูกค้าเกิดความภักดีได้โดยตรง ส่วนปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการศูนย์ฯ ของโรงพยาบาลเอกชนส่งผลทางอ้อมต่อ ความภักดี โดยส่งผ่านการรับรู้คุณภาพบริการเพราะว่า ผู้รับบริการโรงพยาบาลเอกชนซึ่งส่วนใหญ่จ่ายเงินเอง จึงมีความคาดหวังในคุณภาพบริการมาก ดังนั้นปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการเป็นปัจจัยกระตุ้นให้

ผู้รับบริการ เกิดความภักดีโดยการส่งผ่านการรับรู้
คุณภาพบริการ

ข้อจำกัดของงานวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะศูนย์
การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของ
โรงพยาบาลเอกชน ขนาดกลางถึงขนาดใหญ่ (ซึ่ง
จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย)
ดังนั้น อาจจะทำให้ผลการวิจัยที่ค้นพบ ไม่ได้
สะท้อนภาพกลยุทธ์การตลาดบริการทั้งหมดของ
ศูนย์ฯ ของโรงพยาบาลเอกชนทั่วทั้งประเทศได้
อย่างไรก็ตาม ศูนย์ฯ ของโรงพยาบาลเอกชนอื่น ๆ
รวมทั้งศูนย์ฯ ของโรงพยาบาลของรัฐ สามารถนำ
ผลวิจัยที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับ
บริบทของการดำเนินงานได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

จากผลการวิจัยรูปแบบกลยุทธ์การตลาด
บริการศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์
ทางเลือกของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย
หากผู้บริหารศูนย์ฯ ต้องการให้มีการบริการที่ทำ
ให้ผู้รับบริการเกิดความภักดีควรมุ่งเน้นการ
ดำเนินการใน 3 ปัจจัย ดังนี้

1.1 ตัวแปรส่วนประสมการตลาด
บริการ ผู้บริหารควรมุ่งเน้นมาตรฐานของการ
บริการให้มีคุณภาพบริการที่ดี เหมาะสมกับ
ค่าใช้จ่ายที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่ามีคุณค่า

ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ควรรักษามาตรฐานที่ได้รับ
การรับรองจากหน่วยงานของกระทรวงสาธารณสุข
เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในคุณภาพ
บริการแล้ว ทำให้เกิดเป็นความภักดีในที่สุด เช่น
การจัดตั้งศูนย์ควบคุมดูแลมาตรฐานบริการ เป็น
ต้น

1.2 การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า
ผู้บริหารควรมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ด้วย
คุณค่าเพิ่ม โดยการให้บริการตอบคำถามเกี่ยวกับ
การบริการและตอบข้อสงสัยของผู้รับบริการ เช่น
การจัดตั้งศูนย์บริการตอบข้อสงสัย เป็นต้น

1.3 ด้านการรับรู้คุณภาพการบริการที่
จะทำให้ผู้รับบริการเกิดการรับรู้ว่าการบริการมี
คุณภาพและมีความเชื่อมั่นในผลหลังการรับ
บริการ ผู้บริหารควรมุ่งเน้นการสร้าง ความมั่นใจใน
บริการ เช่น ควรมุ่งเน้นการอบรมบุคลากรให้มี
ทักษะความรู้และความสามารถในการบริการ เป็น
ต้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษา
ตัวแปรเหตุอื่น ๆ เช่น ตัวแปรจิตวิทยา ตัวแปร
ด้านวัฒนธรรม หรือตัวแปรความรับผิดชอบต่อ
สังคม ที่อาจส่งผลต่อตัวแปรผลด้านความภักดี
หรือศึกษาตัวแปรผลด้านอื่น ๆ เช่น ตัวแปรด้าน
ผลสัมฤทธิ์ หรือด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ฯ หรือทำ
การวิจัยเชิงลึกโดยการทำการวิจัยเชิงคุณภาพ
เพื่อให้ได้ปัจจัยที่สำคัญในการนำไปพัฒนาการ
บริการของศูนย์ฯ ต่อไป

References

Ala E. M., Ahmad K., Al-Qarni A. A., Alsharqi O. Z., Qalai D. A., & Kadi, N. (2013). The impact of marketing mix strategy on hospitals performance measured by patient satisfaction: An empirical investigation on Jeddah Private Sector Hospital senior managers perspective. *International Journal of Marketing Studies*, 5(6), 210-227.

- Amriza, S. T. R. (2017). The influence of marketing mix on interest of national health insurance patient re-visit in polyclinic at hospital X. *International Journal of Scientific and Research Publication*, 7(10), 45-50.
- Board of Sub-committee of National Strategy. (2013). *The second national strategy plan of Thai healthcare and wisdom development. (2012-2016)*. Usa Printing.
- Hair, J. F., Black, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Pearson.
- Hajikhani. S., Tabibi. S. J., & Riahi. L. (2016). The relationship between the customer relationship management and patients' loyalty to hospitals. *Global Journal of Health Science*, 8(3), 65-71.
- Joreskog, K. G., & Sorboom, D. (1993). *LISREL 8: Structural Equation Modeling with the SIMPLIS Command Language*. Scientific Software International, Inc.
- Kesuma W. I., Hadiwidjojo D., Wiagustini P. N., & Rohman F. (2013). Service quality influences patient loyalty: Customer relationship management as mediation variable (study on private hospital industry in Denpasar). *International Journal of Business and Commerce*, 2(12), 1-14.
- Kulsum, U., & Syah, T. Y. R. (2017). The effect of service quality on loyalty with mediation of patient satisfaction. *International Journal of Business and Management Invention*, 6(3), 41-50.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Service marketing: People, technology, strategy* (7th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Luksanawisit J. (2010). Hospital: A a new era for the Thai people's health. *International Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 4(9), 87-93.
- Office of the National Economic and Social Development Council. (2011). *National Economic and Social Development Plan (2007-2011)*.
https://www.nesdc.go.th/ewt_news.php?nid=5748&filename=develop_issue.
- Oliver, R. L. (1999). Whence customer loyalty? *Journal of Marketing*, 63(3), 33-44.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (Spring), 12-40.
- Rapp, S., & Collins, T. L. (1996). *The new maxi marketing*. McGrawhill.
- Trakulmukthong, A. (2016). Service marketing mix strategy effecting the perceive service quality and loyalty of foreign tourists in Thai health tourism. *RMUTT Global Business and Economics Review*, 11(2), 115-128.
- World Data Atlas. (2015). *Thailand: Current expenditure on health*.
<https://knoeme.com/atlas/Thailand/topics/Health/Health-expenditure/>

การเตรียมทีมกีฬาฟุตบอลเข้าร่วมการแข่งขันในฟุตบอลลีกระดับประเทศ

hemraj ถึงเจริญ

หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพลศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง หัวหมาก บางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240

วิมลมาลย์ สมคะเน

หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพลศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง หัวหมาก บางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240

ชาญชัย ขอบธรรมสกุล

หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพลศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง หัวหมาก บางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240

ติดต่อผู้เขียนบทความที่ hemraj ถึงเจริญ มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2086 ถนนรามคำแหง หัวหมาก บางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240

E-mail: hammaraj17@hotmail.com

วันที่รับบทความ: 4 กรกฎาคม 2562 วันที่แก้ไขบทความ: 24 กรกฎาคม 2562 วันที่ตอบรับบทความ: 31 มกราคม 2564

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ ศึกษากระบวนการและปัญหาการเตรียมทีมกีฬาฟุตบอลที่เข้าร่วมการแข่งขันภายในประเทศ โดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ฟุตบอลลีกรุ่นอายุ 17 ปี ครั้งที่ 14 **วิธีการวิจัย** เป็นการวิจัยเชิงสำรวจจากตัวอย่าง จำนวน 223 คน โดยแบบสอบถาม **ผลการวิจัย** ในกระบวนการเตรียมทีมกีฬาฟุตบอลที่เข้าร่วมการแข่งขันรายการ พิจารณาปัญหาด้านงบประมาณ อุปกรณ์ และเครื่องมืออำนวยความสะดวกการคัดเลือกนักกีฬาและการฝึกซ้อม โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการฝึกซ้อม ด้านการคัดเลือกนักกีฬา ด้านงบประมาณ และด้านอุปกรณ์และเครื่องมืออำนวยความสะดวก ตามลำดับ ส่วนปัญหาการเตรียมทีมกีฬาระหว่างโรงเรียนในเขตกรุงเทพมหานครกับโรงเรียนในต่างจังหวัด และระหว่างเจ้าหน้าที่กับนักกีฬาโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **สรุป** ควรมีการปรับปรุงด้านงบประมาณ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก การคัดเลือกตัวนักกีฬา และการฝึกซ้อม

คำสำคัญ: กีฬาฟุตบอล การแข่งขันในฟุตบอลลีกระดับประเทศ

The Preparation of The Futsal Team for Competition in National Futsal League

Hammaraj Thuingjaroen

Master of Physical Education Programme, Ramkhamhaeng University, Hua Mak, Bang Kapi, Bangkok 10240

Wimonmal Somkhane

Master of Physical Education Programme, Ramkhamhaeng University, Hua Mak, Bang Kapi, Bangkok 10240

Charnchai Chobthamasakul

Master of Physical Education Programme, Ramkhamhaeng University, Hua Mak, Bang Kapi, Bangkok 10240

Correspondence concerning this article should be addressed to **Hammaraj Thuingjaroen**, Master of Physical Education Programme, Ramkhamhaeng University, Hua Mak, Bang Kapi, Bangkok 10240 Thailand
E-mail: hammaraj17@hotmail.com

Received date: July 4, 2019 Revised date: July 24, 2019 Accepted date: January 31, 2021

ABSTRACT

PURPOSES: To look into the process and problems in the preparation of futsal teams for competition in the 14th 17-year-old National Futsal League organized by Office of the Basic Education Commission. **METHODS:** It was a sample survey research with a questionnaire for 223 samples. **RESULTS:** In the preparation of the futsal team, there were moderate problems at both overall and individual levels in descending order as follows: training, selection, budget, and equipment and facilities. The problems were not different significantly at $p = 0.05$ between Bangkok and provincial teams as well as between team managers and athletes. **CONCLUSIONS:** Budget, equipment and facilities, team member recruitment, and training need improvement.

Keywords: Futsal, National Futsal League Competition

บทนำ

กีฬาฟุตบอลได้เข้ามาในประเทศไทยครั้งแรกเมื่อ พ.ศ. 2540 โดยสมาคมฟุตบอลแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์ และการกีฬาแห่งประเทศไทย จัดให้มีการแข่งขันฟุตบอล 5 คน ชิงแชมป์ประเทศไทยขึ้นเป็นครั้งแรก ในรายการ “STAR INDOOR SOCCER 1997” และมีการจัดการแข่งขันกีฬาฟุตบอลรายการต่าง ๆ ขึ้นอย่างมากมาย โดยในปี พ.ศ. 2541 มีการจัดการแข่งขันขึ้นอีกเป็นครั้งที่ 2 ปี พ.ศ. 2543 มีการจัดการแข่งขันขึ้นอีกเป็นครั้งที่ 3 ต่อมาประเทศไทยได้มีโอกาสเป็นเจ้าภาพจัดการแข่งขันฟุตบอลชิงแชมป์เอเชีย ในปี พ.ศ. 2543 ได้จัดการแข่งขันฟุตบอลระดับเยาวชน 18 ปี ในรายการ คิวิก จูเนียร์ฟุตบอลไทยแลนด์ แชมป์เปียนชิพ ครั้งที่ 1 ปี พ.ศ. 2544 มีการจัดการแข่งขันทั้งในระดับภูมิภาคและระดับประเทศ ทั้งระดับเยาวชนและประชาชน เช่น คิวิก จูเนียร์ฟุตบอลไทยแลนด์ แชมป์เปียนชิพ และอัมเทล ฟุตบอลไทย และการแข่งขันฟุตบอลชิงชนะเลิศแห่งประเทศไทย และปี พ.ศ. 2547 ทีมชาติไทยสามารถคว้าอันดับที่ 3 ในการชิงแชมป์เอเชียได้สิทธิ์เดินทางไปแข่งขันชิงแชมป์โลกรอบสุดท้ายที่ประเทศไต้หวัน กีฬาฟุตบอลเป็นที่นิยมแพร่หลายอย่างมากมาในปัจจุบันทั้งหน่วยงานของรัฐบาลและเอกชนที่ให้การสนับสนุนอย่างยิ่ง ทำให้กีฬาฟุตบอลได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้การเล่นกีฬาทุกชนิดย่อมก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้เล่นทั้งทางตรงและทางอ้อม ฟุตบอลเป็นกีฬาอีกประเภทหนึ่งที่มีประโยชน์แก่ผู้เล่น คือ การ

เล่นกีฬาฟุตบอลจะต้องเคลื่อนไหวร่างกายตลอดเวลา ทำให้ผู้เล่นมีความเชื่อมั่นในตัวเอง มีไหวพริบดี สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ ตัดสินใจรวดเร็ว แน่นนอน แม่นยำ ช่วยเสริมสร้างสมรรถภาพทางร่างกายให้แข็งแรง ช่วยให้ระบบต่าง ๆ ในร่างกายทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบกล้ามเนื้อ ระบบหายใจ ระบบขับถ่าย ระบบไหลเวียนโลหิต และช่วยส่งเสริมกิจกรรมที่รวมการเคลื่อนไหวในลักษณะต่าง ๆ เช่น การวิ่ง การหลบหลีก การแย่ง การรับ การส่ง การกระโดด และการเตะ ตลอดจนการใช้เท้าสัมพันธ์กับสายตาด้วย

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีนโยบายสำคัญในการที่จะสนับสนุน และส่งเสริมให้นักเรียนในสังกัดให้มีสุขภาพพลานามัยที่สมบูรณ์ แข็งแรง ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ และรู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ด้วยการออกกำลังกายเพื่อให้ห่างไกลยาเสพติด อันก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการเรียนรู้ และป้องกันตนเองจากสิ่งเสพติด จึงเกิดการจัดการแข่งขันรายการเนชั่น แมนสพฐ. ลีก ซึ่งถือเป็นกิจกรรมสำคัญที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และผู้บริหารโรงเรียนให้ความสำคัญ และส่งเสริมสนับสนุนให้เยาวชนพัฒนาศักยภาพด้านกีฬาฟุตบอลให้เป็นเลิศ เพื่อก้าวสู่การเป็นนักกีฬาฟุตบอลระดับทีมชาติ และระดับสากล จนเป็นที่ยอมรับแก่นานาชาติต่อไป อีกทั้งเป็นการพัฒนาด้านการจัดการแข่งขัน มีการจัดแบบเหย้า-เยือน หมุนเวียนเปลี่ยนกันเป็นเจ้าบ้าน เป็นผู้จัดดำเนินการที่ดี เป็นผู้ชม ผู้เชียร์ ผู้เล่น ที่มีน้ำใจเป็นนักกีฬา รู้แพ้ รู้ชนะ รู้อภัย ก่อให้เกิดความรัก ความสามัคคีในหมู่คณะ

อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้นักเรียนระดับมัธยมศึกษาได้แสดงศักยภาพเฉพาะตน อย่างไรก็ตามกีฬาฟุตบอลเป็นกีฬาที่ต้องใช้ความสามารถค่อนข้างสูง มีความรวดเร็วเข้ามาเกี่ยวข้อง ดังนั้น ผู้ฝึกสอนจะต้องมีการวางแผนการฝึกซ้อมเป็นอย่างดี ช่วยเหลือนักกีฬาให้ได้มาซึ่งความรู้ ทักษะ ความสามารถ ตลอดจนมีแนวคิดและทัศนคติที่ดีหรือถูกต้อง เพื่อพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถของนักกีฬา ยิ่งการถ่ายทอดหรือกระบวนการของผู้ฝึกสอนมีความชัดเจนและถูกต้องมากเท่าใด ก็ยิ่งหล่อหลอมให้นักกีฬามีความพร้อมและสมบูรณ์แบบมากยิ่งขึ้นเท่านั้น จนกลายเป็นเอกลักษณ์ที่ดีประจำตัวนักกีฬา ในปัจจุบันมีการจัดการแข่งขันกีฬาฟุตบอลรายการต่าง ๆ ขึ้นอย่างมากมาย ซึ่งในการแข่งขันกีฬาทุกครั้งต้องมีการเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ การที่จะเตรียมทีมกีฬาให้มีคุณภาพนั้นมิใช่เรื่องง่าย จำเป็นที่จะต้องใช้งบประมาณและใช้คนทำงานร่วมกันเป็นจำนวนมาก ต้องมีการจัดระบบในการทำงานร่วมกันให้มีระเบียบตลอดทั้งการมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันของผู้ร่วมงานโดยได้รับความสะดวก ความสะดวก และความพึงพอใจที่จะทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้จึงต้องมีการจัดการเพื่อให้การทำงานบรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ในเรื่องของการเตรียมทีมกีฬาจึงจำเป็นที่จะต้องมีความรู้ความเข้าใจในด้านการบริหารงานต่าง ๆ เป็นอย่างดี ดังนั้น ในการเตรียมทีมเพื่อเข้าร่วมการแข่งขันจึงเป็นเรื่องที่สำคัญสำหรับผู้รับผิดชอบเป็นอย่างยิ่ง เพราะผู้ที่มีส่วนร่วมทุกคนต้องอุทิศเวลา กำลังกาย กำลังใจ ความคิดสร้างสรรค์

หรือแม้กระทั่งกำลังทรัพย์ เพื่อให้ทุกสิ่งทุกอย่างสัมฤทธิ์ผล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาการเตรียมและปัญหาที่ทีมกีฬาฟุตบอลที่เข้าร่วมการแข่งขันรายการเนชั่นแมน สฟฐ. ฟุตบอลลีก รุ่นอายุ 17 ปี ครั้งที่ 14 และเพื่อเปรียบเทียบปัญหาการเตรียมทีมกีฬาฟุตบอลที่เข้าร่วมการแข่งขันรายการเนชั่นแมน สฟฐ. ฟุตบอลลีก รุ่นอายุ 17 ปี ครั้งที่ 14 ระหว่างโรงเรียนในเขตกรุงเทพมหานครกับโรงเรียนในต่างจังหวัด

แนวความคิดเกี่ยวกับทฤษฎีด้านการบริหารจัดการการเตรียมทีมนักกีฬา

การเตรียมทีมนักกีฬา

การเตรียมทีมนักกีฬาเพื่อเข้าร่วมการแข่งขันกีฬา เป็นสิ่งที่มีความสำคัญสำหรับการแข่งขัน เพื่อให้มีความพร้อมที่จะทำการแข่งขันตลอดเวลา ผลของการแข่งขันจะสำเร็จตามวัตถุประสงค์เพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับคุณภาพของการเตรียมทีม

วีระศิริวัฒน์ (2531, อ้างถึงใน สุวรรณโณ, 2559) กล่าวว่า การเตรียมทีมกีฬาเพื่อให้มีความพร้อมที่จะทำการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นและสำคัญที่สุดสำหรับผู้ฝึกสอน งานของผู้ฝึกสอนเป็นงานที่ไม่มีวันสิ้นสุด อุปสรรคหรือข้อบกพร่องในการแข่งขันที่เพิ่งผ่านมา ถ้าไม่รีบปรับปรุงแก้ไขก็จะกลายเป็นสิ่งที่ถูกลืม เพราะฉะนั้นเมื่อการแข่งขันสิ้นสุดลง ผู้ฝึกสอนและผู้ร่วมงานต้องร่วมปรึกษาถึงเรื่องการบริหารทีมของตน ทั้งนี้โดยจุดมุ่งหมายคือ การประเมินผลการดำเนินงานทุกอย่างที่อยู่ในความรับผิดชอบ บทสรุปข้อเสนอแนะที่ได้จาก

การระดมความคิดเห็นของผู้ฝึกสอนและ
ผู้ร่วมทีม เพื่อจะเป็นแนวทางและแนวปฏิบัติ
แบบแผนของผู้รับผิดชอบทีมในการนำไป
ปฏิบัติในฤดูกาลแข่งขันต่อไป

แฟงสาเคน (2531) ได้กล่าวไว้ว่า
การเตรียมทีมนักกีฬาจะประสบความสำเร็จได้
จะต้องประกอบด้วยปัจจัย ดังต่อไปนี้

1. การจัดหางบประมาณเพื่อการ
เตรียมทีมนักกีฬา
2. การเตรียมแผนการคัดเลือก
นักกีฬา
3. การจัดหาอุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวก และวัสดุสิ้นเปลืองต่าง ๆ
ทางการกีฬา เช่น สนามกีฬา อุปกรณ์กีฬา ตู้
เก็บของและสิ่งอื่น ๆ
4. การดำเนินการคัดเลือกตัวนักกีฬา
ที่เหมาะสม
5. การสร้างสมรรถภาพทางการกีฬา
ได้แก่ การฝึกซ้อมทักษะ และเทคนิคต่าง ๆ
6. การวางแผนการป้องกันและการ
รองรับการบาดเจ็บทางการกีฬา เช่น การให้
ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและการ
รองรับการบาดเจ็บทางการกีฬา การเตรียม
อุปกรณ์เครื่องป้องกันการบาดเจ็บทางการ
กีฬา
7. การสร้างสมรรถภาพ และ
บำรุงรักษาสภาพจิตใจของนักกีฬา ตลอดจน
การให้อาหาร การพักผ่อน และอื่น ๆ
8. การสร้างคุณลักษณะของการกีฬา
ได้แก่ ความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา รู้แพ้ รู้ชนะ รู้
อภัย
9. การตรวจค้นหาความบกพร่องทั้ง
ทางร่างกาย และจิตใจ ตลอดจนการบำบัด
ทางการแพทย์

10. การศึกษากฎกติกา การแข่งขัน
การเตรียมทีมให้สอดคล้องกับกฎกติกาของ
การแข่งขัน

11. การศึกษาลักษณะในทุก ๆ ด้าน
ของนักกีฬาแต่ละบุคคล

12. การแก้ไขปัญหามิในทุก ๆ ด้าน
ให้นักกีฬา

13. การศึกษาขั้นเชิง กลวิธีการเล่น
ของคู่แข่ง และการสอดแนม

14. การขนส่งนักกีฬาไปยังสถานที่
ทั้งในขณะฝึกซ้อมและแข่งขัน

15. การศึกษาสภาวะต่าง ๆ ของ
สนามแข่งขัน เช่น สภาพสนาม สภาพ
ภูมิอากาศ ทิศทางลม สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ อันมี
ผลต่อการแข่งขัน และการเตรียมทีมให้
สอดคล้องกับสภาวะต่าง ๆ

16. การประชุมตกลงนัดหมาย
เกี่ยวกับการแข่งขัน เช่น พิธีเปิด กำหนดการ
การแข่งขัน เวลาการแข่งขัน กฎกติกาเฉพาะ
ของการแข่งขัน

17. การวางแผนการเล่น ก่อนการ
แข่งขัน การจัดตัวนักกีฬาลงแข่งขันและตัว
สำรอง การกำหนดสัญญาณต่าง ๆ

18. การปฐมพยาบาลทั้งในกรณี
ทั่ว ๆ ไป และเฉพาะกรณี

19. การฟื้นฟูสมรรถภาพของทีม
ระหว่างพักการแข่งขัน การฟื้นฟูสภาพ
ร่างกาย การนวด การให้น้ำ การแนะนำ และ
แก้ไขวิธีการเล่น

20. การปฏิบัติตัวหลังการแข่งขันและ
การฟื้นฟูสมรรถภาพทางกาย

อัฐ (2536) กล่าวถึง หลักสำคัญของ
การเตรียมทีม ต้องมีการคัดเลือกตัว ผู้ฝึกสอน
จะต้องเลือกผู้เล่นที่มีความประสงค์ และเต็ม

ใจที่จะเล่นในทีมและมีความหวังที่จะนำทีมไปสู่ชัยชนะ การประกาศหาผู้เล่น และเลือกตัว จะต้องทำอย่างเปิดเผย กว้างขวาง โดยประกาศทางสื่อมวลชนหลาย ๆ แขนง และประกาศตามโรงเรียน สโมสรเป็นต้น ด้วยการประกาศให้ทราบ 1-2 เดือน เมื่อได้ผู้ที่ต้องการแล้ว ต้องทำการคัดเลือกให้ได้มากกว่าที่ต้องการ 2-3 เท่า แล้วจึงทำการนัดแนะให้มีการประชุมร่วมกัน เพื่อชี้แจงรายละเอียดในกรณีที่จะมาทำการฝึกซ้อมกัน ได้แก่ กฎระเบียบในการฝึกซ้อม การเข้าฝึกทุกครั้ง การขาดบ่อย ความประพฤติ นิสัยใจคอ และทัศนคติ ความเอาใจใส่ในการฝึกซ้อม ความตั้งใจ ความขยัน การแต่งกาย และอื่น ๆ ซึ่งจะต้องทำความเข้าใจให้เป็นที่ยอมรับร่วมกัน นอกจากนี้การตัดตัวนักกีฬาเพื่อให้เป็นผู้เล่นในทีมชั้นสุดท้ายนั้นมีความจำเป็นเนื่องจากจำนวนผู้เล่น และผู้เล่นสำรองเป็นไปตามกติกาของกีฬาแต่ละชนิด ซึ่งนับว่าเป็นขั้นตอนที่ยาก เพราะต้องใช้การพิจารณาอย่างรอบคอบถึงตำแหน่งต่าง ๆ ที่จะต้องมีผู้เล่นสำรองไว้เมื่อมีนักกีฬาเจ็บป่วยขณะทำการแข่งขัน หรือขณะที่ต้องการเป็นฝ่ายรับซึ่งจะต้องมีผู้เล่นใดบ้างเป็นตัวเสริม และถ้าเป็นฝ่ายรุก ก็จะมีตำแหน่งใดมาช่วยได้บ้างรวมทั้งความสามารถในการเล่นแต่ละตำแหน่งกับการประสานงานกันได้ดีเพียงใด

การเตรียมทีมเข้าแข่งขันจะต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่าง ซึ่งเกี่ยวข้องกับ 4 M (Man Money Management Material) การเตรียมทีมมักจะไม่สามารถประสบความสำเร็จเนื่องจากขณะเตรียมทีมนั้น ปัญหาต่าง ๆ จะเกิดขึ้น จำเป็นต้องแก้ปัญหาตลอดเวลา แต่ถ้ามมีการวางแผนที่ดี และเตรียมจัดหาสิ่งต่าง ๆ ไว้ให้พร้อมล่วงหน้าจะช่วยลดปัญหาต่าง ๆ ได้

ดังนั้น ก่อนเตรียมทีมจะต้องรู้ถึงปัญหาและเตรียมสิ่งต่าง ๆ ให้พร้อมก่อน ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการเตรียมทีม ผู้ฝึกสอน และคณะ จะต้องทราบว่า วัตถุประสงค์ของการทำทีมครั้งนี้เพื่ออะไรจะมีวันและเวลาใดบ้างที่จะต้องฝึกซ้อม สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ผู้ฝึกสอนและคณะจะต้องทราบ เพื่อที่จะจัดการการฝึกซ้อมและการจัดหาผู้เล่นต่าง ๆ ให้ตรงตามวัตถุประสงค์

2. แหล่งทุนหรือผู้ที่ จะให้การสนับสนุนทุนต่าง ๆ ในการดำเนินงานจะได้จากแหล่งใด มากน้อยเพียงไร จะได้รับการสนับสนุนด้านใดบ้าง เหล่านี้ผู้ฝึกสอนและคณะจะต้องทราบ เพื่อจะได้วางแผนการฝึกซ้อมให้เป็นไปอย่างเหมาะสมและถูกต้อง แหล่งต้นทุนสนับสนุนนี้เป็นปัจจัยที่สำคัญมากอย่างหนึ่ง ปัญหาการทำทีมหลาย ๆ ทีม มักจะพบกับปัญหานี้เป็นส่วนใหญ่

3. ผู้เล่น เป็นองค์ประกอบที่สำคัญมาก การคัดเลือกผู้เล่นและการได้มาซึ่งผู้เล่นนั้นถ้าเราได้ผู้เล่นที่ดีก็เท่ากับว่าเรามีความสำเร็จไปกว่าครึ่งแล้ว เราเลือกผู้เล่นที่มีคุณสมบัติที่ดีที่สุดเท่าที่เรายกหาได้ แล้วมาฝึกมาสอน มาฝึกซ้อมทำให้เป็นนักกีฬาที่ดีให้ได้มากที่สุดเท่าที่เรายกทำได้ ผู้ฝึกสอนและคณะจะต้องระลึกไว้เสมอว่า ผู้เล่นนั้นเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดอันหนึ่ง

4. ผู้ฝึกสอนและคณะผู้ฝึกสอน ทีมจะดีหรือไม่ดี จะประสบผลสำเร็จหรือไม่ทุกอย่างผู้ฝึกสอนและคณะจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบ เพราะผู้ฝึกสอนจะต้องมีหน้าที่เป็นผู้นำผู้ดูแล ผู้กำกับ ควบคุมกิจการและกระทำทุกอย่างให้ทีมเรียบร้อย ถ้าองค์กรใดได้ผู้ฝึกสอนดี คณะดี และนักกีฬาดียด้วย ก็จะได้รับความสำเร็จไปมากกว่า 75%

5. สนามฝึกซ้อมและอุปกรณ์ สนามฝึกซ้อมและอุปกรณ์ในการฝึกซ้อมเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ สนามและอุปกรณ์การฝึกซ้อมถ้าเป็นไปได้ก็ต้องให้เหมือนกับสนามแข่งขันจริง ๆ หรือให้คล้ายกับสนามแข่งขันมากที่สุด และมีให้เพียงพอแก่การฝึกซ้อม

6. การจัดการและการบริหารทีม การจัดการในที่นี้ หมายถึง การวางแผน การฝึกซ้อม การวางตัวบุคคลที่รับผิดชอบในแต่ละเรื่อง การทำโครงการระยะสั้นและระยะยาว ในด้านการฝึกซ้อมแข่งขัน และการประเมินผล การทำงานของทีมโดยส่วนรวม การแบ่งอำนาจและหน้าที่ของแต่ละคนในคณะผู้บริหาร คณะผู้ฝึกสอนและหัวหน้าทีม การประสานงานต่าง ๆ ในทีม มีการประชุมปรึกษาหารือกันเป็นระยะ ๆ

7. สวัสดิการ หมายถึง การดูแลเรื่องความเป็นอยู่ของนักกีฬา การรักษาพยาบาล เมื่อได้รับบาดเจ็บ

8. สิ่งสุดท้ายที่จะลืมเสียไม่ได้ก็คือ ความเป็นระเบียบของทีม ความมีวินัย ความเป็นสุภาพบุรุษ ความตรงต่อเวลา ความสามัคคี ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของทุก ๆ คนในทีม ถ้าทีมใดขาดสิ่งเหล่านี้แล้ว ปัญหาการทำทีมก็มักจะเกิดขึ้น ดังนั้นผู้ฝึกสอนที่ดีจะต้องไม่ลืมในเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ด้วย

จากการศึกษาการเตรียมทีมที่กล่าวมา ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การเตรียมทีมเข้าแข่งขันจะต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่างที่เกี่ยวข้องกับ 4 M คือ คน (Man), เงิน (Money), กระบวนการดำเนินงาน (Management), อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวก (Material) เนื่องจากขณะ

เตรียมทีมนั้น ปัญหาต่าง ๆ จะเกิดขึ้น จำเป็นต้องแก้ปัญหาตลอดเวลา แต่ถ้ามีการวางแผนที่ดี และเตรียมจัดหาสิ่งต่าง ๆ ไว้ให้พร้อมล่วงหน้าจะช่วยลดปัญหาต่าง ๆ ได้ ดังนั้น การเตรียมทีมที่ดีเป็นสิ่งสำคัญ จำเป็นต้องมีการจัดการเพื่อให้การทำงานบรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในด้านการบริหารงานต่าง ๆ เป็นอย่างดี ซึ่งจะทำให้เกิดการพัฒนาในหลาย ๆ ด้าน เช่น ด้านงบประมาณ ด้านอุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวก ด้านการคัดเลือกนักกีฬา และด้านการฝึกซ้อม จึงทำให้เกิดประสิทธิภาพตลอดการแข่งขัน

ระเบียบวิธีวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาจากเจ้าหน้าที่จำนวน 42 คน (จากประชากร 48 คน) และนักกีฬาฟุตบอลจากโรงเรียนในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้กลุ่มตัวอย่าง 108 คน (จากประชากร 150 คน) นักกีฬาฟุตบอลจากโรงเรียนในต่างจังหวัด ใช้กลุ่มตัวอย่าง 73 คน (จากประชากร 90 คน) รวมใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนทั้งสิ้น 223 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

รวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 223 คน

ผลการวิจัย

1. ปัญหาการเตรียมทีมกีฬา

ปัญหาการเตรียมทีมกีฬาฟุตบอลที่เข้าร่วมการแข่งขันรายการ เนชั่นแมน สฟฐ. ฟุตบอลลีก รุ่นอายุ 17 ปี ครั้งที่ 14 โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการฝึกซ้อม ($\bar{X} = 2.70$) รองลงมาคือ ด้านการคัดเลือกนักกีฬา ($\bar{X} = 2.67$) ด้านงบประมาณ ($\bar{X} = 2.65$) และด้านอุปกรณ์และเครื่องมืออำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 2.59$) ตามลำดับ (ตารางที่ 1)

2. ปัญหาการเตรียมทีมกีฬาฟุตบอลระหว่างโรงเรียนในเขตกรุงเทพมหานครกับโรงเรียนในต่างจังหวัด

ปัญหาการเตรียมทีมกีฬาฟุตบอลที่เข้าร่วมการแข่งขันรายการ เนชั่นแมน สฟฐ. ฟุตบอลลีก รุ่นอายุ 17 ปี ครั้งที่ 14 ระหว่างโรงเรียนในเขตกรุงเทพมหานครกับโรงเรียนในต่างจังหวัดโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 2)

3. ปัญหาการเตรียมทีมกีฬาฟุตบอลระหว่างเจ้าหน้าที่กับนักกีฬา

ปัญหาการเตรียมทีมกีฬาฟุตบอลที่เข้าร่วมการแข่งขันรายการ เนชั่นแมน สฟฐ. ฟุตบอลลีก รุ่นอายุ 17 ปี ครั้งที่ 14 ระหว่างเจ้าหน้าที่กับนักกีฬา โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาการเตรียมทีมกีฬาฟุตบอลที่เข้าร่วมการแข่งขันรายการ เนชั่นแมน สฟฐ. ฟุตบอลลีก รุ่นอายุ 17 ปี ครั้งที่ 14 รายด้านและในภาพรวม

ปัญหาการเตรียมทีมกีฬาฟุตบอล	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. ด้านงบประมาณ	2.65	.35	ปานกลาง
2. ด้านอุปกรณ์และเครื่องมืออำนวยความสะดวก	2.59	.44	ปานกลาง
3. ด้านการคัดเลือกนักกีฬา	2.67	.52	ปานกลาง
4. ด้านการฝึกซ้อม	2.70	.47	ปานกลาง
รวม	2.66	.42	ปานกลาง

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการเตรียมทีมกีฬาฟุตบอลที่เข้าร่วมการแข่งขันรายการเนชั่นแมน สฟฐ. ฟุตบอลลีก รุ่นอายุ 17 ปี ครั้งที่ 14 ระหว่างโรงเรียนในเขตกรุงเทพมหานครกับโรงเรียนในต่างจังหวัด

ปัญหาการเตรียมทีมกีฬา ฟุตบอล	โรงเรียนอยู่ใน				t	p
	กรุงเทพมหานคร		ต่างจังหวัด			
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. ด้านงบประมาณ	2.62	.38	2.70	.30	-1.62	.10
2. ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ อำนวยความสะดวก	2.57	.45	2.63	.43	-1.06	.29
3. ด้านการคัดเลือกนักกีฬา	2.65	.53	2.69	.52	-.37	.71
4. ด้านการฝึกซ้อม	2.70	.47	2.71	.47	-.12	.90
รวม	2.64	.43	2.68	.40	-.77	.43

ตารางที่ 3 ปัญหาการเตรียมทีมกีฬาฟุตบอลที่เข้าร่วมการแข่งขันรายการเนชั่นแมน สฟฐ. ฟุตบอลลีก รุ่นอายุ 17 ปี ครั้งที่ 14 ระหว่างเจ้าหน้าที่กับนักกีฬา

ปัญหาการเตรียมทีมกีฬา ฟุตบอล	เจ้าหน้าที่		นักกีฬา		t	p
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. ด้านงบประมาณ	2.60	.40	2.66	.34	-.92	.35
2. ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ อำนวยความสะดวก	2.55	.46	2.60	.44	-.65	.51
3. ด้านการคัดเลือกนักกีฬา	2.67	.49	2.67	.53	-.06	.94
4. ด้านการฝึกซ้อม	2.72	.51	2.70	.46	.20	.83
รวม	2.64	.43	2.66	.42	-.33	.73

สรุปและอภิปรายผล

1. ปัญหาการเตรียมทีมกีฬาฟุตบอลที่เข้าร่วมการแข่งขันรายการ เนชั่นแมน สฟฐ. ฟุตบอลลีก รุ่นอายุ 17 ปี ครั้งที่ 14 โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ ปัญหาด้านการฝึกซ้อม รองลงมาได้แก่ปัญหาด้านการคัดเลือกนักกีฬา ปัญหาด้านงบประมาณ และปัญหาด้านอุปกรณ์และ

เครื่องมืออำนวยความสะดวก ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องมาจากการแข่งขันกีฬาทุกครั้งต้องมีการเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะการฝึกซ้อม ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญที่สุดที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาทางศักยภาพของนักกีฬาที่จะทำให้เกิดการพัฒนาการกีฬา และก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการแข่งขันกีฬาที่จะนำไปสู่ความสำเร็จหรือได้รับชัยชนะได้นั้น ต้องมีแรงจูงใจหรือมีความตั้งใจจริงต่อการฝึกซ้อมกีฬา

ดั่งที่ อัทชู (2536) กล่าวว่า การที่จะเตรียมทีม กีฬาให้มีคุณภาพนั้นมีค่าใช้จ่าย จำเป็นที่จะต้อง ใช้งบประมาณ และใช้คนทำงานร่วมกันเป็น จำนวนมากจะต้องมีการจัดระบบ จัดระเบียบ ในการทำงานร่วมกัน ตลอดทั้งการมีปฏิสัมพันธ์ ร่วมกันของผู้ร่วมงาน โดยได้รับความสะดวก ความปลอดภัย และความพึงพอใจที่จะทำงาน ร่วมกันได้อย่างมีความสุข เพื่อให้เกิดผลตาม เป้าหมายที่กำหนดไว้จำเป็นต้องมีการจัดการ เพื่อให้การทำงานบรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมี ประสิทธิภาพ ในเรื่องของการเตรียมทีมนักกีฬา จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ ในด้าน การบริหารงานต่าง ๆ เป็นอย่างดี การเตรียมทีม เพื่อเข้าร่วมการแข่งขันเป็นเรื่องที่สำคัญ สำหรับ ผู้รับผิดชอบเป็นอย่างยิ่ง เพราะผู้ที่มีส่วนร่วมต้อง คำนึงถึงงบประมาณ อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวก การคัดเลือกนักกีฬา และการ ฝึกซ้อม เพื่อให้ทุกสิ่งทุกอย่างสัมฤทธิ์ผล สอดคล้องกับงานวิจัยของ มูลเกษม (2559) ศึกษาเรื่อง ปัญหาการเตรียมทีมกีฬาเรือพายทีมชาติไทย เพื่อเข้าร่วมการแข่งขันกีฬาซีเกมส์ ครั้งที่ 28 ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการเตรียมทีม กีฬาเรือพายทีมชาติไทย เพื่อเข้าร่วมการแข่งขัน กีฬาซีเกมส์ ครั้งที่ 28 มีปัญหาการเตรียมทีมโดย ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบปัญหาการเตรียม ทีมกีฬาฟุตบอลที่เข้าร่วมการแข่งขันรายการ เนชั่นแมน สฟฐ. ฟุตบอลลีก รุ่นอายุ 17 ปี ครั้งที่ 14 ระหว่างโรงเรียนในเขตกรุงเทพมหานคร กับ โรงเรียนในต่างจังหวัด พบว่า โดยภาพรวมและ รายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การเตรียมทีมกีฬาฟุตบอลที่เข้าร่วมการแข่งขัน รายการเนชั่นแมน สฟฐ.ฟุตบอลลีก รุ่นอายุ 17 ปี ครั้งที่ 14 นั้นเป็นรายการค่อนข้างมี

ชื่อเสียง และถือว่าเป็นกิจกรรมสำคัญที่ สฟฐ. และผู้บริหารโรงเรียนให้ความสำคัญเพื่อพัฒนา ศักยภาพนักกีฬาให้เป็นเลิศก้าวสู่การเป็นนักกีฬา ระดับทีมชาติ และระดับสากล เป็นการพัฒนา ทางด้านการจัดการแข่งขันหมุนเวียนเปลี่ยนกัน เป็นทีมเหย้า - เยือน เป็นผู้จัดการดำเนินการที่ดี เป็น ผู้ชม ผู้เชียร์ ผู้เล่น รู้แพ้ รู้ชนะ รู้อภัย ก่อให้เกิด ความรัก ความสามัคคีในหมู่คณะ และยังเป็น การเปิดโอกาสให้นักกีฬาได้แสดงศักยภาพเฉพาะ ตน ทำให้โรงเรียนที่ส่งนักกีฬาเข้าร่วมการแข่งขัน ตระหนักถึงการเตรียมการและมีการวางแผนเป็น อย่างดี ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องรู้ปัญหา ก่อน เพื่อ หาแนวทางแก้ไขก่อนที่จะปัญหาเหล่านั้นจะ เกิดขึ้น และส่งผลกระทบต่อทีม รวมถึงเรื่อง ที่เกี่ยวข้องกับทีมกีฬาทั้งหมด เช่น การสนับสนุน งบประมาณ ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าอาหาร การเก็บตัว ฝึกซ้อม อุปกรณ์ในการฝึกซ้อมที่ได้มาตรฐาน การรักษาพยาบาล และอุปกรณ์การปฐม พยาบาลที่เพียงพอ ความปลอดภัยของทรัพย์สิน ความโปร่งใส และยุติธรรมในการคัดเลือก นักกีฬา วิธีการตัดสิน ตลอดจนการมีนัก กายภาพบำบัด นักจิตวิทยาประจำทีม ดังที่ คงสืบเสาะ (2551) กล่าวไว้ว่า การดำเนินการ เตรียมทีมนักกีฬาที่ดีเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิด การพัฒนาในการกีฬา และ ก่อให้เกิด ประสิทธิภาพในการแข่งขัน ทำให้การแข่งขันมี มาตรฐานได้รับการสนับสนุนและได้รับความนิย มชมชอบจากผู้ชม อีกทั้งการเตรียมทีมให้มี ประสิทธิภาพนั้น ควรคำนึงถึงงบประมาณและ การใช้คนที่มีจำนวนมาก จะต้องจัดระเบียบใน การทำงานร่วมกัน ตลอดทั้งการอยู่ร่วมกันได้ อย่างมีความสุขเพื่อให้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ กำหนดไว้ จำเป็นต้องมีการจัดการเพื่อให้บรรลุ ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ผลการเปรียบเทียบปัญหาการเตรียมทีมกีฬาฟุตบอลที่เข้าร่วมการแข่งขันรายการเนชั่นแมน สฟฐ. ฟุตบอลลีก รุ่นอายุ 17 ปี ครั้งที่ 14 ระหว่างเจ้าหน้าที่กับนักกีฬา พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การเตรียมทีมกีฬาฟุตบอลที่เข้าร่วมการแข่งขันรายการเนชั่นแมน สดคล้องกับงานวิจัยของ ไกรน้อย (2557) ศึกษาเรื่อง ปัญหาการเตรียมทีมกีฬาออกก็เพื่อเข้าร่วมการแข่งขันกีฬาแห่งชาติ ครั้งที่ 43 ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการเตรียมทีมกีฬาออกก็เพื่อเข้าร่วมการแข่งขันกีฬาแห่งชาติ ครั้งที่ 43 ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทีมและนักกีฬาทิม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุวรรณโณ (2559) ศึกษาเรื่อง ปัญหาการเตรียมทีมเพื่อเข้าร่วมการแข่งขันเทเบิลเทนนิสเพื่อความชนะเลิศแห่งประเทศไทย ซึ่งด้วยพระราชทาน ประจำปี 2559 ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาในการเตรียมทีมเพื่อเข้าร่วมการแข่งขันเทเบิลเทนนิสเพื่อความชนะเลิศแห่งประเทศไทย ซึ่งด้วยพระราชทาน ประจำปี 2559 ระหว่างผู้จัดการทีม และผู้ฝึกสอนกับนักกีฬาเทเบิลเทนนิสไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านงบประมาณ ควรแก้ไขปัญหาการเตรียมทีมกีฬาฟุตบอล ในเรื่องการจัดหาสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลและตรวจสุขภาพนักกีฬา การจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอ สำหรับการเก็บตัวฝึกซ้อมของนักกีฬา การจัดหาผู้ดูแลรับผิดชอบค่าใช้จ่ายงบประมาณอย่างชัดเจน และควรจัดการสนับสนุนงบประมาณจากผู้สนับสนุนภายนอก

2. ด้านอุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวก ควรแก้ไขปัญหาการเตรียมทีมกีฬาฟุตบอล ในเรื่องการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของทรัพย์สินในขณะฝึกซ้อม การจัดหาห้องส่งเสริมสมรรถภาพทางกายของนักกีฬาที่ได้มาตรฐาน การจัดหาอุปกรณ์ในการปฐมพยาบาลให้เพียงพอ และสถานที่เก็บอุปกรณ์ในการฝึกซ้อมต้องเหมาะสมในการจัดเก็บอุปกรณ์

3. ด้านการคัดเลือกตัวนักกีฬา ควรแก้ไขปัญหาการเตรียมทีมกีฬาฟุตบอล ในเรื่องความโปร่งใสและยุติธรรมในการคัดเลือก การแจ้งวิธีการตัดสินและการประกาศผลการคัดเลือกตัวนักกีฬา การแสดงรายชื่อและจำนวนนักกีฬาที่เข้าร่วมการคัดเลือกตัวนักกีฬา และการแจ้งวิธีดำเนินการและระยะเวลาในการคัดเลือกตัวนักกีฬา

4. ด้านการฝึกซ้อมควรแก้ไขปัญหาการเตรียมทีมกีฬาฟุตบอล ในเรื่องจัดให้มีนักกายภาพบำบัดระหว่างการฝึกซ้อมและขณะแข่งขัน การนำจิตวิทยามาใช้ในการฝึกซ้อม การตั้งเป้าหมายในการแข่งขันให้นักกีฬา และการจัดโปรแกรมด้านนันทนาการเพื่อการผ่อนคลายแก่นักกีฬาระหว่างการเก็บตัวฝึกซ้อม

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาปัญหาการเตรียมทีมกีฬาฟุตบอลในด้านอื่น ๆ เช่น ด้านผู้ฝึกสอน ด้านนักกีฬา ด้านโภชนาการ และด้านการสร้างขวัญกำลังใจ

2. ควรทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเตรียมทีมกีฬาฟุตบอลของการแข่งขันรายการต่าง ๆ เช่น กีฬาเยาวชนแห่งชาติ หรือกีฬาแห่งชาติ เป็นต้น

3. ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการเตรียมทีมกีฬาชนิดอื่น ในการแข่งขันรายการต่าง ๆ

เช่น การแข่งขันกีฬาฟุตบอล การแข่งขันกีฬาฟุตวอลเลย์ เป็นต้น

References

- Aut-choo, A. (2536). *Principles of sports training*. Thai Watana Panich Co., Ltd.
- Fangsacen, M. (2531). *Effects of outdoor playing activities by station to station training upon motor fitness of pre-elementary school children* [Unpublished Master's thesis]. Kasetsart University.
- Khongsebsor, W. (2551). *Operations of preparing teams of sportspersons for participation in the 34th university sport tournament of Thailand* [Unpublished Master's thesis]. Mahasarakham University.
- Krainoy, W. (2557). *Problems in preparing hockey teams for the 43rd national sports competition* [Unpublished Master's thesis]. Ramkhamhaeng University.
- Munkasem, P.(2559). *Problems encountered in preparing the Thai team for participation in the 28th southeast games* [Unpublished Master's thesis]. Ramkhamhaeng University.
- Suwanno, T. (2559) . *Problems preparing the team to join the table tennis tournament for the winner of Thailand the royals'cups contest 2016*. [Unpublished Master's thesis]. Ramkhamhaeng University.

Integrative Group Counseling Model for Enhancing Life Hope

Phattarakorn Muksrinak

Ph.D. Program in Psychology, Kasem Bundit University, 1761 Patanakarn Rd. Suan Luang, Bangkok 10250

E-mail: mkorn51@gmail.com

Pongpan Kirdpitak

Ph.D. Program in Psychology, Kasem Bundit University, 1761 Patanakarn Rd. Suan Luang, Bangkok 10250

Prasarn Malakul Na Ayudhya

Ph.D. Program in Psychology, Kasem Bundit University, 1761 Patanakarn Rd. Suan Luang, Bangkok 10250

Correspondence concerning this article should be addressed to **Phattarakorn Muksrinak** Ph.D. Program in Psychology, Kasem Bundit University, 1761 Patanakarn Rd. Suan Luang, Bangkok 10250
E-mail: mkorn51@gmail.com

Received date: April 10, 2019 Revised date: November 25, 2020 Accepted date: December 15, 2020

ABSTRACT

PURPOSES: To develop and evaluate an integrative group counseling model for enhancing the life hope of undergraduate students. **METHODS:** This research was a mixed method research. The sample included two groups chosen by means of a stratified random sampling. The first group consisted of 248 first to fourth year students of Saint Louis College. The second group of the study was purposively selected from the first group consisting of 16 first-year students whose life hope scores were lower than the twenty-fifth percentile as an experimental group and a control group, eight students each. **RESULTS:** The total mean score and individual dimension scores of the life hope were moderate. The life hope of the students of the experimental group, after experiment and after follow-up, were significantly higher than before experiment at a .01 level. The life hope scores of the students of the experimental group, after the experiment and after the follow-up, were significantly higher than those of the control group at a .01 level; a focus group report of the experimental group showed that the participants were satisfied with the integrative group counseling model. **CONCLUSIONS:** An integrative group counseling model for enhancing the life hope of undergraduate students was successfully developed and satisfactorily evaluated. It could be applied to enhance life hope of students.

Keywords: Life hope, integrative group counseling model

รูปแบบการให้การปรึกษากลุ่มแบบบูรณาการเพื่อเสริมสร้างความหวังในชีวิต

ภัทรกร มุขศรีนาค

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต 1761 ถนนพัฒนาการ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250

E-mail: mkorn51@gmail.com

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต 1761 ถนนพัฒนาการ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250

ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต 1761 ถนนพัฒนาการ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250

ติดต่อผู้เขียนบทความที่ ภัทรกร มุขศรีนาค หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต 1761 ถนนพัฒนาการ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250
E-mail: mkorn51@gmail.com

วันที่รับบทความ: 10 เมษายน 2562 วันที่แก้ไขบทความ: 25 พฤศจิกายน 2563 วันที่ตอบรับบทความ: 15 ธันวาคม 2563

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาและประเมินผลรูปแบบการให้การปรึกษากลุ่มแบบบูรณาการเพื่อเสริมสร้างความหวังในชีวิตของนักศึกษาระดับปริญญาตรี **วิธีวิจัย** เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1-4 จำนวน 248 คน แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มที่ 1 ใช้ในการศึกษาความหวังในชีวิต จำนวน 248 คน และกลุ่มที่ 2 จำนวน 16 คน ได้มาจากการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากกลุ่มที่ 1 ที่มีคะแนนความหวังในชีวิตตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25 ลงมา และสุ่มอย่างง่ายเป็นกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุมกลุ่มละ 8 คน **ผลการวิจัย** คะแนนเฉลี่ยรวม และคะแนนความหวังในชีวิตของนักศึกษาแต่ละด้าน มีค่าเฉลี่ยความหวังในชีวิตในระดับปานกลาง นักศึกษากลุ่มทดลอง หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล มีค่าความคาดหวังของชีวิตสูงกว่าก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คะแนนความหวังในชีวิตของนักเรียนกลุ่มทดลอง หลังการทดลอง และหลังการติดตามผลมีค่าสูงกว่ากลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การสนทนากลุ่มเฉพาะ พบว่า นักศึกษากลุ่มทดลองมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มแบบบูรณาการ **สรุป** การพัฒนารูปแบบการให้การปรึกษากลุ่มแบบบูรณาการเพื่อเสริมสร้างความหวังในชีวิตของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ประสบความสำเร็จและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิตตามความหวังในชีวิตของนักศึกษา

คำสำคัญ: ความหวังในชีวิต การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มแบบบูรณาการ

Introduction

Most people think of hope as simply wishful thinking or sunny advice offered by friends and family, “hoping for the best” in times of trouble. Hope has been traditionally conceptualized in the social sciences in a variety of ways, such as basic trust (Erikson, 1950), conditioned response (Mowrer, 1960), goal expectation (Stotland, 1969), or spiritual attachment (Pruyser, 1987). Nevertheless, the most recent and widespread theory of hope resides in the field of positive psychology (Snyder et al., 1991). Hope reflects a person’s expectation of his/ her best possible outcome and the concomitant work needed to achieve it (Peterson & Seligman, 2004; Yotsidi et al. (2018) presented the most recent evidence on the interaction of hope with academic and work variables since hope is increasingly recognized as an important psychological resource for academic achievement, career development, and job performance. They found that hope plays a predictive role in academic and job performance, and that it correlates positively with several variables related to task accomplishment and well-being. With regard to Snyder (2002), hope is a positive motivation state that is based on an interactively-derived sense of successful: 1) goal-directed energy, and

2) planning to meet goals. For adolescents, the important arenas in life include good relationships with friends and family, schoolwork, health, safety, career opportunity, and job satisfaction.

According to the findings of the studies in academic settings, general hope and the personal trait of hope predicted the academic hope, and the academic hope directly predicted GPA. General hope predicted academic self-efficacy, which in turn predicted GPA (Feldman & Kubota, 2015). Furthermore, hope, self-efficacy, and engagement were correlated with the number of semesters and GPA. Hope was the only factor that had unique effects when examining predictors and controlling for academic history (Gallagher et al., 2017). Additionally, hope was found to have direct and indirect effects on career variables as well as on life and job satisfaction (Badran & Youssef-Morgan, 2015). Hope also had a direct effect on a student’s proactive career behavior as well as direct and indirect effects on a student’s life satisfaction and an employee’s job satisfaction (Hirschi, 2014).

Based on the researchers’ preliminary study of the college students in this study, it became: 1) issues for examining the life hope of the college students, especially educational

life hope, family life hope, career or work life hope, and social life hope; and 2) issues for developing the life hope of the college students. Thus, the current research study examined the life hope of college students and also developed the college students' life hope through integrative group counseling. This integrative group counseling included a variety of theoretical approaches of group counseling. Generally, the group counseling had a specific focus, which included the educational, vocational, social, and personal aspects. The group counseling involved an interpersonal process that stressed conscious thoughts, feelings, and behavior. Thus, integrative group counseling of this current research was developed for enhancing the life hope of the undergraduate students. The integrative group counseling had a specific focus, which included educational, career, social, and personal integrative group counseling, emphasizing interpersonal communication of conscious thought, feelings, and behavior, within a here-and-now time frame. Furthermore, integrative group counseling is problem-oriented, and the group members largely determine their content and aims. Group counseling members typically do not require extensive personality reconstruction, and their concerns

generally relate to the developmental tasks of the life span. Additionally, integrative group counseling tends to be growth-oriented in that the emphasis is on discovering internal resources of strength (Corey, 2012). Integrative group counseling is a valuable vehicle for the developmental needs of college students. The college students encounter a range of developmental tasks during their undergraduate and graduate years. They experiment with defining themselves, and they seek to discover who they are in relationships with others (Johnson & Zlotnick, 2009).

Literature Review

The importance of hope for humans has long been known to laymen and professionals. It is widely accepted that with hope, mankind acts, moves, and achieves. Without hope, one is often dull, listless, or moribund. Faced with a situation that threatens a loss of hope, one may desperately try to cling to it, to restore it, or to protect it. Despite a common awareness of the role hopefulness plays in determining behavior, rarely has it been introduced into the mainstream of psychology and psychiatry (Stotland, 1969).

The American College Dictionary (Barnhart, 1960) defines hope as follows

- 1) Expectation of something desired; a

desire accompanied by expectation; 2) A particular instance of such expectation or desire; a hope of success; 3) Confidence in a future event; grounds for expecting something in which there is no hope of recovery; 4) A person with expectations centered in the hope of the family; 5) To look forward to with desire and with more or less confidence; 6) To trust in the truth of a matter; and 7) To have an expectation of something desired.

Hope is conceptualized as a goal-directed cognitive process. Specifically, Snyder et al. (1991) defined hope as “a cognitive set that is based on a reciprocally-derived sense of successful agency (goal-directed determination)” and pathways (planning to meet goals). As such, hopeful thinking always includes three components: goal, pathway thinking, and agency thinking.

This research study examined the life hope of undergraduate students in a Thai college and defined life hope as enabling individuals to set valued goals, to see the means to achieve those goals, and to find the drive to make those goals happen. This study investigated the life hope components of those undergraduate students, which were comprised of educational life hope, peer relations life hope, and career life hope, including the development of an

integrative group counseling model for enhancing the life hope of those students.

The integrative group counseling model for this research study included the following group counseling theories, i.e., 1) reality group counseling emphasized helping individuals become more effective in meeting their needs and challenging them to evaluate what they are doing, and to assess how well this behavior is working for them; 2) existential group counseling addressed helping people see that they are free and that they become aware of their possibilities, challenging them to recognize that they are responsible for events that they formerly thought were happening to them as well as identifying factors that block freedom and searching for a unique meaning in life; 3) Gestalt group counseling assisted individuals in gaining awareness of moment-to-moment experiencing, challenging them to accept responsibility for internal support as opposed to depending on external support; 4) transactional analysis accented helping individuals become script-free, game-free, autonomous people, capable of choosing how they want to be and assisting them in examining early decisions, and making new decisions based on awareness; 5) behavioral and cognitive group

counseling emphasized learning skills and behavioral changes; 6) solution-focused approach addressed making specific goals, solving problems, and rating progress; and 7) a humanistic approach emphasized Satir's communication stances, open communication and emotional experiencing, and resources for positive growth.

Research objectives

The research objectives were as follows:

1. To examine the life hope of undergraduate students of Saint Louis College, Thailand.
2. To develop an integrative group counseling model for enhancing the life hope of the undergraduate students of Saint Louis College, Thailand.
3. To compare the life hope of the experimental group, before the experiment, after the experiment, and after the follow-up.
4. To compare the life hope of the experimental group and the control group, before the experiment, after the experiment, and after the follow-up.
5. To evaluate the satisfaction of the experimental group of students toward the integrative group counseling model for enhancing their life hope after the follow-up by using a focus group.

Research hypotheses

1 . There will be significant differences in the life hope score responses of the undergraduate students in the experimental group before the experiment, after the experiment, and after the follow-up.

2 . There will be significant differences in the life hope score responses of the undergraduate students between the experimental group and the control group, before the experiment, after the experiment, and after the follow-up.

Methods

This study applied the mixed method design by applying the exploratory sequential mixed method design (Creswell and Hartman, 2012) for examining the life hope of the undergraduate students of Saint Louis College, Thailand. This included applying the Quasi-experimental design (Gay, 1987) for enhancing life hope through an integrated group counseling model. The study was approved by the Ethical Review Committee of Saint Louis College in Bangkok, Thailand. Details of the research method were as follows.

Population and Samples

The population of this study was 696 first through fourth year

undergraduate students of Saint Louis College, Thailand. The subjects of this study included two groups. The first group of the life hope study consisted of 248 first through fourth year students of Saint Louis College, Thailand. Those participants were selected by stratified random sampling from the population. The second group of the study was purposively selected from the first group. This group consisted of 16 first-year students whose life hope scores were lower than the twenty-fifth percentile and who volunteered to take part in the experiment. They were then randomly assigned to two groups, and classified as an experimental group and a control group. Each group consisted of eight first-year students. The experimental group participated in the integrative group counseling model while the control group did not receive any counseling.

Instruments

The research instruments were a life hope scale and an integrative group counseling model.

1. A life hope scale was developed by the present researchers. This scale contained four dimensions of life hope: 1) educational life hope, 2) peer relations life hope, 3) family life hope, and 4) career life hope. The scale contained 41 items measuring the stated life hope dimensions.

The subjects were asked to answer each item on a five-point Likert rating scale, which ranged from “1 = not very true to me” to “5 = very true to me.” Items were summed for a total score and four dimension scores. Statistical analyses were conducted, which examined the scale content validity, the discrimination power of each item, and scale reliability.

The life hope scale properties were as follows:

1) The Item Objective Congruence (IOC) index, which examined the life hope scale content validity, ranged from .66-1.00.

2) The discrimination power of each item of the life hope scale was analyzed by the Pearson Product Moment Correlation and obtained the Corrected Item Total Correlation (CITC), and ranged from .247-.747.

3) The Cronbach Alpha reliability of the life hope scale revealed as .947, and the reliabilities of each subscale or sub-dimension ranged from .706-.812.

2. An integrative group counseling model for the enhancement of the life hope of the first-year students was developed from concepts and techniques of group counseling theories. These group counseling theories were: Existential group counseling, Reality group counseling, Transactional analysis, Gestalt group therapy, Humanistic group counseling,

Solution-focused brief therapy, and Cognitive-behavioral group counseling. This integrative group counseling model included three stages: the initial stage; the working stage; and the termination and evaluation stage. The integrative group counseling model property was confirmed through the analysis of Item Objective Congruence (IOC) index. It was found that the IOC index of the integrative group counseling model ranged from .66-1.00. This model was applied to enhance the life hope of the experimental group.

Data collection

1. Data collection of the life hope study

The subjects of the life hope study consisted of 248 first through fourth year undergraduate students of Saint Louis College, who were invited to participate in this research study. Once informed of the purpose and the importance of the study, as well as the confidentiality and the anonymity of the data, the subjects signed a consent form and then responded to a life hope scale. Those subjects gave written responses to the scale themselves. They were then thanked for their cooperation.

2. The integrative group counseling model

The integrative group counseling model was applied to enhance the life hope of the subjects in the experimental

group. The model was comprised of Existential group counseling, Reality group counseling, Transactional analysis, Gestalt group therapy, Humanistic group counseling, Solution-focused brief therapy, and Cognitive-behavioral group counseling. The model was based on enhancement of the following life hope dimensions: 1) educational life hope, 2) peer relations life hope, 3) family life hope, and 4) career life hope.

After the subjects in the experimental group participated in the model for ten weeks, each subject completed the life hope scale. Responses indicated how he or she viewed their life hope. Additionally, one month after the experiment, each member of the experimental group completed the life hope scale again. In addition, members of the control group had to complete the life hope scale at the same time as the experimental group.

Data analysis

Mean, Standard Deviation, Median, Interquartile Range, Wilcoxon Matched Pairs signed Ranks Test, and Mann Whitney U-test were used to analyze the data.

The results of the study were as follows:

1. The results of the life hope study of 248 first through fourth year

undergraduate students of Saint Louis College, Thailand are presented in Table 1.

Table 1: Mean and standard deviation of the 248 first through fourth year undergraduate students of Saint Louis College, Thailand

Life hope	Educational		Peer Relations		Family		Career		Total		Classified as
	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	
First-Year Students	2.685	.305	3.307	.280	3.153	.383	3.090	.453	3.058	.355	average
Second-Year Students	3.066	.236	2.631	.426	3.089	.419	2.989	.324	2.943	.351	average
Third-Year Students	3.969	.247	3.980	.300	3.838	.398	4.030	.293	3.954	.309	high
Fourth-Year Students	3.555	.340	3.605	.271	3.635	.384	3.841	.275	3.403	.333	high

Table 1 shows the mean and standard deviation of the life hope scores of 248 first through fourth year undergraduate students. The total mean scores of the life hope revealed as average while the life hope mean average scores of first-year and second-year students were average, and the life hope mean scores of third-year and fourth-year students were high.

2. The integrative group counseling for enhancing the life hope of the undergraduate students was developed from the concepts and techniques of group counseling theories. The theories were: Existential group counseling, Reality group counseling, Transactional analysis, Gestalt group therapy, Humanistic group counseling, Solution-focused brief therapy, and Cognitive-behavioral group counseling. The model properties were confirmed

through the analysis of the Item Objective Congruence (IOC) index. It was found that the IOC index of the integrative group counseling model ranged from .66-1.00. The integrative group counseling model was applied to enhance the life hope of the experimental group.

3. The evaluation of the effect of the integrative group counseling model for enhancing the life hope of the undergraduate students of Saint Louis College, Thailand was as follows:

3.1 The mean and standard deviation of the life hope scores of the experimental group and control group, before the experiment, after the experiment, and after the follow-up are presented in Table 2.

Table 2: Mean and standard deviation of the life hope of the experimental group and the control group, before the experiment, after the experiment, and after the follow-up

Life hope	The experimental group (n=8)						The control group (n=8)					
	Before the experiment			After the experiment			Before the experiment			After the experiment		
	mean	SD	Classified as	mean	SD	Classified as	mean	SD	Classified as	mean	SD	Classified as
Educational life hope	2.55	.14	average	2.81	.11	average	2.55	.14	average	2.56	.10	average
Peer Relations life hope	2.48	.16	lest	2.85	.19	average	2.50	.09	average	2.69	.13	average
Family life hope	2.47	.15	lest	2.93	.10	average	2.47	.15	lest	2.52	.15	average
Career life hope	2.75	.11	average	3.08	.14	average	2.60	.20	average	2.61	.12	average
Total item score	2.56	.06	average	2.92	.07	average	2.53	.09	average	2.56	.04	average

Table 2 shows the mean and standard deviation of the life hope scores of the experimental group and the control group, before and after the experiment, and after the follow-up. The total mean scores of the life hope of the experimental group, before the experiment, after the experiment, and after the follow-up were average. Additionally, the total mean scores of the life hope of the control group, before the experiment, after the experiment, and after the follow-up were average

3.2 A comparison of the life hope scores of the experimental group, before the experiment, after the experiment, and after the follow-up is presented in Table 3.

Table 3: A comparison of the life hope scores of the experimental group, before the experiment, after the experiment, and after the follow-up by Wilcoxon Matched-Pairs Signed-Ranks Test

Life hope	before the experiment		after the experiment		after the follow-up		Comparison	Z
	Med	IQR	Med	IQR	Med	IQR		
Educational life hope	2.50	.25	2.80	.20	2.80	.18	before the experiment - after the experiment	-2.375**
							before the experiment - after the follow-up	-.531
							after the experiment - after the follow-up	-2.264*
Peer Relations life hope	2.45	.32	2.81	.18	2.81	.23	before the experiment - after the experiment	-2.530**
							before the experiment - after the follow-up	-.647
							after the experiment - after the follow-up	-2.588**
Family life hope	2.50	.30	2.95	.18	2.75	.20	before the experiment - after the experiment	-2.533**
							before the experiment - after the follow-up	-2.460**
							after the experiment - after the follow-up	-2.371**
Career life hope	2.75	.25	3.15	.20	2.85	.28	before the experiment - after the experiment	-2.546**
							before the experiment - after the follow-up	-2.375**
							after the experiment - after the follow-up	-1.382
Total Median score	2.58	.10	2.90	.07	2.80	.09	before the experiment - after the experiment	-2.521**
							before the experiment - after the follow-up	-2.521**
							after the experiment - after the follow-up	-2.524**

** $p < .01$ * $p < .05$

Table 3 shows the median, interquartile range, and Z-scores of the life hope of the experimental group. The data were as follows:

Significant differences in the total scores of the life hope of the experimental group, before and after the experiment, after the experiment, after the follow-up, and before the experiment

and after the follow-up were found at a .01 level.

3.3 A comparison of the life hope scores of the control group, before

the experiment, after the experiment, and after the follow-up is presented in Table 4.

Table 4: A comparison of the life hope scores of the control group, before the experiment, after the experiment, and after the follow-up by Wilcoxon Matched-Pairs Signed-Ranks Test

Life hope	before the experiment		after the experiment		after the follow-up		Comparison	Z
	Med	IQR	Med	IQR	Med	IQR		
Educational life hope	2.50	.25	2.55	.18	2.60	.18	before the experiment - after the experiment	-.447
							before the experiment - after the follow-up	-.343
							after the experiment - after the follow-up	-.744
Peer Relations life hope	2.54	.16	2.63	.25	2.63	.32	before the experiment - after the experiment	-2.388**
							before the experiment - after the follow-up	-.566
							after the experiment - after the follow-up	-1.693
Family life hope	2.50	.30	2.50	.30	2.60	.28	before the experiment - after the experiment	-.431
							before the experiment - after the follow-up	-1.276
							after the experiment - after the follow-up	-1.852
Career life hope	2.60	.35	2.60	.18	2.70	.18	before the experiment - after the experiment	-.184
							before the experiment - after the follow-up	-1.236
							after the experiment - after the follow-up	-1.289
Total score	2.55	.13	2.58	.08	2.61	.07	before the experiment - after the experiment	-.280
							before the experiment - after the follow-up	-2.598**
							after the experiment - after the follow-up	-1.682

** $p < .01$ * $p < .05$

Table 4 shows the median, interquartile range, and Z-scores of the life hope of the control group. The data were as follows:

Significant differences in the total scores of the life hope of the control group, before the experiment, and after the follow-up were found at a .01 level. No

significant differences in the total scores of the life hope of the control group existed before the experiment and after the experiment, and after the experiment and after the follow-up.

3.4 A comparison of the life hope scores between the experimental group and the control group is presented in Table 5.

Table 5: A comparison of the life hope scores between the experimental group and the control group, before the experiment, after the experiment, and after the follow-up by Mann Whitney U-test

Life hope	Study consisted	Comparison	Mean			Z	p
			Med	Rank	IQR		
Educational life hope	Before the experiment	experimental group	2.60	9.56	.18	.000	1.00
		control group	2.50	7.44	.25		
	After the experiment	experimental group	2.80	12.13	.20	-3.108**	.002
		control group	2.55	4.88	.18		
	After the follow-up	experimental group	2.80	11.19	.18	-2.297*	.002
		control group	2.60	5.81	.18		
Peer Relations life hope	Before the experiment	experimental group	2.45	7.19	.32	-.431	.666
		control group	2.50	9.81	.27		
	After the experiment	experimental group	2.80	11.55	.18	-1.767	.077
		control group	2.59	5.44	.27		
	After the follow-up	experimental group	2.81	10.69	.23	-1.868	.062
		control group	2.63	6.31	.32		
Family life hope	Before the experiment	experimental group	2.80	11.69	.25	.000	1.00
		control group	2.50	5.31	.30		
	After the experiment	experimental group	2.95	12.50	.18	-3.391**	.001
		control group	2.50	4.50	.30		
	After the follow-up	experimental group	2.75	10.75	.20	-1.952	.053
		control group	2.60	6.25	.28		
Career life hope	Before the experiment	experimental group	2.75	10.38	.30	-1.601	.109
		control group	2.60	6.63	.35		
	After the experiment	experimental group	3.15	12.44	.20	-3.350**	.001
		control group	2.60	4.56	.18		
	After the follow-up	experimental group	2.85	10.88	.28	-2.060	.039
		control group	2.60	6.13	.18		
Total mean score	Before the experiment	experimental group	2.64	11.25	.10	-.738	.461
		control group	2.56	5.75	.11		
	After the experiment	experimental group	2.90	12.50	.07	-3.366**	.001
		control group	2.56	4.50	.11		
	After the follow-up	experimental group	2.80	12.50	.09	-3.363**	.001
		control group	2.62	4.50	.13		

** $p < 0.01$; * $p < 0.05$

Table 5 shows a comparison of the life hope scores between the experimental group and the control group, before the experiment, after the experiment, and after the follow-up. The data were as follows: 1) No significant differences in the total life hope scores of the experimental group and the control group existed before the experiment, and 2) Significant differences in the total life hope scores of the experimental group and the control group were found, after the experiment and after the follow-up at a .01 level.

Conclusions

1. The total mean scores and each dimension score of the life hope of the undergraduate students of Saint Louis College were average. The life hope dimensions of the life hope included academic life hope, peer relationship life hope, family life hope, and work life hope.

2. The integrated group counseling model for enhancing the life hope of the undergraduate and Cognitive-behavioral group counseling. The model included three stages: the initial stage; the working stage; and the conclusions and evaluation stage.

3. The total students of Saint Louis College included concepts and

techniques of group counseling theories. Those included: Existential group counseling, Reality group therapy, Transactional analysis, Gestalt group therapy, Humanistic group counseling, Solution-focused brief therapy mean scores of the life hope of the experimental group, before the experiment, after the experiment, and after follow-up were average. Additionally, the total mean scores of the life hope of the control group, before the experiment, after the experiment, and after the follow-up were average. The comparison of the life hope scores revealed as follows: Significant differences in the total scores of the life hope of the experimental group, before and after the experiment, after the experiment and after the follow-up, and before the experiment and after the follow-up were found at a .01 level. In addition, significant differences in the total scores of the life hope of the control group, before the experiment, and after the follow-up were found at a .01 level. No significant differences in the total scores of the life hope of the control group existed before the experiment and after the experiment, and after the experiment and after the follow-up.

4. No significant differences in the total score of the life hope of the experimental group and the control group existed before the experiment. Significant differences in the total life hope scores of the experimental group and the control group were found after the experiment and after the follow up at a .01 level.

5. A focus group report of the experimental group showed that the participants were satisfied with the integrated group counseling model. They gained more knowledge in applying the life hope dimensions, especially educational life hope, peer relationship life hope, family life hope, and career life hope. The results of this research study were convincing, showing that an integrative group counseling model was a key factor in enhancing positive change in the students' life hope.

Discussion

Hope is the glue that holds together the rest of the human condition as well as the energy that moves us ahead (Snyder, 2000). Hope is an active, learned process—a way of thinking that activates and ensures a set of behaviors. The present research examined the components of the life hope of the undergraduate students in Thailand and developed an integrative

group counseling model for enhancing the students' life hope. The results of the present study showed that: 1) Significant differences in the total scores of the life hope of the experimental group, before and after the experiment, after the experiment and after the follow-up, and before the experiment and after the follow-up were found at a .01 level; 2) Significant differences in the total scores of the life hope of the control group, before the experiment and after the follow-up were found at a .01 level. No significant differences in the total scores of the life hope of the control group existed before the experiment and after the experiment, and after the experiment and after the follow-up; 3) No significant differences in the total life hope scores of the experimental group and the control group existed before the experiment. Additionally, significant differences in the total life hope scores of the experimental group and the control group were found after the experiment and after the follow-up at a .01 level. The present researchers translated the findings into workable, practical strategies, imparting hopeful

Thinking to those undergraduate students. The discussion could be concluded by stating that those strategies in the integrative group

counseling approach can enhance the undergraduate students' life hope, in terms of educational life hope, peer relations life hope, family life hope, and career life hope. Hopefully, the life hope in the present research context may fuel the individuated undergraduate student's pursuit of egocentric goals as well as contribute to other people in society.

Recommendations

An integrative group counseling model for enhancing the life hope of

undergraduate students. It could be applied to the samples that are similar to the samples of this research. Before applying, the concepts, theories and techniques of integrated group counseling should be understood and applicants should have basic counseling skills.

References

- Badran, M. & Youssef-Morgan, C. (2015). Psychological capital and job satisfaction in Egypt. *Journal of Managerial Psychology*, 30(3), 354-370.
- Barnhart, C. L. (1960). *The American College Dictionary*. Random House.
- Corey, G. (2012). *Theory and practice of counseling and psychotherapy* (9th ed.). Brooks/Cole.
- Creswell, J. W., & Hartman, J. W. (2012). *Research design: qualitative, quantitative and mixed methods approaches* (4th ed). SAGE Publications Ltd.
- Erikson, E. H. (1950). *Childhood and society*. Norton.
- Feldman, D. B., & Kubota, M. (2015). Hope, self-efficacy, optimism, and academic achievement: distinguishing constructs and levels of specificity in predicting college grade-point average. *Learning and Individual Differences*, 37(1), 210-216.
- Gallagher, M. W., Marques, S. C., & Lopez, S. J. (2017). Hope and the academic trajectory of college students. *Journal of Happiness Studies*, 18(2), 341–352. <https://doi.org/10.1007/s10902-016-9727-z>.
- Gay, L. R. (1987). *Educational research: Competencies for analysis and application*. Merrill Publishing Company.

- Hirschi, A. (2014). Hope as a resource for self-directed career management: investigating mediating effects on proactive career behaviors and life and job satisfaction. *Journal of Happiness Studies*, 15(1), 1495-1512.
- Johnson, D. M., & Zlotnick, C. (2009). HOPE for battered women with PTSD in domestic violence shelters. *Professional Psychology: Research and Practice*, 40(3), 234-241.
- Mowrer, O. H. (1960). *Learning theory and behavior*. Wiley.
- Peterson, C., & Seligman, M. E. P. (2004). *Character strengths and virtues: A classification and handbook*. Oxford University Press.
- Pruyser, P. W. (1987). Maintaining hope in adversity. *Bulletin of the Menninger Clinic*, 5, 463-474.
- Snyder, C. R., Harris, C., Anderson, J. R., Holleran, S. A., Irving, L. M., Sigmon, S. T., Yoshinobu, L., Gibb, J., Langelle, C., & Harney, P. (1991). The will and the ways: Development and validation of an individual-differences measure of hope. *Journal of Personality and Social Psychology*, 60(4), 570-585. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.60.4.570>.
- Snyder, C. R. (2000). *Handbook of Hope: Theory measures, and applications*. Academic Press.
- Snyder, C. R. (2002). Hope theory: Rainbows in the mind. *Psychological Inquiry*, 13(4), 249-275.
- Stotland, E. (1969). *The psychology of hope*. Jossey-Bass Inc.
- Yotsidi, V., Pagoulatou, A., Kyriazos, T., & Stalikas, A. (2018). The role of hope in academic and work environments: An integrative literature review. *Psychology*, 9(3), 385-402.

Business Prospects of Slow Tourism in Thailand

Chantip Chamdermpadejsuk

School of Management, Shinnawatra University, 99 Moo 10, Tambon Bangtoey, Amphoe Samkok, Pathum Thani 12160

E-mail: mysunshine899@gmail.com

Chanchai Bunchapattanasakd

School of Management, Shinnawatra University, 99 Moo 10, Tambon Bangtoey, Amphoe Samkok, Pathum Thani 12160

Fuangfa Amponstira

School of Management, Shinnawatra University, 99 Moo 10, Tambon Bangtoey, Amphoe Samkok, Pathum Thani 12160

Correspondence concerning this article should be addressed to **Chantip Chamdermpadejsuk**, School of Management, Shinnawatra University, 99 Moo 10, Tambon Bangtoey, Amphoe Samkok, Pathum Thani 12160

E-mail: mysunshine899@gmail.com

Received date: April 10, 2019 Revised date: November 25, 2020 Accepted date: December 15, 2020

ABSTRACT

PURPOSES: To survey and analyse business prospects of slow tourism in Thailand.
METHODS: It was a qualitative approach, with face-to-face, in-depth interviews with 15 tourism entrepreneurs. **RESULTS:** It was revealed that infrastructure and government policies were keys to successes to support the sustainable domestic tourism, particularly among senior tourists. In addition to suitable policy measures from the government, due to the fact of increasing competition in the tourism industry, advertising, marketing and promotions in both traditional and social media were necessary business strategies. **CONCLUSIONS:** Government infrastructure and policies were key factors in supporting sustainable domestic slow tourism.

Keywords: Tourism entrepreneurs, Thai senior tourists, slow tourism

โอกาสทางธุรกิจการท่องเที่ยวแบบเนิบช้าในประเทศไทย

ฉันทิพย์ จำเดิมเผด็จศึก

คณะกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยชินวัตร 99 หมู่ 10 ตำบลบางเตย อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี 12160

E-mail: mysunshine899@gmail.com

ชาญชัย บัญชาพัฒนศักดิ์

คณะกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยชินวัตร 99 หมู่ 10 ตำบลบางเตย อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี 12160

เฟื่องฟ้า อัมพรสถิร

คณะกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยชินวัตร 99 หมู่ 10 ตำบลบางเตย อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี 12160

ติดต่อผู้เขียนบทความที่ ฉันทิพย์ จำเดิมเผด็จศึก คณะกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยชินวัตร 99 หมู่ 10 ตำบลบางเตย

อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี 12160

E-mail: mysunshine899@gmail.com

วันที่รับบทความ: 10 เมษายน 2562 วันที่แก้ไขบทความ: 25 พฤศจิกายน 2563 วันที่ตอบรับบทความ: 15 ธันวาคม 2563

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ สสำรวจและวิเคราะห์โอกาสทางธุรกิจของการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุในประเทศไทย **วิธีวิจัย** วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบตัวต่อตัวกับผู้ประกอบการท่องเที่ยว 15 ราย **ผลการวิจัย** โครงสร้างพื้นฐานและนโยบายของรัฐบาลเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จในการสนับสนุนการท่องเที่ยวภายในประเทศอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุชาวไทย นอกจากมาตรการทางด้านนโยบาย การท่องเที่ยวของรัฐบาลแล้ว เนื่องจากการแข่งขันการทำธุรกิจในอุตสาหกรรมนี้กำลังเพิ่มขึ้น การตลาด การโฆษณา และการส่งเสริมการขายทั้งสื่อดั้งเดิมและโซเชียลมีเดียเป็นกลยุทธ์สำคัญเพื่อความสำเร็จของธุรกิจ **สรุป** โครงสร้างพื้นฐานและนโยบายของรัฐบาลเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จในการสนับสนุนการท่องเที่ยวแบบเนิบช้าภายในประเทศอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: ผู้ประกอบการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวสูงอายุชาวไทย การท่องเที่ยวแบบเนิบช้า

Introduction

Thailand's tourism is on the rise. According to the estimate by Kasikorn (2017) Thailand's domestic tourism would grow by 7-8 percent in 2017, circulating 930 to 938 billion baht in tourism-related revenue to rural areas. The research pointed out further that Thais would undertake perhaps 158.2-159.7 million domestic trips, rising by about 6.2-7.2 percent, versus the 7.3 percent gain recorded in 2016

For the past few decades, Thailand's proportion of the senior population has noticeably increased in a consistent manner, thanks to the considerable improvements in medical health treatment and healthcare awareness, successfully and systematically managed and promoted by several government units, consecutively leading to longer life expectancy in Thailand. This is the direct, fundamental, and leading factor in producing the consequence in terms of the expanding number of Thai senior tourists. Services and products that make traveling more convenient for seniors are a great business opportunity in Thailand, now, and into the future, particularly the slow tourism business.

Thailand Population Structure

Statistics show that the proportion of persons aged over 60 years in

Thailand now accounts for 13 percent of the total population. In the next 20 years, the ageing population is expected to account for 25 percent of the population. The Ministry of Social Development and Human Security now serves as the core agency in organizing various activities to enhance the potential of senior citizens and provide them with occupational training as well as looking after their well-being and welfare. Concerning this aspect, the parliament has passed a law which is Thailand's Older Persons Act of 2003, aiming to protect, promote, and support the rights and benefits of older persons, including social welfare, medical services, education, occupation or occupational training, and social activities. In this regard, public and private organizations have been urged to participate and share responsibility in the development of programs for the elderly. Additionally, events in local communities have been established as well. Within the next 20 years, the elderly are expected to make up 20 percent of Thailand's total population. The nation is among the first of today's developing countries to become an ageing society. A substantial number of people live in Bangkok and the surrounding Bangkok Metropolitan Region. More than 14 million live in the

Bangkok Metropolitan Region. This means Bangkok is much larger than any other urban area in Thailand.

Tourism Business in Thailand

Travel refers to the activity of travelers. A traveler is someone who moves between different geographic locations for any purpose and for any duration (United Nations World Tourism Organization, 2010). It is important to preserve and protect our natural resources, culture, and traditions, and for this, tourism is a vital factor. Tourism is not only concerned with the movement of people, but also includes various other service-providing agencies. The movement of people is temporary in nature as it goes up to a maximum of one year, but the impact on the allied service industry is long lasting, which gives a boost to the economy, creating job opportunities. The direct contribution of travel and tourism to GDP in 2016 was 1.2925 trillion baht (9.2 percent of GDP), according to the World Travel and Tourism Council's recent estimate (World Travel & Tourism Council, 2017). This is forecasted to rise by 9.3 percent to 1.4122 trillion baht in 2017. This primarily reflects the economic activity generated by industries, such as hotels, travel agents, airlines, and other passenger transportation services (excluding commuter services). It also

includes, for example, the activities of the restaurant and leisure industries directly supported by tourists. The direct contribution of travel and tourism to GDP is expected to grow by 6.7 percent to 2.708 trillion baht (14.3 percent of GDP) by 2027 (Languepin, 2017).

Slow Tourism Concept

The origin of the term 'slow travel' varies. In a literal sense, it came about prior to the advent of modern transport technology. The pilgrimage routes, the Grand Tour, and similar romantic, cultural, or religious journeys were antecedents of what we refer to now as slow travel (Dickinson et al., 2010). It was a combination of experiencing local food and beverages, and engagement with people and cultures. Moreover, the main purpose of a tourist's visit to a rural destination is the interaction with nature and rural culture (Farmaki, 2012). Therefore, the environmental setting is an especially attractive factor, perhaps the most important for tourism in rural areas (Frochot, 2005). Additionally, recent research associates the need to ensure that the environment is of high quality (Devesa et al., 2010).

Characteristics of slow travel as well as motivations and the destination experience of slow tourism have been directly associated with the slow food movement that developed in Italy during

the late 1980s. It developed with respect to the slow food and Città slow movement (Warren & Leromonochou, 2011; Petrini, 2007). These were related to binding local inhabitants to their localities and emerged as a community initiative for residents (Dickinson et al., 2010). Furthermore, slow tourism is attractive to travelers who are concerned about the environment, and it is often associated with a form of low-carbon travel (Chiesa & Gautam, 2009). It is not only attractive to travelers who are concerned about the environment, but without a doubt, the low-carbon emission is a significant factor of slow travel. Slow tourism should consist of 10 concepts (10 slow: 10S) as follows: 1) Slow activity means doing longer activities at each tourist spot; 2) Slow logistics refers to leisure as well as safe and environmentally-friendly travel; 3) Slow food is delicate cooking, using fresh, clean, and safe materials; 4) Slow stay is to have more overnight stays at a tourist area and to engage in suitable touristic leisure activities; 5) Slow place/city refers to residing in a community tourist area or a peaceful small town with no pollution; 6) Slow money is a fair division of expenses between travel entrepreneurs and tourists; 7) Slow development entails small-scale development that supports

tourist activities; 8) Slow accommodation is about peaceful, clean, and safe accommodations, with good environmental management; 9) Slow life refers to spending time peacefully with nature in a rustic lifestyle; and 10) Slow energy refers to tourist activities that save energy. If Thailand can develop and implement slow tourism, it will be another way for Thailand to create a sustainable tourism industry. This is because slow tourism is environmentally friendly; it saves energy and protects natural resources as well as strengthening the business sector in the community (Thongsong, 2014).

Expectancy Theory of Motivation

It is desirable to account for the motives behind pleasure or holiday travel, business travel, visits to friends and relatives, and other specific travel categories (Pearce et al., 1998). Tourist motivation will be viewed as a global-integrating network of biological and cultural forces which give value and direction to travel choices, behavior, and experience. It is recognized that destination is not only a tourism product, offering an integrated experience to customers, but it is a perceptual concept, which is interpreted subjectively by consumers and is dependent on a wide range of factors (Buhalis, 2000). Social, cultural, personal

and psychological factors, the number of tourist attractions, available amenities, price, human resources, and various types of tourism destinations are examples of the elements which can be considered in decision-making.

Samut Prakarn Province as Slow Tourism Attractions

The Thai government has recently, and quite frequently, highlighted international tourism. The development of, and research on domestic tourism, on the contrary, has been rather neglected despite the fact that the value of domestic tourism has contributed significantly to the country's economy. According to Thailand's Deputy Prime Minister, Somkid Jatusripitak, Thailand will boost domestic tourism as part of its objectives to achieve sustainability in tourism. He also added that one project that needs to be discussed is "One District, One Tourist Destination," to add more value to popular destinations as well as to create new destinations through a storyline. This will also help to achieve tourism competitiveness. Additionally, Thailand should place strong emphasis on domestic travel. Samut Prakan, a central Thai province on the Gulf of Thailand, sits just South of Bangkok at the mouth of the Chao Phraya River. The province has 1,004 km² of area, with a population of 1.262

million in 2014. Samut Prakan Province is one of Thailand's famous visitor attractions. There are several famous places for Thai tourists. For example, on the river's East bank is the Ancient City, a sprawling outdoor museum with scaled-down replicas of historic temples, old cities, and a palace while upriver, a huge, triple-headed elephant statue crowns the Erawan Museum, which has fine arts displays and religious relics.

The province of Samut Prakan received, in 2017, 145,000 visitors (+5.0 percent), with revenue of 219 million baht (US\$ 7.3 million, which was +10.9 percent). Located to the South of Bangkok and with a coast on the Gulf of Thailand, Samut Prakan is a relatively popular destination for day trippers and offers a combination of different kinds of resorts that are attractive to Thai tourists, including renowned Buddhist temples and a well-known seafood restaurant. These attractions are not necessarily attractive to international tourists since signage and styling are only Thai in nature. However, lacking the international renown, not just of the capital but also of regional centers, such as Chiang Mai and Pattaya, and the famous beaches of islands, such as Samui and Phuket, Samut Prakan seems destined to remain of secondary importance, only in terms of overall

tourism. There is an opportunity to develop senior tourism in Samut Prakan as a specialist destination, by understanding the needs of this segment of customers and then seeking to develop the necessary services and facilities as required. The example of destinations for slow tourism promotion in Samut Prakan includes Samut Prakan Crocodile Farm and Zoo, the Erawan Museum, the Ancient Siam, and Bang Pu Creation Center.

Research Method

This project adopted a qualitative method of research. Data collection was carried out in Samut Prakan Province in Thailand. The respondents to the questionnaire were 15 Thai tourism entrepreneurs, in Samut Prakan. A pilot test was used to ensure accuracy and the ability to understand and respond clearly. The questionnaire comprised three major parts, including some demographic characteristics on gender,

age, retirement, marital status, and education level. Perspective questions included concerned with individual tourism entrepreneur's perspectives relating to slow tourism, information prior to traveling, the preferred modes of transport, the importance of tourist themes, the interests and key factors concerning infrastructure and facilities, and open-ended questions for respondents to freely express additional information to understand the nature of the sample obtained. The researchers aimed to obtain a good representation of both men and women and also people in all of the various age categories. Once all questionnaires had been collected, data were processed and analysed by SPSS.

Research Findings

The survey was conducted targeting business owners. The profiles of the interviewees are presented in Table 1.

Table 1: Demographic Characteristics of Tourism Entrepreneurs

<i>Gender</i>	<i>Frequency</i>	<i>Age</i>	<i>Frequency</i>	<i>Education</i>	<i>Frequency</i>	<i>Experience in Operating Tourism Businesses</i>	<i>Frequency</i>
Male	9	40-45	4	Below High School	1	1-3 yrs.	1
Female	6	46-50	6	Bachelor's Degree	13	3-5 yrs.	1
		51-55	4	Higher	1	5-10 yrs.	6
		61-65	1			10 yrs.	
Total	15		15		15		15

Respondents were asked about their age since the purpose of the survey was to discover the opinions of managers, aged 40 or over. Only those respondents who answered that they were a minimum of 40 years old were selected to complete the questionnaire.

The majority of the respondents aged between 40-65. The official retirement age in Thailand is 60 although it has been extended to the age of 63 for some people in public service who are difficult to replace. The age varies considerably more in the private sector, where people can work longer in some cases if they so desire. The sample had

larger proportions of people aged over 65 than between 60-64, suggesting that many people continue to regard 65 as the appropriate age for retirement.

The next question was related to the educational level of respondents and had the following results. The majority of the sample received an educational level of less than high school graduation. This is not surprising since 12 years of government supported education for children was not guaranteed until 1997. Although more people have been able to obtain tertiary levels of education more recently, this was not the case in the past.

As revealed in Table 2, the majority of entrepreneurs were SMEs, investing over 5 million baths and

employing 5 or more employees individually.

Table 2: Investment and Employment in Tourism Business

Investment/(Baht)	Frequency	Number of Employees	Frequency
2,000,001-5,000,000	6	Fewer than 5	5
Above 5,000,000 baht	9	5 and more	9
Total	15	Total	15

Main businesses of the sample tourism entrepreneurs are described in Table 3 below:

Table 3: Description of the Business

Description of Business	Frequency	%
Arrange international groups tour	11.0	73.33
Arrange group tours in Thailand and interantional	3.0	20.0
Arrange group seminars in Thailand and international group tours	1.0	6.67
Total	15.0	100.0

Data in Table 3 show that the majority of entrepreneurs were involed in international group tour business. In this regard, it suggests that they are well prepared to receive not only Thai

senior tourists but also foreign senior tourists.

Table 4: Opinions about Thailand's Tourism Infrastructure (%)

	<i>Thailand's Tourism Infrastructure</i>	<i>Government's Attitudes toward Slow Tourism</i>	<i>Thailand's Policy toward Slow Tourism (Investment Incentives)</i>
Poor	6.67	20.0	20.0
Neither poor nor good	20.0		
Good	20.0	40.0	26.67
Very good	40.0	40.0	53.33
Total	100.0	100.0	100.0

From the discussion with all managers, 8 of them believed that exist in infrastructure for tourism was currently sufficient for senior travelers. However, four of them thought differently that for senior travelers, it was quite not convenient, and even worst. It was the most obstacles for senior people living in Thailand to go from places to places.

Almost all of them thought similarly that actually the government was aware and well understood about the value of Senior citizens, and commented that the current government has increased more public services to serve senior citizens, especially related to health care issues. However, in practice for slow tourism, the government still did not place priority to this aspect yet.

When discussing with the respondents about how they saw the

government's support for slow tourism for senior travelers in general. Seven of them explained that the government just only promoted verbally; however, they commented that they did not receive real support from the government.

In this regard, the business owners should change attitudes instead of managing older travellers to foreign countries, which are more expensive. Change to manage the elderly in the country. The frequency of each month is more organized than the travel abroad. The cost of operation will be less than the costs of managing travel abroad.

Table 5 presents opinions of entrepreneurs on tourism business and Thai economy. It was revealed that Thai economy affected a great deal on tourism business.

Regarding *senior Thai tourists' spending during slow tourism*, the opinion of the entrepreneurs was that senior Thai people who traveled were considered to be of more and more importance, as the population of the senior Thais increases, and they had a longer and longer life expectancy. Therefore, they paid for their health and convenience. Any tourist attractions which offer good facilities for seniors would be able to attract more visitors, not just the senior people, but also their young families and relatives.

The attractions will consequently earn more from this target group.

With respect to their *views on the importance of marketing for slow tourism*, it is interesting to note that all managers agreed that marketing is very important for their businesses. Without online marketing, i.e., websites, email, and Facebook, it was unlikely that customers will know about the attractions. They said that the family members of senior Thai visitors would check information from social media before deciding to come to visit.

Table 5: Opinions on Impact of Thailand's Economy on Tourism (%)

	Impact of Thailand's Economy on Tourism	Senior Thai Tourists' Spending Towards Slow Tourism	Importance of Marketing for Slow Tourism	Competition for Slow tourism
Low	13.33	6.67	0	13.33
Fair	33.33	46.67	0	20.00
High	53.33	46.67	100.00	66.67
Total	100.00	100.00	100.00	100.00

As far as their *views on competition for slow tourism* was concerned, the results in Table 6 showed the importance of marketing. In Samut Prakarn Province. There were several attractions for a one-day visit. It

was quite competitive already that they wanted to make their places become choices of their customers' visits. They wanted their customers to spend money at their restaurants, souvenir items, shows, activities, etc.

Table 6: *Views on GDP and the Importance of Slow Tourism (%)*

Level	Frequency	%
Low	1	6.67
Fair	1	6.67
High	6	40.00
Very High	7	46.67
Total	15	100.00

All the executive respondents agreed that the economic situations reflected by the country's GDP weighed as high (40.0 percent) and very high (46.67 percent) for the slow tourism.

Discussion and Policy Implications

Slow tourism has emerged from the rise of 'new tourism,' which was a reaction to mass tourism, which developed as a result of low-cost international flights, blue-sky inter-governmental agreements, and the development of tourism infrastructure in terms of ease of booking, awareness of facilities and information, and money changing, including the development of new destinations so as to provide a wide range of options that may be segmented according to demand. This form of mass tourism has negative impacts; for example, the physical impact on locations that became completely dependent on incoming tourists and the environmental impact. The new tourism movement was a

response to this and was initially characterized by societal and environmental consciousness and the search for authenticity (Poon, 1991). Authenticity was viewed as a means of entering the back region of a destination.

This approach further developed with the emergence of the slow living concept, which rejects many of the trappings of the contemporary world, in the form of fast food, surface impressions, and the intermediation of social media between observers and the real world. This movement offers not just a way to enjoy life more, but a means of reassessing the position of the individual with respect to society, identity, neo-liberal models of rationality, and the shift towards market-driven politics in the advanced countries where this phenomenon is most commonly witnessed. In the tourism context, slow tourism relates to the mode and purpose of travel and the ways in which services and

experiences are consumed by those involved.

In the case of Thailand, business owners do not need to wait for promotion or support from the government, but they should join together and help create a network in every province, applying the social media technology well, along with the continuous improvement of the service business potentiality. Then they should keep on learning about the Thai senior tourists' needs and modify all services and facilities according to the ways that senior citizens travel. It is imperative that seniors are enthusiastic, and that they want to go and find new things as well. The places and atmosphere must

be beautiful, convenient, safe, and friendly so that the elderly will come back again.

Finally, entrepreneurs should change their attitudes, instead of managing older travelers to foreign countries, which is more expensive. They could change to manage the elderly in the country. The frequencies of each month can be more organized than the travel abroad. The cost of operation will be less than the cost of managing travel abroad.

References

- Buhalis, D. (2000). Marketing the competitive destination of the future. *Tourism Management*, 21(1), 97-116.
- Chiesa, T. & Gautam, A. (2009). *Towards a low carbon travel & tourism sector*, World Economic Forum. Booz & Company.
- Thongsong. C., (2014). A concept for developing slow tourism in Thailand. *Review Article*, 12(2), 154-162.
- Devesa, M., Laguna, M., & Palacios, A. (2010). The role of motivation in visitor satisfaction: Empirical evidence in rural tourism. *Tourism Management*, 31(4), 547-552.
- Dickinson, J. E., Lumsdon, L.M., & Robbins, D. (2010). *Slow travel Slow Travel and Tourism*. Earthscan.
- Farmaki, A. (2012). A comparison of the projected and perceived images of Cyprus. *Tourismos*, 7(2), 95-119.

- Frochot, I. (2005). A benefit segmentation of tourists in rural areas: A Scottish perspective. *Tourism Management*, 26(3), 335-346.
- Kasikorn. (2017.) *Research, domestic travel 2017: Growing with THB930-938 billion injected into economy.*
<https://www.kasikornresearch.com/en/analysis/kecon/business/Pages/36198.asp>
- Languepin, O. (2017). *Thailand Business News.*
<http://www.thailand-business-news.com/banking/58111-thai-bath-hit-new-record-high-two-years>.
- Pearce, P. L., Morrison, A. M., & Rutledge, J. L. (1998). *Tourism: Bridges across continents.* McGraw-Hill.
- Petrini, C. (2007). *Slow Food Nation.* Rizzoli Ex Libris.
- Poon, A. (1991). The new tourism revolution. *Tourism Management*, 15(2), 91-92.
- Warren, J. & Leromonochou, P. (2011, April 27-30). *Slow Cyprus-alternative tourist routes*, [Paper presentation]. International Conference on Special Interest Tourism & Destination Management, Kathmandu, Nepal.
- World Travel & Tourism Council. (2017). *Travel and tourism economic impact 2017 Thailand.*
<https://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic-impact-research/countries>
- United Nations World Tourism Organization. (1996). *Recife charter on senior tourism.*
<http://www.eunwto.org/doi/pdf/10.18111/unwtodeclarations.1996.2.2.9.1>.

ความรู้และความเข้าใจในหลักพุทธธรรมของพระสงฆ์ : กรณีศึกษาพระสงฆ์ในจังหวัดเลย

พระทวีศักดิ์ ไต้ศรีโคตร

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์เลย 119 หมู่ 5 ตำบลศรีสองรัก อำเภอเมือง จังหวัดเลย 42100

Email: tarpe2012@hotmail.com

ติดต่อผู้เขียนบทความที่ พระทวีศักดิ์ ไต้ศรีโคตร มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์เลย 119 หมู่ 5 ตำบลศรีสองรัก

อำเภอเมือง จังหวัดเลย 42100

Email: tarpe2012@hotmail.com

วันที่รับบทความ: 10 เมษายน 2562 วันที่แก้ไขบทความ: 24 พฤศจิกายน 2563 วันที่ตอบรับบทความ: 15 ธันวาคม 2563

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์: เพื่อประเมินและวิเคราะห์ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจในหลักพุทธธรรมของพระสงฆ์ในจังหวัดเลย **วิธีการวิจัย** การวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 รูป โดยแบบสอบถาม วิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันและวิธีการทางสถิติที่เหมาะสม **ผลการวิจัย** พระสงฆ์ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในหลักพุทธธรรมอยู่ในระดับมาก พระสงฆ์ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในหลักอริยสัจหลักไตรลักษณ์ หลักปฏิจจสมุปบาท และหลักมรรคแปดอยู่ในระดับมาก ส่วนหลักกรรมอยู่ในระดับปานกลาง ตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล ตัวแปรด้านสังคม และตัวแปรด้านจิตวิทยา มีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจในหลักพุทธธรรมของพระสงฆ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 **สรุป** การพัฒนาพระสงฆ์ให้เกิดความรู้ความเข้าใจควรมุ่งเป้าหมายไปยังผู้ที่มีอายุหรือพรรษาน้อยหรืออยู่ในระดับปานกลางเป็นหลัก เพราะจะพัฒนาได้ดีกว่าและคุ้มค่าประโยชน์มากกว่า พระสงฆ์ที่อายุน้อยถึงแม้ว่าจะได้นักธรรมเอกก็ควรบวชเรียนมากกว่า 1-4 พรรษา และควรมีวุฒิภาวะในตนเองในการสั่งสมความรู้ทางด้านพระธรรมในแต่ละด้านรวมกัน รวมทั้งมีความสนใจและตระหนักถึงผลประโยชน์จากการแผ่หาความรู้และมีพลังในการเรียนรู้เพิ่มขึ้น

คำสำคัญ: ความรู้ความเข้าใจ หลักพุทธธรรม พระสงฆ์ในยุคปัจจุบัน

Knowledge and Understanding in Buddhaddhamma Among Buddhist Monks: A Case Study of Buddhist Monks in Loei Province

Phra Taveesak Taisrikhot

Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Buddhist College Loei, 119 M. 5, Tumbol Srisongrak,
Amphoe Mueang, Loei 42100
Email: tarpe2012@hotmail.com

Correspondence concerning this article should be addressed to **Phra Taveesak Taisrikhot**, Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Buddhist College Loei, 119 M. 5, Tumbol Srisongrak, Amphoe Mueang, Loei 42100
Email: tarpe2012@hotmail.com

Received date: April 10, 2019 Revised date: November 24, 2020 Accepted date: December 15, 2020

ABSTRACT

PURPOSES: To assess and analyse the variables that were related to the knowledge and understanding in Buddhaddhamma of the Buddhist monks in Loei Province. **METHODS:** The sample consisted of 400 Buddhist monks. A questionnaire was used for collecting data. The data were analyzed by Pearson's product moment correlation coefficients and other appropriate statistical techniques. **RESULTS:** Most Buddhist monks had a high level of knowledge and understanding in Buddhaddhamma. It was found that most of the monks had knowledge and understanding in the Four Noble Truths, the principles of Three Characteristics, Dependent Origination, and Noble Eight Folds Path at a high level, but Kamma at moderate level. Personal characteristics, and social and psychological variables were related statistically and significantly with Buddhist monks' knowledge and understanding in Buddhaddhamma at 0.01 level. **CONCLUSIONS:** The development of monks to gain knowledge and understanding could aim at those who are young or moderate in Buddhist lent because it would develop better and more beneficial. The young monks, even they get a Dhamma level 3, should be ordained for more than 1-4 years and should have maturity in himself to accumulate knowledge of the Dharma and must have maturity in one's self in accumulating knowledge of the Dharma. Both interest and awareness would result in a desire for knowledge and increased learning power.

Keywords: Knowledge and understanding, Buddhaddhamma, Contemporary Bhuddist monks

บทนำ

ประเทศไทยได้รับอิทธิพลของพระพุทธศาสนาเป็นเวลานานมากเพราะเชื่อว่าหลักพุทธธรรมจะสามารถแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของคนไทยได้อย่างแท้จริง ทั้งนี้เนื่องจากก่อนที่พระพุทธองค์จะเสด็จดับขันธปรินิพพานก็ได้ประทานพุทธโอวาทไว้ว่า การที่จะดำรงพระธรรมวินัยไว้ได้นี้ต้องเป็นหน้าที่ของพุทธบริษัททั้ง 4 คือ ภิกษุ ภิกษุณี อุบาสกและอุบาสิกาเป็นผู้รับผิดชอบร่วมกันทุกฝ่าย ซึ่งถือเป็นการเผยแผ่พระพุทธศาสนาตามหลักธรรมคำสั่งสอนของพระพุทธเจ้าอย่างถูกต้องนั่นเอง อย่างไรก็ตามในปัจจุบันบทบาทหน้าที่อันยิ่งใหญ่นี้ได้ตกอยู่กับความรับผิดชอบของพระสงฆ์เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งประเด็นปัญหาที่สำคัญก็คือ กำลังและความสามารถของพระสงฆ์ในการรักษาหรือธำรงไว้ซึ่งพระธรรมวินัยไว้ได้มากน้อยเพียงใด การที่พระสงฆ์จะสามารถรักษาพระธรรมวินัยไว้ได้นั้นตัวแปรที่สำคัญอย่างหนึ่งที่จะรับรองความเชื่อมั่นและใช้เป็นเกณฑ์ตัดสินได้ก็คือ ความรู้ความเข้าใจในหลักพุทธธรรมนั่นเอง

พระพุทธศาสนาเป็นศาสนาที่ประชาชนชาวไทยส่วนใหญ่นับถือ จากการศึกษาพบว่า ปัญหาในการเผยแผ่ธรรมของพระสงฆ์และสามเณรส่วนใหญ่มีการศึกษาน้อยไม่เข้าใจพุทธธรรมอย่างลึกซึ้งและไม่เข้าใจสภาพสังคมปัจจุบันจึงสื่อสารกับประชาชนไม่ได้ ความสัมพันธ์ระหว่างพระสงฆ์กับประชาชนเป็นเพียงพิธีกรรมเป็นส่วนใหญ่ การที่มีพระสงฆ์เข้าใจพุทธธรรมได้ลึกซึ้ง เข้าใจชีวิตและสังคมในปัจจุบันและมีความสามารถในการสื่อสารมีความสำคัญต่อประเทศไทยและต่อโลกมาก สมควรที่รัฐบาลและทางคณะสงฆ์จะให้ความสนใจต่อเรื่องนี้ให้มาก และการเรียนรู้ของสงฆ์ควรเรียนรู้ใน 3 เรื่องใหญ่คือ 1) เรียนรู้พุทธธรรมให้ลึกซึ้งทางปริยัติและปฏิบัติ 2) เรียนรู้เข้าใจสังคม

ปัจจุบันให้รู้เท่าทันสังคมในปัจจุบันเพื่อประโยชน์ในการสอน และ 3) เรียนรู้การติดต่อสื่อสารให้เป็นที่น่าสนใจของผู้คนให้จับใจคนให้มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือที่เรียกว่าอนุสาสนีปาฏิหาริย์นั่นเองในข้อนี้รวมทั้งการใช้เครื่องติดต่อสื่อสารสมัยใหม่ด้วย (วะสี, 2540)

การที่พระสงฆ์มีความรู้ความเข้าใจในหลักพุทธศาสนาหรือหลักพุทธธรรมอย่างถูกต้อง มีความคลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง ปฏิบัติกันอย่างผิดเพี้ยนออกจากหลักพุทธธรรม ซึ่งจะได้จากปัญหาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นซ้ำอยู่เสมอ ปัจจัยเหตุเกิดจากผู้รับผิดชอบต่อพระพุทธศาสนาโดยตรง คือ พระสงฆ์ที่มีความรู้ความเข้าใจผิดพลาดคลาดเคลื่อนไปจากหลักพุทธธรรมนั่นเองเมื่อเข้าใจไม่ถ่องแท้ก็ย่อมนำไปปฏิบัติแบบผิดๆ ย่อมเป็นผลในทางเสื่อมหรือไม่เจริญ หรืออาจทำให้คนที่ไม่เข้าใจในพระพุทธศาสนา มองพระพุทธศาสนาว่าเป็นศาสนาแห่งความมั่งคั่ง ไร้สาระ ไม่มีเหตุผล เพราะไปมองแต่เปลือกนอกอันไม่ใช่หลักการที่แท้จริงของพระพุทธศาสนา หรือหลักพุทธธรรมก็ได้ ในที่สุดพระพุทธศาสนาก็ไม่มีคุณค่าอะไรในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ แต่ในความเป็นจริงแล้วพระพุทธศาสนาเกิดขึ้นมาด้วยจุดประสงค์เพื่อทำลายความทุกข์และนำวิมุตตสุขมาสู่มหาชนทั้งหลายทั้งปวงที่ติดอยู่ในวัฏวนแห่งการเกิด แก่ เจ็บและความตายนี้ (ปยุตโต, 2547)

ดังนั้น พระสงฆ์ผู้ซึ่งเป็นตัวแทนพระพุทธเจ้าในการเผยแผ่พระพุทธศาสนาอีกทั้งยังต้องปฏิบัติตนตามพระธรรมวินัย จำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจหลักพุทธธรรมอย่างถ่องแท้เพื่อที่จะได้ไปสั่งสอนประชาชนให้มีความรู้ความเข้าใจในหลักพุทธธรรมหรือหลักที่แท้จริงของพระพุทธศาสนา พระสงฆ์ต้องเป็นผู้ให้การศึกษาแก่ประชาชนเพื่อนำเข้าสู่หลักการที่แท้จริงของพุทธศาสนา (ปยุตโต, 2541)

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจในหลักพุทธธรรมของพระสงฆ์ในยุคปัจจุบันว่ามีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้อย่างไร โดยมุ่งวิเคราะห์ในแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อการมีความรู้ความเข้าใจปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจในหลักพุทธธรรมของพระสงฆ์ในยุคปัจจุบัน เพื่อที่จะได้ทราบสถานการณ์ที่แท้จริง จะได้หาแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาให้พระสงฆ์มีศักยภาพในการให้ความรู้กับประชาชนอย่างปราศจากความคลาดเคลื่อนของหลักพุทธธรรม ตลอดจนกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ชาติที่สำคัญในการพัฒนาพระพุทธศาสนาและพุทธบริษัทในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ตัวแปรส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสังคมและปัจจัยด้านจิตวิทยาของพระสงฆ์ในจังหวัดเลย
2. เพื่อวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจในหลักพุทธธรรมของพระสงฆ์ในจังหวัดเลย
3. เพื่อวิเคราะห์ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อความรู้ความเข้าใจในหลักพุทธธรรมของพระสงฆ์ในจังหวัดเลย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ตัวแปรส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ พรรษา และระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความรู้และความเข้าใจในหลักพุทธธรรมของพระสงฆ์ในเขตจังหวัดเลยอย่างมีนัยสำคัญ
2. ตัวแปรด้านสังคม ได้แก่ การอบรมขัดเกลาของผู้ปกครองในวัด ความสัมพันธ์ระหว่างหมู่คณะในวัด และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจในหลักพุทธธรรมของพระสงฆ์ในเขตจังหวัดเลยอย่างมีนัยสำคัญ

3. ตัวแปรด้านจิตวิทยา ได้แก่ ความสนใจ ศึกษาหลักพุทธธรรม ความคาดหวังประโยชน์จากความรู้ความเข้าใจในหลักพุทธธรรม มีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจในหลักพุทธธรรมของพระสงฆ์ในจังหวัดเลย

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

หลักพุทธธรรม ในการศึกษาครั้งนี้มี 5 หลักธรรม ได้แก่

1. หลักอริยสัจธรรม ในพระพุทธศาสนา อริยสัจ 4 เป็นคำสอนที่มีความสำคัญมากและเป็นแก่นของพระพุทธศาสนา ประการหนึ่ง ว่าด้วยความจริงอันประเสริฐ 4 ประการซึ่งเป็นคำสอนรากฐาน หรือ กล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่า เป็นความจริง 4 ประการที่ทำให้ผู้เข้าถึงกลายเป็นอริยบุคคลหรือ ผู้ประเสริฐ ความจริงทั้ง 4 ประการนั้นมีดังนี้ 1) ทุกขสัจจ์ กล่าวว่า ความทุกข์มีอยู่จริง 2) สมุทัยสัจจ์ กล่าวว่า ความทุกข์ทั้งหลายนั้นมีสาเหตุ 3) นิโรธสัจจ์ กล่าวว่า ความดับทุกข์นั้นมีอยู่จริง และความดับทุกข์นั้นคือภาวะที่ไม่มีความยึดติด และ 4) มรรคสัจจ์ กล่าวว่า วิธีปฏิบัติให้บรรลุถึงดับทุกข์นั้นมีอยู่จริงพระธรรมปิฎก (ปยุตโต, 2541)

2. หลักไตรลักษณ์ พระธรรมปิฎก (ปยุตโต, 2541) กล่าวอธิบายไว้ในหนังสือ พุทธธรรม พอสรุปได้ใจความว่า ไตรลักษณ์ แปลว่า ลักษณะ 3 อย่าง หมายถึง สามัญลักษณะหรือลักษณะที่เสมอกัน หรือข้อกำหนด หรือสิ่งที่มีประจำอยู่ในตัวของสังขารทั้งปวง เป็นธรรมที่พระพุทธเจ้าได้ตรัสรู้ 3 อย่าง ได้แก่ 1) อนิจจตา (อนิจจัง) คือ ความไม่เที่ยง 2) ทุกขตา (ทุกขัง) คือ ความเป็นทุกข์ และ 3) อนัตตตา (อนัตตา) คือ ความเป็นอนัตตา ความไม่ใช่ตัวตน

3. ปฏิจจสมุปบาท พระธรรมปิฎก (ปยุตโต, 2541) กล่าวอธิบายไว้ในหนังสือ พุทธธรรม พอสรุปได้ใจความว่า ปฏิจจสมุปบาท เป็นแก่นของคำ

สอนในพระพุทธศาสนาที่มีความสำคัญมากประการหนึ่ง หมายถึง การเกิดขึ้นพร้อมแห่งธรรมทั้งหลายเพราะอาศัยกัน การที่สิ่งทั้งหลายอาศัยกัน จึงเกิดมีขึ้น การที่ทุกข์เกิดขึ้นเพราะอาศัยปัจจัยต่อเนื่องกันมา มีองค์หรือหัวข้อ 12 ดังนี้ คือ 1) อวิชชา 2) สังขาร 3) วิญญาณ 4) นามรูป 5) สฬายตน 6) ผัสสะ 7) เวทนา 8) ตัณหา 9) อุปทาน 10) ภพ 11)ชาติ และ 12) ชรามรณะ

4. มรรคแปด พระธรรมปิฎก (ปยุตฺโต, 2541) กล่าวอธิบายไว้ในหนังสือ พุทธธรรม พอสรุปได้ใจความว่า มรรค (ภาษาสันสกฤต-มรค, ภาษาบาลี-มคค) คือ หนทางถึงความดับทุกข์ เป็นส่วนหนึ่งของอริยสัจ (เรียกว่า มัคคัลลัจจ์ หรือ ทุกขนิโรธคามินีปฏิปทาอริยสัจ) และนับเป็นหลักธรรมสำคัญอย่างหนึ่งในพระพุทธศาสนา ประกอบด้วยหนทาง 8 ประการด้วยกัน เรียกว่า “มรรคมองค์แปด” หรือ “มรรคแปด” (อภฺฐังคิกมรรค) ดังนี้ 1) สัมมาทิฐิ คือ ปัญญาเห็นชอบ 2) สัมมาสังกัปปะ คือ ดำริชอบ 3) สัมมาวาจา คือ เจรจาชอบ 4) สัมมากัมมันตะ คือ ทำการงานชอบ 5) สัมมาอาชีวะ คือ เลี้ยงชีพชอบ 6) สัมมาวายามะ คือ เพียรชอบ 7) สัมมาสติ คือ ระลึกรู้ชอบ และ 8) สัมมาสมาธิ คือ ตั้งใจชอบ

5. หลักกรรม พระธรรมปิฎก (ปยุตฺโต, 2541) กล่าวอธิบายไว้ในหนังสือ พุทธธรรม พอสรุปได้ใจความว่า กรรม (ภาษาสันสกฤต-กรฺม, ภาษาบาลี-กมฺม) แปลว่า “การกระทำ” ได้แก่ การกระทำทางกาย เรียกว่ากายกรรม ทางวาจา เรียกว่าวจีกรรม และทางใจเรียกว่า มโนกรรม

บทบาทพระสงฆ์ด้านการเผยแผ่พระพุทธศาสนา การเผยแผ่พระพุทธศาสนาเป็นบทบาทหน้าที่ของพระสงฆ์การจักต้องกระทำโดยการจัดการเทศนา อบรม สั่งสอน ประชาชนให้เกิดศรัทธาเลื่อมใสในพระพุทธศาสนา และตั้งอยู่ในสัมมาปฏิบัติเป็นพลเมืองดีของ

ประเทศชาติ ฉะนั้น การเผยแผ่ของพระสงฆ์ และคณะสงฆ์ในปัจจุบัน มีทั้งแบบประเพณี แบบปรับปรุงให้เหมาะสมกับสภาพสังคมปัจจุบัน และแบบที่จัดเป็นคณะหรือหน่วยงานขึ้นดำเนินการ

แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

Webster's New World Dictionary of American English (Victoria, 1989) ซึ่งเป็นพจนานุกรมด้านการศึกษาได้ให้ความหมายของความรู้และความเข้าใจ (knowledge and understanding) ว่าหมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริง ความจริง หรือหลักการจากการศึกษาและค้นคว้า แต่ในความหมายนี้ ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง การรับรู้ในสิ่งที่ได้มาจากการศึกษาและสิ่งแวดล้อมในสังคม เมื่อมีแหล่งให้ความรู้ แหล่งข่าว การรับรู้และความเข้าใจทั้งเหมือนกันและต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับบุคคลและแหล่งความรู้ที่ได้รับมา

Bloom (1967) ได้อธิบายความหมายของความรู้ว่ามีหลายระดับตั้งแต่สามารถระลึกได้ไปจนถึงสามารถนำความรู้ไปเป็นข้อมูลเพื่อประเมินผล และให้ข้อตัดสินใจต่าง ๆ ได้

แนวความคิดการเผยแผ่พระพุทธศาสนา

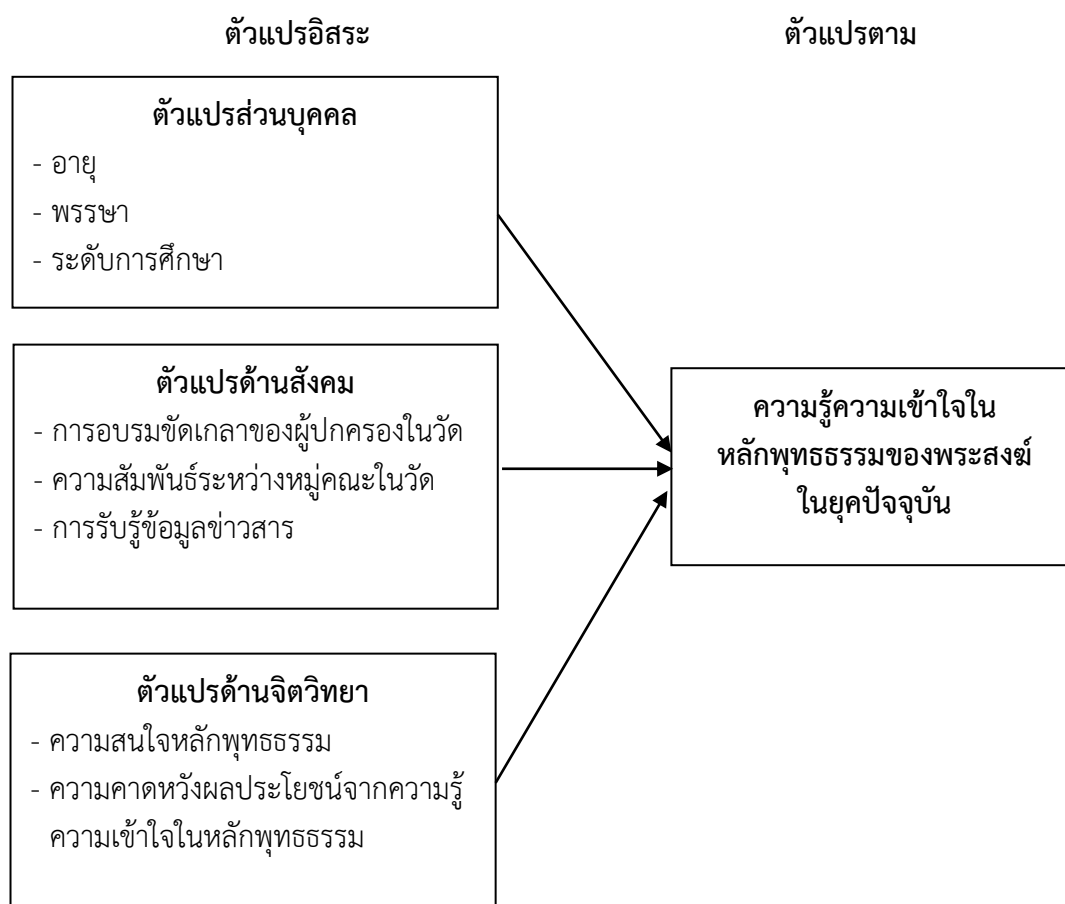
พระเทพปริยัติสุธี (คงคปัญโญ, 2540) ได้ให้ความหมายของการเผยแผ่พระพุทธศาสนา ไว้ว่า การทำให้หลักธรรมคำสอนของพระพุทธเจ้าได้แพร่หลายออกไป น้อมนำเอาหลักธรรมคำสั่งสอนของพระพุทธเจ้าไปปฏิบัติ เพื่อทำให้เกิดการศึกษาและพัฒนาตนเองไปในทางที่ถูกต้องและเหมาะสมเป็นหน้าที่ของพุทธบริษัททุกฝ่ายที่จะต้องดำเนินการร่วมกันให้งานสำเร็จลุล่วงด้วยดี

พระเมธีธรรมาภรณ์ (ธมฺมจิตฺโต, 2549) ได้กล่าวถึงการปรับระบบบริหารองค์การชาวพุทธไว้ใน

หนังสือเรื่องพระพุทธศาสนาในยุคโลกาภิวัตน์ว่า การบริหารองค์การชาวพุทธควรกระจายอำนาจให้มากขึ้นแม้แต่การปกครองคณะสงฆ์ก็ไม่จำเป็นต้องเลียนแบบระบบราชการที่มีความล่าช้าไม่ทันการ และคณะสงฆ์อาจจะคิดระบบการปกครองให้มุ่งพัฒนาให้วัดแต่ละวัด ให้เข้มแข็งเป็นที่พึ่งของ

ชุมชนอย่างแท้จริง จากนั้นวัดทั้งหลายก็ต้องสร้างเครือข่ายโยงใย ร่วมกันทำงานทั่วประเทศ ทั้งพยายามลดขั้นตอนสายบังคับบัญชาที่ซ้ำซ้อนไม่ทันการณ์ โดยปรับปรุงระบบพระสังฆาธิการ หรือปรับปรุงโครงสร้างให้กับการบริหารกิจการคณะสงฆ์

กรอบแนวความคิดในการวิจัย



กรอบแนวความคิดในการวิจัยโดยการศึกษาตัวแปรอิสระ คือ 1) ตัวแปรส่วนบุคคลของพระสงฆ์ ได้แก่ อายุ เพศ และระดับการศึกษา 2) ตัวแปรด้านสังคม ได้แก่ การอบรมขัดเกลาของผู้ปกครองในวัด ความสัมพันธ์ระหว่างหมู่คณะในวัด และการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และ 3) ตัวแปรด้านจิตวิทยา ได้แก่ ความสนใจหลัก

พุทธธรรม ความคาดหวังผลประโยชน์จากความรู้ความเข้าใจในหลักพุทธธรรม

สมมติฐาน

ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปรมีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจในหลักพุทธธรรมของพระสงฆ์ในยุคปัจจุบัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรคือพระสงฆ์ในเขตพื้นที่การปกครองคณะสงฆ์จังหวัดเลย จำนวน 4,596 รูป (สำนักงานเลขาธิการเจ้าคณะจังหวัดเลย, 2560)

1.2 กลุ่มตัวอย่างคือพระสงฆ์ในเขตพื้นที่การปกครองคณะสงฆ์จังหวัดเลย จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1973) ได้จำนวน 367.97 รูป ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่การคำนวณและตัวอย่างที่ได้สามารถเป็นตัวแทนของประชากรได้อย่างสมบูรณ์จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 รูป ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนมกราคม – มีนาคม พ.ศ. 2561

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพระสงฆ์ ได้แก่ อายุ พรรษา และระดับการศึกษา ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านจิตวิทยาของพระสงฆ์ ได้แก่ ความสนใจหลักพุทธธรรม ความคาดหวังผลประโยชน์จากความรู้ความเข้าใจในหลักพุทธธรรม ส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสังคม ได้แก่ การอบรมขัดเกลาของผู้ปกครองในวัด ความสัมพันธ์ระหว่างหมู่คณะในวัด การรับรู้ข้อมูลข่าวสารและส่วนที่ 4 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในหลักพุทธธรรมของพระสงฆ์

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมจากการศึกษาค้นคว้าจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งตำราเอกสารและผลการศึกษาวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง

3.2 ข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา โดยรับคืนมาด้วยตนเองและผู้ช่วยวิจัย หลังจากนั้นดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปรด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับตัวแปรส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ พรรษา และระดับการศึกษาของพระสงฆ์ พบว่าพระสงฆ์ในจังหวัดเลยที่มีอายุ 20-25 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.30 มีพรรษา 1-4 พรรษาจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.00 และระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาชั้นเอกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.50

1.2 ตัวแปรด้านสังคม พบว่าพระสงฆ์ได้รับการอบรมขัดเกลาของผู้ปกครองในวัดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 34.02, S.D. = 7.02) ความสัมพันธ์ระหว่างหมู่คณะในวัดอยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ = 39.65, S.D. = 5.90) และพระสงฆ์มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 34.58, S.D. = 7.61)

1.3 ตัวแปรด้านจิตวิทยา พบว่าพระสงฆ์มีความสนใจหลักพุทธธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 36.08, S.D. = 6.25) และมีความคาดหวังผลประโยชน์จากความรู้ความเข้าใจหลักพุทธธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 35.34, S.D. = 6.67)

2. ความรู้ความเข้าใจในหลักพุทธธรรมของพระสงฆ์ พบว่า พระสงฆ์มีความรู้ความเข้าใจในหลักพุทธธรรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่พระสงฆ์มีความรู้ความเข้าใจในมรรคแปดมากที่สุด ($\bar{X}$ = 21.21, S.D. = 2.84) และหลักที่มีความรู้ความเข้าใจน้อยที่สุดคือหลักกรรม ($\bar{X}$ = 18.23, S.D. = 2.24)

3. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจในหลักพุทธธรรมของพระสงฆ์ในจังหวัดเลย (ตารางที่ 1) อายุมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับค่อนข้างต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.176 พรรษามีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.296, ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับค่อนข้างต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

เท่ากับ -0.223, การอบรมขัดเกลาของผู้ปกครองในวัดมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.186, ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนในวัด มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.396, การรับรู้ข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.462 ความสนใจในหลักพุทธธรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.518 และความคาดหวังประโยชน์จากความรู้ความเข้าใจในหลักพุทธธรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.501 ตัวแปรทุกตัวดังกล่าวแล้วมีสหสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.01$)

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างตัวแปรอิสระกับความรู้ความเข้าใจในหลักพุทธธรรมของพระสงฆ์

ตัวแปรอิสระ	จำนวน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	P-value
ตัวแปรส่วนบุคคล			
อายุ	400	-0.176	0.00**
พรรษา	400	0.296	0.00**
ระดับการศึกษา	400	-0.223	0.00**
ตัวแปรด้านสังคม			
การอบรมขัดเกลาของผู้ปกครองในวัด	400	0.186	0.00**
ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนในวัด	400	0.396	0.00**
การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	400	0.462	0.00**
ตัวแปรด้านจิตวิทยา			
ความสนใจหลักพุทธธรรม	400	0.518	0.00**
ความคาดหวังประโยชน์จากความเข้าใจในพุทธธรรม	400	0.501	0.00**

**หมายถึง ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < 0.01$

สรุปและอภิปรายผล

1. พระสงฆ์ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในหลักพุทธธรรมอย่างถูกต้อง ซึ่งมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าพระสงฆ์มีความตระหนักรู้ การมีความรู้อย่างชัดเจนตรงตามหลักพุทธธรรมอันประกอบด้วยหลักอริยสัจ ไตรลักษณ์ ปฏิจจนสมุบาท มรรคแปด และหลักกรรมตามลำดับ

2. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจในหลักพุทธธรรมของพระสงฆ์ในจังหวัดเลย ซึ่งพบว่าพระสงฆ์ส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีพรรษาอยู่ระหว่าง 1-4 พรรษา และระดับการศึกษาในชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ซึ่งตัวแปรทั้ง 3 ด้านมีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจในหลักพุทธธรรม โดยที่อายุและระดับการศึกษามีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับค่อนข้างต่ำ ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่าพระสงฆ์ที่มีอายุน้อยถึงแม้ว่ามีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นก็ตามไม่มีความสัมพันธ์เท่ากับการมีอายุพรรษาในการอุปสมบทช่วง 1-4 พรรษาแต่ ยังอยู่ในระดับที่ค่อนข้างต่ำอยู่ ถ้าจะให้อยู่ในระดับปานกลางถึงสูง อาจจะต้องมีพรรษาในการอุปสมบทที่มากกว่า 4 พรรษาขึ้นไป ในด้านตัวแปรด้านสังคม ได้แก่ การอบรมขัดเกลาของผู้ปกครองในวัด ความสัมพันธ์ระหว่างหมู่คณะในวัด การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร เมื่อทดสอบความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจในหลักพุทธธรรมแล้วพบว่ามีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจในเชิงบวก แต่อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ แสดงให้เห็นว่าความรู้ความเข้าใจในหลักพุทธธรรมของพระสงฆ์จะเกิดขึ้นได้จะต้องเป็นบุคคลที่มีวุฒิภาวะในตนเองสูงในการสั่งสมความรู้ทางด้านพระธรรมในแต่ละด้านรวม ๆ กัน แล้วค่อยยกระดับจากต่ำไปหาสูงในที่สุด ด้านสุดท้ายคือตัวแปรด้านจิตวิทยา ได้แก่ ความสนใจหลักพุทธธรรม ความคาดหวังประโยชน์จากความเข้าใจในหลักพุทธธรรม เมื่อทดสอบความสัมพันธ์กับ

ความรู้ความเข้าใจในหลักพุทธธรรม พบว่าความสนใจและความคาดหวังประโยชน์จากความเข้าใจในหลักพุทธธรรมมีความสัมพันธ์กันกับความรู้ความเข้าใจในหลักพุทธธรรมในเชิงบวก แต่อยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าตัวแปรทางด้านจิตวิทยาหรือการแสดงพฤติกรรม โดยเฉพาะทางด้านความสนใจและการคำนึงถึงประโยชน์มีผลทำให้เกิดการเฝ้าหาความรู้และมีพลังในการเรียนรู้ให้เกิดความเข้าใจโดยได้ระดับจากต่ำมาสู่ระดับปานกลางและระดับสูงในที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. แนวทางในการพัฒนาพระสงฆ์ให้เกิดความรู้ความเข้าใจต้องมุ่งเป้าหมายไปยังผู้ที่มีอายุหรือพรรษาน้อยหรืออยู่ในระดับปานกลางเป็นหลัก เพราะจะพัฒนาได้ดีกว่าและคุ้มค่าประโยชน์มากกว่า

2. ผู้ปกครองควรหาช่องทางช่วยเหลือและเอาใจใส่ความเป็นอยู่อย่างใกล้ชิด ไม่ควรปล่อยปละละเลยหรือเพิกเฉย ผู้ปกครองไม่ควรเข้าไปก้าวก่ายจนพระสงฆ์ไม่สามารถเป็นตัวของตัวเองหรือสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ได้ เพราะต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้ปกครองสูงสุดทุกเรื่อง ส่วนด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนภายในวัด ไม่มีปัญหาคือเป็นห่วง เพราะสภาพแวดล้อมในวัดทั่วไปได้ถูกออกแบบไว้อย่างเหมาะสมแล้ว สิ่งที่ต้องปรับปรุงก็คือการรับรู้ข้อมูลข่าวสารในการได้รับความรู้และความเข้าใจในหลักพุทธธรรมและส่งเสริมให้เกิดการตื่นตัวในการศึกษาหาความรู้ข้อมูลโดยตรงจากพระไตรปิฎก ด้วยรูปแบบกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การแข่งขันการอ่านพระไตรปิฎก การสาธยายที่มุ่งให้เข้าใจความหมายที่แท้จริง พระไตรปิฎกเคลื่อนที่ นิทานพื้นบ้านที่อาศัยเค้าโครงจากพระไตรปิฎกเป็นแกนหลัก เป็นต้น

3. พระสงฆ์ เมื่ออุปสมบทแล้วต้องศึกษาหาความรู้และสนใจในหลักพุทธธรรมไม่ควรหย่อนยาน พระสงฆ์ต้องพัฒนาปรับปรุงตนเองด้วยการสร้างจิตสำนึกตระหนักรู้ถึงความสำคัญในหน้าที่ของตนอย่างจริงจังในการทำความรู้ความเข้าใจในหลักพุทธธรรม ส่วนในเรื่องความคาดหวังประโยชน์จากความรู้ความเข้าใจในหลักพุทธธรรมมีผลอยู่ในระดับปานกลางไปหามากจนถึงมากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นด้านการยอมรับจากเพื่อนที่อยู่ในวัด การได้รับเงินบริจาคทำบุญจากญาติโยม การสอบผ่านระดับแสดงให้เห็นว่าตัวแปรหลักคือตัวแปรภายนอกมากกว่าตัวแปรภายใน

4. แนวทางการพัฒนาต้องปรับความคาดหวังที่เป็นแก่นหรือหลักการจริง ๆ ซึ่งเน้นตัวแปรภายในนั่นคือ ทศนคติเชิงบวก แรงสร้างเป้าหมายให้เกิดขึ้นที่เป็นไปเพื่อความเข้าใจหลักพุทธธรรมโดยแท้

5. ควรพัฒนาและปรับปรุงเรื่องการวิเคราะห์และการตีความตลอดจนวิธีการอธิบายหลักพุทธธรรมให้กว้างขวาง ลึกซึ้งและหลากหลายมากขึ้น โดยไม่เสียประโยชน์และความถูกต้อง เพราะจะสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง หากมีวิธีการอธิบายที่สอดคล้องกับความสนใจและประโยชน์ที่จะพึงได้รับ ไม่ควรยึดติดรูปแบบเก่าจนเกินไปจนกระทั่งตีตันหาทางออกไม่ได้

6. ควรปรับปรุงและพัฒนาการสื่อสารด้วยภาษาที่เหมาะสมกับยุคสมัย เพราะเมื่อรับสารและสามารถเข้าใจและสร้างศรัทธาได้ แต่ความจริงในปัจจุบันพระสงฆ์ยังมีการสื่อสารแบบทางเดียว ใช้

ภาษาไม่ร่วมสมัยกับการเปลี่ยนแปลงของโลก เพื่อให้เกิดผลต่อการนำหลักพุทธธรรมไปเผยแผ่ ฉะนั้นแนวทางในการพัฒนาในจุดนี้ก็คือหลักสูตรการศึกษาของพระสงฆ์ต้องได้รับการปรับปรุงด้านภาษาและอุปกรณ์สื่อต่าง ๆ เป็นต้น นอกจากนี้พระสงฆ์จะต้องหาความรู้ใหม่ ๆ วิทยาการของโลกสมัยใหม่ว่ามีกระบวนการใช้การสื่อสารกันอย่างไร มีช่องทางในการเข้าถึงผู้ใช้อย่างไรในการเผยแผ่ ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจในหลักพุทธธรรมได้อย่างกว้างขวาง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยเพื่อจะทำให้ทราบข้อมูลเพิ่มเติมและชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2. การศึกษาครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะพระสงฆ์ในเขตพื้นที่จังหวัดเลยเท่านั้น การวิจัยครั้งต่อไปควรวิจัยในเขตพื้นที่จังหวัดอื่น ๆ ด้วยเพื่อเป็นการศึกษาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในหลักพุทธธรรมของพระสงฆ์โดยทั่วไป

3. การศึกษาครั้งนี้เป็นเพียงข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้น ซึ่งสามารถตอบคำถามได้ระดับหนึ่ง เช่น ความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ เท่านั้น ดังนั้น การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความรู้ความเข้าใจในหลักพุทธธรรมของพระสงฆ์ เพื่อที่จะได้ทราบข้อมูลเชิงลึกและนำไปวางแผนพัฒนาได้อย่างตรงจุด

References

- Bloom, S. B. (1967). *Taxonomy of education (cognitive domain)*. David McKay.
- Kangapanyo, V. (2540). *The sangha and religion*. Mahachulalongkornrajavidyalaya University Press.
- Office of the Secretary of Monks Primate of Loei. (2560). *Statistic of survey data for the number of temple, monks in year 2017*. [Unpublished document].
- Prayutto, P. (2541). *Buddhadhamma*. Buddhadhamma Foundation.
- (2547). *Wake up to the falsedhood of the book “cause in Buddhist Era 1”*. Dhammasapa Publishing House.
- Thamajitto, P. (2549). *Proactive propaganda*. Mahachulalongkornrajavidyalaya University Press.
- Victoria, N. (1989). *Webster’s new world dictionary of American English* (3rd ed). Prentice Hall.
- Wasi, P. (12540). *Leadership: Social feasibility and solutions*. Moh-Chao-Ban Publishing House.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An introductory analysis* (3rd ed). Harper & Row.

บทวิจารณ์หนังสือ

Hair, J.F.Jr. et al. (2018). Advanced Issues in Partial Least Squares Structural Equation Modeling. Sage, pp.254.

ณัฐพล ขันธไชย

มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ถนนพัฒนาการ สวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250

E-mail: nkhanthachai@gmail.com

ติดต่อผู้เขียนบทความที่ ณัฐพล ขันธไชย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ถนนพัฒนาการ สวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250

E-mail: nkhanthachai@gmail.com

วันที่รับบทความ: 29 ตุลาคม 2564 วันที่แก้ไขบทความ: 11 พฤศจิกายน 2564 วันที่ตอบรับบทความ: 1 ธันวาคม 2564

I

การสร้างตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling, SEM) เป็นเทคนิคการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อสร้างและทดสอบตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภายนอก (Exogeneous variables) หรือตัวแปรเหตุ (Causes) กับตัวแปรภายใน (Endogenous variable) หรือตัวแปรผล (Effect) จำแนกได้เป็น 2 เทคนิค ได้แก่ เทคนิคการวิเคราะห์การแปรผันร่วมเพื่อสร้างตัวแบบสมการโครงสร้าง (Covariance-based SEM หรือ CB-SEM) ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการ

วิเคราะห์โดย LISREL หรือ AMOS เป็นต้น กับเทคนิคการวิเคราะห์การแปรผันสูงสุดเพื่อสร้างสมการโครงสร้าง (Variance-based SEM) หรือสมการโครงสร้างด้วยเทคนิคการวิเคราะห์กำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน (Partial Least Squares Structural Equation Modeling, PLS-SEM) ซึ่งเป็นเทคนิคการวิเคราะห์และทดสอบตัวแบบสมการโครงสร้างที่พัฒนาขึ้นภายหลังเทคนิคการวิเคราะห์การแปรผันร่วมเพื่อสร้างตัวแบบสมการโครงสร้าง หรือ CB-SEM

II

หนังสือ Advanced Issues in Partial Least Squares Structural Equation Modeling เรียบเรียงโดย Joseph F. Hair, Jr.,

Marko Sarstedt, Christian M. Ringle and Siegfried P. Gudergan สารในหนังสือแบ่งออกเป็น 5 บท ดังนี้

Chapter 1: An Overview of Recent and Emerging Developments in PLS-SEM

Chapter 2: Advanced Modeling

Chapter 3: Advanced Model Assessment

Chapter 4: Modeling Observed Heterogeneity

Chapter 5: Modeling Unobserved Heterogeneity

III

รายละเอียดโดยสรุปของแต่ละ Chapter ดังนี้

Chapter 1 บรรยายพัฒนาการของ PLS-SEM โดย World, H.O.A. (1992). จนถึงพัฒนาการของ PLS-SEM โดย Hair, J.F., Ringle, C.M., & Sarsteet, M. (2011) ในหนังสือเรื่อง A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling ซึ่งบรรยายพื้นฐานความรู้และเทคนิคเบื้องต้นของ PLS-SEM รวมทั้งเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง CB-SEM และ PLS-SEM ในด้าน Philosophy of measurement และ Aim of the analysis

Chapter 2 บรรยายตัวแบบองค์ประกอบลำดับชั้น (Hierarchical Component Models, MCM) กล่าวคือ ตัวแปรแฝง (Latent variable) ซึ่งมีองค์ประกอบเป็นตัวแปรแฝง และตัวแปรแฝงซึ่งมีตัวแปรสังเกตได้เป็นตัวชี้แสดง (Observable variable indicators) รวมทั้งการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ไม่เป็นเส้นตรง (Nonlinear relationship) โดยใช้ข้อมูลจากกรณีศึกษาจากตัวแบบความมีชื่อเสียงของบริษัท (Corporate Reputation Model) และโปรแกรมสำเร็จรูป SmartPLS3 ซึ่งสามารถ download ได้จาก www.smartpls.com

Chapter 3 มีสาระสำคัญเกี่ยวกับการประเมินตัวแบบขั้นสูง (Advanced Model Assessment) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทดสอบตัวแบบการวัด (Measurement model) ว่าเป็นแบบชี้แสดง (Reflective model) หรือตัวแบบ

เชิงประกอบ (Formative model) โดยเทคนิค Confirmatory Tetrad Analysis (CTA) รวมทั้งการวิเคราะห์ Importance – Performance Map Analysis (IPMA) อิทธิพลของตัวแปรภายนอก หรือตัวแปรอิสระในด้านความสำคัญ (Important, β) และ การทำงาน (performance, %) ต่อตัวแปรภายในหรือตัวแปรตามในรูปกราฟด้วยข้อมูลจากกรณีศึกษาดังกล่าวและโปรแกรม SmartPLS3

Chapter 4 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวแบบสมการโครงสร้างแบบ PLS-SEM ที่ระบุเป็นกรณีของตัวแปรซึ่งแสดงความแตกต่างของประชากรของการวิจัยซึ่งสังเกตได้ (Observed Heterogeneity) เช่น ระหว่าง เพศ อายุ สถานภาพสมรส เป็นต้น เปรียบเทียบ สปส. เส้นทาง (Path coefficients) ระหว่างกลุ่ม ทำให้สามารถทดสอบความสามารถในการสรุปนัยทั่วไป (Generalization) ของตัวแบบสมการโครงสร้าง โดยใช้ข้อมูลจากกรณีศึกษาและโปรแกรม SmartPLS3.

Chapter 5 ใช้ข้อมูลจากกรณีศึกษาและโปรแกรม SmartPLS3 วิเคราะห์แบบสมการโครงสร้าง ทดสอบความสามารถในการสรุปนัยทั่วไปจำแนกตามเปรียบเทียบเป็นกลุ่มตัวแปรซึ่งไม่สามารถสังเกตได้โดยตรง (Unobserved Heterogeneity) โดยเทคนิค FIMIX-PLS และ PLS-POS โดยจำแนกตัวแปรแฝง เช่น คุณภาพ (Quality, QUAL) เป็น segments แล้วพิจารณาว่า สปส. เส้นทาง (Path coefficients) มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มหรือไม่

IV

PLS-SEM กำลังได้รับความนิยมสูงมากขึ้นในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้านบริหารธุรกิจ และน่าจะนิยมนำแทน CB-SEM เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านฐานคติ (Assumptions) น้อยกว่า ทำให้สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้โดยทั่วไป กล่าวคือ ไม่มีฐานคติเรื่อง Multivariate normality และ Multicollinearity รวมทั้ง Sample size ไม่ต้องมีขนาดใหญ่ ใช้สูตร $n \geq$ จำนวนลูกศรสูงสุดของตัวแปรแฝง $\times 10$

ผู้ที่จะใช้ PLS-SEM ในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ควรศึกษาความรู้และวิธีการใช้โปรแกรม SmartPLS เบื้องต้นจากหนังสือ A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling โดย Joseph F. Hair et al. (2017) เสียก่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดทำ Measurement model ว่าเป็นแบบ Formative หรือ Reflective models และหลักทฤษฎีของการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงใน structural model รวมทั้งเกณฑ์การพัฒนาเพื่อประเมินตัวแบบทั้ง 2 ประเภทดังกล่าว

หนังสือ Advanced Issues in Partial Least Squares Structural Equation Modeling นำเสนอ เทคนิคการวิเคราะห์ PLS-SEM เช่น Hierarchical Component Models (HCM), Nonlinear Relationship การทดสอบว่าตัวแปรแฝงว่าเป็นแบบ Formative หรือ Reflective ด้วยเทคนิค CIT เทคนิคการวิเคราะห์ Importance และ Performance ของตัวแปร Exogeneous ต่อตัวแปรอิสระ หรือ

ตัวแปรแฝงภายใน (Endogenous latent variable) หรือตัวแปรตาม การวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างกับเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มตัวแปร ความแตกต่างของประชากรที่สังเกตได้ (Observable heterogeneity) เทคนิคต่าง ๆ ดังกล่าวแล้วเป็นเทคนิคการวิเคราะห์สมการโครงสร้างขั้นสูงของ PLS-SEM และทำให้การวิเคราะห์มีความลึกซึ้งทั้งภาคทฤษฎี (Theory contribution) และความสามารถนำไปประยุกต์ในการกำหนดนโยบาย (Policy implications).

ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อจำกัดของ PLS-SEM หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นข้อจำกัดของ CB-SEM ด้วยก็ได้ ที่สำคัญได้แก่ปัญหาด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความแม่นยำ (Validity) ของเครื่องมือ (Measure) ที่ใช้วัดตัวแปรที่สังเกตได้ซึ่งใช้เป็นตัวแปรชี้แสดง (Variable indications) ของตัวแปรแฝง

หนังสือของ Hair et al. (2018) ที่นำมาวิจารณ์ในบทความนี้ Hair et al.(2018) ใช้ข้อมูลเป็นตัวอย่างในการวิเคราะห์ PLS-SEM ขั้นสูงต่าง ๆ ดังกล่าวแล้ว จากโครงการวิจัย Corporate Reputation Model ตัวแปรแฝงในสมการโครงสร้างได้แก่ Competence (COMP) Likability (LIKE), Customer Royalty (CUSL), Customer Satisfaction (CUSA), Performance (PERF), Corporate Social Responsibility (CSOR) และ Attractiveness (ATTR) เก็บข้อมูลหรือกำหนดค่าตัวแปรแต่ละตัวดังกล่าวโดย

“ Respondents rated the questions on 7-point Likert scales, with higher scores

denoting higher levels of agreement with a particular statement.”

ข้อมูลจึงเป็นข้อมูลประเภทความรู้สึก (Feeling) หรือเห็นด้วย-ไม่เห็นด้วย ต่อลักษณะของ บริษัท เช่น Competence, Quality, Performance และ Corporate Social Responsibility เป็นต้น ดังนั้น การบรรยายหรือแปลความหมายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร จึงเป็นความสัมพันธ์ระหว่าง “ความรู้สึก” หรือ “ความเห็น” เช่น

“Respondents who had favorable feeling toward the performance of the company had favorable feeling toward competence of the company.”

ข้อความ (Statement) ในคำถามวัดค่าตัวแปร เช่น

1. As far as I know, the company is recognized worldwide.
2. I have a lot of respect for the company
3. The company has a clear vision about the future of the company
4. The company has a fair altitude toward competitors’

Validity และ Reliability ของข้อความ (1), (2), (3), และ (4) เป็น การ วัด Competence, Quality, Performances, และ Corporate Social Responsibility ตามลำดับหรือไม่ เป็นสิ่งที่ควรพิจารณาอย่างรอบคอบ

IV

สำหรับ นักวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ในสาขาสังคมศาสตร์ ซึ่งมีความประสงค์ทำการวิจัย Explanatory research ซึ่งมีการสร้างแบบความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล (Causal model) เพื่อประโยชน์ทางวิชาการและประโยชน์ทางด้านการกำหนดนโยบายทางปฏิบัติ หนังสือ Advanced Issues in Partial Least Squares Structural Equation Modeling โดย Hair et al. (2018) เป็นคู่มือในการวางแผนการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสร้างแบบสมการโครงสร้างที่สามารถนำไปใช้เป็นทางเลือกของการวิเคราะห์ CB-SEM อย่างไรก็ดี ควรใช้ความรอบคอบในด้านมาตร (measure) และในการวัดกำหนดค่าตัวแปรให้มีความแม่นยำน่าเชื่อถือ และข้อมูลที่เป็น

ข้อเท็จจริง (Concrete facts) หรือความรู้สึก (Feeling) ตามลักษณะที่แท้จริงของตัวแปร

นักจิตวิทยาและนักสถิติจำแนกความแม่นยำ (Validity) เป็นหลายประเภท เช่น Face validity, Content validity, Construct validity, Convergent validity, Predictive validity, Discriminant validity, Criterion validity, Internal validity และ External validity เป็นต้น ส่วนความเชื่อมั่นได้ (Reliability) จำแนกออกเป็น 3 ประเภท ที่สำคัญได้แก่ Overtime (test-retest), Across items (internal consistency) และ Across different researchers (inter-rater) reliability เป็นต้น นักวิจัยควรใช้ดุลยพินิจอย่างรอบคอบในการเลือกใช้บางเทคนิค หรือใช้หลายเทคนิคร่วมกัน เพื่อให้สามารถสร้างเครื่องมือใน

การวัด (Measures) หรือแบบสอบถามที่ทำให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพอย่างแท้จริง เพราะถ้าข้อมูลไม่มีความเชื่อมั่นได้และไม่มีความแม่นยำตรงผลการวิจัยจะสร้างปัญหามากกว่าช่วยแก้ปัญหาหรือไม่สามารถพัฒนาองค์ความรู้ให้ก้าวหน้าขึ้นไปได้อย่างแท้จริง ในทางปฏิบัตินิยม (Pragmatism) นักวิจัยควรจัดทำเครื่องมือในการวัด (Measure) หรือเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล (Data collection instrument) เช่น

แบบสอบถาม (Questionnaire) ให้มีคุณภาพตามมาตรฐานเบื้องต้น (Basic definition) ของความแม่นยำ ซึ่งหมายความว่า ความสามารถในการวัดหรือกำหนดค่าของตัวแปรที่ต้องการวัด และความหมายของความเชื่อมั่นได้ซึ่งหมายความว่าความสามารถในการวัดที่ได้ผลการวัด (Results) ที่มีความคงเส้นคงวา (Consistency)

References

Hair, J.F.Jr. et al. (2018). *Advanced issues in partial least squares structural equation modeling*. Sage.

KASEM BUNDIT JOURNAL

Kasem Bundit Journal Vol. 22 No. 2 (July – December 2021) ISSN 1513-5667 (print) ISSN 2672-9954 (online) | i

OWNER AND PUBLISHER

Kasem Bundit University

ADVISORS

Dr. Vallop Suwandee

President

Dr. Senee Suwandee

Vice-President for Planning and Development

JOURNAL HISTORY

Kasem Bundit University was founded in 1993, upon the approval for its establishment, given by the Ministry of University Affairs. In 1999, the Kasem Bundit Journal was first published with relentless determination to provide a platform for the exchange of ideas, academic dialogue and argument, a body of knowledge, and new aspects of technology. Consequently, the Kasem Bundit Journal is devoted to publication, on a biannual basis, of academic and research articles as well as book and article reviews in both Thai and English, prepared by students, faculty members, scholars, and associated personnel of KBU and other universities as well as academic and non-academic organizations in Thailand and abroad.

AIMS AND SCOPE

1. To disseminate interdisciplinary academic and research articles as well as books and article reviews, particularly in the areas of social sciences, architecture, business administration, communication arts, economics, psychology, law, humanities, nursing science and public administration.

2. To be a focal point for the exchange of ideas, academic dialogue and argument, a body of knowledge, and new aspects of technology that would lead to skill and capacity development and an enhancement of qualitative aspects of academic works, professional studies, research, and academic services of faculty members of KBU as well as those of other domestic and international universities and various academic and non-academic organizations.

3. To promote cooperation among the staff and faculty members of KBU and other domestic and international universities and organizations through a platform for the presentation of academic articles in the areas of learning and teaching, research, social services, and cultural promotion.

KASEM BUNDIT JOURNAL

Kasem Bundit Journal Vol. 22 No. 2 (July – December 2021) ISSN 1513-5667 (print) ISSN 2672-9954 (online) | ii

EDITORIAL BOARD

Prof. Yuwat Wutthimethi	Faculty of Social Development and Administration, Kasetsart University, Thailand
Prof. Sutham Lertpongprasert	Krirk University, Thailand
Assoc. Prof. Kovit Charnvitayapong	Faculty of Economics, Thammasat University, Thailand
Assoc. Prof. Samuel M. Schreyer	Faculty of Economics, Fort Hays State University, USA
Assoc. Prof. Phanarat Panmani	Department of Commerce and Accountancy, Thammasat University, Thailand
Assoc. Prof. Nathabhol Khanthachai	Graduate School, Kasem Bundit University, Thailand
Assoc. Prof. Bordin Rassameethes	Faculty of Business Administration, Kasetsart University, Thailand
Assoc. Prof. Sataporn D. Na-Chumphae	Faculty of Architecture, Kasem Bundit University, Thailand
Asst. Prof. Chiratas Ratanamaneichat	Research Center, Kasem Bundit University, Thailand
Dr. William R. James	Independent scholar, Thailand
Dr. Krisda Chienwattanasook	Rajamangala University of Technology Thayaburi, Thailand

EDITORIAL STAFF

Assoc. Prof. Nathabhol Khanthachai	Editor-in-Chief
Dr. William R. James	Associate Editor
Dr. Salman Darachai	Associate Editor
Ms. Tippanad Chareerak	Staff

PUBLICATION ETHICS

Duties of Authors

The authors of articles must strictly follow international standards and practices in the preparation of their articles.

An accurate account of the work performed, containing sufficient data and references, must be presented. The authors must refer to the format, standards, and referencing style of the Kasem Bundit Journal, upon which further details could be referred to. Additionally, they should ensure that their works are original, and if any results of works or relevant statements of other researchers or authors are cited or referred to, they must be appropriately cited or quoted with the permission of the researchers or the authors, where necessary. Any copyright infringement or plagiarism is prohibited.

In principle, the authors should not submit any research work or article to be considered for publication in the Kasem Bundit Journal if that particular research work or article has been published previously, or being considered for publication, in any other journal.

Authorship should be limited to those who have made a significant contribution to the article. Moreover, the author and the co-author(s), if any, must review and approve the final version of the article and agree to its publication.

Duties of Reviewers

The reviewers must treat all manuscripts received for review as confidential documents. Should any peer reviewer feel unqualified to review a manuscript or realize that a prompt review cannot be rendered within an appropriate length of time, the peer reviewer must decline to participate in the review process and notify the editor as soon as possible. In the case that some ethical issue/issues emerging from the paper, e.g., substantial similarity or overlap between the manuscript under consideration and any other published paper, copyright infringement, etc., the reviewer should bring the issue /issues to the attention of the chief editor. The reviewers should observe that the review process must be fair, unbiased, timely, and confidential.

Duties of Editors

The editors are guided by the policies of the Kasem Bundit Journal, subject to relevant legal requirements, i.e., the rights upon registered and non-registered labels, copyright infringement, plagiarism, etc. They must affirm that the peer review process is fair, unbiased, timely, and confidential, and it must be conducted by at least three external and independent reviewers so as to be unequivocally termed as a triple-blinded review.

Duties of Publishers

The publishers must play supporting, investing, and nurturing roles in publishing and distributing the Kasem Bundit Journal and also be accountable for the observation of proper practices relating to authors, peer reviewers, and editors. The publisher is the owner of the Journal and, thus, owns the articles contained therein.

KASEM BUNDIT JOURNAL

Kasem Bundit Journal Vol. 22 No. 2 (July – December 2021) ISSN 1513-5667 (print) ISSN 2672-9954 (online) | iv

ARTICLE FORMAT

A research article must be prepared in the following format:

Objectives

Conceptual Framework

Research Methodology

Results

Conclusions and Discussions:

 Theoretical Contribution

 Policy Implications

Recommendations

References

JOURNAL STANDARD

An article should consist of approximately 12-15 pages, including references and research results which include tables of empirical data as well as statistical techniques employed for description, hypothesis testing, and statistical inference.

Kasem Bundit Journal applies quality criteria as established by Thai Journal Citation Index Centre (TCI) for an evaluation of the quality of the articles to be published and prescribed as follows:

- Clarity of an abstract
- Quality and conformity to the stated aims and scope of the Journal
- Readability
- Originality and substantive body of knowledge

REFERENCES

Kasem Bundit Journal adopts referencing style of the American Psychological Association (APA) as exemplified on the Kasem Bundit Journal website.

KASEM BUNDIT JOURNAL

Kasem Bundit Journal Vol. 22 No. 2 (July – December 2021) ISSN 1513-5667 (print) ISSN 2672-9954 (online) | v

DISTRIBUTION

Kasem Bundit Journal is published 2 issues per year.

1st Issue (January – June) in July

2nd Issue (July – December) in January

NUMBER OF PUBLICATIONS

400 copies per issue

AVAILABLE ONLINE

<https://www.google.co.th> and (keywords), Kasem Bundit Journal

MANUSCRIPT SUBMISSION

On-line: www.tci-thaijo.org/index.php/jkbu

E-mail: journal@kbu.ac.th

PUBLICATION COORDINATION

Research Centre, Kasem Bundit University

Design and Publication Centre, Kasem Bundit University

NOTICE

The ideas or opinions that are presented in the articles in the Kasem Bundit Journals are those of their respective authors. Kasem Bundit University is not necessary in an agreement with any of them.

PUBLISHER

KASEM BUNDIT UNIVERSITY 1761 Pattanakarn Road, Suan Luang, Bangkok 10250

TEL 02-320-2777 FAX 02-321-4444 ISSN 1513-5667 (Print) ISSN 2672-9954 (Online)

KASEM BUNDIT JOURNAL

Kasem Bundit Journal Vol. 22 No. 2 (July – December 2021) ISSN 1513-5667 (print) ISSN 2672-9954 (online) | vi

บทบรรณาธิการ

วารสารเกษมบัณฑิตปีที่ 22 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2564) ตีพิมพ์บทความวิชาการ บทความวิจัย และบทความหนังสือ รวม 14 บทความ ด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ในลักษณะของพหุวิทยาการ มาตรฐานทางวิชาการของวารสารเกษมบัณฑิต ได้กำหนดให้สอดคล้องกับมาตรฐานของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) และกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งกำหนดให้มีการประเมินคุณภาพวารสารด้วยผู้ประเมินภายนอกจำนวน 3 คน และมีการปรับแก้ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ประเมินบทความก่อนการตีพิมพ์

นับตั้งแต่ฉบับปีที่ 23 เล่มที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2565) เป็นต้นไป วารสารเกษมบัณฑิตกำหนดขอบเขตสาระทางวิชาการของบทความเพื่อตีพิมพ์เป็นการเฉพาะสาขาวิชา สังคมศาสตร์ทั่วไป เศรษฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ บริหารธุรกิจ และการสื่อสารเท่านั้น ทั้งนี้ตามคำแนะนำของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI)

รองศาสตราจารย์ ดร. ณัฐพล ชันฉะไชย

บรรณาธิการ

KASEM BUNDIT JOURNAL

Kasem Bundit Journal Vol. 22 No. 2 (July – December 2021) ISSN 1513-5667 (print) ISSN 2672-9954 (online) | vii

การปรับปรุงกฎหมายเกี่ยวกับการฟอกเงินของไทย ชำนาญ ชาดิษฐ์ สุขสมัย สุทธิบัติ อุดม รัฐอมฤต และอุทัย อาทิวะ.....	1-12
พุทธธรรมสำหรับผู้บริหารสถาบันการศึกษาในศตวรรษที่ 21 ปทุมดา อิงกุลานนท์.....	13-26
ความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรของพนักงานกลุ่ม Generation Y ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโคโรนาไวรัส 2019 รุ่งอรุณ กระแสสินธุ์ และไกรสรณ์ กระแสสินธุ์.....	27-42
การเห็นคุณค่าในตนเองของนิสิตในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ คาลอส บุญสุภา มฤฎ์ แก้วจินดา และวรางคณา โสมะนันท์.....	43-53
การจัดการประสบการณ์ลูกค้า : ข้อเสนอใหม่สำหรับการพัฒนาโรงแรมบูติคไทย ไฉ่มฤดี วิกรัยศักดิ์ เณลิ้มชัย กิตติศักดิ์นาวิน และสุพิทา ไพบูลย์วงศ์สกุล.....	54-71
ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคลในการตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยา สุภรัฐ คงทวี คณาธิป ทองรวีวงศ์ และวชิราภรณ์ พวงจินดา.....	72-82
การสร้างคุณค่าร่วมเพื่อความยั่งยืนของวิสาหกิจชุมชน : แนวทางจากทฤษฎีฐานราก กิตติคุณ แสงนิล สันติธร ภูริภักดี และพิทักษ์ ศิริวงศ์.....	83-96
มนทัศน์ที่คลาเคลื่อนในวิชาคณิตศาสตร์ เรื่องสมการและอสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว น้ำผึ้ง บุญเกียรติ และนพพร แหยมแสง.. ..	97-106
กลยุทธ์การตลาดบริการของศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก สุรพันธ์ ใจมา และเยาวภา ปฐมศิริกุล.....	107-122
การเตรียมทีมกีฬาฟุตบอลเข้าร่วมการแข่งขันในฟุตบอลลีกระดับประเทศ เหมราช ถึงเจริญ วิมลมาลย์ สมคะเน และชาญชัย ขอบธรรมสกุล.....	123-134
Integrative Group Counseling Model for Enhancing Life Hope Phattarakorn Muksrinak and Pongpan Kirdpitak.....	135-151
Business Prospects of Slow Tourism in Thailand Chantip Chamdermpadejsuk and Chanchai Bunchapattanasakd.....	152-165
ความรู้และความเข้าใจในหลักพุทธธรรมของพระสงฆ์ : กรณีศึกษาพระสงฆ์ในจังหวัดเลย พระทวีศักดิ์ ไต้ศรีโคตร.....	166-176
บทวิจารณ์หนังสือ	
Hair, J.F.Jr. et al. (2018). <i>Advanced Issues in Partial Least Squares Structural Equation Modeling</i> . Sage, pp.254 ณัฐพล ชันช้อย.....	177-181