

# รายงานการจัดการความรู้ KNOWLEDGE MANAGEMENT (KM)



ด้านงานวิจัย

“เทคนิคการเลือกวารสารวิชาการระดับชาติและนานาชาติ  
เพื่อการตีพิมพ์เผยแพร่และการขอผลงานทางวิชาการ”  
ประจำปีการศึกษา 2561

คณะศิลปศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์พานารก

## คำนำ

การจัดการความรู้ หรือ Knowledge Management ถือเป็นองค์ประกอบประการหนึ่งที่สำคัญในการพัฒนาระบบบริหารจัดการหน่วยงานหรือองค์กร ซึ่งในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 ได้กำหนดไว้ว่า ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการเพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอและยั่งยืน โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องร่วมกัน นอกจากนี้ในแนวทางการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและการติดตามประเมินผลตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี ได้กำหนดให้การจัดการความรู้ในองค์กรเป็นประเด็นในการประเมินผลการปฏิบัติราชการด้วย ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการบริหารราชการแนวใหม่ได้ให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ เพื่อรวบรวมองค์ความรู้และพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน พัฒนางาน และพัฒนาองค์กรต่อไป

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจรัลพงษานุรักษ์ เป็นสถาบันอุดมศึกษาหนึ่งที่มีพันธกิจหลัก 4 ด้าน ประกอบไปด้วย ด้านการเรียนการสอน ด้านการวิจัย ด้านการบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ซึ่งในการพัฒนาระบบการศึกษาให้มีคุณภาพ มุ่งสร้างและพัฒนาสังคม เพื่อมุ่งสู่สถาบันแห่งการเรียนรู้ คณะศิลปศาสตร์ จึงได้ดำเนินการจัดการความรู้ หรือ Knowledge Management ทางด้านงานวิจัย โดยเล็งเห็นว่าการตีพิมพ์ผลงานวิชาการเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น จึงได้จัดกิจกรรมการจัดการความรู้นี้ โดยการรวบรวมองค์ความรู้ที่กระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้บุคลากรทั้งภายในและภายนอกคณะศิลปศาสตร์ สามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้ได้แนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับด้านงานวิจัย อันจะทำให้เกิดประโยชน์ต่อตัวนักวิจัยและผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

คณะกรรมการการจัดการความรู้ คณะศิลปศาสตร์ มิถุนายน 2562



## สารบัญ

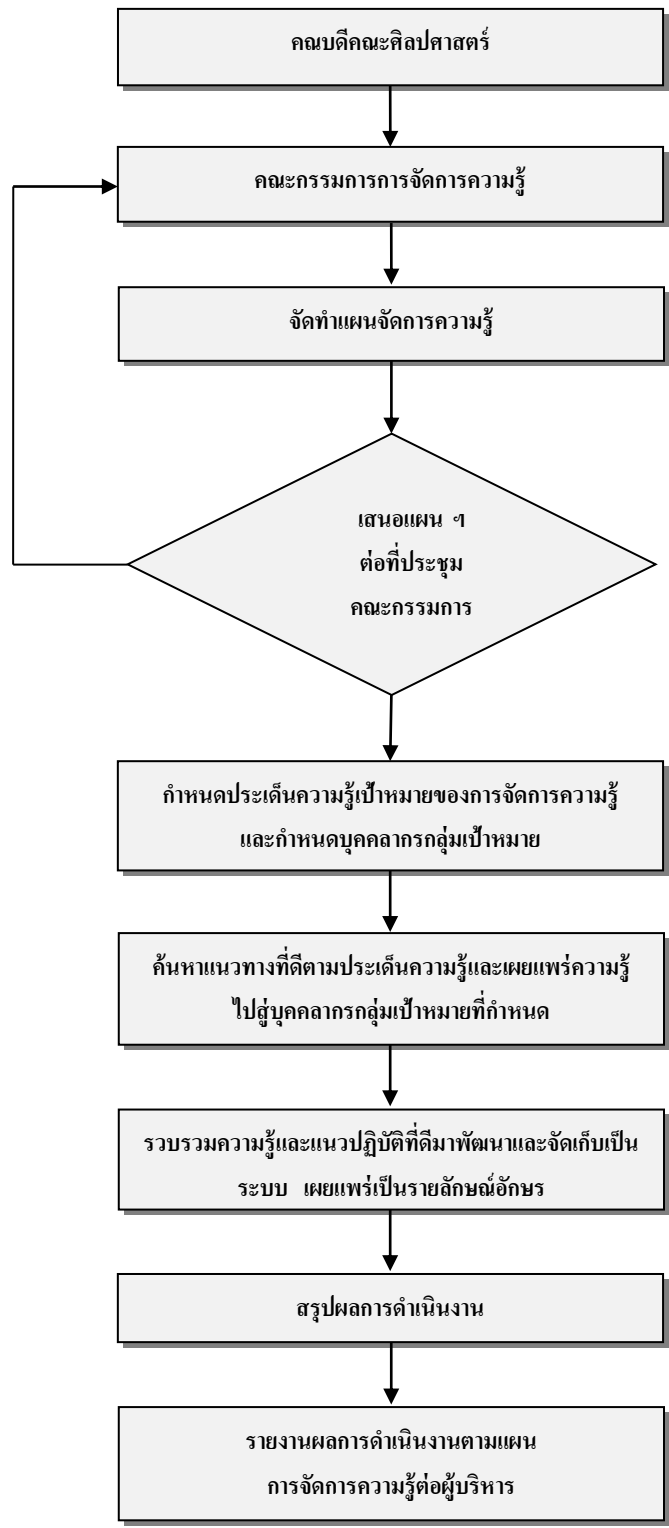
	หน้า
หลักการและเหตุผล	4
วัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้	6
การกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมาย	6
กระบวนการดำเนินการ	7
ผลการดำเนินการ	10
ปัจจัยแห่งความสำเร็จ	12
ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินงาน	13
ปัญหา อุปสรรคและแนวทางการแก้ไข	13
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้	15
ภาคผนวก ข รายงานการดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้	16
ภาคผนวก ค ผลการนำแนวปฏิบัติที่ดีไปใช้ประโยชน์	17
ภาคผนวก ง ภาพกิจกรรมการจัดการความรู้	28

## หลักการและเหตุผล

“การจัดการความรู้” เป็นเครื่องมือที่จะพัฒนาสมรรถนะของบุคคล โดยมีกระบวนการในการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือในเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กร สามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้มหาวิทยาลัยมีความสามารถในการแข่งขันสูงสุด ซึ่งกระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ในองค์กร ประกอบด้วย การระบุนวัตกรรม การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงแหล่งข้อมูล และการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในองค์กร การกำหนดแนวปฏิบัติปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการความรู้ในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรในสังกัด ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน

การพัฒนาอาจารย์ด้านผลงานวิจัยตีพิมพ์ในคณะศิลปศาสตร์ คณะฯจึงเล็งเห็นว่าการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อได้องค์ความรู้มาพัฒนาบุคลากรในลำดับต่อไป และการเลือกวารสารให้ถูกต้องก็เป็นส่วนสำคัญในการมีผลงานวิจัยตีพิมพ์ ซึ่งเป็นประโยชน์ทั้งคณาจารย์และคณะฯ

ทั้งนี้ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจรัลพงษภูวนารถ จึงได้จัดดำเนินการจัดการความรู้ด้านงานวิจัย ในหัวข้อเรื่องเทคนิคการเลือกวารสารวิชาการระดับชาติ/นานาชาติ เพื่อการตีพิมพ์เผยแพร่และการขอผลงานวิชาการ เพื่อรวบรวมองค์ความรู้จากบุคลากรในคณะฯให้เป็นระบบ อันจะนำไปเกิดประโยชน์ต่อคณะศิลปศาสตร์ต่อไป



ระบบและกลไกการจัดการความรู้ คณะศิลปศาสตร์ ปีการศึกษา 2561

## วัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้

1. เพื่อกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของคณะศิลปศาสตร์ด้านงานวิจัย
2. เพื่อกำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะด้านการวิจัย ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1
3. เพื่อแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้องค์ความรู้ จากผู้มีประสบการณ์ตรง และค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด
4. เพื่อรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้ต่างๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบ โดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร และมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

## การกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมาย

คณะศิลปศาสตร์ ได้มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของคณะศิลปศาสตร์ ดังนี้

1. ประเด็นความรู้คือ เทคนิคการเลือกวารสารวิชาการระดับชาติ/นานาชาติ เพื่อการตีพิมพ์เผยแพร่และการขอผลงานวิชาการ
2. เป้าหมายการดำเนินการ
  - 2.1. เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การเลือกวารสารวิชาการระดับชาติ/นานาชาติเพื่อการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการระดับชาติและนานาชาติ
  - 2.2. เพื่อหาแนวทางทางการส่งเสริมการเขียนบทความเพื่อการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการระดับชาติและนานาชาติเพิ่มขึ้น

## กระบวนการดำเนินการ

การจัดการความรู้ ในประเด็นความรู้ เรื่อง “เทคนิคการเลือกวารสารวิชาการระดับชาติ/นานาชาติ เพื่อการตีพิมพ์เผยแพร่และการขอผลงานวิชาการ” มีขั้นตอนในการดำเนินงาน ดังนี้

1. การกำหนดประเด็นความรู้ และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ในด้านการวิจัย ซึ่งประเด็นยุทธศาสตร์ของ

คณะศิลปศาสตร์ คือ พัฒนางานวิจัยบนพื้นฐานความต้องการและสร้างคุณค่าแก่สังคมและประเทศชาติ โดยตัวชี้วัด (KPI) คือ มีจำนวนงานวิจัยที่มีการตีพิมพ์เผยแพร่ระดับชาติและนานาชาติที่เพิ่มขึ้น

ผลสรุปที่ได้จากการกำหนดประเด็นความรู้คือ “ประเด็นความรู้ เรื่องเทคนิคการเลือกวารสารวิชาการระดับชาติ/นานาชาติ เพื่อการตีพิมพ์เผยแพร่และการขอผลงานวิชาการ” โดยมีเป้าหมายของการดำเนินการเพื่อ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การเขียนบทความเพื่อการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการระดับชาติและนานาชาติ และเพื่อหาแนวทางการส่งเสริมการเขียนบทความเพื่อการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการระดับชาติและนานาชาติเพิ่มขึ้น

2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะด้านการวิจัย โดยเฉพาะทักษะในการเขียนบทความเพื่อตีพิมพ์ในวารสารวิชาการทั้งในระดับชาติและนานาชาติ ซึ่งประกอบไปด้วยคณาจารย์คณะศิลปศาสตร์ที่มีประสบการณ์ในงานวิจัยและการตีพิมพ์ผลงานวิจัย จำนวน 5 ท่าน

3. จัดกิจกรรมแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากองค์ความรู้และทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) ด้านงานวิจัย เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับ การเลือกบทความเพื่อตีพิมพ์ในวารสารวิชาการ โดยได้แบ่งการจัดกิจกรรมออกเป็น 7 ครั้ง ดังนี้

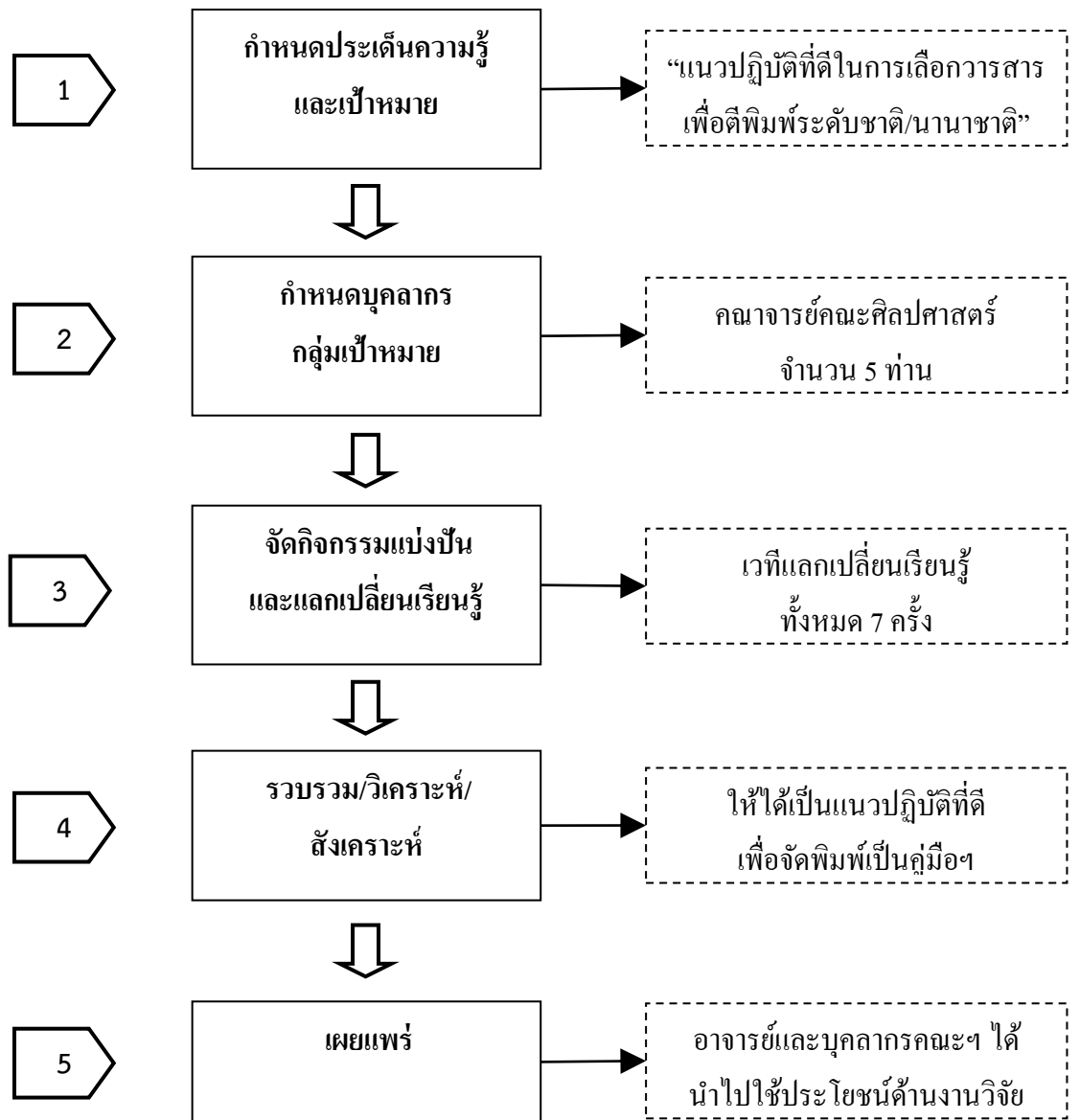
วันที่ประชุม	เวลา	หัวข้อในการจัดกิจกรรม	อาจารย์ผู้เข้าร่วม
ครั้งที่ 1 11 มีนาคม 2562	09.00-11.30 น.	กำหนดประเด็นการจัดกิจกรรม KM	คณะกรรมการ KM ด้านงานวิจัย
ครั้งที่ 2 8 พฤษภาคม	09.00-11.30 น.	เทคนิคการเลือกวารสารในการประชุมวิชาการระดับชาติและ	คณะกรรมการ KM และคณาจารย์ในคณะ

วันที่ประชุม	เวลา	หัวข้อในการจัดกิจกรรม	อาจารย์ผู้เข้าร่วม
2562		นานาชาติ	
<b>ครั้งที่ 3</b> 15 พฤษภาคม 2562	09.00-11.30 น.	เทคนิคการเลือกตีพิมพ์ เผยแพร่ในวารสารวิชาการระดับชาติ	คณะกรรมการ KM และคณาจารย์ในคณะ
<b>ครั้งที่ 4</b> 22 พฤษภาคม 2562	09.00-11.30 น.	เทคนิคการเลือกตีพิมพ์ เผยแพร่ในวารสารวิชาการระดับนานาชาติ	คณะกรรมการ KM และคณาจารย์ในคณะ
<b>ครั้งที่ 5</b> 29 พฤษภาคม 2562	09.00-11.30 น.	เทคนิคการเลือกวารสารวิชาการเพื่อการตีพิมพ์ เผยแพร่ในการขอตำแหน่งทางวิชาการ	คณะกรรมการ KM และคณาจารย์ในคณะ
<b>ครั้งที่ 6</b> 19 มิถุนายน 2562	09.00-11.30 น.	การสรุปแนวปฏิบัติที่ดีในการเลือกวารสารวิชาการระดับชาติและนานาชาติ	คณะกรรมการ KM และคณาจารย์ในคณะ
<b>ครั้งที่ 7</b> 22 กรกฎาคม 2562	09.00-11.30 น.	การจัดเสวนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยคณะกรรมการ KM และกลุ่มเป้าหมายที่นำความรู้ไปใช้ประโยชน์	คณะกรรมการ KM และคณาจารย์ในคณะ

4. รวบรวมองค์ความรู้ที่ได้จากกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้มีประสบการณ์มาวิเคราะห์และสังเคราะห์ เพื่อให้ได้เป็นแนวปฏิบัติที่ดีในการเขียนบทความเพื่อตีพิมพ์วารสารวิชาการ หลังจากนั้นจึงทำการบันทึกและจัดเก็บอย่างเป็นระบบ โดยได้จัดพิมพ์เป็นคู่มือเพื่อเผยแพร่เป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge)

5. นำองค์ความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษา 2559 ที่จัดทำเป็นคู่มือ “เทคนิคการตีพิมพ์/เผยแพร่ ผลงานวิจัยระดับชาติ และ/หรือ ระดับนานาชาติ” แล้วมาเผยแพร่ให้กับอาจารย์และบุคลากรภายในคณะฯ นำไปใช้ประโยชน์ด้านงานวิจัยต่อไป





แผนผังแสดงกระบวนการดำเนินการจัดการความรู้

## ผลการดำเนินการ

จากการดำเนินการกิจกรรมการจัดการองค์ความรู้ด้านงานวิจัย ในรอบปีการศึกษา 2561 ผลการดำเนินการพบว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ดังจะเห็นได้จากการสังเกตคือ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมาเข้าร่วมกิจกรรมครบถ้วน ให้ความร่วมมือในทุกขบวนการทำให้ผลงานที่ออกมาเป็นไปด้วยความราบรื่น บรรยากาศในชั้นเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย อาจจะมีการพูดคุยกันบ้างเล็กน้อยเพื่อแสดงความคิดเห็น ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทุกคนมีความตั้งใจในการเข้าร่วมกิจกรรม ทั้งนี้จากการดำเนินกิจกรรม สามารถสรุปองค์ความรู้ แนวปฏิบัติที่ดีในการเลือกวารสารเพื่อตีพิมพ์ในระดับชาติและนานาชาติ ในปีการศึกษา 2561 ได้ดังนี้

เทคนิคการเลือกวารสารในการประชุมวิชาการระดับชาติ/นานาชาติ เพื่อการตีพิมพ์เผยแพร่

1. เลือกมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานที่จัดการประชุมเป็นหน่วยงานที่น่าเชื่อถือ
2. พิจารณาผู้ทรงคุณวุฒิที่กลั่นกรอง
3. ระวังการตีพิมพ์ในฉบับพิเศษ
4. ควรพิจารณาว่า หลังการนำเสนอ มีการตีพิมพ์บทความให้ด้วยหรือไม่

เทคนิคการเลือกวารสารวิชาการระดับชาติ/นานาชาติเพื่อการตีพิมพ์เผยแพร่

1. ทบทวนการใช้วารสาร พิจารณาวารสารที่เป็นที่ยอมรับในวงการวิชาการ
2. พิจารณาความสนใจในเนื้อหาของวารสารของผู้อ่าน และดูขอบเขตเนื้อหาและเป้าหมาย รวมถึงฐานข้อมูลบรรณานุกรม
3. การประเมินคุณภาพวารสารจาก Impact และ Rank
4. ฐานข้อมูลของวารสาร
5. คำนึงฐานข้อมูลวารสารอ้างอิงที่สำคัญ
6. อัตราการตอบรับและการปฏิเสธวารสาร
7. ระยะเวลาของกระบวนการกลั่นกรองโดยผู้ทรงคุณวุฒิ
8. ชื่อเสียงของสำนักพิมพ์ วารสาร บรรณาธิการ และบอร์ดบรรณาธิการ
9. ความเสี่ยงซึ่งเกิดจากการเลือกวารสารที่ไม่เข้ากับต้นฉบับมีต้นทุนสูง

10. การสำรวจและศึกษาวารสารวิชาการที่คาดว่าจะส่งต้นฉบับเพื่อตีพิมพ์มีความสำคัญและจำเป็น

11. ข้อควรพิจารณาในการเลือกวารสาร

11.1. วารสารมีกระบวนการ peer review หรือไม่?

11.2. วารสารเป็นวารสารที่ควรพิจารณาตีพิมพ์ (หน้า 32-33) หรือไม่?

11.3. วารสารอยู่ในฐานข้อมูลดัชนีอ้างอิงวารสารหรือไม่?

11.4. วารสารบริหารจัดการและจัดพิมพ์โดยหน่วยงานทางการศึกษา (คณะมหาวิทยาลัย สถาบันวิจัย) สมาคมวิชาชีพ สมาคมวิชาการ และสำนักพิมพ์ที่น่าเชื่อถือหรือไม่?

11.5. วารสารก่อตั้งมาแล้วระยะหนึ่งหรือไม่?

11.6. วารสารออกตรงเวลาหรือไม่?

11.7. วารสารเผยแพร่บทความวิชาการของผู้เขียนซึ่งมีที่มาหลากหลายหรือไม่?

11.8. วารสารออกปีละกี่ฉบับ และพิมพ์ปีละประมาณกี่บทความ?

11.9. วารสารใช้ระยะเวลาดำเนินการนานเพียงใด?

11.10. วารสารกำลังอยู่ในช่วงเปลี่ยนผ่านหรือไม่?

11.11. ใครเป็นกลุ่มผู้อ่านของวารสาร?

จากการนำแนวปฏิบัติที่ดีในการเลือกวารสารเพื่อตีพิมพ์ไปใช้ ซึ่งขณะนี้เล่มคู่มือเพิ่งถูกเผยแพร่ได้ 3 เดือน ส่งผลทำให้อาจารย์ในคณะศิลปศาสตร์ สามารถประยุกต์นำองค์ความรู้ที่ได้ไปใช้ในการเลือกวารสารได้ โดยสามารถสรุปได้เป็นดังนี้

สรุปผลงานทางวิชาการของอาจารย์ประจำ

ลำดับ	ผลงานวิจัยหรือ งานสร้างสรรค์	ชื่อนามสกุลเจ้าของ ผลงาน	แหล่งตีพิมพ์	ว/ด/ป ที่ตีพิมพ์/ เผยแพร่
1	ความสัมพันธ์ระหว่าง ความผูกพันของพนักงาน กับความตั้งใจออกของ พนักงานโรงแรม ใน วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี	ญาดา ชอบทำดี	วารสารดุสิต ธานี	ปีที่ 13 ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน 2562
2	กลวิธีการใช้ภาษาสุภาพ ของเจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในการ ปฏิบัติเสิร์ฟร้อง จาก ผู้โดยสาร	อภิชญา นาคะเวทิน ชนุช คล้ายสุวรรณ อินทิรา นวสัมฤทธิ์ ศิริพงษ์ สุคันธจันทร์ และวัชร จันทร์หอม	วารสารดุสิต ธานี	ปีที่ 13 ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน 2562
3	ไทยพวนสุพรรณบุรี: การศึกษาและ วิเคราะห์มาตรฐานแหล่ง ท่องเที่ยว ทางวัฒนธรรม	วาสนา เลิกเปลี่ยน	วารสาร สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยี ราชมงคล ตะวันออก	ปีที่ ๘ ฉบับที่ ๑ มกราคม – มิถุนายน ๒๕๖๒

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

- บุคลากรส่วนใหญ่ที่เกี่ยวข้องในแผนการจัดการความรู้ ให้ความร่วมมือในการดำเนินการอย่างจริงจัง
- ผู้บริหารให้ความสำคัญ และสนับสนุนให้บุคลากรได้เข้าร่วมกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง
- คณะกรรมการจัดการความรู้มีความรู้ความเข้าใจ และมุ่งมั่นในการดำเนินงานอย่างเต็มประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

4. มีบรรยากาศของความร่วมมือ การมีส่วนร่วม และความสนใจในการแลกเปลี่ยนความรู้ ทั้งใน  
คณะกรรมการจัดการความรู้ และในกลุ่มบุคลากรของหน่วยงานต่างๆ ทั้งอาจารย์ และบุคลากรสาย  
สนับสนุน

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินงาน

1. ทำให้ได้แนวปฏิบัติที่ดีในการเลือกวารสารวิชาการเพื่อการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสาร  
ระดับชาติและนานาชาติ
2. ทำให้ได้แนวทางในการส่งเสริมการเขียนผลงานวิจัยเพื่อการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสาร  
ระดับชาติและนานาชาติที่ดี
3. ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของบุคลากรในคณะ และเกิดวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกัน  
และกัน ความสามารถทำงานเป็นทีม

### ปัญหา อุปสรรคและแนวทางการแก้ไข

ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
1. บุคลากรสายวิชาการมีภาระงานมาก ทำให้การ กำหนดวันและเวลาในการเข้าร่วมเวที แลกเปลี่ยนเรียนรู้ค่อนข้างลำบาก	1. คณะมีแนวคิดในการนำเทคโนโลยีมา ประยุกต์ใช้เป็นช่องทางสื่อสารแทนการเข้าร่วม พร้อมกัน
2. บุคลากรขาดความเข้าใจในกระบวนการการ จัดการความรู้	2. จัดการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้กับบุคลากร

# ภาคผนวก

## ภาคผนวก ก

### คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้



คำสั่งคณะกรรมการศิลปศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

วิทยาเขตจักรพงษ์สุวรรณารณ

ที่ ๐๐๓ / ๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้ (KM) คณะศิลปศาสตร์

เพื่อให้การพัฒนาคณะศิลปศาสตร์ สู่สถาบันการเรียนรู้ที่มีการดำเนินแผนการจัดการความรู้รวมถึงการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากความรู้และประสบการณ์ เพื่อค้นหาแนวทางปฏิบัติที่ดีโดยรวบรวมความรู้ ที่มีอยู่ในตัวบุคคล และแหล่งเรียนรู้อื่นๆ มาจัดเก็บอย่างเป็นระบบ และเผยแพร่สู่สังคม คณะศิลปศาสตร์ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานการจัดการความรู้ (KM) คณะศิลปศาสตร์ ดังนี้

๑.รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย		ประธานกรรมการ
๒.ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยประเสริฐ แก้วเมือง		กรรมการ
๓.นางสาวศิริพงษ์	สุคันธจันทร์	กรรมการ
๔.นายสันต์	รัตนากร	กรรมการ
๕.นางสาวเฉลิมขวัญ	สุขสม	กรรมการ
๖.นางสาววาสนา	เล็กเปลี่ยน	กรรมการ
๗.นางสาวจิตติพร	สังขรัตน์	กรรมการ
๘.นางสาวจุฬารัตน์	ศรีกุล	กรรมการ
๙.นางสาวพชรมณ	บุญแสน	กรรมการ
๑๐.นางสาวกัญญารัตน์	เอี่ยมวันทอง	กรรมการ
๑๑.นางสาววัชรีย์	จันทร์หอม	กรรมการ
๑๒.นางสาวปาหนัน	นุรัญา	กรรมการ
๑๓.นางสาวรัสรินทร์	พัฒนเมธีวิชญ์	กรรมการ
๑๔.นางสาวรุจิรา	เจริญสวัสดิ์	กรรมการ
๑๕.นางสาวนฤมล	อภัยพลชาญ	กรรมการและเลขานุการ

มีหน้าที่ดังนี้

๑. กำหนดนโยบาย การจัดทำแผน และเป้าหมายการบริหารจัดการองค์ความรู้ของคณะฯ
๒. ดำเนินงานตามนโยบายและแผนการจัดการความรู้ตามประเด็นความรู้ของคณะฯ
๓. กำกับดูแลและสนับสนุนการดำเนินงานจัดการความรู้ตามประเด็นความรู้ของคณะฯ
๔. ประสานงาน และดำเนินงานประเด็นการจัดการความรู้คณะฯ ที่ได้รับมอบหมาย

สั่ง ณ วันที่ ๒๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์คณาธิป จิระสัญญาณสกุล)

คณบดีคณะศิลปศาสตร์



## ภาคผนวก ข

### รายงานการดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้



รายงานกิจกรรม KM 2561

วันที่ประชุม	เวลา	หัวข้อในการจัดกิจกรรม	อาจารย์ผู้เข้าร่วม
ครั้งที่ 1 11 มีนาคม 2562	09.00-11.30 น.	กำหนดประเด็น การจัดกิจกรรม KM	คณะกรรมการ KM ดำเนินงานวิจัย
ครั้งที่ 2 8 พฤษภาคม 2562	09.00-11.30 น.	เทคนิคการเลือกวารสารในการ ประชุมวิชาการระดับชาติและ นานาชาติ	คณะกรรมการ KM และคณาจารย์ในคณะ
ครั้งที่ 3 15 พฤษภาคม 2562	09.00-11.30 น.	เทคนิคการเลือกตีพิมพ์ เผยแพร่ใน วารสารวิชาการระดับชาติ	คณะกรรมการ KM และคณาจารย์ในคณะ
ครั้งที่ 4 22 พฤษภาคม 2562	09.00-11.30 น.	เทคนิคการเลือกตีพิมพ์ เผยแพร่ใน วารสารวิชาการระดับนานาชาติ	คณะกรรมการ KM และคณาจารย์ในคณะ
ครั้งที่ 5 29 พฤษภาคม 2562	09.00-11.30 น.	เทคนิคการเลือกวารสารวิชาการ เพื่อการตีพิมพ์ เผยแพร่ในการ ขอ ตำแหน่งทางวิชาการ	คณะกรรมการ KM และคณาจารย์ในคณะ
ครั้งที่ 6 19 มิถุนายน 2562	09.00-11.30 น.	การสรุปแนวปฏิบัติที่ดีในการเลือก วารสารวิชาการระดับชาติ และ นานาชาติ	คณะกรรมการ KM และคณาจารย์ในคณะ
ครั้งที่ 7 22 กรกฎาคม 2562	09.00-11.30 น.	การจัดเสวนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดย คณะกรรมการ KM และกลุ่มเป้าหมาย ที่นำความรู้ไปใช้ประโยชน์	คณะกรรมการ KM และคณาจารย์ในคณะ

ครั้งที่ 1 11 มีนาคม 2562 กำหนดประเด็นการจัดกิจกรรม KM

ได้ประเด็นปัญหาคือ “เทคนิคการเลือกวารสารในการประชุมวิชาการระดับชาติ/นานาชาติ เพื่อการตีพิมพ์เผยแพร์

และขอกำหนดตำแหน่งวิชาการ”

ครั้งที่ 2 8 พฤษภาคม 2562 เทคนิคการเลือกวารสารในการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ

ได้เทคนิคการเลือกวารสารในการประชุมวิชาการระดับชาติ/นานาชาติ เพื่อการตีพิมพ์เผยแพร์

- ✓ เลือกมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานที่จัดการประชุมเป็นหน่วยงานที่น่าเชื่อถือ
- ✓ พิจารณาผู้ทรงคุณวุฒิที่กลั่นกรอง
- ✓ ระวังการตีพิมพ์ในฉบับพิเศษ
- ✓ ควรพิจารณาว่า หลังการนำเสนอ มีการตีพิมพ์บทความให้ด้วยหรือไม่

ครั้งที่ 3 15 พฤษภาคม 2562 เทคนิคการเลือกตีพิมพ์ เผยแพร์ในวารสารวิชาการระดับชาติ

- วารสารมีกระบวนการ peer reviewหรือไม่?
- วารสารเป็นวารสารที่ควรพิจารณาตีพิมพ์ (หน้า 32-33) หรือไม่?
- วารสารอยู่ในฐานข้อมูลดัชนีอ้างอิงวารสารหรือไม่?
- วารสารบริหารจัดการและจัดพิมพ์โดยหน่วยงานทางการศึกษา (คณะ มหาวิทยาลัย สถาบันวิจัย) สมาคมวิชาชีพ สมาคมวิชาการ และสำนักพิมพ์ที่น่าเชื่อถือหรือไม่?
- วารสารก่อตั้งมาแล้วระยะหนึ่งหรือไม่?
- วารสารออกตรงเวลาหรือไม่?
- วารสารเผยแพรบทความวิชาการของผู้เขียนซึ่งมีที่มาหลากหลายหรือไม่?
- วารสารออกปีละกี่ฉบับ และพิมพ์ปีละประมาณกี่บทความ?
- วารสารใช้ระยะเวลาดำเนินการนานเพียงใด?
- วารสารกำลังอยู่ในช่วงเปลี่ยนผ่านหรือไม่?
- ใครเป็นกลุ่มผู้อ่านของวารสาร?

ครั้งที่ 4 22 พฤษภาคม 2562 เทคนิคการเลือกตีพิมพ์ เผยแพร่ในวารสารวิชาการระดับนานาชาติ

- ✚ ทบทวนการใช้วารสาร พิจารณาวารสารที่เป็นที่ยอมรับในวงการวิชาการ
- ✚ พิจารณาความสนใจในเนื้อหาของวารสารของผู้อ่าน และดูขอบเขตเนื้อหาและเป้าหมาย รวมถึงฐานข้อมูลบรรณานุกรม
- ✚ การประเมินคุณภาพวารสารจาก Impact และ Rank
- ✚ ฐานข้อมูลของวารสาร
- ✚ คำนึงฐานข้อมูลวารสารอ้างอิงที่สำคัญ
- ✚ อัตราการตอบรับและการปฏิเสธวารสาร
- ✚ ระยะเวลาของกระบวนการกลั่นกรอง โดยผู้ทรงคุณวุฒิ
- ✚ ชื่อเสียงของสำนักพิมพ์ วารสาร บรรณาธิการ และบอร์ดบรรณาธิการ
- ✚ ความเสี่ยงซึ่งเกิดจากการเลือกวารสารที่ไม่เข้ากับต้นฉบับมีต้นทุนสูง
- ✚ การสำรวจและศึกษาวารสารวิชาการที่คาดว่าจะส่งต้นฉบับเพื่อตีพิมพ์มีความสำคัญและจำเป็น

ครั้งที่ 5 29 พฤษภาคม 2562 เทคนิคการเลือกวารสารวิชาการเพื่อการตีพิมพ์เผยแพร่ ในการขอตำแหน่งทางวิชาการ

- ✚ การประเมินคุณภาพวารสารจาก Impact และ Rank
- ✚ ฐานข้อมูลของวารสาร
- ✚ ชื่อเสียงของสำนักพิมพ์ วารสาร บรรณาธิการ และบอร์ดบรรณาธิการ

ครั้งที่ 6 19 มิถุนายน 2562 การสรุปแนวปฏิบัติที่ดีในการเลือกวารสารวิชาการระดับชาติและนานาชาติ

เทคนิคการเลือกวารสารวิชาการระดับชาติ/นานาชาติเพื่อการตีพิมพ์เผยแพร่

- ✚ ทบทวนการใช้วารสาร พิจารณาวารสารที่เป็นที่ยอมรับในวงการวิชาการ
- ✚ พิจารณาความสนใจในเนื้อหาของวารสารของผู้อ่าน และดูขอบเขตเนื้อหาและเป้าหมาย รวมถึงฐานข้อมูลบรรณานุกรม
- ✚ การประเมินคุณภาพวารสารจาก Impact และ Rank
- ✚ ฐานข้อมูลของวารสาร
- ✚ คำนึงฐานข้อมูลวารสารอ้างอิงที่สำคัญ
- ✚ อัตราการตอบรับและการปฏิเสธวารสาร

- + ระยะเวลาของกระบวนการกลั่นกรอง โดยผู้ทรงคุณวุฒิ
- + ชื่อเสียงของสำนักพิมพ์ วารสาร บรรณาธิการ และบอร์ดบรรณาธิการ
- + ความเสี่ยงซึ่งเกิดจากการเลือกวารสารที่ไม่เข้ากับต้นฉบับมีต้นทุนสูง
- + การสำรวจและศึกษาวารสารวิชาการที่คาดว่าจะส่งต้นฉบับเพื่อตีพิมพ์มีความสำคัญและจำเป็น
- + ข้อควรพิจารณาในการเลือกวารสาร
  - วารสารมีกระบวนการ peer review หรือไม่?
  - วารสารเป็นวารสารที่ควรพิจารณาตีพิมพ์ (หน้า 32-33) หรือไม่?
  - วารสารอยู่ในฐานข้อมูลดัชนีอ้างอิงวารสารหรือไม่?
  - วารสารบริหารจัดการและจัดพิมพ์โดยหน่วยงานทางการศึกษา (คณะ มหาวิทยาลัย สถาบันวิจัย) สมาคมวิชาชีพ สมาคมวิชาการ และสำนักพิมพ์ที่น่าเชื่อถือหรือไม่?
  - วารสารก่อตั้งมาแล้วระยะหนึ่งหรือไม่?
  - วารสารออกตรงเวลาหรือไม่?
  - วารสารเผยแพร่บทความวิชาการของผู้เขียนซึ่งมีที่มาหลากหลายหรือไม่?
  - วารสารออกปีละกี่ฉบับ และพิมพ์ปีละประมาณกี่บทความ?
  - วารสารใช้ระยะเวลาดำเนินการนานเพียงใด?
  - วารสารกำลังอยู่ในช่วงเปลี่ยนผ่านหรือไม่?
  - ใครเป็นกลุ่มผู้อ่านของวารสาร?

ครั้งที่ 7 22 กรกฎาคม 2562 การจัดเสวนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยคณะกรรมการ KM และกลุ่มเป้าหมายที่นำความรู้ไปใช้ประโยชน์



## ภาคผนวก ก

### ผลการนำแนวปฏิบัติที่ดีไปใช้ประโยชน์



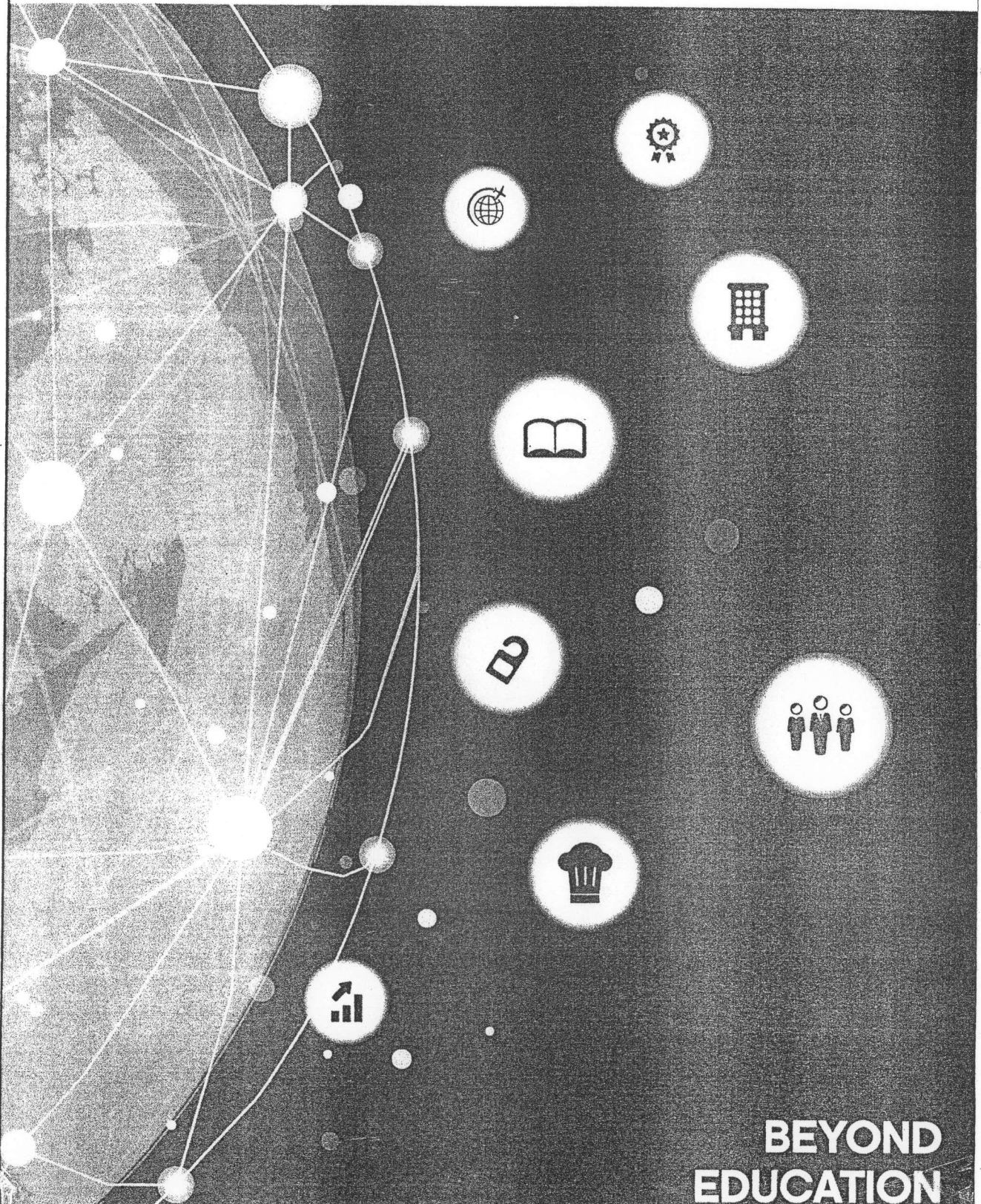
dusit thani  
college

Vol.13 No.1 January - April 2019

ISSN : 1906 - 070x

# dusit thani college JOURNAL

วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี



BEYOND  
EDUCATION

## สารบัญ

บทความวิจัย	หน้า
การศึกษาเปรียบเทียบการกลับมาใช้บริการซ้ำของบัตเจ็ทโฮเทลและโฮสเทลของเมืองท่องเที่ยวหลัก ในประเทศไทย ชัชภณ สีนภัทรชาติ และ ทิพย์รัตน์ แสงเรืองรอบ	139
กลยุทธ์การฟื้นฟูความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยจากบริการที่ผิดพลาดของโฮสเทล ภัทรพร ถนัดธนูศิลป์ และ ยุพาวรรณ วรรณวณิชย์	155
ระดับความพร้อมของธุรกิจโฮสเทลในการรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่ม Solo Travel ในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ปริชล วิมลเมือง และ แสงแข บุญศิริ	168
แนวทางการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของจังหวัดนครพนม ศิวิตตา ภูมิวรมณี เสรี วงษ์มณฑา และ ชุชนะ เตชะคณา	184
The Effects of Training Program on Employee Training Satisfaction: A Case Study of Inter Hotel in Bangkok, Thailand Tanida Lakornsri and Suwaree Namwong	202
Politeness Strategies of Airport Information Staff in Refusing Passengers' Requests Apichaya Nakavetin, Chanut Klaysuwan, Intira Nawasamrit, Siripong Sukhathachan and Watcharee Janhom	218
Perspective of Thai Visually-impaired People Toward E-service Quality of Online Travel Booking Service Nutsiri Kidkul and Pisit Prougestaporn	236
แนวโน้มสถาบันอุดมศึกษาเอกชน : ทางเลือกแห่งอนาคต ศิริพงศ์ รักใหม่ สิริฉันท สถิรกุล เตชพาหพงษ์ และ พันธุ์ศักดิ์ พลสารรัมย์	250
การสร้างสรรคมูลค่าของผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมการบริหารจัดการของวิสาหกิจชุมชน สมเกียรติ สุทธินรากร ยური ญาณปรีชาเศรษฐ ไชยยศ ไพวิทยศิริธรรม และ นรินทร์ สังข์รักษา	270



Politeness Strategies of Airport Information Staff in Refusing  
Passengers' Requests

กลวิธีการใช้ภาษาสุภาพของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ  
ในการปฏิเสธคำร้องขอจากผู้โดยสาร

◆ Apichaya Nakavetin

Lecturer, Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Tawan-ok  
Chakrabongsebhuvanarth Campus, E-mail: Rapunzelii@hotmail.com

อภิชญา นาคะเวทิน

อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก  
วิทยาเขตจักรพงษ์วนารถ

◆ Chanut Klaysuwan

Lecturer, Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Tawan-ok  
Chakrabongsebhuvanarth Campus, E-mail: Chachanut@hotmail.com

ชญช คล้ายสุวรรณ

อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก  
วิทยาเขตจักรพงษ์วนารถ

◆ Intira Nawasamrit

Lecturer, Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Tawan-ok  
Chakrabongsebhuvanarth Campus, E-mail: Intira\_mmccu@hotmail.com

อินทิรา นวสัมฤทธิ์

อาจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์วนารถ

◆ Siripong Sukhantachan

Lecturer, Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Tawan-ok  
Chakrabongsebhuvanarth Campus, E-mail: Siripong.suca@gmail.com

ศิริพงษ์ สุคันธจันทร์

อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก  
วิทยาเขตจักรพงษ์วนารถ

- Smith, E. (1999). Ten years of competency-based training: the experience of accredited training providers in Australia. *International Journal of Training and Development*, 3(2), 106-117.
- Tajeddini, K. (2010). Effect of customer orientation and entrepreneurial orientation on innovativeness: Evidence from the hotel industry in Switzerland. *Tourism Management*, 31(2), 221-231.
- Tao, Y. H., Rosa Yeh, C., & Sun, S. I. (2006). Improving training needs assessment processes via the Internet: system design and qualitative study. *Internet Research*, 16(4), 427-449.
- Tracey, B. J., & Tews, M. J. (1995). Training effectiveness: Accounting for individual characteristics and the work environment. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 36(6), 36-42.
- Whetzel, D. L., & Wheaton, G. R. (Eds.). (1997). *Applied measurement methods in industrial psychology*.: Davies-Black Publishing.
- Yamane, T. (1967). *Statistics, an introductory Analysis 2nd Edition* (Vol. (No. HA29 Y2 1967)). New York: Horper and Row.
- Zikmund, W. G., Babin, B. J., Carr, J. C., & Griffin, M. (2013). *Business research methods*: Cengage Learning.



Tanida Lakornsri, Master's Degree in Business Administration, Majoring in General Business, Everest University, Florida, U.S.A., Ph.D. Candidate, Graduate School of Tourism Management, National Institute of Development Administration (NIDA).



Assistant Professor, Suwaree Namwong, Ph.D., Ph.D. in Hospitality, The University of Queensland, Vice-Director of Centre for Tourism Industry Capacity Research, Graduate School of Tourism Management, National Institute of Development Administration (NIDA).

Politeness Strategies of Airport Information Staff in Refusing  
Passengers' Requests

กลวิธีการใช้ภาษาสุภาพของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ  
ในการปฏิเสธคำร้องขอจากผู้โดยสาร

◆ Apichaya Nakavetin

Lecturer, Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Tawan-ok  
Chakrabongsebhuvanarth Campus, E-mail: Rapunzelii@hotmail.com

อภิชญา นาคะเวทิน

อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก  
วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ

◆ Chanut Klaysuwan

Lecturer, Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Tawan-ok  
Chakrabongsebhuvanarth Campus, E-mail: Chachanut@hotmail.com

ชนุช คล้ายสุวรรณ

อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก  
วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ

◆ Intira Nawasamrit

Lecturer, Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Tawan-ok  
Chakrabongsebhuvanarth Campus, E-mail: Intira\_mmccu@hotmail.com

อินทิรา นวสัมฤทธิ์

อาจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ

◆ Siripong Sukhantachan

Lecturer, Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Tawan-ok  
Chakrabongsebhuvanarth Campus, E-mail: Siripong.suca@gmail.com

ศิริพงษ์ สุคันธจันทร์

อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก  
วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ

◆ Watcharee Janhom

Lecturer, Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Tawan-ok  
Chakrabongsebhuvanarth Campus, E-mail: Janhom0717@hotmail.com

วัชรีย์ จันทร์หอม

อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก  
วิทยาเขตจรัลพงษานุรักษ์

### Abstract

The main purpose of this study was to investigate the politeness strategies used by information staff at Suvarnabhumi Airport when refusing passengers' requests in English, as well as examine the seriousness of situations that affected the use of politeness. This study uses a qualitative process to explore quality answers, this study consisted of two phases of collecting data. The first phase was the pilot study, while the second phase was the main study. The responses from the audio-recording, DCT questionnaire, and personal interviews were analyzed within the framework of Brown and Levinson's politeness strategies. The overall results suggest that airport information staff used nine politeness strategies which are 1.) Offer, promise 2.) Be optimistic 3.) Give reason 4.) Give gifts for hearer 5.) Be conventionally indirect 6.) Questions 7.) Give deference 8.) Apologize 9.) State the FTA as a general rule when In terms of the relationship between the use of politeness strategies and the level of seriousness situation, the findings showed that the seriousness of situations affected the use of politeness. That is, politeness strategies in very serious and complicated situations were used more than in serious situations in both amount and variety. What this tells us is that refusals in very serious and complicated situations could greatly impact the hearer's problems. Therefore, the information staff used a variety of politeness strategies to minimize the imposition and face threatening act to attempt to avoid any situations where passengers might feel upset or dissatisfied.

**Keywords:** Refusal, Politeness Strategies, Airport Information Staff, Face Threatening Act

### บทคัดย่อ

จุดประสงค์ของบทความวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้ภาษาสุภาพโดยเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในการปฏิเสธคำร้องขอจากผู้โดยสารรวมถึงศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการนำพฤติกรรมการใช้ภาษาสุภาพต่อผู้โดยสารในสถานการณ์ที่ซับซ้อนต่างกัน ในการวิจัยครั้งนี้บทความวิจัยได้แบ่งสอง

ช่วงคือ ช่วงที่หนึ่งคือการศึกษาจำรองและที่ช่วงที่สองการศึกษาหลักโดยเก็บข้อมูลจากการบันทึกเสียงแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ภายใต้กรอบทฤษฎีของบราวน์และเลวินสัน ผลการวิจัยพบว่าในสถานการณ์ที่คับขันเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ใช้กลวิธีความสุภาพ 9 วิธีดังนี้ 1) Offer, promise 2) Be optimistic 3) Give reason 4) Give gifts for hearer 5) Be conventionally indirect 6) Questions 7) Give deference 8) Apologize 9) State the FTA as a general rule ตามลำดับ ในการปฏิเสธคำขอร้องผู้โดยสารในสถานการณ์ที่ตึงเครียดและซับซ้อน ทั้งนี้ในสถานการณ์ที่ตึงเครียดและซับซ้อนกลวิธีความสุภาพอาจส่งผลต่อปัญหาของผู้ฟังได้และการปฏิเสธอาจเป็นการคุกคามหน้าของผู้ฟังมากกว่าการปฏิเสธคำขอร้องในสถานการณ์ปกติ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์จึงใช้กลวิธีความสุภาพอย่างหลากหลายลดการคุกคามหน้าและพยายามหลีกเลี่ยงสถานการณ์ต่างๆเพื่อจะทำให้ผู้โดยสารไม่พอใจ

คำสำคัญ : การปฏิเสธ กลวิธีความสุภาพ พนักงานท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ การคุกคามทางหน้า

## Introduction

In communication, a speech act is very significant because an utterance is an effective way to convey a speaker's meaning, whether it's a request, an apology, a complaint or a refusal. In addition, people use utterances to manage social interactions and interpersonal relationships. However, an utterance can also lead to communication problems. There's a risk that the speaker's utterance could be misinterpreted. Therefore, it is important to avoid miscommunication (Song, 2012).

Refusing a request is a type of speech act that speakers might use when they are unable to respond to the needs of their listeners. According to Sadler and Eroo (2001), for instance, refusals are an especially sensitive speech act that may lead to offence or miscommunication. In this information age, a speech act might be more likely to threaten the listeners' face. One of the most important ideas behind Brown and Levinson's (1987) politeness theory is the concept of the Face Saving Act (FSA), which examines different methods for 'face saving' or saving the self-image of the listener. The efficiency of their politeness strategies entails understanding about the relationships between politeness and face. Brown and Levinson (1987) stated that face is the public self-image that we want others to see and respect. Face is very significant for human interaction and social acceptance. In the theoretical part of their work, Brown and Levinson introduced the notion of face in order to illustrate politeness in a broad sense (Kitamura, 2001).

Politeness is one of the most important elements in business communication, especially customer service since staff have to continually meet customers' needs to keep them

satisfied. Customers always expect to be completely satisfied from the service that they receive (Agbor, 2011). As such, refusing customers' requests becomes difficult in view of the fact that the customer is the king in the service business because this speech act may cause the relationship problems between staff and customers.

Information staff at the Suvarnabhumi Airport need to communicate face-to-face with passengers in English every day. Their responsibilities include providing information, solving passengers' problems, and responding to passengers' needs and requests to make them satisfied. However, when staff are unable to avoid refusing passengers' requests, politeness strategies become necessary to make passengers feel less threatened and frustrated when they are confronted by Face Threatening Acts (FTAs).

As stated earlier, given the use of politeness in face-to-face communication, the level of politeness norms of information staff – who have to interact with passengers in English – is more important than others who speak English in informal situations. It is necessary to study how airport information staff refuse requests in English. The findings of this study will shed light on the use of politeness strategies that play a significant role in interactional service communication. Specifically, the findings will examine the patterns in politeness strategies used by information staff to save the face of passengers, as well as the strategies staff choose when performing face threatening acts in English. In addition, this research seeks to explore how politeness strategies and varying levels seriousness in situations can affect the selection of politeness strategies used to refuse a passenger's requests.

### Objectives

1. To discover politeness strategies that occur when Thai airport information staff refuse the requests of passengers.
2. To find out how the severity of the situation affects the way in which Thai airport information staff use politeness strategies.

### Research Questions

The study poses the following research questions:

1. What politeness strategies does the participant use when refusing passengers' requests in English?
2. How does the participant use politeness strategies to refuse passengers' requests in very serious and complicated situations?

## Literature Review

Politeness is one of the most important elements in communication; it helps people maintain and develop their relationships. Within politeness research, there are many strategies used for analyzing and investigating the concepts of politeness. According to Brown and Levinson's theory, FTAs are utterances that should be avoided. In the case that FTAs are unavoidable, the speaker needs to use politeness strategies carefully to minimize a possible threat or offence in order to maintain each other's face. This is called a face saving act (FSA).

Brown and Levinson (1987) also claimed that when speakers use politeness, they should consider particular social factors to help them select appropriate politeness strategies, which will minimize the likelihood of any threat or offence. The social variables that play important roles in the level of politeness are indicated as follows:

In performing politeness, Brown and Levinson propose five levels of politeness strategy to deal with FTAs, which include baldness on record, positive politeness, negative politeness, baldness off record and avoiding FTAs.

1) Bald on record (Do FTA without redressive action):

The speaker wants to express the maximum efficiency of the purpose more than they want to make the listeners satisfied, like in an urgent situation. Therefore, this strategy has a higher risk of threatening's the face of the listener.

2) Positive politeness (Do the FTA with redressive action):

This strategy is a way to express utterances with redressive action. It focuses on the closeness of the speaker and the hearer. In other words, the speaker makes an effort to show friendliness, solidarity and familiarity to the listener (Srisurak, 2011). There are fifteen strategies in positive politeness, which are as follows: 1) Notice/attend to the listener's wants, 2) Exaggerate interest/approval, 3) Intensify interest, 4) Use in-group identity markers, 5) Seek agreement, 6) Avoid disagreement 7) Presuppose/assert common ground 8) Joke, 9) Assert knowledge of listener's wants 10) Offer, promise, 11) Be optimistic, 12) Include both S (Speaker) and H (Hearer) in the activity, 13) Give (or ask for) reasons, 14) Assume/assert reciprocity, and (15) Give gifts to listener.

3) Negative politeness (Do the FTA with redressive action):

This strategy is a way to express utterances with redressive action to perform in a way in which the speaker pays respect and does not want to threaten or impose upon the

listener's negative face. This strategy is often used when the speaker and the listener are separated by social distance. Therefore, a form or pattern of the act is quite formal. The strategies which could save negative politeness are as follows: 1) Be conventionally indirect, 2) Question, 3) Be pessimistic, 4) Minimize imposition, 5) Give deference, 6) Apologize, 7) Impersonalize, 8) State the imposition as a general rule, 9) Nominalize, and 10) Go on record as incurring a debt

4) Baldness off record (Do the FTA):

This strategy is a way in which the speaker expresses indirect utterances. That is to say, the speaker does not communicate directly and does not say what he or she really wants to say. Thus, the listener needs to interpret the real meaning. Therefore, this strategy could lead to miscommunication due to the potential for misunderstanding. The strategies for this main strategy are: 1) Give hints/clues, 2) Give association clues, 3) Presuppose, 4) Understate, 5) Overstate, 6) Use tautologies, 7) Use contradiction, 8) Be ironic, 9) Use metaphors, 10) Use rhetorical questions, 11) Be ambiguous, 12) Be vague, 13) Over-generalize, 14) Displace listener, 15) Be incomplete, use ellipsis.

5) Do not do the FTA:

This strategy means that the speaker says nothing to the hearer to avoid threatening the hearer's face. However, he/she does do something to convey his/her purpose. This strategy could help the speaker avoid any offense.

Srisurak (2011) studied politeness and pragmatic competence in Thai speakers of English. She investigated the language usage and the use of politeness in requests, complaints, and disagreements by Thai speakers of English. The participants were hotel and travel agencies and students from Rajabhat University. The data were collected by through role-play activities and Discourse Completion Tests (DCT). The findings indicated that all the groups used negative politeness the most often followed by baldness on record and positive politeness. The researcher suggested that the participants used both negative and positive politeness to avoid confrontation. Furthermore, the results showed that the social variables of power and social distance affected the level of politeness.



## Methodology

### Phase 1: Pilot Study

Since there has been no research about airport information staff, this pilot study was conducted as pre-test research to discover primary information about refusal situations, strategies employed by information staff for developing the questionnaire, and questions for the interview. The pilot study was also conducted to find and select participants who had the best experiences to share in terms of communicating in English with passengers in an area of refusing requests, to gather a richness of information that would be suitable for the research details.

#### 1.1 Participants

For the pilot study, sixty information staff were selected.

#### 1.2 Instruments

Unstructured interviews were used to find an appropriate sampling of participants who were frequently confronted with complicated and serious situations.

#### 1.3 Data Collection Procedure

Sixty information staff were identified by using unstructured interview techniques: asking open-ended questions.

### Phase 2: Main Study

#### 2.1 Participants

The participants in this main study contained a unique sampling of participants selected from the pilot study through unstructured interviewing techniques. A participant in the study, she is a senior staff member who manages other staff, as well as resolves staff- and passenger-related problems.

#### 2.2 Instruments

Data were collected using three methods: audio recording, Discourse Completion Tests (DCT), and semi-structured interviews.

The DCT questionnaire was adapted from Thaitae (2012). The situations in the questionnaire came from the pilot study. Sixty airport information staff were asked about their everyday experiences dealing with common passenger requests to examine possible situations in which refusals occur most frequently. The results showed that there were ten passenger request situations that staff were most commonly confronted with. In each

situation, staff had to refuse the passenger's request. The ten situations were divided into two levels of seriousness: serious situations and very serious and complicated situations (in which other staff opinions were requested)

ผู้โดยสารหญิงชาวต่างชาติต้องการขอให้พนักงานต้อนรับที่เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์เพื่อโทรติดต่อญาติ แต่เนื่องจากโทรศัพท์ภายในเคาน์เตอร์เป็นเบอร์ภายใน จึงสามารถติดต่อได้เฉพาะหมายเลขภายในท่าอากาศยานเท่านั้น ทำให้ไม่สามารถให้ผู้โดยสารใช้โทรศัพท์ติดต่อญาติได้ และตามระเบียบท่านไม่สามารถใช้มือถือของตนเองในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ได้ ท่านจะกล่าวปฏิเสธผู้โดยสารอย่างไร

ผู้โดยสาร: ฉันจะขอให้คุณช่วยโทรศัพท์ติดต่อญาติให้มารับที่สนามบินหน่อย ฉันมีเบอร์โทรศัพท์แต่ไม่มีโทรศัพท์มือถือ ฉันยินยอมญาติมาครึ่งชั่วโมงแล้ว

ท่าน:

An example of a serious situation

ในกรณีที่ผู้โดยสารขอร้องให้ท่านติดต่อกับสายการบิน แต่เมื่อท่านติดต่อไปยังสายการบิน ปรากฏว่าเคาน์เตอร์สายการบินปิดแล้ว และไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่สายการบินได้ แต่ผู้โดยสารยังขอร้องให้ท่านหาวิธีติดต่อกับสายการบินอีกครั้ง ท่านจะมีการกล่าวกับผู้โดยสารอย่างไร

ผู้โดยสาร: ไม่ว่าอย่างไรผมก็หึงย้านไม่ได้ ผมต้องการติดต่อกับสายการบิน รบกวนคุณช่วยหาทางติดต่อกับสายการบินให้ได้ ผมจะไม่ไปไหนและคุณจะต้องติดต่อกับสายการบินให้ผมจนกว่าผมจะได้คุยกับเจ้าหน้าที่สายการบิน

ท่าน:

An example of a serious and complicated request situation

The DCT was an open-ended questionnaire consisting of two parts: personal data and ten situations. However, the serious, and very serious and complicated situations were mixed into the questionnaire to hide the purpose of the study from the participants. The serious situations were listed as situations 1, 2, 4, 5, and 10, while the very serious and complicated situations were listed as situations 3, 6, 7, 8, and 9. The questionnaire was written in Thai to ensure that the participants understood the situations correctly before answering the questions.

### 2.3 Data Collection Procedure

#### 1. Audio recording

Participants were informed that conversations between the participants and passengers would be recorded. However, participants were not informed as to what would be examined in their conversation to ensure real and authentic results.

## 2. Discourse Completion Test (DCT) Questionnaire

Another method used was a questionnaire. Discourse completion tests (DCT) were questionnaires used to get valuable responses, which could not be obtained through the audio-recording method.

## 3. Interviews

The final way that data was collected was through personal interviews. Interviews were conducted last to ensure that participants were not aware of the primary purpose of the study until the audio-recording had been completed. Secondly, it was necessary to collect the data from the questionnaire first to have background knowledge about each participant from to DCT, which could then be used to fill in the information that might be lacking in the audio recording and the DCT.

The data collection for the study was performed through a semi-structured interview, which provided reliable data. Each question asked in the interview was open-ended and related to background information and the use of politeness strategies when dealing with face threatening acts in a varieties of situations.

### Data Analysis

The responses from the audio-recording, DCT questionnaire, and personal interviews were analyzed within the framework of Brown and Levinson's politeness strategies. All responses were differentiated into five categories of politeness strategy by matching a particular response with a specific politeness strategy.

1. Bald on record
2. Positive politeness
3. Negative politeness
4. Bald off record:
5. Do not do a face threatening act.

Responses were divided into two groups: (1) serious situations and (2) very serious and complicated situations. Firstly, the responses from five serious situations were analyzed to investigate the strategy used for politeness.

In addition, the frequency of specific politeness strategies was measured – which occurred in both the DCT and the audio recordings – to investigate the strategies used most frequently by the participants when refusing passengers' requests.

For the analysis of the interviews, the analysis examined and identified how and why the participants expressed politeness strategies during refusals.

## Result

### The analysis of politeness strategies in refusing passengers' requests

Firstly, the research focused on the overall use of politeness strategies in refusing passengers' requests offered by the participants. From the analysis of politeness strategies through the responses in the discourse completion test (DCT), which consisted of ten situations and audio recordings of 10 situations, data suggested that there were both positive and negative politeness strategies employed, which were differentiated into the following 9 categories:

Frequency of politeness strategies in refusing passengers' requests

Table 1

Politeness Strategies	Amount		Total
	DCT Questionnaire	Record	
1. PP 10- Offer, promise	4	2	6
2. PP 11- Be optimistic	3	3	6
3. PP 13- Give reason	10	8	18
4. PP 15- Give gifts for H	3	-	3
5. NP 1- Be conventionally indirect	9	5	14
6. NP 2- Question	6	4	10
7. NP 5- Give deference	4	1	5
8. NP 6- Apologize	9	2	11
9. NP 8- State the FTA as a general rule	6	1	7

PP stands for Positive politeness and NP stands for Negative politeness

According to the politeness strategies in refusing passengers' requests from the discourse completion test (DCT) and audio recordings, the participants used negative politeness strategies more frequently than positive politeness strategies. However, participants also used the give a reason strategy (18) more frequently than other strategies. The participants used the give a gift to the hearer (3) strategy the least often. The strategies were examined and discussed through the perspective of the participants from the interviews. The following example in each strategy illustrates one of the responses which is related to the point of the strategy:

1) Positive politeness (PP10)- Offer, promise

The speaker took the form of offer to show that the speaker could not respond to the interlocutor's request. Instead, he/she attempted to help the hearer in other ways.

For example:

Situation 3 " *Sorry, I'm just information staff. I don't have enough money. I think it's easy if you call to your parent. But if cannot, I'll call the embassy for you again.*"

According to the interview, in Situations 3, the participants used offer strategies to refuse the request of the passenger to show that even though the participant could not respond to the passengers' requests, she or he attempted to do other things to help the participant by using the utterance 'I will' to help reduce the anxiety and negative feelings of the participants.

2) Positive Politeness (PP11)- Be optimistic:

For this strategy, the speaker used specific utterances to show willingness. The speaker assumed that the hearer was willing or able to do something to ensure a positive outcome. For example:

Situation 4 " *This one instruction how to connect wifi easily. You can follow protocol step by step by the picture.*"

From the interview, the participant attempted to show her belief that the passenger or the participant could do something.

3) Positive politeness (PP13)- Give a reason

The giving reasons strategy was used to explain why the speaker could not accept the hearer's request. The request could have a negative impact on the hearer. Therefore, the request was something that the participant was unable to do. Also, the speaker avoided a direct refusal without a redressive utterance, which may have threatened the hearer's feelings. For example:

Situation 1 " *Sorry madam, I can't help you call from my telephone because it is only for internal call reason.*"

From the interview, the participant explained the reasons by giving details of the problems to make the hearer understand the situation. By giving a reason, she could establish a refusal that seemed more reliable.

4) Positive politeness (PP15)- Give gifts for H (goodness, sympathy, and understanding)

Expressing sympathy to the hearer is a strategy used when a speaker attempts to show that he or she understands the hearer's feelings. For examples:

Situation 6 "Sorry sir, I understand this item is important for you but airline said that they can't help you"

From the interview, the participant claimed that she used the utterance to show that she cared for and understood the passenger's feelings. She also felt the same as the passenger. This strategy might make passengers feel less angry and more relaxed even though the participant has refused the requests.

5) Negative politeness (NP1)- Be conventionally indirect

Using conventionally indirect statements, such as 'could you' or 'would you,' was a strategy widely used to show politeness when making requests. For example:

Situation 6 "Could you talk to airport security supervisor to handle this, please? I'm just information staff who has no power to help you."

The participant claimed that she uses this strategy when she cannot directly respond to a request. Thus, she gave the passenger another choice in the form of a conventionally formal question. In addition, by using a formal question, the participant paid respect to the passenger.

6) Negative Politeness (NP2)- Question

By asking a question to the hearer, participants were able to show that they were actively attempting to find a way to help the passenger. For example:

Situation 10 "If you can't do it by yourself. How about booking travel agency? I think they can do it for you."

In Situation 10, the participant refused the passenger's request since she could not use the computer to book a new ticket for the passenger. However, she offered the passenger a choice by using ask the question 'How about.'

7) Negative Politeness (NP5)- Give deference

The giving deference strategy was used when speakers wanted to show respect to the hearer, while remaining humble. For example:

Situation 3 "Sorry, I'm just information staff. I don't have enough money."

From the interview, the participant claimed that the giving deference strategy was one of the most significant strategies in a customer service career, especially when refusing requests. The participant used this technique to reduce or lower her position in the eyes of the passenger, so that she could help the passenger to understand and sympathize.

8) Negative Politeness (NP6)- Apologize

The apology strategy was used to show that the speaker felt regretful or sorry since she was unable to meet the needs and requests of the passenger. For example:

Situation 6 "*I'm sorry. For security reason, liquid item more than 100 ml. are not allowed.*"

In Situation 6, the participant apologized to the passenger when refusing the passengers' requests. From the interview, the participant apologized to show that it was her fault, and she felt regretful for not being able to respond to the request. An apology was stated at the first utterance to minimize the face threatening act when refusing.

9) Negative Politeness (NP8)- State the FTA as a general rule

The speaker used this strategy to reduce the imposition and face threatening act by stating a rule or policy. For example:

Situation 8 "*Sorry, this is Thailand immigration policy. I think you should pay for fine because you can't avoid. If you have no way to find money, I'll call embassy to you.*"

From the interview, the participant used this strategy to show that it was neither the passenger's fault nor the participant's fault. Rather, it was a rule or policy of the airport, which everyone has to follow.

Considering all the strategies used, participants expressed both positive politeness and negative politeness through direct speech acts with redressive utterances. In addition, the findings indicated that the use of politeness strategies from the discourse completion tests and the audio recordings were similar.

The relationship between the use of politeness strategies and the level of seriousness in a situation

Comparison of politeness strategies between serious situations and very serious and complicated situations

Table 2

Politeness Strategies	Serious	Very serious
1. PP 10- Offer, promise	-	4
2. PP 11- Be optimistic	2	1
3. PP 13- Give reason	5	5
4. PP 15- Give gifts for H	-	3
5. NP 1- Be conventionally indirect	4	5
6. NP 2- Question	3	3
7. NP 5- Give deference	-	4
8. NP 6- Apologize	4	5
9. NP 8- State the FTA as a general rule	2	4

When comparing the politeness strategies that occurred in serious situations with the very serious and complicated situations, the results suggest that the level of seriousness in a situation affects the use of politeness when refusing passengers' requests. That is, the participants used both positive and negative politeness, which consisted of nine different strategies. Negative politeness occurred in five of the strategies 1) Be conventionally indirect 2) Question 3) Give deference 4) Apologize 5) State the FTA as a general rule and positive politeness occurred in four of the strategies which are 1) Offer, promise 2) Be optimistic 3) Give reason 4) Give gifts for H There were six strategies that the participants used in serious situations, and all six strategies i.e. 1) Be optimistic 2) Give reason 3) Be conventionally indirect 4) Question 5) Apologize 6) State the FTA as a general rule were employed in very serious and complicated situations as well. However, the participants expressed nine politeness strategies in very serious and complicated situations.

Additionally, three politeness strategies, which occurred only in very serious and complicated situations, indicated that the participants attempted to offer sympathy, understanding, and kindness toward the passenger to minimize a face threatening act and any kind of offense. In addition, and in return, the participants - when refusing a request - used utterances to show humbleness to receive sympathy from the passenger.

### Conclusion

Brown and Levinson's (1987) politeness strategies were used to analyze the data in this study. From the analysis of the refusals in this study, it was concluded that nine strategies



were used to refuse requests. Likewise, the study also focused on the relationship between the use of politeness strategies and the level of seriousness within situations, which Brown and Levinson (1987) claimed played an important role in the use of politeness strategies.

The findings of the analysis indicated that six politeness strategies in very serious and complicated situations were similar to politeness strategies in serious situations. The results are listed as follows: positive politeness be optimistic, positive politeness give reason, negative politeness be conventionally indirect, question, hedge, apologize, and state the FTA as a general rule.

The results found for the use of politeness strategies in very serious and complicated situations are as follows: positive politeness offer, positive politeness give reason, be conventionally indirect, give deference, apologize, and state the FTA as a general rule appeared very often, followed by positive politeness give gifts for hearer, positive politeness be optimistic appeared the least often in this level of situations.

According to the use of politeness strategies in very serious and complicated situations, I found that there were three specific politeness strategies that occurred in the following situation: positive politeness 10-Offer, promise, positive politeness 15-Give gifts for hearer (sympathy, understanding), and negative politeness 5-give deference.

## Discussion

This study indicated that Thai airport information staff utilized a variety of politeness strategies to refuse passengers' requests. Positive politeness and negative politeness were used when information staff needed to express direct refusal utterances by providing relevant and clear information to avoid miscommunication. However, redressive acts were expressed to reduce the possibility of threatening or offending the passenger. The strategy that appeared the most frequent was positive politeness 13-give reason. The main reason this strategy occurred the most frequently was to provide information and an explanation for the refusal. In addition, staff attempted to show that they were not unwilling to refuse the request, yet there was a reason that the staff could not respond to the hearer's want. Therefore, this strategy could help the hearer to better understand and acknowledge the reason for the refusal.

## Recommendation

1. Further study could examine politeness strategies used by airport staff since culture is a valuable factor which may cause differences in politeness.
2. The data in this study was collected by using discourse completion tests (DCT), audio recordings, and interviews. However, there are many interesting methods for collecting data, which could be used to study this topic, such as video-recording to investigate the reaction of the passenger when staff refuses a request.
3. The results from the research could be apply for airport authority to improve the performances of airport staff.

## References

- Agbor J.M., (2011). *The Relationship Between Customer Satisfaction and Service Quality : A study of Three Services Sectors in Umea* (Unpublished master degree dissertation.) Umea University, Umea.
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Chakorn, O. (2006). Persuasive and politeness strategies in cross-cultural letters of request in the Thai business context. *Journal of Asian Pacific Communication*, 16(1), 103-146.  
DOI: 10.1075/japc.16.1.06cha
- Chiravate, B. (2011). Perception of politeness in English requests by Thai EFL learners. *The Southeast Asian Journal of English Language Studies*, 17(2), 59-71.
- Kádár D. Z., & Haugh, M. (2013). *Understanding politeness*. Cambridge: Cambridge university press.
- Kádár D. Z., & Mills, S. (2011). *Politeness in East Asia*. Cambridge: Cambridge university press.
- Kitamura, N. (2001). *Politeness Phenomena and Mild Conflict in Japanese Casual Conversation*. Sydney: University of Sydney. European Asian and Middle Eastern Languages and Studies.
- Leech, G. (2014). *The pragmatics of politeness*. New York: Oxford university press.
- Pratiwi, E. H. (2013). *Politeness Steategies used in complaint by indonesian EFL learners in Muhamadiyah University of Surakarta*.
- Ratnawinata, E. (2014). *A Cross Sectional Study On The Perception Of (Im) Politeness Used In Complaint By Indonesian Efl Students*. Skripsi thesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta.



Apichaya Nakavetin, Master of Arts, English for Professional Development, National Institution Development Administration is currently an English lecturer at Rajamankala University of Technology Tawan-ok Chakrabongse Bhuvanarth Campus.



Chanut Klaysuwan, Master of Arts, English for Professional Development, National Institution Development Administration is currently an English lecturer at Rajamankala University of Technology Tawan-ok Chakrabongse Bhuvanarth Campus.



Dr. Intira Nawasamrit, Master of Education, Educational Linguistics, Srinakharinwirot University and Doctor of Philosophy (Buddhist Studies), Mahachulalongkornrajavidyalaya University is a former Vice Dean for Academic Affairs at Rajamankala University of Technology Tawan-ok Chakrabongse Bhuvanarth Campus.



Siripong Sucantajan, Master of Arts, Teaching English as a Foreign Language, Thammasat University is currently an English lecturer at Rajamankala University of Technology Tawan-ok Chakrabongse Bhuvanarth Campus.



Watcharee Janhom, Master of Arts, Business English for International Communication, Srinakharinwirot University is currently an English lecturer at Rajamankala University of Technology Tawan-ok Chakrabongse Bhuvanarth Campus.

- Sadler R.W., & Erozi, R. (2001). "I refuse you!" An Examination of English Refusals by Native Speakers of English Lao and Turkish. *The Arizona Working Papers in Second Language Acquisition and Teaching* 9, 53-80.
- Song, S. (2012). *Politeness and culture in second language acquisition*. London: Palgrave Macmillan.
- Srisurak, P. (2011). *Politeness and Pragmatic Competence in Thai Speakers of English*. (Unpublished doctor degree dissertation.) Newcastle University, Newcastle
- Thaithae, S. (2012). *The politeness Strategies of refusal towards airline passengers' requests: A case study of customer service agents of Thai Airways International Public Company Limited*. Retrieved from [http://dric.nrct.go.th/bookdetail.php?book\\_id=259128](http://dric.nrct.go.th/bookdetail.php?book_id=259128)
- Watts, R. J. (2003). *Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.

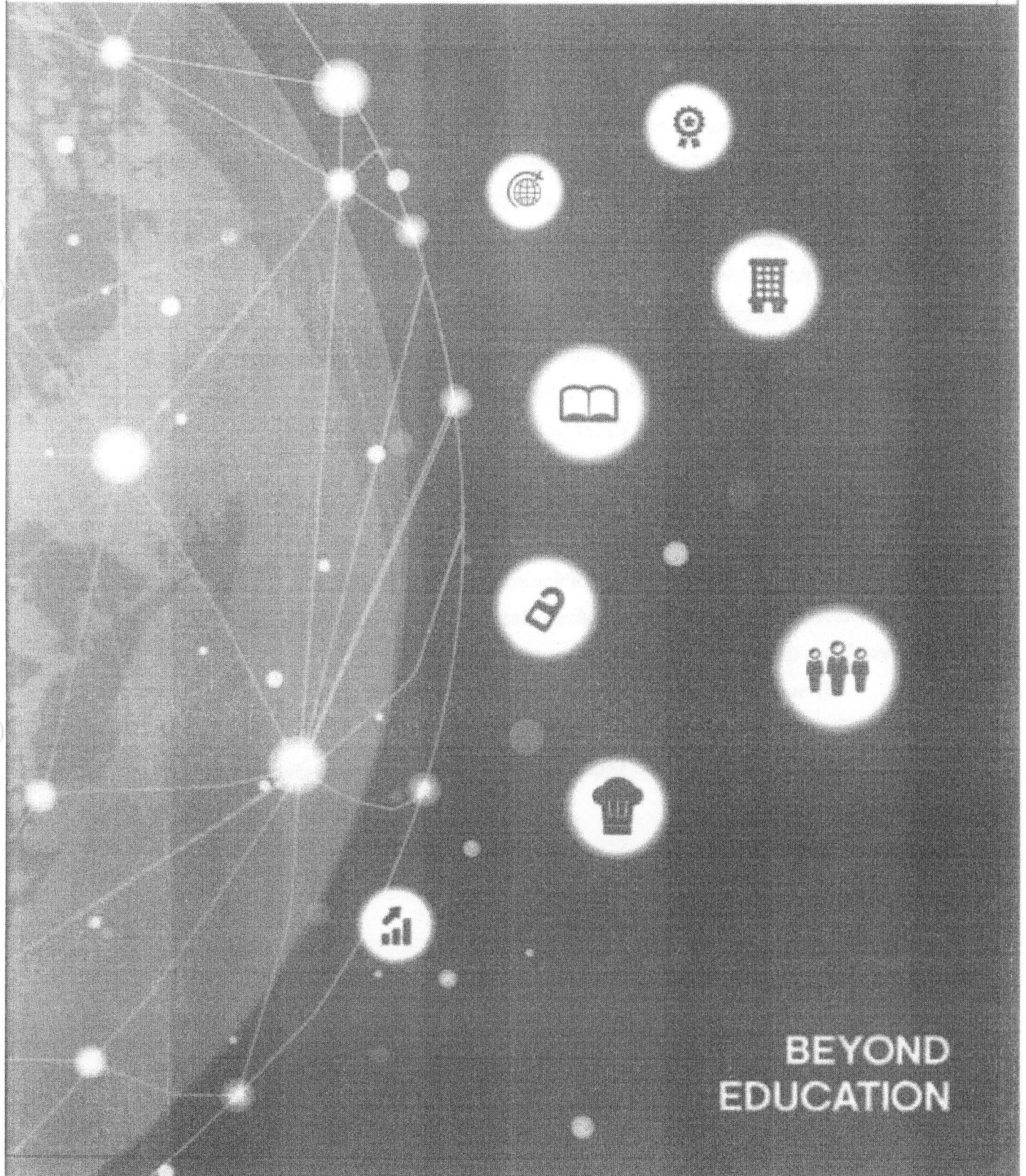


dusit thani  
college

Vol.13 No.1 January - April 2019  
ISBN : 1906 - 070x

# dusit thani college JOURNAL

วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี



BEYOND  
EDUCATION

## สารบัญ

บทความวิชาการ	หน้า
The Engagement of Hotels in CSR Program for the Host Community Based on United Nations, Sustainable Development Goals (UN SDG) 2030 Akruthai La	357
รูปแบบปัจจัยการผลิตทางเศรษฐศาสตร์กับอุตสาหกรรมบริการในยุคประเทศไทย 4.0 ศักดา กาญจนนาวลัย และ สยานนท์ สหุพันธ์	369
ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันของพนักงานกับความตั้งใจลาออกของพนักงานโรงแรม ณัฐดา ขอบทำดี	380
การจัดกิจกรรมพิเศษสำหรับการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล ธนธร สันติชาติ และ สมบัติ มาชน	389
แนวทางการจัดการความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวของอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในฐานะจุดหมายปลายทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ปิ่นฤทัย คงทอง และ วีรยา มีสวัสดิกุล	403
Analyzing the Attractiveness of Luxury Spa in Thailand Chakrit Srisakun Watit Intuluck and Phopdech Rattanataworn	415
การใช้นวัตกรรมเพื่อสร้างตราสินค้าให้มีชีวิตในยุค 4.0 ชีวลลิตา วีระเมธิกุล ชนัญชิตา แก้วทิพยเนตร และ ฉัตรชัย สิริวาณีปกรณ์	427
ความได้เปรียบทางการแข่งขันในงานแสดงสินค้าของเมืองพัทยาในพื้นที่ระเบียงเศรษฐกิจพิเศษ ภาคตะวันออก (EEC) อติเทพ กำแพงเสรี ศักดา กาญจนนาวลัย และ กวินรัมย์ เรืองเอี่ยม	442
การส่งเสริมอาหารไทย 4 ภาค ตามแนวคิดการตลาดเล่าเรื่อง ศรัณญา เนียมฉาย โกสินทร์ ปานแย้ม นราธิป วัฒนภาพ และ ทวีเดช ธวัชมนกุล	459

## ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันของพนักงานกับความตั้งใจลาออกของพนักงานโรงแรม The Relationship between Employee Engagement and Turnover Intention of Hotel Employees

◆ ญาดา ชอบทำดี

อาจารย์ประจำสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ

Yada Chopthamdee

Lecturer, Tourism and Hotel Department, Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University  
of Technology Tawan-Ok Chakrabongse Bhuvanarth Campus, Email: yada.ch@cpc.ac.th

### Abstract

This article aims to study 1) review the basic knowledge about employee engagement and turnover intention 2) review the basic knowledge about the hotel 3) to present a conceptual model of relationship between employee engagement and turnover intention. The study was based on relevant literature review to create the concept model of relationship between employee engagement and turnover intention of hotel employees.

**Keywords:** Hotel Employees Employee Engagement Turnover Intention

### บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ทบทวนพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานและความตั้งใจลาออกของพนักงาน 2) ทบทวนพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับงานโรงแรม และ 3) เสนอแบบจำลองแนวคิดความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันของพนักงานกับความตั้งใจลาออกของพนักงานโรงแรม โดยใช้วิธีการศึกษาแบบทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างแบบจำลองแนวคิดความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันของพนักงานกับความตั้งใจลาออกของพนักงานโรงแรม

**คำสำคัญ :** พนักงานโรงแรม ความผูกพันของพนักงาน ความตั้งใจลาออก

### บทนำ

ธุรกิจที่พักแรมเป็นธุรกิจหนึ่งที่สำคัญในอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยวที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ภาพรวมสถานการณ์ธุรกิจโรงแรมปี 2560 ขยายตัวเพิ่มขึ้นทั้งในด้านจำนวนห้องพัก อัตราการเข้าพัก และค่าห้องพักเฉลี่ย โดยมีปัจจัยสนับสนุนสำคัญมาจากการเติบโตอย่างต่อเนื่องของจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและ

ชาวต่างชาติ รวมทั้งมาตรการส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐบาล อาทิ การยกเว้นและลดค่าธรรมเนียมวีซ่า รวมทั้งการเป็นเจ้าของกิจการจัดงานประชุมระดับนานาชาติ (หน่วยวิเคราะห์เศรษฐกิจภาคบริการ ธนาคารอมสิน, 2560) สำหรับภาพรวมการลงทุนขยายที่พักแรมโดยผู้ประกอบการขนาดใหญ่จะมีการพัฒนาโครงการในรูปแบบการใช้ประโยชน์แบบผสมผสาน (Mixed Use Development) รวมทั้งเข้าไปลงทุนหรือซื้อกิจการจากผู้ประกอบการรายเดิมในจังหวัดท่องเที่ยวและในพื้นที่การค้าชายแดนและเขตเศรษฐกิจพิเศษมากขึ้น ส่งผลให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในทุกระดับต้องเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรง โดยเฉพาะด้านราคาและการแย่งชิงส่วนแบ่งตลาด เนื่องจากอุปทานที่พักแรมส่วนเกินยังอยู่ในระดับสูง แต่อย่างไรก็ตามจากปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญต่าง ๆ น่าจะส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมปี 2561 ยังคงขยายตัว แต่ผู้ประกอบการยังคงต้องเผชิญการแข่งขันที่รุนแรงจากอุปทานในตลาดที่มีอยู่สูง นอกจากนี้ ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็กต้องรับมือกับการแข่งขันจากกลุ่มโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวที่หันมาลงทุนในโรงแรมระดับ 3 ดาว เพิ่มขึ้น (หน่วยวิเคราะห์เศรษฐกิจภาคบริการ ธนาคารอมสิน, 2560)

ในขณะที่ธุรกิจที่พักแรมมีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่ปัญหาอัตราการลาออกของพนักงานกลับเพิ่มสูงขึ้น (วิโรจน์ ลักขณาอดิศร, 2548) ส่งผลให้องค์กรไม่สามารถสรรหาและคัดเลือกบุคลากรให้เพียงพอและตรงตามความต้องการได้ อีกทั้งการรับพนักงานใหม่มีต้นทุนสูงกว่าการรักษาพนักงานเก่า ได้แก่ ต้นทุนที่เกิดจากการสรรหา การคัดเลือก การพัฒนา และต้นทุนค่าเสียโอกาส เป็นต้น องค์กรต่าง ๆ จึงหันมาให้ความสำคัญกับการรักษาพนักงานเชิงรุกมากขึ้นเนื่องจากมีต้นทุนต่ำกว่า ใช้ระยะเวลาน้อยกว่า งานภายในองค์กรยังสามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง และที่สำคัญคือการพัฒนาองค์ความรู้ให้แก่พนักงานเก่าที่มีความรู้ความชำนาญระดับหนึ่งแล้ว สามารถทำได้ง่ายกว่าการรับพนักงานใหม่ที่ยังขาดประสบการณ์หรือไม่มีองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงาน (วิโรจน์ ลักขณาอดิศร, 2548) จากปัญหาพนักงานโรงแรมมีอัตราการเข้า - ออกสูง ส่งผลให้องค์กรต่าง ๆ พยายามหาวิธีการรักษาพนักงานในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานที่ได้รับฝึกฝนและพัฒนาจนมีความรู้ ความชำนาญ เพราะหากองค์กรสูญเสียพนักงานเหล่านี้ก็เสมือนว่าได้สูญเสียสินทรัพย์ที่มีค่าไป องค์กรต่าง ๆ จึงได้นำแนวคิดการบริหารสมัยใหม่มาใช้ในการดูแลรักษาพนักงานเหล่านั้นให้อยู่กับองค์กร และกระตุ้นให้พนักงานเหล่านั้นสร้างผลปฏิบัติงานให้องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ หนึ่งในแนวคิดที่ได้รับความนิยมในปัจจุบันคือ แนวคิดความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement) (Endres and Mancheno-Smoak, 2008)

จากการทบทวนวรรณกรรมส่วนใหญ่ยังไม่สามารถหาผลสรุปที่แน่ชัดได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันของพนักงานที่มีต่องานและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรเป็นอย่างไร และเมื่อพนักงานเกิดความผูกพันต่องานแล้วจะตั้งใจทำงานอยู่กับองค์กรต่อไปหรือไม่ ซึ่งการศึกษาครั้งนี้จะทำให้แนวคิดความผูกพันของพนักงานมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น และจะเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจที่พักแรมในการนำไปปรับปรุงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรต่อไป



### ความผูกพันของพนักงาน

ความผูกพันของพนักงานเริ่มถูกกล่าวถึงเมื่อกลางคริสต์ศักราช 1990 (McBain, 2006) เนื่องจากบริษัทที่ปรึกษาองค์กรทั้งหลายพบกับอุปสรรคจากการวัดความพึงพอใจของพนักงาน (Employee Satisfaction) ที่ไม่สามารถบ่งบอกถึงผลกระทบที่ตามมาได้ว่า เมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจแล้วจะเกิดผลดีกับองค์กรอย่างไรบ้าง เนื่องจากมีผลการวิจัยหลายชิ้นได้ยืนยันว่าแม้พนักงานจะมีความพึงพอใจต่อองค์กรสูง แต่ก็ยังไม่มียุติว่าพนักงานจะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรด้วยเช่นกัน กล่าวคือไม่ว่าพนักงานจะพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อองค์กร อัตราการลาออกของพนักงาน รวมไปถึงผลผลิตภาพขององค์กรยังคงอยู่ในระดับเดิม และผลประกอบการขององค์กรก็ไม่ได้รับการพัฒนาให้เพิ่มขึ้นแต่อย่างใด ดังนั้นองค์กรที่ปรึกษาจึงริเริ่มหาแนวทาง และแสวงหาแนวคิดใหม่เพื่อวัดความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรมของพนักงาน และวัดถึงผลกระทบที่เกี่ยวข้องไปยังผลการปฏิบัติงานขององค์กร จึงทำให้เกิดแนวคิดความผูกพันของพนักงานขึ้นมา (Macey and Schneider, 2008)

### ความผูกพันของพนักงาน

Kahn (1990, p.694) ให้ความหมายว่า เป็นการที่พนักงานรู้สึกว่าเป็นสมาชิกขององค์กร พนักงานจะปฏิบัติงานตามบทบาทที่ตนได้รับ และจะแสดงถึงความรู้สึกนั้นออกมาในรูปแบบของพฤติกรรม (Behavior) การรู้คิด (Cognitive) และอารมณ์ (Emotional) ระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของตน สอดคล้องกับ Gallup (2008) ให้ความหมายว่า เป็นการที่พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมในงาน ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และมีความกระตือรือร้นในงานที่ได้รับมอบหมาย และสอดคล้องกับ Towers Perrin (2003) ที่ได้ให้ความหมายว่า เป็นเสมือนความเต็มใจ และความสามารถของพนักงานที่จะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จผ่านการปฏิบัติงานล่วงเวลา การใช้ความสามารถ และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ส่วน Institute for Employment Studies [IES] (2004) ได้ให้ความหมายว่า ความผูกพันเป็นเสมือนทัศนคติทางบวกที่พนักงานมีต่อองค์กร และต่อค่านิยมขององค์กร การสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นกับพนักงานเป็นการสร้างความตระหนักรู้ถึงสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ และการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่มุ่งปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของตน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยที่องค์กรเองมีหน้าที่พัฒนา และเอาใจใส่ในการสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้น ซึ่งต้องอาศัยการสร้างความสัมพันธ์สองทางคือ ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้จ้าง และ

แนวคิดความผูกพันของพนักงานที่มีต่องานถูกพัฒนามาจากกรอบแนวคิดความรู้สึกลมดไฟ (Burnout) (Rhenen, Schaufeli, and Taris, 2008) ซึ่งเกิดจากสภาวะการทำงานโดยรวมก่อให้เกิดความเครียดกับบุคคลนั้น โดยลักษณะบุคคลที่หมดไฟคือเป็นบุคคลที่เคยแสดงออกถึงความขยันขันแข็ง และความรับผิดชอบในหน้าที่มาก่อน เป็นบุคคลที่เคยมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือมีแนวคิดใหม่ ๆ ในการทำงาน พยายามปรับปรุงพัฒนางานและพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ แต่แล้ววันหนึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกก็เริ่มถดถอยลง กลายเป็นว่าบุคคลนั้นเริ่มทำงานอย่างมีความสุข Maslach, Schaufeli, and Leiter (2001) ได้ให้ความหมายของความผูกพันของพนักงานที่มีต่องานว่า เป็นสภาวะที่พนักงานมีพลังใจในการทำงาน อยากรทำงาน ชอบที่จะเกี่ยวข้องอยู่

กับงาน และพนักงานรู้สึกว่าคุณมีความสามารถในการทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ สอดคล้องกับ Schaufeil and Bakker's (2004) ที่ได้ให้ความหมายความว่า เป็นสภาวะภายในจิตใจ ความรู้สึกเชิงบวก ความรู้สึกพึงพอใจ พนักงานรู้สึกว่าคุณมีความเหมาะสมกับงาน ซึ่งมีลักษณะคือ มีความกระตือรือร้น (Vigor) เต็มใจอุทิศตนให้กับงาน (Dedication) และการรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต (Absorption) และสอดคล้องกับ Burke, Koyuncu, Jing, and Fiksenbaum (2009) ได้ให้ความหมายว่า พนักงานที่รู้สึกผูกพันต่องานจะมีความกระตือรือร้น มีความคิดเชิงบวกกับงานที่ทำ และรู้สึกว่าตนเองทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วน Wefald (2008) ให้ความหมายว่า เป็นแนวคิดที่พัฒนามาจากแนวคิดด้านจิตวิทยา ที่ต้องการวัดระดับความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออกต่องาน

จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันของพนักงาน คือ การที่พนักงานมีทัศนคติที่ดี ต่อองค์กร มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ และช่วยเหลือองค์กรในทุกด้าน เพื่อความสำเร็จขององค์กร และจากคำนิยามความผูกพันของพนักงานที่ยังไม่สามารถหาข้อสรุปได้ว่าความผูกพันของพนักงานเป็นเรื่องของทัศนคติ อารมณ์ หรือ พฤติกรรม ส่งผลให้การศึกษาเรื่องความผูกพันกลายเป็นเรื่องที่ทำความเข้าใจได้ค่อนข้างยาก แต่หากมีการกำหนดขอบเขตที่ความผูกพันของพนักงานแยกย่อยลงไปให้มีความเฉพาะมากยิ่งขึ้น ก็จะช่วยให้สามารถทำความเข้าใจแนวคิดความผูกพันได้ง่ายขึ้น กล่าวคือ พนักงานจะมีความพึงพอใจต่องาน ใช้เวลาส่วนใหญ่ทุ่มเทไปกับการปฏิบัติงาน และตระหนักว่างานเป็นสิ่งสำคัญสำหรับตนเอง

#### ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

Kahn (1990) ให้ความหมายว่า เป็นการที่พนักงานรู้สึกว่าคุณเป็นสมาชิกขององค์กร พนักงานจะปฏิบัติงานตามบทบาทที่ตนได้รับ และจะแสดงถึงความรู้สึกนั้นออกมาในรูปแบบของพฤติกรรม (Behavior) การรู้คิด (Cognitive) และอารมณ์ (Emotional) ระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของตน ส่วน Rothbard (2001) ได้ให้ความหมายความผูกพันว่าเป็นสิ่งที่เกิดมาจากภายในจิตใจ แต่มักส่งผลไปถึงสภาวะที่เกี่ยวข้องกับ 2 องค์ประกอบคือ ความตั้งใจที่จะทำ และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สอดคล้องกับ Hewitt Associates (2004) พนักงานที่เกิดความผูกพันมีลักษณะคือ พนักงานจะมีการพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นกับองค์กร และเกิดความรู้สึกเหมือนว่าตนเป็นเจ้าขององค์กร เพื่อให้องค์กรเกิดการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ มีความสามารถในการแข่งขัน ช่วยให้องค์กรสามารถปรับปรุงผลิตภัณฑ์องค์กร และสามารถอยู่ได้อย่างยืน และสอดคล้องกับ Macey and Schneider (2006) ได้นิยามถึงความผูกพันว่าเป็นสิ่งที่ผสมผสานกับระหว่างพันธะสัญญา (Commitment) ความจงรักภักดี (Loyalty) ผลิตภาพ (Productivity) และรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของ (Ownership) ส่วน Robinson, Perryman, and Hayday (2004) นิยามความผูกพันของพนักงานว่าเป็นเสมือนทัศนคติทางบวกที่พนักงานมีต่อองค์กร และต่อค่านิยมขององค์กร สอดคล้องกับ Vance (2006) กล่าวถึงความผูกพันของพนักงานไว้ว่า หมายถึง การที่พนักงานพึงพอใจในงานของตน และรู้สึกภาคภูมิใจในตัวผู้จ้าง ภายใต้ขอบเขตที่ว่า พนักงานรู้สึกมีความสุข และเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ รวมไปถึงผู้จ้างรับรู้ถึงคุณค่าของงานที่พนักงานได้ส่งมอบให้ การที่พนักงานเกิดความผูกพัน พนักงานจะมีความทุ่มเทให้กับองค์กร

อย่างเต็มที่ และส่งมอบงานที่มีประสิทธิภาพ ยิ่งไปกว่านั้นคือ พนักงานรู้สึกถึงความผูกพัน และตัดสินใจที่จะอยู่กับองค์กรไปอย่างยืนยาว

จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรคือการที่พนักงานมีความรู้สึกถึงการมีพันธะสัญญาต่อองค์กร มีค่านิยมสอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร ยินดีที่จะช่วยเหลือองค์กรในทุกด้าน และมีความตั้งใจอยู่กับองค์กร เห็นได้ว่าความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กรจะกล่าวถึงทัศนคติ อารมณ์ และความรู้สึกที่พนักงานมีต่อองค์กร โดยมีได้มุ่งไปที่บทบาทหน้าที่หรือความพึงพอใจในเนื้องานที่ได้รับมอบหมาย

### ความตั้งใจลาออกของพนักงาน

Mowday (1981) อธิบายว่าความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงานสามารถแสดงออกทางพฤติกรรมได้ 3 ลักษณะดังนี้

1) พฤติกรรมการลาออกโดยตรง ลักษณะคือ หากพนักงานเกิดความรู้สึกต้องการลาออก จะตัดสินใจลาออกทันที แม้จะยังไม่มีทางเลือกอื่นรองรับ

2) พฤติกรรมค้นหาทางเลือก ลักษณะคือ เมื่อพนักงานมีความตั้งใจลาออก พนักงานจะพยายามหาทางเลือกอื่นมารองรับ เพื่อจะได้ไม่กลายเป็นผู้ว่างงานหลังจากลาออกไปแล้ว แต่โอกาสที่จะค้นหางานนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะบุคคลที่แตกต่างกันไป เช่น อายุ เพศ อาชีพ เป็นต้น รวมทั้งขึ้นอยู่กับสถานะเศรษฐกิจและตลาดแรงงานในขณะนั้นด้วย

3) พฤติกรรมด้านอื่น ๆ ลักษณะคือ เมื่อพนักงานทราบว่าไม่มีทางเลือกตามที่ต้องการหรือมีทางเลือกน้อย พนักงานจะยังไม่ลาออกจากองค์กรทันที แต่จะแสดงพฤติกรรมอื่น เช่น ขาดงาน ทำงานแบบเฉื่อยชา ไขว่คว้าป้องกันตนเอง เป็นต้น เพื่อลดความวิตกกังวลและความอึดอัดใจที่ไม่สามารถลาออกจากองค์กรได้

International Survey Research [ISR] (2000) กล่าวถึงต้นทุนที่เกิดขึ้นจากการที่พนักงานลาออกจากองค์กร ซึ่งประกอบไปด้วยต้นทุนที่เกิดขึ้นทางอ้อม และต้นทุนที่เกิดขึ้นโดยตรง อันได้แก่

- 1) ต้นทุนจากการบริหารจัดการ และต้นทุนที่จ่ายให้กับพนักงานที่พนักงานออกไปจากองค์กร
- 2) ต้นทุนจากการจ้างพนักงานชั่วคราวมาแทนที่
- 3) ต้นทุนที่เกิดจากการสรรหา และคัดเลือกพนักงานใหม่
- 4) การเสียขวัญ และกำลังใจของพนักงานที่ยังคงปฏิบัติงานกับองค์กรต่อไป
- 5) สูญเสียความเป็นไปได้ที่พนักงานที่ลาออกไป จะเป็นผู้ที่มีศักยภาพ
- 6) สูญเสียการแลกเปลี่ยนความรู้ เทคโนโลยี วิธีการดำเนินงาน และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่าความตั้งใจลาออกจากองค์กรหมายถึง กระบวนการในขั้นตอนการตัดสินใจของพนักงานว่าจะปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรหรือลาออกจากองค์กร โดยการตัดสินใจลาออกนั้นจะเกิดจากความสมัครใจของพนักงานเอง ซึ่งการลาออกของพนักงานจะส่งผลดีต่อองค์กรเมื่อพนักงานที่ลาออก

ไปนั้นไม่สามารถทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ และในทางตรงข้ามหากเป็นพนักงานที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานก็จะก่อให้เกิดผลเสียแก่องค์กรได้เช่นกัน

### การบริหารงานโรงแรม

คณะกรรมการบริหาร (Board of Director) เป็นกลุ่มบุคคลที่ได้รับคัดเลือกจากผู้ถือหุ้นของกิจการ โดยคณะกรรมการบริหารนี้มีหน้าที่ เพื่อกำหนดนโยบายของการบริหารงานโรงแรมเพื่อให้การดำเนินงานภายในโรงแรมเป็นไปอย่าง คล่องตัวและมีประสิทธิภาพ อีกทั้งสามารถตรวจสอบและแก้ไขในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว

ผู้จัดการทั่วไป (General Manager) บุคคลที่ได้รับคัดเลือกมาจากคณะกรรมการบริหาร ให้ดำรงตำแหน่ง ผู้จัดการทั่วไป ซึ่งบุคคลดังกล่าวอาจเป็นหนึ่งในคณะกรรมการบริหารหรือเป็นบุคคลภายนอก ที่คณะกรรมการบริหารเชิญมาดำรงตำแหน่งให้ เงินเดือนเป็นค่าตอบแทน เพราะคนที่จะเป็นได้ต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสมมีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ โดยหน้าที่และรับผิดชอบของผู้จัดการทั่วไปคือ กำหนดเป้าหมาย (Targeting) วางแผนการดำเนินงาน (Planning) มอบหมายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างถูกต้องและเหมาะสม (Assigning) สร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์ที่ดีภายในโรงแรม (Communication) ปรับปรุงการปฏิบัติงาน ประเมินผลการปฏิบัติงานของฝ่ายต่าง ๆ ในโรงแรม (Evaluation & improvement) จัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรภายในโรงแรม (Training)

ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Management) คัดเลือกจากกรรมการบริหารหรือจากบุคคลภายนอกกลุ่มบริหาร เพราะผู้ช่วยผู้จัดการจะต้องมีความรู้ความสามารถในการบริหารงานโรงแรมเช่นเดียวผู้จัดการทั่วไป แต่ประสบการณ์ในการบริหารงานโรงแรมนั้นอาจจะน้อยกว่าผู้จัดการทั่วไป มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้จัดการทั่วไป สร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ภายในโรงแรม ตรวจสอบผลการปฏิบัติของฝ่ายต่าง ๆ ตลอดจนให้คำปรึกษาแนะนำวิธีการปฏิบัติงานใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน จัดองค์กรกิจการโรงแรม

ผู้จัดการประจำฝ่ายต่าง ๆ (Resident Manager) เป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในการบริหารงานในระดับฝ่าย มีหน้าที่รับผิดชอบในทรัพย์สินของฝ่าย ดูแลและควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานภายในฝ่ายของตนอย่างใกล้ชิด ให้คำปรึกษากับพนักงานภายในฝ่าย รายงานผลการปฏิบัติของฝ่ายที่รับผิดชอบต่อผู้บังคับบัญชา

#### ลักษณะพิเศษของงานโรงแรม

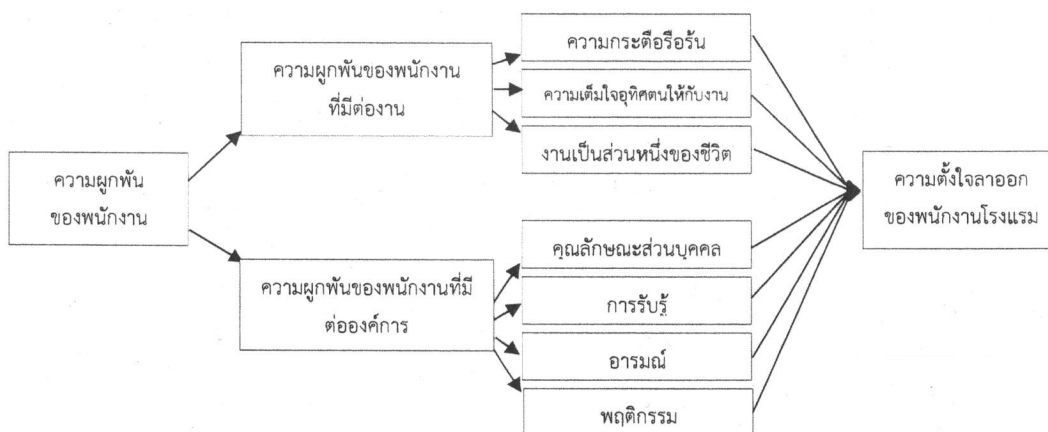
งานโรงแรมเป็นงานที่มีลักษณะพิเศษและข้อห้าม ดังนี้

1. งานโรงแรมเป็นงานลักษณะทีมเวิร์ค (Hotel work is teamwork)
2. ทำงานไม่เป็นเวลา (Unusual, working hour)
3. มีความกดดันในการทำงาน (Pressure of work)
4. การสื่อสารสำคัญที่สุด (Communication is vitally Important)

5. ทำงานกับคนหลากหลายประเภท (Dealing with all sorts of people)
6. ต้องเตรียมพร้อมรับสถานการณ์ไม่คาดคิด (Prepared for unexpected problem)
7. มีความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy is the answer)
8. มีค่าตอบแทนพิเศษจากลูกค้า (Instant Compensation)
9. บรรยากาศการทำงานเต็มไปด้วยชีวิตชีวาและอบอุ่น (Full of life & warmth)
10. ลักษณะงานเป็นงานบริการ (Service type of work)
11. ได้รับเซอร์วิสชาร์จ เป็นรายได้ที่มาจากค่าบริการ ประมาณ 10 % ของรายได้จากลูกค้า
12. ข้อห้ามสำหรับพนักงานโรงแรมมีมากกว่างานอื่นๆ (More Prohibitive staff regulation)

### ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันของพนักงานกับความตั้งใจลาออกของพนักงานโรงแรม

จากการศึกษาแบบทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัย สามารถเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันของพนักงานกับความตั้งใจลาออกของพนักงานโรงแรมที่นำไปใช้ในการวิจัยในอนาคตได้ดังนี้



ภาพที่ 1 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันของพนักงานกับความตั้งใจลาออกของพนักงานโรงแรม  
ที่มา : ญาดา ขอบทำดี (2561)

### ข้อเสนอแนะ

จากรูปแบบแนวคิดดังกล่าวองค์กรสามารถนำมาวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารบุคลากรดังต่อไปนี้

1. องค์กรควรส่งเสริมสภาพแวดล้อมที่ช่วยก่อให้เกิดความผูกพันต่องาน การส่งเสริมให้พนักงานเกิดความผูกพันต่องานเป็นสิ่งสำคัญที่จะก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ทั้งยังเป็นแรงหนุนให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรได้มากขึ้น ซึ่งจะช่วยลดการเกิดความตั้งใจลาออกจากงานได้
2. องค์กรควรส่งเสริมสภาพแวดล้อมที่ช่วยก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร การส่งเสริมให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร ถือว่ามีความสำคัญต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานค่อนข้างมาก ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมให้พนักงานเกิดการรับรู้เกี่ยวกับองค์กร

## References

- Avraham, Eli & Ketter, Eran (2008). *Media Strategies for Marketing Places in Crisis*. Improving the Image of Cities, Countries and Tourist Destinations. Great Britain: Elsevier Inc.
- Burke, R. J., Koyuncu, M., Jing, W., and Fiksenbaum, L. (2009). *Work engagement among hotel managers in Beijing, China: potential antecedents and consequences*. *Tourism Review*. 64(3): 4-18.
- Economic Service Sector Analysis Unit, The economic sector. (2017). *Hotel Business*. Bangkok: Government Saving Bank.
- Endres, G. M., and Mancheno-Smoak, L. (2008). *The human resource craze: human performance improvement and employee engagement*. *Organization Development Journal*. 26(1): 69-78.
- Hewitt Associates LLC. (2004). *Research Brief: employee engagement higher at double digit growth companies*. Retrieved November 25, 2017, from [www.hewitt.com](http://www.hewitt.com).
- Institute for Employment Studies [IES]. (2004). *Employee Engagement*. Retrieved November 25, 2017. from <http://www.employmentstudies.co.uk/news/129theme.php>.
- International Survey Research [ISR]. (2000). *Engagement*. Retrieved November 25, 2017. from [www.isrsurveys.com](http://www.isrsurveys.com).
- Kahn, W. (1990). *Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work*. *Academic of Management Journal*. 33(4): 692-724.
- Macey, W. H., & Schneider, B. (2006). *Employee experiences and customer satisfaction: Toward a frame-work for survey design with a focus on service climate*. In A. I. Kraut (Ed.). *Getting action from organizational surveys*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Macey, W. H., and Schneider, B. (2008). *The meaning of employee engagement*. *Industrial and Organizational Psychology*. 1(2008): 3-30.
- Macey, W. H., Schneider, B., Barbera, K. M., and Young, C. Y. (2009). *Employee engagement: tools for analysis, practice, and competitive advantage*. Singapore: Ho Printing Singapore.
- Maslach C, Schaufeli WB., Leiter MP. (2001). *Job Burnout*. *Annual Review of Psychology*, 52, 416.
- McBain, R. (2006). *Employee engagement – the emergence of a new construct?*. *Henley Manager Update*. 17(4): 21-32.
- Ministerial Regulations. (2004). *Hotel Business Act*. Bangkok: Ministry of Interior.

- Mowday, R. T. (1981). *Viewing turnover from the perspective of those who remain: The relationship of job attitudes to attributions of causes of turnover*. *Journal of Applied Psychology*, 66(1): 120-123.
- Porter, L. W., Lawler, E. E., and Hackman, J. R. (1975). *Behavior in organization (4<sup>th</sup> ed.)*. New York: McGraw-Hill.
- Robinson, D., Perryman, S. and Hayday, S. (2004). *The Drivers of Employee Engagement Report 408*. Institute for Employment Studies, UK.
- Rothbard, N. P. (2001). *Enriching or depleting? The dynamics of engagement in work and family roles*. *Administrative Science Quarterly*, 46, 655-684.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). *Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study*. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315.
- Schaufeli, W.B., Taris, T. W., and Rhenen, W. (2008). *Workaholism, burnout and work engagement: Three of a kind or three different kinds of employee well-being?* *Applied Psychology: An International Review*, 57, 173-203.
- The Gallup Organization. (2008). *Employee Engagement*. Gallup's Research-Based Approach. Retrieved November 25, 2017. From [http://gmj.gallup.com/content/126173/Bolster Employees-Confidence.aspx](http://gmj.gallup.com/content/126173/Bolster+Employees-Confidence.aspx).
- Towers, P. (2003). *Towers Perrin Announces Launch of Executive Compensation Resources-ECR-*. Retrieved November 25, 2017. from <http://www.allbusiness.com/insurance/Propertycasualty-insurance-commercial-lines/5172931-1.html>.
- Vance, R. J. (2006). *Employee engagement and commitment; A guide to understanding, measuring and increasing engagement in your organization*. VA: SHRM Foundation.
- Wiroj Lakkhanaadisorn. (2005). *Brain Based Learning*. Bangkok: SE-ED.



Yada Chopthamdee, Doctoral Degree in Management, Lecturer,  
Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Tawan-Ok,  
Chakrabongse Bhuvanarth Campus.



ISSN 2286-6922

# วารสารสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

Rajamangala University of Technology Tawan-ok Social Science Journal

ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2562 Vol.8 No.1 January - June 2019



สถาบันวิจัยและพัฒนา



## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ศักยภาพในการนำนโยบายแรงงานต่างด้าวไปปฏิบัติ: ศึกษากรณี สำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรปราการ.....	96
พรนัชชา พุทธน	
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลในการบริหารสถานศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา ในอำเภอบ้านนา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 7 .....	106
พรหมพิริยะ พนาสนธิ์ และ กรรภา เจริญชันษา	
การพัฒนาการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมของสภาเกษตรกรจังหวัดจันทบุรี.....	118
เพ็ญภา หัสรังค์ ศิริวัฒน์ จิระเดชประไพ ลักษณะพร โรจน์พิทักษ์กุล สถาพร คีอิ่ง และ ปรีชา ติลกวุฒิสิทธิ์	
รูปแบบภาวะผู้นำและแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มโรงพยาบาลจุฬารัตน์ .....	128
ไพริน สินทร์พัย และ จิราพร ระโหฐาน	
กระบวนการเคลื่อนไหวของภาคประชาสังคมในการบริหารจัดการทรัพยากรทางทะเล กรณีศึกษาชุมชนประมงพื้นบ้าน อ่าวปากบารา สตูล .....	135
มะยูโซ๊ะ บาโงลือตา และ บัวพันธ์ พรหมพักพิง	
ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการกากของเสียอุตสาหกรรมของโรงงานอุตสาหกรรม ในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก .....	144
มะลิวัลย์ สุขรักษา	
การศึกษามโนทัศน์และความคงทนของมโนทัศน์ทางคณิตศาสตร์ เรื่อง รูปสามเหลี่ยม ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โดยใช้รูปแบบการสร้างมโนทัศน์ ของลาสเลย์และแมทชินสกี.....	154
วรรณวิษา สุขใหม่ สัจจรักษ์ ลาดสูงเนิน วิวรรณ กาญจนวจี และ นิตกภูมิ อัครดิษฐกุล	
ไทยพวนสุพรรณบุรี : การศึกษาและวิเคราะห์มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม .....	164
วาสนา เลิกเปลี่ยน	
แนวทางการปรับตัวทำงานร่วมกันระหว่างผู้นำท้องถิ่นและผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น .....	172
ศิริพงษ์ ศรีงาม จันทรชลี มาพุทธ และ มานพ แจ่มกระจ่าง	
ประสบการณ์ของผู้เข้ารับการอบรมในโครงการฝึกอบรมของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก .....	182
สยามพร บุญเกิด	
ความสัมพันธ์ระหว่าง การสนับสนุนจากองค์กร, นโยบายของภาครัฐ, การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และการกำกับดูแลที่ดี: การศึกษาเชิงประจักษ์ของกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง .....	197
อัครวิชัย รอบคอบ และ อีราภรณ์ ลิมานนท์วราไชย	

ไทยพวนสุพรรณบุรี : การศึกษาและวิเคราะห์มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม  
Thai Puan SuphanBuri : The Study and Analysis of Cultural  
Attraction Standard

วาสนา เลิกเปลี่ยน  
Wasana Lerkplien

สาขาวิชาการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก  
wasanatoyja@gmail.com 092- 2833851

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเป็นมาและความสำคัญของแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม รวมถึงวิเคราะห์มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมของชุมชนไทยพวน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชากรไทยพวน หมู่ที่ 2 - 3 ตำบลโคกคราม อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี และนักท่องเที่ยว จำนวน 200 คน โดยทำการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร และการเก็บข้อมูลภาคสนามโดยการสำรวจ บันทึกภาพถ่าย การสังเกต การสอบถาม และการสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่า ชุมชนไทยพวนในจังหวัดสุพรรณบุรีมีประวัติความเป็นมายาวนาน มีวัดลานคาเป็นศูนย์กลางของชุมชน ชุมชนมีวัฒนธรรมและมีอัตลักษณ์เฉพาะของตนเอง มีโบราณสถานรวมถึงแหล่งท่องเที่ยวที่สร้างขึ้นใหม่ที่แสดงถึงอัตลักษณ์ของชาวไทยพวน ซึ่งเอื้อประโยชน์หรือเป็นจุดแข็งของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ด้านการวิเคราะห์มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมทั้ง 3 ด้าน พบว่าในแต่ละด้านมีศักยภาพ และความพร้อมที่จะพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมได้ทั้งสามด้าน คือ 1) ด้านศักยภาพในการดึงดูดใจภาพรวมอยู่ในระดับดี ที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ หัวข้อมีการจัดกิจกรรมซึ่งแสดงถึงการสืบสานวัฒนธรรมประเพณีให้คงอยู่อย่างต่อเนื่อง 2) ด้านศักยภาพในการรองรับด้านการท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน ได้แก่ น้ำ ไฟ ถนน ที่พัก ฯลฯ สามารถรองรับนักท่องเที่ยวในปัจจุบัน และหัวข้อมีหน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรท้องถิ่นให้การสนับสนุนจัดการด้านนโยบาย งบประมาณ และบุคลากรในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว และ 3) ด้านศักยภาพในการบริหารจัดการท่องเที่ยว ได้แก่ หัวข้อมีการกำหนดขอบเขต ช่วงเวลา รวมถึงการจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวให้พอเหมาะกับศักยภาพของพื้นที่และการบริการ ส่วนปัญหาที่ต้องพัฒนาให้ดีขึ้น คือ ศักยภาพในการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยวที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ หัวข้อมีการจัดกิจกรรมซึ่งแสดงถึงการสืบสานวัฒนธรรมประเพณีให้คงอยู่อย่างต่อเนื่อง และด้านศักยภาพในการบริหารจัดการท่องเที่ยว ได้แก่ หัวข้อมีการกำหนดขอบเขตช่วงเวลา รวมถึงการจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวให้พอเหมาะกับศักยภาพของพื้นที่ และการบริการ

คำสำคัญ: ไทยพวน มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม

Abstract

This research aims to study the history and importance of cultural tourism. Analyze standards of cultural attractions of Thai Puan community. The samples were The population of Thai Puan Moo 2 - 3 Khok Kham District, Bang Pla Ma District Suphanburi Province And 200 tourists. And field surveying. Photo taking, observation, interview and interview. The research found that Thai Puan community in Suphanburi has a long history. Lanka Temple is the center of community. The community has its own unique culture and identity. There are ancient ruins and rebuilt tourist sites that reflect the identity of Thai people. The advantage or strength of cultural tourism. The analysis of the standard of cultural tourism in each of three aspects has the potential and readiness to develop

as a cultural tourism in all three aspects : 1) the potential for attractiveness is good. 2) The potential for tourism is at a high level, including the development of basic facilities such as water. Street lighting, accommodation etc can accommodate the current traveler. 3) The potential for tourism management, including the topic of the scope, the time, and the number of tourists. Appropriate to the potential of space and service. The problem that needs to be improved is the potential for attracting tourism at a moderate level. Topics include activities that demonstrate the continuity of cultural traditions. The potential for tourism management is defined as the scope of time. Including the limited number of tourists to match the potential of the area and services.

Keywords: Thai Puan, the Standard of Cultural Tourism

## 1. บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ทำรายได้ให้แก่ประเทศอย่างมหาศาลเมื่อเปรียบเทียบกับกิจกรรมในสาขาอื่น ๆ เนื่องจากประเทศไทยมีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวที่หลากหลายเป็นที่สนใจของนักท่องเที่ยวจากทั่วโลก ประเทศไทยมีกลุ่มชาติพันธุ์ต่าง ๆ ที่อาศัยอยู่หลายกลุ่มด้วยกัน แต่ละกลุ่มล้วนมีก็มีขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรมอันเป็นเอกลักษณ์เฉพาะกลุ่มที่ผดแผกไปจากคนพื้นเมืองดั้งเดิม ในบรรดากลุ่มชาติพันธุ์ “ลาวพวน” หรือ “ไทยพวน” จัดเป็นกลุ่มชาติพันธุ์หนึ่งที่อาศัยอยู่กระจัดกระจายทั่วไปในประเทศ ชาวไทยพวนที่อพยพมาจากประเทศลาว ตั้งแต่สมัยกรุงธนบุรีได้อาศัยกระจายตัวกันอยู่ใน 23 จังหวัด ชาวไทยพวนนิยมปลูกบ้านเรือนอยู่กันเป็นคุ้ม ๆ ตามริมน้ำ ประกอบอาชีพทำนา ทำสวน และรับจ้างทั่วไป มีขนบธรรมเนียมประเพณี ความเชื่อ ภาษา และอาหารพื้นบ้านเป็นของตนเอง มีความผูกพันระบบเครือญาติเผ่าพันธุ์ (สายหยุด, 2554) “พวน” ว่าเป็นชุมชนไทย คือกลุ่มคนไทยกลุ่มหนึ่งที่สืบเชื้อสายมาจากชาวพวนในเมืองพวนสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ปัจจุบันตั้งอยู่ที่เขตเชิงขวางทางตะวันออกของหลวงพระบางติดกับประเทศเวียดนาม ชนกลุ่มนี้มีถิ่นฐานอยู่ในลาวเรียกว่า “ลาวพวน” เมื่ออยู่ในประเทศไทยเรียกว่า “ไทยพวน” ชาวไทยพวนที่อาศัยอยู่ตามจังหวัดต่าง ๆ จะมีภาษาพูด ความเชื่อ ขนบธรรมเนียมประเพณี รวมถึงภูมิปัญญาทางวัฒนธรรมที่เป็นอัตลักษณ์ของตนเอง ผลิตภัณฑ์ของชาวไทยพวนซึ่งเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย เช่น ด้านศิลปหัตถกรรม ได้แก่ ผ้าทอตีนจก ผ้ามัดหมี่ ม่อฮ่อม ไม้กวาด เครื่องจักสาน ด้านผลิตภัณฑ์อาหาร ได้แก่ ปลาสาม ปลาร้า น้ำพริกพวน เป็นต้น และเชื่อว่าไทยพวนเหล่านี้จะยังคงรักษาและสืบทอดเอกลักษณ์ของกลุ่มไปยังรุ่นลูกรุ่นหลานอย่างต่อเนื่อง (สนิท, 2525)

จังหวัดสุพรรณบุรีมีกลุ่มชาติพันธุ์ไทยพวนอาศัยอยู่มากเป็นอันดับ 3 ของประเทศประมาณหนึ่งหมื่นหกพันคน ตั้งถิ่นฐานอยู่ใน 8 ตำบล 26 หมู่บ้านของอำเภอบางปลาม้า (พงษ์, 2551) สืบเนื่องการบริการวิชาการของสาขาการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 ทำให้ทราบว่าชาวชุมชนไทยพวนบ้านเก้าห้องลานคายังรักษาประเพณีและวัฒนธรรมไว้อย่างเหนียวแน่น เช่น ประเพณีกำฟ้าและพาสู่เสือ เป็นต้น มีสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่น่าสนใจเกี่ยวข้องกับชาวไทยพวนหลายแห่ง คนในชุมชนมีความต้องการที่จะอนุรักษ์ สืบสาน วัฒนธรรมประเพณีของตนให้คงอยู่ และพัฒนาให้กลายเป็นแหล่งเรียนรู้และแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่ยั่งยืน ก่อให้เกิดรายได้กับคนในชุมชนต่อไป

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่องไทยพวนสุพรรณบุรี : การศึกษาและวิเคราะห์มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของคนในชุมชนที่จะนำไปพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงบริการต่าง ๆ ให้มีความพร้อมที่จะรองรับนักท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น และสนับสนุนคนในชุมชนให้เกิดสำนึกรักในอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมของตนเอง ซึ่งเป็นหัวใจหลักส่วนหนึ่งที่จะช่วยทำให้การพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชนเกิดความยั่งยืนมากขึ้น

## 2. ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

โดยสรุปแนวคิดที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของสำนักพัฒนาการท่องเที่ยว (2549) ว่า หมายถึง การท่องเที่ยวเพื่อชมสิ่งทีแสดงความเป็นวัฒนธรรม เช่น ปราสาท พระราชวัง วัด โบราณสถาน โบราณวัตถุ ประเพณี วิธีการดำเนินชีวิต ศิลปะทุกแขนง และสิ่งต่าง ๆ ที่แสดงถึงความเจริญรุ่งเรืองที่มีการพัฒนาให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม การดำเนินชีวิตของบุคคลในแต่ละยุคสมัย สรุปว่าการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม คือ ผู้ท่องเที่ยวจะได้รับทราบประวัติความเป็นมาของชุมชนชาติพันธุ์โบราณสถาน ประเพณี และวัฒนธรรม จากอดีตถึงปัจจุบันที่ถ่ายทอดมาถึงคนรุ่นปัจจุบัน

### 2.2 มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยว

แนวคิดในการกำหนดกรอบหรือเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวที่ชัดเจนสำหรับให้หน่วยงาน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดูแลแหล่งท่องเที่ยวได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว และเป็นเครื่องมือในการตรวจสอบมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยว ได้มีการกำหนดองค์ประกอบพื้นฐานสำหรับประเมินมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมไว้ 3 ด้าน ได้แก่ (สำนักพัฒนาการท่องเที่ยว., 2549)

#### องค์ประกอบที่ 1 ด้านศักยภาพในการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว

หมายถึงการที่แหล่งท่องเที่ยวมีจุดดึงดูดความสนใจ หรือมีคุณค่าทางศิลปวัฒนธรรม ซึ่งสามารถสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยวเช่นความโดดเด่นและความมีเอกลักษณ์ ความงดงามทางสถาปัตยกรรม และศิลปกรรม รวมถึงความมีชื่อเสียงและความเป็นที่ยอมรับทางประวัติศาสตร์และภูมิปัญญาอันชาญฉลาดของคนในอดีต อีกทั้งศักยภาพและการจัดกิจกรรมด้านการท่องเที่ยว ได้แก่ การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ความปลอดภัย และความหลากหลายของกิจกรรมการท่องเที่ยว ก็เป็นอีกส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญในการดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวเข้าไปเยือนแหล่งท่องเที่ยวด้วย มีหลักเกณฑ์ในการพิจารณา 2 ด้าน ได้แก่ 1.คุณค่าทางศิลปวัฒนธรรม 2. ศักยภาพทางกายภาพและการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว

#### องค์ประกอบที่ 2 ด้านศักยภาพในการรองรับด้านการท่องเที่ยว

หมายถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีส่วนช่วยเสริมแหล่งวัฒนธรรมนั้น ๆ ให้มีความสำคัญ และมีความเหมาะสมในการจัดการท่องเที่ยว ตัวอย่างเช่น แหล่งวัฒนธรรมอาจมีความดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยวสูง แต่มีข้อจำกัดในการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานทำให้นักท่องเที่ยวไม่นิยมเข้าไปท่องเที่ยว ส่งผลให้ศักยภาพในการจัดการด้านการท่องเที่ยวลดลงไปด้วย มีหลักเกณฑ์ในการพิจารณา 2 ด้าน ได้แก่ 1) ศักยภาพในการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน 2) ศักยภาพในการพัฒนาการท่องเที่ยวจากปัจจัยภายนอก

#### องค์ประกอบที่ 3 ด้านการบริหารจัดการ

หมายถึงความสามารถในการควบคุม ดูแล การดำเนินงานการจัดการแหล่งท่องเที่ยวโดยมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ 1) ด้านการจัดการท่องเที่ยวเพื่อให้เกิดความยั่งยืน ประกอบด้วย การจัดการด้านการอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยว และการจัดการด้านการท่องเที่ยว 2) การจัดการด้านการให้ความรู้และการสร้างจิตสำนึก โดยพิจารณาจากการดำเนินงานขององค์กรที่ดูแลรับผิดชอบพื้นที่ในการสร้างเสริมจิตสำนึกและการเรียนรู้ในเรื่องคุณค่าของแหล่งประวัติศาสตร์แก่นักท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่ดูแลพื้นที่อยู่โดยรอบแหล่งท่องเที่ยว 3) การจัดการด้านเศรษฐกิจและสังคมพิจารณาจากการมีส่วนร่วมของชุมชนในกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือชุมชนได้มีส่วนร่วมในการคิดการพิจารณาตัดสินใจ การดำเนินการและร่วมรับผิดชอบในการเรื่องต่าง ๆ ที่จะมีผลกระทบต่อประชาชนหรือชุมชนนั้น ๆ รวมทั้งการกระจายรายได้หรือผลประโยชน์สู่ท้องถิ่น เกณฑ์ประเมินด้านการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมมี 2 ด้าน ได้แก่ 1. การจัดการด้านการอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยว 2. การจัดการด้านการท่องเที่ยวประกอบด้วย

การประเมินมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม 3 องค์ประกอบ การให้คะแนนจะให้ความสำคัญกับองค์ประกอบด้านศักยภาพในการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยวมากที่สุด เนื่องจากเป็นสิ่งดึงดูดใจที่สำคัญสำหรับให้นักท่องเที่ยวเข้าไปเที่ยวชม องค์ประกอบด้านการบริหารจัดการมีความสำคัญของคะแนนรองลงมา และองค์ประกอบด้านศักยภาพในการรองรับด้านการท่องเที่ยวมีความสำคัญของคะแนนน้อยที่สุด

### 3. วิธีการทดลองหรือวิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาสภาพจริงในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวในชุมชนไทยพวนสุพรรณบุรี ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณนำคำตอบจากแบบสอบถามมาเป็นข้อมูลทางสถิติอธิบายความหมายด้วยการบรรยาย

#### 3.1 ขอบเขตของวิจัย

1) ขอบเขตเนื้อหา ศึกษาประวัติความเป็นมาของแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมไทยพวนสุพรรณบุรี จากนั้นศึกษาและวิเคราะห์มาตรฐานการเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม 3 ด้าน ได้แก่ ศักยภาพในการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว ศักยภาพในการรองรับด้านการท่องเที่ยว และศักยภาพในการบริหารจัดการ

2) ขอบเขตพื้นที่ คัดเลือกพื้นที่วิจัยแบบเจาะจง (purposive sampling) เลือกชุมชนเป็นพื้นที่ศึกษาคนพวนอยู่ที่หมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 3 ตำบลโคกคราม อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี

3) ขอบเขตประชากร กลุ่มผู้ให้ข้อมูลผู้วิจัยคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ ประชากรในหมู่ที่ 2-3 และนักท่องเที่ยว 200 คน ในพื้นที่ศึกษา

#### 3.2 วิธีดำเนินการวิจัย

1) เครื่องมือวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสำรวจความคิดเห็น เนื้อหาสอดคล้องกับความเป็นมา และมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวเป็นคำถามตามความมุ่งหมายของการวิจัย

2) การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลวิเคราะห์เพื่อสรุปผลโดยหลักการและวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### 4. ผลการศึกษาและอภิปรายผล

#### 4.1 ความเป็นมาและความสำคัญของแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมในชุมชนไทยพวน จังหวัดสุพรรณบุรี

ผลการศึกษาพบว่าไทยพวนจังหวัดสุพรรณบุรีอพยพจากเมืองเชียงขวาง ประเทศลาว เข้ามาประเทศไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2322 - 2370 (ถนัด, 2550) บ้านเก่าห้องบริเวณรอบวัดลานคาซึ่งปัจจุบันคือหมู่ที่ 3 ตำบลโคกคราม อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี พื้นที่ทำการศึกษาวิจัยเป็นชุมชนชาวไทยพวนที่อพยพเข้ามาตั้งถิ่นฐานตั้งแต่ปี พ.ศ. 2364 ยังรักษาวินิฉิวัต วัฒนธรรมประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์ทางพันธุ์ไว้ได้อย่างมั่นคง จุดเด่นด้านวัฒนธรรมประเพณีและสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ภายในชุมชนที่จะพัฒนาศักยภาพให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมได้ มีดังนี้

1. ประเพณีวันสารทไทยพวน จัดขึ้นในวันแรม 15 ค่ำ เดือน 10 ของทุกปี
2. ประเพณีกำฟ้า หรือค้ำฟ้า จัดขึ้น 3 ค่ำ เดือน 3 ของทุกปี
3. ประเพณี “พาสู่เสือ” ประเพณีสะเดาะเคราะห์ต่อชะตาแบบไทยพวน
4. วัดลานคามิบุษบกปูนปั้นอายุ 100 กว่าปี แห่งเดียวในจังหวัดสุพรรณบุรี
5. หลวงพ่อพระพุทธรเจ้าเก่าห้องพิชิตมาร อายุกว่า 300 ปี
6. รอยพระพุทธรบาทไม้ตะเคียนที่ยาวที่สุดในประเทศไทย
7. โรงเรียนวัดลานคาซึ่งเป็นโรงเรียนแห่งแรกริมแม่น้ำสุพรรณบุรี
8. บ้านเก่าห้อง อนุสาวรีย์ขุนกำแหง ศาลปู่เจ้า-ย่าเมืองไทยพวน
9. ตลาดเก่าห้องร้อยปี และหอดูโจร แห่งเดียวในประเทศไทย

4.2 วิเคราะห์มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมของชุมชนไทยพวน จังหวัดสุพรรณบุรี  
ตารางที่ 1 ผลการสำรวจความคิดเห็นด้านศักยภาพในการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว

มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม	ระดับคะแนน		
	X	SD	ความหมาย
<b>ด้านศักยภาพในการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว</b>			
1. ความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตนทางวัฒนธรรม ความแตกต่างของวิถีชีวิตจากชุมชนอื่น มีคุณค่าที่ควรอนุรักษ์ และสืบสานต่อไป	3.66	1.136	มาก
2. มีการจัดกิจกรรมซึ่งแสดงถึงการสืบสานวัฒนธรรมประเพณีให้คงอยู่อย่างต่อเนื่อง	3.20	1.172	ปานกลาง
3. ความงดงามทางด้านศิลปวัฒนธรรม หรือการสร้างความประทับใจแก่ผู้พบเห็น	3.48	1.110	มาก
4. ความสามารถในการสืบทอดภูมิปัญญาและองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง	3.42	.950	มาก
5. ความเป็นมาทางประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ประเพณีที่ สืบค้นได้	3.58	.986	มาก
6. ความผูกพันของแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ชุมชนท้องถิ่น	3.70	1.072	มาก
7. ชุมชนท้องถิ่นมีความสนใจในการรักษาเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมและประเพณีของตน	3.44	1.033	มาก
8. มีความหลากหลายของกิจกรรมการท่องเที่ยว	3.32	1.125	ปานกลาง

จากตารางแสดงแสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวมีความเห็นว่ามาตรฐานอยู่ในระดับมากและระดับปานกลางระดับมาก เรียงลำดับได้แก่ ความผูกพันของแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์กับชุมชนท้องถิ่น ความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตนทางวัฒนธรรม ความแตกต่างของวิถีชีวิตจากชุมชนอื่น มีคุณค่าที่ควรอนุรักษ์และสืบสานต่อไปความเป็นมาทางประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ประเพณีที่สืบค้นได้ ความงดงามทางด้านศิลปวัฒนธรรม หรือการสร้างความประทับใจแก่ผู้พบเห็น ชุมชนท้องถิ่นมีความสนใจในการรักษาเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมและประเพณีของตน ความสามารถในการสืบทอดภูมิปัญญาและองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง มีความหลากหลายของกิจกรรมการท่องเที่ยว และที่อยู่ในระดับปานกลางควรปรับปรุงพัฒนา ได้แก่ หัวข้อมีการจัดกิจกรรมซึ่งแสดงถึงการสืบสานวัฒนธรรมประเพณีให้คงอยู่อย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 2 ผลการสำรวจความคิดเห็นด้านศักยภาพในการรองรับด้านการท่องเที่ยว

มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม	ระดับคะแนน		
	X	SD	ความหมาย
<b>ด้านศักยภาพในการรองรับด้านการท่องเที่ยว</b>			
1. มีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน ได้แก่ น้ำ ไฟ ถนน ที่พัก สามารถรองรับนักท่องเที่ยวในปัจจุบัน	3.85	.932	มาก
2. มีหน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรท้องถิ่นให้การสนับสนุนจัดการด้านนโยบาย งบประมาณ และบุคลากรในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว	3.42	.950	มาก

จากตารางแสดงผลการสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวด้านมาตรฐานของแหล่งท่องเที่ยวด้านศักยภาพในการรองรับด้านการท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวมีความเห็นว่ามาตรฐานอยู่ในระดับมากทั้งสองหัวข้อ ได้แก่ หัวข้อมีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน ได้แก่ น้ำ ไฟ ถนน ที่พัก ฯลฯ สามารถรองรับนักท่องเที่ยวในปัจจุบัน และหัวข้อมีหน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรท้องถิ่นให้การสนับสนุนจัดการด้านนโยบาย งบประมาณ และบุคลากรในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว

### ตารางที่ 3 ผลการสำรวจความคิดเห็นด้านศักยภาพในการบริหารจัดการท่องเที่ยว

มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม	ระดับคะแนน		
	X	SD	ความหมาย
ด้านศักยภาพในการบริหารจัดการท่องเที่ยว			
1. มีการดูแลรักษา ปรับปรุงสภาพแวดล้อมและสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ภายในแหล่งท่องเที่ยว	3.76	.981	มาก
2. มีการกำหนดขอบเขต ช่วงเวลา รวมถึงการจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวให้พอเหมาะกับศักยภาพของพื้นที่และการบริการ	3.36	1.025	ปานกลาง
3. มีการติดตาม และการประเมินผลการเปลี่ยนแปลงอันเนื่องมาจากการท่องเที่ยว	3.50	1.165	มาก
4. มีการจัดการด้านการบริการและสาธารณูปโภคแก่นักท่องเที่ยว	3.82	.755	มาก
5. มีการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวที่คำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิต ประเพณี และวัฒนธรรม ของท้องถิ่น	3.60	.948	มาก
6. มีกิจกรรมและการดำเนินงานต่าง ๆ ที่ให้ความรู้และเผยแพร่ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการ และชุมชนที่อยู่โดยรอบ	3.82	.104	มาก
7. ชุมชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการการท่องเที่ยว	3.78	.919	มาก
8. ชุมชนท้องถิ่นได้รับประโยชน์และรายได้จากการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวทั้งทางตรงและทางอ้อม	3.60	1.143	มาก

จากตารางแสดงผลการสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวด้านมาตรฐานของแหล่งท่องเที่ยวด้านศักยภาพในการบริหารจัดการท่องเที่ยว พบว่านักท่องเที่ยวมีความเห็นว่าคุณภาพในการบริหารจัดการท่องเที่ยวของชุมชนอยู่ในระดับมากถึงระดับปานกลาง ระดับมากได้แก่หัวข้อมีการจัดการด้านการบริการและสาธารณูปโภคแก่นักท่องเที่ยว รองลงมาตามลำดับมีดังนี้ หัวข้อมีกิจกรรมและการดำเนินงานต่าง ๆ ที่ให้ความรู้และเผยแพร่ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการ และชุมชนที่อยู่โดยรอบ ชุมชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการการท่องเที่ยว มีการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวที่คำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิต ประเพณี และวัฒนธรรมของท้องถิ่นมีการดูแลรักษา ปรับปรุงสภาพแวดล้อมและสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ภายในแหล่งท่องเที่ยว ชุมชนท้องถิ่นได้รับประโยชน์และรายได้จากการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวทั้งทางตรงและทางอ้อม และหัวข้อมีการติดตามและการประเมินผลการเปลี่ยนแปลงอันเนื่องมาจากการท่องเที่ยว และที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ หัวข้อมีการกำหนดขอบเขต ช่วงเวลา รวมถึงการจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวให้พอเหมาะกับศักยภาพของพื้นที่และการบริการ

จากการวิเคราะห์มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวสามารถจัดลำดับตามคะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้

1. มีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน
2. มีการจัดการด้านการบริการและสาธารณูปโภคแก่นักท่องเที่ยว
3. มีกิจกรรมและการดำเนินงานต่าง ๆ ที่ให้ความรู้และเผยแพร่ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว
4. ชุมชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการการท่องเที่ยว
5. มีการดูแลรักษาปรับปรุงสภาพแวดล้อม และสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์
6. ความผูกพันของแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์กับชุมชนท้องถิ่น
7. มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตนทางวัฒนธรรม ความแตกต่างของวิถี จากชุมชนอื่น
8. มีการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวที่คำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับสภาพแวดล้อม
9. ชุมชนท้องถิ่นได้รับประโยชน์และรายได้จากการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยว
10. ความเป็นมาทางประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ประเพณีที่สืบค้นได้
11. มีการติดตาม และการประเมินผลการเปลี่ยนแปลงอันเนื่องมาจากการท่องเที่ยว

12. ความงดงามทางด้านศิลปวัฒนธรรม หรือการสร้างประทับใจแก่ผู้พบเห็น
13. ชุมชนท้องถิ่นมีความสนใจในการรักษาเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมและประเพณี
14. ความสามารถในการสืบทอดภูมิปัญญาและองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง
15. มีหน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรท้องถิ่น ให้การสนับสนุนจัดการ
16. มีการกำหนดขอบเขต ช่วงเวลา รวมถึงการจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวให้พอเหมาะ
17. มีความหลากหลายของกิจกรรมการท่องเที่ยว
18. มีการจัดกิจกรรมซึ่งแสดงถึงการสืบสานวัฒนธรรมประเพณีให้คงอยู่

ผลการศึกษาชุมชนไทยพวนสุพรรณบุรีพบว่าอพยพจากเมืองเชียงขวาง ประเทศลาว เข้ามาประเทศไทยกว่าสองร้อยปี วิถีชีวิตชาวไทยพวนยังรักษาอัตลักษณ์ของตนเองไว้อย่างเข้มแข็ง มีจุดเด่นมีศักยภาพการท่องเที่ยวทั้งทางด้านประเพณีวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวรวม 9 รายการ พร้อมทั้งจะพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวได้ ผลวิเคราะห์ความคิดเห็นด้านมาตรฐานของแหล่งท่องเที่ยว พบว่าในภาพรวมมีความเห็นระดับมากแทบทุกด้านด้านศักยภาพในการดึงดูดใจ (รสิกา และคณะ, 2547) แต่ละท้องถิ่นต่างก็มีศักยภาพและความโดดเด่นในลักษณะที่ใกล้เคียงกัน ทั้งในเรื่องความเป็นมาและความเก่าแก่ของประวัติศาสตร์ โบราณสถาน วิถีชีวิตความงดงามในศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ซึ่งถือเป็นจุดแข็งในการส่งเสริมในการส่งเสริมการท่องเที่ยว ส่วนในด้านศักยภาพในส่วนที่ควรพัฒนาให้ดีขึ้นคือมาตรฐานด้านศักยภาพในการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยวที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เรื่องการจัดกิจกรรมซึ่งแสดงถึงการสืบสานวัฒนธรรมประเพณีให้คงอยู่อย่างต่อเนื่อง ด้านศักยภาพในการบริหารจัดการท่องเที่ยว ได้แก่ ด้านการกำหนดขอบเขตช่วงเวลา รวมถึงการจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวให้พอเหมาะ กับศักยภาพของพื้นที่และการบริการ ซึ่งต้องอาศัยชุมชนมีส่วนร่วมพัฒนาซึ่งยังขาดความเข้าใจ (ระพีพรรณ และคณะ, 2545) ส่วนใหญ่อยู่ในความรับผิดชอบของแต่ละพื้นที่โดยมีส่วนร่วมราชการที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ให้คำแนะนำปรึกษา การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวด้านการมีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยวในพื้นที่พบว่ากลุ่มผู้นำชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยวในระดับน้อย ด้านการรองรับนักท่องเที่ยวมีความเห็นในระดับมาก (รัฐทิทยา, 2544) ศักยภาพของชุมชนนอกจากจะต้องมีความพร้อมด้านองค์ประกอบที่ดึงดูดใจ ตลอดจนสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอแล้วยังจะต้องมีการบริหารจัดการภายในชุมชนที่ดี ด้านการบริหารจัดการท่องเที่ยวนั้นความเห็นปานกลาง ที่ต้องนำไปปรับปรุง คือมีการกำหนดขอบเขต ช่วงเวลา รวมถึงการจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวให้พอเหมาะ กับศักยภาพของพื้นที่และการบริการ (วันสาด, 2553) การท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมเป็นการท่องเที่ยวที่เหมาะสมและต้องพัฒนาการบริหารจัดการเป็นสำคัญ หากได้รับการพัฒนาและบริหารจัดการที่ถูกวิธีก็จะเป็นการเพิ่มคุณค่าของทั้งแหล่งท่องเที่ยวและการจัดการการท่องเที่ยว ซึ่งประชาชนในชุมชนต้องมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ

## 5. สรุป

ความเป็นมาและความสำคัญของแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมในชุมชนไทยพวน จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่าชุมชนไทยพวนสุพรรณบุรีมีประวัติความเป็นมายาวนานกว่าสองร้อยปี วัดลานคาเป็นศูนย์กลางของชุมชน ชุมชนมีวัฒนธรรมและมีอัตลักษณ์เฉพาะของตนเอง มีโบราณสถานรวมถึงแหล่งท่องเที่ยวที่แสดงถึงอัตลักษณ์ของชาวไทยพวน ซึ่งเอื้อประโยชน์หรือเป็นจุดแข็งของการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ส่วนผลการวิเคราะห์มาตรฐานของแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ทั้ง 3 ด้าน พบว่ามีศักยภาพและความพร้อมที่จะพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวได้ ไม่ว่าจะเป็นมาตรฐานด้านศักยภาพในการรองรับด้านการท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก คือมีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน ได้แก่ น้ำ ไฟ ถนน ที่พัก ฯลฯ สามารถรองรับนักท่องเที่ยวในปัจจุบัน รวมถึงมีหน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรท้องถิ่นให้การสนับสนุนจัดการด้านนโยบาย งบประมาณและบุคลากรในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ในส่วนที่ควรพัฒนาให้ดีขึ้นคือมาตรฐานด้านศักยภาพในการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยวที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เรื่องการจัดกิจกรรมซึ่งแสดงถึงการสืบสานวัฒนธรรมประเพณีให้คงอยู่อย่างต่อเนื่อง รวมถึงด้านศักยภาพในการบริหารจัดการท่องเที่ยว ได้แก่ ด้าน



การกำหนดขอบเขต ช่วงเวลา รวมถึงการจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวให้พอเหมาะกับศักยภาพของพื้นที่ และการบริการ ซึ่งต้องให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนา

## 6. ข้อเสนอแนะ

1. งานประเพณีและวัฒนธรรมของไทยพวน เช่น งานกำฟ้า เผาข้าวหลาม งานสารทพวนซึ่งส่วนมากจะไม่ตรงกับวันหยุดประจำสัปดาห์ หากเป็นไปได้ควรให้มีการจัดงานแบบจำลอง กำหนดวันใดวันหนึ่งในรอบปี ถือเป็นการจัดนิทรรศการไปด้วยเพื่อให้นักท่องเที่ยวทราบ จะได้ไม่พลาดโอกาสเมื่องานไม่ตรงกับวันหยุด
2. แหล่งท่องเที่ยว โบราณสถาน เช่นบ้านเก่าห้อง หอดูโจร ถือว่าเป็นโบราณสถานแห่งเดียวในประเทศควรจะได้จัดให้มีนิทรรศการป้ายประวัติให้จัดให้มีมีคฤหะศก คอยอธิบายให้นักท่องเที่ยวได้รับทราบข้อมูลอีกทั้งควรจะมีสินค้าพื้นเมือง อันเป็นอัตลักษณ์และเอกลักษณ์ของชุมชนไทยพวนวางจำหน่ายใกล้พื้นที่ท่องเที่ยวด้วย
3. หน่วยงานของรัฐ องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล อำเภอจังหวัด ควรให้การสนับสนุนชุมชน ทั้งทางด้านการส่งเสริมนโยบายการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชน จัดอบรมให้ความรู้ในการมีส่วนร่วมอีกทั้งสนับสนุนทางด้านงบประมาณให้แก่ชุมชน ให้สามารถพัฒนาได้ตามศักยภาพของชุมชนต่อไป

## 7. กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง “ไทยพวนสุพรรณบุรี : การศึกษาและวิเคราะห์มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม” เป็นงานวิจัยที่ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก งบประมาณผลประโยชน์ ปี พ.ศ. 2557 สาขาวิชาการท่องเที่ยว งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญด้านชาติพันธุ์ไทยพวน อาจารย์พงษ์ พันธุ์ศิริ ประธานชมรมไทยพวนจังหวัดสุพรรณบุรี ดร.ณัด ยนต์ทอง ประชาสัมพันธ์ชมรมไทยพวนแห่งประเทศไทย ที่กรุณาให้คำแนะนำและคำปรึกษา ผู้นำชุมชน ผู้ปฏิบัติงาน ชาวชุมชนไทยพวน และนักท่องเที่ยวในชุมชนไทยพวนบ้านเก่าห้องลานคา อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและให้ข้อมูลในการจัดทำวิจัยอย่างดียิ่ง

## 8. เอกสารอ้างอิง

- ณัด ยนต์ทอง. 2550. “กว่าจะถึงวัดลานคา” ใน คนพวน. กรุงเทพฯ : รุ่งแสงการพิมพ์.
- พงษ์ พันธุ์ศิริ. 2551 “ชุมชนคนพวนสุพรรณบุรี” ใน คนพวน 2. กรุงเทพฯ : รุ่งแสงการพิมพ์.
- รสิกา อังกูร. 2544. การพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รัฐติยา หิรัณยหาด. 2544. “แนวทางการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพหมู่บ้านวัฒนธรรมเพื่อการท่องเที่ยว : กรณีศึกษาบ้านหนองขาว อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ระพีพรรณ ทองหล่อ และคณะ. 2545. แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวภายใต้ศักยภาพและข้อจำกัดของกลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนบน. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วันสาด ศรีสุวรรณ. 2553. การศึกษารูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนลุ่มน้ำตาปี. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุชฎบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สายหยุด เกิดผล. 2554. เอกสารประกอบการสัมมนาไทยพวนทั่วประเทศ. กรุงเทพฯ : ชมรมไทยพวนแห่งประเทศไทย.
- สนิท สมัครการ. 2525. การเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมกับการพัฒนาทางสังคม. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- สำนักพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. 2549. คู่มือการประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม.

ภาคผนวก ง

ภาพกิจกรรมการจัดการความรู้





ครั้งที่ 1; วันที่ 11 มีนาคม 2562 เวลา 09.00-11.30 น.

ประเด็น; กำหนดประเด็นการจัดกิจกรรม KM ประจำปีการศึกษา 2562



ครั้งที่ 2; วันที่ 8 พฤษภาคม 2562 เวลา 09.00-11.30 น.

กิจกรรมที่ 1; ระดมความคิด เรื่องเทคนิคการเลือกวารสารในการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ



ครั้งที่ 3; วันที่ 15 พฤษภาคม 2562 เวลา 09.00-11.30 น.  
กิจกรรมที่ 2; ระดมความคิด เรื่องเทคนิคการเลือกดีพิมพ์  
เผยแพร่ในวารสารวิชาการระดับชาติ



ครั้งที่ 4; วันที่ 22 พฤษภาคม 2562 เวลา 09.00-11.30 น.  
กิจกรรมที่ 3; เทคนิคการเลือกดีพิมพ์ เผยแพร่ใน  
วารสารวิชาการระดับนานาชาติ



ครั้งที่ 5; วันที่ 29 พฤษภาคม 2562 เวลา 09.00-11.30 น.  
กิจกรรมที่ 4; เทคนิคการเลือกวารสารวิชาการ เพื่อการตีพิมพ์  
เผยแพร่ในการขอตำแหน่งทางวิชาการ



ครั้งที่ 6; วันที่ 19 มิถุนายน 2562 เวลา 09.00-11.30 น.  
กิจกรรม; การสรุปแนวปฏิบัติที่ดีในการเลือกวารสารวิชาการ  
ระดับชาติ และนานาชาติ



ครั้งที่ 7; วันที่ 22 กรกฎาคม 2562 เวลา 09.00-11.30 น.  
กิจกรรม; การจัดเสวนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยคณะกรรมการ KM  
และกลุ่มเป้าหมายที่นำความรู้ไปใช้ประโยชน์

