

## การพัฒนา รูปแบบการจัดการเรียนรู้ตามฐานสมรรถนะวิชาชีพ สำหรับผู้จัดการโรงรับจำนำ ด้วยเทคนิค LDWF

ชูชญา เทียนทอง<sup>1\*</sup> จิรพันธ์ ศรีสมพันธ์<sup>2</sup> กฤษ สิ้นชนะกุล<sup>2</sup> และ ธีญญรัตน์ น้อมพลกรัง<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สังเคราะห์รูปแบบการฝึกอบรมฐานสมรรถนะวิชาชีพผู้จัดการโรงรับจำนำ 2) พัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะวิชาชีพตามรูปแบบที่พัฒนาขึ้น 3) หาผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียนในหลักสูตร และ 4) ประเมินผลความพึงพอใจของผู้เรียนหลักสูตรฐานสมรรถนะวิชาชีพผู้จัดการโรงรับจำนำ โดยมีประชากรได้แก่ บุคลากรของสำนักธนากรเคราะห์ทั้ง 38 สาขา จำนวน 413 คน ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง แบบเจาะจงตามคุณสมบัติ คือ เป็นผู้มีสิทธิขั้นสูงตำแหน่งผู้จัดการโรงรับจำนำ จำนวนทั้งสิ้น 45 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ รูปแบบการจัดการเรียนรู้ตามสมรรถนะวิชาชีพ หลักสูตร ระบบสารสนเทศสนับสนุนการเรียนรู้และสื่อ แบบทดสอบก่อนและหลังเรียน แบบสัมภาษณ์แบบสอบถามความคิดเห็นต่อผู้เชี่ยวชาญ แบบประเมินความพึงพอใจ และแบบตรวจสอบหาคุณภาพค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์เนื้อหา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการดำเนินการวิจัยพบว่า 1) ได้รูปแบบการฝึกอบรมประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก คือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง LDWF Learning Module และ Evaluation Module ซึ่งผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยกับรูปแบบ การจัดการเรียนรู้ตามสมรรถนะอยู่ในระดับเหมาะสมทุกด้าน (IOC > 0.5) 2) ได้หลักสูตรทรัพย์สินจำนำระดับต้น ประกอบด้วย 6 บทเรียนที่สอดคล้องตามฐานสมรรถนะ 3) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของกลุ่มตัวอย่างหลังเรียนสูงขึ้นกว่าก่อนเรียนที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 และ 4) ผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อรูปแบบการเรียนที่พัฒนาขึ้นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.34$ ) สรุปได้ว่า รูปแบบที่พัฒนาขึ้นสามารถนำไปใช้ในการฝึกอบรมผู้จัดการโรงรับจำนำได้

**คำสำคัญ:** สมรรถนะวิชาชีพ; โรงรับจำนำ; เทคนิค LDWF

รับพิจารณา: 19 กรกฎาคม 2561

แก้ไข: 25 เมษายน 2565

ตอบรับ: 17 พฤษภาคม 2565

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาเอก ภาควิชาวิศวกรรมเทคโนโลยี คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาคอมพิวเตอร์ศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

\* ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทร. +668 9024 8590 อีเมล: choosana@gmail.com

## The Development of Competency – Based Learning Model with LDWF Technique for Pawn Shop Manager

Choosana Tiantong<sup>1\*</sup> Jiraphan Srisomphan<sup>2</sup> Krich Sintanakul<sup>2</sup> and Thanyarat Nomponkrang<sup>2</sup>

### Abstract

The purposes of this research were 1) to synthesize a competency-based learning model for pawn shop managers 2) to develop the competency-based curriculum from the created model 3) to compare the learning achievement of the samples and 4) to evaluate the satisfaction levels of those samples who were trained under this competency-based learning model. The population were 413 administration officers from 38 government pawn shop branches. The samples were selected by purposive sampling with the condition criteria for 45 people. The research instruments were a competency-based learning model for pawn shop managers, competency-based curriculum, web-based learning system, pre-test and post-test, interview, questionnaire and concurrent validity tests of index covering item objective congruence. Statistics used for the data analysis were content analysis, percentage, mean and standard deviation. Results revealed that 1) Competency – Based Learning Model was developed consist of 3 main part which are stakeholders, LDWF Learning Module, and Evaluation Module. The experts agreed with this model in every aspects (IOC > 0.5), 2) one curriculum was established and completed with 6 units 3) the achievement results from the sample after training indicated at the statistical significance .01 level, and 4) the satisfaction score from those trained under this competency-based learning model was at a high level ( $\bar{X} = 4.34$ ).

**Keywords:** Competency-Based Learning; Pawn Shop; LDWF Technique

Received: July 19, 2018

Revised: April 25, 2022

Accepted: May 17, 2022

---

<sup>1</sup> Doctoral Degree Student, Technological Education Department, Faculty of Technical Education, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

<sup>2</sup> Assistant Professor, Computer Education, Faculty of Technical Education, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

\* Corresponding Author, Tel. +668 9024 8590, e-mail: choosana@gmail.com

## 1. บทนำ

การบริหารทรัพยากรบุคคลโดยใช้สมรรถนะเป็นพื้นฐาน เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อพัฒนาการขององค์กร เนื่องจากสมรรถนะเป็นเครื่องมือพื้นฐานในการบริหารทรัพยากรบุคคลในหลากหลายด้านทั้งการบริหารจัดการบุคลากร การบริหารผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาความก้าวหน้าตามสายวิชาชีพ เป็นต้น การนำสมรรถนะมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลนั้น ช่วยให้องค์กรมีบุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ส่งผลให้องค์กรสามารถแข่งขัน ในตลาดได้

สมรรถนะ เป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร มีดังนี้ [1] ด้านการสรรหาคัดเลือก บุคลากรที่เหมาะสมกับองค์กร เป็นตัวกำหนดความคาดหวังของผลการปฏิบัติงานและเป็นตัววัดผลงานตามความเป็นจริงของพนักงานในองค์กร มุ่งเน้นพัฒนาผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรให้ดีขึ้น เป็นการเตรียมกลยุทธ์รองรับแผนพัฒนาบุคลากร สำหรับในประเทศไทย องค์กรหลายแห่งได้นำระบบสมรรถนะมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารทรัพยากรบุคคล แม้กระทั่งภาคราชการและรัฐวิสาหกิจก็เห็นความสำคัญ และให้ความสนใจในการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลเช่นเดียวกัน เช่น สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) โดยกำหนดให้ข้าราชการทุกคนต้องมีสมรรถนะหลัก (Core Competency) ร่วมกัน 5 สมรรถนะ [2]

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ก็เป็นหนึ่งในองค์กรที่เห็นความสำคัญ และให้ความสนใจในการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลเช่นเดียวกัน เนื่องจากสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีโครงการจัดตั้งธนานุเคราะห์วิทยาลัย หรือ PAWN Academy ขึ้นมาเพื่อเป็นศูนย์กลางการพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะด้านการบริหารจัดการโรงรับจำนำในทุกมิติขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดอบรมด้านการรับจำนำ โดยโครงสร้างของธนานุเคราะห์วิทยาลัย ประกอบไปด้วย งานกำหนดสมรรถนะ งานพัฒนาหลักสูตรงานออกแบบเนื้อหาที่ใช้ในการจัดอบรม งานฝึกอบรม และงานทดสอบและวัดผล

ปัจจุบัน สธค. มีทั้งหมด 38 แห่ง ตั้งอยู่ในเขตต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานคร จำนวน 29 แห่ง ปริมาณพล 4 แห่ง คือ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี จังหวัดสมุทรปราการ และส่วนภูมิภาค 5 แห่ง คือ จังหวัดระยอง จังหวัดลำพูน จังหวัดอุดรธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี และมีแผนจะขยายสาขาถึง 60 สาขา ภายในปี พ.ศ. 2565 [3]

ด้านการกำหนดสมรรถนะของ สธค. นั้น ได้ดำเนินการจัดทำขึ้นผ่านโครงการการจัดทำแผนบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้วยระบบขีดสมรรถนะเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน (Competency for Competitiveness) โดยบริษัท ซิกเนเจอร์ โซลูชันส์ จำกัด เมื่อเดือนตุลาคม พ.ศ. 2553 ซึ่งได้สรุปรายการสมรรถนะประจำสายงานต่าง ๆ จำนวนทั้งสิ้น 12 สมรรถนะ แบ่งออกเป็น 3 ระดับสมรรถนะ [3] ได้แก่ ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ด้านสมรรถนะทางการบริหาร (Managerial Competencies) และด้านสมรรถนะประจำตำแหน่ง (Functional Competencies)

ศาสตร์ด้านการรับจำนำนั้นเป็นศาสตร์เฉพาะทาง ไม่มีสอนในสถานศึกษาทั่วไป และผู้ที่มีหน้าที่ประเมินทรัพย์สินจำนำในโรงรับจำนำ มีแค่ผู้จัดการโรงรับจำนำ เท่านั้น ซึ่งเป็นทักษะเฉพาะตัว จำเป็นต้องอาศัยการบูรณาการความรู้ที่หลากหลาย เนื่องจากสินทรัพย์ที่ประชาชนนำมาใช้บริการรับจำนำนั้น มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้การตีราคาหรือ การพิจารณาว่าของที่รับจำนำมานั้น เป็นของแท้หรือไม่ และควรให้ราคาที่เหมาะสมอย่างไรล้วนต้องอาศัยประสบการณ์

เพื่อเข้าสู่ตำแหน่งผู้จัดการโรงรับจำนำ มีระดับสมรรถนะตามเกณฑ์ในการทำงานได้ดังที่กล่าวมาข้างต้น จึงจำเป็นที่จะต้องมีการเตรียมความพร้อมด้านความรู้ของผู้จัดการอาวุโสเข้ามาเป็นพี่เลี้ยง ในการสอนงานให้กับกลุ่มคนดังกล่าว ควบคู่ไปกับการวางแผนพัฒนาบุคลากรโดยการจัดอบรมกันเองขึ้นภายในหน่วยงาน โดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ การจัดการอบรมขั้นต้น ขั้นกลาง และขั้นสูง ซึ่งเป็นการจัดอบรมขึ้นเองภายในหน่วยงาน และเชิญวิทยากร ที่มีสถานะเป็นผู้จัดการโรงรับจำนำอาวุโสที่มีความเชี่ยวชาญมาให้ความรู้ แต่ไม่ได้มีการจัดทำคู่มือแต่อย่างใด อีกทั้ง ยังไม่สามารถรับรองได้ว่าผู้ที่เข้ารับการอบรมจะสามารถนำความรู้ที่ได้ไปปฏิบัติงานได้จริง

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดเรื่องฐานสมรรถนะมาใช้เพื่อพัฒนาทรัพยากรการเรียนรู้ที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานและผู้เตรียมเข้าสู่อาชีพ ใน PAWN Academy ซึ่งเป็น การเชื่อมโยงความรู้ระหว่างภาคการศึกษาและการปฏิบัติงาน อาชีพอย่างแท้จริง จำเป็นต้องพัฒนาตามกระบวนการ ได้แก่ การพัฒนามาตรฐานอาชีพเพื่อกำหนดสมรรถนะที่เป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน แล้วจึงกำหนดรูปแบบกระบวนการจัดการเรียนรู้และสร้างเครื่องมือเพื่อการเรียนรู้ที่เหมาะสม โดยนำสมรรถนะที่กำหนดมาประยุกต์ใช้ในรูปบทเรียนโมดูลสำหรับการเรียนรู้แบบฐานสมรรถนะตามแนวทางมาตรฐานอาชีพนักขนานเคราะห์ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการฝึกอบรมบุคลากรที่มีตำแหน่งเฉพาะทาง เช่น ผู้จัดการโรงรับจำนำ ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อสังเคราะห์รูปแบบการฝึกอบรมฐานสมรรถนะวิชาชีพผู้จัดการโรงรับจำนำ

2.2 เพื่อพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะวิชาชีพผู้จัดการโรงรับจำนำ ตามรูปแบบที่พัฒนาขึ้น

2.3 เพื่อหาผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียนหลักสูตรฐานสมรรถนะวิชาชีพ ผู้จัดการโรงรับจำนำ

เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้เรียนหลักสูตรฐานสมรรถนะวิชาชีพ ผู้จัดการโรงรับจำนำ

## 3. ขอบเขตของการวิจัย

3.1 ขอบเขตทางด้านเนื้อหา ประกอบด้วยการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพผู้จัดการโรงรับจำนำ การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมฐานสมรรถนะวิชาชีพ การพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะจากรูปแบบที่ได้

3.2 วิธีการฝึกอบรมเป็นแบบผสมผสาน (Blended Learning) ประกอบด้วยการอบรมในชั้นเรียนโดยวิทยากร และการอบรมผ่านระบบสารสนเทศสนับสนุนการเรียนรู้

3.3 ขอบเขตทางด้านประชากร โดยกลุ่มประชากร ได้แก่ บุคลากรของ สศค. จำนวนทั้งสิ้น 413 คน จากสถานานุเคราะห์ทั่วประเทศ 38 สาขา และคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีเลือกแบบเจาะจงตามคุณสมบัติที่ทาง สศค. กำหนด ได้แก่ จะต้องเป็นบุคลากรของ สศค. ไม่น้อยกว่า 1 ปี และทำงานในตำแหน่งที่ สศค. อนุญาตให้เข้ารับการ

อบรมได้ และสมัครใจในการเข้ารับการอบรม จำนวน 45 คน

3.4 ขอบเขตทางด้านเวลา งานวิจัยนี้ ใช้ข้อมูล เพื่อวิเคราะห์สมรรถนะวิชาชีพ ผู้จัดการโรงรับจำนำ ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2559 ถึง เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2561

## 4. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยใช้ขั้นตอนการดำเนินงานและพัฒนา 3 ระยะ ดังต่อไปนี้

4.1 ระยะที่ 1 พัฒนารูปแบบการฝึกอบรมฐานสมรรถนะวิชาชีพผู้จัดการโรงรับจำนำ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอนย่อย ๆ ได้แก่

4.1.1 สังเคราะห์องค์ประกอบ และตัวบ่งชี้สมรรถนะวิชาชีพผู้จัดการโรงรับจำนำ การสังเคราะห์สมรรถนะวิชาชีพ ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ใน 3 รูปแบบ ได้แก่ วิธีการวิเคราะห์งาน (Job Analysis) วิธีการวิเคราะห์หน้าที่ (Functional Analysis) และรูปแบบเทคนิค In-Depth Interview [4]

4.1.2 ร่างกรอบแนวคิดรูปแบบสมรรถนะวิชาชีพผู้จัดการโรงรับจำนำ แล้วนำไปประเมินความเหมาะสมจากผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งมีประสบการณ์ด้านการรับจำนำ 30 ปีขึ้นไป คัดเลือกโดยวิธีเลือกแบบเจาะจงตามคุณสมบัติจำนวน 5 คน ดังนี้ 1) ต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ด้านการรับจำนำไม่ต่ำกว่า 30 ปี หรือมีตำแหน่งบริหารระดับรองผู้อำนวยการขึ้นไป 2) ต้องเป็นบุคลากรของสำนักงานุเคราะห์ และ 3) ต้องเป็นวิทยากรในการอบรมทรัพย์สินจำนำของ สศค. ไม่ต่ำกว่า 5 ปี

4.1.3 นำเสนอรูปแบบเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและประเมินความเหมาะสม เพื่อสรุปรูปแบบ

4.1.4 กำหนดรูปแบบการเรียนการสอนที่ได้จากการวิเคราะห์เพื่อนำเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ โดยนำไปประเมินความเหมาะสมจากผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งมีประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไป คัดเลือกโดยวิธีเลือกแบบเจาะจงภายใต้เงื่อนไขจำนวน 10 คน เพื่อนำรูปแบบ ที่ผ่านการประเมินแล้วไปพัฒนาชุดฝึกอบรม

4.1.5 ได้รูปแบบการฝึกอบรมฐานสมรรถนะ

4.2 ระยะที่ 2 พัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะวิชาชีพผู้จัดการโรงรับจำนำตามรูปแบบที่พัฒนาขึ้น

ภายหลังจากที่ผู้วิจัยได้สรุปตัวบ่งชี้สมรรถนะผู้จัดการโรงรับจำนำ จำนวนทั้งสิ้น 12 สมรรถนะ จึงได้นำไปประเมินความเหมาะสมของตัวบ่งชี้จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน พบว่าเหมาะสมทุกสมรรถนะ (ค่า IOC > 0.5 ทุกตัวบ่งชี้) ดังตารางที่ 1

จากนั้นได้นำสมรรถนะวิชาชีพที่ได้มาวิเคราะห์รูปแบบการเรียนการสอน ดำเนินการสังเคราะห์เนื้อหาบทเรียน โดยตารางวิเคราะห์งาน ผ่านการจัด Focus Group ตามหัวข้อ ดังนี้ 1) กำหนดความมุ่งหมายหลัก (Key Purpose) 2) กำหนดบทบาทหลัก (Key Roles) 3) กำหนดหน้าที่หลัก (Key Function) 4) กำหนดหน่วยสมรรถนะ (Unit of Competence) 5) หน่วยสมรรถนะย่อย (Element of Competence) 6) เกณฑ์การปฏิบัติ (Performance Criteria)

**ตารางที่ 1** ผลการประเมินความเหมาะสมของตัวบ่งชี้สมรรถนะของผู้จัดการโรงรับจำนำ (n = 5)

รายการตัวบ่งชี้สมรรถนะ	ค่า IOC	แปลผล
หมวดสมรรถนะหลัก (Core Competencies)		
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)	0.83	เหมาะสม
2. ความใฝ่รู้ (Passion to Learn)	0.67	เหมาะสม
3. จิตมุ่งบริการ (Service Mind)	0.83	เหมาะสม
หมวดสมรรถนะประจำตำแหน่ง (Functional Competencies)		
4. การประเมินทรัพย์สินจำนำ (Pawn Assess Evaluation)	1.00	เหมาะสม
5. การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking)	0.83	เหมาะสม
6. ความถูกต้องและคุณภาพของงาน (Concern for Order and Quality)	1.00	เหมาะสม
7. การสืบเสาะหาข้อมูล (Information Seeking)	0.50	เหมาะสม
8. ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork)	0.50	เหมาะสม
9. การพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน (Performance Developing)	0.67	เหมาะสม
หมวดสมรรถนะทางการบริหาร (Managerial Competencies)		
10. คิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Orientation)	0.67	เหมาะสม
11. การพัฒนาศักยภาพพนักงาน (Developing)	0.67	เหมาะสม
12. การวางแผน การบริหาร และกำหนดหลักเกณฑ์การรับจำนำ (Panning and Pawn's Criteria Specification)	0.50	เหมาะสม

จากนั้นดำเนินการพัฒนาหลักสูตร ซึ่งประกอบด้วย 7 ขั้นตอนย่อย ๆ ได้แก่

4.2.1 สังเคราะห์บทเรียน โดยตารางการวิเคราะห์งาน ผ่านการจัด Focus Group โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการจากกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ทีมผู้บริหาร สศค. ผู้เชี่ยวชาญด้านการประเมินทรัพย์สินจำนำ ทีมเจ้าหน้าที่อบรมของ สำนักงานธนานุเคราะห์ และนักวิชาการศึกษาที่เชี่ยวชาญด้านหลักสูตร จำนวน 25 คน อีกทั้งทำการสังเคราะห์บทเรียน โดยตารางวิเคราะห์งาน เช่น กำหนดความมุ่งหมายหลัก กำหนดหน้าที่หลัก กำหนดหน่วยสมรรถนะ และเกณฑ์การปฏิบัติ

4.2.2 ได้บทเรียนฐานสมรรถนะที่ต้องการ ผ่านการศึกษาเทคนิคการฝึกอบรม

4.2.3 พัฒนารูปแบบการประเมินผล ทั้ง 3 ด้าน (ความรู้ ทักษะ เจตคติ)

4.2.4 นำเสนอผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบ เพื่อรับรองชุดฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นก่อนนำไปทดลองใช้

4.2.5 วิเคราะห์ขอบเขตความต้องการเบื้องต้นของระบบสารสนเทศ โดยการสัมภาษณ์ ทีมบริหาร และผู้เชี่ยวชาญ สศค. และจากแบบสอบถามบุคลากรของสถานธนานุเคราะห์

4.2.6 สร้างระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้แบบฐานสมรรถนะ

4.2.7 นำเสนอระบบสารสนเทศต่อผู้เชี่ยวชาญและผู้บริหารของ สศค. เพื่อรับรองระบบ

4.3 ระยะที่ 3 ทดลองใช้ และการติดตามผล ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนย่อย ๆ ได้แก่

4.3.1 ทดลองใช้หลักสูตรขั้นต้น (Try out) ตามรูปแบบที่พัฒนาขึ้นกับบุคลากรของ สศค. ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 28 คน

4.3.2 ประเมินผลการทดลองและปรับปรุงหลักสูตร

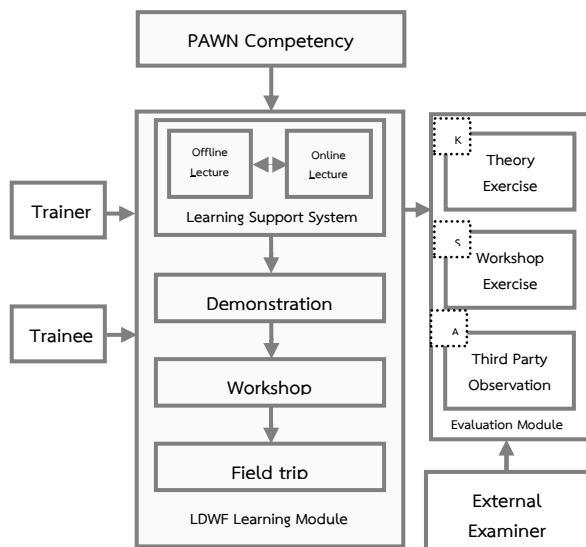
4.3.3 ทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมประเมินผล โดยฝึกอบรมกับบุคลากรของ สศค. จำนวน 45 คน

4.3.4 นำผลที่ได้มาวิเคราะห์และสรุป โดยประเมินจากผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนจากการทำแบบทดสอบทั้งก่อนและหลังอบรม จากนั้นประเมินผลความพึงพอใจต่อหลักสูตรและรูปแบบการฝึกอบรม

## 5. ผลการวิจัย

### 5.1 ผลการสังเคราะห์รูปแบบการฝึกอบรมฐานสมรรถนะวิชาชีพผู้จัดการโรงรับจำนำ

จากนั้นดำเนินการสังเคราะห์รูปแบบการฝึกอบรมฐานสมรรถนะวิชาชีพ ผู้จัดการโรงรับจำนำ ได้รูปแบบที่ประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก ๆ ได้แก่ 1) ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง 2) LDWF Learning Module และ 3) Evaluation Module ปรากฏดังรูปที่ 1 ดังนี้



รูปที่ 1 รูปแบบการฝึกอบรมฐานสมรรถนะวิชาชีพผู้จัดการโรงรับจำนำแบบ PAWN Competency Training Model (PCTM)

(1) โดยผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้แก่

Trainer คือ ผู้ที่ให้องค์ความรู้แก่ผู้เข้ารับการอบรม โดยต้องเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ ในหัวข้อนั้น ๆ ไม่ต่ำกว่า 5 ปี ในที่นี้ คือ ผู้จัดการอาวุโสที่ของ สศค. ที่มีประสบการณ์ทำงานเกิน 30 ปี และได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้เชี่ยวชาญการรับจำนำประจำ สศค. มีหน้าที่เป็นผู้ตรวจการ และตรวจสอบการทำงานของผู้จัดการโรงรับจำนำทั้ง 38 สาขา และทำหน้าที่เป็นวิทยากรหลักเมื่อมีการจัดอบรมด้านทรัพย์สินจำนำ

Trainee คือ ผู้เข้ารับการอบรม โดยแบ่งระดับตามฐานสมรรถนะ ได้แก่ระดับต้นและระดับกลาง

ระดับต้น ผู้เข้ารับการอบรม คือผู้ที่ไม่มีความรู้ด้านรับจำนำ และเป็นพนักงานของ สศค. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ระดับกลาง ผู้เข้ารับการอบรม คือผู้ที่ผ่านการอบรมและการทดสอบในระดับต้นด้วยค่าระดับคะแนน ร้อยละ 80 และเป็นผู้ที่มีสิทธิ์สอบขึ้นสู่ตำแหน่งผู้จัดการโรงรับจำนำ ตามระเบียบของ สศค. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

External Examiner คือ ผู้ตรวจสอบภายนอกที่ช่วยในการประเมินผู้เข้ารับการอบรม ว่ามีประสิทธิภาพประสิทธิผล เกิดขึ้นหลังจากเข้ารับการฝึกอบรมหรือไม่ ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญภายนอก วิทยากร หัวหน้างาน และผู้รับบริการภายนอก

(2) LDWF Learning Module ประกอบไปด้วย

L = Lecture คือ เทคนิคการฝึกอบรมโดยใช้การบรรยาย (Lecture) เป็นเทคนิคตั้งต้น ในที่นี้แบ่งเป็น 2 วิธี ได้แก่ วิธีออฟไลน์ (offline) หรือ การบรรยายในห้องเรียน (classroom) โดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ และมีการวัดผลโดยการทดสอบก่อนและหลังเรียน เพื่อตรวจสอบผลสัมฤทธิ์วิธีออนไลน์ (online) หรือการศึกษาข้อมูลบนเว็บไซต์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยจัดให้อยู่ในรูปแบบออนไลน์ ไม่ซับซ้อน และผู้เข้ารับการอบรมสามารถเข้าถึงได้ง่าย มีสื่อเป็นภาพนิ่ง และสื่อภาพเคลื่อนไหว (VDO) ประกอบเป็นตอน ๆ โดยระบบจะมีการกำหนดให้ ผู้เข้ารับการอบรมดำเนินการ ลงทะเบียนเป็นสมาชิกก่อนดำเนินการศึกษาเนื้อหาข้อมูล

D = Demonstration คือ การบรรยายประกอบกับสาธิตการทดลองจริงในห้องเรียน โดยวิทยากรหรือผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ในหัวข้อดังกล่าวไม่น้อยกว่า 5 ปี รูปแบบการฝึกอบรมจะเป็นวิธีออฟไลน์ หรือการสาธิตในห้องเรียน โดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญเพียงอย่างเดียว แต่จะมีการจัดทำคลิปวิดีโอในแต่ละเนื้อหาามาเสริมในส่วนของ online classroom เพื่อให้เห็นภาพ และผู้เรียนสามารถทบทวนความรู้ได้ ส่งผลให้เกิดความรู้เข้าใจเร็วยิ่งขึ้น

W = Workshop คือ การให้ผู้เข้าร่วมอบรมแบ่งออกเป็นกลุ่มและทดลองจริง โดยมีผู้เชี่ยวชาญ คอยชี้แนะรูปแบบการฝึกอบรมจะเป็นวิธีออฟไลน์เท่านั้น ลักษณะการอบรม คือ ทำการแบ่งกลุ่มของผู้เข้าร่วมอบรมออกเป็น 3-4 กลุ่ม ตามแต่การจัดอุปกรณ์ ในที่นี้ คือทรัพย์สินจำนำประเภทต่าง ๆ จากนั้น วิทยากรจะนำทรัพย์สินจำนำแต่ละประเภทที่ตนเองเชี่ยวชาญเดินเวียนไปตามแต่ละกลุ่ม

กลุ่มละ 20-30 นาที เพื่อให้ผู้เข้าร่วมได้ทำการทดลอง ประเมินทรัพย์สินจำนำจริง

F = Field trip คือ การดูงานนอกสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่ได้รับการอบรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เห็นสถานที่จริง ในสถานการณ์จริง โดยขั้นตอนในการดูงานต้องเริ่มตั้งแต่การกำหนดสถานที่ ที่ต้องการดูงาน ซึ่งต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการจัดอบรม เมื่อกำหนดสถานที่ได้แล้วต้องดำเนินการติดต่อเพื่อขอเข้าชมอย่างเป็นทางการโดยการทำหนังสือขอเข้าเยี่ยมชมสถานที่ โดยต้องกำหนดวัตถุประสงค์การเข้าเยี่ยมชม วัน เวลา จำนวนของผู้ขอเข้าเยี่ยมชมให้ชัดเจน เพื่อที่ทางสถานที่ที่จะได้มีการเตรียมพร้อม จากนั้นเมื่อดำเนินการศึกษาดูงานเรียบร้อยแล้วต้องทำการประเมินผลสัมฤทธิ์และความพึงพอใจที่เกิดจากการดูงานด้วย

### (3) Evaluation Module ประกอบด้วย

Theory Exercise ใช้วัดความรู้ (Knowledge)

ประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฐานสมรรถนะวิชาชีพผู้จัดการโรงรับจำนำ ทั้งในการอบรมระดับต้น และการอบรมระดับกลาง โดยใช้แบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-test) และแบบทดสอบหลังเรียน (Post-test) วัดความรู้ด้านต่าง ๆ

Workshop Exercise ใช้วัดทักษะ (Skill)

ประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฐานสมรรถนะวิชาชีพผู้จัดการโรงรับจำนำ ทั้งในการอบรมระดับต้น และการอบรมระดับกลาง โดยใช้แบบทดสอบเชิงปฏิบัติการและ ใช้แบบสังเกตวัดทักษะโดยผู้เชี่ยวชาญ

Third Party Observation ใช้วัดทัศนคติ (Attitude) ประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อหลักสูตรฐานสมรรถนะวิชาชีพโรงรับจำนำ โดยการใช้แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่องความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้ หน่วยสมรรถนะวิชาชีพผู้จัดการโรงรับจำนำ และประเมินเจตคติในการทำงานโดยใช้แบบสังเกตจากหัวหน้างานหรือการประเมินการทำงานจากผู้ใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความเหมาะสมของรูปแบบการฝึกอบรม ดำเนินการโดยการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการนำรูปแบบไปใช้ ได้แก่ ทีมผู้บริหาร สธค. บุคลากรที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการประเมินจากการนำหลักสูตรไปใช้จริง ซึ่งจะกล่าวถึงใน หัวข้อถัดไป

นอกจากนี้ เมื่อนำรูปแบบที่ได้ประเมินผลโดยผู้เชี่ยวชาญ 10 ท่าน พบว่ารูปแบบมีความเหมาะสม (ค่า IOC > 0.5 ทุกรายการ)

## ตารางที่ 2 ผลการประเมินความเหมาะสมของ PAWN

Competency Training Model (PCTM) (n = 10)

รายการข้อความคิดเห็น	ค่า IOC	แปลผล
1. ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับรูปแบบมีความครบถ้วน เหมาะสม		
1.1 Trainer (วิทยากรที่ให้การอบรม)	1.00	เหมาะสม
1.2 Trainee (ผู้เข้ารับการฝึกอบรม)	0.90	เหมาะสม
1.3 External Examiner (ผู้เชี่ยวชาญภายนอก)	0.90	เหมาะสม
2. รูปแบบการเรียนรู้ ใน LDWF Learning Module มีความเหมาะสมกับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะวิชาชีพ		
2.1 L = Lecturer แบ่งเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่การบรรยายในห้องเรียน (classroom) และการบรรยายโดยผ่านระบบสารสนเทศสนับสนุน	0.80	เหมาะสม
2.2 D = Demonstration การบรรยายประกอบกับสาธิตการทดลองจริงในห้องเรียน โดยผู้เชี่ยวชาญ	0.90	เหมาะสม
2.3 W = Workshop การให้ผู้เข้าร่วมอบรมแบ่งออกเป็นกลุ่ม และทดลองจริง โดยมีผู้เชี่ยวชาญคอยชี้แนะ	1.00	เหมาะสม
2.4 F = Field trip การดูงานนอกสถานที่ ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่ได้รับการอบรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เห็นสถานที่จริง ในสถานการณ์จริง	1.00	เหมาะสม
3. วิธีการประเมินรูปแบบการเรียนรู้ใน Evaluation Module ครบถ้วนตามรูปแบบฐานสมรรถนะ		
3.1 การประเมินทักษะ (Skill) ด้วยรูปแบบ Workshop Exercise	0.90	เหมาะสม
3.2 การประเมินความรู้ (Knowledge) ด้วยรูปแบบ Theory Exercise	1.00	เหมาะสม
3.3 การประเมินทัศนคติ (Attitude) ด้วยรูปแบบ Third Party Observation	0.70	เหมาะสม
4. รูปแบบโดยรวมมีความเหมาะสมกับบริบทของหัวข้องานวิจัย	1.00	เหมาะสม
5. รูปแบบสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง	1.00	เหมาะสม

ในส่วนของการวัดและประเมินผลนั้น ได้จาก จุดประสงค์ของการเรียนรู้ โดย 1) ทำการประเมินผลองค์ ความรู้จากการตอบคำถามท้ายกิจกรรมซึ่งผู้อบรมจะต้อง ทำแบบทดสอบผ่านในระดับ ร้อยละ 60 จาก ร้อยละ 100 ซึ่งผู้วิจัยได้แบบทดสอบที่ดำเนินการหาค่าความสอดคล้อง ระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ จากผู้เชี่ยวชาญ ทั้งสิ้น 45 ข้อ และ 2) ประเมินผลจากใบปฏิบัติงาน (วัด 3 ด้าน ได้แก่ ลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงาน คุณภาพผลงาน และ เจตคติ)

5.3 ผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียนหลักสูตรฐานสมรรถนะ วิชาชีพ ผู้จัดการโรงรับจำนำ

ผู้วิจัยได้ทำการประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนภาย หลังจากอบรม สหค. ได้กำหนดเกณฑ์ในการผ่านการอบรม 3 ข้อ ได้แก่ 1) ผู้เข้ารับการอบรมต้องใช้เวลาเข้าร่วมการ อบรมครบตามจำนวนวันที่จัด ร้อยละ 100 เช่น จัดอบรม 3 วัน ต้องเข้าครบทั้ง 3 วัน หรือหากมีการดงานนอก สถานที่ที่จะต้องเข้าครบตามที่กำหนด 2) ผู้เข้ารับการ อบรมต้องมีผลทดสอบหลังการอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 และ 3) ผู้เข้ารับการอบรมต้องมีค่าคะแนนที่ผ่านเกณฑ์เกิน ร้อยละ 85 ของผู้เข้ารับการอบรมทั้งหมดในรอบนั้น ๆ

ผลจากการทดลอง เกณฑ์ข้อที่ 1 ผู้เข้ารับการอบรม ทั้ง 45 คน เข้าร่วมการอบรมครบตามจำนวนเวลา คิดเป็น ร้อยละ 100 ผ่านตามเกณฑ์ เกณฑ์ข้อที่ 2 ด้านผลสัมฤทธิ์ ทางการเรียน ผู้ผ่านการทดสอบทั้งสิ้น 37 คน จาก 45 คน คิดเป็นร้อยละ 82.22 และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้ เข้ารับ การอบรมก่อนและหลังเรียน แสดงในตารางที่ 3 ดังนี้

5.4 ผลความพึงพอใจของผู้เรียนหลักสูตรฐาน สมรรถนะวิชาชีพ ผู้จัดการโรงรับจำนำ

ด้านผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม มีผล ความพึงพอใจในภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ซึ่ง อยู่ในระดับ มาก โดยแบ่งออกเป็นด้านดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้ เข้ารับการอบรมก่อนและหลังเรียน

คะแนน	จำนวน (คน)	คะแนน เต็ม	$\bar{X}$	S.D.	t	p
แบบทดสอบก่อน อบรม	45	100	56.59	21.16	8.54	.000*
แบบทดสอบหลัง อบรม	45	100	83.41	8.12		

\* มีระดับนัยสำคัญที่ระดับ .01

ตารางที่ 4 ผลความพึงพอใจของผู้เรียนหลักสูตรฐาน สมรรถนะวิชาชีพ ผู้จัดการโรงรับจำนำภายหลังเข้ารับ การอบรม

รายการ	กลุ่มทดลอง	แปลผล
ด้านเนื้อหาหลักสูตร	4.35	มาก
ด้านสื่อ	3.98	มาก
ด้านวิทยากร	4.58	มากที่สุด
ด้านการบริการ สถานที่และเวลา	4.42	มาก
ด้านความรู้ความเข้าใจ	4.37	มาก
เฉลี่ยรวม	4.34	มาก

## 6. สรุปผลและอภิปรายผล

6.1 การสังเคราะห์รูปแบบการฝึกอบรมฐานสมรรถนะ วิชาชีพ ผู้จัดการโรงรับจำนำ ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยกับกรอบ แนวคิดทุกประเด็น เนื่องจากผู้วิจัยได้ศึกษาโดยใช้ กระบวนการในการสัมภาษณ์เชิงลึก และจัด Focus group จึงได้รูปแบบที่ดีและตรงตามความจำเป็นของปัญหา ออกมา สอดคล้องกับงานวิจัย McClelland [5] ที่เน้น ศึกษาและคำนึงถึงองค์ประกอบหลัก 5 ด้านเป็นสำคัญ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ เจตคติ บุคลิกเฉพาะตัว และแรงจูงใจ

6.2 การพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะวิชาชีพ ผู้จัดการโรงรับจำนำ ตามรูปแบบที่พัฒนาขึ้น ได้รับการ ยอมรับจากวิทยากร โดยได้นำไปใช้ในการอบรม ทั้งนี้ เนื่องจากหลักสูตรได้ผ่านการวิเคราะห์ตามสมรรถนะโดยมี สื่อและเอกสารประกอบการอบรม ได้แก่ หลักสูตรทรัพย์สิน จำนำระดับต้น (ทองรูปพรรณ) สไลด์ประกอบการอบรม สื่อภาพเคลื่อนไหว แบบทดสอบก่อนและหลังการอบรม



ใบสังเกต แบบประเมินความพึงพอใจการอบรม สอดคล้องกับงานวิจัยของสุจิตรา [6] ซึ่งเน้นกระบวนการเรียนรู้ ใช้การสังเกตวัดความสำเร็จรายบุคคลบูรณาการสมรรถนะต่าง ๆ ไม่ประเมินโดยแยกหน่วยสมรรถนะ และใช้วิธีการประเมินที่หลากหลาย ส่งเสริมให้เกิดผลดีเช่นเดียวกัน

6.3 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนหลักสูตรฐานสมรรถนะวิชาชีพผู้จัดการโรงรับจำนำ หลังเรียน สูงกว่าก่อนเรียนที่นัยสำคัญทางสถิติ .01 เนื่องจาก หลักสูตรมีการใช้กระบวนการ LDWF ที่ส่งเสริมการเรียนรู้โดยการบรรยาย (Lecture) ทั้งในรูปแบบ L-offline โดยวิทยากรในห้องอบรมและ L-online ที่มีสื่อให้บททวนบนเว็บไซต์ การสาธิต (Demonstration) ที่วิทยากรแสดงวิธีการและขั้นตอนทดสอบทองที่ถูกต้องในห้อง การอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ที่ให้ผู้เข้าร่วมอบรมได้ทดลองปฏิบัติในห้อง และโดยเฉพาะอย่างยิ่งกระบวนการการดูงาน (Fieldtrip) ที่ผู้เข้าร่วมการอบรม เห็นทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ ส่งเสริมให้เกิดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้

6.4 ผลความพึงพอใจของผู้เรียนหลักสูตรฐานสมรรถนะวิชาชีพ ผู้จัดการโรงรับจำนำอยู่ในระดับมาก เนื่องจากเนื้อหาหลักสูตรและสื่อประกอบการอบรมมีความเหมาะสมกับระดับของผู้เข้ารับการอบรม เข้าใจง่าย ประกอบกับวิทยากรเป็นผู้มีประสบการณ์ สามารถถ่ายทอดเนื้อหาได้ดี

นอกจากนี้ ผู้เข้าฝึกอบรมส่วนใหญ่ พึงพอใจกับรูปแบบการศึกษาดูงาน ณ สถานที่จริง เนื่องจากช่วยส่งเสริมความรู้ฐานสมรรถนะที่ได้รับการอบรมจากในห้องเรียนได้ดี

## 7. ข้อเสนอแนะ

### 7.1 ข้อเสนอแนะการวิจัยในครั้งนี้

7.1.1 งานวิจัยนี้ใช้เทคนิค LDWF ในการฝึกอบรม ซึ่งแต่ละขั้นตอนประกอบด้วย L-Lecture การบรรยายในห้องเรียน D-Demonstration การสาธิตในห้องเรียนโดยวิทยากร W-Workshop การลงมือปฏิบัติจริงโดยมีวิทยากรคอยดูแลอย่างใกล้ชิด และ F-Fieldtrip การศึกษาดูงานนอกสถานที่ ซึ่งในขั้นตอนศึกษาดูงานนี้ ผู้วิจัยเห็นควรให้มีการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานผู้จัดอบรมและสถานประกอบการที่ต้องการเข้าไปดูงาน เพื่อที่จะได้ องค์ความรู้เชิงลึกที่เป็นประโยชน์ทั้งสองฝ่าย

7.1.2 ในการใช้รูปแบบการฝึกอบรมด้วยเทคนิค LDWF ควรมีการอบรมให้กับวิทยากรก่อน เพื่อให้เกิดความเข้าใจในกระบวนการการเรียนรู้

### 7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

7.2.1 ควรพัฒนาหลักสูตรอื่น ๆ ให้ครบตามสมรรถนะที่ได้วิเคราะห์ไว้ เพื่อให้การจัดรูปแบบการเรียนการสอนครบตามสมรรถนะของผู้จัดการโรงรับจำนำ และมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

7.2.2 ควรติดตามผลการปฏิบัติงานตามสมรรถนะของผู้เข้าฝึกอบรมในหลักสูตรอย่างต่อเนื่อง

## 8. เอกสารอ้างอิง

- [1] S. Ratsameechote, "Competency : Undeniable management tool," *Productivity World*, vol. Vol.9, no. No.53, pp. 44-48. (in Thai)
- [2] K. Sirimai, "The Competency Development System for Developing Human Resource in Rajamangala University of Technology Phra Nakhon," Rajamangala University of Technology Phra Nakhon, Bangkok, 2011. (in Thai)
- [3] State Pawn Office, *The State Pawn Competencies Dictionary*, Bangkok: State Pawn Office, 2010.
- [4] T. Tongkeo, "Maejo University," Maejo University, [Online]. Available: [www.competency.mju.ac.th/doc/22141.doc](http://www.competency.mju.ac.th/doc/22141.doc). [Accessed 16 October 2017]. (in Thai)
- [5] McClelland, "Testing for Competence rather than for Intelligence," *American Psychologist*, vol. Vol.28, no. No.1, pp. 1-14, 1973.
- [6] S. Thananan, *The Human Resource Development 3rd Ed*, Bangkok: Bangkok : National Institute of Development Administration, 2009. (in Thai)