



วารสาร

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา Journal of Yala Rajabhat University

Print ISSN: 1905-2383, Online ISSN: 2651-0863

ปีที่ 14 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม 2562 Vol. 14 No. 2 May-August 2019

Vol.14^{No.2}



ส ว พ. ๒ ๓.

สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้
มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา



วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

ปีที่ 14 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม 2562

Journal of Yala Rajabhat University

Vol.14 No.2 May-August 2019

Print ISSN: 1905-2383

e-ISSN: 2651-0863



วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา Journal of Yala Rajabhat University

วัตถุประสงค์

วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา เป็นเอกสารทางวิชาการ เผยแพร่ครั้งแรกในปี 2549 จัดทำโดยสถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา วารสารมีการตรวจสอบคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิ มีการจัดทำในรูปแบบของรูปเล่ม (Print ISSN: 1905-2383) และอิเล็กทรอนิกส์ (e-ISSN: 2651-0863) มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริม และเผยแพร่ผลงานทางวิชาการที่มีคุณภาพ ในลักษณะของบทความวิชาการ (Academic Article) บทความวิจัย (Research article) บทความปริทัศน์ (Review article) และบทวิจารณ์หนังสือ (Book Review)

นโยบายและขอบเขตการตีพิมพ์

วารสารฯ มีนโยบายรับตีพิมพ์บทความคุณภาพสูงในด้านเศรษฐศาสตร์ บริหารธุรกิจ ศึกษาศาสตร์ และสหวิทยาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

กาประเมินบทความ

บทความทุกบทความจะต้องผ่านการพิจารณาโดยผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญอย่างน้อย 2 ท่าน โดยประเมินแบบ Double-Blinded review (ปิดชื่อผู้แต่งและผู้ทรงคุณวุฒิ)

ภาษาที่รับตีพิมพ์

ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ

กำหนดออก

1. วารสารตีพิมพ์ 3 ฉบับต่อปี ดังนี้

ฉบับที่ 1 มกราคม - เมษายน

ฉบับที่ 2 พฤษภาคม - สิงหาคม

ฉบับที่ 3 กันยายน - ธันวาคม

2. ตีพิมพ์บทความ 15-20 เรื่อง/ฉบับ

ค่าใช้จ่ายสำหรับกระบวนการพิจารณาบทความ

บทความภาษาไทย จำนวน 2,000 บาท

บทความภาษาอังกฤษ จำนวน 3,000 บาท

ติดต่อ

กองบรรณาธิการวารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

133 ถนนเทศบาล 3 ตำบลสะเตง อำเภอเมือง จังหวัดยะลา 95000

โทรศัพท์/โทรสาร: 073-299-635 มือถือ 091-862-6900

อีเมล : ejournal@yru.ac.th



กองบรรณาธิการ

เจ้าของ สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ โยธาทิพย์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกสรี ลัดเลีย

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและพัฒนาท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิไลวัลย์ แก้วตาทิพย์

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
ชายแดนภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

กองบรรณาธิการ

ศาสตราจารย์ ดร.ครองชัย หัตถา

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ศาสตราจารย์ ดร.พศิน แดงจวง

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ศาสตราจารย์ ดร.รัตติยา สาและ

มหาวิทยาลัยทักษิณ

ศาสตราจารย์อำนวยการ ยศโยธธา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

รองศาสตราจารย์ ดร.โยธิน แสงวงศ์

มหาวิทยาลัยมหิดล

รองศาสตราจารย์ ดร.วันชัย ธรรมสังการ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

รองศาสตราจารย์ ดร.จรรณี แก้วเอี่ยม

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

รองศาสตราจารย์ ดร.สุบิน ยุระรัช

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขวัญหทัย ใจเปี่ยม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภลักษณ์ สิ้นธนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

เจ้าหน้าที่งานวารสาร

นางสาวพิตรีนา ดาราแม

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

Editorial Board

Publisher Sounther Border Research and Development Institute

Executive Board

Asst. Prof. Dr.Sombat Yothathip	President of Yala Rajabhat University
Asst. Prof. Dr.Kessaree Ladlia	Vice President

Editor-in-Chief

Asst. Prof. Dr.Wilaiwan Kaewtathip	Director of Southern Border Research and Development Institute
------------------------------------	---

Editorial Board

Prof. Dr. Krongchai Hattha	Prince of Songkla University
Prof. Dr. Phasina Tangchuang	Chiang Mai University
Prof. Dr. Rattiya Saleh	Thaksin University
Prof. Amnuay Yussayotha	Songkla Rajabhat University
Assoc. Prof. Dr. Jarunee Kao-ian	Yala Rajabhat University
Assoc. Prof. Dr. Yothin Sawangdee	Mahidol University
Assoc. Prof. Dr. Wanchai Dhammasaccakarn	Prince of Songkla University
Assoc. Prof. Dr. Subin Yurarach	Sripatum University
Asst. Prof. Dr.Kwanhathai Jaipiam	Rajamangala University of Technology Srivijaya
Asst. Prof. Dr. Suppaluk Sintana	Yala Rajabhat University

Assistant Editor

Miss Fitrina Daramae	Yala Rajabhat University
----------------------	--------------------------

สารบัญ Contents

บทความวิจัย (Research Article)

สุพจน์ อาวาส.....	167-179
การบริหารจัดการโครงการพัฒนาชีวิตครูของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง Administrative Management Challenges of the Teachers' Life Development Project, under the Office of the Welfare Promotion Commission for Teachers and Educational Personnel in line with the Philosophy of Sufficiency Economy	
ชำนาญ เงินดี.....	180-189
รูปแบบการให้บริการการเงินระหว่างประเทศด้วยนวัตกรรมเทคโนโลยีธนาคารอินเทอร์เน็ตของไทย Trade Finance Services Model with Thai Internet-Banking Innovation	
สุไณย์ แวญญู และศรีสุพร ปิยรัตนวงศ์.....	190-202
ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสหกรณ์อิสลามอิบนุอัฟฟาน จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี Factors Affecting the Use of Ibnu Affan Islamic Cooperative Service in the Amphur Muang, Pattani	
กานดา จันทรแย้ม.....	203-213
อิทธิพลของบุคลิกภาพ ความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้นำและผู้ตาม ต่อการมีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจของหัวหน้าภาควิชา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ The Influence of Personality and Leader-Member Social Exchange on Charismatic Leadership of Head Department at Prince of Songkla University	
นัฏกร สุขเสริม.....	214-221
พฤติกรรมในการป้องกันโรคอุจจาระร่วงของประชาชนในตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี Behavior on Prevention Diarrhea Among People in Suan Phung Subdistrict, Suan Phung District, Ratchaburi Province	
ชินวัฒน์ แม้นเดช ทวีศักดิ์ พุดสุขชี และสามารถ ทองเผื่อ.....	222-231
แบบแผนในการขับเคลื่อนชุมชนตักวาโดยใช้มัสยิด Model of Masjids in Mobilization of Taqwa Communities	



สารบัญ (ต่อ)

มิสรอ จูมะ และธัญภา พลานุกุลวงศ์.....	232-243
รูปแบบการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของนักเรียนมุสลิมที่มีภาษาแม่ต่างกัน Learning Styles of Muslim Students with Different Mother Tongues	
วชิรญา ตติยนันท์.....	244-255
กลยุทธ์การตลาดบริการเพื่อพัฒนาสถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหิน และทรัพยากรธรณี ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์แบบมุ่งเน้นคุณภาพและยั่งยืน Service Marketing Strategy for Northeastern Research Institute of Petrified Wood and Mineral Resources (in Honor of His Majesty the King), Nakhon Ratchasima Rajabhat University Development to be a Conservation with Quality and Sustainability of Tourist Destination	
พัฒนบุรี พงศ์ประยูร นิรุต ถึงนาค และชมพูนุท เมฆเมืองทอง.....	256-267
การพัฒนาแบบการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยามเพื่อส่งเสริมการรู้สารสนเทศ Development of An Instructional Model Based on Connectivism Theory to Enhance Information Literacy	
กัฬา หนูยศ และเกศสุตา โภคานิตย์.....	268-276
ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิในทัศนะของนักศึกษาและผู้ปกครองนักศึกษา ปีการศึกษา 2554 The Image of Chaiyaphum Rajabhat University According to the Opinion of People in Chaiyaphum Province	
อารีย์ สงวนชื่อ ปันณทัต ตันธนปัญญากร และรัตนภรณ์ อาษา.....	277-287
ความชุกและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับภาวะซึมเศร้าของผู้สูงอายุที่มีโรคเรื้อรังในอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา The Prevalence and Associated Factors of Depression among Older People with Chronic Diseases in Wang Noi District, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province	
อิสมาแอ สนิ และมะรอนิง สาแลมิง.....	288-298
สภาพและปัญหาการกำกับดูแลชะรีอะฮ์ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย Conditions and Problems of Shari'ah Supervision in Islamic Bank of Thailand	

สารบัญ (ต่อ)

สาลิณี ทิพย์เพ็ง เสรี วงษ์มณฑา ชุชนะ เตชคณา และชวลีย์ ณ ถลาง.....	299-310
การพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมการจัดประชุม สัมมนา การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล และการจัดแสดงสินค้าและ นิทรรศการในจังหวัดสงขลา A Development of MICE Industry potentially in Songkhla Province, Thailand	
บทวิจารณ์หนังสือ (Book Review)	
สุรศักดิ์ ชะมารัมย์ จิรายุ ทรัพย์สิน และวันชัย สุขตาม.....	311-314
การจัดการทรัพยากรบุคคล พื้นฐานแนวคิดเพื่อการปฏิบัติ	
อัญชิรญา จันทรปิฎก.....	315-317
The Border คน พรหมแดน รัชชาติ	



Administrative Management Challenges of the Teachers' Life Development Project,
under the Office of the Welfare Promotion Commission for Teachers and Educational
Personnel in line with the Philosophy of Sufficiency Economy
การบริหารจัดการโครงการพัฒนาชีวิตครูของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครู
และบุคลากรทางการศึกษาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

สุพจน์ อาวาส
Supot Arevart

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา 133 ถนนเทศบาล 3 ตำบลสะเตง อำเภอเมือง จังหวัดยะลา 95000
Yala Rajabhat University 133 Tessaban 3 Road, Sateng Sub-district, Muang District, Yala 95000. Thailand

Corresponding Author, E-mail: supotarevart@hotmail.com

(Received: March 19, 2018; Revised: July 5, 2018; Accepted: July 11, 2018)

Abstract

The research objectives were to explore (1) the administrative management problems of TLDP (2) the administrative guideline for TLDP and (3) the factors leading to successful administrative development of TLDP under OTEP according to the PSE. Data for quantitative research were collected from 1,348 TEP participating in TLDP within the Regional Education Office No.1. The statistics used in analyzing data were mean, standard deviation and multiple regressions. For qualitative research, in-depth face to face interviews conducted with 15 experts. The research findings were (1) OTEP lacked proper backgrounds to run TLDP in line with its philosophy, principles and objectives. OTEP didn't encourage TEP to make supplementary vocations with impacts such as, increased household income, other welfare supplies and to desirably live under PSE. Thus TEP lack the immunity to run proper living conditions before and during their participation in TLDP; (2) OTEP administrators and staff should understand the philosophy, principles, objectives and techniques used in implementing TLDP. Also, it should support or motivate TEP to start home-businesses in addition to their teaching profession to improve their living conditions under PSE; (3) TLDP success guidelines were, administrators should be well-equipped with knowledge, ability, good vision and a management policy that implements TLDP properly. Advanced technology is vital for information collection and decision-making for TEP and OTEP performance. It's also recommended that the diversity of welfare funds or fringe benefits be introduced. Finally, to transform TLDP into a regulated microfinance institute subjected to the Financial Institutions Business Act B.E. 2551 (2008) under the supervision, and control of OTEP and the Bank of Thailand, the mandate of which is to provide a combination or a range of financial and social intermediations, as well as enterprise development and social services.

Keywords: Administrative management challenges, Teachers' Life Development Project (TLDP),
The Office of the Welfare Promotion commission for Teachers and Education Personnel
(OTEP), The Philosophy of Sufficiency Economy (PSE), Teachers and Education Personnel (TEP)



บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัญหาการบริหารจัดการ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ (3) ปัจจัยที่มีส่วนทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการโครงการพัฒนาชีวิตครู (คพช.) ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการ สกสค.) ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ มุ่งเน้นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากประชากร ซึ่งได้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษา (ครู) ที่เป็นสมาชิก คพช. ในพื้นที่สำนักงานศึกษาธิการภาค 1 จำนวน 1,348 คน สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าการถดถอยพหุคูณ ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 15 คน และพบว่า สำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ขาดองค์ความรู้ในการบริหารจัดการ คพช. รวมถึงมิได้ส่งเสริมให้ครู สร้างและหารายได้เสริม ตลอดจน ดำรงชีวิตภายใต้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอย่างจริงจัง จึงทำให้ขาดภูมิคุ้มกันทั้งก่อนและภายหลังการเข้าร่วม คพช. และ ควรทำความเข้าใจปรัชญาหลักการและวัตถุประสงค์ตลอดจน วิธีการขับเคลื่อน คพช. ให้ถ่องแท้ พร้อมทั้ง ส่งเสริมให้ครูดำรงชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอย่างจริงจัง นอกจากนี้ ผู้บริหารของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ต้องมีความรู้ ความสามารถ มีวิสัยทัศน์ที่ดี และมีนโยบายที่ชัดเจนในการบริหารจัดการ คพช. รวมถึงต้องนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เป็นเครื่องมือในการตัดสินใจ กำกับดูแลและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. พร้อมทั้ง สมควรจัดให้มีกองทุน หรือ ระบบสวัสดิการที่มีการยกระดับ และหลากหลาย นอกเหนือจากเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเกิด แก่ เจ็บ ตาย ตลอดจน ยกฐานะ คพช. ให้เป็นสถาบันการเงินแบบธนาภิรายย่อย (microfinance) ไว้ได้บังคับของพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ.2551 และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. กับ ธนาคารแห่งประเทศไทย

คำสำคัญ : การบริหารจัดการ โครงการพัฒนาชีวิตครู สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

Introduction

TEP's debt problem has been regularly raised and emphasized, while the government and the Ministry of Education (MOE) assigned the Office of the Teachers Commission (OTC) to set up a working capital fund in order to ease or relieve the TEP's debt problem as well as to promote more income earning for TEP nationwide. In the 1997 fiscal year, MOE received a budget of 500 million Baht to solve the government teachers' debt problem. In the fiscal year 1998, the government allocated an additional budget of 100 million Baht, totaling 600 million Baht, but this government supported budget was not enough to resolve the teachers' debt problem completely.

MOE had requested cooperation from the Ministry of Finance to assist and support in solving the TEP's debt problem, then the Ministry of Finance assigned the Government Savings Bank (GSB) to consider as well as find the ways to solve TEP's debt problem with MOE and agreed to use the credit as a mechanism to develop or upgrade the quality of life for teachers. MOE, GSB and the teachers' group had signed the Memorandum of Understanding to jointly promote and drive 'the Teachers' Life Development Project (TLDP)' that led to the signing of the memorandum of agreement on May 23, 1999, to set up 4 pilot project areas in all four regions of Thailand.



Later on, the Council of Teachers and Education Personnel Act BE 2546 (2003) was promulgated and the Office of the Welfare Promotion Commission for Teachers and Education Personnel (OTEP) was established to take responsibility for the welfare and social security of teachers and educational personnel. On November 3, 2003, TLDP was handed over to OTEP to manage as a part of its management structure. After the adoption of TLDP, a Microfinance Methodology, the services of which includes; (1) financial services and (2) development services which is divided into two categories, (a) Social intermediation and (b) Enterprise development services were introduced Office of the welfare promotion commission for Teachers and Educational Personnel (2015). The objectives of the microfinance adopted are to provide financial assistance through loans, to enable investments and job creation which will go a long way to improve on the lives of its members. Social intermediation refers to the empowerment of participants and the promotion of the quality of life and well-being for those involved.

Afterwards, the context of the nations' economy and social conditions had changed, such as (1) there were more financial services other than TLDP available and this offered more opportunities for teachers to get access to these easily without consideration of the consequent outcome, (2) changes in money usage, (3) TEP have increased their debt burden. (4) more financial groups emerged and TLDP members gained access to more loan facilities thereby increasing their debts. The situation above indicated that, the attempts and efforts of OTEP in TEP debt eradication was not a complete success. The researcher then decided to examine the challenges faced by OTEP in the management of TLDP.

Research Objectives

1. To study the problem of OTEP management of TLDP under PSE.
2. To study the development approach of the management of TLDP under OTEP in relation to PSE.
3. To study the key factors contributing to the successful development approach of the management of TLDP under OTEP with regards to PSE.
4. To study the development guidelines of the administrative management (DGAM) of TLDP according to the PSE that promotes management efficiency in line with balanced scorecard (BSC) organizational management

Concept, Theory, and Related Research

1. Concept, theory and research related to management.

Koontz & O' Donnell (1964) defined management as the accomplishment of a task as set by using the management resources, such as, people, money, materials, and management which are important components of work.

Drucker (1970). said that management is the art to accomplish a task according to the purpose and goal set by using other people's skill.



Schemerhorn (1999). mentioned that administrative management is popularly used in high level management by focusing on the important policies and organizational planning. The term administrative management is mostly used in public administration and public agencies, while the term management is used in the operations that focuses to operate the tasks to reach the goal and policy of the business management.

2. Concept and theory about financial planning and microfinance.

Financial Consumer Protection Center, Bank of Thailand. (2017) stated that financial planning refers to the method or form to create wealth or financial stability by applying the appropriate concept or tools to adapt for each individual reasonably in order to be able to handle any uncertain situation that might happen as well as create the good habit or discipline for financial planning. Tantisuk (2014) mentioned that it is important to be economical and use money properly, Tantisuk (2016) reasonably as the financial planning is a matter for people of all ages.

Leleux et al. (2007) said that microfinance is the form and method of providing financial and other services to support the low income people to have the opportunity to get loans to use in their business. It is the service that can be used as a mechanism to solve the problem of poverty or reduce the difficulties of low income people by their various forms and services. Ledgerwood (1999) stated that the microfinance can support in terms of financial services and the development of the quality of life as well as the strengthening of low income people such as individuals or a group. This includes the creation of well-being in the form of welfare and development or the use of enterprises as a mechanism to create jobs, careers, and generate income.

Yunus & Weber (2010) and Weber and also Chansarn (2009) mentioned that the use of money as a mechanism for the development must have good risk prevention and supervision, as well as the commitment to a belief or have faith to drive the missions gradually in a creative way.

3. Concept about improving the quality of life.

Neal & Macaby (1975) described the criteria for the quality of work, which is to make the workers live well by improving their quality of life under four basic principles: the principle of safety in the workplace, the principle of fairness or equality, the principle of individuality, and the principle of democracy, then the system can provide a good living for the workers in some way.

Kast & Rosenzweig (1985) said that the quality of work life is involved in contributing to solving problems as well as the decision making in the organization.

4. PSE

Thepsitha (2005) concluded that sufficient economy according to the royal initiative of His Majesty King Bhumibol Adulyadej is the guideline for living or to be self-reliant, free from poverty, to be sufficient, have good moral jobs, live a simple life, be economical, not luxuriously, as well as live in stable, sustainable and careful ways. The three main principles are (1) moderation (2) reasonableness and (3) self-immunity. The two important conditions are: (1) having knowledge and (2) having integrity in making a decision or taking any action.

Wasee (2006) commented that sufficiency economy doesn't mean not getting involved, not selling, not producing, not exporting, or no macroeconomics, but it means we have enough to sustain our life.

5. Background, authority and function of OTEP.

OTEP is a juristic person under the Ministry of Education which is established under the Teachers Council and Educational Personnel Act BE 254, which was published by the government gazette on June 11, 2003, and is governed by the commission on the Welfare Promotion Commission for Teachers and Education Personnel. The purpose of OTEP is to drive the mission to promote welfare, security and other benefits and to secure the professional career of educators and educational practitioners. The purpose also includes promoting the harmony, honor, and research of educational persons to develop the mission and to support the educational management in the field of teaching and educational.

Conceptual framework

The main conceptual framework of independent variables or input is key factor in the TLDP management of OTEP in relation to PSE; hereinafter referred to as TLDP, including 5 factors which are (1) moderation, (2) reasonableness, (3) self-immunity, (4) knowledge, and (5) integrity. Wiruchnipawan (2007) mentioned the main conceptual framework of the independent variable or the cause as two factors which consist of (1) the key factors affecting the problems in the management of the TLDP, and (2) the key factors that contributes to the guideline development of management of the TLDP.

In addition, the researcher also included both the internal and external factors, which contributes to the successful development of TLDP management, as the secondary conceptual framework and used as the independent variable or input and analysis of one research objective that is the key factor contributing to the successful development of TLDP management.

For the dependent variable or the output that was used in this study included the factors that contribute to the improvement of effective management based on four perspectives of BSC which includes; (1) stakeholders, (2) internal process, (3) organizational capacity, and (4) financial Wiruchnipawan (2012)

Research methodology

Mixed research methods.

Population and sample

The population is the TEP who participate and still are the members of TLDP in the Regional Education Office No.1 which includes 4 provinces, Pathum Thani, Nonthaburi, Saraburi, and Phra Nakhon Si Ayutthaya, total 1,348 people Government Savings Bank. (2017)

The sample or the key informants in qualitative research are the 15 experts who have the ability and relevance to the management and problems of TLDP, who were selected by the Non-



Probability Sampling Method and purposive sampling, which also selects the hidden population that cannot be easily identified. Guest et al. (2013)

Research instrument

The quantitative research used questionnaires and the qualitative research used structured in-depth interview form by face to face interview.

Collection of data

The researcher collected the data by three different ways: (1) from documents or research papers, (2) from field research, (3) from in-depth interviews with the experts.

Analysis of data

Data was analyzed and shows the results in the table and descriptive analysis. The statistics used in quantitative data analysis include frequency, percentage, mean, standard deviation, multiple regression and Pearson correlation coefficient.

Research Findings

1. Quantitative research

1.1 Most of the population or 56.80% of the respondents are females and the remaining 43.20% are males, the majority or 77.90% have a Bachelor degree, the rest 22.10% have higher educational background than undergraduate.

1.2 The opinion of the population towards 5 factors of the problem of managing TLDP of OTEP under PSE as shown in table 1.

Table 1 The analysis of the problem of management under the PSE

Problem of management	μ	σ	Opinion level
Moderation	2.32	0.367	Medium
Reasonableness	2.41	0.546	High
Self-Immunity	2.55	0.526	High
Knowledge	2.29	0.525	Medium
Integrity	2.41	0.537	High
Overall	2.30	0.574	Medium

The table shows that the population sees the overall picture at the medium level ($\mu=2.30$, $\sigma=0.574$), which was divided into three highly agreed factors and two moderately agreed factors. The problem in management of TLDP of OTEP under PSE at the highest level is (1) self-immunity which the population agree at high level ($\mu=2.55$, $\sigma=0.526$), followed by (2) integrity which population agreed at high level ($\mu=2.41$, $\sigma=0.537$).

1.3 The opinion of the population towards five factors of the development of the management of TLDP of OTEP under PSE found that in the overall picture, the population agreed at a high level



($\mu=2.48$, $\sigma=0.453$), which four factors were at high levels and one factor was at the medium level. The researcher presented them in the order of five averages in descending order; (1) reasonableness was agreed at a high level ($\mu=2.60$, $\sigma=0.564$), (2) knowledge was agreed at a high level ($\mu=2.56$, $\sigma=0.573$), (3) self-immunity was agreed at a high level ($\mu=2.50$, $\sigma=0.593$), (4) integrity was agreed at high level ($\mu=2.38$, $\sigma=0.627$), and (5) moderation was agreed at a medium level ($\mu=2.32$, $\sigma=0.465$).

1.4 The opinions of the population towards the key factors contributing to the successful development guideline of TLDP of OTEP under PSE management shows that the population sees the overall picture at the medium level ($\mu=2.32$, $\sigma=0.467$), which one factor was highly agreed and one factor was moderately agreed. The researcher presented them in order of two averages in descending order; (1) internal factors were agreed at a high level ($\mu=2.43$, $\sigma=0.578$), and (2) external factors were agreed at the medium level ($\mu=2.21$, $\sigma=0.498$).

1.5 The development guidelines of the administrative management of TLDP under OTEP according to the PSE that influences the efficiency of the management in accordance with the concept of organizational management with BSC as shown in table 2.

Table 2 The development guideline of efficiency management that influence the efficiency in accordance with the concept of organizational management with BSC

Predictor	Beta	t-value	Sig.
(1) Moderation	0.444	11.751	.000*
(2) Reasonableness	0.403	1.396	0.163
(3) Self-Immunity	0.206	6.357	.000*
(4) Knowledge	0.233	7.582	.000*
(5) Integrity	0.198	5.449	.000*
n= 1,035, $R^2 = 0.188$, F test = 60.097, Sig.= .000		*Statistically significant at level of 0.05	

From table 2, the result of the coefficient of management (R^2) is 0.188 which means the development guidelines of administration to manage TLDP under OTEP according to the PSE that influence the efficiency of the management in accordance with the concept of organizational management with BSC in positive way 18.8% in 4 aspects in descending order as follows: (1) Moderation (Beta = 0.444), (2) Knowledge (Beta = 0.233), (3) Self-Immunity (Beta = 0.206), and (4) Integrity (Beta = 0.198).

The researcher summarized the opinion of the population towards (1) five problem of TLDP management, (2) five guidelines to develop the management of TLDP, and (3) key factors contributing to the successful development of TLDP management which are internal and external factors and presented only the highest mean of the individual question in each issue. (1) The highest average problem on TLDP management was the question that *OTEP did not recognize and encourage teachers to have the side*



jobs in order to get more income or living under SEP seriously, then led the teachers lack of self-immunity both before and during joining TLDP, which the population agreed at a high level ($\mu=2.56$, $\sigma = 0.553$). (2) The highest average development guideline of TLDP management was the question that OTEP staff should have the knowledge and expertise in TLDP's philosophy and objectives and can provide good service to support or drive TLDP effectively and achieve the goal, which the population agreed at a high level ($\mu=2.62$, $\sigma = 0.616$). (3) The key factors contributing to TLDP's successful development management was the question that whether OTEP executives should have the knowledge, ability, good vision, clear and continuous policy, adapt modern systems to use to store, process and analyze the data or convert the existing database to be useful in the decision-making for both TLDP management and the supervision and optimization of the operation. They should also provide the funds or welfare that is enhanced or covered the variety of issues as well as upgrade TLDP to become a proper financial institution or provide the service as the retail bank in accordance to the principle or context of the Financial Institutions Business Act BE 2551 (2008) and under both OTEP and the Bank of Thailand, which the population agreed at a high level ($\mu=2.48$, $\sigma = 0.595$).

Qualitative research

From the in-depth interview with 15 experts and key informants, it articulated that all of them agreed with three factors and observed that; (1) the development guideline of TLDP management is that OTEP should understand the principle, philosophy, and objective, as well as drive TLDP and encourage TEP to get side job to earn more money in order to let teachers have the self-immunity for their living. (2) The key factors contributing to the successful development of TLDP management is that the OTEP executives should have knowledge, ability, vision, have a clear and continuous policy, as well as oversee and increase the efficiency of the operation. Moreover, They should also provide the funds or welfare that is enhanced or covers the variety of issues as well as transform TLDP to become a proper financial institution or provide the service as the microfinance in accordance to the principle or context of the Financial Institutions Business Act BE 2551 (2008) and under both OTEP and the Bank of Thailand. They should also review the position and do not show any hostility to any associate, especially with the Government Savings Bank and Teacher's Life Development Network of Thailand, which are all mechanisms under the Memorandum of Understanding. (3) The factors contributing to enhance the effectiveness of the management of TLDP based on the balanced management thereby improving on the knowledge and skills of OTEP in order to provide consulting, assistance, or advice to TEP on several issues such as skills and methods of grouping, saving, debt management, financial planning, lawsuit problem or legal matter, and other matters affecting the lives and work of the TEP.

Discussion

For the development guidelines of administrative management (DGAM) of TLDP under the OTEP according to the PSE, the researcher views the result as follows: the DGAM to manage TLDP under the



Otep according to the PSE in terms of reasonableness are the staff of the Otep should consider the reasons from analyzing the status and condition of the teachers to support the teachers who participate in the project.

1. The population agreed towards the key factors contributing to the successful development of TLDP management at medium level rather than high level. After a cross examination, the researcher observed that the population gave opinions at high level on two questions and at medium level on two questions, which all of them are good conditions in terms of external factors, including; (1) the government has a clear policy to improve the quality of teachers' life and supports Otep's operations in all operational activities, (2) the cooperation and willingness of TEP to comply with the terms and conditions of the TLDP and the terms of the contract. As well as the internal factors including; (1) the executives of Otep should have knowledge, ability, good vision, and a clear policy on its management. They should apply modern system of gathering, processing and analyzing data to facilitate and make decisions thus effectively helping teachers, and (2) the staff has skill, knowledge and expertise to solve the limitation of the service. However, the previous management of Otep lacked knowledge-giving ability and understanding as well as limited ability in disseminating important information, the lack of proactive ability of the staff etc, which resulted in TEP obtaining loans to solve short-term debt problems without looking at the consequences of the long-term effects as they don't have enough information on decision making before and during joining TLDP. As a result, the teachers who joined TLDP and have no financial planning for debt management faced some mistakes or errors in their financial management. Some TEP were sued and assets were seized, bankrupt or were being relieved off their duties as government servants, etc. The population agreed at medium level on TLDP service, instead of high or low level. In line with the opinion of the experts, that the executives of Otep should have knowledge, ability, good vision, and a clear policy on the management, facilitate the application of a modern system usage to gather, process and analyze data to facilitate decision making thereby effectively helping teachers and contributing to the successful management of TLDP.

1. The population agreed on the factor contributing to the enhancement of TLDP management in a BSC framework at medium level, instead of high or low level as after reviewing the researcher found out that (1) the development of personnel skills and knowledge necessary to drive TLDP, such as grouping, savings, household accounting, debt solving, debt restructuring, debt counseling, financial discipline, and all debt settlements at the same time, and (2) they provide welfare, security and other benefits at a certain level of professional security for teachers. Anyway, the skill development of Otep's staff has no continuity and insufficient to drive the mission to achieve the expected goal, although Otep has been trying for a period of time

2. The majority of the population agreed that the guidelines for the administrative development of TLDP has a significant influence on the enhancement of TLDP management based on five BSC frameworks which can be ranked chronologically (1) moderation (2) reasonableness (3) self-immunity (4) knowledge, and (5) integrity. As the sampled population understands and acknowledges the context of TLDP at some



level and they are also the members both before and during taking the loan from the Government Savings Bank under the terms of TLDP. Moreover, the sampled population also faced and have direct experience, and also get the direct and indirect effect from the management or the driving of TLDP that applied or deployed the microfinance principle.

3. The development guidelines of the administrative management of TLDP under the OTEP according to the PSE that influence the efficiency of the management in accordance with the concept of organizational management with BSC consists of 4 aspects in descending order of importance as follows; (1) Moderation, (2) Knowledge, (3) Self-immunity, and (4) Integrity. As the population of the research is the teachers who participated in TLDP under the OTEP in the Regional Education Office No.1, which includes 4 provinces, therefore, they understand and recognize the context about the TLDP under the OTEP according to the PSE very well. They also applied using the PSE in management, then they have the experience and know how to manage and get the effect that occurred by the microfinance service for the TLDP directly.

Recommendation

1. OTEP staff, especially at the provincial level, should possess the knowledge and the understanding of the principles, philosophy, objective, as well as the ability to drive TLDP. They should also possess good characteristics and attributes of the service provider, such as have good attitude and passion for the job, be responsible, courteous, kind, understand the basics of the difference between each person, knowledgeable about the job, aptitude and the art of speaking, patience and have emotional qualities, and so on.

1. It is necessary to encourage TEP who are TLDP members to have the side job beside their main job (teaching), which should not affect their routine job in order to use the earnings as a mechanism to escape the cycle of poverty as shown in figure 2. To increase the income as well as stimulate and promote teachers to live their life based on PSE seriously.

2. The executives of OTEP should develop a good attitude and vision, as well as establish the policy framework and directions to solve the problems or managing TLDP in short, medium, and long term. They should also apply the decision support system for collecting, recording, processing, planning, controlling, and support other tasks, however, the system must be reliable, accurate, complete, simple, convenient, timely, economical, verifiable and flexible.

1. Adopt PSE principles chronologically: (1) moderation (2) knowledge (3) integrity (4) self-immunity, and (5) reasonableness to use in driving TLDP.

2. Provide the fund or welfare that enhances or covers a variety of issues in addition to the birth, sickness, and death in line with the context of the community where the schools are or where the TEP live and are the stakeholders in the community or society. These includes pensions for the less privileged, promotion of community enterprises, interest free loans, disaster relief funds, homeless care

services, non-formal debt relief solutions, promotion of organic farming and care giving for persons infected with HIV/AIDs, etc.

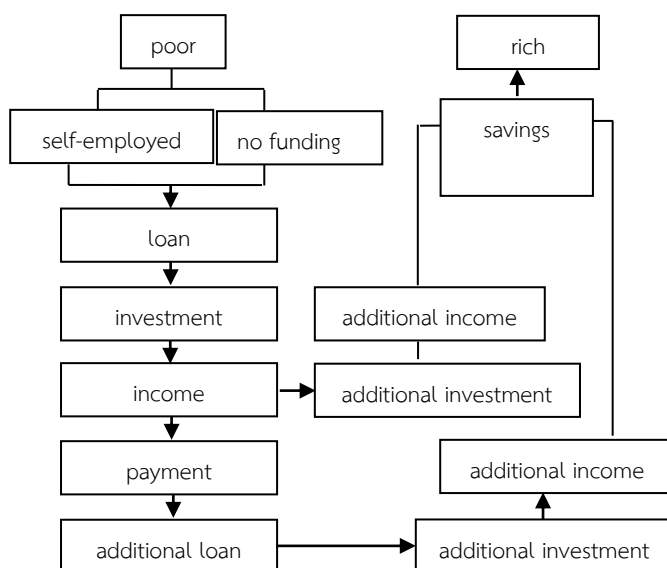


Figure 2 Breaking the cycle of poverty

3. Upgrade the status of TLDP to be a financial institution or specialized mechanism that provides services in accordance with the principles or context of microfinance under the Financial institutions Act BE 2551 (2008) and under the supervision of OTEP and the Bank of Thailand, as the framework or structure as shown on fig 4 below.

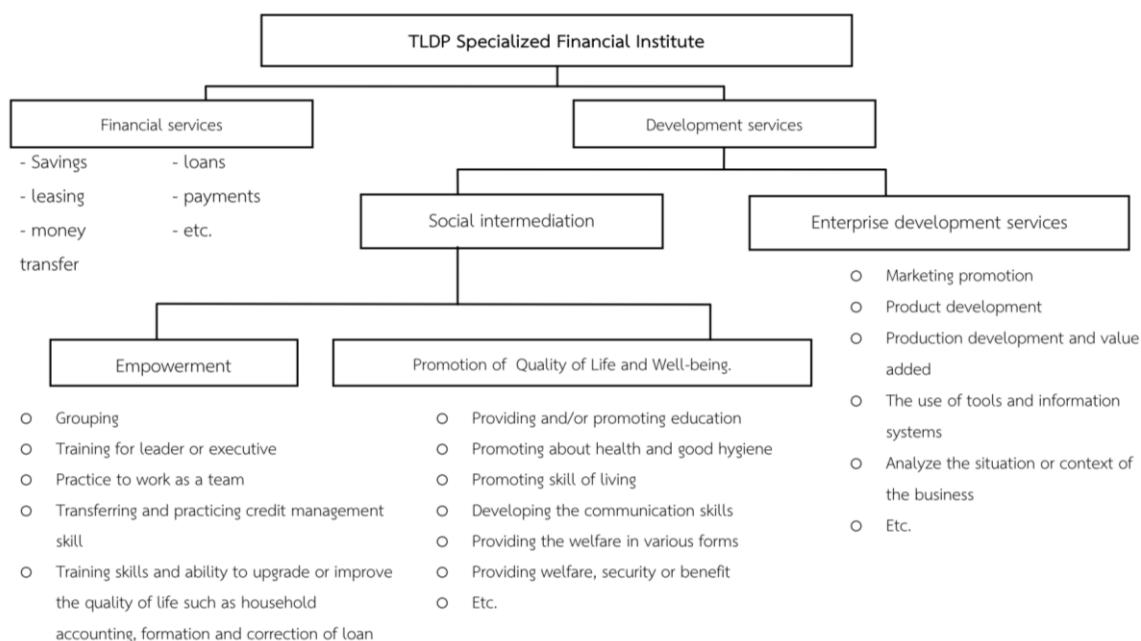


Figure 4 TLDP Specialized Financial Institute



Recommendation for further study

1. Apply five PSE, which are (1) moderation (2) knowledge (3) integrity (4) self-immunity and (5) reasonableness, to use in the organizations other than OTEP to find out how to establish the relationship among the three key features and two important conditions to examine how the above characteristics can be used in real life, or in accordance with the dynamics and context of the economy and social conditions.

2. Make an in-depth research on the factors that contribute to the approach guideline and development of each TLDP in line with the PSE, such as (1) moderation, (2) reasonableness, (3) self-immunity, (4) knowledge and (5) integrity in comparison with other organizations where similar projects have been implemented home and abroad.

3. Conduct a research using the conceptual frameworks or other models, such as the organization of learning management, good governance guidelines, the management under 7M's.

4. Research to establish and develop a sustainability index based on PSE or Sufficiency Index, including measurement and use the research result to set the progressive scoring, measure the performance, evaluate the effectiveness and impact of the development process or management based on sufficiency economy management principles and practices that match with the economic and social conditions.

References

- Chansarn, S. (2009). Poverty and income inequality in Thailand. *The journal of Demography*, 25(2), 71-89.
- Drucker, P. (1970). *The effective executive*. New York: Harper and Row.
- Financial Consumer Protection Center, Bank of Thailand. (2017). *Financial literacy: A wise financial plan*. Bangkok: Unknown publisher.
- Guest, G., Namey, E. E. & Mitchell, M. L. (2013). *Collecting qualitative data: A field manual for applied research*. New York: SAGE Publications
- Kast, F.E. & Rosenzweig, J. E. (1985). *Organizational and management: A systems and contingency approach*. New York: McGraw - Hill.
- Koontz, H. & O'Donnell, C. (1964). *Principles of management: An analysis of managerial function*. New York: McGraw-Hill.
- Ledgerwood, J. (1999). *Microfinance handbook: An institutional and financial perspective*. (2nd ed.). Washington, DC: World Bank.
- Leleux, B., Constatinou, D. & Ogunsulire, M. (2007). *From microfinance to small business finance: The business case for private capital investments*. New York: Palgrave Macmillan.
- Neal, Q. H. & Macaby, M. (1975). *Humanizing of work life*. The quality of working life: Problem prospects and the state of art. New York: Free Press.
- Schemerhorn, J. R. (1999). *Management*. (5th ed.). New York: John Wiley and Sons.



- Tantisuk, M. (2014). *Money, the big issue that never been taught at school*. (14th ed.). Bangkok: Sat Four Printing Company Limited.
- Tantisuk, M. (2016). *The debt winner year 2016*. (2nd ed.). Bangkok: Sat Four Printing Company Limited.
- Government Savings Bank. (2017). Copied documentation.
- Thepsitha, S. (2005). *Sufficient economy according to the royal initiative*. Bangkok: The young Buddhists association of Thailand under the Royal Patronage.
- Wasee, P. (2006). *Sufficiency economy and civil society approach to recover social and economy*. (7th ed.). Bangkok: Moh-Chao-Ban Publishing House.
- Wiruchnipawan, P. (2007). *Management by virtue and sufficiency economy approach*. Bangkok: Fore Pages Publishing.
- Wiruchnipawan, P. (2012). *Principles and techniques for writing dissertation, research and report*. Bangkok: Fore Pages Publishing.
- Yunus, M. & Weber, K. (2010). *Creating a world without poverty: Social business and the future of capitalism*. Dhaka: Dhaka Printers.

รูปแบบการให้บริการการเงินระหว่างประเทศด้วยนวัตกรรมเทคโนโลยีธนาคารอินเทอร์เน็ตของไทย

Trade Finance Services Model with Thai Internet-Banking Innovation

ชำนาญ เงินดี

Chamnan Ngerndee

18/96 หมู่ 13 หมู่บ้านชนันธร 2 ซ.เพชรเกษม 69 ถ.เลียบคลองภาษีเจริญฝั่งใต้ แขวงหนองแขม เขตหนองแขม กรุงเทพฯ 10160

18/96 Moo.13 Chanantorn 2 Village, Soi Petchakasem 69 South Liab Klong Pasicharoen Road,

Nongkaem Sub-district, Nongkaem District, Bangkok, 10160. Thailand

Corresponding Author, E-mail: chamnantoeey@hotmail.com

(Received: September 25, 2017; Revised: November 28, 2017; Accepted: November 29, 2017)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาองค์ประกอบของการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีธนาคารอินเทอร์เน็ตของการบริการการเงินระหว่างประเทศของไทย และ (2) ศึกษารูปแบบการให้บริการการเงินระหว่างประเทศด้วยนวัตกรรมเทคโนโลยีธนาคารอินเทอร์เน็ตของไทย โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร และ ภาคสนาม ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่เป็นธนาคารพาณิชย์สัญชาติไทยและต่างชาติที่ให้บริการการเงินระหว่างประเทศในกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งหมด 30 ราย ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกที่มีแนวคำถาม ตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า ทั้งด้านข้อมูล แหล่งข้อมูลบุคคลจากตัวแทน และ ด้านวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมทั้งการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการพรรณนาวิเคราะห์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สำคัญในการสนับสนุนสิ่งที่ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวไว้ ผลการศึกษาพบว่า 1) องค์ประกอบของการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีธนาคารอินเทอร์เน็ตของการบริการการเงินระหว่างประเทศของไทย ตามแบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ สภาพแวดล้อมสนับสนุน การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากนวัตกรรมเทคโนโลยี การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน และทัศนคติที่มีต่อการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี และ 2) รูปแบบการให้บริการการเงินระหว่างประเทศด้วยนวัตกรรมเทคโนโลยีธนาคารอินเทอร์เน็ตของไทยนั้น มี 3 รูปแบบคือ รูปแบบดั้งเดิม รูปแบบอินเทอร์เน็ตแบบ stand alone และ รูปแบบอินเทอร์เน็ตแบบ online โดยที่องค์ประกอบดังกล่าวส่งผลต่อการพัฒนารูปแบบดั้งเดิม มาจนปัจจุบันเป็นรูปแบบอินเทอร์เน็ตแบบ online

คำสำคัญ : แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยี ธนาคารอินเทอร์เน็ต การเงินระหว่างประเทศ

Abstract

The objectives of this research were (i) to study elements of internet-banking technology acceptance for Thai trade finance service, and (ii) to study trade finance services model with Thai internet-banking innovation. The study was a qualitative research by documentary method and field survey method which used in-depth interview by interview guide from key informant in Bangkok. The key informant are 30 commercial banks. Sources of information were examined by data triangulation and methodological triangulation, and used content analysis by descriptive analysis. The results of the study

were 1) The elements of internet-banking technology acceptance for Thai trade finance service as Technology Acceptance Model (TAM) were Gender, Age, Experience, Support environment, Perceived usefulness (PU), Perceived of ease of use (PEOU), Attitude toward using (AT). 2) Trade finance services model were 3 models such as Traditional service, Stand alone service, and Online service. The illustrate elements affecting to develop traditional service to online service.

Keywords: Technology acceptance model, Internet-banking, Trade finance.

บทนำ

การค้าระหว่างประเทศ (International Trade) เป็นการประกอบธุรกิจที่เกี่ยวกับการขายสินค้าและบริการของผู้ส่งออก (Exporter) และการซื้อสินค้าและบริการของผู้นำเข้า (Importer) ระหว่างประเทศ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการส่งออก (Export) และ/หรือ การนำเข้า (Import) สินค้าและบริการ ที่มีระบบการชำระเงินการค้าระหว่างประเทศที่มีระเบียบประเพณีปฏิบัติด้วยมาตรฐานเดียวกันทั่วโลก ซึ่งในการทำธุรกรรมการค้าขายสินค้าบริการระหว่างประเทศ ผู้ซื้อและผู้ขายจะอยู่คนละประเทศกัน นอกจากจะตกลงกันในส่วนของประเทศต้นที่สำคัญ ได้แก่ สินค้าหรือบริการ ปริมาณ ราคา เงื่อนไขการส่งมอบที่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ ประเพณีปฏิบัติของสภาหอการค้าระหว่างประเทศ (International Chamber of Commerce: ICC) (Abeka et al., 2012) แล้ว ที่สำคัญอีกประเด็น คือ วิธีการชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการระหว่างประเทศ (International Trade Administration, 2012; Silicon Valley Bank, 2014) ซึ่งประกอบด้วย 4 วิธี ได้แก่ 1) การชำระเงินล่วงหน้า (Advance Payment) (Asmundson et al., 2011) 2) เปิดบัญชี (Open Account) (Korinek et al., 2010) 3) การเรียกเก็บเงินโดยมีเอกสารประกอบ (Documentary Bill for Collection) (Prete & Federico, 2012; Silicon Valley Bank, 2014) และ 4) เลตเตอร์ออฟเครดิตโดยมีเอกสารประกอบ (Documentary Letter of Credit) (International Trade Administration, 2012) ซึ่งวิธีการชำระเงินระหว่างประเทศดังกล่าว จะมีธนาคารพาณิชย์เข้ามาเกี่ยวข้องทำหน้าที่เป็นคนกลางในการเรียกเก็บเงินค่าสินค้าและบริการ หรือ ชำระค่าสินค้าและบริการ แทน ผู้ซื้อและผู้ขาย รวมทั้งให้บริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับด้านการค้าระหว่างประเทศ ซึ่งการให้บริการของธนาคารพาณิชย์นี้ เรียกว่า การเงินระหว่างประเทศ (Trade Finance) (Vainio, 2006; Ahn et al., 2011) เป็นผลิตภัณฑ์ที่ธนาคารพาณิชย์ให้บริการสำหรับผู้ประกอบการส่งออกสินค้า และ/หรือ ผู้นำเข้าสินค้า ที่ทำการซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศ โดยมีเอกสารประกอบการชำระเงิน และมีการทำค้ำประกันทางการค้าระหว่างประเทศด้วย เพื่อสร้างความมั่นใจการชำระเงินแก่ผู้ส่งออกสินค้า และ ความมั่นใจในการรับสินค้าและบริการตรงตามเงื่อนไข ของผู้นำเข้าสินค้าด้วย โดยที่ธนาคารพาณิชย์ต่างๆ สามารถติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับการเงินระหว่างประเทศ กับ ธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ในต่างประเทศ ด้วยระบบ Society for Worldwide Interbank Financial (SWIFT) ซึ่งเป็นระบบที่ให้บริการในการส่งข้อมูลหรือข้อความ ระหว่างธนาคารพาณิชย์ สถาบันการเงิน หรือ องค์กรอื่น ๆ ที่เป็นสมาชิก

การให้บริการของธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ที่มีอยู่ในประเทศไทย ทั้งธนาคารพาณิชย์ที่มีสัญชาติไทย และ ธนาคารพาณิชย์สัญชาติต่างประเทศที่เปิดสาขาหรือเป็นตัวแทนธนาคารในประเทศไทย จำนวน 30 ธนาคาร คือ ธนาคารพาณิชย์ไทย จำนวน 11 ธนาคาร ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารต่างประเทศจำนวน 2 ธนาคาร สาขาของธนาคารต่างประเทศ จำนวน 13 ธนาคาร และ สถาบันการเงินเฉพาะกิจ จำนวน 4 ธนาคาร มีการสร้างกลยุทธ์การให้บริการที่แตกต่าง และสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อสร้างการแข่งขันการให้บริการทางการตลาดกับลูกค้า จึงได้นำมิติการบริการที่สำคัญมีคุณภาพ ที่เกี่ยวข้องการให้บริการทางการเงิน (Theron & Terblanche, 2010) ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบคือ 1) การสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) โดยปัจจัยที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า (Kadir et al., 2011) ประกอบด้วย ปัจจัยคุณภาพพื้นฐาน ปัจจัยคุณภาพสำคัญ และ ปัจจัยเกินความคาดหวัง และ 2) การติดต่อสื่อสาร (Communication) รวมทั้ง

นวัตกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสาร จะเกิดประสิทธิภาพได้ก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญ ประกอบด้วย ความสามารถของธนาคารพาณิชย์ สิ่งแวดล้อมของธนาคารพาณิชย์ ลักษณะของนวัตกรรมและเทคโนโลยี ทักษะคนที่มีส่วนนวัตกรรมและเทคโนโลยี คุณลักษณะของผู้บริหาร และ ลักษณะของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งรูปแบบการให้บริการประกอบด้วย 3 รูปแบบดังนี้ (Abeka et al., 2012; Export-Import Bank of Thailand, 2012)

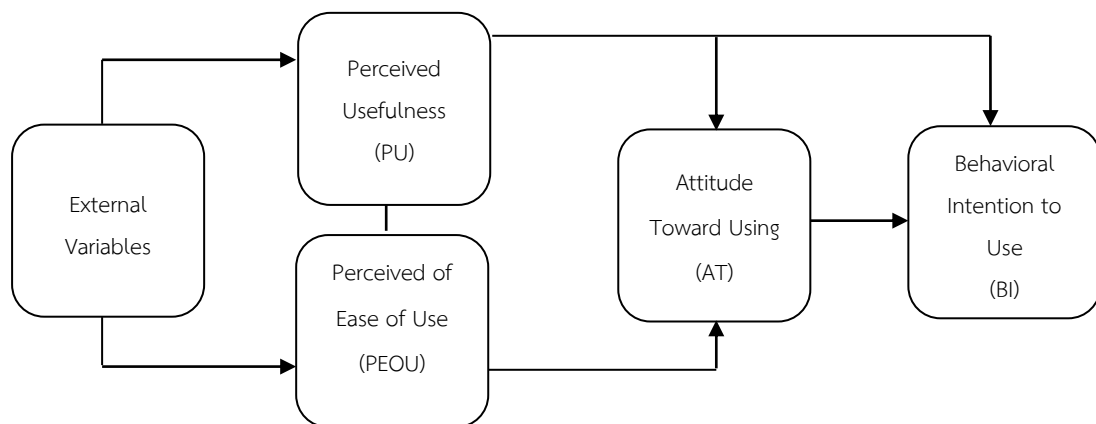
1. การบริการแบบดั้งเดิม (Traditional Service) (Ministry of Information and Communication Technology, 2015) จะเป็นการบริการที่ผู้ประกอบการต้องแจ้งวัตถุประสงค์การทำธุรกรรม ขอบคำขอการทำธุรกรรม หรือ กิจกรรมอื่น ทางการเงินระหว่างประเทศ โดยผ่านบุคลากรของธนาคารพาณิชย์ที่เคาน์เตอร์หรือส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการเงินระหว่างประเทศ โดยผู้วิจัยได้ทำการสรุปออกมาเป็นแบบจำลองที่เรียกว่า แบบจำลองบุคลากร (Personnel Model: PM)

2. การบริการด้วยอินเทอร์เน็ต แบบ Stand-alone (Ministry of Information and Communication Technology, 2015) จะเป็นการบริการที่ผู้ประกอบการต้องแจ้งวัตถุประสงค์การทำธุรกรรม หรือ กิจกรรมอื่น ๆ ทางการเงินระหว่างประเทศ ด้วยการยื่นข้อมูลขอใช้บริการลงในใบคำขอออกมาเป็นเอกสาร โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ตหน้าเว็บไซต์ของธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ซึ่งระบบนี้ผู้ประกอบการไม่ได้ติดตั้งระบบกับธนาคารพาณิชย์ หลังจากนั้นจะต้องนำใบคำขอพร้อมเอกสารประกอบคำขอ ยื่นผ่านบุคลากรของธนาคารพาณิชย์ที่เคาน์เตอร์ธนาคาร หรือ ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการเงินระหว่างประเทศ โดยผู้วิจัยได้ทำการสรุปออกมาเป็นแบบจำลองที่เรียกว่า แบบจำลองระบบอินเทอร์เน็ตและบุคลากร (Internet and Personnel Model: IPM)

3. การบริการด้วยอินเทอร์เน็ต แบบ Online (Ministry of Information and Communication Technology, 2015) จะเป็นการบริการที่ผู้ประกอบการต้องแจ้งวัตถุประสงค์การทำธุรกรรม หรือ กิจกรรมอื่น ๆ ทางการเงินระหว่างประเทศ ด้วยการยื่นข้อมูลขอใช้บริการลงในใบคำขอของธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ด้วยระบบที่ผู้ประกอบการติดตั้งเข้าร่วมกับธนาคารพาณิชย์ หลังจากนั้นผู้ประกอบการก็นำส่งข้อมูล พร้อมใบคำขอและเอกสารประกอบ รวมทั้งอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผ่านระบบออนไลน์ ระหว่างผู้ประกอบการกับธนาคารพาณิชย์ เช่น อีเมล หรือ ระบบเฉพาะด้านการเงินระหว่างประเทศของแต่ละธนาคารพาณิชย์ เมื่อระบบของธนาคารพาณิชย์ได้รับข้อมูลและตรวจสอบใบคำขอพร้อมเอกสารประกอบที่เกี่ยวข้องแล้ว ก็จะดำเนินการให้บริการต่อไป โดยผู้วิจัยได้ทำการสรุปออกมาเป็นแบบจำลองที่เรียกว่า แบบจำลองระบบอินเทอร์เน็ตออนไลน์ (Internet Online Model : IOM)

ส่วนการให้บริการการเงินระหว่างประเทศของธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ จะมีการปรับปรุงและพัฒนา นวัตกรรมและเทคโนโลยีการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพมากขึ้น ด้วยการให้บริการการเงินระหว่างประเทศของธนาคารพาณิชย์อินเทอร์เน็ต เรียกว่า Internet Banking (I-Banking) เป็นวิธีการให้บริการ 2 วิธี (Abeka et al., 2012) ประกอบด้วย Stand-alone Service และ Online Service แต่การปรับปรุงพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีดังกล่าว ก็เป็นปัญหาสำหรับผู้ให้บริการที่ต้องมีการเรียนรู้สิ่งใหม่ ฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยี การให้คำแนะนำ การให้คำปรึกษา การให้บริการผลิตภัณฑ์ทางการเงิน รวมทั้งต้นทุนธุรกรรมต่าง ๆ ด้วย ดังนั้นจึงต้องมีการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี มาใช้ประกอบในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ นั่นหมายถึงว่า มีการเปลี่ยนแปลงในองค์กรเกิดขึ้น อาจทำให้เกิดการยอมรับนวัตกรรมหรือเทคโนโลยี แตกต่างกันไป เนื่องจากมีบุคคลที่เกี่ยวข้อง คือ ธนาคารพาณิชย์เป็นผู้ให้บริการการเงินระหว่างประเทศ และ ผู้ส่งออกสินค้าและหรือผู้นำเข้าสินค้าเป็นผู้รับบริการการเงินระหว่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์ จึงต้องหาแบบจำลองมาทำการวิเคราะห์ในการเปลี่ยนแปลงนี้ นั่นคือ แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) (Morris et al., 2005; Fetscherin & Lattemann, 2008; Venkatesh & Bala, 2008) และ วิจัยที่เกี่ยวข้องกับแบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีอื่น ๆ มาเป็นเครื่องมือ วิเคราะห์หาวิธีการและเหตุผล ทักษะ การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีของแต่ละบุคคล แต่ละองค์กร รวมทั้งศึกษาความตั้งใจ (Intention) และ/หรือพฤติกรรม (Behavior) ของการยอมรับการใช้ นวัตกรรมและเทคโนโลยี ซึ่งแบบจำลองการยอมรับ

นวัตกรรมการและเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ของ Venkatesh & Bala (Chaveesuk & Wongjaturapat, 2012; Venkatesh et al., 2003; Venkatesh & Bala, 2008) เป็นแบบจำลองที่ใช้เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี ที่มีการพัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำตามเหตุและผล โดยไม่นำบรรทัดฐานของบุคคลเข้ามาเป็นปัจจัยในการศึกษา แต่จะศึกษา 4 ปัจจัย คือ ตัวแปรภายนอกที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ สภาพแวดล้อมสนับสนุน การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Perceived Usefulness: PU) การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEOU) ทศนคติที่มีต่อการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี (Attitude Toward Using: AT) ซึ่งทั้ง 4 ปัจจัย จะส่งผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี (Behavioral Intention to Use: BI)



ภาพที่ 1 แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) (Venkatesh & Bala, 2008)

จากภาพที่ 1 แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี (Behavioral Intention to Use: BI) ซึ่งประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ ตัวแปรภายนอก (External Variables) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Perceived Usefulness : PU) การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEOU) ทศนคติที่มีต่อการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี (Attitude Toward Using: AT) ซึ่งทั้ง 4 ปัจจัย จะส่งผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี

จากความสำคัญและปัญหาด้านการค้าระหว่างประเทศ การให้บริการการเงินระหว่างประเทศของธนาคารพาณิชย์ด้วยอินเทอร์เน็ต เป็นเครื่องมือประกอบการให้บริการและรับบริการ จึงทำให้ผู้วิจัย สนใจที่จะทำวิจัยเกี่ยวกับ รูปแบบการให้บริการการเงินระหว่างประเทศด้วยนวัตกรรมเทคโนโลยีธนาคารอินเทอร์เน็ตของไทย เพื่อค้นหาองค์ประกอบของการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีและรูปแบบการให้บริการการเงินระหว่างประเทศด้วยนวัตกรรมเทคโนโลยีธนาคารอินเทอร์เน็ตของไทย เนื่องจากผู้มาใช้บริการจะได้รับประโยชน์ในประเด็นของความสะดว รวดเร็ว การใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน เรียนรู้ได้ไม่ยาก ของแต่ละระบบอินเทอร์เน็ตที่ให้บริการการเงินระหว่างประเทศของแต่ละธนาคาร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีธนาคารอินเทอร์เน็ตของการบริการการเงินระหว่างประเทศของไทย
2. เพื่อศึกษารูปแบบการให้บริการการเงินระหว่างประเทศด้วยนวัตกรรมเทคโนโลยีธนาคารอินเทอร์เน็ตของไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาที่เป็นเชิงคุณภาพ โดยมีเนื้อหาของการวิจัยที่อธิบายถึง รูปแบบการให้บริการ การเงินระหว่างประเทศด้วยนวัตกรรมเทคโนโลยีธนาคารอินเทอร์เน็ตของไทย โดยได้ศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์ และทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยี ตามแบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยี ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้เก็บข้อมูล 30 ราย โดยแบ่งเป็น 1) ตัวแทนธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการการเงินระหว่างประเทศในกรุงเทพมหานคร เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยการสัมภาษณ์ 11 ราย ประกอบด้วย 1.คุณชยางกูร อิศม์เดช, สัมภาษณ์วันที่ 30 ตุลาคม 2559 2.คุณญาณิศา เลิศอนุสรณ์, สัมภาษณ์วันที่ 30 ตุลาคม 2559 3.คุณณัฐยานัน นราธิกรณ์ฤทธิ์, สัมภาษณ์วันที่ 31 ตุลาคม 2559 4.คุณณัฐพร กาญจนระพีพรรณ, สัมภาษณ์วันที่ 29 ตุลาคม 2559 5.คุณดุสิต บุญยภักดิ์, สัมภาษณ์วันที่ 30 ตุลาคม 2559 6.คุณธนวันต์ หอมจันทร์ดี, สัมภาษณ์วันที่ 27 ตุลาคม 2559 7.คุณณลินี สีทาจารย์กุล, สัมภาษณ์วันที่ 29 ตุลาคม 2559 8.คุณประภาพร คอนสลัด, สัมภาษณ์วันที่ 29 ตุลาคม 2559 9.คุณมลลี้ แก้วโมราเรืองฤทธิ์, สัมภาษณ์วันที่ 31 ตุลาคม 2559 10.คุณศิริรัตน์ ศรีวรรณวิทย์, สัมภาษณ์วันที่ 30 ตุลาคม 2559 และ 11.คุณอรอุมา เดชบริพันธ์, สัมภาษณ์วันที่ 28 ตุลาคม 2559 และ 2) ธนาคาร 19 ธนาคาร ที่ศึกษาข้อมูลจากเอกสารของแต่ละธนาคาร รวมทั้งธนาคารแห่งประเทศไทย

2. การเก็บรวบรวมและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ 2.1การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร 2.2 การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่เป็นธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการการเงินระหว่างประเทศ โดยที่เครื่องมือจะสร้างจากแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องจากการศึกษาค้นคว้าเพื่อให้คำถามมีความครอบคลุม

3. การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล โดยการใช้การตรวจสอบแบบสามเส้า ที่เป็นการตรวจสอบด้านข้อมูล (Data Triangulation) ในการตรวจสอบแหล่งข้อมูลบุคคลจากตัวแทน และ ทำการตรวจสอบด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation)

4. การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการรวบรวมข้อมูล แล้วนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยมีขั้นตอนดังนี้ เตรียมความพร้อม ดำเนินการสัมภาษณ์ ปิดการสัมภาษณ์ สรุปผลการวิเคราะห์ และ ตีความข้อมูล จนกระทั่งได้ผลลัพธ์ออกมาเป็นข้อมูลเชิงเนื้อหา (Context) โดยใช้วิธีการเชื่อมโยงความสัมพันธ์สอดคล้องของเนื้อหา เพื่อนำไปสู่ประเด็นแล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบของการบรรยายหรือการพรรณนา การสร้างแบบแผนความสัมพันธ์เพื่อการอธิบาย หรือ การสร้างข้อสรุปเชิงทฤษฎี

ผล

1. ผลการวิจัยองค์ประกอบของการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีธนาคารอินเทอร์เน็ตของการบริการการเงินระหว่างประเทศของไทย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ให้สัมภาษณ์นั้น ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของการยอมรับนวัตกรรมไว้หลากหลาย เช่น ความคิดเห็นของตัวแทนของธนาคาร ซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า “ธนาคารมีสัญชาติเป็นมาเลเซียที่เข้ามาบริหารจัดการแทนธนาคารไทยธนาคาร โดยมีพนักงานหลากหลายสัญชาติหลากหลายวัฒนธรรมที่มีการยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี เพื่อให้เกิดการใช้งานที่ง่ายจนก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด” ตัวแทนของธนาคารแห่งโตเกียว-มิทซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด กล่าวว่า “ธนาคารเราเป็นธนาคารญี่ปุ่น เปิดสาขาในประเทศไทย ฝ่ายบริหารเป็นคนญี่ปุ่นหมุนเวียนกันมาบริหารและทีมงานจะเป็นคนไทยที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง” ตัวแทนของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า “ธนาคารเป็นบริษัทในเครือของ The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ Ltd. ที่มีทีมงานส่วนใหญ่เป็นคนไทยทั้งฝ่ายบริหารและปฏิบัติการ ที่มีทักษะในการให้บริการอย่างดี มีนวัตกรรม” ตัวแทนของธนาคารไทยพาณิชย์กล่าวว่า “ลูกค้าของเรามีความหลากหลาย เราจึงมีการพัฒนาธุรกรรมด้วยเทคโนโลยีเพื่อให้เกิดความใช้ง่ายและก่อให้เกิดประโยชน์

สูงสุด เพื่อก่อให้เกิดลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก” และ ตัวแทนของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า “ธนาคารเป็นรัฐวิสาหกิจที่ต้องรับนโยบายหลักมาเพื่อบริหารจัดการและกำหนดกลยุทธ์ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขัน”

จากความคิดเห็นบางส่วนของผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังกล่าวด้านบนนั้น สามารถสรุปได้ว่า องค์ประกอบของการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีธนาคารอินเทอร์เน็ตของการบริการการเงินระหว่างประเทศของไทย ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ 1) ตัวแปรภายนอก (External Variables) คือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ เพศ(Gender) อายุ(Age) การศึกษา(Education) ประสบการณ์เกี่ยวกับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Previous Experience) และ สภาพแวดล้อมสนับสนุนที่เป็นการสนับสนุนจากองค์กร (Organization Support) หรือ การสนับสนุนจากธนาคาร (Bank Support) เป็นองค์ประกอบที่มีลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลที่แตกต่างไปตามลักษณะของแต่ละบุคคลนั้น ๆ ซึ่งมาสนับสนุนการรับรู้ว่านวัตกรรมและเทคโนโลยีมีวิธีการใช้งานที่ง่ายและก่อให้เกิดประโยชน์ 2) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Perceived Usefulness: PU) คือข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึงประโยชน์ที่นวัตกรรมและเทคโนโลยีก่อให้เกิดขึ้นนั้น มีความสะดวก รวดเร็ว 3) การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEOU) คือข้อมูลที่แสดงให้เห็นว่านวัตกรรมและเทคโนโลยีเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน เรียนรู้ตามขั้นตอนหรือตามกระบวนการ ซึ่งประโยชน์และง่ายต่อการใช้งานของระบบนั้น จะสนับสนุนให้มีทัศนคติที่ติดการใช่มากขึ้นด้วย และ 4) ทัศนคติที่มีต่อการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี (Attitude Toward Using: AT) คือข้อมูลที่เป็นแนวคิดและตัดสินใจได้ว่า การใช้นวัตกรรมมีประโยชน์ ดี ไม่ซับซ้อน ใช้งานง่าย และ จะทำให้เกิดความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการยอมรับที่จะใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี

2.ผลการวิจัยรูปแบบการให้บริการการเงินระหว่างประเทศด้วยนวัตกรรมเทคโนโลยีธนาคารอินเทอร์เน็ตของไทย ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ให้สัมภาษณ์นั้น ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการการเงินระหว่างประเทศด้วยนวัตกรรมเทคโนโลยีธนาคารอินเทอร์เน็ตไทย เช่น ความคิดเห็นของตัวแทนของธนาคาร ซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า “การให้บริการด้าน Trade Finance ทางเราจะมีระบบการให้บริการเหมือนธนาคารทั่วไป แต่ที่แตกต่างคือ การให้บริการด้านหนังสือค้ำประกันทันทีภายใน 1 วัน ที่เรียกว่า Quick Guarantee” ตัวแทนของธนาคารแห่งโตเกียว-มิทซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด กล่าวว่า “ระบบการให้บริการของเราเป็นระบบที่เน้นให้บริการกับลูกค้าที่เป็นญี่ปุ่น โดยเป็นระบบที่มีมาตรฐานทั่วไป และให้บริการเกี่ยวกับ e-application” ตัวแทนของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า “การให้บริการด้าน Trade Finance จะเน้นการให้บริการอย่างรวดเร็ว มีคุณภาพด้วยระบบ Krungsri Trade Link (Open L/C, Outward, FX, Advise, and Guarantee)” ตัวแทนของธนาคารไทยพาณิชย์กล่าวว่า “ระบบ Trade Finance ของเราให้บริการทั้งด้านส่งออกและนำเข้าสินค้าที่เรียกว่า SCB Trade Net” และ ตัวแทนของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า “Trade Finance ของธนาคารกรุงไทยจะเป็นระบบที่ให้บริการครบวงจร เรียกว่า KTB e-L/C (plus amend)(Export and Import) E-export”

จากความคิดเห็นบางส่วนของผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังกล่าวด้านบนนั้น สามารถสรุปได้ว่า รูปแบบการให้บริการการเงินระหว่างประเทศประกอบด้วย 3 รูปแบบ คือ 1) รูปแบบดั้งเดิม เป็นรูปแบบที่มีลักษณะการให้บริการด้วยธุรกรรมและเอกสารประกอบโดยผ่านเจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์ที่เคาน์เตอร์หรือส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการเงินระหว่างประเทศโดยตรง โดยรูปแบบนี้จะใช้บุคลากรเป็นหลักในการให้บริการ 2) รูปแบบอินเทอร์เน็ตแบบ stand alone เป็นรูปแบบที่มีลักษณะการให้บริการด้วยธุรกรรมและเอกสารประกอบ โดยการคีย์ข้อมูลขอทำธุรกรรมลงในใบคำขออนุมัติเป็นเอกสารประกอบ โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารพาณิชย์ แล้วยื่นธุรกรรมและเอกสารนั้นผ่านเจ้าหน้าที่ธนาคารที่เคาน์เตอร์หรือส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการเงินระหว่างประเทศต่อไป โดยรูปแบบนี้จะมีการพัฒนามาจากรูปแบบดั้งเดิมที่ใช้บุคลากรเป็นหลักแล้วยังมีการนำระบบอินเทอร์เน็ตเข้ามาเป็นสื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการมากขึ้น โดยมีระบบให้บริการเฉพาะที่ธนาคารพาณิชย์เท่านั้น และ 3) รูปแบบอินเทอร์เน็ตแบบ online เป็นรูปแบบที่มีลักษณะการให้บริการด้วยธุรกรรมและเอกสารประกอบ ด้วยระบบอินเทอร์เน็ตที่ลูกค้าหรือผู้ประกอบการ ได้ติดตั้งเข้าร่วมกับธนาคารพาณิชย์นั้น ๆ แล้วทำการคีย์ข้อมูลคำขอใช้บริการพร้อมเอกสาร ผ่านระบบออนไลน์ ระหว่างผู้ประกอบการกับธนาคารพาณิชย์ เมื่อธนาคารพาณิชย์ได้รับข้อมูล

จากระบบเรียบร้อยแล้วจะดำเนินการให้บริการต่อไป โดยรูปแบบนี้จะมีการพัฒนามาจากรูปแบบอินเทอร์เน็ต Stand-alone คือ จะเป็นระบบอินเทอร์เน็ตที่ธนาคารพาณิชย์มีระบบเฉพาะของตัวเองโดยที่ระบบเฉพาะนี้ ลูกค้าสามารถสมัครใช้บริการได้ เพื่อเชื่อมต่อเข้ากับระบบที่องค์กรของลูกค้าเองได้

จากความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางส่วน และ สรุปจากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย รวมทั้งธนาคารพาณิชย์ต่างๆ เกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการการเงินระหว่างประเทศด้วยนวัตกรรมเทคโนโลยีธนาคารอินเทอร์เน็ตไทยนั้น ผู้วิจัยสามารถแบ่งกลุ่มรูปแบบการให้บริการการเงินระหว่างประเทศโดยใช้เกณฑ์ของระบบเทคโนโลยีธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งสร้างขึ้นมา หรือ ระบบที่เป็นไปตามมาตรฐานทั่วไป โดยแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 รูปแบบการให้บริการการเงินระหว่างประเทศด้วยเทคโนโลยีธนาคารอินเทอร์เน็ต

ระบบอินเทอร์เน็ตเฉพาะ	ระบบอินเทอร์เน็ตทั่วไป
1. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ระบบเฉพาะชื่อ Custom Guarantee, E-guarantee, and Trade i-report.	1. ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน)
2. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ระบบเฉพาะชื่อ KTB e-L/C (plus amend)(Export and Import) E-export.	2. ธนาคารไอซีบีซี (ไทย) จำกัด (มหาชน)
3. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ระบบเฉพาะชื่อ Krungsri Trade Link (Open L/C, Outward, FX, and Advise) Guarantee.	3. ธนาคารเมกะสากลพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
4. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ระบบเฉพาะชื่อ K-Trade Connect (Open L/C, Fund Transfer) EPA.	4. ธนาคารเจทีเอ็มบีแอนด์แคนเซส
5. ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน) ระบบเฉพาะชื่อ Quick Guarantee.	5. ธนาคารซีทีแบงก์
6. ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ระบบเฉพาะชื่อ TMB Business Portal (Open L/C, B/C, and S/G).	6. ธนาคารซูมิโตโม มิตซูบิชิ แบงก์ คอร์ปอเรชั่น
7. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ระบบเฉพาะชื่อ SCB Trade Net.	7. ธนาคารดอยช์แบงก์
8. ธนาคารธนาชาต จำกัด (มหาชน) ระบบเฉพาะชื่อ d-Banking.	8. ธนาคารเดอเอชบีแอลแบงก์ ออฟ สกอตแลนด์ ฟิแอลซี
9. ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ระบบเฉพาะชื่อ UOB BIB.	9. ธนาคารบีเอ็นพี พารีบาส์
10. ธนาคารแห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ระบบเฉพาะชื่อ BOC Net.	10. ธนาคารมิซูโฮ จำกัด
	11. ธนาคารแห่งโตเกียว-มิตซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด
	12. ธนาคารแห่งอเมริกา เนชั่นแนล แอสโซซิเอชั่น
	13. ธนาคารอาร์เอชบี จำกัด
	14. ธนาคารอินเดีย โอเวอร์ซีส์
	15. ธนาคารโอเวอร์ซี-ไชนีส แบงก์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด
	16. ธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้ แบงก์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด
	17. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
	18. ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
	19. ธนาคารออมสิน
	20. ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

ที่มา : จากการสัมภาษณ์และสรุปจากข้อมูลของ Bank of Thailand (2016)

จากตารางที่ 1 รูปแบบการให้บริการการเงินระหว่างประเทศด้วยเทคโนโลยีธนาคารอินเทอร์เน็ต ซึ่งแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับกลุ่มรูปแบบการให้บริการการเงินระหว่างประเทศโดยใช้เกณฑ์ของระบบเทคโนโลยีธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งสร้างขึ้นมา หรือ ระบบที่เป็นไปตามมาตรฐานทั่วไป ประกอบด้วย กลุ่มที่ 1 เป็นกลุ่มของธนาคารพาณิชย์ที่มีระบบการ

ให้บริการการเงินระหว่างประเทศที่เป็นระบบอินเทอร์เน็ตเป็นของตนเอง ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารธนาชาติ จำกัด (มหาชน) ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) และ ธนาคารแห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน) และ กลุ่มที่ 2 เป็นกลุ่มของธนาคารพาณิชย์ที่มีระบบการให้บริการการเงินระหว่างประเทศ ที่เป็นระบบอินเทอร์เน็ตตามมาตรฐานทั่วไป ได้แก่ ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) ธนาคารไอซีบีซี (ไทย) จำกัด (มหาชน) ธนาคารเมกะสาธกพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารเจทีเอ็มบีแอนด์เคเอส ธนาคารซีทีแบงก์ ธนาคารซูมิโตโม มิตรูยแบงกิงคอร์ปอเรชั่น ธนาคารคอยส์แบงก์ ธนาคารเดอะรอยัลแบงก์ออฟสกอตแลนด์ฟิแอลซี ธนาคารบีเอ็นพี พารีบาส์ ธนาคารมิซูโฮ จำกัด ธนาคารแห่งโตเกียว-มิตรูยบีซี ยูเอฟเจ จำกัด ธนาคารแห่งอเมริกาเนชั่นแนลแอสโซซิเอชั่น ธนาคารอาร์เอชบี จำกัด ธนาคารอินเดียนโอเวอร์ซีส์ ธนาคารโอเวอร์ซี-ไซนส์แบงกิงคอร์ปอเรชั่น จำกัด ธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้แบงกิงคอร์ปอเรชั่น จำกัด ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ธนาคารออมสิน และธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

อภิปรายผล

จากการวิจัยนี้ สามารถสรุปได้ว่า องค์ประกอบของการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีธนาคารอินเทอร์เน็ตของการให้บริการการเงินระหว่างประเทศของไทยจะสัมพันธ์กับ แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) ของ Venkatesh & Bala (2008) พบว่า 1) ตัวแปรภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ สภาพแวดล้อมสนับสนุน 2) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากนวัตกรรมและเทคโนโลยี จะเป็นตัวกำหนดการรับรู้ของแต่ละบุคคลหรือองค์กรว่า นวัตกรรมและเทคโนโลยีมีประโยชน์อย่างไร 3) การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน จะเป็นปัจจัยที่กำหนดการรับรู้ของแต่ละบุคคลหรือองค์กรว่า นวัตกรรมและเทคโนโลยีมีง่ายหรือยากต่อการใช้งาน โดยนำปริมาณหรือความสำเร็จที่ได้นั้นมาเปรียบเทียบกับความต้องการที่คาดหวังไว้ว่าตรงกันหรือไม่ อย่างไร และ 4) ทศคติที่มีต่อการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี ซึ่งปัจจัยดังกล่าวจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อตนเอง โดยตัวแปรภายนอกที่ส่วนใหญ่เป็นปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์นั้น จะส่งผลให้เกิดการรับรู้ถึงระบบต่าง ๆ ว่าง่ายต่อการใช้งาน จนก่อให้เกิดประโยชน์ต่างๆ ที่ได้รับจากนวัตกรรมเทคโนโลยีนั้น ๆ เช่น ความสะดวก ความรวดเร็ว ประหยัดต้นทุน นอกจากนี้ยังส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีขึ้น เช่น ยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีที่จะเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในอนาคต รวมทั้งส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี ที่จะทำให้เกิดการยอมรับการใช้งานจริง นอกจากนี้ยังสามารถสรุปได้ว่า รูปแบบการให้บริการการเงินระหว่างประเทศด้วยนวัตกรรมเทคโนโลยีธนาคารอินเทอร์เน็ต ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ของไทยนั้น มีความสัมพันธ์กับรูปแบบของ Abeka et al. (2012) ว่ามี 3 รูปแบบ คือรูปแบบดั้งเดิม รูปแบบอินเทอร์เน็ตแบบ stand alone และ รูปแบบอินเทอร์เน็ต online โดยที่องค์ประกอบดังกล่าวทั้ง 4 องค์ประกอบนั้น จะทำให้เกิดการพัฒนาแบบการให้บริการจากแบบดั้งเดิมที่ใช้บุคลากรเป็นหลัก พัฒนาเป็นรูปแบบ Stand-alone จนกระทั่งเป็นระบบอินเทอร์เน็ต online เฉพาะของแต่ละธนาคารที่ให้บริการออนไลน์กันในปัจจุบัน โดยที่ระบบการให้บริการการเงินระหว่างประเทศด้วยอินเทอร์เน็ตของธนาคารพาณิชย์ในรูปแบบดังกล่าวนี้ สามารถนำมาจัดกลุ่มของรูปแบบที่ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ มีให้บริการด้านการเงินระหว่างประเทศ ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มของธนาคารพาณิชย์ที่มีระบบการให้บริการด้านการเงินระหว่างประเทศเป็นของตนเอง ตั้งชื่อออกมาเฉพาะ เพื่อเป็นกลยุทธ์ทางการแข่งขันมากขึ้น และ ต้องการให้มีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี ที่จะเปลี่ยนแปลงในอนาคตให้มากขึ้น และ กลุ่มของธนาคารพาณิชย์ที่ไม่ได้สร้างระบบการให้บริการทางการเงินขึ้นมาเฉพาะของตนเอง แต่เป็นระบบที่มีใช้กันตามมาตรฐานของธนาคารพาณิชย์ทั่วไป



ข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเท่านั้น ซึ่งผู้วิจัยสามารถต่อยอดเป็นวิจัยเชิงปริมาณต่อไป รวมทั้งสามารถนำวิจัยนี้ไปประยุกต์ศึกษาประชากรกลุ่มอื่นได้ และ ศึกษาตัวแปรอื่นที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีหรือธนาคารพาณิชย์

เอกสารอ้างอิง

- Abeka, S. O., Abeka, E. O. & Omondi, O. C. (2012). Determinants of Adoption of Internet Banking by Trade Finance Customers in East Africa. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 2(2), 2225-8329.
- Ahn, J. B., Amiri, M. & Weinstein, D. E. (2011). Trade Finance and the Great Trade Collapse. *Columbia Business School*, 101(3), 298-302.
- Asmundson, I., Dorsey, T., Khachatryan, A. & Niculcea, I. (2011). Trade and Trade Finance in the 2008-09 Financial Crisis. *IMF Working Paper No. WP/11/16*, 1-65.
- Bank of Thailand. (2016). *Financial Institutions: Financial Business under the Bank of Thailand's supervision and examined by the Bank of Thailand as appointed by Ministry of Finance* [Online]. Retrived October 25, 2016, from: <http://www.bot.or.th/English/FinancialInstitutions>. (in Thai)
- Chaveesuk, S. & Wongjaturapat, S. (2012). Acceptance and Use of Information Technology Theory. *KMITL Information Technology Journal*, 1(1), 1-21. (in Thai)
- Export-Import Bank of Thailand. (2012). *Type of International Trade Payment Method*. Bangkok: Export-Import Bank of Thailand. (in Thai)
- Fetscherin, M. & Lattemann. (2008). User Acceptance of Virtual Worlds. *Journal of Electronic Commerce Research*, 9(3), 231-242.
- International Trade Administration. (2012). *Trade Finance Guide: A Quick Reference for U.S. Exporters*. United State of America: U.S. Department of Commerce Publishing.
- Kadir, H. A., Rahmani, N. & Masinaei, R. (2011). Impacts of Service Quality on Customer Satisfaction: Study of Online Banking and ATM Services in Malaysia. *International Journal of Trade: Economics and Finance*, 2(1), 1-9.
- Korinek, J., Cocguic, J. L. & Sourdin, P. (2010). *The Availability and Cost of Short-Term Trade Finance and its Impact on Trade*. Policy Research Working Paper No.5003, World Bank.
- Ministry of Information and Communication Technology. (2015). *Thailand Internet User Profile 2015*. Bangkok: Electronic Transaction Development Agency (Public Organization). (in Thai)
- Morris, M. G., Venkatesh, V. & Ackerman, P. L. (2005). Gender and Age Differences in Employee Decisions about new technology: An Extension to the Theory of Planned Behavior. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 52(1), 69-84.
- Prete, S. D. & Federico, S. (2012). Trade and Finance: is there more than just trade finance? Evidence from matched bank-firm data. *Printing and Publishing Division of the Bank of Italy*, 948,1-67.
- Silicon Valley Bank. (2014). Trade Finance Guide: A Guide and Overview to Export Financing. *Trade Information Center, Silicon Valley Bank, United State of America*, 8, 1-32.



- Theron, E. & Terblanche, N. S. (2010). Dimensions of Relationship Marketing in Business-to-Business Financial Services. *International Journal of Market Research*, 52(3), 383-402.
- Vainio, H. M. (2006). *Factors Influencing Corporate Customers' Acceptance of Internet Banking: Case of Scandinavian Trade Finance Customers*. M.Sc.Thesis. The Swedish School of Economics and Business Administration.
- Venkatesh, V. & Bala, H. (2008). Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions. *Decision Sciences Institute*, 39(2), 273-315.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B. & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27, 425-478.

บุคลากรกรม

- ชยางกูร อิศม์เดช (ผู้ให้สัมภาษณ์). ขำนาญ เงินดี (ผู้สัมภาษณ์). ที่ธนาคาร ซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน) กรุงเทพมหานคร. เมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2559.
- ญาณิศา เลิศอนุสรณ์ (ผู้ให้สัมภาษณ์). ขำนาญ เงินดี (ผู้สัมภาษณ์). ที่ธนาคารแห่งโตเกียว-มิตซูบิชิ ยูเอฟ เจ จำกัด กรุงเทพมหานคร. เมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2559.
- ณัฐธยาน์ นราธิกรณ์ฤทธิ์ (ผู้ให้สัมภาษณ์). ขำนาญ เงินดี (ผู้สัมภาษณ์). ที่ธนาคารซิตี้แบงก์ กรุงเทพมหานคร. เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2559.
- ณัฐพร กาญจนระพีพรรณ (ผู้ให้สัมภาษณ์). ขำนาญ เงินดี (ผู้สัมภาษณ์). ที่ธนาคารไอซีบีซี (ไทย) จำกัด (มหาชน) กรุงเทพมหานคร. เมื่อวันที่ 29 ตุลาคม 2559.
- ดุสิต บุญยภักดิ์ (ผู้ให้สัมภาษณ์). ขำนาญ เงินดี (ผู้สัมภาษณ์). ที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรุงเทพมหานคร. เมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2559.
- ธนวันต์ หอมจันทร์ดี (ผู้ให้สัมภาษณ์). ขำนาญ เงินดี (ผู้สัมภาษณ์). ที่ธนาคารซูมิโตโม มิตซูบิชิ แบงกิ้ง คอร์ปอเรชั่น กรุงเทพมหานคร. เมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2559.
- นลินี สิทธิธารกุล (ผู้ให้สัมภาษณ์). ขำนาญ เงินดี (ผู้สัมภาษณ์). ที่ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) กรุงเทพมหานคร. เมื่อวันที่ 29 ตุลาคม 2559.
- ประภาพร คอนสลาต์ (ผู้ให้สัมภาษณ์). ขำนาญ เงินดี (ผู้สัมภาษณ์). ที่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) กรุงเทพมหานคร. เมื่อวันที่ 29 ตุลาคม 2559.
- มลลื แก้วโมราเรืองฤทธิ์ (ผู้ให้สัมภาษณ์). ขำนาญ เงินดี (ผู้สัมภาษณ์). ที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กรุงเทพมหานคร. เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2559.
- ศิริรัตน์ ศรีวรรณวิทย์ (ผู้ให้สัมภาษณ์). ขำนาญ เงินดี (ผู้สัมภาษณ์). ที่ธนาคาร มิซูโฮ จำกัด กรุงเทพมหานคร. เมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2559.
- อรอุมา เดชบริพันธ์ (ผู้ให้สัมภาษณ์). ขำนาญ เงินดี (ผู้สัมภาษณ์). ที่ธนาคารแห่งประเทศไทย กรุงเทพมหานคร. เมื่อวันที่ 28 ตุลาคม 2559.



ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสหกรณ์อิสลามอับนุอัฟฟาน จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี

Factors Affecting the Use of Ibnu Affan Islamic Cooperative Service in the AmphurMuang, Pattani

สุไณนีย์ แวยูนู* และศรีสุพร ปิยรัตน์วงศ์

Suhainiy Vaeyunu and Srisuporn Piyaratanawong

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90112

Faculty of Liberal Arts, Prince of Songkla University, Hatyai, Songkhla 90112

*Corresponding Author, E-mail: nune_see@hotmail.com

(Received: April 24, 2017; Revised: July 17, 2017; Accepted: July 20, 2017)

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสหกรณ์อิสลามอับนุอัฟฟาน จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีโดยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและภาคสนามโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 16 คน ได้แก่ ผู้จัดการสาขา พนักงาน และสมาชิก ใช้การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการนำข้อมูลมา จำแนกหมวดหมู่ ตีความ สร้างข้อสรุป นำเสนอด้วยวิธีวิเคราะห์เชิงพรรณนาผลการศึกษาพบว่า สหกรณ์อิสลามอับนุอัฟฟาน จำกัด เป็นสถาบันการเงินที่ดำเนินกิจการภายใต้รูปแบบและกรอบหลักการของศาสนาอิสลาม ตามที่กำหนดในคัมภีร์ อัลกุรอานและฮัจซุนนะฮ์ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ามาใช้บริการสหกรณ์อิสลามอับนุอัฟฟาน จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดปัตตานีมี 5 ด้าน คือ 1) ด้านบุคลากร มีประสิทธิภาพ มีบุคลิกภาพดี มีจิตบริการ มีการพัฒนาตนเองและแต่งกายตามหลัก ศาสนาอิสลาม 2) ด้านคุณภาพการให้บริการ มีความถูกต้อง รวดเร็วและเท่าเทียมกันตามหลักศาสนาอิสลาม 3) ด้านชื่อเสียง และความมั่นคง ประกอบกิจการมานานถึง 24 ปี ก่อเกิดเป็นเอกลักษณ์ ภาพลักษณ์ที่นำมาสู่การยอมรับและความมั่นคง 4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความทันสมัย สามารถอำนวยความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้องแม่นยำ 5) ด้านอาคารสถานที่ มีสภาพแวดล้อม ภูมิทัศน์ ที่เอื้อต่อความสะดวกในการเข้าใช้บริการและรองรับผู้ใช้บริการได้อย่างทั่วถึง

คำสำคัญ : สหกรณ์อิสลามอับนุอัฟฟาน จำกัด ปัจจัย การใช้บริการ

Abstract

This research aimed to study the factors that affected the use of service Ibnu Affan Islamic Cooperative in the Amphur Muang, Pattani. This study used qualitative research by collecting data from relevant documents and in-depth interviews. As for the interview session, six primary data providers were directors and staff members of the cooperative whereas ten secondary data providers were its customers. Non-participant observation was used as the method and the data were categorized, interpreted, summarized and presented in forms of descriptive analysis. The result of the study revealed that Ibnu Affan Islamic Cooperative was the financial institute operated under Islamic rules and regulations which were in compliance with Shari'ah laws stated in Quran and Sunnah. There were five predominant factors that affected the use of Ibnu Affan Islamic Cooperative in the service Amphur Muang Pattani, namely; 1)

the work efficiency, good personality, and dress according to Islamic regulation of the staff members; 3) the over 24-years long of reputation and stability that customers found it reliable and trustworthy. 4) the sophisticated information technology that customers found it fast and convenient; and 5) the location that customers found it convenient and easy to access.

Keywords: Ibnu Affan Islamic Cooperative, Factors, Service use

บทนำ

ในปัจจุบันมีองค์กรต่างๆ เกิดขึ้นอย่างมากมาย โดยเกิดจากการรวมตัวของคนในสังคมซึ่งแต่ละองค์การก็จะมีการดำเนินกิจกรรมรวมถึงการมีสภาพแวดล้อม ที่เกี่ยวข้องแตกต่างกันไปองค์การเหล่านี้เปรียบเสมือนเป็นกลไกสำคัญ และเป็นตัวกลางในการรวมกลุ่มบุคคลในการดำเนินกิจกรรมตามวัตถุประสงค์ขององค์การ และเป็นไปตามความต้องการของสังคม อีกทั้งเป็นที่หล่อหลอมและกำหนดพฤติกรรมของบุคคล ที่เป็นสมาชิกอีกด้วยอาจกล่าวได้ว่าองค์การ คือ กลุ่มคนที่รวมตัวและมีจุดหมายร่วมกันในการทำกิจกรรมหรืองานอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยอาศัยกระบวนการจัดโครงสร้างของกิจกรรมหรืองานออกเป็นประเภทต่างๆ เพื่อแบ่งงานให้แก่สมาชิกในองค์การดำเนินการปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย (Sriphong, 2006)

ท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ก้าวสู่สังคมบริโภคนิยม ที่แพร่หลายไปทั่วโลกอย่างรวดเร็ว ทำให้ความต้องการสินค้าเพื่อการบริโภคมีมากขึ้นและไม่มีขอบเขตจำกัด ยังส่งผลให้ระบบเศรษฐกิจแบบทุนนิยมที่มีการแข่งขันกันอย่างเข้มข้น ถูกกระตุ้นให้ขยายกำลังการผลิตกระจายไปยังพื้นที่ต่างๆ ทั่วโลก เพื่อเพิ่มผลผลิตให้มากขึ้นและความอยู่รอดทางธุรกิจ ด้วยเหตุนี้ทำให้สถาบันการเงินเข้ามามีบทบาทสำคัญในฐานะแหล่งเงินทุนที่มีความสะดวกและความคล่องตัว ในการจัดหาเงินทุนให้แก่ผู้ประกอบการสามารถขยายกำลังการผลิตสินค้าสนองต่อความต้องการของประชาคมโลก สำหรับประเทศไทย ในปัจจุบันสถาบันการเงินในระบบมีจำนวน 12 สถาบัน ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ บริษัทเงินทุนและหลักทรัพย์ สหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์การเกษตรและโรงรับจำนำ เป็นต้น สถาบันการเงินเหล่านี้เติบโตและขยายตัวอย่างรวดเร็ว ทำให้มีการแข่งขันกันสูงเพื่อดึงดูดให้ลูกค้าเข้ารับบริการ ดังนั้นสถาบันการเงินจึงต้องปรับตัวเปลี่ยนแปลงและพัฒนาในมิติต่างๆ โดยเฉพาะด้านการบริการและผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมโลก และสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อความอยู่รอดและความมั่นคงของสถาบันการเงินนั่นเอง

โดยเหตุที่ สถาบันการเงินทำหน้าที่เป็นตัวกลางระดมเงินออมของประชาชนไปยังผู้ลงทุนด้วยการปล่อยเงินกู้ให้กับ นักลงทุน ผู้ประกอบการและประชาชนที่ต้องการนำเงินไปใช้ในกิจกรรมต่างๆ ซึ่งกระตุ้นให้เกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจ แต่การที่สถาบันการเงินจะดำรงอยู่ได้ย่อมต้องได้รับผลประโยชน์จากการทำหน้าที่ดังกล่าว ดังนั้นการกำหนด “ดอกเบี้ย” จึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ที่ปรากฏและเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปในสังคมโลก ทว่าการคิด “ดอกเบี้ย” ของสถาบันการเงินขัดต่อหลักคำสอนของศาสนาอิสลาม ที่ห้ามไม่ให้มุสลิมเกี่ยวข้องกับ “ดอกเบี้ย” ไม่ว่าในกรณีใดๆ ด้วยศาสนาอิสลามมีหลักคำสอนที่เน้นความเป็นธรรมในสังคม จึงห้ามให้มุสลิมรับหรือจ่ายดอกเบี้ยไม่ว่าจะเป็นการฝากเงินหรือกู้ยืมเงินก็ตาม จะกระทำเพื่อวัตถุประสงค์ใดหรือไม่ว่าอัตราดอกเบี้ยนั้นจะกำหนดไว้เท่าไรก็ตาม ซึ่งการห้ามไม่ให้เกี่ยวข้องกับ “ดอกเบี้ย” นี้ปรากฏในคัมภีร์อัล-กุรอาน 4 ประการ คือ 1) ดอกเบี้ยจะกีดกันไม่ให้ได้รับความเจริญจากพระเจ้า 2) ดอกเบี้ยเป็นสิ่งที่พรากอเอาไปจากทรัพย์สินของผู้อื่นอย่างไม่ถูกต้อง 3) กำหนดให้มุสลิมอยู่ห่างจากดอกเบี้ยเพื่อประโยชน์และความดีของตนเอง 4) กระตุ้นให้มุสลิมเอาเฉพาะต้นเงินคืนอีกทั้งละเว้นการเอาต้นเงินคืนหากผู้กู้ยืมไม่สามารถใช้หนี้ได้อย่างแท้จริง (Binkasan, 1990)

จากข้อบัญญัติห้ามไม่ให้มุสลิมรับหรือจ่าย “ดอกเบี้ย” ทำให้ชาวมุสลิมทั่วโลกประสบปัญหาการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงินกับสถาบันการเงินทั่วไป เพราะยากที่จะจำแนกว่าในส่วนตัวของระบบ

เศรษฐกิจไม่ติดอกเบียดทั้งในทางตรงและทางอ้อม ดังนั้น นำมาสู่การตั้ง “ธนาคารอิสลาม” เพื่อให้บริการและดำเนินธุรกรรมทางการเงินที่สอดคล้องหลักศาสนาอิสลาม สำหรับในประเทศไทยแนวคิดการจัดตั้งธนาคารอิสลามเกิดขึ้นใน พ.ศ. 2537 เมื่อรัฐบาลไทยลงนามโครงการร่วมพัฒนาเศรษฐกิจ 3 ฝ่าย ระหว่างอินโดนีเซีย มาเลเซีย ไทย (Indonesia Malaysia Thailand Growth, Triangle: IMT-GT) หรือ เรียกว่า “โครงการพัฒนาสามเหลี่ยมเศรษฐกิจ” โดยรัฐบาลให้ธนาคารของรัฐเปิดบริการทางการเงินที่สอดคล้องหลักศาสนาอิสลาม ได้แก่ ธนาคารออมสินเปิด “บริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลาม” ใน 5 จังหวัด ชายแดนใต้ที่สาขาอำเภอเมืองสตูลเป็นครั้งแรกใน พ.ศ. 2541 หลังจากนั้นขยายไปเปิดบริการที่จังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส สงขลา (อ. สะบ้าย้อย และ อ.หาดใหญ่) และในกรุงเทพฯ ตั้งที่เขตหนองจอก ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ตั้ง “กองทุนธนาคารอิสลาม” ในพื้นที่ที่มีมุสลิมอาศัยอยู่ เป็นต้น

“ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย” เกิดขึ้นอย่างสมบูรณ์เมื่อวันที่ 12 มิถุนายน พ.ศ. 2546 ตามพระราชบัญญัติธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2545 ด้วยทุนจดทะเบียน 1,000 ล้านบาท ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง มีสำนักงานใหญ่และสาขาแห่งแรกที่คลองตัน กรุงเทพมหานคร จากนั้นทยอยเปิดสาขาในกรุงเทพมหานครและพื้นที่ภาคใต้ การดำเนินงานของธนาคารอิสลามให้บริการตามแนวทางอิสลาม สนองความต้องการของประชาชนทั่วไป มุ่งเน้นสร้างผลิตภัณฑ์และบริการที่สอดคล้องความต้องการของลูกค้า ปรับปรุงภาพลักษณ์ให้ทันสมัยและให้บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้า ภายใต้หลักคุณธรรมที่ใสใจห่วงใยทุกกลุ่มสังคม เคร่งครัดในหลักศาสนา ยึดมั่นในสัญญาที่ตกลงและบริหารงานด้วยความโปร่งใส เหตุนี้ธนาคารอิสลามเป็นธนาคารที่แตกต่างและเป็นทางเลือกใหม่ให้กับทุกคน ไม่จำกัดเชื้อชาติและศาสนา (Binkasan, 2000)

นอกจากสถาบันการเงินที่ดำเนินงานในรูปแบบธนาคารแล้ว ยังมีการดำเนินงานในรูปแบบสหกรณ์ออมทรัพย์ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อส่งเสริมการออมทรัพย์และการให้กู้หรือสินเชื่อแก่สมาชิกเหตุนี้จึงได้รับการยอมรับว่าเป็น “สหกรณ์การเงิน” (Financial Cooperative) หรือ “ธนาคารสหกรณ์” (Jehteh, 2007) เช่นเดียวกันสถาบันการเงินที่สนองตอบความต้องการของมุสลิมไม่ได้มีเพียงธนาคารอิสลามเท่านั้น แต่ยังมีอีกรูปแบบหนึ่งนั่นคือ “สหกรณ์อิสลาม” ดำเนินงานในรูปแบบและกรอบตามหลักศาสนาอิสลามในคัมภีร์อัลกุรอานและอัซซุนนะฮ์เป็นสำคัญ สหกรณ์ตามแนวทางศาสนาอิสลามมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือระหว่างสมาชิกด้วยกัน โดยยึดตามหลักศาสนาอิสลาม คือ หลีกเหลี่ยงจากการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ย การหลอกลวง รวมทั้งการเอารัดเอาเปรียบระหว่างสมาชิกสหกรณ์ การดำเนินงานสหกรณ์อิสลามในชุมชนมุสลิมเป็นไปเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของสมาชิก โดยให้บริการในรูปแบบต่างๆ ทั้งการรับฝากหุ้น การออมทรัพย์ การรับฝากเงิน เพื่อร่วมลงทุนและบริจาคเพื่อกองทุนตะกาฟูล รวมทั้งเสนอผลิตภัณฑ์ในรูปแบบของสินเชื่อเพื่อให้สมาชิกได้หยิบยืม และช่วยเหลือสมาชิกในรูปแบบกองทุนต่างๆ ทั้งกองทุนสวัสดิการเพื่ออบรมให้ความรู้ด้านอาชีพแก่สมาชิกกองทุนชะกาต เป็นต้น

ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีประชากรนับถือศาสนาอิสลามจำนวนมาก มีการดำเนินงานของสถาบันการเงินในรูปแบบสหกรณ์อิสลามจำนวนมาก ปัจจุบันในภาคใต้มีเครือข่ายสหกรณ์อิสลามหลายแห่ง ได้แก่ สหกรณ์อัลอะมีน จำกัด สหกรณ์บีนา จำกัด สหกรณ์อับดุลอาฟ จำกัด สหกรณ์นูรุลอิสลาม สหกรณ์ชะกอพะฮ์ ฯลฯ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสหกรณ์อิสลามอับดุลอาฟ จำกัด ซึ่งเป็นสหกรณ์อิสลามที่มีความมั่นคง ดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเป็นเวลาถึง 24 ปี ทั้งนี้เนื่องจากการมีการดำเนินงานตามหลักศาสนาอิสลาม ขณะเดียวกันยังสอดคล้องกับหลักการ วิธีการและวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานสหกรณ์ในอันที่จะให้สมาชิกช่วยตนเองและการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน อันนำไปสู่การกินดีอยู่ดี ความเป็นธรรมและสันติสุขในสังคม สหกรณ์อิสลามอับดุลอาฟ จำกัดจึงเป็นสถาบันการเงินที่มีความมั่นคงเป็นที่เชื่อถือ มุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตของสมาชิกและสังคม

ในปัจจุบันสหกรณ์อิสลาม อับดุลอาฟ จำกัดมีสำนักงานใหญ่อยู่ที่จังหวัดปัตตานีและขยายจุดบริการในพื้นที่ต่างๆ รวมทั้งหมด 13 สาขา และมีจำนวนสมาชิกเพิ่มขึ้นจาก 67,417 ราย ใน พ.ศ. 2554 เป็น 84,656 ราย ใน พ.ศ. 2558 การที่สหกรณ์อิสลามอับดุลอาฟ จำกัด มีจำนวนสมาชิกเพิ่มมากขึ้นในแต่ละปี มีการขยายสาขาและสามารถดำเนินกิจการ



อย่างต่อเนื่องมาเป็นระยะเวลาถึง 24 ปี ย่อมเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ ที่นำมาสู่ความสำเร็จดังกล่าว ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสหกรณ์อิสลามอับนูฟฟาน จำกัด เพราะการให้บริการเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ดึงดูดและสร้างความประทับใจให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ โดยทำการศึกษาในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี เพื่อเป็นแนวทางพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานของสหกรณ์อิสลามอับนูฟฟาน จำกัด ให้ดียิ่งขึ้น และเป็นแนวทางให้แก่สหกรณ์อิสลามอื่นๆ นำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของตนเอง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสหกรณ์อิสลามอับนูฟฟาน จำกัด ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี

วิธีดำเนินการวิจัย

บทความวิจัยเรื่องนี้ ศึกษาโดยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เก็บข้อมูลจากเอกสารและภาคสนาม พื้นที่ศึกษา คือ สหกรณ์อิสลาม อับนูฟฟาน จำกัด สาขาสำนักงานใหญ่ และสาขารูสะมิแล อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี โดยใช้การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participation observation) และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) จากผู้ให้ข้อมูลจำนวน 16 คน ได้แก่ ผู้จัดการสาขา 1 คน พนักงานฝ่ายการเงินและฝ่ายสินเชื่อ จำนวน 4 คน สมาชิกตั้งแต่ 5-10 ปี จำนวน 11 คน ข้อมูลที่ได้จะถูกนำมาจำแนกหมวดหมู่ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ ความ สร้างข้อสรุป และนำเสนอด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา (Descriptive content analysis)

ผล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสหกรณ์อิสลามอับนูฟฟาน จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี ผู้วิจัยพบว่า มี 5 ปัจจัย ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านบุคลากร

ในการดำเนินงานของหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีการแข่งขันทางเศรษฐกิจสูง เพื่อดึงดูดให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการนั้นขึ้นอยู่กับบุคลากรที่มีคุณภาพ มีจิตบริการอันจะนำมาสู่ความประทับใจแก่ผู้เข้ามาใช้บริการ ดังนั้นปัจจัยด้านบุคลากรจึงเป็นตัวแปรหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ จากการศึกษาการดำเนินงานของสหกรณ์อิสลามอับนูฟฟาน จำกัด พบว่า ในระดับผู้บริหารให้ความสำคัญกับบุคลากรที่เข้ามาทำงานเป็นอย่างมาก นับตั้งแต่กระบวนการคัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถและมีความเข้าใจในการทำงาน และมีการอบรมให้กับพนักงานทุกคนทั้งเก่าและใหม่ โดยเชิญวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิมาให้ความรู้ใหม่ๆ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ดังคำสัมภาษณ์ของผู้บริหาร ว่า

“...สหกรณ์ฯ มีการจัดอบรมทุกๆ 1 เดือน มีการเชิญวิทยากรมาเทรนให้กับพนักงานฝ่ายการเงินและฝ่ายสินเชื่อ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน...”

แบลี ผู้จัดการสาขา (สัมภาษณ์ 20 มีนาคม 2560)

ทำให้พนักงานผู้ซึ่งปฏิบัติงานในแต่ละฝ่ายของสหกรณ์อิสลามฯ เป็นผู้ที่มีความรู้ มีความเข้าใจและมีความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้า อาทิเช่น สามารถชี้แจงรายละเอียดของการบริการประเภทต่างๆ ให้กับลูกค้าได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับเกี่ยวกับบริการให้กับลูกค้า มีความรับผิดชอบ เอาใจใส่ในการให้บริการรวมถึงการมีจิตบริการ มีความเต็มใจรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ซึ่งรวมถึงการพัฒนาด้านบุคลิกภาพของพนักงานของสหกรณ์อิสลาม

อับนุอ์ฟาน ให้เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดี น่าเชื่อถือ ร่าเริง อุตสาหะดีกับกลุ่มลูกค้าทุกกลุ่มทุกระดับ มีมนุษยสัมพันธ์และเต็มใจ พร้อมให้บริการ ดังคำสัมภาษณ์ว่า

“...พนักงานของสหกรณ์อิสลามอับนุอ์ฟาน มีมนุษยสัมพันธ์และพร้อมเต็มใจให้บริการ...”

พี่สาว สมาชิก (สัมภาษณ์ 1 สิงหาคม 2559)

“...พนักงานของสหกรณ์มีบุคลิกภาพและการแสดงออกที่ดี เมื่อมารับบริการ...”

กะตา สมาชิก (สัมภาษณ์ 1 สิงหาคม 2559)

อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารยังคำนึงถึงสิ่งที่เป็นภาพลักษณ์ของพนักงานในด้านการแต่งกายที่ถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลาม ซึ่งเป็นสิ่งที่สามารถสร้างความประทับใจและความไว้วางใจในการเข้ามาใช้บริการอีกด้วย จึงได้กำหนดรูปแบบการแต่งกายซึ่งเป็นแบบฟอร์มของพนักงานให้มีความสุภาพ เรียบร้อย ถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลาม เมื่อพนักงานมีภาพลักษณ์การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีแบบฟอร์มที่ถูกหลักศาสนาอิสลามแล้ว ย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจเข้ารับบริการที่สหกรณ์อิสลามอับนุอ์ฟาน จำกัด ดังคำสัมภาษณ์ผู้เข้ามาใช้บริการว่า

“...พนักงานของสหกรณ์อิสลามอับนุอ์ฟาน มีบุคลิกภาพและการแสดงออกที่ดี การแต่งกาย ถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลาม คือ การปกปิดสิ่งพึงละอายของร่างกาย โดยเฉพาะร่างกายของผู้หญิงมุสลิม เพื่อที่จะไม่ให้ส่วนหนึ่งส่วนใดของเรือนร่างเพศหญิงกระตุ้นอารมณ์ทางเพศของผู้ชาย ซึ่งจะก่อให้เกิดความเสียหายขึ้นมาในสังคม...”

กะนะห์ เจ้าหน้าที่ (สัมภาษณ์ 1 สิงหาคม 2559)

กล่าวได้ว่า บุคลากรเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ต่อการเข้ามาใช้บริการที่สหกรณ์อิสลามอับนุอ์ฟาน จำกัด จึงได้มีการวางแผนในระดับนโยบายที่มีความถี่พิถีพิถันและเอาใจใส่ในการพัฒนาพนักงานนับตั้งแต่แรกเข้าร่วมถึงผู้ที่ปฏิบัติงานมานาน ด้วยการจัดโครงการพัฒนาพนักงานอย่างสม่ำเสมอ ทั้งในเชิงความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ และรวมถึงการแต่งกายที่ถูกหลักศาสนาอิสลาม ด้วยเหตุนี้ทำให้การดำเนินงานของสหกรณ์อิสลามอับนุอ์ฟาน จำกัด ประสบความสำเร็จ ได้รับความไว้วางใจ มีความน่าเชื่อถือและมีความมั่นคงสามารถดำเนินงานมานานถึง 24 ปี

2. ปัจจัยด้านคุณภาพของการให้บริการ

ในยุคแห่งการแข่งขันการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน คุณภาพของการให้บริการนับเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญที่จะดึงดูดให้ลูกค้ามาเข้ารับบริการในสถานประกอบการของตนเอง ซึ่งผู้บริหารสหกรณ์อิสลามอับนุอ์ฟาน จำกัด ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการทั้งระดับนโยบายและระดับปฏิบัติการ ด้วยการพัฒนาและปรับปรุงระบบขั้นตอนการดำเนินงานให้บริการมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น กล่าวคือ สหกรณ์อิสลามอับนุอ์ฟาน จำกัด ได้วางระบบของขั้นตอนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับบริบทของงานในแต่ละฝ่าย เพื่อให้เกิดความคล่องตัว สามารถอำนวยความสะดวกแก่สมาชิกในการเข้ารับบริการ ดังคำสัมภาษณ์ว่า

“...มีการจัดตั้งกลุ่มผู้แทนสหกรณ์ในการให้บริการสำหรับกลุ่มที่มีสมาชิกจำนวนหลายคน โดยจะวางระบบไว้ในแต่ละวัน เปิดช่องบริการพิเศษให้สำหรับกลุ่มนี้ และช่องบริการ ให้กับกลุ่มลูกค้าทั่วไป ไม่จำกัดกลุ่มหรือลูกค้าอิสระ...”

แบลี ผู้จัดการสาขา (สัมภาษณ์ 20 มีนาคม 2560)

ยังผลให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็วไม่ต้องรอคิวนาน อีกทั้งมีความครบถ้วน ถูกต้องแม่นยำ ยังผลให้เกิดความประทับใจแก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งเป็นภาพสะท้อนถึงผลของการพัฒนาและปรับปรุงระบบขั้นตอนการให้บริการ ดังคำสัมภาษณ์ ว่า

“...การเข้าถึงง่าย ใสใจ บริการโดยคำถึงของผู้บริการ คือ การบริการเบ็ดเสร็จจุดเดียว เพื่อช่วยประหยัดเวลา...”

กะดา สมาชิก (สัมภาษณ์ 3 สิงหาคม 2559)

“...ความพร้อมของสหกรณ์และผู้ปฏิบัติงานให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ทันทีที่ต้องการโดยไม่ปล่อยให้ต้องรอนาน...”

แบดี เจ้าหน้าที่ (สัมภาษณ์ 6 สิงหาคม 2559)

“...ความสามารถของการบริการที่จะปฏิบัติงานได้ตรงเวลาและครบถ้วน เป็นไปตามความต้องการ...”

พี่สาว สมาชิก (สัมภาษณ์ 1 สิงหาคม 2559)

นอกจากการพัฒนา ปรับปรุงระบบขั้นตอนการให้บริการแล้ว ในส่วนของบุคลากรของสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ก็มี ส่วนสำคัญที่ทำให้การให้บริการของสหกรณ์อิสลามอับนูอัฟฟาน จำกัด มีคุณภาพสามารถดึงดูดให้ลูกค้ากลับเข้ามาใช้บริการ อีก เพราะพนักงานได้รับการอบรม พัฒนาตนเองสม่ำเสมอ จึง สามารถให้บริการแก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ รวมทั้งไม่เลือกปฏิบัติ มีความเท่าเทียมกันซึ่งสอดคล้องกับหลักศาสนาอิสลาม ดังคำสัมภาษณ์ว่า

“...เมื่อมาใช้บริการ พนักงานบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ...”

กะเซาะห์ สมาชิก (สัมภาษณ์ 7 สิงหาคม 2559)

ในขณะเดียวกัน พนักงานของสหกรณ์อิสลามอับนูอัฟฟาน จำกัด ยังมีทัศนคติและมุมมองต่อการทำงานในบทบาทและหน้าที่ ของผู้ให้บริการ เพื่อนำมาสู่ความก้าวหน้าทั้งต่อตนเองและองค์กร ดังคำสัมภาษณ์ว่า

“...งานเป็นสิ่งสำคัญที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน การทำงานก็เพื่อ ประารถนาที่จะให้งานของตนเองก้าวหน้า มีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อองค์กร บุคคลที่มีการ พัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา จะมีความพร้อมต่อการแข่งขัน และบุคคลพร้อมรับมือการเปลี่ยนแปลงอยู่ ตลอดเวลา...”

กะเราะห์ เจ้าหน้าที่ (สัมภาษณ์ 6 สิงหาคม 2559)

กล่าวได้ว่า ด้วยการให้ความสำคัญต่อการพัฒนาและปรับปรุงด้านการให้บริการของผู้บริหารสหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ทั้งทางด้านระบบขั้นตอนการดำเนินงานและด้านบุคลากร ทำให้คุณภาพของการให้บริการของสหกรณ์ฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า ประการสำคัญสหกรณ์ฯ คำนึงถึงความ เท่าเทียมกันในการให้บริการซึ่งสอดคล้องกับหลักศาสนาอิสลาม ทำให้สหกรณ์อิสลามอับนูอัฟฟาน จำกัด มีความแตกต่างไป จากสหกรณ์อื่นๆ และสามารถฟันฝ่าปัญหาอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงตลอด 24 ปีที่ผ่านมาตนเอง

3. ปัจจัยด้านชื่อเสียงและความมั่นคง

ชื่อเสียงและความมั่นคงของสถานประกอบการโดยเฉพาะสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางการเงินเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการสร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งต้องใช้เวลาเป็นเครื่องพิสูจน์ ในการดำเนินงานของสหกรณ์อิสลามอับนูอัฟฟาน จำกัด นับตั้งแต่เปิดกิจการใน พ.ศ.2535 เป็นต้นมา รวมระยะเวลา 24 ปี นั้น ก่อเกิดเป็นเอกลักษณ์และภาพลักษณ์ที่ประทับอยู่ในการรับรู้และความทรงจำของลูกค้า โดยเอกลักษณ์ที่สหกรณ์สร้างขึ้นเพื่อสะท้อนถึงความเป็นตัวตนของสหกรณ์ นั่นคือ มีหลักการดำเนินงานสอดคล้องกับหลักศาสนาอิสลาม ส่วนภาพลักษณ์มาจากความเชื่อ ความรู้สึกผ่านเอกลักษณ์ที่สหกรณ์นำเสนอ จากเอกลักษณ์และภาพลักษณ์นำมาสู่การสร้างชื่อเสียง อันหมายถึง คุณค่าที่บุคคลมองเห็นความเป็นตัวตนของสหกรณ์อิสลามฯ ที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากความเชื่อและการรับรู้ที่บุคคลมีต่อสหกรณ์อิสลามฯ ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการสั่งสมเพื่อให้เกิดเป็นชื่อเสียงที่ดีของสหกรณ์อิสลามอับนูอัฟฟาน จำกัด ดังคำสัมภาษณ์

“...สหกรณ์อิสลามอับนูอัฟฟาน เปิดบริการมา 24 ปี จึงมีความมั่นใจ ในการใช้บริการ ใช้มาโดยตลอดและจะใช้ต่อไป...”

กะเซาะห์ สมาชิก (สัมภาษณ์ 7 สิงหาคม 2559)

“...ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ จึงเกิดมีการซื้อซ้ำกลับมาเป็นลูกค้าต่อไป...”

แบขัน สมาชิก (สัมภาษณ์ 8 สิงหาคม 2559)

ประกอบกับสหกรณ์อิสลามอับนูอัฟฟาน จำกัด ปฏิบัติงานในกรอบกฎหมาย มีระบบการควบคุมและตรวจสอบอย่างมีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบต่อสังคม มีการบริการและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า ด้วยการติดตามและเยี่ยมเยียนลูกค้า ดังคำสัมภาษณ์

“....สหกรณ์อิสลามอับนูอัฟฟาน มีการติดตามและเยี่ยมเยียนลูกค้า...”

บังณัฐ เจ้าหน้าที่ (สัมภาษณ์ 6 สิงหาคม 2559)

ผลจากการดำเนินงานดังกล่าวข้างต้น นำมาซึ่งความมีชื่อเสียงและความมั่นคงของสหกรณ์อิสลามอับนูอัฟฟาน จำกัด จนสามารถประกอบกิจการมานาน 24 ปี ได้นั้น นับได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจที่จะกลับเข้ามาใช้บริการกับสหกรณ์อิสลามฯ ดังคำสัมภาษณ์ว่า

“...สหกรณ์อิสลามอับนูอัฟฟาน เปิดบริการมา 24 ปี จึงมีความมั่นใจ ในการใช้บริการ ใช้มาโดยตลอดและจะใช้ต่อไป...”

กะมุมีนะห์ เจ้าหน้าที่ (สัมภาษณ์ 6 สิงหาคม 2559)

ด้วยชื่อเสียงและความมั่นคงของสหกรณ์อิสลามอับนูอัฟฟาน จำกัด ส่งผลให้เป็นสหกรณ์ที่มีความโดดเด่นและแตกต่างจากคู่แข่ง และยังช่วยให้เกิดความภักดีต่อตราสินค้าและบริการ อีกทั้งยังสามารถเก็บรักษาลูกค้า และผู้สนับสนุนในการดำเนินงานได้อย่างดี ทำให้สหกรณ์อิสลามฯ สามารถขยายสาขาไปยังพื้นที่ต่างๆ จำนวน 13 สาขา มีจำนวนสมาชิกเพิ่มมากขึ้นในแต่ละปี และมีแนวโน้มที่จะขยายสาขาไปยังต่างประเทศอีกด้วย ดังคำสัมภาษณ์ ว่า

“...ครบรอบ 24 ปีสหกรณ์อับดุลฟาน ได้เชิญบุคลากรสหกรณ์ในประเทศอาเซียนเข้าร่วม
ขาดแต่ประเทศฟิลิปปินส์ที่ไม่ได้เข้าร่วม และประเทศกัมพูชาสนใจใน แบรินด์ของสหกรณ์อับดุลฟาน
ฟาน แต่ทางรัฐบาลยังไม่มียุทธศาสตร์ในการขยายไปต่างประเทศ...”

แบลี ผู้จัดการสาขา (สัมภาษณ์ 20 มีนาคม 2560)

กล่าวได้ว่า ด้วยชื่อเสียงและความมั่นคงของสหกรณ์อิสลามอับดุลฟาน จำกัด ซึ่งเปรียบเสมือนสินทรัพย์อัน
ล้ำค่า เชื่อมโยงกับเอกลักษณ์และภาพลักษณ์ของสหกรณ์ฯ นำมาสู่การเข้ามาใช้บริการของลูกค้าที่มีความเชื่อมั่นในระบบการ
บริหารและการให้บริการที่ถูกต้องภายใต้หลักศาสนาอิสลาม

4. ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ด้วยความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทำให้โลกในปัจจุบันก้าวเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ
(Information Technology) หรือเรียกย่อๆ ว่า IT นั้น ส่งผลให้สภาวะการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจของแต่ละหน่วยงาน
หรือองค์กรที่มีการแข่งขันการให้บริการสูงจำเป็นต้องพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ทันสมัย รวดเร็ว และ
อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เพื่อสร้างความประทับใจและกลับมาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ เช่นเดียวกันสหกรณ์อิสลาม
อับดุลฟาน จำกัด ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) เข้ามาใช้ในการดำเนินงานของสหกรณ์ ทั้งด้านการบริหารภายในสหกรณ์
และการสนับสนุนการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อดึงดูดให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ กล่าวคือ สหกรณ์อิสลาม
อับดุลฟาน จำกัด ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารภายในสหกรณ์ฯ ด้วยการพัฒนาและปรับปรุงระบบการ
จัดการฐานข้อมูลของลูกค้าและการทำธุรกรรมทางการเงิน เพื่อให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็วและแม่นยำ โดยได้พัฒนาร่วมกับ
เครือข่ายสหกรณ์และกองทุนต่างๆ ดังคำสัมภาษณ์ ว่า

“...กระบวนการจัดเก็บฐานข้อมูลลูกค้ามีระบบเป็นของตัวเอง มีความแม่นยำ 90% ของระบบ
เทคโนโลยีสารสนเทศ และมีการพัฒนาร่วมกับเครือข่ายสหกรณ์และกองทุน 30 กว่าองค์กร...”

แบลี ผู้จัดการสาขา (สัมภาษณ์ 20 มีนาคม 2560)

นอกจากนี้ สหกรณ์อิสลามอับดุลฟาน จำกัด ยังได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มาพัฒนาและปรับปรุงระบบ
การให้บริการแก่ลูกค้า เนื่องจากการบริการด้านการเงินให้แก่ลูกค้าเป็นงานหลักของสหกรณ์ฯ จึงต้องเน้นการบริการลูกค้าให้
เกิดความประทับใจ ความพึงพอใจ เพื่อจูงใจให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการกับสหกรณ์อิสลามอับดุลฟาน จำกัด การนำเทคโนโลยี
ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการจะช่วยลดทอนระยะเวลาการให้บริการของพนักงาน ทำให้สามารถให้บริการลูกค้าแต่ละ
รายได้รวดเร็วขึ้นและมีจำนวนมากขึ้น มีการทำงานที่คล่องตัว เน้นความสะดวกสบายในการกรอกข้อมูลต่างๆ มีการเรียกตามคิว
เพื่อให้การทำธุรกรรมทางการเงินกับสหกรณ์อิสลาม อับดุลฟาน เป็นไปอย่างเรียบร้อยและรวดเร็ว ดังนั้นการนำระบบเทคโนโลยี
สารสนเทศที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในระบบงานของสหกรณ์อิสลามฯ ทำให้มีความถูกต้องและแม่นยำในการให้บริการ และยัง
ช่วยลดทอนวัสดุสิ้นเปลืองต่างๆ ลง แต่ก็ยังคงรักษาหรือเพิ่มคุณภาพในการทำงานหรือให้บริการลูกค้าที่ดีขึ้น ดังคำสัมภาษณ์ว่า

“...นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการลดทอนเวลาของพนักงานให้สามารถให้บริการลูกค้าแต่
ละรายได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น...”

แบม้ง สมาชิก (สัมภาษณ์ 6 สิงหาคม 2559)



“...ระบบเทคโนโลยีของสหกรณ์อิสลามอินูอัฟฟาน มีความถูกต้องและแม่นยำ ในการให้บริการแก่สมาชิก...”

แบยา สมาชิก (สัมภาษณ์ 6 สิงหาคม 2559)

“...มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ทันสมัยมาให้บริการ จึงทำให้ได้รับการบริการที่รวดเร็ว และสะดวก...”

กะบะห์ สมาชิก (สัมภาษณ์ 1 สิงหาคม 2559)

กล่าวได้ว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มาใช้ในการดำเนินงานทั้งด้านการบริหารภายในและสนับสนุน การให้บริการลูกค้าเป็นไปอย่างมีระบบ มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำและเป็นไปอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน นั้น เพื่อสร้างความประทับใจ ความพึงพอใจและดึงดูดให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการกับสหกรณ์อิสลามอินูอัฟฟาน จำกัด นำมาสู่ การวางรากฐานที่มั่นคง 24 ปีนี้เอง

5. ปัจจัยด้านอาคารสถานที่

ทำเลที่ตั้งและอาคารสถานที่เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่นำมาสู่การใช้บริการเพราะเป็นภาพลักษณ์ที่เป็นรูปธรรมต่อ การสร้างความน่าเชื่อถือของสถานประกอบการให้เกิดขึ้นแก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการ โดยเฉพาะสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับ การทำธุรกรรมทางการเงิน เพราะเป็นสิ่งบ่งชี้อย่างเป็นรูปธรรมที่แสดงให้เห็นถึงความมั่นคงของสถานประกอบการนั้นๆ เช่นเดียวกัน สหกรณ์อิสลามอินูอัฟฟาน จำกัด ปัจจุบันมีทั้งหมด 13 สาขา แต่ละสาขาส่งตั้งอยู่ในทำเลที่สามารถเข้าถึงได้ โดยสะดวก มีอาคารสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อมภูมิทัศน์ที่เหมาะสม ทั้งนี้ในส่วนของสหกรณ์อิสลามอินูอัฟฟาน จำกัด ในจังหวัดปัตตานีซึ่งเป็นพื้นที่ศึกษามี 2 แห่ง คือ 1) สำนักงานใหญ่ ตั้งเลขที่ 6 ถนนยะรัง ซอย 8 ตำบลจะบังติกอ อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี 94000 2) สำนักงานสาขารูสมิแล ตั้งเลขที่ 1/177 หมู่ที่ 1 ถนนเจริญประดิษฐ์ ตำบลรูสมิแล อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี 94000 ที่ตั้งของสหกรณ์อิสลามฯ ทั้งสองแห่งนี้ มีทำเลที่ตั้งเหมาะสมและมีความสะดวกต่อลูกค้าในการเข้ามา ใช้บริการ โดยเฉพาะในสาขารูสมิแล มีรูปแบบอาคารที่ต่างจากสาขาอื่นๆ โดยคำนึงถึงประโยชน์ใช้สอยให้เกิดความคุ้มค่า ดังคำสัมภาษณ์ว่า

“...รูปแบบตัวอาคารจะแตกต่างจากสาขาอื่นๆ พื้นที่ด้านบนทำเป็นหอพักให้สำหรับเช่า และ สถานที่ที่มาติดต่อเพียงพอกับสมาชิกจำนวน 2,019 คน ที่มีการหมุนเวียนกันมาใช้บริการ มีการ นัดเวลาที่แน่นอนในการทำธุรกรรมสินเชื่อ...”

แบลี ผู้จัดการสาขา (สัมภาษณ์ 20 มีนาคม 2560)

สำหรับการจัดสภาพแวดล้อมของทั้งสองสาขาทั้งภายในและภายนอกนี้ มีการจัดการภายใต้แนวคิด การจัดสภาพแวดล้อมใน การทำงานที่ดีจะก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานและแรงจูงใจในการเข้าใช้บริการ ดังนั้นรูปแบบการจัดสภาพแวดล้อมภายใน จึงมุ่งเน้นที่เอื้อต่อการอำนวยความสะดวกสบายให้แก่ลูกค้า เพื่อสร้างแรงจูงใจให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ กล่าวคือ การจัดสภาพ แวดล้อมภายใน ได้มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า สถานที่ให้บริการมีความสะดวกเพียงพอ ได้แก่ มีสถานที่นั่งรอรับบริการ มีการจัดเตรียมความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆเช่น ใบฝาก/ถอน และปากกา และยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น โทร และบริการน้ำดื่ม เป็นต้น

“...สหกรณ์อิสลาม อินูอัฟฟาน อยู่ในสถานที่ ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก...”

แบจะ สมาชิก (สัมภาษณ์ 7 สิงหาคม 2559)



“...มีพื้นที่เพียงพอที่จะรองรับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการจำนวนมาก...”

กะตะห์ นามสมมติ (สัมภาษณ์ 7 สิงหาคม 2559)

“...มีมุมเครื่องดื่มและหนังสือพิมพ์ไว้สำหรับบริการลูกค้า ที่เข้ามาใช้บริการ...”

กะเซาะห์ สมาชิก (สัมภาษณ์ 7 สิงหาคม 2559)

นอกจากการจัดสภาพแวดล้อมภายในเพื่อเอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าแล้ว ยังมีการจัดสภาพแวดล้อมภายในให้กับพนักงานปฏิบัติงานอีกด้วย โดยผู้บริหารจัดหา ปรับปรุง พัฒนาและบำรุงรักษาให้สามารถเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานอย่างเป็นระบบและพนักงานย่อมปฏิบัติงานด้วยความ เป็นสุข ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างมีคุณภาพ นั้นเอง

ส่วนการจัดสภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ สถานที่จอดรถโดยเฉพาะสำนักงานใหญ่มีการจัดระบบให้มีความ สะดวกในการสัญจร การรักษาความสะอาดและความปลอดภัย การจัดสภาพภูมิทัศน์ให้มีความร่มรื่น สวยงามและเป็น ระเบียบ

กล่าวได้ว่า ท่าเลที่ตั้งและสิ่งก่อสร้างอาคารสถานที่รวมถึงการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพทั้งภายในและ ภายนอก ทั้งบริเวณสำนักงาน อาคาร ห้องทำงาน ต่างล้วนเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน ก่อให้เกิด บรรยากาศที่ดี นับว่าเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งเสริมให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและกลับเข้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

อภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของสหกรณ์อิสลามอิบนูอัฟฟาน จำกัด อำเภอเมือง จังหวัด ปัตตานี มี 5 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคลากร เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดึงดูดให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ ซึ่ง ผู้บริหารสหกรณ์ อิสลามอิบนูอัฟฟาน จำกัด ให้ความสำคัญเรื่องนี้ นับตั้งแต่การคัดเลือก การจัดฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ทำให้พนักงานสหกรณ์อิสลามอิบนูอัฟฟาน จำกัด เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน มีความรับผิดชอบเอาใจใส่ มีจิต บริการและเต็มใจรับฟังความคิดเห็น รวมถึงมีบุคลิกภาพ อธิยาศัยและมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับกลุ่มลูกค้าทุกกลุ่มทุกระดับ รวมถึง การแต่งกายเหมาะสมถูกหลักศาสนา สอดคล้องกับการศึกษาของ Anantbundarik (2004) ที่พบว่า ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานมีผลมากที่สุดต่อการเลือกใช้นาคารพาณิชย์ของลูกค้ากลุ่มประชาชนทั่วไปในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Janjarunwong et al. (2012) ที่พบว่า คุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ด้านความ เป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อลูกค้า ความเชื่อถือต่อลูกค้าและการรู้จักและเข้าใจลูกค้า อยู่ในระดับดีมาก ในขณะที่การศึกษาของ Wongnak (2009) พบว่า ลูกค้ามีความหวังด้านความพร้อมในการให้บริการ คือ ให้ พนักงานมีไหวพริบ แก้ไขปัญหาและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา

2. ด้านคุณภาพการให้บริการ สหกรณ์อิสลามอิบนูอัฟฟาน จำกัด ได้พัฒนาและปรับปรุงทั้งระบบขั้นตอนการ ให้บริการทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีความถูกต้องแม่นยำ และระบบการทำงานของพนักงานให้ได้มาตรฐาน เดียวกัน คือ ให้บริการมีความเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ อำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ ในการให้บริการ และสามารถให้คำแนะนำได้ชัดเจนถูกต้อง สอดคล้องกับแนวคิดของ คอตเลอร์ (Kotler, 1994) ได้กล่าว คุณภาพบริการตามแนวความคิดทางการตลาดว่า ในการแข่งขันด้านธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการต้องเสริมบริการให้เท่ากับหรือ มากกว่าคุณภาพบริการที่ผู้รับคาดหวัง ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการมาจากประสบการณ์เดิมการพูดปากต่อ ปาก การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ และจากการรับบริการครั้งก่อน เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการก็จะเปรียบเทียบกับบริการที่ตน

ได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้ ถ้าผลพบว่าบริการที่ได้รับน้อยกว่าบริการที่คาดหวัง ผู้ใช้บริการจะพึงพอใจ และไม่กลับมาใช้บริการอีก ในทางตรงกันข้ามถ้าบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือมากกว่าบริการที่คาดหวังไว้ ผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจ ประทับใจและกลับมาใช้บริการ

3. ด้านชื่อเสียงและความมั่นคง ด้วยนโยบาย การพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานทั้งด้านบุคลากร คุณภาพ การบริการ เทคโนโลยีสารสนเทศและอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม ทำให้สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด เป็นสถาบันทางการเงินที่มีความมั่นคงและมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับแก่ผู้ให้บริการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นการสร้างภาพลักษณ์และมีเอกลักษณ์ที่โดดเด่นของสหกรณ์อิสลามฯ มาตลอดระยะเวลา 24 ปี ที่ผ่านมา จึงได้รับความไว้วางใจ ความเชื่อมั่นในการใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Phansawad (2007) พบว่า ชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคารเป็นสองปัจจัยแรกที่มีผลในระดับมากต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาวังน้อย ส่วนการศึกษาของ Anantbundarik (2004) พบว่า ผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทยและธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล จะคำนึงถึงในประเด็นธนาคารที่มีความมั่นคงและความปลอดภัยสูง

4. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สหกรณ์อิสลามอับนูอัฟฟาน จำกัด ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเข้ามาใช้ ในระบบการจัดการฐานข้อมูลและการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้า ทำให้ขั้นตอนการเข้ารับบริการเป็นไปอย่างมีระเบียบ ไม่ยุ่งยาก สามารถให้บริการที่รวดเร็ว แม่นยำ น่าเชื่อถือและมีความเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาใช้ในการบริการเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายการทำธุรกรรมทางการเงินให้ รวดเร็วขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wongnak (2009) พบว่า ลูกค้ามีความหวังระดับมากในด้านระบบเทคโนโลยีของ ธนาคารให้มีความถูกต้อง แม่นยำ เช่นเดียวกันกับผลการศึกษาของ Anantbundarik (2004) พบว่า ความทันสมัยและความ น่าเชื่อถือของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการและระบบการบันทึกข้อมูลต่างๆ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ ธนาคารพาณิชย์ของลูกค้าในระดับมากที่สุด

5. ด้านอาคารสถานที่ สหกรณ์อิสลามอับนูอัฟฟาน จำกัด คำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ภูมิทัศน์และการ รักษาความปลอดภัย อันประกอบด้วยทำเลที่ตั้ง พื้นที่จอดรถ สถานที่นั่งรอรับบริการที่สามารถรองรับผู้เข้ารับบริการที่มี จำนวนมากในแต่ละวัน ทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการได้รับความสะดวก สบาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Srisuwan (2008) เรื่องความคาดหวังของลูกค้าต่อการพัฒนาบริการของธนาคารออมสิน สาขาหัวหิน ด้านการจัดสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความคาดหวังระดับมากเกี่ยวกับการจัดการสถานที่นั่งสำหรับลูกค้าที่รอรับบริการเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสวยงามบริเวณภายนอก มีความคาดหวังระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาแนวคิดผู้บริหารในฐานะผู้นำที่มีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จต่อการดำเนินงานสหกรณ์อิสลามอับนูอัฟฟาน

เอกสารอ้างอิง

- Anantbundarik, P. (2004). *Factors Affecting The Choice of using Commercial Banks in Muang District, Chiangmai Province*. Independent Research for Master of Economics. Chiangmai University. (in Thai)
- Binkasan, B. (1990). *Interest and Islamic bank*. (2nd ed.). Bangkok: Islamic Book Center. (in Thai)
- Binkasan, B. (2000). *Islamic Bank: Interest-free Bank*. Bangkok: Islamic Academy. (in Thai)
- Janjarunwong, U., Siriwoharn, T. & Thepkornmuang, M. (2012). *The Service Quality Commercial Banks In Pak Kret District, Nonthaburi Province*. Dissertation. Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage. (in Thai)

- Jehteh, D. (2007). *The Development on Administrative Pattern of Police Cooperatives for the Future Decade: A Case study on Southern Police Cooperatives*. Dissertation for Master of Arts. Yala Rajabhat University. (in Thai)
- Kotler, P. (1994). *Marketing management; Analysis, Planing Implementation, Control*. (Ed. 8). New jersey: Prentice Hall, Inc.
- Phansawad, W. (2007). *Factors Affecting Customer's Satisfaction on Services of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Wangnoi branch*. Dissertation for Master of Business Administration. Srinakharinwirot University. (in Thai)
- Sriphong, C. (2006). The Managerial Behaviors of Executives inBusiness Sector in the Three Southernmost Provinces. *Journal of Yala Rajabhat University*, 1(2), 104-104. (in Thai)
- Srisuwan, N. (2008). *Customers' Expectation on Service Development of Government Savings Bank, Huahin branch*. Dissertation. Suan Dusit Rajabhat University. (in Thai)
- Wongnak, P. (2009). *Bank's Service Quality and Customer's Expectations: A Case Study of Bangkok Bank, Maesai Branch Chiangrai*. Dissertation. Mae Fah Luang University, Chiangrai. (in Thai)

บุคลากรกรม

- กะเชาห์ สมาชิก (ผู้ให้สัมภาษณ์). สุไหรณีย แวญนุ (ผู้สัมภาษณ์). ที่ ถนนหน้าวัง ตำบลจะบังติกอ อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี. เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2559.
- กะดะห์ สมาชิก(ผู้ให้สัมภาษณ์). สุไหรณีย แวญนุ (ผู้สัมภาษณ์). ที่หมู่1 ถนนเจริญประดิษฐ์ ตำบลรูสะมิแล อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี. วันที่ 7 สิงหาคม 2559.
- กะดา สมาชิก(ผู้ให้สัมภาษณ์). สุไหรณีย แวญนุ (ผู้สัมภาษณ์). ที่หมู่2 ตำบลตุงหยง อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี. วันที่ 3 สิงหาคม 2559.
- กะดา สมาชิก(ผู้ให้สัมภาษณ์). สุไหรณีย แวญนุ (ผู้สัมภาษณ์). ที่หมู่4 ตำบลคลองใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี. วันที่ 1 สิงหาคม 2559.
- กะนะห์ สมาชิก(ผู้ให้สัมภาษณ์). สุไหรณีย แวญนุ (ผู้สัมภาษณ์). ที่ถนนยะหริ่ง ตำบลจะบังติกอ อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี. วันที่ 1 สิงหาคม 2559.
- กะบะห์ สมาชิก(ผู้ให้สัมภาษณ์). สุไหรณีย แวญนุ (ผู้สัมภาษณ์). ที่หมู่2 ตำบลบางปู อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี. วันที่ 1 สิงหาคม 2559.
- กะมูมินะห์ เจ้าหน้าที่ (ผู้ให้สัมภาษณ์). สุไหรณีย แวญนุ (ผู้สัมภาษณ์). ที่ถนนยะรัง ซอย 8 ตำบลจะบังติกอ อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี. วันที่ 6 สิงหาคม 2559.
- กะเราะห์ เจ้าหน้าที่ (ผู้ให้สัมภาษณ์). สุไหรณีย แวญนุ (ผู้สัมภาษณ์). ที่หมู่1 ตำบลตาเกาะ อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี. วันที่ 6 สิงหาคม 2559.
- แบจะ สมาชิก(ผู้ให้สัมภาษณ์). สุไหรณีย แวญนุ (ผู้สัมภาษณ์). ที่หมู่1 ตำบลตุงหยง อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี. วันที่ 7 สิงหาคม 2559.
- แบชัน สมาชิก(ผู้ให้สัมภาษณ์). สุไหรณีย แวญนุ (ผู้สัมภาษณ์). ที่หมู่1 ตำบลปูลุหยุด อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี. วันที่ 8 สิงหาคม 2559.

แบดี เจ้าหน้าที่ (ผู้ให้สัมภาษณ์). สุโธณีย์ แวญนุ (ผู้สัมภาษณ์). ที่ถนนยะรัง ซอย 8 ตำบลจะบังติกอ อำเภอเมือง
จังหวัดปัตตานี. วันที่ 6 สิงหาคม 2559.

แบม้ง สมาชิก (ผู้ให้สัมภาษณ์). สุโธณีย์ แวญนุ (ผู้สัมภาษณ์). ที่ถนนนาเกลือ ตำบลบานา อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี
วันที่ 6 สิงหาคม 2559.

แบยา สมาชิก (ผู้ให้สัมภาษณ์). สุโธณีย์ แวญนุ (ผู้สัมภาษณ์). ที่ถนนยะรัง ซอย 8 ตำบลจะบังติกอ อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี.
วันที่ 6 สิงหาคม 2559.

แบลี ผู้จัดการสาขา (ผู้ให้สัมภาษณ์). สุโธณีย์ แวญนุ (ผู้สัมภาษณ์). ที่ถนนยะรัง ซอย 8 ตำบลจะบังติกอ อำเภอเมือง
จังหวัดปัตตานี. วันที่ 20 มีนาคม 2560.

บังณัฐ เจ้าหน้าที่ (ผู้ให้สัมภาษณ์). สุโธณีย์ แวญนุ (ผู้สัมภาษณ์). ที่ถนนยะรัง ซอย 8 ตำบลจะบังติกอ อำเภอเมือง
จังหวัดปัตตานี. เมื่อวันที่ 6 สิงหาคม 2559.

พี่สาว สมาชิก (ผู้ให้สัมภาษณ์). สุโธณีย์ แวญนุ (ผู้สัมภาษณ์). ที่ถนนยะรัง ตำบลจะบังติกอ อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี
วันที่ 1 สิงหาคม 2559.



อิทธิพลของบุคลิกภาพ ความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้นำและผู้ตาม ต่อการมีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจของ
หัวหน้าภาควิชา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

The Influence of Personality and Leader-Member Social Exchange on Charismatic Leadership of
Head Department at Prince of Songkla University

กานดา จันทรแย้ม

Kanda Janyam

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90110

Faculty of Liberal Arts, Prince of Songkla University, Hat Yai, Songkhla 90110

Corresponding Author, Email: kanda.j@psu.ac.th

(Received: October 14, 2017; Revised: December 6, 2017; Accepted: December 10, 2017)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการมีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจของหัวหน้าภาควิชา 2) ศึกษาอิทธิพลของบุคลิกภาพ และความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้นำและผู้ตามที่มีต่อการมีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจของหัวหน้าภาควิชา และ 3) ศึกษาคุณลักษณะที่จำเป็นของการมีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจ กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรจากทุกภาควิชาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ จำนวน 214 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า จากมุมมองของผู้ตาม หัวหน้าภาควิชาที่มีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจอยู่ในระดับเป็นบางครั้ง บ้างก็ที่มีอิทธิพลต่อการมีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจพบว่า บ้างก็ที่สามารถพยากรณ์ภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ ความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้นำและผู้ตาม บุคลิกภาพแบบเปิดตัว และ บุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ โดยสามารถร่วมกันทำนายความผันแปรของภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจได้ร้อยละ 60 และพบว่า คุณลักษณะที่ผู้ตามเห็นว่ามีค่าสำคัญต่อการมีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจของหัวหน้าภาควิชาคือ ความยุติธรรม ความเห็นอกเห็นใจ ความรอบรู้ในงาน ความกล้าตัดสินใจ และ ความซื่อสัตย์วางใจได้ ตามลำดับ

คำสำคัญ : หัวหน้าภาควิชา ภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจ บุคลิกภาพ ความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้นำและผู้ตาม

Abstract

The objectives of this study were 1) to investigate the level of charismatic leadership of head department, 2) to explore the influence of personality and leader-member social exchange on charismatic leadership of head department, and 3) to identify charismatic leadership traits. The subjects consisted of 214 subordinates from all departments in Prince of Songkla University, Hat Yai Campus. The data were collected through online questionnaires, and analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation and Multiple Regression Analysis. The results revealed that subordinates rate the charismatic leadership of head department at sometimes level. Moreover, the significant predictors of charismatic leadership at the level of 0.01 were leader-member social exchange, extraversion, and

conscientiousness. The model explained 60% of variance. The subordinates indicated that charismatic leadership traits should be justice, careful, work knowing, bold and brave decision and honesty.

Keywords: Head department, Charismatic leadership, Personality, Leader-member social exchange

บทนำ

ภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจ (Charismatic leadership) เป็นลักษณะสำคัญที่ช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม หรือทัศนคติของผู้ตามในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มกำลัง (Mumford, 2011) กระตุ้นให้ผู้ตามเกิดพลังหรือแรงจูงใจอย่างแรงกล้าในการปฏิบัติงาน (Meyer et al., 2006) โดยการแปลงค่านิยม วิสัยทัศน์ไปสู่การปฏิบัติของผู้ตามอย่างเป็นรูปธรรม (Peterson & Seligman, 2004) ซึ่งความสามารถในการสร้างแรงบันดาลใจเป็นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นมาเฉพาะระหว่างผู้นำกับผู้ตาม เกิดจากการที่ผู้นำแสดงอิทธิพลชักจูงใจผู้ตามและผู้ตามแสดงพฤติกรรมตอบสนองการชักจูงนั้น จากการศึกษาที่ผ่านมาชี้ว่าการมีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจสามารถพัฒนาได้ เนื่องจากไม่ได้เกิดจากลักษณะเฉพาะตัวของผู้นำเท่านั้น แต่ยังเป็นผลมาจากการรับรู้หรือตีความพฤติกรรมของผู้นำโดยผู้ตาม ด้วย (Conger, 1993) อีกทั้งผลที่เกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อกันระหว่างผู้นำและผู้ตาม เป็นเงื่อนไขสำคัญที่นำไปสู่การมีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจ (Howell & Shamir, 2005; Bosco et al., 2015) ทั้งนี้ภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจสามารถพบได้ทุกระดับในองค์การ และพบว่า ผู้ใต้บังคับบัญชาจะสะท้อนการทำงานของผู้นำโดยตรงของเขา ซึ่งมักจะเป็นผู้นำระดับกลาง หรือระดับต้นในองค์การในฐานะที่เป็นผู้นำที่สร้างแรงบันดาลใจในการทำงาน และกระตุ้นให้เกิดความภักดีต่อองค์การ (Bass, 1988)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจของผู้นำจากมุมมองของผู้ตาม เนื่องจากการมีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจไม่สามารถแยกออกจากการรับรู้ของผู้ตามได้ การรับรู้หรือมุมมองจากผู้ตามจึงเป็นเหมือนสิ่งสะท้อนการมีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจ ทั้งนี้ปัจจุบันองค์การต่างๆ มีแนวโน้มที่ต้องมีการปรับตัวเนื่องจากสังคมโลกได้กลายเป็นสังคมที่ไร้พรมแดน องค์การต่าง ๆ จึงต้องมีการวางกลยุทธ์เพื่อให้สามารถอยู่รอด เจริญเติบโตและแข่งขันได้ มหาวิทยาลัยก็เช่นเดียวกันต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคใหม่ ผู้บริหารต้องบริหารเชิงรุกโดยใช้บุคลากรที่มีความรู้และทักษะ มีความเชี่ยวชาญเข้ามาร่วมทำงาน ซึ่งผลการศึกษาที่ผ่านมาพบว่าภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการบริหารสถานศึกษา (Chaisirithanya, 2017) อย่างไรก็ตามบุคลากรในมหาวิทยาลัยหรือสถาบันการศึกษามีลักษณะการทำงานที่มีความเป็นส่วนตัวสูงและทำงานเป็นทีมค่อนข้างยาก (Kananurak, 2011) จึงเป็นความท้าทายของผู้นำในมหาวิทยาลัยที่ผู้นำไม่เพียงแต่กำหนดวิสัยทัศน์ หรือวางกลยุทธ์ เพื่อพัฒนาไปสู่ความสำเร็จและแข่งขันได้ขององค์การเท่านั้น แต่ต้องสามารถสร้างความสมดุลระหว่างระบบกับคนให้เหมาะสม รวมทั้งกระตุ้นให้ผู้ตามเกิดพลังหรือแรงจูงใจอย่างแรงกล้าในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การ โดยการแปลงค่านิยม วิสัยทัศน์ไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม อย่างไรก็ตาม พบว่างานวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจของไทยในรอบ 10 ปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ศึกษาในสถานศึกษาระดับประถมและมัธยมศึกษา (Thai Journal Citation Index Center, 2017) ด้วยเหตุนี้การวิจัยในครั้งนี้จึงเลือกศึกษาในมหาวิทยาลัย โดยศึกษาภาวะผู้นำของหัวหน้าภาควิชา เนื่องจากภาควิชาถือได้ว่าเป็นหน่วยงานสำคัญในการสร้างงาน และขับเคลื่อนพันธกิจสำคัญของคณะ และมหาวิทยาลัย ทั้งในด้านการกำกับดูแลด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ที่จะนำไปสู่การผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพต่อสังคม รวมทั้งการสร้างนวัตกรรม และขึ้นนำสังคม ซึ่งหัวหน้าภาควิชาถือได้ว่าเป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรงในการกำกับดูแลการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัย โดยการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาจากมุมมองของผู้ตาม ได้แก่บุคลากรในภาควิชา ทั้งสายวิชาการ และสายสนับสนุน ต่อการมีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจของหัวหน้าภาควิชา เพื่อเป็นสิ่งสะท้อนถึงภาวะผู้นำของหัวหน้าภาควิชา



ว่ามีภาวะผู้นำในการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานอยู่ในระดับใด ตลอดจนคุณลักษณะที่จำเป็นของการมีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจ ซึ่งผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาผู้นำในมหาวิทยาลัยต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการมีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจของหัวหน้าภาควิชา
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของบุคลิกภาพ และความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้นำและผู้ตาม ต่อการมีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจของหัวหน้าภาควิชา
3. เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่จำเป็นของการมีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจของหัวหน้าภาควิชา

การทบทวนวรรณกรรม

จากการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ โดยกำหนดตัวแปร ดังนี้

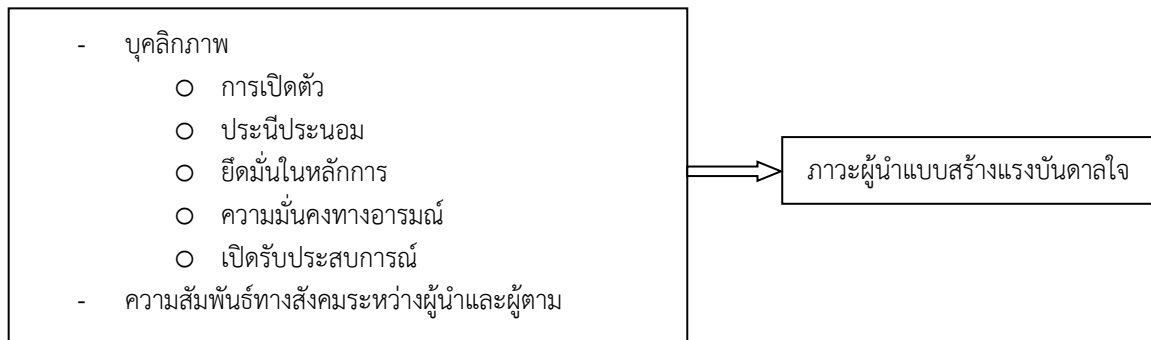
ตัวแปรต้นได้แก่ บุคลิกภาพ โดยประเมินบุคลิกภาพใหญ่ 5 ประการ (Big Five Personality) ซึ่งงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจจำนวนหนึ่ง อาทิ Bono & Judge (2004) De Vries (2012) Banks et al. (2017) ชี้ว่าบุคลิกภาพใหญ่ 5 ประการคือ การเปิดตัว (Extraversion) ประนีประนอม (Agreeableness) ยึดมั่นในหลักการ (Conscientiousness) ความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional stability) และเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจ และความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้นำและผู้ตาม (leader-member social exchange) เป็นตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการมีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจ (Howell & Shamir, 2005)

ตัวแปรตามคือ ภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจ โดยผู้วิจัยนำแนวของ เฮาส์ (House, 1977) ซึ่งได้ระบุองค์ประกอบสำคัญของภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจไว้ 3 ประการ คือ 1) องค์ประกอบด้านจิตลักษณะ (Leader traits) เป็นลักษณะที่ผู้นำมีแรงจูงใจใฝ่อาณาจัก มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง มีความยึดมั่นในทัศนะของตนเองอย่างมาก ซึ่งมีอิทธิพลสำคัญต่อการชักจูงหรือโน้มน้าวจิตใจผู้ตามให้เกิดแรงบันดาลใจที่จะกระทำตามผู้นำ 2) องค์ประกอบด้านพฤติกรรมกรรนำ (Leader behavior) เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมใน 4 ลักษณะ คือ พฤติกรรมที่สร้างความประทับใจ ให้ผู้ตามเห็นว่าตนเองเป็นผู้ที่มีศักยภาพ มีความสามารถ พฤติกรรมที่เป็นตัวอย่างที่อยากให้ผู้ตามกระทำตามเพื่อให้ผู้ตามเกิดการเลียนแบบ ซึ่งไม่เพียงแต่การกระทำอย่างเดียวนั้นแต่รวมไปถึงความคิดและค่านิยมอย่างเดียวกันด้วย พฤติกรรมการตั้งความคาดหวังระดับสูงในการทำงานให้กับผู้ตาม ในขณะที่เดียวกันก็แสดงให้ผู้ตามเห็นว่า ผู้นำมีความเชื่อมั่นว่าผู้ตามจะสามารถทำงานให้บรรลุความคาดหวังดังกล่าวได้ และพฤติกรรมการกระตุ้นจิตใจของผู้ตาม ด้วยการอธิบายภาพในอนาคตที่สัมพันธ์กับค่านิยมและความคาดหวังของผู้ตาม เช่น ความต้องการความสำเร็จ ความเป็นเลิศในผลงาน เป็นต้น และ 3) องค์ประกอบด้านเงื่อนไข (Attribution) การสร้างแรงบันดาลใจจำเป็นต้องมีเงื่อนไขที่เหมาะสม เพราะผู้นำต้องผสมผสานวิสัยทัศน์ และภารกิจขององค์การให้เข้ากับ ค่านิยม ความเชื่อ รวมไปถึงอุดมการณ์ของผู้นำด้วยก่อนขยายแนวคิดดังกล่าวไปยังผู้ตาม จึงจะทำให้ผู้ตามเกิดความรู้สึกจับใจและเกิดแรงผลักดันในการแสดงพฤติกรรม

โดยผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดดังแสดงในแผนภาพที่ 1

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่สังกัดภาควิชาทุกภาควิชาจากทุกคณะในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ จำนวน 1,058 คน (Planning Division of Prince of Songkla University, 2016) ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดสัดส่วนร้อยละ 25 ของจำนวนประชากร เพื่อป้องกันการได้รับการตอบกลับที่มีจำนวนน้อยกว่าการยอมรับได้ทางสถิติ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 265 คน

ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดโควตาแต่ละคณะในสัดส่วนร้อยละ 25 ของจำนวนประชากรแต่ละคณะ หลังจากนั้นใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายจากฐานข้อมูลรายชื่อของบุคลากรในภาควิชาของแต่ละคณะ แล้วจึงส่งแบบสอบถามออนไลน์ไปยังที่อยู่อีเมลตามที่ระบุไว้บนหน้าเว็บไซต์ของแต่ละคณะ จากจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปจำนวน 265 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามตอบกลับที่มีความสมบูรณ์จำนวน 214 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 80 ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงใช้ตัวอย่างจำนวน 214 คนในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

จากตัวอย่างจำนวน 214 คนพบว่า ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกภาควิชาสายวิชาการ ร้อยละ 70.09 และสายสนับสนุน ร้อยละ 29.90 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.22 มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 53.73 และพบว่า หัวหน้าภาควิชาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.22 เคยเป็นหัวหน้าภาควิชามาแล้ว ร้อยละ 52.33 และมีอายุ 55 ปีขึ้นไปมากที่สุดร้อยละ 26.63

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ตอน ได้แก่

1.1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ สายงาน เพศ ประสบการณ์ทำงาน และข้อมูลทั่วไปของหัวหน้าภาควิชา ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์การเป็นหัวหน้าภาควิชา

1.2 แบบประเมินบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ โดยพัฒนาจากแบบประเมิน Big Five Personality ฉบับย่อของ Gosling et al. (2003) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ ประเมินบุคลิกภาพ 5 ด้าน ได้แก่ การเปิดตัว จำนวน 2 ข้อ ประนีประนอม จำนวน 2 ข้อ ยึดมั่นในหลักการ จำนวน 2 ข้อ ความมั่นคงทางอารมณ์ จำนวน 2 ข้อ และเปิดรับประสบการณ์ จำนวน 2 ข้อ โดยผู้ตอบประเมินผู้นำของตนเองว่ามีความคิดเห็นอย่างไรกับข้อความในแต่ละข้อคำถามจาก 1 คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จนถึง 7 คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง

1.3 แบบประเมินความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้นำและผู้ตาม โดยพัฒนาจากแบบประเมิน LMSX (Leader-Member Social Exchange Scale) ของ Bernerth et al. (2007) ประกอบด้วย 8 ข้อคำถาม โดยผู้ตอบประเมินผู้นำของตนว่ามีความคิดเห็นอย่างไรกับข้อความในแต่ละข้อคำถาม จาก 1 คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จนถึง 7 คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 2 ภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจ ซึ่งพัฒนาจาก MLQ (Multi Factors Leadership Questionnaire) ของ Bass & Avolio (1996) ประเมินภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบด้านจิตลักษณะ จำนวน 4 ข้อ องค์ประกอบด้านพฤติกรรมผู้นำ จำนวน 4 ข้อ และองค์ประกอบด้านเงื่อนไข จำนวน 4 ข้อ โดยผู้ตอบจะถูกถามให้ประเมินว่าผู้นำมีพฤติกรรมในแต่ละข้อของแต่ละองค์ประกอบในระดับใด จาก 0 คือ ไม่มีพฤติกรรมนั้นเลย จนถึง 4 คือ มีพฤติกรรมนั้นเสมอ และแปลผลระดับการมีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจ โดยใช้เกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ยของ Cronbach (Cronbach, 1990) ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49 ผู้นำไม่แสดงพฤติกรรม ค่าเฉลี่ย 0.50-1.49 ผู้นำแทบจะไม่มีแสดงพฤติกรรม ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 ผู้นำแสดงพฤติกรรมเป็นบางครั้ง ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 ผู้นำแสดงพฤติกรรมเป็นส่วนใหญ่ ค่าเฉลี่ย 3.50-4.00 ผู้นำแสดงพฤติกรรมตลอดเวลา

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด เพื่อสอบถามคุณลักษณะที่จำเป็นต่อการมีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจ

การพัฒนาคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยพัฒนาเครื่องมือโดยทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา และความเที่ยงของแบบสอบถาม ดังนี้ผู้วิจัยนำแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย แบบประเมินบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ ซึ่งพัฒนาจากแบบประเมิน Big Five Personality ฉบับย่อของ Gosling et al. (2003) แบบประเมินความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้นำและผู้ตาม โดยพัฒนาจากแบบประเมิน LMSX (Leader-Member Social Exchange Scale) ของ Bernerth et al. (2007) และแบบประเมินภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจ ซึ่งพัฒนาจาก MLQ (Multi Factors Leadership Questionnaire) ของ Bass & Avolio (1996) เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญด้านพฤติกรรมองค์การจำนวน 2 คน และจิตวิทยา 1 คน เพื่อวิเคราะห์ความตรงเชิงเนื้อหา จากนั้นนำแบบสอบถามมาปรับแก้ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ก่อนนำไปทดลองใช้เพื่อวิเคราะห์หาความเที่ยงด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) โดยทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรสังกัดภาควิชาที่ไม่ได้ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้ แบบประเมินบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ ในภาพรวมได้ค่า $\alpha = 0.82$ และแต่ละด้านได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้ บุคลิกภาพด้านการเปิดตัว ได้ค่า $\alpha = 0.70$ ประนีประนอม ได้ค่า $\alpha = 0.84$ ยึดมั่นในหลักการ ได้ค่า $\alpha = 0.78$ ความมั่นคงทางอารมณ์ ได้ค่า $\alpha = 0.80$ และเปิดรับประสบการณ์ ได้ค่า $\alpha = 0.70$ แบบประเมินความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้นำและผู้ตาม ได้ค่า $\alpha = 0.95$ และแบบประเมินภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจ ได้ค่า $\alpha = 0.96$

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ระดับ การมีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจของผู้นำจากมุมมองของผู้ตาม
- ความถี่ ร้อยละ เพื่อวิเคราะห์คุณลักษณะที่ผู้ตามเห็นว่ามีอิทธิพลต่อการมีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจ
- สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของคุณลักษณะของผู้นำต่อภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจของผู้นำจากมุมมองของผู้ตาม

ผล

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัย ใน 3 ประเด็น ดังนี้

1. ระดับการมีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจของหัวหน้าภาควิชา

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยการมีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจของหัวหน้าภาควิชาจากมุมมองของผู้ตาม ได้ผลการศึกษาแสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับการมีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจของหัวหน้าภาควิชา

องค์ประกอบภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
จิตลักษณะ	2.36	1.08	แสดงพฤติกรรมเป็นบางเวลา
พฤติกรรมของผู้นำ	2.35	1.09	แสดงพฤติกรรมเป็นบางเวลา
เงื่อนไข	2.32	1.16	แสดงพฤติกรรมเป็นบางเวลา
รวม	2.35	1.11	แสดงพฤติกรรมเป็นบางเวลา

จากตาราง 1 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตามต่อการมีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจของหัวหน้าภาควิชา ในภาพรวมอยู่ในระดับแสดงพฤติกรรมเป็นบางเวลา ($\bar{X} = 2.36$, S.D. = 1.11) เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบพบว่าทั้ง 3 องค์ประกอบอยู่ในระดับแสดงพฤติกรรมเป็นบางเวลา โดยคะแนนเฉลี่ย จิตลักษณะ ($\bar{X} = 2.36$, S.D. = 1.08) มากที่สุด ขณะที่ เงื่อนไข ($\bar{X} = 2.32$, S.D. = 1.16) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

2. อิทธิพลของบุคลิกภาพ ความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้นำและผู้ตาม ต่อการมีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจของหัวหน้าภาควิชา

ผู้วิจัยวิเคราะห์อิทธิพลบุคลิกภาพ ความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้นำและผู้ตาม ต่อการมีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจของหัวหน้าภาควิชา โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ทั้งนี้จากการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันของตัวแปรพยากรณ์ที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจ พบว่า ตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 6 ได้แก่ การเปิดตัว ความมั่นคงทางอารมณ์ ประนีประนอม ยึดมั่นในหลักการ เปิดรับประสบการณ์ ความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้นำและผู้ตาม มีความสัมพันธ์ทางบวกทุกตัวแปร ทั้งนี้ความสัมพันธ์ของตัวแปร การเปิดตัว กับ ความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้นำและผู้ตาม มีความสัมพันธ์น้อยที่สุดซึ่งมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .349 และความสัมพันธ์ของตัวแปร ความมั่นคงทางอารมณ์ กับ ยึดมั่นในหลักการ มีความสัมพันธ์กันมากที่สุดซึ่งมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .605 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสรุปได้ว่าทุกตัวแปรมีความสัมพันธ์ไม่เกิน .75 ตามคุณสมบัติที่สามารถนำไปวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ได้ต่อไป ดังแสดงในตารางที่ 2

ตาราง 2 แสดงผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันของตัวแปรพยากรณ์ที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจ

ตัวแปร	การเปิดตัว	ความมั่นคงทางอารมณ์	ประนีประนอม	ยึดมั่นในหลักการ	เปิดรับประสบการณ์	ความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้นำและผู้ตาม
การเปิดตัว	1					
ความมั่นคงทางอารมณ์	.410**	1				

ตาราง 2 (ต่อ)

ตัวแปร	การเปิดตัว	ความมั่นคงทางอารมณ์	ประนีประนอม	ยึดมั่นในหลักการ	เปิดรับประสบการณ์	ความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้นำและผู้ตาม
ประนีประนอม	.377**	.512**	1			
ยึดมั่นในหลักการ	.385**	.605**	.287**	1		
เปิดรับประสบการณ์	.531**	.439**	.386**	.460**	1	
ความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้นำและผู้ตาม	.349**	.520**	.413**	.528**	.477**	1

**p<.01

จากผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจของหัวหน้าภาควิชาจากมุมมองของผู้ตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 3 ตัวแปร ได้แก่ ความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้นำผู้ตาม บุคลิกภาพแบบเปิดตัว และบุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจ

ตัวแปร	b	S.E.	β	t-value
การเปิดตัว	.092	.033	.131	2.768**
ยึดมั่นในหลักการ	.089	.037	.126	2.413**
ความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้นำและผู้ตาม	.462	.037	.644	12.476**
ค่าคงที่	-.571	.179		-2.899**
F-value = 108.874** R ² = .605 Std.err of estimate = .674				F-prob = .000 R ² adjust = .600

**p<.01

จากตารางที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจของสมการพยากรณ์ที่เหมาะสมที่สุดในการพยากรณ์ ภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจ โดยวิธีการนำตัวแปรออกจากรูปแบบ (Backward Method) พบว่า สมการที่เหมาะสมที่สุดในการพยากรณ์ภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีทั้งหมด 3 ตัว คือ ความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้นำและผู้ตาม การเปิดตัว และ ยึดมั่นในหลักการ โดยมีประสิทธิภาพของการพยากรณ์ร้อยละ 60 และความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์เท่ากับ .674

3. คุณลักษณะที่จำเป็นของการมีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจของหัวหน้าภาควิชา

จากแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตามระบุคุณลักษณะที่สำคัญของการมีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจ พร้อมทั้งเรียงลำดับจากอันดับ 1 ถึง 5 มีผู้ให้ความคิดเห็นในแบบสอบถามข้อนี้จำนวน 140 คน พบว่า มุมมองของผู้ตามเห็น

ว่าคุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อการมีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจ เป็นอันดับ 1 มากที่สุดคือ ความยุติธรรม อันดับที่ 2 คือความเห็นอกเห็นใจ อันดับที่ 3 คือ ความรอบรู้ในงาน อันดับที่ 4 คือ ความกล้าตัดสินใจ และอันดับที่ 5 คือ ความซื่อสัตย์วางใจได้

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า หัวหน้าภาควิชาที่มีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจอยู่ในระดับแสดงพฤติกรรมเป็นบางเวลา แตกต่างจากผลการศึกษาของ Chaisirithanya (2017) ที่พบว่าผู้บริหารในโรงเรียนมัธยมศึกษาที่มีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้แตกต่างไปอาจเป็นเพราะว่าลักษณะการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยมีลักษณะที่มีความเฉพาะตัวค่อนข้างสูง สอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมาที่ชี้ว่าบุคลากรในมหาวิทยาลัยหรือสถาบันการศึกษามีลักษณะการทำงานที่มีความเป็นส่วนตัวสูงและทำงานเป็นทีมค่อนข้างยาก (Kananurak, 2011) จึงอาจเป็นไปได้ว่าโอกาสในการมีปฏิสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกับหัวหน้าภาควิชาจึงอาจมีน้อย ส่งผลให้การรับรู้ถึงภาวะผู้นำของหัวหน้าภาควิชาทั้งในแง่ของ การสร้างแรงจูงใจที่จะกระตุ้นให้ผู้ตามเกิดความสนใจต่อวิสัยทัศน์ในอนาคต หรือพฤติกรรมที่ชี้ให้เห็นถึงค่านิยมและความเชื่อที่ตนเองให้ความสำคัญที่สุด การมีสำนึกต่อส่วนรวม และการคำนึงถึงผลทางคุณธรรมและจริยธรรมที่จะเกิดขึ้นจากการตัดสินใจ ตลอดจนการกระทำที่ทำให้เกิดความนับถือ และความมั่นใจต่อการใช้อำนาจของผู้นำที่ให้ผู้ตามรู้สึกภูมิใจที่ได้ร่วมงานด้วย ผู้ตามรับรู้ได้เพียงบางเวลาเท่านั้น ซึ่งปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อกันระหว่างผู้นำและผู้ตาม เป็นเงื่อนไขสำคัญที่นำไปสู่การมีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจ (Howell & Shamir, 2005; Bosco et al., 2015) โดยที่ความสัมพันธ์ของผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจจะถูกแสดงออกอย่างสอดคล้องกับเป้าหมายหรือคุณค่าที่ยึดถือร่วมกันระหว่างผู้นำและผู้ตาม (House et al., 1991)

สำหรับอิทธิพลของบุคลิกภาพ ความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้นำและผู้ตาม ต่อการมีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจของหัวหน้าภาควิชา ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการมีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 3 ตัวแปร ได้แก่ ความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้นำและผู้ตาม การเปิดตัว และ ยึดมั่นในหลักการ โดยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการมีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจมากที่สุด รองลงมาคือ การเปิดตัว และยึดมั่นในหลักการ

ความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้นำและผู้ตาม มีอิทธิพลต่อภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจมากที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษาที่ผ่านมาที่พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตามเป็นตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการมีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจ (Howell & Shamir, 2005; Bosco et al., 2015) อีกทั้งความสามารถในการสร้างแรงบันดาลใจเป็นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นมาเฉพาะระหว่างผู้นำกับผู้ตาม มีอิทธิพลต่อการกระตุ้นหรือชักจูงให้ผู้ตามเกิดความเชื่อ การยอมรับนับถือในตัวผู้นำ ก่อให้เกิดความรู้สึกร่วมในการกิจขององค์กร นำไปสู่การผลักดันให้องค์กรบรรลุตามภารกิจที่ต้องดำเนินการตามเป้าหมายที่ต้องการ (Bosco et al., 2015) และจากการศึกษาของ Kao-ian (2013) พบว่าภาวะผู้นำแบบมุ่งประสานและมุ่งสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ในระดับมากกับการบริหารงานวิชาการ ด้วยเหตุนี้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม จึงเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อการมีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจมากของหัวหน้าภาควิชา

สำหรับบุคลิกภาพด้านการเปิดตัวมีอิทธิพลต่อภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจ สอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาที่พบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างบุคลิกภาพแบบเปิดตัวกับการมีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจ (Bass & Avolio, 1996; Bono & Judge, 2004) และจากผลการศึกษาอภิมาน (meta-analysis) โดย Banks et al. (2017) ชี้ว่า บุคลิกภาพแบบเปิดตัวมีความสัมพันธ์ที่เข้มแข็งที่สุดต่อการมีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจ โดยผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดตัว มีลักษณะสำคัญคือ มีความอบอุ่น เอาใจใส่ทำให้ผู้อื่นรู้สึกสบายใจที่จะอยู่ร่วมด้วย แสดงออกตรงไปตรงมา และมีอารมณ์ด้านบวก ตลอดจน

ความสามารถในการประสานงานในตำแหน่งต่าง ๆ (Bass & Avolio, 1996; Bono & Judge, 2004; De Hoogh et al., 2005) ด้วยเหตุผลดังกล่าว หากผู้ตามรับรู้ได้ถึงคุณลักษณะดังกล่าวของหัวหน้าภาควิชา ทั้งในแง่ของการสร้างแรงจูงใจ พลังบวกในการทำงาน ตลอดจนความรู้สึกถึงความรู้สึกภูมิใจหรือความรู้สึกด้านบวกต่อการทำงานร่วมกัน จะนำไปสู่บรรยากาศที่ดีในการทำงาน ทำให้ง่ายต่อการซึมซับค่านิยมร่วมในการทำงานเพื่อให้บรรลุต่อเป้าหมายของหน่วยงานร่วมกัน ซึ่งเป็นลักษณะที่สำคัญที่ และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม หรือทัศนคติของผู้ตามในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มกำลัง (Mumford, 2011)

การยึดมั่นในหลักการ เป็นอีกหนึ่งตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการมีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจ สอดคล้องกับการศึกษาของ Banks et al. (2017) ทั้งนี้อาจอธิบายได้จากลักษณะของผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ มักจะแสดงให้เห็นถึงการยึดมั่นต่อหลักของศีลธรรมจรรยา มีความซื่อสัตย์ มีความสามารถในการจัดการ การมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ความต้องการสัมฤทธิ์ผล ความมีวินัยในตนเอง ความรอบคอบในการปฏิบัติงาน และความเป็นอิสระในการตัดสินใจ ซึ่งจากคุณลักษณะดังกล่าวจึงเป็นส่วนสำคัญที่สามารถเชื่อมโยงให้เห็นถึงค่านิยมพื้นฐานที่ยึดถือของผู้นำอย่างชัดเจน ซึ่งหากผู้นำแสดงออกถึงคุณลักษณะสำคัญเหล่านี้ได้อย่างสม่ำเสมอก็จะเป็นเสมือนการส่งสัญญาณให้เห็นถึงความสอดคล้องของค่านิยมสำคัญที่ผู้นำยึดถือกับการปฏิบัติตนของผู้นำ (Bono & Judge, 2004) ด้วยเหตุนี้จึงเป็นเหตุผลสำคัญที่บุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการของหัวหน้าภาควิชาที่มีอิทธิพลต่อการมีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจตามมุมมองของผู้ตาม

นอกจากนี้พบว่า คุณลักษณะสำคัญผู้ตามเห็นว่ามีความสำคัญต่อการมีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจ เป็นอันดับ 1 มากที่สุดคือ ความยุติธรรม อันดับที่ 2 คือความเห็นอกเห็นใจ อันดับที่ 3 คือ ความรอบรู้ในงาน อันดับที่ 4 คือ ความกล้าตัดสินใจ และอันดับที่ 5 คือ ความซื่อสัตย์วางใจได้ ซึ่งทั้ง 5 คุณลักษณะนี้เป็นคุณลักษณะสำคัญของบุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ และบุคลิกภาพแบบเปิดตัว สอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาที่พบว่า ภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจ มีอิทธิพลจากบุคลิกภาพแบบเปิดตัว (Bono & Judge, 2004; De Hoogh et al., 2005; Banks et al., 2017) และยึดมั่นในหลักการ (Bono & Judge, 2004; Banks et al., 2017)

สรุป

จากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้ ระดับการมีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจของหัวหน้าภาควิชา พบว่าอยู่ในระดับแสดงพฤติกรรมเป็นบางเวลา โดยพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการมีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจของหัวหน้าภาควิชาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 3 ตัวแปร ได้แก่ ความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้นำและผู้ตาม การเปิดตัวและยึดมั่นในหลักการ โดยมีประสิทธิภาพของการพยากรณ์ร้อยละ 60 ทั้งนี้พบว่า ความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้นำและผู้ตาม มีอิทธิพลต่อภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจมากที่สุด รองลงมาคือบุคลิกภาพด้านการเปิดตัว และบุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ ตามลำดับ นอกจากนี้ ผู้ตามเห็นว่า คุณลักษณะสำคัญที่หัวหน้าภาควิชาที่มีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจ ควรมีเป็นอันดับ 1 มากที่สุดคือ ความยุติธรรม อันดับที่ 2 คือความเห็นอกเห็นใจ อันดับที่ 3 คือ ความรอบรู้ในงาน อันดับที่ 4 คือ ความกล้าตัดสินใจ และอันดับที่ 5 คือ ความซื่อสัตย์วางใจได้

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการศึกษาพบว่าจากมุมมองของผู้ตามหัวหน้าภาควิชาที่มีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจในระดับเป็นบางเวลา ดังนั้นเพื่อเพิ่มระดับการรับรู้ของการมีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจและก่อให้เกิดผลอันดีต่อเป้าหมายขององค์กร หัวหน้าภาควิชา จึงต้องให้ความสำคัญกับการสื่อสารหรือมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกับผู้ตามอย่างสม่ำเสมอ เช่น การประชุม กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันแบบไม่เป็นทางการ เพื่อพัฒนาระดับความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้นำและผู้ตาม การแสดงให้เห็นถึงความพร้อมในการรับฟัง การสนับสนุนต่อการมีส่วนร่วม ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน รวมทั้งการ



บริหารจัดการที่สร้างความสมดุลระหว่างเป้าหมายของภาควิชา คณะ และมหาวิทยาลัย และความยึดมั่นในหลักการเพื่อให้ผู้ตามรับรู้ได้รับการดูแลที่เป็นธรรม และยึดมั่นต่อจริยธรรมในการบริหารงาน

2. มหาวิทยาลัยควรมีนโยบายในการพัฒนาผู้ที่มีศักยภาพโดยจัดเป็นโครงการระยะยาวเพื่อก้าวสู่การเป็นผู้บริหารระดับต้น ระดับกลาง โดยให้ความสำคัญกับการจัดหลักสูตรเพื่อพัฒนาไปสู่การมีบุคลิกภาพแบบการเปิดตัว การยึดมั่นในหลักการ และทักษะการสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้นำและผู้ตาม ซึ่งจะเป็นพื้นฐานสำคัญต่อการเสริมสร้างคุณลักษณะของการมีภาวะผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจ

3. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ และขยายการวิจัยไปสู่วิทยาเขตอื่น ๆ หรือมหาวิทยาลัยอื่น เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- Banks, G. C., Engemanna, K. N., Williams, C. E., Gooty, J. C., McCauley, K.D. & Medaugh, M. R. (2017). A meta-analytic review and future research agenda of charismatic leadership. *The Leadership Quarterly*, 28(4), 508-529.
- Bass, B. M. & Avolio, B. J. (1996). *The Multifactor Leadership Questionnaire*. California: Mindgarden.
- Bass, B. M. (1988). The Inspirational Processes of Leadership. *Journal of Management Development*, 7(5), 21-31.
- Bernerth, J. B., Armenakis, A. A., Field, H. S., Giles, W. F., Walker, H. J. (2007). Leader-member social exchange (LMSX): Development and validation of a scale. *Journal of Organizational Behavior*, 28, 979-1003.
- Bono, J. E. & Judge, T. A. (2004). Personality and Transformational and Transactional Leadership: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 89, 901-910.
- Bosco, F. A., Aguinis, H., Singh, K., Field, J. G. & Pierce, C. A. (2015). Correlational effect size benchmarks. *Journal of Applied Psychology*, 100, 431-449.
- Chaisirithanya, K. (2017). School Administrator's Charismatic Leadership Affecting School's Effectiveness under the Secondary Educational Service Area Office 1. *Veridian E-Journal Silapakorn University*, 10(2), 62-78. (in Thai)
- Conger, J. A. (1993). Max Weber's conceptualization of charismatic authority: Its influence on organizational research. *The Leadership Quarterly*, 4(3-4), 277-288.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing*. (5th ed.). New York: Harper Collins.
- De Hoogh, A. H. B., Den Hartog, D. N. & Koopman, P. L. (2005). Linking the Big Five-Factors of personality to charismatic and transactional leadership; perceived dynamic work environment as a moderator. *Journal of Organizational Behavior*, 26(7), 839-865.
- De Vries, R. E. (2012). Personality predictors of leadership styles and the self-other agreement problem. *The Leadership Quarterly*, 23, 809-821.
- Gosling, S. D., Rentfrow, P. J. & Swann, W. B. (2003). A very brief measure of the Big-Five personality domains. *Journal of Research in Personality*, 37(6), 504-528.



- House, R. J., Spangler, W. D. & Woycke, J. (1991). Personality and charisma in the U.S. presidency: A psychological theory of leader effectiveness. *Administrative Science Quarterly*, 36, 364–396.
- House, R. J. (1977). A 1976 Theory of Charismatic Leadership. In J. G. Hunt and L. L. Larson (Eds.), *Leadership: The Cutting Edge*. Carbondale: Southern Illinois University Press.
- Howell, J. M. & Shamir, B. (2005). The role of followers in the charismatic leadership process: Relationships and their consequences. *Academy of Management Review*, 30, 96–112.
- Kao-ian, J. (2013). Relationship between leadership and administrative performance of educational administrators in three southern border provinces. *Journal of Yala Rajabhat University*, 8(1), 40-51. (in Thai)
- Kananurak, N. (2011). Leadership role for producing professional employees. *University of the Thai Chamber of Commerce Journal*, 31(1), 123-133. (in Thai)
- Meyer, J., Becker, T. & Van Dick, R. (2006). Social Identities and Commitments at Work: Toward an Integrative Model. *Journal of Organizational Behavior*, 27, 665-683.
- Mumford, M. D. (2011). A hale farewell: The state of leadership research. *Leadership Quarterly*, 22, 1-7.
- Peterson, C. & Seligman, M. E. P. (2004). *Character Strengths and Virtues: A Handbook and Classification*. New York: Oxford/American Psychological Association.
- Planning Division of Prince of Songkla University. (2016). [Online]. Retrieved April 20, 2016, from: <http://www.planning.psu.ac.th/>. (in Thai)
- Thai Journal Citation Index Center. (2017). [Online]. Retrieved December 1, 2017, from: http://www.kmutt.ac.th/jif/public_html/.



พฤติกรรมในการป้องกันโรคอุจจาระร่วงของประชาชนในตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี
Behavior on Prevention Diarrhea Among People in Suan Phung Subdistrict,
Suan Phung District, Ratchaburi Province

นัทกร สุขเสริม
Natakon Sukserm

สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์ วิทยาลัยมวยไทยศึกษาและการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
จังหวัดราชบุรี 70150

Department of Public Health, College of Muay Thai Study and Thai Traditional Medicine Muban ChomBueng Rajabhat
University, Ratchaburi, 70150

Corresponding Author, E-mail: nattakon.s@hotmail.co.th

(Received: June 2, 2017; Revised: August 2, 2017; Accepted: August 3, 2017)

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการป้องกันโรคอุจจาระร่วงของประชาชนในตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนในตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนหลังคาเรือน จำนวน 380 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ(Systematic Random Sampling) ตามสัดส่วนของประชากร เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามด้านพฤติกรรม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในเขตตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้งจังหวัดราชบุรี มีพฤติกรรมการป้องกันโรคอุจจาระร่วงโดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 74.7 เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการป้องกันโรคอุจจาระร่วงรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือพฤติกรรมด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมอยู่จัดอยู่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 2.82 (SD = 0.37)

คำสำคัญ : พฤติกรรมสุขภาพ การป้องกันโรค อุจจาระร่วง

Abstract

The purpose of this research were to study behavioral on diarrheal prevention on diarrheal prevention in Suan Phung subdistrict, Suan Phung district, Ratchaburi province. The sample households were 380 people. The simple systematic random sampling. The instrument was questionnaire consisted of behavioral. Statistic data analysis descriptive was used were percentage, mean, (X), standard deviation (S.D.) The results were found as follow Overall, the informants has behavioral on diarrheal prevention in high level at 74.7 percents. When considered in each point, behavior of environmental health was in high level at 2.82 score (SD = 0.37)

Keywords: Health Behavior, Prevention, Diarrhea

บทนำ

ประเทศไทยมีการพัฒนาระบบบริการสุขภาพเป็นอย่างมากในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ซึ่งส่งผลให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดีทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ แต่อย่างไรก็ตามยังมีโรคติดต่อจากกลุ่มโรคอาหารและน้ำ ที่ยังเป็นปัญหาสำหรับประชาชนในประเทศอย่างต่อเนื่อง ซึ่งได้แก่โรคอุจจาระร่วง ซึ่งเป็นภาวะที่ผู้ป่วยถ่ายอุจจาระเหลวหรือถ่ายเป็นน้ำมากกว่า 3 ครั้งต่อวันหรือถ่ายเป็นมูกเลือดในครั้งเดียว ทำให้ผู้ป่วยเกิดภาวะขาดน้ำ การเกิดโรคอุจจาระร่วงนั้นมีสาเหตุมาจากการรับประทานอาหารและน้ำดื่มที่มีการปนเปื้อนเชื้อแบคทีเรียเข้าไป โดยเชื้อจะปนมากับอุจจาระของผู้ป่วย ปนเปื้อนลงสู่แหล่งน้ำ อาหาร นอกจากนี้เชื้อยังสามารถปนเปื้อนจากมือผู้ป่วยไปกับสิ่งของเครื่องใช้ที่ผู้ป่วยได้สัมผัส ซึ่งแบคทีเรียที่ก่อโรค ได้แก่ เชื้อไวรัสโอดโคเลอรา (*Vibrio cholera*) ทำให้เกิดโรคอุจจาระร่วงอย่างรุนแรง นอกจากนี้ยังมีสาเหตุจากเชื้อแบคทีเรียชนิดอื่นๆ เช่น สแตฟิโลค็อกคัสออเรียส (*Staphylococcus aureus*) พบมากโดยเฉพาะผิวหนัง กระจก บาดแผล และเชื้อซัลโมเนลลา (*Salmonella*) พบได้ในเนื้อสัตว์ดิบ นานม รวมถึงแมลง เป็นต้น การกระจายและการเจริญของเชื้อแบคทีเรียจะขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อม นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการบริโภคอาหาร รับประทานอาหารสุกๆ ดิบๆ การล้างวัตถุดิบที่นำมาประกอบอาหาร อุณหภูมิที่ใช้ในการเก็บรักษาอาหารและประกอบอาหาร เป็นต้น ในการป้องกันโรคอุจจาระร่วงที่สำคัญ ป้องกันได้โดยอุปโภคบริโภคน้ำและอาหารที่สะอาดและถูกสุขอนามัย การดูแลความสะอาดบริเวณที่ประกอบอาหาร หลีกเลี่ยงการรับประทานอาหารที่ทิ้งไว้ข้ามวัน หรืออาหารที่หมดอายุ (World Health Organization, 2013) ควรคำนึงถึงการปรับปรุงทางด้านสุขลักษณะส่วนบุคคล การล้างมือให้สะอาดก่อนปรุงหรือรับประทานอาหาร และการจัดการทางด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมให้เหมาะสม การสุขาภิบาลที่พิกอาศัย โดยทำลายแหล่งเพาะพันธุ์สัตว์และแมลงนำโรค เพื่อเป็นการตัดวงจรของการเกิดโรคอุจจาระร่วง

โรคอุจจาระร่วงเป็นสาเหตุในการเสียชีวิตของเด็กที่มีอายุต่ำกว่า 5 ปี ซึ่งทั่วโลกมีการเจ็บป่วยด้วยโรคอุจจาระร่วงสูงถึง 1.7 พันล้านคน และโรคอุจจาระร่วงยังเป็นสาเหตุที่ทำให้เด็กเกิดภาวะทุพโภชนาการ ขาดสารอาหารที่จำเป็นต่อการเจริญเติบโต (World Health Organization, 2013) จากรายงานสถานการณ์โรคอุจจาระร่วงในประเทศไทย ปี พ.ศ. 2557 จะมีอัตราการป่วยสูงในช่วงเดือน มกราคม กุมภาพันธ์ และมีนาคม โดยพบว่า มีจำนวนผู้ป่วยสูงถึง 1,055,513 ราย โดยคิดเป็นอัตราป่วย 1,637.55 ต่อประชากร แสนคน และยังมีผู้เสียชีวิตด้วยโรคอุจจาระร่วงจำนวน 7 ราย (Department of Disease Control, 2014) ทั้งนี้จากรายงานการคาดการณ์โรคและภัยสุขภาพที่สำคัญในฤดูหนาว ปี พ.ศ. 2558 พบว่า มีอัตราการป่วยสูงถึง 850,744 ราย โดยคิดเป็นอัตราป่วย 1306.3 ต่อประชากร แสนคน (Bureau of Epidemiology, Department of Disease Control, Ministry of Public Health, 2015) โดยสถานการณ์โรคอาหารเป็นพิษจำแนกรายจังหวัด ตามเขตบริการสุขภาพที่ 5 (ราชบุรี นครปฐม กาญจนบุรี สุพรรณบุรี เพชรบุรี สมุทรสงคราม สมุทรสาคร ประจวบคีรีขันธ์) ในเดือนมกราคม ถึง เดือนตุลาคม พ.ศ. 2559 พบว่า จังหวัดราชบุรีมีอัตราป่วย 144.09 ต่อประชากร แสนคน และอำเภอที่มีอัตราป่วยสูงสุด คือ อำเภอสวนผึ้ง มีอัตราป่วยอัตราป่วยด้วยโรคอุจจาระร่วงเท่ากับ 398.61 ต่อประชากรแสนคน รองลงมาคืออำเภอยางชุมน้อยมีอัตราป่วยเท่ากับ 390.47 ต่อประชากรแสนคน (The office of Disease Prevention and Control 5 Ratchaburi, 2015)

และจากการรายงานกลุ่มโรคหลัก (PDX) 10 อันดับแรกของโรงพยาบาลสวนผึ้ง ในปีงบประมาณ 2558 พบว่า มีจำนวนผู้ป่วยซึ่งป่วยด้วยโรคท้องร่วงและลำไส้อักเสบ เกิดจากการติดเชื้อสูงสุด ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาความรู้ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและพฤติกรรมในการป้องกันโรคอุจจาระร่วงของประชาชนในตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี เพื่อเป็นข้อมูลที่ใช้ในการควบคุมและการป้องกันโรคอุจจาระร่วงในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการป้องกันโรคอุจจาระร่วงของประชาชนในตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลสวนผึ้ง จำนวน 8 หมู่บ้าน 5,169 หลังคาเรือน มีจำนวนประชากรทั้งหมด 11,558 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างได้คัดเลือกจากประชากรครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลสวนผึ้ง โดยกลุ่มตัวอย่างได้จากการคำนวณสูตรของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนหลังคาเรือนทั้งสิ้น 380 คน และใช้วิธีสุ่มแบบอย่างเป็นระบบ(Systematic Random Sampling) ตามสัดส่วนประชากร จำแนกตามหมู่บ้าน เกณฑ์การคัดเลือกของกลุ่มตัวอย่าง คือ อายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป เป็นตัวแทนหลังคาเรือนละ 1 คน เป็นผู้ที่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ และสมัครใจเข้าร่วมในการศึกษา

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหมู่บ้าน

หมู่ที่	หมู่บ้าน	ประชากร (ครัวเรือน)	กลุ่มตัวอย่าง (ครัวเรือน)
1	บ้านบ่อ	564	42
2	บ้านทุ่งแฝก	496	34
3	บ้านผาปก	1,390	102
4	บ้านนาขุนแสน	261	19
5	บ้านถ้ำหิน	461	34
6	บ้านห้วยคลุม	256	19
7	บ้านห้วยผาก	887	66
8	บ้านตะโกล่าง	854	64
รวม		5,169	380

หมายเหตุ : กลุ่มตัวอย่างเป็นตัวแทนหลังคาเรือนละ 1 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยทำการศึกษาจากทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม โดยมีทั้งหมด 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลครัวเรือน จำนวน 10 ข้อ ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมในการป้องกันโรคอุจจาระร่วง จำนวน 21 ข้อ โดยมีการประเมินค่า (Rating scale) แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ไม่ได้ปฏิบัติ ปฏิบัติบางครั้ง ปฏิบัติทุกครั้ง โดยมีข้อมูล 3 ด้าน ได้แก่ ข้อมูลพฤติกรรมอนามัยส่วนบุคคล ข้อมูลพฤติกรรมการบริโภคอาหาร และข้อมูลพฤติกรรมด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม โดยแบ่งคำตอบออกเป็น 3 ระดับ กำหนดค่าให้คะแนนดังนี้ เกณฑ์การแปลผลคะแนนพฤติกรรมในการป้องกันโรคอุจจาระร่วง โดยการแบ่งช่วงคะแนนเฉลี่ยเป็น 1- 3 คะแนน โดยใช้เกณฑ์ของ (Bloom, 1956) ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1 ถึง 1.66 หมายถึง มีพฤติกรรมป้องกันโรคอุจจาระร่วง ระดับน้อย ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.67 ถึง 2.33 หมายถึง มีพฤติกรรมป้องกันโรคอุจจาระร่วง ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.34 ถึง 3.00 หมายถึง มีพฤติกรรมป้องกันโรคอุจจาระร่วง ในระดับมาก

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

การทดสอบคุณภาพด้านความตรงของเนื้อหา (Content validity) นำแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเหมาะสมความถูกต้อง และตรงตามเนื้อหาของวัตถุประสงค์และตามกรอบแนวคิดของการวิจัย และนำมาคำนวณหาค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหา (Content Validity Index: CVI) หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิก่อนนำไปหาค่าความเชื่อมั่น

การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เมื่อนำเครื่องมือที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขจากผู้ทรงคุณวุฒิ ไปทดสอบกับประชากรที่ลักษณะคล้ายกับกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 30 ราย ที่ตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.74

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับข้อพฤติกรรมในการป้องกันโรคอุจจาระร่วง
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้สร้างความสัมพันธ์กับชุมชน โดยลงพื้นที่พูดคุยเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนในชุมชน และประเมินความสนใจของประชาชนที่จะเข้าร่วมโครงการวิจัย
3. ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามกลุ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 380 คน ใน 8 หมู่บ้าน เขตตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี
4. นำแบบสอบถามกลับมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนจำนวน 380 คน ในตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี พบว่าเป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.4 มีอายุระหว่าง 38-47 ปี ร้อยละ 26.6 รองลงมาคือกลุ่มอายุ 28-37 ปี ร้อยละ 24.5 มีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 41.33 ปี (S.D.=13.22) ระดับการศึกษาคือ ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 38.2 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 33.7 รองลงมาคืออาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 19.7 และทำสวน/ทำนา/ทำไร่/เลี้ยงสัตว์ ร้อยละ 17.1 ตามลำดับ มีรายได้ต่อเดือนมากที่สุดอยู่ที่ 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 47.1 ซึ่งมีรายได้เฉลี่ยเท่ากับ 8,394.68 บาท (S.D.=4,570.23) และเกี่ยวข้องโดยเป็นผู้ปรุงอาหารร้อยละ 51.1
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลครัวเรือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ซื้ออาหารสดจากตลาดในชุมชน ร้อยละ 87.1 รองลงมาคือร้านขายของในหมู่บ้าน/ร้านของชำ ร้อยละ 45 และรถเร่จากภายนอก ร้อยละ 1.1 ตามลำดับ แหล่งน้ำดื่มของประชาชนส่วนใหญ่พบว่า ดื่มน้ำฝนร้อยละ 52.4 รองลงมาคือ น้ำดื่มบรรจุขวด ร้อยละ 45.3 และดื่มน้ำจากประปาหมู่บ้าน/ชุมชน ร้อยละ 37.4 ตามลำดับ แหล่งน้ำที่นำมาประกอบอาหาร คือประปาหมู่บ้าน/ชุมชน ร้อยละ 91.6 รองลงมาคือน้ำฝนและน้ำบ่อ ร้อยละ 2.6 ตามลำดับ และแหล่งของน้ำแข็งที่นำมาบริโภคคือซื้อจากร้านค้า ร้อยละ 96.8
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการดูแลรักษาโรคอุจจาระร่วง พบว่า มีอัตราป่วยด้วยโรคอุจจาระร่วงในรอบ 3 เดือน ร้อยละ 37.1 การดูแลตนเองเมื่อป่วยด้วยโรคอุจจาระร่วงส่วนใหญ่คือ ไปสถานอนามัย ร้อยละ 54.7 รองลงมาคือ ซื้อมากินเอง ร้อยละ 22.4 และไปโรงพยาบาล ร้อยละ 14.51 ตามลำดับ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับโรคอุจจาระร่วงพบว่า มีการรับรู้ข่าวสารจากอาสาสมัครสาธารณสุขมากที่สุดร้อยละ 49.5 รองลงมาคือ หอกระจายข่าว ร้อยละ 13.9 และจากโทรทัศน์ 12.1 ตามลำดับ

4. ผลการศึกษาพฤติกรรมป้องกันอุจจาระร่วง พบว่า ประชาชนในเขตตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้งจังหวัดราชบุรี มีพฤติกรรมในการป้องกันโรคอุจจาระร่วงอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 74.80 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.52 (S.D.=0.34) แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 2 ตารางจำนวนร้อยละจำแนกตามระดับของพฤติกรรมในการป้องกันโรคอุจจาระร่วง (n= 380)

ระดับปฏิบัติ	ช่วงคะแนน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ระดับมาก	2.34 ถึง 3.00 คะแนน	284	74.80
ระดับปานกลาง	1.67 ถึง 2.33 คะแนน	96	25.20
ระดับน้อย	1 ถึง 1.66 คะแนน	ไม่มี	-

$\bar{X}=2.52$, $SD=0.34$

3. เมื่อพิจารณาพฤติกรรมในการป้องกันโรคอุจจาระร่วงเฉลี่ยรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พฤติกรรมด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 ($SD = 0.37$) รองลงมาคือพฤติกรรมด้านอนามัยส่วนบุคคล อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56 ($SD = 0.34$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือพฤติกรรมการบริโภคอาหาร อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.22 ($S.D.=0.59$) และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ทำความสะอาดห้องน้ำห้องส้วม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 ($S.D.=0.27$) รองลงมาคือ ล้างภาชนะใส่อาหาร เช่น ขวดนม ช้อน จาน ชาม ฯลฯ ด้วยน้ำยาล้างภาชนะและน้ำสะอาด 2 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 ($S.D.=0.29$) และถ่ายอุจจาระในห้องส้วม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 ($S.D.=0.36$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เมื่อรับประทานอาหารไม่หมด จึงนำไปเก็บไว้ในตู้กับข้าวเพื่อไปอุ่นกินใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.50 ($S.D.=0.64$) และการแยกเชิงระหว่างของสุกและของดิบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.65 ($S.D.=0.61$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ตารางแสดงพฤติกรรมในการป้องกันโรคอุจจาระร่วงโดยรวมและรายด้านละรายข้อ (N=380)

พฤติกรรมในการป้องกันโรคอุจจาระร่วง	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. พฤติกรรมด้านอนามัยส่วนบุคคล	2.56	0.34	มาก
1.1 ล้างมือด้วยสบู่และน้ำสะอาดก่อนปรุงอาหาร	2.54	0.53	มาก
1.2 ล้างมือด้วยสบู่และน้ำสะอาด ก่อนกินอาหารในแต่ละมื้อ	2.54	0.53	มาก
1.3 ล้างมือด้วยสบู่และน้ำสะอาดหลังขับถ่ายอุจจาระ/ปัสสาวะ	2.67	0.47	มาก
1.4 ถ่ายอุจจาระในห้องส้วม	2.88	0.36	มาก
1.5 ใช้ของร่วมกันกับผู้กับผู้อื่น	2.28	0.62	ปานกลาง
1.6 กินอาหารร่วมกับผู้อื่นโดยใช้ช้อนกลาง	2.51	0.59	มาก
1.7 ดื่มน้ำโดยใช้แก้วน้ำร่วมกับผู้อื่น	2.20	0.72	ปานกลาง
2. พฤติกรรมการบริโภคอาหาร	2.22	0.59	ปานกลาง
2.1 กินอาหารสุกๆดิบๆ	2.26	0.63	ปานกลาง
2.2 กินอาหารที่ปรุงเสร็จใหม่ๆ	2.78	0.43	มาก
2.3 ก่อนกินอาหารมีการอุ่นอาหารจนร้อนหรือเดือด	2.61	0.49	มาก
2.4 เมื่อรับประทานอาหารไม่หมด จึงนำไปเก็บไว้ในตู้กับข้าวเพื่อไปอุ่นกินใหม่	1.50	0.64	น้อย



ตารางที่ 2 (ต่อ)

พฤติกรรมการป้องกันโรคอุจจาระร่วง	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
2.1 ดื่มน้ำสะอาด (ต้มสุก/น้ำที่ผ่านการกรอง)	2.54	0.6	มาก
2.2 กินผักดิบหรือผลไม้โดยไม่ได้ล้างก่อน	2.20	0.77	ปานกลาง
2.3 การแยกเชิงระหว่างของสุกและของดิบ	1.65	0.61	น้อย
3. พฤติกรรมด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม	2.82	0.37	มาก
3.1 มีการจัดเก็บภาชนะใส่อาหารที่ใช้แล้วให้มิดชิดจากพาหะนำโรค เช่น แมลงวัน แมลงสาบ	2.67	0.48	มาก
3.2 มีการกำจัดขยะมูลฝอยประเภทเศษอาหารโดยใส่ลงใน ถังขยะที่มีฝาปิด มิดชิด	2.62	0.50	มาก
3.3 มีการกำจัดสัตว์และแมลงนำโรคที่อยู่ภายในและบริเวณรอบๆบริเวณบ้าน เช่น แมลงสาบ หนู เป็นต้น	2.85	0.36	มาก
3.4 ทำความสะอาดที่ประกอบอาหาร/ครัว	2.87	0.33	มาก
3.5 อาหารสดล้างให้สะอาดก่อนนำมาปรุงหรือเก็บ	2.85	0.36	มาก
3.6 ล้างภาชนะใส่อาหาร เช่น ขวดนม ช้อน จาน ชาม ฯ ด้วยน้ำยาล้างภาชนะและน้ำสะอาด 2 ครั้ง	2.91	0.29	มาก
3.7 ทำความสะอาดห้องน้ำห้องส้วม	2.92	0.27	มาก
พฤติกรรมป้องกันอุจจาระร่วงในภาพรวม	2.52	0.34	มาก

อภิปรายผล

จากการศึกษาพฤติกรรมในการป้องกันโรคอุจจาระร่วง พบว่า แหล่งน้ำดื่มของประชาชนส่วนใหญ่ แหล่งน้ำที่นำมาประกอบอาหาร คือประปาหมู่บ้าน/ชุมชน และแหล่งของน้ำแข็งที่นำมาบริโภคคือซื้อจากร้านค้า ดื่มน้ำฝน ดังที่ Nampai (2009) กล่าวว่าในเขตชนบทจะบริโภคน้ำฝนเป็นส่วนมาก ภาชนะมีการปิดมิดชิด และมีประชาชนบางส่วนจะซื้อน้ำดื่มที่บรรจุขวด แต่เมื่อน้ำฝนที่กักเก็บไว้ดื่มหมดไป ก็จะมีการซื้อน้ำจากรถเข็นน้ำเร่ขาย และหากมีการบรรจุน้ำด้วยภาชนะที่ไม่สะอาด เช่น โหหรือถังพลาสติก ภาชนะเหล่านี้อาจเป็นปัจจัยที่นำมาสู่การเกิดโรคอุจจาระร่วงได้ ซึ่งควรมีการให้ความรู้และสร้างความตระหนักเรื่องปลอดภัยในอาหารให้แก่ผู้บริโภค (Sukjuntra, 2014) และสอดคล้องกับรายงานของ Bureau of Epidemiology, Department of Disease Control, Ministry of Public Health (2015) พบว่าโรคอุจจาระร่วงมีสาเหตุส่วนใหญ่เกิดจากการบริโภคน้ำและน้ำแข็งที่ไม่สะอาด

ผลการศึกษาพฤติกรรมป้องกันอุจจาระร่วงในภาพรวม พบว่า ประชาชนในเขตตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้งจังหวัดราชบุรี มีพฤติกรรมในการป้องกันโรคอุจจาระร่วงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก จากเมื่อพิจารณาพฤติกรรมป้องกันโรคอุจจาระร่วงรายด้าน พบว่าด้านที่มีพฤติกรรมสูงสุดคือ พฤติกรรมด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม ในข้อการทำความสะอาดห้องน้ำห้องส้วมมากที่สุด ส่วนข้อที่มีพฤติกรรมอยู่ในระดับต่ำที่สุดคือ เมื่อรับประทานอาหารไม่หมด จึงนำไปเก็บไว้ในตู้กับข้าวเพื่อไปอุ่นกินใหม่ และพฤติกรรมแยกเชิงหั่นอาหารสุกและอาหารดิบ สอดคล้องกับ Bureau of Information, Ministry of Public Health (2009) พบว่า พฤติกรรมในการป้องกันโรคอุจจาระร่วง ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมปฏิบัติที่ถูกต้อง ได้แก่ ถ่ายอุจจาระลงส้วมที่ถูกสุขลักษณะมากที่สุดร้อยละ 88 และกลุ่มตัวอย่างจะมีความรู้การป้องกันโรคในระดับดี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังไม่สามารถปฏิบัติได้ทั้งหมด โดยมีการแยกใช้เชิงและมิดหั่นอาหารดิบและสุกทุกครั้งเพียงร้อยละ 31 ล้างมือด้วยสบู่ก่อนกินอาหารร้อยละ 39 ใช้ช้อนกลางตักอาหารเมื่อกินร่วมกับผู้อื่นร้อยละ 41 และอุ่นอาหารค้ำคืนก่อนกินร้อยละ 44 ซึ่งสอดคล้อง

กับ Pinmune (2015) ได้ศึกษาสภาวะสุขภาพในครัวเรือน บ้านดอนโงม ตำบลหนองญาติ อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม พบว่า ข้อที่ยังเป็นปัญหาสุขภาพในครัวเรือน คือการแยกขยะสำหรับหั่นอาหารสุกและอาหารดิบ และสอดคล้องกับ Thatsanaborisut (2013) ที่ได้ทำการศึกษาการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการป้องกันโรคอุจจาระร่วงของประชาชน อำเภอเมืองนครปฐม และอำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการล้างมือและการแยกขยะและมิดในการหั่นอาหารสุกและดิบปนกันน้อยที่สุด

สรุป

จากการศึกษาพฤติกรรมป้องกันอุจจาระร่วงของประชาชนในเขตตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี พบว่า มีพฤติกรรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีพฤติกรรมด้านการบริโภคอาหารน้อยที่สุด เมื่อเทียบกับด้านอื่นๆ และข้อที่มีพฤติกรรมอยู่ในระดับน้อยที่สุดคือ เมื่อรับประทานอาหารไม่หมด จึงนำไปเก็บไว้ในตู้กับข้าว เพื่อไปอุ่นกินใหม่ และการแยกขยะระหว่างของสุกและของดิบ

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางพฤติกรรมในการป้องกันโรคอุจจาระร่วงของประชาชนในเขตตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี 2 ด้าน ได้แก่

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

การศึกษครั้งนี้จะเห็นว่าพฤติกรรมในการป้องกันโรคอุจจาระร่วงประชาชนในเขตตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี ยังไม่ตระหนักถึงอันตรายที่ก่อให้เกิดโรคอุจจาระร่วงเท่าที่ควร จึงควรมีการส่งเสริมพฤติกรรมบริโภคที่ถูกต้อง ได้แก่ การเลือกรับประทานอาหารที่ปรุงสุกใหม่ ในกรณีที่ได้รับประทานอาหารค้างคืนหรือที่ทิ้งไว้ข้ามวันควรนำอาหารมาอุ่นให้ร้อนเดือดอย่างทั่วถึงก่อนเพื่อทำลายเชื้อโรคที่อยู่ในอาหาร และควรมีการสังเกตลักษณะอาหารที่นำมารับประทานว่ามีกลิ่น หรือสภาพผิดปกติหรือไม่ ในส่วนของภาชนะที่ใช้ในการประกอบอาหารต้องสะอาดถูกสุขลักษณะ ไม่ใช่ภาชนะร่วมกันระหว่างของสุกและของดิบเพื่อเป็นการลดโอกาสในการปนเปื้อนเชื้อโรค และควรมีการให้ความรู้ในเรื่องการป้องกันโรคอุจจาระร่วง ทั้งในด้านสุขอนามัยและด้านการบริโภคอาหาร โดยถือว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการเฝ้าระวังและการควบคุมโรคอุจจาระร่วงในประชาชน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาพฤติกรรมในการป้องกันโรคอุจจาระร่วง ซึ่งควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น เช่น ศึกษาความรู้ หรือปัจจัยที่มีผลต่อการป้องกันโรคอุจจาระร่วง
2. ควรมีการศึกษารูปแบบการป้องกันโรคอุจจาระร่วงในพื้นที่แบบมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อหาวิธีและรูปแบบที่เหมาะสมแก่ประชาชนในพื้นที่

เอกสารอ้างอิง

- Bloom, B. (1956). *Taxonomy of Education Objective Handbook I: Cognitive Domain*. New York: David McKay Company.
- Bureau of Epidemiology, Department of Disease Control, Ministry of Public Health. (2015). Journal of Potential Diseases in Winter Season, Thailand, November 2015 – February 2016. *Weekly Epidemiological Surveillance Report*, 46(38), 593-599. (in Thai)

- Department of Disease Control. (2014). *Situation report of diarrhoea disease (acute diarrhea) in Thailand* [Online]. Retrieved June 28, 2016, from: www.boe.moph.go.th/files/report/20150106_70733519.pdf. (in Thai)
- Bureau of Information, Ministry of Public Health. (2009). *Public health. The campaign suggests eating a hot spoon in hand work diarrhea this year, less than 51 years nearly half a billion* [Online]. Retrieved June 25, 2017, from: http://pr.moph.go.th/iprg/module.php?mod=news_print&idHot_new=28772. (in Thai)
- Nampai, P. (2009). *Dietary habits and health infrastructure for the prevention of diarrhea, parents or caregivers of children 0-5 years Kasetwisai Subdistrict, Kasetwisai district, Roi ed Province*. Research report. Roi et: Roi et Provincial Public Health Office. (in Thai)
- Pinmunee, R. (2015). *Five Keys to Improve Food Sanitation in Households, Ban Don Mong, Tambon Nong Yat, Mauag District, Nakhonpanom Province*. Dissertation. Department of Public Health, Khonkaen University. (in Thai)
- Sukjuntra, J. (2014) *Situation of Food Safety and Consumer Behavior Toward Salted Fish in Yala Province*. *Journal of Yala Rajabhat University*, 9(1), 85-98. (in Thai)
- Thatsanaborisut, O. (2013). *Comparison on Affected to Diarrhea Prevention of People in Muang and Dontum District, Nakhon Pathom Province*. Dissertation. Department of Environmental Science, Silpakorn University. (in Thai)
- The office of Disease Prevention and Control 5 Ratchaburi. (2015). *Report the situation in disease surveillance network, Region 5 from January to October 2014* [Online]. Retrieved June 25, 2017, from: http://odpc5.ddc.moph.go.th/groups/epidem/images/stories/54/week43/_5_Week_43_2559.docx. (in Thai)
- World Health Organization. (2013). *Diarrhoeal disease* [Online]. Retrieved January 1, 2017, from: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs330/en/>.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: Harper and Row.



แบบแผนในการขับเคลื่อนชุมชนตักวาโดยใช้มัสยิด

Model of Masjids in Mobilization of Taqwa Communities

ชินวัฒน์ แมนเดช* ทวีศักดิ์ พุฒสุชี สามารถ ทองเฟื้อ และสุกรี หลังปู่เต๊ะ

Chinnawat Mandeck* Thaweesak Putsukee Samart Thongfhua and Sukree Langputeh

สาขาการพัฒนที่ยั่งยืน วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยทักษิณ จังหวัดสงขลา 90000

Department of Sustainable Development, International Collage, Thaksin University, Songkhla, 90000. Thailand

*Corresponding Author, Email: chinnawat1834@hotmail.com

(Received: July 1, 2017; Revised: August 4, 2017; Accepted: August 10, 2017)

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแบบแผน (Model) ของกระบวนการขับเคลื่อนชุมชนตักวาตามหลักศาสนาอิสลามที่เหมาะสมในพื้นที่ สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพแบบมีส่วนร่วมโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่าง 92 คน ใน 3 พื้นที่คือ บ้านบลูกาฮีเล ตำบลบาตง อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส บ้านกาบัง ตำบลตานะปูเต๊ะ อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา และบ้านกลาพอ ตำบลเตระบอน อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี ผลการศึกษาพบว่า การขับเคลื่อนชุมชนตักวาที่สอดคล้องกับชุมชนมุสลิมในพื้นที่ สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ประกอบด้วย 9 ขั้นตอนคือ **หนึ่ง** การทบทวนกระบวนการทัศน์ของผู้นำมัสยิด **สอง** การทำงานร่วมกันของผู้นำชุมชนมุสลิมภายใต้หลัก “อิบาดะฮ์” (ซุรอผู้นำสี่เสาหลัก) **สาม** การรณรงค์กำหนดกิจกรรมให้เกิดพลวัต การละหมาดร่วม ให้มัสยิดเป็นศูนย์กลางของการเสริมสร้างพลังตักวาของชุมชน **สี่** มัสยิดแสดงบทบาทเป็นศูนย์รวมจิตใจของชุมชน **ห้า** การจัดการความรู้โดยใช้มัสยิดเป็นศูนย์กลาง โดยจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับหลักคำสอนทั้งทางโลกและทางธรรม **หก** จัดการความสัมพันธ์ตามหลักคำสอนระหว่างมุสลิมกับมุสลิม และระหว่างมุสลิมกับคนต่างศาสนาในลักษณะของสังคมพหุวัฒนธรรม **เจ็ด** จัดการทรัพย์สินเป็นกองทุนของชุมชนโดยมีมัสยิดเป็นศูนย์กลาง **แปด** มัสยิดเป็นศูนย์รวมจิตใจของชุมชนและเป็นศูนย์กลางของกระบวนการซุรอ **เก้า** กระบวนการซุรอกำหนดกฎกติกาของหมู่บ้านร่วมกัน

คำสำคัญ : แบบแผน ชุมชนตักวา มัสยิด จังหวัดชายแดนภาคใต้ ประเทศไทย

Abstract

This qualitative and participatory research is objected to study the model of masjids in mobilization of taqwa communities, being conducted in three selected villages of three southern border provinces of Thailand, namely in Ban Blukaheelae, of Narathiwat; Ban Kasang, of Yala; and Ban Kalapoh, of Pattani. The participants providing information through in-depth interviews totalizes 92 persons in number. Nine consecutive and appropriate steps for mobilizing Islamic Taqwa communities: 1) revisions of paradigm on Taqwa communities; 2) enhancement of collaboration between Muslim leaders under “Ibadah” principle (shura of 4-pillar leaders); 3) campaign for dynamism of collective activities centralized by masjids for reinforcement of community taqwa; 4) activeness of masjids as center of community’s spirit; 5) masjids effectively acting in knowledge management activities both in Islamic spirituality and in social affairs; 6) arrangements of social relations of people between Muslim-Muslim and Muslim-to-people



of other religions in pluralism society's basis; 7) mobilization of community's resources in forms of assets and funds geared by masjids; 8) masjids as community's spirit and locality of shura (mutual dialogue); and 9) the shura constituting community's regulations to be respected by all members.

Keywords: Model Taqwa communities, Masjids, Southern border provinces of Thailand

บทนำ

สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ของไทย ได้แก่ จังหวัดปัตตานี ยะลา และนราธิวาส ประเทศไทย ประชากรส่วนใหญ่ สืบเชื้อสายชาติพันธุ์มลายู ร้อยละ 79.05 นับถือศาสนาอิสลาม (Powattanasuk, 2013) โดยมีลักษณะที่ตั้งของสังคมและชุมชนในเชิงภูมิรัฐศาสตร์ (Geo-Politics) ตามวิถีชีวิตและวิถีชุมชนที่มีสภาพแตกต่างกันใน 4 ลักษณะ คือ 1 หมู่บ้านชุมชนเมือง ที่ประชากรอาศัยรวมกันค่อนข้างหนาแน่นภายใต้ความหลากหลายของสังคมพหุวัฒนธรรมสูงกว่าอัตลักษณ์เฉพาะของความเป็นมลายู 2 หมู่บ้านเชิงทุ่งหรือหมู่บ้านในที่ราบลุ่ม เชื่อมต่อระหว่างชุมชนเมืองกับชุมชนชายเขาหรือหมู่บ้านเชิงเขา ความหนาแน่นและความหลากหลายของความเป็นพหุสังคมของประชากรน้อยกว่าชุมชนเมือง แต่อยู่ร่วมกันเป็นชุมชนมลายูภายใต้วิถีอิสลามที่มีความเป็นปึกแผ่นที่สุด 3 หมู่บ้านเชิงเขา เชื่อมต่อกับหมู่บ้านเชิงทุ่งและมักจะเป็นชุมชนเกิดใหม่จากการอพยพของคนจากหมู่บ้านเชิงทุ่งมาตั้งชุมชนเพื่อการบุกเบิกพื้นที่ทำมาหากินในภาคการเกษตร 4 หมู่บ้านชายทะเล ประชากรอยู่ร่วมกันค่อนข้างหนาแน่นตามแนวชายฝั่ง ประกอบอาชีพประมง มีการรักษาวิถีมลายูภายใต้ความเป็นอัตลักษณ์เฉพาะไว้ได้รองจากหมู่บ้านเชิงทุ่ง (Pattani, 2010) โดยชุมชนทั้ง 4 ลักษณะมีศูนย์รวมจิตใจอยู่ที่มัสยิดประจำหมู่บ้าน

นอกจากนั้นยังมีหลักศรัทธาว่ามัสยิดคือที่รวมของมวลมนุษย โดยเป็นองค์กรระดับท้องถิ่นที่เกิดขึ้นโดยประชากรมุสลิมและเพื่อประชากรมุสลิมในท้องถิ่น มัสยิดมีความผูกพันกับมุสลิมตั้งแต่เกิดจนถึงบั้นปลายชีวิต เป็นศูนย์กลางของวัฒนธรรมอิสลาม เป็นเอกลักษณ์แห่งเอกภาพขององค์กรอัลลอฮ์ และจากหลักฐานของอัลกุรอานพบว่า มัสยิดจะต้องสถาปนาขึ้นบนรากฐานของการตักวาเท่านั้น (Tahe et al., 2012)

การตักวา คือ การใช้ศรัทธาในการขับเคลื่อนชุมชนภายใต้หลักศาสนา หรือชุมชนศรัทธา โดยกระบวนการพัฒนารูปแบบและแนวคิดของชุมชนศรัทธาจะสามารถนำไปใช้เป็นรูปแบบหรือหมู่บ้านตัวอย่างต้นแบบของการพัฒนาที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของ วิถีภูมิปัญญา ความเชื่อและความศรัทธาในศาสนา ที่สามารถดำรงอยู่ในความดีงาม ความเอื้ออาทร การเกื้อกูลกัน และกัน ตลอดจนการถ่ายทอดสู่รุ่นต่อรุ่นต่อไป (Bauluang, 2014) ซึ่งในหลักศาสนาอิสลามเชื่อว่า ความดีในชีวิตปัจเจกชนจะต้องแสวงหาเอง โดยการสร้างฐานร่างกายให้ดีแล้วสมองกับความคิดก็จะดี สติปัญญาจะดี (Plan of create health of Thai muslims, 2548) การสร้างชุมชนศรัทธาขึ้นนั้นมีความแตกต่างกันในบริบทแต่ละพื้นที่เนื่องจากการสร้างวาทกรรมในชุมชนก่อนหน้านี้มีความแตกต่างกัน ด้วยกรอบความรู้ความเข้าใจที่แตกต่างกัน ตามแนวคิดของฟูโกต์ (Foucault, 1972) รวมถึงการปลูกฝังอุดมการณ์หลักที่แตกต่างกันอันนำไปสู่ความไม่สงบ (Helbardt, 2011) แม้การปฏิบัติงานแก้ไขปัญหาลักษณะรักษาความมั่นคงในพื้นที่จังหวัดชายแดนใต้ของกำลังพล กองทัพภาคที่ 4 จะมีความทุ่มเทอยู่ในระดับมาก (Sriphong et al. 2017) แต่กระบวนการสร้างสันติสุขจังหวัดชายแดนใต้ยังต้องการขับเคลื่อนเพื่อให้ประสบความสำเร็จมากขึ้นกว่าที่ผ่านมา งานวิจัยชิ้นนี้จึงมุ่งเน้นที่จะประมวลความคิด หลักคำสอนทางศาสนา ธรรมชาติของชุมชน มาสร้างรูปแบบเพื่อให้มัสยิดเป็นศูนย์กลางในการขับเคลื่อนชุมชนตามหลักศาสนาอิสลามที่เกิดความยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาแบบแผน (Model) ของกระบวนการขับเคลื่อนชุมชนตักวาตามหลักศาสนาอิสลามที่เหมาะสมในพื้นที่ สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ให้เป็นชุมชนเข้มแข็งภายใต้หลักการพัฒนายั่งยืน

วิธีดำเนินการวิจัย

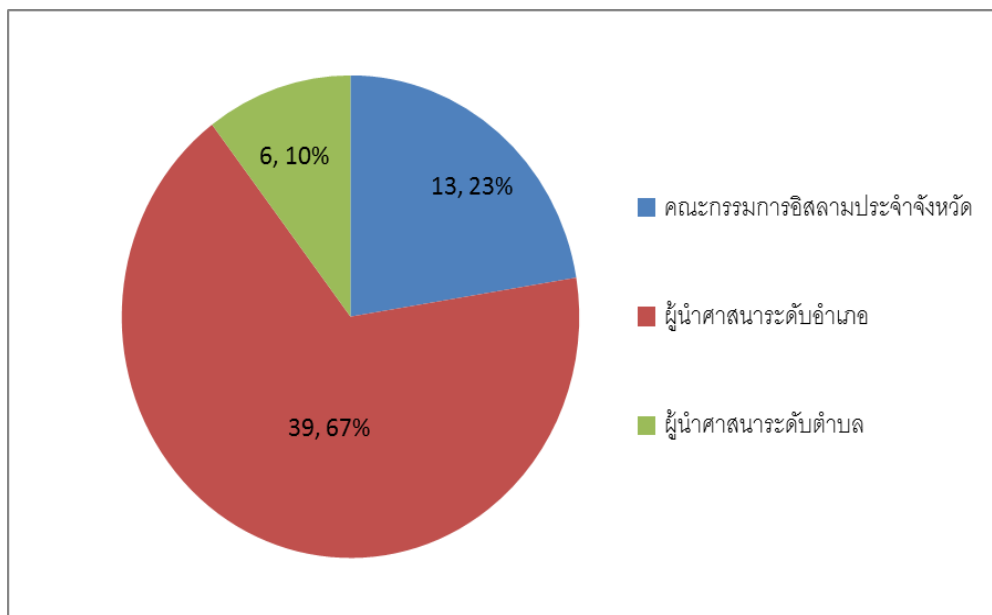
พื้นที่

การเลือกพื้นที่วิจัยใช้การเลือกโดยเจาะจงพื้นที่ คือ เลือกจากหมู่บ้านที่เข้าร่วมโครงการ “ชุมชนตักวา” และได้รับการประเมินที่มีผลประเมินแตกต่างกัน ได้แก่ ระดับดีเยี่ยม (ชนะเลิศ) ระดับดี และระดับปานกลาง โดยเลือกเจาะจงมาระดับละ 1 หมู่บ้าน คือ ระดับดีเยี่ยม หมู่บ้านบลูกาฮีเล (มัสยิดอัลฮิลาลียะห์) ตำบลบาตง อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ระดับปานกลาง หมู่บ้านกาสัย (มัสยิดญันนาตุนาอิม) ตำบลตานะปูเต๊ะ อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา และหมู่บ้านกลาพอ (มัสยิดตายุลอิสลาม) ตำบลเตราะบอน อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี

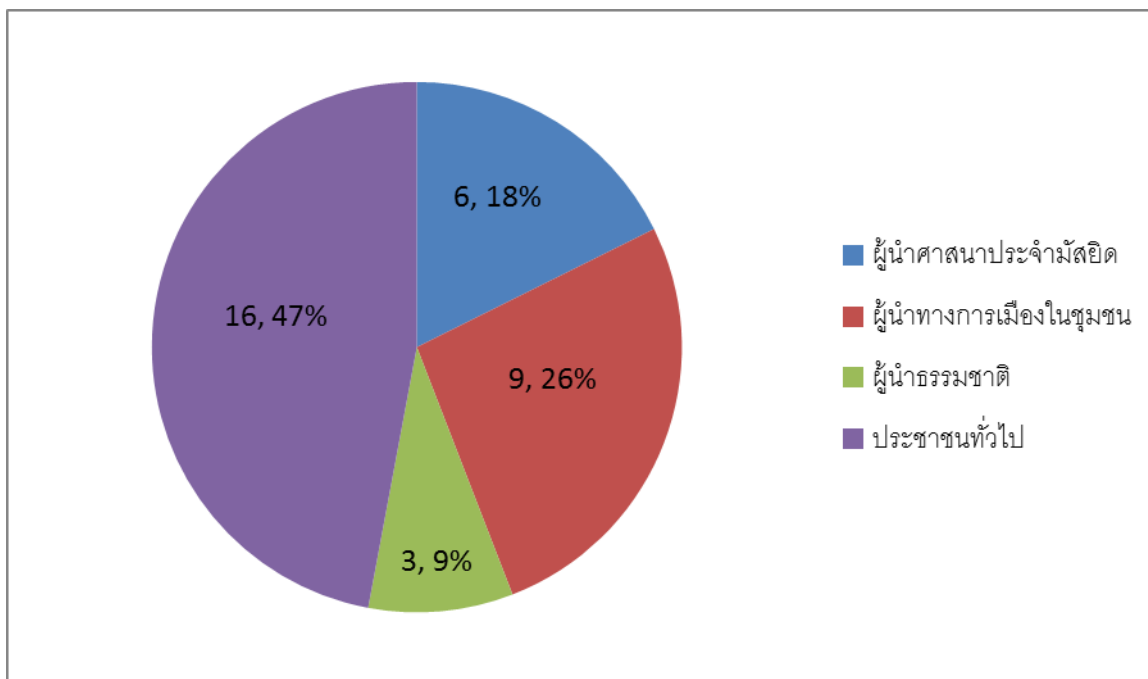
กลุ่มตัวอย่าง

ใช้การเลือกตัวอย่างแบบมีเกณฑ์ (criterion sampling) โดยสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ หมู่บ้านที่ผู้นำได้เข้าร่วมสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการขับเคลื่อนชุมชนตักวาแล้วกลับมาดำเนินการในชุมชนเป็นเวลา 1 ปี จาก 3 หมู่บ้านข้างต้น โดยเลือกจากประชาชนที่จัดเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มผู้นำศาสนา 2) กลุ่มผู้นำทางการเมืองท้องถิ่น 3) กลุ่มผู้นำธรรมชาติ และ 4) กลุ่มครัวเรือน โดยดำเนินการเก็บข้อมูล 2 แบบ คือ

1. จากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) จำนวน 58 คน จากผู้แทนสำนักจุฬาราชมนตรี คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดทั้ง 4 จังหวัด (ปัตตานี ยะลา นราธิวาส และสงขลา) ประธานชมรมอิหม่ามระดับอำเภอทุกอำเภอในจังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวนคนและร้อยละ ดังแสดงในแผนภูมิที่ 1
2. จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) จำนวน 34 คน จากผู้นำมัสยิด ผู้นำการปกครองท้องถิ่น ผู้นำการปกครองท้องที่ ผู้นำธรรมชาติ หัวหน้าครัวเรือนใน 3 ชุมชน จำนวนคนและร้อยละ ดังแสดงในแผนภูมิที่ 2

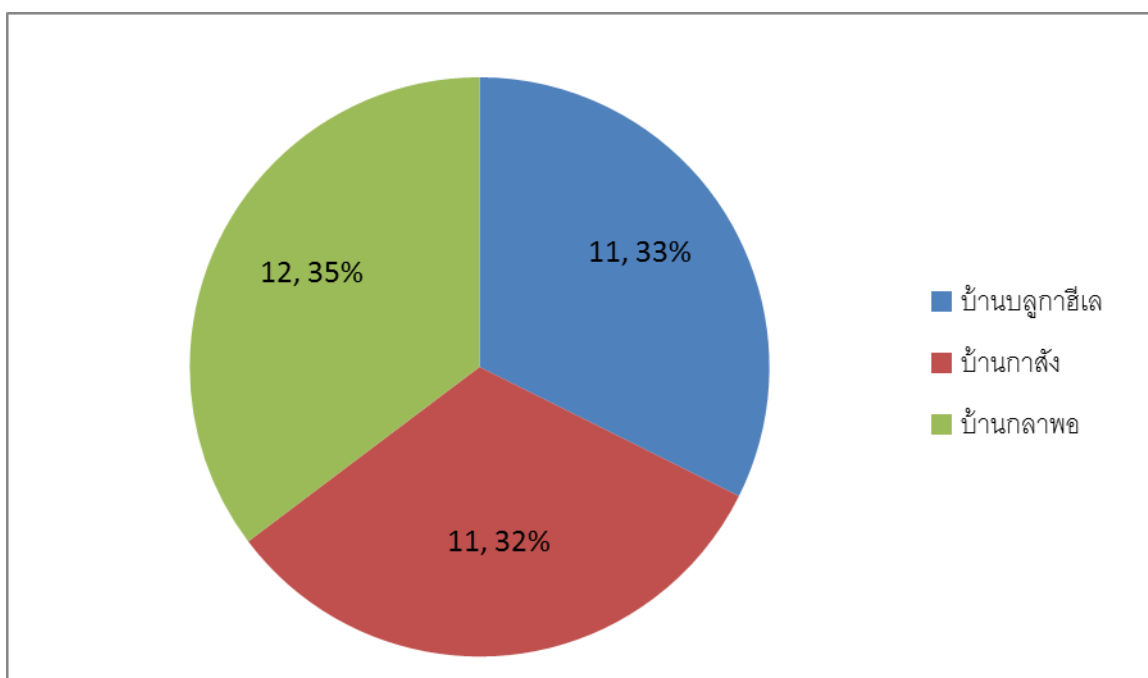


แผนภูมิที่ 1 : จำนวนคนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในการสนทนากลุ่ม (Focus group)



แผนภูมิที่ 2 จำนวนคนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 34 คน

สำหรับประชากรกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์เชิงลึกจาก 3 หมู่บ้านที่เลือกแบบเจาะจงประกอบด้วยหมู่บ้านบลูกาฮีเล (มัสยิดอัลฮีลาฮียะห์) จำนวน 11คน หมู่บ้านกาสัง (มัสยิดญันนาตุนาอิม) จำนวน 11 คน และหมู่บ้านกลาพอ (มัสยิดตายุลอิสลาม) จำนวน 12 คน ดังแสดงในแผนภูมิที่ 3



แผนภูมิที่ 3 จำนวนคนและร้อยละของกลุ่มที่สัมภาษณ์เชิงลึกจำแนกตามหมู่บ้าน

ขั้นตอนการดำเนินการ

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัย คือ ศึกษาแบบแผน (Model) ของกระบวนการขับเคลื่อนชุมชนตักวาตามหลักศาสนาอิสลามที่เหมาะสมในพื้นที่ สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ให้เป็นชุมชนเข้มแข็งภายใต้หลักการพัฒนายั่งยืน

ขั้นตอนที่ 2 จากวัตถุประสงค์การวิจัย นำมากำหนดคำถามวิจัย 4 ข้อ เพื่อใช้ในการระดมความเห็นในเวที Focus group และสัมภาษณ์เชิงลึก ประกอบด้วย

1. บทบาทมัสยิดในการขับเคลื่อนชุมชนตักวาตามหลักศาสนาอิสลาม ควรเป็นอย่างไร
2. รูปแบบ (Model) ของกระบวนการขับเคลื่อนชุมชนตักวาที่เหมาะสมตามหลักศาสนาอิสลามในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ควรเป็นอย่างไร
3. การนำตัวแบบของกระบวนการขับเคลื่อนชุมชนตักวาตามหลักศาสนาอิสลามมาใช้เป็นแนวทางลดปัญหาความรุนแรงตามแนวทางชุมชนเข้มแข็งในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ควรมีวิธีการอย่างไร
4. การทำงานสู่เป้าหมายของผู้นำชุมชนมุสลิมในการขับเคลื่อนชุมชนตักวาตามหลักศาสนาอิสลามภายใต้บทบาทมัสยิด ควรมีกระบวนการอย่างไร

ขั้นตอนที่ 3 จัดเวที Focus group เพื่อระดมความคิดเห็นจากประเด็นคำถาม 4 คำถามตามขั้นตอนที่ 2 (ได้ 4 ขั้นตอน)

ขั้นตอนที่ 4 สัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลในรายละเอียดจากประเด็นคำถาม 4 คำถามตามขั้นตอนที่ 2 (ได้ 5 ขั้นตอน)

ขั้นตอนที่ 5 นำความเห็นที่ได้จากขั้นตอนที่ 3 และ 4 มาจัดทำลำดับขั้นตอนของกระบวนการขับเคลื่อนชุมชนตักวาตามหลักศาสนาอิสลามที่เหมาะสมในพื้นที่ สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ตามวัตถุประสงค์

ขั้นตอนที่ 6 นำผลที่ได้จากขั้นตอนที่ 5 เข้าสู่การพิจารณาและขอความเห็นชอบจากชมรมมุสลิมภราดรภาพ (ชมรมผู้นำศาสนาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้)

ขั้นตอนที่ 7 นำผลการพิจารณาให้ความเห็นชอบจากชมรมมุสลิมภราดรภาพ เข้าที่ประชุมรับรองของ “สภาอุมมามะห์ปัตตานี” ประกอบด้วย ผู้แทนสำนักจุฬาราชมนตรี ประธานกรรมการอิสลาม 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (ยกเว้นจังหวัดสตูล) นายกสมาคมสถาบันการศึกษาปอเนาะ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ประธานชมรมอิหม่ามระดับจังหวัดและระดับอำเภอ 4 จังหวัด (ยกเว้นจังหวัดสตูล) นายกสมาคมโรงเรียนเอกชนสอนศาสนา และประธานชมรมตาดีกา 5 จังหวัด

ขั้นตอนที่ 8 ประกาศใช้แบบแผน (Model) ของกระบวนการขับเคลื่อนชุมชนตักวาตามหลักศาสนาอิสลามที่เหมาะสมในพื้นที่ สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่ผ่านขั้นตอนที่ 7 แล้ว

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลประเภทเอกสาร

1. ข้อมูลเอกสารชั้นต้น (Primary Sources) ได้แก่ บันทึกการประชุมของผู้นำ บันทึกการประชุมของมัสยิด เอกสารคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนชุมชนตักวาของมัสยิด และองค์การทางการเมืองในชุมชน
2. เอกสารชั้นรอง (Primary Sources) ได้แก่ เอกสารรายงานของหมู่บ้านที่เป็นทางการ เอกสารสิ่งพิมพ์จากศูนย์ปฏิบัติการอำเภอ กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในจังหวัด และกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในภาค 4 ส่วนหน้า

ข้อมูลจากการสนทนากลุ่มและสัมภาษณ์เชิงลึก

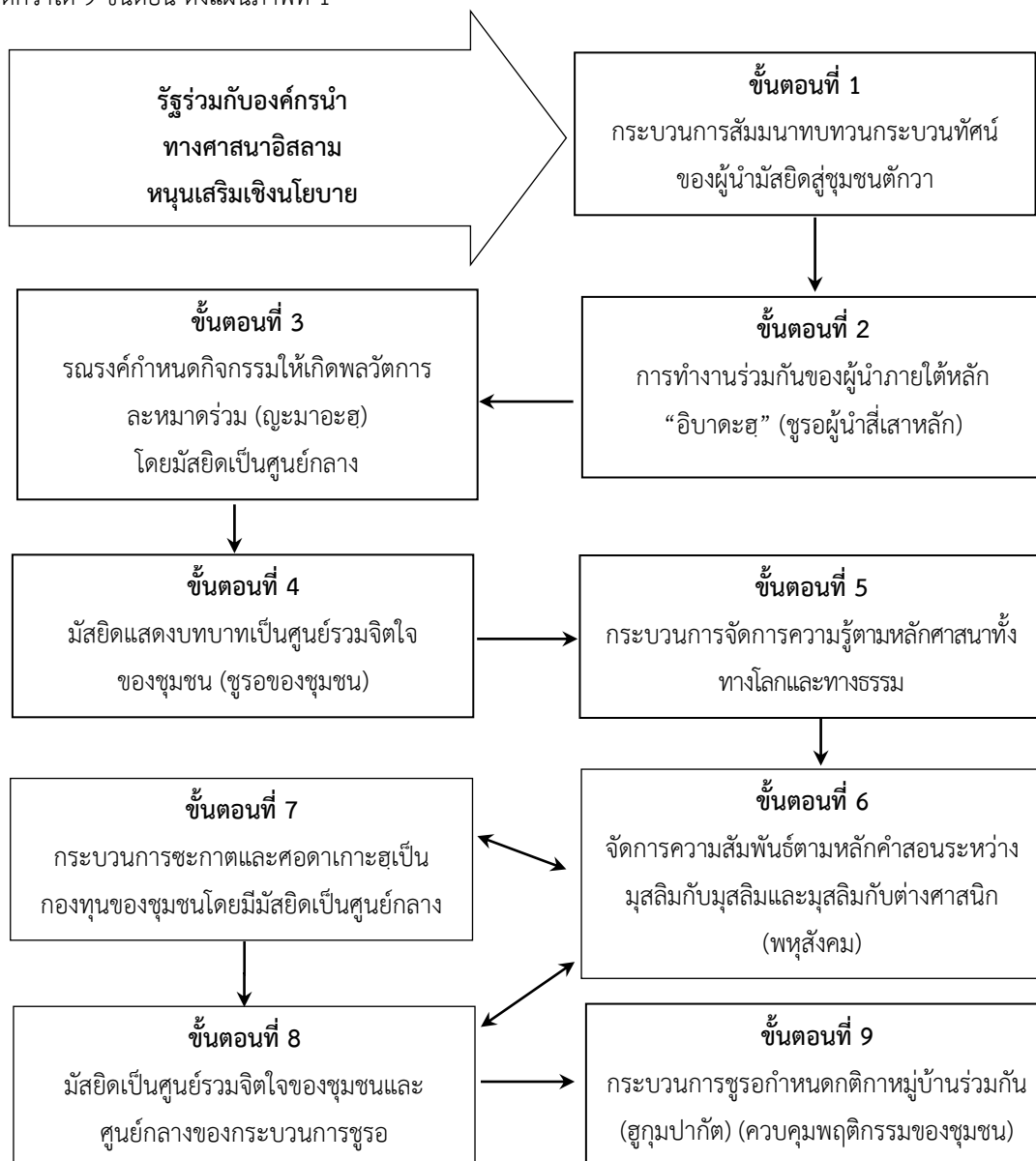
โดยการบันทึกข้อมูลการสนทนากลุ่มและสัมภาษณ์เชิงลึก โดยการจดบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรและการบันทึกเสียงทั้งเป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่ม แล้วสังเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อหาความสัมพันธ์ของแบบแผน ขั้นตอน ของการขับเคลื่อนชุมชนตักวาของมัสยิด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. แบบวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ด้วยวิธีการอธิบายวิเคราะห์ (Explanatory Analysis) โดยอาศัยข้อมูลที่ได้จากทั้ง 3 ส่วนข้างต้น
2. แสดงข้อมูล (Data Display) โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบการพรรณนาความ ทำความเข้าใจกับรายละเอียดและความหมายของข้อมูล และการวิเคราะห์เชื่อมโยง

ผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสร้างแบบแผน (Model) ของกระบวนการขับเคลื่อนชุมชนตักวาตามหลักศาสนาอิสลามที่เหมาะสมในพื้นที่ สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่าการขับเคลื่อนกระบวนการทั้งหมดจะต้องขับเคลื่อนโดยผู้นำศาสนา ตั้งแต่ระดับจุฬาราชมนตรี กรรมการอิสลามประจำจังหวัด กรรมการมัสยิดประจำชุมชน ร่วมกับผู้นำทุกกลุ่มในชุมชนมุสลิมภายใต้การหนุนเสริมระดับนโยบายจากรัฐบาลสู่กลไกประชารัฐระดับพื้นที่ โดยสามารถสร้างแบบแผนเพื่อการขับเคลื่อนชุมชนตักวาได้ 9 ขั้นตอน ดังแผนภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ขั้นตอนกระบวนการขับเคลื่อนชุมชนตักวาที่สอดคล้องกับชุมชนมุสลิมในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

กระบวนการทำงานสู่เป้าหมาย (Process Step) ทั้ง 9 ขั้นตอนถือเป็นจุดเริ่มต้นที่จะขับเคลื่อนหลัก “ตักวา” ในชุมชน จากการศึกษาพบว่า การร่วมมือกันทำงานของผู้นำในชุมชนมุสลิมทุกกลุ่มจนเกิดเป็นการ “ซุรอผู้นำ” โดยใช้มัสยิดเป็นศูนย์กลาง ปรากฏการณ์เชิงประจักษ์ดังกล่าวส่งผลให้ชุมชนเห็นคุณค่าของผู้นำ เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้นำกับชาวบ้านในชุมชน ก่อให้เกิดความเข้มแข็งของชุมชน นอกจากนี้ยังพบว่า การกระตุ้นจิตสำนึกเรื่อง “ตักวา” ให้เกิดขึ้นในกลุ่มผู้นำถือเป็นแรงขับเคลื่อนที่มีพลังที่ทำให้ผู้นำในชุมชนมุสลิมทุกกลุ่มหันมาให้ความร่วมมือและทำงานร่วมกันภายใต้กระบวนการซุรอผู้นำ โดยมีมัสยิดเป็นศูนย์กลางเพื่อกำหนดกิจกรรมต่างๆที่นำไปสู่การเกิดพลวัตนำไปสู่พลวัตการขับเคลื่อนชุมชนในมิติต่างๆ ได้อย่างดี และกระบวนการทำงานร่วมกันของผู้นำตามบทบัญญัติแห่งอิสลามและสอดคล้องกับวิถีชุมชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

อภิปรายผล

ขั้นตอนที่ 1 กระบวนการสัมมนาพบทวนกระบวนการทัศน์ของผู้นำมัสยิดสู่ชุมชนตักวาเพื่อกระตุ้นพลังตักวาให้เกิดเป็นแรงจูงใจของผู้นำมัสยิด ให้เกิดความตระหนักรู้ในบทบาทผู้นำในอิสลามและสร้างความเข้าใจที่ตรงกันและมีเป้าหมายร่วมกัน ทั้งนี้เนื่องจากที่ผ่านมาการทำงานของผู้นำจะมุ่งเน้นการทำงานเชิงประเพณี ขาดทักษะในการทำงานเป็นทีม และการทำงานเป็นระบบ และเป็นกิจกรรมที่ผูกโยงกับศาสนา จึงมีความกังวลใจว่าตนเองไม่ใช่ผู้นำ แต่เมื่อผ่านกระบวนการนี้ไปแล้วทำให้ผู้นำมีความมั่นใจมากขึ้น ทำงานเป็นระบบและวางเป้าหมายที่ชัดเจน (Kongpan, 2009) ดังนั้นขั้นตอนที่ 1 จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องดำเนินการในการขับเคลื่อนชุมชนตักวา

ขั้นตอนที่ 2 การทำงานร่วมกันของผู้นำภายใต้หลัก “อิบาดะฮ์” หรือ ซุรอผู้นำสี่เสาหลัก หรือการปรึกษาหารือของผู้นำ 4 กลุ่ม ประกอบด้วย ผู้นำมัสยิด ผู้นำท้องที่ ผู้นำท้องถิ่น และผู้นำธรรมชาติ เป็นกระบวนการที่จำเป็นเนื่องจากหลักคำสอนในคัมภีร์อัลกุรอาน ได้กำหนดให้มีการปรึกษาหารือในการดำเนินกิจกรรมใด ๆ โดยการปรึกษาหารือนั้นจะต้องตั้งอยู่บนหลักการสำคัญ คือ ต้องมีความตั้งใจที่บริสุทธิ์ เปิดประชุมด้วยคัมภีร์อัลกุรอาน ให้เกียรติต่อข้อเสนอของที่ประชุมแม้ตนเองจะไม่เห็นด้วย ขอบคุณผู้แสดงความคิดเห็นโดยไม่ตำหนิ ใช้กระบวนการปรึกษาหารือจนได้ฉันทามติแทนการอภิปรายโต้ตอบ เมื่อได้ฉันทามติแล้วต้องปิดประชุมด้วยการอ่านอัลกุรอาน (Din-A & Yeewanhkong, 2015) ซึ่งแนวทางซุรอ เป็นกระบวนการส่งเสริมกิจกรรมการกำหนดข้อตกลงร่วมกันทางสังคมที่ยึดโยงอยู่กับข้อกำหนดทางศาสนา ซึ่งเป็นการประดิษฐ์รูปแบบทางสังคมที่มีความลงตัวทั้งทางโลกและทางธรรม

ขั้นตอนที่ 3 ธารงค์กำหนดการละหมาดร่วม(ญะมาอะฮ์) โดยมีมัสยิดเป็นศูนย์กลาง ทั้งนี้เพื่อสร้างความสามัคคีในกลุ่มศาสนิกด้วยกัน และการละหมาดร่วมมากกว่า 1 คนขึ้นไปนั้นยังถือว่าเป็นความประเสริฐกว่าละหมาดคนเดียวถึง 27 เท่า (Attuvaiyiree, 2010) ดังนั้นการกำหนดให้มีการละหมาดร่วมกันเป็นจำนวนมาก จึงเป็นแนวทางสร้างความเป็นหนึ่งเดียวเพิ่มความเชื่อมั่น ในการขับเคลื่อนชุมชนตักวาร่วมกันและเป็นการสร้างพลัง “ตักวา” ให้กับชุมชนภายใต้จิตสำนึกของการละหมาดร่วมที่มีมัสยิดด้วย

ขั้นตอนที่ 4 มัสยิดแสดงบทบาทเป็นศูนย์รวมจิตใจของชุมชน หรือซุรอของชุมชน เนื่องจากโดยสภาพแล้วมัสยิดคือศูนย์รวมของคนในชุมชนเพื่อประกอบศาสนกิจ และที่สำคัญ มัสยิดคือบ้านของอัลลอฮ์บนพื้นพิภพที่ซึ่งพระองค์ทรงประทานลงมา (Academic and Promotion Division, 2008) ดังนั้นหากมัสยิดได้แสดงบทบาทในการเป็นที่ปรึกษาให้กับชุมชน จึงเป็นการเพิ่มความเชื่อมั่นและศรัทธาให้แก่คนในชุมชนที่จะขับเคลื่อนกิจกรรมร่วมกันภายใต้หลักการปรึกษาหารือร่วมกันของคนในชุมชน ซึ่งเป็นขั้นตอนหนุนเสริมจากขั้นตอนที่ 2 โดยใช้ศาสนสถานให้เป็นศูนย์รวมจิตใจที่เป็นรูปธรรมมากขึ้น

ขั้นตอนที่ 5 กระบวนการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับหลักคำสอนที่บัญญัติไว้ในอิสลามทั้งทางโลกและทางธรรมถือเป็นกระบวนการที่สำคัญมาก พื้นฐานของมุสลิมโดยทั่วไปมีพลัง “ตักวา” อยู่ในจิตใจทุกคนอยู่แล้ว หากแต่พลัง “ตักวา” จะถูกขับออกมาเป็นพลังทางสังคมที่เป็นไปตามหลักคำสอนที่เป็นจริงมาน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับกระบวนการจัดการความรู้เป็นสำคัญ

ดังนั้น ผู้รู้ทางหลักคำสอนของอิสลามในระดับชุมชนจึงมีบทบาทที่สำคัญมากต่อการจัดการความรู้ตามหลักคำสอน หากผู้รู้ในระดับชุมชนไม่มีหรือการจัดการความรู้เกิดข้อผิดพลาดเบี่ยงเบนออกจากความเป็นจริงแล้ว พลัง “ดักวอ” ที่เกิดก็อาจจะเบี่ยงเบนตาม ส่งผลเสียหายร้ายแรงต่อชุมชนและปัจเจกได้อย่างใหญ่หลวงเช่นกัน ดังนั้น ขั้นตอนการจัดการความรู้จึงมีความสำคัญมากที่ทุกส่วนต้องให้ความสำคัญและสนใจติดตามกระบวนการนี้ของชุมชนและต้องพร้อมหนุนเสริมองค์ความรู้ที่ถูกต้องและสนับสนุนผู้รู้ให้แก่ชุมชนทันที

ขั้นตอนที่ 6 จัดการความสัมพันธ์ตามหลักคำสอนระหว่างศาสนิกและต่างศาสนิก กระบวนการนี้เป็นการเสริมสร้าง “พหุสังคม” (Plural society) ที่สอดคล้องกับสภาพการดำรงอยู่จริงในพื้นที่ การจัดการความสัมพันธ์ดังกล่าวจะนำไปสู่การสร้างความเป็นพลเมือง (Citizenship) ที่กระตือรือร้นและตระหนักถึงความสำคัญต่อกิจกรรมส่วนรวมภายในท้องถิ่นตนเอง (Working Committee for Peace Development Network in Border Provinces Areas, n.d.) ซึ่ง การ จัด การ ความสัมพันธ์ดังกล่าวจะต้องเกิดจากการชู่อร่่วมกันทั้งในขั้นตอนที่ 2 และขั้นตอนที่ 5

ขั้นตอนที่ 7 จัดการทรัพย์สินเป็นกองทุนของชุมชนโดยมีมัสยิดเป็นศูนย์กลาง กระบวนการนี้มุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรร่วมของคนในท้องถิ่นด้วยตนเอง เนื่องจากคนในชุมชนส่วนใหญ่อยู่ในระบบเครือญาติเดียวกันหรือสัมพันธ์กันในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง ดังนั้นการจัดการทรัพย์สินเป็นกองทุนของชุมชนจึงเป็นการสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนภายในระบบเครือญาติเดียวกัน ซึ่งจะมีความมั่นคงมากกว่ากองทุนที่ไม่ได้อยู่ในระบบเครือญาติเดียวกัน ดังที่ประสบความสำเร็จมาแล้วในพื้นที่ ตำบลนองแรต อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี (Ninuan & Choosuk, 2014) ซึ่งกระบวนการนี้จะสัมพันธ์กับกระบวนการในขั้นตอนที่ 6 ที่ถือเป็นรูปแบบหนึ่งของการจัดการความสัมพันธ์ในชุมชน

ขั้นตอนที่ 8 มัสยิดเป็นศูนย์รวมจิตใจของชุมชนและศูนย์กลางของกระบวนการชуро กระบวนการนี้เป็นการบูรณาการระหว่างขั้นตอนที่ 2 ขั้นตอนที่ 4 และขั้นตอนที่ 5 เข้าด้วยกัน เพื่อเป็นการขับเคลื่อนบทบาทของมัสยิดในฐานะเป็นศูนย์รวมจิตใจให้มีความโดดเด่นมากขึ้นจนกลายเป็นศูนย์กลางของการบริหารจัดการแบบชู่อร่่วมซึ่งเป็นเป้าหมายของการวิจัยในครั้งนี้ที่ต้องการดึงบทบาทของมัสยิดที่เคยเป็นศูนย์รวมจิตใจของคนในชุมชนแต่ครั้งอดีตให้กลับคืนมา ซึ่งสอดคล้องกับวิถีชนบทไทยที่ผู้พ่่นอยู่กับศาสนาและความเชื่อในท้องถิ่น โดยถือว่าการทำความดีคือการทำบุญด้วย (Masae, 2014) โดยในขั้นตอนนี้จะมีความสัมพันธ์กับขั้นตอนที่ 6 และขั้นตอนที่ 7

ขั้นตอนที่ 9 กระบวนการชู่อร่อกำหนดกติกาหมู่บ้านร่วมกัน (ฮุกุมปากัด) ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนสำคัญที่สุดของกระบวนการวิจัย โดยจากการเก็บข้อมูลการวิจัยพบว่า การที่ขั้นตอนนี้จะประสบความสำเร็จได้นั้น จะต้องผ่านกระบวนการของชุมชนตั้งแต่ขั้นตอนที่ 1 ถึง ขั้นตอนที่ 8 ซึ่งเป็นขั้นตอนของการสั่งสมและเสริมสร้างความเข้าใจมาก่อนที่จะกำหนดกติกาหมู่บ้านร่วมกัน แต่หากกระบวนการชุมชนขาดซึ่งขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งใน 8 ขั้นตอนข้างต้น จะทำให้กระบวนการในขั้นตอนที่ 9 ขาดความน่าเชื่อถือและขาดความยั่งยืนในการนำไปสู่การปฏิบัติ แต่เมื่อขั้นตอนได้ดำเนินการมาโดยสมบูรณ์แล้ว กติกาหมู่บ้านที่กำหนดขึ้นจะมีความศักดิ์สิทธิ์ และการยอมรับของคนในชุมชน เช่น กระบวนการฮุกุมปากัด ประสบความสำเร็จในการป้องปรามการติดยาเสพติดของเยาวชนในอำเภอยะนะ จังหวัดสงขลา (Pattanasattayavong et al., 2001) ซึ่งถือว่า กติกา หรือ ฮุกุมปากัด เป็นกฎหมายชุมชนที่ออกโดยความร่วมมือร่วมใจของคนในชุมชนจากทุกภาคส่วน โดยมีหลักศรัทธาทางศาสนาเป็นต้นทุนตลอดกระบวนการในการดำเนินงานตั้งแต่ขั้นตอนที่ 1 ถึง ขั้นตอนที่ 9

แบบแผนทั้ง 9 ขั้นตอน มีความสอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาชุมชนตามหลักศาสนาอิสลาม ที่มุ่งเน้นความร่วมมือในการแสวงหาแนวทางร่วมกัน โดยมีต้นทุนที่เข้มแข็งชุมชนคือ ผู้นำที่ได้รับการศึกษาในระดับปริญญา เช่น หมู่บ้านบลูกาฮีเล ที่เป็นต้นแบบของการขับเคลื่อนชุมชนดักวานันพบว่า อิหม่ามประจำมัสยิด สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท จากต่างประเทศ และบ้านกาสัง บ้านกลาพอ อิหม่ามสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ดังนั้นจึงเป็นได้ว่า การได้รับการศึกษาของผู้นำศาสนาเป็นต้นทุนที่สำคัญในการขับเคลื่อนชุมชนดักวา



สรุป

รูปแบบสำหรับมัสยิดในการขับเคลื่อนชุมชนตักวา ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ พื้นที่เป้าหมาย 3 หมู่บ้าน คือ บ้านบลูกาฮีเล ตำบลบาตง อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส บ้านกาบัง ตำบลตานะปูเต๊ะ อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา และบ้านกลาพอ ตำบลเตราะบอน อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี ผลการศึกษาพบว่า บทบาทมัสยิดในการขับเคลื่อนชุมชนตักวาตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้นำลักษณะต่างๆ ในชุมชน พบว่ามี 9 ขั้นตอน คือ หนึ่ง การทบทวนกระบวนการทัศน์ของผู้นำมัสยิด สอง การทำงานร่วมกันของผู้นำชุมชนมุสลิมภายใต้หลัก “อิมาตะฮ์” (ชูรอผู้นำสี่เสาหลัก) สาม การรณรงค์กำหนดกิจกรรมให้เกิดพลวัต การละหมาดร่วม ให้มัสยิดเป็นศูนย์กลางของการเสริมสร้างพลังตักวาของชุมชน สี่ มัสยิดแสดงบทบาทเป็นศูนย์รวมจิตใจของชุมชน ห้า การจัดการความรู้โดยใช้มัสยิดเป็นศูนย์กลาง โดยจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับหลักคำสอนทั้งทางโลกและทางธรรม หก จัดการความสัมพันธ์ตามหลักคำสอนระหว่างมุสลิมกับมุสลิม และระหว่างมุสลิมกับคนต่างศาสนา ในลักษณะของสังคมพหุวัฒนธรรม เจ็ด จัดการทรัพย์สินเป็นกองทุนของชุมชนโดยมีมัสยิดเป็นศูนย์กลาง แปด มัสยิดเป็นศูนย์รวมจิตใจของชุมชนและเป็นศูนย์กลางของกระบวนการชูรอ เก้า กระบวนการชูรอกำหนดกฎกติกาของหมู่บ้านร่วมกัน

การกำหนดกติกาหมู่บ้าน หรือ กฎหมายชุมชนร่วมกัน โดยมีมัสยิดเป็นศูนย์กลางจะประสบความสำเร็จ ได้รับการยอมรับ และนำไปปฏิบัติจนเกิดผลได้นั้น ผลการศึกษาพบว่าจะต้องดำเนินการตามกระบวนการให้ครบถ้วนตามลำดับขั้นทั้ง 9 ขั้นตอน จึงจะเกิดความยั่งยืนของความสงบสุขในชุมชนภายใต้ความหมายของ “ชุมชนตักวา”

เอกสารอ้างอิง

- Academic and Promotion Division. (2008). *Roles of Islamic Masjids*. Songkhla: Social Support and Development Foundation. (in Thai)
- Attuvaiyiree, A. (2010). *Jamahaad Praying*. Bangkok: Islamhouse.com (in Thai)
- Bauluang, A. (2014). *Promotion in Roles of Civil Societies for Alleviation of Poverty (Taqwa Communities Network in Border provinces)*. Bangkok: ACTIONAID OrganizationThailand. and ChumchonThai Foundation. (in Thai)
- Din-A, A. & Yeewangkong, A. (2015). *Lessons Learnt from Community's Mobilization Through Dialogue Process (Shura Process)*. Songkhla: Thai-health Foundation. (in Thai)
- Foucault, M. (1972). *The Archeology of Knowledge*. New york: Pantheon Books.
- Helbardt, S. (2011). *Deeiphereing Southern Thailand's Violence: Organization and Insurgent Practices of BRN-Coordinate*. Germany: University of Passau.
- Kongpan, S. (2009). *Community of Faith "Kampong Taqwa" as the Path for Solutions of Problems in Southern Border Provinces*. Pattani: Kompong-Taqwa Community Network. (in Thai)
- Masae, A. (2014). *Community Role in Moral Development in Thai Rural Societies*. Research Report. Bangkok: NIDA. (in Thai)
- Ninuan, V. & Choosuk, C. (2014). Social Capital and the Community Strengths in Nong-rad Subdistrict Yaring District, Pattani Province. *Journal of Humanity and Social Sciences, Mahasarakarm University*, 33(5), 110-121. (in Thai)
- Pattanasattayavong, U., Bantip, K., Asnangkornchai, S. & Pantusana, C. (2001). *People's Perception Towards Operation for Protection and Drugs Addicts Control in Chana district, of Songkhla province*. Research report. Songkhla: Faculty of Doctor, Prince of Songkhla University. (in Thai)



- Pattani, B. (2010). *Away from the Mountains to Join with People*. Yala: Division Director of the Internal Security Operations Command Region 4. (in Thai)
- Plan of create health of Thai muslims. (2005). Khutbah for Health. Bangkok : Faculty of Economics, Chulalongkorn University. (in Thai)
- Powattanasuk, V. (2013). *Role of Southern Border Provinces for Visiting Mission and Religious Exchange of Foreign OIC Leaders in Southern Border Provinces in 2006-2012*. Independent Study Report. Bangkok : Ministry of Foreign Affairs of the Kingdom of Thailand. (in Thai)
- Sriphong, C., Arakkunakorn, S., Maneenin, P. & Kamphaengdee, S. (2017). Job Involvement in the Problem Solving and Security Operations in the Southern Border Provinces of the Fourth Royal Thai Army Personnel. *Journal of Yala Rajabhat University*, 12(1), 1-16. (in Thai)
- Tahe, H., Ya, A., Mana, H., Mana, M. & Arong, M. (2012). *Masjids and Community Administration in Islamic Perspectives: Case study Kokpayom Community, Tombon Kokkian, Muang District, Narativas Province*. Research report. Yala: Yala Rajabhat University. (in Thai)
- Working Committee for Peace Development Network in Border Provinces Areas. (n.d.). *Policy Propositions for Border Southern Areas Development*. Bangkok: King Prajadhipok's Institute. (in Thai)



รูปแบบการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของนักเรียนมุสลิมที่มีภาษาแม่ต่างกัน Learning Styles of Muslim Students with Different Mother Tongues

มิสโร จูมะ* และธัญภา พลานุกุลวงศ์
Missro Chuma* and Thanyapa Palanukulwong

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ เลขที่ 15 ถนนกาญจนาภิเษย์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90120
Prince of Songkhla University, Hatyai Campus 15 Kanjanawarit Road, Hatyai, Songkhla, 90120. Thailand

*Corresponding Author, E-mail: missro@hwks.ac.th

(Received: June 29, 2017; Revised: August 17, 2017; Accepted: August 18, 2017)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาพฤติกรรมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของนักเรียนมุสลิมที่มีภาษาแม่ต่างกัน ในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างคือ นักเรียนมุสลิมระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่มีภาษาไทยเป็นภาษาแม่จำนวน 136 คน และที่มีภาษามลายูเป็นภาษาแม่จำนวน 51 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามรูปแบบการเรียนรู้ จำแนกเป็น 6 รูปแบบที่สอดคล้องกับพฤติกรรมการเรียนรู้ของนักเรียนมุสลิมที่มีภาษาแม่ต่างกัน ประกอบด้วย 1) การเรียนรู้โดยใช้การฟัง 2) การเรียนรู้โดยใช้สายตา 3) การเรียนรู้โดยใช้การกระทำ 4) การเรียนรู้โดยการลงปฏิบัติในสถานการณ์ต่าง ๆ 5) การเรียนรู้ด้วยตนเอง 6) การเรียนรู้เป็นกลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงบรรยายพื้นฐานและการทดสอบที (t-test) ผลการวิจัยพบว่า 1) รูปแบบการเรียนรู้ภาษาอังกฤษที่นักเรียนมุสลิมที่มีภาษาไทยเป็นภาษาแม่ใช้มากที่สุดสามอันดับแรก คือ การเรียนรู้โดยการลงปฏิบัติในสถานการณ์ต่าง ๆ การเรียนรู้เป็นกลุ่ม และการเรียนรู้โดยใช้การฟัง 2) รูปแบบการเรียนรู้ภาษาอังกฤษที่นักเรียนมุสลิมที่มีภาษามลายูเป็นภาษาแม่ใช้มากที่สุดสามอันดับแรก คือ การเรียนรู้โดยการลงปฏิบัติในสถานการณ์ต่าง ๆ การเรียนรู้เป็นกลุ่ม และการเรียนรู้โดยใช้การกระทำ ทั้งสองกลุ่มใช้รูปแบบการเรียนรู้ภาษาอังกฤษที่เหมือนกัน คือ การเรียนรู้โดยใช้การกระทำ การเรียนรู้โดยการลงปฏิบัติในสถานการณ์ต่าง ๆ การเรียนรู้ด้วยตนเอง และการเรียนรู้เป็นกลุ่ม และรูปแบบการเรียนรู้ภาษาอังกฤษที่แตกต่างกันคือ รูปแบบการเรียนรู้โดยใช้การฟัง และการเรียนรู้โดยใช้สายตา ข้อเสนอแนะของงานวิจัยคือ ผู้สอนในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามควรปรับรูปแบบการเรียนการสอนภาษาอังกฤษให้สอดคล้องกับรูปแบบการเรียนรู้ของนักเรียนมุสลิมทั้งสองกลุ่ม

คำสำคัญ : รูปแบบการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ นักเรียนมุสลิมที่มีภาษาไทยเป็นภาษาแม่ นักเรียนมุสลิมที่มีภาษามลายูเป็นภาษาแม่ โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม

Abstract

This study aimed to investigate English learning styles of the upper secondary Muslim students who have Malay and Thai as their mother tongues. The participants included 136 participants who had Thai as their mother tongues and 51 participants who had Malay as their mother tongues. The instrument included a set of questionnaires on the subjects' background information and learning styles which consisted of 6 categories 1) auditory 2) visual 3) tactile 4) kinesthetic 5) individual 6) group. Statistical descriptive analysis and *t-test* were applied. The findings were as follows: 1) the most preferred learning styles by the participants with Thai mother tongue were kinesthetic, group, auditory and respectively,



2) the most preferred learning styles by the participants with Malay mother tongue were kinesthetic, group, tactile and respectively and 3) both groups of participants had similar learning styles of tactile, kinesthetic, individual, and group; the different learning styles were auditory and visual styles. The study suggested that the teachers in Islamic school should adapt the teaching styles to match with the learning styles of both Thai and Malay participants.

Keywords: Learning styles, Muslim students with Thai as their mother tongues, Muslim students with Malay as their mother tongues, Islamic public school

บทนำ

สถานการณ์ปัจจุบัน ภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลในการติดต่อสื่อสารระหว่างคนทั้งโลก เป็นเครื่องมือที่ใช้ในวงธุรกิจ การเมือง สังคม การศึกษา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ธุรกิจบันเทิง ตลอดจนด้านสังคม ความสำคัญดังกล่าวทำให้ประเทศไทยกำหนดหลักสูตรการเรียนการสอนภาษาอังกฤษให้เป็นวิชาบังคับสำหรับนักเรียนไทย ตั้งแต่ระดับชั้นประถมศึกษาถึงระดับอุดมศึกษา (Ministry of Education, 2001) การพัฒนาการเรียนภาษาอังกฤษให้บรรลุตามเป้าหมายของหลักสูตรขั้นพื้นฐาน ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ นับตั้งแต่ปัจจัยที่มีผลต่อการเรียนรู้ของผู้เรียนคือ ครูผู้สอน อันได้แก่ การเตรียมการสอน การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การใช้สื่อการสอน การสร้างบรรยากาศในชั้นเรียน การวัดและประเมินผล (Khajornrit, 2007) จนถึงปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อการเรียนการสอนโดยตรง คือ รูปแบบการเรียนรู้หรือวิธีการเรียนรู้ของผู้เรียน (Walberg, 1989) การเรียนรู้เป็นเรื่องของปัจเจกบุคคล การเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้ด้วยตัวของผู้เรียนเอง และผู้เรียนทุกคนมีลักษณะหรือรูปแบบการเรียนรู้ที่แตกต่างกันไป ทั้งด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ ความสนใจ และรวมไปถึงกระบวนการเรียนรู้ อันเนื่องมาจากผู้เรียนแต่ละคนมีความสามารถในการเรียนรู้ และมีรูปแบบการเรียนรู้ที่ต่างกัน ผู้เรียนจะเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับรูปแบบการเรียนรู้ของตนเอง (Kolb, 1981)

รูปแบบการเรียนรู้ (Learning Styles) เป็นองค์ประกอบด้านร่างกาย ปัญญา และอารมณ์ เป็นตัวบ่งชี้ในการรับรู้ ปฏิสัมพันธ์ และตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมทางการเรียน (Keefe, 1982) รูปแบบการเรียนรู้กับสภาพแวดล้อม ทำให้เกิดประสบการณ์ การสังเกต และการทดลองปฏิบัติ (Kolb, 1981) Oxford (1990) กล่าวว่า หากผู้เรียนสามารถเลือกรูปแบบการเรียนรู้ กลวิธี หรือเทคนิคการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับความชอบและความต้องการของตนเอง ผู้เรียนจะสามารถพัฒนาศักยภาพทางภาษาได้ดียิ่งขึ้น

นักการศึกษาได้นำเสนอรูปแบบการเรียนรู้ที่หลากหลาย หนึ่งในนั้นคือ Reid (1987) ซึ่งจัดกลุ่มรูปแบบการเรียนรู้เป็น 6 รูปแบบการเรียนรู้ที่เป็นรูปแบบการเรียนรู้สำหรับผู้เรียนที่มีภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง (ESL) โดยยึดลักษณะการรับข้อมูลและการทำงาน คือ 1) การเรียนโดยใช้การฟัง (Auditory) เป็นการรับรู้ข้อมูลจากการฟัง เช่น การฟังคำบรรยาย อภิปรายบทสนทนา เครื่องบันทึกเสียง 2) การเรียนโดยใช้สายตา (Visual) เป็นการใช้สายตาเพื่อศึกษาข้อมูลที่เป็นทั้งภาษาและภาพ เช่น อ่านหนังสือ แผนผัง แผนภูมิ รูปภาพ ป้ายประกาศ วิดีทัศน์และภาพยนตร์ 3) การเรียนโดยการลงปฏิบัติในสถานการณ์ต่าง ๆ (Kinesthetic) เป็นการเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติในสถานการณ์จำลอง เช่น บทบาทสมมติ การสัมภาษณ์ และการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง 4) การเรียนรู้ด้วยการกระทำ (Tactile) เป็นการเรียนรู้ด้วยการลงมือกระทำ เช่น การสร้างแบบจำลอง การทดลอง การเรียนจากสิ่งของที่จับต้องได้ เช่น สมุดภาพ หรือ บัตรคำ 5) การเรียนด้วยตนเอง (Individual) เป็นการที่ผู้เรียนเรียนด้วยตนเอง ทั้งในชั้นและนอกชั้นเรียน 6) การเรียนเป็นกลุ่ม (Group) เป็นการที่ผู้เรียนทำงานร่วมกับเพื่อนหรือเพื่อนร่วมชั้นทั้งเป็นคู่และกลุ่ม

ภูมิหลังของผู้เรียนเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อรูปแบบการเรียนรู้ของผู้เรียน กล่าวคือ ภูมิหลังหรือวัฒนธรรมที่เป็นเหมือน

แรงจูงใจ เป็นคุณค่า ความเชื่อ อัตลักษณ์ ประสบการณ์ และวิถีชีวิตที่ถ่ายทอดกันมารุ่นสู่รุ่น (House et al., 2004) และเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือสภาพแวดล้อมที่มนุษย์อาศัยอยู่ วัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อกระบวนการรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ และกระบวนการคิด (Earley & Ang, 2003) ความแตกต่างทางวัฒนธรรมหรือภูมิหลังของผู้เรียนมีอิทธิพลต่อความชื่นชอบในการเรียนรู้ (Hofstede, 2001) และทำให้เกิดความแตกต่างของรูปแบบการเรียนรู้ (Reynolds, 1997) งานวิจัยของ Reid (1987) ซึ่งศึกษารูปแบบการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของผู้เรียนที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาอังกฤษ และมีภูมิหลังภาษาแม่ที่ต่างกัน จำนวน 1,388 คน พบว่า ผู้เรียนที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองมีรูปแบบการเรียนรู้ที่แตกต่างกับเจ้าของภาษา และ Park (2000) ได้ศึกษารูปแบบการเรียนรู้ภาษาอังกฤษในประเทศอเมริกา ของชาวกัมพูชา มอญ ลาว และเวียดนาม โดยเปรียบเทียบกับกลุ่มคนผิวขาว พบว่ากลุ่มผู้เรียนที่มีชาติพันธุ์ต่างกัน มีรูปแบบการเรียนรู้ภาษาอังกฤษต่างกัน

จากงานวิจัยที่พบว่า ผู้เรียนที่มีภูมิหลังต่างกัน จะมีรูปแบบการเรียนรู้ภาษาอังกฤษที่ต่างกัน ทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจศึกษาผู้เรียนมุสลิมในประเทศไทยที่มีภูมิหลังและชาติพันธุ์ที่ต่างกัน กล่าวคือ ผู้เรียนมุสลิมในประเทศไทยส่วนใหญ่มีเชื้อสายมลายู ซึ่งเป็นชนชาติหนึ่งที่มีศาสนา ภาษา จารีตประเพณี วิถีชีวิต ประวัติศาสตร์ที่แตกต่างกับคนไทยส่วนใหญ่ในประเทศไทย มุสลิมไม่ได้อาศัยอยู่เฉพาะในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้ ยังมีส่วนหนึ่งที่อาศัยอยู่ในภาคอื่นๆ ของประเทศ นอกจากนี้มุสลิมในประเทศไทยไม่ได้สืบเชื้อสายมาจากมลายูเพียงอย่างเดียว แต่มาจากหลายชาติพันธุ์คือ จากอาหรับ เปอร์เซีย ชาว ชาม เขมร และเอเชียใต้ แต่มุสลิมที่สืบเชื้อสายมลายูมีจำนวนมากที่สุด (Jitmuad, 1992) งานวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการเรียนรู้ของนักเรียนมุสลิมที่มีภาษามลายูเป็นภาษาแม่และนักเรียนมุสลิมที่มีภาษาไทยเป็นภาษาแม่มีจำนวนน้อยมาก เช่น งานวิจัยของ Boonsuk (2009) ศึกษากระบวนการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของนักเรียนโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม ซึ่งนักเรียนส่วนใหญ่เป็นมุสลิมที่มีภาษาไทยเป็นภาษาแม่ ที่อาศัยอยู่ทางตอนใต้ของประเทศไทย ผลจากการวิจัยพบว่า นักเรียนกลุ่มนี้ใช้รูปแบบการเรียนรู้เป็นกลุ่มมากที่สุด และการเรียนด้วยตนเองเป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่นักเรียนใช้ในการเรียนน้อยที่สุด

จากการสำรวจงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ยังไม่พบงานวิจัยใดที่ศึกษารูปแบบการเรียนรู้ของผู้เรียนมุสลิมที่มีภาษาแม่ต่างกัน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษารูปแบบการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของนักเรียนมุสลิมที่มีภาษาแม่ต่างกัน ที่อาศัยในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้และอาศัยอยู่ในภาคใต้ตอนบน ที่อาจส่งต่อการเรียนภาษาอังกฤษของนักเรียนมุสลิมทั้งสองกลุ่ม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษากระบวนการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของนักเรียนมุสลิมที่มีภาษามลายูเป็นภาษาแม่และนักเรียนมุสลิมที่มีภาษาไทยเป็นภาษาแม่
2. ศึกษากระบวนการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของนักเรียนมุสลิมที่มีภาษามลายูเป็นภาษาแม่และนักเรียนมุสลิมที่มีภาษาไทยเป็นภาษาแม่ มีรูปแบบการเรียนรู้ภาษาอังกฤษที่เหมือนกันหรือแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรในการทำวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย นักเรียนระดับมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 4 จำนวน 364 คน กำลังศึกษาในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม พื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 5 แห่ง (โรงเรียนหาดใหญ่วิทยาการ โรงเรียนธรรมศึกษามูลนิธิ โรงเรียนส่งเสริมวิทยามูลนิธิ โรงเรียนท่าใหญ่ และโรงเรียนส่งเสริมศาสนาวิทยามูลนิธิ) โดยแบ่งประชากรเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มนักเรียนมุสลิมที่มีภาษามลายูเป็นภาษาแม่ที่มาจาก 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 73 คน และกลุ่มที่เป็นนักเรียนมุสลิมที่มีภาษาไทยเป็นภาษาแม่ที่มาจากจังหวัดสงขลา สตูล ตรัง พังงา พัทลุง และกระบี่ จำนวน 291 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสองขั้นตอน (Two-stage sampling) คือแบบชั้นภูมิและแบบอย่างง่าย ส่วนการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้การคำนวณหาตามตารางของ Krejcie และ Morgan ที่ระดับความเชื่อมั่น .95 (Krejcie & Morgan, 1970) ได้ดังนี้ นักเรียนมุสลิมที่มีภาษามลายูเป็นภาษาแม่ จำนวน 51 คน (ต่อไปนี้จะเรียกว่า มลายูมุสลิม) และนักเรียนมุสลิมที่มีภาษาไทยเป็นภาษาแม่จำนวน 136 คน (ต่อไปนี้จะเรียกว่า ไทยมุสลิม) รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 197 คน

เครื่องมือวิจัย

แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของนักเรียน ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลภูมิหลังของนักเรียน และส่วนที่ 3 รูปแบบการเรียนภาษาอังกฤษ จำนวน 30 ข้อ เป็นทฤษฎีรูปแบบการเรียนรู้ของ Reid (1987) ประกอบด้วย 6 รูปแบบ คือ 1) การเรียนโดยใช้การฟัง 2) การเรียนโดยใช้สายตา 3) การเรียนโดยใช้การกระทำ 4) การเรียนโดยการลงปฏิบัติในสถานการณ์ต่าง ๆ 5) การเรียนด้วยตนเอง 6) การเรียนเป็นกลุ่ม

แบบสอบถามเป็นแบบ Likert-Style ที่ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นตามแบบ 4 ตัวเลือก หรือ four-point Likert scale (1=น้อยที่สุด ไปจนถึง 4=มากที่สุด) เกณฑ์การตีความข้อมูลจากแบบสอบถาม คือ ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 - 1.50 = น้อยที่สุด 1.51 - 2.50 = น้อย 2.51 - 3.50 = มาก และ 3.51 - 4.00 = มากที่สุด แบบสอบถามเป็นภาษาไทยและผ่านการตรวจสอบความถูกต้องของการแปลและเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน โดยได้ค่าดัชนีความเที่ยงตรงของเนื้อหาแบบสอบถาม (ค่า IOC) ที่ระดับ 0.83 และผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับนักเรียนระดับมัธยมศึกษาต้น ซึ่งไม่อยู่ในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน จากโรงเรียนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับ 0.81 อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานที่ยอมรับได้ว่ามีความน่าเชื่อถือ

วิธีการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม ในช่วงเดือนมกราคม - มีนาคม ปี 2560 ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2559 โดยส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างนักเรียนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 4 ในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม พื้นที่หาดใหญ่จำนวน 187 คน คือ นักเรียนที่เป็นมลายูมุสลิม จำนวน 51 คน และนักเรียนที่เป็นไทยมุสลิม จำนวน 136 คน ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถามโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าการทดสอบที (t-test) และค่าความสัมพันธ์ (correlation)

ผล

ภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มนักเรียนมลายูมุสลิม จำนวน 51 คน แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 28 คน และเพศหญิง จำนวน 23 คน อายุเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 16-18 ปี มาจาก 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เข้ามาศึกษาในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556-2560 เป็นระยะเวลา 4 ปี นักเรียนเหล่านี้มีภาษามลายูเป็นภาษาที่หนึ่ง ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง และภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สาม กลุ่มนี้ใช้ภาษามลายูเป็นภาษาหลักในการสื่อสารภายในครอบครัวและเพื่อน

กลุ่มนักเรียนไทยมุสลิม จำนวน 136 คน แบ่งเป็นเพศชายจำนวน 41 คน เพศหญิงจำนวน 95 คน อายุเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 16-18 ปี ร้อยละ 80 มาจากจังหวัดสงขลา ร้อยละ 12 จังหวัดสตูล และร้อยละ 8 มาจากจังหวัดพัทลุง นครศรีธรรมราช กระบี่ และสุราษฎร์ธานี เข้ามาศึกษาในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ในระดับชั้นประถมศึกษา ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550- 2560 เป็นระยะเวลา 10 ปี นักเรียนเหล่านี้มีภาษาไทยเป็นภาษาที่หนึ่ง ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง ภาษาไทยเป็นภาษาหลักในการใช้สื่อสารภายในครอบครัวและเพื่อน

รูปแบบการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ

ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามในส่วนของการใช้รูปแบบการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองของนักเรียนไทยมุสลิมและนักเรียนมลายูมุสลิมมีรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 รูปแบบการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของนักเรียนไทยมุสลิมและนักเรียนมลายูมุสลิม

รูปแบบการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ	นักเรียนไทยมุสลิม (n = 136)			นักเรียนมลายูมุสลิม (n = 51)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการใช้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการใช้
การเรียนรู้โดยใช้การฟัง	3.09	0.41	มาก	2.88	0.46	มาก
การเรียนรู้โดยใช้สายตา	2.98	0.49	มาก	2.82	0.48	มาก
การเรียนรู้โดยใช้การกระทำ	2.97	0.47	มาก	2.89	0.48	มาก
การเรียนรู้โดยการลงปฏิบัติใน สถานการณ์ต่าง ๆ	3.27	0.66	มาก	3.16	0.38	มาก
การเรียนรู้ด้วยตนเอง	2.71	0.62	มาก	2.65	0.65	มาก
การเรียนรู้เป็นกลุ่ม	3.26	0.45	มาก	3.16	0.42	มาก
ภาพรวม	3.05	0.36	มาก	2.93	0.34	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า โดยภาพรวมนักเรียนไทยมุสลิมและนักเรียนมลายูมุสลิมมีระดับการใช้รูปแบบการเรียนรู้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.05$, S.D. = 0.36 และ $\bar{X} = 2.93$, S.D. = 0.34) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า รูปแบบการเรียนรู้ที่ผู้เรียนไทยมุสลิมใช้มากใน 3 อันดับแรกได้แก่ การเรียนรู้โดยการลงปฏิบัติในสถานการณ์ต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.27$, S.D. = 0.66) การเรียนรู้เป็นกลุ่ม ($\bar{X} = 3.26$, S.D. = 0.45) และการเรียนรู้โดยใช้การฟัง ($\bar{X} = 3.09$, S.D. = 0.41) ขณะที่การเรียนรู้ด้วยตนเอง ($\bar{X} = 2.71$, S.D. = 0.62) เป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่ผู้เรียนกลุ่มนี้ใช้น้อยที่สุด ในกลุ่มนักเรียนมลายูมุสลิม เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า รูปแบบการเรียนรู้ที่ผู้เรียนใช้มากที่สุด คือ การเรียนรู้โดยการลงปฏิบัติในสถานการณ์ต่างๆ ($\bar{X} = 3.16$, S.D. = 0.38) และการเรียนรู้เป็นกลุ่ม ($\bar{X} = 3.16$, S.D. = 0.42) รองลงมาคือ การเรียนรู้โดยใช้การกระทำ ($\bar{X} = 2.89$, S.D. = 0.48) และการเรียนรู้โดยใช้การฟัง ($\bar{X} = 2.88$, S.D. = 0.46) ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า การเรียนรู้ด้วยตนเอง ($\bar{X} = 2.65$, S.D. = 0.65) เป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่ผู้เรียนกลุ่มนี้ใช้น้อยที่สุด น่าสังเกตว่าทั้ง 2 กลุ่มใช้การเรียนรู้ด้วยตนเองน้อยที่สุด

รูปแบบการเรียนรู้ของกลุ่มไทยมุสลิม เมื่อพิจารณารายข้อจะพบข้อแตกต่างสำคัญบางประการดังที่นำเสนอในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระดับการใช้รูปแบบการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของนักเรียนไทยมุสลิมในรายข้อ

รูปแบบการเรียนรู้	รูปแบบ	ไทยมุสลิม (n=136)		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับการใช้
การเรียนรู้โดยใช้การฟัง (Auditory)	ถ้าครูบอกขั้นตอนการปฏิบัติงานฉันเข้าใจได้ดีขึ้น	3.26	0.52	มาก
	เมื่อมีคนบอกวิธีการทำสิ่งต่าง ๆ ในชั้นเรียน ฉันเรียนได้ดีขึ้น	3.18	0.60	มาก
	ฉันเรียนรู้ในชั้นเรียนได้ดีขึ้น เมื่อฉันได้ฟังผู้อื่น	3.10	0.65	มาก
	ฉันจดจำสิ่งที่ฉันได้ฟังในชั้นเรียนได้ดีกว่าสิ่งที่อ่าน	3.04	0.73	มาก



ตารางที่ 2 (ต่อ)

รูปแบบการเรียนรู้	รูปแบบ	ไทยมุสลิม (n=136)		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับการใช้
การเรียนรู้โดยใช้สายตา (Visual)	ฉันเรียนรู้ได้ดีขึ้น เมื่อครูสอนด้วยการบรรยาย	2.87	0.80	มาก
	ฉันเข้าใจได้ดีขึ้น เมื่อได้อ่านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3.18	0.65	มาก
	ฉันเรียนรู้ได้ดีขึ้น เมื่อได้อ่านสิ่งที่ครูเขียนบนกระดาน	3.09	0.67	มาก
	ฉันเรียนรู้ได้ดีขึ้นจากการอ่านมากกว่าการฟังผู้อื่นพูด	3.02	0.77	มาก
	เมื่อได้อ่านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ฉันจำได้ดียิ่งขึ้น	3.00	0.72	มาก
การเรียนรู้จากการอ่านตำราเรียนมากกว่าการฟังครูสอน	ฉันเรียนรู้จากการอ่านตำราเรียนมากกว่าการฟังครูสอน	2.63	0.77	มาก
การเรียนรู้โดยใช้การกระทำ (Tactile)	เมื่อฉันได้สร้างบางสิ่งบางอย่าง ฉันจดจำสิ่งที่เรียนรู้ได้ดีขึ้น	3.18	0.63	มาก
	ฉันเรียนรู้มากขึ้น เมื่อฉันสามารถสร้างแบบจำลองบางสิ่งบางอย่าง	3.06	0.72	มาก
	ฉันเรียนรู้ได้มากขึ้น ถ้าได้ทำโครงการในชั้นเรียน	2.95	0.73	มาก
	ฉันสนุกกับการทำโครงการในชั้นเรียน	2.89	0.75	มาก
	ฉันเรียนรู้ได้ดีขึ้น เมื่อฉันได้วาดภาพขณะที่ฉันเรียน	2.78	0.78	มาก
การเรียนรู้โดยการลงปฏิบัติในสถานการณ์ต่าง ๆ (Kinesthetic)	ฉันสนุกกับการทดลองในชั้นเรียน	3.51	0.74	มาก
	เมื่ออยู่ในชั้นเรียน ฉันจะเรียนรู้ได้ดีที่สุดเมื่อมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่เรียน	3.38	2.58	มาก
	ฉันชอบเรียนรู้ด้วยการทำบางสิ่งบางอย่างในชั้นเรียน	3.24	0.54	มาก
	เมื่อฉันทำสิ่งต่าง ๆ ในชั้นเรียน ฉันเรียนรู้ได้ดีขึ้น	3.17	0.65	มาก
	ฉันเข้าใจได้ดีขึ้น เมื่อฉันได้เข้าร่วมกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติในชั้นเรียน	3.05	0.81	มาก
การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Individual)	ฉันจดจำได้ดีขึ้น เมื่อได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง	3.24	0.73	มาก
	ฉันเรียนรู้ได้ดีขึ้น เมื่อฉันได้ทำงานคนเดียว	2.69	0.77	มาก
	ในชั้นเรียนฉันทำงานได้ดี เมื่อทำงานคนเดียว	2.66	0.78	มาก
	ฉันชอบทำโครงการต่าง ๆ ด้วยตนเอง	2.62	0.83	มาก
	ฉันชอบทำงานคนเดียว	2.35	0.94	น้อย

ตารางที่ 2 (ต่อ)

รูปแบบการเรียนรู้	รูปแบบ	ไทยมุสลิม (n=136)		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับการใช้
การเรียนรู้เป็นกลุ่ม (Group)	ฉันชอบที่จะเรียนรู้ร่วมกับผู้อื่น	3.43	0.58	มาก
	ฉันทำงานได้มากขึ้นเมื่อทำร่วมกับผู้อื่น	3.28	0.64	มาก
	ฉันเรียนรู้ได้มากขึ้นเมื่อเรียนเป็นกลุ่ม	3.25	0.71	มาก
	ฉันสนุกกับการทำงานที่ได้รับมอบหมายกับเพื่อนร่วมชั้นเรียนสองหรือสามคน	3.18	0.62	มาก
	ฉันเรียนรู้ในชั้นเรียนได้ดีที่สุด เมื่อฉันทำงานร่วมกับผู้อื่น	3.17	0.63	มาก

จากตารางที่ 2 นักเรียนไทยมุสลิมมีระดับการใช้รูปแบบการเรียนรู้ในระดับมาก สามอันดับแรกคือ การเรียนโดยการลงปฏิบัติในสถานการณ์ต่าง ๆ เมื่ออยู่ในชั้นเรียนฉันสนุกกับการทดลองในชั้นเรียน ($\bar{X} = 3.51$) การเรียนเป็นกลุ่ม ฉันชอบที่จะเรียนรู้ร่วมกับผู้อื่น ($\bar{X} = 3.43$) และการเรียนโดยการลงปฏิบัติในสถานการณ์ต่าง ๆ ฉันจะเรียนรู้ได้ดีที่สุดเมื่อมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่เรียน ($\bar{X} = 3.38$) ตามลำดับ นอกจากนี้รูปแบบการเรียนรู้ที่ผู้เรียนกลุ่มนี้ชอบน้อยที่สุด 3 ลำดับสุดท้ายคือ การเรียนด้วยใช้สายตา ฉันเรียนรู้จากการอ่านตำราเรียนมากกว่าการฟังครูสอน ($\bar{X} = 2.63$) การเรียนด้วยตนเอง ฉันชอบทำงานโครงการต่าง ๆ ด้วยตนเอง ($\bar{X} = 2.62$) และการเรียนด้วยตนเอง ฉันชอบทำงานคนเดียว ($\bar{X} = 2.35$)

รายชื่อของกลุ่มนักเรียนมลายูมุสลิมนำเสนอในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ระดับการใช้รูปแบบการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของนักเรียนมลายูมุสลิมในรายชื่อ

รูปแบบการเรียนรู้	รูปแบบ	ไทยมุสลิม (n=136)		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับการใช้
การเรียนรู้โดยใช้การฟัง (Auditory)	ถ้าครูบอกขั้นตอนการปฏิบัติงานฉันเข้าใจได้ดีขึ้น	3.04	0.69	มาก
	เมื่อมีคนบอกวิธีการทำสิ่งต่าง ๆ ในชั้นเรียน ฉันเรียนรู้ได้ดีขึ้น	3.1	0.61	มาก
	ฉันเรียนรู้ในชั้นเรียนได้ดีขึ้น เมื่อฉันได้ฟังผู้อื่น	2.86	0.69	มาก
	ฉันจดจำสิ่งที่ฉันได้ฟังในชั้นเรียนได้ดีกว่าสิ่งที่อ่าน	2.73	0.85	มาก
	ฉันเรียนรู้ได้ดีขึ้น เมื่อครูสอนด้วยการบรรยาย	2.69	0.76	มาก
การเรียนรู้ด้วยสายตา (Visual)	ฉันเข้าใจได้ดีขึ้น เมื่อได้อ่านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3.10	0.78	มาก
	เมื่อได้อ่านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ฉันจำได้ดียิ่งขึ้น	2.98	0.76	มาก
	ฉันเรียนรู้ได้ดีขึ้น เมื่อได้อ่านสิ่งที่ครูเขียนบนกระดาน	2.94	0.76	มาก
	ฉันเรียนรู้ได้ดีขึ้นจากการอ่านมากกว่าการฟังผู้อื่นพูด	2.67	0.82	มาก
	ฉันเรียนรู้จากการอ่านตำราเรียนมากกว่าการฟังครูสอน	2.39	0.75	น้อย

ตารางที่ 3 (ต่อ)

รูปแบบการเรียนรู้	รูปแบบ	ไทยมุสลิม (n=136)		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับการใช้
การเรียนรู้โดยใช้การกระทำ (Tactile)	ฉันเรียนรู้มากขึ้น เมื่อฉันสามารถสร้างแบบจำลองบางสิ่งบางอย่าง	3.22	0.67	มาก
	เมื่อฉันได้สร้างบางสิ่งบางอย่าง ฉันจดจำสิ่งที่เรียนรู้ได้ดีขึ้น	3.16	0.64	มาก
	ฉันเรียนรู้ได้มากขึ้น ถ้าได้ทำโครงการในชั้นเรียน	2.80	0.80	มาก
	ฉันสนุกกับการทำโครงการในชั้นเรียน	2.67	0.74	มาก
	ฉันเรียนรู้ได้ดีขึ้น เมื่อฉันได้วาดภาพขณะที่ฉันเรียน	2.63	0.89	มาก
การเรียนรู้โดยการลงปฏิบัติในสถานการณ์ต่าง ๆ (Kinesthetic)	ฉันสนุกกับการทดลองในชั้นเรียน	3.29	0.58	มาก
	เมื่ออยู่ในชั้นเรียน ฉันจะเรียนรู้ได้ดีที่สุดเมื่อมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่เรียน	3.18	0.62	มาก
	ฉันชอบเรียนรู้ด้วยการทำบางสิ่งบางอย่างในชั้นเรียน	3.14	0.69	มาก
	เมื่อฉันทำสิ่งต่าง ๆ ในชั้นเรียน ฉันเรียนรู้ได้ดีขึ้น	3.12	0.65	มาก
	ฉันเข้าใจได้ดีขึ้น เมื่อฉันได้เข้าร่วมกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติในชั้นเรียน	3.06	0.70	มาก
การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Individual)	ฉันจดจำได้ดีขึ้น เมื่อได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง	3.25	0.69	มาก
	ฉันเรียนรู้ได้ดีขึ้น เมื่อฉันได้ทำงานคนเดียว	2.65	0.89	มาก
	ในชั้นเรียนฉันทำงานได้ดี เมื่อทำงานคนเดียว	2.63	0.87	มาก
	ฉันชอบทำงานคนเดียว	2.39	1.00	น้อย
	ฉันชอบทำงานโครงการต่าง ๆ ด้วยตนเอง	2.35	-	น้อย
การเรียนรู้เป็นกลุ่ม (Group)	ฉันทำงานได้มากขึ้นเมื่อทำร่วมกับผู้อื่น	3.20	0.60	มาก
	ฉันชอบที่จะเรียนรู้ร่วมกับผู้อื่น	3.20	0.69	มาก
	ฉันเรียนรู้ในชั้นเรียนได้ดีที่สุด เมื่อฉันทำงานร่วมกับผู้อื่น	3.16	0.64	มาก
	ฉันเรียนรู้ได้มากขึ้นเมื่อเรียนเป็นกลุ่ม	3.14	0.80	มาก

จากตารางที่ 3 นักเรียนมลายูมุสลิมมีระดับการใช้รูปแบบการเรียนรู้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ การเรียนรู้โดยการลงปฏิบัติในสถานการณ์ต่าง ๆ ฉันสนุกกับการทดลองในชั้นเรียน ($\bar{X} = 3.29$) การเรียนรู้ด้วยตนเอง ฉันจดจำได้ดีขึ้น เมื่อได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ($\bar{X} = 3.25$) และการเรียนรู้โดยใช้การกระทำ ฉันเรียนรู้มากขึ้น เมื่อฉันสามารถสร้างแบบจำลองบางสิ่งบางอย่าง ($\bar{X} = 3.22$) ตามลำดับ นอกจากนี้รูปแบบการเรียนรู้ที่ผู้เรียนกลุ่มนี้ใช้น้อยที่สุด 3 อันดับสุดท้าย คือ การเรียนรู้ด้วยตัวเอง ฉันชอบทำงานคนเดียว ($\bar{X} = 2.39$) และการเรียนรู้ด้วยตนเอง ฉันชอบทำงานโครงการต่าง ๆ ด้วยตนเอง ($\bar{X} = 2.35$)

ความแตกต่างและความเหมือนของรูปแบบการเรียนรู้ภาษาอังกฤษระหว่างนักเรียนไทยมุสลิมและมลายูมุสลิมนำเสนอในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ความแตกต่างของรูปแบบการเรียนภาษาอังกฤษของนักเรียนไทยมุสลิมและมลายูมุสลิม

รูปแบบการเรียนภาษาอังกฤษ	นักเรียนไทยมุสลิม (n = 136)			นักเรียนมลายูมุสลิม (n = 51)			t-value
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการใช้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการใช้	
การเรียนรู้โดยใช้การฟัง	3.09	0.41	มาก	2.88	0.46	มาก	2.96**
การเรียนรู้โดยใช้สายตา	2.98	0.49	มาก	2.82	0.48	มาก	2.07*
การเรียนรู้โดยใช้การกระทำ	2.97	0.47	มาก	2.89	0.48	มาก	0.98
การเรียนรู้โดยการลงปฏิบัติในสถานการณ์ต่าง ๆ	3.27	0.66	มาก	3.16	0.38	มาก	1.15
การเรียนรู้ด้วยตนเอง	2.71	0.62	มาก	2.65	0.65	มาก	0.55
การเรียนรู้เป็นกลุ่ม	3.26	0.45	มาก	3.16	0.42	มาก	1.44
ภาพรวม	3.05	0.36	มาก	2.93	0.34	มาก	2.06*

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า โดยภาพรวมนักเรียนไทยมุสลิมและมลายูมุสลิม มีรูปแบบการเรียนภาษาอังกฤษที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = 2.06$) มี 4 รูปแบบการเรียนที่ทั้งสองกลุ่มใช้เหมือนกัน คือ รูปแบบการเรียนโดยใช้การกระทำ การเรียนรู้โดยการลงปฏิบัติในสถานการณ์ต่าง ๆ การเรียนรู้ด้วยตนเอง และการเรียนรู้เป็นกลุ่ม 2 รูปแบบการเรียนที่ทั้งสองกลุ่มใช้ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ การเรียนรู้โดยใช้การฟัง ($t = 2.96$) และการเรียนรู้โดยใช้สายตา ($t = 2.07$)

เมื่อพิจารณารายชื่อจะพบข้อแตกต่างสำคัญบางประการดังที่นำเสนอในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ความแตกต่างของรูปแบบการเรียนภาษาอังกฤษของนักเรียนไทยมุสลิมและมลายูมุสลิมในรายชื่อ

รูปแบบการเรียนรู้	รูปแบบ	ไทยมุสลิม (n=136)			มลายูมุสลิม (n=51)			t-value
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับการใช้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการใช้	
การเรียนรู้โดยใช้การฟัง (Auditory)	ถ้าครูบอกขั้นตอนการปฏิบัติงานฉันเข้าใจได้ดีขึ้น	3.26	0.52	มาก	3.04	0.69	มาก	2.33*
	ฉันจดจำสิ่งที่ฉันได้ฟังในชั้นเรียนได้ดีกว่าสิ่งที่อ่าน	3.04	0.73	มาก	2.73	0.85	มาก	2.54**
	ฉันเรียนรู้ในชั้นเรียนได้ดีขึ้น เมื่อฉันได้ฟังผู้อื่น	3.10	0.65	มาก	2.86	0.69	มาก	2.13*
การเรียนรู้โดยใช้สายตา (Visual)	ฉันเรียนรู้ได้ดีขึ้นจากการอ่านมากกว่าการฟังผู้อื่นพูด	3.02	0.77	มาก	2.67	0.82	มาก	2.75**
การเรียนรู้โดยการลงปฏิบัติ ในสถานการณ์ต่างๆ (Kinesthetic)	ฉันสนุกกับการทดลองในชั้นเรียน	3.51	0.74	มาก	3.29	0.58	มาก	2.08*

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รูปแบบการเรียนรู้	รูปแบบ	ไทยมุสลิม (n=136)			มลายูมุสลิม (n=51)			t-value
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การใช้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การใช้	
การเรียนรู้เป็นกลุ่ม (Group)	ฉันชอบที่จะเรียนรู้ร่วมกับผู้อื่น	3.43	0.58	มาก	3.20	0.69	มาก	2.29*

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 หากพิจารณารูปแบบการเรียนรู้ใน 30 ข้อ พบว่า มีเพียง 6 ข้อที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ การเรียนรู้โดยใช้การฟัง ถ้าครูบอกขั้นตอนการปฏิบัติงานฉันเข้าใจได้ดีขึ้น ($t = 2.33$) ฉันเรียนรู้ในชั้นเรียนได้ดีขึ้นเมื่อฉันได้ฟังผู้อื่น ($t = 2.13$) และ ฉันจดจำสิ่งที่ฉันได้ฟังในชั้นเรียนได้ดีกว่าสิ่งที่อ่าน ($t = 2.54$) การเรียนรู้โดยการลงปฏิบัติในสถานการณ์ต่างๆ ฉันสนุกกับการทดลองในชั้นเรียน ($t = 2.08$) การเรียนรู้เป็นกลุ่ม ฉันชอบที่จะเรียนรู้ร่วมกับผู้อื่น ($t = 2.29$) และการเรียนรู้โดยใช้สายตา ฉันเรียนรู้ได้ดีขึ้นจากการอ่านมากกว่าการฟังผู้อื่นพูด ($t = 2.75$) เป็นที่น่าสังเกตว่านักเรียนไทยมุสลิมมีรูปแบบการเรียนรู้โดยมีค่าเฉลี่ยมากกว่านักเรียนมลายูทุกด้าน

อภิปรายผล

รูปแบบการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของนักเรียนไทยมุสลิมและมลายูมุสลิม

1. นักเรียนไทยมุสลิมและมลายูมุสลิมใช้รูปแบบการเรียนรู้ภาษาอังกฤษทั้ง 6 รูปแบบการเรียนรู้ที่อยู่ในระดับมาก คือ รูปแบบการเรียนรู้โดยใช้สายตา การเรียนรู้โดยใช้การฟัง การเรียนรู้โดยใช้การกระทำ การเรียนรู้โดยการลงปฏิบัติในสถานการณ์ต่างๆ การเรียนรู้ด้วยตนเอง และการเรียนรู้เป็นกลุ่ม รูปแบบการเรียนรู้ที่ผู้เรียนทั้งสองกลุ่มใช้มากที่สุดคือ การเรียนรู้โดยการลงปฏิบัติในสถานการณ์ต่างๆ รองลงมาคือการเรียนรู้เป็นกลุ่ม ส่วนรูปแบบการเรียนรู้ที่ผู้เรียนทั้งสองกลุ่มใช้น้อยที่สุดคือการเรียนรู้ด้วยตนเอง

2. ผู้เรียนทั้งสองกลุ่มใช้รูปแบบการเรียนรู้ที่เหมือนกันคือ การเรียนรู้โดยการลงปฏิบัติในสถานการณ์ต่างๆ มากที่สุด ซึ่งรูปแบบการเรียนรู้แบบนี้พบมากการเรียนรู้ของผู้เรียนที่มีภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง เช่น ผู้เรียนที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา (Reid, 1987)

รูปแบบการเรียนรู้เป็นกลุ่มเป็นอีกรูปแบบที่ผู้เรียนทั้งสองกลุ่มใช้มากที่สุด ส่วนรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่ทั้งสองกลุ่มใช้น้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Boonsuk (2009) ซึ่งพบว่าผู้เรียนในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม (ปอเนาะ) ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ถนัดที่จะเรียนรู้แบบกลุ่ม และการเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่นักเรียนใช้น้อยที่สุด Boonsuk ยังพบว่า นักเรียนมุสลิมในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามส่วนใหญ่ขาดพื้นฐานความรู้ และความมั่นใจในการเรียนภาษาอังกฤษ ทั้งนี้เนื่องจาก นักเรียนส่วนใหญ่มาจากหลายพื้นที่แตกต่างกัน อีกทั้งมีภูมิหลังและความคาดหวังในการเรียนภาษาอังกฤษที่ต่างกัน นักเรียนบางกลุ่มสนใจที่จะเรียนต่อด้านศาสนา ไม่คาดหวังที่จะเรียนต่อในระดับมหาวิทยาลัย และเรียนภาษาอังกฤษเพียงเพื่อให้ผ่านหลักสูตรบังคับของโรงเรียนเท่านั้น เพราะฉะนั้นหากผู้เรียนเรียนด้วยตนเอง จะทำให้ผู้เรียนมีความกังวลในการเรียนมากกว่าการเรียนรู้เป็นคู่หรือเป็นกลุ่ม การเรียนรู้เป็นกลุ่ม ทำให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ทำความเข้าใจเนื้อหาได้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังช่วยลดความกังวลในการเรียนภาษาอังกฤษอีกด้วย นอกจากนี้นักเรียนทั้งสองกลุ่มมีรูปแบบการเรียนรู้ที่ต่างกัน ใน 2 ด้าน คือ การเรียนรู้โดยใช้การฟัง และการเรียนรู้โดยใช้สายตา



โดยที่นักเรียนไทยมุสลิมมีการใช้รูปแบบการเรียนรู้โดยใช้การฟังและการใช้สายตาเฉลี่ยสูงกว่านักเรียนมลายูมุสลิม

ความแตกต่างเหล่านี้ อาจเกิดจากภูมิหลังที่ต่างกัน ผู้เรียนไทยมุสลิมมีภาษาไทยเป็นภาษาที่หนึ่งและมีภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง ในขณะที่นักเรียนมลายูมุสลิมมีภาษามลายูเป็นภาษาที่หนึ่ง มีภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง และภาษาอังกฤษมาเป็นภาษาที่สาม แสดงถึงบริบทการเรียนรู้ภาษาที่ต่างกัน อีกทั้งการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาภาษาอังกฤษในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามส่วนใหญ่ใช้ภาษาไทยในการจัดการเรียนการสอนในชั้นเรียน อันเนื่องมาจากครูผู้สอนขาดความรู้และความมั่นใจในการเรียนการสอนเป็นภาษาอังกฤษของตนเอง (Puthong, 2009; Hayikaleng, 2011)

ภาษาไทยเป็นภาษาแม่หรือภาษาที่หนึ่งของนักเรียนไทยมุสลิม ทำให้การเรียนรู้หรือรับข้อมูลของนักเรียนไทยมุสลิมดีกว่านักเรียนมลายูมุสลิม ในขณะที่นักเรียนมลายูมุสลิมใช้ภาษามลายูในการสื่อสารกับเพื่อนและครอบครัว ทำให้มีความคุ้นเคยกับภาษาไทยน้อยกว่ากลุ่มไทยมุสลิม ส่งผลให้กระบวนการฟังของนักเรียนกลุ่มนี้ต้องใช้เวลาประมวลผลความเข้าใจ เมื่อฟังภาษาไทยแล้วจะต้องแปลความหมายกลับไปยังภาษามลายูที่ตนเองคุ้นเคยกว่า จึงทำให้การประมวลผลข้อมูลช้ากว่านักเรียนไทยมุสลิม และกระบวนการฟังลดลงด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ Krashen (1981 อ้างใน Brown, 2000) ซึ่งกล่าวว่า การเรียนภาษาที่หนึ่งหรือภาษาแม่นั้นเป็นการเรียนแบบรับภาษา (acquisition) ผู้เรียนจะสนใจตัวข้อมูลหรือเนื้อหาที่เรียน ส่วนการเรียนภาษาที่สองจะเป็นแบบการเรียนรู้ภาษา (learning) ผู้เรียนจะต้องใส่ใจทั้งตัวภาษาและข้อมูลที่เรียนไปพร้อมกัน

สรุป

นักเรียนไทยมุสลิมและมลายูมุสลิมมีระดับการใช้ทั้ง 6 รูปแบบการเรียนรู้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับมาก โดยที่กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มมีรูปแบบการเรียนรู้ภาษาอังกฤษที่เหมือนกัน 4 ด้าน คือ การเรียนโดยใช้การกระทำ การเรียนโดยการลงปฏิบัติในสถานการณ์ต่างๆ การเรียนด้วยตนเอง และการเรียนเป็นกลุ่ม และมีรูปแบบการเรียนรู้ภาษาอังกฤษที่แตกต่างกัน 2 ด้าน คือ การเรียนโดยใช้การฟังและการเรียนโดยใช้สายตา นอกจากนี้ ยังพบว่า นักเรียนมุสลิมทั้งสองกลุ่มมีรูปแบบการเรียนรู้เป็นกลุ่มเป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่นักเรียนใช้มากที่สุด และรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่นักเรียนใช้น้อยที่สุด จากรูปแบบการเรียนรู้ในรายละเอียด 30 ข้อ พบว่ามี 29 ข้อที่ผู้เรียนไทยมุสลิมชอบใช้ในการเรียนภาษาอังกฤษอยู่ในระดับมาก และมีเพียง 1 ข้อที่ผู้เรียนใช้ในระดับน้อย คือ การเรียนด้วยตนเอง *ฉันชอบทำงานคนเดียว* และในส่วนของนักเรียนมลายูมุสลิม พบว่ามี 27 ข้อที่ผู้เรียนชอบใช้ในการเรียนภาษาอังกฤษในระดับมาก และมีเพียง 3 ข้อที่ผู้เรียนใช้ในระดับน้อย คือ การเรียนโดยใช้สายตา *ฉันเรียนรู้จากการอ่านตำราเรียนมากกว่าการฟังครูสอน* การเรียนด้วยตนเอง *ฉันชอบทำงานคนเดียว* และ *ฉันชอบทำโครงการต่าง ๆ ด้วยตนเอง* ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าผู้เรียนที่มีภาษาแม่ต่างกัน มีรูปแบบการเรียนรู้ทั้งที่เหมือนกันและต่างกันในการเรียนภาษาอังกฤษ จึงจำเป็นที่ครูผู้สอนควรใช้เทคนิควิธีการสอนที่แตกต่างกัน ยิ่งครูผู้สอนเข้าใจวิธีการเรียนของผู้เรียนมากเท่าใด ก็ยิ่งสามารถวางแผนการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลาย และสอดคล้องกับรูปแบบการเรียนรู้ที่ผู้เรียนทั้งสองกลุ่มใช้ ผู้เรียนทุกคนจะได้มีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งของการเรียน เกิดแรงจูงใจ ความพอใจในการเรียน หากผู้สอนไม่สามารถจัดกิจกรรมที่หลากหลายและสอดคล้องกับความแตกต่างเหล่านี้ จะมีผู้เรียนจำนวนหนึ่งที่เสียเปรียบจากกระบวนการเรียนการสอน

จากผลสะท้อนดังกล่าว แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการเรียนการสอนภาษาอังกฤษสำหรับนักเรียนที่มีภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง (ESL) จึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับรูปแบบการสอนของครูผู้สอนและรูปแบบการเรียนรู้ของผู้เรียนที่เหมาะสมในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในวงกว้างขึ้น อาจขยายกลุ่มประชากรครูและนักเรียนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพและการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้ตรงตามความต้องการของนักเรียนทั้งสองกลุ่ม



เอกสารอ้างอิง

- Boonsuk, Y. (2009). English language Learning Styles of Pondok School Student in Southern Thailand. *National Graduate Research Conference, 12, 1930-1939.*
- Brown, H. D. (2000). *Principles of Language Learning and Teaching.* (4th ed.). New York: Addison Wesley Longman.
- Earley, C. & Ang, S. (2003). *Cultural Intelligence: Individual interactions across Cultures.* Stanford: Palo Alto, CA.
- Hayikaleng, N. (2011). *Comparisons of Problems in Teaching English at Upper Secondary level between Public Schools and Islamic Private Schools in Narathiwat.* A Minor Thesis. Teaching English as an International Language, Faculty of Liberal Arts, Prince of Songkla University. (in Thai)
- House, R. J., Hanges, P. J., Javidan, M., Dorfman, P. W. & Gupta, V. (2004). *Culture, Leadership and Organizations: The GLOBE Study of 62 Societies.* London: Sage Publications, Inc.
- Hofstede, G. (2001). *Cultures Consequences: Comparing Values, Behavior, Institutions and Organizations Across nations.* (2nd ed.). London: Sage Publications, Inc.
- Jitmuad, S. (1992). *Islamic Culture.* Bangkok: Thangnum. (in Thai)
- Khajornrit, B. (2007). *Behavior of Teaching English of Foreign Teachers in the Opinion of Mathayom 1-3 Students at Private Schools in Pattaya City.* Master's Thesis of Curriculum and Instruction. Graduate School, Burapha University. (in Thai)
- Keefe, J. W. (1982). *Assessing student learning styles: An overview.* In J. W. Keefe (Ed.), *Student learning styles and brain behavior* (pp. 43-53). Reston, VA: National Association of Secondary School Principals.
- Kolb, A. D. (1981). *Learning Style Inventory: A Self-Description of Preferred Learning Modes.* Boston: Mc Bers.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement, 30*(3), 607-610.
- Ministry of Education. (2001). *The Basis Education* B.E. 2544. (in Thai)
- Oxford, R. L. (1990). *Language Strategies: What every teacher should know.* New York: Newbury House/Harper Collins.
- Park, C. C. (2000). Learning Style Preferences of Southeast Asian Students. *Urban Education, 35,* 245-268.
- Puthong, L. (2009). *English Teaching Methodology in Elementary Schools in the Upper Northern Region of Thailand.* Research Project from Faculty of liberal Arts. Chiang Mai: Maejo University. (in Thai)
- Reid, J. M. (1987). The learning style preferences of ESL Students. *TESOL Quarterly, 21,* 87-111.
- Reynolds, M. (1997). Learning Styles: A Critique. *Management Learning, 28,* 115-133.
- Walberg, H. J. (1989). *The Effective Teacher.* New York: McGraw-Hill.



กลยุทธ์การตลาดบริการเพื่อพัฒนาสถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหิน และทรัพยากรธรณี
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยว
เชิงอนุรักษ์แบบมุ่งเน้นคุณภาพและยั่งยืน

Service Marketing Strategy for Northeastern Research Institute of Petrified Wood
and Mineral Resources (in Honor of His Majesty the King), Nakhon Ratchasima Rajabhat
University Development to be a Conservation with Quality and Sustainability of
Tourist Destination

วชิรญา ตติยานันตกุล

Wachiraya Tatiyanantakul

หลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 30000
Department of Tourism and Hotel, Faculty of Business Administration, Vongchavalitkul University Mittraphap rd., Ban-Ko,
Muang, Nakhon Ratchasima, 30000. Thailand

Corresponding Author, E-mail: wachiraya_tat@vu.ac.th

(Received: September 29, 2017; Revised: November 26, 2017; Accepted: November 30, 2017)

บทคัดย่อ

การจัดการบริการเชิงกลยุทธ์แบบมุ่งเน้นคุณภาพและยั่งยืน มีความสำคัญต่อการวางแผนเพื่อพัฒนาการตลาดท่องเที่ยวสถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ การศึกษาครั้งนี้ได้นำเสนอกลยุทธ์การพัฒนาสถาบันแบบมุ่งเน้นคุณภาพและยั่งยืน ด้วยการส่งเสริมการท่องเที่ยวสถาบันฯเชิงอนุรักษ์อย่างยั่งยืน เพื่อขยายตลาดการท่องเที่ยวด้านบรรพชีวินไปสู่ระดับนานาชาติ การจัดแสดงนิทรรศการซากดึกดำบรรพ์โดดเด่น และหลากหลาย เพื่อเน้นสร้างประสบการณ์การท่องเที่ยวให้แตกต่าง กลยุทธ์การวิจัยซากดึกดำบรรพ์และทรัพยากรธรณี ด้วยแนวคิดอนุรักษ์แบบมีส่วนร่วม ให้ความร่วมมือในระดับกลุ่มจังหวัดเพื่อสร้างการท่องเที่ยวแบบมุ่งเน้นคุณภาพที่แตกต่างและยั่งยืน รวมถึงกลยุทธ์ส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวแบบเฉพาะกลุ่มแบบมุ่งเน้นคุณภาพ กลยุทธ์การจัดการอบรมและพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว ควบคู่ไปกับกิจกรรมที่สร้างจิตสำนึกที่ดีต่อการพัฒนาสถาบันฯ ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ของชุมชนท้องถิ่นและประเทศ เพื่อตอบสนองที่สถาบันฯตั้งไว้ ทั้งนี้ กลยุทธ์ผลิตภัณฑ์ ที่เน้นคุณค่าและประสบการณ์ กลยุทธ์ราคาที่คงความคุ้มค่าของราคาเดิม ช่องทางการจัดจำหน่ายที่เน้นความสะดวกและรวดเร็ว การส่งเสริมการตลาดโดยเพิ่มการบริการที่ทันสมัย สร้างความประทับใจ การให้บริการแบบเป็นเจ้าบ้านที่ดีร่วมกับชุมชน เจ้าหน้าที่ที่เปี่ยมศักยภาพในการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ปรับภูมิทัศน์สถาบันฯ โดยเน้นความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมชุมชน เพื่อให้นักท่องเที่ยวมีจิตสำนึกในการรักษา กลยุทธ์ด้านผลผลิตและคุณภาพ ที่มุ่งเน้นความมีคุณภาพและมาตรฐาน เพิ่มการบริการที่ทันสมัย สร้างความประทับใจ ควบคู่กับการสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ เพื่อให้แหล่งท่องเที่ยวนี้ ยังคงความน่าประทับใจแก่นักท่องเที่ยวตลอดไป

คำสำคัญ : การบริการเชิงกลยุทธ์ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม การตลาดท่องเที่ยว การอนุรักษ์



Abstract

Strategic management with quality and sustainability orientation has its importance for planning of tourism marketing development at the Northeastern Research Institute of Petrified Wood and Mineral Resources. This study presents the strategic management with quality and sustainability orientation for the institute by promoting of sustainable ecotourism. Purposes of the study are as follows: to expand market of paleontological tourism towards international level by providing of distinct and various fossil exhibition; to focus on differentiation of tourism experiences by using a strategy on researches of fossil and mineral resources with the concept of collaborative conservation and cooperation in provincial cluster level; to establish a tourism with difference and sustainability orientation as well as a strategy on promotion of tourism activities with niche and quality orientation. The strategy on training and developing of tourism personnel associated with activities for creating good awareness to develop the institute as an ecotourism attraction of local community and the country that meet the institute's goal. For the marketing mix of 8Ps reveals that: Product that emphasizes on value and experience; Price that maintains product's worthiness at the same price; Place or distribution channel that focuses on convenience and rapidness and Promotion by adding modern services, making impression; service process as a good host cooperated with community: Officers with high level of their competency on services of ecotourism and the institute's physical in accordance with community environment will impress tourists. Maintaining of the strategy on productivity and quality also, standard associated with creation of good awareness on conservation of this tourist attraction will maintain travelers' impression forever.

Keywords: Strategic management, Environmental analysis, Tourism marketing, Conservation.

บทนำ

การจัดการดำเนินงานที่มีระบบ มีแบบแผนนั้นถือเป็นปัจจัยหลักสำคัญหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของการดำเนินการในโลกธุรกิจการแข่งขันทั้งรูปแบบธุรกิจอุตสาหกรรมสินค้าและบริการ การวางแผนการดำเนินงานที่รอบคอบ ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด แต่ยังคงสภาพความน่าสนใจของทรัพยากรที่ใช้เป็นสินค้าหลักในการดึงดูดใจนักท่องเที่ยวมีเสื่อมคลาย ซึ่งนับเป็นเป้าประสงค์หลักที่องค์กรหยิบยกมาใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการของสถาบันฯ สอดคล้องกับเป้าหมายเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ระบบหรือตามอัธยาศัยของเยาวชนและประชาชนทั่วไป รวมถึงความมุ่งหวังที่จะเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ของชุมชนท้องถิ่นและประเทศอีกด้วย ทั้งนี้ ในการดำเนินการเพื่อบรรลุซึ่งเป้าประสงค์นั้น สถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ไม่เพียงแต่จะต้องคำนึงถึงการวิเคราะห์ทุกปัจจัยที่คาดว่าจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในอนาคตและจะมีผลกระทบต่องค์กร (Saritvanich, 2009) เท่านั้น หากแต่ต้องคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรการท่องเที่ยวที่องค์กรมีอยู่อย่างเกิดความคุ้มค่าสูงสุด และ ให้คงสภาพเดิมให้ได้มากที่สุด รวมถึงจะต้องกระตุ้นจิตสำนึกของคนในท้องถิ่นรอบๆสถาบันฯ ให้อยากดูแลรักษาทรัพยากรการท่องเที่ยวนั้น ให้คงสภาพเดิมไว้ให้ได้มากที่สุด อีกทั้ง ต้องให้ความรู้ความเข้าใจแก่นักท่องเที่ยวเพื่อให้ตระหนักถึงคุณค่าและความสำคัญของแหล่งท่องเที่ยวแห่งนี้ (Pongsabutra & Pongsabutra, 2004)

การบริหารการตลาดบริการเชิงกลยุทธ์ จึงเป็นแนวทางการดำเนินการที่จำเป็นอย่างยิ่งที่สถาบันฯ ต้องให้ความสำคัญคำนึงถึง เพราะการอนุรักษ์ไว้ซึ่งซากดึกดำบรรพ์ที่เป็นสินค้าหลักที่ทรงคุณค่าในการท่องเที่ยว นั้น การปฏิบัติตามแผนที่ได้

วางไว้อย่างเหมาะสมอย่างเดียวอาจจะไม่เพียงพอ ต้องอาศัยกระบวนการจัดการภายใต้การตรวจสอบและพิจารณา และการวิเคราะห์ถึงความเป็นไปได้ที่จะเกิดขึ้น โดยพิจารณาถึงทางเลือกต่าง ๆ อย่างรอบคอบและประเมินผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น (Kajannan, 2009) รวมไปถึงการคิดวิธีการแข่งขันรูปแบบใหม่ให้ได้รับชัยชนะเหนือคู่แข่ง ทั้งนี้เพื่อให้สถาบันฯ สามารถไปสู่เป้าหมายในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ของชุมชนท้องถิ่นและประเทศ ในที่สุด ทั้งนี้จากข้อมูลผลการศึกษาวิจัยที่ผ่านมาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ 7 ด้าน คือผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านกายภาพและการนำเสนอ มีผลต่อการท่องเที่ยว ในสถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ ในระดับมาก (Tatiyanantakul & Faenphimai, 2017) หากนำส่วนผสมการตลาดบริการนี้มาศึกษาถึงศักยภาพทางการแข่งขันในการตลาดท่องเที่ยว แล้วนำมาเป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์การพัฒนาการตลาดท่องเที่ยว สถาบันฯ แบบมุ่งเน้นคุณภาพ และยั่งยืน ภายใต้ศักยภาพของทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า จึงน่าจะเป็นแนวทางที่เหมาะสมที่สุดในการบริหารดำเนินการต่อไป

สถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินและทรัพยากรธรณีภาคตะวันออกเฉียงเหนือเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินและทรัพยากรธรณีภาคตะวันออกเฉียงเหนือเฉลิมพระเกียรติ เป็นหน่วยงานใหม่ตามโครงสร้างหน่วยงานภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยสภามหาวิทยาลัยได้อนุมัติการยกฐานะและจัดตั้งจาก “ศูนย์วิจัย” ให้เป็น “สถาบันวิจัย” ในปี พ.ศ. 2551 และมีฐานะเทียบเท่าคณะตามมาตรา 10 เพื่อดำเนินการตามวัตถุประสงค์และพันธกิจในมาตรา 7 และ 8 ของพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 กล่าวคือ ให้การศึกษา ทำการสอน วิจัยและให้บริการทางวิชาการแก่สังคมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นที่เสริมสร้างพลังปัญญาของแผ่นดิน โดยศึกษาวิจัย แสวงหาแนวทางและมีส่วนร่วมในการจัดการ การบำรุงรักษา การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืนสืบทอดโครงการอันเนื่องมาจากแนวพระราชดำริในการปฏิบัติการกิจของมหาวิทยาลัยในการพัฒนาท้องถิ่น (Northeastern Research Institute of Petrified Wood and Mineral Resources (In Honor of His Majesty the King) Nakhon Ratchasima Rajabhat University, 2017) นอกจากนี้แล้ว สถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ แห่งนี้ยังเป็นพิพิธภัณฑ์ไม้กลายเป็นหินที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของเอเชีย และเป็น 1 ใน 7 แห่งสำคัญของพิพิธภัณฑ์ไม้กลายเป็นหินของโลกในปัจจุบัน อีกทั้งสถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมาแห่งนี้ยังมีความโดดเด่นและแตกต่างในด้านเผ่าพันธุ์ไดโนเสาร์และปริมาณที่มีอยู่จำนวนมากเมื่อเปรียบเทียบกับจังหวัดอื่นๆ มีการพบไดโนเสาร์ถึง 4 สายพันธุ์ พบซากช้างดึกดำบรรพ์ถึง 8 สกุล จาก 42 สกุลที่พบทั่วโลก และมีไม้กลายเป็นหิน (Petrified wood) อีกจำนวนมาก บางชนิดมีสีสันสวยงามระดับอัญมณี (Northeastern Research Institute of Petrified Wood and Mineral Resources (In Honor of His Majesty the King) Nakhon Ratchasima Rajabhat University, 2008)

Mission พันธกิจ

1. สำรวจ รวบรวม อนุรักษ์ซากดึกดำบรรพ์และทรัพยากรธรณีของท้องถิ่น
2. ศึกษาวิจัยซากดึกดำบรรพ์และทรัพยากรธรณี
3. จัดแสดงนิทรรศการและประชุมวิชาการ
4. สร้างกระบวนการเรียนรู้และให้บริการทางวิชาการด้านซากดึกดำบรรพ์และทรัพยากรธรณี
5. ผลิตบัณฑิตศึกษาด้านซากดึกดำบรรพ์และทรัพยากรธรณี

Objectives วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจ รวบรวม อนุรักษ์ซากดึกดำบรรพ์และทรัพยากรธรณีของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ให้เป็นมรดกทางธรรมชาติของประเทศและท้องถิ่น

2. เพื่อศึกษาวิจัยให้ได้องค์ความรู้ใหม่ด้านชาติดำบรรพ์ และทรัพยากรธรณีของท้องถิ่น
3. เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ระบบหรือตามอัธยาศัยทางด้านวิทยาศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ธรณีวิทยา ชาติดำบรรพ์ของเยวชนและประชาชนทั่วไป
4. เพื่อผลิตหรือร่วมผลิตบัณฑิตศึกษาหลักสูตรนานาชาติด้านชาติดำบรรพ์และทรัพยากรธรณี
5. เพื่อเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ของชุมชนท้องถิ่นและประเทศ
6. เพื่อสร้างอาชีพและรายได้เสริมให้กับชุมชนท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์

1. ยุทธศาสตร์การศึกษาค้นคว้าและอนุรักษ์ชาติดำบรรพ์
2. ยุทธศาสตร์ส่งเสริมและบริการวิชาการ
3. ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการการท่องเที่ยวแบบมุ่งเน้นคุณภาพและยั่งยืน

ลักษณะโครงสร้างขององค์กร

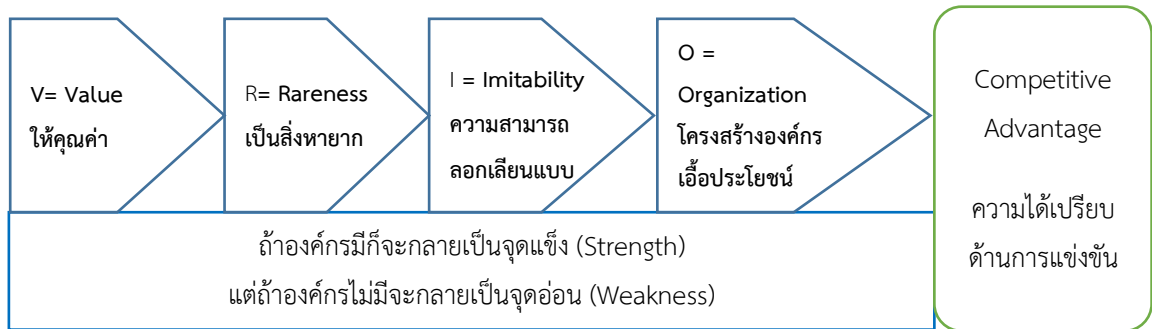
การบริหารสถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ ปัจจุบัน มีคณะกรรมการบริหารอยู่ 3 ระดับ ตั้งแต่ระดับจังหวัด ที่มีผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมาเป็นประธาน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาเป็นรองประธาน อดีตรัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม อดีตปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม เป็นที่ปรึกษา และกรรมการประกอบด้วยหัวหน้าส่วนราชการและเอกชนที่เกี่ยวข้องในจังหวัด รวมทั้งรองอธิการบดีของมหาวิทยาลัย โดยมีผู้อำนวยการสถาบันวิจัยฯ และรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารเป็นเลขานุการและผู้ช่วยเลขานุการ ตามลำดับ มีหน้าที่กำหนดและเห็นชอบรูปแบบ ภารกิจองค์กร ยุทธศาสตร์ แผนการบริหาร รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานของสถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ

การบริหารระดับสถาบันวิจัยฯ บริหารโดยคณะกรรมการที่มหาวิทยาลัยแต่งตั้งขึ้น ประกอบด้วย คณะกรรมการผู้อำนวยการที่มีอธิการบดีเป็นประธาน รองอธิการบดี คณบดีและผู้อำนวยการสถาบันวิจัยฯ และพัฒนาเป็นกรรมการผู้อำนวยการสถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหิน เป็นกรรมการและเลขานุการ กับคณะกรรมการบริหารสถาบันวิจัยฯ ซึ่งบริหารสถาบันวิจัยฯ โดยตรงมีผู้อำนวยการที่สรรหาโดยผ่านการเลือกตั้งจากคณาจารย์ มีรองผู้อำนวยการและกรรมการ รวมทั้งเลขานุการที่เป็นอาจารย์และนักวิจัยของมหาวิทยาลัยและสถาบันวิจัยฯ มีหน้าที่เสนอแผนบริหารจัดการและปฏิบัติตามแผนที่ได้รับความเห็นชอบและอนุมัติแล้วจากคณะกรรมการระดับจังหวัด และจากสภามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

การวิเคราะห์สถานการณ์การตลาดท่องเที่ยวของสถาบันฯ

การจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนนั้น สถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการวางแผนการตลาดท่องเที่ยวแบบยั่งยืน โดยกำหนดให้มีการใช้ทรัพยากรชาติดำบรรพ์และทรัพยากรธรณีอย่างมีคุณค่าเกิดประโยชน์สูงสุด โดยการจัดการแบบอาศัยความร่วมมือจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและชุมชนแหล่งท่องเที่ยว ร่วมกันจัดการวางแผน และควบคุมซึ่งการใช้ทรัพยากรที่สถาบันฯ มีอยู่อย่างคำนึงถึงการรักษาไว้เป็นสิ่งดึงดูดนักท่องเที่ยวต่อไปในอนาคต รวมทั้งต้องมีการกระจายการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างทั่วถึง และ พัฒนาคุณภาพ สอดคล้องกันระหว่างแผนการท่องเที่ยว และ แผนพัฒนาด้านต่างๆ (Choibamroong, 2009)

ทั้งนี้ การจัดการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์แบบเน้นคุณภาพและยั่งยืนนั้น สิ่งสำคัญที่สุดก็คือการวิเคราะห์ถึงสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกสถาบันฯ เพื่อให้ทราบถึงวิธีการดำเนินการของสถาบันฯ เพื่อให้บรรลุซึ่งวัตถุประสงค์ (Schermerhorn & Hunt, 2002) ในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ของชุมชนท้องถิ่นและประเทศที่องค์กรตั้งเป้าหมายไว้ โดยในการวิเคราะห์ทรัพยากรของสถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ สามารถวิเคราะห์ได้โดยใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ทรัพยากรองค์กรแบบ VRIO. ดังนี้



ภาพที่ 1 การวิเคราะห์ทรัพยากรองค์กรแบบ VRIO.

ที่มา : ดัดแปลงจาก Petchdachai (n.d.)

V = Value ทรัพยากรที่มีอยู่มีความได้เปรียบคู่แข่งขันหรือไม่

ทรัพยากรที่มีอยู่ของสถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ มีความได้เปรียบคู่แข่งขันในด้านพิพิธภัณฑน์ไม้กลายเป็นหินที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของเอเชีย และเป็น 1 ใน 7 แห่งสำคัญของโลกพิพิธภัณฑน์ไม้กลายเป็นหินของโลกในปัจจุบัน แข่งขันได้ในระดับนานาชาติ รวมถึงด้านพิพิธภัณฑน์ไดโนเสาร์ที่ความโดดเด่นและแตกต่างในด้านเฝ้าพันธุ์ไดโนเสาร์และปริมาณที่มีอยู่จำนวนมากเมื่อเปรียบเทียบกับจังหวัดอื่นๆ จะเห็นได้ว่าทรัพยากรเหล่านี้ถือเป็นจุดขายและจุดได้เปรียบของสถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ และสามารถพบเห็นได้ยากที่พิพิธภัณฑน์อื่นๆ

R= Rareness คือทรัพยากรมีคู่แข่งหรือไม่มี

ทรัพยากรที่มีอยู่ในสถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ มีความได้เปรียบคู่แข่งขันในด้านการแข่งขันได้ในระดับนานาชาติ ในด้านพิพิธภัณฑน์ไม้กลายเป็นหินที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของเอเชีย และเป็น 1 ใน 7 แห่งของโลก และจังหวัดนครราชสีมาซึ่งมีซากดึกดำบรรพ์จำนวนมากและหลากหลายชนิดกว่าจังหวัดอื่นๆ ในประเทศ โดยพบในระดับลึกช่วง 5 – 40 เมตรจากพื้นที่ราบลุ่มแม่น้ำมูลและสาขา ซึ่งครอบคลุมพื้นที่เป็นบริเวณกว้างหลายอำเภอ ได้แก่ อำเภอเฉลิมพระเกียรติ โนนสูง จักราช พิมาย และอำเภอเมืองนครราชสีมา โดยเฉพาะตำบลท่าช้างเพียง 1 ตำบล พบซากดึกดำบรรพ์ถึง 8 สกูล จาก 42 สกูลที่พบทั่วโลก มีอายุอยู่ในสมัยไมโอซีนตอนกลางถึงสมัยพาลีโอซีนตอนต้น (16 – 0.8 ล้านปีก่อน) อีกทั้งพิพิธภัณฑน์ไดโนเสาร์ที่ความโดดเด่นและแตกต่างในด้านเฝ้าพันธุ์ไดโนเสาร์และปริมาณที่มีอยู่จำนวนมากเมื่อเปรียบเทียบกับจังหวัดอื่นๆ จะเห็นได้ว่าปัจจุบันยังมีคู่แข่งด้านพิพิธภัณฑน์ไดโนเสาร์ ที่พิพิธภัณฑน์ไดโนเสาร์สิรินธร สหัชฌันธิ์ ในจังหวัดกาฬสินธุ์

I = Imitability คู่แข่งขันเลียนแบบมีค่าใช้จ่ายหรือไม่

ศักยภาพของพิพิธภัณฑน์ไม้กลายเป็นหินฯ ที่คู่แข่งลอกเลียนแบบได้ยากในด้านพิพิธภัณฑน์ไม้กลายเป็นหินที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของเอเชียและเป็น 1 ใน 7 แห่งของโลก ในการลอกเลียนแบบนั้นประเมินค่าได้ยาก คือที่สถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ มีชนิดไม้กลายเป็นหินอัญมณีที่สำคัญ ได้แก่ ไม้กลายเป็นหินเนื้อโอปอล (Opal) ประภาสมันหินหรือคาร์เนเลียน (Carnelian) อาเกต (Agate) แจสเปอร์ (Jasper) เป็นต้นโดยเฉพาะในตำบลสุรนารี ซึ่งเป็นที่ตั้งของพิพิธภัณฑน์ มีชุดไม้กลายเป็นหินเนื้อโอปอลขนาดใหญ่ที่สุดในประเทศไทย และด้านพิพิธภัณฑน์ซากดึกดำบรรพ์ ที่มีจำนวนมากและหลากหลายชนิดกว่าจังหวัดอื่นๆ ในประเทศ รวมไปถึงพิพิธภัณฑน์ไดโนเสาร์ ที่ความโดดเด่นและแตกต่างในด้านเฝ้าพันธุ์ไดโนเสาร์และปริมาณที่มีอยู่จำนวนมากเมื่อเปรียบเทียบกับจังหวัดอื่นๆ

O = Organization ความสามารถในการหาประโยชน์จากทรัพยากร

ประโยชน์จากทรัพยากร กล่าวคือ เมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางมาที่สถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ จะได้ศึกษาถึง 1) พิพิธภัณฑน์ไม้กลายเป็นหิน โดยมี ไม้กลายเป็นหินที่แตกต่างจากจังหวัดอื่นๆ 3 ประการ คือ ไม้กลายเป็นหินอัญมณี ไม้

กลายเป็นหินตระกูลปาล์ม (Palm Petrified Wood) และไม้กลายเป็นหินหลากหลายอายุ 2) พืชพันธุ์ช้างศึกดำบรรพ์ ที่มีจำนวนมากและหลากหลายชนิดกว่าจังหวัดอื่นๆ ในประเทศ 3) พืชพันธุ์ไดโนเสาร์ ที่ความโดดเด่นและแตกต่างในด้านเผ่าพันธุ์ไดโนเสาร์และปริมาณที่มีอยู่จำนวนมากเมื่อเปรียบเทียบกับจังหวัดอื่นๆ ซึ่งตรงจุดนี้เองที่สามารถสร้างประสบการณ์แก่นักท่องเที่ยวซึ่งหาได้ยากจากพืชพันธุ์ไม้กลายเป็นหิน หรือ พืชพันธุ์ไดโนเสาร์ ที่อื่นๆ

นอกจากนี้ การจัดการการท่องเที่ยวแบบกลยุทธ์ เป็นการจัดการการท่องเที่ยวที่มีกระบวนการ มีวิธีการในการกระทำที่ได้วางแผนการดำเนินการที่มีขั้นตอนมีกระบวนการ โดยคำนึงถึงสภาพที่แท้จริง รวมทั้งข้อจำกัดต่างๆ ของสังคมและสภาพแวดล้อม เพื่อผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพของการจัดการท่องเที่ยวด้วย ทั้งนี้ การจัดการท่องเที่ยวเชิงกลยุทธ์ของสถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ เป็นแนวทางเพื่อตอบสนองวิธีการสู่การบริหารจัดการการท่องเที่ยวแบบมุ่งเน้นคุณภาพและยั่งยืนทางระดับนโยบาย เป็นแนวความคิดแผนซึ่งสามารถสนับสนุนศักยภาพในการแข่งขันของสถาบันฯ ให้มีความได้เปรียบในการแข่งขัน (Robert & David, 2006) โดยคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญ 2 ประการ ได้แก่ วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงาน (Samuel, 1983) อาจกล่าวสรุปได้ว่า กลยุทธ์การจัดการการท่องเที่ยวของสถาบันฯ เชิงอนุรักษ์แบบมุ่งเน้นคุณภาพและยั่งยืน นั้นการจัดการการท่องเที่ยวในสถาบันฯ โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรซากดึกดำบรรพ์ และทรัพยากรธรณีของท้องถิ่นที่มีอยู่เพื่อที่จะสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และลดโอกาสความเสียเปรียบ ในการแข่งขันนำไปสู่การท่องเที่ยวอนุรักษ์แบบมุ่งเน้นคุณภาพและยั่งยืน ที่ได้วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพนั่นเอง

ทั้งนี้ เพื่อจัดทำแผนกลยุทธ์การตลาดบริการของสถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ ที่เหมาะสมที่สุดต้องทำกระบวนการวิเคราะห์เพื่อกำหนดกลยุทธ์ที่เรียกว่า “การจับคู่” (Matching) เพื่อให้เห็นว่าปัจจัยภายนอกที่เป็นโอกาสและอุปสรรคที่สถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ เผชิญ นำมาจับคู่ให้สอดคล้องกับปัจจัยภายในที่เป็นจุดแข็งและจุดอ่อน (Kaewjamnong, 2008) ซึ่งเป็นกระบวนการจัดการภายใต้การพิจารณาถึงความเป็นไปได้ในการจัดการเพื่อให้สถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ของชุมชนท้องถิ่นและประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 1 ตาราง (TOWS matrix) เพื่อการบริหารจัดการการท่องเที่ยวแบบมุ่งเน้นคุณภาพและยั่งยืน

	<u>S จุดแข็ง (ภายใน)</u>	<u>W จุดอ่อน (ภายใน)</u>
ปัจจัยภายใน	- เป็นพืชพันธุ์ไม้กลายเป็นหินที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของเอเชีย และเป็น 1 ใน 7 แห่งของโลก - มีการจัดแสดงนิทรรศการที่หลากหลาย คือ 1) พืชพันธุ์ไม้กลายเป็นหิน 2) พืชพันธุ์ช้างศึกดำบรรพ์ และ 3) พืชพันธุ์ไดโนเสาร์ - มีไม้กลายเป็นหินเนื้อโอปอล (Opal) ขนาดใหญ่ที่สุดในประเทศไทย - พืชพันธุ์ไดโนเสาร์ที่ความโดดเด่นและแตกต่างในด้านเผ่าพันธุ์ไดโนเสาร์และปริมาณที่มีอยู่จำนวนมากเมื่อเปรียบเทียบกับจังหวัดอื่นๆ - มีซาก ช้างศึกดำ บรรพ์ จำนวนมากและหลากหลายชนิดกว่าจังหวัดอื่นๆ ในประเทศ - มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในสถาบันฯ อย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดกิจกรรมวันเด็ก, กิจกรรมวันงานลอยกระทง, ปีใหม่ - การจัดฝึกอบรมบุคลากรทางการท่องเที่ยวเพื่อให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว	- ขาดการส่งเสริมการท่องเที่ยวแบบการมีส่วนร่วมในชุมชนเจ้าของซากดึกดำบรรพ์และทรัพยากรธรณี - ขาดกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เชื่อมโยงกับท้องถิ่นใกล้เคียง - การกระจายรายได้จากการท่องเที่ยวยังไม่ไปถึงยังชุมชนมากนัก - ผลงานและโครงการวิจัยซากดึกดำบรรพ์และทรัพยากรธรณี ไม่เพียงพอในการศึกษา - นักวิจัยไม่เพียงพอต่อความต้องการของสถาบัน - การจัดทำทะเบียนคลังซากดึกดำบรรพ์ไม่ทันสมัยไม่ได้มาตรฐานสากล
ปัจจัยภายนอก		

ตารางที่ 1 (ต่อ)

โอกาส (ภายนอก) - แผนงาน ประชาคมอาเซียนจะบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติทั้งหลายด้วยแนวคิดอนุรักษ์ เพื่อให้เกิดความยั่งยืนทั่วภูมิภาคอาเซียน (Ornwimon, 2009) - นโยบายของคสช. ในยุทธศาสตร์ที่ 6 การจัดตั้งอุทยานธรณีแห่งชาติกลุ่มจังหวัดนครชัยบุรีนทร์ เพื่อเป็นกลยุทธ์จัดระบบอนุรักษ์ - โครงการสร้าง อุทยานธรณีโคราช/โคราชจีพาร์ค ให้เป็น UNESCO Global Geopark) ให้สำเร็จในปี 2561 (http://contest.nrru.ac.th, 2017) - การท่องเที่ยวทางเลือกได้รับความนิยมเพิ่มขึ้น	กลยุทธ์ SO - ส่งเสริมการท่องเที่ยวสถาบันฯเชิงอนุรักษ์อย่างยั่งยืน เพื่อขยายตลาดการท่องเที่ยวด้านบรรพชีวินไปสู่ระดับโลกและประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน - การจัดแสดงนิทรรศการซากดึกดำบรรพ์โดดเด่น และหลากหลาย เพื่อเน้นสร้างประสบการณ์แก่นักท่องเที่ยวให้แตกต่าง - เป็นศูนย์กลางการจัดแสดงนิทรรศการซากดึกดำบรรพ์ในภูมิภาคเอเชีย - ส่งเสริมการอบรมเพื่อให้ความรู้ด้านบรรพชีวินแก่ประชาชนในท้องถิ่นและผู้สนใจเพื่อส่งเสริมให้เกิดแนวคิดร่วมกันอนุรักษ์ทรัพยากรล้ำค่า - การโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อการเป็นนักท่องเที่ยวหัวใจใหม่ใส่ใจผลกระทบ ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ที่แพร่หลายและทันสมัยขึ้น	กลยุทธ์ WO - การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการโครงการวิจัยซากดึกดำบรรพ์และทรัพยากรธรณี รวมถึงทรัพยากรธรรมชาติทั้งหลายด้วยแนวคิดอนุรักษ์แบบมีส่วนร่วมกับชุมชน - ส่งเสริมความร่วมมือในระดับกลุ่มจังหวัดเพื่อสร้างการท่องเที่ยวด้านบรรพชีวินแบบมุ่งเน้นคุณภาพที่แตกต่างและยั่งยืน - การจัดนิทรรศการคืนชีวิตสัตว์โลกล้านปี
T อุปสรรค (ภายนอก) - นักท่องเที่ยวยังขาดความรู้ด้านการท่องเที่ยวบรรพชีวิน - ระบบการขนส่งทางอากาศไม่มีความแน่นอน - การเดินทางไกลออกไปจากตัวเมือง - ไม่มีสายการบินเปิดให้บริการที่แน่นอน - ผู้คนขาดจิตสาธารณะ	กลยุทธ์ ST - ผู้นำเที่ยวที่เชี่ยวชาญเฉพาะคอยให้ความรู้ด้านจำแนกซากดึกดำบรรพ์ แก่นักท่องเที่ยว - การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ข้างโบราณ จากซากช้างดึกดำบรรพ์ หลากหลายชนิด - ส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวแบบเฉพาะกลุ่มเพื่อมุ่งเน้นคุณภาพและเกิดความยั่งยืน - จัดกิจกรรมเชิงสร้างสรรค์เพื่อการให้ความรู้ร่วมไปกับการท่องเที่ยว ในวันเทศกาลสำคัญ เช่น การจัดกิจกรรมวันอนุรักษ์ช้างไทย กิจกรรมวันเด็ก , กิจกรรมวันวิทยาศาสตร์	กลยุทธ์ WT - จัดโครงการสำรวจทรัพยากรชุมชนร่วมกับชุมชนท้องถิ่นใกล้เคียง - ส่งเสริมการจัดการท่องเที่ยวร่วมกับท้องถิ่นตำบลท่าช้างจัดกิจกรรมเพื่อการท่องเที่ยวเพื่อตามรอยช้างดึกดำบรรพ์ - อบรมและพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว ควบคู่ไปกับการสร้างกิจกรรมที่สร้างจิตสำนึกที่ดีต่อการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และยั่งยืน - ส่งเสริมการค้นคว้าวิจัยทรัพยากรธรณีจัดทำเป็นทะเบียนคลังซากดึกดำบรรพ์ที่ได้มาตรฐานทันสมัย เป็นสากล

การบริการเชิงกลยุทธ์เพื่อการท่องเที่ยวสถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ เชิงอนุรักษ์แบบมุ่งเน้นคุณภาพและยั่งยืน

ความร่วมมือและกลไกบริหารจัดการสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ได้กำหนด แผนงานประชาคมอาเซียนที่จะบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม และทรัพยากรธรรมชาติทั้งหลายด้วยแนวคิดอนุรักษ์ เพื่อให้เกิดความยั่งยืนทั่วภูมิภาคอาเซียน (Ornwimon, 2009) นั้น ทำให้นานาประเทศสมาชิก ต่างต้องมีความตระหนัก ในผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นจากการท่องเที่ยวในทุกๆ ด้าน องค์กรเองต้องมีความพร้อมและการตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา เพราะสิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Lertpiang, 2016) ดังนั้น กลยุทธ์ในการพัฒนาสถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ จึงจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางการตลาดบริการอย่างรอบคอบ เพื่อให้สถาบันสามารถแข่งขัน เติบโต อยู่รอด เป็นผู้นำด้านการท่องเที่ยวแบบมุ่งเน้นคุณภาพและยั่งยืนได้ และ กลยุทธ์การตลาดบริการอาจนำเสนอได้ ดังนี้

1) กลยุทธ์ผลิตภัณฑ์ (Product Strategy)

- เน้นคุณค่าจากทรัพยากรการท่องเที่ยวที่หายาก และสร้างประสบการณ์ที่ได้รับจากการเที่ยวชมสถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินและทรัพยากรธรณีภาคตะวันออกเฉียงเหนือเฉลิมพระเกียรติ คือ

1.1) เน้นด้านการจัดแสดงนิทรรศการซากดึกดำบรรพ์โดดเด่น และหลากหลายของฟิสิธภัณฑ์ทั้ง 3 แห่ง เพื่อสร้างประสบการณ์แก่นักท่องเที่ยวให้แตกต่าง คือ 1) ฟิสิธภัณฑ์ไม้กลายเป็นหิน โดยนำเสนอความโดดเด่นการมีไม้กลายเป็นหินที่แตกต่างจากจังหวัดอื่นๆ 3 ประการ คือ ไม้กลายเป็นหินอัญมณี ไม้กลายเป็นหินตระกูลปาล์มและไม้กลายเป็นหินหลากหลายอายุ และไม้สนกลายเป็นหินขนาดใหญ่ที่สุดในประเทศ 2) ฟิสิธภัณฑ์ซากดึกดำบรรพ์ ที่มีจำนวนมากและหลากหลายชนิด และ 3) ฟิสิธภัณฑ์ไดโนเสาร์ที่มีความโดดเด่น และแตกต่างในด้านเผ่าพันธุ์และปริมาณที่มากกว่าจังหวัดอื่นๆ

1.2) การนำเสนอความโดดเด่นที่แตกต่างของสถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ ว่า เป็นฟิสิธภัณฑ์ไม้กลายเป็นหินมีขนาดใหญ่ที่สุดในเอเชียและเป็น 1 ใน 7 แห่งของโลก

- เน้นคุณภาพของการสร้างโปรแกรมการท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างสำหรับตลาดเฉพาะกลุ่ม คือ กลุ่มที่สนใจในด้านไดโนเสาร์ ก็จะเน้นความแตกต่างของฟิสิธภัณฑ์ไดโนเสาร์ที่ไม่เหมือนจากจังหวัดอื่นๆ กลุ่มคนรักช้างโบราณ กลุ่มนักอนุรักษ์ทรัพยากรธรณี

2) กลยุทธ์ราคา (Price Strategy) คงความคุ้มค่าของราคาเดิม และให้ความยุติธรรมในการตั้งราคาค่าเข้าชม นิทรรศการ ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และเหมาะสมแต่ระดับคุณภาพมาตรฐานสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้

3) กลยุทธ์ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place Strategy) เน้นความสะดวกในการติดต่อและรวดเร็วในการให้บริการ ตลอดจนการให้บริการที่ทันสมัยน่าประทับใจ มีการใช้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีมาอำนวยความสะดวกในการกระจายข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยวไปยังนักท่องเที่ยว เช่น การจัดทำมีการจัดทำเว็บไซต์ <http://www.khoratfossil.org> เพื่อโปรโมทการท่องเที่ยว และประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ความเป็นไปต่างๆ ของทางสถาบัน ให้เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังสามารถรับชมฟิสิธภัณฑ์แบบออนไลน์เสมือนจริง

4) กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาด (Promotion Strategy) เพิ่มการบริการที่ทันสมัย สร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว เช่น ห้องฉายวิดีโอแอนิเมชันแบบเสมือนจริง ห้องฉายวิดีโอแอนิเมชันรอบทิศของฟิสิธภัณฑ์ไดโนเสาร์ ซึ่งเป็นฟิสิธภัณฑ์แห่งแรกของประเทศไทยที่ใช้เทคโนโลยีในลักษณะนี้

5) กลยุทธ์ด้านกระบวนการ (Process Strategy) สถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ และชุมชนร่วมกันต้อนรับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเยี่ยมชมและศึกษาในสถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ อย่างอบอุ่นเป็นมิตร รวมทั้งการเป็นเจ้าบ้านที่ดีมีมิตรไมตรีจิต และคอยอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในด้านต่างๆ

6) กลยุทธ์ด้านบุคคล (People Strategy) สถาบันไม้กลายเป็นหินฯ ใช้บุคลากรบุคคลเป็นสื่อกลางสำคัญในการสื่อสารการตลาด การให้ความสำคัญกับการพัฒนาและฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมความรู้และทักษะในการทำงาน การพัฒนา

และฝึกอบรมสอดคล้องกับงานที่รับผิดชอบ (Srikrajang et al, 2016) ย่อมส่งผลให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพในการแข่งขันมากขึ้นตามลำดับ ทั้งนี้ สถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ ควรมีการจัดโครงการอบรมให้กับบุคลากรในด้านต่างๆ ดังนี้

- การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อศึกษาและจำแนกซากดึกดำบรรพ์ เป็นประจำทุกเดือน
- อบรมเชิงปฏิบัติการเยาวชนนิกอร์รักษ์ ผู้นำแนวคิดวิทยาศาสตร์ และนักสำรวจ
- จัดอบรมมัคคุเทศก์น้อยในชุมชนเพื่อคอยให้ความรู้ในท้องถิ่นแหล่งท่องเที่ยว
- อบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

7) กลยุทธ์ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence Strategy) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นการผสมผสานกันระหว่างสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และสิ่งก่อสร้างที่มนุษย์สร้างสรรค์ขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ มีผลต่อการเกิดความเข้าใจและ การรับรู้ถึงความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมของพื้นที่ ที่มีเอกลักษณ์ที่แตกต่างกันออกไป (Tatiyanantakul, 2017) ฉะนั้น กลยุทธ์จึงควรเน้นเรื่องต่อไปนี้

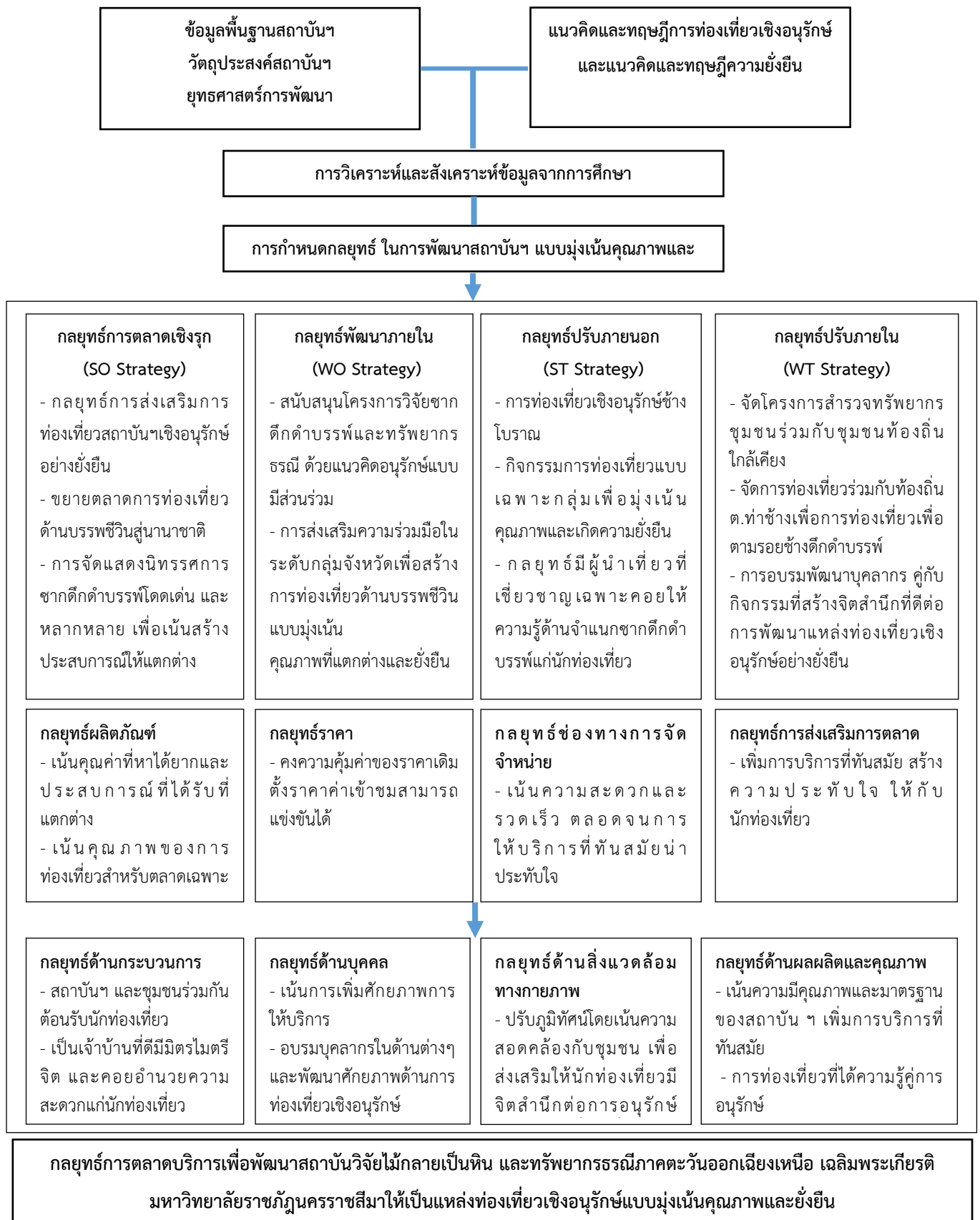
- ทำการปรับปรุงภูมิทัศน์ของสถาบันไม้กลายเป็นหิน ฯ ด้วยการปรับปรุงป้ายบอกทางไปยังสถาบันให้นักท่องเที่ยวสามารถเห็นได้สะดวกในระยะไกล
- จัดทำรูปแบบสิ่งอำนวยความสะดวกในสถาบัน เช่น ถังขยะให้มีความสอดคล้องกับทรัพยากรการท่องเที่ยวของสถาบันและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมชุมชน เช่น ทำถังขยะรูปสัตว์โบราณ เพื่อส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวมีจิตสำนึกในการเป็นนักท่องเที่ยวที่ดี เป็นต้น
- ปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคในแหล่งท่องเที่ยว เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ให้มีความสะอาดและเพียงพอแก่นักท่องเที่ยว

8) กลยุทธ์ด้านผลผลิตและคุณภาพ (Productivity and Quality)

- มุ่งเน้นความมีคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันไม้กลายเป็นหิน ฯ ที่เป็นพิพิธภัณฑ์ไม้กลายเป็นหิน มีขนาดใหญ่ที่สุดในเอเชียและเป็น 1 ใน 7 แห่งของโลก และสถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ ที่มีพิพิธภัณฑ์ 3 หลัง ซึ่งเน้นการจัดแสดงนิทรรศการซากดึกดำบรรพ์เด่นของจังหวัดนครราชสีมา 3 ประเภท คือ 1) พิพิธภัณฑ์ไม้กลายเป็นหินที่แตกต่างจากจังหวัดอื่นๆ 3 ประการ คือ ไม้กลายเป็นหินอัญมณี ไม้กลายเป็นหินตระกูลปาล์ม (Palm Petrified Wood) และไม้กลายเป็นหินหลากหลายอายุ และไม้สน กลายเป็นหินขนาดใหญ่ที่สุดในประเทศ 2) พิพิธภัณฑ์ช้างดึกดำบรรพ์ และ 3) พิพิธภัณฑ์ไดโนเสาร์ ที่ความโดดเด่นและแตกต่างในด้านเนื้อหาพันธุ์
- เน้นการท่องเที่ยวแบบมุ่งเน้นคุณภาพและยั่งยืน เพิ่มการให้ความรู้ด้านการท่องเที่ยวควบคู่กับการสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวให้คงอยู่อย่างสมบูรณ์ที่สุด เพื่อสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวคราวต่อไป

สรุป

การพัฒนาสถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหิน ฯ ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์แบบมุ่งเน้นคุณภาพและยั่งยืนนั้น สิ่งจำเป็นที่สำคัญต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ไม่ควรละเลย คือการดำเนินการพัฒนาโดยคำนึงถึงการนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้อย่างคุ้มค่ามากที่สุด และเกิดผลกระทบด้านลบให้น้อยที่สุด เพื่อให้แหล่งท่องเที่ยวนั้นยังคงความน่าประทับใจแก่นักท่องเที่ยวตลอดไป การศึกษาครั้งนี้ สามารถแสดงกรอบแนวคิดในรูปแบบแผนภาพได้ ดังนี้



เอกสารอ้างอิง

- Choibamroong, T. (2009). *Roles of Local Administrative Organization and Development of Sustainable Tourism Based on the Philosophy of the Sufficiency Economy*. Nonthaburi: College of Local Administration, King Prajadhipok's Institute. (in Thai)
- Kaewjamnong, A. (2008). *Strategic Management*. Songkhla: Numsilp Advertising. (in Thai)
- Lertpiang, N. (2016). Factors Affecting Readiness for ASEAN Economic Community of Accounting Firms, Lampang Province. *Journal of Yala Rajabhat University*, 11(1), 173-184. (in Thai)
- Northeastern Research Institute of Petrified Wood and Mineral Resources (In Honor of His Majesty the King) Nakhon Ratchasima Rajabhat University. (2008). *Sirinthon Building*. Nakhon Ratchasima: Korat Marketing & Production Ltd.,part. (in Thai)
- Northeastern Research Institute of Petrified Wood and Mineral Resources (In Honor of His Majesty the King) Nakhon Ratchasima Rajabhat University. (2017). *History* [Online]. Retrieved August 20, 2017, from: http://www.khoratfossil.org/museum/index.php?option=com_content&task=view&id=12&Itemid=47. (in Thai)
- Ornwimon, S. (2009). *ASEAN's Environment and Sustainable Development* [Online]. Retrieved on November 19, 2017, from: http://www.environnet.in.th/index.php?option=com_content&view=article&id=750&catid=5&Itemid=296. (in Thai)
- Petchdachai, P. (n.d.). *GB 610 Strategic Management* [Online]. Retrieved on November 19, 2017, from: <http://mindgayro.com/sheet/610-Pannapa.pdf>. (in Thai)
- Pongsabutra, P. & Pongsabutra, W. (2004). *Tour Guide Training Manual*. (6th ed.). Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)
- Robert, P. & David, L. (2006). *Strategic Management Building and Sustaining Competitive Advantage*. United State of America: Thomson South West.
- Samuel, P. (1983) *Strategy Management of development Programmes*. Geneva: International Labour Office.
- Saritvanich, S. (2009). *Modern Organizational Behavior: Concepts and Theory*. (7th ed.). Bangkok: Thammasat Printing House. (in Thai)
- Schermerhorn, J. R. & Hunt, J. G. (2002). *Management*. (7th ed.). New York: John Wiley & Son.
- Srikrajang, J., Sirisugandha, T. & Chotivanich, P. (2016). Impact of Internal Strategic Marketing, Job Satisfaction and Organizational Commitment toward Employee Performance of Thai Private Hospitals. *Journal of Yala Rajabhat University*, 11(1), 155-171. (in Thai)
- Tatyanantakul, T. & Faenphimai, P. (2017). Service Marketing Mix Factors Influencing Tourist's decisions on Geological Tourism: A Case Study of Northeastern Research Institute of Petrified Wood and Mineral Resources (In Honor of His Majesty the King). *The 12th University Social Engagement as a Driving Force for Thailand 4.0 Conference*, July 6-7, 2017. Nakhon Ratchasima: Nakhon Ratchasima Rajabhat University. (in Thai)



Tatyanantakul, T. (2017). Urban tour tet's Urban talk; Guidelines for tourism promotion by cultural heritage on Urban landscape in Roi Et province, Thailand. *Journal of Advanced Research in Social Sciences and Humanities (JARSSH)*, 2(3), 200-210.



การพัฒนาารูปแบบการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยมเพื่อส่งเสริมการรู้สารสนเทศ Development of An Instructional Model Based on Connectivism Theory To Enhance Information Literacy

พัฒน์นรี พงศ์ประยูร* นีรุต ถึงนาค และชมพูนุท เมฆเมืองทอง
Patnaree Pongprayoon*, Nirut Thungnark and Chomphunut Makemuengthong

คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000
Faculty of Education at Rajabhat mahasarakham university, Talad Sub-district, Muang District, Mahasarakham, 44000

*Corresponding Author, Email: patnaree2@gmail.com

(Received: July 31, 2017; Revised: September 7, 2017; Accepted: September 12, 2017)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อสำรวจสภาพปัจจุบันปัญหา และความต้องการในการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยมเพื่อส่งเสริมการรู้สารสนเทศ 2) เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยมเพื่อส่งเสริมการรู้สารสนเทศ และ 3) เพื่อประเมินรูปแบบการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยมเพื่อส่งเสริมการรู้สารสนเทศ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยศึกษาเอกสารงานวิจัย การสอบถามความคิดเห็นของครูผู้สอนรายวิชาสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 168 คน จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 8 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสำรวจความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันและความต้องการในการจัดการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการรู้สารสนเทศ รูปแบบการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยมเพื่อส่งเสริมการรู้สารสนเทศ แบบประเมินรูปแบบการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยมเพื่อส่งเสริมการรู้สารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการในการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยมเพื่อส่งเสริมการรู้สารสนเทศ ครูผู้สอนมีระดับการปฏิบัติในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01, S.D. = 0.77$) มีความต้องการในการจัดการเรียนรู้ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.44, S.D. = 0.79$) 2) รูปแบบการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยมเพื่อส่งเสริมการรู้สารสนเทศ (5S Model) ประกอบด้วย การจัดการเรียน 5 ขั้นตอน คือ 1) Start ระบุประเด็นที่ต้องการหาคำตอบ 2) Search สำรวจและค้นหา 3) Self-Assessment ประเมินสารสนเทศ 4) Show แลกเปลี่ยนผลการประเมินข้อมูล 5) Share ตัดสินใจเลือกข้อมูลและสรุปผล 3) ประเมินรูปแบบการจัดการเรียนรู้ด้านองค์ประกอบ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.92, S.D. = 0.09$) ส่วนขั้นการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยมเพื่อส่งเสริมการรู้สารสนเทศ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91, S.D. = 0.15$)

คำสำคัญ : การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้ ทฤษฎีเชื่อมโยงนิยม การรู้สารสนเทศ

Abstract

The purpose of this research was 1) study the problems and needs about instruction activities of learning management of the instructional model based on Connectivism theory to enhance information literacy 2) develop the instructional model based on Connectivism theory to enhance information literacy 3) study the results from implementation of 5S model. The sample group in this study was 168 teachers, which was selected specifically. The research instruments used in the study were the draft of the instructional model based on Connectivism theory, the evaluation form of the instructional model based on Connectivism theory, and the



evaluation form of online-classroom design for the instructional model based on Connectivism theory. The data obtained were analyzed by using mean and standard deviation. The findings of the research were as followed: 1) The current situation of teachers's overall learning management of the instructional model based on Connectivism theory to enhance information literacy, was at the moderate level ($\bar{X}=3.01, S.D.=0.77$) ,Teachers' overall need for learning management of the instructional model based on Connectivism theory to enhance information literacy was at the high level ($\bar{X}=4.44, S.D.=0.79$) . 2) The instructional model based on Connectivism theory to enhance information literacy consisted of five instructional steps (5S Model) : (1) Start – to identify the issue to look for the answer, (2) Search– to survey and search, (3) Self-Assessment – to evaluate information, (4) Show – to exchange the evaluated findings, (5) Share – to decide on choosing information and to conclude. 3) Evaluated the instructional model in the areas of elements, the instructional steps and online-classroom design. They agreed that the elements of 5S model that was designed were suitable at the highest level ($\bar{X}=4.92, S.D.=0.09$) , that the steps of 5S model was suitable at the highest level ($\bar{X}=4.91, S.D.=0.15$)

Keywords: Development of an instructional model, Connectivism theory, Information literacy

บทนำ

กระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมในศตวรรษที่ 21 ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วเนื่องด้วยเหตุการณ์เติบโตทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โลกสามารถเชื่อมโยงถึงกันได้ เป็นโลกที่ไร้ซึ่งพรมแดน มีหลายหน่วยงานตื่นตัวเตรียมความพร้อมของเยาวชนของตนเองโดยการพัฒนารอบแนวคิดทักษะการใช้ชีวิตในยุคศตวรรษที่ 21 เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและการเติบโตอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีนั้น เครือข่ายองค์กรความร่วมมือเพื่อทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ได้พัฒนาวิสัยทัศน์เพื่อความสำเร็จของนักเรียนในระบบเศรษฐกิจโลกใหม่ให้เป็นกรอบความคิดหลักในการเรียนรู้โดยจุดมุ่งหมายหลักเพื่อให้ประสบความสำเร็จในด้านการทำงานและการดำเนินชีวิตท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 ซึ่งภายใต้กรอบความคิดนั้น ผ่านการพิจารณาแล้วว่าได้ผสมผสานองค์ความรู้ ทักษะเฉพาะด้าน ความชำนาญการและความรู้เท่าทันด้านต่างๆ เข้าไว้ด้วยกัน โดยภายใต้บริบทของเนื้อหาความรู้ของวิชาหลัก นักเรียนในศตวรรษที่ 21 จำเป็นจะต้องมีทักษะทางด้าน การคิดอย่างมีวิจารณญาณ การแก้ปัญหา การคิดอย่างสร้างสรรค์ การสื่อสารและการร่วมมือกัน (Panich, 2012) จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 ของประเทศไทยมีการประเมินสถานการณ์และความเสี่ยงของสังคมไทยว่า การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วผ่านกระแสโลกาภิวัตน์และโลกไซเบอร์ ทำให้คนไทยมุ่งแสวงหาความสุขและสร้างอัตลักษณ์ส่วนตัวผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ เกิดเป็นกลุ่มวัฒนธรรมย่อยร่วมสมัยที่มีรูปแบบหลากหลายในการรวมกลุ่มของบุคคลที่มีความสนใจเรื่องเดียวกัน กลายเป็นกลุ่มเครือข่ายทางสังคมมากขึ้น ด้วยเหตุนี้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 จึงมีหลักการสำคัญคือ “ยึดคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา” ท่ามกลางปัญหาที่หลากหลาย ที่เป็นอุปสรรคในการพัฒนาประเทศ จึงเป็นที่ตระหนักทุกภาคส่วนแล้วว่า ในการพัฒนาประเทศไทยไปสู่การเป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว มีความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนในระยะยาวได้นั้น ต้องสร้างหลักประกันว่าทุกคนมีการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างครอบคลุมและเท่าเทียมและสนับสนุนโอกาสในการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยการกำหนดในวิสัยทัศน์ของแผนการศึกษาแห่งชาติว่า คนไทยทุกคนได้รับการศึกษาและเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างมีคุณภาพ ดำรงชีวิตอย่างเป็นสุข สอดคล้องกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และการเปลี่ยนแปลงของโลกศตวรรษที่ 21

จากแนวคิดและยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ จะเห็นได้ว่าสอดคล้องกับรูปแบบการเรียนรู้ที่เปลี่ยนแปลงไปของโลกในยุคดิจิทัล ซึ่งการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศนั้น มีทักษะสำคัญที่พลเมืองในศตวรรษที่ 21 ต้องเรียนรู้ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน และการวิเคราะห์และเลือกใช้สื่อได้เหมาะสม ดังนั้นทักษะด้านสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี จึงมีความสำคัญอย่างมาก สำหรับการเป็นพลเมืองในศตวรรษที่ 21 ซึ่งทักษะด้านสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี ประกอบด้วย การใช้เทคโนโลยีใหม่อย่างมีประสิทธิภาพ การใช้และประเมินสารสนเทศได้อย่างเท่าทัน และการวิเคราะห์และเลือกใช้สื่อได้เหมาะสม ซึ่งทักษะเหล่านี้จะทำให้ผู้เรียนโดดเด่นกว่าคนอื่น ซึ่งทักษะเหล่านี้จะทำให้ผู้เรียนโดดเด่นกว่าคนอื่น (Wongkitrungruang & Jittarurk , 2008)

แนวคิดของทฤษฎีการเรียนรู้แบบเชื่อมโยงนิยม (Connectivism Theory) เป็นแนวคิดที่รองรับการจัดการเรียนสอนในยุคดิจิทัลได้ขยายตัวขึ้นอย่างรวดเร็ว การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีในการเรียนรู้ได้ทุกสถานที่ ทุกเวลา ตามความสนใจของผู้เรียน ทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตลอดเวลา ส่งผลต่อการพัฒนาสังคม ช่วยในการตอบสนองให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เรียน ทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่า การเรียนรู้มีการเคลื่อนไหวอย่างไม่หยุดนิ่ง ความรู้ต่างๆจะเกิดทุกวินาที นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆอย่างรวดเร็ว (Tunhikom,2008) ภายใต้แนวคิด Learning Theory for digital เป็นทฤษฎีที่รองรับความรู้และการเปลี่ยนแปลงจากสิ่งที่ค้นพบใหม่ๆและได้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ความรู้ที่ผู้เรียนได้รับมีวิวัฒนาการตลอดเวลา และจากข้อมูลข่าวสารจำนวนมาก ทำให้การเรียนรู้ไม่ถูกจำกัดเฉพาะในห้องเรียนเพียงอย่างเดียว มนุษย์มีความจำเป็นในการปรับตัวที่จะเรียนรู้ให้ทันกับยุคสมัยที่ผ่านมา จากแหล่งข้อมูลสำคัญ อันได้แก่ อินเทอร์เน็ต ชุมชน และนิเวศวิทยาการเรียนรู้ เพื่อมารวมกลุ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน (Sungpum,2008)

และจากการศึกษาทฤษฎีเชื่อมโยงนิยม ในการจะนำไปประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอน ผู้สอนจะต้องออกแบบกิจกรรมโดยผสมผสานกับสื่อที่หลากหลาย เช่น การยกตัวอย่างโดยใช้สื่อที่อยู่ในรูปแบบไฟล์วิดีโอ การสร้างคลังความรู้ให้ผู้เรียนได้ศึกษาค้นคว้า การเปิดช่องทางการสื่อสารที่ทำให้ผู้เรียนได้เกิดการปฏิสัมพันธ์กับครูหรือผู้เชี่ยวชาญ เช่นการใช้ Video conference ชุมชนออนไลน์ ซึ่งครูผู้สอนอาจออกแบบในลักษณะไหนของกิจกรรมดังกล่าว เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ทั้งในและนอกห้องเรียน และจะต้องให้ผู้เรียนได้ทราบว่าในบางสถานการณ์ บางปัญหา ต้องค้นหาความรู้จากแหล่งข้อมูลใด (Downes, 2015) เช่น อาจจะเป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่กำลังเป็นที่นิยม จากกระดานข่าว กระดานความรู้ของชุมชนต่างๆ จากแหล่งเรียนรู้ที่ผู้สอนได้จัดทำขึ้น และจากการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้เรียน ผู้สอน และผู้เชี่ยวชาญ ตลอดจนช่องทางบนเครือข่ายต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้เรียนได้เกิดการบูรณาการความรู้ใหม่ที่ได้รับกับประสบการณ์เดิมของตนจนเกิดเป็นความรู้ที่คงทน ซึ่งความรู้ที่นักเรียนได้รับจะปรากฏในรูปแบบของ แฟ้มสะสมผลงาน การประเมินสภาพจริงในห้องเรียน หน้าที่สำคัญของผู้สอนจึงควรจัดบูรณาการเนื้อหาให้เข้ากับเทคโนโลยีและเลือกใช้เครื่องมือบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้เหมาะสม สอดคล้องกับ Kathleen Dunaway (2011) ที่ได้กล่าวว่า ทฤษฎีการเรียนรู้แบบเชื่อมโยงนิยม มีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการสอนการรู้สารสนเทศ เนื่องจากมีความสอดคล้องกับกรอบมาตรฐานการรู้สารสนเทศยุคใหม่ที่เน้นการศึกษาเชื่อมโยงความรู้จากศาสตร์หลายแขนง และการปรับความรู้ที่ได้มาให้เกิดเป็นความรู้ใหม่ จากความเป็นมาที่ได้กล่าวมานี้ สรุปได้ว่า การใช้เทคโนโลยีในยุคปัจจุบัน จะเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ใน ศตวรรษที่ 21 แต่การใช้สารสนเทศในยุคสังคมข้อมูลข่าวสารนั้นได้เกิดผลกระทบต่อผู้ใช้เป็นอย่างมาก ดังจะเห็นได้จากการเกิดขึ้นของพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 เพื่อป้องกันพฤติกรรมการใช้สารสนเทศที่ไม่เหมาะสม แต่ก็พบว่า มีการกระทำความผิดเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์และสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล การแสดงความคิดเห็นที่เป็นการหมิ่นประมาทผู้อื่นในเว็บไซต์ต่างๆ ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ บ่งบอกได้ว่าเป็นผู้ใช้สารสนเทศที่ไม่ถูกต้อง และยังเกิดความเสียหายแก่ผู้ใช้อีกด้วย ซึ่งได้มีผู้คิดค้นแนวทางการพัฒนาการเรียนรู้ในหลายทฤษฎีด้วยกัน แต่เป็นทฤษฎีที่เกิดขึ้นก่อนยุคดิจิทัล ซึ่งขณะนั้นดิจิทัลยังไม่มีบทบาทต่อชีวิตมนุษย์เราเช่นทุกวันนี้ ทฤษฎีเชื่อมโยงนิยม จึงเป็นทฤษฎีการเรียนรู้ที่เหมาะสมในการอธิบายการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในยุคดิจิทัล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการในการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยม
2. เพื่อส่งเสริมการรู้สารสนเทศ
3. เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยมเพื่อส่งเสริมการรู้สารสนเทศ
4. เพื่อประเมินความเหมาะสมของรูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยมเพื่อส่งเสริมการรู้สารสนเทศ

วิธีดำเนินการวิจัย

ระยะที่ 1 ศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการในการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยมเพื่อส่งเสริมการรู้สารสนเทศ

1. ศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการด้านการจัดการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการรู้สารสนเทศ ได้ดำเนินการดังนี้

1.1 สำรวจปัญหาเบื้องต้นโดยการสัมภาษณ์อาจารย์และนักเรียนบางส่วนอย่างไม่เป็นทางการ เกี่ยวกับสภาพของรูปแบบการจัดการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการรู้สารสนเทศเพื่อทราบประเด็นปัญหากว้างๆ พบว่า การจัดการเรียนการสอนการรู้สารสนเทศ มักอยู่ในรายวิชาที่เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด และ ชุมชนห้องสมุด รวมไปถึงรายวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และเป็นลักษณะการให้นักเรียนไปสืบค้นข้อมูลจากแหล่งข้อมูลออนไลน์ด้วยตนเอง

1.2 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับการรู้สารสนเทศ และการส่งเสริมทักษะการรู้สารสนเทศ เพื่อนำมากำหนดโครงสร้างแบบสำรวจโดยสร้างกรอบคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ได้แก่ ทฤษฎีการเรียนรู้แบบเชื่อมโยงนิยม (Connectivism) สภาพแวดล้อมทางการเรียนเสมือนจริง รูปแบบการจัดการเรียนรู้ และมาตรฐานการรู้สารสนเทศของนักเรียน พบว่า สมาคมห้องสมุดโรงเรียนอเมริกัน (American Association of School Librarians) [AASL] และ สมาคมการสื่อสารและเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา (Association for Educational Communications and Technology)[AECT] ได้ร่วมกันกำหนดมาตรฐานการรู้สารสนเทศสำหรับผู้เรียน ซึ่งแบ่งเป็น 3 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นที่ 1 การรู้สารสนเทศ ประเด็นที่ 2 การเรียนรู้ด้วยตนเอง และ ประเด็นที่ 3 การรับผิดชอบต่อสังคม หลังจากนั้นจึงนำเอาทั้ง 3 ประเด็นมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการสร้างเครื่องมือการวิจัยในขั้นต่อไป

1.3 สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสำรวจความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการในการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยมเพื่อส่งเสริมการรู้สารสนเทศ โดยมีขั้นตอนการสร้างดังนี้

1.3.1 วิเคราะห์ลักษณะของข้อมูลที่ต้องการ โดยทำการวิเคราะห์จุดประสงค์ในการวิจัยแล้วทำการกำหนดจุดประสงค์และกำหนดโครงสร้างเนื้อหาของแบบสอบถาม

1.3.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม โดยทำการศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากตำราต่างๆ แล้วกำหนดรูปแบบของแบบสอบถามซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)

1.3.3 พิมพ์แบบสอบถามฉบับร่าง โดยลงมือเขียนแบบสอบถามฉบับร่างตามโครงสร้างเนื้อหาและรูปแบบที่กำหนดเอาไว้ในขั้นตอนที่ผ่านมาแล้วทำการพิมพ์แบบสอบถามฉบับร่าง

1.4 วิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือและปรับปรุงแก้ไข โดยมีขั้นตอนดังนี้

1.4.1 จัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการในการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยมเพื่อส่งเสริมการรู้สารสนเทศ ที่เป็นแบบสอบถามฉบับร่างส่งให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 คน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) แล้วจึงนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์

1.4.2 นำแบบสอบถามที่ผ่านการวิเคราะห์คุณภาพแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับครูและ



นักเรียนอีกกลุ่มหนึ่ง จำนวน 50 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างแต่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง

1.4.3 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยด้านสภาพปัจจุบัน ปัญหา กิจกรรมการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยามเพื่อส่งเสริมการรู้สารสนเทศ มีค่าเท่ากับ 0.94 และด้านความต้องการกิจกรรมการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยามเพื่อส่งเสริมการรู้สารสนเทศมีค่าเท่ากับ 0.84 หลังจากนั้นจึงพิมพ์แบบสอบถามฉบับจริง

1.5 กำหนดกลุ่มเป้าหมายโดยมีรายละเอียดดังนี้

1.5.1 กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ครูผู้สอนวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศพื้นฐาน จำนวน 168 ที่สอนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2559 ที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25

1.6 เก็บข้อมูลและวิเคราะห์ผล โดยนำแบบสำรวจความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการในการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยามเพื่อส่งเสริมการรู้สารสนเทศ ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมายหลังจากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ผลเพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยามเพื่อส่งเสริมการรู้สารสนเทศ ต่อไป

ระยะที่ 2 พัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยาม ประกอบด้วย ขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาข้อมูล แนวคิด และทฤษฎีต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ออกแบบการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยามเพื่อส่งเสริมการรู้สารสนเทศของนักเรียน ได้แก่ หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน รายวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและแนวทางการจัดการเรียนรู้ตามหลักสูตร ข้อมูลพื้นฐานและความจำเป็นของผู้เรียนและผู้สอน องค์ประกอบของรูปแบบการจัดการเรียนรู้ หลักการแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรู้สารสนเทศ ทฤษฎีการเรียนรู้แบบเชื่อมโยงนิยาม และสภาพแวดล้อมทางการเรียนเสมือนจริง

2. ร่างรูปแบบการจัดการเรียนรู้จากการสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนแรกเพื่อกำหนดให้รูปแบบการจัดการเรียนรู้ให้เป็นไปตามหลักการ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ มีขั้นตอนกระบวนการเรียนการสอนที่ส่งเสริมให้การรู้สารสนเทศให้เกิดแก่ผู้เรียน และใช้การวัดและประเมินที่ถูกต้อง ส่งผลให้เมื่อนำรูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่พัฒนาขึ้นไปใช้ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. ปรับปรุงร่างรูปแบบการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยามเพื่อส่งเสริมการรู้สารสนเทศของนักเรียน โดยการตรวจสอบความสอดคล้องกันระหว่างแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดและความเหมาะสมจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

ระยะที่ 3 การประเมินความเหมาะสมของรูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยามเพื่อส่งเสริมการรู้สารสนเทศ

1. ผู้วิจัยได้นำรูปแบบการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยามเพื่อส่งเสริมการรู้สารสนเทศของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 พร้อมด้วยคู่มือการใช้รูปแบบ เสนอให้คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบคุณภาพด้านความถูกต้อง ความชัดเจนและความเป็นไปได้

2. ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยามเพื่อส่งเสริมการรู้สารสนเทศของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 พร้อมด้วยคู่มือการใช้รูปแบบ ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ดังนี้ 1) ตรวจสอบนิยามของการรู้สารสนเทศ 2) เกณฑ์การวัดและประเมินการรู้สารสนเทศทั้ง 4 ด้าน และ 3) การเขียนแผนการจัดการเรียนรู้ ควรเขียนให้การปฏิบัติกิจกรรมในแต่ละขั้นตอนให้มีความชัดเจนและเป็นรูปธรรม สามารถนำไปปฏิบัติได้

3. ตรวจสอบยืนยันคุณภาพความเหมาะสมของรูปแบบการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยามเพื่อส่งเสริมการรู้สารสนเทศ โดยผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีประสบการณ์ด้านการพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้ จำนวน 8 คน



4. ปรับปรุงร่างรูปแบบการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยามเพื่อส่งเสริมการรู้สารสนเทศ ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

ผล

การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยาม นำเสนอผลการวิจัยเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 สภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการในการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยามเพื่อส่งเสริมการรู้สารสนเทศ

ผลการศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการในการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยามเพื่อส่งเสริมการรู้สารสนเทศ จากครูผู้สอนรายวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 168 คน ได้ผลดังตารางที่ 1

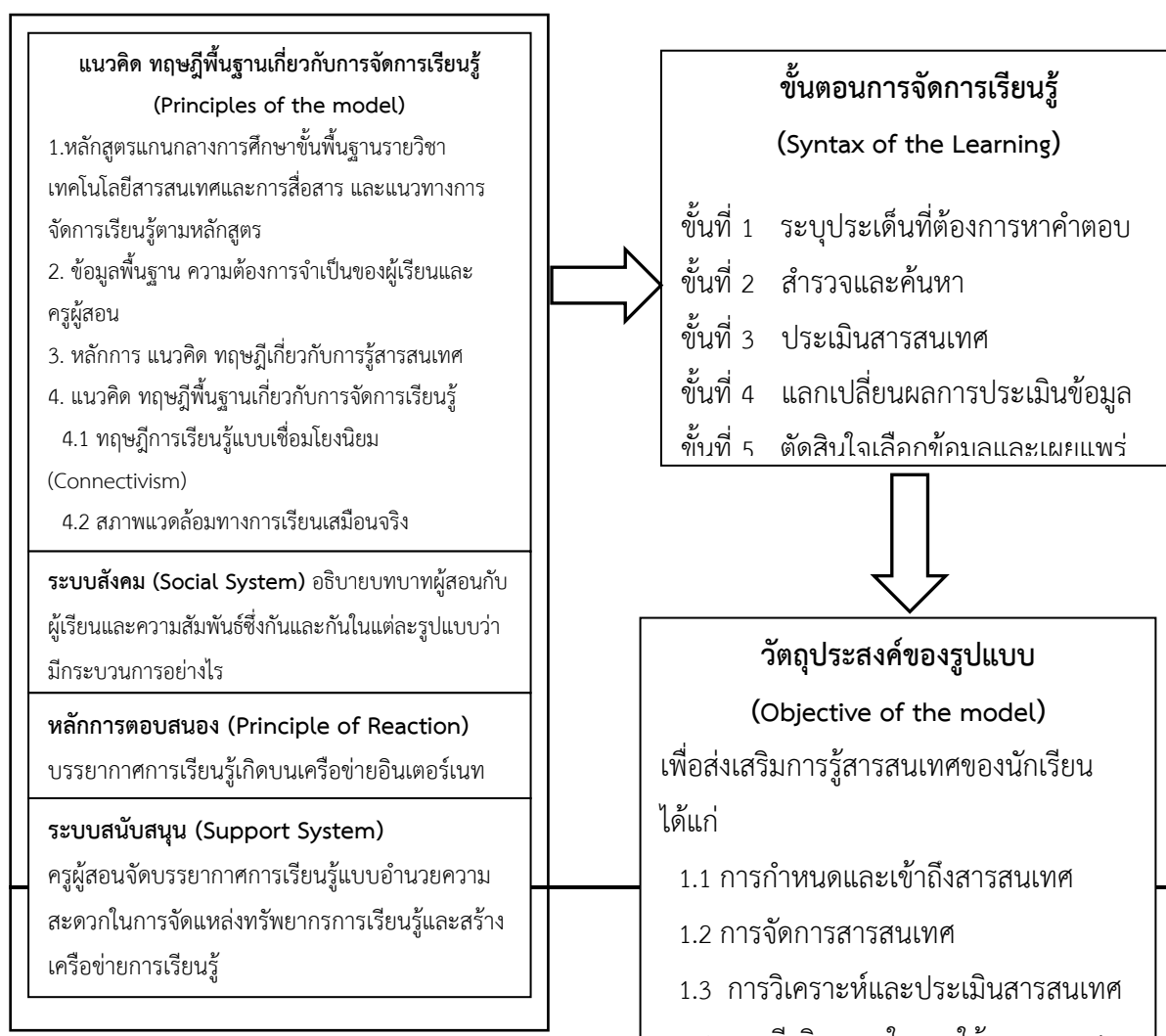
ตารางที่ 1 การศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการในการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยามเพื่อส่งเสริมการรู้สารสนเทศ

ประเด็นคำถาม	ระดับการปฏิบัติในการจัดการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการรู้สารสนเทศ			ความต้องการในการจัดการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการรู้สารสนเทศ		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	$\bar{X}$	SD	แปลผล
ประเด็นที่ 1 การรู้สารสนเทศ						
- มาตรฐานที่ 1 สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	3.14	0.80	ปานกลาง	4.38	0.84	มาก
- มาตรฐานที่ 2 สามารถประเมินสารสนเทศได้อย่างมีวิจารณญาณและชำนาญ	3.17	0.81	ปานกลาง	4.69	0.74	มากที่สุด
- มาตรฐานที่ 3 สามารถใช้สารสนเทศอย่างถูกต้องและสร้างสรรค์	2.68	0.76	ปานกลาง	4.51	0.80	มากที่สุด
รวม	2.99	0.79	ปานกลาง	4.52	0.79	มากที่สุด
ประเด็นที่ 2 การเรียนรู้ด้วยตนเอง						
- มาตรฐานที่ 4 แสวงหาสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของตนเองได้	3.22	0.96	ปานกลาง	4.63	0.77	มากที่สุด
- มาตรฐานที่ 5 เข้าใจถึงคุณค่าของวรรณกรรมและสารสนเทศที่สร้างสรรค์	3.72	0.84	มาก	4.38	0.66	มาก
- มาตรฐานที่ 6 มุ่งมั่นให้เกิดความชำนาญในการค้นหาสารสนเทศและการเพิ่มพูนความรู้	2.37	0.73	น้อย	4.42	0.82	มาก
รวม	3.10	0.84	ปานกลาง	4.47	0.75	มาก

ประเด็นคำถาม	ระดับการปฏิบัติในการจัดการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศ			ความต้องการในการจัดการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศ		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	$\bar{X}$	SD	แปลผล
ประเด็นที่ 3 การรับผิดชอบต่อสังคม						
- มาตรฐานที่ 7 ตระหนักถึงความสำคัญของสารสนเทศที่มีต่อสังคมและประชาธิปไตย	3.23	0.64	ปานกลาง	4.17	0.88	มาก
- มาตรฐานที่ 8 เป็นผู้ที่มีจรรยาบรรณในการใช้สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ	2.81	0.65	ปานกลาง	4.30	0.84	มาก
- มาตรฐานที่ 9 มีส่วนร่วมกับกลุ่มต่าง ๆ ในการสืบค้น	3.43	0.75	ปานกลาง	4.52	0.79	มากที่สุด
รวม	2.96	0.69	ปานกลาง	4.35	0.83	มาก
รวม	3.01	0.77	ปานกลาง	4.44	0.79	มาก

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ครูผู้สอนรายวิชาสารสนเทศและการสื่อสาร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 25 มีระดับการปฏิบัติในการจัดการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01$, S.D. = 0.77) และมีความต้องการในการจัดการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศภาพรวม ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.79) และเมื่อแยกเป็นประเด็นแล้ว พบว่า ครูผู้สอนมีความต้องการในการจัดการเรียนรู้ในประเด็นการเรียนรู้สารสนเทศมากที่สุด

ตอนที่ 2 การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยามเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศ นำเสนอดังภาพที่ 1





ภาพที่ 1 องค์ประกอบของการร่างรูปแบบการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยม

1.ขั้นระบุประเด็นที่ต้องการหาคำตอบ นำเข้าสู่บทเรียนด้วยสถานการณ์ หรือข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน
2.ขั้นสำรวจและค้นหา การสำรวจรวบรวมข้อมูลที่ต้องการหาคำตอบแล้วทำความเข้าใจกับข้อมูลหรือสารสนเทศที่สืบค้น
3.ขั้นประเมินสารสนเทศ พิจารณาความน่าเชื่อถือของข้อมูลหรือสารสนเทศที่สืบค้นได้
4.ขั้นแลกเปลี่ยนผลการประเมินข้อมูล แลกเปลี่ยนความคิดเห็นผ่านช่องทางสื่อออนไลน์ต่าง ๆ เพื่อเป็นการช่วยกันตรวจสอบความน่าเชื่อถือ
5.ขั้นตัดสินใจเลือกข้อมูลและสรุปผล ตัดสินใจเลือกใช้อ้างอิงข้อมูลหรือสารสนเทศ

ภาพที่ 2 ขั้นตอนการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยมเพื่อส่งเสริมการรู้สารสนเทศของนักเรียน

ตอนที่ 3 การประเมินความเหมาะสมของรูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยมเพื่อส่งเสริมการรู้สารสนเทศ

การประเมินรูปแบบการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยม ดำเนินการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 8 ท่าน ในผลการประเมินข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้เชี่ยวชาญมีข้อเสนอแนะว่า ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในแต่ละขั้นตอน ควรคำนึงถึงระยะเวลาในการทำกิจกรรมให้มีความเหมาะสม อีกทั้งในการพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้นั้น ควรพัฒนาเพื่อรองรับกลุ่มผู้เรียนขนาดใหญ่ด้วย ส่วนผลการประเมินข้อมูลเชิงปริมาณนำเสนอผลการประเมินดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการประเมินองค์ประกอบของรูปแบบการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยม

องค์ประกอบ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
------------	-----------	------	----------

องค์ประกอบ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. การกำหนดขั้นการจัดการเรียนรู้ของรูปแบบการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยม	4.92	0.09	มากที่สุด
2. กระบวนการจัดการเรียนรู้ของรูปแบบการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยม สามารถส่งเสริมการรู้สารสนเทศของนักเรียน	4.60	0.55	มากที่สุด
3. วิธีการประเมินการรู้สารสนเทศของนักเรียนตามรูปแบบการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยม	4.80	0.45	มากที่สุด
4. การนำรูปแบบการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยมไปใช้ในสถานการณ์จริง	4.60	0.55	มากที่สุด
รวม	4.73	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่าองค์ประกอบของรูปแบบการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การกำหนดขั้นการจัดการเรียนรู้ของรูปแบบการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$, S.D. = 0.09) และวิธีการประเมินการรู้สารสนเทศของนักเรียน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.45) รองลงมาได้แก่ กระบวนการจัดการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.55) และ เมื่อนำรูปแบบการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยมไปใช้ในสถานการณ์จริง ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.55)

ตารางที่ 3 ผลการประเมินขั้นการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามรูปแบบการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยม

ขั้นการจัดกิจกรรม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. Start : ขั้นระบุประเด็นที่ต้องการหาคำตอบ	4.93	0.15	มากที่สุด
2. Search : ขั้นสำรวจและค้นหา	4.87	0.18	มากที่สุด
3. Self-Assessment : ขั้นประเมินสารสนเทศ	4.93	0.15	มากที่สุด
4. Show : ขั้นแลกเปลี่ยนผลการประเมินข้อมูล	4.93	0.15	มากที่สุด
5. Share : ขั้นการตัดสินใจเลือกข้อมูลและสรุปผล	4.93	0.15	มากที่สุด
รวม	4.91	0.15	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่า ขั้นการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามรูปแบบการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$, S.D. = 0.15) และเมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่า ขั้น Start, Self-Assessment, Show และ Share มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$, S.D. = 0.15) รองลงมา ขั้น Search มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, S.D. = 0.18)

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยดังกล่าว สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการในการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยามเพื่อส่งเสริมการรู้สารสนเทศ พบว่า ครูมีการจัดการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการรู้สารสนเทศในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.01$, S.D. = 0.77) และ มีความต้องการในการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยามเพื่อส่งเสริมการรู้สารสนเทศในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.44$, S.D.=0.79) มากที่สุด สอดคล้องกับ Chuenvinya (2011) ที่ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนเพื่อเสริมสร้างการรู้สารสนเทศ ด้วยการสอบถามความคิดเห็นของครูผู้สอนโรงเรียนมัธยมศึกษา พบว่า การจัดการเรียนการสอนการรู้สารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของวิชาการใช้ห้องสมุดและรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศและจากการศึกษา สภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการในการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยามเพื่อส่งเสริมการรู้สารสนเทศ พบว่า มีความต้องการในการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยามเพื่อส่งเสริมการรู้สารสนเทศในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.44$, S.D.=0.79) มากที่สุด และยังสอดคล้องกับ Suwan (2008) ที่สำรวจความต้องการของครูมัธยมในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และสำนักการศึกษากรุงเทพมหานคร พบว่า ครูมีความต้องการในการจัดการเรียนการสอนการรู้สารสนเทศในทุกๆด้านเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นทางด้านเนื้อหา ด้านบุคลากร ด้านการจัดการเรียนการสอน และด้านการส่งเสริมการรู้สารสนเทศ เพราะได้เห็นความสำคัญว่า การรู้สารสนเทศนั้นเป็นสิ่งจำเป็นกับนักเรียนในระดับชั้นมัธยมศึกษาเป็นอย่างมาก

2. ผลการพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยามเพื่อส่งเสริมการรู้สารสนเทศได้รูปแบบการจัดการเรียนรู้ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 รูปแบบการสอน 5s Model

รูปแบบการสอน 5s Model เป็นรูปแบบการจัดการเรียนรู้ ที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนได้แลกเปลี่ยนความรู้ผ่านเครือข่ายต่าง ๆ ที่มีความสนใจร่วมกัน โดยใช้ทรัพยากรและแหล่งการเรียนรู้บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีอยู่มากมายผ่านอุปกรณ์แท็บเล็ต หรือสมาร์ทโฟน ที่ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ ทุกเวลา เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดทักษะการรู้สารสนเทศ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ 1) Start ขั้นระบุประเด็นที่ต้องการหาคำตอบ 2) Search ขั้นสำรวจและค้นหา 3) Self-Assessment ขั้นประเมินสารสนเทศ 4) Show ขั้นแลกเปลี่ยนผลการประเมินข้อมูล 5) Share ขั้นตัดสินใจเลือกข้อมูลและสรุปผล โดยแต่ละขั้นตอนผู้เรียนจะใช้สื่อออนไลน์และโซเชียลมีเดีย เป็นหลักในการเรียนรู้ ซึ่งก็สอดคล้องกับ ทฤษฎีการเรียนรู้ ของ Siemens (2004) ที่กล่าวว่า การเชื่อมโยงกับบุคคลในสถานการณ์ที่เหมาะสม จะช่วยส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ตลอดเวลา สอดคล้องกับ

Kaewurau & Moundet (2014) ที่ศึกษาเรื่องการใช้โซเชียลมีเดียเพื่อส่งเสริมทักษะในศตวรรษที่ 21 แล้วสรุปได้ว่า วิธีการสอนนั้นควรเน้นพัฒนาทักษะมากกว่าความรู้ และต้องก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ซึ่งเครื่องมือที่สามารถนำมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนได้ดี ก็คือ สื่อโซเชียลมีเดีย ซึ่งสอดคล้องกับ Jakchum (2016) ที่เห็นว่า ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ครูผู้สอนได้ใช้สื่อสังคมออนไลน์มาบูรณาการในการจัดการเรียนรู้ให้มากขึ้น อีกทั้งยังสอดคล้องกับ Khlaisang (2017) ที่กล่าวเกี่ยวกับความท้าทายในการออกแบบการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ที่ต้องพัฒนาความรู้ และทักษะ 4 ด้านหลักได้แก่ 1) วิชาหลัก 2) ทักษะอาชีพและทักษะชีวิต 3) ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม 4) ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี และยังคงรับกับโดเมนการเรียนรู้ทั้ง 3 โดเมน ได้แก่ ความรู้ เจตคติ และทักษะ ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ที่นิยมท่องโลกออนไลน์ในชีวิตประจำวันแล้ว การใช้โซเชียลมีเดียในการจัดการเรียนรู้ จึงนับว่ามีความเหมาะสมมากที่สุด

3. ผลการประเมินความเหมาะสมของรูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยามเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่า รูปแบบการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยาม มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$, S.D. = 0.15) สอดคล้อง กับ Techataweewan et al. (2008) ที่กล่าวว่า การสอนการเรียนรู้สารสนเทศ จะต้องบูรณาการโดยการเชื่อมโยงการเรียนรู้สารสนเทศกับสาระการเรียนรู้ในหลักสูตร หรือเป็นการสอนผ่านเว็บด้วยการนำเสนอไว้ในระบบการจัดการเรียนรู้ที่ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ร่วมกันบนเว็บ รวมทั้งการมอบหมายงานให้ผู้เรียน โดยใช้เครื่องมือ ได้แก่ แบบฝึกหัด แบบประเมินตนเอง การเชื่อมโยงไปยังแหล่งสารสนเทศของห้องสมุดและฐานข้อมูลออนไลน์ และการตอบคำถามออนไลน์ Sitti (2014) ที่พัฒนารูปแบบการสอนผ่านเว็บตามทฤษฎีการเรียนรู้คอนเนคติวิซึมเพื่อสร้างเสริมทักษะการแก้ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับนักเรียนระดับอุดมศึกษา แล้วพบว่า ในภาพรวมมีความเหมาะสมกับผู้เรียน ทั้งนี้เป็นเพราะว่า รูปแบบการสอนผ่านเว็บมีการสร้างบทเรียนให้มีความหลากหลายสะดวกต่อการเรียนรู้สามารถศึกษาได้ตลอดเวลา อีกทั้งยังสอดคล้องกับทฤษฎีคอนเนคติวิซึม ที่การเรียนรู้ของผู้เรียนจะเกิดจากการตัดสินใจของผู้เรียนที่เลือกทรัพยากรการเรียนรู้ต่างๆ ที่อยู่รอบตัวในเครือข่ายมาคัดกรองแล้วทำให้เกิดความตระหนัก เป็นกระบวนการเชื่อมโยงทรัพยากรเหล่านั้นให้มีความหมายสำหรับตนเอง

สรุป

การนำเสนอรูปแบบการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยาม เป็นการจัดการเรียนรู้บนอินเทอร์เน็ตโดยผสมผสานกับสื่อออนไลน์ที่หลากหลาย โดยครูจะต้องออกแบบการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นได้ทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียน เพราะทฤษฎี เชื่อมโยงนิยาม (Connectivism) นั้น เชื่อว่า ความรู้จะเกิดจากสิ่งรอบๆ ตัว โดยผู้เรียนจะเกิดการเรียนรู้ได้นั้น จะต้องเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆ และเกิดการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น อีกทั้งการสร้างความรู้ในลักษณะนี้ จะเอื้อให้เกิดการเรียนรู้ผ่านการเชื่อมโยงกันของคนในสังคมและแหล่งข้อมูลต่างๆ ในการนำรูปแบบการเรียนรู้ไปใช้ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการของรูปแบบการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยาม เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น ผู้สอนควรรูปแบบการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดเชื่อมโยงนิยามเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศไปใช้กับหน่วยการเรียนรู้ที่ต้องใช้การค้นคว้าและการสืบค้นข้อมูลเป็นหลัก และ ควรจัดการเรียนการสอนเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศให้กับนักเรียนในทุกระดับชั้น เพราะการเรียนรู้สารสนเทศ จะเป็นพื้นฐานให้ผู้เรียนเกิดการแสวงหาความรู้ด้วยตนเองโดยใช้แหล่งข้อมูลอย่างมีคุณภาพและถูกต้อง

เอกสารอ้างอิง

- Chuenvinya, U. (2011). *The Development Of An Instruction Integrating INFOHIO DIALOGUE Model And Inquiry Learning Process To Enhance Information Literacy Of Seventh Grade Students*. Doctoral of Philosophy Thesis. Faculty Education, Chulalongkorn University. (in Thai)



- Downes, S. (2015). *Commentary by Stephen Downes on: Preparing for the digital university: A review of the history and current state of distance, blended , and online learning* [Online]. Retrieved November 2, 2015, from: <http://www.downes.ca/cgi-bin/page.cgi?post=63823>.
- Jakchum, C. (2016). The Development of a Training Program Based on Blended Learning for Enhancing Teacher's Competency on Using Information and Communication Technology in Learning Management. *Journal of Yala Rajabhat University*, 11(2),131. (in Thai)
- Kaewurau, R. & Moundet, S. (2014). The 8 Steps of a Project-Based Learning with Social Media to Enhance 21st Century Skills. *Educational Technology and Media Convergence Journal*, 1(1), 15-16. (in Thai)
- Khlaisang, J. (2017). *Production and Use of Systematic Media for 21st Century Learning*. Bangkok: Chulalongkorn University Printing House.(in Thai)
Bangkok: Chulalongkorn University Printing House.(in Thai)
- Dunaway, K. M . (2011) .Connectivism: Learning theory and pedagogical practice for networked information landscapes. *Reference Services Review*, 39 (4),pp.675-685.
- Panich V. (2012). *21st Century Skills: The way how students learn*. Bangkok: Sodsri-Saidwongso Foundation. (in Thai)
- Siemens, G. (2004). *Connectivism: A Learning Theory for the Digital Age* [Online] Retrieved November 2, 2015, from: <http://www.elearnspace.org/Articles/connectivism>.
- Sitti, S. (2014).*The Web-based Instruction Model Based on Connectivism Learning Theory to Enhance Problem-solving Skill in Information and Communications Technology of Higher Education Students*. Doctoral of Education Thesis, Educational Technology and Communications, Kasetsart University. (in Thai)
- Sungpum, W. (2008). Instruction Model based on Connectivism Theory. *Journal of Vocational and Technical Education*, 1(2), 50. (in Thai)
- Suwan, S. (2008). Information literacy instruction in secondary schools in Bangkok Metropolis Area. *Journal of Pathumthani University*, 3(3), 213. (in Thai)
- Techataweewan, W., Worrapanya, K. & Sanrach, C. (2008). Integrating Information Literacy into Student-Centered Learning Management System. *Journal of Humanities*, 30(2), 43-64.(in Thai)
- Tunhikorn, B. (2008). *Application of information technology in teaching and learning*. Bangkok: The Information Technology Foundation under the Initiative of Her Royal Highness Princess Maha Chakri Sirindhorn. (in Thai)
- Wongkitrungruang, W. & Jittarurk, A. (2008). *21st Century Skills: Rethinking How Students Learn*. Bangkok: Open World Printing . (in Thai)



ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิในทัศนะของนักศึกษาและผู้ปกครองนักศึกษา
ปีการศึกษา 2554

The Image of Chaiyaphum Rajabhat University According to the Opinion of people in
chaiyaphum province

กิฬา หนุยศ* และเกศสุตา โภคานิตย**

Keela Nooyot and Katesuda Phokanit

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เลขที่ 167 ม. 2 ต.นาฝาย อ.เมือง จังหวัดชัยภูมิ 36000

Faculty of Political Science chaiyaphum rajabhat university 167 moo 2 nafai district chaiyaphum province.

*,** Corresponding Author, Email: Nooyot@hotmail.com, kate_2523@windowslive.com

(Recieved: August 10, 2017; Revised: September 20, 2017; Accepted: September 22, 2017)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิในทัศนะของนักศึกษาและผู้ปกครองของนักศึกษา ปีการศึกษา 2554 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างได้แก่ นักศึกษาภาคปกติของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ชั้นปีที่ 1-4 ที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2554 จำนวน 200 คน และผู้ปกครองนักศึกษาจำนวน 200 คน รวม 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) และ t – test ผลการวิจัย พบว่าภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิในทัศนะของนักศึกษาและผู้ปกครองของนักศึกษา ปีการศึกษา 2554 ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ภาพลักษณ์มหาวิทยาลัย ภาพลักษณ์นักศึกษา ภาพลักษณ์อาจารย์ ภาพลักษณ์การจัดการศึกษา และภาพลักษณ์การบริหารอยู่ในระดับมาก ส่วนการเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิในทัศนะของนักศึกษาและผู้ปกครองนักศึกษา ปีการศึกษา 2554 ด้านภาพลักษณ์มหาวิทยาลัย ด้านภาพลักษณ์นักศึกษา ด้านภาพลักษณ์อาจารย์ และด้านภาพลักษณ์บริหารจัดการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น ด้านภาพลักษณ์จัดการศึกษาที่มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ภาพลักษณ์ ทัศนะ นักศึกษา และผู้ปกครอง

Abstract

The objectives of this research were (1) to study the images of Chaiyaphum Rajabhat University in the view of students and their parents and (2) to compare the images of Chaiyaphum Rajabhat University in the view of students and their parents in academic year 2011. A sample was selected from 200 of students who have been studying in the first, second, third and fourth years and 200 their parents. The study was a survey research. Data were analyzed using percentage, mean, standard deviation and t-test. The findings were as follows: five dimensions of image of Chaiyaphum Rajabhat University included university image, student image, lecturer image, education administration image and university administration image at high level. The comparison of students and their parents opinion found that the difference in score was significant at .05 level in university image, students image, lecturers image and university administration image but education administration image has no different significant .

Keywords: Images, In the view, Students, Parents

บทนำ

การศึกษาเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าและมีความมั่นคง เพราะการศึกษาเป็นกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และเป็นการเตรียมประชากรของประเทศให้มีความรู้ความสามารถและทัศนคติที่ดี ดังพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช “การศึกษาเป็นเครื่องมือวัดสำคัญในการพัฒนาความรู้ ความคิด ความประพฤติ ทัศนคติ ค่านิยมและคุณธรรมของบุคคล เพื่อเป็นพลเมืองที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ เมื่อบ้านเมืองประกอบไปด้วยพลเมืองที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ การพัฒนาประเทศชาติก็ย่อมทำได้โดยสะดวกราบรื่นได้ผลที่แน่นอนรวดเร็ว” (Office of the Private Education Commission, 1988)

ภาพลักษณ์ขององค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จทั้งในระยะสั้นและระยะยาว กรอบกับความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสารและสื่อสารมวลชน ทำให้คนในสังคมต่างๆ รับทราบข่าวสารเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั่วโลกได้อย่างกว้างขวางและทันเหตุการณ์ องค์กรใดมีภาพลักษณ์ที่ดีก็จะได้รับความเชื่อถือไว้วางใจและการสนับสนุนร่วมมือให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน มหาวิทยาลัยก็เช่นเดียวกันจำเป็นต้องมีภาพลักษณ์ที่ดีเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นต่อประชาชน ชุมชน ท้องถิ่นที่มาใช้บริการ สมกับเป็นสถาบันดีอาจุทธทางปัญญาให้กับทรัพยากรบุคคลเพื่อไปพัฒนาชุมชน ท้องถิ่น และประเทศชาติต่อไป มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นมีการกิจหลักในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ระดับต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการกำลังคนในระบบเศรษฐกิจและสังคมตลอดจนสิ่งแวดล้อมมีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมีผลกระทบต่อการทำวิจัยการปรับปรุงถ่ายทอดเทคโนโลยี การบริการแก่สังคม การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมการผลิตครูและส่งเสริมวิทยฐานะครู โดยมุ่งเน้นความเป็นเลิศทางวิชาการและพัฒนาท้องถิ่นตามนโยบายการศึกษาและการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ (Sriprakaipetch, 1994; Na Thaleng, 2004; Nongnuang, 2006)

อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏตั้งอยู่แทบทุกจังหวัดทั่วประเทศตามที่กล่าว สิ่งที่สำคัญมหาวิทยาลัยราชภัฏจะต้องให้ความสำคัญต่อการพัฒนาวิชาการและบุคลากรให้ก้าวหน้าทัดเทียมกับมหาวิทยาลัยทั้งของรัฐและเอกชนให้เป็นที่ยอมรับในวงการทั่วไป โดยเฉพาะในด้านการสร้างภาพลักษณ์ (Image) ของสถาบัน ซึ่งเป็นภาพของการรับรู้ต่อคน องค์กรหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นความรู้สึก ประทับใจหรือจะเรียกว่าชื่อเสียงก็ได้ ซึ่งในกระแสการเปลี่ยนแปลงทางสังคมยุคโลกาภิวัตน์นั้น ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่สำคัญยิ่ง ดังที่ (Billee, 2012) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจศึกษาต่อของนักศึกษา ในสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตยะลา ซึ่งผลการศึกษาพบว่าปัจจัยแวดล้อมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจศึกษาต่อในสถาบันการพลศึกษา ซึ่งกล่าวได้ว่าสังคมข้อมูลข่าวสารและสังคมการสื่อสารบุคคล องค์กรต่างๆ จะมีลักษณะเป็นสาธารณะมากขึ้น (Dungkong, 2008) ได้ศึกษาภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปางในทัศนะของประชาชนในจังหวัดลำปาง ผลการศึกษา พบว่าประชาชนต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปางในภาพรวม มีทัศนคติในระดับปานกลาง โดยทัศนคติที่เป็นเชิงบวกสูงที่สุดคือ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปางเป็นสถาบันที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ส่วนภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปางในทัศนะของประชาชนในจังหวัดลำปางอยู่ในระดับปานกลาง โดยภาพลักษณ์ที่เป็นทัศนะเชิงบวกสูงที่สุดคือ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปางเป็นมหาวิทยาลัยแห่งแรกที่อยู่เคียงข้างชาวลำปาง ซึ่งการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปางมีความสัมพันธ์กับทัศนคติและภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ส่วน Pinkkanon (2005) ได้ศึกษาภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ตามการรับรู้ของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสุรินทร์มีการรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ด้านมหาวิทยาลัย ด้านผู้บริหาร ด้านอาจารย์ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านบัณฑิต และด้านนักศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่ Hintow (2001) ได้ศึกษาภาพลักษณ์สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม พิชณโลกในสายตาของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในเขตจังหวัดสุโขทัย พบว่า ความคิดเห็นของนักเรียนต่อภาพลักษณ์ด้านต่างๆ ของสถาบันราชภัฏพิบูลสงครามเห็นด้วยอย่างมากในด้านกิจการนักศึกษาและด้านความมีชื่อเสียงของสถาบันที่จัดการเรียนสอนองความจำเป็นของคนในสังคมท้องถิ่น และ Deechareon et al. (2005) ได้ศึกษาภาพลักษณ์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาในการรับรู้ของประชาชนจังหวัด

นครราชสีมา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะภาพลักษณ์ด้านทำนุบำรุงศาสนาและศิลปวัฒนธรรมมากที่สุด กล่าวได้ว่าการมีภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรและบุคคลนับว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นมากในการที่จะทำให้องค์กรมีชื่อเสียง ได้รับความร่วมมือ เชื่อศรัทธา ทำให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน (Pinkkanon, 2005)

มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งเดียวในจังหวัดที่ให้บริการด้านการศึกษาในระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษาแก่ประชาชนในจังหวัดชัยภูมิ และจังหวัดพื้นที่ใกล้เคียง ในปีหนึ่งๆ มีผู้เข้าศึกษาและจบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิเป็นจำนวนมาก ขณะเดียวกันเสียงสะท้อนจากสังคม ได้ตั้งคำถามเกี่ยวกับคุณภาพด้านการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏ หมายถึงภาพรวมของมหาวิทยาลัยราชภัฏทุกแห่งทั่วประเทศ การทราบความรู้สึกนึกคิด ท่าทีทัศนคติต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏและองค์ประกอบต่างๆ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประชาชนในจังหวัดชัยภูมิ และจังหวัดใกล้เคียง ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นลูกค้าที่มาใช้บริการของมหาวิทยาลัยชัยภูมิ จึงเป็นสิ่งที่สำคัญในการช่วยทำให้มหาวิทยาลัยรู้ข้อเด่นข้อด้อยของตนเอง และนำมาปรับปรุงแก้ไขพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินงานเป็นสถาบันการศึกษาที่มีภาพลักษณ์ที่ดีในสังคมปัจจุบันและอนาคต

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ตามการรับรู้ของประชาชนในเขตจังหวัดชัยภูมิ เพื่อต้องการทราบถึงปัญหา ความรู้สึก และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิเป็นอย่างไร ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยให้มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิรู้ถึงข้อเด่นข้อด้อยของตนเอง เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นทั้งในปัจจุบันและอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิในทัศนะของนักศึกษาและผู้ปกครองของ นักศึกษา ปีการศึกษา 2554
2. เพื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิในทัศนะของนักศึกษาและผู้ปกครองของ นักศึกษา ปีการศึกษา 2554

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิในทัศนะของนักศึกษาและผู้ปกครองของ นักศึกษา ประชากรได้แก่นักศึกษาภาคปกติของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิชั้นปีที่ 1-4 ปีการศึกษา 2554 จำนวน 2,541 คน ผู้ปกครองนักศึกษา จำนวน 2,541 คน รวม 5,082 คน กลุ่มตัวอย่าง การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตร TARO YAMANE ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน จำแนกเป็นนักศึกษาภาคปกติ ชั้นปีที่ 1-4 ปีการศึกษา 2554 จำนวน 200 คน และ ผู้ปกครองของนักศึกษา จำนวน 200 คน รวม 400 คน ได้มาโดยการวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล ตอนที่ 2 ข้อมูลคุณลักษณะภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิตามทัศนะของนักศึกษาและผู้ปกครอง นักศึกษา 5 ด้าน ได้แก่ ด้านภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ด้านภาพลักษณ์ของนักศึกษา ด้านภาพลักษณ์ของอาจารย์ ด้านภาพลักษณ์การจัดการศึกษา และด้านภาพลักษณ์การบริหารจัดการ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้วยการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมในเนื้อหาของข้อคำถามว่าตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือไม่โดยการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item-Objective Congruence Index: IOC) ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง

จริง จำนวน 50 คน และนำข้อมูลที่ได้มาทดสอบความเชื่อมั่นโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของแอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่า ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามมีค่าเท่ากับ 0.87 แสดงว่าแบบสอบถามที่สร้างขึ้น มีคุณภาพและมีความเหมาะสมที่จะใช้ในการเก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยใช้แบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมข้อมูลที่ตอบแล้วกลับคืน พร้อมตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของคำตอบ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและ t-test

ผล

ผู้ปกครองนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 61.40 มีอายุอยู่ระหว่าง 41 - 45 ปีการศึกษาส่วนใหญ่ต่ำกว่ามัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 54.00 ส่วนนักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.00 อายุอยู่ระหว่าง 21 - 25 ปี กำลังศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 100.00

1) ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยตามทัศนะของนักศึกษา พบว่า ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะสภาพภูมิทัศน์ของมหาวิทยาลัยร่มรื่นสวยงาม เป็นมหาวิทยาลัยเพื่อชุมชน และเป็นสถาบันที่มีความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับจากสังคม ในส่วนทัศนะของผู้ปกครองนักศึกษา พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะสภาพภูมิทัศน์ของมหาวิทยาลัยร่มรื่นสวยงาม เป็นมหาวิทยาลัยเพื่อชุมชนและเป็นสถาบันที่มีความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับจากสังคมซึ่งมีทัศนะที่สอดคล้องกัน โดยผู้ปกครองนักศึกษากับนักศึกษามีทัศนะต่อภาพลักษณ์มหาวิทยาลัยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อทัศนะของผู้ปกครองกับนักศึกษาต่อภาพลักษณ์ด้านมหาวิทยาลัยแตกต่างกัน ได้แก่ สภาพของอาคารและสิ่งก่อสร้างต่างๆ สภาพภูมิทัศน์ของมหาวิทยาลัยร่มรื่นสวยงาม เป็นสถาบันที่มีความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับจากสังคม และเป็นมหาวิทยาลัยเพื่อชุมชน

2) ภาพลักษณ์ของนักศึกษาตามทัศนะของนักศึกษา พบว่า ภาพลักษณ์ของนักศึกษาภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะประพฤติเป็นตัวอย่างที่ดีของเยาวชนในชุมชน มีความประพฤติเรียบร้อย ตั้งใจใฝ่เรียนรู้ และพูดจาสุภาพมีความอ่อนน้อมถ่อมตน และตรงต่อเวลา ในส่วนทัศนะของผู้ปกครองที่มีต่อด้านนักศึกษา พบว่า ภาพลักษณ์ของนักศึกษาภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะนักศึกษาแต่งกายสุภาพเรียบร้อยถูกต้องตามระเบียบ ประพฤติเป็นตัวอย่างที่ดีของเยาวชนในชุมชน และเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี โดยผู้ปกครองนักศึกษากับนักศึกษามีทัศนะต่อภาพลักษณ์นักศึกษาภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อทัศนะของผู้ปกครองกับนักศึกษาต่อภาพลักษณ์ด้านนักศึกษาแตกต่างกัน ได้แก่ มีความเชื่อมั่นในตัวเองกล้าคิดกล้าแสดงออกในทางที่เหมาะสม มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความรับผิดชอบและขยันหมั่นเพียร ตั้งใจใฝ่เรียนรู้ ตรงต่อเวลา แต่งกายสุภาพเรียบร้อยถูกต้องตามระเบียบ มีความประพฤติเรียบร้อย ประพฤติเป็นตัวอย่างที่ดีของเยาวชนในชุมชน

3) ภาพลักษณ์ของอาจารย์ตามทัศนะของนักศึกษา พบว่า ภาพลักษณ์ของอาจารย์ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะอาจารย์มีคุณวุฒิที่เหมาะสม แต่งกายสุภาพเหมาะสม มีความสามารถในการถ่ายทอดองค์ความรู้ ในส่วนทัศนะของผู้ปกครองนักศึกษาที่มีต่อภาพลักษณ์ของอาจารย์ พบว่า ภาพลักษณ์ของอาจารย์ภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการถ่ายทอดองค์ความรู้ เป็นแบบอย่างของนักศึกษา และวิสัยทัศน์กว้างไกล ทันสมัย โดยผู้ปกครองนักศึกษากับนักศึกษามีทัศนะต่อภาพลักษณ์ด้านอาจารย์ในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อทัศนะของผู้ปกครองกับนักศึกษาต่อภาพลักษณ์ด้านอาจารย์แตกต่างกัน ได้แก่ มีความสามารถในการถ่ายทอดองค์ความรู้ วิสัยทัศน์กว้าง ทันสมัย เป็นแบบอย่างของนักศึกษา ตรงต่อเวลา

4) ภาพลักษณ์การจัดการศึกษาตามทัศนะของนักศึกษา พบว่า การจัดการศึกษาภาพรวมอยู่ในระดับมาก

โดยเฉพาะ มีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ หลักสูตรที่เปิดสอนหลากหลายน่าสนใจ และมีกิจกรรมเสริมวิชาการออกสู่ท้องถิ่นหรือชุมชนตามปรัชญาของมหาวิทยาลัยเพื่อท้องถิ่น ในส่วนทัศนะของผู้ปกครองที่มีต่อภาพลักษณ์ด้านการจัดการศึกษา พบว่า การจัดการศึกษาภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะมีกิจกรรมเสริมวิชาการออกสู่ท้องถิ่นหรือชุมชนตามปรัชญาของมหาวิทยาลัยเพื่อท้องถิ่น หลักสูตรที่เปิดสอนสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานและสังคม และมีการจัดการเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยผู้ปกครองนักศึกษา กับนักศึกษา มีทัศนะต่อภาพลักษณ์ด้านการจัดการศึกษาที่ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายชื่อทัศนะของผู้ปกครองกับนักศึกษาต่อภาพลักษณ์ด้านการจัดการศึกษาไม่แตกต่างกันทุกข้อ

5) ภาพลักษณ์การบริหารจัดการตามทัศนะของนักศึกษา พบว่า ภาพลักษณ์การบริหารจัดการภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะมีผู้บริหารมีวิสัยทัศน์และมีความรู้ความสามารถ ผู้บริหารเอาใจใส่ห่วงใยนักศึกษาจุบจิบตรหลาน และการบริหารงานโปร่งใสตรวจสอบได้ ในส่วนทัศนะของผู้ปกครองนักศึกษา พบว่า ภาพลักษณ์ด้านการบริหารภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะผู้บริหารมีประสบการณ์บริหารเป็นอย่างดี ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์และมีความรู้ความสามารถ และผู้บริหารสนับสนุนกิจกรรมนักศึกษา โดยผู้ปกครองนักศึกษา กับนักศึกษา มีทัศนะต่อภาพลักษณ์ด้านบริหารจัดการที่ต่างกันอย่างน้อยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายชื่อทัศนะของผู้ปกครองกับนักศึกษาต่อภาพลักษณ์ด้านอาจารย์แตกต่างกัน ได้แก่ ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์และมีความรู้ ความสามารถ ผู้บริหารมีประสบการณ์ในการบริหารเป็นอย่างดี ผู้บริหารสนับสนุนกิจกรรมนักศึกษา นำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการ

อภิปรายผล

ผลการวิจัยภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาในทัศนะของนักศึกษาและผู้ปกครองนักศึกษา ปีการศึกษา 2554 มีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีภาพลักษณ์ที่ดี เมื่อพิจารณาภาพลักษณ์ในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านภาพลักษณ์มหาวิทยาลัย ด้านภาพลักษณ์ของนักศึกษา ภาพลักษณ์ของอาจารย์ ภาพลักษณ์การจัดการศึกษา และภาพลักษณ์การบริหารจัดการ ซึ่งตรงกับแนวคิดของ Lewis (1976) ที่กล่าวว่า โดยแท้จริงแล้วการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่หน่วยงาน เป็นหน้าที่ของสมาชิกทุกคนในองค์กร ซึ่งจะต้องให้ความร่วมมือด้วยดี เพราะการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่ประชาชน หน่วยงานสถาบันจะไม่มีวันทำสำเร็จได้เลย ถ้าปราศจากความร่วมมือจากบรรดาสมาชิกขององค์กร พนักงานเจ้าหน้าที่ คนงาน ทุกคน ซึ่งบุคคลเหล่านี้ต้องติดต่อกับประชาชนและมีบทบาทมากในการสร้างความประทับใจหรือภาพลักษณ์ต่างๆ ให้เกิดขึ้นต่อความรู้สึกนึกคิดและจิตใจของประชาชนผู้มาติดต่อกับงานด้วยกับองค์กร และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Education Center for Local Development, Uttaradit Rajabhat Institute (1999) ได้ศึกษาภาพลักษณ์ของสถาบันราชภัฏอุดรดิตถ์ตามทัศนะของนักศึกษา ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาสถาบันราชภัฏอุดรดิตถ์มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะของสถาบันราชภัฏอุดรดิตถ์อยู่ในระดับดี ใน 5 มิติ คือ มิติภาพลักษณ์ของสถาบัน มิติของนักศึกษา มิติภาพลักษณ์ของอาจารย์ มิติภาพลักษณ์การจัดการศึกษา และมิติภาพลักษณ์การบริหารจัดการ

การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาในทัศนะของนักศึกษาและผู้ปกครองนักศึกษา ปีการศึกษา 2554 ด้านภาพลักษณ์มหาวิทยาลัย พบว่า ภาพลักษณ์มหาวิทยาลัยในทัศนะของนักศึกษาและผู้ปกครองนักศึกษาแตกต่างกันอย่างน้อยมีนัยสำคัญ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสภาพของอาคารและสิ่งก่อสร้างต่างๆ เพียงพอต่อการจัดการเรียนการสอน สภาพภูมิทัศน์ของมหาวิทยาลัยร่มรื่น สวยงาม เป็นสถาบันที่มีความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับจากสังคม และเป็นมหาวิทยาลัยเพื่อชุมชน ด้วยเหตุผลดังกล่าวทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของมหาวิทยาลัยสอดคล้องกับแนวคิดของ Arvakun (1998) ภาพลักษณ์ที่ดีและไม่ดีอาจเกิดขึ้นจากหลายสิ่งหลายอย่างขององค์กร เช่น พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ บทบาทที่มีต่อสังคมขององค์กรและของพนักงาน การพูด การเผยแพร่แนวความคิด รวมถึงการให้บริการ สะดวก เร็ว ช้า รวมถึงอาคาร

สถานที่อยู่อาศัย สะอาด สกปรก ล้วนมีผลต่อภาพลักษณ์ทั้งสิ้นนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Suppharakornsakul (2011) ได้ศึกษา การเปรียบเทียบ ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์และมหาวิทยาลัยอื่นในพื้นที่ใกล้เคียงในทัศนะของนักเรียนชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 6 ในจังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการศึกษา พบว่า ภาพลักษณ์ด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับดี และสอดคล้องกับการศึกษาของ Education Center for Local Development, Uttaradit Rajabhat Institute (1999) ได้ศึกษาภาพลักษณ์ของสถาบันราชภัฏอุดรดิตถ์ตามทัศนะของนักศึกษา ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษาสถาบัน ราชภัฏอุดรดิตถ์มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะของสถาบันราชภัฏอุดรดิตถ์อยู่ในระดับดี ใน 5 มิติ คือ มิติภาพลักษณ์ของสถาบัน มิติของนักศึกษา มิติภาพลักษณ์ของอาจารย์ มิติภาพลักษณ์การจัดการศึกษา และมิติภาพลักษณ์การบริหารจัดการเช่นกัน

การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิในทัศนะของนักศึกษาและผู้ปกครองนักศึกษา ปีการศึกษา 2554 ด้านภาพลักษณ์ของนักศึกษา พบว่า ภาพลักษณ์มหาวิทยาลัยในทัศนะของนักศึกษาและผู้ปกครองนักศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะภาพลักษณ์ของนักศึกษาที่แสดงออกต่อสาธารณชนนั้นเป็นผู้ที่มีความเชื่อมั่นในตัวเอง กล้าคิดกล้าแสดงออกในทางที่เหมาะสม มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความรับผิดชอบและขยันหมั่นเพียร ตั้งใจใฝ่เรียนรู้ ตรงต่อเวลา แต่งกายสุภาพเรียบร้อยถูกต้องตามระเบียบ มีความประพฤติเรียบร้อย ประพฤติเป็นตัวอย่างที่ดีของเยาวชนในชุมชนซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Philip (2000) ได้กล่าวไว้ว่าตราสินค้าไม่ใช่เพียงแค่ชื่อแต่สามารถสื่อถึงบุคลิกภาพของสินค้าหรือบริการและมูลค่าหรือผลประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับมาตรฐานแห่งคุณภาพขององค์กรเพื่อให้องค์กรนั้นมีภาพลักษณ์ที่ชัดเจน โดดเด่น และเป็นไปตามความต้องการหลักในการสร้างภาพลักษณ์ให้กับตราสินค้ากล่าวได้ว่าภาพลักษณ์ของนักศึกษานั้นสื่อให้เห็นถึงภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยในทิศทางบวกในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wannasri (2006) ที่ได้ศึกษาภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายในทัศนะของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย เขตพื้นที่ การศึกษาเชียงราย เขต 1 ผลการวิจัย พบว่า ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายด้านคุณภาพของนักศึกษา และบัณฑิต อยู่ในระดับดี ซึ่งกล่าวได้ว่าความประพฤติ การแสดงออกของนักศึกษา คือ สิ่งที่สะท้อนถึงภาพลักษณ์ที่ดี และไม่ดีของมหาวิทยาลัยเช่นกัน

ในการเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิในทัศนะของนักศึกษาและผู้ปกครองนักศึกษา ปีการศึกษา 2554 ด้านภาพลักษณ์ของอาจารย์ พบว่า ภาพลักษณ์มหาวิทยาลัยในทัศนะของนักศึกษาและผู้ปกครองนักศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิเป็นผู้ที่มีความสามารถในการถ่ายทอดองค์ความรู้ วิสัยทัศน์กว้าง ทันสมัย เป็นแบบอย่างของนักศึกษา ตรงต่อเวลา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Cherjanyaa et al. (1991) ได้กล่าวไว้ว่า ในความเป็นจริงแล้วคนเราไม่สามารถให้ความสนใจกับสิ่งต่างๆ รอบตัวได้ทั้งหมด แต่จะเลือกรับรู้เพียงบางส่วนเท่านั้น แต่ละคนมีความสนใจและรับรู้สิ่งต่างๆ รอบตัวต่างกัน ฉะนั้นเมื่อได้รับสารเดียวกัน ผู้รับสารสองคนอาจให้ความสนใจและรับรู้สารเดียวกันต่างกัน ซึ่งการรับรู้ที่ต่างกันเกิดจากอิทธิพลบางอย่าง เช่น แรงผลักดันหรือแรงจูงใจ ประสบการณ์เดิม กรอบอ้างอิง สภาพแวดล้อม สภาพจิตใจและอารมณ์ เป็นต้น และสอดคล้องกับ Somsak (2009) ได้สำรวจภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ในทัศนะของนักเรียน มัธยมศึกษาปีที่ 6 ในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์มีความรู้ และ ความสามารถสูง ในระดับดี ซึ่งเป็นผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของมหาวิทยาลัย

การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิในทัศนะของนักศึกษาและผู้ปกครองนักศึกษา ปีการศึกษา 2554 ด้านภาพลักษณ์การจัดการศึกษา พบว่า ภาพลักษณ์มหาวิทยาลัยในทัศนะของนักศึกษาและผู้ปกครองนักศึกษาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น หลักสูตรที่เปิดสอนหลากหลายน่าสนใจ หลักสูตรที่เปิดสอนสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานและสังคมมีการจัดการเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญมีสื่ออุปกรณ์การเรียนการสอนทันสมัย มีแหล่งค้นคว้าข้อมูลทั้งทันสมัยและเพียงพอ หนังสือเพียงพอต่อการค้นคว้าของนักศึกษา มีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ และมีกิจกรรมเสริมวิชาการออกสู่ท้องถิ่นหรือชุมชนตามปรัชญาของมหาวิทยาลัยเพื่อท้องถิ่น เป็นพื้นฐานที่มหาวิทยาลัยจะต้องดำเนินการอยู่แล้ว ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Kesaprakorn (2007) การจัดการเรียนการสอนมหาวิทยาลัยจะต้องมีหลักสูตรที่หลากหลายทันสมัย เป็นที่

ต้องการของ ตลาดแรงงาน มีความหลากหลายน่าสนใจ มีการจัดการเรียนการสอนที่เน้นทั้งทฤษฎีและฝึกปฏิบัติ มีบุคลากร โดยเฉพาะในสายวิชาการที่มีศักยภาพที่มีคุณวุฒิการศึกษาตรงตามสาขาที่เปิดการสอน จบการศึกษาจาก มหาวิทยาลัยในประเทศและต่างประเทศ ทั้งนี้คุณวุฒิของอาจารย์ยังเป็นที่สำคัญในการประเมินคุณภาพ การศึกษา โดยเฉพาะการที่สังคมมีความเชื่อว่าหากคณาจารย์มีความรู้ความสามารถก็จะสามารถสั่งสอนลูกศิษย์ให้มี ความรู้ความสามารถล้วนแต่มีผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของมหาวิทยาลัยด้วยเช่นกัน

การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิในทัศนะของนักศึกษาและผู้ปกครองนักศึกษา ปีการศึกษา 2554 ด้านภาพลักษณ์การบริหารจัดการ พบว่า ภาพลักษณ์มหาวิทยาลัยในทัศนะของนักศึกษาและผู้ปกครองนักศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยมีวิสัยทัศน์ และมีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์ในการบริหารเป็นอย่างดี สนับสนุนกิจกรรมนักศึกษา ตลอดจนนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยทั้งนี้อาจเป็นเพราะการรับรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยของผู้ปกครองไม่ได้ใกล้ชิดเหมือนกับนักศึกษาที่รับรู้ถึงการบริหารจัดการได้ใกล้ชิดกว่าและเป็นผู้ได้รับผลกระทบโดยตรงจากการบริหารจัดการซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Cherjanyaa et al. (1991) ได้กล่าวไว้ว่า ในความเป็นจริงแล้วคนเราไม่สามารถให้ความสนใจกับสิ่งต่างๆ รอบตัวได้ทั้งหมด แต่จะเลือกรับรู้เพียงบางส่วนเท่านั้น แต่ละคนมีความสนใจและรับรู้สิ่งต่างๆ รอบตัวต่างกัน ฉะนั้นเมื่อได้รับสารเดียวกัน ผู้รับสารสองคนอาจให้ความสนใจและรับรู้สารเดียวกันต่างกัน ซึ่งการรับรู้ที่ต่างกันเกิดจากอิทธิพลบางอย่าง เช่น แรงผลักดันหรือแรงจูงใจ ประสบการณ์เดิม กรอบอ้างอิง สภาพแวดล้อม สภาพจิตใจและอารมณ์ เป็นต้นและ สอดคล้องกับ Education Center for Local Development, Uttaradit Rajabhat Institute (1999) ได้ศึกษาภาพลักษณ์ของสถาบันราชภัฏอุตรดิตถ์ตามทัศนะของนักศึกษา พบว่า มิติภาพลักษณ์การบริหารจัดการในระดับดี เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่มีผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของมหาวิทยาลัย

สรุป

ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิในทัศนะของนักศึกษาและผู้ปกครองของนักศึกษา ปีการศึกษา 2554 ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยภาพ ภาพลักษณ์ของนักศึกษา ภาพลักษณ์ของอาจารย์ ภาพลักษณ์การจัดการศึกษา และภาพลักษณ์การบริหารจัดการ มีทัศนะที่สอดคล้องกัน กล่าวคือ มีทัศนะต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิในทัศนะของนักศึกษาและผู้ปกครองนักศึกษา ปีการศึกษา 2554 สรุปได้ว่าทัศนะของนักศึกษาและผู้ปกครองนักศึกษาต่อภาพลักษณ์มหาวิทยาลัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 4 ด้าน และไม่แตกต่าง 1 ด้าน คือภาพลักษณ์ด้านการจัดการศึกษา

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ/เชิงนโยบาย

จากผลการศึกษาภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิในทัศนะของนักศึกษาและผู้ปกครองนักศึกษา ปีการศึกษา 2554 โดยรวมแล้วมีภาพลักษณ์ในทิศทางบวก แต่ยังมีบางด้านที่รับภาพลักษณ์ให้ดีกว่าที่เป็นอยู่โดยเฉพาะภาพลักษณ์ด้านมหาวิทยาลัยและนักศึกษา ดังนี้

- 1) การนำไปกำหนดเป็นแผนในการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยให้เหมาะสมและเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ
- 2) การจัดการเรียนการสอนควรเน้นให้นักศึกษาคิดวิเคราะห์ ถ้าคิดกล้าแสดงออก มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา



ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 1) การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาภาพลักษณ์เฉพาะกลุ่มนักศึกษาและผู้ปกครองนักศึกษาเท่านั้น การศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาถึงการรับรู้เกี่ยวกับมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิครอบคลุมทุกกลุ่ม
- 2) ศึกษากลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ได้รับการอุดหนุนงบประมาณสำหรับการทำวิจัยจากสำนักวิจัยเพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ผู้วิจัยรู้สึกในความกรุณาและขอขอบคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

- Arvakun, V. (1998). *Public relations technics*. Bangkok: Chulalongkorn University.(in Thai)
- Billee, M. (2012). *Factors Affecting the Relationship Decision Making towards Further Study of the Students at Institute of Physical Education,Yala*. Independent of Yala Rajabhat University. Yala: Yala Rajabhat University. (in Thai)
- Cherjanya, P., Kritavit, M. & Anawatsiriwong, T. (1991). *Key concepts in communications*. Bangkok: Charoen Phon Printing. (in Thai)
- Dungkong, S. (2008). *The Image of Lampang Rajabhat University from the Point of View of People in Lampang Province*. Chiang Mai University.
- Deechareon, M., Khongthon, N., Phongthongchareon, P., (2005). *Image of Nakhon Ratchasima University in perception of people in Nakhon Ratchasima Province*. Nakhon Ratchasima: Nakhon Ratchasima Rajabhat University. (in Thai).
- Education Center for Local Development, Uttaradit Rajabhat Institute. (1999). *Image of Uttaradit Rajabhat Institute in student Uttaradit Province Viewpoint*. Uttaradit: Uttaradit Rajabhat Institute. (in Thai).
- Lewis, H. G. (1976). *How to Handle Your own Public Relations*. Chicago : Nelson-Hall, Inc.,
- Kesaprakorn, P. (2007). *Public relations for making image*. Bangkok: Bangkok University Printing. (in Thai)
- Philip, K. (2000). *Marketing Management*. (10thed.). New Jersey: Prentice - Hall, ,Inc.,
- Office of the Private Education Commission. (1988). *Guidelines for the implementation of supervision with in private schools*. Bangkok: Office of the Private Education Commission.
- Pinkkanon, P. (2005). *News media and newspaper writing*. Bangkok: Chulalongkorn University.
- Somsak, R. (2009). *Image Survey of Phetchabun Rajabhat University in the M 6 student Phetchabun Province Viewpoint*. Phetchabun: Phetchabun Rajabhat University. (in Thai).
- Suppharakornsakul, Y. (2011). The Comparison of Image of Petchabun Rajabhat University with Other University in Local Area by Mattayomsuksa 6 Student's Attitude in Petchabun province. *Petchabun rajabhat journal*, 14(1), 105-111. (in Thai)
- Wannasri, W. (2006). *The image of Chiangrai Rajabhat University as Viewed by High Student, Chiangrai Educational Service Area 1*. Master's Thesis. Maejo University. (in Thai).
- Sriprakaipetch, J. (1994). *A Study of Public Relations Strategies and Its Effectiveness in Image Building of*



- Thaicom Satellite*. Master's Thesis. Chulalongkorn University. (in Thai).
- Na Thalang, K. (2004). *The opinions of Administrators and teachers in home economic teachers's image: vocational colleges in northern region*. Master's Thesis. Pibulsongkram Rajabhat University. (in Thai).
- Nongnuang, W. (2006). *The image of Private schools, Trat Educational Service Area*. Master's Thesis. Rambhai Bhami Rajabhat University. (in Thai).
- Hintow, B. (2001). *A study of image of Rajabhat Institute Pibulsongkram Phitsanulok in the eye-sights of Matthayoom Suksa 6 studens in Sukothai Province*. Phitsanulok: Rajabhat Institute Pibulsongkram . (in Thai).



ความชุกและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับภาวะซึมเศร้าของผู้สูงอายุที่มีโรคเรื้อรังในอำเภอวังน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

The Prevalence and Associated Factors of Depression among Older People with
Chronic Diseases in Wang Noi District, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province

อารีย์ สวงวนชื้อ ปณณทัต ตันธนปัญญากร และ รัตนารณ อาษา

Aree Sanguanchue Phannathat Tanthanapanyakorn* and Rattanaporn Arsa

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี 13180

Faculty of Public Health, Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage, Phathum Thani, Thailand 13180

*Corresponding Author, Email: atthaponmingmai11@gmail.com

(Received: August 15, 2017; Revised: October 30, 2017; Accepted: November 1, 2017)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงวิเคราะห์แบบภาคตัดขวาง เพื่อศึกษาความชุกและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับภาวะซึมเศร้าของผู้สูงอายุที่มีโรคเรื้อรังในอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้สูงอายุที่มีโรคเรื้อรัง อาศัยอยู่ในอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 206 ราย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เก็บที่รวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ ระหว่างเดือนพฤษภาคม ถึง ธันวาคม พ.ศ. 2559 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ประกอบด้วย 6 ชุด ได้แก่ 1.) แบบสัมภาษณ์ข้อมูลส่วนบุคคล 2.) แบบทดสอบสภาพสมองของไทย 3.) แบบประเมินการรับรู้ความรุนแรงของความเจ็บป่วย 4.) แบบประเมินความสามารถในการทำกิจวัตรประจำวัน 5.) แบบวัดความสัมพันธ์ในครอบครัว และ 6.) แบบวัดความเศร้าในผู้สูงอายุของไทย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงบรรยาย และการวิเคราะห์เชิงถดถอย ผลการศึกษาพบว่า ความชุกของภาวะซึมเศร้าในผู้สูงอายุที่มีโรคเรื้อรัง คิดเป็นร้อยละ 12.5 โดยเป็นภาวะซึมเศร้าระดับเล็กน้อย ร้อยละ 12.0 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับภาวะซึมเศร้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ความบกพร่องด้านความสามารถในการทำกิจวัตรประจำวัน (OR= 4.89, 95% CI= 1.99-8.33, p= 0.006) การรับรู้ความรุนแรงของความเจ็บป่วย (OR= 1.09, 95% CI= 1.04-1.15, p= 0.001) ความเพียงพอของรายได้ (OR= 6.58, 95% CI= 1.60-16.80, p= 0.014) และจำนวนโรคเรื้อรัง (OR= 2.15, 95% CI= 1.10-4.25, p= 0.030) ผลจากการศึกษาในครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ทางสาธารณสุขควรให้ความสำคัญกับปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่ ความสามารถในการทำกิจวัตรประจำวัน การรับรู้ความรุนแรงของความเจ็บป่วย ความเพียงพอของรายได้ และจำนวนโรคเรื้อรัง และนำไปใช้ในการวางแผนป้องกันและควบคุมการเกิดภาวะซึมเศร้าของผู้สูงอายุ เพื่อช่วยให้ลดการเกิดภาวะซึมเศร้าและมีคุณภาพชีวิตที่ดี

คำสำคัญ : ภาวะซึมเศร้า ผู้สูงอายุ โรคเรื้อรัง

Abstract

The study was a cross-sectional analytical study aimed to investigate the prevalence of depression and the associated factors among older people with chronic in Wong Noi District, Phra Nakorn Si Ayutthaya Province. The samples consisted 206 of older people with chronic diseases who were lived in Wong Noi



District, Phra Nakorn Si Ayutthaya Province. The subjects were recruited by convenience sampling. Data were collected by interview between May to December 2016. The data were collected using a structural interview consisted of 6 Parts: 1.) The questionnaire for demographic data, 2.) Thai Mental State Examination, 3.) Perceived Severity of Illness Assessment 4.) Barthel Activities of Daily Living Index, 5.) Family Relationship Evaluation and 6.) Thai Geriatric Depression Scale. Data were analyzed by using descriptive statistics and multiple regressions. The result revealed that the prevalence of depression in older people with chronic diseases was 8.0, of which 7.5% had mild depression. Factors which remained significantly related with depression in older people with chronic diseases were impaired functional ability (OR= 4.89, 95% CI= 1.99-8.33, $p= 0.006$), perceived severity of illness (OR= 1.09, 95% CI= 1.04-1.15, $p= 0.001$), sufficiency of income (OR= 6.58, 95% CI= 1.60-16.80, $p= 0.014$) and number of co-morbidity (OR= 2.15, 95% CI= 1.10-4.25, $p= 0.030$) The finding suggest that the public health staff should focus on crucial factors including functional ability, perceived severity of illness, sufficiency of income, number of co-morbidity and lead to planning and control depression in order to reduce depressive symptoms and better quality of life.

Keywords: Depression, Older people, Chronic diseases

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรของไทยที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในช่วง 3-4 ทศวรรษที่ผ่านมา ทำให้ประเทศไทยเริ่มเข้าสู่การเป็นสังคมผู้สูงอายุ จากการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า ประเทศไทยมีจำนวนและสัดส่วนของประชากรสูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและเห็นได้ชัด โดยปี 2537 มีผู้สูงอายุคิดเป็นร้อยละ 6.8 ของประชากรทั้งประเทศ เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 9.4, 10.4, 12.2 และ 14.8 ในปี 2545, 2550, 2554 และ 2558 ตามลำดับ และคาดว่าจะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยคาดว่าในปี 2573 จะเพิ่มขึ้นมากกว่า 2 เท่าตัว (National Statistical Office, 2014) ซึ่งวัยสูงอายุเป็นวัยที่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นหลายประการ ทั้งจากการเปลี่ยนแปลงของร่างกายที่เสื่อมลง ปัญหาทางสุขภาพ การเปลี่ยนแปลงของอารมณ์ และจิตใจ และด้านสังคม ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจส่งผลให้เกิดความตึงเครียด ไม่สบายใจ หากผู้สูงอายุไม่สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ก็อาจจะทำให้เกิดภาวะซึมเศร้าตามมาได้

ภาวะซึมเศร้า เป็นภาวะที่จิตใจเศร้าหมอง ท้อแท้ หดหู่ มองโลก ในแง่ร้าย รู้สึกมีคุณค่าในตัวเองต่ำ ต่ำหนิตัวเอง ไร้ค่า (Lueboonthavatchai, 2011) ซึ่งภาวะซึมเศร้าเป็นปัญหาที่พบได้บ่อย ซึ่งองค์การอนามัยโลก พบว่า คาดว่าจะมีผู้ป่วยด้วยโรคซึมเศร้าถึง 121 ล้านคนทั่วโลกและยังเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้เกิดภาวะทุพพลภาพอีกด้วย (World Health Organization, 2011) นอกจากนี้จากการสำรวจความสูญเสียปีสุขภาวะ (Disability-Adjusted Life Years; DALYs) ของประชากรไทยใน พ.ศ. 2554 พบว่า ภาวะซึมเศร้าเป็นอันดับ 12 ของการสูญเสียปีสุขภาวะในเพศชาย และเป็นอันดับ 4 ในเพศหญิง (International Health Policy Program, 2012) จากการศึกษาที่ผ่านมาในต่างประเทศพบว่าความชุกของภาวะซึมเศร้าในระดับชุมชนของประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป จะอยู่ในช่วงร้อยละ 17.5-82.3 (Wongpakaran, 2008) ซึ่งขึ้นอยู่กับวิธีการดำเนินการวิจัย ประชาชนและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา และเครื่องมือที่ใช้ศึกษา ดังการศึกษาของ Wongpoom (2011) ศึกษาความชุกชนิดจุดเวลาของโรคซึมเศร้าและปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในประชากรสูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ความชุกของภาวะซึมเศร้าคิดเป็นร้อยละ 5.9 การศึกษาของ Yaiyong (2010) ศึกษาภาวะซึมเศร้าและอารมณ์เศร้าโศกจากการสูญเสียของผู้สูงอายุ ในชมรมผู้สูงอายุ จังหวัดนนทบุรี พบความชุกของภาวะซึมเศร้าคิดเป็นร้อยละ 13.2 และการศึกษาของ Polyiam (2014) ศึกษาความชุกและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับภาวะซึมเศร้าในผู้สูงอายุที่เจ็บป่วยด้วยโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง จังหวัดร้อยเอ็ด พบความชุกของภาวะซึมเศร้าร้อยละ 28.6 เมื่อผู้สูงอายุมีภาวะซึมเศร้าจะเกิด

ผลกระทบต่าง ๆ ที่ตามมา ได้แก่ การสูญเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ ลดลง มีอาการหลงลืม มีระบบภูมิคุ้มกันเสื่อมลง สูญเสียการสนับสนุนทางสังคม และความสามารถในการทำกิจกรรมลดลง นำไปสู่การสูญเสียชีวิตก่อนวัยอันควร ซึ่งการมีภาวะซึมเศร้าเป็นสาเหตุหนึ่งที่จะนำไปสู่ปัญหาการฆ่าตัวตายได้

ผู้สูงอายุเป็นวัยที่มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และการเสื่อมสภาพตามวัย จึงทำให้ผู้สูงอายุเกิดการเจ็บป่วยด้วยโรคต่าง ๆ ได้ง่ายกว่าวัยอื่น โดยแนวคิดของ Eliopoulos (2015) ชี้ว่าให้เห็นว่า ส่วนใหญ่เมื่อบุคคลเข้าสู่วัยผู้สูงอายุ จะมีโรคเรื้อรังอย่างน้อย 1 โรค ซึ่งโรคเรื้อรังเป็นโรคที่ทำให้ผู้สูงอายุต้องเผชิญและจัดการตัวเองกับความเจ็บป่วยเป็นระยะเวลาที่ยาวนาน และโรคเรื้อรังมักมีการดำเนินต่อไปซ้ำ ๆ แบบไม่หยุดนิ่ง และด้วยโรคเรื้อรังเป็นโรคที่ไม่สามารถรักษาให้หายขาดได้ ผู้สูงอายุไม่สามารถทำตามบทบาทได้ ความสามารถในการทำหน้าที่ลดลง เป็นต้น ซึ่งอาจส่งผลทำให้เกิดภาวะซึมเศร้าได้ และจากการทบทวนการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่สัมพันธ์กับการเกิดภาวะซึมเศร้าของผู้สูงอายุ พบว่ามีหลายปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับภาวะซึมเศร้า คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศและสถานภาพสมรส ปัจจัยด้านการเจ็บป่วย ได้แก่ การรู้คิดบกพร่อง จำนวนโรคร่วม การรับรู้ความรุนแรงของความเจ็บป่วย ระยะเวลาที่เจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรัง และความสามารถในการทำกิจวัตรประจำวันและปัจจัยทางสังคมและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ความเพียงพอของรายได้ สัมพันธภาพในครอบครัว และหลักประกันสุขภาพ ดังการศึกษาของ Polyiam (2014) ศึกษาความชุกและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับภาวะซึมเศร้าในผู้สูงอายุที่เจ็บป่วยด้วยโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง จังหวัดร้อยเอ็ด พบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับภาวะซึมเศร้า ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ และความเพียงพอของรายได้ และ Yodkul (2012) ศึกษาปัจจัยทำนายภาวะซึมเศร้าในผู้สูงอายุโรคเรื้อรัง ที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลบุรีรัมย์ พบว่า ความสามารถในการทำกิจวัตรประจำวัน จำนวนโรคร่วม มีความสัมพันธ์กับภาวะซึมเศร้าของผู้สูงอายุที่มีโรคเรื้อรัง

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความชุกและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับภาวะซึมเศร้าของผู้สูงอายุที่มีโรคเรื้อรังในอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจากสถิติของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังน้อย ปี พ.ศ.2559 พบจำนวนประชากรผู้สูงอายุมีจำนวนมาก (ร้อยละ 14.6) และนอกจากนี้แล้วส่วนใหญ่ผู้สูงอายุยังมีโรคเรื้อรังหลายโรคร่วมด้วย (ร้อยละ 54.3) จะเห็นว่าปัญหาโรคเรื้อรังเป็นปัญหาสุขภาพที่ทวีความรุนแรงมากในศตวรรษที่ 21 โดยผู้สูงอายุที่ป่วยด้วยโรคเรื้อรังอาจนำไปสู่การมีความสามารถในการทำกิจกรรมลดลง ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ หรือรู้สึกสูญเสียบทบาทหน้าที่ และอาจนำไปสู่การเกิดภาวะซึมเศร้าได้ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิต ด้านบุคคล ครอบครัวและสังคม นำไปสู่การเกิดภาวะทุพพลภาพและทำให้มีคุณภาพชีวิตแย่ลง ผลจากการศึกษานี้จะใช้เป็นแนวทางควบคุมและป้องกันปัญหาภาวะซึมเศร้าในผู้สูงอายุที่มีโรคเรื้อรัง ในชุมชน และจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้สูงอายุ ทั้งในระดับครอบครัว ชุมชน และประเทศชาติ ให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความชุกของภาวะซึมเศร้าของผู้สูงอายุที่มีโรคเรื้อรัง ในอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการเจ็บป่วย และปัจจัยด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมกับภาวะซึมเศร้าของผู้สูงอายุที่มีโรคเรื้อรัง ในอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการเชิงวิเคราะห์แบบภาคตัดขวาง (Cross-Sectional Analytical Study) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ ผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปทั้งเพศชายและเพศหญิงที่มีโรคเรื้อรังอย่างน้อย 1 โรค เช่น โรคความดันโลหิตสูง โรคเบาหวาน โรคหัวใจและหลอดเลือด ฯลฯ โดยอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 1,304 คน กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้สูงอายุที่มีโรคเรื้อรัง ที่ให้ความร่วมมือในการศึกษาและ สามารถสื่อสารโต้ตอบได้และให้ข้อมูลได้ด้วยตนเอง เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Convenience sampling) จำนวน 206 คน โดยขนาดตัวอย่างคำนวณได้จากสูตรการ



ประมาณค่าสัดส่วนที่ทราบขนาดประชากร กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ เท่ากับ 6% และกำหนดสัดส่วนของประชากรสูงอายุในชุมชนที่มีภาวะซึมเศร้า เท่ากับ 28.6% ($p = 0.286$) (Polyiam, 2014) เมื่อแทนค่าในสูตรจะได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 187 ราย เพื่อเป็นการป้องกันการเก็บข้อมูลที่อาจเกิดความคลาดเคลื่อนได้ ผู้วิจัยจึงขอเพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างอีก 10 % ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมีจำนวน 206 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสัมภาษณ์ มีทั้งหมด 6 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ความเพียงพอของรายได้ ลักษณะการอยู่อาศัย สิทธิการรักษา โรคประจำตัว/ปัญหาสุขภาพ และอุปกรณ์ที่ใช้ช่วยเหลือ

ชุดที่ 2 แบบทดสอบสมรรถภาพสมองของไทย (Thai Mental State Examination; TMSE) เป็นแบบคัดกรอง (Screening Test) เพื่อนำไปใช้คัดกรองผู้ที่มีความรู้คิดบกพร่อง (Cognitive Impairment) ของผู้สูงอายุในชุมชน พัฒนาโดยกลุ่มฟื้นฟูสมรรถภาพสมอง (Train the brain Forum Committee, 1993) ซึ่งมีลักษณะเป็นข้อคำถามและคำสั่งให้ปฏิบัติ โดยแบ่งการทดสอบด้านต่าง ๆ 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการรับรู้เวลาสถานที่ 2) ด้านความจำ 3) ด้านความตั้งใจ 4) ด้านการคำนวณ 5) ด้านความเข้าใจภาษาและการแสดงออกทางภาษา 6) ด้านความระลึกรู้ได้ หากผู้สูงอายุมีคะแนนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 23 คะแนน หมายถึง มีการรู้คิดบกพร่อง (Cognitive Impairment)

ชุดที่ 3 แบบประเมินการรับรู้ความรุนแรงของความเจ็บป่วย ในการศึกษาครั้งนี้ใช้เครื่องมือของ Ratthanapan (1998) ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่าเป็นเส้นตรงจาก 0-100 (Linear analog scale) ผู้ที่ให้คะแนนสูงแสดงว่า มีการรับรู้ว่าตนเองมีความรุนแรงของความเจ็บป่วยอยู่ในระดับมาก

ชุดที่ 4 แบบประเมินความสามารถในการทำกิจวัตรประจำวัน (Barthel Activities of Daily Living Index: ADL) ที่พัฒนาโดย Jitapunkul (1994) ประกอบด้วยข้อคำถาม 10 ข้อ ซึ่งเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการประเมินกิจกรรมขั้นพื้นฐาน ได้แก่ การรับประทานอาหาร สุวิทยาส่วนบุคคล การอาบน้ำ การแต่งตัว การขึ้นลงบันได การควบคุมการขับถ่ายอุจจาระ การควบคุมการขับถ่ายปัสสาวะ การใช้ห้องสุขา การเดิน และการเคลื่อนย้าย โดยมีระดับคะแนนตั้งแต่ 0-20 คะแนน สามารถแปลผลคะแนนได้ดังนี้ 0-8 คะแนน มีความสามารถในการกิจวัตรประจำวันต่ำ 9-11 คะแนน มีความสามารถในการกิจวัตรประจำวันปานกลาง 12-20 คะแนน มีความสามารถในการกิจวัตรประจำวันสูง

ชุดที่ 5 แบบวัดสัมพันธภาพในครอบครัว ผู้วิจัยใช้แบบประเมินสัมพันธภาพในครอบครัวของ Chinsangnet (1995) แบบวัดประกอบด้วยข้อคำถาม 15 ข้อ ประกอบด้วยลักษณะข้อคำถามทางบวก 12 ข้อ และข้อคำถามทางลบ จำนวน 3 ข้อ โดยคำตอบแต่ละข้อสามารถเลือกตอบได้ 3 ระดับ ได้แก่ “ใช่” “ไม่แน่ใจ” และ “ไม่ใช่” การแปลผลคะแนนแบ่งเป็น 3 ระดับ ดังนี้ 15-26 คะแนน หมายถึงสัมพันธภาพในครอบครัวไม่ดี 27-35 คะแนน หมายถึง สัมพันธภาพในครอบครัวปานกลาง และ 36-45 คะแนน สัมพันธภาพในครอบครัวดี

ชุดที่ 6 แบบวัดภาวะซึมเศร้าในผู้สูงอายุของไทย (Thai Geriatric Depression Scale; TGDS) เป็นแบบวัดที่ใช้คัดกรองผู้สูงอายุที่มีภาวะซึมเศร้าในชุมชน (Poungvarin, 1994) โดยเป็นการประเมินความรู้สึกของผู้ถูกทดสอบด้วยตนเองในช่วงหนึ่งสัปดาห์ที่ผ่านมา ลักษณะคำถามเป็นการประเมินแบบถูกหรือผิด มีทั้งหมด 30 ข้อแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 2 คำตอบ คือ “ใช่” และ “ไม่ใช่” ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามทางบวกมี 10 ข้อและข้อคำถามทางลบมี 20 ข้อ การแปลผลคะแนนแบ่งเป็น 4 ระดับ ดังนี้ คะแนน 0-12 คะแนน หมายถึง ไม่มีภาวะซึมเศร้า 13-18 คะแนน หมายถึง มีภาวะซึมเศร้าเล็กน้อย 19-24 คะแนน หมายถึง มีภาวะซึมเศร้าปานกลาง และ 25-30 คะแนน หมายถึง มีภาวะซึมเศร้ารุนแรง

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ ได้ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง โดยการนำเครื่องมือทดลองใช้ (Try Out) กับผู้สูงอายุในอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยง (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นด้วยวิธีของ Alpha Coefficient ของ Cronbach ได้ค่าความเที่ยงของแบบทดสอบสมรรถภาพสมองของไทย แบบประเมินความสามารถในการทำกิจวัตร



ประจำวัน แบบวัดสัมพันธภาพในครอบครัว และแบบวัดภาวะซึมเศร้าในผู้สูงอายุของไทย เท่ากับ 0.80, 0.94, 0.90 และ 0.82 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) และวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับภาวะซึมเศร้าของผู้ป่วยสูงอายุที่มีโรคเรื้อรังโดยใช้การวิเคราะห์เชิงถดถอย (Multiple Regression) และคำนวณค่า Crude และ Adjusted odds ratios โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผล

กลุ่มประชากรผู้สูงอายุในการศึกษานี้มีจำนวน 206 ราย ส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ 60-69 ปี (ร้อยละ 70.0) อายุโดยเฉลี่ย 66.87 ปี เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 60.7) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสคู่ (ร้อยละ 60.7) สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 75.7) และ ร้อยละ 11.2 ไม่ได้รับการศึกษา ไม่ได้ประกอบอาชีพ (ร้อยละ 57.8) ซึ่งแหล่งที่มาของรายได้มาจากเงินสงเคราะห์มากที่สุด (ร้อยละ 62.1) สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับผู้ดูแล พบว่า ผู้สูงอายุมีผู้ดูแลเป็นบุตร ร้อยละ 54.8 รองลงมาคือ คู่สมรส (ร้อยละ 33.5) นอกจากนี้ผู้สูงอายุมีโรคประจำตัวคือโรคความดันโลหิตสูงมากที่สุด (ร้อยละ 71.7) รองลงมาคือ โรคไขมันในเลือดสูง, โรคข้อเข่าเสื่อม, โรคเบาหวาน, ต้อกระจก/ต้อหิน (ร้อยละ 38.8 ร้อยละ 37.3 ร้อยละ 24.4 และร้อยละ 13.9 ตามลำดับ) โดยผู้สูงอายุต้องใช้อุปกรณ์ช่วยเหลือ แวนตา มากที่สุด (ร้อยละ 33.8) และสำหรับข้อมูลด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม พบว่า ส่วนใหญ่ผู้สูงอายุมีสิทธิ 30 บาท /บัตรผู้สูงอายุ (ร้อยละ 74.7) โดยมีร้อยละ 13.6 จ่ายค่ารักษาพยาบาลเอง และมีรายได้เพียงพอ/พอใช้ (ร้อยละ 85.9) ดังตารางที่ 1

ผลการวิเคราะห์ความชุกของภาวะซึมเศร้า โดยแบบประเมิน TGDS พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนภาวะซึมเศร้าอยู่ระหว่าง 1 ถึง 22 คะแนน โดยมีคะแนนเฉลี่ย 8.44 คะแนน (SD.=3.44) ซึ่งผู้สูงอายุที่มีโรคเรื้อรังมีความชุกของภาวะซึมเศร้าคิดเป็นร้อยละ 12.5 เมื่อพิจารณาตามระดับของภาวะซึมเศร้า พบว่า ส่วนใหญ่มีภาวะซึมเศร้าอยู่ในระดับเล็กน้อย และปานกลาง (ร้อยละ 12.0 และ 0.5 ตามลำดับ)

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล (n=206)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ	ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ			ความเพียงพอของรายได้		
ชาย	81	39.3	ไม่เพียงพอ/ไม่พอใช้	21	10.2
หญิง	125	60.7	เพียงพอ/พอใช้	177	85.9
อายุ			มีเหลือเก็บ	8	3.9
60 - 69 ปี	138	70.0	ชนิดของโรคประจำตัว (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
70 - 79 ปี	54	26.2	โรคความดันโลหิตสูง	143	71.7
80 ปีขึ้นไป	14	6.8	โรคไขมันในเลือดสูง	78	38.8
Mean = 66.87 ปี, SD. = 6.95, Min-Max = 60-90 ปี			โรคข้อเข่าเสื่อม	75	37.3
สถานภาพสมรส			โรคเบาหวาน	49	24.4
คู่	125	60.6	ต้อกระจก/ต้อหิน	28	13.9
โสด/หม้าย/หย่า/แยก	81	39.4	อุปกรณ์ช่วยเหลือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ระดับการศึกษาสูงสุด			ไม่จำเป็นต้องใช้อุปกรณ์	110	54.7
ไม่ได้รับการศึกษา	23	11.2	แวนตา	68	33.8

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ	ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	156	75.7	ไม่เท่า	35	17.5
มัธยมศึกษา	16	7.8	ลักษณะการอยู่อาศัย		
ปวช./ปวส.	5	2.4	อาศัยอยู่กับบุคคลอื่น	181	87.9
ปริญญาตรีและสูงกว่า	6	2.9	อยู่คนเดียว	25	12.1
อาชีพ			จำนวนโรครวม		
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	119	57.8	1-2 โรค	143	69.4
แหล่งที่มาของรายได้			3-4 โรค	57	27.7
เงินสงเคราะห์	128	62.1	≥ 5 โรคขึ้นไป	6	2.9
เงินบำนาญ	48	23.3	ความสามารถในการทำกิจกรรมประจำวัน		
เงินจากลูกหลาน	30	14.6	ต่ำ (0-8 คะแนน)	3	1.5
ผู้ดูแล			ปานกลาง (9-11 คะแนน)	19	9.2
บุตร	113	54.8	สูง(12 คะแนนขึ้นไป)	184	89.3
คู่สมรส	69	33.5	การรู้คิดบกพร่อง		
หลาน/ญาติ	20	9.8	Non-Cognitive Impairment	152	73.8
ไม่มีผู้ดูแล	4	1.9	Cognitive Impairment	54	26.2
สิทธิการรักษา			ระยะเวลาที่เจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรัง		
สิทธิ 30 บาท/บัตรผู้สูงอายุ	154	74.7	1-2 ปี	26	12.6
จ่ายค่ารักษาเอง	28	13.6	3-4 ปี	65	31.5
ประกันสังคม	14	6.8	≥ 5 ปี	115	55.9
สิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	10	4.9			

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการเจ็บป่วย ได้แก่ ความสามารถในการทำกิจกรรมประจำวัน การรู้คิดบกพร่อง จำนวนโรครวม ระยะเวลาที่เจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรัง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความสามารถในการทำกิจกรรมประจำวันระดับสูง (ร้อยละ 89.3) โดยมีคะแนนเฉลี่ย 19.18 คะแนน (SD.= 2.57) กลุ่มตัวอย่างมี Cognitive Impairment คิดเป็นร้อยละ 26.2 ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ย 24.63 คะแนน (SD.= 3.66) นอกจากนี้เมื่อพิจารณาจำนวนโรครวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีจำนวนโรครวม 1-2 โรค คิดเป็นร้อยละ 69.4 รองลงมาคือ จำนวนโรครวม 3-4 โรค และมากกว่าหรือเท่ากับ 5 โรคขึ้นไป (ร้อยละ 27.7 และ 2.9 ตามลำดับ) ซึ่งมีจำนวนโรครวมอยู่ระหว่าง 1-6 โรค โดยมีจำนวนโรครวมเฉลี่ย 2.1 โรค (SD.= 1.06) และมีระยะเวลาที่เจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรัง 5 ปีขึ้นไป มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 55.9 ซึ่งมีระยะเวลเฉลี่ย เท่ากับ 7.54 ปี (SD.= 7.80) ดังตารางที่ 1

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับภาวะซึมเศร้าของผู้สูงอายุที่มีโรคเรื้อรังในอำเภอยะนอย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ปัจจัยที่สัมพันธ์กับภาวะซึมเศร้าของผู้สูงอายุที่มีโรคเรื้อรังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ความสามารถในการทำกิจกรรมประจำวัน โดยพบว่า ผู้สูงอายุที่มีโรคเรื้อรังที่มีความสามารถในการทำกิจกรรมประจำวันระดับต่ำ/ปานกลาง มีภาวะซึมเศร้าเป็น 4.89 เท่าของผู้สูงอายุที่มีความสามารถในการทำกิจกรรมประจำวันระดับดีมาก (OR= 4.89, 95% CI=1.99-8.33, p=0.006), การรับรู้ความรุนแรงของความเจ็บป่วยพบว่า ผู้สูงอายุที่มีโรคเรื้อรังที่มีคะแนนการรับรู้ความเจ็บป่วยสูง มีภาวะซึมเศร้า เป็น 1.09 เท่า ของผู้สูงอายุที่มีโรคเรื้อรังที่มีคะแนนการรับรู้ความเจ็บป่วยต่ำ (OR= 1.09, 95% CI= 1.04-1.15, p= 0.001) ความเพียงพอของรายได้ พบว่า ผู้สูงอายุที่มีโรคเรื้อรังที่มีรายได้ไม่เพียงพอ มีภาวะซึมเศร้าเป็น



6.58 เท่าของผู้สูงอายุที่มีโรคเรื้อรังที่มีรายได้เพียงพอ (OR= 6.58, 95% CI= 1.60-16.80, $p= 0.014$) และจำนวนโรครวมพบว่า ผู้สูงอายุที่มีจำนวนโรครวมมากกว่าหรือเท่ากับ 3 โรคขึ้นไปมีภาวะซึมเศร้าเป็น 2.15 เท่าของผู้สูงอายุที่มีจำนวนโรครวมน้อยกว่า 3 โรค (OR= 2.15, 95% CI= 1.10-4.25, $p= 0.030$) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะซึมเศร้าในผู้ป่วยสูงอายุที่มีโรคเรื้อรังและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ Multiple Regression (n=206)

ตัวแปร	จำนวน (%)	Crude			Adjusted		
		OR	95% CI	p-value	OR	95% CI	p-value
เพศ							
ชาย	81(39.3)	1.00			1.00		
หญิง	125(60.7)	1.83	0.55-5.66	0.344	1.46	0.31-6.87	0.633
อายุ							
< 70 ปี	138(70.0)	1.00			1.00		
≥ 70 ปี	68 (30.0)	1.20	0.44-2.98	0.855	1.12	0.57-2.22	0.739
สถานภาพสมรส							
สมรส	125(60.6)	1.00			1.00		
โสด/หม้าย/หย่า/แยก	81(39.4)	1.11	0.38-3.24	0.856	1.29	0.31-5.44	0.729
Cognitive impairment							
ไม่มี	152(73.8)	1.00			1.00		
มี	54(26.2)	1.61	0.52-4.97	0.405	1.44	0.50-3.23	0.359
การรับรู้ความรุนแรงของความเจ็บป่วย		1.08	1.04-1.11	<0.001	1.09	1.04-1.15	0.001
จำนวนโรคร่วม							
<3 โรค	143(69.4)	1.00			1.00		
≥3 โรค	73 (30.6)	2.23	1.12-4.43	0.022	2.15	1.10-4.25	0.030
ความสามารถในการทำกิจวัตร							
สูง	184(89.3)	1.00			1.00		
ต่ำ/ปานกลาง	22(10.7)	5.23	2.13-9.58	<0.001	4.89	1.99-8.33	0.006
ระยะเวลาที่เจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรัง							
<5 ปี	91(44.1)	1.00			1.00		
≥5 ปี	115(55.9)	1.22	0.87-2.22	0.111	1.14	0.92-2.24	0.258
ความเพียงพอของรายได้							
เพียงพอ	185(89.8)	1.00			1.00		
ไม่เพียงพอ	21(10.2)	5.27	1.46-19.06	0.011	6.58	1.60-16.80	0.014



ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน (%)	Crude			Adjusted		
		OR	95% CI	p-value	OR	95% CI	p-value
สัมพันธ์ภาพในครอบครัว							
ดีมาก	189(91.7)	1.00			1.00		
ไม่ดี/ปานกลาง	17(8.3)	2.71	0.54-13.67	0.228	1.9	0.77-11.27	0.769
หลักประกันสุขภาพ							
มี	178(86.4)	1.00			1.00		
ไม่มี	28(13.6)	1.21	0.26-5.73	0.811	1.60	0.63-4.11	0.325

อภิปรายผล

จากการศึกษาความชุกของภาวะซึมเศร้าในผู้สูงอายุที่มีโรคเรื้อรังในอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบความชุกของภาวะซึมเศร้าร้อยละ 12.5 โดยแบ่งเป็นซึมเศร้าเล็กน้อย ร้อยละ 12.0 และซึมเศร้าปานกลาง ร้อยละ 0.5 ซึ่งใกล้เคียงกับการศึกษาของ Yaiyong (2010) ศึกษา ความชุกของภาวะซึมเศร้าของผู้สูงอายุ ในชมรมผู้สูงอายุ จังหวัดนนทบุรี พบความชุกของภาวะซึมเศร้าร้อยละ 12.8 และใกล้เคียงกับการศึกษาในต่างประเทศของ Weyerer (2008) ศึกษาความชุกและปัจจัยเสี่ยงของการเกิดภาวะซึมเศร้าในผู้สูงอายุที่ไม่มีภาวะสมองเสื่อม พบความชุกของภาวะซึมเศร้าร้อยละ 11.8 ทั้งนี้ การที่ความชุกของภาวะซึมเศร้าในผู้สูงอายุจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับรูปแบบการศึกษา ได้แก่ สถานที่ที่ศึกษา การสุ่มตัวอย่าง ลักษณะจำเพาะทางโครงสร้างประชากร โรคประจำตัวหรือปัญหาสุขภาพ ตลอดจนเครื่องมือที่ใช้ประเมินภาวะซึมเศร้าที่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับภาวะซึมเศร้าของผู้ป่วยสูงอายุที่มีโรคเรื้อรัง ในอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ ความสามารถในการทำกิจวัตรประจำวัน การรับรู้ความรุนแรงของความเจ็บป่วย ความเพียงพอของรายได้ และจำนวนโรคร่วม โดยความสามารถในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน มีความสัมพันธ์กับภาวะซึมเศร้า สอดคล้องกับการศึกษาของ Yodkul (2012) ศึกษาปัจจัยทำนายภาวะซึมเศร้าในผู้สูงอายุโรคเรื้อรัง ที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลบุรีรัมย์ พบว่าความสามารถในการทำกิจวัตรประจำวันมีความสัมพันธ์กับภาวะซึมเศร้าของผู้สูงอายุที่มีโรคเรื้อรัง การที่ความสามารถในการปฏิบัติและการศึกษาของ Jitaree (2012) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาวะซึมเศร้าในผู้สูงอายุ ในชุมชนจังหวัดนครปฐม พบว่า ผู้สูงอายุที่มีความสามารถในการทำกิจวัตรประจำวันที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดภาวะซึมเศร้าแตกต่างกัน ผู้ป่วยสูงอายุที่มีความสามารถในการทำกิจวัตรประจำวันที่ต้องพึ่งพา มีภาวะซึมเศร้าสูงกว่า ผู้ป่วยสูงอายุที่สามารถทำกิจวัตรประจำวันเองได้ สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อเข้าสู่ผู้สูงอายุจะมีการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆเกิดขึ้นพร้อมๆกัน โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายซึ่งความสามารถในการทำกิจวัตรประจำวันทีลดลง จะมีผลกระทบต่อ มุมมองความคิดของตนเอง คือ ผู้ป่วยสูญเสียความสามารถในการพึ่งพาตนเอง จึงนำไปสู่ปัญหาด้านจิตใจได้โดยเฉพาะภาวะซึมเศร้าได้นอกจากนี้แล้ว การที่ผู้ป่วยมีความสามารถในการทำกิจกรรมที่ลดลงอาจเป็นผลมาจากการที่ผู้ป่วยสูงอายุ เจ็บป่วยโรคเรื้อรังต่างๆ อาจเป็นการสูญเสียศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ตลอดจนความสามารถในการทำกิจวัตรประจำวันทีลดลง จึงทำให้ผู้ป่วยรู้สึกเบื่อหน่ายสิ้นหวัง ไม่สนใจสิ่งแวดล้อม มักคิดว่าตนเองเป็นภาระของครอบครัวและทำให้เกิดภาวะซึมเศร้าได้



ความเพียงพอของรายได้มีความสัมพันธ์กับภาวะซึมเศร้า สอดคล้องกับการศึกษาของ Bunloet (2016) ศึกษา ความชุกและปัจจัยที่สัมพันธ์กับภาวะซึมเศร้าของผู้สูงอายุโรคเรื้อรังในชุมชนเขตรับผิดชอบของสถานบริการปฐมภูมิสามเหลี่ยม จังหวัดขอนแก่น พบว่า ความเพียงพอของรายได้มีความสัมพันธ์กับภาวะซึมเศร้า ($OR = 18.44, 95\% CI = 4.63-73.38$) และ การศึกษาของการศึกษาของ Wongpoom (2011) ศึกษาความชุกชนิดจุดเวลาของโรคซึมเศร้าและปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องใน ประชากรสูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ความไม่เพียงพอของรายได้มีความสัมพันธ์กับ การเกิดภาวะซึมเศร้าในผู้สูงอายุ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า รายได้เป็นตัวบ่งชี้สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมและเป็นปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อการดำเนินชีวิต ที่จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการขั้นพื้นฐานได้ และส่งผลให้มีความสุข มีสุขภาพจิตที่ดี ซึ่ง วัยสูงอายุเป็นวัยที่มีข้อจำกัดในการประกอบกิจการอาชีพ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงบทบาทและสถานะทางสังคม การเสื่อม ถอนลงของร่างกาย ทำให้ไม่สามารถประกอบอาชีพหรือมีรายได้ลดลง หากผู้สูงอายุเกิดความรู้สึกว่ารายได้ของตนไม่เพียงพอ ย่อมกระทบทางด้านจิตใจของผู้สูงอายุ รู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถและต้องพึ่งพาผู้อื่นมากขึ้น ทำโดยทำให้เกิดความเครียด และภาวะซึมเศร้าตามมาได้

การรับรู้ความรุนแรงของความเจ็บป่วย พบว่า ผู้ป่วยสูงอายุที่มีโรคเรื้อรัง ที่มีคะแนนการรับรู้ความรุนแรงของความ เจ็บป่วยสูงจะมีภาวะซึมเศร้าเป็นสูงกว่าผู้ป่วยสูงอายุโรคเรื้อรังที่มีคะแนนการรับรู้ความรุนแรงของความเจ็บป่วยต่ำ สอดคล้อง กับการศึกษาของ Jitaree (2012) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาวะซึมเศร้าในผู้สูงอายุในชุมชน จังหวัดนครปฐม พบว่า การ รับรู้ความรุนแรงของความเจ็บป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะซึมเศร้าของผู้สูงอายุอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สามารถอธิบายได้ว่า ผู้สูงอายุมีการรับรู้ต่อการเจ็บป่วยว่าเป็นสิ่งที่คุกคามต่อภาวะสุขภาพของตนเอง ซึ่งแตกต่างกันในแต่ละ บุคคลและขึ้นกับสถานการณ์ของผู้สูงอายุแต่ละคนที่ได้เผชิญ ซึ่งจะมีผลทำให้มีผลต่อการปรับตัวต่อความเครียดในด้าน ต่าง ๆ ได้ หากมีการปรับตัวที่ไม่เหมาะสมหรือผู้สูงอายุไม่สามารถปรับตัวต่อปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าวได้ และมองว่าหมดหนทาง ช่วยเหลือ หากไม่ได้รับการแก้ไขเมื่อเวลาผ่านไป ก็จะทำให้เกิดภาวะซึมเศร้าตามมาได้ จำนวนโรคร่วม มีความสัมพันธ์กับภาวะ ซึมเศร้าในผู้สูงอายุ สามารถอธิบายได้ว่า ผู้สูงอายุเป็นวัยที่มีความเสื่อมถอยสุขภาพทั้งด้านร่างกายและจิตใจดังนั้นผู้สูงอายุจึง เป็นกลุ่มที่มีปัญหาด้านสุขภาพมากกว่าวัยอื่น ซึ่งภาวะซึมเศร้าเป็นปัญหาที่พบบ่อยในผู้สูงอายุ มักจะเกิดร่วมกับการเจ็บป่วย ทางกายและมักเป็นโรคเรื้อรัง และการศึกษาส่วนใหญ่พบว่า จำนวนโรคร่วมมีความสัมพันธ์กันระหว่างการบกพร่องของภาวะ สุขภาพทางกายกับภาวะซึมเศร้า โดยผู้สูงอายุที่มีสุขภาพไม่ดี และมีจำนวนโรคร่วมมากจะเกิดภาวะซึมเศร้าได้มาก ในทางตรง ข้ามผู้สูงอายุที่มีสุขภาพแข็งแรงจะเกิดภาวะซึมเศร้าได้น้อยกว่า ซึ่งจำนวนโรคร่วม หมายถึง จำนวนโรคประจำตัวหรือปัญหา สุขภาพของผู้ป่วยสูงอายุที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ดังเช่นการศึกษาของ Yodkul (2012) ศึกษาปัจจัยทำนายการเกิดภาวะซึมเศร้าใน ผู้สูงอายุโรคเรื้อรัง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า โรคร่วมมีความสัมพันธ์กับการเกิดภาวะซึมเศร้าของผู้สูงอายุ ทั้งนี้การมีโรคทางกาย หลายๆโรคจะทำให้ผู้สูงอายุเกิดความเครียดที่จะต้องปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตของตนเองอย่างเคร่งครัด เกิดความยุ่งยากใจและเป็น ภาระต่อครอบครัวและสังคม จะส่งผลให้ผู้สูงอายุเกิดความผิดปกติของอารมณ์ได้ง่าย และ ผลการศึกษาพบว่าผู้ป่วยที่มีความ รุนแรงของโรคร่วมมากจะมีความรุนแรงของภาวะซึมเศร้ามากกว่าผู้ป่วยที่มีความรุนแรงของโรคร่วมน้อย (Sindhu, 2011) นอกจากนี้จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า ภาวะซึมเศร้านักเกิดร่วมกับการเจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรัง ซึ่งการมีโรคเรื้อรังอาจทำ ให้มีความผิดปกติในการทำหน้าที่ของร่างกาย ความไม่สุขสบาย ทำให้บุคคลไม่สามารถทำหน้าที่ตามบทบาทได้ เกิดความรู้สึก ที่ไม่ดีต่อตนเอง โรคเรื้อรังและภาวะซึมเศร้านี้จึงมีความสัมพันธ์กัน (Beck & Koenig, 1996)

สรุป

ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถวางแผนป้องกันการเกิดภาวะ ซึมเศร้าของผู้สูงอายุที่มีโรคเรื้อรัง โดยเลือกจัดการกับปัจจัยที่สำคัญ เพราะการที่ผู้สูงอายุมีโรคเรื้อรังจะมีความเสี่ยงต่อการเกิด ภาวะซึมเศร้า ได้แก่ การเสริมสร้างให้ผู้สูงอายุสามารถช่วยเหลือตนเองได้ การส่งเสริมสุขภาพเพื่อป้องกันการมีภาวะโรคร่วม ตลอดจนการส่งเสริมอาชีพให้ผู้สูงอายุมีรายได้ที่เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้เจ้าหน้าที่สุขภาพควรจะให้ข้อมูลความรู้แก่ผู้ป่วย



สูงอายุเกี่ยวกับการเจ็บป่วยที่เป็นอยู่อย่างเหมาะสม รวมถึงการปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง เพื่อช่วยให้ผู้สูงอายุมีการรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วยในด้านบวก และควรมีการคัดกรองภาวะซึมเศร้าร่วมด้วยโดยเฉพาะผู้สูงอายุที่มีโรคเรื้อรัง เพื่อที่จะสามารถค้นพบผู้สูงอายุที่มีภาวะซึมเศร้าตั้งแต่ในระยะเริ่มแรก และนำไปสู่การรักษาที่ทันถ่วงที และมีคุณภาพชีวิตที่ดีต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- Beck, D. A. & Koenig, H. G. (1996). Minor depression: A review of the literature. *Internal Journal Psychiatry in Medicine*, 26(2), 177-209.
- Bunloet, A. (2016). Prevalence and Factors Associated with Depression among the Elderly Community Residents with Chronic Diseases in Samliam Urban Primary Care Unit, Khon Kaen. *Srinagarind Med J*, 31 (1), 25-33. (in Thai).
- Chinsangnet, P. (1995). *Life Satisfaction of the Elderly and Its Relation with Self-care Behaviors and the Family Relationship in Eastern Seaboard of Chonburi*. M.Sc. Thesis. Mahidol University. (in Thai).
- Eliopoulos, C. (2015). *Executive Director American Association for Long Term Care Nursing*. New York: Lippincott Williams & Wilkins.
- International Health Policy Program. (2012). *The report of disability-adjusted life year of Thai population*. Nonthaburi: Ministry of Public Health. (in Thai).
- Jitaree, B. (2012). *The Factors Influencing Depression Amongst the Elderly at a Community in Nakhon Pathom Province*. M.N.S Thesis in nursing. Cristian University. (in Thai).
- Jitapunkul, S. (1994). The validity and factor analysis of the geriatric depression Scale using in Thai elderly. *Chulalongkorn Medical Journal*, 7, 383-389. (in Thai).
- Lueboonthavatchai, O. (2011). *The mental health and psychiatric nursing*. (2nd ed). Bangkok: V. Print. (in Thai)
- National Statistical Office. (2014) *Report on the 2014 survey of older persons in Thailand*. Bangkok: Text and Journal Publication. (in Thai).
- Poungvarin, N. (1994). Thai geriatric depression scale. *Siriraj Medical Journal*, 46, 1-8.
- Ratthanapan, S. (1998). *Factor related to spiritual health of elderly admitted in a hospital*. M.N.S Thesis in nursing. Prince of Songkla University. (in Thai).
- Sindhu, S. (2011). Factors Associated with Depression in Elderly Peritoneal Dialysis Patients. *Journal of nursing science*, 29(3), 84-92. (in Thai).
- Train the brain Forum Committee. (1993). Thai Mental State Examination. *Siriraj Medical Journal*, 45, 359-374.
- Weyerer, S. (2008). Prevalence and risk factors for depression in non-demented primary care attenders aged 75 years and older. *J Affect Disorder*, 111(2-3), 153-163. .
- Wongpakaran, N. (2008). Psychotropic in Thailand elderly. *Journal of the psychiatric association of Thailand*, 53(1), 39-46. (in Thai).
- World Health Organization. (2011). *Depression* [Online]. Retrieved September 11, 2016, from: http://www.who.int/mental_health/management/depression/definition/en.



- Wongpoom, T. (2011). Prevalence of Depression among the Elderly in Chiang Mai Province. *Journal of Psychiatric associated Thailand*, 56(2), 103-116. (in Thai).
- Yaiyong, O. (2010). *Depression and grief of the elderly at the elderly associate in Nonthaburi Province*. M.Sc. Thesis in Mental health. Chulalongkorn University. (in Thai).
- Yodkul, S. (2012). Predictive Factors of Depression among Older People with Chronic Disease in Buriram Hospital. *Journal of Nurses' association of Thailand*, 30(3), 50-57. (in Thai).



สภาพและปัญหาการกำกับดูแลชะรีอะฮ์ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

Conditions and Problems of Shari'ah Supervision in Islamic Bank of Thailand

อิสมาแอ สนิ* และมะรอนิง สาแลมิง

Ismaae Sani and Maroning Salaeming

วิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขต ปัตตานี ต.รูสะมิแล อ.เมือง จ.ปัตตานี 94000

College of Islamic Studies Prince of Songkla University, Pattani Campus, Rusamilae Mueang, Pattani, Thailand 94000

*Corresponding Author, Email: banrau.1436@gmail.com

(Received: March 15, 2018; Revised: May 2, 2018; Accepted: May 16, 2018)

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการกำกับดูแลชะรีอะฮ์ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพที่เก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาเอกสารและการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 3 ท่าน ซึ่งได้มาโดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ทางกฎหมายอิสลาม เชิงพรรณนา ตีความ และสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย ผลการศึกษา พบว่า สภาพการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลชะรีอะฮ์ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยในภาพรวมยังมีองค์ประกอบบางด้านที่จะต้องได้รับการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับมาตรฐานการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลชะรีอะฮ์สากลมากขึ้น ได้แก่ 1) ปัญหาด้านหลักนโยบายและกฎหมาย 2) ปัญหาด้านภาระภาษีและค่าธรรมเนียม 3) ปัญหาด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน 4) ปัญหาด้านขาดบุคลากรผู้เชี่ยวชาญ และ 5) ปัญหาด้านขาดการส่งเสริมจากภาครัฐ นอกจากนี้ รัฐบาลและทุกภาคส่วนจะต้องให้การส่งเสริมและสนับสนุนอย่างเป็นรูปธรรมโดยเฉพาะในด้านการกำกับดูแลชะรีอะฮ์ ควรได้รับการพัฒนาระดับมาตรฐานให้เป็นกิจจะลักษณะมากขึ้น ควรปรับปรุงข้อกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานและสร้างปัจจัยสนับสนุนให้การกำกับดูแลชะรีอะฮ์ในประเทศไทยมีความเข้มแข็ง เหมาะสม และเป็นที่ยอมรับมากขึ้นในอนาคต

คำสำคัญ : สภาพปัญหา การกำกับดูแลชะรีอะฮ์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

Abstract

This study aimed to find out conditions and problems of Shari'ah Supervision of Islamic Bank of Thailand. The qualitative study employed was the document research and the in-depth interviews, the samples were the three key informants selected by purposive sampling, and Islamic jurisprudence description, the interpretation and the inductive conclusions were used as the data analysis methods. The study found that the Shari'ah Supervision of Islamic Bank of Thailand was there are also operational components that need to be developed and improved to comply with the international Shari'ah Supervision standards to be more effective. It was found five major problems as follows: 1) policy and legislation framework problems, 2) tax and fees load problems, 3) working standard problems, 4) lack of the Shari'ah expert problems, 5) lack of the support from the government problems., the Thai government and all relevant agencies have to support and promote the Shari'ah supervision advance the working



standards, revise the legislation that hinders operations, and establish all supportive factors to strengthen the supervision of the Shari'ah of Islamic bank of Thailand to promote Islamic Bank of Thailand to be recognized by others.

Keywords: Problem conditions, Shari'ah supervision, Islamic Bank of Thailand

บทนำ

การกำกับดูแลชะรีอะฮ์ เป็นกระบวนการกำกับดูแลองค์การและการบริหารกิจการให้เป็นไปตามหลักการและกฎเกณฑ์ของศาสนา ซึ่งเป็นศาสนบัญญัติที่พระองค์อัลลอฮ์ **I** ทรงบัญชาสั่ง เป็นแนวทางปฏิบัติของท่านนบี **p** และบรรดาเศาะหาบะฮ์ **ψ** เป็นหลักเกณฑ์ที่ปวงประชาญ์อิสลามได้รวบรวมอธิบายและได้กำหนดเป็นเครื่องมือในการกำกับดูแลองค์การและการบริหารกิจการของระบบสถาบันการเงินอิสลามทุกประเภท (Al-Shoki, 2012; Ahmin, 2015)

ปัจจุบันการดำเนินกิจการของสถาบันการเงินอิสลามในแต่ละประเทศต้องเผชิญหน้ากับความท้าทายและความเสี่ยงในหลาย ๆ ด้าน เช่น ความเสี่ยงด้านศาสนาและด้านปฏิบัติการที่มักจะเกิดจากความไม่ตระหนักหรือความประมาทเลินเล่อรวมถึงสภาพโครงสร้างพื้นฐานของระบบสถาบันการเงินอิสลามในบางประเทศที่ยังขาดความพร้อมและขาดความเหมาะสมตลอดจนการขาดความเพียงพอของระบบกลไกสนับสนุนในด้านต่าง ๆ เช่น การขาดหน่วยงานชะรีอะฮ์ที่มีอำนาจและบทบาทหน้าที่ที่เพียงพอขาดกรอบนโยบายและกฎหมายที่เหมาะสม ขาดหน่วยงานหรือสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการเงินอิสลาม และขาดความอิสระในการกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ เป็นต้น จึงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลชะรีอะฮ์และภาพลักษณ์ความเป็นสถาบันการเงินอิสลามอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งสภาพปัญหาเหล่านี้ ในบางประเทศได้มีการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขแล้วในบางประเด็น เช่น กรณีของหน่วยงานกำกับดูแลการบริการทางการเงินของสหราชอาณาจักรที่พัฒนาระดับมาตรฐานโดยการกำหนดนิยามผลิตภัณฑ์ตามหลักการชะรีอะฮ์ เพิ่มบทบาทของบอร์ดชะรีอะฮ์ทำหน้าที่หลักเพื่อพิจารณาและตรวจสอบผลิตภัณฑ์ทางการเงินให้สอดคล้องกับหลักการชะรีอะฮ์ และประชาสัมพันธ์ธุรกิจการเงินอิสลามให้ประชาชนรู้จักและคุ้นเคย เป็นต้น เช่นเดียวกันกรณีของประเทศมาเลเซียที่ได้มีการปรับปรุงแก้ไขระบบโครงสร้างและข้อกฎหมายให้เอื้อต่อการดำเนินงานที่คล่องตัวมากขึ้น (Rochananond et al., 2010) ในขณะมาตรการการกำกับดูแลการควบคุมชะรีอะฮ์ของสถาบันการเงินอิสลามในประเทศไทย พบว่า แนวทางการดำเนินงานในส่วนนี้ยังขาดความชัดเจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องขาดอำนาจและบทบาทหน้าที่ที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ให้บริการได้เท่าที่ควร สังเกตเห็นได้ว่า เสี่ยงสะท้อนจากภาควิชาการและสังคมมุสลิมเกี่ยวกับประเด็นนี้อย่างต่อเนื่อง มีการเรียกร้องและเสนอแนะให้มีการพัฒนาระดับมาตรฐานการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลชะรีอะฮ์ผ่านสื่อและเวทีต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องตลอดมา (Phetthongkam, 2007; Aphakon et al., 2013; Mukem, 2013; Muslim Thai Post, 2013)

ด้วยประการข้างต้น แสดงให้เห็นว่า รูปแบบและแนวทางการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลชะรีอะฮ์ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยยังไม่เป็นที่เชื่อมั่นและเป็นที่ยอมรับเท่าที่ควร ยังประสบปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานและการพัฒนาระดับมาตรฐานให้เป็นที่ยอมรับของสังคมทั่วไปได้ ดังนั้น การศึกษาเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการกำกับดูแลชะรีอะฮ์ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยนับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญและควรแก่การศึกษาเพื่อพัฒนาอย่างเร่งด่วน ผู้ศึกษาวิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาในประเด็นนี้เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการศึกษาเพื่อพัฒนาการกำกับดูแลชะรีอะฮ์ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยและสถาบันการเงินอิสลามอื่น ๆ ให้มีประสิทธิภาพและเป็นที่น่าเชื่อถือมากขึ้นต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลชะรีอะฮ์ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ที่ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสองส่วน ได้แก่ ดังนี้
ส่วนที่ 1 ข้อมูลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยแบ่งเอกสารออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ เอกสารปฐมภูมิ (Primary Document) เช่น นโยบายการกำกับดูแลกิจการ นโยบายการบริหารความเสี่ยง และรายงานประจำปีของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย รวมถึงข้อมูลการสัมภาษณ์กลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้อง 2) เอกสาร ทุติยภูมิ (Secondary Document) เช่น The Supervision of the Public Property Introduction to Shari'ah Supervision การศึกษานโยบายเพื่อการพัฒนาการเงินอิสลามของประเทศไทย และการศึกษาแนวทางปรับปรุงกฎหมายเพื่อส่งเสริมการพัฒนาธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พระราชบัญญัติธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย 3) เอกสารสาธารณะ (Public Document) เช่น ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ข้อบังคับและรายงานประจำปีของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย หลักเกณฑ์การกำกับดูแลชะรีอะฮ์ขององค์กรการบัญชีและการตรวจสอบสถาบันการเงินอิสลาม (AAOIFI)¹ 4) เอกสารส่วนบุคคล (Personal Document) เช่น คู่มือและระเบียบการปฏิบัติงานด้านชะรีอะฮ์ คู่มือการตรวจสอบภายในของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย และสารนุกรมการฟัตวา เป็นต้น โดยใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลทางกฎหมายอิสลามแบบตีความ (Deduction) และสร้างข้อสรุปอุปนัย (Analytic Induction)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบไม่มีโครงสร้าง มีกลุ่มบุคคลผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 3 ท่าน ได้แก่ อดีตกรรมการบริหาร อดีตคณะที่ปรึกษาธนาคารอิสลาม (ชะรีอะฮ์) และผู้อำนวยการฝ่ายชะรีอะฮ์ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ซึ่งได้มาด้วยวิธีการเลือกแบบเฉพาะเจาะจงกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องเท่านั้น ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยจะใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา จับประเด็นเพื่อตีความ และสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Analytic Induction) โดยการจัดกลุ่มและแยกประเภทข้อมูล (Classification) การให้ความหมาย (Interpretation) การเชื่อมโยงตรรกะ (Logical Association) รวมทั้งการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูล (Constant Comparison) เพื่อหาความเหมือนและความแตกต่างแล้วนำไปสร้างข้อสรุป

ผล

จากการศึกษาเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการกำกับดูแลชะรีอะฮ์ที่หมายถึงกระบวนการกำกับดูแลองค์กรและการบริหารกิจการให้เป็นไปตามหลักการและกฎเกณฑ์ของศาสนาอิสลามของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พบว่า สภาพการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลชะรีอะฮ์ของสถาบันการเงินอิสลามในประเทศไทยโดยภาพรวมนั้นยังอยู่ในระดับที่จะต้องได้รับการพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานชะรีอะฮ์สากล ขาดความเป็นศูนย์รวมต่างฝ่ายต่างทำกระจัดกระจายหลายฝ่าย และขาดการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ (Smadi, 2013) ขาดกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน ขาดอำนาจและความอิสระที่เพียงพอ จะเห็นได้ว่า รูปแบบการกำกับดูแลกิจการด้านชะรีอะฮ์และด้านอื่น ๆ จะเป็นไปในลักษณะการกำกับดูแลกิจการทั่วไปตามหลักธรรมาภิบาลสากลที่เน้นการป้องกันทุจริตและการถ่วงดุลอำนาจภายใน (Uruyos, 2010; Rochananond et al., 2010; Ratthaborirak, 2014) และเมื่อพิจารณาแนวทางการกำกับดูแลชะรีอะฮ์ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พบว่า แนวทางการดำเนินงานในส่วนนี้จะมีความชัดเจนและเป็นรูปธรรมมากกว่าสถาบันการเงิน

¹ Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institutions คือ องค์กรการบัญชีและการตรวจสอบสำหรับสถาบันการเงินอิสลาม ซึ่งจัดตั้งขึ้นเมื่อปี ค.ศ. 1991 เพื่อสร้างมาตรฐานการบัญชี การตรวจสอบ บรรษัทภิบาล จริยธรรม และมาตรฐานด้านชะรีอะฮ์สำหรับอุตสาหกรรมและสถาบันการเงินอิสลาม

เฉพาะกิจอื่น ๆ ที่เปิดให้บริการในรูปแบบเดียวกัน โดยที่ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยมีคณะที่ปรึกษาธนาคาร(ชะรีอะฮ์) และฝ่ายชะรีอะฮ์เป็นหน่วยงานหลักและมีฝ่ายงานสนับสนุนอื่น ๆ ที่ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลกิจการ เช่น ฝ่ายบริหารความเสี่ยง ฝ่ายตรวจสอบภายใน ฝ่ายผลิตภัณฑ์และการบริการ ในขณะที่สถาบันการเงินอื่น ๆ จะมีคณะที่ปรึกษาด้านศาสนาเป็นหน่วยกำกับดูแลชะรีอะฮ์เพียงหน่วยเดียวเท่านั้น ซึ่งเป็นรูปแบบที่ไม่เหมาะสมกับสังคมปัจจุบัน อย่างไรก็ตามด้วยสภาพและบริบทของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยที่ก่อตั้งขึ้นท่ามกลางสภาพที่ยังขาดความพร้อมในหลาย ๆ ด้าน อีกทั้งยังอยู่ในช่วงการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่าง ๆ จึงพบว่า การกำกับดูแลชะรีอะฮ์ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยยังประสบปัญหาในด้านหลักนโยบายและกฎหมาย ด้านภาระภาษีและค่าธรรมเนียม ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านขาดบุคลากรผู้เชี่ยวชาญด้านศาสนา และปัญหาด้านขาดการส่งเสริมจากภาครัฐ เช่นเดียวกัน ผลการสัมภาษณ์กลุ่มบุคคลผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 3 ท่านในภาพรวมพบว่า รูปแบบการกำกับดูแลชะรีอะฮ์ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยและสถาบันการเงินอื่น ๆ ที่เปิดให้บริการในรูปแบบเดียวกันยังต้องได้รับการพัฒนาระดับมาตรฐานให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล มีอำนาจและบทบาทหน้าที่ที่ไม่เพียงพอ และที่สำคัญต้องมีกระบวนการและขั้นตอนที่สามารถสร้างความน่าเชื่อถือในด้านการบริหารกิจการ การพัฒนา และการตรวจสอบชะรีอะฮ์ เป็นต้น (ผู้ให้สัมภาษณ์ ก, 4 พฤศจิกายน 2558; ผู้ให้สัมภาษณ์ ข, 31 กรกฎาคม 2560, ผู้ให้สัมภาษณ์ ค, 16 กันยายน 2560) ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ด้านที่ 1 ปัญหาด้านนโยบายและกฎหมาย ซึ่งพบว่า กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยจะมีหลายฉบับ อันประกอบด้วย พ.ร.บ.ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2545 พ.ร.บ.คุณสมบัติมาตรฐานสำหรับคณะกรรมการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2518 พ.ร.บ.ภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 ประมวลรัษฎากร และกฎกระทรวงออกตามประมวลกฎหมายที่ดิน (Rochananond et al., 2010) ซึ่งทั้งหมดนี้ หากพิจารณาข้อบัญญัติทางกฎหมายที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการกำกับดูแลชะรีอะฮ์ของธนาคารอิสลามทั้งที่เป็นกฎหมายหลักและกฎหมายลำดับรองจะประกอบด้วย 1) พ.ร.บ.ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2545 2) ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2559 เรื่อง หลักเกณฑ์การกำกับดูแลสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่ประกอบธุรกิจทางการเงินตามหลักการของศาสนาอิสลาม และ 3) ข้อบังคับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 20 ว่าด้วยการกำกับดูแลกิจการของธนาคารตามหลักการของศาสนาอิสลาม พ.ศ.2560

ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ พ.ร.บ.ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2545 พบว่า ตัวบทกฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการกำกับดูแลชะรีอะฮ์นั้นมีเพียงแค่ 5 มาตรา ได้แก่ 1) มาตรา 12 ที่บัญญัติว่า “ให้ธนาคารอิสลามมีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบธุรกิจทางการเงินที่ไม่ผูกพันกับดอกเบี้ยและประกอบกิจการอื่น ๆ...” 2) มาตรา 16 บัญญัติว่า “...คณะกรรมการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย มีจำนวนเจ็ดคน ประกอบด้วย ผู้แทนกระทรวงการคลัง ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย ผู้ทรงคุณวุฒิมีความรู้ความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ด้านศาสนาอย่างน้อยสองคนและผู้ทรงคุณวุฒิด้านการเงิน การธนาคารหรือด้านอื่นอันเป็นประโยชน์แก่กิจการของธนาคารเป็นกรรมการ...” 3) มาตรา 17 บัญญัติว่า “ให้กรรมการตามความมาตรา 16 มีหน้าที่กำหนดข้อบังคับของธนาคารว่าด้วยกิจการต่าง ๆ ที่มีได้บัญญัติไว้...” 4) มาตรา 25 กำหนดว่า “คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่วางนโยบายและกำกับดูแลโดยทั่วไป ซึ่งกิจการของธนาคารภายใต้ขอบวัตถุประสงค์ตามความในมาตรา 12” และ 5) มาตรา 32 กำหนดว่า “ให้กรรมการแต่งตั้งคณะที่ปรึกษาขึ้นคณะหนึ่งเรียกว่า คณะที่ปรึกษาธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ประกอบด้วย ประธานที่ปรึกษาและที่ปรึกษาอื่นอีกไม่เกินสี่คน มีอำนาจหน้าที่ให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำแก่คณะกรรมการเกี่ยวกับหลักการของศาสนาอิสลามที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของธนาคารเพื่อให้การประกอบธุรกิจของธนาคารไม่ขัดต่อหลักการศาสนาอิสลาม” (Office of the Council of State, 2002) เมื่อพิจารณาในส่วนนี้แล้ว จะพบว่า ข้อบัญญัติของกฎหมายจะมีลักษณะทั่วไป ขาดความครอบคลุม ขาดตัวบทกฎหมายที่กำหนดถึงรูปแบบการกำกับดูแลชะรีอะฮ์ที่ชัดเจน ถึงแม้ว่าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยมีการออกกฎหมายลำดับรอง มาบังคับใช้อำนาจตามความในมาตรา 25 เป็นการเพิ่มเติมก็ตาม แต่เมื่อพิจารณาแล้วถือว่ายังไม่ครอบคลุมทุกประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลชะรีอะฮ์ตามมาตรฐานสากล ยังขาดตัวบทกฎหมายหรือข้อบังคับเกี่ยวกับการนิยามความหมายของการกำกับดูแลชะรีอะฮ์ที่ชัดเจนและ

ถูกต้องสอดคล้องกับมาตรฐานสากลที่กำหนดให้มีส่วนปฏิบัติการด้านการกำกับดูแลชะรีอะฮ์ประกอบด้วยสองส่วนที่สำคัญคือ ส่วนการให้คำปรึกษาฟัตวา และส่วนการตรวจสอบชะรีอะฮ์ ขาดตัวบทกฎหมายหรือข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลชะรีอะฮ์ เกี่ยวกับอำนาจและบทบาทหน้าที่ที่ระบุด้านการตรวจสอบชะรีอะฮ์อันเป็นที่ชัดเจน เช่นเดียวกันในส่วนที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานด้านคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน จะเห็นได้ว่า ข้อบังคับ ฉบับที่ 20 พ.ศ. 2560 จะกำหนดคุณสมบัติของคณะที่ปรึกษาชะรีอะฮ์เท่านั้นไม่รวมถึงคุณสมบัติของคณะกรรมการชุดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลชะรีอะฮ์ ในขณะที่ตามมาตรฐานสากลคณะปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลชะรีอะฮ์นั้นจะต้องเป็นบุคคลที่รู้และเข้าใจเกี่ยวกับหลักการชะรีอะฮ์อยู่ในระดับดี (Ahmin, 2015) ในกฎหมายควรกำหนดให้มีหน่วยงานชะรีอะฮ์ภายในและภายนอกที่ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลชะรีอะฮ์ของธนาคารอิสลามในทุก ๆ ด้าน ควรกำหนดให้มีฝ่ายตรวจสอบชะรีอะฮ์ที่มีอำนาจและมีความอิสระทางกฎหมายอย่างเพียงพอ เป็นต้น

จากการสัมภาษณ์กลุ่มบุคคลผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 3 ท่าน มีความเห็นพ้องต้องกันในงานอดิเรกเดียวกันว่า “เหตุผลสำคัญที่ทำให้ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยไม่สามารถพัฒนาและยกระดับมาตรฐานด้านการกำกับดูแลชะรีอะฮ์ให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลได้นั้น เนื่องจากข้อจำกัดทางกฎหมายฉบับก่อตั้ง พ.ศ. 2545 หลายประการที่ยังขาดความชัดเจนและขาดความครอบคลุมเกี่ยวกับหลักการและแนวทางการกำกับดูแลชะรีอะฮ์ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย” (ผู้ให้สัมภาษณ์ ก, 4 พฤศจิกายน 2558; ผู้ให้สัมภาษณ์ ข, 31 กรกฎาคม 2560, ผู้ให้สัมภาษณ์ ค, 16 กันยายน 2560)

ด้านที่ 2 คือ ปัญหาด้านภาระภาษีและค่าธรรมเนียม ซึ่งถือว่าเป็นข้อจำกัดประการหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการพิจารณาของคณะที่ปรึกษาธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (ชะรีอะฮ์) โดยพบว่า ด้วยข้อจำกัดดังกล่าว ธนาคารอิสลามจำเป็นต้องดำเนินการธุรกรรมภายใต้หลักการที่มีความคลุมเครือและสุ่มเสี่ยงและยังทำให้กระบวนการพิจารณาเพื่อกำหนดหลักการและแนวทางปฏิบัติไม่เป็นไปด้วยความอิสระ โดยคณะที่ปรึกษาธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (ชะรีอะฮ์) มีความจำเป็นที่จะต้องเลือกหาหลักการลำดับรองหรือหลักการที่นักวิชาการศาสนาอิสลามส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วย เช่น หลักการบัยอ์ อัลอีนะฮ์ ซึ่งโดยหลักทางวิชาการแล้วคณะที่ปรึกษาชุดดังกล่าวควรได้รับความอิสระในการนำเสนอและเลือกใช้หลักการศาสนาที่ถูกต้อง เข้มขันและมีน้ำหนักปราศจากข้อจำกัดที่ทำให้เกิดภาวะการย้อนแย้งในทางปฏิบัติและเป็นผลทำให้เกิดความไม่น่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์ของอดีตคณะที่ปรึกษาธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (ชะรีอะฮ์) ที่ว่า ธนาคารอิสลามยังจำเป็นที่จะต้องใช้หลักการซื้อขายอัลอีนะฮ์เป็นหลักการหลักแม้ว่าจะเป็นหลักการที่นักวิชาการส่วนใหญ่ไม่ยอมรับก็ตาม เนื่องจากข้อจำกัดทางกฎหมายและระบบภาษีที่ทำให้ต้นทุนการทำธุรกรรมเพิ่มขึ้น (ผู้ให้สัมภาษณ์ ก, 4 พฤศจิกายน 2558)

ด้านที่ 3 คือ ปัญหาด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ซึ่งพบว่า รูปแบบการกำกับดูแลชะรีอะฮ์ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยในบางประการยังขาดมาตรฐานที่เป็นสากลโดยเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาฟัตวาและการตรวจสอบชะรีอะฮ์ จากการสัมภาษณ์ พบว่า ยังไม่มีตัวบทกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับที่แสดงให้เห็นถึงกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนและเปิดเผย ไม่มีความชัดเจนด้านระเบียบข้อบังคับที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่จะต้องยึดถือในกระบวนการพิจารณาวินิจฉัย ในกระบวนการพิจารณายังเป็นไปตามอัธยาศัย ไม่มีรูปแบบที่ชัดเจน (ผู้ให้สัมภาษณ์ ก, 4 พฤศจิกายน 2558; ผู้ให้สัมภาษณ์ ค, สัมภาษณ์วันที่ 16 กันยายน 2560) ซึ่งโดยหลักการฟัตวาในอิสลามกระบวนการและขั้นตอนจะต้องประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ขึ้นกำหนดกรอบประเด็นปัญหาอย่างลึกซึ้ง ในภาษาอาหรับเรียกว่า “التَّصْوِيرُ ” (อ่านว่า อัดตัตวีรุ) 2) ขึ้นปรับประยุกต์ใช้ข้อเท็จจริงหรือที่เรียกว่า “التَّكْيِيفُ ” (อ่านว่า อัดตักยีฟุ) 3) ขึ้นอธิบายชี้แจงข้อชี้ขาดในภาษาอาหรับเรียกว่า “بَيَانُ الْحُكْمِ ” (อ่านว่า บะยาน อัลหุกมึ) และ 4) ขึ้นออกประกาศคำฟัตวาเพื่อบังคับใช้หรือที่เรียกว่า “إِصْدَارُ الْفَتْوَى ” (อ่านว่า อิสดาร์ อัลฟัตวา) (Ali Gomaa, 2009) และหลักการปฏิบัติในด้านอื่น ๆ เช่น หลักการตรึงฮุส (การเลือกใช้ทัศนะที่ถูกต้อง) ในกรณีที่มีทัศนะหลายมุมมองที่ต่างกัน หลักเกณฑ์ว่าด้วยความจำเป็นและที่สำคัญมาตรฐานการรายงานประจำปีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลชะรีอะฮ์ ไม่ปรากฏอันเป็นที่ชัดเจน

ส่วนประเด็นเกี่ยวกับมาตรฐานด้านคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน จะเห็นว่า ข้อบังคับของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยได้กำหนดเฉพาะคุณสมบัติของคณะที่ปรึกษาธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (ชะรีอะฮ์) เท่านั้นที่จะต้องมีการศึกษาอิสลามในสาขา

ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในขณะที่คณะกรรมการชุดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องไม่มีการกำหนดเป็นที่ชัดเจนที่จะต้องมีความรู้ด้านอิสลามด้วย ซึ่งในประเด็นนี้ถือว่าเป็นจุดอ่อนที่อาจก่อให้เกิดความผิดพลาดในกระบวนการกำกับดูแลและวิธีที่มีความสลับซับซ้อนในเรื่องหลักการที่ต้องอาศัยผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจเชิงลึก ขณะเดียวกัน หากพิจารณาในส่วนของคุณสมบัติของคณะที่ปรึกษาธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (ชะรีอะฮ์) ที่กำหนดใช้ปัจจุบัน ก็ยังพบว่า ขาดองค์ประกอบของการเป็นมุฟตีฮ์ทางการเงินอิสลามระดับสากล ทั้ง ๆ ที่ศักดิ์ของการเป็นมุฟตีฮ์นั้นจะมีความสำคัญอย่างมากในมิติของศาสนา เป็นผู้ที่ทำหน้าที่แทนพระองค์อัลลอฮ์ I และนบี p ในการชี้แจงบทบัญญัติของศาสนาและพิจารณาออกคำฟัตวาให้กับสถาบันการเงินอิสลามในด้านหลักการและแนวทางปฏิบัติ (Ahmin, 2015; Al-Shatibi, 2002)

ด้านที่ 4 คือ ปัญหาด้านขาดบุคลากรที่เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ทั้งสองด้าน คือ ด้านธุรกิจการเงินธนาคารอิสลามและด้านหลักชะรีอะฮ์ อีกทั้งขาดความเพียงพอของกลไกสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับการอบรมและฝึกทักษะในด้านต่าง ๆ มีความรู้ ความเข้าใจที่อยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้นั้น ถือว่าเป็นอุปสรรคและปัญหาอย่างมากต่อการควบคุมความเสี่ยงด้านศาสนา

จากการสัมภาษณ์ พบว่า นักการชะรีอะฮ์ของธนาคารอิสลามปัจจุบันมีไม่เพียงพอ ไม่สามารถกระจายบุคลากรได้ครบทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึงในทุกหน่วยงานหรือสาขาอีกทั้งสัดส่วนของพนักงานที่รู้และเข้าใจเกี่ยวกับหลักชะรีอะฮ์มีน้อยลง ถึงแม้ว่า ธนาคารอิสลามได้พยายามแก้ปัญหาดังกล่าวด้วยการจัดอบรมระยะสั้นนักปฏิบัติการชะรีอะฮ์ประจำทุกหน่วยก็ตามถือว่ายังไม่สามารถแก้ไขปัญหาด้านชะรีอะฮ์ได้มากนัก (ผู้ให้สัมภาษณ์ ข, 31 กรกฎาคม 2560, ผู้ให้สัมภาษณ์ ค, 16 กันยายน 2560)

ด้านที่ 5 คือ ปัญหาด้านขาดการส่งเสริมจากภาครัฐ ซึ่งในด้านนี้ถือว่าเป็นส่วนที่มีความสำคัญและน่าสนใจ จากการศึกษาทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า พัฒนาการด้านการส่งเสริมจากภาครัฐเพื่อแก้ไขปรับปรุงส่วนที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยโดยเฉพาะในส่วนของการกำกับดูแลและวิธียังอยู่ในระดับที่น้อยไม่เพียงพอต่อความจำเป็น ถึงแม้ว่า ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกประกาศ ฉบับ พ.ศ.2559 เรื่อง “หลักเกณฑ์การกำกับดูแลสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่ประกอบธุรกิจทางการเงินตามหลักการของศาสนา” ที่กำหนดให้ธนาคารอิสลามยึดหลักการกำกับดูแลให้สอดคล้องกับแนวทางการกำกับดูแลสถาบันการเงินเฉพาะกิจทั่วไปและเพิ่มเติมหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องด้านชะรีอะฮ์เพื่อให้เกิดความเหมาะสมก็ตาม แต่ปัจจัยการสนับสนุนหรือกลไกสนับสนุนให้การดำเนินงานของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ดังกล่าว พบว่า ยังไม่มีการออกนโยบายและกรอบการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรม เช่น นโยบายการเปิดตลาดเงิน ตลาดหุ้นอิสลาม นโยบายการจัดตั้งสถาบันที่ปรึกษาการลงทุนระบบการเงินอิสลาม นโยบายการจัดตั้งองค์กรเพื่อส่งเสริมองค์ความรู้ทางการเงินอิสลามและการอบรมบุคลากร โดยเฉพาะนโยบายการจัดตั้งองค์กรกำกับดูแลชะรีอะฮ์ระดับชาติเป็นต้น (Uruyos, 2010; Boonchom, 2015) เช่นเดียวกันเสียงสะท้อนของผู้อำนวยการฝ่ายชะรีอะฮ์ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยที่ว่า รัฐควรให้การส่งเสริมและสนับสนุนระบบกลไกต่าง ๆ ที่สามารถทำให้ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสามารถแข่งขันและเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางมากขึ้น ควรแก้ไขในส่วนที่เป็นข้อจำกัดและควรพัฒนาในส่วนที่ยังขาดประสิทธิภาพให้ได้ตามมาตรฐานสากล โดยเฉพาะด้านการกำกับดูแลกิจการด้านชะรีอะฮ์ (ผู้ให้สัมภาษณ์ ข, 31 กรกฎาคม 2560) ซึ่งสอดคล้องกับผลสัมฤทธิ์ด้านการพัฒนาระบบการบริหารจัดการประเทศในด้านทั่วไปเพื่อปรับเปลี่ยนสู่การมีระบบธรรมาภิบาลอย่างแท้จริงได้ถือว่ายังประสบปัญหาอยู่ เป็นการปรับเปลี่ยนในเชิงรูปแบบที่ยังไม่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างกว้างขวางและทั่วถึงในทุกระดับ ยังไม่เพียงพอและไม่เอื้อให้เกิดการสร้างประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและความเป็นธรรมที่เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลง (Sangpradup, 2014)

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการกำกับดูแลและวิธีของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พบว่าประเด็นปัญหาที่น่าสนใจนำไปอภิปรายผลในครั้งนี้ประกอบด้วย ดังนี้

ประเด็นที่ 1 เกี่ยวกับการอธิบายและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลชะรีอะฮ์ของระบบสถาบันการเงินอิสลามและธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ข้อบัญญัติทางกฎหมายจะมีลักษณะทั่วไปมีความกว้างขวาง ขาดตัวบทกฎหมายที่กำหนดถึงรูปแบบและแนวทางการกำกับดูแลชะรีอะฮ์ที่ชัดเจนและครอบคลุม ขาดความเป็นมาตรฐานสากล อีกทั้งยังขาดตัวบทกฎหมายหรือข้อบังคับที่เกี่ยวกับการนิยามความหมายของการกำกับดูแลชะรีอะฮ์ที่ชัดเจน และถูกต้อง สอดคล้องกับมาตรฐานสากลที่กำหนดให้มีส่วนปฏิบัติการด้านการกำกับดูแลชะรีอะฮ์ที่ประกอบด้วยสองส่วนที่สำคัญคือ ส่วนการให้คำปรึกษาพิทวา และส่วนการตรวจสอบชะรีอะฮ์ ขาดตัวบทกฎหมายหรือข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลชะรีอะฮ์ อำนาจ และบทบาทหน้าที่ที่ระบุอันเป็นที่ชัดเจนโดยเฉพาะด้านการตรวจสอบชะรีอะฮ์ มาตรฐานด้านคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ชะรีอะฮ์มากนัก ซึ่งด้วยข้อจำกัดที่กล่าวมานี้ถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการกำกับดูแลชะรีอะฮ์ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษารายงานของ Rochananond et al. (2010) ที่ชี้ให้เห็นว่า ผลการดำเนินงานของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ในช่วงที่ผ่านมา (ปี พ.ศ. 2547-2551) ไม่เป็นที่น่าพอใจและขาดทุนมาโดยตลอดซึ่งสาเหตุสำคัญเกิดมาจากการที่ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยเป็นธุรกิจใหม่จำเป็นต้องลงทุนในทรัพย์สินถาวรค่อนข้างมากและปัจจัยด้านตัวบทกฎหมายที่ไม่เอื้อต่อการดำเนินกิจการที่ดี เป็นต้น และสอดคล้องกับผลการศึกษารายงานของ Boonchom (2015) ที่พบว่า กฎเกณฑ์ข้อบังคับของหน่วยงานภายในและภายนอกมีความสำคัญต่อมาตรฐานการดำเนินงานของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการดำเนินธุรกรรมตามหลักการอิสลามและส่งผลกระทบต่อผลประกอบการ ต่อความน่าเชื่อถือและมาตรฐานองค์กรของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย เช่นเดียวกันผลการศึกษาของ Aphakon et al. (2013) ที่ได้เสนอแนะว่า ในอนาคตหากการเงินอิสลามในประเทศไทยได้มีการขยายตัวมากขึ้นอาจต้องมีการกำหนดบทบัญญัติเพิ่มเติมเกี่ยวกับการกำกับดูแลด้านชะรีอะฮ์ใน พ.ร.บ.ธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 โดยให้ผู้กำกับดูแลหรือหน่วยงานอื่นที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะตามที่กฎหมายกำหนดแต่งตั้งมีอำนาจในการตรวจสอบความถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลามหรือเรื่องที่เกี่ยวข้อง เช่นคุณสมบัติของคณะกรรมการชะรีอะฮ์หรือโครงสร้างการบริหารภายในจะทำหน้าที่ในการตรวจสอบชะรีอะฮ์ เป็นต้น และหากพิจารณาผลการศึกษาของ Ahmin (2015) พบว่า องค์ประกอบสำคัญของระบบการกำกับดูแลชะรีอะฮ์ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้นคือการมีนโยบายและกฎหมายที่อธิบายถึงกระบวนการดำเนินงานของหน่วยงานชะรีอะฮ์ที่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Al-Aliat (2006) ที่พบว่า ลักษณะของกฎหมายด้านการกำกับดูแลชะรีอะฮ์ของธนาคารอิสลามนั้นต้องระบุตัวบทกฎหมายไว้ว่า พ.ร.บ. ธนาคารอิสลามให้เป็นที่ยึดถือ 4 ประการ ได้แก่ 1) ข้อกฎหมายเกี่ยวกับการยึดมั่นและการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ชะรีอะฮ์และคำพิทวาของหน่วยชะรีอะฮ์ 2) ข้อกฎหมายเกี่ยวกับรูปแบบหน่วยชะรีอะฮ์และบทบาทหน้าที่ที่ครอบคลุมถึงการตรวจสอบชะรีอะฮ์ 3) ข้อกฎหมายเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานชะรีอะฮ์ภายใน หน่วยงานชะรีอะฮ์ระดับชาติและหน่วยงานชะรีอะฮ์ระดับสากล

ประเด็นที่ 2 เกี่ยวกับการะภาษีและค่าธรรมเนียม ผลการวิจัยพบว่า ภาระภาษีและค่าธรรมเนียมที่มีความซ้ำซ้อนนั้นส่งผลกระทบต่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินอิสลามและส่งผลกระทบต่อความอิสระในกระบวนการพิจารณาของคณะที่ปรึกษาธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (ชะรีอะฮ์) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษารายงานของ Phetthongkam (2007) ที่ค้นพบว่า ประชาชนยังคงมีข้อสังเกตเกี่ยวกับความอิสระและอำนาจของคณะที่ปรึกษาธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (ชะรีอะฮ์) ซึ่งประเด็นเกี่ยวกับความอิสระของคณะที่ปรึกษาธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยหรือหน่วยกำกับดูแลชะรีอะฮ์ถือว่าเป็นประเด็นที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Uruyos (2010) ที่ชี้ให้เห็นถึงสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดการกระจุกตัวของผลิตภัณฑ์และการบริการทางการเงินของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยนั้นคือระบบภาษีและค่าธรรมเนียมที่ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยต้องจ่ายมากกว่าระบบสถาบันการเงินพาณิชย์ทั่วไป เช่นเดียวกัน ผลการศึกษาของ Ahmin (2015) ที่พบว่า มาตรฐานของหน่วยงานชะรีอะฮ์ที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องประกอบด้วย 1) ความอิสระ 2) ความเป็นศูนย์กลาง 3) ความเป็นมืออาชีพ 4) ความเป็นองค์คณะ 5) ความมั่นคงและยึดมั่น และ 6) การทำงานแบบเต็มเวลา และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Al-Solahin (2005) ที่พบว่า แนวทางการพัฒนายกระดับมาตรฐานของหน่วยงานชะรีอะฮ์นั้น

1) จะต้องพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านชะรีอะฮ์ให้เป็นมืออาชีพ 2) ให้ความสำคัญกับมาตรฐานด้านคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานด้านชะรีอะฮ์อย่างเคร่งครัด 3) เพิ่มหลักสูตรการศึกษาในด้านการเงินการธนาคารในสถาบันการศึกษา 4) ให้อำนาจและความอิสระต่อหน่วยงานกำกับดูแลชะรีอะฮ์อย่างเพียงพอและเหมาะสม

ประเด็นที่ 3 เกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานและรูปแบบของหน่วยงานชะรีอะฮ์ภายใน ประเด็นเกี่ยวกับรูปแบบของหน่วยชะรีอะฮ์ภายในของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ยังขาดความเป็นศูนย์รวมต่างฝ่ายต่างทำกระจัดกระจายหลายฝ่าย อีกทั้งเป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้อำนาจของผู้จัดการ ซึ่งถือว่าเป็นรูปแบบที่ขาดความสอดคล้องกับมาตรฐานหน่วยงานกำกับดูแลชะรีอะฮ์สากลที่กำหนดให้หน่วยงานชะรีอะฮ์นั้นต้องมีความเป็นศูนย์รวมในการปฏิบัติงานมาจากการแต่งตั้งของสภาที่ประชุมผู้ถือหุ้นหรือฝ่ายบริหารเพื่อทำหน้าที่ให้คำปรึกษาพิทักษ์และการตรวจสอบชะรีอะฮ์อีกทั้งต้องเป็นหน่วยงานที่มีความอิสระและอำนาจในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอและเหมาะสม (Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institutions, 2007)

ส่วนประเด็นเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการให้คำปรึกษาพิทักษ์และการตรวจสอบ ชะรีอะฮ์นั้น ผลการวิจัยพบว่า ยังขาดกระบวนการและขั้นตอนที่สามารถสร้างความน่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Phetthongkam (2007) ที่พบว่า ลูกคามีทัศนคติต่อคณะที่ปรึกษาธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (ชะรีอะฮ์) อยู่ในระดับมากโดยเฉพาะการเป็นบุคคลที่สังคมยอมรับแต่ประเด็นเกี่ยวกับบทบาทและอำนาจหน้าที่ ประเด็นเกี่ยวกับคุณสมบัติของคณะที่ปรึกษาฯ และประเด็นเกี่ยวกับการสร้างความเชื่อมั่นในมาตรฐานการพิจารณานั้นถือว่าเป็นส่วนที่ลูกคามีความเห็นว่าควรพัฒนาระดับมาตรฐานให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลเช่นเดียวกันเสียงสะท้อนจากอดีตคณะที่ปรึกษาธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (ชะรีอะฮ์) ที่มีความเห็นว่าการบวนการพิจารณาวินิจฉัยประเด็นปัญหาทางศาสนาของคณะที่ปรึกษาธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (ชะรีอะฮ์) ยังเป็นไปในลักษณะอัยยาคัย ไม่มีระเบียบ ข้อบังคับและระบบอันเป็นที่ชัดเจนและเปิดเผยต่อสาธารณะชน (Smadi, 2013)

ประเด็นที่ 4 เกี่ยวกับขาดบุคลากรผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ด้านศาสนา ผลการวิจัยพบว่า ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยเกิดภาวะการขาดแคลนบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องและมีประสบการณ์ทั้งด้านธุรกิจการเงิน การธนาคารอิสลามและด้านหลักชะรีอะฮ์ อีกทั้งเกิดภาวะการขาดความเพียงพอของกลไกสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับการอบรมและฝึกทักษะในด้านต่าง ๆ มีความรู้ ความเข้าใจที่อยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้อย่างทั่วถึง จะเห็นได้ว่าการแก้ปัญหาในประเด็นที่เกี่ยวข้องนี้ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยได้มีมาตรการในการส่งเสริมด้วยการจัดอบรมระยะสั้นหลักสูตรนักปฏิบัติการชะรีอะฮ์ประจำทุกหน่วย มีการสร้างช่องทางการประสานงานภายในผ่านเครือข่ายเทคโนโลยีมาบ้างแล้วก็ตามแต่ยังเป็นการแก้ปัญหาในระยะสั้นเท่านั้น ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยควรจัดตั้งองค์กรสนับสนุนในการสร้างองค์ความรู้และบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นการแก้ปัญหาในระยะยาว (Rochananond et al., 2010; ผู้ให้สัมภาษณ์ ข, 31 กรกฎาคม 2560) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ศักยภาพทางด้านการเงินอิสลามของประเทศไทย ที่พบว่า ประเทศไทยยังขาดแคลนแรงงานที่มีความเชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมการเงินอิสลาม ทำให้ขาดความพร้อมด้านทรัพยากรมนุษย์ที่พร้อมจะทำงานทันที นอกจากนี้ทักษะทางด้านภาษายังเป็นจุดอ่อนที่ต้องแข่งขันสูงกับแรงงานที่มีทักษะด้านภาษาอังกฤษและภาษาอาหรับ (Uruyos, 2010)

ประเด็นที่ 5 ขาดการส่งเสริมจากภาครัฐ ซึ่งในประเด็นนี้ ผลการวิจัยพบว่า พัฒนาการการส่งเสริม จากภาครัฐเพื่อปรับปรุงแก้ไขส่วนที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยโดยเฉพาะในส่วนของการกำกับดูแลชะรีอะฮ์ยังไม่มีชัดเจน ยังไม่มีการออกนโยบายและกรอบการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรม เช่น นโยบายการเปิดตลาดเงิน ตลาดหุ้นอิสลาม นโยบายการจัดตั้งสถาบันที่ปรึกษาการลงทุนระบบการเงินอิสลาม นโยบายการจัดตั้งองค์กรเพื่อส่งเสริมองค์ความรู้ทางการเงินอิสลามและการอบรมบุคลากร โดยเฉพาะนโยบายการจัดตั้งองค์กรกำกับดูแลชะรีอะฮ์ระดับชาติ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษารายของ Boonchom (2015) ที่พบว่า ในช่วงเวลาที่ผ่านมามีประเทศไทยยังไม่สามารถปรับปรุงแก้ไขโครงสร้างพื้นฐานด้านกฎหมายภาษีให้สอดคล้องกับระบบการเงินอิสลามในประเทศไทย ไม่มีการพัฒนาปัจจัยเกื้อหนุนที่สำคัญต่อระบบการเงินอิสลามรวมถึงปัจจัยสนับสนุนด้านการเงินและการกำกับดูแลชะรีอะฮ์ ถึงแม้ว่าผลการวิจัยในด้านนี้อาจจะมีความสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของภาครัฐที่ได้แสดงความรับผิดชอบในการที่จะแก้ไขปัญหาในด้านต่าง ๆ ด้วยการออกหลักเกณฑ์การกำกับ

ดูแลสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่ประกอบธุรกิจทางการเงินตามหลักการของศาสนาอิสลาม พ.ศ. 2559 ก็ตาม แต่ในทางปฏิบัติจริงยังไม่มีความสำเร็จมากนัก

สรุป

จากสภาพและรูปแบบการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลชะรีอะฮ์ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยที่ยังเป็นแบบแยกส่วนต่างฝ่ายต่างทำ ขาดความเป็นศูนย์รวมและขาดมาตรฐานด้านการปฏิบัติงานที่เป็นสากลรวมถึงขาดกลไกสนับสนุนในด้านต่าง ๆ ถือว่าเป็นจุดอ่อนที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานที่ขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในบางด้านจึงต้องได้รับการพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานในส่วนนี้ให้มีประสิทธิภาพอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้นและหากพิจารณารายด้าน พบว่า ส่วนที่เป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการกำกับดูแลชะรีอะฮ์ของธนาคารอิสลามปัจจุบันจะประกอบด้วย 5 ด้านสำคัญ ได้แก่ 1) ปัญหาด้านนโยบายและกฎหมาย เช่น ขาดนโยบายและตัวบทกฎหมายที่ชัดเจนเกี่ยวกับแนวทางการกำกับดูแลชะรีอะฮ์ ข้อกำหนดเกี่ยวกับการตรวจสอบชะรีอะฮ์ เป็นต้น 2) ปัญหาด้านภาระภาษีและค่าธรรมเนียม เช่น ระบบภาษีและค่าธรรมเนียมไม่เอื้อต่อการทำธุรกิจการเงินในรูปแบบอิสลาม 3) ปัญหาด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน เช่น ขาดกระบวนการและขั้นตอนการพิจารณาและการตรวจสอบชะรีอะฮ์ที่ชัดเจนและน่าเชื่อถือ 4) ปัญหาด้านขาดบุคลากร เช่น อัตราส่วนของนักการชะรีอะฮ์ที่น้อยลง ขาดคุณสมบัติการเป็นมุฟตีหรือ นักตรวจสอบชะรีอะฮ์ เป็นต้น 5) ปัญหาด้านขาดการส่งเสริมจากภาครัฐ เช่น หน่วยงานชะรีอะฮ์กลางระดับชาติดังรายละเอียดที่ได้กล่าวมาแล้วในข้างต้น แม้ว่าในบางประเด็นได้รับการตอบรับและมีแนวทางในการแก้ไขพัฒนาแล้วก็ตามแต่ปัจจัยที่สำคัญที่สุดของการที่จะทำให้ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยได้รับการยอมรับในทุก ๆ ระดับนั้น รัฐบาลและทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องจะต้องให้การส่งเสริมและสนับสนุนอย่างเป็นรูปธรรมในทุก ๆ ด้านโดยเฉพาะในด้านการกำกับดูแลองค์กรและการบริหารจัดการให้เป็นไปตามหลักการและกฎเกณฑ์ของศาสนาที่ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของระบบสถาบันการเงินอิสลามที่จะต้องให้ความสำคัญและส่งเสริมพัฒนาจนได้เป็นที่ยอมรับและสามารถเป็นต้นแบบให้กับสถาบันการเงินอื่น ๆ ที่เปิดให้บริการในรูปแบบเดียวกันอย่างภาคภูมิใจในฐานะเป็นสถาบันการเงินอิสลามแห่งแรกในประเทศไทยที่เปิดให้บริการในรูปแบบอิสลามอย่างครบวงจร

ข้อเสนอแนะ

ส่วนข้อเสนอแนะในครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยมีความเห็นว่า ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยควรได้รับการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. ควรปรับปรุงแก้ไขข้อกำหนดที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยในภาพรวมและปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลชะรีอะฮ์
2. ควรพัฒนารูปแบบการกำกับดูแลชะรีอะฮ์ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยให้เป็นศูนย์รวมด้านชะรีอะฮ์ มีอำนาจและความอิสระครอบคลุมถึงการให้คำปรึกษาพิจารณาและการตรวจสอบชะรีอะฮ์ เป็นต้น
3. เพิ่มนักปฏิบัติการชะรีอะฮ์ที่มีวุฒิการศึกษาอิสลามที่เกี่ยวข้องในทุก ๆ ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับหลักการศาสนาอิสลามและครอบคลุมทุก ๆ หน่วยงานและสาขาไม่จำกัดเฉพาะสำนักงานใหญ่เท่านั้น
4. จัดตั้งหน่วยงานชะรีอะฮ์ระดับชาติเพื่อทำหน้าที่ในการกำกับดูแลชะรีอะฮ์สถาบันการเงินอิสลามทุกประเภทและควบคุมการดำเนินงานของหน่วยชะรีอะฮ์ภายในพร้อมกับการปรับปรุงแก้ไขข้อกำหนดให้เอื้อต่อการดำเนินงานที่ดี
5. สร้างระบบกลไกสนับสนุนทางการเงิน การธนาคารอิสลามให้มีความเพียงพอและเหมาะสมกับการพัฒนาและเติบโตในอนาคต



เอกสารอ้างอิง

- Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institutions. (2007). *Standards-Setting for Islamic Financial Institution* [Online]. Retrieved September 27, 2007, from:
<http://shariyah.com/ar/project>. (in Arabic)
- Ahmin, M. (2015). *Introduction to Shari'ah Supervision*. (1). Brirut: Dar.Ibn Hazmi. (in Arabic)
- Al-Aliat, A. M.(2006). *The Legal Supervision of the Islamic Banks*. Master's Thesis. An-Najah National University. (in Arabic)
- Ali Gomaa, M. A. (2009). *Fatwa Its Significance fact etiquettes and stages*. The World Conference on Fatwa and its General Rules, March 19-21, 2009, Makkah: Muslim World League' Secretariat General, Ummu AUood Quarter, Makkah Al-Mukarramah. (in Arabic)
- Al-Shatibiy, I. M. (2002). *The Reconciliation of the Fundamentals of Islamic Law*. (1). Cairo: Dar Alkitab Alarabe Publishing. (in Arabic)
- Al-Shoki, S. A. (2012). *The Supervision of the Public Property*. (1). Jordan: Dar. Al-Nafaes. (in Arabic)
- Al-Solahin, A. M. (2005). The role Shari'ah Supervisory Bord in Islamic financial institutions. *The 14th Annual Scientific Conference in Islamic financial institutions* , May 15-17, 2005, Dubai: United Arab Emirates University. (in Arabic)
- Aphakon, P. M.L., Chaimomgkhol, S., Kusulwitikul, P. & Rochanasakul, P. (2013). *Guidelines for the Development of Supervision of Financial Institutions Providing Islamic Financial Services*. Research Report. Centre for Muslim World Policies, Faculty of Economics, Chulalongkorn University. (in Thai)
- Boonchom, K. (2015). *Comparing the Performance Standards of Islamic Financial Institutions of Thailand and Malaysia*. *SUTIPPARITHAT Dhurakij Pundit University*, 29(92), 52-64. (in Thai)
- Mukem, A. (2013). *Islamic banking under the pressure of Ocean Interest* [Online]. Retrieved August 27, 2013, from: [http:// www.thealami.com](http://www.thealami.com). (in Thai)
- Muslim Thai Post. (2013). *Shariah Bord Islamic Bank* [Online]. Retrieved August 27, 2013, from:
[http://www. news.muslimthaipost.com](http://www.news.muslimthaipost.com). (in Thai)
- Office of the Council of State. (2002). *Islamic Bank of Thailand Act, 2002*. (in Thai)
- Phetthongkam, P. (2007). *The Role of Religious Advisory Board (Shariah) Case Study of Islamic Bank of Thailand*. Master's Thesis. Thammasat University. (in Thai)
- Ratthaborirak, B. (2014). *The potential for the development of Islamic financial institutions*. TRF Policy Brief. The Thailand Research Fund. (in Thai)
- Rochananond, C., Attaworadej, A., klantakaphan, N. & Tiantitkl, R. (2010). *The Study of Legal Improvement for Islamic Banking Development in Thailand*. Research Report. The Thailand Research Fund. (in Thai)
- Sangpradup, S. (2014). Administrative Organization with Good Governance A Case Study: Muang Betong Municipality, Betong District, Yala Province. *Journal of Yala Rajabhat University*, 9(1), 3-8. (in Thai)

Smadi, P. (2013). *Lecture: Future Islamic Bank of Muslims of Thailand*. White Channel, October 7, 2013. (in Thai)

Uruyos, M. (2010). *The Study of Policy Development of Islamic Finance in Thailand*. Research report. The Thailand Research Fund. (in Thai)

บุคลากรกรม

ซัซวาล นิยมวิทยานนท์ (ผู้ให้สัมภาษณ์). อิสมาแอ สนิ (ผู้สัมภาษณ์). ที่ 66 อาคารคิวเฮ้าส์ อโศก ซอยอโศก ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110. เมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2560.

บรรจง บินกาซัน (ผู้ให้สัมภาษณ์). อิสมาแอ สนิ (ผู้สัมภาษณ์). ที่ 87/2 ซอยมุลทรัพย์ 2 ถนนรามคำแหง แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250. เมื่อวันที่ 16 กันยายน 2560.

ปราโมทย์ สมะดี (ผู้ให้สัมภาษณ์). อิสมาแอ สนิ (ผู้สัมภาษณ์). ที่ 325/1 ถ.รามคำแหง แขวงสะพานสูง เขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร 10240. เมื่อวันที่ 4 พฤศจิกายน 2558.



การพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมการจัดประชุม สัมมนา การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล
และการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการในจังหวัดสงขลา

A Development of MICE Industry potentially in Songkhla Province, Thailand

สาลิณี ทิพย์เพ็ญ* เสรี วงษ์มณฑา ชุชนะ เดชคณา และชวลีย์ ณ ถลาง

Salinee Tippeng, Seri Wongmonta, Jusana Techakana and Chawalee Na Talang

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว วิทยาลัยการจัดการกรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยพะเยา

Doctor of Philosophy Program in Tourism Management, College of Management Bangkok, University of Phayao

*Corresponding Author, Email: sv_2545@hotmail.com

(Received: September 15, 2017; Revised: November 8, 2017; Accepted: November 9, 2017)

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ในจังหวัดสงขลา 2) วิเคราะห์ศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ในจังหวัดสงขลา และ 3) หาแนวทางการพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ในจังหวัดสงขลา ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ รวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากกลุ่มผู้พัฒนา และกลุ่มผู้ใช้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา และใช้การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า พบว่า 1) จังหวัดสงขลาเป็นจังหวัดที่ศักยภาพด้านอุตสาหกรรมไมซ์สูงในกลุ่มจังหวัดภาคใต้ตอนล่างแต่มีความเสี่ยงในการยกเลิกงานและการรักษาความปลอดภัย 2) ศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ในสงขลา มีโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครันแต่ต้องพัฒนาให้ได้มาตรฐานสากล 3) แนวทางการพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ในจังหวัดสงขลา มี 6 ด้าน ได้แก่ การคมนาคมขนส่ง สิ่งอำนวยความสะดวกให้ได้มาตรฐานสากล ระบบการดูแลความปลอดภัยที่เข้มงวด ส่งเสริมให้มีการจัดประชุมของหน่วยงานราชการในจังหวัดสงขลา จัดทำปฏิทินการท่องเที่ยวในรูปแบบไมซ์ และฝึกอบรมบุคลากรด้านไมซ์

คำสำคัญ : อุตสาหกรรมไมซ์ การพัฒนาศักยภาพ สงขลา

Abstract

The purposes of this research were to explore the potential of MICE industry in Songkhla province, to analyze the potential of MICE industry in Songkhla province and to suggest for a development of MICE Industry potentially in Songkhla province. The data were collected by in - depth interviewing from the supply side and the demand side. The data were analyzed by content analysis and checked by triangulation design model. The findings reveal that 1) Songkhla province is a high potential of MICE industry in the lower southern of Thailand, but there is a risk of termination and security. 2) Songkhla has the potential of MICE industry, which the infrastructure and facilities are well equipped, but

to be develop to international standards. 3) The 6 aspects of development Guidelines for MICE industry potentiallly in Songkhla : transportation, facilities according to international standards, a rigorous security system, encourage meetings of government in Songkhla, making a travel calendar in MICE format, and MICE training.

Keywords: MICE industry, Potential development, Songkhla

บทนำ

การจัดกิจกรรมการประชุมในรูปแบบไมซ์ (MICE) เป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ ได้รับการยอมรับมากขึ้น ในฐานะกลไกสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีการเติบโตสูงและมีความสำคัญต่อการสร้างรายได้และการจ้างงานให้แก่ประเทศ เนื่องจากนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์มีเป้าหมายเฉพาะทางธุรกิจ มีอำนาจซื้อสูง และมีความต้องการสินค้าและบริการที่มีคุณภาพดี (Thailand convention and Exhibition Bureau, 2011) ซึ่ง MICE เป็นธุรกิจที่ได้รับความนิยมจากนานาประเทศ โดยเฉพาะประเทศที่มีรายได้จากการท่องเที่ยวเป็นหลัก ลักษณะเด่นของ MICE คือเป็นอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่เสนอบริการลักษณะพิเศษเพื่อเป็นตัวกลางจัดประชุมสัมมนาทั้งแบบการจัดประชุมองค์กร (Meeting = M) และการจัดประชุมนานาชาติ (Convention = C) การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Incentive = I) และการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ (Exhibition = E) ที่ทวีความสำคัญมากขึ้นในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของโลก

ปัจจุบัน ประเทศไทยได้กำหนดจุดหมายปลายทางที่น่าสนใจและหลากหลายสำหรับการจัดกิจกรรมไมซ์ โดยเน้นสถานที่แต่ละแห่งที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวและให้ประสบการณ์แตกต่างกัน จึงได้มีการพัฒนากระดุมมาตรฐานเมืองใหญ่ เช่น จังหวัดเชียงใหม่ให้มีจุดขายในด้านวัฒนธรรม ความงาม และศูนย์กลางทางธุรกิจของภาคเหนือ ในขณะที่กำหนดให้ขอนแก่นเป็นศูนย์กลางทางการค้าและการศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นจุดหมายยอดนิยมสำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเพื่อสัมผัสวัฒนธรรมแบบดั้งเดิม ส่วนพัทยาเป็นเมืองรีสอร์ทตากอากาศชายทะเลสำหรับการติดต่อธุรกิจและท่องเที่ยว จังหวัดภูเก็ต ซึ่งเป็นไข่มุกเม็ดงามแห่งอันดามัน และกรุงเทพมหานครเป็นเมืองแห่งแรงบันดาลใจที่ผสมผสาน ความหลากหลายอันไม่มีที่สิ้นสุด เป็นเมืองที่ไม่เคยหลับใหล โดยทั้ง 5 เมืองนี้ถูกจัดให้เป็นศูนย์กลางการจัดประชุมและการแสดงสินค้าภายในประเทศ หรือ “ไมซ์ ซิตี้” (Mice City) ซึ่งถือเป็นหนึ่งแนวทางในการผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางอุตสาหกรรมไมซ์ของโลก

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าในปัจจุบันประเทศไทยจะมีเมืองที่มีขีดความสามารถในการรองรับการจัดงานในกลุ่มไมซ์อย่างเพียงพอ แต่การเพิ่มขึ้นของจำนวนการจัดงานและจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติในอนาคต นำมาซึ่งความจำเป็นในการเตรียมพร้อมทั้งในเชิงรุกและเชิงรับของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในจังหวัดที่มีศักยภาพในการเป็นสถานที่จัดงานในกลุ่มไมซ์ให้สามารถรองรับการจัดงานได้ ซึ่งจังหวัดสงขลาเป็นจังหวัดมีศักยภาพที่จะพัฒนาเป็นทางเลือกหนึ่งสำหรับผู้จัดงาน เนื่องจากสงขลาเป็นจังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นเมืองท่าและเมืองชายทะเลที่สำคัญแห่งหนึ่งของภูมิภาค อีกทั้งอำเภอหาดใหญ่ยังเป็นเมืองการค้าการลงทุนสูง และที่สำคัญคือ ด้านราคาและความคุ้มค่าเงิน อำเภอหาดใหญ่ และจังหวัดสงขลา มีค่าครองชีพที่ต่ำกว่าเมื่อเทียบกับเมืองไมซ์ซิตี้อื่น ๆ เช่น จังหวัดภูเก็ต (Dechudom, 2012) สงขลาจะเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของหน่วยงานต่าง ๆ ที่จะมาจัดกิจกรรมไมซ์ จากสภาพการจัดงานของจังหวัดสงขลาที่ผ่านมา ส่วนใหญ่จะมีเพียงหน่วยงานเดิม ๆ และนักท่องเที่ยวกลุ่มเดิมที่เข้ามาจัดกิจกรรมและร่วมกิจกรรมไมซ์ เช่น งานแสดงสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP Fair) งาน

มอเตอร์โชว์ และงานประชุมวิชาการ ซึ่งการจัดกิจกรรมที่ถูกจัดขึ้นในจังหวัดสงขลาจะเน้นกิจกรรมการประชุมสัมมนา (Meeting) และงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ (Exhibition) เท่านั้น ส่วนกิจกรรมการประชุมนานาชาติหรือประชุมกลุ่มใหญ่ (Convention) ยังไม่มีการจัดกิจกรรม และการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Incentive) ยังคงมีจำนวนเล็กน้อย เนื่องจากขาดการจัดการด้านการตลาดที่ดีและเหมาะสม

จากข้อมูล จังหวัดสงขลา มีสภาพความพร้อมและมีศักยภาพที่จะยกระดับให้เป็นไมซ์ซิตี้ในอนาคต กล่าวคือ เมืองหาดใหญ่และจังหวัดสงขลาเป็นเมืองที่มีศักยภาพในการรองรับตลาดไมซ์อย่างมาก ทั้งสถานที่จัดการประชุม สัมมนา และจัดนิทรรศการอย่างศูนย์ประชุมนานาชาติฉลองสิริราชสมบัติ 60 ปี หรือห้องประชุมในโรงแรมต่าง ๆ การเดินทาง สถานที่ท่องเที่ยว รวมถึงโรงแรม ที่พัก ตั้งแต่ราคาหลักร้อยจนถึง 2 - 3 พันบาทต่อคืน สามารถรองรับการจัดงานได้ทุกระดับ ตั้งแต่ระดับจังหวัด ระดับประเทศ ไปจนถึงระดับนานาชาติ (Prachachat, 2017)

ด้วยเหตุนี้ ทำให้ผู้วิจัยจึงสนใจหาคำตอบว่าทรัพยากรที่จะรองรับการพัฒนาอุตสาหกรรมการจัดประชุม สัมมนา การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล และการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ (MICE) ในจังหวัดสงขลาเป็นอย่างไร และมีศักยภาพเพียงใด ทั้งหาข้อเสนอแนวทางพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมการจัดประชุม สัมมนา การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล และการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ (MICE) ในจังหวัดสงขลาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. สำนวณศักยภาพอุตสาหกรรมการจัดประชุม สัมมนา การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล และการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ (MICE) ในจังหวัดสงขลา
2. วิเคราะห์ศักยภาพอุตสาหกรรมการจัดประชุม สัมมนา การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล และการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ (MICE) ในจังหวัดสงขลา
3. หาแนวทางการพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมการจัดประชุม สัมมนา การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล และการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ (MICE) ในจังหวัดสงขลา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ รวบรวมข้อมูลโดยใช้รายการตรวจสอบทรัพยากรตามเกณฑ์การประเมินเมืองเพื่อจัดงานประชุมองค์กร การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล งานประชุมวิชาการ และงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ ของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (Thailand convention and Exhibition Bureau, 2014) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่แท้จริง จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มผู้พัฒนา (Supply Side) ซึ่งหมายถึง กลุ่มหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวในรูปแบบไมซ์ของจังหวัดสงขลา จำนวน 12 คน ประกอบด้วย ผู้แทนจากสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) (สสปน./TCEB) ผู้แทนจากยุทธศาสตร์จังหวัด ผู้แทนจากท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด ผู้แทนจากองค์การบริหารส่วนจังหวัด นักวิชาการในท้องถิ่น ผู้แทนจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยภาคใต้ เขต 1 (สำนักงานหาดใหญ่) ผู้อำนวยการศูนย์การประชุมนานาชาติฉลองสิริราชสมบัติ 60 ปี ผู้ประกอบการที่พักแรม ผู้แทนจากหอการค้าจังหวัดและผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการประชุมและ

การจัดงานแสดงสินค้า และ 2) กลุ่มผู้ใช้ (Demand Side) ซึ่งหมายถึง กลุ่มผู้ประกอบการที่บริหารจัดการโรงแรมไมซ์และบริษัทที่ให้บริการภัตตาคารและร้านอาหาร จำนวน 12 คน ได้แก่ ผู้ประกอบการหรือผู้จัดการบริษัทที่ให้บริการการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Destination Management Company : DMCs) ผู้ประกอบการหรือผู้จัดการบริษัทที่บริหารจัดการประชุม (Professional Convention Organizer : PCOs) ผู้ประกอบการหรือผู้จัดการบริษัทที่บริหารจัดการนิทรรศการหรืองานแสดงสินค้า (Professional Exhibition Organizer : PEOs) และบริษัทที่ให้บริการท่องเที่ยวภัตตาคารและร้านอาหาร โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ (Interview) การสังเกต (Observation) และการสนทนากลุ่ม (Group Discussion)

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ นำมาตรวจสอบ และวิเคราะห์ข้อมูลจากการรวบรวมตามลักษณะการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) และผู้วิจัยใช้การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation design) จากข้อมูลที่ได้จากทั้ง 2 กลุ่ม ได้แก่ ข้อมูลปฐมภูมิ (ผู้ใช้และผู้พัฒนา) และข้อมูลทุติยภูมิ (เอกสาร) คือ จากการสัมภาษณ์ การสังเกตแบบมีส่วนร่วม ใช้การศึกษาเอกสาร และ SWOT Analysis

ผล

จากการศึกษาวิจัยในกระบวนการข้างต้นที่กล่าวมาแล้วนั้น ได้ทำการเสนอผลการวิจัยในรูปแบบ ตารางเพื่อให้สามารถเข้าใจเนื้อหาได้อย่างละเอียดครบถ้วนมากขึ้น จำนวน 3 ตาราง ได้แก่ ตารางที่ 1 แสดงรายการตรวจสอบทรัพยากร MICE ในจังหวัดสงขลา ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT analysis) ของจังหวัดสงขลา ต่อการเป็น MICE City และตารางที่ 3 แสดงแนวทางการพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรม MICE ในจังหวัดสงขลา

1. ผลการสำรวจศักยภาพอุตสาหกรรมการจัดประชุม สัมมนา การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลและการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ (MICE) ในจังหวัดสงขลา

ศักยภาพอุตสาหกรรมการจัดประชุม สัมมนา การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลและการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ (MICE) ในจังหวัดสงขลา ปรากฏในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ศักยภาพอุตสาหกรรมการจัดประชุม สัมมนา การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล และการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ (MICE) ในจังหวัดสงขลา

ประเด็นการสำรวจศักยภาพ	ศักยภาพอุตสาหกรรม MICE ในจังหวัดสงขลา
ความสะดวกในการเข้าสู่พื้นที่จัดงาน	มีท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ สถานีรถไฟชุมทางหาดใหญ่ การขนส่งทางรถยนต์ ท่าเทียบเรือท่าลิ้งสงขลา ด่านศุลกากรและด่านตรวจคนเข้าเมือง
การสนับสนุนจากหน่วยงานในพื้นที่	สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (สสปน.) กำลังจัดทำโครงการศึกษาและจัดทำยุทธศาสตร์ของไมซ์ซิตี้และเมืองที่มีศักยภาพจังหวัดสงขลา โดยความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องในจังหวัดสงขลา



ตารางที่ 1 (ต่อ)

ประเด็นการสำรวจศักยภาพ	ศักยภาพอุตสาหกรรม MICE ในจังหวัดสงขลา
กิจกรรมเพิ่มเติมนอกเหนือจากการประชุม	มีสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ ได้แก่ แหลมสมิหลา เกาะหนู – เกาะแมว หาดขลาทัศน์ แหลมสนอ่อน เขาดังกวน สวนสาธารณะเทศบาลนครหาดใหญ่ น้ำตกโดนงาช้าง เขตห้ามล่าสัตว์ป่าทะเลสาบสงขลาหรืออุทยานนกน้ำคูขุด วิถีชุมชนเกาะยอและสะพานติณสูลานนท์ สถาบันทักษิณคดีศึกษา ย่านเมืองเก่าสงขลา (Street Art) ถนนคนเดินสงขลาแต่แรก (Walking Street) บ้านนครใน ตลาดน้ำคลอง ชุมชนวิถีพุทธคลองแดน วิถีโหนด นา เล วัดพะโคะ วัดขวด พระพิฆเนศที่ใหญ่ที่สุดในภาคใต้ สวนสัตว์สงขลา สงขลาอะควาเรียม ตลาดกิมหยง จูราสสิกปาร์คสงขลา (สวนไดโนเสาร์ด้านนอก) ศูนย์การค้าต่าง ๆ มีกิจกรรมที่น่าสนใจ อาทิเช่น ไนต์พาราไดส์หาดใหญ่เคาท์ดาวน์ สมิหลามิวสิกเฟสติวัล หาดใหญ่มิดไนท์สงกรานต์ ประเพณีลากพระและตักบาตรเทโว เทศกาลสีสันบอลรูมนานาชาติ
ที่พักและสิ่งอำนวยความสะดวก	ที่พักแรมระดับ 3 - 5 ดาว : โรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ โรงแรมบุรีศรีภู บูติค โฮเทล หาดใหญ่ โรงแรมเดอะริเจนซี หาดใหญ่ โรงแรมहरรรษา เจบี หาดใหญ่ โรงแรมหาดใหญ่ พาราไดซ์ โฮเทล แอนด์ รีสอร์ท โรงแรมราชมั่งคณา สงขลา เมอร์เมด หาดแก้ว รีสอร์ท ฯลฯ มีภัตตาคารและร้านอาหาร : น้ำเคียงดิน ศิรดา สุจินดา ซีฟู้ด เกียดฟง โกย่าว ข้าวสตู สงขลา โชคดีแต่เตี้ยม กันเอง ลงเอย สับนงา บลูสไมล์คาเฟ่ Homeless Bar and Grill, Gap's Garden ฯลฯ
สถานที่จัดงานและสิ่งอำนวยความสะดวก	มีศูนย์ประชุมนานาชาติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี, หาดใหญ่ ฮออล์ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ และห้องประชุมในโรงแรมต่าง ๆ ได้แก่ โรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ โรงแรมโรงแรมบุรีศรีภู บูติค โฮเทล หาดใหญ่ โรงแรมเดอะริเจนซี หาดใหญ่ โรงแรมहरรรษา เจบี หาดใหญ่ โรงแรมหาดใหญ่ พาราไดซ์ โฮเทล แอนด์ รีสอร์ท ฯลฯ
ภาพลักษณ์และความมีชื่อเสียงของเมือง	มีอัตลักษณ์ของความเป็นเมืองสองทะเล, เป็นเมืองชายแดนที่สำคัญ เป็นศูนย์กลางทางการค้าการลงทุนของภาคใต้ตอนล่าง
สภาพแวดล้อมของเมือง	มีโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวครบครัน มีพื้นที่สำหรับจัดงานและกิจกรรมต่าง ๆ ของอุตสาหกรรมไมซ์ มีปัญหาการจราจรหนาแน่นในเมืองหาดใหญ่และเมืองชายแดน มีฝนตกตลอดปี
ความเสี่ยงในการยกเลิกงานและการรักษาความปลอดภัย	ค่าครองชีพสูงกว่าเมืองไมซ์ซีทีอื่น ๆ มีมาตรการดูแลความปลอดภัยอย่างเข้มงวด ภาพลักษณ์ด้านความไม่สงบของจังหวัดชายแดนภาคใต้ส่งผลต่อความเสี่ยงในการยกเลิกการจัดงาน

2. วิเคราะห์ศักยภาพอุตสาหกรรมการจัดประชุม สัมมนา การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล และการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ (MICE) ในจังหวัดสงขลา

ผลการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) พบว่า จังหวัดสงขลามีศักยภาพด้านอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) มีความพร้อมทั้งในด้านสถานที่จัดการประชุม แหล่งท่องเที่ยว ที่พักแรม ร้านอาหาร การคมนาคม ฯลฯ แต่สงขลาจะต้องพัฒนามาตรฐานการบริการให้ได้มาตรฐานสากลเพื่อให้มีศักยภาพรองรับอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) เนื่องจากเป็นกลุ่มที่เน้นคุณภาพการบริการและมีอำนาจซื้อสูง ดังข้อมูลตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT analysis) ของจังหวัดสงขลาต่อการเป็น MICE City

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
- ทำเลที่ตั้งของจังหวัดสงขลาเหมาะสม มีอัตลักษณ์ของความเป็นเมืองที่มีสองทะเลเชื่อมต่อกัน ระหว่างทะเลสาบสงขลาและทะเลอ่าวไทย - มีทรัพยากรธรรมชาติที่โดดเด่นและวัฒนธรรมที่ยาวนาน - มีโครงสร้างพื้นฐานทางการท่องเที่ยวที่ครบครัน - เป็นเมืองชายแดน มีด้านศุลกากรถึง 3 ด้าน และกำลังจะเปิดด่านที่ 4 เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว - เป็นศูนย์กลางการค้า การบริการ การท่องเที่ยวและการประชุมของภาคใต้ตอนล่าง	- สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการทางการท่องเที่ยวไม่ได้มาตรฐาน เช่น โรงแรม ร้านอาหาร ศูนย์บริการท่องเที่ยว ห้องน้ำ บ่ายบอกทางแหล่งท่องเที่ยว (3 ภาษา) - บุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) เป็นบุคลากรในระดับท้องถิ่นยังไม่มี ความชำนาญในการจัดงานมากนัก - มีปัญหาการจราจรหนาแน่นติดขัดในเมืองใหญ่และเมืองชายแดน - เส้นทางบินระหว่างประเทศมีจำนวนน้อย คือ มีเที่ยวบินตรง (Direct Flight) จากประเทศมาเลเซีย สิงคโปร์และจีนเท่านั้น - ขาดการเชื่อมโยงของระบบโลจิสติกส์ที่ดีและทันสมัย - ขาดการสร้างภาพลักษณ์ที่โดดเด่นและเรื่องราว (Story) เพื่อสร้างอัตลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว - จังหวัดสงขลา ยังไม่มีชื่อเสียงโดดเด่นด้านอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) ในระดับประเทศ
โอกาส (Opportunity)	อุปสรรค (Threat)
- อยู่ในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินกิจการต่าง ๆ - การเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเป็นโอกาสทางการค้าการลงทุน - มีแผนงานการพัฒนาเขตพัฒนาเศรษฐกิจ 3 ฝ่าย อินโดนีเซีย - มาเลเซีย - ไทย (Indonesia – Malaysia – Thailand Growth Triangle : IMT - GT)	- ภาพลักษณ์ของจังหวัดสงขลา ด้านปัญหาความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้และปัญหาความไม่สงบของโลก มีผลกระทบด้านการค้า การลงทุน และการท่องเที่ยว - การแข่งขันด้านการท่องเที่ยวในรูปแบบไมซ์ (MICE) ภายในประเทศมีสูง - การดำเนินงานของนโยบายภาครัฐ การสนับสนุนงบประมาณ การพัฒนาส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์ของจังหวัดสงขลา ยังไม่มีความชัดเจนเท่าใดนัก

ตาราง 2 (ต่อ)

โอกาส (Opportunity)	อุปสรรค (Threat)
4. จังหวัดมีแผนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญ คือ ถนน มอเตอร์เวย์, รถไฟรางคู่, การพัฒนาด้านบุคลากร สะเดาและปาดังเบซาร์ และโครงการพัฒนาระบบไฟฟ้า และประปาให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ 5. เป็นจังหวัดที่อยู่ในความสนใจของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (สสปน.) และร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ร่วมกันทำโครงการศึกษา และจัดทำข้อมูลยุทธศาสตร์ของโมซ์ซิตีและเมืองที่มีศักยภาพ จังหวัดสงขลา	

จากการวิเคราะห์ศักยภาพ จังหวัดสงขลาเป็นเมืองที่มีทำเลที่ตั้งเหมาะสม เป็นเมืองชายแดน มีทรัพยากรธรรมชาติ และวัฒนธรรมที่น่าสนใจ มีโครงสร้างพื้นฐานทางการท่องเที่ยวที่ครบครัน นอกจากนี้ จังหวัดสงขลาอยู่ในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ มีแผนงานการพัฒนาเขตพัฒนาเศรษฐกิจ IMT - GT ซึ่งเป็นโอกาสในการพัฒนาการค้าชายแดน รวมทั้งจังหวัดมีแผนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและยังเป็นจังหวัดที่อยู่ในความสนใจของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (สสปน.) ที่จะทำโครงการศึกษาและจัดทำข้อมูลยุทธศาสตร์ของโมซ์ซิตีและเมืองที่มีศักยภาพ นับว่าจังหวัดสงขลาเป็นจุดเชื่อมโยงแหล่งการค้าการลงทุนที่สำคัญของภูมิภาคจนกลายเป็นศูนย์กลางการค้า การลงทุนของภาคใต้ตอนล่าง แต่จังหวัดสงขลายังมีปัญหาด้านศักยภาพเพื่อรองรับอุตสาหกรรมโมซ์ คือ สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการทางการท่องเที่ยวยังไม่ได้มาตรฐานสากล ขาดบุคลากรที่มีความชำนาญ มีปัญหาการจราจรหนาแน่น มีจำนวนเส้นทางบินระหว่างประเทศน้อย แม้ว่าจะมีระบบการคมนาคมที่หลากหลายแต่ขาดการเชื่อมโยงของระบบโลจิสติกส์ รวมทั้งการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวในรูปแบบโมซ์ภายในประเทศค่อนข้างสูงแต่การสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่ชัดเจน อีกทั้งภาพลักษณ์ของจังหวัดสงขลาเป็นเมืองที่มีปัญหาด้านความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ทำให้จังหวัดสงขลาไม่มีชื่อเสียงโดดเด่นด้านอุตสาหกรรมโมซ์ในระดับประเทศมากนัก ทางจังหวัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรใช้โอกาสและจุดแข็งที่มีอยู่เพื่อหลีกเลี่ยงอุปสรรคและแก้ไขจุดอ่อนเพื่อสร้างอัตลักษณ์ของจังหวัดสงขลาให้เป็นจุดหมายปลายทางของการจัดประชุม สัมมนา การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล การจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการต่อไป

3. แนวทางการพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมการจัดประชุม สัมมนา การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล และการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ (MICE) ในจังหวัดสงขลา

แนวทางการพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรม MICE ในจังหวัดสงขลาตามแนวทางการพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมโมซ์เพื่อการเป็นนครแห่งโมซ์ (MICE City) (Chuaysook & Kovattanakul, 2014) มีองค์ประกอบแสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แนวทางการพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรม MICE ในจังหวัดสงขลา

องค์ประกอบของการพัฒนา	แนวทางการพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรม MICE ในจังหวัดสงขลา
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	1. พัฒนาการคมนาคมขนส่งระหว่างประเทศ ระหว่างเมือง ด้วยการเพิ่มเที่ยวบินระหว่างประเทศ ระหว่างเมือง เนื่องจากปัจจุบันมีเที่ยวบินต่างประเทศที่เปิดให้บริการแค่ 3 ประเทศเท่านั้น คือ มาเลเซีย สิงคโปร์ และจีน จึงควรเพิ่มเส้นทางบิน Direct flight จากประเทศโซนยุโรป และอเมริกา 2. พัฒนาระบบการขนส่งภายในเมือง เริ่มด้วยการเพิ่มมาตรฐานการให้บริการแท็กซี่มิเตอร์ภายในเมือง และการจัดระบบการบริการที่ได้มาตรฐานของรถขนส่งสาธารณะ เช่น การให้ความรู้เกี่ยวกับการบริการ รวมไปถึงการกำหนดราคาของรถโดยสารสาธารณะที่ชัดเจน เพื่อป้องกันการเอารัดเอาเปรียบและการหลอกลวงนักท่องเที่ยว 3. ปรับปรุงหรือขยายเส้นทางการเข้าถึงศูนย์ประชุมซึ่งเป็นเส้นทางที่ใช้ร่วม กับชุมชน ทำให้เกิดปัญหาการจราจรติดขัดและใช้เวลาในการเดินทางนาน 4. พัฒนาระบบโลจิสติกส์ให้มีการเชื่อมโยงถึงกัน ทั้งทางสถานีรถไฟ ท่าอากาศยานนานาชาติ และท่าเรือน้ำลึก 5. พัฒนาเครือข่ายการสื่อสารโทรคมนาคม และนําระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพทั้งระบบ
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	1. พัฒนาด้านสถานที่ท่องเที่ยวและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ 2. เพิ่มโรงแรมระดับ 5 ดาว หรือพัฒนามาตรฐานโรงแรมเพื่อให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสากล เช่น Free wifi Audio Visual ที่ทันสมัย มี Business Center ที่มีมาตรฐาน และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่ได้มาตรฐานสากล 3. พัฒนาร้านอาหารที่ได้มาตรฐานระดับสากลสำหรับการรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์ 4. พัฒนากิจกรรมให้เลือกทำที่ได้มาตรฐานสากล เช่น การนวด ซัปปิ้ง 5. ควรมีการพัฒนาในด้านอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการจัดงาน เพื่อให้ผู้จัดงานไม่ต้องขนอุปกรณ์ต่าง ๆ ไปจากกรุงเทพฯ เช่น ระบบแสง สี เสียง 6. สร้างมาตรฐานในการให้บริการในด้านการท่องเที่ยวรูปแบบ MICE เช่น มีการสนับสนุนกิจกรรมการตรวจประเมินและรับรองสถานประกอบการตามแนวสากล หรือการกำหนดกรอบมาตรฐานการให้บริการอย่างชัดเจนและมีการบังคับใช้อย่างจริงจัง
3. ด้านความมั่นคงและปลอดภัย	1. ต้องมีระบบการดูแลและจัดการด้านความปลอดภัยอย่างเข้มงวด เช่น การตรวจลาดตระเวนของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มีการติดตั้งกล้อง CCTV และตรวจเช็คสภาพการใช้งาน 2. พยายามสร้างความเคลื่อนไหวของคนให้มีกิจกรรมต่าง ๆ เกิดขึ้นสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัย



ตารางที่ 3 (ต่อ)

องค์ประกอบของการพัฒนา	แนวทางการพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรม MICE ในจังหวัดสงขลา
4. ด้านการสนับสนุนของภาครัฐและภาคเอกชนในท้องถิ่น	1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมมือกันส่งเสริมการประชุมในสงขลาโดยการสนับสนุนการประชุมของหน่วยงานราชการเข้าไปในจังหวัดสงขลาให้มากขึ้น 2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อประชาสัมพันธ์จังหวัด
5. ด้านภาพลักษณ์ของจังหวัดและสิ่งดึงดูดใจ	1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องส่งเสริมการจัดประชุมภายในประเทศ ด้วยการส่งงานประชุมของหน่วยงานรัฐ รัฐวิสาหกิจไปจัดที่สงขลาเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี สร้างความเชื่อมั่นให้จังหวัด เพื่อขยายฐานการประชุมระดับนานาชาติต่อไป 2. จัดทำปฏิทินกิจกรรมการท่องเที่ยวในรูปแบบไมซ์ (MICE) ของจังหวัดสงขลา และจังหวัดใกล้เคียง
6. บุคลากรด้านไมซ์	1. พัฒนาศักยภาพบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้มีความรู้ ความสามารถ และมีความเพียงพอต่อความต้องการ เช่น การฝึกอบรมด้านภาษาอังกฤษและภาษาอาเซียน เป็นต้น 2. การดึงตัวบุคลากรมากความสามารถเข้ามาร่วมงาน ควรเริ่มจากการพัฒนาการประชุมก่อนแล้วค่อย ๆ ดึงบุคลากรที่มีความสามารถเข้าไปทำงาน

จังหวัดสงขลามีความพร้อมด้านการคมนาคมขนส่งทั้งภายในเมืองและระหว่างเมือง มีแหล่งท่องเที่ยว มีสถานที่จัดประชุม ที่พักแรม ร้านอาหาร และกิจกรรมทางการท่องเที่ยวต่าง ๆ ที่หลากหลาย แต่เนื่องจากนักท่องเที่ยวกลุ่ม MICE เป็นกลุ่มที่มีอำนาจซื้อสูง และนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เดินทางมาเพื่อร่วมกิจกรรมทางธุรกิจจึงมีความต้องการการบริการที่มีคุณภาพ ดังนั้น จังหวัดสงขลาจึงควรนำความพร้อมของจังหวัดที่มีอยู่มาพัฒนาศักยภาพทั้งในด้านการคมนาคมขนส่ง การพัฒนาการเชื่อมโยงของระบบโลจิสติกส์ การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและบริการทางการท่องเที่ยว การดูแลด้านความปลอดภัย การพัฒนาความร่วมมือและการให้การสนับสนุนของภาครัฐและเอกชน การพัฒนาบุคลากรด้านไมซ์ให้ได้มาตรฐานสากล เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของจังหวัดสงขลาให้เป็นจุดหมายปลายทาง MICE ของประเทศไทย

อภิปรายผล

ผลจากการสำรวจศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ในจังหวัดสงขลา พบว่า จังหวัดสงขลาเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพทางการท่องเที่ยวและการจัดประชุม สัมมนา รวมถึงการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ ทั้งด้านความสะดวกในการเข้าสู่พื้นที่จัดงาน ด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานในพื้นที่ ด้านกิจกรรมเพิ่มเติมนอกเหนือจากการประชุม ด้านที่พักและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่จัดงาน ด้านภาพลักษณ์และความมีชื่อเสียงของเมือง ด้านสภาพแวดล้อมของเมือง ซึ่งสอดคล้องกับ Dabsomdet (2010) ที่ได้กล่าวว่า ประเทศไทยมีความพร้อมในทรัพยากรท่องเที่ยวเพื่อสนับสนุนธุรกิจไมซ์ ไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรทางด้านสถานที่จัดงาน สถานที่ท่องเที่ยวอย่างหลากหลาย ศิลปวัฒนธรรมทั้งดงาม รวมทั้งรัฐบาลได้ลงทุนสร้างสาธารณูปโภคเพื่ออำนวยความสะดวก เช่น สนามบิน มีนโยบายการเปิดการค้าเสรี และการที่รัฐบาลลงทุนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับอุตสาหกรรมไมซ์ ได้แก่ จัดสร้างศูนย์ประชุมแห่งใหม่อันจะก่อให้เกิดการประชุมสัมมนาและนิทรรศการระดับนานาชาติมากยิ่งขึ้น นับเป็นโอกาสดีแก่เมืองต่าง ๆ ในประเทศรวมทั้งจังหวัดสงขลาด้วย แต่การจัดงานไมซ์เป็นการรวมตัวของบุคคลชั้นนำทางด้านธุรกิจของแต่ละองค์กรและจังหวัดสงขลาซึ่งมีภาพลักษณ์ด้านลบในเรื่องปัญหาความไม่สงบ เจ้าภาพจัดงานจึงควรให้ความสำคัญในเรื่องการดูแลด้านความปลอดภัยอย่างเข้มงวด เพื่อลดความเสี่ยงในการยกเลิกงาน

ผลการวิเคราะห์ศักยภาพอุตสาหกรรมการจัดประชุม สัมมนา การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล และการจัดแสดงสินค้า

และนิทรรศการในจังหวัดสงขลาด้วยการวิเคราะห์ SWOT นั้นมีความสำคัญ ดังที่ Chaityajitkumtorn (2012) กล่าวว่า การวิเคราะห์ SWOT จะครอบคลุมขอบเขตของปัจจัยที่กว้างด้วยการระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคขององค์กร ทำให้มีข้อมูลในการกำหนดทิศทางหรือเป้าหมายที่จะถูกสร้างขึ้นมาบนจุดแข็งขององค์กร และแสวงหาประโยชน์จากโอกาสทางสภาพแวดล้อม และสามารถกำหนดกลยุทธ์ที่มุ่งเอาชนะอุปสรรคทางสภาพแวดล้อมหรือลดจุดอ่อนขององค์กรให้มัน้อยที่สุดได้ และจากการศึกษาและวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของจังหวัดสงขลาด้านอุตสาหกรรมไม้ พบว่า (1) จุดแข็ง คือ สงขลามิทำเลที่ตั้งเหมาะสม เป็นเมืองชายแดน มีทรัพยากรธรรมชาติที่โดดเด่นและวัฒนธรรมที่ยาวนาน มีโครงสร้างพื้นฐานทางการท่องเที่ยวที่ครบครัน ดังนั้น จึงควรส่งเสริมให้จุดแข็งที่มีอยู่เป็นตัวกำหนดทิศทางให้จังหวัดสงขลาเป็นจุดหมายปลายทางสำหรับการจัดกิจกรรมไมซ์ที่สำคัญของประเทศและเป็นศูนย์กลางการค้า การลงทุนของภาคใต้ตอนล่าง ในด้านของ (2) จุดอ่อน คือ สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการทางการท่องเที่ยวมีมากแต่ไม่ได้มาตรฐาน บุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ยังไม่มี ความชำนาญ มีปัญหาการจราจรหนาแน่น เส้นทางบินระหว่างประเทศมีจำนวนน้อย ขาดการเชื่อมโยงของระบบโลจิสติกส์ ขาดการสร้างอัตลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว และจังหวัดสงขลายังไม่มีชื่อเสียงโดดเด่นด้านอุตสาหกรรมไมซ์ในระดับประเทศ ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องแก้ไขด้วยการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกให้ได้มาตรฐานสากล รวมทั้งสร้างอัตลักษณ์ที่โดดเด่นของจังหวัดสงขลาให้เป็นที่รู้จักและยอมรับในระดับประเทศ สำหรับด้าน (3) โอกาส คือ จังหวัดสงขลาอยู่ในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ มีแผนงานการพัฒนาเขตพัฒนาเศรษฐกิจ 3 ฝ่าย IMT – GT อีกทั้งการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเป็นโอกาสทางการค้าการลงทุน จังหวัดมีแผนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นอกจากนี้ยังเป็นจังหวัดที่อยู่ในความสนใจของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (สสปน.) จัดทำโครงการศึกษาและจัดทำข้อมูลยุทธศาสตร์ของไมซ์ซิตี้และเมืองที่มีศักยภาพ จากบริบทโอกาสที่มีอยู่จึงควรส่งเสริมและพัฒนากิจการงานในจังหวัดสงขลาให้เป็นที่รู้จักและยอมรับในระดับประเทศรวมทั้งประเทศเพื่อนบ้านอย่างประเทศมาเลเซีย และสิงคโปร์ สำหรับในด้าน (4) อุปสรรค คือ จังหวัดสงขลา มีสภาพลักษณะด้านปัญหาความไม่สงบซึ่งสร้างความไม่เชื่อมั่นให้แก่ผู้จัดงาน ประกอบกับการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวในรูปแบบไมซ์ภายในประเทศมีสูง และการสนับสนุนงบประมาณการพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์ของจังหวัดสงขลายังไม่มี ความชัดเจนเท่าใดนัก จังหวัดสงขลาจึงควรใช้จุดแข็งและโอกาสที่มีอยู่และหลีกเลี่ยงอุปสรรคด้วยการสร้างความแตกต่างให้กับตลาดไมซ์เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันกับเมืองไมซ์ซิตี้ตัวอื่น ๆ ในระดับประเทศ

แนวทางการพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมการจัดประชุม สัมมนา การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล และการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการในจังหวัดสงขลา เนื่องจากอุตสาหกรรมไมซ์สร้างรายได้แก่ประเทศจำนวนมาก และนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เน้นคุณภาพการบริการและมีค่าใช้จ่ายที่สูงกว่าการท่องเที่ยวชนิดอื่น สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) Office of the national economic and social development board (2016) ที่มีเป้าหมายการพัฒนาให้ประเทศไทยหลุดพ้นจากกับดักประเทศรายได้ปานกลางสู่รายได้สูง นอกจากนี้ E-sor et al. (2017) ได้กล่าวว่า การส่งเสริมการพัฒนาธุรกิจตามแนวทางเศรษฐกิจสร้างสรรค์ควรให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับ การคัดเลือกผู้ประกอบการและธุรกิจที่มีศักยภาพ อีกทั้งธุรกิจที่พัฒนาต้องมีศักยภาพความพร้อมระดับหนึ่ง ทั้งทางด้านการผลิต การตลาด การบริหารบุคคล ฯลฯ ซึ่งสอดคล้องกับการพัฒนาจังหวัดสงขลาต่อการเป็นไมซ์ซิตี้ที่มีศักยภาพพร้อมในหลายด้าน ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวก การสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ แต่ยังมีจุดอ่อนและอุปสรรคในการพัฒนาอยู่บ้าง โดยจุดอ่อนของจังหวัดสงขลา คือ มีโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก แต่ยังไม่ได้มาตรฐานสากลและมีปัญหาในด้านภาพลักษณ์เรื่องความปลอดภัย เพื่อให้จังหวัดสงขลาพัฒนาไปสู่การเป็นจุดหมายปลายทางสำหรับการจัดกิจกรรมไมซ์ จึงควรแก้ไขจุดอ่อนและหลีกเลี่ยงอุปสรรคที่มีอยู่ด้วยการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกให้ได้มาตรฐานสากล ด้วยการพัฒนาการคมนาคมขนส่งระหว่างประเทศ ระหว่างเมือง ภายในเมือง พัฒนาระบบโลจิสติกส์ให้มีการเชื่อมโยงถึงกัน พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวและสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งการพัฒนา ศักยภาพบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ส่งเสริมให้มีการจัดประชุมของหน่วยงานราชการในจังหวัดสงขลา จัดให้มีระบบการดูแลและจัดการด้านความปลอดภัยอย่างเข้มงวด หน่วยงานต่าง ๆ ควรให้ความร่วมมือและสนับสนุนเพื่อร่วมกันสร้างมาตรฐานการจัด



งานไมซ์ในจังหวัดสงขลาที่ได้มาตรฐานและผลักดันให้จังหวัดสงขลาเป็นเมืองศูนย์กลางการประชุม การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล การจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการหรือไมซ์ซีดีของประเทศไทยต่อไป

สรุป

จังหวัดสงขลาเป็นจังหวัดที่มีพื้นที่อยู่ทางภาคใต้ของประเทศไทย มีศักยภาพสูงในกลุ่มจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน มีสถานที่จัดการประชุมขนาดใหญ่ มีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลาย มีกิจกรรมที่น่าสนใจ แต่เนื่องจากผู้เข้าร่วมประชุมหรือนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์เป็นกลุ่มที่มีความสามารถในการซื้อสูงและคาดหวังในคุณภาพการบริการ ด้วยศักยภาพของจังหวัดสงขลาที่มีอยู่ยังไม่ได้มาตรฐานเท่าที่ควร จึงควรดำเนินการพัฒนาศักยภาพในด้านต่าง ๆ ให้ได้มาตรฐานในระดับสากล ทั้งในด้านการพัฒนาการคมนาคมขนส่ง พัฒนาระบบโลจิสติกส์ให้มีการเชื่อมโยงถึงกัน พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนามาตรฐานที่พักแรม ร้านอาหาร ร้านสปา ศูนย์การค้า แหล่งช้อปปิ้ง ส่งเสริมให้มีการจัดประชุมของหน่วยงานราชการในจังหวัดสงขลา จัดทำปฏิทินการท่องเที่ยวในรูปแบบไมซ์ (MICE) และฝึกอบรมบุคลากร ตลอดจนการดูแลมาตรการด้านความปลอดภัยที่เข้มงวดเพื่อรองรับอุตสาหกรรมไมซ์ต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ที่สนับสนุนงบประมาณให้ทุนอุดหนุนในการทำวิจัยครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- Chaiyakitkumtorn, M. (2012). *SWOT Analysis* [Online]. Retrieved February 6, 2017, from:
<http://methawit.blogspot.com/2012/04/blog-post.html>. (in Thai).
- Chuaysook, D. & Kovattanakul, D. (2014). *Khonkaen Mice Industry Development Plan Towards Leading Mice City of Thailand*. Master's Thesis. Program in Tourism Management, Khonkaen University. (in Thai).
- Dabsomdet, K. (2010). *Marketing Strategy of MICE Industry in Thailand* [Online]. Retrieved October 10, 2016, from: http://www.arts.ksu.ac.th/manage/sub_file/Aim8K0sCdtG20120605173939.pdf. (in Thai).
- Dechudom, P. (2012). *Meeting Incentive Convention and Exhibition Management*. Nontaburi : Sukhothai Thammathirat University. (in Thai).
- E-sor, A., Kanchanatane, K., Jeharrong, P. & Susaro, R. (2017). The Development of Southern Border Small Enterprises in Creative Economy Form. *Journal of Yala Rajabhat University*, 12(1), 161 -177. (in Thai).
- Office of the national economic and social development board. (2016). *The twelfth National Economic and Social Development Plan (2017 - 2021)* [Online]. Retrieved February 6, 2017, from: http://www.nesdb.go.th/ewt_dl_link.php?nid=6422. (in Thai).
- Prachachat. (2017). *Tourism Business* [Online]. Retrieved October 9, 2017, from:
https://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1413263304. (in Thai).



- Thailand convention and Exhibition Bureau. (2014). *Conceptual framework and assessment criteria for MICE City* [Online]. Retrieved September 20, 2016, from: http://123.242.173.4/rayong_eoffice/application/agenda/download.php?path=attach_file/agenda/%203su5rhd41q.pdf&filename=%BA%B7%CA%C3%D8%BB%BC%D9%E9%BA%C3%D4%CB%D2%C3%E2%A4%C3%A7%A1%D2%C3%CF.pdf. (in Thai).
- Thailand convention and Exhibition Bureau. (2011). *MICE Movement in Asia* [Online]. Retrieved October 8, 2017, from: https://www.businesseventsthailand.com/fileadmin/user_upload/documents/mice-publications/Mice_Movement_in_Asia.pdf (in Thai).

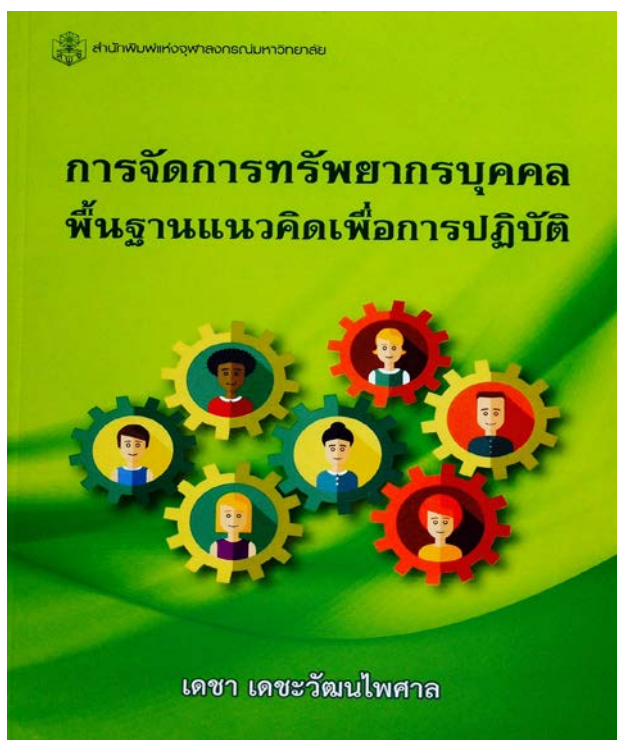
บทวิจารณ์หนังสือ การจัดการทรัพยากรบุคคล พื้นฐานแนวคิดเพื่อการปฏิบัติ

สุรศักดิ์ ชะมารัมย์¹ จิรายุ ทรัพย์สิน² และวันชัย สุขตาม³

¹ อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

³ อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์



ชื่อหนังสือ : การจัดการทรัพยากรบุคคล พื้นฐานแนวคิดเพื่อการปฏิบัติ

ผู้แต่ง : เดชา เดชะวัฒนไพศาล

ผู้จัดพิมพ์ : กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปีที่พิมพ์ : 2559

หนังสือเรื่องการจัดการทรัพยากรบุคคล พื้นฐานแนวคิดเพื่อการปฏิบัติเล่มนี้จัดพิมพ์โดยสำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พิมพ์ครั้งที่ 1 พ.ศ.2559 ถือได้ว่าเป็นหนังสืออ่านในเชิงวิชาการที่มีเนื้อหาสาระน่าสนใจ น่าติดตาม และมีความสอดคล้องเหมาะสมอย่างยิ่งกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในสถานการณ์ปัจจุบันเป็นอย่างดีอีกเล่มหนึ่ง ซึ่งผู้เขียนได้เรียบเรียงขึ้นจากประสบการณ์การสอน การฝึกอบรม รวมถึงการบรรยายให้คำปรึกษาแก่องค์กรต่างๆทั้งในส่วนของภาครัฐและภาคเอกชน โดยหนังสือเล่มนี้ มีวัตถุประสงค์หลักคือเพื่อให้นิสิต นักศึกษา ผู้บริหารองค์กร ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ผู้ปฏิบัติงานด้านอื่นๆและผู้สนใจโดยทั่วไปได้ทำความเข้าใจ เรียนรู้ รวมทั้งสามารถเชื่อมโยงแนวคิดและหลักการสำคัญเกี่ยวกับพื้นฐานของการจัดการทรัพยากรบุคคลด้านต่างๆด้วยรูปแบบที่เข้าใจง่าย เพื่อให้สามารถนำแนวคิดดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมและสอดคล้องตามเงื่อนไขในแต่ละสถานการณ์ต่อไป

การนำเสนอเนื้อหาสาระของหนังสือเล่มนี้ ผู้เขียนได้ทำการจัดแบ่งโครงสร้างของเนื้อหาสาระในหนังสือออกเป็น

จำนวนทั้งสิ้น 13 บท ซึ่งในแต่ละบทความมีความสอดคล้องกับแนวคิดและกระบวนการจัดการทรัพยากรบุคคล โดยผู้เขียนเริ่มต้นด้วยการปูพื้นฐานความเข้าใจในเบื้องต้นเกี่ยวกับแนวคิดการจัดการทรัพยากรบุคคล ลำดับต่อจากนั้นก็กล่าวถึงรายละเอียดของกระบวนการจัดการทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วยงานและการวิเคราะห์งาน การวางแผนทรัพยากรบุคคล การสรรหาทรัพยากรบุคคล การคัดเลือกทรัพยากรบุคคล การเริ่มงาน การฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคล การบริหารเส้นทางอาชีพ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การบริหารค่าตอบแทน การบริหารสวัสดิการ สุขภาวะและความปลอดภัยในการทำงาน และพนักงานสัมพันธ์เป็นเนื้อหาสาระที่มีการนำเสนอเป็นหัวข้อลำดับสุดท้าย ทั้งนี้ ในแต่ละบทมีเนื้อหาสาระสำคัญซึ่งจะได้กล่าวถึงตามลำดับโดยสังเขปดังนี้

บทที่ 1 แนวคิดการจัดการทรัพยากรบุคคล ในบทนี้ เป็นการปูพื้นฐานหรือการสร้างความรู้ความเข้าใจในเบื้องต้นต่อประเด็นเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรบุคคล โดยผู้เขียนชี้ให้เห็นว่าการบริหารทรัพยากรบุคคลคืออะไร และการพัฒนาของทรัพยากรบุคคลมีความเป็นมาอย่างไร ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายในการบริหารทรัพยากรบุคคลในยุคใหม่ที่เต็มไปด้วยความท้าทายและความซับซ้อนมากขึ้นนั้นลักษณะอย่างไร รวมถึงภารกิจหลักของงานบริหารทรัพยากรบุคคล องค์ประกอบของงานบริหารทรัพยากรบุคคล และการเป็นหุ้นส่วนเชิงกลยุทธ์ของงานบริหารทรัพยากรบุคคลที่เน้นการทำงานที่เป็นอย่างไร

บทที่ 2 งานและการวิเคราะห์งาน ในบทนี้ เป็นการอธิบายให้เห็นถึงกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลในแง่ของการวิเคราะห์งาน โดยอธิบายว่าการวิเคราะห์งานคืออะไร และมีความสำคัญอย่างไร ต่อด้วยวิธีการวิเคราะห์งานที่ในปัจจุบันนิยมใช้กันซึ่งมีอยู่หลากหลายวิธีการ โดยมีขั้นตอนที่พึงปฏิบัติกันอย่างเป็นระบบ นอกจากนั้น ยังได้ชี้ให้เห็นว่าการออกแบบงานว่ามีองค์ประกอบที่สำคัญอะไร รวมตลอดทั้งประโยชน์ของการวิเคราะห์งานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านต่างๆ

บทที่ 3 การวางแผนทรัพยากรบุคคล ในบทนี้ เป็นความพยายามในการแสดงให้เห็นถึงการวางแผนทรัพยากรบุคคลในแง่ความหมาย และความสำคัญ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการวางแผนทรัพยากรบุคคล มิติการวางแผนทรัพยากรบุคคล กระบวนการที่สำคัญในวางแผนทรัพยากรบุคคล วิธีการประมาณการความต้องการทรัพยากรบุคคล ปัจจัยที่ควรคำนึงถึงในการเลือกใช้วิธีการประมาณการความต้องการทรัพยากรบุคคล วิธีการประมาณการอุปทานของทรัพยากรบุคคล โดยผู้เขียนได้เสนอให้มีการวิเคราะห์สมรรถนะเพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนทรัพยากรบุคคล รวมจนถึงได้กล่าวถึงการวางแผนทรัพยากรบุคคลว่ามีประโยชน์อย่างไร และในการวางแผนทรัพยากรบุคคลควรมีประเด็นที่ควรพิจารณากันอย่างไร เพื่อให้การนำไปปฏิบัติบังเกิดสัมฤทธิ์ผล

บทที่ 4 การสรรหาทรัพยากรบุคคล ในบทนี้ เป็นการอธิบายให้เห็นว่าการสรรหาทรัพยากรบุคคลคืออะไร ต่อจากนั้น ผู้เขียนได้พยายามชี้ให้เห็นว่ากระบวนการสรรหาเป็นกระบวนการที่จะต้องประกอบไปด้วยขั้นตอนอะไรบ้าง และปัจจัยที่ควรพิจารณาในกระบวนการสรรหาทรัพยากรบุคคลจะต้องพิจารณาจากอะไร รวมตลอดทั้งวิธีการสรรหาที่นิยมใช้ด้วยกันโดยทั่วไปประกอบด้วยวิธีการใดบ้าง

บทที่ 5 การคัดเลือกทรัพยากรบุคคล ในบทนี้ เป็นการอธิบายให้เห็นถึงการคัดเลือกทรัพยากรบุคคลในแง่ของความหมายและวัตถุประสงค์ กระบวนการคัดเลือกทรัพยากรบุคคล เกณฑ์การคัดเลือกทรัพยากรบุคคลที่นิยมใช้ในปัจจุบัน รวมตลอดทั้งวิธีการหรือเครื่องมือที่นิยมใช้กันในการคัดเลือกทรัพยากรบุคคล ทั้งนี้ ผู้เขียนเน้นย้ำว่าองค์กรสามารถเลือกใช้เครื่องมือหรือวิธีการตามที่กล่าวมามากกว่า 1 ประเภอก็ได้ แต่ทั้งนี้จะต้องคำนึงถึงความเหมาะสมของลักษณะงานหรือตำแหน่งงานด้วย

บทที่ 6 การเริ่มงาน ในบทนี้ เป็นการอธิบายให้เห็นว่ากระบวนการเริ่มงานจะประกอบไปด้วยกิจกรรมที่สำคัญอะไรบ้าง โดยเป็นการอธิบายเชื่อมโยงไปถึงในประเด็นการทดลองงาน การปฐมนิเทศงานทั้งในแง่การนิยามและความสำคัญ ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฐมนิเทศประกอบด้วยใครบ้าง ระบบพี่เลี้ยงที่จะช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรใหม่ได้เกิดการเรียนรู้และสามารถปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรและสภาพแวดล้อมต่างๆได้อย่างเป็นขั้นตอนนั้นเป็นอย่างไร



บทที่ 7 การฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ในบทนี้ เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงความหมายของการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคล การฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคลมีประโยชน์ทั้งต่อองค์กรและบุคลากร ความแตกต่างระหว่างการฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทั้งในแง่ความหมาย เป้าหมาย เนื้อหา ระยะเวลา และการมีส่วนร่วมของบุคลากร ซึ่งการฝึกอบรมบุคลากรจะต้องกระทำกันอย่างเป็นระบบ และเป็นลำดับขั้นตอน นอกจากนั้นยังได้แสดงให้เห็นว่าแหล่งของการฝึกอบรมนั้นมาจากแหล่งใด วิธีการฝึกอบรมทรัพยากรบุคคลที่นิยมนำมาใช้ในปัจจุบันประกอบด้วยวิธีใดบ้าง ยิ่งกว่านั้น ยังได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการเลือกใช่วิธีการฝึกอบรมว่าจะต้องพิจารณาถึงหลักการใดบ้าง รวมตลอดทั้งการประเมินผลการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคลมีหลักการดำเนินการอย่างไร

บทที่ 8 การบริหารเส้นทางอาชีพ ในบทนี้ พยายามชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของอาชีพและการบริหารเส้นทางอาชีพ ประโยชน์ของการบริหารเส้นทางอาชีพ ความจำเป็นหรือความต้องการในการบริหารเส้นทางอาชีพ ลักษณะของการเปลี่ยนตำแหน่งงานที่เกิดขึ้น ขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาเส้นทางอาชีพรวมตลอดทั้งการวางแผนสืบทอดตำแหน่งว่าจะประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญอะไรบ้าง

บทที่ 9 การประเมินผลการปฏิบัติงาน ในบทนี้ เป็นการอธิบายถึงกลไกที่ใช้ในการประเมินความรู้ในงานความสามารถในงาน ตลอดจนพฤติกรรมในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานต่างๆขององค์กร โดยผู้เขียนสะท้อนให้เห็นถึงความหมาย วัตถุประสงค์ และความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน เหตุผลที่จะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อบุคลากร ผู้บังคับบัญชา ผู้บริหาร และองค์กรโดยรวมอย่างไร นอกจากนั้นยังได้ชี้ให้เห็นถึงกระบวนการสำคัญในการประเมินผลการปฏิบัติงาน วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ในปัจจุบันหลักการสำคัญที่ผู้ประเมินควรจะต้องคำนึงถึง ปัจจัยที่อาจก่อให้เกิดความผิดพลาดในการประเมินผลการปฏิบัติ โดยเนื้อหาในตอนท้าย ผู้เขียนได้ทำการสรุปตอกย้ำให้เห็นว่า ข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลในด้านต่างๆดังนี้คือ กำหนดผลตอบแทน เปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ปรับปรุงการปฏิบัติงาน และการจ้างงาน

บทที่ 10 การบริหารค่าตอบแทน ในบทนี้ เป็นการอธิบายถึงการบริหารค่าตอบแทนในฐานะที่เป็นหัวใจสำคัญของการบริหารทรัพยากรบุคคล ผู้เขียนยังได้เริ่มต้นด้วยการอธิบายความหมาย ความสำคัญ และวัตถุประสงค์ของค่าตอบแทน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อค่าตอบแทน หลักการสำคัญในการพิจารณากำหนดค่าตอบแทน องค์ประกอบของค่าตอบแทน วิธีการกำหนดค่าตอบแทน นอกจากนั้น ผู้เขียนยังได้ชี้ให้เห็นถึงโครงสร้างเงินเดือน การสำรวจค่าตอบแทนที่นิยมใช้กันในปัจจุบัน การปรับค่าตอบแทน วิธีการปรับค่าตอบแทน และการจ่ายค่าตอบแทนจูงใจตามลำดับ

บทที่ 11 การบริหารสวัสดิการ ในบทนี้ เป็นการอธิบายให้เห็นถึงความหมายและความสำคัญของสวัสดิการ หลักสำคัญในการบริหารสวัสดิการที่องค์กรควรนำมาประยุกต์ใช้ ประเภทของสวัสดิการ ส่วนในตอนท้ายของบทนี้ ผู้เขียนยังได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการเปลี่ยนแปลงของสวัสดิการและแนวโน้มในอนาคตที่จะมีความซับซ้อนและยุ่งยากขึ้น โดยเห็นว่าแนวทางหนึ่งที่องค์กรต่างๆควรนำมาประยุกต์ใช้ก็คือ การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีโอกาสเลือกรูปแบบสวัสดิการตามความเหมาะสมและความต้องการหรือรูปแบบการดำเนินชีวิตของตนเองมากขึ้น

บทที่ 12 สุขภาวะและความปลอดภัยในการทำงาน ในบทนี้ เป็นการอธิบายถึงความหมายและความสำคัญของสุขภาวะและความปลอดภัยในการทำงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสุขภาวะและความปลอดภัยในการทำงาน สาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน การสูญเสียอุบัติเหตุจากการทำงานนอกจากประเด็นต่างๆที่ได้กล่าวมาแล้ว ผู้เขียนยังได้พยายามชี้ให้เห็นถึงความเครียดในสถานที่ทำงานที่สามารถเกิดขึ้นได้กับทุกคน พร้อมกันนั้นได้เสนอแนะแนวทางการลดความเครียดในสถานที่ทำงานอันได้แก่ การบริหารจัดการความเครียด การเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานภายในองค์กร และส่งเสริมมาตรการป้องกันความเครียดที่เกิดจากการทำงาน

บทที่ 13 พนักงานสัมพันธ์ ในบทสุดท้ายของหนังสือเล่มนี้ เป็นการพยายามอธิบายให้เห็นถึงความหมาย และการกิจด้านพนักงานสัมพันธ์ สหภาพแรงงาน รวมตลอดทั้งบทบาทหน้าที่สำคัญของสหภาพแรงงาน ข้อพิพาทระหว่างฝ่ายนายจ้างและฝ่ายลูกจ้าง การเจรจาต่อรองร่วม การแก้ไขปัญหาข้อพิพาทกรณีที่ไม่สามารถตกลงกันได้ ซึ่งผู้เขียนได้สะท้อนให้



เห็นว่า กลไกในการสร้างความสัมพันธ์อันดีและความเข้าใจที่ดีต่อกันระหว่างบุคลากรทุกระดับภายในองค์กรก็คือ การสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งองค์กรควรคำนึงถึงหลักการสำคัญของการสื่อสารกับพนักงานหรือบุคลากร ในการบริหารการสื่อสารภายใน และการปฏิบัติงานพนักงานสัมพันธ์มีช่องทางหรือวิธีการสื่อสารภายในองค์กรที่นิยมนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานสัมพันธ์นั้นจะประกอบไปด้วยสื่อออนไลน์ สื่อสิ่งพิมพ์ บอร์ดข่าวสาร สื่อวีดิทัศน์ภายในองค์กร การสื่อสารแบบเผชิญหน้า รวมทั้งสื่อกิจกรรมต่างๆ

กล่าวโดยสรุป หนังสือการจัดการทรัพยากรบุคคล พื้นฐานแนวคิดเพื่อการปฏิบัติเล่มนี้ถือเป็นงานเขียนในเชิงวิชาการที่มีการใช้ภาษาในการอธิบายเนื้อหาสาระที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ประกอบกับมีเนื้อหาสาระที่ครบถ้วน ชัดเจน น่าสนใจ และน่าติดตาม โดยมีการลำดับเนื้อหาที่มีการจัดแบ่งเป็นหมวดหมู่เอาไว้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องตามกระบวนการจัดการทรัพยากรบุคคลที่ใช้กันอยู่ในยุคสมัยปัจจุบัน ยิ่งไปกว่านั้น หนังสือเล่มนี้ มีจุดเด่นสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ มีการเน้นประเด็นสำคัญโดยการสอดแทรกตัวอย่างกรณีศึกษาเอาไว้ในทุกๆบทภายในเล่ม เพื่อให้ผู้อ่านได้เห็นภาพของการนำไปปฏิบัติจริง ซึ่งจะมีส่วนช่วยให้มีความเข้าใจในเนื้อหาสาระ ตลอดจนสามารถเชื่อมโยงพื้นฐานแนวคิดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ได้มีการสรุปเนื้อหาสาระของทุกบทเอาไว้อีกด้วย เพื่อให้ผู้อ่านได้ทำการทบทวนความรู้ความเข้าใจภายหลังจากที่ได้อ่านเนื้อหาในแต่ละบทจบ

หนังสือเล่มนี้จึงถือได้ว่าเป็นหนังสือที่ให้คุณค่าและประโยชน์ทั้งในเชิงวิชาการในแง่ของการช่วยเพิ่มพูนองค์ความรู้ทางด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และประโยชน์ในทางปฏิบัติในแง่ของการนำไปประยุกต์ใช้ในกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร เพราะฉะนั้น จึงกล่าวได้ว่าหนังสือเล่มนี้มีคุณค่าและเหมาะสมสำหรับนิสิต และนักศึกษาที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี และในระดับบัณฑิตศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา รวมตลอดทั้งอาจารย์ และผู้สนใจทั่วไป นอกจากนี้ หนังสือเล่มนี้ยังสามารถใช้เป็นคู่มือการปฏิบัติงานให้กับผู้บริหารองค์กร และนักบริหารงานทรัพยากรบุคคลในองค์กรต่างๆทั้งในส่วนของภาครัฐและภาคเอกชนได้เป็นอย่างดีอีกด้วย ดังนั้น นิสิต นักศึกษา อาจารย์ ผู้บริหารองค์กร นักบริหารงานทรัพยากรบุคคลและผู้สนใจทั่วไปจึงควรที่จะได้อ่าน ทำความเข้าใจ และศึกษาหนังสือที่มีประโยชน์เล่มนี้กันอย่างจริงจังต่อไป



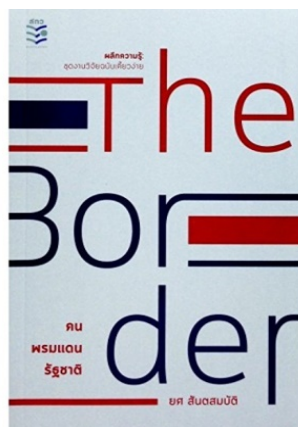
บทวิจารณ์หนังสือ

“The Border คน พรหมแดน รัชชาติ”

อัญชิรญา จันทระปิฎก

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล



ชื่อหนังสือ : The Border คน พรหมแดน รัชชาติ

ผู้แต่ง : วีรพงษ์ สุนทรฉัตรวัฒน์ และสินาร์ กาซอ (บรรณาธิการ)

ผู้จัดพิมพ์ : หจก.ภาพพิมพ์, (144 หน้า) ISBN : 9786163290762

ปีที่พิมพ์ : 2559

เกริ่นนำ

หนังสือ The Border คน พรหมแดน รัชชาติ เป็นหนังสือที่มีฐานตั้งต้นมาจากการวิจัยเรื่อง อำนาจ พื้นที่ อัตลักษณ์ทางชาติพันธุ์ : การเมืองวัฒนธรรมของรัชชาติในสังคมไทย ที่ศึกษาโดย ศ.ดร.ยศ สันตสมบัติและคณะ ซึ่งเป็นการศึกษาที่มุ่งเน้นไปยังประเด็นความสัมพันธ์ระหว่างรัชชาติกับชุมชนท้องถิ่นของไทยที่มีอาณาเขตติดต่อกับพม่าและลาว ผ่านงานวิจัยย่อยจำนวน 8 งานวิจัย ที่จำแนกประเด็นและจุดเน้นในการศึกษาที่แตกต่างกันไป ได้แก่ การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกระเหรี่ยงและคนเมือง การศึกษาอัตลักษณ์ม้ง การค้าชายแดนที่เชียงของและเชียงแสน อาชานันทบาชาร์ เป็นต้น ซึ่งในแต่ละงานวิจัยใช้วิธีการศึกษาวิจัยจากการค้นคว้าเอกสาร การสัมภาษณ์จากผู้รู้ การร่วมสังเกตการณ์ในกิจกรรมและพิธีกรรม การติดตามข่าวสาร พูดคุยกับผู้คนในพื้นที่และพร้อมทั้งการสำรวจสภาพเศรษฐกิจและสังคมทั่วไป

หนังสือ The Border คน พรหมแดน รัชชาติ นี้ มีความน่าสนใจตรงที่เป็นการแปรรูปร่างวิจัยเชิงคุณภาพที่น่าสนใจและกำลังเริ่มมีอิทธิพลในการอธิบายปรากฏการณ์ทางสังคมในปัจจุบันให้กลายเป็นความรู้ระดับประชาชน ที่นักวิชาการตลอดจนประชาชนสามารถศึกษาและทำความเข้าใจได้ง่ายขึ้น

สาระสำคัญ

ใจความสำคัญของหนังสือ คือ การนำเสนอความคิดที่ว่าความเป็นรัชชาติที่เป็นอิสระ มีความสมานฉันท์และเป็นหนึ่งเดียวทางเชื้อชาติ เป็นมายาคติที่กำลังจะถูกผลักออกไปท่ามกลางบริบทความเป็น โลกาภิวัตน์ในปัจจุบัน และเสนอให้เห็นว่าการถอยห่างออกจากกันระหว่างรัชชาติกับชาติ ดินแดนกับอำนาจอธิปไตย ส่งผลให้แนวความคิดว่าด้วยเรื่องพลเมืองที่ต้อง

ยึดมั่นอยู่กับความเป็นชาติและดินแดนที่แน่นอนตายตัว กลายเป็นแนวคิดที่ล้าสมัยและอาจเป็นชนวนในการสร้างความขัดแย้งมากกว่าสมานฉันท์ โดยสาระของหนังสือถูกนำเสนอผ่านบทสัมภาษณ์ผู้วิจัย (ศ.ดร.ยศ สันติสมบัติ) เพื่อสะท้อนถึงความรู้และประสบการณ์เมื่อครั้งลงพื้นที่วิจัยรวมถึงผลการศึกษาค้นคว้าที่จะเป็นข้อเสนอทางวิชาการที่สามารถอธิบายสังคมได้ หนังสือได้แบ่งสาระออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 มายาคติและการท้าทายมายาคติ เป็นการทำความเข้าใจกับการสร้างมายาคติของรัฐที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ชายแดน ในหลายๆประการ อาทิ ชายแดนคือพื้นที่ว่างเปล่า ป่าเถื่อน เป็นแหล่งรวมธุรกิจผิดกฎหมาย หรือมายาคติที่ว่า การก้าวข้ามพรมแดนไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน จนกระทั่งประเทศเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ทั้งที่ในข้อเท็จจริงมีการติดต่อ ไปมาหาสู่และค้าขายระหว่างกันมานานแล้ว โดยผู้วิจัยให้ทัศนะว่า ประเด็นเหล่านี้ เป็นมายาคติที่รัฐสร้างขึ้นเพื่อสร้างอำนาจชอบธรรมในการเข้าควบคุมพื้นที่ ดังนั้น ชายแดนตามความหมายของรัฐจึงหมายถึงพื้นที่ที่อยู่ภายใต้อำนาจอธิปไตยของรัฐ ถึงแม้จะไม่ได้เข้าไปดูแลแต่สามารถปลูกความเป็นชาตินิยมได้ ในขณะที่ชายแดนตามความหมายของชาวบ้าน คือพื้นที่ตรงกลาง ที่สามารถแลกเปลี่ยนสินค้า มีปฏิสัมพันธ์ แลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างกันได้ โดยที่อาจไม่มีกฎระเบียบที่เข้มงวดนัก ในขณะที่ผู้วิจัยเองมองว่าชายแดนคือพื้นที่ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม โดยไม่ได้จำกัดว่าจะต้องเป็นพื้นที่ระหว่างรอยต่อเขตแดนของประเทศเท่านั้น ในเมือง ในตลาด ก็อาจเป็นชายแดนได้เช่นกัน นี่คือมุมมองของผู้วิจัยส่วนหนึ่งที่แสดงให้เห็นว่าความหมายของชายแดนได้ถูกผลักดันออกไปไกลเกินกว่าที่เคยเป็น

ส่วนที่ 2 ตัวตน อัตลักษณ์ สินค้าและการช่วงชิง จากมุมมองความหมายของชายแดนที่ได้ถูกขยายออกและสื่อถึงพื้นที่ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ผู้วิจัยเห็นว่า อัตลักษณ์ทางชาติพันธุ์จะเป็นปัจจัยที่สามารถสร้างอำนาจต่อรองให้กับกลุ่มชายขอบได้ ยกตัวอย่างเช่น กรณีชนเผ่าอาข่าในตลาดไนท์บาซาร์ จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยเสนอว่า ไนท์บาซาร์สามารถสะท้อนภาพความเป็นชุมชนชายแดนได้ เนื่องจากมีผู้คนหลากหลายชาติพันธุ์ และยังเป็นแหล่งในการนำเสนออัตลักษณ์ทางชาติพันธุ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งชาวอาข่า ที่ถือเป็นจุดขายของไนท์บาซาร์ ทำให้ชาวอาข่ามีอำนาจต่อรองในการยึดครองพื้นที่ทำการค้า ในขณะเดียวกัน อัตลักษณ์ทางชาติพันธุ์ของชาวอาข่า ก็สามารถปรับเปลี่ยน เป็นพลวัตได้เช่นเดียวกัน การหลั่งไหลของผู้คนระหว่างพื้นที่และการที่ต้องเข้ามาอาศัยอยู่ในเมือง ทำให้อัตลักษณ์เริ่มจางและมีการผสมผสาน ต่อเมื่อเกิดภัยท้าทายหรือรู้สึกได้ถึงความปลอดภัย จึงจะนำไปสู่การผลิตซ้ำของอัตลักษณ์เพื่อใช้เป็นอาวุธต่อสู้กับผู้ที่มีอำนาจเช่นรัฐ

ส่วนที่ 3 ประวัติศาสตร์การค้าเมืองเชียงแสน เชียงของและเขตเศรษฐกิจ (ใหม่) พิเศษ กล่าวถึงนโยบายการสร้างเขตเศรษฐกิจพิเศษตามแนวเขตพื้นที่ชายแดน ที่ผู้วิจัยมองว่า เขตเศรษฐกิจพิเศษที่รัฐพยายามให้เกิดขึ้นนั้น มิได้ตั้งอยู่บนฐานของการสร้างเขตเศรษฐกิจพิเศษอย่างแท้จริง แต่เป็นเสมือนการขับไล่ชาวบ้านที่อาศัยและใช้ประโยชน์จากพื้นที่ตรงนั้นให้ออกไป และจัดตั้งอำนาจความสะดวกต่อการลงทุนให้แก่ทุนแทน เป็นการสะท้อนภาพว่า การค้าในพื้นที่ชายแดน ที่แต่เดิมชาวบ้านใช้เป็นที่ทำกิน ต่อเมื่อรัฐได้เข้ามาจัดการและขีดเส้นกั้นพรมแดนระหว่างรัฐเนื่องจากการแพร่กระจายของลัทธิอาณานิคม ทำให้รัฐมีอำนาจที่จะเข้าจัดการกับพื้นที่ชายแดน

ในปัจจุบัน พรมแดนของรัฐ ได้แปรเปลี่ยนไปตามอิทธิพลการค้า ทำให้พรมแดนที่รัฐขีดไว้เริ่มลดความสำคัญลง ในขณะที่ความเป็นเมืองชายแดนทางการค้ากลับยิ่งทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 4 ศาสนากับการทำลายอำนาจรัฐ มีข้อเสนอว่า คนชายแดน มักใช้ศาสนาเป็นเครื่องมือในการทำลายอำนาจรัฐ และศาสนาจะกลายเป็นส่วนหนึ่งของความหลากหลายทางวัฒนธรรม

ส่วนที่ 5 เมื่อรัฐชาติอาจกลายเป็นเพียงความทรงจำ เป็นบทสรุปที่แสดงว่า ความเป็นรัฐชาติตามแนวคิดบูรณาภาพแห่งดินแดนกำลังพร่าเลือนหายไป เนื่องจาก รัฐทุกแห่งมีลักษณะเป็นพหุสังคม และมีความหลากหลายทางวัฒนธรรมและอัตลักษณ์ทางชาติพันธุ์ ซึ่งการมองรัฐแบบเชิงเดียวตามแนวคิดดั้งเดิมจึงอาจขาดความเหมาะสมที่จะใช้อธิบายบริบทของรัฐชาติในปัจจุบัน



บทวิจารณ์

หนังสือเล่มนี้ มีจุดเด่นคือ การนำเอาผลการวิจัยที่อาศัยระยะเวลาในการลงภาคสนามเพื่อสัมผัสกับวิถีชีวิต ความเชื่อ และประสบการณ์ของกลุ่มคนในพื้นที่ชายแดน ผ่านการเล่าเรื่องโดยผู้วิจัย ในลักษณะการถามตอบ โดยมีการสอดแทรก ผลการวิจัยเชิงประจักษ์ในแต่ละประเด็นที่ค้นคว้าจากพื้นที่และกลุ่มชาติพันธุ์หลากหลายกลุ่ม อาทิ ม้ง กระเหรี่ยงและอาข่า สารสำคัญที่หนังสือต้องการสื่อให้ผู้อ่านรับทราบและเข้าใจคือ คำว่า พรมแดน ชายแดน รัฐชาติและอัตลักษณ์ เป็นคำสำคัญ ที่อาจถูกแปรเปลี่ยนความหมายไปในปัจจุบัน ซึ่งบางคำมีลักษณะเป็นวาทกรรมที่รัฐสร้างมโนทัศน์ให้แก่ประชาชน ถือเป็นการ ขยายอาณาเขตทางวิชาการออกไป ทั้งนี้ หนังสือเล่มนี้มีจุดอ่อนคือ รูปแบบการสื่อความของหนังสือในลักษณะการถามตอบ กับผู้วิจัย ทำให้บางประเด็นของการสื่อความอาจสร้างความคลุมเครือให้แก่ผู้อ่าน หรือการใช้คำที่สื่อถึงความหมายที่ยากต่อการ เข้าใจ อาทิ คำว่า พื้นที่สีเทาทางเศรษฐกิจ ที่อาจตีความได้หลายความหมาย รวมถึงการนำเสนอที่ไม่ได้ครอบคลุมผล การศึกษาตามงานวิจัยทั้งหมด หากผู้อ่านต้องการบริบทหนังสือเล่มนี้ให้เข้าใจอย่างลึกซึ้ง อาจสืบค้นงานวิจัยที่เป็นฐานตั้งต้น ทั้ง 8 งาน มาอ่านประกอบ เพื่อเห็นถึงรายละเอียดและเป้าประสงค์ของการสื่อความที่แท้จริง

บทส่งท้าย กล่าวโดยสรุป หนังสือเล่มนี้ จะเป็นหนังสือที่มีคุณค่าสำหรับผู้อ่านทั่วไป นอกเหนือจากผู้ที่อยู่ในวงการ ของนักมานุษยวิทยาและนักสังคมวิทยา ผู้วิจัยที่ถ่ายทอดองค์ความรู้ผ่านการให้สัมภาษณ์กับกองบรรณาธิการ ถือเป็น นักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านชาติพันธุ์ของประเทศไทย ที่สามารถนำเสนอแนวคิด ความเชื่อบนพื้นฐานความเป็นจริงใน ความเป็นไปของกลุ่มชาติพันธุ์ หากผู้อ่านที่สนใจในเรื่องเกี่ยวกับชายแดนและกลุ่มชาติพันธุ์ หนังสือเล่มนี้ อาจเป็นทางเลือกที่ ดีในการศึกษาได้

คำแนะนำในการเตรียมบทความเพื่อลงตีพิมพ์ในวารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาเป็นเอกสารวิชาการ ออกปีละ 3 ฉบับ (ฉบับที่ 1 ประจำเดือนมกราคมถึงเมษายน ฉบับที่ 2 ประจำเดือนพฤษภาคมถึงสิงหาคม และฉบับที่ 3 ประจำเดือนกันยายนถึงธันวาคม) รับผิดชอบบทความสาขาเศรษฐศาสตร์ บริหารธุรกิจ การจัดการ ศึกษาศาสตร์ และสหวิทยาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยจะได้รับการประเมินคุณภาพทางวิชาการโดยผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้อง จำนวน 2 ท่าน โดยพิจารณาแบบ Double-Blind Review และบทความที่ส่งมาเพื่อรับการพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารฉบับนี้ จักต้องไม่อยู่ระหว่างการพิจารณาจากที่อื่น หรือได้รับการตีพิมพ์ในวารสารอื่น หรือ Proceedings มาก่อน

ประเภทของผลงานวิชาการที่รับลงตีพิมพ์

1. บทความวิจัย (Research article) ประกอบด้วย บทนำ วัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย ผลอภิปรายผล สรุปและข้อเสนอแนะ กิตติกรรมประกาศ (ถ้ามี) และเอกสารอ้างอิง
2. บทความวิชาการ (Academic article) ประกอบด้วย บทนำ สารระพริทัศน์ในประเด็นต่างๆ สรุป กิตติกรรมประกาศ
3. บทวิจารณ์หนังสือ (Book review) ประกอบด้วย ชื่อหนังสือที่ต้องการนำมาวิจารณ์ ชื่อผู้พิมพ์ สังกัด และอีเมล และต้องระบุชื่อผู้แต่งหนังสือ รายละเอียดการตีพิมพ์ของหนังสือ ภาพหน้าปกหนังสือ รายละเอียดการวิจารณ์หนังสือให้แสดงข้อดีและข้อด้อยของหนังสือ และข้อเสนอแนะ ควรมีจำนวนหน้าอยู่ระหว่าง 3-5 หน้า

รูปแบบการส่งบทความ

พิมพ์ด้วยโปรแกรม Microsoft Word 2003 ขึ้นไป โดยรูปแบบฟอนต์ที่กำหนด คือ TH SarabunPSK ยกเว้นตัวอักษรที่เป็นสัญลักษณ์ให้ใช้รูปแบบฟอนต์เป็น symbol ขนาด point (pt) ซึ่งมีความสูงเท่ากับตัวอักษรอื่นในบรรทัดนั้น รายละเอียดข้อกำหนดส่วนต่าง ๆ มีดังนี้

1. ขนาดกระดาษ ขนาด A4 พิมพ์แบบแนวตั้ง (Portrait) ใส่หมายเลขหน้าทุกหน้าที่ด้านบนขวาของกระดาษ โดยตั้งค่าน้ำกระดาษ (Page setup) ดังนี้

— ด้านบน (top) และ ด้านล่าง (bottom)	2.54 ซม.
— ด้านซ้าย (left) และ ขวา (right)	2.54 ซม.
— หัวกระดาษและท้ายกระดาษ	1.25 ซม.
— ระยะห่างระหว่างบรรทัด	ใช้ Single
— จำนวนหน้าต้นฉบับ	8-10 หน้า (รวมตาราง กราฟ และรูปภาพ)

2. เนื้อหา ประกอบด้วย

2.1 ชื่อเรื่อง (Title) พิมพ์ทั้งภาษาไทยและอังกฤษไว้ตรงกึ่งกลางหน้ากระดาษ

2.2 ชื่อผู้พิมพ์ (Author) ต้องระบุชื่อ และนามสกุลทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษของผู้พิมพ์ทุกคน โดยไม่ต้องใส่คำนำหน้านามหรือชื่อตำแหน่งหน้าชื่อ สำหรับผู้ที่เป็นผู้พิมพ์หลักให้ใส่เครื่องหมายดอกจัน (*) ไว้ท้ายนามสกุล

2.3 ที่อยู่ (Address) ให้ระบุสังกัดและสถานที่ติดต่อโดยละเอียดทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เช่น สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ 133 ถนนเทศบาล 3 ตำบลสะเตง อำเภอเมือง จังหวัดยะลา 95000 เป็นต้น

2.4 อีเมลผู้ประสานงานหลัก (Corresponding Author, e-mail) ให้ระบุอีเมลเฉพาะของผู้ประสานงานหลัก



2.5 บทคัดย่อ (Abstract) จะต้องมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ จำนวนคำไม่เกิน 300 คำ และต้องมีคำสำคัญ (Keywords) จำนวน 3-5 คำ

2.6 บทนำ (Introduction) นำเสนอที่มา ปัญหา แนวคิดหรือความจำเป็น หรือวิธีการแก้ปัญหาหรือการดำเนินการ ผลดีหรือผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้น หรือประโยชน์จากการดำเนินการชัดเจน วัดได้ สอดคล้องกับเรื่องที่ดำเนินการ

2.7 วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Objectives) มีความชัดเจน วัดได้ สอดคล้องกับเรื่องที่ดำเนินการ

2.8 วิธีดำเนินการวิจัย (Materials and methods) ให้อธิบายวิธีการดำเนินการทางการวิจัย ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

2.9 ผล (Result) เสนอผลการวิจัย สอดคล้องกับวิธีดำเนินการวิจัย

2.10 อภิปรายผล (Discussion) เสนอการค้นพบที่สำคัญของงานวิจัยและอาจเชื่อมโยงผลเพื่อเปรียบเทียบกับผลงานวิจัยอื่น หรือให้ความเห็นบนพื้นฐานหลักการทฤษฎี

2.11 สรุปและข้อเสนอแนะ (Conclusion & Suggestion) ให้เขียนบรรยายหรือสรุปโดยย่อถึงผลงานที่สำคัญและให้ข้อเสนอแนะที่สำคัญ ความยาวไม่เกินครึ่งหน้ากระดาษ A4

2.12 กิตติกรรมประกาศ (ถ้ามี) (Acknowledgement) ให้เขียนสั้นๆ และกระชับ โดยอาจกล่าวถึงทุนที่ได้รับการสนับสนุน ขอบคุณหน่วยงาน หรือบุคคลอื่นๆ ที่สำคัญ

2.13 เอกสารอ้างอิง (References) ใช้ระบบ APA และต้องเป็นภาษาอังกฤษเท่านั้น (ศึกษาการเขียนอ้างอิงที่เอกสาร “การแปลเอกสารอ้างอิงภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษ”)

หลักเกณฑ์การอ้างอิงในบทความ

หลักเกณฑ์การอ้างอิงใช้ระบบนาม-ปี และระบุเลขหน้าต่อท้าย (Name-Year System: Page) โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้

1. ชื่อผู้นิพนธ์ให้เขียนเป็นภาษาอังกฤษเท่านั้น และเขียนเฉพาะนามสกุล (Last Name)
2. ปี หมายถึง ค.ศ. ที่เอกสารได้รับการตีพิมพ์
3. เรื่องที่มีผู้นิพนธ์คนเดียว และในกรณีที่ยังไม่เฉพาะปีให้เขียนดังนี้

Daramae (2016 : 108) พบว่า.....

กรณีที่ “ชื่อผู้นิพนธ์-ปี” อยู่ในวงเล็บ ให้เขียน ดังนี้

..... (Clark, 1954 : 58).

4. เรื่องที่มีผู้นิพนธ์ 2 คน ให้เชื่อมด้วย “และ” ในกรณีที่วงเล็บ เฉพาะปี ให้เขียนดังนี้

Wiwattana & Rawat (1984 : 15) แสดงให้เห็นว่า.....

กรณีที่ “ชื่อผู้นิพนธ์-ปี” อยู่ในวงเล็บและเขียนเป็นภาษาต่างประเทศให้เชื่อมด้วย “&” เช่น

..... (Bose & Rawat, 1984 : 15)

5. เรื่องที่มีผู้นิพนธ์ ตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป ภาษาไทยให้เขียนชื่อ-นามสกุล หรือ ชื่อ-นามสกุลเฉพาะคนแรกแล้วตามด้วย “และคณะ” สำหรับภาษาต่างประเทศให้เขียนนามสกุลเฉพาะคนแรกแล้วตามด้วย et al. โดยคำว่า et al. จะพิมพ์ตัวเอน หรือขีดเส้นใต้ก็ได้ และต้องใช้ระบบเดียวกันตลอดทั้งเล่ม

Smith et al (1984 : 114) พบว่า.....

กรณี “ชื่อผู้นิพนธ์-ปี” อยู่ในวงเล็บ ให้เขียนดังนี้

.....(Smith, et al., 1984 : 8)

6. ผู้นิพนธ์หลายกลุ่มอ้างอิงในเนื้อหาเดียวกัน ให้คั่นแต่ละกลุ่มด้วยเครื่องหมายอัฒภาค (;) เช่น

.....(Smith, et al., 1984 : 45; Paterson & Clarke, 1975 : 855)

7. การอ้างอิงที่ไม่ได้อ้างจากต้นฉบับแต่เป็นการอ้างอิงต่อให้ใช้คำว่า “อ้างถึงใน” เช่น

Smith (1984 อ้างถึงใน Harrington, 1989 : 45) กล่าวว่า.....

8. การอ้างที่มาของตารางและภาพ การเขียนชื่อผู้แต่งให้ใช้หลักการ เดียวกับการเขียนอ้างอิงแบบตามท้ายข้อความในเนื้อเรื่องด้วย ตามด้วยวงเล็บปีที่พิมพ์

9. การอ้างอิงท้ายบทกำหนดให้เขียนแบบ APA และแปลเป็นภาษาอังกฤษทั้งหมด ให้ดูวิธีการเขียนตามเอกสาร “การแปลเอกสารอ้างอิงภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษ”

การใส่ตาราง

ควรมีชื่อตารางกะทัดรัดเข้าใจง่ายและมีหมายเลขกำกับโดยเรียงหมายเลขตารางตามลำดับ โดยใส่ชื่อตารางบนหัวตาราง เริ่มตารางที่ 1, ตารางที่ 2, ตารางที่ 3 ... ไปจนครบ ในกรณีที่ต้องอ้างอิงแหล่งที่มา ให้เขียนชื่อผู้แต่งตามหลักการ เดียวกับการเขียนอ้างอิงแบบตามท้ายข้อความในเนื้อเรื่องด้วย ตามด้วยวงเล็บปีที่พิมพ์ เช่น

ตารางที่ 1 ที่มา : Bose และคณะ (1984 : 85)

Position	Male		Female		Total	
	Left	Right	Left	Right	No.	(%)
1	0	0	1	0	1	0.21%
2	0	0	0	1	1	0.21%
3	56	49	138	133	376	40.09%
Total	153	153	316	316	938	100%

* $p < 0.05$

การใส่ภาพประกอบ

ภาพประกอบ ต้องเป็นภาพที่มีความคมชัดของรายละเอียดอย่างน้อยที่สุด 360 ppi (หากเป็นภาพที่เป็นลายเส้นจะต้องมีความละเอียดอย่างน้อยที่สุด 600 ppi) ต้องมีชื่อกะทัดรัดเข้าใจง่ายและมีหมายเลขกำกับโดยใส่ชื่อภาพประกอบไว้ที่ด้านล่างของภาพ และเรียงหมายเลขภาพประกอบ เช่น ภาพที่ 1 ภาพที่ 2 ภาพที่ 3 ... ไปจนครบ การอ้างอิงภาพประกอบในเนื้อหาต้องอ้างหมายเลขกำกับภาพประกอบด้วย การอ้างอิงแหล่งที่มาให้เขียนชื่อผู้แต่งตามหลักการเดียวกันกับการเขียนอ้างอิงแบบตามท้ายข้อความในเนื้อเรื่องตามด้วยวงเล็บปีที่พิมพ์ เช่น



ภาพที่ 1

ที่มา : Johnson และ Smith (1980: 78)



หมายเหตุ

- ชื่อเรื่อง กำหนดให้ใช้ตัวอักษรขนาด 16 point ตัวหนา
- ชื่อผู้พิมพ์ กำหนดให้ใช้ตัวอักษรขนาด 14 point ตัวปกติ
- สังกัดของผู้พิมพ์ และอีเมลผู้ประสานงานหลัก กำหนดให้ใช้ตัวอักษรขนาด 12 point ตัวปกติ
- ส่วนของเนื้อหา กำหนดให้ใช้ตัวอักษรขนาด 14 point ตัวปกติ (ยกเว้นชื่อเรื่องให้ใช้ตัวอักษร ตัวหนา)
- การเว้นบรรทัด กำหนดให้บรรทัดที่เว้นกำหนดให้ใช้ตัวอักษรขนาด 14 point กำหนดระยะห่างบรรทัด (line spacing) เป็น 1 บรรทัด (single)
- คำอธิบายเชิงอรรถ กำหนดให้ใช้ตัวอักษรขนาด 12 points

การส่งบทความต้นฉบับ

กำหนดส่งเอกสารผ่านเว็บไซต์ https://tci-thaijo.org/index.php/yrj_human/index โดยประกอบไปด้วยเอกสาร ดังนี้

- บทความที่พิมพ์ด้วย Microsoft Word 2003 ขึ้นไป 1 ชุด
- หนังสือยินยอมการส่งบทความฯ (เฉพาะบทความที่มีผู้พิมพ์ร่วม) 1 ฉบับ
(หมายเหตุ เจ้าหน้าที่จะแจ้งให้โอนเงินหลังจากมีการตรวจสอบบทความเบื้องต้นแล้ว)

ค่าธรรมเนียมกระบวนการพิจารณาลงตีพิมพ์

- บทความภาษาไทยจำนวน 2,000 บาท
- บทความภาษาอังกฤษจำนวน 3,000 บาท

การชำระเงินค่าธรรมเนียมการตีพิมพ์

ธนาคาร	กรุงไทย สาขายะลา (อ้อมทรัพย์)
ชื่อบัญชี	Journal of Yala Rajabhat University
เลขที่บัญชี	909-0-64139-4

ช่องทางการติดต่อสอบถาม

คุณพิตรินา ดาราแม

โทรศัพท์/โทรสาร : 073-299-634

อีเมล : ejournal@yrj.ac.th

มือถือ : 091-862-6900 (เวลาราชการ)

เว็บไซต์ : https://tci-thaijo.org/index.php/yrj_human/index

การแปลเอกสารอ้างอิงภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษ วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีความพยายามที่จะพัฒนาคุณภาพวารสารสู่มาตรฐานสากล โดยมีเป้าหมายเพื่อผลักดันวารสารสู่ฐานข้อมูล ACI ซึ่งเป็นฐานข้อมูลระดับอาเซียน และฐานข้อมูล Scopus ซึ่งเป็นฐานข้อมูลระดับนานาชาติ เพื่อให้วารสารได้มีโอกาสเข้าถึงผู้อ่านที่ไม่ใช่เฉพาะคนไทยเท่านั้น และยกระดับความเป็นสากลของวารสารอีกระดับหนึ่ง ดังนั้น กองบรรณาธิการวารสารฯ จึงกำหนดรูปแบบการเขียนเอกสารอ้างอิง ดังนี้

1. กำหนดให้ใช้รูปแบบการอ้างอิงแบบ APA Style
2. อ้างอิงที่นำมาใช้ต้องมีอายุไม่เกิน 10 ปี (หากเป็นอ้างอิงเรื่องทฤษฎี กฎ หรือสูตร อนุโลมให้สามารถนำมาใช้อ้างอิงได้)
3. จำนวนเอกสารอ้างอิงต้องไม่เกิน 20 เรื่อง
4. ต้องแปลเอกสารอ้างอิงภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษทุกรายการ โดยยังคงเอกสารอ้างอิงภาษาไทยเดิมไว้ด้วย เขียนจัดเรียงคู่กัน โดยให้เอกสารอ้างอิงภาษาอังกฤษที่แปลขึ้นก่อนและตามด้วยเอกสารอ้างอิงภาษาไทย และเติมคำว่า “(in Thai)” ต่อท้ายเอกสารอ้างอิงภาษาอังกฤษที่แปลจากภาษาไทย
5. การเรียงลำดับเอกสารอ้างอิง **กรณี** เอกสารอ้างอิงที่แปลจากภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษให้ยึดตัวอักษรภาษาอังกฤษในการเรียงลำดับ

ตัวอย่างการแปลเอกสารอ้างอิงภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษ

1.หนังสือ

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อเรื่อง. (ครั้งที่พิมพ์). เมืองที่พิมพ์ : สำนักพิมพ์.

ตัวอย่าง

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2551). *การนำนโยบายไปปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์ จำกัด

Katsuwan, R. (2008). *Policy Implementation*. Bangkok: Bophit Printing. (in Thai)

2.วารสาร

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อบทความ. *ชื่อวารสาร*, ปีที่(ฉบับที่), หน้าแรก-หน้าสุดท้าย.

ตัวอย่าง

จริยา สุขจันทร์. (2557). สถานการณ์ความปลอดภัยและพฤติกรรมการบริโภคปลาเค็มในจังหวัดยะลา.

วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา, 9(1), 85-98.

Sukjuntra, J. (2014). Situation of Food Safety and Consumer Behavior Toward Salted Fish in Yala Province. *Journal of Yala University*, 9(1), 85-98. (in Thai).



3. เว็บไซต์

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อเรื่อง. รายละเอียดทางการพิมพ์ (ถ้ามี) [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ วัน เดือน ปี,
จาก : แหล่งสารสนเทศ.

ตัวอย่าง

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2558). *โลกาภิวัตน์* [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 14 พฤศจิกายน 2558, จาก :
<http://th.wikipedia.org/wiki/Globalization>.

Wikipedia free encyclopedia. (2015). *Globalization* [Online]. Retrieved November 14, 2010,
from: <http://th.wikipedia.org/wiki/Globalization>. (in Thai)

4. เอกสารสืบเนื่องจากงานประชุมวิชาการ

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อเรื่อง. ใน ชื่อเอกสารรายงานการประชุม, วัน เดือน ปี ที่จัด.
เมืองที่พิมพ์ : สำนักพิมพ์

ตัวอย่าง

รอสานา ดาคาเฮง วัสสา คงนคร และพงศ์ศักดิ์ เหล่าดี. (2555). การใช้โปรโตซัวในการติดตามตรวจสอบ
คุณภาพน้ำในพื้นที่ตำบลลำพะยา อำเภอเมือง จังหวัดยะลา. ใน *การประชุมวิชาการแห่งชาติ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขต กำแพงแสน ครั้งที่ 9, 6-7 ธันวาคม 2555*. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Dakaheng, R., Kongnakon, W. & Laodee, P. (2012). The Usage of Protozoa for Water Quality
Monitoring in Lumpaya Sub district, Muang District, Yala Province. *The 12nd KU-KPS
Conference*, December 6-7, 2012. Bangkok: Kasetsart University. (in Thai)

5. วิทยานิพนธ์

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อวิทยานิพนธ์. ระดับปริญญาของวิทยานิพนธ์. ชื่อมหาวิทยาลัย.

ตัวอย่าง

พิตรินา ดาราม. (2557). ปริมาณของสารซาโปนินในกากเมล็ดชา *Camellia oleifera* Abel.
และการออกฤทธิ์ต่อแมลงวันหัวเขียว *Chrysomya megacephala* (Fabricius) (Diptera:
Calliphoridae). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. Darmae,
F. (2014). *Saponin Contents of Tea Seed Cake Camellia oleifera* Abel. And Its Biological
Activity on Blow Fly *Chrysomya megacephala* (Fabricius) (Diptera: Calliphoridae).
Master's Thesis. Prince of Songkla University. (in Thai)

หมายเหตุ

รายการเอกสารอ้างอิงทั้ง 5 ลักษณะนี้ ถ้ามีผู้เขียนไม่เกิน 6 คน ให้ใส่นามสกุลผู้เขียนครบทุกคน แต่หากมี
มากกว่า 6 คน ให้ใส่ชื่อทั้ง 6 คน หลังจากคนที่ 6 ให้ตามด้วย “และคณะ” หรือ “et al” เช่น

Salmon, M., Earman, J., Wilson, R. T., McGarry, D. D., Hpoman, D., Dynaraki, S., et al. (2008).
Language: Structure and Use. (2nd ed.). Illinois: Scott.



หนังสือรับรองการส่งบทความตีพิมพ์ในวารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน บรรณาธิการวารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

ตามที่ ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว/ดร.).....
ตำแหน่งทางวิชาการ.....สังกัด.....
เบอร์โทรศัพท์.....E-mail.....
ได้ส่ง ☐ บทความวิจัย ☐ บทความวิชาการ ☐ บทความวิจารณ์หนังสือ เรื่อง
(ภาษาไทย).....
.....
(ภาษาอังกฤษ).....
.....

เพื่อตีพิมพ์ในวารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา นั้น

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ผู้นิพนธ์ร่วมในบทความฉบับนี้ทุกท่าน ได้รับทราบและยินยอมให้ส่งบทความเข้ารับการพิจารณาตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา หากมีการฟ้องร้องเกี่ยวกับชื่อผู้นิพนธ์ร่วมในการส่งบทความดังกล่าวนี้ ข้าพเจ้ายินยอมรับผิดชอบแต่เพียงฝ่ายเดียว ทั้งนี้ข้าพเจ้าและผู้นิพนธ์ร่วมทุกท่านได้ลงนามไว้ข้างท้ายของหนังสือรับรองฉบับนี้แล้ว

ลงนามผู้นิพนธ์หลัก (ชื่อที่ 1)

.....
(.....)
...../...../.....

ลงนามผู้นิพนธ์ร่วม (ชื่อที่ 2)

.....
(.....)
...../...../.....

ลงนามผู้นิพนธ์ร่วม (ชื่อที่ 3)

.....
(.....)
...../...../.....

ลงนามผู้นิพนธ์ร่วม (ชื่อที่ 4)

.....
(.....)
...../...../.....

ลงนามผู้นิพนธ์ร่วม (ชื่อที่ 5)

.....
(.....)
...../...../.....

ลงนามผู้นิพนธ์ร่วม (ชื่อที่ 6)

.....
(.....)
...../...../.....

หมายเหตุ ให้ผู้นิพนธ์หลักและผู้นิพนธ์ร่วมลงนามให้ครบทุกท่าน หากมีผู้นิพนธ์มากกว่า 6 ท่าน สามารถเพิ่มเติมรายชื่อผู้ลงนามข้างท้ายได้ตามจำนวนผู้นิพนธ์บทความทั้งหมด