

SJMS

ISSN: 2730-3489 (Print)

ISSN: 2730-3462 (Online)



Songklanakarin Journal of Management Sciences

Volume 40 Number 2 July - December 2023

วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ปีที่ 40 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2566

บทความวิจัย

Competency Development of Stakeholders in Sustainable Tourism: A Mixed-methods Case Study in Koh Mak Subdistrict, Pak Payoon District, Patthalung Province
Supanee Keawchaum, Chirat Keawchaum, and Saensak Siriphanich

การจัดการธุรกิจโฮสเทลในจังหวัดเชียงใหม่
ตามการท่องเที่ยววิถีใหม่ ในสถานการณ์โควิด-19
ธวัชชัย บุญมี และจิรวรรณ บุญมี

การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตอบสนองโซ่อุปทาน
ตามแนวคิดแบบจำลองอ้างอิงการดำเนินงานโซ่อุปทาน
ของอุตสาหกรรมที่ใช้ลูมึนเนียมในการผลิต
สายชล บุญรอด ธาตรี จันทร์โคติกา กอบกุล จันทร์โคติกา
เกษรา กาญจนภูมิ ศุภวัฒน์ สุขะประเมษฐ ถนอมศักดิ์ สุวรรณน้อย
สร้อยบุปผา สาตร์มูล และธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์

การพัฒนาแบบจำลองความคิดการคัดเลือกผู้ให้บริการ
โลจิสติกส์ กรณีศึกษาผู้ประกอบการอาหารทะเล
แสงรวี วิฑูรย์พันธุ์ นนทศักดิ์ จันทร์ชุม และชลิตา ชิววิริยะนนท์

การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการดำเนินงาน
สถาบันการเงินเฉพาะกิจของไทย
สิตาภา บัวเกษ

การศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผล
ต่ออัตราผลตอบแทนของกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์
และกองทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์
ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
ณัฏชา จันทรา และวรรณรพี บานชื่นวิจิตร

ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องต่อความสมดุลระหว่างชีวิต
และการทำงานในมุมมองของคนญี่ปุ่นที่ทำงาน
ในกรุงเทพฯ
พิมพ์ศิริ จงสงวน และอรนุช พงนิพิบูลธรรม

บทความวิชาการ

ภาคีภิบาล: แนวคิดพื้นฐานและแนวทางการศึกษา
วิจัยในอนาคต
สุริยานนท์ พลสมิ





Songklanakarin Journal of Management Sciences

วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

เจ้าของ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ที่ปรึกษา คณบดีคณะวิทยาการจัดการ (รองศาสตราจารย์ธีรวัฒน์ หังสพฤกษ์)
บรรณาธิการ รองศาสตราจารย์ ดร.กุลวดี ลิ้มอุสันโน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

กองบรรณาธิการภายใน

รองศาสตราจารย์ ดร.บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
รองศาสตราจารย์ ดร.ศศิวิมล สุขบท	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
รองศาสตราจารย์ ดร.สมพร คุณวิชิต	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

กองบรรณาธิการภายนอก

ศาสตราจารย์ ดร.วีระ สมบูรณ์	มหาวิทยาลัยรังสิต
ศาสตราจารย์ ดร.อัมพร อารังลักษณ์	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ศาสตราจารย์ ดร.อาณัติ สัมคเดช	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์	มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
รองศาสตราจารย์ ดร.สุธินี ฤกษ์ขำ	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.อนุ เจริญวงศ์ระยัย	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
รองศาสตราจารย์ ดร.อรนุช พงศ์พิบูลธรรม	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยโทหญิง ดร.เกศศิริ เจริญวิศาล	มหาวิทยาลัยศิลปากร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทัตพงศ์ อวิโรธนานนท์	มหาวิทยาลัยแม่โจ้

กองบรรณาธิการจัดการ

นายจุติพงศ์ หวานดี	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
--------------------	--------------------------

วัตถุประสงค์ เพื่อเผยแพร่ศิลปวิทยาการ ความรู้และแนวคิดใหม่ทางด้านบริหารธุรกิจ การจัดการภาครัฐและเอกชน

ขอบเขตสาขาบทความที่เปิดรับพิจารณา

สาขาการจัดการ สาขาการบัญชี สาขาการเงิน สาขาการตลาด สาขา
ระบบสารสนเทศ สาขาบริหารทรัพยากรมนุษย์ สาขาการจัดการ
โลจิสติกส์ สาขาการจัดการประชุม นิทรรศการและการท่องเที่ยวเพื่อ
เป็นรางวัล สาขาการจัดการการท่องเที่ยว สาขารัฐประศาสนศาสตร์
และสาขาเศรษฐศาสตร์เพื่อการจัดการ

กำหนดเผยแพร่ ปีละ 2 ฉบับ คือ ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม - มิถุนายน
ฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม - ธันวาคม

การเผยแพร่ มอบให้ห้องสมุดหน่วยงานของรัฐบาล สถาบันการศึกษาในประเทศ
และเผยแพร่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์วารสาร

ข้อมูลติดต่อ กองบรรณาธิการวารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90112
โทรศัพท์ 0 7428 7840 โทรสาร 0 7428 7890
E-mail: journal.fms.psu@gmail.com
Website: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jms_psu

จำนวนที่พิมพ์ 100 เล่ม

โรงพิมพ์ พี.ซี.พรินต์ติ้ง

- บทความทุกเรื่องได้รับการตรวจสอบคุณภาพโดยผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง
อย่างน้อย 3 ท่าน

- ข้อความและบทความในวารสารเป็นแนวคิดของผู้เขียน มิใช่เป็นความคิดเห็นของ
คณะผู้จัดทำ และมีใช้ความรับผิดชอบของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

- กองบรรณาธิการวารสารไม่สงวนลิขสิทธิ์ในการคัดลอกหรือเผยแพร่ แต่ขอให้อ้างอิง
ให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ

บทบรรณาธิการ

การจัดการเป็นศาสตร์ที่มีความสำคัญและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ตั้งแต่ระดับบุคคล องค์กร ชุมชน ไปจนถึงระดับประเทศ บทความในวารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จึงครอบคลุมไปด้วยเนื้อหาสาระทางด้านการบริหารจัดการทั้งภาครัฐและเอกชน โดยวารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีที่ 40 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2566 ฉบับนี้ กองบรรณาธิการได้คัดสรรบทความวิจัย จำนวน 7 บทความ และบทความวิชาการ จำนวน 1 บทความที่น่าสนใจมาตีพิมพ์เผยแพร่ โดยบทความวิจัยสองเรื่องแรกเป็นบทความด้านการจัดการการท่องเที่ยว โดยบทความแรกศึกษาการพัฒนาสมรรถนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน: การวิจัยแบบผสานวิธีกรณีศึกษาตำบลเกาะหมาก อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง ส่วนบทความที่สองศึกษาการจัดการธุรกิจโฮสเทลในจังหวัดเชียงใหม่ตามการท่องเที่ยววิถีใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 ส่วนบทความที่สามและสี่เป็นบทความด้านการจัดการโลจิสติกส์ โดยบทความที่สามเป็นการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตอบสนองโซ่อุปทานตามแนวคิดแบบจำลองอ้างอิงการดำเนินงานโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมที่ใช้ลูมิเนียมในการผลิต ส่วนบทความที่สี่เป็นการพัฒนาแบบจำลองความคิดการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ กรณีศึกษาผู้ประกอบการอาหารทะเล ส่วนบทความที่ห้าและหกเป็นบทความด้านการเงิน โดยบทความที่ห้าเป็นการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการดำเนินงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจของไทย และบทความที่หกเป็นการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลต่ออัตราผลตอบแทนของกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์และกองทรัสต์ เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์

ประเทศไทย ส่วนบทความที่เจ็ดเป็นบทความด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยเป็นการศึกษาปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานในมุมมองของคนญี่ปุ่นที่ทำงานในกรุงเทพฯ ส่วนบทความวิชาการเป็นบทความด้านรัฐประศาสนศาสตร์ โดยเป็นการศึกษาภาคีภิบาล: แนวคิดพื้นฐานและแนวทางการศึกษาวิจัยในอนาคต

กองบรรณาธิการได้ตระหนักถึงหน้าที่อันสำคัญในการคัดสรรบทความที่มีคุณภาพและมีประโยชน์ในการพัฒนาองค์ความรู้ทางด้านการบริหารจัดการเพื่อนำมาตีพิมพ์เผยแพร่ โดยได้รับการสนับสนุนด้วยดีเสมอมา ทั้งจากผู้เขียนบทความและผู้ทรงคุณวุฒิที่ช่วยพิจารณากลั่นกรองบทความ ในการนี้ กองบรรณาธิการจึงขอขอบพระคุณทุกท่านมา ณ ที่นี้ด้วย

สารบัญ

บทความวิจัย

Competency Development of Stakeholders in Sustainable Tourism: A Mixed-methods Case Study in Koh Mak Subdistrict, Pak Payoon District, Patthalung Province Supanee Keawchaum, Chirat Keawchaum, and Saensak Siriphanich	1
การจัดการธุรกิจโฮสเทลในจังหวัดเชียงใหม่ตามการท่องเที่ยววิถีใหม่ ในสถานการณ์โควิด-19 ธวัชชัย บุญมี และจิรวรรณ บุญมี	31
การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตอบสนองโซ่อุปทานตามแนวคิดแบบจำลอง อ้างอิงการดำเนินงานโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมที่ใช้ข้อมูลนิยมในการผลิต สายชด บุญรอด ธาตรี จันทร์โคลิกา กอบกุล จันทร์โคลิกา เกษรา กาญจนภูมิ ศุภวัฒน์ สุขะประเมษฐ อนุศักดิ์ สุวรรณน้อย สร้อยบุปผา สาตร์มูล และธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์	61
การพัฒนาแบบจำลองความคิดการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ กรณีศึกษาผู้ประกอบการอาหารทะเล แสงรวี วิฑูรย์พันธุ์ นนทศักดิ์ จันทรชุม และชลิตา ชีววิริยะนนท์	87
การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการดำเนินงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจของไทย สิตาภา บัวเกษ	117
การศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลต่ออัตราผลตอบแทน ของกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์และกองทรัสต์เพื่อการลงทุน ในอสังหาริมทรัพย์ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ณัชชา จันทรา และวรรณรพี บานชื่นจิตร	147
ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ในมุมมองของคนญี่ปุ่นที่ทำงานในกรุงเทพฯ พิมพ์ศิริ จงสงวน และอรนุช พงศ์พิบูลธรรม	170

สารบัญ (ต่อ)

บทความวิชาการ

ภาคีภิบาล: แนวคิดพื้นฐานและแนวทางการศึกษาวิจัยในอนาคต
สุรียานนท์ พลสีม

196

RESEARCH ARTICLE

Competency Development of Stakeholders in Sustainable Tourism: A Mixed-methods Case Study in Koh Mak Subdistrict, Pak Payoon District, Patthalung Province

Supanee Keawchaum¹

Chirat Keawchaum²

Saensak Siriphanich³

(Received: November 12, 2022; Revised: June 7, 2023; Accepted: July 5, 2023)

Abstract

This study aims to determine how to enhance stakeholder participation in sustainable tourism in Koh Mak subdistrict, Pak Payoon district, Patthalung province, Thailand. The research sample included 39 individuals from the community, private, and public sectors. This study is a mixed-methods investigation that combines quantitative and qualitative findings to confirm their consistency.

¹ Lecturer, Ph.D., College of Innovation and Management, Songkhla Rajabhat University,
E-mail: supanee.ke@skru.ac.th (Corresponding Author)

² Lecturer, Ph.D., College of Innovation and Management, Songkhla Rajabhat University,
E-mail: chirat.ke@skru.ac.th

³ Ph.D., Advisor to Chairperson of the Committee (Tourism), The National Assembly,
E-mail: ssaensak@yahoo.com

Data from the quantitative research was analyzed by comparing the mean scores before and after the competency development process for sustainable tourism. Data from the qualitative research was analyzed by content analysis. The quantitative research revealed that the overall and dimensionally average scores increased after the competency development process. However, statistical analysis revealed that the mean scores were not different before and after the intervention. The qualitative research demonstrated an increase in stakeholders' competence in sustainable tourism. Due to the fact that competency development is a time-consuming and ongoing activity, it takes time to grasp the results clearly. Generally, the findings indicate that organizations involved in the tourism industry must comprehend and consistently implement the competency development process to enable communities to perform better and effectively manage sustainable tourism.

Keywords: Competency Development, Sustainable Tourism, Mixed-methodology Research

บทความวิจัย

การพัฒนาสมรรถนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน: การวิจัยแบบผสานวิธีกรณีศึกษาตำบลเกาะหมาก อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง

สุพรรณิ เขียวขุ่ม¹

จิรัตน์ เขียวขุ่ม²

แสนศักดิ์ ศิริพานิช³

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาวิธีการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในตำบลเกาะหมาก อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง ตัวอย่างการวิจัยจำนวน 39 คน ได้แก่ สมาชิกชุมชน ภาคเอกชน และภาครัฐ การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบผสานวิธีโดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อยืนยันความสอดคล้องของผลการวิจัย การวิจัยเชิงปริมาณใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยก่อนและหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน การวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า คะแนนเฉลี่ยทั้งโดยรวมและรายมิติของหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะเพิ่มขึ้น แต่เมื่อพิสูจน์ทางสถิติแล้ว พบว่า คะแนนเฉลี่ยก่อนและหลังไม่แตกต่างกัน ส่วนผลการวิจัย

¹ อาจารย์ ดร. วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา E-mail: supanee.ke@sru.ac.th
(Corresponding Author)

² อาจารย์ ดร. วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา E-mail: chirat.ke@sru.ac.th

³ ดร. ที่ปรึกษาประธานกรรมการการท่องเที่ยว สภาผู้แทนราษฎร E-mail: ssaensak@yahoo.com

เชิงคุณภาพ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีสมรรถนะเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ การพัฒนาสมรรถนะเป็นกระบวนการที่ต้องใช้เวลาและต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องจึงเห็นผลได้อย่างชัดเจน ดังนั้น ผลของการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจะต้องเข้าใจกระบวนการพัฒนาสมรรถนะและจำเป็นต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องตามกระบวนการพัฒนาสมรรถนะ เพื่อให้ชุมชนมีสมรรถนะสูงขึ้นและสามารถดำเนินการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: การพัฒนาสมรรถนะ การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน การวิจัยแบบผสมวิธี

Introduction

Tourism relies significantly on high-quality and engaging destination settings in terms of natural and cultural characteristics (Hunter, 1997). However, uncontrolled tourism may also bring negative effects such as natural resource exploitation (Ateljevic, 2020), unequal distribution of tourism revenue (Khan et al., 2020), and local culture change (Tolkach & Pratt, 2019). Such negative effects of tourism paved the way to sustainable development as an environmental management strategy in the late 1980s, where sustainable tourism principles and policies were presented (Hunter, 1997) as a means of addressing these problems. This suggests that local stakeholders must be able to manage their local tourism sustainably.

According to Budeanu, Miller, Moscardo, and Ooi (2016) and Streimikiene, Svagzdiene, Jasinskas, and Simanavicius (2021), research on competency development is primarily focused on examining a wider range of indicators that reflect sustainable tourism resulting in slow-down progress in practice. That is, a result of the knowledge of how to construct them has lagged advancements in the industry. Hunter (1997) suggested that sustainable tourism should be considered an adaptive paradigm that allows for various approaches according to specific circumstances. Therefore, skill development programs should be encouraged for the local community to enhance sustainable tourism (Dangi & Petrick, 2021) so that local stakeholders can sustainably manage their own local tourism.

Although there have been debates over the significance of destination and stakeholders' participation in achieving sustainable tourism (Streimikiene et al., 2021), only a few empirical studies have examined how the stakeholders participated in sustainable tourism (Martins, Ferreira, & Costa, 2022). In addition, there has not been any study exploring how to develop competency in sustainable tourism for local stakeholders. Thus, this study aims to develop competency among stakeholders toward sustainable tourism and explores stakeholders' engagement in sustainable tourism by applying the competency development process.

Literature Review

1. Sustainable Tourism Development

Sustainable tourism was developed to have the least possible environmental impact and local culture while providing income and jobs for locals (Budeanu et al., 2016). The widely used definition of sustainable tourism is that it fully accounts for its current and future economic, social and environmental impacts addressing visitors' needs, industry, environment, and host communities (GLOBE'90, 1990 as cited in Bramwell & Lane, 1993). To achieve sustainable tourism in practice, competence among relevant stakeholders is crucial (Dangi & Petrick, 2021).

Global Sustainable Tourism Council (GSTC) (2013) developed the GSTC Criteria to provide a framework for assisting tourism operators or organizations in meeting sustainable tourism

requirements. GSTC criterion consists of four dimensions: sustainable management, socioeconomic, cultural impacts, and environmental impacts. This can be considered a guideline for sustainable tourism competency used in this research. However, there is no one-size-fits-all approach to assessing sustainable tourism development (Asmelas & Kumar, 2019). Therefore, one more dimension should be added to assess sustainable tourism competency in the Thai context.

Moreover, since Thailand is recognized globally in terms of its reputation for tourism service (World Economic Forum, 2019), providing high-quality service is crucial in creating Thailand's distinctive tourism identity. As a result, "quality service" is another dimension of sustainable tourism competency that needs to be strengthened in the Thai context.

2. Competency Development

According to Spencer and Spencer (2008) competency refers to a person's personality attributes that allow them to complete tasks and deal with challenging circumstances. Competency consists of three elements: knowledge, skills, and attribute that support individuals to perform outstanding (Randall & Sim, 2014). These three competency components can be developed through learning, practicing and mentoring (Younas & Waseem, 2020).

Human resources development is a process or an activity on a short-term or long-term basis for expanding job knowledge,

experience, productivity, and achieving employment goals through learning (Swanson & Holton, 2009). Argyris (1976) proposed the concept of single-loop learning and double-loop learning. The knowledge acquired through listening or reading is referred to as single-loop learning. This understanding does not inspire the development of novel ideas. In the double-looping learning process, when knowledge is gained through reading, listening, and asking questions, new ideas will be generated to stimulate the creation and develop unique innovation.

Numerous studies aim to increase competency through single-loop learning, mainly through training that provides explicit tourism knowledge (Kapera, 2018). This might be because of the simplicity with which the approach can be executed. According to Leimbach (2010), the application of knowledge gained from training decreased gradually over time, and after 12 months of training, the utilization of knowledge was only 35%.

According to Jacobs and Washington (2010), for effective competency development, four main steps of human resources development should be applied: identifying the need, designing activities, implementing and managing them, and evaluating the results. These four steps need to be repeated for improvement continuously.

To develop sustainable tourism competency, this research used a double-loop learning process and the four main steps of human resources development. Doing this could promote long-term sustainable tourism for the local stakeholders.

3. Koh Mak Sub-district

Koh Mak subdistrict is on an island located in the middle of Songkhla Lagoon in Pak Phayun District, Patthalung Province. It approximately covers an area of 164 square kilometers. High tourism potential can be seen in the Koh Mak subdistrict as the area is filled with green forests, mountains, lakes, and cultural and traditional attractions. In terms of human potential, some villages realize the importance of their local tourism and have gathered to promote tourism.

The high potential of Koh Mak and the Thai government's policy on encouraging the spread of tourism from the primary tourism city to the secondary tourism city (Patthalung is one of 55 secondary cities) have led to an increase in the number of tourists visiting Koh Mak. Before its natural and cultural are exploited to become unsustainable, the local stakeholders must improve their competence to be able to manage their local tourism.

Methodology

This study is mixed-methods research in which quantitative and qualitative findings are combined concurrently to ensure their consistency. The use of differing approaches has the potential to provide a greater depth and breadth of information (Almalki, 2016). This research was conducted for 12 months, from December 2017 to November 2018.

A purposive sampling method was used to select key informants with distinct characteristics from three categories of stakeholders in sustainable tourism, which were as follows: (1) community members who operate local tourism as a secondary source of income; (2) private sectors who operate tourism as their main source of income; and (3) local government officers involved in tourism. The primary intention of the study was to develop sustainable tourism competency for the community members since it is a crucial element in the sustainability of local tourism operations. As a result, the community stakeholder group had the highest number of key informants, as shown in the Table 1.

Table 1
Number of key informants classified by stakeholder groups and data collection method

Data collection method	Number of key informants classified by stakeholder groups			
	Community members	Private sectors	Local government officers	Total
1. Quantitative data collection				
1.1 Before the competency development process	27	6	6	39
1.2 After the competency development process	27	6	6	39
Total	27	6	6	39

Table 1

Number of key informants classified by stakeholder groups and data collection method (Cont.)

Data collection method	Number of key informants classified by stakeholder groups			
	Community members	Private sectors	Local government officers	Total
2. Qualitative data collection				
2.1 In-depth interview	5	3	2	10
2.2 Focus group discussion	22	3	4	29
Total	27	6	6	39

For the quantitative methodology, a questionnaire was used for data collection. There were 23 questions in the questionnaire. Self-assessment with a five-level Likert scale for measuring sustainable tourism competency in all five dimensions was employed. A pretest-posttest design was used to measure competency level before and after the competency development process to determine whether the competency level increased because of the process. Therefore, within-group compare mean was used to analyze the quantitative data.

There were six hypotheses, one for the overall sustainable tourism competency and five for each of its dimensions as follows:

1. After developing sustainable tourism competency, participants get higher scores in the overall level of competency than before the process.

2. After developing sustainable tourism competency, participants get higher scores in the sustainable management dimension than before the process.

3. After developing sustainable tourism competency, participants get higher scores in the socioeconomic impact dimension than before the process.

4. After developing sustainable tourism competency, participants get higher scores in the cultural impact dimension than before the process.

5. After developing sustainable tourism competency, participants get higher scores in the environmental impact dimension than before the process.

6. After developing sustainable tourism competency, participants get higher scores in the quality service dimension than before the process.

For the qualitative methodology, a semi-structure interview was employed. To increase the reliability of the qualitative data collection, focus group and observational notetaking were employed. A content analysis was used for qualitative data.

The details of research action according to the four steps of human resources development process are as follows:

Step 1. Identifying the need for sustainable tourism competency development;

Step 2. Designing activities for competency development; To promote double-loop learning, we created a variety of learning activities; lecture, experiential learning, learning by doing, brainstorming, on the job training, and providing feedback.

Step 3. Implementing. Four programs were designed for implementing the learning activities; (1) Two workshops with lecture, roleplays, and providing feedback were conducted. (2) Nine meetings were arranged including six internal meetings among local stakeholders and researchers, and three external meetings involving members of successful community-based tourism. (3) One field trip was conducted to visit and study three successful tourism communities for 3 days 2 nights.

Step 4. Evaluating the results. The questionnaires, interview, focus group, and observational notetaking were used to assess participants' competency.

Research Findings

1. Quantitative Findings

Table 2

The findings of the t-test dependent (within group) comparing mean of sustainable tourism competency before and after the competency development process

Sustainable tourism competency	Competency development	n	mean	S.D.	t (one-tailed)	df	sig.
Overall	Before	32	80.32	21.56	-1.475	27	.152
	After	32	86.21	19.19			
Sustainable management	Before	32	20.04	5.62	-1.168	27	.253
	After	32	21.32	5.92			
Socioeconomic impact	Before	32	14.21	4.28	-1.353	27	.187
	After	32	15.25	3.44			
Cultural impact	Before	32	14.46	3.99	-1.051	27	.303
	After	32	15.29	3.45			
Environmental impact	Before	32	16.96	5.03	-1.507	27	.143
	After	32	18.50	4.67			
Quality service	Before	32	14.64	3.54	-2.037	27	.052
	After	32	15.86	3.10			

*p<.05

The mean scores of the overall sustainable tourism competency before and after the competency development process were 80.32 (S.D. = 21.56) and 86.21 (S.D. = 19.19). This showed that the score derived after the process was higher than before the process. A statistical t-test dependent was used to test the first hypothesis, and

the results showed $t = -1.475$ (one-tailed) and $p = .152$. When the level for statistical significance was set at .05, the overall sustainable tourism competency score had a p value greater than .05, which indicates that there is no statistically significant difference between the participants' scores before and after the competency development process. Therefore, the first hypothesis is rejected.

When the sustainable tourism competency was examined by dimensions, the mean scores of each dimension after the competency development process were higher than the before scores. The mean scores of before and after the process in the sustainable management, socioeconomic impact, cultural impact, environmental impact, and quality service were 20.04 (S.D.=5.62) and 21.32 (S.D.=5.92), 14.21 (S.D.=4.28) and 15.25 (S.D.=3.44), 14.46 (S.D. = 3.99) and 15.29 (S.D. = 3.45), 16.96 (S.D. = 5.03) and 18.50 (S.D.=4.67), and 14.64 (S.D.=3.54) and 15.86 (S.D.=3.10), respectively.

When comparing the mean scores of pre and post employing the process for each dimension, it was found that the after-processed mean scores were not higher than the before-processed scores at a statistical significance of .05. For the sustainable management dimension, it was found $t = -1.168$ (one-tailed) and $p = .253$. The socioeconomic impact dimension, had a t -value of -1.353 (one-tailed) and $p = .187$. The cultural impact dimension, had a t -value of -1.051 (one-tailed) and $p = .303$. The environmental impact dimension, had a t -value of -1.507 (one-tailed) and $p = .143$. The quality service dimension, , had a t -value of -2.037 (one-tailed) and $p = .052$. When

the level for statistical significance was set at .05, each dimension of sustainability tourism competency score had a p value greater than .05. Therefore, all hypotheses are rejected.

Although the overall after-processed mean scores of each dimension of the competency were not statistically significantly higher than the before-processed scores, the after-processed mean scores of overall and each dimension are higher than the mean-scores before the development process, as shown in the Figure 1. This is because the competency development takes time, and as this study has eight months lag of the before and after process, it may not be long enough to demonstrate statistical significance.

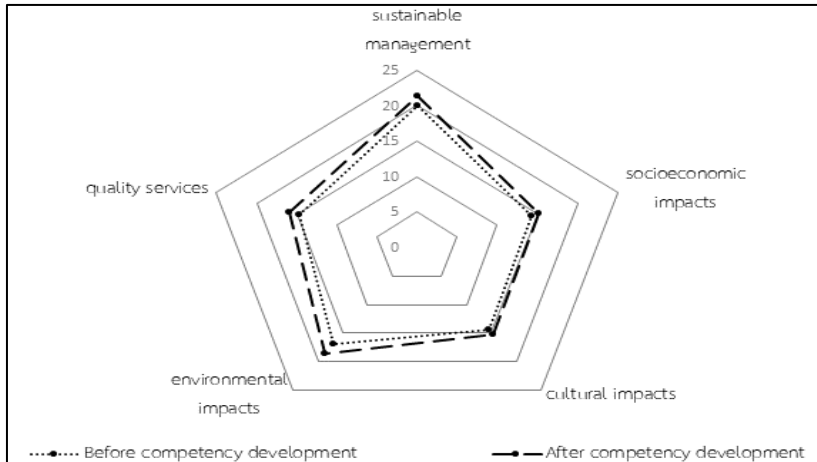


Figure 1. Comparing the mean scores of sustainable tourism competency of each dimension before and after the competency development process

2. Qualitative Finding: The findings before the competency development process

2.1 Less Participation and Knowledge

Thirteen key informants reflected on the problem of stakeholders' participation. They mainly focused on their benefit and the lack of communication, resulting in decreased participation and sharing of ideas. This has led to not creating distinctive tourism products such as tourist attractions and souvenirs. This was captured in an extract from a community member.

“When we had a meeting, the topics were unclear and there was no conclusion drawn from it. This led to a lack of coordination and uncertain progress. Subsequently, the community members failed to realize the meeting’s significance and neglected to attend the meeting.” (P15)

Koh Mak Subdistrict is surrounded by Songkhla Lake, which attracts tourists. Therefore, tourism is related to water tourism. However, the locals admitted that they knew very little about the safety of water tourism.

“I’m really worried about safety for tourists. Almost every day, we send boats out to serve them. But in case of a drowning, we don’t know what to do.” (P9)

2.2 Negatively Cultural Impacts

In terms of cultural impact, nowadays more tourists – both Thais and foreigners - are increasingly visiting Kho Mak. They occasionally behaved inappropriately, which might lead young people to imitate those behaviors and violate the local cultural traditions of a multicultural Thai-Muslim community.

“ In our country, the weather is hot. We understand that some foreigners feel warm and some of them don’t dress appropriately... I worry that if our kids frequently observe inappropriate clothing, they may accept it as the standard and imitate it. ... We also concern about alcoholic beverages. There are a lot of Muslims in our community. Alcohol is not appropriate for tourists to bring.” (P20)

2.3 Negatively Socioeconomic Impacts

Additionally, the community members who welcomed visitors into their homes as homestays expressed their reluctance to cook for them with local ingredients.

“Sometimes I have to buy seabass to cook for the tourists. I’m nervous because I have no idea what food with seabass would be. We have lots of local fish but I’m not sure if they might be able to eat our local fish. I felt anxious when preparing the

local fish for them, especially when they were staring at me.” (P22)

The findings of the quantitative and qualitative studies are consistent showing that the before competency development process, the stakeholders have low sustainable tourism competency. Therefore, they should have sustainable tourism competency.

3. Qualitative Finding: The findings after the competency development process

After the competency development process, the communities that have successfully managed sustainable tourism allow the stakeholders to learn from direct experience, visit the actual sites, and learn from the experienced people. The stakeholders had inspiration and applied the knowledge to their community. This was captured in an extract from a community leader.

“After visiting them, we have a lot of ideas and directions to begin our tourism.” (P5)

3.1 Participation Increasing

The stakeholders set the monthly meeting and have a clear objective for their community tourism, which is “the community can earn extra income from tourism and maintain the local way of life”. According to observation in each monthly meeting, it appeared that the stakeholders expressed more opinions

and made decisions together. This was reflected in a comment from a local government officer.

“When we do, we have more to discuss. We are aware of the tasks and topics we must cover when we meet. Unlike before, we have nothing to discuss because nothing has been done, therefore no one attended the meeting. But now there are many more people join the meetings.” (P35)

3.2 Positively Socioeconomic Impacts

According to meeting observation, there are noticeable changes. The meeting's leader did an excellent job of preparing the topics and encouraged discussion among the key informants to reach consensus decisions. At the third meeting, more specific methods of managing community tourism were discussed. Eventually, the third meeting resulted in collaboration and putting the concepts mentioned into practice; for example, setting up community regulations for tourists and arranging community markets with consensus rules. This was reflected in an extract from a community leader.

“For a long time, we used to think that our community need a (fresh) market. But we had no idea how to start. ... When we first opened the market, we noticed that the tourists enjoyed buying the local products, and we earned from

their spending. ... To offer a range of locally produced goods, we had set a rule stating that there can only be three shops selling for the same products in the market. ” (P2)

3.3 Sustainable Management

However, these regulations were understood verbally. Therefore, we proposed that they should be collated and concisely documented for reference. Besides, it will be useful if they amend the regulations later.

Moreover, the stakeholders allocated work to get tourism service ready. Groups for cultural arts, homestays, cuisine, and vehicles service for tourists were formed. This is tangible proof that they are increasing their competency to sustainably manage their tourism.

In addition, the vehicle service team modified their tricycle side trailers by using local materials to build the roof of the vehicle to provide distinctive experience for tourists. This resulted in local transportation services being made available to tourists, which led to income distribution to the community members. As a result, the community established a reputation that reflected its identity. Their modified tricycles were displayed at district-and province-level tourism events. Thus, double-loop learning is a process that enables the community to combine its identity with tourism to give the tourists a distinctive impression and a novel experience.

The cultural group revived local performances such as the Manora dance, long drum dance, and shadow puppet. Both elderly and young community members perform to the tourists visiting the community market. By doing this, they were not only preserving and promoting their culture but they also providing revenue to the locals. This was captured from an extract of a youth Manora performer.

“I’m so proud to perform. I feel like my dream comes true. ... Even though I’ve been working hard to practice, I want to perform so that everyone come to see the wonderful show.” (P17)

Additionally, the Subdistrict Administrative Organization, which regularly allocated officers to participate in the activities of the competency development process, recognized the significance of sustainable tourism development. This was reflected in an extract from a government officer.

“Having officers who are directly accountable for community tourism would help local tourism become more viable by increasing collaboration with government sectors.” (P38)

3.4 Environmental Impacts

In terms of environmental impact, after the training on sustainable tourism, the Subdistrict Administrative Organization announced that Koh Mak sub-district is a foam-free area for single-

use food packaging. There is a campaign to use local materials for food containers, such as banana leaves, especially for selling food in the community market. This was captured from an extract of a community leader.

“Single-use food packaging is prohibited in community markets, and food containers must be made from indigenous materials such as banana leaves.” (P3)

Discussion and Conclusion

1. Empirical Findings

This pioneering empirical study examines the sustainable tourism competency development of all related local tourism stakeholders. The present study used mixed-methods research. The quantitative research revealed that both the overall and dimensionally average scores increased after the competency development process. However, statistical analysis demonstrated that the mean scores were not statistically significantly different before and after the intervention.

The qualitative research revealed an increase in the competence of stakeholders in sustainable tourism. The stakeholders participate more in their local tourism, for example, by holding more meetings and sharing more ideas and knowledge. Besides, they practice sustainable management, for example, establishing community regulations for tourists, organizing community markets with consensus

rules, and allocating work based on their aptitude. The announcement of being a foam-free area for single-use food packaging, as well as the campaign to use local materials for food containers, are examples of environmental impact.

However, the quantitative findings demonstrated that the mean scores before and after the intervention were not statistically significantly different, and the qualitative findings revealed considerable evidence of competency development in sustainable tourism. Since competency development is a time-consuming and ongoing activity, it takes time to grasp the results clearly.

1.1 Process of Learning Involvement

Moreover, the study highlights that competency development in sustainable tourism is the process of learning involvement among all related stakeholders. This finding argues Lee's (2013) finding, which reported that sustainable tourism development is the increased involvement of host residents in decision-making process. Based on the findings, we argue that sustainable tourism development involves learning, especially double-looping learning, not only in decision-making. Moreover, we argue that sustainable tourism development involves all related stakeholders, not only the host resident. Additionally, based on the results of this study, competency development through a learning process among stakeholders should include four steps of human resources development: identifying the need, designing activities, implementing, and evaluating the results.

Besides, we suggest that this process is looping in nature and requires constant developing time.

1.2 Service Quality as Competency in Sustainable Tourism in Thai Context

Further, this research highlights quality service as another competency dimension for sustainable tourism in the Thai context because it is an identity and value-added of Thai tourism. As stated by the World Economic Forum (2019), Thailand is recognized globally for its reputation for tourism service, and offering high-quality service is critical in creating Thailand's distinct tourism identity.

1.3 Mixed-methods Research

Finally, the quantitative findings do not reveal the statistically significant competency development; however, the qualitative findings demonstrate several consequences of the development of sustainable tourism competency, which arise as a result of the double-loop learning among the stakeholders. Therefore, mixed-methods research is useful for combining quantitative and qualitative findings to confirm their consistency. According to Almalki (2016), using different methodologies has the ability to deliver more depth and breadth of information.

2. Managerial Implication

From a managerial perspective, the research findings illustrate the importance of understanding how stakeholders improve their sustainable tourism competency and the consequences of this development. The results of this study suggest the activities designed to foster emotional connections leading to engagement among stakeholders relevant to tourism; local government, community member, and the private sector. These promotional programs should be designed to increase stakeholder involvement and provide opportunities for them to learn, make decision, and work together. Besides, the programs should be designed with several learning activities to enforce all three levels of competency: knowledge, skills, and attribute. Simultaneously, they can together improve their local tourism sustainably. This point is crucial because to enhance sustainable tourism, all relevant stakeholders should learn, make decisions, and work together.

For the policy maker, they should understand that competency development can apply the process of human resource development, including four steps: identifying the need, designing activities, implementing, and evaluating the results. Besides, competency development arises from the continuous of double-loop learning process. Therefore, it is necessary to design a competency development program properly. In addition, the distinct context and requirements in each area; therefore, a best practice should not be universally applicable in every area, even in

the same country. To establish an understanding of the context and requirements, local government should assign a key person to oversee the local tourism and collaborate closely with the community and private sectors. The management in this way is competency-based human resource development.

Recommendations for Future Studies

Further research needs to explore the competency development process of sustainable tourism across various tourism communities such as agricultural communities, indigenous communities, and fishery communities.

Acknowledgement

This research is funded by the Thailand Science Research and Innovation.

References

- Almalki, S. (2016). Integrating Quantitative and Qualitative Data in Mixed Methods Research--Challenges and Benefits. *Journal of education and learning*, 5(3), 288-296.
- Argyris, C. (1976). Theories of action that inhibit individual learning. *American Psychologist*, 31(9), 638-654.
- Asmelash, A. G., & Kumar, S. (2019). Assessing progress of tourism sustainability: Developing and validating sustainability indicators. *Tourism Management*, 71, 67-83.

- Ateljjevic, I. (2020). Transforming the (tourism) world for good and (re) generating the potential ‘new normal’. *Tourism Geographies*, 22(3), 467-475.
- Bramwell, B., & Lane, B. (1993). Sustainable tourism: An evolving global approach. *Journal of Sustainable Tourism*, 1(1), 1-5.
- Budeanu, A., Miller, G., Moscardo, G., & Ooi, C. S. (2016). Sustainable tourism, progress, challenges and opportunities: An introduction. *Journal of Cleaner Production*, 111, 285-294.
- Dangi, T. B., & Petrick, J. F. (2021). Augmenting the role of tourism governance in addressing destination justice, ethics, and equity for sustainable community-based tourism. *Tourism and Hospitality*, 2(1), 15-42.
- GSTC. (2013). *Global sustainable tourism council criteria*. Retrieved September 15, 2022, from <https://www.gstccouncil.org/wp-content/uploads/GSTC-Destination-Criteria-and-indicators-v1-Dec-2013.pdf>
- Hunter, C. (1997). Sustainable tourism as an adaptive paradigm. *Annals of Tourism Research*, 24(4), 850-867.
- Jacob, R., & Washington, C. (2010). Employee development and organizational performance: A review of literature and directions for future research. *Human Resource Development International*, 6(3), 343-354.

- Kapera, I. (2018). Sustainable tourism development efforts by local governments in Poland. *Sustainable Cities and Society*, 40(2018), 581-588.
- Khan, A., Bibi, S., Lyu, J., Raza, A., Hayat, H., & Meo, M. S. (2020). Unraveling the nexuses of tourism, terrorism, and well-being: Evidence from Pakistan. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 44(6), 974-1001.
- Lee, T. H. (2013). Influence analysis of community resident support for sustainable tourism development. *Tourism Management*, 34, 37-46.
- Leimbach, M. (2010). Learning transfer model: A research-driven approach to enhancing learning effectiveness. *Industrial and Commercial Training*, 42(2), 81-86.
- Martins, P. G., Ferreira, A. M., & Costa, C. M. (2022). Tourism and third sector organizations: Synergies for responsible tourism development?, *Tourism & Management Studies*, 18(1), 7-16.
- Randall, J., & Sim, A. (2014). *Managing people at work*. London: Routledge.
- Spencer, L. M., & Spencer, P. S. M. (2008). *Competence at work models for superior performance*. John Wiley & Sons.
- Streimikiene, D., Svagzdiene, B., Jasinskas, E., & Simanavicius, A. (2021). Sustainable tourism development and competitiveness: The systematic literature review. *Sustainable Development*, 29(1), 259-271.

- Swanson, R. A., & Holton, E. F. (2009). *Foundation of human resource development*. San Francisco: Berrett-Koehler.
- Tolkach, D., & Pratt, S. (2019). Globalisation and cultural change in Pacific Island countries: The role of tourism, *Tourism Geographies*, 23(3), 371-396.
- World Economic Forum. (2019). *The Travel & Tourism Competitiveness Report 2019*. Retrieved September 15, 2022, from https://www3.weforum.org/docs/WEF_TTCR_2019.pdf
- Younas, M., & Waseem Bari, M. (2020). The relationship between talent management practices and retention of generation ‘Y’ employees: mediating role of competency development. *Economic Research-Ekonomska istraživanja*, 33(1), 1330-1353.

บทความวิจัย

การจัดการธุรกิจโฮสเทลในจังหวัดเชียงใหม่ตามการท่องเที่ยว วิถีใหม่ ในสถานการณ์โควิด-19

รัชชัย บุญมี¹

จิรวรรณ บุญมี²

(Received: November 2, 2022; Revised: May 1, 2023; Accepted: June 27, 2023)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีการจัดการ และผลที่เกิดขึ้นจากการจัดการธุรกิจโฮสเทลในจังหวัดเชียงใหม่ตามการท่องเที่ยววิถีใหม่ ในสถานการณ์โควิด-19 เก็บรวบรวมข้อมูลจากธุรกิจโฮสเทลที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 30 แห่ง โดยการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการแบบเจาะลึก รายบุคคล วิเคราะห์ข้อมูลโดยการตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูล และวิเคราะห์เนื้อหา โดยใช้เทคนิคการสังเคราะห์งานวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบกับการใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ และร้อยละ

ผลการวิจัยพบวิธีการจัดการ 3 ด้าน 12 วิธี ได้แก่ ด้านการสร้างรายได้ คือ หารายได้เสริม ปรับลดราคาห้องพัก ทำการตลาด โฆษณาและประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อออนไลน์ที่เป็นของธุรกิจโดยตรง ด้านการลดค่าใช้จ่าย คือ ปรับลด และควบคุมค่าใช้จ่าย ลดจำนวนพนักงาน จ้างงานแบบชั่วคราว ลดเวลาทำงาน และด้านการดำเนินการตามมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย คือ ลดจำนวนผู้เข้าพักในห้องพักรวม คัดกรองลูกค้าตามมาตรการทางสาธารณสุข เข้มงวดมาตรการทำความสะอาด ให้ความสำคัญกับการเว้นระยะห่างและ

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
E-mail: Thawatchaiwat@g.cmru.ac.th

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
E-mail: Jirawanyui@g.cmru.ac.th (Corresponding Author)

การระบายอากาศ เข้าร่วมโครงการมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย สำหรับผลที่เกิดขึ้นจากการใช้วิธีการจัดการดังกล่าว พบว่า ผู้ประกอบการยังไม่สามารถทำกำไรให้อยู่ในระดับที่น่าพอใจได้ เนื่องจากมีรายได้จากการให้เช่าห้องพักลดลง ถึงแม้ว่าจะหารายได้เสริมจากช่องทางอื่นแล้ว แต่ผู้ประกอบการยังจำเป็นต้องควบคุมค่าใช้จ่ายให้อยู่ในระดับต่ำ และบริหารรายรับให้เพียงพอกับรายจ่าย ทั้งนี้ ผู้ประกอบการสามารถทราบวิธีการจัดการธุรกิจโฮสเทล และเลือกนำไปประยุกต์ใช้ได้ เพื่อรองรับการท่องเที่ยววิถีใหม่

คำสำคัญ: การจัดการ ธุรกิจโฮสเทล การท่องเที่ยววิถีใหม่ โควิด-19 จังหวัดเชียงใหม่

RESEARCH ARTICLE

Hostel Business Management Practice in Chiang Mai for the New Normal of Tourism during the Covid-19 Pandemic

Thawatchai Boonmee¹

Jirawan Boonmee²

Abstract

The purpose of this research was to study the practice and its results of using the hostel business management practice in Chiang Mai Province according to the new normal of tourism during the covid-19 pandemic. Data was collected from 30 hostels located in Mueang District, Chiang Mai Province, through in-depth interviews with entrepreneurs. The data were examined through consistency checks, and the content was analyzed using a qualitative research synthesis technique and descriptive statistics such as frequency and percentage.

The results revealed that there were 3 aspects involving 12 practices in hostel management. The first aspect was increasing revenue, which involving lowering room rates price, and marketing practices through online advertising and public communication on

¹ Assistant Professor, Department of Business Administration, Faculty of Management Sciences, Chiang Mai Rajabhat University, E-mail: Thawatchaiwat@g.cmru.ac.th

² Assistant Professor, Department of Business Administration, Faculty of Management Sciences, Chiang Mai Rajabhat University, E-mail: Jirawanyui@g.cmru.ac.th (Corresponding Author)

business channels directly. The second aspect was cost cutting, which included reducing and controlling practice of business expenses, reducing practice of the number of employees, hiring temporary staff practice, reducing working hours practice. The last aspect was applying hygiene and sanitation standards, which entailed reducing the number of guests practice in dormitory room types, screening customers practice using public health measures, strict in hygiene and sanitation, paying attention to distancing and ventilation practice, as well as participating in the Amazing Thailand Safety and Health Administration campaign practice. Consequently, applying such practices was unable to boost profits to a satisfactory level due to decreased income from room rentals. Although there was additional income from other business channels, most entrepreneurs needed to keep costs under control and manage income to meet expenses. The entrepreneurs can realize hostel business management and can use it as a guideline for the new normal of tourism.

Keywords: Management, Hostel Business, New Normal Tourism, Covid-19, Chiang Mai Province

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่เติบโตได้ดี และสร้างรายได้มูลค่ามหาศาลในแต่ละปีให้กับประเทศไทยมาโดยตลอด อีกทั้งยังเป็นกลไกหนึ่งที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจในแต่ละภูมิภาค สร้างอาชีพ และก่อให้เกิดการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น ดังนั้น เมื่อเกิดปัญหาการแพร่ระบาดของเชื้อโรคโควิด-19 ประเทศไทยจึงได้รับผลกระทบค่อนข้างมาก เนื่องจากการพึ่งพารายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติ (Asavawanlop, Suthaluang, & Samlee, 2021)

จังหวัดเชียงใหม่ เป็นพื้นที่เศรษฐกิจสำคัญของภาคเหนือ โดยในปี พ.ศ. 2562 สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) ประเมินว่าร้อยละ 71 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมของจังหวัดเชียงใหม่เกิดจากภาคบริการ ซึ่งมีความสำคัญต่อจังหวัดเชียงใหม่เป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตาม สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่มีการแพร่ระบาดตั้งแต่ช่วงต้นปี พ.ศ. 2563 ส่งผลกระทบเชิงลบต่อภาคบริการ สาเหตุจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่ลดลงอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ช่วงต้นปี พ.ศ. 2563 และ พ.ศ. 2564 ซึ่งอยู่ในระยะที่เกิดการแพร่ระบาดของโรค ระลอกที่ 1 และ 2 ตามลำดับ (Asavawanlop & Chaengschudjai, 2021)

เมื่อเกิดการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้ธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว อาทิ ขนส่ง ที่พัก อาหาร บันเทิง นำเที่ยวและมัคคุเทศก์จำหน่ายของที่ระลึก (Nuntapaiboon, 2012) มีรายได้ลดลงอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ช่วงไตรมาสแรกของปี พ.ศ. 2563 เป็นต้นมา ทั้งนี้ ศูนย์วิจัยกสิกรไทยได้สรุปแนวโน้มการท่องเที่ยวปี พ.ศ. 2564 ว่ายังมีความเสี่ยงสูงจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยเฉพาะตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติ เนื่องจากการระบาดของโรคที่ยังมีความรุนแรงในหลายประเทศ

สำหรับกลุ่มธุรกิจโรงแรมและที่พักที่ได้รับผลกระทบและต้องเพิ่มความเสี่ยงเป็นพิเศษ 3 กลุ่ม ได้แก่ (1) กลุ่มโรงแรมและที่พักในจังหวัดที่พึ่งพานักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นหลัก และมีปัญหาจำนวนห้องพักเป็นจำนวนมาก (Oversupply) (2) กลุ่มบัตเจ็ท โฮเทล (Budget Hotel) เช่น เกสต์เฮ้าส์ และ โฮสเทล ต้องใช้เวลาฟื้นตัว ประกอบกับที่พักกลุ่มนี้มีความสามารถในการ

สร้างรายได้ค่อนข้างจำกัด และ (3) กลุ่มโรงแรมและที่พักที่สร้างเสร็จเปิดใหม่ในปี พ.ศ. 2563 และที่กำลังจะสร้างเสร็จในปี พ.ศ. 2564 ซึ่งมีความเสี่ยงด้านการสร้างรายได้ การแข่งขัน รวมถึงแรงงาน (Kasikorn Research Center, 2021)

โฮสเทล (Hostel) เป็นที่พักราคาประหยัดที่มีให้เฉพาะสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน มีการให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ผู้เข้าพักค่อนข้างจำกัด เมื่อเปรียบเทียบกับที่พักประเภทโรงแรม จุดเด่นของโฮสเทล คือ ราคาห้องพักที่ถูกมาก ผู้เข้าพักสามารถสร้างสังคมการพบปะในกลุ่มนักท่องเที่ยวด้วยกัน (Sinpattarachart & Sangruengrob, 2019) Verissimo and Costa (2018) กล่าวว่า ผู้มาใช้บริการโฮสเทลต้องการพบปะผู้คน ต้องการทำกิจกรรมและเรียนรู้ประสบการณ์ของท้องถิ่น อยากรู้สึกสะดวกสบายเหมือนอยู่บ้านและต้องการความคุ้มค่าจากเงินที่จ่ายไป ลูกค้าที่ใช้บริการโฮสเทลมีความคาดหวังด้านคุณภาพการบริการโดยพิจารณาจากสภาพบรรยากาศทางสังคม ที่ตั้งพนักงาน ความสะอาด ความปลอดภัย และสิ่งอำนวยความสะดวก (Brochado, Rita, & Gameiro, 2015)

ธุรกิจโฮสเทลได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ประกอบกับเกิดการท่องเที่ยววิถีใหม่ (New Normal) ที่เน้นความสำคัญเรื่องสุขอนามัยและความปลอดภัยจากโรคโควิด-19 (Nokdee, 2020) ซึ่งนักท่องเที่ยวจะปรับพฤติกรรมการท่องเที่ยวเพื่อให้ปลอดภัยจากโรคโควิด-19 อาทิ การเว้นระยะห่างทางสังคม การสวมหน้ากากอนามัย การปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโรคของกระทรวงสาธารณสุข ดังนั้น ความกังวลของนักท่องเที่ยวในด้านสุขภาพและความปลอดภัยจึงเพิ่มสูงขึ้น และเป็นปัจจัยที่นักท่องเที่ยวใช้พิจารณาก่อนตัดสินใจเลือกจุดหมายปลายทางนอกเหนือจากสิ่งดึงดูดใจด้านแหล่งท่องเที่ยว (Office of the Permanent Secretary Ministry of Tourism and Sports, 2020) ส่งผลให้ผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลจำเป็นต้องมีการปรับตัวในหลาย ๆ ด้านเพื่อความอยู่รอดในระยะยาว

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาวิธีการจัดการ และผลที่เกิดขึ้นจากการจัดการธุรกิจโฮสเทลในจังหวัดเชียงใหม่ตามการท่องเที่ยววิถีใหม่ ในสถานการณ์โควิด-19 ผลการศึกษาจะทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลในจังหวัดเชียงใหม่

ทราบข้อมูลและแนวทางในการจัดการธุรกิจ สามารถนำไปปรับใช้กับธุรกิจของ
ตนเองเพื่อรองรับการท่องเที่ยววิถีใหม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาวิธีการจัดการ และผลที่เกิดขึ้นจากการจัดการธุรกิจโฮสเทล
ในจังหวัดเชียงใหม่ตามการท่องเที่ยววิถีใหม่ ในสถานการณ์โควิด-19

ขอบเขตของการวิจัย

สถานที่ดำเนินการวิจัย คือ ธุรกิจโฮสเทลที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่ ในพื้นที่ 8 ตำบล ได้แก่ ศรีภูมิ พระสิงห์ สุเทพ ช้างเผือก หายยา
ช้างคลาน ช้างม่วย และวัดเกต กลุ่มตัวอย่าง คือ โฮสเทลที่อนุญาตให้ผู้วิจัย
เข้าดำเนินการวิจัย จำนวน 30 แห่ง การวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น 12 เดือน
(ตุลาคม พ.ศ. 2564 ถึง กันยายน พ.ศ. 2565) ทั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลใน
เดือนมีนาคม พ.ศ. 2565

การทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิธีการจัดการ และผลที่เกิดขึ้นจากการจัดการธุรกิจโฮสเทล
ในจังหวัดเชียงใหม่ตามการท่องเที่ยววิถีใหม่ ในสถานการณ์โควิด-19 ผู้วิจัยได้
ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ความหมายของโฮสเทล

โฮสเทล คือ ที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวที่จะได้มาพักอาศัยอยู่ร่วมกับ
ผู้อื่นในห้องนอนรวม ซึ่งผู้เข้าพักสามารถที่จะจ่ายค่าที่พักได้ในราคาที่ประหยัด
เนื่องจากโฮสเทลจะมีสิ่งอำนวยความสะดวกและข้าวของเครื่องใช้ที่ต้องใช้
ร่วมกับผู้อื่น และสิ่งสำคัญที่เป็นหัวใจหลักของโฮสเทล คือ การเรียนรู้ที่จะอยู่
ร่วมกัน เคารพสิทธิซึ่งกันและกัน ให้เกียรติกัน ใช้เวลาอย่างมีความสุขกับเพื่อน
ที่มาจากต่างภาษาและต่างวัฒนธรรม (Klaamphaiboon & Srikasikorn,
2016) สอดคล้องกับ Expedia (2018) ที่กล่าวว่า โฮสเทล คือ ที่พักรูปแบบหนึ่ง
ที่มีราคาประหยัด โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานไว้ให้ผู้เข้าพัก เช่น

เตียงนอน หมอน ผ้าห่ม ตู้เก็บของ ซึ่งรูปแบบของที่พักจะเน้นการบริการตนเอง ในส่วนของห้องน้ำส่วนใหญ่จะเป็นห้องน้ำรวม แต่บางโฮสเทลมีการแบ่งเป็น ห้องพักเดี่ยวแบบส่วนตัวและห้องน้ำส่วนตัวไว้ให้บริการด้วย ซึ่งราคาจะสูงกว่า ห้องพักรวม แต่ราคาถูกกว่าราคาที่พักรงแรม

2. รูปแบบของโฮสเทล

Klaamphaiboon and Srikasikorn (2016) กล่าวว่า รูปแบบของ โฮสเทลในปัจจุบันแบ่งออกได้ 5 รูปแบบ ดังนี้

2.1 Basic Hostel/Budget Hostel คือ โฮสเทลที่ยึดปรัชญา โฮสเทล แบบดั้งเดิมในการทำธุรกิจ ซึ่งเน้นความประหยัด ความสะดวก ง่าย และให้แขกบริการตนเอง แต่สิ่งที่เพิ่มเติมขึ้นมา คือ การสร้างกิจกรรม ในกลุ่มแขกผู้เข้าพัก

2.2 Standard Hostel คือ โฮสเทลที่เน้นความเรียบง่าย ความสะดวกสบาย และความปลอดภัย แต่จะไม่เน้นกิจกรรมระหว่างลูกค้าที่เข้ามาพัก โฮสเทลรูปแบบนี้เหมาะกับลูกค้าที่เดินทางเพื่อทำธุระ ชอบบรรยากาศที่สงบ เรียบง่าย

2.3 Design Hostel คือ รูปแบบโฮสเทลที่สร้างจุดเด่นในการจดจำ โดยใช้งานออกแบบมาเป็นเอกลักษณ์เป็นจุดขาย กลุ่มลูกค้าที่นิยมโฮสเทลนี้เป็น กลุ่มฮิปเตอร์ อาร์ติสต์ คนทำงานอิสระ และนักท่องเที่ยวที่เสพติดเทคโนโลยี (Techno-Traveler) ที่ชอบงานออกแบบและถ่ายรูปลงโซเชียลมีเดีย

2.4 Lifestyle Hostel คือ โฮสเทลรูปแบบที่เน้นการสร้างกิจกรรม ระหว่างลูกค้าให้เกิดความสนุกสนาน มากกว่าการที่จะเน้นตกแต่งอาคารให้ สวยงาม ถือเป็นแนวทางที่น่าลงทุน เพราะไม่ต้องสิ้นเปลืองงบประมาณในการ ออกแบบมากนัก

2.5 Party Hostel คือ การใช้โฮสเทลให้เป็นที่จัดงานปาร์ตี้ สังสรรค์กันเป็นหลัก มักจะมีบาร์เป็นส่วนประกอบสำคัญตั้งอยู่ในพื้นที่ส่วนกลาง (Common Room) โฮสเทลรูปแบบนี้มักจะมีการตกแต่งที่เรียบง่าย ห้องนอน

ไม่เป็นจุดเด่น เนื่องจากจะเน้นกลุ่มลูกค้าที่ชอบบาร์ดีจึงไม่มีความจำเป็นที่จะต้องทำห้องพักให้โดดเด่นมากนัก

3. ความหมายของวิถีใหม่

วิถีใหม่ (New Normal) หมายถึง ความปกติใหม่ ฐานวิถีชีวิตใหม่ หมายถึงรูปแบบการดำเนินชีวิตอย่างใหม่ที่แตกต่างจากอดีตอันเนื่องมาจากมีบางสิ่งมากระทบจนแบบแผนและแนวทางปฏิบัติที่คนในสังคมคุ้นเคยอย่างเป็นปกติและเคยคาดหวังล่วงหน้าได้ต้องเปลี่ยนแปลงไปสู่วิถีใหม่ภายใต้หลักมาตรฐานใหม่ที่ไม่คุ้นเคย โดยปรับหาวิธีการดำรงชีวิตแบบใหม่เพื่อให้ปลอดภัยจากโรคโควิด-19 ควบคู่ไปกับความพยายามรักษา และฟื้นฟูศักยภาพทางเศรษฐกิจและธุรกิจ นำไปสู่การสร้างสรรค์สิ่งประดิษฐ์ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ มีการปรับแนวคิด วิสัยทัศน์ วิธีการจัดการ ตลอดจนพฤติกรรมที่เคยทำมาเป็นกิจวัตร เมื่อเวลาผ่านไปจนทำให้เกิดความคุ้นชินก็จะกลายเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตปกติของผู้นคนในสังคม (Boonsiriphan, 2020)

4. แนวทางชีวิตวิถีใหม่ของคนไทย

เว็บไซต์ธรรมนิติ ได้เผยแพร่ข้อมูลการสำรวจของซูเปอร์โพลและนำเสนอแนวทางชีวิตวิถีใหม่ของคนไทยไว้ ดังนี้

4.1 การใช้เทคโนโลยี และอินเทอร์เน็ต จะเข้ามามีบทบาทกับการใช้ชีวิตมากขึ้น เช่น การเรียนออนไลน์ การทำงานที่บ้าน การซื้อสินค้าออนไลน์ เป็นต้น

4.2 การเว้นระยะห่างทางสังคม โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนช่วยในการสื่อสาร ลดการปฏิสัมพันธ์ และเน้นการทำกิจกรรมที่บ้านมากขึ้น

4.3 การดูแลสุขภาพทั้งตัวเองและคนรอบข้าง เพื่อป้องกันการแพร่เชื้อ เช่น การใช้หน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ และการล้างมืออย่างถูกวิธีจะยังคงมีต่อไป รวมถึงการหันมาใส่ใจสุขภาพมากขึ้น

4.4 การสร้างสมดุลชีวิต การมีเวลาได้ทำงานที่บ้าน หรือการลดการพบปะผู้คนในสังคม แล้วหันมาใช้ชีวิต และทำงานที่บ้าน ทำให้ผู้คนมองเห็น

แนวทางในการปรับสมดุลชีวิตระหว่างเวลาส่วนตัว การงาน และสังคมให้สมดุลมากยิ่งขึ้น (Nittayaporn, 2020)

5. ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยววิถีใหม่

Nokdee (2020) ได้กล่าวว่า การท่องเที่ยววิถีใหม่ เน้นเรื่องสุขอนามัยและความปลอดภัยจากโควิด-19 โดยเฉพาะการท่องเที่ยวในยุคนี้ โดยมี BEST เป็นอีกแนวคิดของการท่องเที่ยววิถีใหม่ ซึ่งเกิดขึ้นหลังโควิด-19 ประกอบด้วย

5.1 B-Booking in Advance การจองเพื่อใช้บริการล่วงหน้า เพื่อให้ผู้ประกอบการจัดสรรบริการ ให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติด้านสาธารณสุข

5.2 E-Environment สิ่งแวดล้อม เป็นส่วนสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ ช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 เป็นช่วงที่ธรรมชาติฟื้นตัว ทำให้ทุกคนอยากจะอนุรักษ์ และเก็บความสวยงามไว้

5.3 S-Safety ความปลอดภัย เป็นการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ ไม่ใช่แค่การป้องกันตัวเอง แต่ยังต้องป้องกันการแพร่กระจายสู่คนอื่นด้วย โดยมีโครงการยกระดับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (Amazing Thailand Safety & Health Administration : SHA)

5.4 T-Technology เทคโนโลยี ช่วยเพิ่มคุณค่าและประสบการณ์การท่องเที่ยวอย่าง AR และ VR การนำเสนอข้อมูลเสมือนจริงเพื่อช่วยในการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว ยังเกี่ยวเนื่องกับความปลอดภัยด้วย ทั้งเรื่องการจำกัดจำนวนคน รักษาระยะห่างระหว่างบุคคล

6. แนวปฏิบัติด้านสาธารณสุขเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

Department of Health (2021) กล่าวว่า โรงแรม ที่พัก เป็นสถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อบริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทาง หรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงต่อการติดเชื้อและแพร่เชื้อของโรคโควิด-19 กรมอนามัยจึงได้จัดทำแนวปฏิบัติด้านสาธารณสุขเพื่อการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ไว้ 3 ด้าน คือ

6.1 แนวปฏิบัติด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม (Covid Free Environment) มี 3 ข้อ คือ (1) แนวปฏิบัติด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย (Clean and Safe) (2) แนวปฏิบัติด้านการเว้นระยะห่าง (Distancing) และ (3) แนวปฏิบัติด้านการระบายอากาศ (Ventilation)

6.2 แนวปฏิบัติด้านผู้ให้บริการ (Covid Free Personnel) มี 5 ข้อ คือ (1) การควบคุมกำกับให้มีการคัดกรองความเสี่ยงพนักงานทุกคนเป็นประจำทุกวัน (2) ผู้ประกอบการและพนักงานทุกคน ต้องสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลา รักษาระยะห่าง (3) กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบกำกับติดตาม การปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการติดเชื้อแบบครอบจักรวาล (Universal Prevention for Covid-19) และมาตรการ DMHTA อย่างเคร่งครัด (4) ผู้ประกอบการและพนักงานทุกคนได้รับวัคซีนตามเกณฑ์ที่กำหนด หรือเคยมีประวัติการติดเชื้อโควิด-19 มาก่อนอยู่ในช่วง 1-3 เดือน หรือทำการตรวจคัดกรองด้วย Antigen Test Kit (ATK)/RT-PCR (Polymerase Chain Reaction) ทุก 7 วัน และ (5) พนักงานจตรวมกลุ่มขณะปฏิบัติงาน ระหว่างพัก และงดรับประทานอาหารร่วมกัน

6.3 แนวปฏิบัติด้านผู้รับบริการ (Covid Free Customer) มี 2 ข้อ คือ (1) Covid Health Pass มีการตรวจสอบหลักฐานหรือเอกสารของผู้รับบริการ และ (2) ผู้รับบริการทุกคนต้องปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการติดเชื้อแบบครอบจักรวาล (Universal Prevention for Covid-19) และมาตรการ DMHTA อย่างเคร่งครัด โดยมีเจ้าหน้าที่กำกับติดตามการปฏิบัติตามมาตรการ

7. มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย SHA และ SHA Plus

7.1 มาตรฐาน SHA

SHA ย่อมาจาก Amazing Thailand Safety & Health Administration คือ โครงการที่เกิดขึ้นโดยความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐหลายฝ่าย โดยนำมาตรการความปลอดภัยด้านสาธารณสุขผนวกกับมาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพของสถานประกอบการ เพื่อลดความเสี่ยงและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 กิจกรรมที่สามารถขอเครื่องหมาย SHA ได้ 10 ประเภท

ประกอบด้วย (1) ภัตตาคารและร้านอาหาร (2) สถานประกอบการที่พัก และสถานที่จัดประชุม (3) สถานที่นันทนาการและสถานที่ท่องเที่ยว (4) ยานพาหนะ (5) บริษัทนำเที่ยว (6) กิจกรรมเกี่ยวกับสุขภาพและความงาม (7) ห้างสรรพสินค้าและศูนย์การค้า (8) กีฬาเพื่อการท่องเที่ยว (9) โรงละคร โรงมหรสพ และการจัดกิจกรรม และ (10) ร้านค้าของที่ระลึกและร้านค้าอื่น ๆ SHA คือ สัญลักษณ์ที่สะท้อนให้เห็นว่าสถานประกอบการเพิ่มความรัดกุมกับสินค้าและบริการ โดยคำนึงถึงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 เพื่อให้เกิดความปลอดภัย และถูกต้องตามหลักสุขอนามัย เป็นตราที่ช่วยสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ

7.2 มาตรฐาน SHA Plus

SHA Plus คือ มาตรฐาน SHA ที่มีเงื่อนไขเพิ่มเติม โดยคุณสมบัติของกิจการที่จะได้รับ SHA Plus จะต้องเป็นผู้ประกอบการที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน SHA ก่อน และพนักงานจะต้องได้รับการฉีดวัคซีนป้องกันเชื้อ Covid-19 แล้วไม่ต่ำกว่า 70 เปอร์เซ็นต์ของทั้งองค์กร จากนั้นเตรียมข้อมูลและหลักฐานการฉีดวัคซีนของพนักงานในสถานประกอบการ สำหรับการลงทะเบียนรับ SHA Plus ผ่านเว็บไซต์ thailandsha.com เพื่อรับสัญลักษณ์ "SHA Plus" หรือ "SHA+" ซึ่งช่วยเพิ่มความมั่นใจให้ผู้ใช้บริการยิ่งขึ้น และลดความเสี่ยงในการแพร่ระบาดของโรคอีกระดัง (Bangkokbiznews, 2021)

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) นี้ ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview) จากผู้ประกอบการ หรือบุคลากรซึ่งเป็นตัวแทนของธุรกิจโฮสเทลในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 30 แห่ง ๆ ละ 1 ตัวอย่าง ในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2565 ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์ หรือประมาณจากจำนวนประชากร ซึ่งขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมอยู่ระหว่าง 15 - 30 เปอร์เซ็นต์ (Srisaard, 2017) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดตัวอย่างเท่ากับ 30 ตัวอย่าง

สอดคล้องกับทฤษฎีฐานราก (Grounded Theory) กรณีใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก
ควรใช้ตัวอย่าง 25 - 30 คน (Dworkin, 2012)

ทั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากธุรกิจโฮสเทลในพื้นที่ 8 ตำบล
ของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากโฮสเทลส่วนใหญ่ในจังหวัดเชียงใหม่
ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ดังกล่าว ซึ่งผู้วิจัยเลือกสถานที่ดำเนินการวิจัยโดยใช้วิธีกำหนด
สัดส่วน (Quota) (รายละเอียดในตารางที่ 1) และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย
(Simple Random Sampling) ด้วยวิธีการจับฉลาก (Lottery) ประกอบกับ
การเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) กล่าวคือ เลือก
เฉพาะโฮสเทลที่ผู้ประกอบการประสงค์จะให้ความร่วมมือและให้ข้อมูลงานวิจัย
เท่านั้น ได้แก่ พรีเมียร์โฮสเทลเชียงใหม่ (P1) เดอะคอมมอนโฮสเทล (P2)
เอ็นจอยเฮาส์เชียงใหม่ (P3) ขยันโฮสเทล (P4) ภูเขาโฮสเทล (P5) ซิลวิสโฮสเทล
เชียงใหม่ (P6) ปิงโฮสเทล (P7) เลมอนแนบโฮสเทล (P8) โดสโฮสเทล (P9)
อิตีโฮสเทลเชียงใหม่ (P10) อินทร์คำโฮสเทล (P11) ไอส์มอลล์แอนด์มี้แอนด์ยูทู
โฮสเทล (P12) สเตย์เฮียร์โฮสเทล (P13) เลอไลท์เฮาส์แอนด์โฮสเทล (P14)
ชิกซ์ตีบลูเฮาส์ (P15) บลูมอินมูนโฮสเทล (P16) โฮสเทลลัลลาบาย (P17)
เรย์โฮสเทล (P18) เดซี่เฮาส์ (P19) อินไซด์โฮสเทล (P20) ชายคโฮสเทล (P21)
แตงโมเฮาส์ (P22) บ็อกซ์โฮสเทลแอนด์คาเฟ่ (P23) ที่ทูบีโฮสเทล (P24)
แฟมมิลี่โฮมเชียงใหม่ (P25) บุรีโฮเทลแอนด์โฮสเทล (P26) เดอะพาร์คโซโซตี้
บาร์แอนด์โฮสเทล (P27) วอทส์อัฟเชียงใหม่ (P28) 1948 โฮสเทล (P29) และ
ลานาเบดส์แอนด์สเปซ (P30)

ตารางที่ 1

จำนวนธุรกิจโฮสเทลที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ตำบล	จำนวนประชากร (แห่ง)	จำนวนตัวอย่าง (แห่ง)
ศรีภูมิ	40	12
พระสิงห์	16	5
สุเทพ	12	3
ช้างเผือก	9	3
หายยา	8	2
ช้างคลาน	7	2
ช้างม่อย	7	2
วัดเกต	5	1
รวม	104	30

ที่มา: การสำรวจข้อมูล ณ วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2565 จากเว็บไซต์จองที่พักออนไลน์ ได้แก่ Hostelworld.com, Booking.com, Hotelworld.com, Agoda.com และ Expedia.co.th

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์ผู้ประกอบการที่มีโครงสร้างแน่นอน (Structured Interview) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ (1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจ (2) วิธีการจัดการธุรกิจโฮสเทลตามการท่องเที่ยววิถีใหม่ และ (3) ผลที่เกิดขึ้นจากการใช้วิธีการจัดการธุรกิจโฮสเทลตามการท่องเที่ยววิถีใหม่

วิธีการพัฒนาแบบสัมภาษณ์

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. สร้างเครื่องมือในการวิจัยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3. พัฒนาคูณภาพของเครื่องมือในการวิจัย โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษา (Wording)

4. นำผลการพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของข้อคำถามของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) สำหรับผลการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องโดยใช้สูตร IOC ผลการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง พบว่า ไม่มีข้อคำถามใดที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ดังนั้น จึงถือว่าแบบสัมภาษณ์ผู้ประกอบการอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้งานได้ (Pasunon, 2015)

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการบันทึกการสัมภาษณ์ด้วยวิธีการจดบันทึกและบันทึกเทปมาตรวจสอบความถูกต้อง แล้วจึงนำมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยใช้เทคนิคการสังเคราะห์งานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research Synthesis) มีการจำแนกประเด็นสำคัญ เพื่อวิเคราะห์คำให้สัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยสรุปผลและนำเสนอข้อมูลที่ได้เป็นความเรียง ประกอบกับการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ทั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่า การสัมภาษณ์เชิงลึกจากตัวอย่างจำนวน 30 คน โดยใช้เวลาสัมภาษณ์คนละประมาณ 30 นาที - 1 ชั่วโมง เป็นจำนวนตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่เพียงพอ (Data Sufficiency) ที่ทำให้ผู้วิจัยสามารถทราบวิธีการจัดการธุรกิจโฮสเทล และผลที่เกิดขึ้นจากการใช้วิธีการจัดการต่าง ๆ ได้ ซึ่งขนาดตัวอย่างดังกล่าวสามารถ ทำให้ผู้วิจัยพบความอิ่มตัวของข้อมูล (Data Saturation) ตลอดจนความซ้ำซ้อนของข้อมูล (Redundancy) (Sutheewasinnon & Pasunon, 2016)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยที่ได้จากการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ (1) ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจโฮสเทล (2) วิธีการจัดการธุรกิจโฮสเทล และ (3) ผลที่เกิดขึ้นจากการใช้วิธีการจัดการธุรกิจโฮสเทล มีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจโฮสเทล

ธุรกิจโฮสเทลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 66.67 ประกอบกิจการในรูปแบบเจ้าของคนเดียว โดยที่ไม่มีสาขาคิดเป็นร้อยละ 86.67 ดำเนินธุรกิจมานาน 4 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 36.67 ร้อยละ 80.00 ของโฮสเทลมีการให้บริการทั้งห้องพักรวมตัวและห้องพักรวม มีเพียงร้อยละ 20.00 เท่านั้นที่มีการให้บริการเฉพาะห้องพักรวม โดยมีจำนวนห้องพัก 5 - 8 ห้อง คิดเป็นร้อยละ 50.00 โฮสเทลส่วนใหญ่สามารถรองรับผู้เข้าพักได้สูงสุดไม่เกิน 50 คน ต่อคืน คิดเป็นร้อยละ 86.66 ซึ่งร้อยละ 73.33 ของโฮสเทลไม่มีบริการห้องพักรายเดือน มีเพียงร้อยละ 26.67 เท่านั้นที่มีการให้บริการห้องพักรายเดือน ส่วนใหญ่ตั้งราคาไม่เกินคืนละ 200 บาทต่อคน คิดเป็นร้อยละ 43.33 ทั้งนี้ผู้ประกอบการร้อยละ 56.67 ระบุว่าปัจจุบันลูกค้านิยมจองที่พักโดยตรงกับธุรกิจเพิ่มขึ้น และร้อยละ 40.00 ระบุว่าลูกค้ายังนิยมจองผ่านผู้ให้บริการด้านการจองที่พัก (OTA) โดยร้อยละ 70.00 ระบุว่าลูกค้าชาวไทยมาใช้บริการในช่วงที่เกิดสถานการณ์โควิด-19 เพิ่มขึ้น และมีลูกค้าชาวต่างชาติที่มาใช้บริการลดลง แต่อย่างไรก็ตาม โฮสเทลส่วนใหญ่ ร้อยละ 93.34 ยังคงเปิดให้บริการทุกวันโดยไม่วันหยุด ทั้งนี้ มีโฮสเทลเพียงร้อยละ 16.67 เท่านั้นที่ยังเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง ในขณะที่โฮสเทลส่วนใหญ่ร้อยละ 83.33 เปิดให้บริการเฉพาะในช่วงเวลาที่กำหนดเท่านั้น ซึ่งแตกต่างจากช่วงเวลาก่อนเกิดสถานการณ์โควิด-19 ที่มีโฮสเทลมากถึงร้อยละ 40.00 ที่เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง ร้อยละ 50.00 ระบุว่ายังไม่เคยปิดให้บริการเลยตั้งแต่เกิดสถานการณ์โควิด-19 ขณะที่ร้อยละ 50.00 เคยปิดกิจการชั่วคราว สำหรับช่องทางในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ และติดต่อสื่อสารที่โฮสเทลทุกแห่งใช้ คือ เฟสบุ๊ก คิดเป็นร้อยละ 100.00

โฮสเทลส่วนใหญ่มีพนักงานประจำจำนวน 1 - 2 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 หลังเกิดสถานการณ์โควิด-19 ธุรกิจโฮสเทลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายประเภทเงินเดือนและค่าจ้างลดลง คิดเป็นร้อยละ 80.00 ขณะที่ร้อยละ 83.33 ระบุว่าค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ โฮสเทลส่วนใหญ่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย คิดเป็นร้อยละ 53.33 มีเพียงร้อยละ 30.00 เท่านั้นที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน SHA หรือ SHA Plus แล้ว และร้อยละ 16.67 กำลังอยู่ระหว่างการยื่นขอการรับรองมาตรฐาน SHA (รายละเอียดในตารางที่ 2)

ตารางที่ 2

ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจโฮสเทล

ข้อมูล	จำนวน (30)	ร้อยละ (100.00)
เจ้าของคนเดียว	20	66.67
บริษัทจำกัด	8	26.67
ห้างหุ้นส่วน	2	6.66
ไม่มีสาขา	26	86.67
มีสาขา หรือมีธุรกิจประเภทเดียวกับโฮสเทล	4	13.33
ดำเนินธุรกิจน้อยกว่า 2 ปี	4	13.33
ดำเนินธุรกิจ 2 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี	9	30.00
ดำเนินธุรกิจ 3 ปี แต่ไม่เกิน 4 ปี	6	20.00
ดำเนินธุรกิจ 4 ปีขึ้นไป	11	36.67
ให้บริการทั้งห้องพักส่วนตัวและห้องพักรวม	24	80.00
ให้บริการเฉพาะห้องพักรวม	6	20.00
มีจำนวนห้องพักไม่เกิน 4 ห้อง	10	33.33
มีจำนวนห้องพัก 5 - 8 ห้อง	15	50.00
มีจำนวนห้องพักมากกว่า 8 ห้อง	5	16.67

ตารางที่ 2

ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจโฮสเทล (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน (30)	ร้อยละ (100.00)
เข้าพักได้ไม่เกิน 20 คนต่อคืน	13	43.33
เข้าพักได้ 21 - 50 คนต่อคืน	13	43.33
เข้าพักได้มากกว่า 50 คนต่อคืน	4	13.34
ไม่มีบริการห้องพักรายเดือน	22	73.33
มีบริการห้องพักรายเดือน	8	26.67
ราคาไม่เกิน 200 บาทต่อคนต่อคืน	13	43.33
ราคา 201 - 350 บาทต่อคนต่อคืน	11	36.67
ราคาสูงกว่า 350 บาทต่อคนต่อคืน	6	20.00
ลูกค้าจองที่พักโดยตรงกับธุรกิจเพิ่มขึ้น	17	56.67
ลูกค้าจองผ่านผู้ให้บริการจองที่พัก (OTA)	12	40.00
ลูกค้าจองผ่านทั้ง 2 ช่องทางเท่ากัน	1	3.33
ลูกค้าคนไทยเพิ่มขึ้นช่วงโควิด-19	21	70.00
ลูกค้าคนไทยเท่าเดิมช่วงโควิด-19	6	20.00
ลูกค้าคนไทยลดลงช่วงโควิด-19	3	10.00
ลูกค้าต่างชาติลดลงช่วงโควิด-19	21	70.00
ลูกค้าต่างชาติเท่าเดิมช่วงโควิด-19	6	20.00
ลูกค้าต่างชาติเพิ่มขึ้นช่วงโควิด-19	3	10.00
เปิดให้บริการทุกวัน	28	93.34
เปิดเฉพาะวันที่มีลูกค้าจอง	1	3.33
มีการกำหนดวันหยุดในแต่ละสัปดาห์	1	3.33
ปัจจุบันไม่ได้เปิด 24 ชั่วโมง	25	83.33
ปัจจุบันเปิด 24 ชั่วโมง	5	16.67
ก่อนเกิดสถานการณ์โควิด-19 ไม่ได้เปิด 24 ชั่วโมง	18	60.00
ก่อนเกิดสถานการณ์โควิด-19 เปิด 24 ชั่วโมง	12	40.00

ตารางที่ 2

ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจโฮสเทล (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน (30)	ร้อยละ (100.00)
ยังไม่เคยเปิดให้บริการตั้งแต่เกิดสถานการณ์โควิด-19	15	50.00
เคยเปิดชั่วคราว ระหว่างเกิดสถานการณ์โควิด-19	15	50.00
สื่อสารผ่านเฟซบุ๊ก (Facebook)	30	100.00
สื่อสารผ่านไลน์ (Line)	16	53.33
สื่อสารผ่านอินสตาแกรม (Instagram)	12	40.00
สื่อสารผ่านเว็บไซต์ (Website)	6	20.00
สื่อสารผ่านวอทส์แอป (WhatsApp)	5	16.67
มีพนักงานประจำ 1 - 2 คน	12	40.00
มีพนักงานประจำ 3 - 4 คน	11	36.67
มีพนักงานประจำ 5 คนขึ้นไป	7	23.33
ค่าใช้จ่ายเงินเดือนและค่าจ้างลดลง	24	80.00
ค่าใช้จ่ายเงินเดือนและค่าจ้างเท่าเดิม	6	20.00
ค่าใช้จ่ายทำความสะอาดเพิ่มขึ้น	25	83.33
ค่าใช้จ่ายทำความสะอาดเท่าเดิม	5	16.67
ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน SHA	16	53.33
ได้รับการรับรองมาตรฐาน ความปลอดภัย	9	30.00
ด้านสุขอนามัย SHA หรือ SHA Plus แล้ว		
อยู่ระหว่างการยื่นขอการรับรองมาตรฐาน SHA	5	16.67

การจัดการธุรกิจโฮสเทลในสถานการณ์โควิด-19 พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ร้อยละ 73.33 ปรับลดราคาห้องพัก และร้อยละ 90.00 มีการหารายได้เสริม โดยร้อยละ 56.67 ของโฮสเทลส่วนใหญ่มีการลดจำนวนพนักงานประจำลงหลังเกิดสถานการณ์โควิด-19 อย่างไรก็ตาม ธุรกิจโฮสเทลส่วนใหญ่ยังมีการจ้างงานพนักงานประจำ คิดเป็นร้อยละ 76.67 รองลงมา มีการจ้างงาน

พนักงานรายวัน หรือรายชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 56.67 และมีการจ้างเหมาบริการจากภายนอก (Outsource) คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ (รายละเอียดในตารางที่ 3)

ตารางที่ 3

การจัดการธุรกิจโฮสเทลในสถานการณ์โควิด-19

ข้อมูล	จำนวน (30)	ร้อยละ (100.00)
ลดราคาห้องพัก	22	73.33
ไม่เปลี่ยนแปลงราคาห้องพัก	5	16.67
ขึ้นราคาห้องพัก	3	10.00
มีการหารายได้เสริม	27	90.00
ไม่มีการหารายได้เสริม	3	10.00
ลดจำนวนพนักงานประจำ	17	56.67
ยกเลิกการจ้างงานพนักงานประจำ	7	23.33
มีจำนวนพนักงานประจำเท่าเดิม	6	20.00
จ้างงานพนักงานประจำ	23	76.67
จ้างงานพนักงานรายวัน หรือรายชั่วโมง	17	56.67
จ้างเหมาบริการจากภายนอก (Outsource)	6	20.00
ไม่มีการจ้างแรงงานทุกรูปแบบ	4	13.34

2. วิธีการจัดการธุรกิจโฮสเทล

จากการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล พบวิธีการจัดการธุรกิจโฮสเทลในจังหวัดเชียงใหม่ตามการท่องเที่ยววิถีใหม่ ในสถานการณ์โควิด-19 มี 3 ด้าน 12 วิธี ดังนี้ (รายละเอียดในตารางที่ 4)

2.1 การสร้างรายได้ 3 วิธี (I1 - I3)

2.1.1 หารายได้เสริมจากช่องทางอื่นเพื่อทดแทนรายได้หลักที่เกิดจากการขายห้องพักรายวันซึ่งมีลูกค้าลดลงอย่างมาก เช่น เปิดรับลูกค้ารายเดือนควบคู่ไปกับลูกค้ารายวัน ให้เช่าพื้นที่สำหรับทำงานหรือห้องประชุม จำหน่ายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในช่วงเวลากลางคืน จำหน่ายกาแฟและเบเกอรี่โฮมเมด จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคหรือของที่ระลึกบริเวณล็อบบี้ ขายโปรแกรมท่องเที่ยว

2.1.2 ปรับลดราคาห้องพักลงเพิ่มโอกาสในการขาย เช่น ลดราคาห้องพัก 10 เปอร์เซ็นต์ ให้ส่วนลดกรณีเข้าพัก 6 คน แต่คิดราคาเพียง 5 คน ตลอดจนปรับปรุงแบบการให้บริการห้องพัก เพื่อให้ลูกค้ามีทางเลือกอื่นนอกเหนือจากห้องพักรวม เช่น ห้องพักส่วนตัว หรือขายแบบเหมาห้อง เพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้า และเพิ่มโอกาสในการขายห้องพักสำหรับลูกค้าที่ไม่ต้องการพักรวมกับลูกค้ากลุ่มอื่นในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

2.1.3 ให้ความสำคัญกับการตลาด การโฆษณา และการประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางการสื่อสารออนไลน์ของธุรกิจโดยตรง เนื่องจากลูกค้านิยมจองที่พักโดยตรงกับธุรกิจเพิ่มขึ้นในระหว่างที่เกิดสถานการณ์โควิด-19 เพราะมีความยืดหยุ่นสูงทั้งในด้านการจองและการยกเลิกห้องพัก กรณีที่มีความจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงการเดินทางอันเนื่องมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 นอกจากนี้ ลูกค้ายังสามารถต่อรองราคาจนได้เงื่อนไขที่ดีที่สุดหลังจากเปรียบเทียบกับช่องทางการจองห้องพักรูปแบบอื่น

2.2 การลดค่าใช้จ่าย 4 วิธี (R1 - R4)

2.2.1 ปรับลดค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่ไม่จำเป็น และควบคุมค่าใช้จ่ายให้สอดคล้องกับรายได้ของธุรกิจ เช่น การต่อรองขอปรับลดค่าเช่าอาคารและที่ดิน ยกเลิกช่องทางการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต ยกเลิกการให้บริการ อาหาร เข้า เครื่องดื่ม และอาหารว่าง ยกเลิกบริการรถจักรยานใช้ฟรี ยกเลิกการใช้บริการผู้จุดตรวจ (ตู้แดง) ยกเลิกบริการจ้างซักรีดเครื่องนอน

2.2.2 ลดจำนวนพนักงานประจำ หรือยกเลิกการจ้างงานพนักงานประจำ เพื่อลดค่าใช้จ่ายประเภทเงินเดือนและค่าจ้าง ตลอดจนเพิ่ม

ปริมาณงานขยายขอบเขตหน้าที่งานที่รับผิดชอบมากยิ่งขึ้น เช่น ผู้จัดการไม่ได้มีหน้าที่บริหารงานบุคคล บริหารงานขาย สรุปรายรับ-รายจ่ายของธุรกิจ และบริหารงานในภาพรวมเท่านั้น แต่บางครั้งยังต้องทำหน้าที่แทนพนักงานบริการส่วนหน้า (Front Officer) ด้วย อาทิ สำรองห้องพัก ยืนยันการจองห้องพัก ควบคุมดูแลระบบการจองห้องพักออนไลน์ รับชำระเงินค่าห้องพัก ออกใบเสร็จรับเงิน ต้อนรับดูแลลูกค้า รับโทรศัพท์ ให้คำแนะนำลูกค้าในด้านอื่น ๆ ด้วย สำหรับพนักงานบริการลูกค้าที่มีความรู้และทักษะในการล้างเครื่องปรับอากาศจะได้รับความนิยมของงานส่วนนี้เพิ่มเติม นอกจากนั้น แม่บ้านยังต้องทำหน้าที่ซักล้างเครื่องนอนควบคู่ไปกับงานทำความสะอาดตามปกติ

2.2.3 จ้างงานแบบชั่วคราวตามความจำเป็นเฉพาะช่วงเวลาที่มีผู้เข้าพักจำนวนมาก โดยจ้างเป็นรายวัน หรือรายชั่วโมง และจ้างเหมาบริการบางงาน เช่น จ้างพนักงานทำความสะอาดเป็นรายวันในกรณีที่มีกำลังคนไม่เพียงพอเนื่องจากต้องดูแลลูกค้าจำนวนมากในช่วงเทศกาล จ้างนักศึกษามาทำงานรายชั่วโมงช่วงเย็นเพื่อให้บริการลูกค้าที่จะเข้าพักหลังเวลาทำงานของพนักงานประจำ

2.2.4 ลดเวลาทำงานของพนักงานประจำ เพื่อให้สอดคล้องกับปริมาณงานที่ลดลงผันแปรตามจำนวนผู้เข้าพัก และปรับวิธีการจ่ายค่าตอบแทนโดยการจ่ายเงินเดือนผันแปรตามจำนวนวันที่มาปฏิบัติงานจริงในแต่ละเดือน

2.3 การดำเนินตามมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย 5 วิธี (S1 - S5)

2.3.1 จำกัดจำนวนผู้เข้าพักในห้องพักรวม เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางเรื่องการเว้นระยะห่าง (Ensured Physical Distancing Guidelines) และใช้กลยุทธ์ขยายเหมาห้องกรณีลูกค้าเดินทางเป็นหมู่คณะ

2.3.2 เพิ่มขึ้นตอนการคัดกรองลูกค้าเมื่อเข้ามาเช็คอิน (Check In) ตามแนวทางเรื่องแนวปฏิบัติความปลอดภัยด้านสุขอนามัยที่พิกซุมชน (Health and Hygiene Safety Protocol) ที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด

2.3.3 เข้มงวดมาตรการทำความสะอาดภายในห้องพัก พื้นที่ส่วนกลาง จุดสัมผัสร่วม โดยเพิ่มความถี่ในการทำความสะอาด และการใช้

ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดและน้ำยาฆ่าเชื้อโรคที่ได้มาตรฐานตามแนวปฏิบัติด้าน
สาธารณสุขเรื่องการทำความสะอาด (Ensured Cleaning Guidelines)

2.3.4 จัดสถานที่บริเวณพื้นที่ส่วนกลางให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติ
ด้านการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) และแนวปฏิบัติด้านการ
ระบายอากาศ (Ventilation) ของกระทรวงสาธารณสุข

2.3.5 เข้าร่วมโครงการมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย
SHA และ SHA Plus ป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยปฏิบัติตาม
มาตรการทำความสะอาดหรือความปลอดภัยด้านสุขอนามัย เพื่อสร้างความมั่นใจ
ให้กับผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 4

คุณลักษณะของโฮสเทลในจังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามวิธีการจัดการธุรกิจ

โฮสเทล ในจังหวัด เชียงใหม่	สร้างรายได้			ลดค่าใช้จ่าย				ดำเนินการตามมาตรฐาน ความปลอดภัยด้านสุขอนามัย				
	I1	I2	I3	R1	R2	R3	R4	S1	S2	S3	S4	S5
P1	/	-	/	-	-	/	-	/	/	/	/	/
P2	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
P3	/	/	-	/	/	/	/	/	/	/	/	-
P4	/	/	/	-	/	/	-	/	/	/	/	-
P5	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
P6	/	-	-	-	-	/	-	/	/	/	/	-
P7	/	/	/	/	/	/	-	/	/	/	-	-
P8	/	-	/	/	/	/	-	/	/	-	-	-
P9	-	/	/	/	/	-	-	/	/	/	/	-
P10	/	-	/	-	-	/	-	/	/	/	-	-
P11	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	-
P12	/	/	-	/	/	/	/	/	/	/	/	-
P13	/	/	/	/	/	-	-	/	/	/	/	-

ตารางที่ 4

คุณลักษณะของโฮสเทลในจังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามวิธีการจัดการธุรกิจ (ต่อ)

โฮสเทล ในจังหวัด เชียงใหม่	สร้างรายได้			ลดค่าใช้จ่าย				ดำเนินการตามมาตรฐาน ความปลอดภัยด้านสุขอนามัย				
	I1	I2	I3	R1	R2	R3	R4	S1	S2	S3	S4	S5
P14	/	/	-	/	/	-	-	/	/	-	-	-
P15	/	/	/	/	/	-	-	/	/	/	/	-
P16	/	-	/	/	-	-	-	-	/	-	-	-
P17	/	/	/	/	/	-	-	/	/	/	/	/
P18	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	-
P19	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	-
P20	-	/	-	/	/	/	/	/	/	/	/	-
P21	-	/	-	/	/	-	-	/	/	/	-	-
P22	/	-	/	/	/	/	-	/	/	/	/	-
P23	/	/	/	/	/	/	-	/	-	/	-	-
P24	/	/	-	/	-	/	-	/	/	/	/	/
P25	/	/	/	/	/	/	-	/	/	/	/	/
P26	/	-	/	/	/	/	-	/	/	/	/	/
P27	/	/	/	/	/	/	-	/	/	-	/	-
P28	/	/	/	/	/	/	-	/	/	/	/	/
P29	/	-	/	-	-	/	-	/	-	-	-	-
P30	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/

3. ผลที่เกิดขึ้นจากการใช้วิธีการจัดการธุรกิจโฮสเทล

ผลที่เกิดขึ้นจากการใช้วิธีการจัดการธุรกิจโฮสเทลในจังหวัดเชียงใหม่ ตามการท่องเที่ยววิถีใหม่ ในสถานการณ์โควิด-19 ทั้ง 3 ด้าน 12 วิธี พบว่า ธุรกิจมีรายได้จากการให้เช่าห้องพักลดลง ซึ่งมีสาเหตุมาจากการปรับลดราคาห้องพัก ประกอบกับจำนวนผู้เข้าพักทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่ลดลงอย่างมาก เนื่องจากภาพรวมการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ยังคงชะลอตัว และสถานการณ์

การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในช่วงต้นปี พ.ศ. 2565 ยังไม่คลี่คลายไป ในทางที่ดีขึ้น ถึงแม้ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ได้มีความพยายามที่จะหารายได้ เสริมจากช่องทางต่าง ๆ เพิ่มเติมก็ตาม แต่ก็มีเพียงผู้ประกอบการบางราย เท่านั้นที่สามารถสร้างรายได้เสริมจนกลายเป็นรายได้หลักที่เพียงพอ กับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในแต่ละเดือน ในทางตรงข้ามรายได้เสริมเพียงเล็กน้อยที่ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ได้รับมานั้นยังไม่อาจชดเชยค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือนได้ ดังนั้น จึงยังไม่สามารถจะทำให้ธุรกิจมีผลกำไรในระดับที่น่าพอใจ ทั้งนี้ สถานะ การเงินของผู้ประกอบการส่วนใหญ่พยายามควบคุมค่าใช้จ่ายให้อยู่ในระดับต่ำ บริหารรายรับให้เพียงพอกับรายจ่ายในแต่ละเดือน ธุรกิจอยู่ในช่วงชะลอตัว ผู้ประกอบการต้องระมัดระวังให้อยู่รอด จนกว่าสถานการณ์จะมีแนวโน้มที่ดีขึ้น จึงจะเกิดความมั่นใจที่จะดำเนินธุรกิจเชิงรุก เช่น ปรับขึ้นราคาห้องพัก จัดหา บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมให้แก่ลูกค้า ปรับปรุงห้องพัก ปรับปรุง สถานที่ ลงทุนเพิ่ม จ้างพนักงานประจำเพิ่ม เป็นต้น

อภิปรายผลการวิจัย

สถานการณ์โควิด-19 ส่งผลกระทบโดยตรงต่อผู้ประกอบการธุรกิจ โฮสเทลในจังหวัดเชียงใหม่ ทำให้ต้องปรับตัวตามการท่องเที่ยววิถีใหม่ เพื่อ รักษาธุรกิจให้อยู่รอดในภาวะวิกฤตที่ขาดรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติซึ่งเป็น ลูกค้าหลักได้ ด้วยการเปิดรับลูกค้ากลุ่มใหม่ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เป็น ตลาดรองภายในประเทศ ทำให้สามารถสร้างรายได้ และเพิ่มความหลากหลาย ของกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการ (Tanongphaeng & Na Thalang, 2017) นอกจากนี้ ธุรกิจโฮสเทลยังต้องแข่งขันด้านราคากับธุรกิจโรงแรมที่มีการปรับลดราคา ห้องพักลง เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ (Kamol Siriwat & Povatong, 2021) ผู้ประกอบการได้อาศัยวิธีการจัดการ 3 ด้าน ประกอบด้วย การสร้าง รายได้ การลดค่าใช้จ่าย และการดำเนินตามมาตรฐานความปลอดภัยด้าน สุขอนามัย เพื่อระมัดระวังจนกว่าเหตุการณ์จะคลี่คลายและกลับเข้าสู่ภาวะ ปกติ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Chanyasak, Koseoglu, King, and Aladag (2022) ที่ได้ศึกษาการปรับรูปแบบธุรกิจเชิงกลยุทธ์ต่อวิกฤตการระบาดของ

โควิด-19 พบว่า โรงแรมได้ปรับปรุงแบบธุรกิจโดยการเพิ่มรายได้ที่ไม่ใช่ห้องพัก และเพิ่มช่องทางหารายได้ใหม่ รวมถึงการลดต้นทุนโดยการหยุดการดำเนินงานที่ไม่จำเป็น สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Boonrod, Phonchot, and Kamnuan (2022) ที่ศึกษาแนวทางในการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรมในช่วงวิกฤตโควิด-19 พบว่า โรงแรมมีการปรับเป็นที่พักให้เช่ารายเดือน เพื่อหารายได้ในช่วงที่ไม่มีนักท่องเที่ยววัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Tadasirichoke (2020) เรื่องกลยุทธ์การปรับตัวด้านการบริหารจัดการโรงแรมในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กรณีศึกษา โรงแรมเดอะภัทราพระราม 9 ที่มีการเชิญพนักงานบางตำแหน่งและบางส่วนออกเพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายของ โรงแรม

ในขณะเดียวกันผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลในจังหวัดเชียงใหม่ยังคงเข้มงวด และให้ความสำคัญกับความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของผู้รับบริการ เพื่อให้เป็นไปตามแนวปฏิบัติด้านสาธารณสุข สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Artharn, Jaroenwisarn, and Boonmeesrisanga (2022) ที่ได้ศึกษาเรื่องการยกระดับมาตรฐานปลอดภัยด้านสุขอนามัยการท่องเที่ยวที่พักชุมชนวัฒนธรรม ยั่งยืนหลังสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในประเทศไทย พบว่า มีการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวที่พักชุมชนสัมผัสวัฒนธรรมภายใต้มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) ในประเด็นการจัดระเบียบพื้นที่บริเวณส่วนกลางที่ถ่ายเทได้สะดวก ห้องน้ำรวมต้องสะอาด มีกระบวนการคัดกรอง และตรวจวัดอุณหภูมินักท่องเที่ยว ห้องพักต้องเว้นระยะห่างเตียงอย่างน้อย 1 เมตร มีการไหลเวียนอากาศภายในห้องที่ดี เพื่อไม่ให้แออัดสะสมเชื้อ การทำความสะอาดด้วยน้ำยาทำความสะอาดที่สามารถฆ่าเชื้อโรคได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1. ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับกลุ่มลูกค้าชาวไทยที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นในระหว่างเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ถึงแม้จะเป็นกลุ่มเป้าหมายรองของที่พักประเภทโฮสเทลก็ตาม แต่สามารถสร้างรายได้ให้กับผู้ประกอบการในระหว่างเกิดสถานการณ์วิกฤตด้านการท่องเที่ยวได้

2. ผู้ประกอบการควรทำการตลาดบนสังคมออนไลน์ (Social Media Marketing: SMM) เพิ่มขึ้น เช่น เฟสบุ๊ก อินสตราแกรม ทวิตเตอร์ ซึ่งจะช่วยให้โฆษณาประชาสัมพันธ์ได้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น โดยใช้วิธีการสื่อสารแบบสองภาษา (Bilingual) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพื่อให้สอดคล้องกับกลุ่มลูกค้าหลักชาวต่างชาติและกลุ่มเป้าหมายรองที่เป็นชาวไทย
3. ผู้ประกอบการควรสร้างช่องทางการหารายได้เสริมที่หลากหลายอย่างยั่งยืนและมั่นคง เพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นเพราะขาดรายได้หลักจากการให้เช่าห้องพัก กรณีเกิดสถานการณ์เชิงลบที่กระทบต่อจำนวนนักท่องเที่ยว
4. ผู้ประกอบการควรยื่นขอตราสัญลักษณ์รับรองมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย SHA และ SHA Plus เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าตลอดจนสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่ธุรกิจ

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนจากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกว.)

เอกสารอ้างอิง

- Artham, D., Jaroenwisan, K., & Boonmeesrisanga, M. (2022). The Enhancement of Safety and Health Protocols for Sustainable Homestay Tourism After the COVID-19 Pandemic in Thailand. *Journal of Liberal Arts, Thammasat University*, 22(1), 186-204.
- Asavawanlop, N., & Chaengchudjai, K. (2021). The Tourism Situation of Chiang Mai in the End of 2021. *Finance and Fiscal Journal*, 33(107), 52-59.
- Asavawanlop, N., Suthaluang, P., & Samlee, S. (2021). Tourism in the Provincial Cluster and Ways to Increase Income

- Distribution Opportunities 2021. *Finance and Fiscal Journal*, 33(107), 42-51.
- Bangkokbiznews. (2021). *What Is “SHA” and How Is It Different from “SHA Plus”?*. Retrieved December 24, 2022, from <https://www.bangkokbiznews.com/social/969193>
- Boonrod, K., Phonchot, S., & Kamnuan, R. (2022). Guidelines for Hotel Business Management during COVID-19 Crisis. *Journal of Southern Technology*, 15(1), 139-148.
- Boonsiriphan, M. (2020). *Get to Know New Normal Edition of the Royal Society*. Retrieved May 6, 2020, from <https://news.thaipbs.or.th/content/292126>
- Brochado, A., Rita, P., & Gameiro, C. (2015). Exploring Backpackers' Perceptions of the Hostel Service Quality. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(8), 1839-1855.
- Chanyasak, T., Koseoglu, M. A., King, B., & Aladag, O. F. (2022). Business Model Adaptation as a Strategic Response to Crises: Navigating the COVID-19 Pandemic. *International Journal of Tourism Cities*, 8(3), 616-635.
- Department of Health. (2021). *Public Health Practices for Preventing the Spread of Coronavirus 2019 (COVID-19) for Hotels, Accommodations*. Retrieved December 27, 2021, from https://stopcovid.anamai.moph.go.th/attach/w774/f20211227141304_krifYCWJch.pdf
- Dworkin, S. L. (2012). *Sample Size Policy for Qualitative Studies Using In-Depth Interviews*. Retrieved December 22, 2022,

- from <https://link.springer.com/article/10.1007/s10508-012-0016-6>
- Expedia. (2018). *A Collection of Things to Know about Staying in a Hostel*. Retrieved March 4, 2018, from https://travelblog.expedia.co.th/hotels-review/bd10_january18/
- Kamolsiriwat, S., & Povatong, B. (2021). Adaptation Strategies to COVID-19 on the SHA Standard Hotels of Entrepreneurs in Bangkok Metropolitan Area in 2020. *Sarasatr*, 4(3), 650-663.
- Kasikorn Research Center. (2021). *Tourism in 2021 Has not yet Recovered, Hotel and Accommodation Businesses Have not yet Passed Through the Crisis*. Retrieved January, 29, 2021, from <https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-social-media/Pages/Hotel-2564-FB-29-01-21.aspx>
- Klaamphaiboon, W., & Srikasikorn, J. (2016). *The Hostel Bible*. (3rd Ed.). Bangkok: Supergreen Studio.
- Nittayaporn, M. (2020). *New Normal New Way of Life*. Retrieved May 27, 2020, from <https://www.dmh.go.th/news/view.asp?id=2288>
- Nokdee, C. (2020). *Responsible New Normal Tourism*. Retrieved August 24, 2020, from <https://www.thaihealth.or.th/Content/53022>
- Nuntapaiboon, J. (2012). *Hospitality*. Bangkok: SE-Education.
- Office of the Permanent Secretary Ministry of Tourism and Sports. (2020). *COVID 19 and the Impact on Thai Tourism*. Retrieved December 22, 2022, from <https://www.mots.go.th/download/TourismEconomicReport/4-1TourismEconomicVol4.pdf>

- Pasunon, P. (2015). Validity of Questionnaire for Social Science Research. *Journal of Social Sciences Srinakharinwirot University*, 18(18), 375-396.
- Sinpattarachart, C., & Sangruengrob, T. (2019). Comparison Study on Revisiting Budget Hotel and Hostel at the Major Tourist Destinations in Thailand. *Dusit Thani College Journal*, 13(1), 139-154.
- Srisaard, B. (2017). *Preliminary Research* (10th Ed.). Bangkok: Suweeriyasarn.
- Sutheewasinnon, P., & Pasunon, P. (2016). Sampling Strategies for Qualitative Research. *Parichart Journal*, 29(2), 31-48.
- Tadasirichoke, P. (2020). *Adaptive Strategy of Hotel Management during Coronavirus (COVID-19) Pandemic Situation : A Case Study of the Patra Hotel - Rama 9*. Retrieved November 18, 2021, from <https://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/3439/1/60601305.pdf>
- Tanongphaeng, W., & Na Thalang, C. (2017). Management of Models for Small Hotel Trad Province Area. *Dusit Thani College Journal*, 11(3), 1-17.
- Verissimo, M., & Costa, C. (2018). Do Hostels Play a Role in Pleasing Millennial Travelers? the Portuguese Case. *Journal of Tourism Futures*, 4(1), 57-68.

บทความวิจัย

การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตอบสนองโซ่อุปทาน ตามแนวคิดแบบจำลองอ้างอิงการดำเนินงานโซ่อุปทานของ อุตสาหกรรมที่ใช้ลูมินีเยมในการผลิต

สายชล บุณรอด¹
กอบกุล จันทรโคลิกา³
ศุภวัฒน์ สุขะประเมษฐ⁵
สร้อยบุปผา สาตร์มุล⁷

ธাত্রี จันทรโคลิกา²
เกษรา กาญจนภูมิ⁴
ถนอมศักดิ์ สุวรรณน้อย⁶
ธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์⁸

(Received: January 25, 2022; Revised: June 28, 2022; Accepted: July 20, 2022)

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) การวิเคราะห์กระบวนการดำเนินงานภายในโซ่อุปทาน และ (2) เปรียบเทียบการบูรณาการปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการตอบสนองโซ่อุปทาน โดยใช้หลักแนวคิดแบบจำลองอ้างอิงการดำเนินงานโซ่อุปทานที่ดูการบูรณาการ ระหว่างองค์กร ซัพพลายเออร์ ลูกค้า และกระบวนการภายใน ต่างจากงานวิจัยในอดีตส่วนใหญ่

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ E-mail: saichon.bun@rmutr.ac.th (Corresponding Author)

² รองศาสตราจารย์ ดร. คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ E-mail: tatre@econ.tu.ac.th

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
E-mail: korbkul.jan@rmutr.ac.th

⁴ อาจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร E-mail: kessara@ms.su.ac.th

⁵ อาจารย์ ดร. วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
E-mail: supawat.suk@rmutr.ac.th

⁶ อาจารย์ ดร. วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
E-mail: thanomsak.suw@rmutr.ac.th

⁷ อาจารย์ ดร. วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
E-mail: soibuppha.sar@rmutr.ac.th

⁸ อาจารย์ ดร. วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
E-mail: than.wr@rmutr.ac.th

ที่ไม่ได้คำนึงถึง แต่อิงผลลัพธ์สุดท้าย งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากประชากรในกลุ่มอุตสาหกรรม ปลาแช่เย็นที่ใช้อุปทานในการผลิต 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ ด้านก่อสร้าง ด้านอาหาร เครื่องดื่ม บรรจุภัณฑ์ และด้านยานยนต์ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 552 ตัวอย่าง ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง

ผลการวิจัยพบว่า (1) อุตสาหกรรมด้านก่อสร้าง และยานยนต์เน้นการวิเคราะห์กระบวนการผลิตมากกว่าการวางแผน ในขณะที่อุตสาหกรรมด้านอาหาร เครื่องดื่ม บรรจุภัณฑ์เน้นการวิเคราะห์กระบวนการวางแผนมากกว่าการผลิต โดยมีปัจจัยการสนับสนุนระบบข้อมูลภายในเป็นตัวช่วย เพื่อให้มีการตอบสนองโซ่อุปทานได้ดีขึ้น (2) การบูรณาการปัจจัยภายในส่งผลต่อการตอบสนองโซ่อุปทานมากกว่าการบูรณาการปัจจัยภายนอกในทุกอุตสาหกรรมอย่างมีนัยสำคัญ และการบูรณาการทั้งหมดระหว่างองค์กร ชัพพลายเออร์ และลูกค้าส่งผลต่อการตอบสนองโซ่อุปทานอย่างมีนัยสำคัญเช่นกัน งานวิจัยนี้จะมีส่วนช่วยให้ผู้บริหารนำไปวิเคราะห์แก้ไขปัญหาในอุตสาหกรรม และช่วยส่งเสริมงานวิชาการด้านการปรับปรุงโซ่อุปทานให้กับนักวิชาการได้

คำสำคัญ: แนวคิดแบบจำลองอ้างอิงการดำเนินงานโซ่อุปทาน การตอบสนองโซ่อุปทาน การบูรณาการปัจจัยภายใน การบูรณาการปัจจัยภายนอก

RESEARCH ARTICLE

Analysis of Factors Affecting Supply Chain Responsiveness through Supply Chain Operations Reference Model in the Industry that use Aluminum to Production

Saichon Bunrod¹

Korbkul Jantarakolica³

Supawat Sukhaparamate⁵

Soibuppha Sartmool⁷

Tatre Jantarakolica²

Kessara Kanchanapoom⁴

Thanomsak Suwanno⁶

Thanyanan Worasesthaphong⁸

Abstract

This research aims to (1) analyze of supply chain operations and (2) compare of internal integration and external integration of supply chain affecting to supply chain responsiveness. Using the concept of the supply chain operations reference model that looks at

¹ Graduate Student in Doctor of Business Administration, College of Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin, E-mail: saichon.bun@rmutr.ac.th
(Corresponding Author)

² Associate Professor, Ph.D., Faculty of Economics, Thammasat University, E-mail: tatre@econ.tu.ac.th

³ Assistant Professor, Ph.D., College of Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin, E-mail: korbkul.jan@rmutr.ac.th

⁴ Lecturer, Ph.D., Faculty of Management Science, Silpakorn University, E-mail: kessara@ms.su.ac.th

⁵ Lecturer, Ph.D., College of Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin, E-mail: supawat.suk@rmutr.ac.th

⁶ Lecturer, Ph.D., College of Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin, E-mail: thanomsak.suw@rmutr.ac.th

⁷ Lecturer, Ph.D., College of Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin, E-mail: soibuppha.sar@rmutr.ac.th

⁸ Lecturer, D.B.A., College of Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin, E-mail: than.wr@rmutr.ac.th

supply chain integration between organizations, suppliers, customers and supply chain operations. Unlike most past research that doesn't take into account but based on the final result. This research is quantitative research and the purposive sampling technique was used in selecting participants in 3 groups of aluminum downstream industries, which consist of construction, food and beverage packaging, and automotive. A total of 552 questionnaires were collected. The data was analyzed using structural equation modeling.

The findings indicate that (1) construction and automotive are more concerned with analytic of make than with planning processes, whereas food and beverage packaging are more concerned with analytic of plan than with production processes due to the support of internal information systems that help to improve the supply chain responsiveness. (2) The internal integration factors affect supply chain responsiveness significantly more than the external integration factors across all industries. and supply chain integration between organizations, suppliers and customers also significantly affect supply chain responsiveness. The contribution of this research will help executives analyze problems in the industry and can help promote academic work in improving the supply chain management for academics.

Keywords: Supply Chain Operations Reference Model, Supply Chain Responsiveness, Internal Integration, External Integration

บทนำ

การจัดการโซ่อุปทาน (Supply Chain Management, SCM) ปัจจุบันถือเป็นรูปแบบกลยุทธ์ที่สำคัญของอุตสาหกรรมต่าง ๆ โดยการบูรณาการผสมผสานกันตั้งแต่ระดับบริษัท ระดับธุรกิจ และระดับปฏิบัติการ เพื่อเพิ่มโอกาสในการแข่งขันทางธุรกิจ โดยเชื่อมโยงกิจกรรมทางธุรกิจตั้งแต่ซัพพลายเออร์ไปจนถึงลูกค้า (Gunasekaran, Patel, & Tittiroglu, 2001)

จากการประเมินจากศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจของธนาคารไทยพาณิชย์ พบว่า ความต้องการใช้อลูมิเนียมในประเทศไทยอยู่ในระดับที่เกินกว่า 1 ล้านตันต่อปี และมีแนวโน้มขยายตัวที่ 5% ต่อปีขึ้นไป ซึ่งรวมกันมากกว่า 80% ของความต้องการใช้อลูมิเนียมภายในประเทศ มาจาก 3 อุตสาหกรรมหลัก ประกอบด้วยอุตสาหกรรม (1) ด้านก่อสร้าง (2) ด้านอาหาร เครื่องดื่มบรรจุภัณฑ์ และ (3) ด้านยานยนต์ (Amsakul, 2018) ทำให้เป็นอุตสาหกรรมที่น่าสนใจในการศึกษาด้าน SCM งานวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นไปที่ 3 อุตสาหกรรมหลักนี้

ปัญหาหลัก ๆ ในอุตสาหกรรมอลูมิเนียมมาจาก (1) การนำเข้าวัตถุดิบปริมาณมากจากต่างประเทศ ทำให้มีค่าขนส่งที่สูงขึ้น (2) ราคาในตลาดโลกมีราคาที่ผันผวนในรอบ 2-5 ปีที่ผ่านมา ทำให้ต้นทุนการผลิตมีราคาที่ปรับตัวสูงขึ้น (3) การไม่มีนโยบายห้ามส่งออกเศษโลหะ ทำให้ปริมาณวัตถุดิบมีไม่เพียงพอต่อการผลิต (4) ปริมาณสินค้าคงคลังมีไม่เพียงพอต่อความต้องการที่เพิ่มขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อการจัดส่งสินค้าด้วย (Iron and Steel Institute of Thailand, 2014) เกิดเป็นข้อจำกัดให้กลุ่มอุตสาหกรรมต้องปรับตัวด้วย

การบริหาร SCM จึงมีบทบาทในการประเมินประสิทธิภาพและนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขห่วงโซ่อุปทาน ในอดีตวิธีที่นิยมใช้กันมีหลายวิธี อาทิเช่น Balanced Scorecard (BSC), Logistics Scoreboard, Activity Based Costing (ABC), Economic Value Analysis (EVA) เป็นต้น (Batori, 2010) งานวิจัยในอดีตโดยส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นไปที่ผลลัพธ์ปลายทาง ผลตอบแทน และความสัมพันธ์ของลูกค้า ไม่ได้คำนึงถึงกระบวนการภายในและการบูรณาการร่วมกันทั้ง 3 ฝ่าย คือ องค์กร ซัพพลายเออร์ และลูกค้า ดังเช่น งานวิจัยของ Kaplan, Robert, Kaplan, and Norton (2001) ที่มุ่งเน้นไปที่ผลลัพธ์ทางการเงิน กลยุทธ์การสร้าง

มูลค่าจากมุมมองของลูกค้า กลยุทธ์ในกระบวนการทางธุรกิจขององค์กร และการเรียนรู้การเปลี่ยนแปลงนวัตกรรมองค์กร เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ โดยใช้วิธี BSC หรืองานวิจัยของ Mefford (2011) ที่มุ่งเน้นด้านยอดขาย การลดต้นทุน เพื่อเพิ่มผลตอบแทนให้กับผู้ถือหุ้น โดยใช้วิธี EVA เป็นต้น ซึ่งยังไม่สามารถแก้ปัญหาภาพรวมของโซ่อุปทานได้ตรงจุด จากการมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ปลายทาง ดังนั้นเพื่อให้แก้ปัญหาเหล่านี้ได้ ปัจจุบันจึงนำแนวคิดแบบจำลองอ้างอิงการดำเนินงานโซ่อุปทาน (Supply Chain Operations Reference Model, SCOR Model) ที่มีการบูรณาการการวิเคราะห์กระบวนการทำงานภายในโซ่อุปทานนั้น มาใช้ให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น เนื่องจากสามารถนำมาใช้ปรับปรุงโซ่อุปทาน และแก้ไขปัญหาหลักของอุตสาหกรรมออลูมิเนียมทั้ง 4 ด้านข้างต้นที่กลุ่มอุตสาหกรรมจะต้องปรับตัวจากข้อจำกัดตามแต่ละรูปแบบของการวิเคราะห์กระบวนการต่าง ๆ งานวิจัยนี้จึงนำแนวคิด SCOR Model มาใช้โดยศึกษาการวิเคราะห์กระบวนการดำเนินงานภายในโซ่อุปทาน การบูรณาการของปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอกของโซ่อุปทานที่ส่งผลกระทบต่อสนองโซ่อุปทาน ทั้งนี้ การบูรณาการปัจจัยภายในเป็นการดูภาพรวมทั้งหมดภายในองค์กรของอุตสาหกรรม ส่วนการบูรณาการปัจจัยภายนอก ซึ่งแบ่งเป็นการบูรณาการซัพพลายเออร์ และการบูรณาการลูกค้า เป็นส่วนที่ทำให้องค์กรได้เชื่อมโยงความสัมพันธ์ทั้ง 3 ฝ่าย คือ องค์กร ซัพพลายเออร์ และลูกค้า จึงเป็นการสนับสนุนว่าแนวคิด SCOR Model นั้นเป็นการดูกระบวนการและบูรณาการภาพรวมทั้งหมดของโซ่อุปทาน โดยงานวิจัยนี้ไม่ได้ใช้แนวคิด SCOR Model มาทำการประเมิน แต่ได้นำเอาตัวแปรต่าง ๆ ของแนวคิด SCOR Model มาเป็นตัวแปรอิสระ และทำการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลแบบจำลองสมการโครงสร้าง เพื่อดูความสำคัญของแต่ละกระบวนการดำเนินงานภายในโซ่อุปทาน รวมถึงการบูรณาการปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอกว่าจะส่งผลต่อตัวแปรตาม คือการตอบสนองโซ่อุปทานอย่างไร โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการวิเคราะห์กระบวนการดำเนินงานภายในโซ่อุปทานตามแนวคิด SCOR Model ที่มีผลต่อการตอบสนองโซ่อุปทาน
2. เพื่อเปรียบเทียบการบูรณาการปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอกของโซ่อุปทานที่มีผลต่อการตอบสนองโซ่อุปทาน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การบริหารห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management)

เป็นแนวคิดการบริหารตามลักษณะของการดำเนินธุรกิจสมัยใหม่ที่ไม่สามารถดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจเพียงลำพังได้ โดยครอบคลุมหน้าที่และกิจการที่เกี่ยวข้องในการผลิตสินค้าจากซัพพลายเออร์ให้กับลูกค้า (Kamble, Desai, & Vartak, 2015) และยังเชื่อมโยงตั้งแต่อุตสาหกรรมต้นน้ำถึงปลายน้ำที่ก่อให้เกิดมูลค่าในรูปแบบของสินค้าที่ให้กับผู้บริโภค (Christopher, 1994)

ห่วงโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมอลูมิเนียมแบ่งโครงสร้างได้ตามขั้นตอนการผลิตออกเป็น 4 ส่วน คือ (1) อุตสาหกรรมต้นน้ำ ได้แก่ การทำเหมืองแร่ บอไซด์ (2) อุตสาหกรรมถลุงแร่ และหลอมเศษโลหะ เพื่อผลิตเป็นอลูมิเนียมที่ยังไม่ขึ้นรูป (3) อุตสาหกรรมกลางน้ำ ได้แก่ การผลิตผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป เช่น ท่อน เส้น โพรไฟล์ ลวด และ (4) อุตสาหกรรมปลายน้ำ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปที่มีรูปทรงต่าง ๆ เพื่อใช้ในอุตสาหกรรมต่อเนื่อง เช่น ส่วนประกอบของสิ่งก่อสร้างภายนอก กระป๋องอลูมิเนียม เคเบิล ล้อ ของใช้อื่น ๆ ที่ทำด้วยอลูมิเนียม เป็นต้น (Iron and Steel Institute of Thailand, 2014)

2. แนวคิดแบบจำลองอ้างอิงการดำเนินงานในโซ่อุปทาน (Supply Chain Operations Reference Model, SCOR Model)

SCOR Model เป็นแนวคิดที่ถูกพัฒนาขึ้นในช่วงปี ค.ศ. 1996 โดยคณะผู้เชี่ยวชาญด้านซัพพลายเชน และโลจิสติกส์หรือสภาโซ่อุปทาน (Supply Chain Council, 2010) (SCC) และเป็นรูปแบบการประเมินประสิทธิภาพของห่วงโซ่อุปทาน รวมถึงกระบวนการทางธุรกิจที่สามารถช่วยผู้ผลิต ซัพพลายเออร์

ผู้จัดทำหมาย ผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ และลูกค้าปลายทาง ให้มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ แบ่งเป็น 6 กระบวนการ (Huang, Sheoran, & Keskar, 2005) ดังนี้ (1) การวิเคราะห์กระบวนการวางแผน เช่น งานวิจัยของ Luo et al. (2020) ที่ช่วยในการวางแผนด้านทรัพยากรในการผลิตโครงการก่อสร้างสำเร็จรูป (2) การวิเคราะห์กระบวนการจัดหาวัตถุดิบ เช่น งานวิจัยของ Wang, Nguyen, Chyou, Lin, and Nguyen (2019) ที่ใช้การคัดเลือกผู้จัดหาวัตถุดิบในอุตสาหกรรมพลาสติก เพื่อการจัดหาวัตถุดิบที่ไม่ขาดแคลน (3) การวิเคราะห์กระบวนการผลิต เช่น งานวิจัยของ Zhang, Guo, Lv, and Liu (2018) ที่ช่วยให้เวลาในการผลิตลดลง เพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต (4) การวิเคราะห์กระบวนการส่งมอบหรือจัดส่งสินค้า เช่น งานวิจัยของ Lepori, Damand, and Barth (2013) ที่ปรับปรุงประสิทธิภาพโดยใช้การรับเหมาช่วงมาช่วยในการจัดส่งสินค้า โดยอาศัยปริมาณการผลิตสินค้าเป็นตัวกำหนด (5) การวิเคราะห์กระบวนการส่งคืน เช่น งานวิจัยของ Zhang et al. (2018) ที่ช่วยจัดระบบการส่งคืนของโลจิสติกส์ ทั้งในส่วน of วัตถุดิบและสินค้า จากงานวิจัยในอดีตมองแยกในแต่ละส่วน คือ การวิเคราะห์ในแต่ละกระบวนการที่ส่งผลต่อการปรับปรุงโซ่อุปทาน แต่หากนำแต่ละกระบวนการมาบูรณาการร่วมกันทั้งหมดตามแนวคิด SCOR Model จะทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการปรับปรุงโซ่อุปทานได้ดียิ่งขึ้น และกระบวนการที่ (6) การสนับสนุนการดำเนินงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กระบวนการย่อย คือ กระบวนการทางธุรกิจภายในองค์กร และการสนับสนุนระบบข้อมูลภายในองค์กร เช่น งานวิจัยของ Kamble, Gunasekaran, and Gawankar (2020) ที่ใช้เทคโนโลยี และรวบรวมข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงห่วงโซ่อุปทานอาหารเกษตร จากงานวิจัยในอดีตมองเพียงแต่ละส่วนในด้านข้อมูล แต่หากพิจารณาตามแนวคิด SCOR Model จะดูการบูรณาการทั้งหมด

3. การบูรณาการห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Integration)

การจัดการห่วงโซ่อุปทาน เพิ่มประสิทธิภาพการแข่งขันได้ โดยใช้การบูรณาการปัจจัยภายในขององค์กร และเชื่อมโยงกับการดำเนินงานภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านการบูรณาการข้ามสายงานภายในองค์กรและการ

บูรณาการปัจจัยภายนอก ซึ่งหมายถึง การบูรณาการซัพพลายเออร์ที่เชื่อมโยงด้านวัตถุดิบกับผู้ผลิต และการบูรณาการลูกค้าที่เชื่อมโยงด้านสินค้ากับผู้ผลิต เช่น งานวิจัยของ Kim (2009) ที่ระบุว่า การบูรณาการห่วงโซ่อุปทานนั้น เป็นปัจจัยสำคัญในการปรับปรุงประสิทธิภาพ จากแนวคิดดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า องค์กรต้องมีความสัมพันธ์ร่วมกับทางลูกค้าและซัพพลายเออร์ เพื่อให้เกิดการบูรณาการตามแนวคิด SCOR Model

4. ตัวชี้วัดสมรรถนะของห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Performance)

การวัดสมรรถนะของห่วงโซ่อุปทาน คือ การวัดผลลัพธ์ของการจัดการเพื่อที่จะนำไปปรับปรุงและประเมินประสิทธิภาพในห่วงโซ่อุปทาน โดยสภาห่วงโซ่อุปทานนั้นได้กำหนดมาตรวัดไว้ 5 ลักษณะคือ (1) มาตรวัดความน่าเชื่อถือ แสดงถึงการส่งมอบสินค้าที่ถูกต้องไปยังสถานที่ที่ต้องการ ในเวลาที่ถูกต้อง ในปริมาณและสภาพที่เหมาะสมถูกต้อง (2) มาตรวัดการตอบสนองห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Responsiveness, SCR) ความเร็วของห่วงโซ่อุปทานในการจัดหาวัตถุดิบ การผลิต และการจัดเตรียมสินค้าให้กับลูกค้า เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของซัพพลายเออร์ และลูกค้า (3) มาตรวัดความคล่องตัว เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายนอกให้ได้มาซึ่งความได้เปรียบในการแข่งขัน (4) มาตรวัดต้นทุน เพื่อหาต้นทุนต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับการดำเนินงานในห่วงโซ่อุปทาน และ (5) มาตรวัดการจัดการสินทรัพย์ห่วงโซ่อุปทาน ประสิทธิภาพขององค์กรในการบริหารสินทรัพย์ ดังเช่น งานวิจัยของ Ayyildiz and Gumus (2020) ที่ระบุ การประเมินประสิทธิภาพของห่วงโซ่อุปทานในแต่ละตัวชี้วัด เพื่อให้ทางภาครัฐ และเอกชนนำไปใช้ในการปรับปรุงกลยุทธ์

ทั้งนี้ ในงานศึกษาวิจัยนี้ได้เลือกใช้ SCR เนื่องจากเห็นว่าหากองค์กรมีความสามารถในการตอบสนองอย่างรวดเร็วก็จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กร และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และซัพพลายเออร์ได้ ซึ่งมาจากการบูรณาการร่วมกันทั้งหมด ที่แตกต่างจากงานวิจัยในอดีตส่วนใหญ่ที่คำนึงถึงผลลัพธ์ปลายทาง ผลตอบแทนทางการเงิน และมีงานวิจัยบางส่วนที่นำ SCR

มาใช้ ดังเช่น งานวิจัยของ Hasibuan et al. (2018) ที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตสินค้า โดยใช้ SCR เป็นตัวชี้วัด กำหนดสมมติฐานได้ตามตารางที่ 1

ทั้งหมดนี้จะเห็นว่า งานวิจัยส่วนใหญ่ในอดีตดูเพียงแต่ละส่วน และอิงผลลัพธ์สุดท้ายเป็นหลัก แต่หากคำนึงถึงกระบวนการ และการบูรณาการจะทำให้การปรับปรุงโซ่อุปทานนั้นดีขึ้น จึงเป็นที่มาของการศึกษาในงานวิจัยนี้

ตารางที่ 1

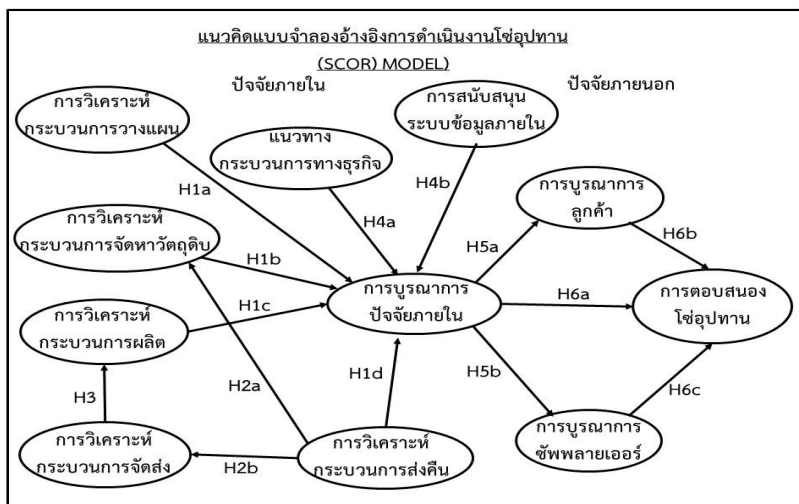
สมมติฐานตามกรอบแนวคิดงานวิจัย

สมมติฐานจากตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม		
ตัวแปรอิสระ		ตัวแปรตาม
H1a	การวิเคราะห์กระบวนการวางแผน	การบูรณาการปัจจัยภายใน
H1b	การวิเคราะห์กระบวนการจัดหาวัตถุดิบ	การบูรณาการปัจจัยภายใน
H1c	การวิเคราะห์กระบวนการผลิต	การบูรณาการปัจจัยภายใน
H1d	การวิเคราะห์กระบวนการส่งคืน	การบูรณาการปัจจัยภายใน
H2a	การวิเคราะห์กระบวนการส่งคืน	การวิเคราะห์กระบวนการจัดหาวัตถุดิบ
H2b	การวิเคราะห์กระบวนการส่งคืน	การวิเคราะห์กระบวนการจัดส่ง
H3	การวิเคราะห์กระบวนการจัดส่ง	การวิเคราะห์กระบวนการผลิต
H4a	แนวทางกระบวนการทางธุรกิจ	การบูรณาการปัจจัยภายใน
H4b	การสนับสนุนระบบข้อมูลภายใน	การบูรณาการปัจจัยภายใน
H5a	การบูรณาการปัจจัยภายใน	การบูรณาการลูกค้า
H5b	การบูรณาการปัจจัยภายใน	การบูรณาการซัพพลายเออร์
H6a	การบูรณาการปัจจัยภายใน	การตอบสนองโซ่อุปทาน
H6b	การบูรณาการลูกค้า	การตอบสนองโซ่อุปทาน
H6c	การบูรณาการซัพพลายเออร์	การตอบสนองโซ่อุปทาน

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากภาพที่ 1 แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการดำเนินงานภายในโซ่อุปทาน และผลที่ตามมาของการตอบสนองโซ่อุปทานนี้ โดยใช้แนวคิด SCOR Model เสนอว่ากระบวนการวิเคราะห์ข้างต้น มีอิทธิพลต่อการบูรณาการภายใน (Trkman, McCormack, De Oliveria, & Ladeira, 2010; Kasi, 2005)

และส่งผลถึงการบูรณาการซัพพลายเออร์ และการบูรณาการลูกค้า และปัจจัยทั้งหมดมีอิทธิพลต่อการตอบสนองโซ่อุปทาน (SCR) (Hasibuan et al., 2018) กลุ่มอุตสาหกรรมทั้ง 3 กลุ่มนั้นมีการดำเนินงานในโซ่อุปทานที่แตกต่างกัน แต่ยังใช้ปัจจัยแต่ละปัจจัยเหมือนกัน ผู้วิจัยทำการแยกกลุ่มอุตสาหกรรม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกกลุ่มอุตสาหกรรมที่ตนเองทำงานในแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ทำให้สามารถแยกการวิเคราะห์ข้อมูลของแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรมได้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของงานวิจัย (Research Framework)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ในกลุ่มอุตสาหกรรมหลัก 3 กลุ่มข้างต้น ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมปลายน้ำของห่วงโซ่อุปทานอุตสาหกรรมอลูมิเนียม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษางานวิจัยนี้ คือ อุตสาหกรรมปลายน้ำของอุตสาหกรรมอลูมิเนียมในประเทศไทย จากกลุ่มอุตสาหกรรม 3 กลุ่มข้างต้น กล่าวคือ อุตสาหกรรมด้านก่อสร้าง เช่น กรอบประตู-หน้าต่าง โครงฝ้า อลูมิเนียม

คอมโพสิท อุตสาหกรรมด้านอาหาร เครื่องดื่ม บรรจุภัณฑ์ เช่น กระป๋อง กล่องนม แผ่นฟอยด์ และอุตสาหกรรมด้านยานยนต์ เช่น ล้อ อุปกรณ์ชิ้นส่วน การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้เกณฑ์ในการพิจารณาเพื่อทำการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง โดยใช้เกณฑ์ของ Jackson (2001) คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่างควรมีขนาดเป็น 10-20 เท่าของตัวแปรสังเกตได้ ซึ่งงานวิจัยนี้มีตัวแปรสังเกตได้จำนวน 43 ตัวแปรสังเกตได้ตามตารางที่ 1 จึงควรมีขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 430-860 ตัวอย่าง และกำหนดจำนวนในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรมที่ใกล้เคียงกันเพื่อให้มีความเหมาะสม งานวิจัยนี้เก็บตัวอย่างได้ทั้งหมด 552 ตัวอย่าง ประกอบด้วย ด้านก่อสร้าง 181 ตัวอย่าง ด้านอาหาร เครื่องดื่ม บรรจุภัณฑ์ 188 ตัวอย่าง และด้านยานยนต์ 183 ตัวอย่าง และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งผู้จัดการ และผู้บริหารของอุตสาหกรรมเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีความเข้าใจในห่วงโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมที่ผู้ตอบแบบสอบถามนั้นทำงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (2) ข้อมูลอุตสาหกรรมที่ใช้ลูมินีเยมในการผลิต โดยมีให้เลือกระบุกลุ่มอุตสาหกรรมที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานเพื่อที่จะสามารถแยกการดำเนินงานในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรมได้ (3) การตอบสนองโซ่อุปทานตามแนวคิดแบบจำลองอ้างอิงการดำเนินงานโซ่อุปทานทั้งหมด 11 ตัวแปร โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 43 ข้อ (b1-b43) โดยเป็นคำถามที่สอดคล้องกับแต่ละตัวแปรตามตารางที่ 2 และ (4) ปัญหา และข้อเสนอแนะในโซ่อุปทาน โดยใช้เป็นคำถามปลายเปิด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามโดยทำการตรวจสอบความตรงของเนื้อหา โดยนำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพของเนื้อหา ความครอบคลุมของเนื้อหา และความถูกต้องชัดเจนของภาษา

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) และใช้เกณฑ์ยอมรับที่ค่ามากกว่า 0.7 (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2014) ซึ่งผลการทดสอบได้ค่า Cronbach's Alpha มากกว่า 0.7 ทั้งหมดตามตารางที่ 2 ของทั้ง 3 กลุ่มอุตสาหกรรม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลทั้ง 3 อุตสาหกรรมจะถูกนำมาวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์เชิงพรรณนา เช่น การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไป เพื่อนำข้อมูลไปเป็นประโยชน์ต่อในส่วนอื่น ๆ รวมถึงสร้างความเชื่อมั่นกับผลการวิจัยนี้ได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ในอุตสาหกรรมที่กำลังทำมาน้อยเพียงใดตามตารางที่ 2 และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อหาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของดัชนีด้วยวิธีการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, 0.05 และ 0.1 และจากการดำเนินงานที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรม เพื่อให้ผลการวิจัยอธิบายในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรมได้นั้น ในแต่ละปัจจัยของตารางที่ 2 จึงแสดงผลการประมาณค่าในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรมด้วยตามตารางที่ 4

ตารางที่ 2

การวิเคราะห์ปัจจัยความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม

	Factor	%Total Variance	Cronbach's Alpha	Reference
1	การวิเคราะห์กระบวนการวางแผน b1. วางแผนโดยใช้ SCM b2. วางแผนโดยใช้ความสามารถในการทำกำไร b3. วางแผนโดยใช้หลักทางสถิติในการคาดการณ์ b4. วางแผนโดยใช้ข้อมูลจากลูกค้า	77.74	0.904	Trkman et al. (2010)
2	การวิเคราะห์กระบวนการจัดหาวัตถุดิบ b5. ความสัมพันธ์กับซัพพลายเออร์ผ่านทางเอกสาร b6. วางแผนร่วมกับซัพพลายเออร์ด้านข้อมูลและการจัดการ b7. ร่วมมือกับซัพพลายเออร์ เพื่อพัฒนาแผนการจัดหาวัตถุดิบ b8. มีการวัดประสิทธิภาพของซัพพลายเออร์	80.34	0.918	Trkman et al. (2010)
3	การวิเคราะห์กระบวนการผลิต b9. มีการบูรณาการและประสานงานกันระหว่างแผนก b10. มีการอัปเดตแผนการผลิตเป็นประจำทุกเดือน b11. มีการวัดการปฏิบัติตามแผนการผลิต b12. มีการรวบรวมข้อมูลแผนงานและตารางการจัดการลูกค้า	78.24	0.906	Trkman et al. (2010)
4	การวิเคราะห์กระบวนการจัดส่ง b13. มีการติดตามผลสำเร็จการจัดส่งที่ตรงเวลาต่อลูกค้า b14. มีการตรวจเช็คปริมาณสินค้าที่หมด (Out of Stock) b15. มีการใช้การบริหารการจัดจำหน่ายสินค้า	86.60	0.922	Trkman et al. (2010)
5	การวิเคราะห์กระบวนการส่งคืน b16. มีการตรวจเช็คปริมาณของสินค้าที่ Return b17. มีการตรวจสอบสาเหตุของสินค้าที่ Return b18. มีการตรวจสอบระยะเวลาคืนสินค้า	88.33	0.933	Shaharudin, Tan, Kannan, and Zailani (2019)

ตารางที่ 2

การวิเคราะห์ปัจจัยความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (ต่อ)

	Factor	%Total Variance	Cronbach's Alpha	Reference
6	แนวทางกระบวนการทางธุรกิจ	84.82	0.911	Trkman et al. (2010)
	b19. การวางแผน Supply Chain จัดทำด้วยเอกสาร			
	b20. การวัดประสิทธิภาพประเมินจากแต่ละกระบวนการ			
	b21. เน้นกระบวนการต่าง ๆ ที่อยู่ใน Supply Chain			
7	การสนับสนุนระบบข้อมูลภายใน	83.72	0.951	Trkman et al. (2010)
	b22. ระบบข้อมูลรองรับกระบวนการ Supply Chain ได้			
	b23. ระบบข้อมูลรองรับกระบวนการยืนยันการสั่งซื้อได้			
	b24. ระบบข้อมูลรองรับการจัดการการจำหน่ายสินค้าได้			
	b25. ระบบข้อมูลรองรับกระบวนการผลิตได้			
	b26. ระบบข้อมูลรองรับกระบวนการจัดหาวัตถุดิบได้			
8	การบูรณาการปัจจัยภายใน	79.38	0.947	Trkman et al. (2010)
	b27. กระบวนการวางแผนมีประสิทธิภาพที่ดี			
	b28. กระบวนการจัดหาวัตถุดิบมีประสิทธิภาพที่ดี			
	b29. กระบวนการผลิตมีประสิทธิภาพที่ดี			
	b30. กระบวนการจัดส่งมีประสิทธิภาพที่ดี			
	b31. กระบวนการทางธุรกิจมีประสิทธิภาพที่ดี			
	b32. การสนับสนุนระบบข้อมูลภายในมีประสิทธิภาพที่ดี			
9	การบูรณาการลูกค้า	76.13	0.841	Yu, Jacobs, Salisbury, and Enns (2013)
	b33. มีการจัดลำดับข้อมูลการตลาดจากลูกค้าหลัก			
	b34. ลูกค้าหลักได้แจ้งการคาดการณ์ความต้องการสินค้า			
	b35. องค์กรได้แจ้งข้อมูลแผนการผลิตให้กับลูกค้าหลัก			

ตารางที่ 2

การวิเคราะห์ปัจจัยความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (ต่อ)

	Factor	%Total Variance	Cronbach's Alpha	Reference
10	การบูรณาการซัพพลายเออร์ b36. ซัพพลายเออร์หลักได้แจ้งข้อมูลกำลังการผลิต b37. ซัพพลายเออร์ได้แจ้งข้อมูลปริมาณสินค้าคงคลัง b38. องค์กรได้แจ้งการคาดการณ์ความต้องการวัตถุดิบ	84.18	0.905	Yu et al. (2013)
11	การตอบสนองโซ่อุปทาน b39. ระยะเวลาการจัดหาวัตถุดิบเร็วขึ้นกว่าเดิม b40. ระยะเวลากระบวนการผลิตเร็วขึ้นกว่าเดิม b41. การจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้ามีความตรงต่อเวลา b42. การจัดการสินค้าคงคลังมีประสิทธิภาพมากขึ้น b43. องค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ	79.64	0.935	Hwang, Han, Jun, and Park (2014); Qrunfleh and Tarafdar (2014)

จากตารางที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งผู้จัดการ ผู้บริหารขึ้นไป มีประสบการณ์การทำงานส่วนใหญ่มากกว่า 10 ปี จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรมมีจำนวนที่ใกล้เคียงกัน ส่วนปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 4 ส่วนใหญ่ไม่ได้ระบุ จึงไม่ได้นำมาใช้ในการวิเคราะห์ สำหรับตารางที่ 3 ไว้เป็นประโยชน์กับงานวิจัยต่อไปได้

ตารางที่ 3

กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ สถานภาพ ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน

ข้อมูล	การแบ่งกลุ่ม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	347	62.86
	หญิง	205	37.14
สถานภาพ	โสด	228	41.30
	สมรส	324	58.70
ตำแหน่ง	ผู้จัดการ รองผู้จัดการ ผู้บริหารระดับกลาง	496	89.86
	ผู้บริหารระดับสูง	56	10.14
ประสบการณ์การทำงาน	ไม่เกิน 10 ปี	171	30.98
	มากกว่า 10 ปี	381	69.02
กลุ่มอุตสาหกรรม	ด้านก่อสร้าง	181	32.79
	ด้านอาหาร เครื่องดื่ม บรรจุภัณฑ์	188	34.06
	ด้านยานยนต์	183	33.15

ผลการวิจัย

การทดสอบสมมติฐานด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง ตามตารางที่ 4 ตัวแปรของการกำหนดสมมติฐานมีความสัมพันธ์ตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ และได้ทำการปรับปรุงรูปแบบโมเดล เพื่อให้ข้อมูลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งถือว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่า $RMSEA = 0.119$, $CFI = 0.766$ และ $TLI = 0.750$ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตอบสนองโซ่อุปทานมากที่สุด เท่ากับ 0.521 คือ การบูรณาการปัจจัยภายในที่มุ่งเน้นเป็นหลักในทุกกลุ่มอุตสาหกรรม และการสนับสนุนระบบข้อมูลภายในองค์กรจะเป็นปัจจัยที่ช่วยในการดำเนินงานภายในของแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรมให้มีการตอบสนองโซ่อุปทานได้ดีขึ้น โดยเน้นการวิเคราะห์กระบวนการผลิตมากกว่าการวางแผนในอุตสาหกรรมด้านก่อสร้าง และยานยนต์ ส่วนอุตสาหกรรม

ด้านอาหาร เครื่องดื่ม บรรจุภัณฑ์มุ่งเน้นการวิเคราะห์กระบวนการวางแผนมากกว่าการผลิต

หากจำแนกตามกลุ่มอุตสาหกรรม พบว่า กลุ่มอุตสาหกรรมด้านก่อสร้างมีผลของปัจจัยการบูรณาการปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อ SCR มากกว่ากลุ่มอุตสาหกรรมอื่น ๆ และการวิเคราะห์การจัดหาวัตถุดิบและแนวทางกระบวนการทางธุรกิจไม่ส่งผลต่อการบูรณาการปัจจัยภายในเนื่องจากค่าประมาณติดลบ เป็นเพราะต้องวิเคราะห์กระบวนการผลิตที่มีความหลากหลายให้ก่อสร้างได้ถูกต้อง ตรงตามแผนงานก่อสร้าง จึงต้องร่วมกับปัจจัยการวิเคราะห์กระบวนการวางแผนด้วยเช่นกัน แต่ปัจจัยการบูรณาการซัพพลายเออร์จะไม่ส่งผลต่อ SCR เนื่องจากค่าประมาณติดลบ เป็นเพราะการก่อสร้างเน้นไปที่การผลิต การก่อสร้างให้สำเร็จเพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ และสามารถเลือกซัพพลายเออร์ได้หลายเจ้า จึงไม่มีผลต่อห่วงโซ่มานัก

ส่วนกลุ่มอุตสาหกรรมด้านอาหาร เครื่องดื่ม บรรจุภัณฑ์มีผลของปัจจัยการบูรณาการปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อ SCR มากสุด เท่ากับ 0.428 แต่ทั้งการบูรณาการปัจจัยลูกค้า และการบูรณาการซัพพลายเออร์ก็ส่งผลด้วยเช่นกัน แสดงว่าต้องสื่อสาร และใช้ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรด้วยจึงจะเกิดประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นที่การวิเคราะห์กระบวนการวางแผน และการจัดหาวัตถุดิบให้มาก จึงจะสามารถส่งสินค้าให้ลูกค้าได้เร็ว ส่วนการวิเคราะห์กระบวนการผลิตที่มีค่าประมาณติดลบจะไม่ส่งผลต่อการบูรณาการปัจจัยภายใน เนื่องจากมีกระบวนการผลิตที่เป็นแบบแผนอยู่แล้ว

ตารางที่ 4

ผลการประมาณค่าตามแบบจำลองสมการโครงสร้าง

ตัวแปรปัจจัย	ผล ประมาณ ค่ารวม	กลุ่มอุตสาหกรรม		
		ก่อสร้าง	อาหาร เครื่องดื่ม บรรจุภัณฑ์	ยานยนต์
การบูรณาการปัจจัยภายใน				
การวางแผน	0.188 ***	0.216 ***	0.211 ***	0.029
การจัดหาวัตถุดิบ	0.076 **	- 0.060	0.140 ***	0.199 ***
การผลิต	0.204 ***	0.255 **	- 0.009	0.495 ***
การส่งคืน	0.005	0.072 ***	0.014	- 0.044
แนวทางกระบวนการทางธุรกิจ	0.098 ***	- 0.051	0.064 *	0.304 ***
การสนับสนุนระบบข้อมูลภายใน	0.321 ***	0.305 ***	0.463 ***	0.276 ***
การจัดหาวัตถุดิบ				
การส่งคืน	0.262 ***	0.213 ***	0.267 ***	0.207 ***
การผลิต				
การจัดส่ง	0.447 ***	0.279 ***	0.590 ***	0.316 ***
การจัดส่ง				
การส่งคืน	0.538 ***	0.629 ***	0.566 ***	0.295 ***
การบูรณาการลูกค้า				
บูรณาการปัจจัยภายใน	0.639 ***	0.508 ***	0.944 ***	0.442 ***
การบูรณาการซัพพลายเออร์				
บูรณาการปัจจัยภายใน	0.921 ***	1.181 ***	0.946 ***	0.620 ***
การตอบสนองโซ่อุปทาน (SCR)				
บูรณาการปัจจัยภายใน	0.521 ***	1.059 ***	0.428 ***	0.209 ***
บูรณาการลูกค้า	0.207 ***	0.338 ***	0.126 **	0.071
บูรณาการซัพพลายเออร์	0.114 **	- 0.047	0.238 ***	0.056

ตารางที่ 4
ผลการประมาณค่าตามแบบจำลองสมการโครงสร้าง (ต่อ)

ตัวแปรปัจจัย	ผลประมาณค่ารวม	กลุ่มอุตสาหกรรม		
		ก่อสร้าง	อาหาร เครื่องดื่ม บรรจุภัณฑ์	ยานยนต์
จำนวน (N)	552	181	188	183
Loglikelihood	-20827.39	-6464.99	-7277.16	-6239.55
Chi-squared MS	7409.71 ***	4751.36 ***	4705.25 ***	4588.16 ***
Chi-squared BS	28948.2 ***	12916.27 ***	12933.89 ***	9643.31 ***
RMSEA	0.119	0.160	0.156	0.156
CFI	0.766	0.675	0.679	0.572
TLI	0.750	0.652	0.657	0.542

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญ 0.1 ** มีนัยสำคัญ 0.05 *** มีนัยสำคัญ 0.01

ส่วนกลุ่มอุตสาหกรรมด้านยานยนต์ มุ่งเน้นที่การบูรณาการปัจจัยภายในมากที่สุด เท่ากับ 0.209 ในการปรับปรุงกระบวนการผลิต รูปแบบเอกสารข้อกำหนดต่าง ๆ เพื่อที่จะส่งสินค้าให้กับลูกค้าได้เร็วขึ้น ส่วนการวิเคราะห์กระบวนการจัดส่งคืนที่มีค่าประมาณติดลบ ไม่ส่งผลต่อการบูรณาการปัจจัยภายใน เนื่องจากอุตสาหกรรมนี้ส่วนใหญ่มีระบบมาตรฐาน ในการผลิต จึงมีน้อยมากในการส่งสินค้าหรือวัตถุดิบกลับคืน

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงการวิเคราะห์กระบวนการที่มีความสำคัญอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรมเพื่อใช้ปรับปรุงโซ่คุณค่า จึงนำมาแก้ไขปัญหาลหลักทั้ง 4 ด้านของอุตสาหกรรมอลูมิเนียม ดังนี้ (1) เลือกใช้การวิเคราะห์การวางแผน และการจัดหาวัตถุดิบ เพื่อบริหารจัดการวัตถุดิบที่นำเข้าอย่างมีประสิทธิภาพ (2) เลือกใช้การบูรณาการซัพพลายเออร์ เพื่อวางแผนด้านราคาวัตถุดิบ (3) เลือกใช้การวิเคราะห์การวางแผน การผลิต ร่วมกับการบูรณาการซัพพลายเออร์ เพื่อบริหารจัดการวัตถุดิบ และ (4) เลือกใช้การวิเคราะห์การวางแผน การผลิต ร่วมกับการบูรณาการลูกค้า เพื่อบริหารปริมาณ

สินค้าที่ต้องการ และเลือกใช้การสนับสนุนระบบข้อมูลภายในเป็นปัจจัยที่ช่วย
แก้ปัญหาด้วยเช่นกัน ผู้บริหารในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรมจึงนำผลงานวิจัยนี้
ไปช่วยในการวิเคราะห์และปรับปรุงให้ดีขึ้นได้

อภิปรายผล

ผลการศึกษาของงานวิจัยนี้ แสดงให้เห็นว่าการวิเคราะห์กระบวนการ
ดำเนินงานภายในโซ่อุปทานส่งผลต่อการตอบสนองโซ่อุปทาน เป็นไปตาม
แนวคิด SCOR Model (Supply Chain Council, 2010) และส่งผลโดยตรงต่อ
การบูรณาการปัจจัยภายใน และส่งผลต่อมายังการบูรณาการปัจจัยภายนอก
และทั้งหมดส่งผลต่อการตอบสนองโซ่อุปทาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ
Trkman et al. (2010) และ Kasi (2005) ที่อธิบายถึงความสัมพันธ์ในกระบวนการ
วิเคราะห์ ที่เน้นไปทางกระบวนการวิเคราะห์การผลิต ที่ตอกย้ำถึงความสำคัญ
ของระบบฐานข้อมูล แบบจำลองเชิงอธิบายและเชิงพยากรณ์ เพื่อใช้ในการ
ตัดสินใจของการบริหารงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Hasibuan et al.
(2018) ที่พบว่า การตอบสนองโซ่อุปทานจะเป็นมาตรวัดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
โซ่อุปทานมากกว่ามาตรวัดประเภทอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของงานวิจัยนี้
ว่า การปรับปรุงโซ่อุปทาน ควรที่จะต้องวัดความเร็วของการผลิต การจัดหา
วัตถุดิบ และการจัดส่งเป็นหลัก เพราะเป็นสาเหตุต้น ๆ ของการเพิ่มประสิทธิภาพ
ให้กับโซ่อุปทาน ผลการศึกษาในงานวิจัยนี้แสดงความสัมพันธ์ต่อกันในแต่ละ
ปัจจัยอย่างมีนัยสำคัญตามหลักสถิติ

ข้อเท็จจริงนั้น อุตสาหกรรมมีการรวบรวมฐานข้อมูลไว้ในการปรับปรุง
โซ่อุปทาน และกระบวนการผลิต ไปสู่การจัดส่งสินค้า ทั้งหมดนี้เป็นส่วนสำคัญ
ที่ลดเวลา ลดต้นทุนของอุตสาหกรรมนั้น ๆ ได้ (Gunasekaran et al., 2001)
ซึ่งตรงกับผลการศึกษาในงานวิจัยนี้ว่า การปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพโซ่อุปทาน
นั้น จะมุ่งเน้นไปที่การบูรณาการปัจจัยภายในที่เป็นกระบวนการวิเคราะห์การ
ผลิต และใช้การสนับสนุนระบบข้อมูลภายในองค์กร เป็นปัจจัยช่วยเรื่อง
ฐานข้อมูลที่ส่งผลโดยตรงอย่างมีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ
Giannakis, Spanaki, and Dubey (2019) ที่ระบุว่า หากสามารถรับรู้ความ
ต้องการของลูกค้าจากข้อมูลได้ จะช่วยการผลิตได้มากขึ้น

งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด SCOR Model ส่วนใหญ่ดูผลลัพธ์สุดท้ายทางด้านการเงิน ผลตอบแทน อาทิเช่น งานวิจัยของ Alimo (2020) ที่วัดประสิทธิภาพโดยพิจารณาจากมูลค่าผลตอบแทนจากสินทรัพย์ ทำให้งานวิจัยนี้ต้องการศึกษา SCR ตามแนวคิด SCOR Model เนื่องจากคาดว่าจะป็นปัจจัยหลักที่สำคัญในลำดับต้น ๆ ของทุกกระบวนการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hasibuan et al. (2018) และผลการศึกษาในงานวิจัยนี้แสดงให้เห็นถึงการปรับปรุงโซ่อุปทานที่คำนึงถึงกระบวนการและการบูรณาการเป็นหลัก

บทสรุปงานวิจัย

จากปัญหาการขาดทรัพยากร การขาดประสิทธิภาพในอุตสาหกรรมที่ใช้ข้อมูลนิยมในการผลิต โดยเฉพาะ 3 อุตสาหกรรมหลัก คือ ด้านก่อสร้าง ด้านอาหาร เครื่องดื่ม บรรจุภัณฑ์ และด้านยานยนต์ เพื่อแก้ปัญหาเหล่านี้ งานวิจัยนี้จึงใช้แนวคิด SCOR Model โดยใช้ตัวแปร 11 ด้าน ประกอบด้วย การวิเคราะห์กระบวนการวางแผน การจัดหาวัตถุดิบ การผลิต การจัดส่ง การจัดส่งคืน แนวทางกระบวนการทางธุรกิจ การสนับสนุนระบบข้อมูลภายใน การบูรณาการปัจจัยภายใน การบูรณาการลูกค้า การบูรณาการซัพพลายเออร์ และการตอบสนองโซ่อุปทาน มาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาในแต่ละประเภทกลุ่มอุตสาหกรรม โดยเลือกกระบวนการนำไปใช้ที่แตกต่างกัน และผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์กระบวนการดำเนินงานภายในโซ่อุปทานตามแนวคิด SCOR Model มีอิทธิพลที่ส่งผลเชิงบวกต่อ SCR ผ่านทางการบูรณาการปัจจัยภายในในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรม โดยอุตสาหกรรมด้านก่อสร้างและยานยนต์ควรเลือกใช้การวิเคราะห์กระบวนการผลิตเป็นหลัก ส่วนด้านอาหาร เครื่องดื่ม บรรจุภัณฑ์ควรเลือกใช้การวิเคราะห์กระบวนการวางแผนเป็นหลัก และทุกกลุ่มอุตสาหกรรมควรต้องเลือกใช้การสนับสนุนระบบข้อมูลภายในด้วยการบูรณาการปัจจัยภายในและการบูรณาการปัจจัยภายนอกที่ประกอบด้วย การบูรณาการซัพพลายเออร์และการบูรณาการลูกค้าในทุกกลุ่มอุตสาหกรรม มีอิทธิพลที่ส่งผลเชิงบวกต่อ SCR แสดงให้เห็นว่ายังคงต้องมีความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร ลูกค้า และซัพพลายเออร์ เมื่อแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรมเลือกใช้กระบวนการ

หลักที่ถูกต้องแล้ว จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และแก้ไขปัญหา
ทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดได้

ประโยชน์ที่ได้จากงานวิจัยนี้ ช่วยให้ผู้บริหารในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรม
นำการวิเคราะห์ในแต่ละกระบวนการไปเลือกใช้แก้ไขปัญหาในแต่ละด้านได้
 อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ต่อนักวิชาการที่สนใจศึกษาด้าน SCM เพื่อให้เกิดมุมมอง
ใหม่ ๆ ในด้านกระบวนการ การบูรณาการ และการตอบสนองโซ่อุปทานที่แตกต่าง
จากงานวิจัยในอดีตที่อิงผลลัพธ์สุดท้ายเป็นหลัก

เอกสารอ้างอิง

- Alimo, P. K. (2020). Reducing Post Harvest Losses of Fruits and Vegetables through Supply Chain Performance Evaluation: An illustration of the application of SCOR Model. *International Journal of Logistics Systems and Management*, 38(3), 384-407.
- Amsakul, K. (2018). Insights into the aluminum industry with factors that should not take their eyes. *SCB Economic Intelligence Center*, Retrieved July 17, 2021, from <https://www.scbeic.com/th/detail/product/4551>
- Ayyildiz, E., & Gumus, A. T. (2020). Interval-valued Pythagorean fuzzy AHP method-based supply chain performance evaluation by a new extension of SCOR model: SCOR 4.0. *Complex & Intelligent Systems*, 7(1), 559-576.
- Batori, Z. (2010). Supply chain intelligence: Benefits, Techniques and Future trends. *Proceedings of the 8th International Conference on Management, Enterprise and Benchmarking Obuda University*, Budapest Hungary, 233-240.
- Christopher, M. (1994). Logistics and Supply Chain Management: Strategies for Reducing Cost and Improving Services. *Journal of the Operational Research: Research Society*, 45(11), 1341.

- Giannakis, M., Spanaki, K., & Dubey, R. (2019). A cloud-based supply chain management system: effects on supply chain responsiveness. *Journal of Enterprise Information Management*, 32(4), 585-607.
- Gunasekaran, A., Patel, C., & Tittiroglu, E. (2001). Performance measures and metrics in a supply chain environment. *International Journal of Operations & Production Management*, 21(1/2), 71-87.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate data analysis* (7th ed.). US: Pearson Education.
- Hasibuan, A., Arfah, M., Parinduri, L., Hernawati, T., Suriawati, Harahap, B., Sibuea, S. R., Sulaiman, O. K., & Purwadi, A. (2018). Performance analysis of Supply Chain Management with Supply Chain Operation Reference Model. *Journal of Physics: Conference Series*, 1007(1), 1-8.
- Huang, S. H., Sheoran, S. K., & Keskar, H. (2005). Computer-assisted supply chain configuration based on supply chain operations reference (SCOR) model. *Computers & Industrial Engineering*, 48(2), 377-394.
- Hwang, G., Han, S., Jun, S., & Park, J. (2014). Operational Performance Metrics in Manufacturing Process: Based on SCOR Model and RFID Technology. *International Journal of Innovation Management and Technology*, 5(1), 50-55.
- Iron and Steel Institute of Thailand. (2014). A complete report on the state of the non-ferrous metal industry survey. (Non-ferrous metals): Aluminum under the Steel and Metal Industry Insights Center Development Project, fiscal year 2014. Retrieved May 24, 2021, from <https://iiu.isit.or.th/>

- Jackson, D. L. (2001). Sample size and number of parameters estimates in maximum likelihood confirmatory factor analysis: A Monte Carlo investigation. *Structural Equation Modeling*, 8(2), 205-223.
- Kamble, S., Desai, A., & Vartak, P. (2015). Data Mining and Data Warehousing for Supply Chain Management. *Proceeding of Conference on Communication, Information & Computing Technology Mumbai University, India*, 1-6.
- Kamble, S. S., Gunasekaran, A., & Gawankar, S. A. (2020). Achieving sustainable performance in a data-driven agriculture supply chain: A review for research and applications. *International Journal of Production Economics*, 219, 179-194.
- Kaplan, R. S., Robert, N. P. D. K. S., Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2001). The strategy-focused organization: *How balanced scorecard companies thrive in the new business environment*. Harvard Business Press.
- Kasi, V. (2005). Systemic Assessment of SCOR for Modeling Supply Chains. *Proceeding of the 38th Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, 87b-87b.
- Kim, S. W. (2009). An investigation on the direct and indirect effect of supply chain integration on firm performance. *International Journal of Production Economics*, 119(2), 328-346.
- Lepori, E., Damand, D., & Barth, B. (2013). Benefits and limitations of the SCOR model in warehousing. *7th International Federation of Automatic Control*, Volumes, 46(9), 424-429.
- Luo, L., Jin, X., Shen, G. Q., Wang, Y., Liang, X., Li, X., & Li, C. Z. (2020). Supply chain management for prefabricated building projects in Hong Kong. *Journal of Management in Engineering*, 36(2), 05020001.

- Mefford, R. N. (2011). The economic value of a sustainable supply chain. *Business and Society Review*, 116(1), 109-143.
- Grunfleh, S., & Tarafdar, M. (2014). Supply chain information systems strategy: Impacts on supply chain performance and firm performance. *International Journal of Production Economics*, 147, 340-350.
- Shaharudin, M. R., Tan, K. C., Kannan, V., & Zailani, S. (2019). The Mediating Effects of Product Returns on the Relationship between Green Capabilities and Closed-loop Supply Chain Adoption. *Journal of Cleaner Production*, 211, 233-246.
- Supply Chain Council. (2010). Supply Chain Operations Reference Model Version 10.0. *The Supply Chain Council, Inc.*, pp.856.
- Trkman, P., McCormack, K., De Oliveria, M. P. V., & Ladeira, M. B. (2010). The impact of business analytics on supply chain performance. *Decision Support Systems*, 49(3), 318-327.
- Wang, C. N., Nguyen, V. T., Chyou, J. T., Lin, T. F., & Nguyen, T. N. (2019). Fuzzy multicriteria decision-making model (MCDM) for raw materials supplier selection in plastics industry. *Mathematics*, 7(10), 981.
- Yu, W., Jacobs, M. A., Salisbury, W. D., & Enns, H. (2013). The effects of supply chain integration on customer satisfaction and financial performance: An Organizational learning perspective. *International Journal of Production Economics*, 146(1), 346-358.
- Zhang, Y., Guo, Z., Lv, J., & Liu, Y. (2018). A framework for smart production-logistics systems based on CPS and industrial IoT. *Institute of Electrical and Electronics Engineers Transactions on Industrial Informatics*, 14(9), 4019-4032.

บทความวิจัย

การพัฒนาแบบจำลองความคิดการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ กรณีศึกษาผู้ประกอบการอาหารทะเล

แสงรวี วิฑูรย์พันธุ์¹
นนทศักดิ์ จันทร์ชุม²
ชลิตา ชีววิริยะนนท์³

(Received: October 11, 2022; Revised: June 20, 2023; Accepted: June 27, 2023)

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลในการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์และเพื่อเสนอแบบจำลองความคิดการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการอาหารทะเล ผู้ให้ข้อมูลหลักคือ ผู้จัดการหรือผู้มีอำนาจตัดสินใจที่ทำงานในสถานประกอบการอาหารทะเลในพื้นที่จังหวัดระนอง สุราษฎร์ธานี และชุมพร ได้มาโดยการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 16 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีเทมเพลตอะนาไลซิส ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ มี 12 ปัจจัย จัดกลุ่มได้เป็น 3 ด้าน คือ (1) ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (2) ด้านค่าใช้จ่าย และ (3) ด้านศักยภาพการดำเนินงาน โดยด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการโลจิสติกส์และด้านค่าใช้จ่ายมีผลต่อขั้นตอนการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่มีโอกาสร่วมงานกัน ประสบการณ์ตรงด้านการขนส่งอาหารทะเลของผู้ให้บริการโลจิสติกส์เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการคัดเลือกผู้ให้

¹ อาจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี E-mail: sangrawee.scm@gmail.com

² อาจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี E-mail: nontasak.jan@gmail.com
(Corresponding Author)

³ อาจารย์ ดร. คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี E-mail: chalita.chee@gmail.com

บริการโลจิสติกส์ ด้านค่าใช้จ่ายพบว่า ปัจจัยราคาจะถูกนำมาพิจารณาเมื่อคุณภาพสินค้าและบริการผ่านตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ราคาที่เหมาะสมเป็นปัจจัยสำคัญในการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ปัจจัยสุดท้าย คือ ด้านศักยภาพการดำเนินงานเป็นตัวกำหนดรูปแบบความสัมพันธ์ทางธุรกิจระหว่างสองฝ่ายว่าอยู่ระดับใดและจะดำเนินไปอย่างไร นอกจากนี้ แบบจำลองความคิดการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์แสดงให้เห็นความเชื่อมโยงและความสัมพันธ์ที่ชัดเจนระหว่างปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ด้านค่าใช้จ่าย และด้านศักยภาพการดำเนินงาน แบบจำลองที่พัฒนาขึ้นสามารถช่วยให้ผู้ประกอบการอาหารทะเลมีความเข้าใจที่ชัดเจนยิ่งขึ้นและตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ได้ดีขึ้น

คำสำคัญ: การตัดสินใจ การคัดเลือก ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ผู้ประกอบการอาหารทะเล

RESEARCH ARTICLE

Developing a Conceptual Model of Logistics Service Provider Selection: A Case Study of Seafood Entrepreneurs

Sangrawee Witoonpan¹

Nontasak Janchum²

Chalita Cheewaviriyanon³

Abstract

This qualitative research aims to investigate factors influencing in the selection of seafood logistics service providers and propose a conceptual model for understanding in selecting logistics service providers of seafood entrepreneurs. The research collected data from 16 managers (key informants) working in seafood companies in Ranong, Surat Thani and Chumphon provinces. Research participants are recruited by a purposive sampling method. Regarding data collection methods, this research collect data using questionnaires and semi-structured interviews. Consequently, the interview data collected from fieldwork were analyzed using the Template Analysis method. The research results show that 12 key factors are important in selecting a Logistics Service Provider, and they can be classified

¹ Lecturer, Ph.D., Faculty of Management Sciences, Suratthani Rajabhat University,
E-mail: sangrawee.scm@gmail.com

² Lecturer, Ph.D., Faculty of Management Sciences, Suratthani Rajabhat University,
E-mail: nontasak.jan@gmail.com (Corresponding Author)

³ Lecturer, Ph.D., Faculty of Education, Suratthani Rajabhat University,
E-mail: chalita.chee@gmail.com

into 3 categories. They are, logistics service provider characteristics, operation costs, and operational performance. Logistics service provider characteristics and operation costs are the two factors influencing on the stage of preliminary selection of potential logistics service providers. Moreover, the research results indicate that direct experience in seafood transport of logistics service providers is also considered as an important factor. In terms of operation costs, seafood entrepreneurs prefer the logistics service providers who offer reasonable prices. The quality of products and services must meet the specified standard criteria before being selected. The final factor, namely operational performance, determines the level of business relationship between the two parties and how it will continue. Eventually, the developed conceptual model of the selection of logistics service providers demonstrates clear linkages and relationships among factors of logistics service provider characteristics, operation costs, and operational performance. This model can assist seafood entrepreneurs in gaining a clearer understanding and make better decisions in selecting logistics service providers.

Keywords: Decision Making, Selection, Logistics Service Provider, Seafood Entrepreneurs

บทนำ

อุตสาหกรรมอาหารทะเลมีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจประเทศไทยเป็นหนึ่งในผู้ส่งออกอาหารทะเลรายใหญ่ของโลก ข้อมูลสถิติการส่งออกสินค้าจากกองนโยบายและแผนพัฒนาการประมงปี พ.ศ. 2564 พบว่า การส่งออกสินค้าประมงมีจำนวนสูงถึง 1.56 ล้านตัน สร้างรายได้คิดเป็นมูลค่าประมาณ 1.95 แสนล้านบาท (International Fish Trade Analysis Group, 2022) อุตสาหกรรมอาหารทะเลเกี่ยวข้องกับการดำเนินการรวบรวมจัดเก็บ และขนส่งกระจายสินค้าไปให้ลูกค้าปลายทาง ควรดำเนินการในสเกลขนาดใหญ่ (Economies of Scale) ลงทุนด้านอุปกรณ์ขนย้าย ยานพาหนะ และเทคโนโลยี รวมทั้งบุคลากรที่มีความชำนาญด้านเอกสารส่งออกต่าง ๆ (Christopher, 2016) อีกทั้งต้องอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการดำเนินการ การควบคุม และการสนับสนุนการบริหารจัดการกิจกรรมโลจิสติกส์ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Jacobs & Chase, 2020) ดังนั้น ผู้ประกอบการนิยมใช้ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ดำเนินการแทน เพื่อที่จะสร้างคุณค่าให้เหนือกว่าคู่แข่งและสามารถส่งมอบคุณค่าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ

การจ้างบริษัทภายนอกมาดำเนินการกิจกรรมโลจิสติกส์แทนช่วยให้องค์กรมีโครงสร้างเปลี่ยนไปจากองค์กรเดียวเป็นการประยุกต์ใช้การสร้างความสัมพันธ์และการประสานงานระหว่างเครือข่ายมากขึ้น (Hwang, Chen, & Lin, 2016) ช่วยให้การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กรยืดหยุ่นขึ้น สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การส่งมอบสินค้าเป็นลักษณะการส่งมอบปริมาณน้อยแต่บ่อยขึ้น เพื่อลดความเสี่ยงในการส่งมอบและลูกค้าไม่ต้องลงทุนในปริมาณมาก ๆ ผู้ประกอบการจึงนิยมใช้ผู้ให้บริการโลจิสติกส์จากภายนอกมากกว่าที่จะดำเนินกิจกรรมโลจิสติกส์เองเนื่องจากมีความยืดหยุ่นด้านการจัดการสูงกว่า ลดค่าใช้จ่ายในการส่งมอบ เพิ่มศักยภาพการดำเนินงาน และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ

การคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์เป็นหนึ่งในการตัดสินใจสำคัญขององค์กร ถ้าองค์กรเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่ไม่สอดคล้องกับเป้าหมายที่วางไว้

แทนที่จะเพิ่มศักยภาพการดำเนินงานและลดต้นทุนในกิจกรรมโลจิสติกส์ ก็อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานโดยรวม หรืออาจเพิ่มต้นทุนโดยไม่จำเป็น การคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ควรตัดสินใจโดยผู้มีประสบการณ์และมีความเข้าใจในอุตสาหกรรมนั้น ๆ ปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ เช่น ต้นทุน เสถียรภาพทางการเงิน คุณภาพการให้บริการ ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ความสามารถด้านระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ และศักยภาพในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน เป็นต้น (Bulgurcu & Nakiboglu, 2018; Ng, 2010; Ruth & Nucharee, 2011; Saleh, Robert, & Thanh, 2015) นอกจากนี้ปัจจัยที่กล่าวข้างต้นแล้ว อาจมีปัจจัยอื่น ๆ ตามแต่ละประเภทธุรกิจ ซึ่งควรพิจารณาอย่างรอบคอบ เพื่อให้ได้ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่มีคุณสมบัติสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

ปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์เปลี่ยนไปตามบริบทของแต่ละอุตสาหกรรม เช่น อุตสาหกรรมการผลิตอาหารและเครื่องดื่มให้ความสำคัญด้านการบริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านความเป็นมืออาชีพ ด้านพนักงานบริการ ด้านราคา ด้านสนับสนุนการตลาด และด้านช่องทางการบริการ ตามลำดับ (Kositthanyasit & Kunthalbutr, 2016) นอกจากนี้ Srisuwan (2016) พบว่า ด้านความปลอดภัยของอาหารมีความสำคัญมากที่สุด คือ มากกว่าร้อยละ 50 รองลงมา คือ ด้านการบริหารจัดการคลังสินค้า และด้านระบบ ตามลำดับ ในขณะที่อุตสาหกรรมปูนซีเมนต์ให้ความสำคัญด้านคุณภาพการให้บริการ/การดำเนินงานเป็นเกณฑ์หลักที่สำคัญมากที่สุด ตามมาด้วยเกณฑ์ต้นทุน และเกณฑ์สมรรถนะ ตามลำดับ (Bulgurcu & Nakiboglu, 2018) การตัดสินใจต้องพิจารณาลักษณะสินค้าประกอบด้วย สินค้าบางประเภทจำเป็นต้องเก็บในห้องเย็นและขนส่งโดยใช้ตู้คอนเทนเนอร์แช่แข็ง สินค้าบางอย่างเปราะบางมีมูลค่าสูงต้องดูแลเป็นพิเศษในระหว่างการขนส่ง สินค้าบางชนิดเป็นของเหลวต้องใช้ภาชนะบรรจุเฉพาะมาใช้ในการขนส่ง การดำเนินกิจกรรมโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพจะช่วยเพิ่มมาตรฐานด้านคุณภาพสินค้าและการส่งมอบสินค้าให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน

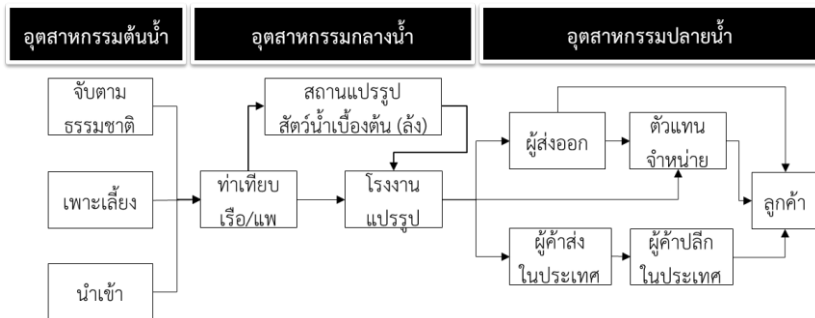
งานวิจัยเกี่ยวกับการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์มุ่งเน้นศึกษาในบริบทอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างแบบจำลองทางคณิตศาสตร์มาใช้ในการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ โดยใช้การตัดสินใจแบบหลายเกณฑ์ ภายใต้ปัจจัยที่กำหนดและคำนวณหาค่าน้ำหนักของเกณฑ์เหล่านั้น อย่างไรก็ตาม งานวิจัยดังกล่าวยังขาดความเข้าใจเชิงลึกในการอธิบายเหตุผลว่าแต่ละปัจจัยมีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจอย่างไร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในภาคธุรกิจอาหารทะเลและพัฒนาแบบจำลองความคิดการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ เพื่อช่วยผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ ในขณะเดียวกันผู้ใช้บริการเข้าใจการคัดเลือกเพิ่มมากขึ้น สามารถนำองค์ความรู้มาใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่เหมาะสมและเพิ่มศักยภาพการดำเนินงานขององค์กรจนเป็นที่ยอมรับและแข่งขันได้ในตลาดโลก

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์
2. เพื่อเสนอแบบจำลองความคิดการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์กรณีศึกษาผู้ประกอบการอาหารทะเล

บททวนวรรณกรรม แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

อุตสาหกรรมอาหารทะเลไทยเป็นอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพมากและสามารถแข่งขันได้ในตลาดสากล ผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญเรื่องคุณภาพความปลอดภัยของสินค้า และรักษามาตรฐานตามข้อกำหนดสากลเพื่อให้แข่งขันได้ หนึ่งในกิจกรรมหลักที่ส่งผลต่อคุณภาพสินค้า คือ กิจกรรมโลจิสติกส์ ดังนั้น ผู้ประกอบการต้องบริหารจัดการโซ่อุปทานให้มีประสิทธิภาพ ปัจจุบันอุตสาหกรรมอาหารมีการพัฒนากระบวนการผลิต การรักษาคุณภาพ มาตรฐานอาหาร และความปลอดภัยที่ทั่วโลกยอมรับ เพราะค้าขายกับประเทศคู่ค้าหลักที่ใส่ใจในคุณภาพและความปลอดภัยของอาหาร เช่น สหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น และสหภาพยุโรป จึงต้องรักษามาตรฐานสินค้าที่สูงต่อไป (Pisanwanich, 2013)



ภาพที่ 1 ซัพพลายเชนอาหารทะเลไทย

หมายเหตุ: *สถานแปรรูปสัตว์น้ำเบื้องต้น (ล้าง) คือ สถานที่แปรรูปสัตว์น้ำเบื้องต้น ได้แก่ การแกะเปลือกกุ้ง ถอดเกล็ดปลา เป็นต้น

โครงสร้างซัพพลายเชนอาหารทะเลไทยเปรียบเหมือนการไหลของน้ำ เริ่มจากด้านอุปทาน (Supply) ที่มีจุดกำเนิดเรียกว่าต้นน้ำ (Upstream) ซึ่งจะไหลไปจนสุดทางด้านอุปสงค์ (Demand) เรียกว่าปลายน้ำ (Downstream) ภาพที่ 1 แสดงให้เห็นภาพกว้าง ๆ โครงสร้างซัพพลายเชนอาหารทะเลไทย ประกอบด้วย (1) อุตสาหกรรมต้นน้ำ ได้แก่ การจับสัตว์น้ำตามธรรมชาติ การเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ และการนำเข้าสัตว์น้ำ (2) อุตสาหกรรมกลางน้ำ ได้แก่ การแปรรูปเบื้องต้น และ (3) อุตสาหกรรมปลายน้ำ ได้แก่ การแปรรูปเพื่อเป็นผลิตภัณฑ์ในการส่งออกหรือจำหน่ายในประเทศ

กิจกรรมโลจิสติกส์เป็นกิจกรรมสำคัญที่ช่วยสร้างความแตกต่างด้านการแข่งขันทางธุรกิจได้ เนื่องจากเป็นกิจกรรมที่สามารถลดต้นทุนและเพิ่มคุณค่าของสินค้าหรือบริการที่นำเสนอต่อลูกค้า (Ruth & Nucharee, 2011) บริษัทส่วนใหญ่ทั้งขนาดเล็ก ขนาดกลาง หรือแม้แต่ขนาดใหญ่มักใช้บริการโลจิสติกส์จากผู้ให้บริการภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญในกิจกรรมโลจิสติกส์เพื่อช่วยกระจายความเสี่ยง ลดต้นทุน เพิ่มคุณภาพ และยกระดับการบริการ นอกจากนี้ Bulgurcu and Nakiboglu (2018) กล่าวว่า การจ้างผู้ให้บริการโลจิสติกส์ภายนอกจะได้ประโยชน์มากมาย ได้แก่ องค์กรจะได้มุ่งเน้นที่ความสามารถหลักเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการให้สูงขึ้น มีโอกาสที่จะ

ลดต้นทุน เพิ่มความยืดหยุ่นตลอดซัพพลายเชน ลดช่วงเวลาของรอบการสั่งซื้อ เข้าถึงเทคโนโลยีระดับแนวหน้า เพิ่มความยืดหยุ่นในการปรับตัวตาม การเปลี่ยนแปลงของตลาด เพิ่มประสิทธิภาพด้านนวัตกรรม เพิ่มความยืดหยุ่น ในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า เป็นต้น กล่าวอีกนัยหนึ่ง ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและ เสริมสร้างความเข้มแข็งของธุรกิจ

การสร้างพันธมิตรทางธุรกิจกับผู้ให้บริการโลจิสติกส์ช่วยให้องค์กร สามารถพัฒนาศักยภาพในกิจกรรมที่ไม่มีความชำนาญได้ ทำให้องค์กรสามารถ ตอบสนองความต้องการของตลาดที่มีความผันผวนและบรรลุปเป้าหมายได้ ซึ่งจะนำไปสู่สถานการณ์ที่มีชัยชนะร่วมกันทั้งสองฝ่าย (Hwang et al., 2016) หนึ่งใน การเปลี่ยนแปลงกระบวนการที่สำคัญของธุรกิจสมัยใหม่ คือ แต่ละ องค์กรไม่สามารถแข่งขันเพียงผู้เดียว แต่เป็นการแข่งขันร่วมกันของผู้เกี่ยวข้อง ตลอดทั้งซัพพลายเชน ธุรกิจก้าวเข้าสู่ยุคของการแข่งขันระหว่างซัพพลายเชน มากกว่าที่จะเป็นการแข่งขันระหว่างองค์กร (Lambert & Cooper, 2000) ดังนั้น เพื่อให้องค์กรได้รับความได้เปรียบจากการจัดซื้อจัดหา การลดต้นทุน ค่าใช้จ่าย การเพิ่มคุณภาพของสินค้าหรือบริการ ภาคธุรกิจจึงมีแนวโน้มการใช้ บริการโลจิสติกส์ที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (Bulgurcu & Nakiboglu, 2018)

การคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพ การดำเนินกิจกรรมโลจิสติกส์ เนื่องจากผู้ให้บริการโลจิสติกส์แต่ละรายมีจุดแข็ง จุดอ่อนที่ต่างกัน Bottani and Rizzi (2006, as cited in Ruth & Nucharee, 2011) อธิบายขั้นตอนการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ (1) ระบุความจำเป็นที่จะจ้างผู้ให้บริการภายนอก (2) การพัฒนาทางเลือก ที่เป็นไปได้ โดยอาศัยการเปรียบเทียบจากประสบการณ์ความรู้ความเชี่ยวชาญ ภายใน เพื่อจ้างผู้เชี่ยวชาญภายนอกและรับบริการโลจิสติกส์ระดับมืออาชีพ (3) การประเมินหน่วยงานที่ขอเสนอตัวและการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (4) การดำเนินงานให้บริการ และ (5) การประเมินผลการบริการ เพื่อควบคุม ประสิทธิภาพ เพื่อเลือกผู้ให้บริการรายใหม่ หรือเพื่อเพิ่มความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการโลจิสติกส์ จะเห็นได้ว่าขั้นตอนที่ 3 การประเมิน

หน่วยงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสมและทำการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์นั้น ผู้ใช้บริการต้องทราบว่าจะใช้เกณฑ์ใดบ้างในการพิจารณาคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ซึ่งเกณฑ์สำหรับใช้ในการพิจารณาอาจต่างกันตามลักษณะธุรกิจ ลักษณะสินค้า และที่ตั้งของโรงงาน ดังนั้น การกำหนดปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์เป็นสิ่งสำคัญ องค์กรต้องทำความเข้าใจในการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์และกำหนดเกณฑ์ที่ใช้ตัดสินใจต่อไป อย่างไรก็ตาม ถ้ากำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกไม่เหมาะสมอาจทำให้องค์กรได้ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่ไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะกระทบต่อค่าใช้จ่ายขององค์กรหรืออาจจะกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า ดังนั้น การคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์เป็นการตัดสินใจที่สำคัญขององค์กร

นักวิชาการหลายท่านศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจในองค์กร อย่างไรก็ตาม งานวิจัยนี้เลือกใช้กระบวนการตัดสินใจของเฮร์เบิร์ต เอ ไซมอน (Herbert A. Simon) เนื่องจากไซมอนเป็นผู้บุกเบิกศึกษาเกี่ยวกับการตัดสินใจในองค์กรและได้รับรางวัลโนเบลจากการมีส่วนร่วมในการคิดค้นทฤษฎีการตัดสินใจและการจัดองค์กร ไซมอนให้ความสำคัญกับพฤติกรรมกรรมการตัดสินใจบนหลักการของความมีเหตุผลที่มีอยู่จำกัด (Bounded Rationality) (Nikolić, 2018) นอกจากนี้ Simon (1997) กล่าวไว้ในการศึกษาเกี่ยวกับการตัดสินใจในองค์กรว่า ผู้จัดการมีข้อจำกัดที่มีเหตุผลเกี่ยวกับการตัดสินใจ ไซมอนเชื่อว่ากิจกรรมการตัดสินใจเป็นกิจกรรมการบริหารที่สำคัญที่สุดและผลการตัดสินใจเป็นผลจากกระบวนการตัดสินใจที่เลือกใช้ ดังนั้น การตัดสินใจที่ซับซ้อนในองค์กรจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ตัดสินใจต้องอาศัยทักษะการตัดสินใจเพื่อให้บรรลุผลที่ดี (Simon, 2005) อย่างไรก็ตาม ไซมอนได้เสนอกระบวนการตัดสินใจไว้เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายจากการตัดสินใจ

กระบวนการตัดสินใจของไซมอนประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ (1) ขั้นตอนการใช้ความคิด (Intelligence Phase) เป็นขั้นตอนการค้นหาประเด็นหรือปัญหาที่ต้องการให้ผู้จัดการทำการตัดสินใจ (2) ขั้นตอนการออกแบบ (Design Phase) เป็นขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการสร้าง (Invention) การพัฒนา (Development) และการวิเคราะห์ (Analysis) ตัวเลือกของการกระทำ

ที่เป็นไปได้ในการจัดการปัญหาที่กำหนด (3) ขั้นตอนการเลือก (Choice Phase) เป็นขั้นตอนการเลือกการกระทำที่ผู้ตัดสินใจคิดว่าเหมาะสมที่สุดจากตัวเลือกที่เป็นไปได้ในการจัดการปัญหา โดยตัวเลือกเหล่านี้ผ่านการสร้างและการวิเคราะห์มาแล้วในขั้นตอนก่อนหน้านี้ และ (4) ขั้นตอนการนำไปใช้ (Implementation Phase) เป็นการนำตัวเลือกที่ได้มาประยุกต์ใช้เพื่อแก้ปัญหาที่กำหนดไว้ ขั้นตอนนี้รวมถึงการประเมินผลจากการประยุกต์ใช้ตัวเลือกด้วย หากผลลัพธ์ไม่เป็นที่พอใจก็อาจมีการย้อนกลับไปตามขั้นตอนก่อนหน้านี้ได้เสมอ (Turban, Sharda, & Delen, 2011)

การคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ จะต้องพิจารณาจากหลายปัจจัยขึ้นอยู่กับประเภทของสินค้า นโยบาย และความจำเป็นของอุตสาหกรรมนั้น ๆ จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลในการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ผู้ให้บริการขนส่ง ผู้ให้บริการภายนอก และผู้จัดหาในหนึ่งทศวรรษที่ผ่านมา นักวิจัยหลายท่านสนใจศึกษาการประเมินคัดเลือกผู้ให้บริการในบริบทต่าง ๆ (Ruth & Nucharee, 2011; Charoenkaew & Phusamlee, 2011; Jaisong & Teeranupattana, 2012; Sukkrajang, 2015; Saleh et al., 2015; Srisuwan, 2016; Kositthanyasit & Kunthalbutr, 2016; Sasananan, Narkhede, Gardas, & Raut, 2016; Bulgurcu & Nakiboglu, 2018) มีทั้งระบุเจาะจงไปที่การคัดเลือกผู้จัดหา ผู้ประกอบการขนส่ง หรือผู้ให้บริการโลจิสติกส์ลำดับที่ 3 ชื่อเรียกต่างกันที่กล่าวมาข้างต้นก็ล้วนหมายถึงหน่วยงานภายนอกที่มาดำเนินงานบางส่วนหรือทั้งหมดเกี่ยวกับกิจกรรมโลจิสติกส์ ซึ่งวรรณกรรมส่วนมากมุ่งเน้นการสร้างโมเดลทางคณิตศาสตร์เพื่อใช้ในการตัดสินใจคัดเลือกผู้ให้บริการ โดยมากใช้การตัดสินใจแบบหลายเกณฑ์ โดยเป้าหมายของการศึกษาส่วนใหญ่ คือ การกำหนดเกณฑ์และคำนวณหาค่าน้ำหนักของเกณฑ์เหล่านั้นในแง่มุมทั่ว ๆ ไป กล่าวคือ ผู้วิจัยยังไม่พบงานวิจัยที่มุ่งเน้นศึกษาความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์

การคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์เป็นกระบวนการตัดสินใจที่ซับซ้อนยุ่งยาก เนื่องจากสภาพแวดล้อมทางธุรกิจเป็นแบบพลวัตและมีความไม่แน่นอน

(Björklund, 2011) สอดคล้องกับการศึกษาของ Sanchez-Rodrigues, Potter, and Naim (2010) พบว่า มีความไม่แน่นอนเกิดขึ้นมากมายในการดำเนินงานด้านการขนส่ง เช่น ด้านความล่าช้าในการส่งมอบ ความไม่แน่นอนของอุปสงค์ การขาดการประสานงานที่ดี และอุปสรรคในการส่งมอบ นอกจากนี้ ความไม่แน่นอนที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมโลจิสติกส์อาจเกิดจาก 5 แหล่ง คือ ผู้จัดส่ง ลูกค้า ผู้ให้บริการ ระบบการควบคุม และความไม่แน่นอนภายนอก ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้การคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์มีความยุ่งยากมากขึ้น กล่าวคือ กิจกรรมขององค์กรมีลักษณะเป็นพลวัตและต้องการความยืดหยุ่นในการดำเนินการ ผู้จัดการจึงต้องรู้และเข้าใจอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับอุตสาหกรรม สภาพแวดล้อมทางสังคม และกระบวนการตัดสินใจเพื่อให้สามารถตัดสินใจได้ดี (Nutt & Wilson, 2010)

จากการทบทวนวรรณกรรมยังไม่พบการศึกษาเกี่ยวกับการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในแง่มุมเชิงลึก ในบริบทเฉพาะจากมุมมองผู้ประกอบการอาหารทะเล ซึ่งเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมหลักที่สร้างรายได้ให้กับประเทศไทย ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ กรณีศึกษาผู้ประกอบการอาหารทะเล ผลการศึกษาครั้งนี้จะช่วยต่อยอดและเพิ่มองค์ความรู้เกี่ยวกับการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ช่วยผู้เกี่ยวข้องทั้งผู้ใช้และผู้ให้บริการโลจิสติกส์เข้าใจการตัดสินใจมากขึ้น สามารถเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์องค์การมาดำเนินการกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพการดำเนินงานโดยรวมขององค์กร

กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมทฤษฎีการตัดสินใจและงานวิจัยเกี่ยวกับการคัดเลือกผู้ให้บริการภายนอก โดยมุ่งเน้นงานวิจัยที่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาตรวจสอบเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ดังรายละเอียดแสดงในภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัยนี้ดัดแปลงมาจากงานวิจัยของ Bulgurcu and Nakiboglu (2018) Lau, Goh, and Phua (1999) Ng (2010) และ Vaidyanathan (2005) กรอบแนวคิดการวิจัยประกอบด้วยปัจจัยหลัก 6 ด้าน ได้แก่ (1) การดำเนินงานของผู้ให้บริการ (2) ค่าใช้จ่าย/ต้นทุน (3) การบริการ (4) ความมั่นใจในคุณภาพ (5) ความสามารถด้านไอที และ (6) สิ่งที่ต้องจับต้องไม่ได้



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพที่ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้จัดการหรือผู้มีอำนาจตัดสินใจที่ทำงานในสถานประกอบการอาหารทะเลในพื้นที่จังหวัดระนอง สุราษฎร์ธานี และชุมพร ที่มีคุณสมบัติเฉพาะเจาะจงสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย มีประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ และมีความยินดีเข้าร่วมงานวิจัยนี้ เหตุผลที่เลือก 3 จังหวัดดังกล่าวเนื่องจากมีมูลค่าการส่งออกอาหารทะเลสูงสุดของภาคใต้ตอนบนและเป็นพื้นที่รับผิดชอบหลักของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีตามกรอบยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) ในการขับเคลื่อนการวิจัยเพื่อพัฒนาท้องถิ่น ข้อมูลจากกองตรวจสอบคุณภาพสินค้าประมงมีสถานประกอบการอาหารทะเลตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดระนอง 14 โรงงาน สุราษฎร์ธานี 9 โรงงาน และชุมพร 6 โรงงาน มีสถานประกอบการเข้าร่วมให้ข้อมูลทั้งหมด 14 โรงงาน ซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดระนอง 8 โรงงาน สุราษฎร์ธานี 4 โรงงาน และชุมพร 2 โรงงาน ทั้งนี้เนื่องจากเมื่อผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ถึงผู้ให้สัมภาษณ์จากสถานประกอบการ

ลำดับที่ 13 และ 14 ไม่ปรากฏข้อมูลใหม่ที่เกี่ยวข้องและแตกต่างจากข้อมูลสัมภาษณ์ของ 12 สถานประกอบการก่อนหน้านี้ ซึ่งบ่งชี้ว่าข้อมูลสัมภาษณ์ที่ได้จากผู้ประกอบการทั้ง 14 สถานประกอบการ มีความอิ่มตัวและเพียงพอของข้อมูลเพื่อหารูปแบบและข้อสรุปตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนั้น เมื่อพิจารณาการกำหนดขนาดของผู้ให้ข้อมูลหลัก ซึ่งงานวิจัยเชิงคุณภาพนิยมใช้เกณฑ์ความอิ่มตัวของข้อมูล (Data Saturation) และความพอเพียงของข้อมูล (Data Sufficiency) (Sutheewasinnon & Pasunon, 2016) ผู้วิจัยจึงตัดสินใจยุติการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งโดยทั่วไปแล้วงานวิจัยเชิงคุณภาพนักวิจัยต้องประเมินว่ามีความจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไปหรือไม่ โดยใช้เกณฑ์ความอิ่มตัวและความพอเพียงของข้อมูล ทั้งนี้ ผู้วิจัยค่านึงเสมอว่าข้อมูลสัมภาษณ์เพียงพอที่จะทำให้ผลการวิจัยมีความแม่นยำ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามและคู่มือการสัมภาษณ์ นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทำการทดสอบก่อนนำไปใช้จริง การทดสอบดำเนินการกับผู้ตอบจำนวน 3 คน เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ตอบเข้าใจคำชี้แจงและข้อคำถามอย่างถูกต้องชัดเจน ข้อคำถามเป็นแบบปลายปิดและปลายเปิด แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงคุณลักษณะส่วนบุคคลและคุณลักษณะบริษัทของผู้เข้าร่วมวิจัย ส่วนข้อคำถามในคู่มือการสัมภาษณ์จำแนกตามกระบวนการตัดสินใจ 4 ขั้นตอนของไซมอน เพื่อต้องการข้อมูลเชิงลึกมาระบุและอธิบายปัจจัยที่มีผลต่อการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ เพื่อให้แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสมสามารถนำมาซึ่งข้อมูลที่ตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ผู้วิจัยนำแนวหัวข้อการสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือความเหมาะสมของคำที่ใช้ในแต่ละบริษัท เพื่อให้ผู้สัมภาษณ์และผู้ให้สัมภาษณ์เข้าใจตรงกัน จากนั้นผู้วิจัยนำข้อคำถามไปปรับปรุงและนำไปทดลองใช้ เพื่อประเมินเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์และให้มั่นใจว่าคำถามที่ใช้สามารถเข้าใจได้ชัดเจนไม่คลุมเครือ การใช้คู่มือสัมภาษณ์ช่วยให้สามารถรวบรวมข้อมูลที่ถูกต้อง (Valid) และเชื่อถือได้ (Reliable) ได้ข้อมูลครบถ้วนเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของคำถามการวิจัย และวัตถุประสงค์การวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง มีขั้นตอนการดำเนินการ 3 ขั้นตอนหลัก ดังนี้ ประการแรก คู่มือการสัมภาษณ์ได้จัดส่งไปยังผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์อย่างน้อยหนึ่งสัปดาห์ก่อนถึงกำหนดการนัดสัมภาษณ์ทางอีเมลหรือไปรษณีย์ ขึ้นอยู่กับวิธีการที่ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์ต้องการ ประการที่สอง ก่อนที่จะดำเนินการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะอธิบายเกี่ยวกับด้านจริยธรรมการทำวิจัยที่คุ้มครองผู้ให้สัมภาษณ์และขออนุญาตบันทึกข้อมูลเสียงในขณะดำเนินการสัมภาษณ์ลงในเครื่องบันทึกเสียงระบบดิจิทัล ประการที่สาม ผู้วิจัยหรือผู้ดำเนินการสัมภาษณ์แนะนำตัวเองก่อนและอธิบายสั้น ๆ เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย พร้อมทั้งให้ออกสารสรุปชี้แจงรายละเอียดโครงการวิจัย จากนั้นผู้ให้สัมภาษณ์ลงนามในหนังสือยินยอมเข้าร่วมการวิจัยก่อนเริ่มการสัมภาษณ์ หลังจากดำเนินการสัมภาษณ์เสร็จสิ้นสรุปได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีจำนวนทั้งหมด 16 คน จาก 14 สถานประกอบการ ดังรายละเอียดในตารางที่ 1 สรุปข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์ในครั้งนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานในบริษัทปัจจุบันมากกว่า 8 ปี มี 1 คนเท่านั้นที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 1 ปี (นั่นคือ IP4.2) ซึ่งทำงานในตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายการตลาด ณ สถานประกอบการลำดับที่ 4 ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดระนอง การดำเนินการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีตำแหน่งงานหลากหลาย ซึ่งเป็นผลจากความแตกต่างของโครงสร้างองค์กรของแต่ละบริษัท อาทิเช่น หัวหน้าฝ่ายส่งออก หัวหน้าฝ่ายการตลาด หัวหน้าฝ่ายจัดซื้อวัตถุดิบ ผู้จัดการทั่วไป ผู้จัดการฝ่ายส่งออก ผู้จัดการฝ่ายคลังสินค้า ผู้จัดการฝ่ายผลิต และกรรมการผู้จัดการ เป็นต้น แต่ทุกท่านเป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ในขณะดำเนินการสัมภาษณ์ได้บันทึกข้อมูลเสียงด้วยเครื่องบันทึกเสียงดิจิทัล รวมระยะเวลาการสัมภาษณ์ทั้งหมดประมาณ 18 ชั่วโมง โดยผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละท่านให้สัมภาษณ์อยู่ระหว่าง 45 ถึง 90 นาที

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยใช้การวิเคราะห์แบบเทมเพลตอะนาไลซิส (Template Analysis) เนื่องจากงานวิจัยนี้มีกรอบแนวคิดการวิจัยเบื้องต้นจากการทบทวนวรรณกรรมมาก่อนจึงเหมาะสมกับการวิเคราะห์แบบเทมเพลตอะนาไลซิสมากกว่าการวิเคราะห์แบบทฤษฎีฐานราก (Grounded Theory) (King, 2004) นอกจากนั้น การวิเคราะห์แบบ

เทมเพลตอะนาไลซิสเป็นเทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่มีความยืดหยุ่นมากและมีขั้นตอนการวิเคราะห์ชัดเจน ช่วยให้นักวิจัยสามารถนำขั้นตอนการวิเคราะห์มาใช้ในการตรงกับวัตถุประสงค์การวิจัยและถูกต้องตามหลักวิชาการ การวิเคราะห์แบบเทมเพลตอะนาไลซิส ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังรายละเอียดต่อไปนี้ (1) การกำหนดรหัสเริ่มแรก รหัสเริ่มแรกได้จากการทบทวนวรรณกรรม (2) การสร้างเทมเพลตเริ่มต้น เทมเพลตเริ่มต้นพัฒนาขึ้นโดยอาศัยแนวคิดรหัสเริ่มแรกร่วมกับความรู้ที่เกิดขึ้นใหม่บนพื้นฐานของการวิเคราะห์ข้อมูลสัมภาษณ์บางส่วน และ (3) การพัฒนาเทมเพลตสุดท้าย ซึ่งเทมเพลตดังกล่าวสามารถแสดงภาพรวมของความเข้าใจให้ครอบคลุมจากข้อมูลทั้งหมดเท่าที่จะเป็นไปได้

ตารางที่ 1

รายละเอียดของผู้เข้าร่วมการสัมภาษณ์

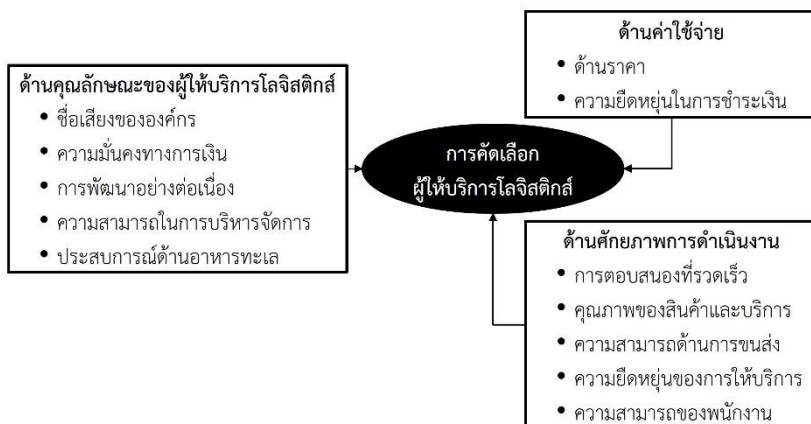
สถานประกอบการ	ผู้ให้สัมภาษณ์	ตำแหน่งงาน	ประสบการณ์	สถานที่ตั้งบริษัท
1	IP1	ผู้จัดการทั่วไป	มากกว่า 8 ปี	สุราษฎร์ธานี
2	IP2	ผู้จัดการทั่วไป	มากกว่า 8 ปี	สุราษฎร์ธานี
3	IP3	หัวหน้าฝ่ายส่งออก	มากกว่า 8 ปี	ชุมพร
4	IP4.1	ผู้จัดการทั่วไป	5 - 8 ปี	ระนอง
4	IP4.2	หัวหน้าฝ่ายการตลาด	น้อยกว่า 1 ปี	ระนอง
5	IP5	กรรมการผู้จัดการ	5 - 8 ปี	ระนอง
6	IP6	หัวหน้าฝ่ายจัดซื้อวัตถุดิบ	มากกว่า 8 ปี	ระนอง
7	IP7	ผู้จัดการฝ่ายส่งออก	มากกว่า 8 ปี	ชุมพร
8	IP8	กรรมการผู้จัดการ	มากกว่า 8 ปี	สุราษฎร์ธานี
9	IP9	กรรมการผู้จัดการ	มากกว่า 8 ปี	ระนอง
10	IP10	หัวหน้าฝ่ายการตลาด	มากกว่า 8 ปี	ระนอง
11	IP11	กรรมการผู้จัดการ	มากกว่า 8 ปี	ระนอง
12	IP12	หัวหน้าฝ่ายส่งออก	1 - 4 ปี	ระนอง
13	IP13.1	ผู้จัดการทั่วไป	มากกว่า 8 ปี	ระนอง
13	IP13.2	ผู้จัดการฝ่ายคลังสินค้า	มากกว่า 8 ปี	ระนอง
14	IP14	ผู้จัดการฝ่ายผลิต	มากกว่า 8 ปี	สุราษฎร์ธานี

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยนำเสนอเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ปัจจัยที่มีผลในการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ และส่วนที่ 2 แบบจำลองความคิดการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลในการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์ โดยใช้ขั้นตอนกระบวนการพัฒนาเทมเพลตและได้เทมเพลตสุดท้ายแสดงในภาพที่ 3 พบว่า มี 12 ปัจจัยที่พบข้อมูลบ่งชี้ชัดเจนว่าเป็นปัจจัยที่มีผลในการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์และจัดหมวดหมู่เป็น 3 ด้านหลัก ได้แก่ (1) ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (2) ด้านค่าใช้จ่าย และ (3) ด้านศักยภาพการดำเนินงาน ผู้วิจัยพบข้อมูลสำคัญดังรายละเอียดต่อไปนี้



ภาพที่ 3 สามปัจจัยหลักที่มีผลในการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์

ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการโลจิสติกส์เป็นปัจจัยที่ผู้ตัดสินใจจะนำมาพิจารณาความเป็นไปได้ในการใช้บริการเป็นอันดับแรก โดยพิจารณาจาก ชื่อเสียงขององค์กร ความมั่นคงทางการเงิน การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ความสามารถในการบริหารจัดการ และประสบการณ์ด้านอาหารทะเล นอกจากนี้ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ด้านอาหารทะเลมีความสำคัญในการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ เนื่องจากอาหารทะเลเป็นสินค้าที่ต้องดูแลเป็นพิเศษ ตั้งแต่การจัดหาวัตถุดิบ การผลิต การรักษาคุณภาพสินค้า และการจัดการเอกสารส่งออก ดังนั้น ผู้คัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์จะให้ความสำคัญด้านประสบการณ์ตรงด้านอาหารทะเลเป็นพิเศษ ส่วนปัจจัยด้านชื่อเสียงขององค์กรและความมั่นคงทางการเงินมักใช้ประกอบการตัดสินใจหรือช่วยให้ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจในการทดลองใช้บริการกับผู้ให้บริการรายใหม่มากขึ้น ส่วนปัจจัยด้านการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและความสามารถในการบริหารจัดการจะส่งผลต่อรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างสองฝ่ายว่าจะเป็นไปได้ในลักษณะใด ถ้าต้องการรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจไว้อย่างยั่งยืน ปัจจัยด้านการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเป็นตัวกำหนดว่าความสัมพันธ์จะเป็นไปในลักษณะใด บริษัทส่วนใหญ่คาดหวังการพัฒนาอย่างต่อเนื่องไปพร้อม ๆ กัน ดังผู้ให้สัมภาษณ์รายหนึ่งกล่าวว่า “เราต้องการการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เราไม่ต้องการแค่พอใจ ถ้าอะไรก็ตามที่เราคิดว่าดีที่สุดแล้ว เหมือนเราถูกปลุกฝังแล้วว่าถ้าเราอยู่กับที่คือถอยหลัง นั่นหมายความว่า เราไม่เคยพอใจอะไรที่มีนติดอยู่แล้ว เอาที่ซอร์สของเราควรมีทิศทางไปในทางเดียวกันและพร้อมที่จะพัฒนาไปด้วยกัน ซัพพลายเออร์ที่ขนส่งให้เรา เขาพร้อมที่จะพัฒนาปรับปรุงกระบวนการไปพร้อม ๆ กับเรา ถ้ารายไหนไม่อยากจะปรับหรือไม่ทำ เราก็จะมีมาตรการจัดการในแต่ละเลเวลที่ไม่เท่ากัน จนสุดท้ายไม่ได้เป็นคู่ค้ากัน” (IP8)

ด้านค่าใช้จ่าย ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยด้านราคา ราคาต่ำไม่ได้เป็นปัจจัยหลักในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เนื่องจากราคาสามารถเจรจาต่อรองได้ ถ้าราคาต่ำเกินจริงจะทำให้ขาดความเชื่อมั่น ผู้ประกอบการอาหารทะเลจะให้ความสำคัญกับคุณภาพสินค้า ดังนั้น ราคาที่ต่ำกว่าจะไม่สามารถชดเชยได้กับคุณภาพที่ลดลง กล่าวคือ ปัจจัยด้านราคาจะพิจารณาควบคู่ไปกับปัจจัยด้านคุณภาพเสมอ ผู้ให้สัมภาษณ์เปรียบเทียบให้ฟังว่า “ต้นทุนต่ำส่วนใหญ่มักขบอยู่แล้ว แต่ทดสอบคุณภาพก่อน มีบริษัทมาเสนอเพื่อรับขนส่งสินค้าสำเร็จรูปของเราขึ้นกรุงเทพ เราก็จะมีการทดลอง ถึงจะเสนอราคาต่ำมาก

ถ้าคุณภาพไม่ได้ สินค้ามีตำหนิ ไม่ผ่าน ถึงแม้จะถูกขนาดไหนก็ไม่เอา เพราะสินค้าเราเซนซิทีฟเรื่องอุณหภูมิมาก ถ้าอุณหภูมิไม่ได้ตามกำหนด คือ จบเลยสินค้ามีปัญหา” (IP4.1) ส่วนปัจจัยด้านความยืดหยุ่นในการชำระเงินเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้ตัดสินใจอาจเลิกล้างผู้ให้บริการ ผู้บริหารบางท่านให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความยืดหยุ่นในการชำระเงิน สถานประกอบการที่มีข้อจำกัดเรื่องกระแสเงินสดจะให้ความสำคัญเรื่องเครดิตมาก ลูกค้าจะคาดหวังการได้เครดิตจากคู่ค้าที่ทำธุรกิจมานาน ถ้าผู้ให้บริการละเอียดอาจเป็นสาเหตุหนึ่งของการเลิกใช้บริการ ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่า “ซิปปิ้งเจ้าเก่า ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการเขาเร่งผมภายใน 10 วัน เจ้าเอเรียกเก็บผม 10 วัน เจ้าบีเก็บผมประมาณ 30 วัน แล้วผมถามเจ้าเอว่า ทำไมเรียกเก็บผมเร็วจัง ...ผมก็บอกลูกน้องไม่ต้องจ่ายเจ้าเอให้เขายื่นบิลมาทางบัญชี ไม่ต้องจ่าย แล้วเขาก็โทรมาหาผม เมื่อก่อนบิลมาจ่ายเร็ว ผมบอกใช่ แต่ตอนนี้เห็นว่าทำกันมานานแล้วนะ เราสมควรที่จะมีเครดิตบ้าง เราทำกับคุณ 3-4 ปีแล้ว ไม่ใช่เพิ่งทำธุรกิจกับคุณ” (IP2)

ด้านศักยภาพการดำเนินงานประกอบด้วยปัจจัยย่อย ๆ 5 ปัจจัย ได้แก่ การตอบสนองที่รวดเร็ว คุณภาพของสินค้าและบริการ ความสามารถในการขนส่ง ความยืดหยุ่นของการให้บริการ และความสามารถของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการตอบสนองที่รวดเร็ว ผู้ใช้บริการคาดหวังการตอบสนองที่รวดเร็วทั้งทางด้านข้อมูลราคา การหาตู้คอนเทนเนอร์ และการแจ้งข่าวข้อมูลทางธุรกิจ ส่วนปัจจัยคุณภาพของสินค้าและบริการ ข้อมูลสำคัญสรุปได้ดังนี้ การจ้างขนส่งวัตถุดิบมายังสถานประกอบการเพื่อดำเนินการผลิตเป็นอาหารทะเลส่งออก คุณภาพของสินค้าและบริการมักจะประเมินจากเวลาในการขนส่ง คุณภาพวัตถุดิบ เช่น อัตราการมีชีวิตของกุ้ง ความสดของปลาและปลาหมึก และการปฏิบัติตามกฎระเบียบบริษัท เป็นต้น ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่า “มีการจดบันทึกทุกครั้งที่เข้ามา คอยติดตามสิ่งที่เกิดขึ้น จะมีฝ่ายคิวซีคอยเช็คอุณหภูมิ จะบันทึกอุณหภูมิได้ไม่ได้ กุ้งตายเยอะไม่เยอะ มีทุกคันทุกเที่ยว” (IP6) การบริการของขนส่ง ผู้ใช้บริการจะให้ความสำคัญกับความสะอาดของตู้คอนเทนเนอร์ การทำอุณหภูมิของตู้ ความตรงต่อเวลา ความถูกต้องของเอกสาร และมารยาทของพนักงาน ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่า “ประเมินพนักงาน

เพราะหวัลากับตู้จะมาโรงงาน ความสะอาด ความตรงต่อเวลา ความถูกต้องของข้อมูล มารยาทของพนักงาน” (IP3) การบริการของสายเรือ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับการจัดการออกของปลายทางให้ลูกค้า การบริการที่ดีจากศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ คุณภาพตู้ และความสะอาดตู้ ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่า “คุณภาพการส่งมอบ คุณภาพตู้ ความสะอาดตู้พร้อมใช้หรือเปล่า การตรงเวลา คือ เวลาเรานัดหวัลากเข้าไปรับตู้ คุณต้องมีตู้นะ” (IP12) คุณภาพการบริการห้องแช่เยือกแข็งจะพิจารณาจากความสะอาด การจัดการห้องเย็นให้แห้งสนิท และการควบคุมอุณหภูมิเป็นหลัก ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่า “ห้องเย็นเขาแห้งไม่ปนเปื้อน เวลาอุณหภูมิอย่างนี้กับอุณหภูมิติดลบ จะมีห้องที่คอยดักอากาศห้องนั้นจะเปียก ไทยโยปเลไม่เปียก แสดงว่าเทคโนโลยีตรงนั้น ...ตอนที่เขาโหลดคือเขาจะมีคอนเเยร์ที่ยาวมาก” (IP7) ผู้ใช้บริการมีการประเมินคุณภาพของสินค้าและบริการเสมอ เพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดมาตรฐานและเป็นข้อมูลสำคัญในการกำหนดระดับความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการนั้น ๆ ต่อไป

ปัจจัยความสามารถด้านการขนส่งจะพิจารณาจากการตรงต่อเวลา ความถูกต้องของเอกสาร และความปลอดภัยของการขนส่งเป็นหลัก ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่า “ด้านความปลอดภัยเป็นหลักเลย ด้านความปลอดภัยก็จะปลื้กย้อยไปว่าความปลอดภัยของผู้สินค้า อันนี้อันดับแรก ความปลอดภัยที่มีต่อคนขับ คนขับมีสมรรถนะพร้อมแค่ไหน สติสัมปชัญญะ และด้านความสะอาดของตู้ที่รับมาให้เรา” (IP10)

ปัจจัยความยืดหยุ่นของการให้บริการจะพิจารณาจากความพร้อม ความสมบูรณ์ของอุปกรณ์ และความเพียงพอของยานพาหนะ เช่น จำนวนรถที่มีให้บริการ เทียบตารางการให้บริการ เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลต่อเวลาที่สินค้าจะไปถึงลูกค้า เวลาต้องใกล้เคียงตามกรอบเวลาที่ลูกค้ากำหนดไม่เร็วหรือช้าเกินไป ด้านความสามารถในการจัดหาตู้คอนเทนเนอร์ในช่วงที่ตู้มีน้อย และความยืดหยุ่นในเรื่องของระยะเวลาครอบครองตู้สินค้า

ปัจจัยความสามารถของพนักงานจะมีความสำคัญมากกับบริษัทที่ขนส่งสินค้าที่เพิ่มมูลค่า เนื่องจากสินค้ามีมูลค่าสูงต้องการการดูแลสินค้าเป็นพิเศษ ผู้ตัดสินใจให้ความสำคัญกับความสามารถของพนักงานในการแก้ปัญหา

เฉพาะหน้าต่าง ๆ รวมทั้งทักษะความรู้พื้นฐานการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ การทำ
อุณหภูมิในตู้คอนเทนเนอร์ ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่า “คนขับรถหาลากต้องมี
ทักษะในการแก้ปัญหา ถ้าเป็นตู้รีเฟรจหรือตู้อะไรก็ตาม สมมติเกิดอุปกรณ์เสีย
เขาต้องทำเป็น ให้ไปต่อได้ อย่างตู้ที่เป็นตู้รีเฟรจที่เป็นเครื่องทำความเย็น
โวลท์ต้องมากกว่า 320 ถ้าต่ำกว่า 320 ปลั๊กเข้าไปจะช็อต มีอยู่เจ้าหนึ่งที่ตัดทั้ง
โวลท์ต่ำ มันช็อต คนขับต่อตรงเลย มันทำเป็นแต่ก็อันตราย ถ้าไม่มีความรู้
มันระเบิดนะ ก็เป็นความเสี่ยง” (IP14)

2. แบบจำลองความคิดการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์

ผู้วิจัยได้พัฒนาแบบจำลองความคิดการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์
ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน (1) การคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (2) การจำแนก
ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่น่าสนใจ (3) การเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่พอใจ และ
(4) การใช้บริการผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ดังแสดงในภาพที่ 4 แบบจำลองความคิด
นี้พัฒนาขึ้นจากการนำผลการวิจัยส่วนที่ 1 ปัจจัยที่มีผลในการคัดเลือกผู้ให้
บริการโลจิสติกส์ (ดังภาพที่ 3) ประยุกต์ร่วมกับกระบวนการตัดสินใจ 4 ขั้นตอน
ของไซมอน มีรายละเอียดดังนี้ (1) การคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ผู้ตัดสินใจ
พิจารณาว่า ประเด็นการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์มีความสำคัญต่อองค์กร
หรือไม่ ถ้ามีความสำคัญต่อองค์กร กระบวนการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์จึง
จะเกิดขึ้น และนำไปสู่กระบวนการตัดสินใจต่อไป ขั้นตอนการใช้ความคิดจะต้อง
ระบุว่ากิจกรรมใดบ้างที่สถานประกอบการจำเป็นต้องใช้ผู้ให้บริการโลจิสติกส์
แต่ละสถานประกอบการจะไม่เหมือนกัน (2) การจำแนกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่
น่าสนใจ ผู้ตัดสินใจจะค้นหาข้อมูลต่าง ๆ เพื่อระบุผู้ให้บริการที่เป็นไปได้ ปัจจัย
หลักที่ใช้ในการพิจารณา คือ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการโลจิสติกส์และ
ด้านค่าใช้จ่าย ปัจจัยทั้งสองด้านเป็นปัจจัยหลักที่ใช้คัดกรองผู้ให้บริการที่
น่าสนใจและเป็นไปได้ก่อนที่จะเรียกมาเจรจา ถ้าประเมินเบื้องต้นผ่านก็จะมี
การทดลองใช้และกำหนดเป็นตัวเลือกที่จะใช้งานต่อไป ทั้งนี้ คุณภาพสินค้าและ
บริการต้องผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ผู้ให้บริการรายนั้น ๆ จะถูกบันทึก
อยู่ในบัญชีรายชื่อที่สถานประกอบการสามารถเรียกใช้บริการได้ (3) การเลือก

ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่พอใจ ขั้นตอนนี้เป็นการจัดสรรกระจายว่าจะเลือกใช้ผู้ให้บริการรายใด ปัจจัยด้านศักยภาพการดำเนินงานเป็นปัจจัยหลักที่มีความสำคัญ ประกอบด้วย 5 ปัจจัย คือ การตอบสนองที่รวดเร็ว ความยืดหยุ่นของการให้บริการ ความสามารถของพนักงาน ความสามารถในการขนส่ง และคุณภาพของสินค้าและบริการ ผู้ให้บริการโลจิสติกส์รายที่มีศักยภาพการดำเนินงานสูงกว่าจะถูกเลือกใช้บริการก่อนเสมอ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการรายนั้นต้องสามารถดำเนินกิจกรรมนั้น ๆ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ และ (4) การใช้บริการผู้ให้บริการโลจิสติกส์ เป็นขั้นตอนการใช้และประเมินผู้ให้บริการโลจิสติกส์ เพื่อนำผลการประเมินไปใช้เป็นตัวกำหนดระดับรูปแบบความสัมพันธ์ทางธุรกิจในลำดับต่อไปว่าจะหยุดใช้บริการ ลดสัดส่วนการจัดสรรงาน หรือยังคงรักษาสัดส่วนการจัดสรรงาน โดยปัจจัยหลักที่ใช้พิจารณา คือ ด้านศักยภาพการดำเนินงาน ซึ่งแต่ละสถานประกอบการจะมีเกณฑ์แตกต่างกันตามแต่ละกิจกรรมโลจิสติกส์ที่เลือกใช้ในการกำหนดระดับคุณภาพสินค้าและบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์รายนั้น ๆ



ภาพที่ 4 แบบจำลองความคิดการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ กรณีศึกษาผู้ประกอบการอาหารทะเล

สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาปัจจัยที่มีผลในการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ กรณีศึกษาผู้ประกอบการอาหารทะเล พบว่า ปัจจัยที่มีผลในการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์มี 3 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ด้านค่าใช้จ่าย และด้านศักยภาพการดำเนินงาน ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการโลจิสติกส์เป็นปัจจัยแรกที่จะนำมาพิจารณาความเป็นไปได้ในการใช้บริการ โดยพิจารณาจากชื่อเสียงขององค์กร ความมั่นคงทางการเงิน ประสบการณ์ด้านอาหารทะเล การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และความสามารถในการบริหารจัดการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kositthanyasit and Kunthalbutr (2016) พบว่า ลักษณะขององค์กรธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจคัดเลือกผู้ให้บริการ ปัจจัยที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมาก คือ ประสบการณ์ด้านอาหารทะเล ทั้งนี้เนื่องจากข้อกำหนดสำหรับการส่งออกอาหารทะเลที่ยุ่งยากและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่มีประสบการณ์จะมีความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดเก็บสินค้าที่เหมาะสม ข้อกำหนดด้านใบอนุญาตและใบขนสินค้าขาออกที่จำเป็น และขั้นตอนพิธีการทางศุลกากรที่ถูกต้อง

ด้านค่าใช้จ่ายพิจารณาจากราคาที่เหมาะสมไม่ต่ำหรือสูงเกินไป ราคาต่ำสุดไม่ได้เป็นปัจจัยสำคัญที่จะเลือกใช้บริการ ปัจจัยราคาจะนำมาพิจารณาเมื่อคุณภาพของบริการผ่านตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่เสนอราคาที่เหมาะสมและการชำระเงินที่ยืดหยุ่นช่วยสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับผู้ประกอบการอาหารทะเลได้ ทั้งนี้ เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้สามารถส่งผลกระทบต่อศักยภาพทางการเงิน การเสนอราคาที่เหมาะสมสามารถช่วยลดต้นทุนการจัดเก็บและการขนส่งและช่วยเพิ่มความสามารถในการทำกำไรของบริษัท นอกจากนี้ ความยืดหยุ่นในการชำระเงินช่วยลดความเสี่ยงทางการเงิน ผู้ประกอบการสามารถจัดการกระแสเงินสดได้ง่ายขึ้น อีกทั้งยังช่วยเพิ่มเสถียรภาพทางการเงินของผู้ประกอบการอาหารทะเล

อย่างไรก็ตาม ด้านศักยภาพการดำเนินงานเป็นอีกหนึ่งด้านสำคัญ ประกอบด้วย 5 ปัจจัย คือ การตอบสนองที่รวดเร็ว ความยืดหยุ่นของการให้บริการ ความสามารถของพนักงาน ความสามารถด้านการขนส่ง และคุณภาพของสินค้า

และบริการ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อปริมาณงานที่จัดสรรกระจายไปยังผู้ให้บริการโลจิสติกส์แต่ละราย ด้านศักยภาพการดำเนินงานจะเป็นตัวกำหนดรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างสองฝ่ายว่า จะหยุดใช้บริการ ลดสัดส่วนการจัดสรรงาน หรือรักษาสัดส่วนการจัดสรรงาน ซึ่งมักขึ้นอยู่กับผลการประเมินผู้ให้บริการแต่ละราย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kositthanyasit and Kunthalbutr (2016) พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เลือกใช้อุปกรณ์ของผู้ให้บริการที่มีศักยภาพมากกว่า โดยพิจารณาจากด้านคุณภาพการให้บริการเป็นสำคัญ

การตอบสนองที่รวดเร็วด้านราคาช่วยให้การตัดสินใจเลือกใช้บริการทำได้ง่ายขึ้น ความพร้อมใช้งานของตู้คอนเทนเนอร์เป็นอีกปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ นอกจากนี้ ผู้ให้บริการที่มีเครือข่ายและสามารถจัดหาตู้คอนเทนเนอร์ได้อย่างรวดเร็ว จะช่วยสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ ความยืดหยุ่นของการให้บริการจะพิจารณาจากความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือที่จำเป็นสำหรับการขนส่งและจัดเก็บสินค้า เช่น ตู้คอนเทนเนอร์ควบคุมอุณหภูมิและสถานที่จัดเก็บสินค้า เป็นต้น อุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการรับประกันความสดและความปลอดภัยของอาหารทะเลในระหว่างการขนส่ง ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่มีอุปกรณ์ที่ยืดหยุ่นและได้รับการบำรุงรักษาเป็นอย่างดีจะมีความพร้อมที่ดีกว่าในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงความต้องการและการจัดการข้อกำหนดเฉพาะสำหรับการขนส่งอาหารทะเล สามารถให้บริการที่น่าเชื่อถือและมีประสิทธิภาพความสามารถของพนักงานในด้านทักษะการแก้ปัญหาและการบำรุงรักษาอุปกรณ์เป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการขนส่งอาหารทะเล เนื่องจากการจัดการและขนส่งอาหารทะเลต้องอาศัยความเชี่ยวชาญและความรู้ด้านเทคนิค พนักงานที่สามารถระบุและแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นระหว่างขนส่ง ทำให้เชื่อมั่นได้ถึงการรักษาคุณภาพและความสดของอาหารทะเล นอกจากนี้ การบำรุงรักษาอุปกรณ์อย่างเหมาะสมช่วยป้องกันไม่ให้อุปกรณ์เสียหายและช่วยลดความเสี่ยงต่อความเสียหายของสินค้า ความสามารถด้านการขนส่งจะพิจารณาจากการตรงต่อเวลา ความถูกต้องของเอกสาร และความปลอดภัย เนื่องจากความล่าช้าอาจส่งผลให้สินค้าเน่าเสีย ส่วนเอกสารที่ไม่ถูกต้องอาจส่งผลให้เกิดความล่าช้าและ

มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการดำเนินงาน ความปลอดภัย หมายถึง การป้องกันสินค้าเสียหายระหว่างการขนส่ง อาหารทะเลเป็นสินค้าที่เน่าเสียง่ายซึ่งต้องการการจัดการและการเก็บรักษาที่เหมาะสม ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่สามารถรับประกันการจัดส่งอาหารทะเลได้อย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพมักเป็นที่ต้องการของผู้ประกอบการอาหารทะเล ปัจจัยคุณภาพของสินค้าและบริการ ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่สามารถรักษาคูณภาพ ความสด และมูลค่าของสินค้าไว้ได้เป็นที่ต้องการของผู้ประกอบการ การรักษาคุณภาพของอาหารทะเลไว้ได้ถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับสินค้าเน่าเสียได้ จำเป็นต้องมีการจัดการที่เหมาะสม เช่น การควบคุมอุณหภูมิระหว่างขนส่ง และการดูแลให้มั่นใจว่าอาหารทะเลจัดส่งในสภาพเดียวกับก่อนขนส่ง เป็นต้น ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่สามารถรักษาคูณภาพของสินค้าที่ส่งมอบได้ช่วยสร้างข้อได้เปรียบให้กับผู้ประกอบการอาหารทะเล ดังนั้น ปัจจัยด้านคุณภาพของสินค้าและบริการเป็นปัจจัยสำคัญในการคัดเลือก ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Aroonudomchai (2021) ที่ศึกษาปัญหาการคัดเลือกผู้ให้บริการแพ็คสินค้า กรณีศึกษา บริษัทผู้จัดจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค ผลการศึกษาพบว่า เกณฑ์ที่มีค่าน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพ ดังนั้น ผู้ให้บริการที่มีศักยภาพการดำเนินงานสูงและสามารถดูแลรักษาคูณภาพสินค้าได้จะถูกเรียกใช้ก่อน ทั้งนี้ เนื่องจากอาหารทะเลเป็นสินค้าที่ต้องเก็บรักษาในตู้คอนเทนเนอร์ควบคุมอุณหภูมิที่มีการบันทึกอุณหภูมิอยู่ตลอดเวลา ความพร้อมของอุปกรณ์เป็นสิ่งจำเป็น เพื่อการันตีความสดของอาหารทะเลในระหว่างขนส่ง ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของ Sanyaluckruechai (2009) ที่ศึกษาการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งในอุตสาหกรรมประกอบรถยนต์ พบว่า ความตรงต่อเวลาเป็นปัจจัยสำคัญเป็นอันดับแรกในการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่ง เนื่องจากลักษณะสินค้าที่แตกต่างกัน ชิ้นส่วนประกอบรถยนต์เป็นสินค้าไม่เน่าเสีย ส่วนผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ในบริบทของผู้ประกอบการอาหารทะเลในพื้นที่ภาคใต้ตอนบนให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยในการขนส่งเป็นพิเศษ ทั้งนี้ เนื่องจากอาหารทะเลเป็นสินค้าเน่าเสียง่าย อีกทั้งสถานประกอบการตั้งอยู่ไกลจากท่าเรือขนส่งสินค้าแหลมฉบังและคลองเตย เส้นทางถนนบางพื้นที่ค่อนข้างอันตราย ต้องการ

พนักงานที่มีความชำนาญในพื้นที่ ดังนั้น ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่สามารถส่งมอบสินค้าได้อย่างปลอดภัยจะเป็นที่ต้องการของผู้ประกอบการอาหารทะเล

ข้อเสนอแนะ

ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านอาหารทะเลในพื้นที่ระนอง สุราษฎร์ธานี และชุมพรมีน้อย ควรให้ความรู้เกี่ยวกับการขนส่งอาหารทะเลที่มีประสิทธิภาพแก่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรส่งเสริมให้ผู้ขนส่งวัตถุดิบกุ้งสามารถดูแลรักษาคุณภาพกุ้งหรือดูแลให้กุ้งมีอัตราการรอดสูง ซึ่งเป็นหนึ่งเกณฑ์สำคัญในการประเมินผู้จัดหาวัตถุดิบกุ้งป้อนเข้าสู่โรงงาน การศึกษาวิจัยเรื่องการบริหารจัดการขนส่งกุ้งให้มีอัตราการมีชีวิตสูงที่สุดจะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างมากต่อภาคธุรกิจอาหารทะเลไทย

หน่วยงานรัฐบาลควรจัดการเรื่องเอกสารต่าง ๆ ให้มีความยุ่งยากน้อยลง พัฒนาระบบเอกสารให้ง่ายหรือสะดวกยิ่งขึ้น เช่น การนำระบบข้อมูลสารสนเทศมาใช้ดำเนินการ การลดการใช้เอกสารที่เป็นกระดาษ และการลดขั้นตอนการกรอกเอกสารที่ข้อมูลมีความซ้ำซ้อน เพื่อลดเวลา ค่าใช้จ่าย และขั้นตอนการดำเนินงานของผู้ประกอบการให้ดำเนินการส่งออกสะดวกมากยิ่งขึ้น

นักวิจัยที่สนใจสามารถนำปัจจัยที่มีผลในการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่ได้จากการวิจัยนี้มาสร้างโมเดลเชิงการทำนาย (Predictive Model) เช่น โมเดลเอเอชพี (Analytic Hierarchy Process: AHP) เพื่อใช้ทำนายการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการอาหารทะเล นอกจากนี้การจัดลำดับผู้ให้บริการโลจิสติกส์มีความสำคัญเป็นอย่างมาก หากมีการพัฒนาโมเดลที่สามารถตอบโจทย์ธุรกิจมากขึ้น โดยประยุกต์ใช้เทคนิคเหมืองข้อมูล (Data Mining) การเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning) การเรียนรู้เชิงลึก (Deep Learning) หรือปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) จะเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจส่งออกอาหารทะเลไทย

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีที่ให้ทุนจากเงินงบประมาณแผ่นดินสนับสนุนการวิจัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ที่สนับสนุนผู้ทรงคุณวุฒิให้ข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์ สำนักงานประมงจังหวัดสุราษฎร์ธานี ระนอง และชุมพร ที่ช่วยดำเนินการประสานขอความอนุเคราะห์ข้อมูลในการเข้าสัมภาษณ์ และผู้ประกอบการอาหารทะเลทุกท่านที่สละเวลาให้ข้อมูลเชิงลึกที่มีคุณค่าต่อการศึกษาวิจัย

เอกสารอ้างอิง

- Aroonudomchai, S., & Pongsathornwiwat, A. (2021). Applying Multiple Criteria Decision-Making Models for Co-Packer Selection Problems: A Case Study of FMCG Company. *Thai Industrial Engineering Network Journal*, 7(1), 42-54.
- Björklund, M. (2011). Influence from the Business Environment on Environmental Purchasing — Drivers and Hinders of Purchasing Green Transportation Services. *Journal of Purchasing and Supply Management*, 17(1), 11-22.
- Bulgurcu, B., & Nakiboglu, G. (2018). An Extent Analysis of 3PL Provider Selection Criteria: A Case on Turkey Cement Sector. *Cogent Business & Management*, 5(1), 1-17.
- Christopher, M. (2016). *Logistics and Supply Chain Management* (5th ed.): Pearson Education.
- Hwang, B. N., Chen, T. T., & Lin, J. T. (2016). 3PL Selection Criteria in Integrated Circuit Manufacturing Industry in Taiwan. *Supply Chain Management: An International Journal*, 21(1), 103-124.
- International Fish Trade Analysis Group. (2022). *Report on the Volume and Value of all Thai Fishery Exports*. Retrieved

December 3, 2022, from https://www.fisheries.go.th/strategy-tradestat/index.php?option=com_goods&view=imports&layout=search&Itemid=140.

- Jacobs, F. R., & Chase, R. B. (2020). *Operations and Supply Chain Management: The Core* (5th ed.): McGraw-Hill Education.
- Jaisong, S., & Teeranupattana, A. (2012). Selection of Logistics Service Providers of Hana Microelectronics Public Company Limited by Applying the Analytic Hierarchy Process (AHP). *Journal of Business Administration*, 35(134), 65-89.
- King, N. (2004). Using Templates in the Thematic Analysis of Text. In C. Cassell and G. Symon (Eds.), *Essential Guide to Qualitative Methods in Organizational Research* (pp. 256-270). London: Sage.
- Kositthanyasit, K., & Kunthalbutr, C. (2016). Factors Affecting the Decision on Choosing Logistics Service Provider in Food and Beverage Manufacturing Industry. *RMUTT Global Business and Economics Review*, 11(1), 139-157.
- Lambert, D. M., & Cooper, M. C. (2000). Issues in Supply Chain Management. *Industrial Marketing Management*, 29(1), 65-83.
- Ng, E. (2010). Understanding B2B Supplier Selection Relationships: The Case of Taiwan Agribusinesses. *Journal of Business-to-Business Marketing*, 17(2), 149-172.
- Nikolić, J. (2018). Biases in the Decision-Making Process and Possibilities of Overcoming them. *Ekonomski horizonti*, 20(1), 45-59.
- Nutt, P. C., & Wilson, D. C. (2010). *Handbook of Decision Making*. Chichester: John Wiley & Sons.

- Pisanwanich, A. (2013). The Study of the Potential of Thai Industrial Goods under BIMSTEC Agreement. *University of Thai Chamber of Commerce*, 33(2), 125-148.
- Ruth, B., & Nucharee, S. (2011). Selecting Logistics Service Providers in Thailand: a Shippers' Perspective. *European Journal of Marketing*, 45(3), 419-437.
- Saleh, F. A., Robert, D., & Thanh, N. T. (2015). Logistics Service Providers (LSPs) Evaluation and Selection: Literature review and Framework Development. *Strategic Outsourcing: An International Journal*, 8(1), 102-134.
- Sanchez-Rodrigues, V., Potter, A., & Naim, M. M. (2010). Evaluating the Causes of Uncertainty in Logistics Operations. *The International Journal of Logistics Management*, 21(1), 45-64.
- Sanyaluckruechai, W. (2009). Influencing Factors for The Selection of Transport Provider in Automotive Industry. *Chulalongkorn Business Review*, 31(122), 1-14.
- Sasananan, M., Narkhede, B. E., Gardas, B. B., & Raut, R. D. (2016). Selection of Third Party Logistics Service Provider Using a Multi-Criteria Decision Making Approach for Indian Cement Manufacturing Industries. *Thammasat International Journal of Science and Technology*, 21(3), 70-81.
- Simon, H. A. (1997). *Administrative Behavior: a Study of Decision-Making Processes in Administrative Organizations* (4th ed.). New York: The Free Press.
- Simon, H. A. (2005). Darwinism, Altruism and Economics. In K. Dopfer (Ed.), *The Evolutionary Foundations of Economics* (pp. 89-104). Cambridge: Cambridge University Press.

- Srisuwan, C. (2016). *Application of AHP to Factor Analysis and Selection of Third Party Logistics Providers: A Case of Warehouse Management in Food Industry* (Master's Thesis). Burapha University, Chonburi.
- Sukkrajang, K. (2015). The Application of an Analytic Hierarchy Process of the Decision Process for Selection of 3rd Party Logistics Service Provider in the Textile Industry. *Industrial Technology Lampang Rajabhat University Journal*, 8(1), 1-11.
- Sutheewasinnon, P., & Pasunon, P. (2016). Sampling Strategies for Qualitative Research. *Parichart Journal*, 29(2), 31-48.
- Turban, E., Sharda, R., & Delen, D. (2011). *Decision Support and Business Intelligence Systems*. New Jersey: Pearson Education.
- Vaidyanathan, G. (2005). A Framework for Evaluating Third-Party Logistics. *Communications of the ACM*, 48(1), 89-94.

บทความวิจัย

การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการดำเนินงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจของไทย

สิตาภา บัวเกษ¹

(Received: December 20, 2021; Revised: June 27, 2022; Accepted: July 21, 2022)

บทคัดย่อ

สถาบันการเงินเฉพาะกิจของไทยมีความสำคัญเนื่องจากจัดตั้งขึ้นโดยมีเป้าหมายเพื่อให้บริการแก่ผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการของธนาคารพาณิชย์ได้ การวัดประสิทธิภาพของสถาบันการเงินเฉพาะกิจจะบอกถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานและแสดงถึงโอกาสในการปรับปรุงการดำเนินงาน การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของสถาบันการเงินเฉพาะกิจซึ่งมีฐานะเป็นธนาคารและมีบทบาทสำคัญในการให้บริการทางการเงินแก่ประชาชนจำนวน 6 แห่ง โดยใช้เครื่องมือ Data Envelopment Analysis ในการวัดประสิทธิภาพ และใช้แนวคิด Intermediation Approach ในการเลือกปัจจัยการผลิตและผลผลิต โดยปัจจัยการผลิต ได้แก่ เงินฝาก ตราสารหนี้ และเงินกู้ยืม ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานและสินทรัพย์ถาวร ส่วนผลผลิต ได้แก่ เงินให้สินเชื่อและเงินลงทุน โดยข้อมูลได้เก็บรวบรวมมาจากการเงินของสถาบันการเงินเฉพาะกิจแต่ละแห่ง ผลการศึกษาพบว่า สถาบันการเงินเฉพาะกิจมีประสิทธิภาพในระดับสูง โดยมีค่าประสิทธิภาพเฉลี่ยเท่ากับ 0.985 โดยธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ และธนาคารออมสิน มีประสิทธิภาพทั้งประสิทธิภาพทางเทคนิคและประสิทธิภาพจากขนาด ส่วนธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารอิสลาม

¹ อาจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ E-mail: sitapa.b@ku.th

แห่งประเทศไทย และธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยสามารถปรับปรุงการดำเนินงานจนมีประสิทธิภาพทางเทคนิคได้ตั้งแต่ปี 2560 เป็นต้นมา เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพจากขนาด พบว่า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่ไม่มีประสิทธิภาพจากขนาด โดยมีขนาดการผลิตที่ใหญ่เกินไป ธนาคารจึงควรปรับปรุงการดำเนินงานโดยอาจมีการแบ่งแยกหน่วยงานเพื่อให้มีขนาดการผลิตที่เหมาะสม

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการดำเนินงาน วิธีโอบล้อมข้อมูล แนวทางด้านตัวกลาง สถาบันการเงิน สถาบันการเงินเฉพาะกิจ

RESEARCH ARTICLE

An Analysis of Operational Efficiency of Thai Specialized Financial Institutions

Sitapa Buakes¹

Abstract

Thai Specialized financial institutions are important since they are established with the aim of providing services to people who cannot access the services from commercial banks. Measuring the efficiency of specialized financial institutions presents the operational efficiency and opportunities to improve their operations. The purpose of this research is to study the operational efficiency of six specialized financial institutions which have the bank status and play an important role in providing financial services to the people. The Data Envelopment Analysis tool is employed to measure the efficiency and the intermediation approach is applied in selecting inputs and outputs. The inputs are deposits, debt securities and borrowings, employee expenses and fixed assets. The outputs are loans and investments. The data are collected from the financial statements of each specialized financial institution. The results of this study present that specialized financial institutions have a high level of efficiency with an average efficiency of 0.985. The Export-Import Bank of Thailand, Government Housing Bank and Government Saving Bank have technical and scale efficiency. Bank

¹ Lecturer, Ph.D., Faculty of Management Sciences, Kasetsart University, E-mail: sitapa.b@ku.th

for Agriculture and Agricultural Cooperative, Islamic Bank of Thailand and Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand have been able to improve their operations to have technical efficiency since 2017. Considering the scale efficiency, the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives is a specialized financial institution that has scale inefficiency with too large production. Therefore, it should improve the operations by separating its departments to reduce the production scale to the optimal.

Keywords: Operational Efficiency, Data Envelopment Analysis (DEA), Intermediation Approach, Financial Institutions, Specialized Financial Institutions

บทนำ

สถาบันการเงินมีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิตของประชากรในประเทศ เนื่องจากสถาบันการเงินทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการเคลื่อนย้ายเงินทุนจากผู้มีเงินทุนส่วนเกินไปสู่ผู้ขาดแคลนเงินทุน ทำให้ธุรกิจและประชาชนที่ขาดแคลนเงินทุนสามารถจัดหาเงินทุนเพื่อมาลงทุนหรือเพื่อมาพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเองได้

สถาบันการเงินที่มีความสำคัญมากที่สุดของไทย ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ เนื่องจากเป็นสถาบันการเงินที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในระบบสถาบันการเงิน แต่เนื่องจากธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินเอกชนที่มีวัตถุประสงค์การดำเนินงานเพื่อสร้างกำไร ทำให้ประชาชนและธุรกิจบางกลุ่ม เช่น ประชาชนที่มีรายได้น้อย ผู้ที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม หรือธุรกิจขนาดย่อม ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ได้ สถาบันการเงินอีกประเภทหนึ่งจึงถูกจัดตั้งขึ้นมา ได้แก่ สถาบันการเงินเฉพาะกิจ โดยเป็นสถาบันการเงินที่จัดตั้งขึ้นภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจและมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการทางการเงินแก่ผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินจากธนาคารพาณิชย์ และดำเนินงานตามนโยบายของรัฐในการพัฒนาส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศ (Bank of Thailand, 2019a)

สถาบันการเงินเฉพาะกิจจึงมีความสำคัญในการช่วยลดช่องว่างในการให้บริการทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ นอกจากนี้ หากพิจารณาขนาดของสถาบันการเงินจะพบว่า สถาบันการเงินเฉพาะกิจเป็นสถาบันการเงินที่มีขนาดใหญ่เป็นอันดับสองรองลงมาจากธนาคารพาณิชย์ โดยธนาคารพาณิชย์มีสัดส่วนสินทรัพย์เท่ากับร้อยละ 45.6 ของมูลค่าสินทรัพย์รวมของสถาบันการเงินทั้งหมด ส่วนสถาบันการเงินเฉพาะกิจมีสัดส่วนของสินทรัพย์รองลงมาเท่ากับร้อยละ 15.3 ของมูลค่าสินทรัพย์รวมของสถาบันการเงินทั้งหมด (Bank of Thailand, 2019b)

สถาบันการเงินเฉพาะกิจของไทยมีทั้งหมด 8 แห่ง โดยมีสถาบันการเงินที่มีฐานะเป็นธนาคารจำนวน 6 แห่ง และมีฐานะเป็นบริษัทจำนวน 2 แห่ง ได้แก่ (1) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จัดตั้งขึ้นเพื่อให้

ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือสหกรณ์การเกษตร (2) ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย จัดตั้งขึ้นเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการส่งออก นำเข้า และการลงทุน (3) ธนาคารอาคารสงเคราะห์ จัดตั้งขึ้นเพื่อสนับสนุนให้ประชาชนได้มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง (4) ธนาคารออมสิน จัดตั้งขึ้นเพื่อส่งเสริมการออม (5) ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จัดตั้งขึ้นเพื่อประกอบธุรกิจทางการเงินซึ่งสอดคล้องกับหลักศาสนาอิสลาม (6) ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จัดตั้งขึ้นเพื่อพัฒนา ส่งเสริม ช่วยเหลือในการจัดตั้ง การขยายกิจการ และการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (7) บริษัทตลาดรองสินเชื่อบริษัทที่อยู่อาศัย จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นกลไกในการจัดหาเงินทุนเพื่อการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงิน และ (8) บริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม จัดตั้งขึ้นเพื่อช่วยเหลือวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมผ่านการค้ำประกันสินเชื่อ

จะเห็นได้ว่าสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่มีฐานะเป็นธนาคารจะทำหน้าที่ให้บริการทางการเงินแก่ประชาชนและธุรกิจเช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ ส่วนสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่มีฐานะเป็นบริษัทนั้นจะทำหน้าที่ในการสนับสนุนการดำเนินงานในการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยและสินเชื่อสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของระบบสถาบันการเงิน

การวัดประสิทธิภาพของสถาบันการเงินมีความสำคัญเนื่องจากประสิทธิภาพบอกถึงความสามารถในการผลิตผลผลิตภายใต้ปัจจัยการผลิตที่มีอยู่ การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพของสถาบันการเงินจึงแสดงถึงความสามารถของสถาบันการเงินในการใช้เงินทุนที่จัดหามาจากผู้มีเงินทุนส่วนเกินแล้วส่งต่อไปยังผู้ขาดแคลนเงินทุนได้อย่างคุ้มค่า ซึ่งส่งผลดีต่อทั้งสถาบันการเงินและระบบเศรษฐกิจของประเทศ

การวัดประสิทธิภาพของสถาบันการเงินเฉพาะกิจซึ่งถือเป็นสถาบันการเงินหนึ่งที่มีความสำคัญต่อระบบสถาบันการเงินของประเทศจึงมีความสำคัญ แต่จากการทบทวนวรรณกรรมกลับพบว่า การศึกษาประสิทธิภาพของสถาบันการเงินของไทยส่วนใหญ่เป็นการศึกษาประสิทธิภาพของธนาคารพาณิชย์ ในขณะที่การศึกษาประสิทธิภาพของสถาบันการเงินเฉพาะกิจกลับมี

เป็นจำนวนน้อย ดังเช่นการศึกษาของ Rueangrit (2013) และ Sahunan and Witthawassamrankul (2018) นอกจากนี้ ยังไม่ได้เป็นการศึกษาประสิทธิภาพในการเป็นตัวกลางทางการเงินซึ่งถือเป็นบทบาทหลักที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานในการเป็นตัวกลางทางการเงินของสถาบันการเงินเฉพาะกิจทั้งประสิทธิภาพทางเทคนิคและประสิทธิภาพจากขนาด โดยเลือกศึกษาเฉพาะสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่มีฐานะเป็นธนาคารซึ่งทำหน้าที่เป็นตัวกลางทางการเงินจำนวน 6 แห่ง ได้แก่ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารออมสิน ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย และธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

โดยผลการศึกษาจะทำให้ทราบถึงการมีประสิทธิภาพและการขาดประสิทธิภาพในการดำเนินงานเป็นตัวกลางทางการเงินของสถาบันการเงินเฉพาะกิจแต่ละแห่ง ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแลของสถาบันการเงินที่ขาดประสิทธิภาพเห็นถึงโอกาสในการปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อให้สามารถทำหน้าที่เป็นตัวกลางทางการเงินตามวัตถุประสงค์ของแต่ละสถาบันการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์

ศึกษาและเปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานในการเป็นตัวกลางทางการเงินของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้มีขอบเขตระยะเวลาการศึกษาตั้งแต่ปี 2553 - 2562 รวมระยะเวลาในการศึกษา 10 ปี โดยเลือกศึกษาสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่มีฐานะเป็นธนาคารจำนวน 6 สถาบัน เนื่องจากเป็นสถาบันการเงินที่มีการดำเนินงานและวัตถุประสงค์เดียวกัน คือ การทำหน้าที่ในการเป็นตัวกลางทางการเงินเพื่อให้บริการทางการเงินแก่ผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินของ

ธนาคารพาณิชย์ได้ โดยรายชื่อของสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่ทำการศึกษา ได้แก่

1. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (Bank for Agriculture and Agricultural Cooperative: BAAC)
2. ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (Government Housing Bank: GHB)
3. ธนาคารออมสิน (The Government Saving Bank: GSB)
4. ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (Islamic Bank of Thailand: IBANK)
5. ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (Export-Import Bank of Thailand: EXIM Bank)
6. ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand: SME Bank)

การทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า การใช้เครื่องมือในการวัดประสิทธิภาพมีด้วยกัน 2 ประเภท ได้แก่ การวัดประสิทธิภาพด้วยวิธี Parametric ซึ่งเป็นวิธีการที่ใช้กับข้อมูลเชิงปริมาณ โดยต้องมีการกำหนดรูปแบบฟังก์ชันการผลิตและทราบรูปแบบการกระจายของข้อมูล อีกวิธีหนึ่งในการวัดประสิทธิภาพ ได้แก่ วิธี Non-parametric ซึ่งเป็นวิธีการทางคณิตศาสตร์ จึงไม่จำเป็นต้องทราบรูปแบบฟังก์ชันการผลิตและรูปแบบการกระจายของข้อมูล (Harnhirun, 2006)

วิธีการวัดประสิทธิภาพทั้งสองวิธีเหมือนกัน คือ ต้องมีการกำหนดปัจจัยการผลิตและผลผลิตในการวัดประสิทธิภาพ แต่ต่างกันตรงที่วิธี Parametric จะต้องกำหนดฟังก์ชันการผลิต ส่วนวิธี Non-parametric ไม่ต้องกำหนดฟังก์ชันการผลิต แต่จะใช้สมการเชิงเส้น (Linear Programing) มาวัดประสิทธิภาพจากข้อมูลปัจจัยการผลิตและผลผลิต (Vu, Nguyen, & Dinh, 2019)

สำหรับวิธีการวัดประสิทธิภาพที่เป็นที่นิยม ได้แก่ การวัดประสิทธิภาพโดยวิธี Non-parametric หรือที่เป็นรู้จักในชื่อที่เรียกว่า Data Envelopment Analysis (DEA) เนื่องจากเป็นวิธีวัดประสิทธิภาพที่ไม่ต้องกำหนดรูปแบบฟังก์ชันการผลิต ใช้เพียงข้อมูลปัจจัยการผลิตและผลผลิตเท่านั้น (Fethi & Passiouras, 2009) นอกจากนี้ ยังสามารถใช้ได้กับทั้งหน่วยงานเอกชน หน่วยงานภาครัฐและองค์กรไม่แสวงหากำไร (Untong, 2005; Kosta, 2011) และกลุ่มตัวอย่างขนาดเล็กได้ (Chitkratok, 2015)

สำหรับการวัดประสิทธิภาพของธนาคารพาณิชย์ วิธีการวัดประสิทธิภาพโดยวิธี DEA เป็นที่นิยมใช้อย่างแพร่หลายเช่นกัน (Fethi & Passiouras, 2009) โดยการศึกษาประสิทธิภาพของธนาคารพาณิชย์โดยวิธี DEA นั้น ผู้ศึกษาต้องกำหนดปัจจัยการผลิตและผลผลิตเพื่อใช้ในการวัดประสิทธิภาพ ซึ่งแต่ละงานวิจัยจะมีการใช้ปัจจัยการผลิตและผลผลิตที่แตกต่างกันไป ตามแนวคิดการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์และวัตถุประสงค์การศึกษาของแต่ละงานวิจัยดังนี้

Sufian and Habibullah (2010) ศึกษาเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ไทย โดยใช้แบบจำลอง DEA ในช่วงปี 2542 - 2551 โดยเลือกปัจจัยการผลิตและผลผลิตตามแนวคิด Intermediation Approach โดยปัจจัยการผลิต ได้แก่ เงินฝาก สินทรัพย์ถาวรและจำนวนพนักงาน ส่วนผลผลิต ได้แก่ เงินให้สินเชื่อ เงินลงทุนและรายได้ดอกเบี้ยสุทธิ ผลการศึกษาพบว่าระหว่างช่วงเวลาที่ศึกษาธนาคารพาณิชย์ไทยมีค่าประสิทธิภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 0.869 โดยธนาคารพาณิชย์ของไทยมีค่าประสิทธิภาพเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 0.89 ในขณะที่ธนาคารพาณิชย์ของต่างประเทศมีค่าประสิทธิภาพเฉลี่ยที่ร้อยละ 0.773

Kosta (2011) ศึกษาประสิทธิภาพของธนาคารพาณิชย์ในทวีปเอเชียด้วยวิธี DEA ระหว่างปี 2549 - 2553 โดยเลือกศึกษาธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์จากประเทศต่าง ๆ ในทวีปเอเชีย 7 ประเทศ จำนวน 53 ธนาคาร โดยงานวิจัยนี้ใช้แนวคิดในการเลือกปัจจัยการผลิตและผลผลิตทั้งหมด 3 แนวคิด ได้แก่ แนวคิด Intermediation Approach แนวคิด

Production Approach และ Income-Based Approach ผลการศึกษาพบว่าจากธนาคารทั้งสิ้นจำนวน 53 ธนาคาร มีธนาคารที่มีประสิทธิภาพจำนวน 4 - 7 ธนาคาร โดยค่าประสิทธิภาพโดยเฉลี่ยของทุกธนาคารอยู่ระหว่าง 0.21 - 0.25

Suebongsakorn, Khaekhai, Prakeetawathin, Rungpromprathan, and Saeing (2016) ศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยจำนวน 22 ธนาคาร ระหว่างปี 2554 - 2556 โดยวิธี DEA โดยใช้แนวคิดในการเลือกปัจจัยการผลิตและผลผลิต 2 แนวคิด ได้แก่ แนวคิด Intermediation Approach โดยมีเงินฝาก ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน และค่าธรรมเนียมบริการ เป็นปัจจัยการผลิต ส่วนผลผลิต ได้แก่ เงินให้สินเชื่อ เงินลงทุน กำไร (ขาดทุน) จากธุรกรรมเพื่อค้าและปริวรรตเงินตราต่างประเทศ รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ และอีกแนวคิดหนึ่ง ได้แก่ Production Approach โดยมีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคารสถานที่ และค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยเป็นปัจจัยการผลิต และมีเงินฝาก เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ และรายได้ดอกเบี้ยเป็นผลผลิต

ผลการศึกษาพบว่า เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพของธนาคารในฐานะที่เป็นตัวกลางทางการเงิน จะมีธนาคารที่มีประสิทธิภาพ มีขนาดเหมาะสมจำนวน 10 ธนาคาร ส่วนธนาคารที่ไม่มีประสิทธิภาพเนื่องจากขนาดการผลิตของธนาคารเล็กเกินไปมีจำนวน 1 ธนาคาร และมีอีก 11 ธนาคารมีขนาดการผลิตที่ใหญ่เกินไป และเมื่อพิจารณาประสิทธิภาพของธนาคารในฐานะที่เป็นหน่วยธุรกิจซึ่งมีหน้าที่ในการผลิตสินค้าและบริการพบว่า มีธนาคารที่มีประสิทธิภาพเพียง 8 ธนาคาร ส่วนธนาคารที่เหลือนี้อีกจำนวน 14 ธนาคาร มี 3 ธนาคารที่มีขนาดการผลิตเล็กเกินไป และ 11 ธนาคารมีขนาดการผลิตใหญ่เกินไป

Areethai (2008) ศึกษาการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ไทยโดยวิธี DEA เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ระหว่างปี 2547 - 2549 โดยใช้ปัจจัยการผลิตและผลผลิตจากข้อมูลในงบการเงินตามแนวคิด Traditional Approach โดยปัจจัยการผลิต ได้แก่ เงินฝากและค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย ส่วนผลผลิต ได้แก่ เงินให้สินเชื่อ รายได้ดอกเบี้ยและรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย ผลการศึกษาพบว่า ในแต่ละปี

มีธนาคารพาณิชย์ที่มีค่าประสิทธิภาพจำนวน 10 ธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 71.3 ของธนาคารพาณิชย์ทั้งหมด

จะเห็นได้ว่าการศึกษาประสิทธิภาพของธนาคารพาณิชย์นั้นเป็นจำนวนมาก โดยมีแนวคิดในการเลือกปัจจัยการผลิตและผลผลิตที่ต่างกัน สำหรับการศึกษาประสิทธิภาพของสถาบันการเงินเฉพาะกิจนั้นพบว่า มีจำนวนไม่มากนัก โดยการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพของสถาบันการเงินเฉพาะกิจมีดังนี้

Ngo and Nguyen (2012) ศึกษาประสิทธิภาพธนาคารไทยระหว่างปี 2550 - 2553 โดยเครื่องมือวัดประสิทธิภาพ DEA และเครื่องมือวัดการเปลี่ยนแปลงประสิทธิภาพ Malmquist Index โดยศึกษาทั้งธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศ ธนาคารที่เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ และธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ จำนวนทั้งสิ้น 27 ธนาคาร โดยในส่วนของสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐนั้น สถาบันการเงินที่ศึกษามีจำนวน 6 สถาบัน ได้แก่ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย และธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

งานวิจัยนี้ได้เลือกปัจจัยการผลิตและผลผลิตตามแนวคิด Production Approach โดยปัจจัยการผลิต ได้แก่ ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยและค่าใช้จ่ายที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย ส่วนผลผลิต ได้แก่ รายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผล รายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย ผลการศึกษาพบว่า ค่าประสิทธิภาพของธนาคารไทยเฉลี่ยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยค่าประสิทธิภาพของธนาคารเฉลี่ยในปี 2550 เท่ากับ 0.646 และเพิ่มขึ้นเป็น 0.691 ในปี 2553

Rueangrit (2013) ได้วิเคราะห์ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสถาบันการเงินเฉพาะกิจจำนวน 6 สถาบัน ในระหว่างปี 2551 - 2555 โดยวิธี DEA โดยสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่ศึกษา ได้แก่ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารอิสลาม

แห่งประเทศไทย ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย และธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

ในการกำหนดปัจจัยการผลิตและผลผลิตนั้น งานวิจัยนี้ได้กำหนดปัจจัยการผลิต ได้แก่ ค่าใช้จ่ายเงินเดือนพนักงาน ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคารและอุปกรณ์ ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยและเงินรางวัล ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ และผลผลิต ได้แก่ ปริมาณเงินให้สินเชื่อและปริมาณเงินฝากรวมเงินตราต่างประเทศ โดยผลการศึกษาพบว่า ระหว่างปี 2551 - 2555 สถาบันการเงินเฉพาะกิจมีประสิทธิภาพอยู่ระหว่าง 0.64 - 0.77 โดยมีสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ได้แก่ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ และธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยที่มีประสิทธิภาพน้อยกว่า 1 ทุกปี

Sahunan and Witthawassamrankul (2018) ศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของสถาบันการเงินเฉพาะกิจในประเทศ 6 สถาบัน ได้แก่ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย และบริษัทตลาดรองสินเชื่อที่อยู่อาศัย ในระหว่างปี 2555 - 2559 โดยกำหนดปัจจัยการผลิต ได้แก่ เงินฝาก ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานและค่าใช้จ่ายอาคารสถานที่ และผลผลิต ได้แก่ เงินให้สินเชื่อ รายได้ดอกเบี้ยและรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย โดยพบว่า สถาบันการเงินที่มีประสิทธิภาพเท่ากับ 1 ได้แก่ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ และบริษัทตลาดรองสินเชื่อที่อยู่อาศัย ส่วนสถาบันการเงินที่มีประสิทธิภาพน้อยกว่า 1 ได้แก่ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และธนาคารออมสิน ส่วนธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ในปี 2555 - 2558 ธนาคารมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานน้อยกว่า 1 ส่วนในปี 2559 ธนาคารมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานเท่ากับ 1

จะเห็นได้ว่าการศึกษาประสิทธิภาพของสถาบันการเงินเฉพาะกิจส่วนใหญ่เป็นการศึกษาโดยวิธี DEA เนื่องจากเป็นวิธีที่เหมาะสมกับการวัดประสิทธิภาพของหน่วยงานรัฐ สำหรับการเลือกปัจจัยการผลิตและผลผลิตนั้นพบว่า สามารถเลือกปัจจัยการผลิตและผลผลิตเพื่อวัดประสิทธิภาพของสถาบัน

การเงินเฉพาะกิจตามแนวคิดเกี่ยวกับการวัดประสิทธิภาพของธนาคารพาณิชย์ ได้อย่างไรก็ตาม การศึกษาประสิทธิภาพของสถาบันการเงินส่วนใหญ่เป็นการแยกศึกษาระหว่างประสิทธิภาพของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ เนื่องจากการวัดประสิทธิภาพโดยวิธี DEA เหมาะสมกับการวัดประสิทธิภาพของหน่วยงานที่มีวัตถุประสงค์และสภาวะทางการตลาดที่เหมือนกัน (Rueangrit, 2013) ซึ่งการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจมีวัตถุประสงค์ สภาวะทางการตลาด ตลอดจนการกำกับดูแลที่แตกต่างกัน

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ได้เลือกวิธีการวัดประสิทธิภาพโดยวิธี DEA เนื่องจากเป็นวิธีที่เหมาะสมสำหรับการศึกษาองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร และเหมาะสมกับการศึกษาตัวอย่างที่มีจำนวนน้อย โดยจำนวนสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่ใช้ในการศึกษามีจำนวน 6 สถาบัน สำหรับการวัดประสิทธิภาพโดยวิธี DEA มีวิธีการดำเนินการ ดังนี้

1. การวัดประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยวิธี Data Envelopment Analysis (DEA)

เครื่องมือในการวัดผลการดำเนินงานอย่างหนึ่งที่เป็นที่นิยมกัน คือ การวัดประสิทธิภาพทางเทคนิค (Technical Efficiency) ซึ่งเป็นการวัดประสิทธิภาพการดำเนินงานในการใช้ปัจจัยการผลิตเพื่อสร้างผลผลิต โดยการวัดประสิทธิภาพดังกล่าวนี้สามารถคำนวณได้จากสูตร ดังนี้ (Untong, 2005; Kosta, 2011)

$$\text{ประสิทธิภาพ} = \frac{\text{จำนวนผลผลิต}}{\text{จำนวนปัจจัยการผลิต}}$$

การวัดประสิทธิภาพข้างต้นเป็นการวัดประสิทธิภาพหากมีปัจจัยการผลิตและผลผลิต 1 ชนิด หากหน่วยงานที่ต้องการวัดประสิทธิภาพมีหลายหน่วยงาน และมีการใช้ปัจจัยการผลิตหลายปัจจัยเพื่อสร้างผลผลิตหลายชนิด

การวัดประสิทธิภาพต้องคำนวณค่าประสิทธิภาพโดยเปรียบเทียบซึ่งคำนวณได้
ตามสูตร ดังนี้ (Untong, 2005; Kosta, 2011)

ประสิทธิภาพโดยเปรียบเทียบ

$$= \frac{\text{ผลรวมถ่วงน้ำหนักของจำนวนผลผลิต}}{\text{ผลรวมถ่วงน้ำหนักของจำนวนปัจจัยการผลิต}}$$

การวัดประสิทธิภาพโดยเปรียบเทียบเป็นการเปรียบเทียบ
ค่าประสิทธิภาพที่คำนวณได้ในแต่ละหน่วยผลิตกับค่ามาตรฐานซึ่งเป็นหน่วย
ผลิตที่มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดจะมีค่า
ประสิทธิภาพเท่ากับ 1 และหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีประสิทธิภาพต่ำกว่าจะมีค่า
ประสิทธิภาพน้อยกว่า 1

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวัดประสิทธิภาพนั้น เครื่องมือที่เป็น
ที่นิยมในการวัดประสิทธิภาพ ได้แก่ การวัดประสิทธิภาพโดยวิธี Data
Envelopment Analysis (DEA) ซึ่งถูกพัฒนาขึ้นโดย Charnes, Cooper, and
Rhodes (1978) ซึ่งเป็นวิธีการคำนวณค่าประสิทธิภาพโดยเปรียบเทียบของ
หน่วยผลิตซึ่งเรียกว่า Decision Making Units (DMUs) ที่ไม่อิงพารามิเตอร์
(Nonparametric Method) และไม่มีการกำหนดรูปแบบของฟังก์ชัน
(Function Form) ที่ใช้ในการพิจารณาการผลิต แต่จะใช้วิธีการทางคณิตศาสตร์
ที่เรียกว่าโปรแกรมเชิงเส้น (Linear Programming) มาสร้างขอบเขตการผลิต
(Production Frontier) จากข้อมูลปัจจัยการผลิตและผลผลิตของหน่วยผลิต
เพื่อหาสัดส่วนการใช้ทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพสูงสุด โดย DMUs ที่มี
ประสิทธิภาพมากที่สุดจะมีค่าประสิทธิภาพเท่ากับ 1 และ DMUs อื่น ๆ จะมีค่า
ประสิทธิภาพอยู่ระหว่าง 0 - 1 ซึ่งค่าคะแนนจะได้จากการเปรียบเทียบกับ
DMUs ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด (Kosta, 2011; Rueangrit, 2013)

การวัดประสิทธิภาพโดยวิธี DEA ที่ถูกพัฒนาโดย Charnes,
Cooper, and Rhodes นี้เป็นการวัดประสิทธิภาพด้านปัจจัยการผลิต (Input-
Oriented) โดยพิจารณาความสามารถในการผลิตสินค้าที่ต้องการโดยใช้
ปัจจัยการผลิตให้น้อยที่สุด และเป็นการวัดประสิทธิภาพภายใต้สมมติฐาน

ผลตอบแทนต่อขนาดคงที่ (Constant Returns to Scale: CRS) โดยแบบจำลองการวัดประสิทธิภาพนี้เรียกว่าแบบจำลอง CCR ซึ่งสามารถแสดงได้ในรูปสมการ Linear Programming ดังนี้ (Suebpongsakorn et al., 2016)

สมการเป้าหมาย $Min_{\theta, \lambda} \theta$

สมการข้อจำกัด $-y_i + Y\lambda \geq 0$

$\theta x_i - X\lambda \geq 0$

$\lambda \geq 0$

โดยที่ θ = ค่าประสิทธิภาพทางเทคนิค

λ = เวกเตอร์ของค่าคงที่ (ค่าถ่วงน้ำหนัก) ขนาด $N \times 1$

N = จำนวน DMU (DMU_i โดยที่ $i = 1, 2, \dots, N$)

y_i = เวกเตอร์ของผลผลิตสำหรับ DMU_i

x_i = เวกเตอร์ของปัจจัยการผลิตสำหรับ DMU_i

Y = เมทริกซ์ของผลผลิตขนาด $M \times N$

X = เมทริกซ์ของปัจจัยการผลิตขนาด $K \times N$

M = จำนวนของผลผลิต

K = จำนวนของปัจจัยการผลิต

แบบจำลอง CCR จะใช้ได้อย่างเหมาะสมหาก DMUs มีการดำเนินการผลิต ณ ระดับที่เหมาะสม (Optimal Scale) ซึ่งหมายถึงหน่วยผลิตจะต้องมีประสิทธิภาพทั้งประสิทธิภาพทางเทคนิค (Pure Technical Efficiency) ซึ่งหมายถึงความสามารถของ DMUs ในการผลิตผลผลิตให้ได้มากที่สุดจากปัจจัยการผลิตที่มี และมีประสิทธิภาพจากขนาด (Scale Efficiency: SE) ซึ่งหมายถึง DMUs จะต้องมีการผลิตที่เหมาะสม (Hemman, 2010)

อย่างไรก็ตาม หาก DMUs มีการดำเนินงานในตลาดที่มีแข่งขันที่ไม่สมบูรณ์ DMUs อาจไม่สามารถดำเนินการผลิต ณ ระดับที่เหมาะสมได้ จึงมีการพัฒนาแบบจำลองการวัดประสิทธิภาพโดย Banker, Charnes, and Cooper (1984) หรือแบบจำลอง BCC ที่เป็นแบบจำลองการวัดประสิทธิภาพภายใต้

สมมติฐานผลตอบแทนต่อขนาดผันแปร (Variable Returns to Scale: VRS) โดยการเพิ่มสมการข้อจำกัด $N1'\lambda \leq 1$ เข้าไปในแบบจำลอง CCR โดย $N1'$ คือ เวกเตอร์ของ 1 ขนาด $N \times 1$ ของหน่วยผลิต (Suebpongsakorn et al., 2016)

การวัดประสิทธิภาพตามแบบจำลอง BCC เป็นการวัดประสิทธิภาพภายใต้สมมติฐานผลตอบแทนต่อขนาดผันแปร ซึ่งใช้ในกรณีที่ DMUs ไม่ได้ดำเนินการผลิตในระดับที่เหมาะสม จึงเป็นการวัดประสิทธิภาพทางเทคนิคเพียงอย่างเดียว ดังนั้น หาก DMUs ไม่ได้ดำเนินการผลิตในระดับที่เหมาะสม ค่าประสิทธิภาพที่วัดภายใต้สมมติฐานผลตอบแทนต่อขนาดคงที่และผลตอบแทนต่อขนาดผันแปรจะไม่เท่ากัน โดยจะสามารถนำค่าประสิทธิภาพที่วัดได้ภายใต้สมมติฐานทั้งสองแบบมาคำนวณค่าประสิทธิภาพจากขนาดได้ ดังนี้ (Untong, 2005)

$$SE = \frac{TE_{CRS}}{TE_{VRS}}$$

โดยที่ SE = ค่าประสิทธิภาพจากขนาด (Scale Efficiency)
 TE_{CRS} = ค่าประสิทธิภาพภายใต้สมมติฐานผลตอบแทนต่อขนาดคงที่
 TE_{VRS} = ค่าประสิทธิภาพภายใต้สมมติฐานผลตอบแทนต่อขนาดผันแปร

โดยค่า SE จะอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 โดย Kosta (2011) และ Hemman (2010) ได้อธิบายว่า DMUs ที่มีประสิทธิภาพจากขนาดจะมีค่า SE เท่ากับ 1 ซึ่งแสดงถึงการมีขนาดการผลิตที่เหมาะสม โดยเมื่อมีการเพิ่มปัจจัยการผลิตเข้าไป จะทำให้ได้ผลผลิตเพิ่มขึ้นเท่ากับอัตราการเพิ่มของปัจจัยการผลิต

ส่วนค่า SE ที่น้อยกว่า 1 แสดงถึงการไม่มีประสิทธิภาพจากขนาด ซึ่งอาจเกิดจากการที่ DMUs มีการผลิตในช่วงผลตอบแทนต่อขนาดลดลง (Decreasing Returns to Scale: DRS) ซึ่งแสดงว่า DMUs มีขนาดการผลิต

ที่ใหญ่เกินไป โดยหาก DMUs เพิ่มปัจจัยการผลิตเข้าไป จะทำให้ได้ผลผลิตเพิ่มขึ้นในอัตราที่ต่ำกว่าอัตราการเพิ่มขึ้นของปัจจัยการผลิต DMUs จึงไม่ควรขยายกิจการหรือควรแบ่งแยกหน่วยงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน หรืออาจเกิดจากการที่ DMUs มีการผลิตในช่วงผลตอบแทนต่อขนาดเพิ่มขึ้น (Increasing Returns to Scale: IRS) ซึ่งแสดงว่า DMUs มีขนาดการผลิตที่เล็กเกินไป โดยหาก DMUs เพิ่มปัจจัยการผลิตเข้าไป จะทำให้ได้ผลผลิตเพิ่มขึ้นในอัตราที่สูงกว่าอัตราการเพิ่มขึ้นของปัจจัยการผลิต DMUs จึงสามารถขยายกิจการได้

การศึกษาในครั้งนี้ใช้โปรแกรม DEAP 2.1 เพื่อวัดประสิทธิภาพของสถาบันการเงินเฉพาะกิจทั้งประสิทธิภาพทางเทคนิคและประสิทธิภาพจากขนาด โดยการวัดประสิทธิภาพทางเทคนิคนั้นจะเป็นการวัดภายใต้สมมติฐานผลตอบแทนต่อขนาดผันแปร เนื่องจากสอดคล้องกับโครงสร้างตลาดของสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่เป็นตลาดที่แข่งขันไม่สมบูรณ์จากข้อจำกัดการเข้าสู่ตลาดของสถาบันการเงินรายใหม่ ซึ่งทำได้ยากเนื่องจากต้องใช้เงินทุนจำนวนมาก (Charoen-Arpharutsamee, 2020)

2. การเลือกปัจจัยการผลิตและผลผลิต

การศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยวิธี DEA จะต้องใส่ปัจจัยการผลิตและผลผลิตเพื่อวัดประสิทธิภาพในการผลิตผลผลิตจากปัจจัยการผลิตที่มี โดยปัจจัยการผลิตและผลผลิตที่จะนำมาใช้ในการวัดประสิทธิภาพสำหรับการศึกษานี้จะเป็นข้อมูลจากงบการเงินตามแนวคิด Intermediation Approach ซึ่งเป็นแนวคิดของ Sealey and Lindley (1977) ซึ่งเลือกปัจจัยการผลิตและผลผลิตโดยพิจารณาจากบทบาทของธนาคารในการเป็นตัวกลางทางการเงิน โดยมีแนวคิดว่าธนาคารจะใช้เวลาและทรัพยากร ได้แก่ แรงงานและสินทรัพย์ถาวร มาสร้างสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้ ได้แก่ เงินให้สินเชื่อ และเงินลงทุน โดยแนวคิดนี้เป็นที่นิยมในการใช้ศึกษาประสิทธิภาพของธนาคาร เนื่องจากพิจารณาธนาคารในฐานะตัวกลางทางการเงินซึ่งเป็นบทบาทหลักของธนาคาร (Ahn & Le, 2014) และเป็นแนวคิดที่เหมาะสมในการวิเคราะห์ข้อมูลที่มี

ลักษณะเป็น Cross-Sectional (Madhanagopal & Chandrasekaran, 2014) โดยจะใช้เครื่องมือการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Correlation Analysis) มาวิเคราะห์เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของปัจจัยการผลิตและผลผลิต ซึ่งหากปัจจัยการผลิตและผลผลิตมีความสัมพันธ์กันสูงแสดงว่ามีความเหมาะสมในการวัดประสิทธิภาพการดำเนินงานตามวิธี DEA (Jenkins & Anderson, 2003; Luo, Bi, & Liang, 2012; Subramanyam, 2016)

ในการเลือกปัจจัยการผลิตและผลผลิต การศึกษาครั้งนี้ใช้ปัจจัยการผลิตและผลผลิตที่สอดคล้องกับแนวคิดของ Sealey and Lindley (1977) และ Ahn and Le (2014) โดยปัจจัยการผลิตประกอบด้วยเงินฝาก เงินกู้ยืม ส่วนของทุน แรงงานและสินทรัพย์ถาวร สำหรับผลผลิตประกอบด้วยเงินให้สินเชื่อ และเงินลงทุน

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่ศึกษาครั้งนี้มีแหล่งเงินทุนที่สำคัญ ได้แก่ เงินฝากและเงินกู้ยืม โดยมีสัดส่วนแตกต่างกันตามประเภทของสถาบัน และการรายงานส่วนของเงินกู้ยืมในงบแสดงฐานะการเงินของบางสถาบันมีความแตกต่างจากสถาบันอื่น การศึกษาครั้งนี้จึงรวมปัจจัยการผลิต ได้แก่ เงินฝากและเงินกู้ยืม เป็นปัจจัยเดียวกันในรายการเงินฝาก トラสารหนี้และเงินกู้ยืม นอกจากนี้ในการคำนวณค่าประสิทธิภาพโดยวิธี DEA นั้น หากมีปัจจัยการผลิตหรือผลผลิตที่มีค่าติดลบจะไม่สามารถคำนวณค่าประสิทธิภาพได้ ซึ่งต้องตัดปัจจัยการผลิตหรือผลผลิตดังกล่าวออกไป (Pradit-Ukrit, Sinthavalai, & Meemongkol, 2013) ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ปัจจัยการผลิต ได้แก่ ส่วนของทุน มีสถาบันการเงินเฉพาะกิจบางแห่งที่มีส่วนของทุนติดลบ จึงไม่สามารถนำส่วนของทุนมาพิจารณาเป็นปัจจัยการผลิตได้ ส่วนปัจจัยการผลิต ได้แก่ แรงงาน เนื่องจากข้อจำกัดของข้อมูลและความเหมาะสมในการวัดปัจจัยในรูปตัวเงินตามการศึกษาของ Ahn and Le (2014) การศึกษาครั้งนี้จึงใช้ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานเป็นตัววัดปัจจัยการผลิตด้านแรงงาน

ดังนั้นการศึกษานี้จึงมีปัจจัยการผลิต ได้แก่ เงินฝาก トラสารหนี้ และเงินกู้ยืม ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานและสินทรัพย์ถาวร ส่วนผลผลิต ได้แก่

เงินให้สินเชื่อและเงินลงทุน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลปัจจัยการผลิตและผลผลิต
ดังกล่าวจากรายงานงบการเงินของสถาบันการเงินเฉพาะกิจแต่ละแห่ง

สำหรับการตรวจสอบความเหมาะสมของปัจจัยการผลิตและผลผลิต
สามารถทำได้โดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการผลิตและผลผลิต
ซึ่งผลการวิเคราะห์เป็นไปตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการผลิตและผลผลิต

	เงินฝาก ตราสาร หนี้ และ เงินกู้ยืม	ค่าใช้จ่าย เกี่ยวกับ พนักงาน	สินทรัพย์ ถาวร	เงินให้ สินเชื่อ	เงินลงทุน
เงินฝาก ตราสารหนี้ และเงิน กู้ยืม	1	.895**	.846**	.995**	.883**
ค่าใช้จ่าย เกี่ยวกับ พนักงาน	.895**	1	.752**	.864**	.789**
สินทรัพย์ ถาวร	.846**	.752**	1	.833**	0.743**
เงินให้ สินเชื่อ	.995**	.864**	.833**	1	.853**
เงินลงทุน	.883**	.789**	.743**	.853**	1

หมายเหตุ: ** P < 0.01

จากตารางจะเห็นได้ว่าปัจจัยการผลิตและผลผลิตมีความสัมพันธ์กัน ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.01 แสดงว่า ปัจจัย การผลิตและผลผลิตดังกล่าวมีความเหมาะสมในการนำมาใช้วัดประสิทธิภาพ โดยวิธี DEA

ผลการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ใช้ปัจจัยการผลิต ได้แก่ เงินฝาก ตราสารหนี้ และเงินกู้ยืม ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานและสินทรัพย์ถาวร ส่วนผลผลิต ได้แก่ เงินให้สินเชื่อและเงินลงทุน โดยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยการผลิตและผลผลิตเป็นไปตามตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการผลิตและผลผลิต

(หน่วย: พันบาท)

	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน
เงินฝาก	38,169,804	2,389,989,167	709,316,233	744,660,832
ตราสารหนี้ และเงินกู้ยืม				
ค่าใช้จ่าย เกี่ยวกับ พนักงาน	435,882	19,109,188	5,987,345	6,726,822
สินทรัพย์ ถาวร	355,203	26,638,592	4,774,642	6,139,370
เงินให้ สินเชื่อ	44,190,997	2,070,089,223	651,245,808	644,505,387
เงินลงทุน	1,869,818	309,794,892	59,785,388	88,628,047

เมื่อนำปัจจัยการผลิตและผลผลิตมาวิเคราะห์ประสิทธิภาพโดยวิธี DEA พบว่า ค่าประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสถาบันการเงินเฉพาะกิจทั้ง 6 แห่ง ได้แก่ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (BAAC) ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (GHB) ธนาคารออมสิน (GSB) ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (IBANK) ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (EXIM Bank) และธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (SME Bank) ระหว่างปี 2553 - 2562 ภายใต้สมมติฐานผลตอบแทนต่อขนาดผันแปร เป็นไปตามตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3

ค่าประสิทธิภาพของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ภายใต้สมมติฐานอัตราผลตอบแทนต่อขนาดผันแปร

	BAAC	EXIM Bank	GHB	GSB	IBANK	SME BANK	ค่าเฉลี่ย
2553	0.774	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	0.962
2554	0.893	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	0.982
2555	0.866	1.000	1.000	1.000	1.000	0.955	0.970
2556	0.879	1.000	1.000	1.000	1.000	0.980	0.977
2557	0.933	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	0.989
2558	0.964	1.000	1.000	1.000	0.884	1.000	0.975
2559	0.992	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	0.999
2560	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
2561	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
2562	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
ค่าเฉลี่ย	0.930	1.000	1.000	1.000	0.988	0.994	0.985

ที่มา: จากการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม DEAP 2.1

จากตารางที่ 3 แสดงถึงประสิทธิภาพทางเทคนิคของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ซึ่งพบว่า สถาบันการเงินเฉพาะกิจของไทยมีประสิทธิภาพการดำเนินงานในการเป็นตัวกลางทางการเงินในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.985 โดยในช่วงปี 2553 - 2559 สถาบันการเงินเฉพาะกิจมีค่าประสิทธิภาพน้อยกว่า 1 แต่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น และในปี 2560 เป็นต้นมา สถาบันการเงินเฉพาะกิจของไทยมีค่าประสิทธิภาพเท่ากับ 1

เมื่อพิจารณาค่าประสิทธิภาพของสถาบันการเงินเฉพาะกิจแต่ละแห่งตลอดระยะเวลาการศึกษาจะเห็นได้ว่า มีสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่มีประสิทธิภาพในการเป็นตัวกลางทางการเงิน โดยมีค่าประสิทธิภาพเท่ากับ 1 จำนวน 3 สถาบัน ได้แก่ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ และธนาคารออมสิน

ส่วนสถาบันการเงินที่มีค่าประสิทธิภาพน้อยกว่า 1 มีจำนวน 3 สถาบัน ได้แก่ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย และธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยมีค่าประสิทธิภาพเฉลี่ยเท่ากับ 0.930 0.988 และ 0.994 ตามลำดับ โดยธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมีค่าประสิทธิภาพต่ำที่สุด โดยมีค่าประสิทธิภาพน้อยกว่า 1 ในปี 2553 - 2558 ส่วนธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยมีค่าประสิทธิภาพน้อยกว่า 1 เพียงปีเดียว คือ ปี 2557 และธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีค่าประสิทธิภาพน้อยกว่า 1 ในปี 2555 - 2556 อย่างไรก็ตาม สถาบันการเงินทั้ง 3 แห่งนี้มีค่าประสิทธิภาพเท่ากับ 1 ตั้งแต่ปี 2560 เป็นต้นมา

สำหรับการวิเคราะห์ประสิทธิภาพจากขนาด จากการวิเคราะห์โดยโปรแกรม DEAP 2.1 สามารถคำนวณค่าประสิทธิภาพจากขนาดได้ดังตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 4

ค่าประสิทธิภาพจากขนาดของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

	BAAC	EXIM Bank	GHB	GSB	IBANK	SME BANK
2553	0.873	1.000	1.000	1.000	0.952	1.000
	DRS	-	-	-	IRS	-
2554	0.886	1.000	1.000	1.000	1.000	0.948
	DRS	-	-	-	-	IRS
2555	0.865	1.000	1.000	1.000	1.000	0.957
	DRS	-	-	-	-	IRS
2556	0.829	1.000	1.000	1.000	1.000	0.951
	DRS	-	-	-	-	IRS
2557	0.761	1.000	1.000	1.000	0.927	0.789
	DRS	-	-	-	IRS	IRS
2558	0.766	1.000	1.000	1.000	0.989	1.000
	DRS	-	-	-	IRS	-
2559	0.743	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
	DRS	-	-	-	-	-
2560	0.764	1.000	1.000	1.000	0.595	0.995
	DRS	-	-	-	IRS	IRS
2561	0.844	1.000	1.000	1.000	1.000	0.943
	DRS	-	-	-	-	IRS
2562	0.816	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
	DRS	-	-	-	-	-

ที่มา: จากการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม DEAP 2.1

หมายเหตุ: DRS หมายถึง Decreasing Returns to Scale และ IRS หมายถึง Increasing Returns to Scale

จากตารางที่ 4 ซึ่งแสดงค่าประสิทธิภาพจากขนาดของสถาบันการเงิน เฉพาะกิจพบว่า ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ และธนาคารออมสิน มีค่าประสิทธิภาพจากขนาดเท่ากับ 1 แสดงว่าสถาบันการเงินทั้ง 3 สถาบันมีประสิทธิภาพจากขนาดหรือมีขนาดการผลิตที่เหมาะสม

สำหรับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจะเห็นได้ว่า ธนาคารมีค่าประสิทธิภาพจากขนาดน้อยกว่า 1 ทุกปี แสดงให้เห็นว่าธนาคาร ไม่มีประสิทธิภาพจากขนาด โดยธนาคารมีขนาดการผลิตในช่วงผลตอบแทนต่อขนาดลดลง (Decreasing Returns to Scale: DRS) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าธนาคาร มีขนาดการผลิตที่ใหญ่เกินไป เมื่อพิจารณาพร้อมกับค่าประสิทธิภาพทางเทคนิค แสดงให้เห็นว่าถึงแม้ธนาคารจะมีประสิทธิภาพทางเทคนิคในปี 2559 - 2562 แต่ธนาคารยังมีปัญหาทางด้านประสิทธิภาพจากขนาด

ในส่วนของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยจะเห็นได้ว่า ค่าประสิทธิภาพจากขนาดมีค่าน้อยกว่า 1 ในปี 2553 2557 2558 และ 2560 โดยธนาคารมีขนาดการผลิตในช่วงผลตอบแทนต่อขนาดเพิ่มขึ้น (Increasing Returns to Scale: IRS) ซึ่งแสดงว่าธนาคารมีขนาดการผลิตที่เล็กเกินไป

สำหรับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยจะเห็นได้ว่าตั้งแต่ปี 2557 เป็นต้นมา ธนาคารจะมีประสิทธิภาพทางเทคนิค แต่เมื่อพิจารณาด้านประสิทธิภาพจากขนาดพบว่า ในปี 2554 - 2557 และ ปี 2560 - 2561 ธนาคารมีค่าประสิทธิภาพจากขนาดน้อยกว่า 1 โดยธนาคารมีขนาดการผลิตในช่วงผลตอบแทนต่อขนาดเพิ่มขึ้น แสดงว่าธนาคารมีขนาดการผลิตที่เล็กเกินไป

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่าโดยรวมสถาบันการเงินเฉพาะกิจของไทย มีประสิทธิภาพในการเป็นตัวกลางทางการเงินในระดับสูง โดยสถาบันการเงินที่มีประสิทธิภาพทั้งทางเทคนิคและประสิทธิภาพจากขนาดทุกปี ได้แก่ ธนาคารเพื่อ

การส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ และธนาคารออมสิน

ส่วนสถาบันการเงินเฉพาะกิจอื่นถึงแม้จะมีประสิทธิภาพทางเทคนิคน้อยกว่า 1 ในช่วงปี 2553 - 2559 แต่สามารถปรับปรุงการดำเนินงานจนมีประสิทธิภาพได้ตั้งแต่ปี 2560 เป็นต้นมา ซึ่งหมายความว่าตั้งแต่ปี 2560 สถาบันการเงินเฉพาะกิจของไทยทุกแห่งมีประสิทธิภาพทางเทคนิค กล่าวคือ สถาบันการเงินเฉพาะกิจทุกแห่งสามารถดำเนินงานในฐานะเป็นตัวกลางทางการเงินโดยใช้ปัจจัยการผลิต ได้แก่ เงินฝาก ตราสารหนี้และเงินกู้ยืม ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานและสินทรัพย์ถาวร เพื่อสร้างผลผลิต ได้แก่ เงินให้สินเชื่อ และเงินลงทุน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพจากขนาดจะเห็นได้ว่าสถาบันการเงินที่ต้องมีการปรับขนาดการดำเนินงาน ได้แก่ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยธนาคารมีขนาดการผลิตที่ใหญ่เกินไป กล่าวคือ เมื่อธนาคารมีการเพิ่มปัจจัยการผลิต ได้แก่ เงินฝาก ตราสารหนี้และเงินกู้ยืม ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานและสินทรัพย์ถาวร จะทำให้ได้ผลผลิต คือ เงินให้สินเชื่อ และเงินลงทุนเพิ่มขึ้น แต่เพิ่มขึ้นในอัตราที่ต่ำกว่าอัตราการเพิ่มปัจจัยการผลิต

ผลการศึกษาในครั้งนี้นับว่า การมีประสิทธิภาพทางเทคนิคและประสิทธิภาพจากขนาดของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย และธนาคารอาคารสงเคราะห์สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Sahunan and Witthawassamrankul (2018) ซึ่งศึกษาความมีประสิทธิภาพของสถาบันการเงินเฉพาะกิจในปี 2555 - 2559 และพบว่า ทั้ง 2 ธนาคารมีประสิทธิภาพทั้งทางเทคนิคและประสิทธิภาพจากขนาดในช่วงเวลาดังกล่าว ส่วนผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพจากขนาดพบว่า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรไม่มีประสิทธิภาพจากขนาด โดยมีขนาดการผลิตที่ใหญ่เกินไป สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Sahunan and Witthawassamrankul (2018) เช่นเดียวกัน

การนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวัดประสิทธิภาพของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ เพื่อให้ผู้บริหารสถาบันการเงินหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่กำกับดูแลทราบถึงประสิทธิภาพของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ และมองเห็นโอกาสในการปรับปรุงการดำเนินงานของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ผลการศึกษาพบว่า สถาบันการเงินเฉพาะกิจแต่ละแห่งมีประสิทธิภาพทางเทคนิค คือ สามารถใช้ปัจจัยการผลิตเพื่อสร้างผลผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว

สำหรับประสิทธิภาพจากขนาดพบว่า สถาบันการเงินที่ต้องมีการปรับขนาดการดำเนินงานให้มีความเหมาะสม ได้แก่ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยธนาคารมีขนาดการผลิตที่ใหญ่เกินไป ซึ่งธนาคารควรพิจารณาแบ่งแยกหน่วยงานภายในธนาคารออกเป็นหน่วยงานย่อย เนื่องจากจะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพจากขนาดได้ (Hemman, 2010)

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวัดประสิทธิภาพของสถาบันการเงินเฉพาะกิจในการทำหน้าที่เป็นตัวกลางทางการเงิน ซึ่งพบว่า สถาบันการเงินเฉพาะกิจมีประสิทธิภาพตั้งแต่ปี 2560 เป็นต้นมา ซึ่งอาจมีสาเหตุจากการเข้ามากำกับดูแลสถาบันการเงินเฉพาะกิจของธนาคารแห่งประเทศไทยตามที่ได้รับมอบหมายจากกระทรวงการคลังในปี 2558 (Bank of Thailand, 2019a) การศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพสถาบันการเงินเฉพาะกิจในอนาคตจึงอาจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างนโยบายการกำกับดูแลสถาบันการเงินเฉพาะกิจของธนาคารแห่งประเทศไทยและประสิทธิภาพของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ซึ่งผลการศึกษาอาจทำให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างแนวทางการกำกับดูแลและประสิทธิภาพของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ซึ่งอาจเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบายการกำกับดูแลสถาบันการเงิน ทั้งสถาบันการเงินเฉพาะกิจและธนาคารพาณิชย์ของธนาคารแห่งประเทศไทยต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- Ahn, H., & Le, M. H. (2014). An Insight into the Specification of the Input-Output Set for DEA-Based Bank Efficiency Measurement. *Management Review Quarterly*, 64(1), 3-37.
- Areethai, A. (2008). *Comparative Performance of Thai Commercial Banks: Data Envelopment Analysis* (Master's Independent Study). Thammasat University, Bangkok.
- Bank of Thailand. (2019a). *Supervision of Specialized Financial Institutions*. Retrieved May 5, 2019, from https://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/PruReg_HB/Pages/SFIs.aspx
- _____. (2019b). *Thailand's Financial Institutions*. Retrieved May 5, 2019, from <https://www.bot.or.th/English/FinancialInstitutions/FIStructure/Pages/default.aspx>
- Banker, R. D., Charnes, A., & Cooper, W. W. (1984). Some Models for Estimating Technical and Scale Inefficiencies in Data Envelopment Analysis. *Management Science*, 30(9), 1078-1092.
- Charnes, A., Cooper, W. W., & Rhodes, E. (1978). Measuring the Efficiency of Decision Making Units. *European Journal of Operational Research*, 2(6), 429-444.
- Charoen-Aparutsamee, N. (2020). A Study of Advantages and Disadvantages from Tax Burdens between Commercial Banks and Specialized Financial Institutions. *FPO Journal*, 32(103), 30-34.
- Chitkratok, P. (2015). *Determinants of Thai Commercial Banks Efficiency During 2008-2014* (Master's Case Study Research). Thammasat University, Bangkok.

- Fethi, D. M., & Passiouras, F. (2009). Assessing Bank Performance with Operational Research and Artificial Intelligence Techniques: A Survey. *University of Bath School of Management Working Paper Series*, 1-66.
- Harnhirun, S. (2006). *The Concept of Measuring Productivity in Economics*. Retrieved July 15, 2019, from <https://www.oie.go.th/article/effi.pdf>
- Hemman, W. (2010). *Operational Efficiency of Thai Non-Life Insurance Business* (Master's Thesis). National Institute of Development Administration, Bangkok.
- Jenkins, L., & Anderson, M. (2003). A Multivariate Statistical Approach to Reducing the Number of Variables in Data Envelopment Analysis. *European Journal of Operational Research*, 147(1), 51-61.
- Kosta, K. (2011). *Efficiency Assessment of Commercial Banks in Asia Using Data Envelopment Analysis (DEA)* (Master's Independent Study). Thammasat University, Bangkok.
- Luo, Y., Bi, G., & Liang, L. (2012). Input/Output Indicator Selection for DEA Efficiency Evaluation: An Empirical Study of Chinese Commercial Banks. *Expert Systems with Applications*, 39(1), 1118-1123.
- Madhanagopal, R., & Chandrasekaran, R. (2014). Selecting Appropriate Variables for DEA Using Genetic Algorithm (GA) Search Procedure. *International Journal of Data Envelopment Analysis and Operation Research*, 1(2), 28-33.

- Ngo, D. T., & Nguyen, L. T. P. (2012). Total Factor Productivity of Thai Banks in 2007-2010. An Application of DEA and Malmquist Index. *Journal of Applied Finance & Banking*, 2(5), 27-42.
- Pradit-Ukrit, S., Sinthavalai, R., & Meemongkol, N. (2013) Efficiency Assessment of Rubber Plantation Aid Cooperation Plants (RCOPs) in Songkhla Province Using Data Envelopment Analysis (DEA). *KKU Research Journal*, 18(5), 793-802.
- Rueangrit, C. (2013). *An Analysis of the Operational Efficiency of Specialized Financial Institutions* (Master's Thesis). Ramkhamhaeng University, Bangkok.
- Sahunan, S., & Witthawassamrankul, K. (2018). Measuring Operational Efficiency of Specialized Financial Institutions in Thailand by Data Envelopment Analysis (DEA), *Proceeding of the 12th National Conference of Economists* (450-462). Bangkok: Ramkhamhaeng University.
- Sealey, C. W., & Lindley, J. T. (1977). Inputs, Outputs, and Theory of Production Cost at Depository Financial Institutions. *Journal of Finance*, 32(4), 1251-1266.
- Suebongsakorn, A., Khaekhai, C., Prakeetawathin, T., Rungpromprathan, W., & Saeing, S. (2016). A Measurement of Operation Efficiency of the Commercial Banks in Thailand by the Data Envelopment Analysis Method. *University of the Thai Chamber of Commerce Journal*, 36(3), 59-78.
- Sufian F., & Habibullah, M. S. (2010). Developments in the Efficiency of the Thailand Banking Sector: A DEA Approach. *International Journal of Development*, 9(3), 226-245.

- Untong, A. (2005). *Manual of Using Program DEAP 2.1 for Analyzing Efficiency of Data Envelopment Analysis*. Retrieved July 15, 2019, from https://piboonrungsroj.files.wordpress.com/2011/08/akarapong_handbook_dea.pdf
- Vu, L. T., Nguyen, N. T., & Dinh, L. H. (2019). Measuring Banking Efficiency in Vietnam: Parametric and Non-parametric Methods. *Banks and Bank Systems*, 14(1), 55-64.

บทความวิจัย

การศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลต่ออัตราผลตอบแทนของกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์และกองทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ประเทศไทย

ณัชชา จันตรา¹

วรรณรพี บานชื่นวิจิตร²

(Received: December 10, 2021; Revised: June 26, 2022; Accepted: July 27, 2022)

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลต่ออัตราผลตอบแทนของกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์และกองทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ประเทศไทย ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ประกอบด้วย ราคาน้ำมันดิบ ดัชนีหมวดพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ อัตราแลกเปลี่ยนเงินบาทต่อเงินดอลลาร์สหรัฐฯ ดัชนีราคาผู้บริโภคกลุ่มเคสสถาน และดัชนีราคาผู้บริโภคกลุ่มก่อสร้าง ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากกองดัชนีเศรษฐกิจการค้า ธนาคารแห่งประเทศไทย และธนาคารกลางสหรัฐ ข้อมูลเป็นรายเดือนของกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ 5 กอง และกองทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ 5 กอง เก็บจากฐานข้อมูลการซื้อขายหลักทรัพย์ SETSMART ช่วงมกราคม 2560 ถึงมิถุนายน 2564 งานวิจัยนี้ใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติ

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการเงิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
E-mail: golf22939@gmail.com (Corresponding Author)

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชาการเงิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
E-mail: wanrapee_ban@utcc.ac.th

เชิงพรรณนา และสมการถดถอยเชิงพหุคูณด้วยวิธีการทดสอบ Pooled OLS, Random-effects และ Fixed-effects ผลการศึกษาพบว่า ราคาน้ำมันดิบ และดัชนีหมวดพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ มีผลต่ออัตราผลตอบแทนของกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ดัชนีหมวดพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ มีผลต่ออัตราผลตอบแทนของกองทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีผลต่ออัตราผลตอบแทนของกองทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ทิศทางตรงกันข้ามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10 งานวิจัยจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจจะลงทุนในกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์และกองทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์เพื่อใช้พิจารณาเมื่อต้องการจะซื้อหน่วยลงทุน

คำสำคัญ: กองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ กองทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ อัตราผลตอบแทน

RESEARCH ARTICLE

The Study of the Relationship between Economic Factors and the Rate of Return of Property Fund and Real Estate Investment Trust (REIT) Listed on the Stock Exchange of Thailand

Natcha Jantra¹

Wanrapee Banchuenvijit²

Abstract

The objective of this research is to study the relationship between economic factors and the rate of return of property fund and real estate investment trust (REIT) listed on the Stock Exchange of Thailand. The economic factors including oil price, property index, loan interest rate, exchange rate between Thai Baht and US\$, consumer price index in housing and consumer price index in construction materials are gathered from Trade Policy and Strategy Office, Bank of Thailand, and Federal Reserve System. Additionally, the monthly data from January 2017 to June 2021 of 5 property funds and 5 REITS are collected from SETSMART. Descriptive statistics and multiple regression with the test for pooled OLS, random-effects and fixed-effects are used to analyze the data. The findings

¹ Graduate Student, Master of Business Administration Program in Finance, School of Business, University of the Thai Chamber of Commerce, E-mail: golf22939@gmail.com (Corresponding Author)

² Assistant Professor, Ph.D., Finance Department, School of Business, University of the Thai Chamber of Commerce, E-mail: wanrapee_ban@utcc.ac.th

include that oil price and property index positively relate to the rate of return of property fund at the statistical significance level of 0.01. Property index positively relates to the rate of return of REIT at the statistical significance level of 0.01. Loan interest rate negatively relates to the rate of return of REIT at the statistical significance level of 0.10.

Keywords: Property Fund, REIT, Rate of Return

บทนำ

กองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์และกองทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์เป็นการลงทุนที่มีความน่าสนใจในการสร้างผลตอบแทนที่ต่อเนื่องและสม่ำเสมอมากกว่าการลงทุนซื้ออสังหาริมทรัพย์เพื่อพัฒนาและขายต่อ และมีความเสี่ยงอยู่ระดับปานกลาง-สูง ผลตอบแทนจากเงินปันผลจากการลงทุนในกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์นั้นจะมาจากรูปแบบของการลงทุน ได้แก่ เจ้าของกรรมสิทธิ์และสิทธิการเช่าอสังหาริมทรัพย์ (Tongsaichon, 2021) ในการลงทุนในกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์สามารถลงทุนได้ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้เหมือนการลงทุนในหุ้นสามัญทั่วไป

การลงทุนในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในปี 2563 มีผลกระทบจากวิกฤติเศรษฐกิจโควิด-19 ส่งผลให้ผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ (GDP) มีการปรับลดลงร้อยละ 6.1 ซึ่งเป็นการขยายตัวต่ำสุดในรอบ 22 ปีทำให้มีความต้องการซื้อในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ลดลงไปมากกว่าครึ่ง โดยเฉพาะในกลุ่มลูกค้ารายใหญ่ที่เป็นชาวจีน อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อกลุ่มตลาดในประเทศมีการซื้อในปริมาณที่ลดลง นอกจากยอดขายที่ลดลงแล้ว ราคาอสังหาริมทรัพย์ก็เริ่มมีการชะลอตัวมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2562 และอสังหาริมทรัพย์ที่ลงทุนเพื่อประโยชน์ทางการค้ามากกว่าการจะเป็นที่อยู่อาศัย เช่น ห้างสรรพสินค้า อาคารสำนักงาน โรงแรม ร้านอาหาร และโรงพยาบาล จะมีแนวโน้มเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง (Krungsri Plearn Plearn, 2020)

ฉะนั้น การศึกษาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่ออัตราผลตอบแทนของกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์และกองทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์จึงน่าสนใจ เนื่องจากจะเป็นประโยชน์ต่อนักลงทุนในการประกอบการตัดสินใจลงทุน

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ราคาน้ำมันดิบ ดัชนีราคาหมวดพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ อัตราแลกเปลี่ยนเงินบาทต่อเงินดอลลาร์สหรัฐฯ ดัชนีราคาผู้บริโภคกลุ่มเคหสถาน ดัชนีราคาผู้บริโภคกลุ่มก่อสร้าง

ที่มีผลกระทบต่ออัตราผลตอบแทนของกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์และกองทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ประเทศไทย

ขอบเขตการศึกษา

งานวิจัยนี้เก็บข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) รายเดือนจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย SETSMART (Set Market Analysis and Reporting Tool) ช่วงเดือนมกราคม 2560 - มิถุนายน 2564 ของกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์จำนวน 5 กองทุนที่มีมูลค่าการซื้อขายสูงสุดจากทั้งหมด 34 กองทุน (กองทุนอสังหาริมทรัพย์แบบ Freehold, Leasehold และ Mix) และกองทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ จำนวน 5 กองทรัสต์ที่มีมูลค่าการซื้อขายสูงสุดจากทั้งหมด 25 กองทรัสต์ (กองทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ที่ลงทุนในประเทศ) ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างจะประกอบไปด้วย กองทุนรวม 270 ชุดข้อมูล และกองทรัสต์ 270 ชุดข้อมูล

ทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. การลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ ของกลุ่มกองทุนอสังหาริมทรัพย์นั้น โดยหลักแล้วจะแบ่งการลงทุนออกเป็น 3 รูปแบบ คือ

1.1 ลงทุนในกรรมสิทธิ์ (Freehold) กองทุนจะได้กรรมสิทธิ์ “เป็นเจ้าของ” อสังหาริมทรัพย์นั้น ๆ ซึ่ง “ค่าเช่า” จะกลายมาเป็นรายได้ของกองทุน และนำมาจ่ายให้ผู้ถือหน่วยลงทุนในรูปแบบ “เงินปันผล” เช่น กองทุนปันผลเฉลี่ยปีละ 5% นักลงทุนก็จะรับปันผลมา 5% ไปเรื่อย ๆ นอกจากนี้ ผู้ลงทุนจะมีโอกาสได้รับผลตอบแทนในรูปกำไรส่วนต่างของมูลค่าเงินลงทุน (Capital Gain) ตอนเลิกกองทุนอีกด้วยขึ้นกับมูลค่าอสังหาริมทรัพย์ที่ขายออกไปตอนเลิก กองนั้นเป็นสำคัญ

1.2 ลงทุนในสิทธิการเช่า (Leasehold) กองทุนจะได้กรรมสิทธิ์ในการใช้ประโยชน์ หรือที่คุ้นหูในภาษาทั่วไปว่า “เช่า” คือ การขายสิทธิปล่อยเช่า แต่ไม่ได้เป็นเจ้าของ โดยปกติจะมีช่วงเวลาเช่ายาวนานสุด คือ 30 ปี เป็นต้น

ซึ่งผลตอบแทนที่จ่ายคืนผู้ลงทุนจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ (1) “ส่วนเงินลดทุน” หรือ “ส่วนที่จะทยอยคืนเงินต้น” ในรูปของเงินลดทุนให้แก่ผู้ถือหุ้นรายละส่วนระหว่างทางไปเรื่อย ๆ จนกระทั่งครบอายุสิทธิการเช่า และกองทุนต้องคืนอสังหาริมทรัพย์ให้แก่เจ้าของโดยไม่สามารถขายอสังหาริมทรัพย์ได้ ณ วันครบอายุสัญญา (มูลค่าของสิทธิการเช่าหมดไปแล้วเป็นศูนย์) กับ (2) “ส่วนเงินปันผล” ซึ่งก็ไม่ว่าอะไรกับของ Freehold

1.3 ลงทุนแบบผสม (Mixed Freehold and Leasehold) กองทุนจะมีการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ทั้งในส่วนที่ถือกรรมสิทธิ์เป็นเจ้าของ และส่วนที่ถือกรรมสิทธิ์ปล่อยเช่า ผสมกันไปในกองทุนเดียว (SET X, 2021)

2. มูลค่าทรัพย์สิน (Net Asset Value : NAV) คือ มูลค่าทรัพย์สินทั้งหมดของกองทุนรวม ตลอดจนผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่กองทุนรวมได้จากการลงทุน ณ เวลาขณะใดขณะหนึ่ง หักออกด้วยค่าใช้จ่ายและหนี้สินของกองทุนรวมนั้น ซึ่งโดยปกติแล้วจะทำการคำนวณมูลค่าทรัพย์สินของกองทุนตามราคาตลาด (Mark to Market) ในแต่ละวันเพื่อให้สะท้อนถึงมูลค่าที่เป็นจริงตามสถานะตลาดที่เปลี่ยนแปลงไป (The Stock Exchange of Thailand, 2015)

3. ผลตอบแทน (Return) เป็นรายได้ (Income) ที่ได้รับจากการลงทุน ซึ่งอาจอยู่ในรูปการเปลี่ยนแปลงของราคาหลักทรัพย์หรือตราสารการเงิน และการได้รับผลตอบแทนในรูปของเงินปันผล (Dividend) คุปอง ดอกเบี้ย และสิทธิ เป็นต้น อัตราผลตอบแทน (Rate of Return) หมายถึง สัดส่วนระหว่างขนาดของผลตอบแทนต่อขนาดของเงินลงทุน โดยแสดงค่าอัตราผลตอบแทนเป็นร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์ อัตราผลตอบแทนนั้นสามารถนำมาใช้วิเคราะห์ได้หลายวิธี ได้แก่

3.1 อัตราผลตอบแทนที่ได้รับจริง (Realized Return) เป็นอัตราผลตอบแทนเพื่อแสดงว่าในการลงทุนที่ผ่านมานั้นได้รับผลตอบแทนจริงจากการลงทุนมากน้อยเพียงใด

3.2 อัตราผลตอบแทนโดยเฉลี่ย (Average Rate of Return) เป็นการคำนวณหาอัตราผลตอบแทนจากข้อมูลในอดีต

3.3 อัตราผลตอบแทนที่คาดหวังในอนาคต (Expected Return) ใช้วิเคราะห์เพื่อคาดการณ์ว่าการลงทุนน่าจะให้อัตราผลตอบแทนเป็นเท่าใด ขึ้นกับข้อมูลและความเชื่อของผู้ลงทุน

4. อัตราผลตอบแทนของกองทุนรวม หมายถึง ผลตอบแทนของกองทุนที่เป็นตัวประเมินผลการดำเนินงาน คำนวณจากการเปลี่ยนแปลงของมูลค่าสินทรัพย์สุทธิต่อหนึ่งช่วงเวลาและปรับค่าด้วยเงินปันผลจ่าย สามารถคำนวณได้จากสมการนี้

$$R_{s,t} = \frac{D_{s,t} + (NAV_{s,t} - NAV_{s,t-1})}{NAV_{s,t-1}} \quad (1)$$

เมื่อ $R_{s,t}$ = อัตราผลตอบแทนของกองทุนรวม S ณ ระยะเวลาที่ t

$NAV_{s,t}$ = มูลค่าสินทรัพย์สุทธิต่อหนึ่งหน่วยลงทุนของกองทุนรวม S ณ ระยะเวลาที่ t

$NAV_{s,t-1}$ = มูลค่าสินทรัพย์สุทธิต่อหนึ่งหน่วยลงทุนของกองทุนรวม S ณ ระยะเวลาที่ t

$D_{s,t}$ = เงินปันผลต่อหุ้น (Dividend/Share) ที่ประกาศจ่าย ณ ระยะเวลาที่ t

5. อัตราผลตอบแทนเฉลี่ยของกองทุนรวม สามารถคำนวณได้จากสมการดังนี้

$$\bar{R}_s = \sum_{t=1}^n R_{s,t} / n \quad (2)$$

เมื่อ $\bar{R}_s$ = อัตราผลตอบแทนเฉลี่ยของกองทุนรวม

$R_{s,t}$ = อัตราผลตอบแทนของกองทุนรวม

n = จำนวนงวดเวลาทั้งหมดของอัตราผลตอบแทนที่ทำการศึกษา (Kanjananuntawong, 2016)

6. ความเสี่ยงจากการลงทุน หมายถึงการที่ผู้ลงทุนได้รับผลตอบแทนจริงจากการลงทุน เบี่ยงเบนไปจากผลตอบแทนที่คาดหวังไว้ว่าจะได้รับเมื่อตัดสินใจลงทุนไม่ว่าผลตอบแทนที่ได้รับจริงจะมากกว่าหรือน้อยกว่าที่คาดหวัง

เช่น นายเอกซื้อหุ้นของบริษัทแห่งหนึ่ง คาดว่าจะได้รับผลตอบแทน 10% ต่อปี แต่ผลปรากฏว่าได้รับผลตอบแทนเพียง 6% ต่อปีซึ่งน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ความเสี่ยงในการลงทุนมี 5 ประเภท คือ

6.1 ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากอัตราดอกเบี้ย หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นต่อเงินลงทุนอันเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยในกรณีที่อัตราดอกเบี้ยลดต่ำลงจะส่งผลให้ผู้ลงทุนทางการเงินได้รับดอกเบี้ยน้อยลง

6.2 ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากอำนาจซื้อหรือค่าของเงิน หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากภาวะเงินเฟ้อทำให้ราคาสินค้าและบริการมีราคาสูงขึ้น มูลค่าเงินลดลงทำให้ได้รับผลตอบแทนลดลงหรือในกรณีที่ประกอบธุรกิจภาวะเงินเฟ้อทำให้ราคาวัตถุดิบสูงขึ้นต้นทุนในการผลิตเพิ่มขึ้นกำไรลดลง

6.3 ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากธุรกิจหรือการจัดการ หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากความล้มเหลวจากการดำเนินงานหรือการบริหารจัดการที่ไม่มีประสิทธิภาพ ความล้มเหลวดังกล่าวส่งผลกระทบต่อการลงทุนทำให้ผลตอบแทนและมูลค่าของหลักทรัพย์ลดลง

6.4 ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากฐานะการเงิน หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากความล้มเหลวของกิจการที่มีฐานะการเงินอ่อนแอไม่สามารถชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ของกิจการได้จึงส่งผลกระทบต่อผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับ

6.5 ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากสภาพคล่องของหลักทรัพย์ลงทุน หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากผู้ลงทุน สามารถจำหน่ายหลักทรัพย์ได้การที่หลักทรัพย์จำหน่ายได้ง่ายถือว่าเป็นหลักทรัพย์ที่มีสภาพคล่องสูงและเป็นที่ต้องการของตลาด (Chuensirikulchai, 2019)

Niyamratanakulsiri, Nittayaprapha, and Boonvorachot (2020) ศึกษาการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน และจัดอันดับจากการลงทุนในกองทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ (REITs) โดยศึกษาเฉพาะกองทรัสต์ (REITs) จำนวน 43 กองทรัสต์ และดัชนีหมวดอสังหาริมทรัพย์ เก็บข้อมูลแบบทุติยภูมิ (Secondary Data) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้มาตรวัด 5 แนวคิด ได้แก่ Sharpe Ratio, Treynor Ratio, Jensen's Alpha, Value at Risk และ Sortino Ratio ผลการศึกษาพบว่า อัตราผลตอบแทนของกองทรัสต์ (REITs)

ส่วนใหญ่มีอัตราผลตอบแทนเป็นบวกและให้อัตราผลตอบแทนดีกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับดัชนีหมวดอสังหาริมทรัพย์ (PROP) สำหรับความเสี่ยงของกองทรัสต์ (REITs) ส่วนใหญ่มีความเสี่ยงสูงและมีกองทรัสต์เกือบครึ่งที่มีความเสี่ยงน้อยกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับดัชนีหมวดอสังหาริมทรัพย์ (PROP)

Nantasetphong, Manasan, Tochaiwat, and Verpreyagura (2011) ศึกษาสมการพยากรณ์ผลตอบแทนกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ โดยงานวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์กอง 1 จำนวน 15 กองที่เริ่มก่อตั้งไม่เกิน 31 มิถุนายน 2550 เท่านั้น มีตัวแปรภายใน คือ (1) ราคาน้ำมันดิบในตลาดโลก (2) อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน (3) อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ขั้นต่ำลูกค้ารายใหญ่ชั้นดี (4) ดัชนีผลผลิตภาคอุตสาหกรรม (5) อัตราแลกเปลี่ยนเฉลี่ย 5 ธนาคาร (บาทต่อดอลลาร์สหรัฐ) (6) อัตราเงินเฟ้อ (7) ดัชนีราคาตลาดหลักทรัพย์ (8) ดัชนีราคาวัสดุก่อสร้าง (9) ดัชนีการลงทุนภาคเอกชน (10) อัตราดอกเบี้ยพันธบัตรรัฐบาลอายุ 10 ปี (11) ราคาทองคำแท่งตลาดโลก และ (12) จำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทย ตัวแปรตาม คือ ผลตอบแทนกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการสร้างสมการถดถอยเชิงซ้อน ผลการศึกษาพบว่า การลงทุนในกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ยังคงได้รับผลตอบแทนที่สูงกว่าการลงทุนในพันธบัตรรัฐบาลอายุ 10 ปี เงินฝากประจำ 3 เดือน เงินฝากออมทรัพย์ แต่ยังคงให้ผลตอบแทนน้อยกว่าการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์โดยตรงอยู่บางปี และทองคำยังคงเป็นหลักทรัพย์ที่ให้ผลตอบแทนสูงกว่ากองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ แต่การลงทุนในทองคำต้องลงทุนในระยะยาวและต้องใช้เงินทุนจำนวนมาก

Konbang (2017) ศึกษาความสัมพันธ์ของอัตราผลตอบแทนดัชนีราคาหลักทรัพย์ประเภทอาคารชุดกับอัตราผลตอบแทนดัชนีราคา SET100 และอัตราผลตอบแทนดัชนีราคากลุ่มอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง โดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิแบบอนุกรมเวลารายเดือน ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2551 จนถึงเดือนกันยายน 2559 รวมระยะเวลา 102 เดือน และนำมาศึกษาด้วยแบบจำลอง VAR และวิเคราะห์ปฏิกิริยาตอบสนองเพื่อสังเกตทิศทางของตัวแปรที่สนใจเมื่อ

เกิดการเปลี่ยนแปลงแบบฉับพลัน ผลการศึกษาพบว่า เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงแบบฉับพลันต่อผลการตอบแทนของดัชนีราคา SET100 และผลตอบแทนของดัชนีราคากลุ่มอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างจะส่งผลกระทบต่อผลตอบแทนของดัชนีราคาอสังหาริมทรัพย์ประเภทอาคารชุด ในทิศทางที่ลดลงไปในแดนลบในช่วงแรก และค่อย ๆ ปรับตัวเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ก่อนจะเข้าสู่ดุลยภาพ

Netiniyom (2012) ศึกษาบทบาทของนักลงทุนสถาบันต่อการลดต้นทุนของกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ โดยศึกษาเฉพาะกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ประเภทกอง 1 ที่เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ก่อนเดือนมิถุนายน 2551 รวม 17 กองทุน และช่วงระยะเวลาการศึกษา ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2551 ถึง 31 มีนาคม 2555 รวมประมาณ 1,100 วันทำการ หรือเท่ากับตัวอย่างประมาณ 25,616 ตัวอย่าง โดยการศึกษาครั้งนี้เป็นข้อมูลอนุกรมเวลา (Time Series Data) แบบข้อมูลภาคตัดขวาง (Cross-Section Data) ใช้สมการถดถอยอนุกรมเวลา (Time Series Analysis) การวิเคราะห์ผลโดยวิธีคำนวณต้นแบบ (Estimation of the Model) ผลการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์ผลจากแบบจำลองตาม สมการที่ 1 พบว่า ตัวแปรควบคุมคือ ราคาน้ำมัน (Oil) ระดับเงินเฟ้อ (INF) ดัชนีพ้องเศรษฐกิจ (CEI) ดัชนีตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) มีผลการประมวผลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 และมีทิศทางตามสมมติฐานที่คาดหมาย ในส่วนของตัวแปรสังเกตการณ์พบว่า การมีอยู่ของนักลงทุนสถาบันมีผลการประมวผลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 และมีทิศทางตามสมมติฐานที่คาดหมาย โดยมีค่า Adjusted R square ที่ร้อยละ 98.49

Suthiphan and Jitmaneeerot (2018) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อดัชนีราคาหน่วยลงทุน Property Fund และ REIT ที่จดทะเบียนในประเทศไทย โดยมีตัวแปรต้นที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยนโยบาย ดัชนีราคาตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อัตราแลกเปลี่ยนเงินบาทกับดอลลาร์สหรัฐ และอัตราผลตอบแทนของหุ้นในกลุ่ม SET HD ตั้งแต่ 1 กุมภาพันธ์ 2556 ถึง 31 มกราคม 2561 และนำมาประมวผลข้อมูลโดยโปรแกรม EVIEWS เพื่อสร้างสมการ

ถดถอยเชิงซ้อน ผลการศึกษาพบว่า อัตราดอกเบี้ยนโยบาย มีผลในทิศทางตรงข้ามกับ ดัชนีราคาหน่วยลงทุน Property Fund และ REIT ดัชนีราคาหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีผลในทิศทางเดียวกันกับดัชนีราคาหน่วยลงทุน Property Fund และ REIT อัตราแลกเปลี่ยนเงินบาทกับดอลลาร์สหรัฐ มีผลในทิศทางตรงข้ามกับ ดัชนีราคาหน่วยลงทุน Property Fund และ REIT ผลตอบแทนของหุ้นในกลุ่ม SET HD มีผลในทิศทางตรงข้ามกับ ดัชนีราคาหน่วยลงทุน Property Fund และ REIT

วิธีการดำเนินงานวิจัย

การศึกษางานวิจัยครั้งนี้จะทำการเก็บข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงปริมาณที่มีการรวบรวมไว้แล้วจากกองดัชนีเศรษฐกิจการค้า ธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารกลางสหรัฐ และ Setsmart แบ่งออกเป็นตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ดัชนีตลาดหลักทรัพย์ (SET Index) ราคาน้ำมัน (Oil) ดัชนีราคาหมวดพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ (PROP Index) อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ (MLR) อัตราแลกเปลี่ยนเงินบาทต่อเงินดอลลาร์สหรัฐ (USD) ดัชนีราคาผู้บริโภคกลุ่มเคสสถาน (CPI House) ดัชนีราคาผู้บริโภคกลุ่มก่อสร้าง (CPI Conmat) ตัวแปรตามประกอบด้วย อัตราผลตอบแทนของกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ (PF) และอัตราผลตอบแทนของกองทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ (REITs) ข้อมูลเป็นรายเดือน ระหว่างเดือนมกราคม 2560 ถึงเดือนมิถุนายน 2564 โดยใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ วิธีสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่ามัธยฐาน (Median) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) ค่าสูงสุด (Maximum : MAX) และค่าต่ำสุด (Minimum : MIN) ทดสอบความนิ่ง (Unit Root Test) ของข้อมูล ด้วยวิธี Augmented Dickey-Fuller Test (ADF) ทดสอบปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น (Multicollinearity) สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regressions) ด้วยวิธีการทดสอบ Pooled OLS, Random-effects และ Fixed-effects

การวัดค่าตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

$$\text{ร้อยละการเปลี่ยนแปลงของตัวแปร} = \frac{\text{ราคาหรือดัชนีใหม่}-\text{ราคาหรือดัชนีเก่า}}{\text{ราคาหรือดัชนีเก่า}} \times 100$$

แบบจำลองที่ใช้ในการศึกษา

แบบจำลองที่ 1 ปัจจัยที่มีผลต่ออัตราผลตอบแทนของกองทุนรวม
อสังหาริมทรัพย์

$$PF_{it} = \beta_0 + \beta_1(SET)_{it} + \beta_2(Oil)_{it} + \beta_3(PROP)_{it} + \beta_4(MLR)_{it} + \beta_5(USD)_{it} \\ + \beta_6(CPI \text{ house})_{it} + \beta_7(CPI \text{ conmat})_{it} + e_{it} \quad (3)$$

โดย i คือ กองทุนกลุ่มอสังหาริมทรัพย์ กองทุนที่ 1,2,3....5

t คือ เดือนที่ 1,2,3,...,54

แบบจำลองที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่ออัตราผลตอบแทนของกองทรัสต์เพื่อการลงทุน
ในอสังหาริมทรัพย์

$$REIT_{it} = \beta_0 + \beta_1(SET)_{it} + \beta_2(Oil)_{it} + \beta_3(PROP)_{it} + \beta_4(MLR)_{it} + \beta_5(USD)_{it} \\ + \beta_6(CPI \text{ house})_{it} + \beta_7(CPI \text{ conmat})_{it} + e_{it} \quad (4)$$

โดย i คือ กองทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ กองทรัสต์ที่
1,2,3....5

t คือ เดือนที่ 1,2,3,...,54

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1

ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

Variable (%)	Mean	Median	Standard Deviation	Minimum	Maximum
SET	0.1834	-0.2705	5.1376	17.8550	49.5150
Oil	1.7245	3.3580	15.1880	-43.3410	72.5680
PROP	-0.0828	-0.8515	7.3439	-23.7470	28.1800
MLR	-0.4471	0.0000	1.3086	-6.0380	0.0000
USD	-0.2316	-0.3295	1.3570	-2.7560	2.9550

ตารางที่ 1

ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) (ต่อ)

Variable (%)	Mean	Median	Standard Deviation	Minimum	Maximum
CPI House	-0.0449	0.0200	1.4222	-4.6270	4.8210
CPI Conmat	0.0056	0.0000	0.0170	-0.0200	0.0900
PF	-0.4568	0.0000	5.308111	-24.3781	22.3684
REITs	0.1872	0.0000	6.6333	-27.7228	26.9841

จากตารางที่ 1 สรุปได้ว่า ร้อยละการเปลี่ยนแปลงของดัชนีราคาตลาดหลักทรัพย์ (SET) มีค่าเฉลี่ย 0.1834 ค่ามัธยฐาน -0.2705 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 5.1376 ค่าสูงสุด 49.5150 และค่าต่ำสุด 17.8550

ร้อยละการเปลี่ยนแปลงของราคาน้ำมันดิบโลก (Oil) มีค่าเฉลี่ย 1.7245 ค่ามัธยฐาน 3.3580 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 15.1880 ค่าสูงสุด 72.5680 และค่าต่ำสุด -43.3410

ร้อยละการเปลี่ยนแปลงของดัชนีหมวดพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ (PROP) มีค่าเฉลี่ย -0.0828 ค่ามัธยฐาน -0.8515 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 7.3439 ค่าสูงสุด 28.1800% และค่าต่ำสุด -23.7470

ร้อยละการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ (MLR) มีค่าเฉลี่ย -0.4471 ค่ามัธยฐาน 0.0000 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.3086% ค่าสูงสุด 0.0000 และค่าต่ำสุด -6.0380

ร้อยละการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยนเงินบาทต่อเงินดอลลาร์สหรัฐ (USD) มีค่าเฉลี่ย -0.2316 ค่ามัธยฐาน -0.3295 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.3570 ค่าสูงสุด 2.9550 และค่าต่ำสุด -2.7560

ร้อยละการเปลี่ยนแปลงของดัชนีราคาผู้บริโภคกลุ่มเคสสถาน (CPI House) มีค่าเฉลี่ย -0.0449 ค่ามัธยฐาน 0.0200 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.4222 ค่าสูงสุด 4.8210 และ ค่าต่ำสุด -4.6270

ร้อยละการเปลี่ยนแปลงของดัชนีราคาผู้บริโภคกลุ่มก่อสร้าง (CPI Conmat) มีค่าเฉลี่ย 0.0056 ค่ามัธยฐาน 0.0000% ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.0170 ค่าสูงสุด 0.0900 และค่าต่ำสุด -0.0200

อัตราผลตอบแทนของกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ (PF) มีค่าเฉลี่ย -0.4568 ค่ามัธยฐาน 0.0000 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 5.308111 ค่าสูงสุด 22.3684 และ ค่าต่ำสุด -24.3781

อัตราผลตอบแทนของทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ (REITs) มีค่าเฉลี่ย 0.1872 ค่ามัธยฐาน 0.0000 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 6.6333 ค่าสูงสุด 26.9841 และค่าต่ำสุด -27.7228

จากการทดสอบความนิ่ง (Unit-Root Test) ของตัวแปรทุกตัวในแบบจำลองด้วยวิธี Augmented Dickey-Fuller Test (ADF) พบว่า ตัวแปร SET, Oil_WTI, PROP, MLR, USD, CPI House, CPI Conmat, PF และ REITs มีความนิ่งที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 2

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

SET	Oil	PROP	MLR	USD	CPI House	CPI Conmat	
1.0000	0.1780	0.9523	-0.0891	-0.3548	-0.2256	0.0476	SET
	1.0000	0.0794	0.1528	-0.4024	0.1598	0.0315	Oil
		1.0000	-0.1261	-0.2400	-0.2655	0.0534	PROP
			1.0000	-0.1998	0.2816	0.0833	MLR
				1.0000	-0.0677	0.2505	USD
					1.0000	0.0562	CPI
							House
						1.0000	CPI
							Conmat

จากตารางที่ 2 สมมติฐานทางทฤษฎีการวัดค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlations) โดยกำหนดค่าที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการทดสอบอยู่ระหว่าง -0.80 ถึง 0.80 เนื่องจากหากค่าเข้าใกล้ -0.8 หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมากในเชิงตรงกันข้าม และหากค่าเข้าใกล้ 0.8 หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมากในทิศทางเดียวกัน เพื่อเป็นการขจัดตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กันสูง และหลีกเลี่ยงความผิดพลาดของการวัดค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ ผลการทดสอบปรากฏว่าตัวแปรอิสระ PROP และ SET มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.9523 ซึ่งค่าที่วัดได้ไม่อยู่ในช่วงที่กำหนด จึงมีความสัมพันธ์กันสูง ทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น เพื่อแก้ปัญหาในงานวิจัยนี้จึงตัด SET ออกไปเนื่องจากค่า Variance Inflation Factors (VIF) มีค่าเท่ากับ 13.813 ซึ่งสูงกว่าค่า VIF ของ PROP ที่มีค่าเท่ากับ 12.813

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณด้วยวิธี OLS

ผลการทดสอบแบบจำลองที่ 1 ปัจจัยที่มีผลต่ออัตราผลตอบแทนของ
กองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์

ขั้นที่ 1 การทดสอบ Pooled OLS Regression

H_0 : ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์แบบเส้นตรงกับตัวแปรตาม

H_a : ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์แบบเส้นตรงกับตัวแปรอย่างน้อย 1 ตัว

P-value (F) = 4.81e-16 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานหลัก

จากผลการทดสอบ Pooled OLS จะนำมา Test Diagnostics

H_0 : Pooled OLS H_a : Fixed Effects

p-value = 0.742889 > 0.05 พบว่า Pooled OLS เพียงพอแล้ว

จากผลการทดสอบพบว่า Pool OLS เพียงพอแล้ว จึงไม่จำเป็นต้องทดสอบ Hausman Test Statistic เพื่อดูว่าควรที่จะใช้ Fixed-effect หรือ Random-effect ดังนั้นผลของการทดสอบแสดงได้ดังสมการที่ 5

$$PF = -0.8100 + 0.0568(Oil)^{***} + 0.3329(PROP)^{***} - 0.3621(MLR) + 0.0041(USD) - 0.0032(CPI House) + 21.906(CPI Conmat) \quad (5)$$

P-value (F) = 4.81e-16 Adjusted R-Squared = 0.255682

หมายเหตุ (***) นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ที่ระดับความเชื่อมั่น 99%

จากสมการที่ 1 สามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่ออัตราผลตอบแทนกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 มี 2 ปัจจัย ได้แก่ราคาน้ำมันดิบโลก (Oil) มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.0568 สามารถอธิบายได้ว่า หากราคาน้ำมันดิบโลกเปลี่ยนแปลงไปร้อยละ 1 จะทำให้อัตราผลตอบแทนกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์เปลี่ยนแปลงไปร้อยละ 0.0568 ในทิศทางเดียวกัน และ ดัชนีหมวดพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ (PROP Index) มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.3329 สามารถอธิบายได้ว่า หากดัชนีหมวดพัฒนาอสังหาริมทรัพย์เปลี่ยนแปลงไปร้อยละ 1 จะทำให้อัตราผลตอบแทนกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์เปลี่ยนแปลงไปร้อยละ 0.3329 ในทิศทางเดียวกัน

ผลการทดสอบแบบจำลองที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนในกองทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์

ขั้นที่ 1 ทดสอบ Pooled OLS

H_0 : ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์แบบเส้นตรงกับตัวแปรตาม

H_a : ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์แบบเส้นตรงกับตัวแปรอย่างน้อย 1 ตัว

P-value (F) = 3.25e-19 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานหลัก

จากผลการทดสอบ Pooled OLS จะนำมา Test Diagnostics

H_0 : Pooled OLS H_a : Fixed Effects

p-value = 0.592303 > 0.05 พบว่า Pooled OLS เพียงพอแล้ว

จากผลการทดสอบพบว่า Pool OLS เพียงพอแล้ว จึงไม่จำเป็นต้องทดสอบ Hausman test statistic เพื่อดูว่าควรที่จะใช้ Fixed-effect หรือ Random-effect ดังนั้นผลของการทดสอบแสดงได้ดังสมการที่ 6

$$REIT = -0.2634 + 0.0200(Oil) + 0.4675(PROP)^{***} - 0.5441(MLR)^* - 0.2500(USD) + 0.1018(CPI House) + 28.4891(CPI Conmat) \quad (6)$$

P-value (F) = 3.25e-19 Adjusted R-Squared = 0.297322

หมายเหตุ (*) นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 ที่ระดับความเชื่อมั่น 90%

(***) นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ที่ระดับความเชื่อมั่น 99%

จากสมการที่ 2 สามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่ออัตราผลตอบแทน กองทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ มี 2 ปัจจัย แก่ ดัชนีหมวดพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ (PROP Index) เมื่อดัชนีหมวดพัฒนาอสังหาริมทรัพย์เปลี่ยนแปลงไปร้อยละ 1 จะทำให้อัตราผลตอบแทนกองทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์เปลี่ยนแปลงไปร้อยละ 0.4675 ในทิศทางเดียวกันที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 และ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ (MLR) หากอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เปลี่ยนแปลงไปร้อยละ 1 จะทำให้อัตราผลตอบแทนกองทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์เปลี่ยนแปลงไปร้อยละ 0.5441 ในทิศทางตรงกันข้ามที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90

สรุปผลและอภิปรายผล

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่ออัตราผลตอบแทนของกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์และกองทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ประเทศไทย พบว่า มีตัวแปรอิสระ 2 ตัว ที่ส่งผลต่ออัตราผลตอบแทนของกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ (PF) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 คือ ราคาน้ำมันดิบ (Oil WTI) และดัชนีหมวดพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ (PROP Index) มีผลในทิศทางเดียวกัน และปัจจัยที่มีผลต่ออัตราผลตอบแทนของกองทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ (REITs) พบว่า มีตัวแปรอิสระที่ส่งผลกระทบต่ออัตราผลตอบแทนของกองทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 คือ ดัชนีหมวดพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ (PROP Index) มีผลในทิศทางเดียวกัน และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ (MLR) มีผลในทิศทางตรงกันข้ามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 ซึ่งอภิปรายผลได้ดังนี้

ปัจจัยที่มีผลต่ออัตราผลตอบแทนของกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์และกองทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ราคาน้ำมันดิบโลก (Oil) มีลักษณะเป็นต้นทุน เพราะถ้าราคาน้ำมันสูงขึ้นย่อมมีผลทำให้ผลัดดันความต้องการถือครองอสังหาริมทรัพย์เพิ่มมากขึ้น เพราะต้องการประหยัดค่าน้ำมันรถ ทำให้อัตราการเช่าพักในเมืองหรือใกล้

สถานที่ทำงานจะสูงขึ้นเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Netiniyom (2012) ที่ศึกษาเกี่ยวกับบทบาทนักลงทุนสถาบันต่อการลดต้นทุนของตัวแทนกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์และ Nantasetphong, Manasan, Tochaiwat, and Verpreyagura (2011) ที่ศึกษาเกี่ยวกับสมการพยากรณ์ผลตอบแทนของกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์

ดัชนีหมวดพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ (PROP Index) เป็นหลักทรัพย์ที่มีความเกี่ยวข้องกับอสังหาริมทรัพย์โดยตรง จึงทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงเช่นเดียวกันและผลตอบแทนก็มีผลไปในทิศทางเดียวกันเสมอ ซึ่งผลงานวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับการศึกษาของ Niyamratanakulsiri, Nittayaprapha, and Boonvorachot (2020) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและจัดอันดับจากการลงทุนในกองทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์และบางส่วนสอดคล้องกับการศึกษาของ Konbang (2017) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของอัตราผลตอบแทนดัชนีราคาหลักทรัพย์ประเภทอาคารชุดกับอัตราผลตอบแทนดัชนีราคา SET100 และอัตราผลตอบแทนดัชนีราคากลุ่มอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง

อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ (MLR) การเพิ่มขึ้นของอัตราดอกเบี้ยมีผลต่อความน่าสนใจในการลงทุนในกองทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ที่น้อยลง เพราะอัตราดอกเบี้ยเป็นต้นทุนทางการเงินในการกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงิน ดังนั้นเมื่อธนาคารมีการขึ้นอัตราดอกเบี้ยจะทำให้กองทรัสต์ในประเทศไทยมีดัชนีราคาหน่วยลงทุนที่ลดลง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Suthiphan and Jitmaneerot (2018) ที่ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อดัชนีราคาหน่วยลงทุน Property Fund และ REIT ที่จดทะเบียนในประเทศไทย

ปัจจัยที่ไม่มีผลต่ออัตราผลตอบแทนของกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์และกองทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์

อัตราแลกเปลี่ยนเงินบาทกับดอลลาร์สหรัฐ (USD) และดัชนีราคาผู้บริโภคกลุ่มเคสสถาน (CPI house) และดัชนีราคาผู้บริโภคกลุ่มก่อสร้าง (CPI conmat) ซึ่งทั้ง 3 ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์ต่อการเปลี่ยนแปลงดัชนี

ราคากองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์และกองทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ โดยในช่วงปี 2562 ค่าเงินบาทแข็งค่าจากการที่ประเทศไทยมีการเกินดุลบัญชีเดินสะพัดอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีเงินไหลเข้ามาลงทุนมากขึ้นสะท้อนถึงเสถียรภาพและความเข้มแข็งของประเทศไทย (Prachachat, 2021) ในด้านของดัชนีราคาผู้บริโภคกลุ่มเคสสถานในเดือนเมษายน 2564 สูงขึ้น 4.56% เทียบจากปีก่อน เนื่องจากสิ้นสุดการบรรเทาภาระค่าครองชีพจากรัฐบาล (Trade Policy and Strategy office, 2021) กลุ่มวัสดุก่อสร้างในเดือนมีนาคม 2564 สูงขึ้น 5.4% เทียบจากปีก่อนหน้า เนื่องจากความต้องการของตลาดโลกเกี่ยวกับวัสดุก่อสร้างเพิ่มมากขึ้นหลังจากสถานการณ์โรคระบาดเริ่มคลี่คลาย (Trade Policy and Strategy Office, 2021)

ข้อเสนอแนะ

ผลงานวิจัยนี้ นักลงทุนสามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของการประเมินการลงทุนในกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์และกองทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ได้ โดยใช้ปัจจัยที่มีผลต่อผลตอบแทนของกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ ได้แก่ ราคาน้ำมันดิบ (WTI) และดัชนีหมวดพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ เพราะน้ำมันเป็นต้นทุนที่หลีกเลี่ยงได้ยากจากการใช้ชีวิตของคนปัจจุบัน เมื่อราคาน้ำมันสูงขึ้นคนจะซื้อหรือเช่าอสังหาริมทรัพย์มากยิ่งขึ้นเพื่อประหยัดน้ำมันจากการเดินทาง เมื่อมีแนวโน้มว่าราคาน้ำมันจะเพิ่มขึ้นก็เป็นไปได้ว่ากองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ก็เพิ่มขึ้นด้วย ปัจจัยที่มีผลต่อกองทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ ได้แก่ ดัชนีหมวดพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ (MLR) เพราะอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำจะทำให้คนลงทุนมากยิ่งขึ้น จากการที่รัฐบาลประกาศลดดอกเบี้ยเงินกู้ทำให้สภาพคล่องทางการเงินสูงมีการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์สูงขึ้น ปัจจัยที่กล่าวมาสามารถใช้ในการประเมินการลงทุนในขั้นต้นได้ และอาจจะมีปัจจัยอื่นๆที่มีต่ออัตราผลตอบแทน เช่น สถานการณ์ทางการเมือง โรคระบาด กฎหมาย และเศรษฐกิจ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- Chuensirikulchai, T. (2019). *Personal Savings and Investments*.
Search June 19, 2021, Retrieved from
<https://sites.google.com/site/fahteerarat77/home/hnwy-thi-11-kar-xxm-laea-kar-lngthun-swn-bukhkh/11-9-phl-txbthaen-laea-khwam-seiying-cak-kar-lngthun>
- Kanjananuntawong, N. (2016). *A comparative study of return on investment for Real Estate Investment Trust and Property Fund in Stock Exchange of Thailand. A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Master of Business Administration*. Prince of Songkla University.
- Konbang, P. (2017). The Relationship between the Return of Condominium Price Index with the Returns of SET100 Index and PROPCON Index (Independent Study). *Master of Science (Finance)*. Bangkok University.
- Krungsri Plearn Plearn. (2020). *real estate Is it still worth investing in this year?*. Retrieved September 20, 2021, from
<https://www.krungsri.com/th/plearn-plearn/real-estate-investment>
- Nantasetphong, N., Manasan, P., Tochaiwat, K., & Verpreyagura, P. (2011). Forecasting Models for the Return on Thai Property Funds. *Published in Humanity and Social Science Journal Ubon Ratchthani University*, 2(1), 130-150.
- Netiniyom, P. (2012). The Roles of Institutional Investors on Reducing Agency Costs of Property Funds. *NIDA Business Journal*, 10(3), 102-104.

- Niyamratanakulsiri, J., Nittayaprapha, S., & Boonvorachot, T. (2020). The Analysis of The Performance and Ranking of Investment in Real Estate Investment Trust (REITs). *The 16th RSU National Graduate Research Conference*, 15(1), 2525-2538.
- Prachachat. (2021). *The baht appreciated the highest in 8 weeks at 32.23 baht per dollar*. Retrieved October 17, 2021, from <http://www.prachachat.net>
- SET X. (2021). *Create Passive Income with “Real Estate Fund Group”, an alternative that meets the needs*. Retrieved September 20, 2021, from <https://www.setinvestnow.com/th/knowledge/article/254-mf-thematic6>
- Suthiphan, S., & Jitmaneeerot, B. (2018). Factors affecting the Property Fund Index and REIT listed in Thailand. *The 13th RSU National Graduate Research Conference*, 13(1), 1659-1665.
- The Stock Exchange of Thailand. (2015). *What is NAV?*. Retrieved June 19, 2021, from https://www.set.or.th/education/th/begin/mutualfund_content03.pdf
- Tongsaichon, N. (2021). *Make regular income with Property Fund/REIT*. Retrieved March 10, 2022, from <https://www.setinvestnow.com/th/knowledge/article/229-generate-constant-income-from-property-fund-and-reit>

Trade Policy and Strategy office. (2021). *Consumer Price Index April 2021*. Retrieved March 10, 2022, from http://www.price.moc.go.th/price/fileuploader/file_cpi/Cpig042564_tg.pdf

Trade Policy and Strategy office. (2021). *Construction Material Price Index, March 2021 and the first quarter of 2021*. Retrieved March 10, 2022, from <https://www.ryt9.com/s/btei/3214731>

บทความวิจัย

ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานในมุมมองของคนญี่ปุ่นที่ทำงานในกรุงเทพฯ

พิมพ์ศิริ จงสงวน¹

อรนุช พงฒิพิบูลธรรม²

(Received: May 15, 2022; Revised: October 30, 2022; Accepted: November 11, 2022)

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษามุมมองที่มีต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ความแตกต่างด้านวัฒนธรรมการทำงาน และปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานในมุมมองของคนญี่ปุ่นที่ทำงานในกรุงเทพฯ ใช้วิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) และแบบลูกโซ่ (Snowball Sampling) โดยศึกษาคนญี่ปุ่นจำนวน 15 คน ที่ทำงานอยู่ในกรุงเทพฯ เก็บข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกและการวิเคราะห์เนื้อหา ผลจากการศึกษาพบว่า มุมมองต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของคนญี่ปุ่นที่ทำงานในกรุงเทพฯ มีความเกี่ยวข้องทั้งกับชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว เป็นสถานะที่ทั้งสองด้านดำเนินไปได้ด้วยดีสำหรับปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของพวกเขา นั้น ประกอบไปด้วยปัจจัย 3 ระดับ ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยด้านสังคม ในขณะเดียวกัน พบว่า การให้คุณค่าความสำเร็จ

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
E-mail: pimsiri201@gmail.com (Corresponding Author)

² รองศาสตราจารย์ ดร. คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
E-mail: juedory@gmail.com

ด้านงานหรือชีวิตเป็นประเด็นสำคัญในแง่มุมมองความแตกต่างด้านวัฒนธรรมการทำงานระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น

สำหรับคำแนะนำเชิงนโยบายต่อองค์กร สามารถใช้เป็นแนวทางในการสร้างความเข้าใจและเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในองค์กร รวมไปถึงการออกแบบนโยบายส่งเสริมความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานให้กับพนักงาน ในส่วนของคำแนะนำต่อการสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานแก่คนญี่ปุ่นที่จะย้ายมาทำงานหรืออยู่อาศัยในประเทศไทย ได้แก่ การเปิดใจเรียนรู้วัฒนธรรมของคนไทย การให้ความสำคัญกับสมดุลการทำงานและการใช้ชีวิต รวมไปถึงการปรับมุมมองความคิดให้สอดคล้องกับการทำงานกับคนไทย

คำสำคัญ: ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน คนญี่ปุ่นที่ทำงานในต่างประเทศ วัฒนธรรมการทำงานระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น

RESEARCH ARTICLE

Factors Related to Work Life Balance from Perspective of Japanese Expatriates in Bangkok

Pimsiri Jongsanguan¹

Oranuch Pruetipibultham²

Abstract

The objectives of the study are to examine the perspective on work-life balance of Japanese expatriates in Bangkok as well as the differences in work culture and factors that relate to the work life balance for Japanese expatriates in Bangkok. The samples were selected by convenience sampling and snowball sampling method which represented 15 Japanese expatriates. This study used semi-structure interviews for data collection and employed content analysis thereafter. The result of the study shows that the perspective on work-life balance of Japanese expatriates in Bangkok is relevant to both work life and personal life which go along together. The factors that relate to their work-life balance comprised 3 levels: individual factor, organizational factor, and social factor. Work and family values appear to be significant regarding the

¹ Student, Graduate School of Human Resource Development, National Institute of Development Administration, E-mail: pimsiri201@gmail.com (Corresponding Author)

² Associate Professor, Ph.D., Graduate School of Human Resource Development, National Institute of Development Administration, E-mail: juedory@gmail.com

differences in work culture between Thai and Japanese people from the Japanese expatriates' perspectives.

Organizational practices are recommended for enhancing relationship between Thai and Japanese in workplace and designing work life balance policies. Recommendations for Japanese who work or live in Thailand to improve work life balance are mainly openness for learning Thai culture, self-priority in work life balance and adaptation about perspectives to align with Thai people working style.

Keywords: Work Life Balance, Japanese Expatriates, Work Culture of Thai and Japanese

บทนำ

ปัจจุบันแนวโน้มชั่วโมงการทำงานของคนในองค์กรเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพและชีวิต (World Health Organization, 2021) ด้วยเหตุนี้ องค์กรหลายแห่งพยายามแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยผลักดันให้พนักงานให้ความสำคัญกับการสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน เนื่องจากความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานส่งผลให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี (Walton, 1975) เกิดสุขภาพดีทั้งทางร่างกายและจิตใจและเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน (Utsahajit, 2014) และเมื่อมีความยืดหยุ่นระหว่างชีวิตมากก็จะยิ่งส่งผลดีต่อตัวบุคคลนั้นมากขึ้นตามไปด้วย (Clark, 2000)

อย่างไรก็ตาม แม้จะมีการแก้ไขปัญหาดังกล่าวและผลักดันอย่างต่อเนื่อง ปัญหาจำนวนชั่วโมงการทำงานที่สูงก็ยังคงเป็นประเด็นอยู่ในหลายประเทศ เช่น ประเทศญี่ปุ่น จากรายงานทางสถิติขององค์การเพื่อความร่วมมือและการพัฒนาทางเศรษฐกิจ พบว่า ความพึงพอใจในชีวิตกับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของประเทศญี่ปุ่นนั้นอยู่ในกลุ่มอันดับท้าย ๆ (OECD Better Life Index, 2020) จึงสะท้อนให้เห็นว่า การทำงานหนักยังคงเป็นปัญหาในสังคมการทำงานของญี่ปุ่น และการให้ความสำคัญกับแนวคิดความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของคนญี่ปุ่นนั้นยังอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งสาเหตุหนึ่งที่สำคัญมาจากรูปแบบและทัศนคติในการทำงานของคนญี่ปุ่น รวมไปถึงวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มงวด (Timinsky, 2019)

เนื่องจากญี่ปุ่นเป็นผู้ลงทุนรายใหญ่อันดับ 1 ของไทยมาโดยตลอด มีสัดส่วน 54% ของมูลค่าการลงทุนต่างชาติสะสมในไทย (Thailand Board of Investment, 2021) จึงส่งผลให้มีคนญี่ปุ่นเดินทางมาทำงานที่ไทยเป็นจำนวนมาก ตามข้อมูลล่าสุดของกระทรวงการต่างประเทศของญี่ปุ่นระบุว่า จำนวนคนญี่ปุ่นที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพฯ มีถึง 59,744 คน อีกทั้งสำหรับองค์กรข้ามชาติแล้ว เรื่องวัฒนธรรมการทำงานที่แตกต่างกันยังคงเป็นประเด็นที่มีความท้าทายและต้องเผชิญอยู่ตลอดเวลาตามบริบทที่แตกต่างกันออกไป (Swierczek & Onishi, 2003) ทำให้เกิดเป็นประเด็นที่ต้องการศึกษาว่า คนญี่ปุ่นที่มาทำงานในไทยนั้น จะมองการทำงานของคนไทยและคนญี่ปุ่นด้วยกันเองเป็นอย่างไร ความแตกต่างนั้นส่งผลต่อพวกเขาอย่างไรบ้าง ประกอบกับการที่องค์กรผลักดันและสนับสนุนให้

พนักงานทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) มากขึ้น จากการแพร่ระบาดของโควิด-19 (Gartner, 2020) ซึ่งเป็นรูปแบบการทำงานที่ทำให้พนักงานได้ใช้เวลากับครอบครัวและเพื่อน รวมถึงมีเวลาพักผ่อนมากขึ้น (Thailand Development Research Institute, 2020) สามารถบริหารเวลาได้ยืดหยุ่นและสอดคล้องกับความต้องการของตนเองมากขึ้น (Mello & Tomei, 2021) จึงเป็นบริบทสภาพแวดล้อมใหม่ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดมุมมองต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน และวิธีการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป

ด้วยเหตุนี้ จึงเป็นประเด็นที่ผู้วิจัยสนใจจะศึกษาคนญี่ปุ่นที่มาทำงานในกรุงเทพฯ ด้วยบริบททั้งการทำงานและทางสังคมที่เปลี่ยนไป สภาพแวดล้อมเหล่านี้จะมีอิทธิพลหรือส่งผลต่อมุมมองความคิด โดยเฉพาะเรื่องของแนวคิดความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานหรือไม่ อย่างไร โดยคาดหวังว่าจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การข้ามชาติญี่ปุ่นและองค์การที่มีคนญี่ปุ่นมาทำงานในประเทศไทย เพื่อช่วยกำหนดแนวทางการจัดการที่สามารถก่อให้เกิดความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานให้กับบุคลากรได้อย่างแท้จริง และสร้างความเข้าใจที่ดีต่อกันในพฤติกรรมและแนวคิดการทำงานระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อศึกษามุมมองที่มีต่อแนวคิดความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานและมุมมองของคนญี่ปุ่นที่มีต่อวัฒนธรรมการทำงานระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น รวมถึงปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของคนญี่ปุ่นที่ทำงานในกรุงเทพฯ

ทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน หมายถึง การแบ่งเวลาชีวิตให้กับการทำงานและเวลาส่วนตัวอย่างเหมาะสม เป็นการบริหารจัดการเวลาโดยมีขอบเขตที่ยืดหยุ่น (Greenhaus et al., 2003) ซึ่งเป็นสภาวะเกิดความขัดแย้งน้อยที่สุดระหว่างการทำงานกับด้านครอบครัว หรือด้านชีวิตส่วนตัว (Clark, 2000) อีกทั้งหมายถึง การจัดลำดับความสำคัญของด้านต่าง ๆ ในชีวิต

โดยเป็นการจัดสรรเวลาอย่างเหมาะสมระหว่างงานกับการใช้ชีวิต เช่น สุขภาพ ครอบครัวยุ และการพัฒนาศักยภาพตนเอง (Fapohunda, 2014)

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานนั้นมีความหลากหลาย ดังนี้

ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคล ทั้งเพศ อายุ รายได้ ลักษณะนิสัย บุคลิกภาพ รวมไปถึงความสามารถในการบริหารจัดการตนเอง (Saengrotkittikhun & Choochom, 2021) นอกจากนี้ Madhusudhan and Nagaraju (2013) พบว่า ภาระงานของแต่ละบุคคลเป็นอีกปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของบุคคลเช่นกัน

ปัจจัยด้านองค์กร กล่าวถึง เรื่องการสนับสนุนจากองค์กร เช่น การกำหนดเวลาการทำงานให้มีความยืดหยุ่น (Flexible Time) ปรับชั่วโมงทำงานให้สอดคล้องกับภาระหน้าที่ครอบครัวและการดูแลบุตร (Gautam & Jain, 2018) รวมถึงการใช้รูปแบบการทำงานทางไกล (Teleworking) (Delecta, 2011) ในขณะเดียวกัน การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน จะทำให้พนักงานเกิดความสมดุลเพิ่มขึ้น (Holmyong et al., 2017)

ในขณะที่ปัจจัยด้านสังคม ผู้วิจัยศึกษาข้อมูลลักษณะทางวัฒนธรรม โดยอ้างอิงข้อมูลจาก Hofstede Insights (2010) ซึ่งแบ่งองค์ประกอบของวัฒนธรรมแต่ละประเทศออกเป็น 6 มิติ ได้แก่ (1) ความเหลื่อมล้ำทางอำนาจ (Power Distance) (2) ความเป็นปัจเจกนิยม (Individualism) (3) คุณค่าของความสำเร็จ พฤติกรรมเชิงรุก (Masculinity) ตรงข้ามกับพฤติกรรมเชิงรับ (Femininity) (4) การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty Avoidance) (5) การมองอนาคตระยะยาว (Long-Term Orientation) กับอนาคตระยะสั้น (Short-Term Orientation) และ (6) การแสดงออกทางอารมณ์ (Indulgence) พบว่า ลักษณะทางวัฒนธรรมดังกล่าวส่งผลต่อวิถีการทำงาน และค่านิยมที่แตกต่างกัน คนไทยจะให้คุณค่ากับคุณภาพชีวิตที่ดี การมีความสัมพันธ์อันดีกับครอบครัว ในขณะที่คนญี่ปุ่นมองว่า การทำงานหนักคือ คุณค่าและความสำเร็จของบุคคล การทุ่มเทและตั้งใจทำงานจะนำไปสู่ความสำเร็จในชีวิต

งานวิจัยที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานมีดังนี้ Vyas and Shrivastava (2017) ได้สรุปและแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัยใหญ่ ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล เช่น ค่านิยมส่วนตัว และปัจจัยด้านองค์กรและจิตใจ เช่น นโยบายหรือแนวทางปฏิบัติ ภาระงานและสภาพแวดล้อมทางสังคม ในขณะที่งานของ Takagi and Tagami (2019) กล่าวว่า วัฒนธรรมการทำงานและกรอบความคิดของคนญี่ปุ่นส่งผลให้คนญี่ปุ่นไม่ลางานและทำงานหนักจนเกิดความเครียดและมีปัญหาทางสุขภาพจิต

ในประเทศไทย Akakulan (2011) พบว่า ความสามารถในการจัดการปัญหาและบริหารจัดการตนเองส่งผลให้เกิดความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานได้ ในขณะที่ Jindarak and Kasem (2019) พบว่า การสนับสนุนของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน รวมไปถึงครอบครัวของแต่ละบุคคลส่งผลต่อความสำเร็จในการสร้างความสมดุลให้เกิดขึ้น

วิธีการดำเนินการวิจัย

ใช้วิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) แบบตามสะดวกและแบบลูกโซ่ หรือการแนะนำต่อ ๆ ไปจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายแรกที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้ ได้แก่ เป็นคนญี่ปุ่นที่ทำงานประจำในองค์กรข้ามชาติหรือองค์กรไทยในกรุงเทพฯ อาศัยอยู่ในประเทศไทยไม่ต่ำกว่า 1 ปี และมีใบอนุญาตในการทำงานถูกต้องตามกฎหมายในหลากหลายอุตสาหกรรมจำนวนทั้งหมด 15 คน ซึ่งเป็นขนาดกลุ่มศึกษาสำหรับงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Creswell & Clark, 2017) โดยจะพิจารณาจากความอิ่มตัวของข้อมูล (Data Saturation) และความเพียงพอของข้อมูล (Data Sufficiency)

สำหรับวิธีการศึกษา ใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structure Interview) เป็นคำถามลักษณะปลายเปิด ซึ่งผู้วิจัยได้ให้ผู้เชี่ยวชาญด้านงานทรัพยากรมนุษย์ข้ามวัฒนธรรม (Cross-cultural Specialist) พิจารณาและตรวจสอบความสมบูรณ์ของเนื้อหา เพื่อปรับแนวคำถามให้เหมาะสมก่อนนำไปใช้จริง หลังจากแปลคำถามเป็นภาษาญี่ปุ่นแล้วได้นำไปให้เจ้าของภาษาตรวจสอบซ้ำอีกครั้ง เพื่อความถูกต้องด้านภาษาและความเข้าใจในเนื้อหาที่

ตรงกัน ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) รายบุคคล ผ่านโปรแกรมออนไลน์ (MS Teams) ประมาณ 60 นาที และใช้ภาษาญี่ปุ่นเป็นหลัก ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาตรวจสอบก่อนการวิเคราะห์เพื่อความน่าเชื่อถือในการวิจัย โดยใช้วิธีการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) และตรวจสอบร่วมกับผู้ที่ให้ข้อมูล (Member Checks) อีกครั้ง แล้วจึงนำข้อมูลมาแยกหมวดหมู่ตามวัตถุประสงค์และคำถามวิจัย (Categorize) วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ด้วยวิธีการเชิงปริมาณ แง่เน้นจำนวนของถ้อยคำหรือใจความสำคัญ และวิธีการเชิงคุณภาพ ด้วยการตีความสร้างข้อสรุปจากข้อมูล

ตารางที่ 1
แสดงข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์และรหัสสัญลักษณ์

ลำดับ	เพศ	อายุ	สถานภาพ	อยู่กับครอบครัว	ตำแหน่งงาน	อาศัยในไทย (ปี)
1	M	43	Single	N	Officer	1.3
2	F	29	Single	N	Officer	2
3	F	48	Single	N	Manager	2.1
4	F	38	Single	N	Director	2.2
5	M	42	Single	N	Officer	3
6	M	27	Single	N	Officer	3.5
7	M	42	Married	Y	Manager	4.7
8	M	26	Single	N	Officer	5
9	F	37	Single	N	Manager	6.5
10	M	43	Married	Y	Manager	7
11	M	56	Married	N	Officer	8
12	F	31	Single	N	Director	8.1
13	F	36	Married	Y	Officer	12
14	F	34	Single	N	Officer	16
15	M	50	Married	Y	Director	19

ตารางที่ 2

แสดงตัวอย่างคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์

คำถามงานวิจัย	ตัวอย่างคำถามสัมภาษณ์
1. มุมมองที่มีต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของคนญี่ปุ่นที่ทำงานในกรุงเทพฯ เป็นอย่างไร	● How do you think about work life balance?
2. มุมมองที่มีต่อวัฒนธรรมการทำงานระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นของคนญี่ปุ่นที่ทำงานในกรุงเทพฯ เป็นอย่างไร	● Could you please share your experience working with the Thai people? How is it different from working with your Japanese counterpart?
3. ปัจจัยใดที่ส่งผลต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของคนญี่ปุ่นที่ทำงานในกรุงเทพฯ	● What is the most important thing for achieving work-life balance in your opinion? ● If you can design a policy which support work- life balance, what would it be like?

ผลการวิจัย

ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก สรุปตามคำถามวิจัยและวัตถุประสงค์ได้ดังนี้ว่า คนญี่ปุ่นที่ทำงานในกรุงเทพฯ มีมุมมองต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานว่าเป็นการทำให้ชีวิตทั้งด้านการทำงานและชีวิตส่วนตัวเกิดความสมบูรณ์ ผ่านการจัดสรรด้านเวลาที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของ

ตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้มีเวลาส่วนตัวมากขึ้น ได้ทำกิจกรรมตามความชื่นชอบ สนใจ ตามตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“การรักษาสമดุลทั้งเรื่องงานและเรื่องที่ไม่ใช่งานด้วย ซึ่งคำว่าสมดุล นั้น อยู่ที่ว่าจะต้องจัดสรรเวลา บริหารจัดการอย่างไรให้พอดี เหมาะสมกับ ตนเอง” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4)

ประเด็นถัดมา คนญี่ปุ่นที่ทำงานในกรุงเทพฯ มองว่า วัฒนธรรมการทำงานระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น มีค่านิยมและวิธีการทำงานที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะเรื่องของเวลา คนไทยมีความยืดหยุ่นมากกว่าและแบ่งแยกเวลางาน กับเรื่องส่วนตัวชัดเจน ในขณะที่คนญี่ปุ่นจะเข้มงวดและรักษาเวลาอย่างมาก

“ถ้าเป็นที่ญี่ปุ่น หากรีบกลับบ้านจะโดนมองไม่ดี โดนดุ แต่ที่ไทย คนส่วนใหญ่จะกลับบ้านตรงเวลา ที่ญี่ปุ่นจึงมักจะนั่งทำงานกันต่อไปเรื่อย ๆ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5)

คนญี่ปุ่นมีความละเอียดอ่อนและให้ความสำคัญกับการเตรียมการและแผนระยะยาว ส่งผลให้กระบวนการทำงานใช้เวลานานกว่าคนไทย เนื่องจาก มองว่า คนไทยมักจะให้ความสำคัญกับผลลัพธ์มากกว่ากระบวนการ จึงเกิด ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน รวมถึงมีความคล่องตัวยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยน และรับมือกับการเปลี่ยนแปลงได้ดีกว่า

“เรื่องการเตรียมงาน คนญี่ปุ่นให้ความสำคัญและเตรียมล่วงหน้า อย่างเต็มที่เสมอ วิธีการวางแผน ทำตามขั้นตอน ตั้งแต่ต้นจนจบ มองเห็นภาพ ในขณะที่คนไทย มักจะมีการเปลี่ยนแปลงกลางทาง” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8)

“คนญี่ปุ่นจะมีวิธีการทำงานที่เชื่อมั่น และให้ความสำคัญกับ กระบวนการอย่างมาก เชื่อว่า หากมีการเตรียมการ วางแผนที่ดี ผลลัพธ์ ที่ออกมาย่อมดีตามไปด้วย จึงให้เวลากับการเตรียมการและดำเนินงานเสมอ แต่คนไทยจะมุ่งให้ความสำคัญกับผลลัพธ์มากกว่า กระบวนการดำเนินการ วิธีการจะอย่างไรก็ได้ ดังนั้น กระบวนการทำงานของคนญี่ปุ่นจึงมีความ ละเอียดอย่างมาก ผลเสียก็คือ ทำให้ใช้เวลามาก คนไทยจะเริ่มลงมือเร็วกว่า อย่างเห็นได้ชัด” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10)

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับวัฒนธรรมการทำงานระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในมุมมองของคนญี่ปุ่นที่ทำงานในกรุงเทพฯ นั้นมีความหลากหลายและกล่าวถึงหลายประเด็น ผู้วิจัยจึงได้นำเนื้อหามาวิเคราะห์และสรุปเป็นประเด็นต่างๆ โดยนำมิติลักษณะทางวัฒนธรรมของ Hofstede Insights (2010) ได้แก่ (1) ความเหลื่อมล้ำทางอำนาจ (Power Distance) (2) ความเป็นปัจเจกนิยม (Individualism) (3) การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty Avoidance) (4) การมองอนาคตระยะยาว (Long-Term Orientation) กับอนาคตระยะสั้น (Short-Term Orientation) (5) คุณค่าของความสำเร็จ พฤติกรรมเชิงรุก (Masculinity) กับพฤติกรรมเชิงรับ (Femininity) และ (6) การแสดงออกทางอารมณ์ (Indulgence) มาเป็นหัวข้อในการวิเคราะห์ รวมถึงใช้ในการสรุปประเด็นและเปรียบเทียบ โดยนำประเด็นที่สรุปได้มาใส่ในแต่ละมิติ สะท้อนให้เห็นลักษณะทางวัฒนธรรมในบริบทของการทำงาน ดังรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3

เปรียบเทียบวัฒนธรรมการทำงานระหว่างไทยกับญี่ปุ่นในมุมมองของคนญี่ปุ่นที่ทำงานในกรุงเทพฯ

มิติ	คนไทย	คนญี่ปุ่น
1. การยอมรับความแตกต่างระหว่างชนชั้น	● เกรงใจ ไม่กล้าถามหรือแสดงความคิดเห็น	● ให้ความสำคัญกับตัวบุคคล เปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น
2. การให้ความสำคัญกับกลุ่ม หรือปัจเจกบุคคล	● คำนึงถึงความพึงพอใจของสมาชิกส่วนใหญ่ในกลุ่ม ไม่คัดค้านเสียงส่วนใหญ่	● ให้ความสำคัญกับความสำเร็จของกลุ่มหรือองค์การ ● เน้นการทำงานเป็นทีม
3. การยอมรับการเปลี่ยนแปลง เรื่องที่ไม่แน่นอน	● มีความยืดหยุ่น รับมือการเปลี่ยนแปลงได้ดี	● ปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงยาก ● รวบรวมข้อมูลอย่างถี่ถ้วนและเตรียมตัวสำหรับงานล่วงหน้าเสมอ
4. การให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ระยะยาว	● มองผลลัพธ์ระยะสั้น การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้ลุล่วง	● ให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ระยะยาว การเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน

ตารางที่ 3

เปรียบเทียบวัฒนธรรมการทำงานระหว่างไทยกับญี่ปุ่นในมุมมองของคนญี่ปุ่นที่ทำงานในกรุงเทพฯ (ต่อ)

มิติ	คนไทย	คนญี่ปุ่น
5. การให้คุณค่ากับความกล้าแสดงออกหรือ ความกล้าเจตจำนงหรือ ชีวิต	- ให้คุณค่าและความสำคัญกับคุณภาพชีวิตที่ดี การใช้ชีวิตอย่างเต็มที่ สนุกสนาน - เน้นการสร้างสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน	- ให้คุณค่ากับการทำงานหนัก การทุ่มเทเพื่อความสำเร็จขององค์กร - การทำงานเป็นสิ่งที่ให้คุณค่ากับชีวิต
6. ความประพฤติและ ลักษณะการแสดงออก	- ให้ความสำคัญกับชีวิตส่วนตัวและครอบครัว - แบ่งแยกเวลางานกับเวลาส่วนตัวชัดเจน	- ทำเพื่อส่วนรวม เพื่อองค์กร เกรงใจเพื่อนร่วมงาน ไม่ทำตนให้เป็นภาระ - รักษาภาระเบียบขององค์กร

สำหรับปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของคนญี่ปุ่นที่ทำงานในกรุงเทพฯ สามารถแบ่งออกเป็นปัจจัย 3 ระดับ ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยด้านสังคม โดยมีรายละเอียดแต่ละปัจจัยดังนี้

ปัจจัยด้านบุคคล พบประเด็นหลักในเรื่องจำนวนชั่วโมงการทำงานที่ลดน้อยลงหลังจากมาทำงานในประเทศไทย ทำให้มีเวลาส่วนตัว ได้ใช้เวลาร่วมกับครอบครัวและเพื่อนมากขึ้น นอกจากนี้ ยังพบว่า การบริหารจัดการเวลา และการจัดการตนเอง โดยสามารถจัดลำดับความสำคัญสิ่งต่าง ๆ ได้ รวมไปถึงภาระงานส่งผลต่อเวลาการทำงานและสุขภาพกายใจ และการสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานเช่นกัน

“ที่ญี่ปุ่นจะทำงานยาวนานมากกว่า ซึ่งนอกจากเรื่องงานแล้ว ยังมีเรื่องของความสัมพันธ์ในที่ทำงานด้วย อย่างการออกไปกินข้าวกับเพื่อนร่วมงาน เลี้ยงสังสรรค์ต่าง ๆ ซึ่งที่ทำงานในปัจจุบัณนี้ แทบจะไม่มีการทำโอที เนื่องจากมีรูปแบบการทำงานที่วางแผนจัดการเอง” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10)

ปัจจัยด้านองค์กร กล่าวถึง การที่องค์กรนำรูปแบบการทำงานทางไกลและระบบเวลาทำงานแบบยืดหยุ่นมาใช้ ทำให้ลดเวลาการเดินทาง สามารถจัดสรรเวลาได้อย่างอิสระ มีเวลาส่วนตัวและเวลากับครอบครัวมากขึ้น

“ชอบระบบการทำงานแบบนี้มาก เพราะว่าสามารถเลือกสถานที่ทำงานได้อย่างอิสระ ตามความชอบและความสะดวกของเราเอง ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดก็สามารถทำงานได้ เพราะเป็นคนชอบเดินทาง จึงชอบระบบนี้มาก คิดว่าเป็นสิ่งที่ส่งเสริมให้พนักงานมีความสุขมากขึ้น และคิดว่า การได้เปลี่ยนสถานที่ทำงานใหม่ ๆ ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้เกิดความคิดใหม่ ๆ ที่สร้างสรรค์ออกมาด้วย ทำให้คนได้ออกแบบวางแผนการทำงานของตนเอง เห็นคุณค่าในตนเองมากขึ้น” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8)

นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีในองค์กร ทั้งการมีระบบการทำงานที่พร้อม มีความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้า หัวหน้างานมีความเข้าใจและส่งเสริมทั้งการทำงานและชีวิตส่วนตัวของลูกน้อง ช่วยให้ผู้คนนั้นเกิดความผ่อนคลายในการทำงาน รวมไปถึงการได้รับสวัสดิการที่เหมาะสมจากองค์กร

เช่น วันลาพักร้อน หรือการช่วยเหลือชีวิตส่วนตัวของพนักงานด้านต่าง ๆ จะทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น

“Top Management ผู้บริหารขององค์กร ควรจะทำความเข้าใจให้ความสำคัญ และเชื่อว่าความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานนี้ จะส่งผลที่ดีทำให้เกิดประสิทธิภาพ เพราะหากไม่เข้าใจก็จะเกิดการมองพนักงานที่พยายามจะรักษาสมดุลในแง่ลบ เหมือนเป็นพวกขี้เกียจ หรือโอดงาน ละทิ้งงาน ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5)

ปัจจัยด้านสังคม พบว่า ค่านิยมต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นมีความแตกต่างกันอย่างมาก คนไทยให้ความสำคัญกับชีวิตส่วนตัวและครอบครัว ในขณะที่คนญี่ปุ่นให้ความสำคัญกับการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานและวิถีการใช้ชีวิต

“วิธีการทำงานแบบคนไทยจะสามารถสร้างความสมดุลได้ง่ายกว่า คนไทยทำงานตรงตามเวลา มาทำงานเข้างานออกงานตรงตามเวลา เมื่อหมดเวลาเลิกงานแล้วก็จะกลับทันที แล้วไปทำกิจกรรมอื่น ๆ ต่อ เช่น ทานข้าว เล่นกีฬา หรือสังสรรค์กับเพื่อน จึงรู้สึกว่า คนไทยเก่ง และมีความสามารถในการทำให้ตนเองผ่อนคลายได้ ในขณะที่คนญี่ปุ่นส่วนใหญ่มักจะเผื่อเวลาเสมอ และมีแนวคิดว่าการทำงานที่ยาวนานเป็นเรื่องสุดยอด น่าชื่นชม ซึ่งคิดว่าการทำงานแบบคนไทยดี และเหมาะกับการสร้างความสมดุล ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 14)

นอกจากนี้ พบว่าหลังจากมาทำงานที่ประเทศไทย คนญี่ปุ่นเกิดการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงทั้งด้านการทำงานและการใช้ชีวิต เช่น เกิดความยืดหยุ่นในเรื่องเวลามากขึ้น ลดความเข้มงวดบางเรื่องในการทำงานลง ส่งผลให้มีบรรยากาศการทำงานที่ผ่อนคลายมากขึ้น ในขณะเดียวกัน รู้สึกมีเวลากับครอบครัวมากขึ้น มีโอกาสทำกิจกรรมที่ชื่นชอบ รู้สึกมีอิสระ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

“การใช้เวลาในช่วงสุดสัปดาห์ก็แตกต่างกันไป ทำกิจกรรมอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวกับงาน ตอนวันศุกร์หรือสุดสัปดาห์ก็ไม่ต้องออกไปไหน อยู่กับครอบครัวตลอด เรียกได้ว่า พอมาอยู่ที่ไทยแล้ว สามารถที่จะแบ่งแยกเวลางานกับเวลาส่วนตัวกับครอบครัวได้แทบจะสมบูรณ์ ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10)

เพื่อให้รายละเอียดในแต่ละปัจจัยมีความชัดเจนและครอบคลุมทุกประเด็นที่ได้ค้นพบจากผลการวิจัย ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลมาจัดทำเป็นตาราง แสดงประเด็นหลักในแต่ละปัจจัยโดยเรียงลำดับตามคะแนนที่มีผู้กล่าวถึงมากที่สุด ซึ่งมีรายละเอียดตามตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 4

ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของคนญี่ปุ่นที่ทำงานในไทย

ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน	จำนวนคน	ร้อยละ
ปัจจัยด้านบุคคล		
1. จำนวนชั่วโมงการทำงานที่น้อยลงส่งผลให้เกิดความสมดุลฯ มากขึ้น	11	73.33
2. การได้ใช้เวลาร่วมกับครอบครัวและเพื่อนอย่างเหมาะสม	10	66.66
3. ความสามารถในการบริหารจัดการเวลาอย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับตนเอง	7	46.66
4. การตระหนักและความสามารถจัดลำดับความสำคัญและจัดการตนเอง	4	26.66
5. ภาระงานที่มากส่งผลเชิงลบต่อเวลาส่วนตัวและความพึงพอใจด้านสมดุลฯ	4	26.66
ปัจจัยด้านองค์กร		
1. รูปแบบการทำงานทางไกลและการทำงานแบบยืดหยุ่นส่งผลต่อความสมดุลฯ	12	80.00
2. การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างานส่งผลต่อการเกิดความสมดุลฯ	9	60.00
3. สวัสดิการสนับสนุนความเป็นอยู่ สุขภาพของพนักงานและช่วยเหลือครอบครัว	7	46.66
4. ความสามารถในการบริหารจัดการของหัวหน้างานและมุมมองที่มีต่อแนวคิดความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของหัวหน้าและผู้บริหาร	3	20.00

ตารางที่ 4

ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของคนญี่ปุ่นที่ทำงานในไทย (ต่อ)

ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน	จำนวนคน	ร้อยละ
ปัจจัยด้านสังคม		
1. คำนึงต่อการสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (การให้ความสำคัญกับตนเองและครอบครัวส่งผลต่อพฤติกรรมและการสร้างความสมดุลฯ)	14	93.33
2. การปรับตัวในบริบทสภาพแวดล้อมประเทศไทย ด้านการทำงานและการใช้ชีวิต	7	46.66
3. คำนึงมิในการทำงานส่งผลต่อการจัดสรรเวลาและการสร้างความสมดุลฯ	5	33.33

จากผลสรุปตามตารางที่ 4 จะเห็นได้ว่า ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด 3 อันดับแรกมาจากปัจจัยคนละด้าน ประกอบด้วย ประเด็นเรื่องจำนวนชั่วโมงการทำงาน ประเด็นเรื่องรูปแบบการทำงานทางไกลและระบบเวลาทำงานที่ยืดหยุ่น และประเด็นเรื่องค่านิยมต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน จึงอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของคนญี่ปุ่นที่ทำงานในกรุงเทพฯ นั้นจะเกิดขึ้นได้ต้องมาจากปัจจัยทั้ง 3 ด้าน มีการผสมผสานและปรับตัวกันอย่างเหมาะสม

บทสรุปและข้อเสนอแนะจากการวิจัย

มุมมองของคนญี่ปุ่นที่ทำงานในกรุงเทพฯ ที่มีต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานสอดคล้องกับแนวคิดของ Greenhaus et al. (2003) ที่กล่าวว่า ความสมดุลนั้นเป็นขอบเขตที่แต่ละบุคคลให้ความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่การงานและบทบาทครอบครัว ผ่านการแบ่งเวลาอย่างเหมาะสมและเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมกับบทบาทแต่ละด้านและมีระดับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ในชีวิตที่สอดคล้องกับความต้องการของตนเอง

มุมมองของคนญี่ปุ่นที่ทำงานในกรุงเทพฯ ที่มีต่อวัฒนธรรมการทำงานระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น พบว่า ลักษณะวัฒนธรรมการทำงานของคนญี่ปุ่นนั้นสอดคล้องกับงานของ Ono (2018) ที่กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การแบบญี่ปุ่นมีค่านิยมที่มุ่งเน้นการทุ่มเท ให้คุณค่ากับการทำงานหนักหรือการมีจำนวนชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานเป็นเรื่องที่น่าชื่นชม และให้ความสำคัญกับองค์การมากกว่าเรื่องส่วนตัว การเสียสละเพื่อองค์การและการปฏิบัติตามกลุ่ม พนักงานมักเกิดความล้าและเกรงใจที่จะออกจากที่ทำงานหรือกลับบ้านในขณะที่หัวหนายังอยู่ที่ออฟฟิศ

ในขณะที่ลักษณะวัฒนธรรมการทำงานของคนไทยในมุมมองคนญี่ปุ่น สอดคล้องกับงานของ Sattavorn (2019) ที่สรุปว่า มีลักษณะเป็นระบบอุปถัมภ์ ให้ความสำคัญในความสัมพันธ์ อ่อนน้อมถ่อมตน การมีสัมพันธภาพที่ดี โดยไม่นิยมสื่อสารหรือแสดงความรู้สึกออกมาตรง ๆ มีความเกรงใจและสร้างความประนีประนอมด้วยการให้ความร่วมมือ

สำหรับประเด็นของปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน คนญี่ปุ่นที่ทำงานในกรุงเทพฯ มีความเห็นว่า ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยด้านสังคมล้วนแล้วแต่มีความเกี่ยวข้องและส่งผลกระทบต่อทั้งหมด ซึ่งประเด็นเรื่องระยะเวลาการทำงานหรือจำนวนชั่วโมงทำงาน สอดคล้องกับผลการศึกษางานวิจัยของ Madhusudhan and Nagaraju (2013) และงานวิจัยในไทยของ Holomyong et al. (2017) ที่พบว่า หากจำนวนชั่วโมงทำงานลดน้อยลงจะส่งผลให้เกิดความสมดุลมากขึ้น ทั้งนี้ สาเหตุของจำนวนชั่วโมงที่น้อยลง ได้มีการกล่าวถึงการไม่ได้รับค่าตอบแทนการทำงานล่วงเวลาจากองค์กรในขณะที่ปฏิบัติงานในประเทศไทย สอดคล้องกับข้อกฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2551 มาตรา 65 ที่ให้ยกเว้นการจ่ายค่าล่วงเวลาให้กับลูกจ้างซึ่งมีอำนาจหน้าที่ทำการแทนนายจ้าง ซึ่งตรงกับคนญี่ปุ่นที่มักจะมาดำรงตำแหน่งงานระดับสูงขององค์กร จึงทำให้คนญี่ปุ่นที่ทำงานในกรุงเทพฯ พยายามทำโอทีให้น้อยลงหรือเท่าที่จำเป็น

สำหรับประเด็นเรื่องรูปแบบการทำงานทางไกลและระบบเวลาทำงานยืดหยุ่นมีความเกี่ยวข้องกับการสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน สอดคล้องกับผลการวิจัย Mello and Tomei (2021) ที่บุคคลเกิดความสามารถในการบริหารจัดการตนเองได้มากขึ้น มีอิสระในการจัดสรรเวลาตามความต้องการและได้ใช้เวลาสร้างความสัมพันธ์กับคนในครอบครัว

ในขณะที่ประเด็นค่านิยมต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน รวมถึงการให้ความสำคัญกับตนเองและครอบครัว มีความสอดคล้องกับข้อมูลลักษณะวัฒนธรรมทางสังคมของไทยและญี่ปุ่นที่ระบุใน Hofstede Insights (2010) โดยเฉพาะประเด็นด้านคุณค่าของความสำเร็จในด้านชีวิต (Femininity) หรือการทำงาน (Masculinity) และประเด็นด้านการแสดงออกทางอารมณ์ (Indulgence) ซึ่งลักษณะดังกล่าวส่งผลต่อค่านิยมและพฤติกรรมในการทำงาน กล่าวคือ สังคมญี่ปุ่นให้ความสำคัญกับความสำเร็จในชีวิต ทำให้บุคคลเกิดความมุ่งมั่นในการทำงาน อีกทั้งเป็นสังคมที่ผู้ชายเป็นใหญ่ มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลครอบครัว จึงส่งผลให้คนญี่ปุ่นทำงานหนักและอุทิศตนเพื่องาน ประกอบกับวัฒนธรรมด้านการแสดงออกทางอารมณ์ (Indulgence) คนญี่ปุ่นจะมีค่านิยม

ในการยับยั้งซึ่งใจมากกว่าการทำตามใจ พฤติกรรมการแสดงออกได้รับอิทธิพลจากสังคมมากกว่าความต้องการของตนเอง เช่น การรักษากฎระเบียบและความสะอาดเรียบร้อย เพื่อไม่ให้เกิดเป็นภาระหรือสร้างความเดือดร้อนแก่ผู้อื่น การให้ความสำคัญกับส่วนรวม ด้วยเหตุนี้ พฤติกรรมและการแสดงออกของคนญี่ปุ่นในที่ทำงานจึงมีแบบแผนเดียวกัน เกิดเป็นสภาพแวดล้อมที่ทำงานที่ยากต่อการส่งเสริมให้เกิดความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานได้ แม้ตนเองจะมีความต้องการก็ตาม

ในขณะที่วัฒนธรรมสังคมไทยตามข้อมูลของ Hofstede Insights (2010) มีพฤติกรรมเชิงรับสูง คนให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพชีวิตมากกว่า เช่น การมีความสัมพันธ์มิตรภาพที่ดี หรืออยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี จึงส่งผลให้คนไทยให้ความสำคัญและคุณค่ากับการใช้ชีวิตมากกว่าการทำงาน คนไทยจะไม่นิยมการทำงานล่วงเวลาหากไม่จำเป็น และจะเลิกงานทันทีเมื่อถึงเวลาเลิก เพื่อที่จะได้มีเวลาอิสระส่วนตัว ทำกิจกรรมอย่างอื่นเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจและคุณภาพชีวิตของตนเอง

ข้อเสนอแนะต่อองค์การและในการศึกษาครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะต่อองค์การ สามารถนำมุมมองที่มีต่อแนวคิดความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานและวัฒนธรรมการทำงานที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นไปใช้ในการสร้างความเข้าใจและเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่นในองค์กรได้ ผ่านการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ในเรื่องวัฒนธรรมและความหลากหลายในการทำงาน เพื่อปรับมุมมองและแนวทางการทำงานให้เหมาะสมสอดคล้องกัน ทั้งคนญี่ปุ่นที่จะมาทำงานในไทยและคนไทยที่ต้องทำงานร่วมกับคนญี่ปุ่น

นอกจากนี้ องค์การสามารถส่งเสริมความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานให้กับพนักงานด้วยนโยบายที่หลากหลาย ได้แก่ การนำรูปแบบการทำงานทางไกลและระบบเวลาทำงานยืดหยุ่นมาใช้ การให้บริการด้านสุขภาพและค่ารักษา รวมไปถึงการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี เช่น รับฟังความคิดเห็นของพนักงาน สื่อสารให้พนักงานทุกคนเข้าใจและใช้สิทธิตาม

สวัสดิการได้เต็มที่ ในขณะที่เดียวกันผู้บริหารในองค์กรควรทำความเข้าใจและให้ความสำคัญในการสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานให้กับพนักงาน เพื่อที่จะเป็นผู้อำนวยแนวทางและผลักดันให้เกิดการบริหารจัดการภายในอย่างยั่งยืนต่อไป

ข้อเสนอแนะต่อการศึกษาครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาโดยเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ทำงานต่างพื้นที่กัน เพื่อให้ข้อมูลมีความหลากหลายและเปรียบเทียบข้อมูลได้มากขึ้น นอกจากนี้ สามารถนำประเด็นของหัวหน้างาน และผู้นำในองค์กรไปศึกษาต่อยอดในแง่มุมมองของการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีของพนักงาน ผ่านทักษะความเป็นผู้นำที่มีคุณสมบัติเข้าอกเข้าใจผู้อื่น (Empathetic Leadership) ได้

นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญยังได้ให้คำแนะนำต่อการสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานแก่คนญี่ปุ่นที่จะย้ายมาทำงานหรืออยู่อาศัยในประเทศไทย โดยสามารถสรุปประเด็นหลัก ๆ ได้แก่ การเปิดใจในการเรียนรู้วัฒนธรรมและวิถีชีวิตของคนไทย การให้ความสำคัญทั้งการทำงานและการใช้ชีวิต และมุมมองความคิดของตนเอง โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความเห็นว่ประเด็นเหล่านี้จะช่วยให้คนญี่ปุ่นที่มาทำงานในกรุงเทพฯ หรือในประเทศไทยสามารถสร้างและเกิดสภาวะความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่ดีขึ้นได้

เอกสารอ้างอิง

- Akakulan, S. (2011). The Causal Relationship Model of Work-Life Balance Affecting The Employees' Effective Work Behavior of the Automotive Part Manufacturers, The Eastern Thailand. *Journal of Behavioral Science*, 17(2), 85-102.
- Clark, S. C. (2000). Work/family border theory: A new theory of work/family balance. *Human relations*, 53(6), 747-770.
- Creswell, J. W., & Clark, V. L. P. (2017). *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

- Delecta, P. (2011). Review article work life balance. *International Journal of Current Research*, 3(4), 186-189.
- Fapohunda, T. (2014). An exploration of the effects of work life balance on productivity. *Journal of Human Resources Management and Labor Studies*, 2(2), 71-89.
- Gartner. (2020). Gartner HR Survey Reveals 88% of Organizations Have Encouraged or Required Employees to Work From Home Due to Coronavirus. Retrieved July 10, 2022, from <https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/>
- Gautam, I., & Jain, S. (2018). A study of work-life balance: Challenges and solutions. *International Journal of Research in Engineering, IT and Social Sciences*, 12(8), 198-217.
- Greenhaus, J. H., Collins, K. M., & Shaw, J. D. (2003). The relation between work-family balance and quality of life. *Journal of Vocational Behavior*, 63(3), 510-531.
- Hofstede Insights. (2010). *Country comparison*. Retrieved August 25, 2021, from <https://www.hofstede-insights.com/country-comparison/japan,thailand/>
- Holmuyong, C., Kittisuksathit, S., & Kanlek, M. (2017). Work, family and society: A work-life balance that involves more than just time management of Expatriates in the industrial production. *Kasetsart Engineering Journal*, 19(2), 88-102.
- Jindarak, P., & Kasem, S. (2019). Work-Life Balance and Generations Diversity. *Executive Journal*, 39(1), 3-11.

- Madhusudhan, V. G., & Nagaraju, K. (2013). Work life balance of teaching faculty with reference to Andhra Pradesh engineering colleges. *Global Journal of Management and Business Studies*, 3(8), 891-896.
- Mello, S. F., & Tomei, P. A. (2021). The impact of the COVID-19 pandemic on expatriates: A pathway to work-life harmony?. *Global Business and Organizational Excellence*, 40(5), 6-22.
- OECD Better Life Index. (2020). *Japan How's Life?*. Retrieved June 14, 2021 from <https://www.oecdbetterlifeindex.org>
- Ono, H. (2018). Why Do the Japanese Work Long Hours? Sociological Perspectives on Long Working Hours in Japan. *Japan Labor Issues*, 2(5), 35-49.
- Saengrotkittikhun, W., & Choochom, O. (2021). Personal and Social Environmental Factors Related to School Work-Life Balance of Graduate Students in Bangkok. *Warasan Phuettikammasat*, 27(2), 63-77.
- Sattavorn, S. (2019). Leadership and Work Values in Thai and Japanese Organizations. *Japanese Studies Journal*, 37(1), 18-19.
- Swierczek, F. W., & Onishi, J. (2003). Culture and conflict: Japanese managers and Thai subordinates. *Personnel Review*, 32(2), 187-210.
- Takagi, K., & Tagami, T. (2019). Work-style reform of emergency physicians: the Japanese experience. *European Journal of Emergency Medicine*, 26(6), 398-399.

- Thailand Board of Investment. (2021). *Foreign investment reports and statistics*. Retrieved July 20, 2021, from https://www.boi.go.th/index.php?page=statistics_oversea
- Thailand Development Research Institute. (2020). *The impact of working from home during COVID-19: a case study of TDRI*. Retrieved June 25, 2021, from <https://tdri.or.th/2202/05>
- Timinsky, S. J. (2019). The nation that never rests: Japan's debate over work-life balance and work that kills. *The Asia-Pacific Journal*, 17(10), 1-9.
- Utsahajit, W. (2014). A perfect day of work. *Human Resources and Organization Development Journal*, 6(1), 37-38.
- Vyas, A. & Shrivastava, D. (2017). Factors affecting work life balance - A review. *Pacific Business Review International*, 9(7), 194-200.
- Walton, E. (1975). Criteria for Quality of Working Life. *The Quality of working Life: Problems, Prospects and the state of the Art*. (1). Louis, E., Cherns, B., & Associates. New York: A Division of Macmillan. Pp. 91-104.
- World Health Organization. (2021). *Long working hours increasing deaths from heart disease and stroke: WHO, ILO*. Retrieved May 30, 2021, from <https://www.who.int/news/item>

บทความวิชาการ

ภาคีภิบาล: แนวคิดพื้นฐานและแนวทางการศึกษาวิจัยในอนาคต

สุรียานนท์ พลสิม¹

(Received: May 24, 2022; Revised: October 27, 2022; Accepted: November 4, 2022)

บทคัดย่อ

บทความนี้มุ่งอธิบายรากฐานแนวคิด การถอดความหมายเชิงทฤษฎีของภาคีภิบาล รวมถึงนำเสนอแนวทางในการศึกษาภาคีภิบาลที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับงานวิจัยด้านความร่วมมือในบริบทต่าง ๆ โดยส่วนแรกของบทความมุ่งนำเสนอรากฐานแนวคิดและการถอดความหมาย “ภาคีภิบาล” ในเชิงทฤษฎี ตลอดจนข้อถกเถียงว่าด้วยความต่างทางนิยามศัพท์และได้นำเสนอระเบียบวิธีในการศึกษาภาคีภิบาล 3 แนวทางหลัก คือ การศึกษาความร่วมมือระหว่างภาคส่วน การศึกษาความร่วมมือระหว่างองค์กร และการศึกษาระบบการจัดการของความร่วมมือหนึ่ง ๆ บทความนี้ยังได้วิเคราะห์ประเด็นที่ควรได้รับการศึกษาวิจัยต่อยอดในอนาคตซึ่งจะช่วยขยายพรมแดนองค์ความรู้และทฤษฎีของภาคีภิบาลให้สมบูรณ์มากขึ้น ได้แก่ ประเด็นความหลากหลายทางวัฒนธรรมขององค์กร โครงสร้างของสมาชิก และการวิเคราะห์ตัวแบบหรือระบบภาคีภิบาลระดับเมือง

คำสำคัญ: ภาคีภิบาล ประโยชน์ร่วม แนวทางการศึกษาวิจัย

¹ อาจารย์ วิทยาการจัดการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น E-mail: suripho@kku.ac.th

REVIEW ARTICLE

Collaborative Governance: Theoretical Foundation and Future Research Agenda

Suriyanon Pholsim¹

Abstract

This article clarifies the collaborative governance theory and offers methodological frameworks that could apply to collaborative governance studies in multiple contexts. The early part investigates the theoretical foundation and clarifications of the collaborative governance ideal, particularly the suggestion of the Thai term—*Pharkhi-phibarn*, which indicates the theoretical essence of collaborative governance. This paper offers three methodological approaches to collaborative governance research: cross-sectoral, inter-organizational, and regime analysis. Moreover, the author also identifies research agendas that would broaden the boundaries of collaborative governance theory, including organizational culture, membership structure, and urban governance regime analysis.

Keywords: Collaborative Governance, Collaborative Advantages, Research Agenda

¹ Lecturer, College of Local Administration, Khon Kaen University, E-mail: suripho@kku.ac.th

บทนำ

บทบาทในการจัดการปกครองของรัฐเกิดขึ้น ดำรงอยู่ และเปลี่ยนแปลงอย่างมีพลวัต จากเดิมการปกครองของรัฐเกิดขึ้นในลักษณะของ “รัฐบัญชาการ (Commanding State)” ซึ่งศูนย์รวมอำนาจในการกำหนดนโยบายและการจัดการระบบเศรษฐกิจอยู่ที่รัฐเพียงฝ่ายเดียว ได้เปลี่ยนไปสู่การเป็น “รัฐกฎหมาย (Regulatory State)” ที่เน้นการออกกฎ ระเบียบ หรือกลไกทางกฎหมายเพื่อมุ่งเพิ่มประสิทธิภาพและความคุ้มค่าสูงสุดต่อการใช้ทรัพยากรของรัฐ กระทั่งเปลี่ยนผ่านมาสู่การเป็น “รัฐอำนวยความสะดวก (Enabling State)” ที่รัฐได้ปรับลดบทบาทและกระจายอำนาจในการบริหารกิจการสาธารณะด้านต่าง ๆ ไปยังภาคส่วนอื่น ๆ ให้เข้ามาทำงานร่วมกันกับรัฐมากขึ้น ดังนั้น รัฐจึงไม่ได้เป็นฝ่ายผูกขาดอำนาจในการจัดบริการสาธารณะแต่เพียงผู้เดียวอีกต่อไปและประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากภาคส่วนต่าง ๆ ก็ได้เป็นเพียงผู้รับบริการ (Consumer) จากรัฐเหมือนในอดีตแต่ได้เปลี่ยนบทบาทกลายมาเป็น “ผู้ร่วมบริหารจัดการและบริการสาธารณะร่วมกันกับรัฐ (Co-producer of Public Service)” อย่างรอบด้าน

“ภาคีภิบาล (Collaborative Governance)” เป็นแนวคิดที่ขยายตัวอย่างกว้างขวางมาตั้งแต่ปลายศตวรรษที่ 20 เริ่มจากข้อถกเถียงเรื่องการเปลี่ยนผ่านบทบาทของรัฐจากเดิมที่เน้นเรื่องการปกครองไปสู่จุดเน้นด้านการร่วมจัดการปกครองกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสังคม (From Government to Governance) กระทั่งนำมาสู่การก่อตัวของแนวคิดยุคหลังการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (Post-NPM) ที่ขยายตัวเป็นวงกว้างในสาขารัฐประศาสนศาสตร์ ไม่ว่าจะเป็นทฤษฎีเครือข่าย แนวคิดความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร การจัดการปกครองแนวใหม่ แนวคิดเรื่องภาคีประชาธิปไตย (Collaborative Democracy) หรือแนวคิดว่าด้วยแนวร่วมพันธมิตรในการผลักดันนโยบาย (Advocacy Coalition Framework) เป็นต้น ด้วยเหตุนี้ ความสามารถในการสร้างความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ (Capacities to Collaborate) จึงเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้การขับเคลื่อนนโยบายของภาครัฐประสบความสำเร็จได้ในยุคที่แบบแผนทางเศรษฐกิจและสังคมมีความซับซ้อนสูง

บทความชิ้นนี้มุ่งสะท้อนให้เห็นว่าการเปลี่ยนผ่านแบบแผนการดำเนินงานของภาครัฐไปสู่การจัดการปกครองแบบภาคีภavnนั้นกำลังขยายตัวอย่างรอบด้าน ความสามารถในการประสานความร่วมมือเพื่อทำงานกับภาคส่วนอื่น ๆ จึงได้กลายมาเป็น “เงื่อนไข” สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐในศตวรรษที่ 21 ดังนั้น ภาคีภavnจึงเป็นแนวคิดที่มีประโยชน์อย่างมากต่อการนำไปอธิบายปรากฏการณ์เปลี่ยนผ่านแบบแผนการทำงานของภาครัฐ เพราะหากมีการนำแนวคิดนี้ไปปรับใช้กับการศึกษาข้อเท็จจริงเชิงการบริหารงานของรัฐมากขึ้นก็จะยิ่งทำให้หน่วยงานของรัฐยกระดับความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อขับเคลื่อนภารกิจในเรื่องที่รัฐเพียงฝ่ายเดียวไม่อาจขับเคลื่อนให้สำเร็จได้เพียงลำพัง แนวคิดภาคีภavnยังจะทำให้การบริหารงานของรัฐมีความร่วมสมัยและพร้อมรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจและสังคมโลกมากขึ้น เนื่องจากรากฐานแนวคิดของภาคีภavnอิงอยู่บนการระดมทรัพยากร องค์ความรู้ และความเชี่ยวชาญจากทุกภาคส่วน ดังนั้น การจัดการปกครองแบบภาคีภavnจะนำไปสู่การยกระดับประสิทธิภาพในการบริหารงานของภาครัฐอย่างรอบด้านและทำให้การบริหารงานของรัฐมีความร่วมสมัยยิ่งขึ้น

อะไรคือภาคีภavn (?)

ผู้เขียนใช้คำว่า “**ภาคีภavn**” เพื่ออธิบายความร่วมมือในการบริหารกิจการสาธารณะของรัฐตามแนวคิดภาษาอังกฤษที่ใช้คำว่า “**Collaborative Governance**” เนื่องจากเป็นคำที่สะท้อนความหมายและรากฐานแนวคิดเดิมได้ครอบคลุม ซึ่งคำว่า “**ภาคีภavn**” นี้ มาจากการผสมคำสองคำระหว่างคำว่า

“ภาคี (น.)”¹ กับคำว่า “อภิบาล (น.)”² ซึ่งตามศัพท์บัญญัติภาษาไทย (Terminology) แล้ว คำว่า ภาคี (น.) หมายถึง ผู้มีส่วนร่วม แนวร่วม หรือผู้มีส่วนในกิจการ ส่วนคำว่า อภิบาล (น.) หมายถึง การปกครอง ดังนั้น หากแปลความหมายของ “ภาคีภิบาล” แบบตรง ๆ ก็จะหมายความว่า “ผู้มีส่วนร่วมในกิจการปกครอง” หรือ “แนวร่วมในกิจการของรัฐ” อย่างไรก็ตาม หากอธิบายความหมายของคำว่าภาคีภิบาล (Collaborative Governance) ให้ครอบคลุมตามรากฐานแนวคิดเดิม ผู้เขียนให้นิยามว่า *ภาคีภิบาล (ภาคี + อภิบาล) คือ การจัดการปกครองที่ภาคีรัฐเน้นแสวงหาแนวร่วม สร้างเครือข่าย และประสานความร่วมมือกับทุกภาคส่วนที่มีอยู่ในสังคมเพื่อร่วมกันสร้างประโยชน์สาธารณะ และบริหารกิจการสาธารณะร่วมกันกับรัฐอย่างรอบด้านทั้งในระดับกำหนดนโยบายและการขับเคลื่อนนโยบายในระดับปฏิบัติการ*

สำหรับคำว่า “ภาคี” ในที่นี้ ครอบคลุมถึงปัจเจกบุคคล กลุ่มบุคคล องค์กร และภาคส่วนต่าง ๆ ที่มีอยู่ในสังคมทั้งหมดไม่ว่าจะเป็นในระดับชุมชน ท้องถิ่น ระดับชาติ หรือระดับนานาชาติ ซึ่งรัฐเปิดโอกาสให้ภาคีเหล่านี้ เข้ามาร่วมทำงานหรือบริหารกิจการสาธารณะร่วมกันกับรัฐได้อย่างรอบด้าน

¹ ในภาษาไทยมีการใช้คำว่า “ภาคี” เพื่อสะท้อนถึงความร่วมมือหรือการทำงานร่วมกันตามคำศัพท์ภาษาอังกฤษ “Collaboration” เช่น ภาคีเครือข่าย ทวีภาคี จตุรภาคี ไตรภาคี ฯลฯ นอกจากนี้ ความหมายเดิมของคำว่า “Collaboration” ยังสอดคล้องและมีความหมายเดียวกันกับคำว่า “ภาคี” ตามศัพท์บัญญัติภาษาไทยด้วย เช่น Merriam-Webster Dictionary อธิบายว่า “collaboration” คือ การทำงานร่วมกับผู้อื่นหรือองค์กรอื่น (“to work jointly with others”) หรือ Online Etymology Dictionary อธิบายว่า “Collaboration” คือการทำงานร่วมกันหรือเป็นหนึ่งเดียวกัน (“act of working together, united labor”) โดยคำว่า Collaboration มาจากภาษาละติน คำว่า “Collaborare” ที่หมายถึง “work with” หรือทำงานร่วมกัน เป็นต้น เช่นเดียวกับ Oxford Learner’s Dictionaries ที่อธิบายว่า “Collaboration” คือ การทำงานร่วมกันระหว่างบุคคลหรือกลุ่มคนเพื่อสร้างหรือผลิตอะไรบางอย่าง (“the act of working with another person or group of people to create or produce something”) หรืองานต่าง ๆ ที่ถูกผลิตหรือเกิดขึ้นจากการทำงานร่วมกันระหว่างคนตั้งแต่สองคนหรือสององค์กรขึ้นไป

² คำว่า “อภิบาล” ถูกนำมาใช้โดยทั่วไปแทนภาษาอังกฤษคำว่า “governance” ในหลายบริบท โดยเฉพาะอย่างยิ่งในทางรัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ หรือการจัดการธุรกิจ เช่น แนวคิดธรรมาภิบาลหรือการจัดการปกครองที่ดี (Good Governance) หรือแนวคิดการจัดการแบบบรรษัทภิบาล (Corporate Governance) ฯลฯ อย่างไรก็ตาม Ungsachaval (2022) มองว่า “governance” เป็นแนวคิดที่มีความเป็นพลวัตสูงและถูกนำไปตีความได้หลากหลาย ขึ้นอยู่กับบริบทการนำเอาแนวคิดไปใช้เพื่ออธิบายปรากฏการณ์หนึ่ง ๆ เช่น ในสาขารัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ หรือการบริหารธุรกิจ ก็จะมีการตีความหมายของ governance ต่างกันออกไป ดังนั้น จึงเห็นว่ามินนิวาการหรืองานวิจัยในประเทศไทยที่ถอดความหมายของ collaborative governance ไว้หลากหลายเช่น การอภิบาลบนฐานของความร่วมมือ (Luangprapat, 2020) หรือการบริหารจัดการบนฐานความร่วมมือ (Chamchong, 2018) เป็นต้น

ดังนั้น ความหมายของคำว่า “ภาคี” ในที่นี้ จึงสะท้อนถึงการเป็นแนวร่วม หรือ เป็นผู้มีส่วนร่วมสำคัญในการบริหารกิจการสาธารณะร่วมกันกับรัฐ (Co-producer of Public Services) ส่วนคำว่า “อภิบาล” คือ การจัดการปกครองที่รัฐได้ลดบทบาทของตนเองลง จากเดิมที่หน่วยงานของรัฐเป็นผู้ถือครองอำนาจและมีบทบาทหลักในการจัดบริการสาธารณะ ได้เปลี่ยนมาเป็นผู้อำนวยความสะดวกให้เกิดการระดมทรัพยากรและประสานความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ ให้เข้ามาบริหารกิจการสาธารณะร่วมกันกับรัฐมากขึ้นในลักษณะที่บทบาทการทำงานของรัฐมีความยืดหยุ่น เปิดกว้าง และตระหนักต่อคุณค่าของการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนอย่างเต็มรูปแบบ

ในมุมมองของผู้เชี่ยวชาญด้านภาคีภิบาล Emerson and Nabatchi (2015) อธิบายว่า ภาคีภิบาล คือ กระบวนการกำหนดนโยบายและโครงสร้างการบริหารจัดการที่เชื่อมโยงภาครัฐ เอกชน และภาคประชาชนให้เข้ามาทำงานร่วมกันเพื่อสร้างประโยชน์แก่สาธารณะ (Public Purpose) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกิจการที่มีความท้าทายสูงและประเด็นปัญหาที่รัฐไม่สามารถจัดการให้สำเร็จได้เพียงลำพังโดยหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง สอดคล้องกับมุมมองของ Greenwood, Singer, and Willis (2021) ซึ่งมองว่า สิ่งที่ทำให้ความร่วมมือแบบภาคีภิบาล (Collaborative Governance) แตกต่างจากการทำงานร่วมกันโดยทั่วไป (Collaboration) ก็คือ เป้าหมายของการทำงานร่วมกันระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ ที่มี “ผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interest)” เป็นตัวตั้ง เพราะที่ผ่านมามีได้แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) รัฐกับเอกชนเน้นทำงานร่วมกันเพื่อหาประสิทธิภาพสูงสุดผ่านความร่วมมือแบบปิดและอาศัยกลไกการจัดการแบบตลาดเพียงอย่างเดียว แต่ในระบบภาคีภิบาลทุกฝ่ายเข้ามาทำงานร่วมกันเพื่อสร้างคุณค่าและประโยชน์สาธารณะให้สังคมเป็นหลัก

รวมไปถึงแนวคิดของ Ansell and Gash (2007) ก็เป็นไปในทิศทางเดียวกันโดยมองว่าภาคีภิบาล คือ การจัดการของรัฐที่เชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสียทั้งที่เป็นรัฐและไม่ใช่รัฐ (State and Non-state Actors) ให้เข้ามากำหนดนโยบายและจัดบริการสาธารณะร่วมกันอย่างรอบด้าน ซึ่ง Ansell and Gash (2007) ยืนยันว่าการจัดการปกครองแบบภาคีภิบาลไม่ใช่การทำงานร่วมกัน

ในเชิงปรึกษาหารือเท่านั้น (Consultative) แต่เป็นกระบวนการร่วมคิดร่วมตัดสินใจ มีกลไกการอภิปรายแลกเปลี่ยนกันอย่างรอบด้านในลักษณะที่เรียกว่า “**ประชาธิปไตย (Public Deliberation)**” ที่นำไปสู่การลงประชามติหรือการตัดสินใจร่วมกันจากภาคีเครือข่ายหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม นอกจากนี้ Agranoff and McGuire (2003) ยังมองว่า ภาคีภิบาลเป็นแนวคิดที่ใช้อธิบายกระบวนการเอื้ออำนวยหรือสนับสนุนให้เกิดการทำงานร่วมกันระหว่างหลายองค์กรเพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ที่องค์กรใดองค์กรหนึ่งไม่สามารถจัดการกับปัญหาดังกล่าวได้เพียงลำพัง ดังนั้นภาคีภิบาลจึงเป็นเสมือนเครื่องมือแบบใหม่ที่ถูกนำมาใช้เพิ่มขีดความสามารถให้กับองค์กรหนึ่ง ๆ เพื่อจัดการกับปัญหาหรือความท้าทายที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรในด้านต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

อย่างไรก็ตาม ในส่วนของความต่างทางนิยามศัพท์ (Terminology) งานศึกษาในอดีตที่ผ่านมาอาจพบเห็นคำที่สะท้อนลักษณะของการจัดการปกครองแบบภาคีภิบาล (Collaborative Governance) ได้หลากหลาย ซึ่งอาจสร้างความสับสนให้กับผู้กำลังศึกษาแนวคิดนี้ได้ว่า กลุ่มคำเหล่านี้ถูกจัดว่าเป็นการจัดการปกครองแบบภาคีภิบาลหรือไม่ เช่น การร่วมเป็นหุ้นส่วน (Partnership) หุ้นส่วนความร่วมมือระหว่างรัฐกับเอกชน (Public-Private Partnership: PPP) กิจการร่วม (Joint Venture) พันธมิตรเชิงกลยุทธ์หรือพันธมิตรเชิงธุรกิจ (Strategic Alliance) ซึ่งกลุ่มคำเหล่านี้ถูกจัดว่าเป็นองค์ประกอบหรือกระบวนการหนึ่งในระบบการจัดการปกครองแบบภาคีภิบาล (Collaborative Governance)

Sandfort and Milward (2010) ได้อธิบายในประเด็นการใช้คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับภาคีภิบาลว่า กลุ่มคำเหล่านี้สะท้อนความหมาย กลวิธี และแรงจูงใจเบื้องหลังที่นำไปสู่การทำงานร่วมกันในบริบทที่แตกต่างกันออกไป Sandfort and Milward (2010) อธิบายว่า “ความร่วมมือ (Collaboration)” สะท้อนถึงความสัมพันธ์เชิงฉันทามติหรือการมุ่งเน้นสร้างข้อตกลงร่วมกันระหว่างคนหลายฝ่ายเพื่อตัดสินใจดำเนินงานร่วมกัน (Consensual Relation) ในขณะที่คำว่าหุ้นส่วนความร่วมมือ (Partnership) สะท้อนถึงความสัมพันธ์

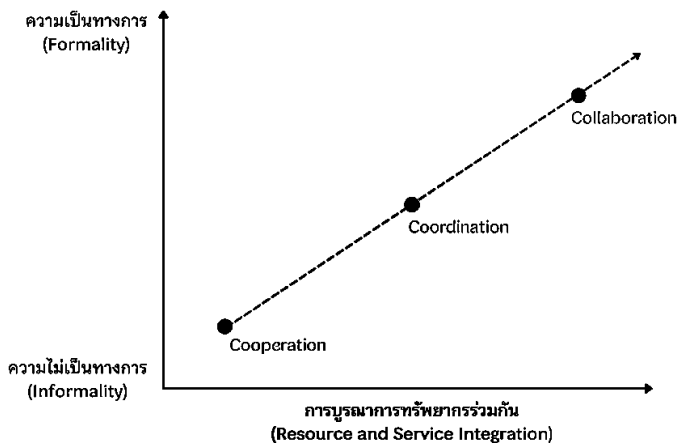
ต่างตอบแทน (Reciprocal Relation) ที่เกิดขึ้นภายในระหว่างหุ้นส่วนด้วยกันเองเป็นหลัก ดังนั้น หุ้นส่วนความร่วมมือระหว่างรัฐกับเอกชน (PPP) ที่ได้รับความนิยมน้อยแพร่หลายภายใต้แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) จึงสะท้อนให้เห็นถึงรูปแบบความร่วมมือที่เน้นผลประโยชน์หรือความสัมพันธ์ต่างตอบแทนระหว่างรัฐกับเอกชนเป็นหลัก (Public-Private Relations) โดยมิได้ให้ความสนใจกับภาคส่วนอื่น ๆ มากนักหรือเป็นระบบความร่วมมือแบบปิด (Closed System) ระหว่างรัฐกับเอกชนนั่นเอง

ในส่วนของการร่วมกิจการร่วม (Joint Venture) และพันธมิตรเชิงกลยุทธ์ (Strategic Alliance) นั้น สองคำนี้ได้รับอิทธิพลมาจากกลไกการทำงานของภาคธุรกิจเอกชนเป็นหลัก ซึ่งสะท้อนถึงการมุ่งเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดและเพิ่มความสามารถทางการแข่งขันให้กับองค์กรให้สามารถเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจได้ ดังนั้น ในประเด็นด้านความร่วมมือ การใช้คำว่า “**Collaboration**” จึงมีความหมายที่ “เปิดกว้าง” และ “ครอบคลุม” กลวิธีหรือกลุ่มคนที่มาจากหลากหลายภาคส่วนมากกว่าคำว่าหุ้นส่วน (Partnership) หรือหุ้นส่วนความร่วมมือระหว่างรัฐกับเอกชน (PPP)

อย่างไรก็ตาม ยังมีอีกหนึ่งกลุ่มคำที่พบเห็นได้บ่อยในงานศึกษาภาคีภิบาลที่อาจสร้างความสับสนและจำเป็นต้องได้รับการอธิบายให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนนั้นก็คือ คำว่า “**Cooperation**” และ “**Coordination**” ซึ่งสองคำนี้เป็นกลวิธีย่อยหนึ่งของการจัดการปกครองแบบภาคีภิบาลและมีความหมายที่แตกต่างกันในด้านความเป็นทางการ ความเชื่อใจ การยอมรับ ความเสี่ยง และการบูรณาการทรัพยากรร่วมกัน (Sandfort & Milward, 2010; Cigler, 2001) ซึ่งนักวิชาการหลายท่านให้ความเห็นว่า คำว่า “Cooperation (การร่วมปฏิบัติงาน)” และ “Coordination (การร่วมประสานงาน)” มีความหมายแตกต่างจากคำว่า “Collaboration (ความร่วมมือหรือการสร้างความร่วมมือ)” (Sandfort & Milward, 2010; Cigler, 2001; O'Leary, 2015)

คำว่า **การร่วมปฏิบัติงาน (Cooperation)** สะท้อนถึงการขับเคลื่อนงานในระดับปฏิบัติการที่มีความเป็นทางการต่ำ ซึ่งองค์กรที่ปฏิบัติงานร่วมกันในระดับนี้ช่วยเหลือกันแบบไม่เป็นทางการเป็นหลัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับ

โครงการเล็ก ๆ โดยใช้ความสัมพันธ์ส่วนบุคคลมากกว่าความร่วมมือแบบเป็นทางการขององค์กร ส่วนคำว่า **การร่วมประสานงาน (Coordination)** สะท้อนถึงความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นได้ทั้งแบบที่เป็นทางการและกึ่งทางการระหว่างองค์กรที่พยายามปรับบทบาทของตนเองให้สามารถทำงานร่วมกันได้หรือมีระดับของการติดต่อ ประสานงาน และทำงานร่วมกันแบบเป็นทางการมากขึ้นโดยที่แต่ละองค์กรยังคงมีอิสระในการดำเนินงานเป็นของตนเองอยู่ ในขณะที่คำว่า **การสร้างความร่วมมือ (Collaboration)** สะท้อนถึงการทำงานร่วมกันอย่างเป็นทางการ มีการบูรณาการทรัพยากรและความรับผิดชอบร่วมกันขององค์กรภาคีอย่างรอบด้าน ตลอดจนการตัดสินใจยังเกิดขึ้นภายใต้กระบวนการที่ทุกฝ่ายได้ร่วมกันกำหนดขึ้นด้วย ดังรายละเอียดที่ปรากฏในรูปภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ความแตกต่างระหว่างการร่วมปฏิบัติงาน การร่วมประสานงาน และการสร้างความร่วมมือ

ที่มา: ปรับปรุงโดยผู้เขียนจาก Cigler (2001), Sandfort and Milward (2010)

ในประเด็นด้านความเชื่อมั่น (Trust) และการบูรณาการทรัพยากรร่วมกัน (Integration) นั้น การร่วมปฏิบัติงาน (Cooperation) จะมีระดับของความเชื่อมั่นในการทำงานที่ต่ำกว่าการร่วมประสานงาน (Coordination) เนื่องจากการร่วมปฏิบัติงานส่วนใหญ่เกิดขึ้นผ่านความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการ

เป็นหลัก ส่งผลให้การบูรณาการทรัพยากรร่วมกันระหว่างหน่วยงานอยู่ในระดับต่ำด้วย เพราะการขับเคลื่อนงานด้วยความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการย่อมส่งผลให้เกิดข้อจำกัดในการใช้ทรัพยากรขององค์กรร่วมกัน โดยส่วนใหญ่เป็นโครงการหรือกิจกรรมขนาดเล็กที่ไม่จำเป็นต้องอาศัยความไว้วางใจแบบเป็นทางการในระดับองค์กรมากนักใช้เพียงความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการระหว่างผู้ปฏิบัติงานก็เพียงพอ ในส่วนของการร่วมประสานงาน (Coordination) จะมีระดับของความเชื่อมั่นระหว่างองค์กรที่สูงกว่าเพราะการร่วมปฏิบัติงานอาจเกิดขึ้นผ่านความร่วมมือที่เป็นทางการหรือกึ่งทางการได้ ซึ่งองค์กรภาคีจำเป็นต้องใช้ความร่วมมือแบบเป็นทางการมากขึ้น โดยแต่ละองค์กรจะมีการปรับกระบวนการทำงานร่วมกันให้เป็นระบบมากขึ้นเพื่อสนับสนุนการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ดังนั้น การบูรณาการทรัพยากรร่วมกันไม่ว่าจะเป็นแผนงาน งบประมาณ หรือบุคลากรเพื่อทำงานร่วมกันในระดับการร่วมประสานงาน (Coordination) จึงสูงกว่าการร่วมปฏิบัติงาน (Cooperation)

ในส่วนของการสร้างความร่วมมือ (Collaboration) จะมีระดับของความเป็นทางการ ความเชื่อมั่น และการบูรณาการทรัพยากรร่วมกันที่สูงกว่าการร่วมปฏิบัติงาน (Cooperation) และการร่วมประสานงาน (Coordination) เพราะการสร้างความร่วมมือเกิดขึ้นผ่านการระดมทรัพยากรเพื่อทำงานร่วมกันในระยะยาวมากกว่าการร่วมปฏิบัติงานและการร่วมประสานงาน รวมถึงการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กรภาคียังเกิดขึ้นภายใต้เป้าหมายที่ทุกฝ่ายเห็นตรงกันและได้ร่วมกันตัดสินใจกำหนดทิศทางการทำงานขึ้น ดังนั้น ภาคีเครือข่ายจึงมีความรับผิดชอบร่วมกันในการขับเคลื่อนพันธกิจให้บรรลุตามเป้าหมายที่ได้ร่วมกันกำหนดขึ้นมาด้วย ดังนั้น การบูรณาการทรัพยากรร่วมกันระหว่างองค์กรในระดับของการสร้างความร่วมมือนี้จึงเกิดขึ้นอย่างรอบด้านนับตั้งแต่การวางแผนงาน งบประมาณ บุคลากร สิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงการปรับโครงสร้างหรือระบบงานต่าง ๆ ขององค์กร ส่งผลให้องค์กรภาคีจะต้องมีความรับผิดชอบและแบกรับความเสี่ยงร่วมกันรูปแบบต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานในอนาคตด้วย (Shared Risks) ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1

ระดับของการทำงานร่วมกัน (Collaboration Spectrum)

ผู้เกี่ยวข้อง	แข่งขันกัน (Compete)	ดำรงอยู่ร่วมกัน (Co-exist)	ติดต่อสื่อสาร (Communicate)	ร่วมปฏิบัติงาน (Cooperate)	ร่วมประสานงาน (Coordinate)	สร้างความร่วมมือ (Collaborate)
ปิยะเมธีเมธ	แต่ละองค์กร แข่งขันกันเพื่อสร้างความร่วมมือ นิยมหรือความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ และสร้างการเป็นธุรกิจไปสังคม	แต่ละองค์กร ไม่มีการเชื่อมโยงการทำงานกัน ต่างฝ่ายต่างขับเคลื่อนองค์กรของตนเอง	แต่ละองค์กร เริ่มติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยนหรือเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน	แต่ละองค์กร ทำงานร่วมกันเท่าที่จำเป็น โดยเป็นการร่วมปฏิบัติงานในโครงการหรือกิจกรรมขนาดเล็กแบบไม่เป็นทางการ	แต่ละองค์กร มีการปรับโครงสร้างหรือกระบวนการทำงานร่วมกัน อย่างเป็นระบบ เพื่อเชื่อมโยงการทำงานร่วมกัน อย่างเป็น	แต่ละองค์กร ทำงานร่วมกันแบบทางการในระยะยาว ภายใต้เป้าหมายที่ร่วมกันกำหนดขึ้น บุคลากรทรัพยากรอย่างรอบด้าน ยอมรับความเสี่ยงร่วมกัน

ตารางที่ 1
ระดับของการทำงานร่วมกัน (Collaboration Spectrum) (ต่อ)

โครงสร้าง	แข่งขันกัน (Compete)	ดำรงอยู่ ร่วมกัน (Co-exist)	ติดต่อสื่อสาร (Communicate)	ร่วมปฏิบัติงาน (Cooperate)	ร่วมประสานงาน (Coordinate)	สร้าง ความร่วมมือ (Collaborate)
โครงสร้างแบบเอกเทศ	ไม่มี	ไม่มี	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	สูง

ที่มา: ปรับปรุงโดยผู้เขียน จาก O’Leary (2015) ใน “From Silos to Networks: Hierarchy to Heterarchy”

นอกจากนี้ O'Leary (2015) ยังอธิบายถึงประเด็นสำคัญที่นำมาใช้ จำแนกความแตกต่างระหว่างการร่วมปฏิบัติงาน (Cooperation) การร่วม ประสานงาน (Coordination) และการสร้างความร่วมมือ (Collaboration) นั่นก็คือ ประเด็นด้านความเป็นอิสระ (Autonomy) และการพึ่งพาอาศัยกัน (Interdependence) ซึ่งพบว่าในบริบทของการร่วมปฏิบัติงาน (Cooperation) ระดับความเป็นอิสระขององค์กรหนึ่ง ๆ จะมีอยู่ค่อนข้างมาก กล่าวคือ องค์กรยังสามารถตัดสินใจกำหนดทิศทางการทำงานของตนเองได้อย่างอิสระในขณะที่ ระดับของการพึ่งพาซึ่งกันและกันระหว่างองค์กรจะอยู่ในระดับที่ต่ำ ส่วนการ ร่วมประสานงาน (Coordination) องค์กรแต่ละแห่งมีระดับความเป็นอิสระ ในการดำเนินงานที่ต่ำลง เพราะต้องคำนึงถึงบริบทแวดล้อมที่เป็นทางการ เช่น กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่ให้อำนาจหรือความรับผิดชอบในการทำงานมากขึ้น ในขณะที่ระดับของการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนบริบทของการสร้างความร่วมมือ (Collaboration) นั้น องค์กรจะมีระดับ ความเป็นอิสระในการดำเนินงานที่ต่ำเพราะต้องคำนึงถึงข้อผูกพันและความ เสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานร่วมกันกับองค์กรอื่นอย่างรอบคอบ ทั้งในด้านกฎหมาย งบประมาณ การควบคุมผลลัพธ์ หรือแบบแผนความสัมพันธ์ ที่เป็นทางการอื่น ๆ ในขณะที่ระดับของการบูรณาการทรัพยากรและการพึ่งพา ซึ่งกันและกันอยู่ในระดับสูงที่สุด

แนวทางในการศึกษาภาคีภิบาล

การศึกษาวิจัยภาคีภิบาลไม่มีระเบียบวิธีจำเพาะตายตัวและสามารถ บูรณาการข้ามศาสตร์ได้อย่างรอบด้าน อย่างไรก็ตาม บทความชิ้นนี้สรุปแนวทาง ในการศึกษาภาคีภิบาลออกเป็น 3 แนวทางหลัก คือ (1) การศึกษาความร่วมมือ ระหว่างภาคส่วน (Cross-sectoral Collaboration) (2) การศึกษาความร่วมมือ ระหว่างองค์กร (Inter-organizational Relations) และ (3) การศึกษาระบบการ จัดการของภาคีภิบาล (Regime) ดังนี้

1. ความร่วมมือระหว่างภาคส่วน คือ การบูรณาการข้อมูลข่าวสาร ทรัพยากร กิจกรรม และสมรรถนะต่าง ๆ ขององค์กรตั้งแต่สองภาคส่วนขึ้นไป

เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายหรือเป็นสิ่งที่เรียกว่าการสร้าง “ประโยชน์ร่วม (Collaborative Advantage)” (Huxham, 2003) ซึ่งหลายองค์กรเข้ามาร่วมกันทำงานให้บรรลุเป้าหมายหรือจัดการกับปัญหาที่องค์กรใดองค์กรหนึ่งไม่สามารถจัดการให้ประสบความสำเร็จได้เพียงลำพัง โดยความร่วมมือระหว่างภาคส่วนนี้เกิดขึ้นได้หลายรูปแบบทั้งในลักษณะทวิภาคี (ภาครัฐกับเอกชน) ไตรภาคี (ภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม) จตุรภาคี (ภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ภาควิชาการ และสื่อสารมวลชน) ฯลฯ ซึ่งแนวคิดที่นำไปใช้เพื่อศึกษาความร่วมมือระหว่างภาคส่วนได้อย่างรอบด้าน คือ แนวคิดของ Bryson, Crosby, and Stone (2006) ศึกษาครอบคลุม 5 มิติหลัก ได้แก่

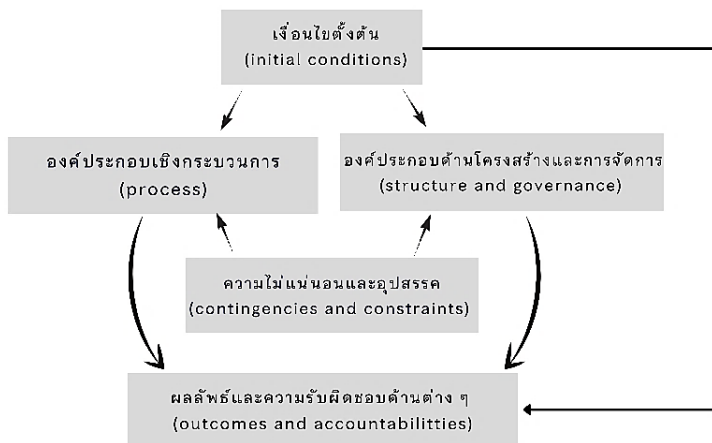
1.1 เงื่อนไขตั้งต้น คือ บริบทแวดล้อมต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดการสร้างความร่วมมือทั้งบริบทที่มีอิทธิพลโดยตรงและทางอ้อมประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่ (1) ปัจจัยแวดล้อมที่ส่งผลให้องค์กรหนึ่ง ๆ ต้องการสร้างความร่วมมือให้เกิดขึ้น (2) ความล้มเหลวของการทำงานในภาคส่วนนั้น ๆ ซึ่งเป็นความล้มเหลวจากการทำงานขององค์กรหนึ่ง ๆ ที่เคยเกิดขึ้นในอดีตและต้องการสร้างความร่วมมือกับองค์กรอื่นเพื่อจัดการกับความล้มเหลวดังกล่าวให้สำเร็จอีกครั้ง และ (3) บทเรียนหรือผลที่ตกทอดมาจากความร่วมมือเดิมที่มีอยู่ซึ่งเอื้อให้ความร่วมมือระหว่างองค์กรรูปแบบใหม่ ๆ เกิดขึ้นได้

1.2 องค์ประกอบเชิงกระบวนการ เน้นศึกษากระบวนการที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ 6 ด้าน ได้แก่ (1) การสร้างข้อตกลงเบื้องต้น (2) การสร้างภาวะผู้นำ (3) การสร้างความถูกต้องชอบธรรมตามกฎหมาย ในระบอบความร่วมมือหนึ่ง ๆ (4) การสร้างความเชื่อใจ (5) การจัดการความขัดแย้งและ (6) การวางแผน

1.3 องค์ประกอบด้านการจัดการและโครงสร้าง พิจารณาครอบคลุมทั้งบริบทที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่มีผลต่อการทำงานร่วมกันระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยด้านสมาชิกภาพ องค์ประกอบเชิงโครงสร้างของการทำงานร่วมกัน โครงสร้างเชิงการจัดการ อำนาจหน้าที่ ระบบความสัมพันธ์ที่เป็นทางการ เช่น ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานรัฐ หรือความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการ เช่น การช่วยเหลือโดยใช้ความสัมพันธ์ส่วนบุคคลของพนักงานแบบไม่จำเป็นต้องสร้างความร่วมมือที่เป็นทางการ เป็นต้น

1.4 บริบทด้านความไม่แน่นอนและอุปสรรคต่าง ๆ ที่มีผลต่อโครงสร้าง การบริหารจัดการ และการดำเนินงานร่วมกันระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ พิจารณาครอบคลุม 3 ปัจจัยหลักคือ (1) รูปแบบของความร่วมมือนั้น ๆ (2) ความไม่สมดุลเชิงอำนาจ เช่น บางหน่วยงานอาจมีอำนาจเหนือกว่าหน่วยงานอื่น ๆ แม้จะเป็นหน่วยงานประเภทเดียวกัน และ (3) ตรรกะหรือความคิดเชิงการแข่งขันขององค์กร เช่น การแก่งแย่งผลประโยชน์ระหว่างองค์กรที่มาร่วมงานร่วมกันในระบบความร่วมมือหนึ่ง ๆ เป็นต้น

1.5 ผลลัพธ์และความรับผิดชอบด้านต่าง ๆ ซึ่งศึกษาวิเคราะห์ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงานร่วมกันระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการสร้างคุณค่าหรือประโยชน์ต่อสาธารณะ ผลกระทบขั้นต้น ขั้นกลาง และขั้นสุดท้ายที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานร่วมกัน (First-, Second-, and Third-order Effects) รวมไปถึงความสามารถในการปรับตัวและการประเมินผลซ้ำว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นมีประเด็นปัญหาใดที่ควรได้รับการพัฒนาปรับปรุงให้สอดคล้องกับเป้าหมายกับบริบทแวดล้อมอื่น ๆ หรือไม่ เป็นต้น



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการศึกษาความร่วมมือระหว่างภาคส่วน
ที่มา: ปรับปรุงโดยผู้เขียนจาก Bryson, Crosby, and Stone (2006: 45)
ใน “A Framework for Understanding Cross-Sector Collaborations”

2. แนวคิดในการศึกษาความร่วมมือระหว่างองค์กร แตกต่างจากความร่วมมือระหว่างภาคส่วน เพราะความร่วมมือระหว่างองค์กรเกิดขึ้นได้ทั้งแบบที่อยู่ในภาคส่วนเดียวกันและอาจเกิดขึ้นแบบข้ามภาคส่วนได้ โดยเน้นศึกษากระบวนการจัดการที่จำเพาะเจาะจงมากขึ้น ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรที่มาทำงานร่วมกันในบริบทต่าง ๆ (Inter-Organizational Relations) ไม่ว่าจะเป็นความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเอง เช่น การทำงานร่วมกันระหว่างเทศบาลในการจัดบริการสาธารณะ หรือความร่วมมือระหว่างเอกชนกับเอกชน เช่น ความร่วมมือระหว่างสามบริษัทในการจัดบริการสาธารณะให้ประชาชนร่วมกัน รวมไปถึงความร่วมมือระหว่างภาคประชาสังคมกับภาควิชาการที่มาทำงานแก้ไขปัญหาด้านสาธารณะในประเด็นต่าง ๆ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม การศึกษาความร่วมมือระหว่างองค์กรมุ่งเน้นศึกษาใน 2 มิติหลัก คือ มุ่งศึกษาองค์กรกับความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรเหล่านี้ (Organizations and the Relationship between Them) ดังนั้น แนวคิดรากฐานที่นำมาใช้ในการศึกษาความร่วมมือระหว่างองค์กรจึงพัฒนามาจากทฤษฎีเชิงสถาบันและการจัดการเป็นส่วนใหญ่ โดยสามารถจำแนกประเด็นที่นำมาใช้ในการศึกษาได้ใน 4 ประเด็นหลัก (Cropper, Ebers, Ring, & Ring, 2010: 9-15) ได้แก่

2.1 การศึกษาองค์กร (Organization Attributes) ซึ่งแบ่งเป็น 2 ระดับหลัก คือ (1) การศึกษาองค์กรเดี่ยว ๆ หรือเป็นการศึกษาแบบแยกรายองค์กร (Individual Organization) กับ (2) การศึกษาองค์กรแบบองค์รวม (Collective Organization) ซึ่งพิจารณาองค์กรที่เข้ามามีส่วนร่วมในระบบความสัมพันธ์หนึ่ง ๆ ทั้งหมด ดังนั้น ประเภทขององค์กร ขนาด รวมถึงคุณลักษณะเฉพาะขององค์กรด้านต่าง ๆ จึงเป็นประเด็นสำคัญที่ถูกหยิบยกมาศึกษาในด้านนี้

2.2 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรที่เข้ามาทำงานร่วมกัน (Relationship Attributes) มุ่งศึกษาแบบแผนความสัมพันธ์หลัก ๆ 2 รูปแบบ คือ (1) ความสัมพันธ์แบบมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันและกัน (Interactive Relationship) เช่น การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารหรือทรัพยากรระหว่างกัน กับ (2) ความสัมพันธ์แบบไร้ปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน (Non-interactive

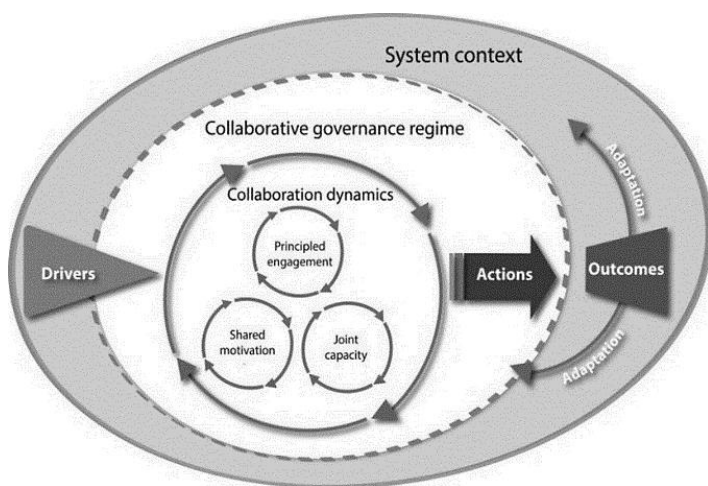
Relationships) ซึ่งส่วนใหญ่ศึกษาเปรียบเทียบคุณลักษณะ โครงสร้าง หรือ พัฒนาการขององค์กรที่ส่งผลให้เกิดแบบแผนความสัมพันธ์ทั้งสองแบบดังกล่าว

2.3 การศึกษาบริบทแวดล้อมที่มีผลต่อการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กร (Attributes of Contexts) มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการควบคุม จัดการ ขัดขวาง หรือสนับสนุนระบบความร่วมมือหนึ่ง ๆ ซึ่งพิจารณาครอบคลุม 2 ระดับ ได้แก่ (1) บริบทแวดล้อมระดับจุลภาค (Micro-level Attributes) ซึ่งหมายถึงการวิเคราะห์บริบทแวดล้อมที่ต่ำกว่าระดับองค์กร เช่น ตัวปัจเจกบุคคล ความสัมพันธ์ระดับกลุ่ม ชีวประวัติของผู้จัดการองค์กร เป้าหมายที่ปัจเจกบุคคลต้องการจากการทำงานในระบบความร่วมมือหนึ่ง ๆ เป็นต้น (2) บริบทแวดล้อมระดับมหภาค (Macro-level Attributes) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์บริบทแวดล้อมที่สูงกว่าระดับองค์กรในระบบความร่วมมือหนึ่ง ๆ เช่น บริบทด้านกฎหมาย ระบบการเมือง เศรษฐกิจ อุตสาหกรรม วัฒนธรรม เทคโนโลยี บริบทด้านประวัติศาสตร์ หรือลักษณะทางภูมิศาสตร์ที่มีผลต่อการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กร เป็นต้น

2.4 การศึกษาวิเคราะห์กระบวนการ (Process Focus) พิจารณาครอบคลุมทั้งกระบวนการในระดับมหภาค (Macro-process) เช่น พัฒนาการของความร่วมมือนะหว่างองค์กรที่เปลี่ยนแปลงไปในช่วงเวลาต่าง ๆ กับกระบวนการระดับจุลภาค (Micro-process) เช่น ภาวะความเป็นผู้นำ กระบวนการสร้างความตระหนักรู้ร่วมกัน การสร้างนวัตกรรมในการทำงาน ร่วมกันระหว่างองค์กร ประสบการณ์การดำเนินงานของปัจเจกบุคคลที่เข้าไปทำงานร่วมกันเพื่อเจรจาต่อรอง สนับสนุน หรือขัดขวางนโยบายหนึ่ง ๆ เป็นต้น

3. แนวทางในการศึกษาระบบการจัดการของภาคีภิบาล โดย Emerson and Nabatchi (2015) ได้พัฒนารอบแนวคิดสำหรับศึกษาระบบภาคีภิบาลขึ้นมา ประกอบด้วยกรอบการวิเคราะห์ใน 5 มิติหลัก ได้แก่ (1) การวิเคราะห์บริบทแวดล้อมของระบบ (System Context) ซึ่งพิจารณาปัจจัยแวดล้อมหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเป็นทั้งโอกาสนำไปสู่การสร้างความร่วมมือให้เกิดขึ้นหรืออาจเป็นอุปสรรคขัดขวางการทำงานร่วมกัน เช่น บริบทด้านกฎหมาย นโยบาย การเมือง เทคโนโลยี วัฒนธรรม เงื่อนไขด้านทรัพยากร

ความขัดแย้งในอดีต เป็นต้น (2) ปัจจัยที่กระตุ้นหรือก่อให้เกิดการทำงานร่วมกัน (Driver) ประกอบด้วย 4 ปัจจัยหลัก ได้แก่ ความไม่แน่นอน การพึ่งพาซึ่งกันและกัน แรงจูงใจสำคัญ และภาวะผู้นำแบบมุ่งสรรค์สร้าง ซึ่งถือเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้ความร่วมมือเกิดขึ้นได้อย่างเป็นรูปธรรม (3) ระบบความร่วมมือ (Collaborative Governance Regime) มุ่งศึกษาแบบแผนความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจหรือกลไกการดำเนินงานร่วมกันระหว่างองค์กรที่อยู่ในระบบความร่วมมือหนึ่ง ๆ (4) พลวัตของความร่วมมือ (Collaboration Dynamics) มุ่งศึกษาใน 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ หลักในการทำงานร่วมกัน แรงจูงใจในการทำงานร่วมกัน และศักยภาพในการทำงานร่วมกัน และ (5) การปฏิบัติและผลลัพธ์ที่ตามมา (Actions and Outcomes) มุ่งศึกษาผลการขับเคลื่อนกิจกรรมในระบบพลวัตของความร่วมมือ (Collaborative Dynamics) ที่เกิดขึ้นก่อนหน้านี้และถูกนำไปสู่การปฏิบัติโดยกลุ่มคนที่เกี่ยวข้องจนเกิดผลลัพธ์ตามมาในหลายมิติซึ่งอาจส่งผลให้เกิดการปรับตัวของระบบความร่วมมือหนึ่ง ๆ ดังรายละเอียดในภาพที่ 3



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดเชิงบูรณาการของระบอบภาคีภิบาล

ที่มา: Emerson and Nabatchi (2015) ใน "Collaborative Governance Regimes"

นอกจากนี้ ยังมีแนวคิดของ Pierre (1999) ซึ่งทำการวิเคราะห์โครงสร้างเชิงสถาบันที่มีอิทธิพลต่อการออกแบบระบอบภาคีภิบาลในการจัดการเมือง (Urban Governance Regime) โดยอธิบายว่าโครงสร้างเชิงสถาบันคือกลุ่มของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงผลลัพธ์เชิงนโยบายหรือรูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับสังคม โดยแนวคิดหลักที่ Pierre (1999) นำมาใช้วิเคราะห์ระบอบภาคีภิบาลในการจัดการเมืองประกอบด้วย 4 ประเด็น ได้แก่ (1) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์และบทบาทของกลุ่มที่มีส่วนสำคัญในการบริหารจัดการเมือง (2) เป้าหมายหลักที่สะท้อนแบบแผนการปกครองหรือการบริหารจัดการเมือง (3) แนวทางหลักที่นำมาใช้ขับเคลื่อนการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และ (4) ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกลไกการทำงานแตกต่างกันซึ่งงานศึกษาของ Pierre (1999) ได้จำแนกระบอบการจัดการเมืองเป็น 4 ตัวแบบ ได้แก่ ตัวแบบเมืองการจัดการ (Managerial Model) ตัวแบบเมืองบรรษัทนิยม (Corporatist Model) ตัวแบบเมืองเน้นการเติบโต (Progrowth Model) และตัวแบบเมืองเน้นสวัสดิการ (Welfare Model)

สรุป

บทความวิชาการนี้มุ่งนำเสนอแนวคิดพื้นฐานของการจัดการปกครองแบบภาคีภิบาล (Collaborative Governance) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการถอดความหมายในทางทฤษฎีและระเบียบวิธีในการศึกษาภาคีภิบาล 3 แนวทางหลัก ได้แก่ แนวทางการศึกษาความร่วมมือระหว่างภาคส่วน (Cross-sectoral Collaboration) แนวทางการศึกษาความร่วมมือระหว่างองค์กร (Inter-organizational Relations) และแนวทางการศึกษาระบอบการจัดการของภาคีภิบาล (Collaborative Governance Regime) โดยผู้เขียนมองว่าแนวทางการศึกษาภาคีภิบาลข้างต้นควรถูกนำไปปรับใช้เพื่อศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในอนาคต ซึ่งควรมุ่งเน้นการวิจัยใน 3 ประเด็นหลักที่จะทำให้พรมแดนองค์ความรู้ของทฤษฎีภาคีภิบาลมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ได้แก่ (1) *ประเด็นด้านวัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture)* เพราะหน่วยงานรัฐ เอกชน วิชาการ องค์กรไม่แสวงผลกำไร หรือภาคประชาสังคม ต่างก็ทำงานด้วยแบบแผน

วัฒนธรรมหรือค่านิยมที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้น โจทย์งานวิจัยประเด็น “วัฒนธรรมร่วมสร้าง (Collectivism)” ระหว่างองค์กรภาคีจึงจะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการสร้างความยั่งยืนของระบบความร่วมมือหนึ่ง ๆ ให้ดำรงอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การนำเอาตัวแบบความร่วมมือระหว่างภาคส่วนไปศึกษาว่าอะไรคือเงื่อนไขตั้งต้น เงื่อนไขเชิงโครงสร้าง หรือเงื่อนไขเชิงการจัดการที่ทำให้การทำงานร่วมกันระหว่างองค์กรจากหลายภาคส่วนสามารถบรรลุประโยชน์ร่วม (Collaborative Advantages) ของทุกฝ่ายได้ แล้วมาวิเคราะห์ย้อนกลับ (Backward Analysis) ว่าการจะทำให้องค์กรจากหลายภาคส่วนบรรลุเป้าหมายหรือประโยชน์ร่วมกันได้นั้นมีเงื่อนไขใดที่สะท้อนแบบแผนการทำงานที่เป็นวัฒนธรรมร่วมสร้างบ้าง นอกจากนี้ เพื่อให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้น นักวิจัยอาจจำแนกงานศึกษาวัฒนธรรมร่วมสร้างเป็นสองระดับ คือ วัฒนธรรมร่วมสร้างระดับองค์กรเดียว ๆ ที่มุ่งศึกษาปัจจัยภายในหรือความสัมพันธ์ของปัจเจกบุคคลภายในองค์กรหนึ่ง ๆ ที่มีผลต่อการยกระดับวัฒนธรรมร่วมสร้างขององค์กร กับระดับที่สองคือ วัฒนธรรมร่วมสร้างของระบบความร่วมมือหนึ่ง ๆ ที่มุ่งวิเคราะห์เงื่อนไข ปัจจัยแวดล้อม หรือแบบความสัมพันธ์ขององค์กรทั้งหมดที่มาทำงานร่วมกันว่ามีผลต่อการยกระดับวัฒนธรรมร่วมสร้างของระบบความร่วมมือหนึ่ง ๆ อย่างไรบ้าง เป็นต้น (2) โครงสร้างของความเป็นสมาชิก (Membership Structure) เป็นอีกหนึ่งประเด็นที่น่าสนใจมากต่อการจัดการความสัมพันธ์และบทบาทของสมาชิกในระบอบความร่วมมือหนึ่ง ๆ เพราะโครงสร้างและความสัมพันธ์ของสมาชิกที่มาทำงานร่วมกันในระบอบความร่วมมือหนึ่ง ๆ นั้น ซับซ้อน ไม่ชัดเจน และเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ผู้วิจัยควรออกแบบกรอบการวิจัยที่มุ่งเปรียบเทียบโครงสร้างและแบบแผนความสัมพันธ์ของสมาชิกในระบอบความร่วมมือหนึ่ง ๆ ที่แตกต่างกันว่าโครงสร้างเหล่านี้ส่งผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวจากการทำงานร่วมกันหรือไม่ อย่างไรบ้าง เช่น การเปรียบเทียบโครงสร้างความร่วมมือแนวตั้ง (Vertical Collaboration) กับโครงสร้างความร่วมมือแนวระนาบ (Horizontal Collaboration) เป็นต้น และ (3) การนำเอาระเบียบวิธีการศึกษาระบอบภาคีภิบาล (Regime Approach) ไปใช้ในการวิจัยเพื่อสังเคราะห์หรือจำแนกระบอบความร่วมมือของเมืองต่าง ๆ

โดยผู้วิจัยควรให้ความสนใจไปที่บทบาทของผู้เล่น (Actor Analysis) การระดมทรัพยากร (Resource Mobilization) และการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรภาคี (Inter-Organizational Relations) ภายในระบอบความร่วมมือหนึ่ง ๆ ว่าใครคือผู้มีบทบาทหลัก บทบาทรอง บทบาทเสริม ในโครงสร้างเชิงสถาบันของระบบการจัดการเมืองหนึ่ง ๆ เพราะบางเมืองมีภาคเอกชนเป็นผู้นำการพัฒนา บางเมืองมีนักการเมืองระดับชาติเป็นตัวนำการพัฒนา หรือบางเมืองอาจมีภาคประชาสังคมหรือมหาวิทยาลัยเป็นผู้นำการพัฒนาก็ได้ ซึ่งโครงสร้างเชิงสถาบันและแบบแผนความสัมพันธ์ในระบบการจัดการเมืองแต่ละแบบล้วนส่งผลกระทบต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นนักวิจัยควรพัฒนารอบงานวิจัยและตัวชี้วัดที่บ่งชี้คุณลักษณะจำเพาะของระบอบภาคีภิบาล (Regime Criteria) แต่ละแบบให้ชัดเจนว่าหากเมือง ๆ หนึ่งมีองค์ประกอบเชิงโครงสร้างหรือความสัมพันธ์ในลักษณะนี้อาจจัดได้ว่าเมืองนั้นมีระบอบภาคีภิบาลตามตัวแบบจำเพาะนั้น ๆ ที่สามารถคาดการณ์ความเสี่ยงความสำเร็จ หรือผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานร่วมกันในอนาคตได้ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- Agranoff, R., & McGuire, M. (2003). *Collaborative Public Management: New Strategies for Local Governments*. Washington, DC: Georgetown University Press.
- Ansell, C., & Gash, A. (2007). Collaborative Governance in Theory and Practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543-571.
- Bryson, J., Crosby, B., & Stone, M. (2006). The Design and Implementation of Cross-Sector Collaborations: Propositions from the Literature. *Public Administration Review*, 2006(6), 44-55.

- Chamchong, P. (2018). *Local Innovation through Collaborative Governance*. Maha Sarakham: COPAG Press.
- Cigler, B. A. (2001). Multiorganization, Multisector, and Multi-Community Organizations: Setting the Research Agenda. In Mandell, M. P. (ed.). *Getting Results through Collaboration: Networks and Network Structures for Public Policy and Management*. London: Greenwood Publishing Group.
- Cropper, S., Ebers, M., Ring, P., & Ring, S., P. (2010). Introducing Inter-Organizational Relations. In Cropper, S., Ebers, M., Huxham, C., & Ring, S., P. (eds.). *The Oxford Handbook of Inter-Organizational Relations*. Oxford: Oxford University Press.
- Emerson, K., & Nabatchi, T. (2015). *Collaborative Governance Regimes*. Washington, DC: Georgetown University Press.
- Greenwood, S., Singer, L., & Willis, W. (2021). *Collaborative Governance: Principles, Process, and Practical Tools*. New York: Routledge.
- Huxham, C. (2003). Theorizing Collaboration Practice. *Public Management Review*, 5(3), 401-423.
- Luangprapat, W. (2020). *Collaborative Governance in Thailand: Centerless Society, Fragmented Centralism and a New Framework for Subnational Governance*. Bangkok: King Prajadhipok's Institute.
- O'Leary, R. (2015). From Silos to Networks: Hierachy to Heterachy. In Guy, M.E. & Rubin, M.N. *Public Administration Evolving: From Foundations to the Future*. New York: Routledge.

- Pierre, J. (1999). Models of Urban Governance: The Institutional Dimension of Urban Politics. *Urban Affairs Review*, 34(3), 372-296.
- Sandfort, J., & Milward, H. B. (2010). Collaoborative Service Provision in the Public Sector. In S. Cropper, M. Ebers, C. Huxham, & P. Smith Ring, *The Oxford Handbook of Inter-Organizational Relations*. Oxford: Oxford University Press.
- Ungsuchaval, T. (2022). *Governance 101*. Bangkok: Sanya Dharmaasakti Institute for Democracy.

คำแนะนำในการเตรียมบทความเพื่อตีพิมพ์ ในวารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

1. ข้อมูลทั่วไป

1.1 บริบทของวารสาร

วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ดำเนินการโดยคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการเผยแพร่ศิลปวิทยาการ ความรู้ และแนวคิดใหม่ทางด้านบริหารธุรกิจ การจัดการภาครัฐและเอกชน โดยกำหนดเผยแพร่ ปีละ 2 ฉบับ คือ ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม - มิถุนายน และฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม - ธันวาคม

1.2 ประเภทบทความที่รับพิจารณาตีพิมพ์

1.2.1 บทความวิจัย (Research Article) เป็นบทความที่เสนอผลงานที่ผู้เขียนได้ค้นคว้าและวิจัยด้วยตนเอง

1.2.2 บทความวิชาการ (Review Article) เป็นบทความที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมทางวิชาการ มีการวิเคราะห์ เปรียบเทียบ โดยมุ่งเน้นการนำเสนอความรู้ ความเข้าใจ หรือมุมมองใหม่ ๆ ในเชิงวิชาการ

1.3 องค์ประกอบของบทความ

1.3.1 บทความวิจัย ประกอบด้วย ชื่อเรื่อง ชื่อผู้เขียน สถานที่ทำงาน/สังกัดของผู้เขียน บทคัดย่อ คำสำคัญ บทนำ วัตถุประสงค์ การทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สมมติฐานการวิจัย กรอบแนวคิด ระเบียบวิธีการวิจัย ผลการวิจัย สรุป อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และเอกสารอ้างอิง

1.3.2 บทความวิชาการ ประกอบด้วย ชื่อเรื่อง ชื่อผู้เขียน สถานที่ทำงาน/สังกัดของผู้เขียน บทคัดย่อ คำสำคัญ บทนำ วัตถุประสงค์ เอกสารที่เกี่ยวข้อง ขอบเขตของเรื่อง เนื้อเรื่อง บทวิจารณ์ สรุป และเอกสารอ้างอิง

2. การจัดรูปแบบบทความ

วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เปิดรับบทความทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยกำหนดลำดับในการเขียนบทความ ดังนี้

กรณีที่เขียนบทความภาษาไทย ให้เริ่มต้นด้วยประเภทบทความ ชื่อเรื่อง ชื่อผู้เขียน บทคัดย่อ คำสำคัญภาษาไทยก่อน แล้วตามด้วยประเภทบทความ ชื่อเรื่อง ชื่อผู้เขียน บทคัดย่อ คำสำคัญภาษาอังกฤษ และตามด้วยเนื้อหาบทความภาษาไทย

กรณีที่เขียนบทความภาษาอังกฤษ ให้เริ่มต้นด้วยประเภทบทความ ชื่อเรื่อง ชื่อผู้เขียน บทคัดย่อ และคำสำคัญภาษาอังกฤษก่อน แล้วตามด้วยประเภทบทความ ชื่อเรื่อง ชื่อผู้เขียน บทคัดย่อ คำสำคัญภาษาไทย และตามด้วยเนื้อหาบทความภาษาอังกฤษ

ทั้งนี้ ในแต่ละส่วนของบทความกำหนดให้จัดรูปแบบ ดังนี้

2.1 บทความ จะต้องใช้ขนาดกระดาษเป็น A5 โดยกำหนดระยะห่างขอบบน ขอบล่าง ขอบซ้าย และขอบขวา ด้านละ 2.0 ซม. ใช้รูปแบบตัวอักษร TH SarabunPSK ทั้งหมด และบทความจะต้องไม่เกิน 25 หน้า (กรณีเกิน 25 หน้า ผู้เขียนจะต้องชำระค่าธรรมเนียมในส่วนหน้าที่เกิน ทั้งนี้ บทความรวมทั้งสิ้นแล้วจะต้องไม่เกิน 30 หน้าเท่านั้น)

2.2 ชื่อเรื่อง จะต้องมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ใช้รูปแบบตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 18 ตัวหนา

2.3 ชื่อผู้เขียน จะต้องมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ใช้รูปแบบตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 15 ตัวหนา พร้อมทำการอ้างอิงข้อมูลผู้เขียนในส่วนของ Footnote โดย Footnote ใช้รูปแบบตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 10 ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

2.4 บทคัดย่อ จะต้องมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ (Abstract) โดยมีการกล่าวถึงความสำคัญของการศึกษา วิธีการหรือเครื่องมือในการศึกษา ผลสรุปจากการทดลองหรือการค้นพบที่สำคัญ บทคัดย่อทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ (Abstract) จะต้องมีความสอดคล้องกัน ความยาวไม่เกิน 300 คำ และคำสำคัญทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ (Keywords) ไม่เกิน 5 คำ ใช้รูปแบบตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 15

2.5 เนื้อหา จะต้องเป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษเท่านั้น ใช้รูปแบบตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 15

2.6 หมายเลขหน้า ทำการใส่หมายเลขหน้ากำกับไว้ที่มุมล่างขวาของหน้ากระดาษทุกหน้า ใช้รูปแบบตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 10

2.7 ตารางหรือภาพประกอบ ควรมีเฉพาะเท่าที่จำเป็น มีหมายเลขกำกับภาพและตารางตามลำดับ ข้อมูลในภาพและตารางจะต้องมีความคมชัด

2.8 เอกสารอ้างอิง ระบบอ้างอิงให้ใช้มาตรฐานของสมาคมจิตวิทยาอเมริกัน (American Psychological Association: APA) โดยการอ้างอิงในเนื้อหา (In-text Citation) และรายการเอกสารอ้างอิงท้ายบทความ (References) จะต้องจัดทำเป็นภาษาอังกฤษเท่านั้น ใช้รูปแบบตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 15 โดยมีรายละเอียดทั่วไป ดังนี้

2.8.1 การอ้างอิงในเนื้อหา (In-text Citation) กับรายการเอกสารอ้างอิงท้ายบทความ (References) จะต้องสอดคล้องตรงกัน และจะต้องมีรายละเอียดสำคัญเกี่ยวกับเอกสารตามกำหนดไว้อย่างครบถ้วน

2.8.2 การอ้างอิงควรใช้รูปแบบเดียวกันให้สม่ำเสมอ โดยใช้ระบบนาม-ปี

2.8.3 การเรียงลำดับเอกสาร ให้เรียงตามลำดับตัวอักษรของผู้เขียน โดยไม่ต้องมีเลขกำกับ

2.8.4 หากมีการอ้างอิงเอกสารที่เป็นภาษาไทย จะต้องแปลเป็นภาษาอังกฤษให้เรียบร้อย ทั้งในส่วนของ การอ้างอิงในเนื้อหา (In-text Citation) และรายการเอกสารอ้างอิงท้ายบทความ (References) ให้ถูกต้องตามหลัก APA Referencing Style

3. กระบวนการพิจารณาบทความ

ผู้เขียนจะต้องทำการส่งบทความผ่านทางระบบออนไลน์เท่านั้น โดยสามารถส่งบทความได้ที่ https://www.tci-thaijo.org/index.php/jms_psu บทความที่ส่งมาเพื่อพิจารณาตีพิมพ์นั้น จะต้องไม่ได้รับการเผยแพร่ที่ไหนมาก่อน หรือไม่อยู่ในกระบวนการพิจารณาของวารสารวิชาการหรืองานประชุมวิชาการอื่นใดพร้อมกัน ทั้งนี้ บทความที่ส่งมาเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ต้องผ่านกระบวนการพิจารณาจากกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับบทความนั้น ๆ โดยมีกระบวนการดังต่อไปนี้

3.1 เมื่อกองบรรณาธิการได้รับบทความผ่านทางระบบแล้ว ก็จะมีการแจ้งให้ผู้เขียนบทความทราบ

3.2 กองบรรณาธิการทำการตรวจสอบรูปแบบบทความ ว่าเป็นไปตามที่กองบรรณาธิการกำหนดหรือไม่ หากไม่เป็นไปตามที่กองบรรณาธิการกำหนด ก็ทำการแจ้งให้ผู้เขียนบทความปรับแก้ต่อไป

3.3 กองบรรณาธิการทำการตรวจสอบหัวข้อและเนื้อหาของบทความว่าสอดคล้องกับขอบเขตและวัตถุประสงค์ของวารสารหรือไม่ รวมถึงประโยชน์ในเชิงทฤษฎีและปฏิบัติ

3.4 หากบทความผ่านการพิจารณาในเบื้องต้นจากกองบรรณาธิการดังข้อ 3.2 และข้อ 3.3 กองบรรณาธิการก็จะแจ้งให้ผู้เขียนชำระค่าธรรมเนียมในการส่งบทความเพื่อพิจารณาต่อไป (ดูรายละเอียดการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในหัวข้อ “อัตราค่าธรรมเนียมของวารสาร”) อย่างไรก็ตาม หากบทความไม่ผ่านการพิจารณาในเบื้องต้นจากกองบรรณาธิการดังข้อ 3.2 หรือข้อ 3.3 ก็ตาม กองบรรณาธิการก็จะแจ้งปฏิเสธการรับพิจารณาบทความให้ผู้เขียนทราบต่อไป

3.5 หลังจากผู้เขียนชำระค่าธรรมเนียมดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว กองบรรณาธิการจะส่งบทความไปยังผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับบทความนั้น ๆ เพื่อทำการประเมินคุณภาพบทความต่อไป โดยส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิอย่างน้อย 3 ท่านต่อ 1 บทความ ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิจะไม่ทราบข้อมูลของผู้เขียนบทความแต่อย่างใด และผู้เขียนบทความก็จะไม่ทราบข้อมูลของผู้ทรงคุณวุฒิด้วยเช่นกัน (Double - blinded)

3.6 เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิทำการประเมินคุณภาพบทความเรียบร้อยแล้ว กองบรรณาธิการก็จะพิจารณาตัดสินผลการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิอีกครั้ง ว่าบทความนั้นควรให้ปรับแก้เพื่อตีพิมพ์ต่อไปหรือไม่

3.7 กองบรรณาธิการทำการแจ้งผลการประเมินคุณภาพบทความของผู้ทรงคุณวุฒิให้ผู้เขียนบทความทราบ หากผลการพิจารณาดังข้อ 3.6 ผ่าน ก็แจ้งให้ผู้เขียนปรับแก้บทความตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิและกองบรรณาธิการ (ถ้ามี) ภายในระยะเวลาที่กองบรรณาธิการกำหนดตามสมควร อย่างไรก็ตาม หากผลการพิจารณาดังข้อ 3.6 ไม่ผ่าน ก็แจ้งให้ผู้เขียนบทความทราบพร้อมกับผลการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิเช่นกัน

3.8 กรณีที่การปรับแก้บทความฉบับแก้ไขยังไม่สมบูรณ์ กองบรรณาธิการจะแจ้งให้ผู้เขียนบทความทำการปรับแก้เพิ่มเติม หรือกองบรรณาธิการสามารถปฏิเสธการตอบรับการตีพิมพ์บทความสำหรับการปรับแก้ในครั้งนั้นได้ทันที และถือว่าบทความนั้นไม่ผ่านการพิจารณาเพื่อตีพิมพ์ในวารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

3.9 ในการปรับแก้บทความแต่ละครั้ง กองบรรณาธิการจะทำการตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของชื่อบทความ บทคัดย่อ เนื้อหา เอกสารอ้างอิง และรายละเอียดอื่น ๆ ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิและกองบรรณาธิการ รวมถึงการจัดรูปแบบบทความตามที่กองบรรณาธิการกำหนดด้วย ทั้งนี้ หากผู้เขียนไม่ส่งบทความฉบับแก้ไขมายังกองบรรณาธิการภายในระยะเวลาที่กำหนด กองบรรณาธิการจะถือว่าผู้เขียนสละสิทธิ์ในการตีพิมพ์บทความในวารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

3.10 เมื่อกองบรรณาธิการพิจารณาตรวจสอบบทความฉบับแก้ไขแล้ว เห็นว่าบทความควรได้รับการตีพิมพ์ในวารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กองบรรณาธิการก็จะทำการออกหนังสือรับรองการตีพิมพ์ให้ผู้เขียนบทความต่อไป ทั้งนี้ เนื่องจากกองบรรณาธิการมีการจัดพิมพ์วารสารเป็นรูปเล่ม กรณีที่บทความมีจำนวนหน้าเกินตามที่กองบรรณาธิการกำหนด ผู้เขียนบทความจะถูกเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในส่วนหน้าที่เกินเพิ่มเติม (ดูรายละเอียดการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในหัวข้อ “อัตราค่าธรรมเนียมของวารสาร”)

ทั้งนี้ กองบรรณาธิการขอสงวนสิทธิ์ในการปรับแก้ความถูกต้องของข้อมูลรูปแบบบทความเพื่อให้เป็นไปตามที่กองบรรณาธิการกำหนดในรูปแบบเดียวกัน และขอสงวนสิทธิ์ในการปฏิเสธการพิจารณาหรือการตอบรับการตีพิมพ์บทความในทุกขั้นตอนของกระบวนการพิจารณาหากเห็นสมควร

บทความที่ตีพิมพ์ถือเป็นลิขสิทธิ์ของวารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อย่างไรก็ตาม กองบรรณาธิการไม่สงวนลิขสิทธิ์ในการคัดลอกหรือเผยแพร่ แต่ขอให้อ้างอิงให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ

การเขียนเอกสารอ้างอิง

การเขียนเอกสารอ้างอิง กองบรรณาธิการกำหนดให้ใช้มาตรฐานของสมาคมจิตวิทยาอเมริกัน (American Psychological Association: APA) โดยการอ้างอิงในเนื้อหา (In-text Citation) และรายการเอกสารอ้างอิงท้ายบทความ (References) จะต้องจัดทำเป็นภาษาอังกฤษเท่านั้น

ตัวอย่างการเขียนเอกสารอ้างอิง

1. หนังสือ

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

ตัวอย่าง

Hartley, E. K. (1989). *Childhood and Society* (2nd Ed.). New York: MC Graw-Hill.

ชื่อผู้แต่งคนที่ 1, & ชื่อผู้แต่งคนที่ 2. (ปีที่พิมพ์). ชื่อเรื่อง (ครั้งที่พิมพ์). สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

ตัวอย่าง

Hammit, F., & Morales, H. (1981). *Selected Chapters of Interpreting Our Heritage*, CATIE, Costa Rica.

2. บทความ / เรื่อง / ตอน ในหนังสือรวมเรื่อง

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อบทความ. ในชื่อบรรณาธิการ (บรรณาธิการ), ชื่อเรื่อง (ฉบับพิมพ์ หน้าที่ปรากฏบทความ) สถานที่พิมพ์: ผู้จัดพิมพ์.

ตัวอย่าง

Haybron, D. M. (2008). Philosophy and the science of subjective well-being. In M. Eid & R. J. Larsen (Eds.), *The science of subjective well-being* (pp. 17-43). New York: Guildford Press.

3. บทความในวารสาร

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อบทความ. ชื่อวารสาร, ปีที่(ฉบับที่), เลขหน้าของบทความ.
ตัวอย่าง

Aujirapongpan, S., Thongmee, S., & Jutidharabongse, J. (2012). Innovative Organization and Innovative Capability: A Case Study of Koh Samui Hospital. *Journal of Management Sciences*, 29(2), 47-65.

4. สารสังเขปรจากฐานข้อมูล CD-ROM

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อบทความ (ซีดี-รอม). ชื่อวารสาร, ปีที่(ฉบับที่), เลขหน้าของบทความ, สารสังเขปรจาก: ชื่อฐานข้อมูลและหมายเลขเอกสารเพื่อการค้น
ตัวอย่าง

Preston, W. (1982). *Poetry ideas in teaching literature and writing to foreign student (CD-ROM)*. TESOL quarterly, 16, 489-502. Abstract from: Dialog File: ERIC Item: EJ274529

5. เอกสารออนไลน์

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อบทความ. วันที่สืบค้น, จาก <http://www.xxxxxxx>
ตัวอย่าง

The World Bank. (2017). *World Bank Country and Lending Groups*. Retrieved July 14, 2017, from <https://datahelpdesk.worldbank.org>

หากมีการอ้างอิงเอกสารที่เป็นภาษาไทย จะต้องแปลเป็นภาษาอังกฤษให้เรียบร้อย ทั้งในส่วนของการอ้างอิงในเนื้อหา (In-text Citation) และรายการเอกสารอ้างอิงท้ายบทความ (References) ให้ถูกต้องตามหลัก APA References Style

การอ้างอิงในเนื้อหา

- กรณีอ้างอิงจากงานไทย ให้ทำการเขียนอ้างอิงเป็นภาษาอังกฤษ โดยใส่เฉพาะนามสกุลของผู้เขียนเท่านั้น และตามด้วยปี ค.ศ.

เช่น งานของ ศรีณย์ ศานติศาสน์ จากปี พ.ศ. 2561

อ้างอิงหน้าข้อความ คือ Sarntisart (2018)

หรือ อ้างอิงหลังข้อความ คือ (Sarntisart, 2018)

- กรณีอ้างอิงงานต่างประเทศ ให้ใส่เฉพาะนามสกุลของผู้เขียนเท่านั้น และตามด้วยปี ค.ศ.

เช่น งานของ Hafas Furqani และ Ratna Mulyany จากปี ค.ศ. 2009

อ้างอิงหน้าข้อความ คือ Furqani and Mulyany (2009)

หรือ อ้างอิงหลังข้อความ คือ (Furqani & Mulyany, 2009)

การอ้างอิงท้ายบทความ

- กรณีอ้างอิงจากงานไทย ให้ทำการปรับการเขียนอ้างอิงเป็นภาษาอังกฤษ โดยใส่นามสกุล, อักษรย่อชื่อต้น, อักษรย่อชื่อกลาง.(ถ้ามี) (ปี ค.ศ.). แล้วตามด้วยข้อมูลของเอกสารอ้างอิงนั้น ๆ.

เช่น ศรีณย์ ศานติศาสน์. (2561). สถาบันการเงินอิสลามกับการเติบโตทางเศรษฐกิจในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้. *วารสารวิทยาการจัดการ*, 35(1), 27-50.

เปลี่ยนเป็น Sarntisart, S. (2018). Islamic Financial Institutions and Economic Growth in the Three Southern Border Provinces. *Journal of Management Sciences*, 35(1), 27-50.

- กรณีอ้างอิงงานต่างประเทศ ให้ใส่นามสกุล, อักษรย่อชื่อต้น, อักษรย่อชื่อกลาง.(ถ้ามี) (ปี ค.ศ.). แล้วตามด้วยข้อมูลของเอกสารอ้างอิงนั้น ๆ.

เช่น Furqani, H., & Mulyany, R. (2009). Islamic banking and economic growth: Empirical evidence from Malaysia. *Journal of Economic Cooperation & Development*, 30(2), 59-74.

จริยธรรมในการตีพิมพ์บทความวารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีความมุ่งมั่นที่จะรักษาคุณภาพของวารสาร และการรักษามาตรฐานด้านจริยธรรมในการตีพิมพ์ รวมถึงการปฏิบัติตามข้อกำหนดอย่างเคร่งครัด เพื่อประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน ตลอดจนผู้อ่าน แวดวงวิชาการและสังคมโดยรวม กองบรรณาธิการจึงได้กำหนดจริยธรรมในการตีพิมพ์เผยแพร่บทความตามบทบาทและหน้าที่ ดังต่อไปนี้

บทบาทและหน้าที่ของผู้นิพนธ์

1. บทความของผู้นิพนธ์ที่ส่งมาเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารนั้น ต้องไม่ได้รับการเผยแพร่ที่ไหนมาก่อน หรือไม่อยู่ในกระบวนการพิจารณาของวารสารวิชาการหรืองานประชุมวิชาการอื่นใดพร้อมกัน
2. หากผู้นิพนธ์มีการนำผลงานของผู้อื่นมาไว้ในบทความของตนเอง ผู้นิพนธ์จะต้องทำการอ้างอิงในเนื้อหา รวมทั้งการจัดทำรายการอ้างอิงท้ายบทความให้เรียบร้อย
3. ผู้นิพนธ์ต้องเขียนบทความทางวิชาการให้ถูกต้องและเป็นไปตามรูปแบบที่กองบรรณาธิการกำหนดไว้ใน “คำแนะนำในการเตรียมบทความเพื่อพิจารณาตีพิมพ์”
4. ผู้นิพนธ์ที่มีรายชื่อปรากฏในบทความ จะต้องเป็นผู้ที่มีส่วนร่วมในบทความนั้นจริง
5. ผู้นิพนธ์ต้องรายงานข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจากการวิจัยและการศึกษานั้น โดยไม่บิดเบือนข้อมูลหรือให้ข้อมูลที่เบี่ยงเบน
6. ผู้นิพนธ์ต้องระบุแหล่งทุนที่สนับสนุนการวิจัยและระบุผลประโยชน์ทับซ้อน (ถ้ามี)
7. ผู้นิพนธ์ที่เป็นผู้ส่งบทความต้องลงนามรับรองว่าบทความยังไม่เคยได้รับการเผยแพร่ที่ไหนมาก่อน หรือไม่อยู่ในกระบวนการพิจารณาของวารสารวิชาการหรืองานประชุมวิชาการอื่นใดพร้อมกัน
8. ผู้นิพนธ์ที่เป็นผู้ส่งบทความต้องลงนามรับรองการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงในการดำเนินการของผู้นิพนธ์ทั้งหมดที่ปรากฏรายชื่อในบทความ

บทบาทและหน้าที่ของบรรณาธิการวารสาร

1. บรรณาธิการมีหน้าที่พิจารณากลับกรองและตรวจสอบบทความที่ส่งมาเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสาร โดยพิจารณาเนื้อหาบทความที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และขอบเขตของวารสารที่เปิดรับ
2. บรรณาธิการพิจารณาคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญตรงกับสาขาวิชาของบทความนั้น ๆ เพื่อทำการประเมินคุณภาพบทความ โดยที่ผู้ทรงคุณวุฒิไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้นิพนธ์
3. บรรณาธิการต้องไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้นิพนธ์และผู้ทรงคุณวุฒิให้ทราบต่อกัน
4. บรรณาธิการต้องใช้เหตุผลทางวิชาการในการพิจารณาบทความ โดยไม่มีอคติหรือเหตุผลส่วนตัวในการพิจารณาบทความของผู้นิพนธ์
5. บรรณาธิการต้องตีพิมพ์บทความที่ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว และผู้นิพนธ์ได้ทำการปรับแก้ตามข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้วเท่านั้น
6. บรรณาธิการต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้นิพนธ์หรือผู้ทรงคุณวุฒิ และไม่นำบทความหรือวารสารไปใช้ประโยชน์ในเชิงธุรกิจหรือนำไปเป็นผลงานทางวิชาการของตนเอง
7. บรรณาธิการต้องตรวจสอบคุณภาพบทความในกระบวนการประเมินและตรวจสอบคุณภาพบทความก่อนการตีพิมพ์ทุกครั้ง
8. บรรณาธิการต้องปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนต่าง ๆ ของวารสารอย่างเคร่งครัด และรักษามาตรฐานของวารสาร รวมถึงการพัฒนาวารสารให้มีคุณภาพและมีความทันสมัยอยู่เสมอ

บทบาทและหน้าที่ของผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความ

1. ผู้ทรงคุณวุฒิต้องรักษาความลับและไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนใดส่วนหนึ่งของบทความที่พิจารณาแก่บุคคลอื่น
2. ผู้ทรงคุณวุฒิควรประเมินบทความในสาขาวิชาที่ตนเองเชี่ยวชาญ และมีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาบทความที่รับประเมินอย่างแท้จริง โดยมีการประเมิน/วิจารณ์เนื้อหาบทความและให้ข้อคิดเห็นในเชิงวิชาการ
3. ผู้ทรงคุณวุฒิต้องคำนึงถึงคุณภาพบทความเป็นหลัก ไม่มีอคติหรือเหตุผลส่วนตัวในการประเมินบทความ และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้นิพนธ์

4. หากผู้ทรงคุณวุฒิมีส่วนเกี่ยวข้องหรือมีส่วนได้ส่วนเสียกับบทความที่กองบรรณาธิการส่งให้ประเมินนั้น ผู้ทรงคุณวุฒิจะต้องแจ้งให้กองบรรณาธิการทราบทันที

5. ผู้ทรงคุณวุฒิต้องรักษาระยะเวลาในการประเมินบทความตามกรอบระยะเวลาที่กองบรรณาธิการกำหนด

อัตราค่าธรรมเนียมของวารสารวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

อัตราค่าธรรมเนียม

1. ค่าธรรมเนียมในการส่งบทความเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสาร บทความละ 2,500 บาท (ชำระเมื่อบทความผ่านการพิจารณาเบื้องต้นจากกองบรรณาธิการ เพื่อจะทำการส่งไปยังผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาต่อไป)
2. ค่าธรรมเนียมกรณีที่บทความมีจำนวนหน้าเกินตามที่กองบรรณาธิการกำหนด คือ 25 หน้า โดยคิดจากจำนวนหน้าที่เกินตั้งแต่หน้าที่ 26 เป็นต้นไป หน้าละ 200 บาท (เนื่องจากกองบรรณาธิการมีการจัดพิมพ์เป็นรูปเล่มวารสาร) ทั้งนี้ จำนวนหน้าทั้งหมดของบทความจะต้องไม่เกิน 30 หน้า (ชำระเมื่อกองบรรณาธิการพิจารณาตรวจสอบบทความในขั้นตอนสุดท้ายเรียบร้อยแล้ว และส่งบทความฉบับตีพิมพ์ให้ผู้เขียนทำการยืนยันตีพิมพ์ในวารสาร)
3. ค่าธรรมเนียมการสมัครสมาชิกหรือต่ออายุสมาชิกวารสาร ปีละ 200 บาท (2 ฉบับต่อปี)
4. ค่าธรรมเนียมการซื้อตัวเล่มวารสารเพิ่มเติม เล่มละ 180 บาท

หมายเหตุ: การชำระค่าธรรมเนียมในการส่งบทความเพื่อพิจารณาตีพิมพ์นั้น ไม่ได้ถือว่าบทความจะได้รับการตีพิมพ์ลงในวารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เสมอไป เพราะต้องผ่านกระบวนการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิและกองบรรณาธิการก่อน จึงจะสามารถแจ้งผลการพิจารณาไปยังผู้เขียนได้ ว่าบทความผ่านการพิจารณาเพื่อตีพิมพ์ในวารสารต่อไปหรือไม่ ทั้งนี้ กองบรรณาธิการจะไม่คืนเงินค่าธรรมเนียมให้กับผู้เขียนบทความ ไม่ว่าบทความจะได้รับการตีพิมพ์ในวารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ หรือไม่ก็ตาม



ใบสมัคร/ต่ออายุสมาชิกวารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ข้าพเจ้า

โทรศัพท์ E-mail

ขอสมัคร/ต่ออายุสมาชิกวารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

เป็นเวลา ปี ตั้งแต่ปีที่ ฉบับที่ ถึงปีที่ ฉบับที่

ชื่อและที่อยู่ในการจัดส่ง

.....

.....

ชื่อและที่อยู่ในการออกใบเสร็จ

.....

.....

ลงชื่อ ผู้สมัคร

วันที่ / /

อัตราค่าสมาชิก 1 ปี (2 ฉบับ) 200 บาท

ชำระค่าสมาชิกวารสารโดยโอนเงินผ่านบัญชีธนาคารเลขที่ 565-4-32243-0

ประเภทบัญชีออมทรัพย์ ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

กรุณาส่งใบสมัครพร้อมกับหลักฐานการชำระได้ 2 ทาง ดังนี้

1. ทางอีเมล: journal.fms.psu@gmail.com

2. ทางไปรษณีย์: กองบรรณาธิการวารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90112

โทรศัพท์ 0 7428 7840 โทรสาร 0 7428 7890

เว็บไซต์ https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jms_psu

SJMS

Songklanakarin Journal of Management Sciences

Editorial of Songklanakarin Journal of Management Sciences
Faculty of Management Sciences, Prince of Songkla University
Hatyai, Songkhla 90112, Thailand
Tel.: 0 7428 7840 Fax.: 0 7428 7890
E-mail: journal.fms.psu@gmail.com
Website: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jms_psu