



การประชุมวิชาการระดับชาติ “เบญจมิตรวิชาการ” ครั้งที่ 5

รวมบทความวิจัย
การประชุมวิชาการระดับชาติ
เบญจมิตรวิชาการ ครั้งที่ 5
ณ 28 พฤษภาคม 2558
ณ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี



การประชุมวิชาการระดับชาติ เเบญจมิตรวิชาการ ครั้งที่ 5 ประจำปี 2558

วันพฤหัสบดีที่ 28 พฤษภาคม 2558

ณ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

คณะกรรมการ การประชุมวิชาการระดับชาติ เเบญจมิตรวิชาการ ครั้งที่ ๕

คณะกรรมการอำนวยการ

1. ดร.วิศิษฐ์	แสงหิรัญ	มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ	ประธานกรรมการ
2. ดร.บัญชา	เกิดมณี	มหาวิทยาลัยชนบุรี	กรรมการ
3. ดร.ประเสริฐ	ประวัติรุ่งเรือง	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ	กรรมการ
4. ดร.สมศักดิ์	รุ่งเรือง	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก	กรรมการ
5. ดร.อนาวุติ	ชูทรัพย์	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์	กรรมการ
6. ดร.กิตติพัฒน์	สุวรรณชิน	มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น	กรรมการ
7. ผศ.ดร.จักรพันธ์	พรนิมิตร	วิทยาลัยอินเตอร์เทคลำปาง	กรรมการ
8. ดร.ณัฐกาญจน์	สุวรรณธारा	มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ	กรรมการ
9. อาจารย์วิภาวดี	คุณวงศ์	มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ	เลขานุการ

คณะกรรมการดำเนินการจัดการประชุม

1. ดร.ศรัณย์	นาถนอม	มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ	ประธานกรรมการ
2. อาจารย์พินิตา	ภักดี	มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ	รองประธานกรรมการ
3. อาจารย์อัศวิน	เสนีย์ชัย	มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ	กรรมการ
4. อาจารย์ณัฐพล	หล่ออนิล	มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ	กรรมการ
5. ดร.สิทธิพร	ประวัติรุ่งเรือง	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ	กรรมการ
6. ผศ.ดร.สมยศ	อวเกียรติ	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ	กรรมการ
7. อาจารย์सानิต	ศิริวิศิษฐ์กุล	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ	กรรมการ
8. ผศ.ดร. วัลยา	ชูประดิษฐ์	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก	กรรมการ
9. ผศ.ดร. อำพล	นวงษ์เสถียร	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก	กรรมการ
10. ดร.ธิปไตย	โตตติวรรณ	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก	กรรมการ
11. อาจารย์สุณี	ทิพย์เกษร	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก	กรรมการ
12. อาจารย์ พฤกษ์	จิรศักดิ์กรณ	มหาวิทยาลัยชนบุรี	กรรมการ
13. อาจารย์วีรนุช	แซ่ฉิน	มหาวิทยาลัยชนบุรี	กรรมการ



คณะกรรมการดำเนินการจัดการประชุม (ต่อ)

14. อาจารย์ วนิชากร	แก้วกัน	มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น	กรรมการ
15. อาจารย์กัญญา	สมมิตร	มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น	กรรมการ
16. รศ.ดร. วิรัช	วรรณรัตน์	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์	กรรมการ
17. อาจารย์สุพรรณรัตน์	มาศรีตัน	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์	กรรมการ
18. รศ.ดร. โกสุม	สายใจ	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์	กรรมการ
19. อาจารย์ปรีศนา	ตั้งมูทาสวัสดิ์	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์	กรรมการ



กำหนดการ

การประชุมวิชาการระดับชาติ เภยุมิตรวิชาการ ครั้งที่ ๕ ประจำปี ๒๕๕๘

วันพฤหัสบดีที่ ๒๘ พฤษภาคม ๒๕๕๘

ณ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

เวลา	กิจกรรม	สถานที่
๐๘.๐๐ - ๐๙.๐๐ น.	ลงทะเบียน	ลานวัฒนธรรม
๐๙.๐๐ - ๐๙.๓๐ น.	พิธีเปิดงานประชุมวิชาการ โดย ดร.วิศิษฐ์ แสงหิรัญ อธิการบดี มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ	ห้องประชุมแสงหิรัญ
	พิธีการมอบรางวัล The Best Paper Awards และ พิธีการมอบรางวัลสถาบันอุดมศึกษาที่ส่งบทความเข้าร่วมมากที่สุด	
๐๙.๓๐ - ๑๐.๓๐ น.	การบรรยายพิเศษ เรื่อง “การสร้างคุณค่าและรายได้จากงานวิจัยและนวัตกรรม” โดย ศ.ดร.ภาวิช ทองโรจน์	ห้องประชุมแสงหิรัญ
๑๐.๓๐ - ๑๐.๔๕ น.	พักรับประทานอาหารว่าง	ลานวัฒนธรรม
๑๐.๔๕ - ๑๒.๐๐ น.	การนำเสนอผลงานวิจัย แบบโปสเตอร์ (ช่วงที่ ๑)	ลานวัฒนธรรม
	การนำเสนอผลงานวิจัย แบบบรรยาย (ช่วงที่ ๑)	ห้องบรรยาย ชั้น ๒, ๓, ๔ และ ๕
๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน	ลานวัฒนธรรม
๑๓.๐๐ - ๑๔.๓๐ น.	การนำเสนอผลงานวิจัย แบบโปสเตอร์ (ช่วงที่ ๒)	ลานวัฒนธรรม
	การนำเสนอผลงานวิจัย แบบบรรยาย (ช่วงที่ ๒)	ห้องบรรยาย ชั้น ๒, ๓, ๔ และ ๕
๑๔.๓๐ - ๑๔.๔๕ น.	พักรับประทานอาหารว่าง	ลานวัฒนธรรม
๑๔.๔๕ - ๑๖.๐๐ น.	การนำเสนอผลงานวิจัย แบบโปสเตอร์ (ช่วงที่ ๓)	ลานวัฒนธรรม
	การนำเสนอผลงานวิจัย แบบบรรยาย (ช่วงที่ ๓)	ห้องบรรยาย ชั้น ๒, ๓, ๔ และ ๕
	ปิดการประชุม	



Keynote Speaker การประชุมวิชาการระดับชาติ เภยจวิทยาการ ครั้งที่ 5 เรื่อง "การสร้างคุณค่าและรายได้จากงานวิจัยและนวัตกรรม"



เกษัษกร ศาสตราจารย์พิเศษ ดร. ภาวิช ทองโรจน์ ศาสตราภิชาน

ประวัติการศึกษา

- ระดับหลังปริญญาเอก : Post-doctoral Research at Faculty of Medicine, University of Tokyo
(Specialisation : Neuronal Signaling & Learning Model)
- ระดับปริญญาเอก : Doctor of Philosophy (Ph.D.) in Pharmacology, พ.ศ. 2520
(The School of Pharmacy, The University of London, U.K.)
- ระดับปริญญาโท : Master of Science (M.Sc.) in Neurobiology, พ.ศ. 2517
(Bedford & Chelsea Colleges, The University of London, U.K.)
- ระดับปริญญาตรี : เกษัษศาสตรบัณฑิต, พ.ศ. 2512 (มหาวิทยาลัยมหิดล)
(ปัจจุบันคณะเกษัษศาสตร์แห่งนี้โอนมาสังกัดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย)
- ปริญญา วปอ. : หลักสูตรป้องกันราชอาณาจักร (วปอ.42.) พ.ศ. 2542
(วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร)

ประวัติการทำงาน

ตำแหน่งล่าสุด เลขานุการคณะกรรมการการอุดมศึกษา (นักบริหาร ระดับ 11) –เกษัษณ 1 ต.ค. 2549
สถานที่ทำงาน สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ
เลขที่ 328 ถนนศรีอยุธยา เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400



หน้าที่การทำงานและการรับราชการ

- ข้าราชการบำนาญ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ
- รองประธาน และกรรมการ ในคณะกรรมการการอุดมศึกษา
- ประธานคณะกรรมการด้านสนับสนุนทรัพยากรอุดมศึกษา ในคณะกรรมการการอุดมศึกษา
- ประธานคณะกรรมการเฉพาะกิจเพื่อปฏิรูปการเงินเพื่อการอุดมศึกษา
- อนุกรรมการด้านการวิจัยระบบ ในคณะกรรมการการอุดมศึกษา
- อนุกรรมการด้านการติดตามและประเมินผล ในคณะกรรมการการอุดมศึกษา
- ศาสตราจารย์พิเศษ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์
- ศาสตราจารย์พิเศษ คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ภาควิชาเภสัชวิทยา ราชบัณฑิตยสถาน สำนักวิทยาศาสตร์
- สมาชิกบัณฑิตสภาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย
- นายกสภามหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์
- ประธานมูลนิธิ ไทย-เชลล์ เพื่อการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
- กรรมการสภามหาวิทยาลัยนครพนม, มหาวิทยาลัยโยนก, วิทยาลัยเซนต์หลุยส์
- ประธานคณะกรรมการจัดการความเสี่ยง มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- กรรมการสภาวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- ประธานสภาวิชาการ มหาวิทยาลัยโยนก
- อธิการบดีเกียรติคุณ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- นายกสภาเภสัชกรรม
- นายกสมาคมประสาทวิทยาศาสตร์ไทย (The Thai Neuroscience Society)
- นายกสหพันธ์สมาคมประสาทวิทยาศาสตร์แห่งเอเชียและคาบสมุทรม (Federation of Asian Oceanic Neuroscience Societies, FAONS)
- กรรมการ บริษัท ช. การช่าง จำกัด (มหาชน)
- กรรมการ คณะกรรมการหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
- กรรมการ คณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ
- กรรมการ คณะกรรมการแห่งชาติด้านยา
- กรรมการ มูลนิธิเครือข่ายผู้ป่วยเอดส์
- กรรมการที่ปรึกษา มูลนิธิคุณวีโรกุลสงเคราะห์ (เอ็ง เต็ก ตึง) จังหวัดมหาสารคาม
- ประธานโครงการพัฒนาร้านยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และสภาเภสัชกรรม



- ประธานคณะกรรมการการศึกษาเภสัชศาสตร์ สภาเภสัชกรรม
- อนุกรรมการพัฒนากำลังคนด้านสุขภาพ คณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ
- ประธานคณะกรรมการอำนวยการ วิทยาลัยการบิณนาชาติ มหาวิทยาลัยนครพนม
- ผู้บรรยาย หัวข้อ “วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ในฐานะเป็นปัจจัยพลังอำนาจแห่งชาติ” วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร (เป็นปีที่ 6)



ตารางนำเสนอแบบบรรยาย ห้อง 1202 ชั้น 2 อาคาร 1
 การประชุมวิชาการระดับชาติ เภยุมิตรวิชาการ ครั้งที่ 5
 มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ วันพฤหัสบดีที่ 28 พฤษภาคม 2558

ผู้ทรงคุณวุฒิ / ผู้วิพากษ์ 1) ผศ.ดร.ฉันทณรงค์ จัตุรัส 2) ผศ.ดร.จินตนา อาจหาญ
 ผู้ดำเนินการและประสานงาน 1) อ.พรพรรณ เจริญสุข ..

เวลา	รหัส	รายการ/หัวข้อเรื่อง	ผู้นำเสนอ	เลขหน้า
10.45 – 11.00	S131	ศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเองของอาจารย์มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ	อัญชลี ปิ่นทองคำ ดร.ประเสริฐ ประเวติรุ่งเรือง	1251
11.00 – 11.15	S169	การตอบสนองการใช้สมาร์ทคลาสรูม ของ อาจารย์ในมหาวิทยาลัยธนบุรี	ดวง บงกชเกตุสกุล สิทธิศักดิ์ ทองสุข	1597
11.15 – 11.30	S170	ศักยภาพนักบัญชีสู่เวทีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน : ศึกษาบัณฑิตในสถานประกอบการจังหวัดลำพูน	ดร.สมชาย เลิศภิรมย์สุข, ศศิธร เปอร์เจียว	1603
11.30 – 11.45	S171	การรับรู้สถานะอาชีพเสรีใน AEC ของนักศึกษาสาขาการบัญชีมหาวิทยาลัยธนบุรี ศูนย์การศึกษาจังหวัดลำพูน	ดร.สมชาย เลิศภิรมย์สุข, ศศิธร เปอร์เจียว	1614
11.45 – 12.00	S124	ความฉลาดทางการเมืองของชนชั้นรากหญ้า: กรณีศึกษากลุ่มอาชีพมอเตอร์ไซด์รับจ้างในเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร	सानิต ธีรวิศิษฐ์กุล, ดร.เฉลิมชัย วิโรจน์วรรณ	1192
12.00 – 13.00		พักรับประทานอาหารกลางวัน		
13.00 – 13.15	S128	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	สุวิษา การพัชชี นพัชรกร ทองเรือนดี	1225
13.15 – 13.30	S029	โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร นครปฐม และ สมุทรสาคร เพื่อเตรียมความพร้อมผู้ประกอบการประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	ธนวรรณ แฉ่งจำโลม	271
13.30 - 13.45	S136	ปัจจัยทางการศึกษาที่ส่งผลต่อความเครียดของนักศึกษาในมหาวิทยาลัย เขต ลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร	อาชิรญาณ์ สุทัศน์	1294
13.45 – 14.00	S142	ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยวชาวไทยในตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง จังหวัดสมุทรปราการ	ภณสิทธิ์ อ้นยะ สุภาพร รักแก้ว	1351
14.00 – 14.15	S143	การศึกษาพฤติกรรมกรมการบริโภคผลิตภัณฑ์อาหารเสริมของพนักงานบัญชี	พรพรรณ เจริญสุข วรัญญา ธงทอง บุญชนก เกิดลาภ	1358
14.15 – 14.30	S144	ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการงานวิชาการของบุคลากรทางการศึกษา	ภาณุ ปิ่นทุกำพล	1366
14.30 - 14.45		พักรับประทานอาหารว่าง		
15.00 – 15.15	S146	การศึกษาแนวทางการเพิ่มความปลอดภัยในการทำงานด้วยหลักการ 4E	ณัฐชญา พิมพาภรณ์	1394



ตารางการนำเสนอแบบบรรยาย ห้อง 1205 ชั้น 2 อาคาร 1

การประชุมวิชาการระดับชาติ เภยุมิตรวิชาการ ครั้งที่ 5

มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ วันพฤหัสบดีที่ 28 พฤษภาคม 2558

ผู้ทรงคุณวุฒิ / ผู้วิพากษ์ 1)..... ดร.สุดาสุวรรณค์ งามมงคลวงศ์ 2)..... ผศ.ดร.นำชัย เลวลีย์

ผู้ดำเนินการและประสานงาน 1)..... อ.อาชิรญาณ์ สุทัศน์

เวลา	รหัส	รายการ/หัวข้อเรื่อง	ผู้นำเสนอ	เลขหน้า
10.45 – 11.00	S018	ปัจจัยที่มีผลต่อการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของบุคลากรทางการบัญชี วิชาชีพศึกษา : สถานประกอบการในจังหวัดปทุมธานี	วรรณภา กัลยานุกุล	153
11.00 – 11.15	S019	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการห้างไฮเปอร์มาร์เก็ต ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี	กฤติญา รุจิภัทรเจริญ, ดร.สาธิตชัย แซ่เช็ง	166
11.15 – 11.30	S020	ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท วังน้อย เเบเวอเรจ	รัชชัช ธรรมธวัช ดร.สาธิตชัย แซ่เช็ง	176
11.30 – 11.45	S021	ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับกระบวนการการบริหารของบริษัท เบต้าไฟ แมชชีนเนอรี 779 จำกัด	ณภัทร ปทุมานนท์	183
11.45 – 12.00	S022	การพัฒนาองค์ประกอบเชิงอื่นอันทกยะภาวะผู้นำของนักศึกษาในสถาบันอาชีวศึกษาเอกชนของประเทศไทย	ดร.เชษฐภักณ์ภู ติลาศรีศิริ	193
12.00 – 13.00		พักรับประทานอาหารกลางวัน		
13.00 – 13.15	S023	พฤติกรรมการซื้อสินค้าประเภทเสื้อผ้าสำเร็จรูปผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของกลุ่มวัยทำงาน	พรพรทิรา นันทเสน, ผศ.ดร.สมยศ อวเกียรติ	205
13.15 – 13.30	S024	รูปแบบและกระบวนการเชิงปฏิสัมพันธ์ของเครือข่ายการป้องกันอาชญากรรมบนอินเทอร์เน็ต	ดวงหทัย ศรีสุข	221
13.30 - 13.45	S032	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของกลุ่มเครือข่ายผู้ประกอบการเครื่องเบญจรงค์ในเขตจังหวัดสมุทรสาคร	ศุภกศรี ศรีคงแก้ว	306
13.45 – 14.00	S026	ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสถานประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร	จุฬารพร พรหมสาขา ณ สกลนคร	244
14.00 – 14..15	S027	การตัดสินใจซื้ออาหารเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร	มัทยรินญา มาบางครุ ดร.สาธิตชัย แซ่เช็ง	255
14.15 – 14.30	S028	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าในตลาดนัดจตุจักรของประชาชนทั่วไป	ยุวพร เกษมสลดย์วงศ์ ผศ.ดร.สมยศ อวเกียรติ	266
14.30 -14.45		พักรับประทานอาหารว่าง		
15.00 – 15.15	S030	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านการจัดการโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แก้ว	วิศภพ ตรีสุวรรณ	285
15.15 – 15.30	S031	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารครัวพ่อกำนันชีฟู๊ด เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร	ฐานิดา เรือนงาม รศ.จินตนา สุนทรธรรม	297



ตารางการนำเสนอแบบบรรยาย ห้อง 1206 ชั้น 2 อาคาร 1

การประชุมวิชาการระดับชาติ เภษุมิตรวิชาการ ครั้งที่ 5

มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ วันพฤหัสบดีที่ 28 พฤษภาคม 2558

ผู้ทรงคุณวุฒิ / ผู้วิพากษ์ 1)..... ผศ.วัลลภ นิมนานนท์..... 2)..... ดร.ณัฐกาญจน์ สุวรรณธรา.....

ผู้ดำเนินการและประสานงาน 1)..... อ.ดวงดาว โยชิตะ.....

เวลา	รหัส	รายการ/หัวข้อเรื่อง	ผู้นำเสนอ	เลขหน้า
10.45 – 11.00	S034	ปัจจัยเชิงเหตุทางด้านจิตลักษณะและปัจจัยด้านสถานการณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมทางตั้งใจเรียนของนักศึกษาวิทยาลัยอินเตอร์เทคเล่าปาง ศูนย์กรุงเทพ	ประสิทธิ์ชัย เชนจำ	316
11.00 – 11.15	S035	มาตรการทางกฎหมายในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสำหรับกรณีห้างหุ้นส่วนสามัญและคณะบุคคลที่มีใช้นิติบุคคล	สังจวัฒน์ เรืองกาญจน์กุล	325
11.15 – 11.30	S036	ผลกระทบของอุตสาหกรรมที่มีต่อชุมชนในเขตพื้นที่บางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร	สมศักดิ์ ติลาสถาพรกูร, รศ.จินตนา สุนทรธรรม	336
11.30 – 11.45	S038	ความต้องการพัฒนาศักยภาพตนเองของสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ จังหวัดนนทบุรี เพื่อเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน	ผศ.สมศักดิ์ ถิ่นขจี	355
12.00 – 13.00		พักรับประทานอาหารกลางวัน		
13.00 – 13.15	S039	การรับรู้การสร้างแบรนด์ของวิทยาลัยเซารัสท์บางกอกที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี	ประทีป บุญเยี่ยม	370
13.15 – 13.30	S040	ประสิทธิภาพของการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในงานตามเป้าหมายขององค์กร	จิตติมา พูลเพชร	378
13.30 – 13.45	S116	ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมและการตัดสินใจในตราสารหนี้ของนักลงทุนรายย่อยในตลาดแรก	สุกัญญา ศิริโท ดร.เกียรติชัย วีระญาณนนท์	1114
13.45 – 14.00	S043	การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนทางการเงินกับราคาหุ้นสามัญในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	วิยะดา วรานนท์วันิช	419
14.00 – 14.15	S044	การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการแบบยั่งยืน กรณีศึกษา ชะมูนวนวัดหนองคักชี เขตสายไหม	อภิขยา นิเวศน์ วิภา คงพัาะ	430
14.15 – 14.30	S045	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติของรถยนต์ประหยัดพลังงานมาตรฐานสากล (รถยนต์อีโค) ในด้านส่วนประสมทางการตลาด ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร	พีระยุทธ คู่่มศักดิ์ ผศ.ดร.พิบูลย์ ลิ้มประภัทร	444
14.30 - 14.45		พักรับประทานอาหารว่าง		
15.00 – 15.15	S046	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องปรับอากาศคุณภาพน้ำดื่มเพื่อสุขภาพ ในเขตจังหวัดนนทบุรี	ประณัฐชญญา จิรพนาสม ผศ.ดร.สมยศ อวเกียรติ	455
15.15 – 15.30	S049	พฤติกรรมทางตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเครือข่ายออนไลน์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาเขตจตุจักร	ธันยาภรณ์ ครองยุติ, ผศ.ดร.สมยศ อวเกียรติ	472



ตารางการนำเสนอแบบบรรยาย ห้อง 1304 ชั้น 3 อาคาร 1

การประชุมวิชาการระดับชาติ เภยุมิตรวิชาการ ครั้งที่ 5

มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ วันพฤหัสบดีที่ 28 พฤษภาคม 2558

ผู้ทรงคุณวุฒิ / ผู้วิพากษ์ 1) ดร.นิวัฒน์ น้อยมณี 2) ผศ.ดร. รุ่งทิวา เสาร์สิงห์

ผู้ดำเนินการและประสานงาน 1) อ.กัญญาพัชร วุฒิยา

เวลา	รหัส	รายการ/หัวข้อเรื่อง	ผู้นำเสนอ	เลขหน้า
10.45 – 11.00	S050	ปัจจัยที่มีผลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทริป บรอดแนคท์ จำกัด (มหาชน)	วัลภา คงพะวะ อภิขยา นิเวศน์	481
11.00 – 11.15	S118	ปัจจัยภูมิหลังของนักศึกษาที่ส่งผลกระทบต่อระดับสาเหตุการไม่สำเร็จการศึกษาตามแผนเวลาในหลักสูตรของนักศึกษาวิทยาลัยราชพฤกษ์	สุวรรณา ตรงต่อศักดิ์ วรรณวิมล จงจรวายสกุล	1138
11.15 – 11.30	S123	ประเมินผลการจัดการฝึกอบรมผู้ปฏิบัติการฉุกเฉินระดับต้นในระบบแพทย์ฉุกเฉินของประเทศไทย	ดร.เสกสรรค์ มานวิโรจน์	1184
11.30 – 11.45	S125	พฤติกรรมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษนอกชั้นเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี	พรณรงค์ สิงห์สำราญ ดร.ปัทมา รูปสุวรรณกุล	1202
11.45 – 12.00	S063	การศึกษาผลของการใช้เกมปั้นหุ่นพระคัมภีร์ในวิชาคริสต์ศาสนาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5	สุเทพ หุ่นสวัสดิ์ กมล หริกุลรักษ์ จักรพันธ์ ใสรัจกิจ	602
12.00 – 13.00		พักรับประทานอาหารกลางวัน		
13.00 – 13.15	S126	การรับบริการทางวิชาการในการเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการแก่บุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนสังกัด อบจ.นนทบุรี	รศ.พิศพลิน เขียวหวาน	1210
13.15 – 13.30	S057	การจัดการความรู้หลักสูตรมาตรฐานสากลของโรงเรียนวัดโนทัยพายัพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	จันทร์ดาว แสงแก้ว ดร.พัชรีวรรณ กิจมี	550
13.30 - 13.45	S129	การบริหารและการบริการของห้องสมุดประชาชนที่มีชีวิต ของ ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี	สุภาพร บุญพิมพ์	1233
13.45 – 14.00	S064	การศึกษาผลเกมดนตรีของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนหอแซฟอุปถัมภ์การศึกษา 2557 จำนวน 40 คน	มังกร หิริรักษ์, นิพนธ์ สมบูรณ์พูลเพิ่ม สมชาย สร้อยศิริ	614
14.00 – 14.15	S060	โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุการเรียนรู้กฎหมายเช่าทรัพย์สินโดยใช้เกม	ศรีัญญา แจ่งขำ กิตติศักดิ์ จันทนิช	576
14.15 – 14.30	S061	การศึกษาผลของการใช้เกม"จิ๊กซอว์อาเซียน"ในวิชาอาเซียนศึกษา ของนักเรียนชั้น ปวช. 1	ดร.เดือนจิตต์ จิตต์อารี อภิสิทธิ์ บุเรนเด บุลากร ชื่นตา	585
14.30 - 14.45		พักรับประทานอาหารว่าง		
15.00 – 15.15	S062	การศึกษาผลของการใช้เกมโดมิโนอาเซียน ในรายวิชาอาเซียนศึกษาของนักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยเทคโนโลยีหมู่บ้านครู	ดร.นภวรรณ แยมชูดิ พัชรี นาคทอง, นันทวัน กลั่นอาจ	594



ตารางการนำเสนอแบบบรรยาย ห้อง1305..... ชั้น 3 อาคาร 1

การประชุมวิชาการระดับชาติ เบนจุมิตรวิชาการ ครั้งที่ 5

มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ วันพฤหัสบดีที่ 28 พฤษภาคม 2558

ผู้ทรงคุณวุฒิ / ผู้วิพากษ์ 1).....ดร.เจติเมพร เย็นเยือก..... 2).....ดร.อดิเรก เยาว์วงศ์.....

ผู้ดำเนินการและประสานงาน 1).....อ.สุภาภรณ์ จันทโชติ.....

เวลา	รหัส	รายการ/หัวข้อเรื่อง	ผู้นำเสนอ	เลขหน้า
10.45 – 11.00	S147	คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการจัดการอุตสาหกรรมที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามความคาดหวังของผู้ประกอบการ ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง	วันทนา สุขอนุเคราะห์	1410
11.00 – 11.15	S148	พฤติกรรมความปลอดภัยและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานช่างเทคนิค วิทยาลัยฯ บริษัทอู่ชูชูแห่งหนึ่ง ในเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร	วันทนา สุขอนุเคราะห์	1417
11.15 – 11.30	S149	การพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ค้าขายน้ำตาลกลั่นมะขาม	จรรยาวิทย์ โดสัจจะวงษ์	1426
11.30 – 11.45	S150	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต วิทยาลัยฯ สำนักงานสรรพากรเขตพื้นที่ สาขาย่อยวัดลาดบุญ กรุงเทพมหานคร	ธาวิณ เกษรสังข์	1443
11.45 – 12.00	S152	กระบวนการตัดสินใจซื้อน้ำหอมของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	บุษบา อู่อรุณ	1457
12.00 – 13.00		พักรับประทานอาหารกลางวัน		
13.00 – 13.15	S153	พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของพนักงาน บริษัทเอกชน วิทยาลัยฯ: เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร	บุษบา อู่อรุณ	1466
13.15 – 13.30	S154	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้ออะไหล่เครื่องจักรในเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร	บุษบา อู่อรุณ	1471
13.30 - 13.45	S156	ปัจจัยการตัดสินใจเลือกศึกษาระดับปริญญาโท ของนักศึกษาสาขาการบัญชี	พัทธ์ธีรา จิระอุดมสาโรจน์ วิภาวดี คุณวงศ์ ดร.ปติ พุทธิวิบูรณ์	1485
13.45 – 14.00	S162	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสมาร์ตโฟนของนักศึกษามหาวิทยาลัยฯ	สุภาภรณ์ จันทโชติ อุบลรัตน์ เรืองศรีจันทร์ ละอองดาว สืบเพ็ง	1526
14.00 – 14..15	S163	การศึกษาพฤติกรรมการออกกำลังกายของนักศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ	วฤตดา พิพัฒน์กุล พรณิภา สิงหา ลัดดาวัลย์ บุญปัญญา	1531
14.15 – 14.30	S191	การศึกษาโลจิสติกส์การท่องเที่ยว วิทยาลัยฯ นักท่องเที่ยววันหยุด	คุษดี มุกดา สุจิตตรา พุ่มทอง วรรณิศา บุญสาระวัง พรณิภา พระไทรยะ	1807
14.30 - 14.45		พักรับประทานอาหารว่าง		



ตารางการนำเสนอแบบบรรยาย ห้อง1305..... ชั้น 3 อาคาร 1

การประชุมวิชาการระดับชาติ เภษุมิตรวิชาการ ครั้งที่ 5

มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ วันพฤหัสบดีที่ 28 พฤษภาคม 2558

ผู้ทรงคุณวุฒิ / ผู้วิพากษ์ 1).....ดร.เจกิมพร เย็นเยือก.....2).....ดร.อดิเรก เยาว์วงศ์.....

ผู้ดำเนินการและประสานงาน 1).....อ.สุภาภรณ์ จันทโชติ.....

เวลา	รหัส	รายการ/หัวข้อเรื่อง	ผู้นำเสนอ	เลขหน้า
15.00 – 15.15	S192	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับกับความพึงพอใจและความภักดีของนักท่องเที่ยว กรณีศึกษาอำเภอเกาะยาวน้อย จังหวัดพังงา	ศุภดี มุกดา	1410
15.15 – 15.30	S193	ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบประกันสังคมของประชาชนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร	ธาวิน เกสรสังข์ พนิดา กักดี ณัฐนพิน ชมชื่น นพดล เอี่ยมรัก	1828



ตารางการนำเสนอแบบบรรยาย ห้อง1306..... ชั้น 3 อาคาร 1

การประชุมวิชาการระดับชาติ เภษุมิตรวิชาการ ครั้งที่ 5

มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ วันพฤหัสบดีที่ 28 พฤษภาคม 2558

ผู้ทรงคุณวุฒิ / ผู้วิพากษ์ 1).....รศ.ดร.ปรัชญนันท์ นิลสุข.....2).....ดร.วรางคณา ตันสกุล.....

ผู้ดำเนินการและประสานงาน 1).....อ.ดวงใจ หนูเล็ก.....

เวลา	รหัส	รายการ/หัวข้อเรื่อง	ผู้นำเสนอ	เลขหน้า
10.45 – 11.00	S173	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการผลิตผลงานวิจัยของครู	วรินทร์ ปรงเรณู	1633
11.00 – 11.15	S174	การพัฒนาการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือโดยใช้เทคนิค STAD ร่วมกับ TGT เรื่อง Instructions and Directions, Announcements, Notices, and Signs ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่1	กวีกันต์ กลั่นมา	1642
11.15 – 11.30	S175	การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยใช้แบบฝึก เรื่องการคำนวณดอกเบี้ยตามสัญญาผ่อนชำระ ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	นลินรัตน์ วิเศษวรพงศ์	1655
11.30 – 11.45	S176	การศึกษาพัฒนาชุดกิจกรรมการเรียนรู้ เรื่องกระบวนการขาย รายวิชาศิลปะการขายชั้นสูง สำหรับนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงปีที่ 2	ปณิธา อินทาศ	1666
11.45 – 12.00	S177	ศึกษาสาเหตุที่นักเรียนเข้าเรียนไม่ตรงเวลา กรณีศึกษา นักเรียนระดับ ปวช. 2 สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ประจำปีการศึกษา 2557	ประไพศรี ฤทธิ์ไธสง	1677
12.00 – 13.00		พักรับประทานอาหารกลางวัน		
13.00 – 13.15	S178	การพัฒนาทักษะวิชาการประกันภัย เรื่องการประกันภัยเชิงสัมมนาของนักเรียนระดับปวช.3	ภณิศา ปรัชญชรินกร	1688
13.15 – 13.30	S179	ศึกษารายการดำเนินงานของงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา	รุจิภา คำหาวย	1699
13.30 - 13.45	S180	การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาหลักการตลาด ของนักศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่1 ด้วยการจัดการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม Participatory Learning ของนักศึกษา	สิริรัตน์ เทียมเสวีวงศ์	1710
13.45 – 14.00	S181	ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาหลักการจัดการ โดยการจัดการเรียนรู้ แบบกระบวนการกลุ่มระดับ ปวส.2	ชลิตา บุญวันท์	1720
14.00 – 14.15	S187	พฤติกรรมกรการใช้โซเชียลมีเดียของพนักงานบริษัท	ชนิตา เอี่ยมสะอาด ธรราดา มะยัง	1780
14.15 – 14.30	S188	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการซื้อเสื้อผ้ามือสองของผู้บริโภค	ชนิตา เอี่ยมสะอาด	1786
14.30 - 14.45		พักรับประทานอาหารว่าง		
15.00 – 15.15	S189	การรับรู้เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นกรุงเทพ เขตลาดกระบัง ของประชากรในเขตลาดกระบัง	ชุตินา เกตุยา ชนิตา เอี่ยมสะอาด	1792
15.15 – 15.30	S094	การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับเศษคาร์บอนไฟเบอร์ กรณีศึกษา : บริษัท คอมโพสิทส์ จำกัด	อนุชา มาณพ คมสันต์ การโสภา นุชา โยธาพันธ์ ยอดคนภา เกษเมือง ธีระพงษ์ ทับพร	890



ตารางการนำเสนอแบบบรรยาย ห้อง 1307 ชั้น 3 อาคาร 1

การประชุมวิชาการระดับชาติ เภษุมิตรวิชาการ ครั้งที่ 5

มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ วันพฤหัสบดีที่ 28 พฤษภาคม 2558

ผู้ทรงคุณวุฒิ / ผู้วิพากษ์ 1).....ดร.กฤษฎา ทวีศักดิ์ศรี..... 2).....ผศ.ดร.อนุพงษ์ อินฟ้าแสง

ผู้ดำเนินการและประสานงาน 1).....อ.พิมพ์ทิพย์อร แสงทองไชย.....

เวลา	รหัส	รายการ/หัวข้อเรื่อง	ผู้นำเสนอ	เลขหน้า
10.45 – 11.00	S165	แนวโน้มการตัดสินใจเคลื่อนย้ายแรงงานพม่า ประเภทอุตสาหกรรมอาหารในเขตจังหวัดสมุทรสาคร เมื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558	มัณฑุสา คุ่มครอง	1552
11.00 – 11.15	S166	แนวทางพัฒนาลดความล่าช้าของการขนส่งสินค้าปูนซีเมนต์ผงของสถาน ประกอบการในจังหวัดระยอง	ประจักษ์ พรหมงาม, ดร.เชษฐภักดิ์ ลีลาศรีศิริ รศ.ดร.ศักดิ์ กองสุวรรณ ดร.ไพโรจน์ บาลัน	1565
11.15 – 11.30	S167	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อมาตรฐานการบริการสำนักงานบัญชีในเขต กรุงเทพมหานคร	มิตร ทองกาบ	1577
11.30 – 11.45	S168	ศึกษากลยุทธ์การตลาดของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม (ร้านโชห่วย)	ขวัญรพี ศรีใส	1588
11.45 – 12.00	S172	การบริหารงานจัดซื้อวัตถุดิบกับการใช้หลักธรรมาภิบาลของธุรกิจผลิตและ ส่งออกเสื้อผ้าสำเร็จรูปใน กรุงเทพมหานคร	สายพิน ภู่ง, อนุพงษ์ อินฟ้าแสง อุรุพนธ์ กัลยาสิริ	1625
12.00 – 13.00		พักรับประทานอาหารกลางวัน		
13.00 – 13.15	S130	ปัจจัยที่สัมพันธ์กับเจตคติการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนมัธยมในเขตสาย ใหม่ กรุงเทพมหานคร	ยุวดี ชูจิตต์	124
13.15 – 13.30	S042	การจัดการความรู้เกี่ยวกับภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านหัตถกรรมของเทศบาลเมืองต้น เปาอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่	นพรัตน์ สัจจะวิสัย	397
13.30 - 13.45	S108	ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อจัดการความยากจนตามปรัชญาของเศรษฐกิจ พอเพียง	พล.ต.ดร.อนุชาติ บุนนาค	1030
13.45 – 14.00	S109	สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจาก พระราชดำริ ให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูง	พล.ต.ดร.อนุชาติ บุนนาค	1041
14.00 – 14.15	S114	ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง	สิริชญาภัทร์ ชัยวัชรนนท์ วิศุทธิ์ ขวัญพุกภัย	1098
14.15 – 14.30	S117	รูปแบบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดและคุณค่าตราสินค้าที่มีต่อความภักดี ต่อตราสินค้าของผู้ซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในประเทศไทย	ภัทรญาณ์ บุญนาค	1123
14.30 - 14.45		พักรับประทานอาหารว่าง		
15.00 – 15.15	S111	แนวทางพัฒนาห้องเรียนคอมพิวเตอร์ด้วยเทคโนโลยีเสมือน เพื่อลดต้นทุนใน การบริหารจัดการ และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	เอนก นามจันทร์, ดร.บัญญัติ เกตุเมธี, ดร.อุไรรัตน์ เข้มขุติ ดร.อุรุพนธ์ กัลยาสิริ	1062
15.15 – 15.30	S115	การศึกษานโยบายและแนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการของบุคลากรสาย สนับสนุนมหาวิทยาลัยชนบุรี	ดร.ปฐมพร อินทรางกูร ณ อรุณา รศ.ดร.ฉัฐวิณี สิทธิศิริอรรด	1105



ตารางการนำเสนอแบบบรรยาย ห้อง1310..... ชั้น 3 อาคาร 1

การประชุมวิชาการระดับชาติ เภษัชกรศึกษา ครั้งที่ 5

มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ วันพฤหัสบดีที่ 28 พฤษภาคม 2558

ผู้ทรงคุณวุฒิ / ผู้วิพากษ์ 1).....รศ.ดร.สมชาย ปราการเจริญ 2) ดร.สุธาณี แสงมุกดา.....

ผู้ดำเนินการและประสานงาน 1).....อ.ผกากรอง อรรถการณพันธ์.....

เวลา	รหัส	รายการ/หัวข้อเรื่อง	ผู้นำเสนอ	เลขหน้า
10.45 – 11.00	S096	การวัดทักษะทางวิชาชีพบัญชีของนักศึกษาคณะบัญชี ศูนย์บริการวิชาการภาคเหนือ มหาวิทยาลัยวิทยาลักษณ์บุรี	กมลวรรณ ศิริจันทร์ชื่น ดร.สมชาย เลิศภิรมย์สุข	913
11.00 – 11.15	S097	ความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของพนักงานบัญชีในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน	รุจิรัตน์ ปาลีพัฒนสกุล สมชาย เลิศภิรมย์สุข	922
11.15 – 11.30	S098	การประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารของนักบัญชีธุรกิจSMEs ประเภทการผลิตสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร	ปัทมา ลิ้มชัยเจริญ	931
11.30 – 11.45	S099	การพัฒนาระบบการบริหารงานและการจัดการความรู้ ด้านงานวิจัย กรณีศึกษา สำนักวิชาศึกษาทั่วไป ม.วิทยาลัยรัตนบุรี	พฤกษ์ จิรสัตยาภรณ์ ดร.ปัญญา เกติมนตรี	942
11.45 – 12.00	S100	การเรียนการสอนแบบผสมผสานกิจกรรมเพื่อพัฒนาทักษะการเรียนรู้และพัฒนาค้นเอง	สำราญ ผลดี	949
12.00 – 13.00		พักรับประทานอาหารกลางวัน		
13.00 – 13.15	S101	ศึกษาแนวทางในการปรับปรุงการเรียนการสอนของหลักสูตรหมวดศึกษาศาสตร์ศึกษาทั่วไป	สุพร ธารพงษ์พันธ์ สิริกักร วัฒนภัทรพร พฤกษ์ จิรสัตยาภรณ์	957
13.15 – 13.30	S102	การศึกษาปัญหาและแนวทางพัฒนาการให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบริการของวิทยาลัยอาชีวศึกษาจังหวัดลำพูน	สงกรานต์ อินชันทน์ ปทุมวัลย์ เตโช	963
13.30 - 13.45	S103	ผลสัมฤทธิ์ของการจัดการเรียนการสอน โดยรูปแบบโยนิ โสมนสิการ เปรียบเทียบกับการสอนรูปแบบปกติในรายวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชนส์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยรัตนบุรี ศูนย์บริการวิชาการภาคเหนือ จังหวัดลำพูน	ธนพล บุญปลูก	971
13.45 – 14.00	S134	สมรรถนะครูที่พึงประสงค์ระดับประถมศึกษาตามทัศนะของครู โรงเรียนสังกัดสำนักงานเทศบาลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี	สุกัญญา สุदारรัตน์	1275
14.00 – 14.15	S132	การบริหารงานวิชาการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ตำบล สำนักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนนทบุรี	รัชชก โขติวิไลวรรณ	1257
14.15 – 14.30	S107	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้าร้านซีพีเฟรชมาร์ทของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร	อัคราพรรณ เกษติ ดร.สาธิตชัย แซ่จั้น	1018
14.30 - 14.45		พักรับประทานอาหารว่าง		
15.00 – 15.15	S110	ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบัญชีของบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร	นพจักร ทองเรือนดี	1052



ตารางการนำเสนอแบบบรรยาย ห้อง1401..... ชั้น 4 อาคาร 1

การประชุมวิชาการระดับชาติ เภษุมิตรวิชาการ ครั้งที่ 5

มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ วันพฤหัสบดีที่ 28 พฤษภาคม 2558

ผู้ทรงคุณวุฒิ / ผู้วิพากษ์ 1).....ผศ.ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต.....2).....ผศ.ดร. อำพล นววงศ์เสถียร.....

ผู้ดำเนินการและประสานงาน 1)..... อ.อนุศิริ ชินศิริ.....

เวลา	รหัส	รายการ/หัวข้อเรื่อง	ผู้นำเสนอ	เลขหน้า
10.45 – 11.00	S065	จัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ของพนักงานในสถานประกอบการนิคมอุตสาหกรรมนวนคร	พินิจ แก้วเกษตรกรณ์ ดร.นันทน์นันท์ บัวบัวบานน์	621
11.00 – 11.15	S066	เจตคติต่อภาษีมูลค่าเพิ่มของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร	วิชุดา นากเลื่อน	631
11.15 – 11.30	S067	ปัจจัยส่วนผสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเซอร์วิสอพาร์ทเมนต์แบบรายวันในเขตกรุงเทพมหานคร	ดร.สาธิตย์ แซ่ซิ่น	641
11.30 – 11.45	S068	การศึกษาผลของการใช้เกม “คณิตคิดหรรษา” ในวิชาการจัดเสริมประสบการณ์ทางคณิตศาสตร์ ระดับชั้นอนุบาล 3	พรรณี บุญประกอบ สุภารัตน์ แซ่เตียว ณัฐชานันท์ พบขุนทด	653
11.45 – 12.00	S069	การศึกษาผลของการใช้เกม “บันไดงูประวัติศาสตร์” ในวิชาประวัติศาสตร์ ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4	ดร.ปฐมพร อินทรางกูร ณ อยุธยา วราพร จันทรแจ่มหล้า วาริน จินดาวงษ์	661
12.00 – 13.00		พักรับประทานอาหารกลางวัน		
13.00 – 13.15	S070	การศึกษาผลของการใช้เกม “กลยุทธ์ธุรกิจ” ในวิชากลยุทธ์การตลาด ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงปีที่ 1	ดร.อุไรรัตน์ แยมจูดิ อ้อมใจ ยิ้มสอาด อรุณรัตน์ วรรณารัก	668
13.15 – 13.30	S071	การศึกษาผลของการใช้เกม “Mixed Marketing” ในวิชาการตลาดระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 1	ผศ.พรศักดิ์ คำทอง ผศ.ดร.พนมพร จันทรปัญญา	677
13.30 - 13.45	S072	การศึกษาผลของการใช้เกมในวิชาการบริหารเส้นทางการขนส่งสินค้าระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงปีที่ 1 วิทยาลัยเทคโนโลยีบริหารธุรกิจสมุทรปราการ	รศ.เฉลียว พันธุ์ลีดา วิสนุ ศาสตร์เพ็ชร ขจิวรรณ พร้อยพานิช	688
13.45 – 14.00	S074	เกมบันไดงู ควบคุมเครื่องกลไฟฟ้า	กมลภพ แก้วศรี, โสภณ ยินยัน	702
14.00 – 14.15	S075	การศึกษาผลของการใช้เกมในวิชาเสริมทักษะสังเกต ของนักเรียนระดับอนุบาล 2	ดร.ประสิทธิ์ บุญทรง จารุวรรณ ดาวงษ์ วันสิริ ม่องส่วนอ้อย	709
14.15 – 14.30	S076	การศึกษาผลของการใช้เกมบันไดงูหรรษา ในวิชาการบัญชีต้นทุนของนักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพปีที่ 3/1	ว่าที่ร้อยตรี ดร.มนัส บุญประกอบ ธนัชญา โพธิ์ทอง จันจิรา กรุดสุข	1717



ตารางการนำเสนอแบบบรรยาย ห้อง 1402 ชั้น 4 อาคาร 1

การประชุมวิชาการระดับชาติ เภษัชกรรมวิชาการ ครั้งที่ 5

มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ วันพฤหัสบดีที่ 28 พฤษภาคม 2558

ผู้ทรงคุณวุฒิ / ผู้วิพากษ์ 1)..... ผศ.ดร.กาญจนา บุญภักดิ์..... 2)..... ผศ.ดร.ปณิตา วรรณพิรุณ

ผู้ดำเนินการและประสานงาน 1)..... อ.จรรยาวิทย์ โตสัจจะวงษ์.....

เวลา	รหัส	รายการ/หัวข้อเรื่อง	ผู้นำเสนอ	เลขหน้า
10.45 – 11.00	S081	การศึกษาผลของการใช้เกม “สัตว์ปริศนา” ในวิทยาศาสตร์ ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4	ไพรัช จุ่นเกด ทวี รุศักดิ์ ประเสริฐ สิริโรจน์ธรรม	764
11.00 – 11.15	S082	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาดบริการและความต้องการใช้บัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์	วีรนุช แซ่จิ้น, อุไรรัตน์ แซ่มชุตี	771
11.15 – 11.30	S083	ศึกษาการใช้งานโปรแกรมระบบบัญชีสำเร็จรูป Express ในการบันทึกบัญชีของบริษัท เจเอสที แอ็กซเซอร์วิส จำกัด	ศิริวัลย์ จันทร์แก้ว	780
11.30 – 11.45	S084	ทัศนคติและพฤติกรรมการใช้โซเชียลเน็ตเวิร์คของพนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย เขตคลองเตยกรุงเทพมหานคร	ปณิตา แจ่มจำรัส กรณัฐ หล่อวิฑาเลิศนภา	787
11.45 – 12.00	S085	ความคาดหวังในการประกอบอาชีพหลังสำเร็จการศึกษาของนักศึกษา มหาวิทยาลัยชนบุรี	ประยูร ปัญญานาม ศิริวรรณ ฉายศิริ	799
12.00 – 13.00		พักรับประทานอาหารกลางวัน		
13.00 – 13.15	S086	ส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจซื้อสินค้าแฮนด์แบรนด์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร	วารภรณ์ ตั้งคลัง ดร.ปณยณูช ยังทินนัง ศิริวรรณ ฉายศิริ	814
13.15 – 13.30	S087	การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ	สุรศักดิ์ ประชุมเกษตร อัคราช วลายุทธสวัสดิ์	825
13.30 - 13.45	S088	การศึกษาช่องทางในการประชาสัมพันธ์และสื่อที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานศึกษาของนักศึกษาศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยชนบุรี วิทยาลัยเทคโนโลยีศรีวัฒนบริหารธุรกิจ	ชนมรัชดา ยศปิ่น	839
13.45 – 14.00	S089	รูปแบบการสื่อสารภายใน ความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายใน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค	ไชยศ ชนะกุล ณัฐชฎา วิจิตรจามรี	851
14.00 – 14.15	S095	การพัฒนาแบบบัญชีผู้ผลิตน้ำดื่ม : กรณีศึกษาโรงงานน้ำดื่ม เอ็น พี เอส ตำบลบ้านบอม อำเภอมือง จังหวัดลำปาง	ราตรี ไวสดี	904
14.15 – 14.30	S091	การจัดการเรียนการสอนโดยใช้ปัญหาเป็นฐานในมหาวิทยาลัยชนบุรี	ไพโรจน์ แจ่มศรี	867
14.30 - 14.45		พักรับประทานอาหารว่าง		
15.00 – 15.15	S092	ทัศนคติของกลุ่มผู้ชมรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ของสถานีโทรทัศน์ช่อง 3	ภัทรพล สีวอลเกต	874
15.15 – 15.30	S093	การสำรวจปริมาณความต้องการการใช้อาหารกุ้งของกลุ่มเกษตรกรเพื่อวางแผนการตลาดขนส่งที่ยาวเปล่า กรณีศึกษา บรูพา ฟาร์ม	นุชจรี แก่นละออ สิวพร หอมไม้หาย	882



ตารางการนำเสนอแบบบรรยาย ห้อง 1403 ชั้น 4 อาคาร 1

การประชุมวิชาการระดับชาติ เภษุมิตรวิชาการ ครั้งที่ 5

มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ วันพฤหัสบดีที่ 28 พฤษภาคม 2558

ผู้ทรงคุณวุฒิ / ผู้วิพากษ์ 1).....รศ.ดร.สมศักดิ์ กงเที่ยง..... 2).....ดร.กัญญา เอี่ยมพญา.....

ผู้ดำเนินการและประสานงาน 1).....อ.วฤดา พิพัฒน์กุล.....

เวลา	รหัส	รายการ/หัวข้อเรื่อง	ผู้นำเสนอ	เลขหน้า
10.45 – 11.00	S073	คุณลักษณะของผู้นำที่พึงประสงค์ในยุค AEC	ดร.วิศิษฐ์ แสงหิรัญ อนุศิริ ชินศรี	696
11.00 – 11.15	S195	ทัศนคติเกี่ยวกับนโยบายการช่วยเหลือของรัฐบาลในการซื้อรถยนต์คันแรก	ธาวิน เกสรสังข์ พนิดา กักดี มารุต อยู่คง วรายุทธ ชะอุ่ม ณศิน ทิมเรืองเวช	1840
11.15 – 11.30	S196	ปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชา การเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยเอกชน ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร	ปณิคนันท์ ปานพลอย	1847
11.30 – 11.45	S198	ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกซื้อเครื่องสำอางค์ (สกินแคร์) ของผู้บริโภคในเขตลาดกระบัง	ปุณิกา โทพิลา	1860
11.45 – 12.00	S194	การศึกษาทัศนคติของประชาชนในชุมชนรอคอนันต์ 7 เขตคันทนายาวต่อโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค	ธาวิน เกสรสังข์ พนิดา กักดี พนิดดา เกลียงนุ้ย วันดี มาลาสาย	1834
12.00 – 13.00		พักรับประทานอาหารกลางวัน		
13.00 – 13.15	S204	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมาเที่ยววัดเจติยหอย จังหวัดปทุมธานี	ภณสิทธิ์ อ้นยะ	1908
13.15 – 13.30	S199	พฤติกรรมการบริโภคชาปอกระบิลของประชาชนในเขตลาดกระบัง	ปุณิกา โทพิลา	1869
13.30 - 13.45	S205	การพัฒนาเว็บไซต์เพื่อสุขภาพตามหลักการออกแบบเว็บไซต์ที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้สูงอายุ	ดวงใจ หนูเล็ก	1914
13.45 – 14.00	S200	การเตรียมรับมือกับภัยธรรมชาติของประชากรในตอนบนของประเทศไทย	ประดิษฐ์ ดีใจ พนิดา กักดี	1877
14.00 – 14.15	S077	การศึกษาผลการใช้เกม “ผมคือใคร” ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ	ดร.สิริรัตน์ เกษประทุม กฤษฎา ไทวะระ, อานนท์ ชำนาญกุล	726
14.15 – 14.30	S078	กลยุทธ์ทางการตลาดในการปรับตัวของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม(โชว์ห่วย)ในเขตหนองแขม	อมรรัตน์ หงษ์ทอง	734
14.30 - 14.45		พักรับประทานอาหารว่าง		
15.00 – 15.15	S079	การศึกษาผลของการใช้เกมกราฟม.สนุก ในวิชาคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5	ไพโรจน์ แจ่มศรี ปวีศา หวลนุดดา, อมรรัตน์ เจียวประไพ	748
15.15 – 15.30	S080	ความภักดีของลูกค้าค้าไอศกรีมการบินดินทุ่นดำ	ว่าที่เรืออากาศตรี พงษ์ สนสิน ศศ.ดร.สมยศ อวเกียรติ	755



ตารางการนำเสนอแบบบรรยาย ห้อง1404..... ชั้น 4 อาคาร 1

การประชุมวิชาการระดับชาติ เภษุมิตรวิชาการ ครั้งที่ 5

มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ วันพฤหัสบดีที่ 28 พฤษภาคม 2558

ผู้ทรงคุณวุฒิ / ผู้วิพากษ์

1).....รศ.ดร.เสาวนีย์ เลวลีย์.....2).....ดร.ศรินทร์ นาคณนอม.....

ผู้ดำเนินการและประสานงาน

1).....อ.บุษบา อุ่อรุณ.....

เวลา	รหัส	รายการ/หัวข้อเรื่อง	ผู้นำเสนอ	เลขหน้า
10.45 – 11.00	S004	การศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สถานบริการดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครตะวันตก	ประกาศ ปาวา ทองสว่าง	21
11.00 – 11.15	S008	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องปรับอากาศของผู้บริโภค กรณีศึกษา บริษัท กัญญาณัฐ อิเล็กทริก จำกัด	กัญญาณัฐ ศิริกุล	62
11.15 – 11.30	S005	ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค ไก่ย่างห้าดาว	ประสงค์ อุทัย วัฒนา เอกปมิตรศิลป์ สมบัติ ทิมทรัพย์	33
11.30 – 11.45	S006	องค์ประกอบของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)	บุญสม รัศมีโชติ, กิตติศักดิ์ จังพานิช, ประสงค์ อุทัย	43
12.00 – 13.00		พักรับประทานอาหารกลางวัน		
13.00 – 13.15	S003	การตัดสินใจและพฤติกรรมกรบริโภคอาหารสำเร็จรูปแช่แข็งพร้อมทานของผู้บริโภคในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร	ดร.สิทธิพร ประวัชรเรือง ศศ.ดร.สมยศ อวเกียรติ	10
13.15 – 13.30	S009	ความคิดเห็นของพนักงานต่อประสิทธิภาพการจัดซื้อของบริษัท เอบีซี จำกัด	พลอยอันดา วงษ์ศรี	70
13.30 - 13.45	S010	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าห้องพักอาศัยของผู้เช่าห้องพักคอกบัว	ประภัสสร จันทรพิวง	78
13.45 – 14.00	S011	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการของ บริษัท นิธิ เอ็นจิเนียริง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด	สุนิรัชต์ ขันข่อย	84
14.00 – 14.15	S012	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ โลจิสติกส์ของสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 3 กรณี การชำระภาษีรถประจำปี	ณัฐติกาญจน์ สกลวัฒน์หิรัญ	94
14.15 – 14.30	S013	การใช้ข้อมูลทางบัญชีในการบริหารจัดการของบริษัทจำกัดในจังหวัดนนทบุรี	วรรณภา อิมะไชย์ ดร.ปัญญา กล้ายเดช	102



ตารางการนำเสนอแบบบรรยาย ห้อง 1405 ชั้น 4 อาคาร 1

การประชุมวิชาการระดับชาติ เภษัชกรรมวิชาการ ครั้งที่ 5

มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ วันพฤหัสบดีที่ 28 พฤษภาคม 2558

ผู้ทรงคุณวุฒิ / ผู้วิพากษ์ 1)..... ผศ.ดร. คำเพชร ภูริปริญญา 2)..... ผศ. ญาณวัฒน์ พลอยเทศ

ผู้ดำเนินการและประสานงาน 1)..... อ.ปิยาภา พรमतอง

เวลา	รหัส	รายการ/หัวข้อเรื่อง	ผู้นำเสนอ	เลขหน้า
10.45 – 11.00	S017	การวิเคราะห์ห้องค้ประกอบสมรรถนะของผู้ทำบัญชีที่ขึ้นทะเบียนในเขตจังหวัดสมุทรปราการในการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	ปุ่นนุช ยังทินนัง	142
11.00 – 11.15	S014	ผลกระทบของนโยบายการเงินต่ออัตราแลกเปลี่ยนก่อนและหลังวิกฤตการณ์ทางการเงิน	สุภาวดี ศิริวัฒน์ ดร.ชัยวุฒิ กุลมา	111
11.15 – 11.30	S037	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมในด้านส่วนประสมทางการตลาดของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร	จารึก สิมพลิงค์	344
11.30 – 11.45	S113	ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัดในจังหวัดลำปาง	วารินทร์ ธาสุดใจ	1087
11.45 – 12.00	S121	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการของสายการบินนกแอร์ภายในประเทศ (กรุงเทพฯ – เชียงใหม่)	โสธรา พาหุวัฒน์กร	1166
12.00 – 13.00		พักรับประทานอาหารกลางวัน		
13.00 – 13.15	S122	จิตสำนึกสาธารณะของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี	สุวรรณ ชันดี ดร.พรพิมล ประวิติรุ่งเรือง	1175
13.15 – 13.30	S002	การประเมินผลหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ วิทยาลัยศาสนศึกษา สานสนเทศทางการศึกษาจังหวัดชุมพร	กัญญา แก้วประดิษฐ์	1
13.30 - 13.45	S112	ความคิดเห็นด้านส่วนประสมทางการตลาดของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์ลูกชิ้นปิ้ง	ธนพล มงคล	1076
13.45 – 14.00	S048	การวิเคราะห์กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	อุไรวรรณ ธนระักษ์	464
14.00 – 14.15	S015	การวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนการผลิตข้าวพันธุ์ปากอ้าปีลของเกษตรกรบ้านทัพไทย ตำบลหมอ อำเภอบราสาท จังหวัดสุรินทร์	ปัญญาวัฒน์ จุฑามาศ	121
14.15 – 14.30	S201	การแพทย์วิถีชาวบ้าน จังหวัดละเซ็งเทรา	ประดิษฐ์ ดีใจ พนิดา กักดี	889



ตารางการนำเสนอแบบบรรยาย ห้อง 1406 ชั้น 4 อาคาร 1

การประชุมวิชาการระดับชาติ เภษัชกร ครั้งที่ 5

มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ วันพฤหัสบดีที่ 28 พฤษภาคม 2558

ผู้ทรงคุณวุฒิ / ผู้วิพากษ์ 1)..... รศ. วสันต์ กันอ่ำ 2)..... ดร. ณรงค์ โปธิ

ผู้ดำเนินการและประสานงาน 1)..... อ. ชาวิน เกษรสังข์

เวลา	รหัส	รายการ/หัวข้อเรื่อง	ผู้นำเสนอ	เลขหน้า
10.45 – 11.00	T011	การศึกษาวิธีการนำเว็บเพจขึ้นหน้าแรก ของโปรแกรมช่วยการสืบค้นข้อมูล ผ่านเว็บไซต์ http://www.google.com กรณีศึกษาเว็บไซต์ http://www.rommaigreenpark.com ภายใต้อัฒานหา “ที่พักลำปาง”, “โรงแรมลำปาง”, “รีสอร์ทลำปาง”	ชัยวัฒน์ สมศรี	1999
11.00 – 11.15	T013	การศึกษานานาการทดสอบของการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร 2 กลุ่ม ระหว่างสถิติทดสอบ t-test และ F-test ภายใต้งื่อนไขของขนาดกลุ่มตัวอย่าง และระดับนัยสำคัญทางสถิติที่แตกต่างกัน โดยใช้เทคนิคการจำลองมอนติคาร์โล	สุวิษฐา กุ้ทับทิม ณัชชา มหปญญานนท์ กฤษฎากาญจน์ ไตพิทักษ์	2013
11.15 – 11.30	T014	การลดต้นทุนการติดตั้งชุดลือกฝ้ายด้วยเทคนิควิศวกรรมคุณค่า ของโรงงาน ตัวอย่าง	เถลิง พลเจริญ	2024
11.30 – 11.45	T016	การพัฒนาบบฐานข้อมูลหลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา กรณีศึกษา: คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ	อนุมาศ แสงสว่าง ดร. เถลิงชัย วิโรจน์วรรณ	2038
11.45 – 12.00	T019	การสร้างโมบายแอปพลิเคชันเพื่อส่งเสริมจริยธรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	พุทธิพันธ์ นาคสุข ดร.ศิริพร อยู่ประเสริฐ	2066
12.00 – 13.00		พักรับประทานอาหารกลางวัน		
13.00 – 13.15	T017	การออกแบบและพัฒนาส่วนติดต่อกราฟิกกับผู้ใช้	จิรวินญ์ ดีเจริญชิตพงศ์	2047
13.15 – 13.30	T021	การพัฒนาบบฐานข้อมูลฝึกทักษะการจดจำด้วยเกมตารางปริศนา	สมบูรณ์ สุภัทรกุลชัย ณัฐชดา ธรรมเวช	2088
13.30 - 13.45	T026	กระบวนการเปรียบเทียบคำอธิบายรายวิชา ในการเทียบโอนรายวิชา โดยการให้น้ำหนักคำ (term weighting) ร่วมกับแบบจำลองเวกเตอร์สเปซ	นพดล สิทธิเลิศ, ศิริประกาย พงศ์สุวรรณ พิมพ์นารา อาจคง	2125
13.45 – 14.00	T027	วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารในม.วิทยาลัยชนบุรี	ศิริประกาย พงศ์สุวรรณ อรรถกร องค์ศิริพร	2133
14.00 – 14.15	T035	การจัดการความรู้ด้วยเทคโนโลยี “ระบบการจัดการเรียนการสอนผ่านเว็บ” ของมหาวิทยาลัยชนบุรี	ดร.บัญชา เกิดมณี เสาวภา เมืองแก่น เอนก นามจันทร์ ดิเรก รั้งรองจิตภูมิ	2214
14.15 – 14.30	T039	คำสนทนาภาษาอาเซียนพื้นฐาน 10 ประเทศผ่านระบบออนไลน์	จิรนุช เจริญเรืองทรัพย์	2252



ตารางการนำเสนอแบบบรรยาย ห้อง 1407 ชั้น 4 อาคาร 1

การประชุมวิชาการระดับชาติ เภษุมิตรวิชาการ ครั้งที่ 5

มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ วันพฤหัสบดีที่ 28 พฤษภาคม 2558

ผู้ทรงคุณวุฒิ / ผู้วิพากษ์ 1)..... ศศ.ดร.เปรมพร เขมมาวุฒดี 2)..... ศศ.สุเนตร มุลทา.....

ผู้ดำเนินการและประสานงาน 1)..... อ.ชุตินา เกตุยา.....

เวลา	รหัส	รายการ/หัวข้อเรื่อง	ผู้นำเสนอ	เลขหน้า
10.45 – 11.00	T038	พัฒนาระบบจัดหางานพิเศษสำหรับนักศึกษาในระดับปริญญาตรีผ่านเทคโนโลยีเว็บเซอร์วิส	พิชญ ชะดวงคร ดร.ไพศาล ตระกูลสุข	2242
11.00 – 11.15	T015	การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนแบบทบทวนบนเว็บรายวิชาการเขียนโปรแกรมบนระบบปฏิบัติการเท็กซ์โหมดที่ส่งผลต่อการคิดวิเคราะห์เทคนิคเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์	ฝนทิพย์ เพชรจำรัส	2029
11.15 – 11.30	T020	การศึกษาคำว่าความเข้าใจและความพร้อมใช้บริการกลุ่มเมฆในหน่วยงานภาครัฐ	ดร.ทกกลชัย อุดตรนที ดร.อภิรักษ์ ปรีชญสมบูรณ์ ดร.วรินญา สุจริยา	2075
11.30 – 11.45	T022	การเพิ่มผลผลิตโดยใช้เทคนิคการจำลองสถานการณ์กรณีศึกษาบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์	สุรฉันทย์ ปาละพรพิสุทธิ์ ทิพวรรณ โชติเวที กิตติพงษ์ แสงนะ สมศักดิ์ มีแสง อานันท์ จันทมาศย์	2096
11.45 – 12.00	T023	การลดของเสียจากปัญหาระยะเวลาห่างของสปริงกว้างไม่ได้ตามมาตรฐานในกระบวนการม้วนขึ้นรูปสปริง กรณีศึกษา โรงงานผลิตสปริง	สุรฉันทย์ ปาละพรพิสุทธิ์ ทิพวรรณ โชติเวที จุฑามาศ พรหมเลิศ สุครัตน์ อินสิงห์	2103
12.00 – 13.00		พักรับประทานอาหารกลางวัน		
13.00 – 13.15	T024	การปรับปรุงกระบวนการผลิตน้ำดื่มโดยโปรแกรมการจำลองสถานการณ์กรณีศึกษาโรงงานน้ำดื่ม	สุรฉันทย์ ปาละพรพิสุทธิ์ ทิพวรรณ โชติเวที รุ่งโรจน์ เชียงทอง สุทธิพงษ์ กิ่งทอง	2111
13.15 – 13.30	T029	การศึกษาและการพัฒนาประสิทธิภาพการผลิตอะไหล่เตาอบด้วยวิธีการออกแบบการทดลอง	สุรฉันทย์ ปาละพรพิสุทธิ์ อริวัฒน์ สีนะธรรม นิภากรณ์ ชะมาประโคน นัทธูชา กองแก้ว สุริยา ไชยหานิชย์	2155
13.30 - 13.45	T025	การสร้างตัวแบบจำลองในกระบวนการผลิตของบุคลากรฝ่ายผลิตกรณีศึกษาบริษัท กราเวีย กราฟฟิกส์ จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร	วารุณี มลิทนปัญญา กิตติศักดิ์ จันทนิช ณัฐพงศ์ ศรีภูงา	2118



ตารางการนำเสนอแบบบรรยาย ห้อง 1407 ชั้น 4 อาคาร 1

การประชุมวิชาการระดับชาติ เภษัชกรรมวิชาการ ครั้งที่ 5

มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ วันพฤหัสบดีที่ 28 พฤษภาคม 2558

ผู้ทรงคุณวุฒิ / ผู้วิพากษ์ 1)..... ศศ.ดร.เปรมพร เขมมาวุฒม์ 2)..... ศศ.สุเนตร มุลทา.....

ผู้ดำเนินการและประสานงาน 1)..... อ.ชุตินา เกตุยา.....

เวลา	รหัส	รายการ/หัวข้อเรื่อง	ผู้นำเสนอ	เลขหน้า
13.45 – 14.00	T028	การใช้ Model ในการจำลองสถานการณ์การปฏิสัมพันธ์ของระบบผู้เชี่ยวชาญ	สินีภคณัญ จรุงสารทูล	2144
14.00 – 14.15	T036	การพัฒนาเว็บไซต์ผ่านแอปพลิเคชัน บนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์	ชุตินา เกตุยา กิติพงษ์ นวลปัทม์	2227
14.15 – 14.30	T044	การดำเนินงานระบบการจัดการห้องสมุด กรณีศึกษา โรงเรียนสุภกรกรณ์วิทยา	ศรัญธร มั่งมี	2311



ตารางการนำเสนอแบบบรรยาย ห้อง 1204 ชั้น 5 อาคาร 1

การประชุมวิชาการระดับชาติ เภษุมิตรวิชาการ ครั้งที่ 5

มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ วันพฤหัสบดีที่ 28 พฤษภาคม 2558

ผู้ทรงคุณวุฒิ / ผู้วิพากษ์ 1).....ดร.จุมพลเดชน์ บำรุงวงศ์ชารี..... 2)..... ผศ.ดร.ชานนท์ วัริสาร.....

ผู้ดำเนินการและประสานงาน 1)..... อ.ศุภฤกษ์ มุกดา.....

เวลา	รหัส	รายการ/หัวข้อเรื่อง	ผู้นำเสนอ	เลขหน้า
10.45 – 11.00	T041	การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่องการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมของผู้เรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่2 โดยใช้กระบวนการสอนแบบโครงงานวิทยาศาสตร์ ของวิทยาลัยอาชีวศึกษาเทคนิคบริหารธุรกิจกรุงเทพ	สุกัญญา หาญศึก	2276
11.00 – 11.15	T034	ระบบจำหน่ายสินค้าออนไลน์ ด้วยระบบคิวอาร์โค้ด กรณีศึกษา: ร้านขายเสื้อผ้า COPTER SHIRT	ศุติตา ปานสุวรรณ	2206
11.15 – 11.30	T018	ยางมะตอยที่ดัดแปลงด้วยอนุภาคยางจากเศษถุงมือยาง	เชาวลิต ประเสริฐสมบูรณ์ ศราวุธ ริมคูสิต	2057
11.30 – 11.45	T033	ระบบจัดการเชิงปฏิบัติการ และซ่อมบำรุงทรัพย์สินสารสนเทศ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	อัครเดช ศิริพงษ์วัฒนา สุพจน์ พ่วงกำเนิด พลวัฒน์ เกษสุวรรณ	2194
11.45 – 12.00	T042	การฝึกทักษะการสร้างเฟรมโดยใช้วีดีโอประกอบการฝึกปฏิบัติรายวิชาการสร้างเว็บเพจด้วยภาษา HTML ของนักเรียนประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 3	สุภาพร ศรีสมัย	2287
12.00 – 13.00		พักรับประทานอาหารกลางวัน		
13.00 – 13.15	T040	บทเรียนออนไลน์คำศัพท์เทคนิคและประโยคปฏิบัติงานคอมพิวเตอร์	ภัทรนันท์ สร้างวงศ์ใหม่	2265
13.15 – 13.30	T032	EXPERIMENTAL OF WALL THICKNESS USING TUBE SINKING	ธนิศ แดงศรี	2182
13.30 - 13.45	T043	การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการงานคลังสินค้า กรณีศึกษาบริษัทเอกชน ด้วยการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน	ศุภฤกษ์ มุกดา อนุพงศ์ ศรีสัตยา ศุวิมล อุ่มหงษ์	2298
13.45 – 14.00	T046	การพัฒนาระบบบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยระบบปฏิบัติการลินุกซ์	สันติ เดิมผล ดร.ศรินทร์ นาคถนอม	2324
14.00 – 14.15	T037	ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการความเสี่ยงโครงการ	ศรีณัฐร มั่งมี นิพนธ์ หมั่นการ	2233
14.15 – 14.30	T047	การพัฒนาระบบค้นหาสนามกอล์ฟโดยใช้เทคโนโลยีจีพีเอส บนโทรศัพท์เคลื่อนที่	ณัฐพล หล่อนิล ดร.ศรินทร์ นาคถนอม	2330



ตารางการนำเสนอผลงานแบบโปสเตอร์ ณ ลานวัฒนธรรม ชั้น 1 อาคาร 1
การประชุมวิชาการระดับชาติ เภยุมิตรวิชาการ ครั้งที่ 5
มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ วันพฤหัสบดีที่ 28 พฤษภาคม 2558

เวลา 10.45 – 16.00

ผู้ทรงคุณวุฒิ / ผู้วิพากษ์ 1) ศศ.สุปัด ทองอินทร์ 2) อ.ชนิตา เอี่ยมสะอาด

ผู้ดำเนินการและประสานงาน 1) อ.ณัฐชญา พิมพากรณ์ 2) อ.วันทนา สุขอนุเคราะห์

ลำดับ	รหัส	รายการ/หัวข้อเรื่อง	ผู้นำเสนอ	เลขหน้า
1	T001	การจัดฝังกังคังสินค้าด้วยเทคนิค SLP	ดร.สรันย์ นาคณอม	1925
2	T002	การจัดการสินค้าคงคลัง กรณีศึกษาบริษัทผลิตคอนกรีตผสมเสร็จ	ดร.สรันย์ นาคณอม	1932
3	T003	การศึกษารายการพยากรณ์การส่งออกสินค้าแบบอนุกรมเวลา	ดร.สรันย์ นาคณอม	1938
4	T004	การสร้างตัวแบบขนส่งธุรกิจไก่สด	ดร.สรันย์ นาคณอม	1944
5	T005	การสร้างแบบจำลองการจัดการสั่งซื้อสินค้ากรณีศึกษาผู้ผลิตและจำหน่ายสินค้าในกิจการโรงแรม	ดร.สรันย์ นาคณอม	1950
6	T006	การเพิ่มประสิทธิภาพการวางแผนการสั่งซื้อวัตถุดิบในการผลิต กรณีศึกษาธุรกิจอุตสาหกรรมยานยนต์	พศิน จตุเทน ปพน สีหอมชัย ดร.ศักดิ์ชาย รักการ	1956
7	T007	การศึกษาเทคโนโลยีการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์	วิทยา หอมอ่อน ดร.ศักดิ์ชาย รักการ	1963
8	T008	การพัฒนาระบบค้าปลีกโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ทางด้านเศรษฐศาสตร์	ชุตินา ธีบุญรักษ์	1972
9	T009	การพัฒนาระบบการจัดการวารสารอิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ สำหรับสถานศึกษา	ชุตินา ธีบุญรักษ์ ดร.ศักดิ์ชาย รักการ	1977
10	T010	การจำลองการเคลื่อนที่ของแกนกลแบบหนึ่งแกนโดยใช้เทคนิค Sliding Mode Control	บัณฑิต อินทรีย์มีศักดิ์ สิริชัย นิธิอุทัย	1987
11	T012	การลดพลังงานไฟฟ้าในการเลี้ยงไม้ซุงยาวพารา	กฤติเดช ดวงใจบุญ, อุดมคมศักดิ์ บุญศรีโรจน์	2008
12	T030	การศึกษารายการอนุรักษ์พลังงานไฟฟ้าแสงสว่าง มหาวิทยาลัยธนบุรี	เอกรัตน์ นภกานต์ ดร.บัญชา เกียมณี	2165
13	T031	การวิเคราะห์และออกแบบระบบติดตามภาวะการมีงานทำของบัณฑิตออนไลน์สำหรับมหาวิทยาลัยธนบุรี	ศุภลักษณ์ บาดโพธิ์	2172
14	T045	ตัวแบบการพยากรณ์มูลค่าการส่งออกกล้วยของประเทศไทย	อัสวิน เสนิชัย	2316
15	S016	การศึกษาความบกพร่องในกระบวนการแก้ปัญหาโจทย์ฟิสิกส์ เรื่อง การเคลื่อนที่ในแนวเส้นตรง ด้วยความเร่งคงที่ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยธนบุรี	ณัฐรดา ธรรมเวช	131



ตารางการนำเสนอผลงานแบบโปสเตอร์ ณ ลานวัฒนธรรม ชั้น 1 อาคาร 1

การประชุมวิชาการระดับชาติ เภยุมิตรวิชาการ ครั้งที่ 5

มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ วันพฤหัสบดีที่ 28 พฤษภาคม 2558

เวลา 10.45 – 16.00

ผู้ทรงคุณวุฒิ / ผู้วิพากษ์

1) ศศ.สุปัด ทองอินทร์ 2) อ.ชนิตา เอี่ยมสะอาด

ผู้ดำเนินการและประสานงาน

1) อ.ณัฐฎา พิมพากรณ์ 2) อ.วันทนา สุขอนุเคราะห์

ลำดับ	รหัส	รายการ/หัวข้อเรื่อง	ผู้นำเสนอ	เลขหน้า
16	S025	ความคิดเห็นการปรับปรุงการจัดการวัสดุ กรณี บริษัท เอ็มเค เรสโตรองค์ กรุ๊ป จำกัด (ม.ชน)	ปรางวลัย เสาวพันธ์	233
17	S041	ศึกษาการรับรู้และพฤติกรรมการป้องกันมลพิษทางน้ำในคลองประยูรศักดิ์ ของชุมชนเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี	คณารักษ์ ศรีสมบูรณ์	389
18	S051	คุณลักษณะของผู้บริหารที่ส่งผลกระทบต่อความร่วมมือของชุมชนในว.ชุมชน กลุ่มภาคเหนือ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา	พรศักดิ์ คำทอง, ศศ.ดร.พนมพร จันทรปัญญา	498
19	S052	การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยในศูนย์ พัฒนาคุณภาพการศึกษาตำบลแม่ละ อำเภอลำปาง จังหวัดเชียงใหม่	นวพรรณ เทียมรอด, ดร.พัชรวิพรรณ กิจมี	509
20	S053	แนวทางการดำเนินงานเพื่อแก้ปัญหาการมีส่วนร่วมของชุมชนในการ บริหารงานทั่วไปของโรงเรียนเทศบาลตำบลวังผาง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน	สุรีย์รัตน์ ธรรมทิง, ดร.พัชรวิพรรณ กิจมี	517
21	S054	การทำงานเป็นทีมในการบริหารวิชาการของครูในโรงเรียนเครือข่ายพัฒนา การศึกษาสะเมิง 1 อำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่	นริศรา ฟองศักดิ์, ดร.พัชรวิพรรณ กิจมี	527
22	S055	การจัดการสถานศึกษาพื้นที่พิเศษในเขตอำเภอลำปาง จังหวัดเชียงใหม่	สรารุช จินดาหลวง, ศศ.ดร.พนมพร จันทรปัญญา	534
23	S056	การดำเนินงานแหล่งเรียนรู้ของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายพัฒนาคุณภาพ การศึกษาสะเมิง 3 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่	ทิตยา หม่อมแปล, ศศ.ดร.พนมพร จันทรปัญญา	543
24	S058	การติดตามการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียน ขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาลำปาง เขต 3	ชุตติกานต์ ทามา, ศศ.ดร.พนมพร จันทรปัญญา	558
25	S059	การจัดการแหล่งเรียนรู้ภายในโรงเรียนบ้านปางขอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 1 อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	ครันภพ ทองอาญา, ศศ.ดร.พนมพร จันทรปัญญา	568
26	S090	การนำผลิตภัณฑ์เครื่องยนต์เข้าสู่ตลาดกลุ่มโรงงานน้ำตาลในเขต ตะวันออกเฉียงเหนือ	ธนิตเทพ ทวีจิต	862



ตารางการนำเสนอผลงานแบบโปสเตอร์ ณ ลานวัฒนธรรม ชั้น 1 อาคาร 1
การประชุมวิชาการระดับชาติ เภยุมิตรวิชาการ ครั้งที่ 5
มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ วันพฤหัสบดีที่ 28 พฤษภาคม 2558

เวลา 10.45 – 16.00

ผู้ทรงคุณวุฒิ / ผู้วิพากษ์ 1) ศศ.สุปัด ทองอินทร์ 2) อ.ชนิตา เอี่ยมสะอาด

ผู้ดำเนินการและประสานงาน 1) อ.ณัฐชญา พิมพากรณ์ 2) อ.วันทนา สุขอนุเคราะห์

ลำดับ	รหัส	รายการ/หัวข้อเรื่อง	ผู้นำเสนอ	เลขหน้า
27	S104	ประสิทธิผลการบริหารงานโรงเรียนบ้านแม่แฮเหนือ อำเภอแม่แจ่มจังหวัด เชียงใหม่	สายฝน ยะจรรยา	984
28	S105	ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารงานกับกระบวนการปฏิบัติงาน ประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหาร โรงเรียนขยายโอกาสใน อำเภอเชียงดาวจังหวัดเชียงใหม่	อรนุช กุณา, ดร.พัชรวิพรรณ กิจมี	995
29	S106	การบริหารสถานศึกษาดามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของโรงเรียนใน กลุ่มเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาเบญจมิตร อำเภอแม่แจ่ม จังหวัด เชียงใหม่	นารีรัตน์ กุลเม็ง, ศศ.ดร. พนมพร จันทรบัญญา	1008
30	S119	ภาวะผู้นำของนักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบัณฑิตวิทยาลัย	ศศิณา สมเดช	1148
31	S120	ความคล้ายคลึงและความแตกต่างในด้านพฤติกรรมการบริหารงานระหว่าง ผู้บริหารโรงเรียนเพศหญิงและชายสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา เขต ลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร	ศศิณา สมเดช	1158
32	S133	แบบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ ทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษาจังหวัดสมุทรปราการ สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6	วชิราภรณ์ แดงวิชัย	1265
33	S135	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในกลุ่มโรงเรียนบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ	รศ.ดร.เสาวนีย์ เลวลีย์ จิรปริยา ขันทะชา	1281
34	S137	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาล โครงการประกันสังคม ของผู้ประกันตนเขตสวนหลวง จ. กรุงเทพมหานคร	อารยา คุณารักษ์ ดร. ณัฐกาญจน์ สุวรรณธารา	1301
35	S138	ปัจจัยการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนพระโขนงพิทยาลัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 2	ดร. นิวัตต์ น้อยมณี นพพล เสียงกล่อม	1316
36	S139	การศึกษาการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพครู ของครูโรงเรียนพระ โขนงพิทยาลัยสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2	ดร. นิวัตต์ น้อยมณี, อิสยาภรณ์ เวียนวงศ์	1328
37	S140	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าเร่งด่วนทางอากาศในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร	บัณฑิต ทับทิมศรี, ทวีพันธ์ พัวสรรเสริญ	1335



ตารางการนำเสนอผลงานแบบโปสเตอร์ ณ ลานวัฒนธรรม ชั้น 1 อาคาร 1
การประชุมวิชาการระดับชาติ เภยุมิตรวิชาการ ครั้งที่ 5
มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ วันพฤหัสบดีที่ 28 พฤษภาคม 2558
เวลา 10.45 – 16.00

ผู้ทรงคุณวุฒิ / ผู้วิพากษ์ 1) ศศ.สุปัด ทองอินทร์ 2) อ.ชนิตา เอี่ยมสะอาด

ผู้ดำเนินการและประสานงาน 1) อ.ณัฐชญา พิมพากรณ์ 2) อ.วันทนา สุขอนุเคราะห์

ลำดับ	รหัส	รายการ/หัวข้อเรื่อง	ผู้นำเสนอ	เลขหน้า
38	S141	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสปาของประชาชนในเขตลาดกระบัง	ปุณิกา โทพิลา	1342
39	S145	การศึกษาทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานในธุรกิจศูนย์บริการรถยนต์	ณัฐชญา พิมพากรณ์ ธีรชัย เปี้ยวัน	1374
40	S151	การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาการตลาด ต่อการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนรายวิชา MKT 452 (การสื่อสารทางการตลาดเชิงบูรณาการ)	บุษบา อู่อรุณ	1453
41	S007	แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ทีเอ็นที เอ็กซ์เพรส เวิลด์ไวด์ (ประเทศไทย) จำกัด	ชนัญญา เอี่ยมละออ	52
42	S157	กระบวนการคิดและวิธีการทำงานของผู้นำชุมชน ตำบลราชาเทวะ ใน การดำเนินงานการป้องกันและควบคุมปัญหาเสพติด	ศศิณา สมเดช ดร.จิตติมา ธีรदानนท์	1490
43	S158	ปัจจัยส่วนบุคคล ความเข้าใจในการประเมินประสิทธิผล การให้ความรู้ในการประเมินประสิทธิผล และการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงานแผนก Operation บริษัท ทรอมัลลอย (ประเทศไทย) จำกัด	ดารารัตน์ สุริวงค์ ดร.นิรัญชา ลิวเฉลิมวงศ์	1496
44	S159	การศึกษาความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของนักศึกษาสาขา บัญชี	วิภาวดี คุณวงศ์	1504
45	S160	ความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ	ศศิณา สมเดช, วิภาวดี คุณวงศ์, ดร.จิตติมา ธีรदानนท์	1511
46	S161	ความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาโทที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา คณะบัณฑิตวิทยาลัย	ศศิณา สมเดช ดร.วิภา ว่องพูลสิน	1515
47	S164	ความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาบัญชีที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร	วิภาวดี คุณวงศ์ มนสันต์ มฤคทัต	1540
48	S182	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อเบียร์ของผู้บริโภค เขตบางแค จังหวัดกรุงเทพมหานคร	ชลธิดา รักยุทธ ดร. ณัฐกาญจน์ สุวรรณธารา	1731



ตารางการนำเสนอผลงานแบบโปสเตอร์ ณ ลานวัฒนธรรม ชั้น 1 อาคาร 1

การประชุมวิชาการระดับชาติ เภยุมิตรวิชาการ ครั้งที่ 5

มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ วันพฤหัสบดีที่ 28 พฤษภาคม 2558

เวลา 10.45 – 16.00

ผู้ทรงคุณวุฒิ / ผู้วิพากษ์

1) ศศ.สุปัด ทองอินทร์ 2) อ.ชนิตา เอี่ยมสะอาด

ผู้ดำเนินการและประสานงาน

1) อ.ณัฐชญา พิมพากรณ์ 2) อ.วันทนา สุขอนุเคราะห์

ลำดับ	รหัส	รายการ/หัวข้อเรื่อง	ผู้นำเสนอ	เลขหน้า
49	S183	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี	ทรงศักดิ์ แซ่ลี่ ศศ.วัลลก นิมมานนท์	1742
50	S184	ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการตัดสินใจซื้อกาแฟสด ในสถานศึกษา เขตลาดกระบัง	วิภารัตน์ เกาประเสริฐ ศศ.วัลลก นิมมานนท์	1751
51	S185	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์อีโคคาร์ของผู้บริโภคในเขตลาดกระบังกรุงเทพมหานคร	อมฤต สุขสายออ ศศ.วัลลก นิมมานนท์	1763
52	S186	ความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน ของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6	สรายุ รักเจียม รศ.ดร.เสาวนีย์ เลวลัย	1771
53	S190	การศึกษาทัศนคติเกี่ยวกับการใช้ผ้าไทยของประชาชนในเขตลาดกระบัง	ณัฐชญา พิมพากรณ์ ชนิตา เอี่ยมสะอาด	1797
54	S197	ทัศนคติที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ของประชาชนในเขตลาดกระบัง	ปวีณา โทพิลา	1853
55	S202	พฤติกรรมการตัดสินใจเลือกที่พักรีสอร์ท ของนักท่องเที่ยวชาวไทย บนหมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง	ภณสิทธิ์ อ้นยะ	1897
56	S203	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (4P's) ที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวไทยมาเที่ยวตลาดน้ำบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา	ภณสิทธิ์ อ้นยะ	1902
57	S155	คุณลักษณะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการเขตลาดกระบัง	พัทธวีรา จิรอุดมสาโรจน์ ดร.นิรัญญา ถั่วเฉลิมวงศ์	1478

ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารงานกับกระบวนการปฏิบัติงานประกัน คุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

Relationship Between Administrative Skills and Performance Process for Internal Quality Assurance of Education Extended Schools in Chiang Dao District, Chiang Mai Province

อรนุช ภูณ¹ ดร.พัชรวิพรรณ กิจมี²

¹ โรงเรียนร่ำป่าปอรัศ, borneaw@hotmail.com

² สาขาวิชาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยฟาอีสเทอรั

บทคัดย่อ:

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาทักษะการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสในอำเภอเชียงดาวจังหวัดเชียงใหม่ (2) เพื่อศึกษากระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสในอำเภอเชียงดาวจังหวัดเชียงใหม่ และ (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารงานกับกระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสในอำเภอเชียงดาวจังหวัดเชียงใหม่ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนขยายโอกาสในอำเภอเชียงดาวจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 267 คน เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยคือแบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะการบริหารของผู้บริหารกับกระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสหสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่าทักษะการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมครูผู้สอนมีความคิดเห็นว่าการดำเนินการมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ครูผู้สอนมีความคิดเห็นว่าการดำเนินการมากทั้งสองด้านคือทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์และทักษะด้านเทคนิค ส่วนกระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมครูผู้สอนมีความคิดเห็นว่าการดำเนินการมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ครูผู้สอนมีความคิดเห็นว่าการดำเนินการมากเช่นกัน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการปรับปรุงแก้ไข ด้านการวางแผนการประกันคุณภาพด้านการปฏิบัติตามแผนการประกันคุณภาพ และด้านการตรวจสอบการประเมินทางด้านความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารงานกับกระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และ คู่ที่มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงสุดคือ ทักษะด้านเทคนิคกับด้านการปฏิบัติตามแผนการประกันคุณภาพโดยมีค่าความสัมพันธ์ใน

ระดับสูง กับคู่ที่มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำสุดคือทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์และด้านการปรับปรุงแก้ไข โดยมีค่าความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

คำสำคัญ: ทักษะการบริหารงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาโรงเรียนขยายโอกาส อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

ABSTRACT:

This research aimed 1) to investigate the administrators' administrative skills of the educational extended schools in Chiang Dao District, Chiang Mai Province 2) to study the administrators' performance process for the internal quality assurance of the educational extended schools in Chiang Dao District, Chiang Mai Province and 3) to investigate the relationship between the administrators' administrative skills and the performance process for the internal quality assurance of the educational extended schools in Chiang Dao District, Chiang Mai Province. The population used in this study was 267 teachers performing their duties in the educational extended schools in Chiang Dao District, Chiang Mai Province. The tools used in this research were questionnaires about the administrators' administrative skills and the performance process for the internal quality assurance in form of 5-rating scale. The data were analyzed through frequency, percentage, mean, standard deviation and Pearson's correlation coefficient analysis. The findings were as follows: According to the overall administrators' administrative skills of the educational extended schools in Chiang Dao District, Chiang Mai Province, the teachers agreed that they were performed at high level. When considering each aspect showing the teachers agreed that both aspects were performed at high level, namely interpersonal skills and technical administrative skills. Regarding the overall administrators' performance process for the internal quality assurance of the educational extended schools in Chiang Dao District, Chiang Mai Province, the teachers agreed that it was performed at high level. When considering each aspect indicating the teachers agreed that it was performed at high level as well ranking from the most to the least, namely improvement, quality assurance planning, quality assurance plan following and monitoring and evaluating. Related to the relationship between the administrative skills and the performance process for the internal quality assurance of the educational extended schools in Chiang Dao District, Chiang Mai Province, it revealed that the overall relationship was positive at high level and statistically according to the hypothesis as set. When considering the correlation coefficient between the administrative skills and the performance process for the internal quality assurance of the educational extended schools in Chiang Dao District, Chiang Mai Province in each aspect, it was found that the pair with the highest relationship was the technical administrative skills and the following of quality assurance plan showing the high relationship. In addition, the pair with the lowest relationship was the interpersonal skills and improvement indicating the moderate relationship

KEYWORDS: Administrative skills , Internal quality assurance , Educational extended schools, Chiang Dao District, Chiang Mai Province

1. บทนำ

การศึกษามีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศในฐานะที่เป็นกระบวนการหนึ่งที่มีบทบาทโดยตรงต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพเหมาะสมและมีคุณสมบัติสอดคล้องกับความต้องการในการใช้กำลังของประเทศ การศึกษาเป็นกระบวนการที่มุ่งพัฒนาคน

ให้เป็นมนุษย์ที่มีคุณภาพ มีความสามารถเต็มศักยภาพ มีการพัฒนาการที่สมดุลทั้งปัญญา จิตใจ ร่างกายและสังคม เพื่อเสริมสร้างการพัฒนาและความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ดังนั้นประเทศใดที่ได้รับการศึกษาอย่างถูกต้องและทั่วถึง ประเทศนั้นก็

จะประสบความสำเร็จในทุกด้านไม่ว่าด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคมและวัฒนธรรม แสดงว่ามีการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพและผู้ที่ได้รับการศึกษาจึงเป็นบุคคลที่มีคุณภาพและเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศในอนาคตต่อไปซึ่งการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องอาศัยทั้งทักษะการบริหารและมีการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นต่อสังคม (กระทรวงศึกษาธิการ, 2549, 1) ซึ่งจะเห็นได้ว่าการบริหารงานในปัจจุบันเป็นกระบวนการดำเนินงานที่ประกอบด้วยภารกิจสำคัญๆ เริ่มตั้งแต่การวางแผนการจรรุปลงระบบกำลังคน การจูงใจและการควบคุมภารกิจที่กล่าวมานี้ล้วนเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญทั้งสิ้น นอกจากนี้ปัจจัยแวดล้อมแล้วผู้บริหารก็เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดอีกประการหนึ่งที่จะส่งผลต่อความสำเร็จทักษะการบริหารงานของผู้บริหาร จะมีอยู่ 3 ประการ คือ ทักษะด้านความคิดรวบยอด ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์และทักษะด้านเทคนิคซึ่งเป็นทักษะการบริหารงานที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้บริหารหน่วยงานทางการศึกษาหรือผู้บริหารโรงเรียน เพื่อให้งานทางการศึกษาบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย (1) ทักษะด้านความคิดรวบยอด คือความเข้าใจโครงสร้างและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เข้าใจและมองเห็นแนวโน้มของความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เป็นผู้ที่มีสายตาไกล ที่จะหยั่งรู้ถึงสิ่งที่เกิดจากการกระทำและการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกที่มีผลกระทบต่อการทำงานในโรงเรียนหรือองค์กรที่ตนบริหาร(พนัส หันนาคินทร์ 2524, 75) (2) ทักษะทางด้านมนุษยสัมพันธ์เป็นความสามารถในการทำงานร่วมกับคนอื่นอย่างมีประสิทธิภาพผลรวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์ความร่วมมือในการทำงานการสร้างแรงจูงใจพัฒนางานยอมรับการเปลี่ยนแปลงลักษณะของผู้บริหาร ต้องมีความเข้าใจในความรู้สึของผู้อื่นมีอารมณ์ขันมองโลก

ในแง่ดีมีคุณธรรมไม่เอาเปรียบผู้อื่นและคอยปรับปรุงบุคลิกภาพของตนอยู่เสมอ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ 2535, 25-26) (3) ทักษะด้านเทคนิค คือ การใช้ความรู้และความชำนาญเฉพาะอย่างเกี่ยวกับการใช้วิธีการ กระบวนการและเทคนิคต่างๆรวมทั้งการใช้เครื่องมือที่เกี่ยวข้องและขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านการบริหารวิชาการ การบริหารงานบุคคล การบริหารงบประมาณและการบริหารทั่วไป รวมทั้งความรู้ในด้านเศรษฐกิจ สังคมการเมืองและเทคโนโลยีสมัยใหม่ ความรู้รอบตัวที่เกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ในด้านการเมืองการปกครองและการเปลี่ยนแปลงความเจริญในด้านต่างๆ ความรอบรู้ในหน้าที่ตลอดจนขอบเขตอำนาจและความรับผิดชอบในสถานศึกษาที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (แคทซ์, 1955) ส่วนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อการปฏิรูปการศึกษาของไทย เพราะการประกันคุณภาพภายในจะทำให้สถานศึกษามีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพมีการทำงานที่มีเป้าหมายและแผนการดำเนินงานที่ชัดเจนโดยการดำเนินการตามแผนเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายนั้นก็จะต้องมีการประเมินคุณภาพภายในหรือการประเมินตนเองเพื่อตรวจสอบและพัฒนาปรับปรุงให้เป็นไปตามเป้าหมายอยู่ตลอดเวลาการประเมินตนเองก็เหมือนกับการส่องกระจกดูตนเองซึ่งในวิถีชีวิตประจำวันคงไม่มีใครที่ไม่เคยส่องกระจกดูตนเองบางคนอาจจะส่องกระจกเพราะความเคยชินมองดูแวบหนึ่งพอเห็นตนเองเรียบริบหรี่แล้วก็ผ่านไปแต่หลายคนมีความมุ่งหมายหลายอย่างในการส่องกระจกเช่นต้องการดูรูปทรงว่าอ้วนขึ้นหรือผอมลงทรงผมใบหน้าที่เสื้อผ้านั้นสวมอยู่เป็นที่พอใจหรือไม่กระจกจึงมีหลายชนิดหลายขนาดและต้องมีความใสความเที่ยงความคมชัดจึงจะใช้ประโยชน์ได้ดี การนำมาใช้ส่องตนก็ตรงกับความเป็นจริงเมื่อส่องกระจกพบข้อดีข้อด้อยก็พยายามปรับปรุงตนเองเพื่อให้

“คู่มือ” การสำรวจประเมินตนเองจึงเป็นสิ่งที่คนเราทำอยู่แล้วในชีวิตประจำวันการที่สถานศึกษาใช้กระจกส่องตนส่องงานและส่องศิษย์แล้ววินิจฉัยวิเคราะห์หาจุดอ่อนจุดแข็งที่เกิดกับตนกับงานและกับศิษย์จะช่วยทำให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้นและทำให้เด็กและเยาวชนไทยเป็นคนดีมีความสามารถและมีความสุขการเป็นผู้บริหารและเป็นครูในสถานศึกษานั้นมีภารกิจที่ยิ่งใหญ่คือการพัฒนาคุณภาพของเด็กและเยาวชนงานที่สำคัญเช่นนี้จะก้าวหน้าและมีประสิทธิภาพยั่งยืนก็ต่อเมื่อบุคลากรในสถานศึกษาหมั่นมองตนเองมองงานมองศิษย์อยู่เป็นนิจระจกที่ใช้ส่องตนส่องงานและมองภาพความเติบโตของศิษย์ย่อมต้องมีหลายชนิดหลายขนาดและการมองก็มิใช่มองผาดๆผิวเผินหากแต่ต้องมีระบบขั้นตอนที่จะทำให้ได้ภาพที่เที่ยงตรงสมจริงและนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาสถานศึกษาผู้บริหารและครูในสถานศึกษาเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดและมีอิทธิพลต่อการหล่อหลอมให้เด็กเป็นคนดีมีความสามารถและมีความสุขถ้าสถานศึกษาไม่มีการมองตนเองและพัฒนาตนเองแล้วก็เป็นไปได้ยากที่การศึกษาและเยาวชนจะได้รับการพัฒนาให้มีคุณภาพจึงมีความจำเป็นที่ผู้บริหารและครูจะต้องร่วมกันประเมินตนเองและดำเนินการประกันคุณภาพภายในโดยมีเป้าหมายและแผนการดำเนินงานที่ผู้บริหารและครูร่วมกันคิดและร่วมกันทำเพื่อพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาและนำไปสู่อนาคตที่ดีของประเทศชาติและประชาชนชาวไทยต่อไป (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543, 3) กล่าวโดยสรุปการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเปรียบเสมือนการให้ความมั่นใจกับผู้เกี่ยวข้องว่าสถานศึกษาจะดำเนินการจัดการศึกษาให้เป็นไปเพื่อสนองต่อเป้าหมายหรือมาตรฐานที่วางไว้ให้มากที่สุดซึ่งเป็นไปได้ตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ 2542 ที่มุ่งให้การศึกษาเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกายจิตใจสติปัญญาความรู้และคุณธรรมมีจริยธรรมและ

วัฒนธรรมในการดำรงชีวิตสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขโดยให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารที่ต้องกระทำอย่างเป็นปกติและปัจจุบัน

โรงเรียนขยายโอกาสในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ มีสภาพภูมิประเทศที่แตกต่างกันทั้งพื้นที่ราบพื้นที่ราบระหว่างภูเขา ตามไหล่เขาและบนภูเขาสูงชันซึ่งเป็นพื้นที่ห่างไกลกันดาร ส่วนใหญ่ เด็กนักเรียนจะอยู่ในสังคมและวิถีชีวิตที่แตกต่างกันเพราะมีศักยภาพและบริบทที่แตกต่างกันการจัดการศึกษาก็จะแตกต่างกันไป นอกจากนี้โรงเรียนขยายโอกาสในอำเภอเชียงดาว ยังเป็นองค์กรขนาดเล็ก มีจำนวนครูแต่ละโรงเรียนไม่มาก ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและครูจะมีความสนิทสนมใกล้ชิด และสามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี ดังนั้นทักษะในการบริหารงานของผู้บริหารที่จะเห็นได้อย่างชัดเจนคือทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์และทักษะทางด้านเทคนิคที่ผู้บริหารนำมาใช้ในการติดต่อประสานงานต่าง ๆ กับครูบุคลากร ชุมชน องค์กรและอื่น ๆ ส่วนทักษะด้านความคิดรวบยอดเป็นทักษะที่เหมาะสมสำหรับองค์กรที่มีขนาดใหญ่เพราะผู้บริหารต้องใช้ความสามารถในการมองเห็นองค์กรในภาพรวมเหมือนกับการมองลงมาจากที่สูง สามารถมองเห็นองค์กรทั้งหมดว่าประกอบด้วย ส่วนต่าง ๆ อะไรบ้าง แต่ละส่วนจะปฏิบัติภารกิจอะไร สามารถที่จะมองเห็นความเชื่อมโยงหรือความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ สามารถที่จะเห็นว่าส่วนต่าง ๆ ขององค์กรมีผลกระทบต่อส่วนอื่น ๆ ขององค์กรอย่างไรบ้างผู้วิจัยจึงเลือกทักษะการบริหารงานที่มีความเหมาะสมกับโรงเรียนขยายโอกาสมาเพียง 2 ทักษะคือ ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์และทักษะทางด้านเทคนิคจากการศึกษาบริบทของโรงเรียนขยายโอกาสในอำเภอเชียงดาวจะพบปัญหาคล้าย ๆ กันคือ การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาไม่มีความต่อเนื่อง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารบางโรงเรียนขาด

ทักษะการบริหาร มีความรู้ ความเข้าใจในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่คาดเคลื่อน บุคลากรขาดความกระจำงในบทบาทหน้าที่ของตน ขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการประกันคุณภาพภายใน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจและทำการศึกษาว่า ทักษะการบริหารงานกับกระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ มีความสัมพันธ์กันหรือไม่ อย่างไรเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาและกระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

(1) เพื่อศึกษาทักษะการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสในอำเภอเชียงดาวจังหวัดเชียงใหม่ (2) เพื่อศึกษากระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารงานกับกระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

3. สมมติฐานของการวิจัย

ทักษะการบริหารงานกับกระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสในอำเภอเชียงดาวจังหวัดเชียงใหม่ มีความสัมพันธ์กันทางบวก

4. วิธีการวิจัย

4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนขยายโอกาสในอำเภอเชียงดาว จังหวัด

เชียงใหม่ จำนวน 267 คน จาก 16 โรงเรียน ปีการศึกษา 2557

4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาใน 2 ประเด็น ดังนี้ 1) ทักษะการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ 2 ด้านคือ ด้านมนุษยสัมพันธ์และด้านเทคนิค และ 2) กระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ตามวงจรคุณภาพของเดมมิง (Deming) (PDCA คือ อะไร, 2555) ใน 4 ขั้นตอนคือ ด้านการวางแผน ด้านปฏิบัติงานตามแผน ด้านการตรวจสอบและประเมินผลและ ด้านการปรับปรุงแก้ไข

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ทักษะการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน ตอนที่ 3 กระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในของผู้บริหารโรงเรียนเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

สำหรับการตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา โดยทั้งหมดยืนยันว่าเครื่องมือฉบับดังกล่าวมีความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา โดยได้ค่า IOC ตั้งแต่ 0.67-1.00จากนั้นจึงได้นำไปทดลองใช้ (Try-Out) กับโรงเรียนในเครือข่ายละเมิง 3 ตำบลบ่อแก้ว อำเภอละเมิง จังหวัดเชียงใหม่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เชียงใหม่ เขต 2 จำนวน 30 คนแล้วนำแบบสอบถามที่ทดลองใช้มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.82 และผู้ทดลองตอบแบบสอบถาม

ทุกคนมีความเข้าใจทางด้านภาษาที่ตรงกันกับเจตนาของผู้วิจัย

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรด้วยตนเอง จากครูผู้สอนในโรงเรียนขยายโอกาสในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ระหว่าง 6 ธันวาคม พ.ศ. 2557 – 9 มกราคม พ.ศ. 2557 จำนวน 267 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 จากนั้นผู้วิจัยได้ตรวจสอบพบว่า แบบสอบถามในส่วนของตอนที่ 1 -3 มีความสมบูรณ์ทุกฉบับ แต่ในตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะมีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 61.42 ของผู้ตอบแบบสอบถาม แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 สถิติเชิงพรรณนาเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามแยกออกเป็นตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่และร้อยละ ตอนที่ 2 ทักษะการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสในอำเภอเชียงดาวจังหวัดเชียงใหม่ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตอนที่ 3 กระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่

5.2 สถิติวิเคราะห์เป็นการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

5.2.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารงานกับกระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

5. ผลการวิจัย

5.1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 66.29 ส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 30-40 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 41.20 ส่วนใหญ่วุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 72.28 และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในช่วงอายุ 5-20 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 43.82

5.2 ทักษะการบริหารงานกับกระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ นำเสนอในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ทักษะการบริหารงานกับกระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในในภาพรวม

ด้านที่	รายการ	μ	σ	ระดับการดำเนินการ
(N = 267)				
ทักษะการบริหาร				
1	ทักษะการบริหารด้านมนุษยสัมพันธ์	4.04	0.37	มาก
2	ทักษะการบริหารงานด้านเทคนิค	3.77	0.32	มาก
	เฉลี่ยรวม	3.90	0.33	มาก
กระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน				
1	ด้านการวางแผนการประกันคุณภาพ	4.02	0.37	มาก
2	ด้านการปฏิบัติตามแผนการประกันคุณภาพ	4.01	0.37	มาก

3	ด้านการตรวจสอบและ การประเมิน	3.99	0.34	มาก
4	ด้านการปรับปรุงแก้ไข	4.02	0.36	มาก
เฉลี่ยรวม		4.01	0.32	มาก

จากตารางที่ 1 ทักษะการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า โดยรวมครูผู้สอนมีความคิดเห็นว่าการดำเนินการมากทุกด้านและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ครูผู้สอนมีความคิดเห็นว่ามีผลการดำเนินการมากทั้งสองด้านคือทักษะมนุษยสัมพันธ์และทักษะด้านความคิดรวบยอดส่วนกระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม ครูผู้สอนมีความคิดเห็นว่าการดำเนินการมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ครูผู้สอนมีความคิดเห็นว่าการดำเนินการมาก เช่นกันเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการปรับปรุงแก้ไข ด้านการวางแผนการประกันคุณภาพด้านการปฏิบัติตามแผนการประกันคุณภาพ และด้านการตรวจสอบ

ตารางที่ 2 ทักษะการบริหารงานกับกระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน

ด้าน ที่	รายการ	μ	σ	ระดับ การ ดำเนินการ
		(N = 267)		

1	ทักษะการบริหารด้าน มนุษยสัมพันธ์			
-	จัดให้มีการพบปะ สังสรรค์นอกเวลาเป็น ครั้งคราว	3.94	0.61	มาก

-	เปิดโอกาสเปิด โอกาสให้ผู้ร่วมงานมี ส่วนร่วมในการ ปฏิบัติงานตามความ ถนัดและความสามารถ	4.09	0.56	มาก
-	ยอมรับความคิดเห็น ของผู้อื่นที่มีความ คิดเห็นแตกต่างกัน	4.02	0.55	มาก
2	ทักษะการบริหาร ด้านเทคนิค			
-	ประสานความ ร่วมมือกับครูในการ พัฒนาวิชาการกับ สถานศึกษา	4.11	0.80	มาก
-	วางแผนการใช้ อาคารสถานที่ได้อย่าง เหมาะสม	4.05	0.43	มาก
-	จัดเก็บรวบรวม ข้อมูลสารสนเทศเพื่อ นำไปใช้ประโยชน์ใน การกำหนดนโยบาย ของโรงเรียน	3.92	0.53	มาก

ด้าน ที่	รายการ	μ	σ	ระดับ การ ดำเนินการ
		(N = 267)		

1	ด้านการวางแผน ประกันคุณภาพ			
-	เปิดโอกาสให้บุคลากร มีส่วนร่วมในการเสนอ ความคิดเห็นเกี่ยวกับ การดำเนินงานประกัน คุณภาพภายใน	4.07	0.51	มาก
-	ประชุมเตรียมการ วางแผนดำเนินการ ประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษา	4.05	0.53	มาก

-	วางแผนวิธีดำเนินงาน ประกันคุณภาพภายใน	3.99	0.54	มาก
2 ด้านการปฏิบัติตาม แผนการประกัน คุณภาพ				
-	ติดตามผลการดำเนินงาน การประกันคุณภาพ ภายในสถานศึกษาอย่าง สม่ำเสมอ	3.94	0.52	มาก
-	แต่งตั้งคณะกรรมการ ดำเนินงานประกัน คุณภาพ	4.05	0.62	มาก
-	ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ ข้อมูลให้ชุมชนให้ทราบ ก่อนการดำเนินงาน ประกันคุณภาพภายใน	3.98	0.54	มาก
3 ด้านการปรับปรุงแก้ไข				
-	จัดทำระบบข้อมูล สารสนเทศที่ครอบคลุม เป็นระบบและเป็น ปัจจุบัน	4.07	0.46	มาก
-	นำปัญหาที่ได้จากการ ตรวจสอบประเมินผล มาหาแนวทางแก้ไข เปิดโอกาสให้ชุมชนมี	3.99	0.53	มาก
-	มีส่วนร่วมในการหาแนว ทางแก้ไขปัญหา	4.02	0.53	มาก

ตารางที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ด้าน	ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
มนุษย์สัมพันธ์	มีการพบปะสังสรรค์ นอกเวลาเป็นครั้งคราว	ควรให้มีการ พบปะสังสรรค์ นอกเวลาบ้าง
ด้านเทคนิค	การจัดเก็บรวบรวม ข้อมูลสารสนเทศใน โรงเรียนยังไม่เป็น ระบบ ยังขาดความรู้ใน เรื่องจัดทำระบบ สารสนเทศ ยังขาด ทักษะทางด้านการ บริหารด้านสารสนเทศ	ควรจัดเก็บ รวบรวมข้อมูล สารสนเทศของ โรงเรียนให้เป็น ระบบ เพื่อสะดวก ต่อผู้ที่ศึกษา ค้นคว้าหางาน
ด้านกระบวนการ ปฏิบัติงาน	ติดตามผลการ ดำเนินงานการประกัน	ควรติดตามผลการ ดำเนินงานการ

ประกันคุณภาพ ภายใน	คุณภาพ ภายในสถานศึกษา อย่างสม่ำเสมอ	ประกันคุณภาพ ภายในสถานศึกษา อย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ
-----------------------	---	--

ตารางที่ 4 แสดงความสัมพันธ์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง
ทักษะการบริหารงานกับกระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพ
ภายใน

	ด้าน การวางแผน	ด้าน การปฏิบัติ ตามแผน	ด้าน การตรวจสอบ และประเมิน	ด้าน การปรับปรุง แก้ไข	รวม
ตัวแปร ทักษะด้าน เทคนิค	.766	.808	.770	.704	.892
มนุษย์ สัมพันธ์	.808	.822	.760	.747	.906
ภาพรวม	.915	.937	.907	.874	.883

จากตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการ
บริหารงานกับกระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพ
ภายในสถานศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาส
ในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า โดยรวมมี
ความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง ซึ่งเป็นไปตาม
สมมติฐาน เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
ระหว่างทักษะการบริหารงานกับกระบวนการ
ปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของ
ผู้บริหาร โรงเรียนขยายโอกาสในอำเภอเชียงดาว
จังหวัดเชียงใหม่ ในรายด้านพบว่า คู่ที่มีความสัมพันธ์
กันสูงสุด คือ ทักษะการบริหารงานด้านเทคนิค กับด้าน
การปฏิบัติตามแผนการประกันคุณภาพ โดยมีค่า
ความสัมพันธ์ในระดับสูง และคู่ที่มีความสัมพันธ์กัน
ต่ำสุด คือ ทักษะการบริหารงานด้านมนุษย์สัมพันธ์กับ
ด้านการปรับปรุงแก้ไข โดยมีค่าความสัมพันธ์ในระดับ
ปานกลาง

6. การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารงานกับกระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยมีข้อค้นพบและประเด็นที่น่าสนใจจึงนำอภิปรายผลดังนี้

6.1 ทักษะการบริหารงานด้านมนุษยสัมพันธ์พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ จัดให้มีการพบปะนอกเวลาเป็นครั้งคราว ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามที่เขียนว่า ไม่มีการจัดให้มีการพบปะนอกเวลาเป็นครั้งคราวทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อมูลว่า โรงเรียนขยายโอกาสในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล ทุกกันดาร และอยู่ในบริบทที่แตกต่างกัน การเดินทางมีความยากลำบาก จึงทำให้แต่ละโรงเรียนไม่สามารถจัดเวลาในการรวมกลุ่มเพื่อพบปะสังสรรค์กันได้ ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการวางแผนด้านการบริหารงานบุคคล ซึ่งเป็นทักษะการบริหารงานด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพื่อให้การทำงานสำเร็จและบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของกิ่งแก้ว เพ็ญสุริยะ (2549) ได้ศึกษาเกี่ยวกับทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาเขตคุณภาพการศึกษาสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทราผลการวิจัย พบว่า ผู้บริหารมีความคิดเห็นว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ผู้บริหารสถานศึกษาจัดให้มีการพบปะสังสรรค์เพื่อสร้างสัมพันธ์ไมตรีอันดีต่อกันระหว่างบุคลากรระดับต่าง ๆ ในองค์กร ครูและผู้บริหารมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะผู้บริหารต้องทำงานร่วมกับบุคคลหลายระดับมีผู้ได้บังคับบัญชาเป็นจำนวนมากทำให้ไม่สามารถจัดให้มีการพบปะสังสรรค์เพื่อสร้าง

สัมพันธ์ไมตรีอันดีระหว่างบุคลากรทุกระดับได้บ่อยครั้งทั่วถึง จะเห็นว่าผู้บริหารมองภาพรวมของหน่วยงานจึงต้องการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับทุกคนแต่ครุมีความคิดเห็นว่าผู้บริหารควรให้รางวัลแก่ผู้ร่วมงานในโอกาสต่าง ๆ เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแก่ผู้ได้บังคับบัญชาให้มากขึ้น ทั้งนี้เห็นได้ว่าครุมองในส่วนตนเองมากกว่าส่วนรวม

6.2 ทักษะการบริหารงานด้านเทคนิคพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การประสานความร่วมมือกับครูในการพัฒนาวิชาการกับสถานศึกษา ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อมูลว่า ผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสส่วนใหญ่ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนางานวิชาการเพราะเป็นงานหัวใจหลักของการบริหารสถานศึกษาจึงมีการประสานงานและทำงานร่วมกับครู สอดคล้องกับผลงานผลวิจัยของกุลฑริ พิภูมิกม (2551) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารงานวิชาการที่ส่งผลต่อคุณภาพผู้เรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขตเขต 2 ส่วนใหญ่ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนางานวิชาการเพราะเป็นงานหัวใจหลักของการบริหารสถานศึกษาจึงมีการประสานงานและทำงานร่วมกับครู ซึ่งประกอบไปด้วยการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ การวัดผลและประเมินผล การวิจัยพัฒนาคุณภาพการศึกษา การพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา การพัฒนาแหล่งเรียนรู้ การนิเทศการแนะแนว การพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา การส่งเสริมความรู้ด้านวิชาการแก่ชุมชน การประสานความร่วมมือกับครูในการพัฒนาวิชาการกับสถานศึกษาอื่น การส่งเสริมและสนับสนุนงานวิจัยแก่ครอบครัว องค์กร หน่วยงานและสอดคล้องกับผลงานวิจัยของโสภา คุ้มทำช้าง(2550) ได้ศึกษาเกี่ยวกับทักษะการบริหารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพ

ของระบบสารสนเทศโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าการบริหารงานด้านเทคนิคเป็นความสามารถเฉพาะของบุคคลดั่งนั้น ผู้บริหารจึงต้องใช้ทั้งความรู้ ความสามารถ กระบวนการ ขั้นตอน วิธีการและเทคนิคเฉพาะอย่างที่เป็นในการปฏิบัติงานเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการประสานงานกับครูในการปฏิบัติงานไม่ว่า ด้านวิชาการ ด้านการเงิน งานบัญชี และงานอื่น ๆ

6.3 กระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ด้านการวางแผนพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากข้อเสนอนี้เพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อมูลว่า ผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ได้มีการเชิญทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้ง ครู ชุมชน และผู้ปกครอง เข้ามาร่วมประชุมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อแสดงความคิดเห็นซึ่งสอดคล้องเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ซึ่งจะนำไปสู่แนวทางในการพัฒนาการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของชาญณรงค์ อินทร์อำนวย (2552) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในโรงเรียนประถมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า การประกันคุณภาพภายในโรงเรียนประถมศึกษา เมื่อจำแนกตามวัฏจักรคุณภาพของเดมมิ่ง พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน และด้านการวางแผนที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการวางแผนจะช่วยให้ใช้ทรัพยากรเกิดประโยชน์สูงสุด โดยเฉพาะทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เพราะมีการวิเคราะห์เลือกเพื่อใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด แต่ได้ผลมากที่สุดช่วยดำเนินงานในโรงเรียนบรรลุวัตถุประสงค์ เนื่องจากมีการกำหนดจุดมุ่งหมายในการทำงานอย่างแน่นอน เป็นแนวทางให้ทุกฝ่ายที่มีส่วนข้องปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาท เพื่อไปสู่จุดมุ่งหมายปลายทางเดียวกันและ

สอดคล้องกับผลงานวิจัยของนภดล เพียรงาน (2549) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเขตพื้นที่การศึกษาแม่ฮ่องสอน เขต 2 ผลการวิจัยพบว่าครูมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเขตพื้นที่การศึกษาแม่ฮ่องสอน เขต 2 ด้านการดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยรวมปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยในแต่ละรายข้อแล้วพบว่า ครูมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเขตพื้นที่การศึกษาแม่ฮ่องสอน เขต 2 ด้านการดำเนินการงานการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา การปฏิบัติอยู่ในระดับมาก อันดับแรก ได้แก่ การบริหารแบบมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผนรองลงมาได้แก่ ผู้บริหารกระตุ้นให้เกิดผู้นำทางวิชาการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา

6.4 กระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ด้านการปรับปรุงแก้ไข พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ จัดทำข้อมูลสารสนเทศที่ครอบคลุมและเป็นระบบและเป็นปัจจุบัน ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากข้อเสนอนี้เพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ข้อมูลว่า ผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ให้ความสำคัญในการจัดระบบงานสารสนเทศโดยจัดอบรมเกี่ยวกับการจัดทำข้อมูลสารสนเทศให้แก่บุคลากรภายในสถานศึกษา ซึ่งเป็นการพัฒนาตนเองด้านระบบสารสนเทศ โดยให้บุคลากรนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมมาจัดทำข้อมูลสารสนเทศที่ครอบคลุม และมีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบและมีความทันสมัย เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ในการค้นหาข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของนางสาวโสภา ตุ่มท่าช้าง (2550) ได้ศึกษาเกี่ยวกับทักษะการบริหารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพของระบบสารสนเทศโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องจาก

ระบบสารสนเทศเป็นส่วนสำคัญในการบริหารของผู้บริหาร หากสถานศึกษามีคุณภาพ เช่น ถูกต้อง ทันสมัย รวดเร็วและตรงกับความต้องการและมีความพร้อมในการไปใช้ในการพิจารณาตัดสินใจของผู้บริหารซึ่งทำให้การบริหารการตัดสินใจของผู้บริหารมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพราะมีการตัดสินใจอยู่บนข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษาที่ดี มีข้อมูลของสถานศึกษาทุกด้านเป็นปัจจุบัน

6.5 ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารงานกับกระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่พบว่า คู่ที่มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงคือด้านการทักษะการบริหารงานด้านเทคนิค กับด้านการปฏิบัติตามแผนการประกันคุณภาพ ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ข้อมูลว่า ผู้บริหารสถานศึกษาให้ความสำคัญของทักษะด้านเทคนิคในด้านประสานความร่วมมือกับครู ในการพัฒนาวิชาการกับสถานศึกษา ในขณะที่ด้านปฏิบัติตามแผนการประกันคุณภาพภายในให้ความสำคัญกับการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน (ข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 4) จึงทำให้ทั้งสองด้านมีความสัมพันธ์กันสูงสอดคล้องผลงานวิจัยของทรงสิทธิ์ เหลืองรัชชัชวามิ ช (2554) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษากับการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2 พบว่า การปฏิบัติตามแผน ผู้บริหารต้องมีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานเพื่อให้แต่ละฝ่ายรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายและสอดคล้องผลงานวิจัยของสมพล หล้าเต็น (2551) ได้ศึกษาเกี่ยวกับทักษะของผู้บริหารและครูผู้สอนเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในของผู้บริหารของโรงเรียนขนาดเล็ก ในเขตพื้นที่การศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 ผลการวิจัย

พบว่า ผู้บริหารและครูผู้สอนเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในของผู้บริหารของโรงเรียนขนาดเล็ก ในเขตพื้นที่การศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 เป็นอันดับแรกของแต่ละด้าน ดังนี้ คือได้จัดทำแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในกำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการของโรงเรียน มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนแต่ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของกุลทรี พิภุแกม (2552) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การบริหารวิชาการที่ส่งผลต่อคุณภาพผู้เรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า การประสานความร่วมมือกับครูในการพัฒนาวิชาการกับสถานศึกษา อยู่ในระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อาจเป็นเพราะว่า การจัดกิจกรรมมีน้อย และการติดต่อสื่อสารระหว่างกลุ่มโรงเรียนมีข้อบกพร่อง การประสานงานไม่ชัดเจน

7. บทสรุป

จากการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารงานกับกระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกสูง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ก็ยังพบว่ามีปัญหาการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศในโรงเรียนยังไม่เป็นระบบ ปัญหาการติดตามผลการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ยังไม่มีความต่อเนื่องดังนั้นผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา และกระบวนการปฏิบัติประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาดังนี้

1. ควรจัดเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศของโรงเรียนให้เป็นระบบ เพื่อสะดวกต่อผู้ที่ศึกษาค้นคว้าหา

2. กระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา
ควรมีการติดตามผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน
อย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ

สำหรับข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไปมีดังนี้

1. ควรศึกษาทักษะการบริหารของผู้บริหารที่ส่งผล
ต่อคุณภาพของระบบสารสนเทศภายในโรงเรียน
2. ควรศึกษาการติดตามผลการดำเนินงานการ
ประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงศึกษาธิการ(2549). พระราชบัญญัติ

การศึกษาแห่งชาติ.กรุงเทพฯ: ราชกิจ

จานุเบกษา.

กิ่งแก้ว เพ็ญสุริยะ. (2549). ทักษะการบริหารของ
ผู้อำนวยการสถานศึกษาสนามชัย.

วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.

กุลขารี พิกุลเกษม. (2551). การบริหารงานวิชาการ
ที่ส่งผลต่อคุณภาพผู้เรียนในสถานศึกษาชั้น
ฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

นครปฐม เขต 2. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตร์

มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร

แคทซ์, โรเบิร์ตแอล.(1955). การบริหาร. สืบค้นเมื่อ
วันที่ 18 พฤษภาคม 2557, จาก

<http://blog.eduzones.com /alc/104763>.

ชาญณรงค์ อินทร์อำนาจ (2552). การประกัน

คุณภาพในโรงเรียนประถมศึกษา.

วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ทรงสิทธิ์ เหลืองรัชชยาณิช. (2554). ความสัมพันธ์
ระหว่างบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษา

การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจะเข้งเทรา

เขต 2. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.

นพดล เพ็ชรงาน. (2549). ความคิดเห็นของ

ผู้บริหารและครูเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ

ภายในสถานศึกษาเขตพื้นที่การศึกษา

แม่ฮ่องสอนเขต 2. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตร

มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

ปรียาพรวงศ์อนุตรโรจน์. (2535). การบริหารงาน

วิชาการ. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริม.

พนัส หันนาคินทร์. (2524). หลักการบริหารบุคคล

กรในโรงเรียน. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทร์วิโรฒ.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2543).

แนวทางการประกันคุณภาพภายใน

สถานศึกษา: เพื่อพร้อมรับการประเมิน

ภายนอก. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีจำกัด.

สมพล หล้าเต็น. (2551). ทักษะของผู้บริหาร

สถานศึกษาและครูผู้สอนเกี่ยวกับการประกัน

คุณภาพภายในของผู้บริหาร โรงเรียนขนาด

เล็กในเขตพื้นที่การศึกษาเชียงใหม่ เขต 5.

วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2543).

แนวทางการประกันคุณภาพภายใน

สถานศึกษา: เพื่อพร้อมรับการประเมิน

ภายนอก. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีจำกัด.

โสภา ตุ่มท่าช้าง. (2550). ทักษะการบริหารของ

ผู้บริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพของระบบ

สารสนเทศของโรงเรียนสังกัด

กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตร์

มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.

PDCA คืออะไร.(2555). สืบค้นเมื่อวันที่ 18

พฤษภาคม 2557, จาก<https://sites.google.com/a/ttc.ac.th/tuktang/xngkhkar-wichachiph/pdca>

การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของโรงเรียน
ในกลุ่มเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาเบญจมิตร อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่

School Administration According to Sufficient Economy Philosophy
of School in Benjamit Educational Quality Development Cluster,
Mae Chaem District, Chiang Mai Province

นาริรัตน์ กุลเม็ง¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนมพร จันทรปัญญา²

¹โรงเรียนบ้านปางเกี๊ยะ อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่, noknokoyarak9@gmail.com

²คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยพายัพ ไร้อิสเทอร์น

บทคัดย่อ:

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของโรงเรียนในกลุ่มเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาเบญจมิตร อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารและคณะครูในโรงเรียนในกลุ่มเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาเบญจมิตร อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ ในปีการศึกษา 2557 ประกอบด้วย ผู้บริหารจำนวน 5 คน และคณะครูจำนวน 77 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 82 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านการบริหารจัดการศึกษา พบว่าการบริหารงานบนพื้นฐานความมีคุณธรรม จริยธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนการบริหารงานโดยใช้เหตุผล มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2) ด้านหลักสูตรและการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ พบว่าการบริหารด้วยความพอประมาณ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และการบริหารงานบนพื้นฐานความรู้ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3) ด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน พบว่าการบริหารงานบนพื้นฐานความมีคุณธรรม จริยธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และการบริหารงานโดยใช้เหตุผล มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 4) ด้านการพัฒนาบุคลากรของสถานศึกษา พบว่าการบริหารด้วยความพอประมาณ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และการบริหารโดยสร้างภูมิคุ้มกัน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด และ 5) ด้านผลลัพธ์และภาพความสำเร็จ พบว่าการบริหารงานบนพื้นฐานความรู้และการบริหารงานบนพื้นฐานความมีคุณธรรม จริยธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และการบริหารงานโดยใช้เหตุผล มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

คำสำคัญ: การบริหารสถานศึกษา ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

โรงเรียนในกลุ่มเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาเบญจมิตร จังหวัดเชียงใหม่

ABSTRACT:

This research aimed to investigate the school administration based on the sufficient economy philosophy of the schools in Benjamit Educational Quality Development Cluster, Mae Chaem District, Chiang Mai Province. The population used in this study included the administrators and the teachers of the schools in Benjamit Educational Quality Development Cluster, Mae Chaem District, Chiang Mai Province in the academic year 2014 comprising 5 administrators and 77 teachers. There were totally 82 people. The tools used for collecting the data were questionnaires about the school administration based on the sufficient economy philosophy. The data were analyzed through frequency, percentage, mean and standard deviation and the in-depth interviews were analyzed by using a content analysis. The findings were as follows: 1) According to the educational administration, it was found that the administration based on morality and ethics showed the highest mean as the administration based on reasons indicated the lowest mean 2) Regarding the curriculum and learning activity arrangement, it showed that the administration with sufficiency presented the highest mean while the administration based on knowledge indicated the lowest mean 3) Related to the learner's developing activity arrangement, it revealed that the administration based on morality and ethics indicated the highest mean whereas as the administration based on reasons showed the lowest mean 4) According to school's personnel development, it was found that the administration with sufficiency indicated the highest mean as the administration based on immunization presented the lowest mean 5) Regarding the results and success image, it showed that the administration based on knowledge and the administration based on morality and ethics revealed the highest mean while the administration based on reasons presented the lowest mean.

KEYWORDS:

School Administration, Sufficient Economy Philosophy, School in Benjamit Educational Quality Development cluster, Chiang Mai Province

1. บทนำ

การศึกษาที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการมุ่งพัฒนาผู้เรียนให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถ สามารถพึ่งพาตนเองและช่วยเหลือผู้อื่นได้ นอกจากนี้ การศึกษายังสามารถช่วยพัฒนาผู้เรียนให้เป็นบุคคลที่มีความสมบูรณ์ในทุก ๆ ด้าน คือ ร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา ช่วยขัดเกลาให้ผู้เรียนเป็นคนดี สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้ ดังที่ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 กระทรวงศึกษาธิการ (2552, 5) มาตรา 6 กล่าวว่า การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ มีคุณธรรม จริยธรรมและวัฒนธรรม

ในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ซึ่งกระทรวงศึกษาธิการได้มีการมุ่งพัฒนาบุคลากรและผู้เรียนให้มีความรู้ควบคู่กับการมีคุณธรรม จริยธรรม โดยส่งเสริมให้มีการขับเคลื่อนปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสู่สถานศึกษาตามวิสัยทัศน์ว่า “กระทรวงศึกษาธิการมุ่งพัฒนาสถานศึกษาในการนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ไปจัดการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่งผลสู่การดำเนินชีวิตตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงของผู้เรียน ผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง” โดย ป ร ั ช ญ า เ ส ร ษ ฐ ก ิจ พ อ เ พื ้ ย ง ต าม ที่ กระทรวงศึกษาธิการ (2552, 1) ได้กล่าวว่าปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเป็นหลักแนวคิด และหลักปฏิบัติในการดำเนินชีวิตที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพล

อดุลยเดช รัชกาลปัจจุบัน ทรงมีพระราชดำรัสชี้แนะแก่พสกนิกรชาวไทยมานานกว่า 30 ปี ด้วยสายพระเนตรที่ยาวไกล ที่ได้ทรงเน้นย้ำแนวทางการพัฒนาอย่างเป็นขั้นตอนบนหลักแนวคิดพึ่งตนเอง เพื่อให้เกิดความพอมีพอกิน และมีความสุข โดยใช้หลักความพอประมาณ คำนึงถึงความมีเหตุผล การสร้างภูมิคุ้มกันที่ดีในตัว และทรงเตือนสติให้ประชาชนชาวไทยสามารถดำเนินชีวิตด้วยความไม่ประมาท ตระหนักถึงการพัฒนาที่สมดุล ก้าวหน้าไปอย่างสมดุลในแต่ละขั้นตอน และการมีคุณธรรมจริยธรรมเป็นกรอบ ในการคิดและการกระทำ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในทุกมิติชีวิต ทุกภาคส่วน และทุกด้านของการพัฒนา เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมอย่างสงบสุขและเจริญก้าวหน้าไปพร้อมกันอย่างมั่นคง และยั่งยืน

จากคำสั่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 6 ที่ ศธ 04223/1019 (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 6, 2556ก) ความว่ากระทรวงศึกษาธิการมีนโยบายในการมุ่งพัฒนาสถานศึกษาทุกแห่งทั่วประเทศ ให้มีการจัดกระบวนการเรียนการสอนตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และเพื่อให้การพัฒนาดำเนินไปอย่างมีคุณภาพด้วยความยั่งยืน จึงจำเป็นต้องเริ่มปลูกฝังให้แก่ประชาชนตั้งแต่ในวัยเยาว์ผ่านระบบการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการจึงได้ประกาศแนวทางการพัฒนาสถานศึกษาพอเพียง โดยต้องมีการพัฒนา “สถานศึกษาพอเพียง” ให้เป็น “ศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงด้านการศึกษา” เพื่อเป็นเครื่องมือในการขยายผลการขับเคลื่อน “สถานศึกษาพอเพียง” ให้เกิดความชัดเจนและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สำหรับการนำไปสู่การปฏิบัติของสถานศึกษา ด้วยเหตุนี้ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) จึงได้ประกาศจุดเน้นพัฒนาคุณภาพผู้เรียนให้เกิดคุณลักษณะ “อยู่อย่างพอเพียง” โดยประกาศเป็น

นโยบายให้เกิดการขับเคลื่อนหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสู่สถานศึกษาภายในปี 2556

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 6 ที่ ศธ 04223/3481 (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 6, 2556จ) ได้ตระหนักถึงความสำคัญและผลดีของการขับเคลื่อนหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสู่สถานศึกษา จึงมีนโยบายให้สถานศึกษาทุกสถานศึกษาในสังกัด ดำเนินการจัดทำศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงด้านการศึกษาซึ่งหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (รงค์ ประพันธ์พงศ์, 2550, 34) ประกอบด้วย (1) ด้านความพอประมาณ (2) ด้านการบริหารงานโดยใช้เหตุผล (3) ด้านการสร้างภูมิคุ้มกัน (4) ด้านการบริหารงานบนพื้นฐานความรู้ (5) ด้านการบริหารงานอย่างมีคุณธรรม และจริยธรรม โดยดำเนินกิจกรรมในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน (กระทรวงศึกษาธิการ, มปป.) ได้แก่ (1) ด้านการบริหารจัดการสถานศึกษา (2) ด้านหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้ (3) ด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน (4) ด้านการพัฒนาบุคลากรของสถานศึกษา (5) ด้านผลลัพธ์และภาพความสำเร็จ เพื่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติในทุกระดับได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ ในการดำเนินชีวิตบนพื้นฐานหลักปรัชญา เศรษฐกิจพอเพียง “อยู่อย่างพอเพียง” อย่างต่อเนื่อง ยั่งยืน และมีเป้าหมาย โดยมีเป้าหมายที่สำคัญคือการปลูกฝังให้ผู้เรียนและเยาวชนรู้จักการใช้ชีวิตที่พอเพียง เห็นคุณค่าของทรัพยากรต่าง ๆ ฝึกการอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และแบ่งปัน มีจิตสำนึกรักษ์สิ่งแวดล้อม และเห็นคุณค่าของวัฒนธรรม ค่านิยม เอกลักษณะความเป็นไทย

โรงเรียนในกลุ่มเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาเบญจมิตร อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ มีบริบทด้านภูมิศาสตร์ที่ตั้งอยู่บนที่ราบเชิงเขา มีอากาศ

ที่หนาวเย็น ประชากรเป็นชาวเขาเผ่าม้งและกระเหรี่ยง ที่ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ

เกษตรกรรม มีฐานะยากจน ในปีการศึกษา 2557 โรงเรียนใน กลุ่มเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษา เเบญจมิตร มีทั้งหมด 5 โรงเรียน และ 2 โรงเรียนสาขา ซึ่งโรงเรียนทั้งหมดได้ดำเนินการขับเคลื่อนตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสู่สถานศึกษา โดยจากรายงานผลการดำเนินงาน โครงการขับเคลื่อนหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสู่สถานศึกษา ปีการศึกษา 2557 ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เชียงใหม่เขต 6 (2557) สรุปได้ว่า โรงเรียนในกลุ่ม เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาเบญจมิตรผ่านการ ประเมินการขับเคลื่อนตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสู่สถานศึกษาทุกโรงเรียน ภาพรวมอยู่ในระดับ ดี ทั้ง 5 ด้าน และจากข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า การ ดำเนินการไม่มีความต่อเนื่องหลังจากผ่านการ ประเมินผลการดำเนินการแล้ว ไม่ได้ดำเนินการต่อ ซึ่ง สอดคล้องจากการสัมภาษณ์ครูวิชาการ โรงเรียนบ้าน ปางเกี๊ยะ ที่พบว่า การดำเนินการตาม โครงการ เศรษฐกิจพอเพียงไม่ได้ดำเนินการต่อ เนื่องจาก ขาด งบประมาณในการดำเนินการ ผู้วิจัยจึงสนใจและ ได้ ศึกษาว่าแต่ละโรงเรียนในกลุ่มเครือข่ายพัฒนาคุณภาพ การศึกษาเบญจมิตรมีการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน อย่างไร จึงทำให้ได้ผลการดำเนินการการขับเคลื่อน หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสู่สถานศึกษาทุก โรงเรียน อยู่ในระดับดี เพื่อให้ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปวางแผนพัฒนาการดำเนินการขับเคลื่อน หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสู่สถานศึกษา ของ โรงเรียนในกลุ่มเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษา เเบญจมิตร อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ ในปี การศึกษา ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาการบริหารสถานศึกษาตามหลัก

ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของโรงเรียนในกลุ่มเครือข่าย พัฒนาคุณภาพการศึกษาเบญจมิตร อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่

3. วิธีวิจัย

3.1 ประชากร คือ ผู้บริหารและคณะครูของ โรงเรียนในกลุ่มเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษา เเบญจมิตร อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยผู้บริหารจำนวน 5 คน และคณะครูจำนวน 77 คน รวมทั้งสิ้น 82 คน ในปีการศึกษา 2557

3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา มุ่งศึกษาการบริหาร สถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของ โรงเรียนในกลุ่มเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษา เเบญจมิตร อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษา ขอบเขตเนื้อหาด้านการบริหารการศึกษา 5 ด้าน (กระทรวงศึกษาธิการ, มปป.) ได้แก่ (1) ด้านการ บริหารจัดการสถานศึกษา (2) ด้านหลักสูตรและการ จัดการเรียนการสอน (3) ด้านการจัดกิจกรรมพัฒนา ผู้เรียน (4) ด้านการพัฒนาบุคลากรของสถานศึกษา และ(5) ด้านผลลัพธ์และภาพความสำเร็จ และหลัก ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน คือ (รงค์ ประพันธ์ พงศ์, 2550, 34) ได้แก่ (1) ด้านความพอประมาณ (2) ด้านการบริหารงานโดยใช้เหตุผล (3) ด้านการสร้าง ภูมิคุ้มกัน (4) ด้านการบริหารงานบนพื้นฐานความรู้อยู่ และ(5) ด้านการบริหารงานอย่างมีคุณธรรม และ จริยธรรม

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบ สัมภาษณ์รายการ ตอนที่ 2 การบริหารสถานศึกษาตาม หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของ โรงเรียนในกลุ่ม เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาเบญจมิตร อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ เป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ และตอนที่ 3 ปัญหาและ

ข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบ และมีการปรับปรุงแก้ไข โดยมีค่าเฉลี่ยความเที่ยงตรงของเนื้อหา (IOC) เท่ากับ 0.97 และการทดสอบความเที่ยง (Reliability) ของเครื่องมือโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟา ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) แล้วจึงนำไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้บริหารและครู โรงเรียนบ้านกองแจก โรงเรียนองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ 13 และ โรงเรียนบ้านอมชุก โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.898

3.3.2 แบบสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นลักษณะแบบไม่มีโครงสร้าง ซึ่งเป็นประเด็นคำถามเกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โรงเรียนในกลุ่มเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษา เบนญมิตร อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อสอบถามข้อมูล เกี่ยวกับการดำเนินงานและปัญหาในการดำเนินงาน

การตรวจสอบความเที่ยงของแบบสัมภาษณ์ได้นำไปทดลองสัมภาษณ์กับผู้บริหารและครู โรงเรียนบ้านกองแจก และโรงเรียนองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ 13 จำนวน 4 คน โดยแบ่งเป็นผู้บริหารจำนวน 2 คน และครู 2 คน พบว่าข้อคำถาม สำหรับการสัมภาษณ์อย่างลึกสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลเพื่อหาแนวทางในการดำเนินงานและการบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงได้เป็นอย่างดี

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบริหารสถานศึกษา และครู จำนวน 82 ชุด โดยเป็นผู้บริหารจำนวน 5 ชุด และครู จำนวน 77 ชุด และได้รับแบบสอบถามกลับคืนทั้งหมด 82 ชุด

3.4.2 การสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บข้อมูลจากโรงเรียนในกลุ่มเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาเบนญมิตรที่มีทั้งหมด 5 โรงเรียนและ 2 โรงเรียนสาขา โดยขอความร่วมมือในการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการโรงเรียน จำนวน 5 คน และคณะครู จำนวน 7 คน ซึ่งคัดเลือกจากผู้บริหารและครูโรงเรียนละ 1 คน โดยนัดหมายเป็นรายบุคคล เมื่อทำการสัมภาษณ์แล้วเสร็จจึงถอดข้อความจากเทป จดบันทึก จัดทำรายงานสรุป แล้วจึงดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 แบบสอบถาม ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

3.5.2 แนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์แล้วถอดข้อความจากเทปบันทึกเสียง และนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในรูปแบบความเรียง

4. ผลการวิจัย

4.1 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 57.32 มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปีมากที่สุด จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 46.34 และส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 63.41 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นข้าราชการครู จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 79.27 และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานหรือราชการ 1-5 ปีมากที่สุด จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 63.41

4.2 ระดับการดำเนินการของแต่ละด้านในการศึกษาการบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โรงเรียนในกลุ่มเครือข่ายพัฒนา

คุณภาพการศึกษาเบนจุมิตร อำเภอแม่แจ่ม จังหวัด เชียงใหม่

ตารางที่ 1 การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญา เศรษฐกิจพอเพียง โดยรวมและรายด้าน

รายการ	μ	σ	แปลผล
	(N = 82)		
ด้านการบริหารจัดการ การศึกษา	3.73	0.61	มาก
ด้านหลักสูตรและการ จัดกิจกรรมการเรียนรู้	3.66	0.66	มาก
ด้านกิจกรรมพัฒนา ผู้เรียน	3.77	0.57	มาก
ด้านการพัฒนาบุคลากร ของสถานศึกษา	3.68	0.59	มาก
ด้านผลลัพธ์ ภาพ ความสำเร็จ	3.80	0.54	มาก
เฉลี่ยรวม	3.73	0.57	มาก

จากตารางที่ 1 การบริหารสถานศึกษาตามหลัก ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โดยรวมและรายด้าน พบว่ามี ระดับการดำเนินการมาก โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไป นาน้อย ดังนี้ ด้านผลลัพธ์ ภาพความสำเร็จ ด้าน กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ด้านการบริหารจัดการศึกษา ด้าน การพัฒนาบุคลากรของสถานศึกษา และด้าน หลักสูตรและการจัดกิจกรรมการเรียนรู้

นอกจากนี้การสัมภาษณ์เชิงลึก ด้านการบริหาร จัดการศึกษา พบว่า สถานศึกษาขาดงบประมาณ ส่งผล ให้การดำเนินการในบางกิจกรรมไม่มีความ ต่อเนื่อง ด้านหลักสูตรและการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ พบว่า ผู้บริหาร ครู รวมทั้งบุคลากร ไม่ได้มีการทำวิจัย เพื่อพัฒนาระบบการเรียนการสอนเกี่ยวกับหลัก ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเท่าที่ควร ด้านการจัดกิจกรรม พัฒนาผู้เรียน พบว่า มีปัญหาด้านการติดตามการดำเนิน

กิจกรรมพัฒนาผู้เรียนไม่ชัดเจน ส่งผลให้ไม่ได้รับการ ปรับปรุงการดำเนินกิจกรรมเท่าที่ควร ด้านการพัฒนา บุคลากรของสถานศึกษา พบว่า สถานศึกษาขาดการ ติดตามผลผลการพัฒนาการดำเนิน โครงการ พัฒนา บุคลากรตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และด้าน ผลลัพธ์ ภาพความสำเร็จ พบว่า ส่วนใหญ่สถานศึกษา ในกลุ่มเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาเบนจุมิตรขาด ผู้บริหารสถานศึกษา และบุคลากรทางการศึกษามีการ ย้ายและลาบ่อยครั้ง ทำให้การปฏิบัติงานในบางครั้ง ต้องหยุดหรือเปลี่ยนหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ส่งผลให้การ บริหารสถานศึกษาไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ เท่าที่ควร

ตารางที่ 2 การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญา เศรษฐกิจพอเพียง

การบริหาร สถานศึกษา	เศรษฐกิจพอเพียง									
	พอประมาณ		ใช้เหตุผล		สร้าง ภูมิคุ้มกัน		บริหารงาน บนพื้นฐาน ความรู้		ความมี คุณธรรม จริยธรรม	
	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ
บริหารจัดการ สถานศึกษา	3.72	0.65	3.68	0.64	3.76	0.74	3.89	0.73	3.90	0.71
หลักสูตร และการจัด กิจกรรมการเรียนรู้	3.80	0.83	3.69	0.66	3.79	0.84	3.60	0.68	3.72	0.68
การจัด กิจกรรม พัฒนาผู้เรียน	3.85	0.72	3.71	0.59	3.77	0.63	3.82	0.71	3.89	0.64
การพัฒนา บุคลากรของ สถานศึกษา	3.75	0.61	3.67	0.60	3.60	0.74	3.71	0.68	3.62	0.79
ผลลัพธ์ และภาพ ความสำเร็จ	3.82	0.61	3.68	0.64	3.78	0.59	3.84	0.60	3.84	0.60
เฉลี่ยรวม	3.78	0.61	3.68	0.57	3.74	0.61	3.77	0.59	3.79	0.59

จากตารางที่ 2 การบริหารสถานศึกษาตาม หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ในด้านการบริหารจัดการ สถานศึกษา มีการดำเนินการสูงที่สุดในด้านการบริหารงาน บนพื้นฐานความมีคุณธรรม จริยธรรม ด้านหลักสูตรและ

การจัดการเรียนรู้ มีการดำเนินการสูงที่สุดในด้านการบริหารงานด้วยความพอประมาณ ด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน มีการดำเนินการสูงที่สุดในด้านการบริหารงานบนพื้นฐานความมีคุณธรรม จริยธรรม ด้านการพัฒนาบุคลากรของสถานศึกษา มีการดำเนินการสูงที่สุดในด้านการบริหารงานบนพื้นฐานความรู้ และด้านผลลัพธ์และภาพความสำเร็จ มีการดำเนินการสูงที่สุดในด้านการบริหารงานบนพื้นฐานความมีคุณธรรม จริยธรรม และการบริหารงานบนพื้นฐานความรู้

5. อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องการบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของโรงเรียนในกลุ่มเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาเบญจมิตร อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยสนใจประเด็นหลักหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง จึงนำประเด็นมาอภิปรายผลดังนี้

ประเด็นที่หนึ่ง หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง พบว่า ด้านการบริหารงานบนพื้นฐานความมีคุณธรรม จริยธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากผลการสัมภาษณ์ที่พบว่า ผู้บริหาร ครูและบุคลากร ของโรงเรียนในกลุ่มเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาเบญจมิตร มีการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมีคุณธรรม จริยธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความอดทน มีความเพียรในการใช้สติปัญญาในการดำเนินชีวิต ดังที่กระทรวงศึกษาธิการ (2552, 12-14) ได้กล่าวว่า เงื่อนไขความมีคุณธรรม จริยธรรม คือ ความตระหนักในคุณธรรม จริยธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความอดทน มีความเพียรใช้สติปัญญาในการดำเนินชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับ ชัยอนันต์ หาญจิต (2555) พบว่า บริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง บนเงื่อนไขคุณธรรม ของโรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษาเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ที่อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก สังคมไทยให้ความสำคัญกับหลักธรรมมาภิบาล และการมีคุณธรรมในการดำเนินชีวิต

และยังสอดคล้องกับ ระพีพรรณ คณาฤทธิ์ (2554) ที่พบว่า ระดับของการบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ด้านการบริหารงานที่ตั้งอยู่บนคุณธรรมและจริยธรรม อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การรับผิดชอบงานในหน้าที่สม่ำเสมอ และเป็นแบบอย่างที่ดีในด้านความประพฤติ เช่น ไม่สูบบุหรี่ ไม่ดื่มสุรา ไม่กบฏ เป็นต้น

ประเด็นที่สอง หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง พบว่า ด้านการบริหารงานโดยใช้เหตุผล มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากผลการสัมภาษณ์ที่พบว่า ในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของสถานศึกษา อาจไม่ได้มีการประชุมล่วงหน้า หรือไม่ได้รับฟังความคิดเห็นจากบุคคลอื่น จึงส่งผลให้การดำเนินงานหรือกิจกรรมมีความผิดพลาด และได้รับผลที่ไม่ตรงตามเป้าหมาย ซึ่งแตกต่างกับงานวิจัยของ ระพีพรรณ คณาฤทธิ์ (2554) ที่พบว่า ระดับของการบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ด้านการบริหารงานโดยใช้เหตุผล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมด้วยความ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ปฏิบัติงานโดยไม่ใช้อารมณ์ ยอมรับฟังความคิดเห็นส่วนใหญ่ เสนอความคิดเห็นในการปฏิบัติงานที่มีเหตุผลเสมอ

ประเด็นที่สาม การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง พบว่า ด้านผลลัพธ์ ภาพความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากผลการสัมภาษณ์ที่พบว่า ผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนในกลุ่มเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาเบญจมิตร มีความรู้ ความเข้าใจ และดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง มีการนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาปรับใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ และปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักเรียน อีกทั้งนักเรียนมีการปฏิบัติตนตามหลักคุณธรรม จริยธรรม นำความรู้มาปรับใช้ในการชีวิตประจำวัน ดังที่กระทรวงศึกษาธิการ (2552, 35-36)

กล่าวว่า สถานศึกษามีการส่งเสริมการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการดำเนินชีวิตแบบพอเพียงของผู้บริหาร ครู และบุคลากรในสถานศึกษา ซึ่งแตกต่างกับสมญา สอนวัฒนา (2555) ที่พบว่า การนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปใช้ในการสอนของครูผู้สอนวิชาเกษตรโรงเรียนระดับประถมศึกษา ในอำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ นั้น ครูผู้สอนขาดความรู้ความเข้าใจในหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ทำให้เป็นปัญหาต่อการนำไปบูรณาการในการสอนอย่างมาก ทำให้ครูหลายท่านขาดความมั่นใจ ลงเลในแนวทางการสอนของตน ที่เป็นไปตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมากนักน้อยเพียงใด และยังแตกต่างกับ เพ็ญญา ทองดี (2553) ที่พบว่า การนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงไปใช้ในการบริหารจัดการของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 2 บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจที่แท้จริงเกี่ยวกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง อีกทั้งยังขาดการจัดการอบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในการจัดการศึกษาด้านต่าง ๆ ภายในสถานศึกษาด้วย

ประเด็นที่สี่ การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง พบว่า ด้านหลักสูตรและการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ที่ได้สัมภาษณ์ผู้บริหารในกลุ่มเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาเบญจมิตร พบว่า หลักสูตรที่สถานศึกษามียังไม่ชัดเจนและไม่เหมาะสมกับบริบทของสถานศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณพงษ์ เมืองเส้น (2551) ที่พบว่า สถานศึกษาเกือบทั้งหมดได้ปฏิบัติเกี่ยวกับการวางแผนการนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสู่การจัดการเรียนรู้ เพราะโรงเรียนเห็นความสำคัญและประโยชน์ของการจัดทำหลักสูตรเนื่องจากหลักสูตรเป็นหัวใจของการบริหารงานวิชาการ แต่ที่สถานศึกษาได้จัดทำขึ้นมายังไม่ชัดเจนและสมบูรณ์ จึงจำเป็นต้องพัฒนาให้สมบูรณ์ต่อไป

และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รณชัย ทิพย์อุทัย (2554) ที่ให้แนวทางในการนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสู่สถานศึกษาว่า ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรโดยการจัดทำหน่วยการเรียนรู้ที่มีสาระการเรียนรู้ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามมาตรฐานการเรียนรู้ในทุกๆระดับชั้น แตกต่างกับงานวิจัยของ ภัทรานิชรุ้งโรจน์ธนะชัย (2556) ที่พบว่า ประสิทธิภาพการบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 2 ด้านหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ ผู้บริหารสถานศึกษามีความเข้าใจ และตระหนักที่จะรับเอาแนวคิดด้านปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง จากนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการมาใช้เข้ากับด้านหลักสูตรและการจัดกระบวนการเรียนการสอน

6. บทสรุป

จากผลการวิจัยเรื่องการบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของโรงเรียนในกลุ่มเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาเบญจมิตร อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า มีการนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง 5 ด้าน โดยมีการดำเนินการมาก แต่จากการสัมภาษณ์ยังพบปัญหา คือ การขาดแคลนงบประมาณในการบริหารจัดการ และผู้บริหาร ครู รวมทั้งบุคลากร ไม่ได้มีการทำวิจัยเพื่อพัฒนากระบวนการเรียนการสอนเกี่ยวกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ดังนั้นผู้วิจัยเสนอข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรส่งเสริมให้นักเรียนนำหลักธรรมมาภิบาลมาปรับใช้ในการดำเนินชีวิต
2. ควรมีการประชุมวางแผนงานก่อนการดำเนินงาน ดำเนินงานด้วยความรอบคอบ โดยคำนึงถึงผลที่จะเกิดขึ้นภายหลัง

3. ผู้บริหาร ครู และบุคลากรควรพัฒนาความรู้ความสามารถตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับนักเรียน

4. ควรมีการจัดทำหลักสูตรและหน่วยการจัดการเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียงที่เหมาะสมกับบริบทของสถานศึกษา และความสามารถของผู้เรียน

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำวิจัยเรื่องนี้ซ้ำ โดยเปลี่ยนประชากรจากผู้บริหาร ครูและบุคลากรเป็นนักเรียน เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่แตกต่างไปจากเดิม

2. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงกับการบริหารจัดการสถานศึกษา เพื่อศึกษาข้อมูลในเชิงลึก

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงศึกษาธิการ. แนวทางการนิเทศเศรษฐกิจพอเพียงสู่สถานศึกษา. กรุงเทพฯ: ศูนย์ประสานงาน. 2552.

_____. รายงานการประเมินและเกณฑ์คุณภาพสถานศึกษาแบบอย่างการจัดกิจกรรมการเรียนรู้และบริหารจัดการตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (สถานศึกษาพอเพียง). [เอกสารอัดสำเนา]. มปป.

เกษม วัฒนชัย. ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงกับการประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิต และบริหารพัฒนาองค์กร. กรุงเทพฯ : มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาประเทศตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง. 2555.

ชัยอนันต์ หาญจิต. ความสัมพันธ์ของการบริหาร

สถานศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่สอดคล้องกับแนวทางการขับเคลื่อนการศึกษาในประชาคมอาเซียน ของโรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษาเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา. 2555.

เพ็ญภา ชีรทองดี. การนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงไปใช้ในการบริหารจัดการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 2. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. 2553.

ภัทรานิษฐ์ รุ่งโรจน์ระชะชัย. ประสิทธิภาพการบริหารจัดการสถานศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 2. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา. 2556.

รงค์ ประพันธ์พงศ์. เศรษฐกิจพอเพียงและทฤษฎีใหม่. กรุงเทพฯ: สถาพรบุ๊คส์. 2550.

ระพีพรรณ คณาฤทธิ์. การบริหารสถานศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. 2554.

รณชัย ทิพย์อุทัย. การนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสู่สถานศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2. การค้นคว้าอิสระ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร. 2554.

วรรณพงษ์ เมืองเส้น. การดำเนินงานกิจกรรม

การเกษตรตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

ในโรงเรียนมัธยมศึกษา อำเภอแมริม

จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ

ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

2551.

สมญา สอนวัฒนา. การนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไป

ใช้ในการสอนของครูผู้สอน วิชาเกษตร

ในโรงเรียนระดับประถมศึกษาในอำเภอสันป่า

ตอง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ

ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

2555.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่

เขต 6. การประเมินสถานศึกษาพอเพียงเป็นศูนย์

การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

ด้านการศึกษา. [เอกสารอัดสำเนา]. 2556ก.

_____. การประเมินสถานศึกษาพอเพียง. [เอกสารอัด

สำเนา]. 2556ข.

_____. รายงานผลการดำเนินงาน โครงการขับเคลื่อน

หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสู่สถานศึกษา

ปีการศึกษา 2557. [เอกสารอัดสำเนา]. 2557.

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้า
ร้านซีพีเฟรชมาร์ทของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

The influencing Factors for choosing the CP Fresh Mart Product
of consumers in Bangkok area

อัจฉราพรรณ เกษดี¹ และดร.สาธนีย์ แซ่จีน²

¹นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ Acharapan-m-@hotmail.com

²อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ dr.sathanee@gmail.com

บทคัดย่อ:

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้าร้านซีพีเฟรชมาร์ทของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้บริโภคที่เคยซื้อผลิตภัณฑ์ร้านซีพีเฟรชมาร์ท ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้บริโภคที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีการซื้อผลิตภัณฑ์ร้านซีพีเฟรชมาร์ท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ

คำสำคัญ : ปัจจัยที่มีอิทธิพล การเลือกซื้อสินค้า ผู้บริโภค

ABSTRACT:

The purpose of this research was to The influencing Factors for choosing the CP Fresh Mart Product of consumers in Bangkok area. The sample group used in this research was customers who have ever bought the products of CP Fresh Mart in Bangkok area and perimeter. Questionnaire was used as the tool. Statistics used in data analysis was percentage, mean, standard deviation,t-test, one way ANOVA (one way analysis of variance) by utilizing SPSS. The hypothesis test found that the customer having different gender, age, status, education level, occupation and monthly income had the buying of CP Fresh Mart's products differently in statistical significance at .05 and .01 levels respectively.

KEYWORDS:

Influencing factors, Choosing, Consumers

บทนำ

จากการเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมือง วัฒนธรรม และความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย ทำให้ประชาชนในปัจจุบันมีการปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตของตนเองและบุคคลในครอบครัว การดำรงชีวิตของสภาพสังคมไทยในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปมากจากที่เคยอยู่กันแบบครอบครัวใหญ่ได้เปลี่ยนไปเป็นการอยู่อาศัยแบบครอบครัวเดี่ยวมากขึ้น การเพิ่มของคนโสด ผู้หญิงต้องออกไปทำงานนอกบ้าน การเสียเวลาไปกับการเดินทางทำให้ไม่มีเวลาเตรียมและปรุงอาหาร รวมทั้งการไม่ชอบทำอาหารรับประทานเอง ดังนั้นเพื่อความสะดวกและต้องการประหยัดเวลาให้มากที่สุดปัจจุบันผู้บริโภคจึงนิยมบริโภคอาหารสำเร็จรูปมากขึ้น ทั้งยังมีการจับจ่ายเพื่อซื้ออาหารสำเร็จรูปมาเก็บสำรองไว้ใช้เมื่อยามจำเป็นไม่ว่าจะเป็นบะหมี่สำเร็จรูป อาหารทะเลสดแช่แข็ง อาหารสดแช่แข็ง โดยสามารถหาซื้อได้ง่ายและหลากหลายจากร้านค้าปลีกประเภทต่างๆ เช่น ดิสเคาน์สโตร์ ซูเปอร์มาร์เก็ต ไฮเปอร์มาร์เก็ต อิชิโกของเซเว่น-อีเลฟเว่น ร้านสะดวกซื้อในเครือซีพีหรือจากร้านสะดวกซื้อใกล้บ้าน ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้ประกอบการด้านอาหารทั้งที่ผลิตขายในประเทศและส่งออกต่างประเทศเริ่มหันมาสนใจลูกค้าในกลุ่มนี้มากขึ้น จึงเริ่มมีการเพิ่มหรือปรับสายการผลิตให้มาผลิตอาหารในรูปแบบเฉพาะ เช่น อาหารสำเร็จรูป ซึ่งเน้นความสะดวก รวดเร็วในการบริโภคมากขึ้น เพื่อรองรับตลาดและผู้บริโภครุ่นใหม่ที่นิยมความสะดวกรวดเร็ว ดังนั้น

ปัจจัยที่ทำให้พฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงนั้น เป็นเพราะ สังคมเมืองใหญ่คนต้องทำงานมากขึ้น เพื่อให้มีรายได้ต่อหัวมากขึ้น ผู้บริโภค จึงต้องการความสะดวกสบายและความรวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องอาหารที่สามารถซื้อหามารับประทานได้ทันที(สุธา วัฒนสิทธิ์,2552, 2)

ความต้องการของผู้บริโภคในระดับขายปลีกเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ต้องการความสะดวกสบายมากขึ้น นิยมการซื้ออาหารในร้านที่ทันสมัย และมีเครื่องปรับอากาศ อาหารแต่ละชนิดแปรรูปมาพร้อมที่จะนำไปปรุงอาหารได้เลยเช่น ไก่สับเป็นชิ้นๆ หรือมีเครื่องปรุงบรรจุขวดสำหรับนำไปปรุงได้ทันที ผักและผลไม้ต้องมีคุณภาพดี มีการบรรจุกล่อง สิ่งต่างๆ เหล่านี้ทำให้ระบบตลาดสินค้าต้องเปลี่ยนตามไปด้วย เช่น ต้องมีการแปรรูป การบรรจุ คัดเลือกสินค้า แยกตามคุณภาพ สุดท้ายจะสะท้อนไปถึงผู้ผลิตโดยตรงว่าสินค้าอะไรที่ตลาดต้องการ สิ่งต่างๆ เหล่านี้จะเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ไม่อาจจะคาดการณ์ได้ขึ้นกับรายได้และรสนิยม สภาพแวดล้อมในการทำงานและที่อยู่อาศัย กรณีตัวอย่างข้างต้นเท่ากับว่าผู้บริโภคต้องการบริการในการตลาดเพิ่มขึ้น และผู้บริโภคต้องจ่ายค่าบริการเหล่านี้เวลาซื้อสินค้ามา(โสภิต ทองปาน, 2554)

ตั้งแต่เริ่มจดทะเบียนบริษัทในนาม “บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหารสัตว์ จำกัด” ประกอบกิจการผลิตและจำหน่ายอาหารสัตว์ในเขตภาคใต้ของประเทศไทย ซึ่งมีพนักงานไม่เกิน 60 คน

จนกระทั่งเปลี่ยนแปลงเป็น “บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)” ประกอบกิจการเกษตรอุตสาหกรรมแบบครบวงจร ดำเนินธุรกิจ ใน 13 ประเทศทั่วโลก ซึ่งมีพนักงานรวมไม่ต่ำกว่า 70,000 คน ตลอดระยะเวลาตั้งแต่เริ่มก่อตั้งจนถึงปัจจุบัน รวมระยะเวลา 33 ปี ได้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กรหลายอย่าง ดังนั้นเพื่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ บริษัทจึงได้สร้างผลิตภัณฑ์และช่องทางการขายใหม่ๆขึ้นมาอย่างต่อเนื่องเพื่อบรรลุในวิสัยทัศน์องค์กรสู่การเป็น “ครัวของโลก” (Kitchen of the World) “ธุรกิจซีพี เฟรชมาร์ท” ก็เป็นอีกธุรกิจหนึ่งซึ่งจัดตั้งเพื่อเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหารสำเร็จรูปของซีพีเอฟ ในรูปแบบของร้านค้าปลีก

แต่เดิมช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าของซีพีเอฟ จะเน้นสินค้าไปทางจำพวกไส้กรอก, ลูกชิ้น, แฮม, และแปดสด ซึ่งซีพีเอฟ เน้นที่ขายให้แก่ลูกค้าในทางอ้อม เช่น โรงแรม, ตลาดสด ฯลฯ ต่อมาในปี 2547 ซีพีเอฟ มีแนวคิดขยายสาขาออกไปตามอำเภอใหญ่ เพื่อบริการลูกค้าในพื้นที่ให้ได้รับความสะดวกในการติดต่อซื้อขายสินค้าและบริการ การขายผลิตภัณฑ์อาหารสำเร็จรูป หรือ อสร. จึงได้เข้ามามีบทบาทมากขึ้น โดยเปิดเป็นศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์อาหาร ซี.พี. และในปี 2548 บริษัทได้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริการองค์กรในรูปแบบใหม่ หน่วยงานขายผลิตภัณฑ์อาหารสำเร็จรูปได้ถูกแยกออกมา เป็นหน่วยงานหนึ่งเทียบเท่าหน่วยงานขายผลิตภัณฑ์อื่นๆของบริษัท โดยสาขาย่อยที่มาจาก การเปิดในอำเภอต่างๆ ได้ถูกนำมาปรับเปลี่ยนให้ร้าน

เน้นการขายผลิตภัณฑ์อาหารสำเร็จรูปเป็นหลัก จนกระทั่งต้นปี 2549 ทางผู้บริหารระดับสูงของบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ได้เล็งเห็นความสำคัญในการสร้างแบรนด์สินค้าให้ลูกค้าทั่วไปได้รู้จัก จึงได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบร้านอีกครั้ง จนในที่สุดได้มาเป็นร้าน ซีพี เฟรชมาร์ท (CP Fresh Mart) และขยายสาขาทั่วประเทศ

ซีพี เฟรชมาร์ท ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 25 กันยายน พ.ศ.2547 โดยเดิมใช้ชื่อ “ซีพีเอฟมาร์ท” หลังจากนั้นในปี 2549 ได้เปลี่ยนชื่อมาเป็น “ซีพี เฟรชมาร์ท” โดยในเดือนกันยายน 2547 ซีพีเฟรชมาร์ทได้เปิดดำเนินการที่สาขาหมู่บ้านบัวทองเป็นแห่งแรก

ร้านสะดวกซื้อ “ซีพี เฟรชมาร์ท” ในหนึ่งร้านประกอบไปด้วยพนักงานจำนวน 2 คน คือ 1.ผู้ช่วยผู้จัดการร้านซีพี เฟรชมาร์ท 2.ผู้จัดการร้านซีพี เฟรชมาร์ท พนักงานที่จะสามารถปฏิบัติงานในร้าน ได้อย่างมีประสิทธิภาพจะต้องผ่านการอบรมหลักสูตร “มาตรฐาน ผู้ช่วยผู้จัดการร้านซีพีเฟรชมาร์ท” ซึ่งเป็นการอบรมเชิงปฏิบัติการ โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับการทำงานเบื้องต้น อาทิเช่น ความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์, การใช้โปรแกรม Smart POS Smart Soft, การส่งและการรับสินค้า, มาตรฐานประจำร้านซีพีเฟรชมาร์ท, Fresh Mart Step ฯลฯ ซึ่งรายละเอียดต่างๆล้วนเป็นมาตรฐานที่พนักงานในร้านต้องปฏิบัติตาม โดยที่ความรู้หรือสิ่งที่จะได้รับจากการอบรมดังกล่าวเป็นสิ่งที่ต้องใช้ในชีวิตการทำงาน

บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) หรือซีพีเอฟ โดยนายชัยยุทธ ทิพย์สุวรรณพรรองกรรมการผู้จัดการอาวุโส ผู้ดูแลธุรกิจซีพี เฟรชมาร์ท

เดินหน้าต่อยอดธุรกิจ "ปลายน้ำ" ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้า ที่สามารถตอบสนองต่อพฤติกรรมผู้บริโภคได้อย่างรอบด้าน ภายใต้ แบนด์ 'ซีพี เฟรชมาร์ท' มุ่งกระตุ้นกระแสการยอมรับจากผู้บริโภค ในฐานะผู้นำร้านจำหน่ายอาหารแช่แข็ง ทั้งอาหารสดและอาหารปรุงสุกพร้อมรับประทาน ที่ครอบคลุมทั้งในแง่ความสะดวก ปลอดภัย และมีคุณภาพที่ดี หวังครองตำแหน่งผู้นำธุรกิจค้าปลีกด้านอาหาร (Food Retail) เพื่อรองรับตลาดประชานิยมเศรษฐกิจอาเซียน (เออีซี)

นายชัยยุทธ เปิดเผยว่า ซีพี เฟรชมาร์ทเป็นธุรกิจค้าปลีกที่เข้ามาเสริมความแข็งแกร่งด้านการเป็นผู้ผลิตอาหารคุณภาพปลอดภัยระดับโลกของซีพีเอฟ โดยได้เปิดดำเนินการมาเป็นเวลาร่วม 7 ปี และนับเป็นธุรกิจที่จะต้องเรียนรู้พร้อมกับทำความเข้าใจ เพื่อหาจุดต่างจากธุรกิจ ที่มีอยู่แล้วในตลาด ปัจจุบันซีพี เฟรชมาร์ท ขับเคลื่อนด้วย 3 โมเดลหลัก คือ ตู้เย็นชุมชน จำนวน 10,000 ตู้ ร้านซีพี เฟรชมาร์ท จำนวน 620 ร้าน และซีพี เฟรชมาร์ท พลัส (เดิมชื่อซีพี ฟู๊ดมาร์เก็ต) จำนวน 5 สาขา

สำหรับปีนี้ ได้วางแผนสร้างความแข็งแกร่งให้กับโมเดลร้านต้นแบบเพื่อขยายธุรกิจ โดยเน้นการสร้างแบรนด์ และสร้างรูปแบบให้เข้าถึงและเป็นมิตรกับชุมชนมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะตู้เย็นชุมชนที่ได้กำหนดให้เป็นเสมือนตู้เย็นประจำบ้าน ที่บรรจุของที่ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของแต่ละบ้าน ขณะที่ร้านจะเป็นตู้เย็นของชุมชน ควบคู่ไปกับการขยายฐานลูกค้าผ่านกลยุทธ์การพัฒนาสินค้าด้วยการสร้างพันธมิตรทางการค้า พร้อมไปกับการผลักดันให้เกิดการซื้อขายต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าสมาชิก จากปัจจุบันที่มี 260,000 ราย ให้เป็น 500,000 ราย ภายในสิ้นปีนี้ (2556) โดยมีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลัก

คือ กลุ่มคนทำงาน พ่อบ้านแม่บ้าน และพ่อค้าแม่ค้า หรือร้านค้า/ร้านอาหารรายย่อย

นอกจากนี้ ได้ตั้งเป้าการเติบโตของลูกค้าให้ทุกสาขาต้องมีลูกค้าใหม่ที่มีการซื้อต่อเนื่องเพิ่มขึ้น 5 รายต่อสัปดาห์ หรือเพิ่มขึ้น 10% จากจำนวนเดิมที่มีอยู่ และยังมีแผนเพิ่มรายการสินค้ากลุ่มเครื่องปรุงอาหาร กลุ่มเครื่องดื่ม และขนมขบเคี้ยว เพื่อตอบโจทย์ลูกค้ากลุ่มครอบครัว โดยปัจจุบันสัดส่วนสินค้าที่จำหน่ายแบ่งเป็น 3 แบนด์ ประกอบด้วย แบนด์ "ซีพี เฟรชมาร์ท" 35 - 40% แบนด์ซีพี 30% และมัลติแบรนด์อีก 20%

นายชัยยุทธ กล่าวด้วยว่า ขณะนี้ได้เปิดให้บริการ "อีคอมเมิร์ซ" ด้วยการปรับระบบ Call Center เดิมที่มีอยู่ให้ Link กับระบบอีคอมเมิร์ซ โดยจะทดลองให้บริการกับพนักงานในองค์กร ก่อนขยายการบริการไปสู่ลูกค้าทั่วไปในอนาคต ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มทางเลือกและความสะดวกให้กับลูกค้าในการเข้าถึงซีพี เฟรชมาร์ท

ทั้งนี้ ได้เตรียมงบประมาณจำนวน 1,500 ล้านบาท สำหรับขยายการลงทุนในช่วง 3 ปีนี้ (2557-2559) โดยเฉพาะการขยายสาขาทั้ง 3 โมเดลหลัก เพื่อสร้างยอดขายให้ได้ 20,000 ล้านบาทภายใน 4 ปีตามเป้าหมายที่วางไว้ และสำหรับปีนี้ (2556) คาดจะมีรายได้ที่ประมาณ 8,000 ล้านบาท ซึ่งคิดเป็นสัดส่วนการเติบโตที่ 32% จากปีที่ผ่านมา (2555)

ด้านการขยายตลาดสู่ต่างประเทศ นายชัยยุทธ ให้ความเห็นว่า "ได้ดำเนินการสร้างโมเดลร้านต้นแบบไว้แล้ว สำหรับให้แต่ละประเทศเข้ามาเรียนรู้ และเมื่อศักยภาพประเทศนั้นๆพร้อมพร้อมก็สามารถดำเนินการได้เลย ภายใต้แนวคิดมันที่เปลี่ยนไปจากเดิม คือ จะไม่เป็นเพียง CP Outlet แต่ยังคงเป็น Retailer ที่มีวัตถุประสงค์เป็นตัวประกอบหลักด้วย ขณะนี้จึงเริ่มเห็นการเติบโตที่ชัดเจนพร้อมๆไปกับการก้าวเข้าสู่เออีซี ที่ไม่ใช่การลงมือทำเมื่อเราพร้อม แต่ต้อง

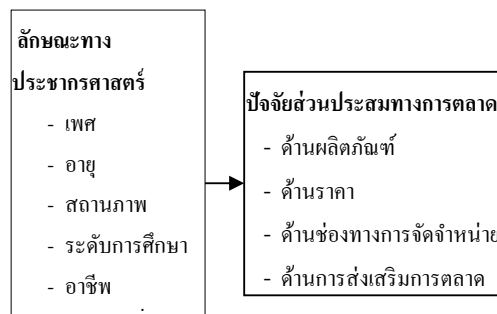
ทำโดยอาศัยความพร้อมของทั้งสองฝ่าย คือผู้ผลิตพร้อมและศักยภาพของการเป็นตลาดเออีซีที่พร้อม โดยเราในฐานะผู้ผลิตอาจจำเป็นต้องทำอะไรที่ล้ำหน้าไปบ้างเล็กน้อย เพื่อจะได้เห็นความชัดเจนของความเป็น Global ที่มากขึ้นในอนาคต โดยขณะนี้ ได้ทดลองดำเนินการเปิดร้านซีพี เฟรชมาร์ทแล้วที่ประเทศเวียดนามและมาเลเซีย และอยู่ระหว่างศึกษาดูอีกหลายประเทศ คาดว่าจะใช้เวลาประมาณ 2 ปีก็จะเห็นความชัดเจน (สื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ CPF วันที่ 22 กรกฎาคม 2556)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผลผลิตภัณฑ์อาหารซีพีเฟรชมาร์ทเป็นตลาดที่น่าสนใจอย่างมาก ควรที่จะศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้าร้านซีพีเฟรชมาร์ทของผู้บริโภค โดยเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครเมืองหลวงที่มีแหล่งธุรกิจและพนักงานที่ทำงานกับแหล่งธุรกิจกลางเมืองมากมาย ชีวิตความเป็นอยู่ที่เร่งรีบของคนในกรุงเทพมหานคร การวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการและนักการตลาดในการนำไปใช้ในการวางกลยุทธ์ทางการตลาด นำไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหารซีพีเฟรชมาร์ท ให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมาย อีกทั้งยังเป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้สนใจและกำลังมองหาช่องทางในการลงทุนทำธุรกิจ ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญและมีความสนใจที่จะศึกษางานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้าร้านซีพีเฟรชมาร์ทของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร”

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้าร้านซีพีเฟรชมาร์ทของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

ผู้บริโภคที่มีลักษณะของประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันจะมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้าร้านซีพีเฟรชมาร์ทของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

วิธีการศึกษา

1. กำหนดกลุ่มประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลและสถิติในการหา

คุณภาพของแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed-ended Questionnaire) โดยแบ่งเป็น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลประชากรศาสตร์แบ่งเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียวและเป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended Response Question) จำนวน 6 ข้อโดยเป็นแบบ Multiple Choice Question ทั้งข้อ 1 - 6 ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้าร้านซีพีเฟรชมาร์ทของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเน้นปัจจัยที่มีผลในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. การสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและขอแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิด
3. จัดสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดที่กำหนดโดยพิจารณาถึงรายละเอียดให้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์และลักษณะของการศึกษา

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาประธานและคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและขอคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้แบบสอบถามสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายและสมมติฐานของงานวิจัย

5. นำข้อเสนอแนะที่ได้รับมาปรับปรุงแบบสอบถามจากนั้นนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมอีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้

6. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ชุด เพื่อนำผลไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) โดยใช้สูตรครอนบาค (Cronbach) (กัลยานิษฐ์บัญชา, 2546: 449) ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับของความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง จากการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

7. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง 400 ชุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้าร้านซีพีเฟรชมาร์ทของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งลักษณะของแหล่งข้อมูลออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ให้ผู้กรอกแบบสอบถามมีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่หลากหลาย จนครบตามจำนวนที่ต้องการ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เช่น เอกสารงานวิจัยรายงานการศึกษาบทความทางวิชาการบทวิเคราะห์จากหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องและจากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ อีกทั้ง การสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การจัดทำข้อมูลเมื่อได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ศึกษาแล้ว ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากเอกสารต่าง ๆ และจากแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างได้กรอกข้อมูลไว้ มาวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้าร้านซีพีเฟรชมาร์ทของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครนำมาตีความในแบบสถิติพรรณนา มาประกอบในการอภิปรายโดยจัดทำกรวิเคราะห์ข้อมูล

2. ทำการตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกไป

3. ทำการลงรหัส (Coding) แล้วนำข้อมูลมาบันทึกลงเครื่องคอมพิวเตอร์

4. ทำการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยการวิจัยครั้งนี้ใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 (Level of Significance)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) การแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 1 และ 2

2. การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D) ในการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถาม ตอนที่ 2

3. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงอนุมาน (Inferential analysis) เพื่อการทดสอบสมมติฐานดังนี้

3.1 การทดสอบสมมติฐานทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยที่ตัวแปรอิสระเป็นข้อมูลเชิงกลุ่มที่มี 2 กลุ่มย่อยและตัวแปรตามเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้สถิติทดสอบ t-test (Independent Sample t-test) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2548:222)

3.2 การทดสอบสมมติฐานในการความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างโดยที่ตัวแปรต้นเป็นข้อมูลเชิงกลุ่มที่มีมากกว่า 2 กลุ่มย่อย และตัวแปรตามเป็นข้อมูลเชิงปริมาณใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) โดยดูค่าความแปรปรวนจากตาราง Homogeneity of Variances และจะใช้สถิติวิเคราะห์จากค่า ANOVA (F) หรือ ค่า Brown-Forsythe (B) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2548: 240) และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องหา การทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett T3 (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2548: 242-243) โดยจะทำการ

ทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสำหรับทดสอบสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลและสถิติในการหาคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ค่าสถิติพื้นฐาน พื้นฐานประกอบด้วย

2. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการอธิบายลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 39) โดยใช้สูตร

3. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) เพื่อใช้อธิบายลักษณะพื้นฐานของข้อมูลด้านต่างๆ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 39)

4. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) เพื่อใช้อธิบายลักษณะพื้นฐานของข้อมูล (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 39)

5. สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม การทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามหรือเป็นค่าที่ใช้วัดความสอดคล้องภายในของคาตอบ โดยใช้หาค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟา (α - Coefficient) โดยใช้สูตรของ Cronbach (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 449)

6. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

7. ค่า t - test ใช้สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในส่วนของเพศโดยใช้สถิติ Independent Sample t - test (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2554: 135) โดยมีองศาอิสระ (Degree of Freedom)

8. ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) (ชูศรี วงรัตน์. 2534: 249) และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้วคือมีนัยสำคัญ 0.05 หรือ ระดับความเชื่อมั่น 95% จะต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่

ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้สูตรตามวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545: 332 - 333)

ผลการวิจัย

ตารางค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้าร้านซีพีเฟรชมาร์ทของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้าร้านซีพีเฟรชมาร์ทของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านผลิตภัณฑ์	2.90	1.112	ปานกลาง
2. ด้านราคา	3.07	0.973	ปานกลาง
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.25	0.984	ปานกลาง
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.38	0.999	ปานกลาง
รวม	3.15	1.017	ปานกลาง

จากตาราง พบว่าระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้าร้านซีพีเฟรชมาร์ทของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.017 เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า อิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้า ระดับดีสูงที่สุดได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 รองลงมา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 ด้านราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 ตามลำดับ

สรุปผล

ลักษณะของประชากรศาสตร์ทางอายุ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือก

ซื้อสินค้าร้านซีพีเฟรชมาร์ทของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน สามารถสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้าร้านซีพีเฟรชมาร์ทของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการส่งเสริมการตลาด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้าร้านซีพีเฟรชมาร์ทของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้าร้านซีพีเฟรชมาร์ทของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้าร้านซีพีเฟรชมาร์ทของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้าร้านซีพีเฟรชมาร์ทของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การอภิปรายผล

สรุปผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้าร้านซีพีเฟรชมาร์ท ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร” สามารถสรุปผลการศึกษาตามความมุ่งหมายของการศึกษาวิจัยได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-29 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และเป็นนักเรียน/นักศึกษา

ส่วนที่ 2 ส่วนวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้าร้านซีพีเฟรชมาร์ท ของ ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับดี สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้าร้านซีพีเฟรชมาร์ทของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.112 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้า ด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับดีคือ กลุ่มตัวอย่างคิดว่ามีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้าร้านซีพีเฟรชมาร์ทด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31

ด้านราคา พบว่า มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้าร้านซีพีเฟรชมาร์ท ของ ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 3.07ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.973เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้าร้านซีพีเฟรชมาร์ทด้านราคา อยู่ในระดับดี คือ กลุ่มตัวอย่างคิดว่ามีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้าร้านซีพีเฟรชมาร์ทด้านราคา อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้าร้านซีพีเฟรชมาร์ท ของ ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.984 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้าร้านซีพีเฟรชมาร์ทด้านช่องทางการจัดจำหน่าย อยู่ในระดับดี คือ กลุ่มตัวอย่างมีคิดว่ามีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้าร้านซีพีเฟรชมาร์ทด้านช่องทางการจัดจำหน่าย อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้าร้านซีพีเฟรชมาร์ท ของ ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.999 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้าร้านซีพีเฟรชมาร์ทด้านช่องทางการจัดจำหน่าย อยู่ในระดับดี คือ กลุ่มตัวอย่างมีคิดว่ามีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้าร้านซีพีเฟรชมาร์ททางการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

การอภิปรายผล

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้าร้านซีพีเฟรชมาร์ทของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมกลุ่มตัวอย่างต่างให้ความเห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นว่า

ผลิตภัณฑ์ร้านซีพีเฟรชมาร์ท มีความสด สะอาด คุณภาพดี เหมาะสมกับ ผลิตภัณฑ์ สอดคล้องกับ งานวิจัยของ ดวงใจ หทัยวิวัฒน์ (2554: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงพฤติกรรม การซื้ออาหารสำเร็จรูปของ ผู้บริโภคในจังหวัดสุราษฎร์ธานีพบว่า ปัจจัยทาง การตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้ออาหารสำเร็จรูป ของผู้บริโภคในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมอยู่ใน ระดับการตัดสินใจมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ ด้าน ผลิตภัณฑ์ รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านสิ่งแวดล้อมทาง ภายนอก ด้านกระบวนการ ให้บริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้าน พนักงาน/บุคลากร และ ด้านราคา ตามลำดับ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการซื้ออาหาร สำเร็จรูปพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนจำนวน สมาชิกในครอบครัว มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้ออาหารสำเร็จรูปของผู้บริโภคในจังหวัดสุราษฎร์ธานีและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทาง การตลาดกับพฤติกรรมการซื้ออาหาร สำเร็จรูปพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัด จำหน่าย ด้านการส่งเสริม การตลาด ด้านพนักงาน/ บุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้าน สิ่งแวดล้อมทาง ภายนอกมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการซื้ออาหารสำเร็จรูปของผู้บริโภค

ด้านราคา พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ การเลือกซื้อสินค้าร้านซีพีเฟรชมาร์ทของผู้บริโภคใน เขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมกลุ่มตัวอย่างต่างให้ความ เห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด คือ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นว่าท่านคิดว่าจะแนะนำหรือบอกต่อบุคคลอื่นเกี่ยวกับราคาของร้านซีพีเฟรชมาร์ท สอดคล้องกับงานวิจัยของ วราวุฒิ ตรีเวชวินิจ (2552) ได้ทำการศึกษาปัจจัยส่วนประสม การตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ กาแฟสดของ ผู้บริโภคในอำเภอเมืองนครสวรรค์พบว่า ปัจจัยด้าน

เพศ เพศชาย และ เพศหญิง ให้ ความสำคัญต่อยังย ส่วนประสมการตลาด ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัย ด้านราคา ปัจจัยด้านการจัด จำหน่ายโดยรวมอยู่ใน ระดับมาก ทั้งเพศชายและ หญิง ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยย่อยด้านรสชาติและกลิ่น ของกาแฟเป็นอันดับ แรก รองลงมาคือ Food Quality: ความสม่ำเสมอของ คุณภาพ และมีหลากหลาย รสชาติปัจจัยย่อยทางด้าน ราคาที่มีผลในระดับมากคือราคาเหมาะสมกับคุณภาพ และราคาเหมาะสมกับ ปริมาณ ปัจจัยย่อยทางการ จัดจำหน่ายที่มีผลในระดับมากคือ ร้านที่จำหน่ายไป มาสะดวก ใกล้บ้าน สถานศึกษา ที่ทำงาน โรงพยาบาล มีบรรยากาศและการตกแต่งร้านที่ดี

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้าร้านซีพีเฟร ชมาร์ทของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม กลุ่มตัวอย่างต่างให้ความเห็นว่าจะอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ กลุ่มตัวอย่างมีระดับ ความคิดเห็นว่าท่านคิดว่าช่องทางการจัดจำหน่ายมี ความเหมาะสมต่อการเดินทางเมื่อเทียบกับคุณภาพที่ ได้รับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิธิโรจน์ อมรรฐาโร จ์โรจน์(2554: 85-87) ได้ศึกษาพฤติกรรมการเลือกซื้อ สินค้าของลูกค้า จากร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ของ ท้องถิ่นพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้า ของลูกค้าจากร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ของท้องถิ่น ใน เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก ระดับความสำคัญด้านช่องทางการจัด จำหน่ายมาเป็นอันดับ 1 รองลงมาเป็นด้าน ผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด การ เปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้า ของลูกค้า พบว่า เพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อ เดือน ให้ความสำคัญต่อยังยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ

เลือกซื้อสินค้าไม่แตกต่างกัน มีเพียง อายุและอาชีพ ให้ความสำคัญต่อบัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้าต่างกัน

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า บัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้าร้านซีพีเฟรชมาร์ทของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมกลุ่มตัวอย่างต่างให้ความเห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นว่าท่านคิดว่าจะแนะนำหรือบอกต่อบุคคลอื่นเกี่ยวกับการส่งเสริมการตลาดของร้านซีพีเฟรชมาร์ท สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพรัช โรจน์กิตติการ (2551) ได้ศึกษารูปแบบการส่งเสริมการขายที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการซื้อสินค้าของลูกค้าร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.ศึกษาพฤติกรรมกรรมการซื้อสินค้าของลูกค้าร้านเซเว่นอีเลฟเว่น 2.เพื่อศึกษาวิธีการส่งเสริมการขายในรูปแบบต่างๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านเซเว่นอีเลฟเว่น 3.ศึกษาและรวบรวมข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์และแผนการส่งเสริมการขายให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในกรุงเทพฯ จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น และเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามและแผนการส่งเสริมการขายให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545 : 39, 332-333). หลักสถิติ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
ณัฐพงษ์ เตชะรัตนเสฏฐ์. (2552). ทักษะคิด ด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการใช้บริการ การรับรู้คุณค่าตราสินค้า

ในกลุ่มตัวอย่าง 400 คน เป็นเพศหญิงร้อยละ 60 เพศชายร้อยละ 40 ส่วนมากสถานภาพโสด และมีอายุเฉลี่ย 29.03 ปี อาชีพทำงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 73.3 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 64.7 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 22,843 บาท บัจจัยที่มีผลต่อการเข้าร้านเซเว่นอีเลฟเว่น คือมีสินค้าที่ต้องการและทำเลที่ตั้ง มีการเข้ามาใช้บริการที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ประมาณ 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ และซื้อสินค้าต่อครั้ง 90 บาทขึ้นไป ในการซื้อสินค้าแต่ละครั้ง ซื้อจำนวน 1-3 ชิ้น โดยซื้อสินค้าในกลุ่มของขนมขบเคี้ยวและเครื่องดื่ม กลุ่มตัวอย่างมีการชอบการส่งเสริมการขายแบบลดราคาจากราคาปกติมากที่สุด และอยากให้ร้านเซเว่นอีเลฟเว่นจัดรายการลดราคาสินค้า ซึ่งเมื่อจัดรายการส่งเสริมการขายนี้แล้ว จะทำให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการตีมากขึ้น พร้อมทั้งซื้อสินค้าจำนวนมากขึ้น และจำนวนในการซื้อเพิ่มขึ้น ซึ่งส่งผลให้ยอดขายในภาพรวมเพิ่มขึ้น การส่งเสริมการขายลูกค้าที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การซื้อของลูกค้าน้อยที่สุด คือ การส่งคูโปงชิงโชค/ชิงรางวัล และการส่งเสริมการขายที่กลุ่มตัวอย่างไม่ตอบว่าต้องการให้ร้านเซเว่นอีเลฟเว่นจัดกิจกรรม คือรูปแบบการซื้อสินค้าให้ครบตามเงื่อนไขไปก่อน จึงจะสามารถลดราคาได้ ความชื่นชอบการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายที่แตกต่างกัน ส่วนมากมีผลต่อพฤติกรรมกรรมการซื้อสินค้าของลูกค้าร้านเซเว่นอีเลฟเว่นที่แตกต่างกัน

และความพึงพอใจโดยรวม ของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านขายยา พีแอนด์เอฟ ซูเปอร์ ดรัก ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บช.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ดวงใจ หทัยวิวัฒน์ (2554) ได้ศึกษาถึง
พฤติกรรมการซื้ออาหารสำเร็จรูปของ ผู้บริโภคใน
จังหวัด สุราษฎร์ธานี

ทิพย์สุดา จันทร์แจ่มหล้า. (2553). *การใช้
โปรแกรม spss เบื้องต้น*. สืบค้นเมื่อ 20 เมษายน
2 5 5 8, จ ก
<http://suanpalm3.kmutnb.ac.th/teacher/FileDL/tipsuda88255119340.pdf> บัณฑิตวิทยาลัย

นิธิโรจน์ อมรรชารีโรจน์(2554) ได้ศึกษา
พฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าของลูกค้า จากร้านค้า
ปลีกขนาดใหญ่ของท้องถิ่น

ไพรัช โรจน์กิตติการ (2551) ได้ศึกษา
รูปแบบการส่งเสริมการขายที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม
การซื้อสินค้าของลูกค้าร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในเขต
กรุงเทพมหานคร

มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ. (2554). *คู่มือ
การจัดทำวิทยานิพนธ์และสารนิพนธ์. ฉบับปรับปรุง
ครั้งที่ 3*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยฯ

วราวุฒิ ตรีเวชวินิจ (2552) ได้ทำการศึกษา
ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจ
ซื้อ กาแฟสดของผู้บริโภคในอำเภอเมืองนครสวรรค์

ศิริลักษณ์ สุวรรณวงศ์. (2554). *การ
ประมวลผลด้วย โปรแกรม spss*. สืบค้นเมื่อ 20

เมษายน 2558,จาก

http://stang.sc.mahidol.ac.th/PDF/SPSS_14112012_3.pdf

เสรี วงษ์มณฑา. (2540). *ครบเครื่องเรื่อง
การสื่อสารการตลาด*. กรุงเทพฯ: วิสิทธิ์พัฒนา.

สุปัญญา ไชยชาญ. (2543). *หลักการ
ตลาด*. กรุงเทพฯ: บริษัท พี.เอ.ลิฟวิ่ง จำกัด.

_____. (2546 : 39 449). *การวิเคราะห์
สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. กรุงเทพฯ:

จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

_____. (2546). *การบริหารการตลาดยุค
ใหม่*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

_____. (2548 : 222, 240, 242-243). *การ
วิเคราะห์ข้อมูลหลายตัวแปร*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

_____. (2548). *การวิจัยธุรกิจ (ฉบับ
ปรับปรุงใหม่)*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

_____. (2550). *กลยุทธ์การตลาดและ
การบริหารเชิงกลยุทธ์โดยมุ่งที่ตลาด*. กรุงเทพฯ: ธน
รัช.

_____. (2554 : 135). *หลักสถิติ*.
กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อขจัดความยากจน
ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

**The strategy of administration for against poverty
according to the sufficiency economy philosophy**

พล.ต.ดร.อนุชาติ บุนนาค

รองคณบดี บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก abunnag@gmail.com

บทคัดย่อ:

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสม เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อขจัดความยากจน เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อขจัดความยากจนเพื่อเสนอรูปแบบในการขจัดความยากจนของรัฐบาลและกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์และเพื่อใช้เป็นแนวทางกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อขจัดความยากจนตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

ผลการวิจัยพบว่า (1) ยุทธศาสตร์ในการบริหารจัดการเพื่อขจัดความยากจนของรัฐบาลให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนและสังคมไทยให้มีคุณภาพ มีโอกาสเข้าถึงทรัพยากร และได้รับประโยชน์จากการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมอย่างเป็นธรรม รวมทั้งสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจด้วยฐานความรู้ เทคโนโลยี นวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์ บนพื้นฐานการผลิตและการบริโภคที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (2) ปัญหาและอุปสรรคของยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อขจัดความยากจน คือ การขาดแคลนทุน องค์ความรู้ การเข้าถึงบริการ และการขาดอำนาจ (3) แนวทางการขจัดความยากจนของรัฐบาลจะต้องให้ความสำคัญในเรื่องทุน องค์ความรู้ การบริการ และความยุติธรรม (4) ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อขจัดความยากจนตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประกอบด้วย ยุทธศาสตร์การสร้างความปลอดภัย ยุทธศาสตร์การพัฒนาปัจจัยพื้นฐาน ยุทธศาสตร์การสร้างภูมิคุ้มกัน บนพื้นฐานของความรู้และคุณธรรมจากหลักธรรมาภิบาล

คำสำคัญ: ความยากจน, ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง, ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อขจัดความยากจน

ABSTRACT:

This research is a Comprehensive Research. The objectives are to study and analyze the Poverty Elimination Management Strategy, to study the problems and obstacles on Poverty Elimination

Management Strategy to propose the model of poverty elimination by the government and the Ministry of Social Development and Human Security, and to serve as a strategic approach for poverty elimination management following the philosophy of sufficiency economy. The results of research showed that (1) the poverty elimination for the management strategy of the government should stress on the priority to the qualitative development of people and Thai social to have opportunity to access resources and to receive benefit from economic development and social justice. As well as create economic opportunities in the knowledge bases, technology, innovation, and creative thinking on the basis of production and consumption that are friendly to the environment (2) Problems and obstacles poverty elimination management strategy is, the lack of capital, knowledge, access to services, and lack of power (3) the poverty elimination of the government strategic plan must focus on the capital, knowledge, services and fairness (4) poverty elimination management strategy following the philosophy of sufficiency economy composes of Strategy of creating sufficient Strategy of development of fundamental Strategy on protection Strategy on knowledge formation And strategy on virtue formation

KEYWORD: Administration, Poverty, The strategy of administration for against poverty, sufficiency economy philosophy.

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความยากจน เป็นสภาพซึ่งบุคคลขาดการครอบครองทรัพยากรหรือเงิน ความยากจนสัมบูรณ์ (absolute poverty) หรือความยากจนขั้นแค้น (destitution) หมายถึง บุคคลที่ขาดความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งโดยทั่วไป ได้แก่ น้ำจืดและสะอาด โภชนาการ สาธารณสุข การศึกษา เครื่องนุ่งห่มและที่พักอาศัย มีการประเมินว่า ปัจจุบันมีประชากรราว 1,700 ล้านคนอาศัยอยู่ในความยากจนสัมบูรณ์ ซึ่งอดีตที่ผ่านมาความยากจนมักถูกมองว่าเป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ และวิธีการผลิตแบบดั้งเดิมไม่เพียงพอให้ประชากรทั้งหมดมีมาตรฐานการครองชีพที่สะดวกสบายได้ จนกระทั่งภายหลังการปฏิวัติอุตสาหกรรม การผลิตขนานใหญ่ (mass production) ในโรงงานทำให้ผลิตภัณฑ์ราคาถูกลงและสามารถเข้าถึงได้มากขึ้น ที่สำคัญคือ การทำให้อุตสาหกรรมทันสมัยเพื่อให้มีผลผลิตเพียงพอที่จะเลี้ยงประชากร (วิกิพีเดีย, 2556)

นอกจากนี้ความยากจนอาจพิจารณาได้จากเส้นแบ่งที่มีการกำหนดขึ้น เป็นระดับรายได้ ซึ่งถือว่าเพียงพอแก่การดำรงชีพในประเทศหนึ่ง (Martin Ravallion, 1992, p. 25) ในทางปฏิบัติ เช่นเดียวกับนิยามของความยากจนเส้นแบ่งในประเทศพัฒนาแล้วมักอยู่สูงกว่าประเทศกำลังพัฒนา (AlidiHagenaars and Bernard van Praag, 1985) เส้นแบ่งความยากจนนานาชาติในอดีตอยู่ที่ 1 ดอลลาร์สหรัฐต่อวัน (วิกิพีเดีย, 2556) ใน ค.ศ. 2008 ธนาคารโลกได้ปรับตัวเลขนี้เป็น 1.25 ดอลลาร์สหรัฐต่อวัน โดยให้เทียบกับความเท่าเทียมกันของอำนาจซื้อ (PPP) ณ ค.ศ. 2005 (Martin Ravallion, Chen Shaohua and Prem Sangraula, 2009) การกำหนดเส้นแบ่งความยากจนมักจะทำโดยการหาค่าใช้จ่ายที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตของคนวัยผู้ใหญ่ เฉลี่ยตลอดหนึ่งปี ค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่มักเป็นค่าเช่าสำหรับการอยู่อาศัย ดังนั้น นักเศรษฐศาสตร์จึงมักให้ความสำคัญกับตลาดอสังหาริมทรัพย์และราคาที่อยู่อาศัย ว่าเป็นตัวกำหนดเส้นแบ่งความยากจนที่สำคัญ ปัจจัยในชีวิตของปัจเจกบุคคลที่นำมาพิจารณาด้วย ได้แก่ สถานภาพการเป็น

พ่อแม่ ความชราภาพ การแต่งงาน เส้นแบ่งความยากจน อาจถูกปรับใหม่ทุกปีได้

ปัจจุบันประชากรส่วนใหญ่ของประเทศไทย ยังคงประสบกับภาวะความยากจน อยู่ในภาวะที่ขาดแคลนไม่มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ และการมีหนี้สิน ซึ่งสาเหตุของความยากจน ก็เกิดจากการไม่มีงานทำ ประชากรเพิ่มขึ้น อัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจต่ำเมื่อเทียบกับอัตราการเติบโตของประชากร ลักษณะของอุตสาหกรรม ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมและสังคม ตลอดจนขาดการกระจายรายได้ที่เหมาะสมภาครัฐตระหนักถึงความสำคัญของการแก้ไขปัญหา จึงจัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2504-2509) ขึ้น โดยระยะแรกเปลี่ยนจากการมุ่งพัฒนาทางด้านวัตถุเป็นประเด็นหลักเป็นการพัฒนาที่มีมิติด้านสังคมตั้งแต่ช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 2 และมีบทเรียนสำคัญในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 4 ที่ครอบครัวยุคใหม่และชุมชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแผนผ่านระบบสาธารณสุขมูลฐานทำให้ประเทศไทยประสบความสำเร็จในการวางแผนครอบครัว และการลดอัตราเพิ่มของประชากร ขณะเดียวกันประเทศประสบภาวะผันผวนทั้งภาวะการเมืองในประเทศ และภาวะเศรษฐกิจโลก จนเกิดวิกฤตเศรษฐกิจในช่วงต้นแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 4 ทำให้การวางรากฐานการพัฒนาให้ประเทศเข้มแข็งในระยะยาวต้องกลับมาแก้ปัญหาเฉพาะหน้าแทน และในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 5 เป็นช่วงที่ต้องฟื้นฟูประเทศหลังวิกฤตเศรษฐกิจ มีการปรับโครงสร้างภาคการผลิต และบริการให้มีความหลากหลาย ได้ริเริ่มจัดทำแผนงานแบบมีส่วนร่วมทั้งแผนพัฒนาชนบทยากจนที่เป็นกรวางแผนแบบจากล่างขึ้นบน โดยใช้ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน

(จปฐ.) ในการกำหนดแผนงาน โครงการและแผนพัฒนาชายฝั่งทะเลตะวันออกโดยมีคณะกรรมการร่วมภาครัฐและเอกชนเป็นกลไกขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจเชิงรุกในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 6-7 ได้กำหนดทิศทางการพัฒนาประเทศสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน โดยบรรจุการพัฒนาวัฒนธรรมด้านจิตใจและการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในแผนผลการพัฒนาจากอดีตจนถึงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 7 มีข้อสรุปที่ชัดเจนว่าการพัฒนาเศรษฐกิจก้าวหน้า การพัฒนาสังคมมีปัญหาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมีปัญหาการพัฒนาไม่ยั่งยืนการขยายตัวทางเศรษฐกิจยังพึ่งพิงการนำเข้าวัตถุดิบจากภายนอกมาผลิตสินค้าเพื่อการส่งออกทำให้มีความเสี่ยงเมื่อเกิดวิกฤตเศรษฐกิจโลกแต่ละครั้งจะส่งผลกระทบต่อการทำงานของแรงงานและคุณภาพชีวิตของคนไทยโดยรวมอย่างต่อเนื่องอาทิเช่น วิกฤตเศรษฐกิจต้มยำกุ้งในปี พ.ศ.2540

จุดเปลี่ยนแนวคิดทางการพัฒนาประเทศเกิดขึ้นในช่วงของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8 ที่การพัฒนาประเทศอยู่ภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์จึงแปลงกระบวนทัศน์ของการวางแผนเป็นยึดถือ “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” ตามแนวพระราชดำรัส “เศรษฐกิจพอเพียง” มี “การพัฒนาแบบองค์รวม” และเริ่มให้ความสำคัญกับกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคีการพัฒนาจากนั้นในช่วงของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 ถึงฉบับที่ 11 ได้น้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเป็นปรัชญานำทางการพัฒนาและบริหารประเทศ

ตามที่คุณวิจัยได้กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น แสดงให้เห็นว่าแผนพัฒนาฯ ประเทศไทยนับตั้งแต่ฉบับที่ 1 จนถึงปัจจุบัน ฉบับที่ 11 มีวิวัฒนาการการพัฒนาคุณภาพ

ชีวิตของประชาชนชาวไทย มาอย่างต่อเนื่องภายใต้สถานการณ์และเงื่อนไขที่แตกต่างกันตลอดจนบริบทการเปลี่ยนแปลงในมิติต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ แม้ความพยายามดังกล่าวจะทำให้ปัญหาความยากจนลดน้อยลงตามลำดับ แต่ปัญหาดังกล่าวก็ยังคงอยู่ ประชากรส่วนใหญ่ยังคงได้รับผลกระทบนี้ และแนวทางการแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อนมากขึ้นทุกขณะ ทำให้ไม่สามารถหลุดพ้นจากวังวนของความยากจนได้ โดยเฉพาะปัญหาความยากจนเชิงโครงสร้าง ที่จำเป็นต้องมีการวางแผนแก้ไขปัญหาเชิงบูรณาการ และใช้ระยะเวลาดำเนินการเป็นเวลานาน

สำหรับประเทศไทย พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ทรงมีแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนผ่านทางโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริฯ โครงการต่าง ๆ โดยการนำแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงและทฤษฎีใหม่มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นและชุมชน ดังนั้น การศึกษาเพื่อสร้างยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อขจัดความยากจนตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง จึงมีความสำคัญยิ่ง และยังไม่เคยมีการศึกษามาก่อน

การบริหารยุทธศาสตร์นับได้ว่าเป็นการบริหารจัดการหรือการบริหารแนวทางใหม่แนวทางหนึ่งและเมื่อนำมาใช้กับหน่วยงานภาครัฐ และ/หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ถือว่าเป็นการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (new public administration) หรือการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (new public management) โดยช่วงเวลาที่ผ่านมามีภาครัฐได้กำหนดแผนพัฒนาเศรษฐกิจที่สอดคล้องกับปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงแล้ว มีการกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อให้บรรลุการแก้ไขปัญหาความยากจนอย่างยั่งยืน จวบจน

ปัจจุบัน แต่เหตุใดปัญหาความยากจนจึงยังคงอยู่ โดยเฉพาะในชุมชนต่าง ๆ ประชาชนยังต้องพึ่งพิงความช่วยเหลือจากภาครัฐเสมอ ดังจะเห็นได้จากการประกันราคาสินค้าเกษตร การจำหน่ายข้าว ยางพารา ปราบกฏการณ์ความเดือดร้อนของเกษตรกรเหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่า ปัญหาความยากจนยังคงมีอยู่โดยทั่ว ประชาชนไม่สามารถพึ่งพาตนเองได้ อันก่อให้เกิดปัญหาความมั่นคงของประเทศมาโดยตลอด ดังนั้นการแก้ไขปัญหาความยากจนถือเป็นปัญหาเร่งด่วนและสำคัญยิ่งของชาติที่จะต้องแก้ไข และมุ่งมั่นสร้างยุทธศาสตร์ที่สามารถขจัดปัญหาความยากจนให้หมดสิ้นไป โดยเร็ว เพื่อให้ประชาชนผู้อยู่ในเกณฑ์ความยากจนได้รับโอกาสในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตให้มีความเข้มแข็ง เป็นพลังแผ่นดินที่มีคุณภาพ เพื่อให้เกิดศักยภาพและเป็นพลังอำนาจของชาติที่เข้มแข็งให้สัมฤทธิ์ผลในทุกด้านต่อไปอย่างแท้จริง ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในพระมหากรุณาธิคุณของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ที่ทรงพระกรุณาชี้แนะแนวทางสว่างนี้ให้แก่ประชาชนชาวไทย ผู้วิจัยจึงมีความต้องการศึกษางานวิจัยนี้เพื่อสร้างยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อขจัดความยากจน ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนชาวไทยให้ดีขึ้น และขจัดสภาวะความยากจนให้หมดอย่างยั่งยืนตามแนวพระราชดำริตลอดไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์สภาพการบริหารจัดการเพื่อขจัดความยากจนในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการเพื่อขจัดความยากจนในประเทศไทย

3. เพื่อศึกษาปัจจัยสนับสนุนการบริหารจัดการ เพื่อขจัดความยากจนตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในประเทศไทย

4. เพื่อเสนอยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อขจัดความยากจนตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในประเทศไทย

3. สมมติฐานของการศึกษา

ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาความยากจนของประเทศไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในด้านความพอเพียง ความมีเหตุผล และการมีภูมิคุ้มกัน

4. ขอบเขตของการศึกษา

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษารอบคลุมถึงสภาพปัญหาความยากจนของประเทศไทย ผู้วิจัยจึงศึกษาหลักการในการกำหนดยุทธศาสตร์ ทฤษฎี แนวคิด งานวิจัย และโครงการที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาความยากจน และปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริ

4.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้จัดทำขึ้นเพื่อสร้างยุทธศาสตร์สำหรับการแก้ปัญหาความยากจนเชิงบูรณาการ เพื่อให้เหมาะสมกับบริบทของประเทศไทย ผู้วิจัยจึงกำหนดขอบเขตของผู้ให้ข้อมูลสำคัญสำหรับงานวิจัยนี้ดังนี้

1. การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์เชิงลึกคือ ผู้ทรงคุณวุฒิทางการกำหนดยุทธศาสตร์ชาติ ผู้ทรงคุณวุฒิผู้มีประสบการณ์เกี่ยวกับโครงการเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริฯ และด้านการแก้ปัญหาความยากจนประกอบด้วยบุคคลต่าง ๆ คือ

1.1 นักวิชาการที่เกี่ยวข้อง

1.2 ข้าราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

1.3 ข้าราชการในสำนักงาน กปร.

1.4 ผู้บริหารระดับสูงของวิสาหกิจภาคเอกชน

1.5 บุคคลอื่น ๆ ที่ผู้วิจัยพิจารณาเห็นควร

2. ประชากรที่จะทำการสอบถาม เพื่อรวบรวมความคิดเห็นในเชิงปริมาณ ได้กำหนดเป็นประชาชนในภาคต่าง ๆ ของประเทศไทย โดยการเก็บข้อมูลแบบ Quota Random Sampling และในแต่ละภาคก็ใช้วิธีการแบบ Accidental Random Sampling เพื่อพิสูจน์ทราบถึงสถานการณ์เกี่ยวกับความยากจนในพื้นที่ต่าง ๆ ในปัจจุบัน เพื่อนำมาใช้ประกอบการพิจารณาจัดทำยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อขจัดความยากจนของประเทศไทยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยต่อไป

4.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ความสามารถในการเข้าถึงการศึกษา ความสามารถในการเข้าถึงแหล่งทุน การมีที่ดินทำกิน และการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม และ การนำปรัชญาของเศรษฐกิจ

พอเพียงมาประยุกต์ใช้ในการจัดความยากจนในประเทศไทย

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ยุทธศาสตร์การจัดความยากจนในประเทศไทยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

5. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ จะสร้างขึ้นในรูปแบบของการสัมภาษณ์เชิงลึกต่อกลุ่มเป้าหมายโดยใช้แบบสัมภาษณ์ชนิดมีโครงสร้างเพื่อพิสูจน์ทราบถึงหลักการ ทฤษฎี แนวความคิด และนโยบายของรัฐบาลในการจัดปัญหาความยากจนรวมทั้งใช้ในการสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ส่วนการรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ จะสร้างขึ้นในรูปแบบของแบบสอบถาม เพื่อพิสูจน์ทราบถึงสภาพปัญหาอันเป็นที่มาของความยากจนในพื้นที่ต่างๆ ของประเทศ

6. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา โดยใช้เทคนิค IOC ด้วยการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิในด้านต่างๆ คือ

6.1 ผู้ทรงคุณวุฒิในการแก้ไขปัญหาความยากจน จากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

6.2 ผู้ทรงคุณวุฒิในการประยุกต์ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง จากสำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อ

ประสานงาน โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (สำนักงาน กปร.)

6.3 ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวิจัยแบบผสม

จากนั้นจึงทำการปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือ และนำไปทำการสัมภาษณ์กับกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดไว้ ส่วนแบบสอบถามก็ได้ดำเนินการทดสอบแบบสอบถามโดยสุ่มตัวอย่างจากประชาชนในภูมิภาคต่างๆ ด้วยวิธีการ Quota Random Sampling โดยการสนับสนุนของสำนักงานพัฒนาชุมชนในและจังหวัด

7. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ผู้ศึกษาได้ทำหนังสือประสานไปยังบุคคลเป้าหมายเพื่อนัดทำการสัมภาษณ์ ตามวันและเวลาที่ผู้ให้สัมภาษณ์มีความสะดวก ส่วนการทดสอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ประสานงานผ่าน สำนักงาน กปร. ไปยังอธิบดีกรมการพัฒนารัฐบาล ให้สั่งการไปยังพัฒนารัฐบาลจังหวัดในการทดสอบแบบสอบถามโดยพัฒนากรในพื้นที่ และรวบรวมกลับมาภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้

8. การวิเคราะห์ข้อมูล

แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพในการจัดทำยุทธศาสตร์ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำหลักการและแนวความคิดในการกำหนดยุทธศาสตร์ตามแนวทางของวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร มาพิจารณาร่วมกับหลักการและทฤษฎีในการแก้ไขปัญหาความยากจน และแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพนั้น โดยผู้วิจัย

ได้พิจารณาใช้ Grounded Theory มาใช้เพื่อความสมบูรณ์ของเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง

9. สรุปผลการศึกษา

สถานการณ์ความยากจนในประเทศไทยในปัจจุบันพบว่า มี 2 ลักษณะที่ยังมีความจำเป็นจะต้องพัฒนาโดยเร่งด่วน คือ ความยากจนที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลมีรายได้ต่ำกว่าเส้นความยากจน ตามที่ได้กำหนดไว้ในแต่ละช่วงเวลาซึ่งจะมีการเปลี่ยนแปลงตามระดับการครองชีพ และความยากจนที่เกิดขึ้นจากความเหลื่อมล้ำทางรายได้ของบุคคลแต่ละกลุ่มที่มีความแตกต่างกันเป็นอย่างมาก อันเป็นผลมาจากการพัฒนาที่กระจุกตัวอยู่เฉพาะในบางพื้นที่หรือบางกลุ่มคน และการกระจายรายได้อันเป็นผลจากการพัฒนานั้นไม่ทั่วไประยะภาคส่วนของสังคมแม้ว่าการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติจะเริ่มมาเป็นเวลากว่า 5 ทศวรรษ และมีผลทำให้เศรษฐกิจขยายตัวอย่างมาก แต่การขยายตัวส่งผลประโยชน์ต่อประชากรที่อยู่นอกภาคเกษตรมากกว่าภาคการเกษตรซึ่งรากฐานความยากจนของชาวไทยที่สำคัญมาจากการที่ครัวเรือนเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีส่วนครัวเรือนยากจน ความรุนแรงของความยากจนและส่วนแบ่งภาวะยากจนมากที่สุด ระดับการศึกษาของหัวหน้าครัวเรือน รายได้จากภาคเกษตรและนอกภาคการเกษตร มีความสัมพันธ์กับภาวะความยากจน หากโอกาสในปัจจุบันเหล่านี้ที่ดีขึ้น จะส่งผลให้ภาวะความยากจนของครัวเรือนเกษตรลดลง ขณะที่ปัญหาหนี้สินและจำนวนผู้ทิ้งพียงในครัวเรือนที่เพิ่มขึ้นทำให้ครัวเรือนเกษตรยากจนขึ้น การลงทุนในการผลิตที่ให้มูลค่าสูงได้แก่ การปลูกไม้ผลและไม่ยืนต้น การเลี้ยงสัตว์ รวมถึง

การเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำเศรษฐกิจ ช่วยลดปัญหาความยากจน การมีพื้นที่ฟาร์มขนาดใหญ่ขึ้นอาจไม่ทำให้ครัวเรือนเกษตรมีสภาพดีขึ้น หากการผลิตขาดประสิทธิภาพ การเพิ่มรายได้นอกภาคเกษตรเป็นตัวแปรสำคัญที่จะทำให้ครัวเรือนเกษตรมีสภาพดีขึ้น

จากข้อมูลเชิงปริมาณที่ค้นพบในการวิจัยปรากฏว่าในปัจจุบันครอบครัวไทยซึ่งอยู่ในภาคการเกษตรส่วนใหญ่มีสมาชิกในครอบครัวระหว่าง 4-6 คน ซึ่งมีจำนวนประมาณร้อยละ 60อาชีพทางการเกษตร ซึ่งรวมทั้งการประมงด้วย มีจำนวนประมาณร้อยละ 60 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีรายได้ มากกว่า 2,000-5,000 บาทต่อเดือนมีหนี้สินไม่เกิน 100,000 บาทเป็นส่วนใหญ่ ในกรณีที่ต้องการเงินลงทุนหรือใช้จ่ายในครอบครัว ส่วนใหญ่ได้จากธนาคารของรัฐและกองทุนเพื่อพัฒนาและฟื้นฟูเกษตรกร มีจำนวนประมาณร้อยละ 19.2 และ 18.1 ส่วนกลุ่มที่กู้เงินจากสหกรณ์และนายทุนท้องถิ่นในสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือ ประมาณร้อยละ 14.3 และ 13.8 ตามลำดับ และอีกประมาณร้อยละ 2 ทำการกู้เงินจากแหล่งเงินกู้อื่นๆ ซึ่งแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนและสอดคล้องกับแนวความคิดในการตั้งธนาคารเพื่อคนยากจนตามแนวความคิดของศาสตราจารย์ยูนูสฯ (2006) ในเรื่องธนาคารกรามีน และสอดคล้องกับข้อคิดเห็นของศาสตราจารย์ ดร.กิริติ บุญเจือ ในเรื่องการขาดแคลนเงินทุนและไม่สามารถเข้าถึงการบริการของภาครัฐ เป็นสาระสำคัญที่ก่อให้เกิดปัญหาความยากจน โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ด้อยโอกาสและชนชายขอบ นอกจากนั้น UNESCAP (2000), Guy Palmer & Mohikeer Rahman (2001), LudoHoremans et al (2003) ก็ยังได้ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก โดยถือว่าความยากจนในมิติ

การเงิน (poverty of money) เป็นมิติความยากจนที่นิยมใช้ และมีการนำมาใช้งานเป็นระยะเวลาที่ยาวนานและต่อเนื่อง โดยตัวบ่งชี้ที่สำคัญ ได้แก่ เส้นความยากจนและสัมประสิทธิ์จินี (Gini Coefficient) สำหรับใช้ในการวัดความยากเชิงสัมบูรณ์ และความยากเชิงสัมพัทธ์ ซึ่งใช้ในการบ่งชี้ทางด้านรายได้ และความพอเพียงของรายได้ รวมถึงการขาดแคลนสินค้าและบริการที่จำเป็นอันเนื่องมาจากการขาดรายได้ ความสัมพันธ์ของรายได้ขั้นต่ำและความขาดแคลน ระยะเวลาในการเป็นคนจน ความมั่นใจด้านรายได้ และความขัดสนทางการเงิน เป็นต้น

สำหรับภูมิปัญญาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในภาคใต้ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคเหนือในสัดส่วนใกล้เคียงกัน โดยมีที่ดินเป็นของตนเองเพียงประมาณร้อยละ 40 ซึ่งการถือครองที่ดินทำกินนี้ เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่เกิดปัญหาความยากจน โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2556), Guy Palmer & Mohikeer Rahman (2001), Horemanset.al (2003) รวมทั้งรองเลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และ ดร.ชัชฎุภย์ แก้วพรหมมาลัย มีความคิดเห็นตรงกันว่า 1 ในปัจจัยสำคัญ 4 ปัจจัย คือ ที่ดิน นั้น เป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดสถานการณ์ความยากจนในทุกประเทศในโลก และมีดินในเรื่องที่ดินทำกินนี้นับเป็นปัจจัยภายในที่เป็นสาเหตุแห่งความยากจนที่สำคัญประการหนึ่ง ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติได้ทำการวิจัย พบว่า กลุ่มที่ไม่มีที่ดินและส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง ส่วนเมื่อพิจารณาในประเด็นเรื่องระดับการศึกษา จากข้อมูลเชิงปริมาณทำให้ทราบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา ทำให้เกิดข้อจำกัดในการประกอบ

อาชีพ เพราะมีระดับการศึกษาน้อย ซึ่งจากการศึกษาของ สมชัย จิตสุชน (2544) พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่ำทำให้บุคคลขาดทักษะทางอาชีพ โอกาสที่จะมีงานทำที่ดีมีรายได้ดีก็จะน้อยและมีโอกาสที่จะเป็นคนยากจนมากกว่าผู้มีความรู้สูงกว่า

ปัจจัยหลักอันก่อให้เกิดความยากจน ประกอบด้วย การขาดโอกาสทางการศึกษา การไม่สามารถเข้าถึงความยุติธรรม การขาดแหล่งเงินทุน และการขาดที่ดินทำกินปัญหาหรืออุปสรรคในการบริหารจัดการเพื่อจัดความยากจนในประเทศไทยนั้น เกิดขึ้นเพราะคนที่ถูกจัดว่ายากจนในสังคมเกษตรแบบดั้งเดิมส่วนใหญ่จะมาจากความด้อยโอกาสทางสังคม และวัฒนธรรม เช่น มาจากชาติพันธุ์หรือภูมิหลังทางสังคมที่คนมองว่าเป็นพวกด้อย, ไม่ค่อยเป็นที่ยอมรับ หรือกลายเป็นคนยากจนขัดสนในสถานการณ์บางอย่าง เช่น เกิดมาพิการ หรือได้รับภัยพิบัติต่าง ๆ เป็นหม้าย แก่ชรา โดยไม่มีลูกเต้าเลี้ยงดู ฯลฯ มากกว่าเป็นเพราะว่าเขาเกิดมาและอยู่ในชนชั้นที่ยากจน นอกจากนั้นแล้วปัญหาการลดความเหลื่อมล้ำในสังคม และการกระจายรายได้ที่ไม่เป็นธรรม นับเป็นปัญหาสำคัญที่สุดที่ทำให้สังคมไทยไม่สามารถแก้ไขในเรื่องความยากจนได้ซึ่งจากข้อเท็จจริงที่ค้นพบนี้ สอดคล้องกับทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวข้อง ดังเช่น กรณีของกรรจัดตั้งธนาคารคนจน หรือการให้สินเชื่อประเภท Microcredit แก่คนด้อยโอกาสที่รวมตัวกันตามแนวคิดของ Professor Muhammad Yunus(2014) หัวหน้าโครงการพัฒนาเศรษฐกิจของมหาวิทยาลัยจิตตะกอง ได้เสนอแนวคิดนี้ที่ที่เรียกว่า Grameen Bank และเนื่องจากหลักการนี้ได้สอดคล้องกับแนวทางของธนาคารโลก ซึ่งมีความเห็นว่าการสร้าง

โอกาส โดยการขยายโอกาสทางเศรษฐกิจสำหรับคนจน โดยกระตุ้นเศรษฐกิจส่วนรวม เสริมสร้างเพิ่มพูนสินทรัพย์ของคนจน เช่น ที่ดินและการศึกษา และเพิ่มผลตอบแทนจากสินทรัพย์ด้วยการทำงานที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับกบฏไคตลาด จะเป็นหนทางในการแก้ไขปัญหาความยากจนได้อย่างยั่งยืน จึงทำให้คณะกรรมการพิจารณาผู้ได้รับรางวัลโนเบล ได้ตัดสินมอบรางวัลให้แก่ Professor Muhammad Yunus ในปี พ.ศ.2549

ปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญ คือ รัฐบาลได้ให้ความสำคัญเห็นชอบต่อการนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติของหน่วยงานต่าง ๆ และเป็นทิศทางบริหารประเทศโดยรวม ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวทางในการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ซึ่ง ดร.สุเมธ ตันติเวชกุล (2542, หน้า 2) ได้นำเสนอไว้เนื่องจากเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำรินั้นหลัก ความพอดี พอประมาณ สามารถใช้เป็นเครื่องควบคุมความรู้ สติขาดการยั้งคิดของตน อันเนื่องมาจากการมุ่งขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว เศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริจึงเป็นปรัชญาที่ชี้แนะแนวทางการดำรงชีวิตอยู่และปฏิบัติตนในทางที่ควรจะเป็นและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริงในทุกระดับและทุกด้านของสังคม บนพื้นฐานของสติปัญญาและวิถีการดำเนินชีวิตของไทย ทั้งนี้เพราะในการพัฒนาประเทศตามแนวพระราชดำริพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ทรงเน้นการพัฒนาอย่างค่อยเป็นค่อยไปตามลำดับขั้นตอน ซึ่งจะต้องสร้างพื้นฐานที่ดีให้กับประชาชนให้มีความพออยู่พอกิน และพึ่งพาตนเองได้ก่อนเพื่อเป็นการสนองพระราชดำริในการพัฒนาประเทศ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ จึงได้น้อมนำหลัก “ปรัชญา

ของเศรษฐกิจพอเพียง” มาเป็นหลักในการพัฒนาและบริหารประเทศ โดยกำหนดไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาที่สมดุลทั้งด้านคน สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งยึดหลักสายกลาง เพื่อให้ประเทศรอดพ้นจากวิกฤต สามารถดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคงและนำไปสู่การพัฒนาที่สมดุลมีคุณภาพและยั่งยืน (สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ, 2547, หน้า 6)

ยุทธศาสตร์ที่ผู้วิจัยได้นำเสนอในครั้งนี้ ตั้งอยู่บนพื้นฐานปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งแตกต่างจากยุทธศาสตร์การแก้ไขปัญหาความยากจนที่ผ่านมาและที่รัฐบาลใช้อยู่ในปัจจุบัน ซึ่งมีพื้นฐานอยู่บนนโยบายของรัฐบาลเป็นหลัก แต่ในความแตกต่างนั้น ก็มีความสอดคล้องกันเป็นเพียงการจัดกลุ่มและการเน้นความสำคัญในประเด็นต่างๆ เท่านั้น

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การสร้างความพอเพียง เป็นการกำหนดยุทธศาสตร์ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงข้อที่ 1 โดยเน้นสร้างความสมบูรณ์พอเพียงของระบบโครงสร้างพื้นฐาน การสาธารณสุข โภค การเข้าถึงการให้บริการทางการแพทย์ การสร้างความมั่นคงทางด้านอาหาร และการสร้างความมั่นคงของที่อยู่อาศัย ซึ่งเป็นไปตามความต้องการพื้นฐานในการดำรงชีวิตในระดับที่พอมีพอกินโดยทั่วไปตามแนวทาง ปัจจัย 4

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ความมีเหตุผลเป็นการกำหนดยุทธศาสตร์ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงข้อที่ 2 โดยการกำหนดเป้าหมายการแก้ไขปัญหาความยากจนตามหลักการและทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับกันทั่วไป เพื่อ

สนองตอบความต้องการในเรื่องที่ดินทำกิน การขยายโอกาสทางการศึกษาของประชาชน การพัฒนาระบบการเงินการคลังให้เกื้อกูลต่อการกระจายรายได้ไปสู่ชนชั้นรากหญ้า และการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่พื้นที่ห่างไกล การส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการปกครอง และการบูรณาการความร่วมมือกับภาคเอกชน ภาคสาธารณกุศล และภาคประชาสังคม ให้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาความยากจนร่วมกัน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การมีภูมิคุ้มกันเป็นการกำหนดยุทธศาสตร์ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงข้อที่ 3 เพื่อให้เกิดความเข้มแข็งในชุมชนและการบำรุงรักษาสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน

10. ข้อเสนอแนะ

10.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

ในปัจจุบัน การแก้ไขปัญหาความยากจนในประเทศไทย ยังไม่เคยมีการกำหนดยุทธศาสตร์บนพื้นฐานปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาก่อนเลย ทั้งที่ได้มีการบรรจุหลักปรัชญาดังกล่าวไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฯ มาเป็นระยะเวลายาวนาน และในปัจจุบัน รัฐบาลภายใต้การนำของ พล.อ.ประยุทธ์ จันทร์โอชา ได้นำแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ มาเป็นหลักของชาติ 1 ใน 12 ประการ และได้ประกาศให้ทราบโดยทั่วกันแล้ว การกำหนดยุทธศาสตร์บนพื้นฐานปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงนั้น จะทำให้การบริหารประเทศมีความสอดคล้องกันทุกระบบ โดยมีปรัชญานี้เป็นศูนย์กลาง ทำให้ง่ายต่อการบูรณาการการบริหารจัดการงานการพัฒนาประเทศให้ไปในทิศทางเดียวกัน

10.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณในภาพรวมของทุกพื้นที่ในประเทศไทย ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรเจาะจงในการศึกษาปัญหาความยากจนในเชิงจุลภาคแต่ละพื้นที่ แต่ละกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งจะทำให้ได้รับข้อมูลในประเด็นที่เป็นรายละเอียดมากยิ่งขึ้น และเป็นการต่อยอดองค์ความรู้ให้แตกฉานออกไปในอนาคต

11. เอกสารอ้างอิง

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2556). พระบรมราโชวาท ในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วันศุกร์ที่ 19 กรกฎาคม 2517. ค้นเมื่อ 11 กุมภาพันธ์ 2557, จาก <http://www.eto.ku.ac.th/s-e/build-th.html>.
- สุเมธ ดันติเวชกุล. (2557). ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง. ค้นหาค้นเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2557, จาก www.chaipattana.com
- วิกิพีเดีย. (2557). โครงการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ. ค้นเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2557, จาก <http://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B8%AB%E0%B8%A1%E0%B8%A7%E0%B8%94%E0%B8%AB%E0%B8%A1%E0%B8%B9%E0%B9%88%E0%B9%81%E0%B8%99%E0%B8%A7%E0%B8%9E%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%A3%E0%B8%B2%E0%B8%8A%E0%B8%94%E0%B8%B3%E0%B8%A3%E0%B8%B>

Muhammad Yunus. (2014). A Short History of Grameen Bank. Retrieved August 11, 2014, from http://www.grameen-info.org/index.php?option=com_content&task=view&id=19&Itemid=114.

Michael, B., and Martin, R., and Lyn, S. (1996). Equity and growth in developing countries : old and new perspectives on the policy issues. Policy Research Working Paper Series 1563, The World Bank.

การพัฒนาสำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูง

Development of Office of Royal Development Project Boards to enhance high performance organization

พล.ต.ดร.อนุชาติ บุญนาค

รองคณบดี บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก abunnag@gmail.com

บทคัดย่อ:

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการพัฒนาสำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริในปัจจุบัน (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่เอื้อต่อการพัฒนาสำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (กปร.) ให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูงตามแนวพระราชดำริ และ(3) เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาสำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูงตามแนวทางของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

ผลการวิจัยพบว่า (1) เป็นหน่วยงานที่มีภาพลักษณ์ดี โดยมีแนวพระราชดำริเป็นกรอบในการดำเนินงาน เป็นองค์กรอิสระขนาดเล็ก คล่องตัว สะดวกต่อการบริหารจัดการและประสานงาน และการบริหารจัดการมีลักษณะพิเศษสามารถปรับเปลี่ยนกระบวนการภายในเพื่อรองรับยุทธศาสตร์ได้ง่าย (2) ปัจจัยที่เอื้อต่อการพัฒนาก็คือมีกฎ ระเบียบ กำหนดพันธกิจ และหน้าที่รับผิดชอบ ระบุรายละเอียดการปฏิบัติงานของสำนักงานอย่างชัดเจน และบุคลากรมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี มีจิตมุ่งให้บริการ (3) แนวทางในการพัฒนาสำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูง จะต้องสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน พัฒนาองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ วางระบบการบริหารงานราชการแบบบูรณาการ ส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกัน ระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ยกกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน และสร้างความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน

คำสำคัญ: การพัฒนา สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ, องค์กรสมรรถนะสูง

ABSTRACT:

This study is a qualitative research with the objectives on how the Office of and the special board members can be coordinated to work together on the Royal's Initiatives. To study the factors contribute to the success of the Office of The Royal Development to work together with Projects special Board to implement the project due to the Royal's initiative and to find methods in which organization can become the high-performance under the guidance of the government system development.

The results showed that (1) The agency has a good reputation implemented according to the Royal initiative framework. It is a small independent organization, nimble, easy to manage and coordinate with internal structure that can be easily modified to handle future demand and processes (2) Factors contributing to the development are rules and regulations, specified mission, duties and responsibilities, specify clearly on the performance of the office and staff have good relationships with each other., working with dignity and with service commitment (3) Guidelines for the Office of the Royal Development Projects Board to coordinate the project due to the Royal's initiative enable as high performance organization must build excellence in public service, develop organization for its high performance and visions, professional staff, increase efficiency in asset management, set up integrated administration management system, promote cooperative governance system between government system, private sector and public sector enhance transparency and build trust in the government and create a bureaucracy of Thailand to enter the ASEAN community

KEYWORD: Development, Office of the Royal Development Projects Board according to the Royal's initiative, High Performance Organization.

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แนวพระราชดำริและโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริต่างๆ เหล่านี้ หากมีการเผยแพร่อย่างจริงจังต่อเนื่อง โดยการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรต่างๆ ทั้งของรัฐ เอกชน และองค์กรพัฒนาที่มีโครงการของรัฐ ซึ่งมีอยู่เป็นจำนวนมาก ซึ่งเป็นหน้าที่หลักของสำนักงาน กปร.

ทุกองค์กรไม่ว่าจะมีขนาด ประเภท หรือสถานที่ตั้งอย่างไร จำเป็นต้องมีการจัดการที่ดี ซึ่งการจัดการที่ดีเป็นจุดเริ่มต้นของการดำเนินงานขององค์กร การเติบโต และการดำรงอยู่ต่อไปขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรในยุคศตวรรษที่ 21 ซึ่งต้องเผชิญกับ ปัจจัยแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็น

ด้านสังคม เศรษฐกิจ โลกาภิวัตน์ และเทคโนโลยี ทำให้องค์กรต้องมีแนวทางในการจัดการที่ทันสมัย ที่มีสมรรถนะสูงเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วนี้ เพื่อให้เข้าใจแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการสมัยใหม่ ในบทนี้จะได้นำเสนอหัวข้อเกี่ยวกับเรื่อง องค์กรสมัยใหม่ ความหมายของการจัดการ ขบวนการจัดการ บทบาทของการจัดการ คุณสมบัติของนักบริหารที่ประสบความสำเร็จ

การ พัฒนา องค์กร (Organizational Development) หรือ O.D. เป็นแนวความคิดที่มุ่งหมายจะปรับปรุงความมีสมรรถนะสูงขององค์กรให้ดีกว่าเดิม และเพื่อความเจริญเติบโตยิ่งขึ้นขององค์กร ในต่างประเทศ แนวความคิดของการพัฒนาองค์กรได้รับความนิยมนแพร่หลายเป็นอย่างมากเมื่อประมาณปี ค.ศ. 1970 การพัฒนาองค์กร คือ ความพยายามเปลี่ยนแปลง

อย่างมีแผนทั่วทั้งองค์การ โดยเริ่มจากฝ่ายบริหารระดับสูง เพื่อเพิ่มควมมีประสิทธิภาพ ผลผลิต และควมเจริญเติบโตขององค์การ โดยการสอดแทรกสิ่งที่ได้มีการวางแผนไว้แล้วเข้าไปในกระบวนการขององค์การด้วยการใช้ความรู้ทางด้านพฤติกรรมศาสตร์

การดำเนินงานตามโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริฯ ในปัจจุบันมีสำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริฯ (กปร.) เป็นองค์การรับผิดชอบโดยตรง ซึ่งจำเป็นจะต้องพึ่งพิงหน่วยงานอื่นๆ อีกเป็นจำนวนมากเพื่อให้การดำเนินงานตามโครงการต่างๆ สามารถประสบความสำเร็จได้ ซึ่งมีความจำเป็นจะต้องทบทวนรูปแบบการบริหารจัดการองค์การให้สอดคล้องกับภารกิจที่เพิ่มมากขึ้น และเป็นไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกประเทศ นอกจากนี้ การพัฒนาองค์การภาครัฐอย่างต่อเนื่อง เป็นนโยบายที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) กำหนดไว้ว่า จะต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง และเป็นหน้าที่ของทุกส่วนราชการจะต้องรับไปดำเนินงาน ภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ.2556-2561 ซึ่งวางไว้ 7 ประเด็นยุทธศาสตร์ อันประกอบด้วย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2556)

ยกระดับองค์การสู่ความเป็นเลิศ

1. การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน
2. การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ

3. การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ของภาครัฐให้เกิดประโยชน์สูงสุด

4. การวางระบบการบริหารงานราชการแบบบูรณาการ

พัฒนาอย่างยั่งยืน

5. การส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกัน ระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน

6. การยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน

ก้าวสู่สากล

7. การสร้างความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน

การดำเนินงานตามโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริฯ ในปัจจุบันมีสำนักงานคณะกรรมการประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริฯ เป็นองค์การรับผิดชอบโดยตรง ซึ่งจำเป็นจะต้องพึ่งพิงหน่วยงานอื่นๆ อีกเป็นจำนวนมากเพื่อให้การดำเนินงานตามโครงการต่างๆ สามารถประสบความสำเร็จได้ ซึ่งมีความจำเป็นจะต้องทบทวนรูปแบบการบริหารจัดการองค์การให้สอดคล้องกับภารกิจที่เพิ่มมากขึ้น และเป็นไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกประเทศ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาในเรื่องดังกล่าว เพื่อให้สามารถนำไปใช้ในการบริหารจัดการโครงสร้างองค์การเพื่อให้การดำเนินโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริฯ สามารถกระทำได้อย่างราบรื่นคล่องตัวในอนาคตและสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาระบบราชการที่กำหนดไว้โดย สำนักงาน ก.พ.ร.

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการพัฒนาสำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (กปร.)

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (กปร.) ให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูงตามแนวพระราชดำริ

3. เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาสำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูงตามแนวพระราชดำริ

3. สมมติฐานของการศึกษา

การพัฒนาสำนักงาน กปร. ให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูง มีองค์ประกอบที่สำคัญ 7 ด้าน คือ ยุทธศาสตร์ โครงสร้าง ระบบการบริหารงาน รูปแบบการทำงาน ทักษะของบุคคลากร การบริหารงานบุคคล และการกระจายวัฒนธรรมองค์กร ให้ได้รับการยอมรับอย่างครอบคลุม

4. ขอบเขตของการศึกษา

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาในการวิจัย จะทำการศึกษาการพัฒนาสำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (กปร.) ในปัจจุบันศึกษาปัจจัยที่เอื้อต่อการพัฒนาสำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริให้

เป็นองค์กรสมรรถนะสูงตามแนวพระราชดำริและทำการศึกษาแนวทางในการพัฒนาสำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูงตามแนวทางของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ โดยการนำกรอบแนวความคิด 7s ของ แม็คกินซียามกำหนดหัวข้อการประเมิน

4.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาค้นคว้าวิธีการเชิงคุณภาพ ด้วยการทบทวนวรรณกรรม และการสัมภาษณ์เชิงลึกต่อกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งกำหนดไว้ 3 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มผู้บริหาร สำนักงาน กปร.
2. กลุ่มผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับ สำนักงาน กปร.
3. กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ

4.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ยุทธศาสตร์ โครงสร้าง ระบบการบริหารงาน รูปแบบการทำงาน ทักษะของบุคคลากร การบริหารงานบุคคล และการกระจายวัฒนธรรมองค์กร ให้ได้รับการยอมรับอย่างครอบคลุม

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ การพัฒนาสำนักงาน กปร. ให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูง

5. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพซึ่งเป็นวิธีการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลในรูปแบบต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลทฤษฎี จะสร้างแบบบันทึกข้อมูล

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ จะออกแบบเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึกชนิดมีโครงสร้าง เพื่อใช้ในการบันทึกข้อมูลที่จะได้รับจากผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน

6. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา โดยการใช้เทคนิค IOC ด้วยการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน คือ

1. รองเลขาธิการสำนักงาน กปร.
2. นักวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์
3. ผู้บริหารศูนย์ศึกษาการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ซึ่งต้องประสานงานกับ สำนักงาน กปร.อย่างใกล้ชิด

จากนั้นจึงทำการปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือ และนำไปทำการสัมภาษณ์กับกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดไว้

7. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ

1. ผู้ศึกษาประสานกับบุคคลเป้าหมายที่จะทำการสัมภาษณ์เพื่อขอเข้าทำการสัมภาษณ์ด้วยเครื่องมือที่สร้างขึ้นในรูปของแบบสัมภาษณ์ชนิดมีโครงสร้างซึ่งได้ผ่านการพิจารณาเห็นชอบจากคณะกรรมการที่ปรึกษาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

2. ทำการสัมภาษณ์บุคคลเป้าหมายตามวัน-เวลาที่ได้รับการนัดหมาย

3. นำผลการสัมภาษณ์มาทำการสรุปและแยกแยะประเด็น

4. จัดทำตารางเปรียบเทียบความเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคนในเชิงเปรียบเทียบ

การรวบรวมข้อมูลทฤษฎี

1. ทำการทบทวนวรรณกรรม โดยแยกเนื้อหาที่จำเป็นจะต้องทำการศึกษาให้ครบถ้วน

2. สร้างแบบบันทึกข้อมูล เพื่อใช้ในการบันทึกข้อมูลสำคัญที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม

3. นำข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมมาทำการสรุป วิเคราะห์ และนำเสนอไว้ในบทที่ 2 ของวิทยานิพนธ์

4. นำตัวแปรที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมมาสร้างแบบสัมภาษณ์ชนิดมีโครงสร้าง เพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ

8. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พิจารณาใช้ทฤษฎีการพัฒนาองค์การ ตามแนวทางของ Bradford, D.L. & Burke, W.W. และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ เป็นหลักในการวิเคราะห์ข้อมูล

9. สรุปผลการศึกษา

การดำเนินงานของสำนักงาน กปร. ที่ผ่านมามียึดหลักการสำคัญตามแนวพระราชดำริ คือ การพัฒนาเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาความเดือนร้อนเฉพาะหน้าที่ประชาชนประสบอยู่ มุ่งสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนหมู่บ้าน ตามความจำเป็นและเหมาะสม เพื่อให้ราษฎร

สามารถพึ่งตนเองได้ ด้วยการสร้างพื้นฐาน คือ ความพอมีพอกินของประชาชนในเบื้องต้นก่อน ตามสภาพแวดล้อมทางภูมิศาสตร์และสังคมวิทยาในแต่ละท้องถิ่นให้สอดคล้องกับปัญหาที่เกิดขึ้น รวมทั้งการให้ความรู้ในการประกอบอาชีพและการใช้เทคโนโลยีการเกษตรสมัยใหม่ ด้วยการสร้างตัวอย่างแห่งความสำเร็จเพื่อให้ราษฎรได้มาเรียนรู้ ได้เห็นตัวอย่างจากของจริง ทั้งยังสามารถนำไปปฏิบัติได้ ควบคู่กับการอนุรักษ์และพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติ ตลอดจนส่งเสริมและปรับปรุงสภาพสิ่งแวดล้อม

ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของสำนักงาน กปร. ประกอบด้วยจุดเด่น ได้แก่ การได้รับจัดสรรงบประมาณเพียงพอที่จะดำเนินงานจากรัฐบาลทุกยุคที่ผ่านมา เป็นหน่วยงานที่มีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับจากหน่วยงานอื่น ๆ มีแนวพระราชดำริและสถาบันพระมหากษัตริย์เป็นแหล่งรวมใจมีความพร้อมในเรื่องเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศมีฐานข้อมูลโครงการพระราชดำริ และแนวพระราชดำริครบถ้วนเป็นหน่วยงานขนาดเล็กมีความยืดหยุ่น คล่องตัวสะดวกต่อการบริหารจัดการและประสานงานมีระเบียบวิธีการทำงานที่ดีและชัดเจน เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถและทุ่มเท มีทักษะสูงในการบริหารจัดการโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำรินุเคราะห์ได้รับการฝึกอบรมตามสมรรถนะและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่องและเป็นองค์กรหลักในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทั้งภายใน ภายนอก เพื่อขับเคลื่อนแนวพระราชดำริ

จุดด้อยของสำนักงาน กปร. ในปัจจุบัน ได้แก่ ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของสำนักงาน กปร. ยังขาดการวางแผนใน

การดำเนินงานที่ดี โดยมีการวางแผนที่ไม่ค่อยตรงกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เท่าที่ควร นอกจากนี้ ในกระบวนการจัดเก็บข้อมูลยังไม่เป็นระบบทั้งข้อมูลโครงการและสื่อที่มีความสำคัญต่อการประชาสัมพันธ์ อีกทั้งบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ยังขาดศักยภาพที่เพียงพอสำนักงาน กปร. ยังไม่มีการประเมินผลการดำเนินงานประชาสัมพันธ์อย่างเป็นรูปธรรม แต่จะใช้วิธีการรวบรวมข่าวที่เสนอไป อาทิ รวบรวมจาก clipping ที่สื่อเสนอข่าวผ่านสื่อต่าง ๆ และวัดจากผลตอบรับทางวารสาร ที่จัดส่งไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ว่ามีการตอบรับมาหรือไม่ และก็พิจารณาจากส่วนนั้น นอกจากนี้ยังมีจุดด้อยอีกหลายประการ คือ การประสานงานภายในและความร่วมมือยังไม่ดีพอขาดการพัฒนาทักษะบุคลากรในบางด้าน บรรยากาศการทำงานที่ยังไม่ดีในบางจุดระบบสารสนเทศยังต้องปรับปรุงอัตรากำลังระดับปฏิบัติไม่เพียงพอ ยังทำการประชาสัมพันธ์ไม่ดีพอ และการปฏิบัติงานยังมีลักษณะเชิงรับมากกว่าที่จะรุกเพื่อการขยายผล ดังเช่น การขาดแผนงานหรือแนวคิดในการประสานกับองค์กรระหว่างประเทศ หรือรัฐบาลต่างประเทศให้เข้ามามีส่วนสนับสนุนโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริต่างๆ เป็นต้น

ปัจจัยส่งเสริมที่ช่วยเกื้อกูลการดำเนินงานของสำนักงาน กปร. ได้แก่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้การยอมรับ เชื่อถือและให้ความสำคัญ มีเครือข่ายเสริมพลังจากภาครัฐ เอกชน ท้องถิ่น สถาบันการศึกษา ชุมชนต่างประเทศ ความจงรักภักดีต่อสถาบันพระมหากษัตริย์ ทำให้ได้รับความร่วมมือจากทุกภาคการยอมรับแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงทั้งในระดับประเทศ และสากล

เศรษฐกิจทุนนิยมโลกกำลังมีปัญหา เป็นโอกาสที่จะนำแนวเศรษฐกิจพอเพียงไปเผยแพร่เป็นเศรษฐกิจทางเลือก "ได้รับความร่วมมือจากภาคเอกชนในการสนับสนุนโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริเพิ่มมากขึ้นนโยบายรัฐบาลเอื้ออำนวย เช่น มีกองทุนเศรษฐกิจพอเพียง ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ทำให้สามารถเผยแพร่พระราชดำริ องค์ความรู้ และแนวทางดำเนินงานในรูปแบบต่างๆ ได้แพร่หลายมากขึ้น รวมทั้งการขยายผลการประยุกต์ใช้ภายนอก – ในองค์กร ระหว่างองค์กรมีความต้องการองค์ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาตามแนวพระราชดำริจากภาครัฐ เอกชน เยาวชนและจากสถานการณ์ภัยธรรมชาติและกระแสการพัฒนา โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืนเป็นโอกาสในการดำเนินงานตามแนวพระราชดำริในเรื่องความยั่งยืน นอกจากนั้นแล้วการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนเป็นโอกาสในการเผยแพร่แนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง เป็นโอกาสในการสร้างอัตลักษณ์ของคนไทย การส่งเสริมให้อาเซียนเป็นภูมิภาคแห่งปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

สำหรับอุปสรรคที่บั่นทอนการปฏิบัติงานของสำนักงาน กปร. ที่สำคัญ คือ

1. มีการกระทำที่ไม่ส่งผลดีต่อสถาบันกษัตริย์ โดยมีบุคคลบางกลุ่มในสังคมมีพฤติกรรมหมิ่นสถาบันและเผยแพร่แนวคิดที่บิดเบือนผ่านสังคมเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ทำให้ประชาชน เยาวชนได้รับข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง - มีการอ้างอิงโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ เพื่อประโยชน์ทางธุรกิจ โดยไม่ชอบธรรม

2. กระแสสังคมที่ไม่สอดคล้องกับแนวพระราชดำริ กระแสสังคมเน้นการบริโภคนิยม เศรษฐกิจทุนนิยม ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวพระราชดำริที่เน้นการ

ดำเนินชีวิตแบบเศรษฐกิจพอเพียง - การศึกษาที่ไม่ส่งเสริมให้คนหัดคิด วิเคราะห์ นิยมการ “ทำง่าย รวยไว”

3. ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น

- ระบบงบประมาณปกติมีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงไม่จำเป็นต้องใช้งบประมาณ กปร.

- การดำเนินงานยังขาดบูรณาการระหว่างหน่วยงาน

- รัฐบาลสนับสนุนงบประมาณแก่หน่วยงานต่างๆ มากขึ้นจึงไม่จำเป็นต้องใช้งบประมาณ กปร.

- มีการปรับเปลี่ยนโยกย้ายเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ส่งผลให้การดำเนินโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริไม่ต่อเนื่องหรือนโยบายเปลี่ยนแปลงไป

- นโยบายระดับจังหวัดเปลี่ยนแปลงไปตามบุคลากร

- ความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน

- หน่วยงานเอกชนมีบทบาทในการขยายผลและติดตามผลได้เข้มข้นกว่าในบางเรื่อง

2. ปัญหาเศรษฐกิจและประชาชนยากจนมากขึ้น

- เศรษฐกิจด้านต่างๆ ตกต่ำ

- ประชาชนยากจนมากขึ้น

3. นโยบายรัฐบางเรื่องไม่สอดคล้องกับแนวคิดตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

- นโยบายการส่งเสริมภาคเกษตรแบบ zoning ทำให้มุ่งเน้นการเกษตรเชิงเดี่ยว

- นโยบายประชานิยมขัดแย้งกับแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง

- ขาดการสนับสนุนการดำเนินงานตามแนวเศรษฐกิจพอเพียงในนโยบายระดับประเทศอย่างจริงจัง

4. โครงสร้างสังคมเปลี่ยนแปลง

- โครงสร้างสังคมเปลี่ยนแปลงเข้าสู่สังคมสูงอายุ ทำให้ขาดแคลนแรงงานภาคเกษตร

- มีแรงงานต่างด้าวมากขึ้น

5. โครงสร้างทางเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลงเป็นเศรษฐกิจอุตสาหกรรมมากขึ้น

- การขยายตัวของประชากรและชุมชนเมืองส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

- ที่ดินเปลี่ยนมือ กลุ่มทุนเป็นเจ้าของที่ดินเกษตรกรเจ้าของที่ดินกลายเป็นผู้เช่า

6. ภัยคุกคามทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

- การเผยแพร่สิ่งที่ไม่ดี ข้อมูลที่บิดเบือน และส่งผลกระทบต่อการทำงานของสำนักงาน กปร.

7. ภัยธรรมชาติที่รุนแรงขึ้น เช่น ฝนแล้ง น้ำท่วม

8. ความขัดแย้งทางการเมือง

9. การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

- ยังมีข้อจำกัดในด้านภาษาในการสื่อสาร

- สินค้าเกษตรจากประเทศเพื่อนบ้านจะเข้าสู่ประเทศไทยมากขึ้น เพราะต้นทุนการผลิตต่ำกว่า

10. ข้อเสนอแนะ

10.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

การพัฒนาสำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริให้เป็นที่องค์การสมรรถนะสูงตามแนวทางของคณะกรรมการ

พัฒนาระบบราชการ สามารถดำเนินการได้เป็น 7 แนวทาง ดังต่อไปนี้

1. การสร้างความเป็นเลิศในการบริการประชาชนเนื่องจากสำนักงาน กปร. มีภารกิจในการสนองพระราชดำริในการบริหารจัดการ โครงการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริโครงการต่างๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง จึงมีความจำเป็นจะต้องพัฒนาการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

1.1 การมุ่งเน้นที่ผู้รับบริการซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นส่วนราชการ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ซึ่งสำนักงาน กปร. มีความจำเป็นจะต้องขอรับการสนับสนุนโดยการประสานงานกับส่วนราชการ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ให้ร่วมมือในการบริหารจัดการโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริโครงการต่างๆ ทั้งหมด ซึ่งแม้ในปัจจุบันการมุ่งเน้นผู้รับบริการนี้ได้บรรลุไว้ในยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กปร. แล้ว แต่ปัญหาที่พบก็คือ จากการศึกษาของ พิมพ์จันทร์ บุตรเนียน (2552) พบว่า เว็บไซต์ของสำนักงาน กปร. มีข้อมูลจำกัด การอนุมัติงบประมาณค่อนข้างล่าช้าเป็นอย่างยิ่งกระทบต่อการดำเนินงานโดยตรง รวมทั้งไม่ค่อยมีการสรุปรายงานการประชุมในแต่ละครั้งเพื่อยืนยันผลของการประชุม โดยมีความผิดพลาดบ่อยครั้งในการจัดทำรายงานเพื่อทูลเกล้าฯ ถวายในเรื่องต่าง ๆ นอกจากนั้นการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน กปร. บางครั้งไม่สามารถกระทำได้หรือเจ้าหน้าที่ไม่ใส่ใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้น แนวทางในการแก้ไขปัญหานี้ก็คือ การสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมในสำนักงาน กปร. โดยกำหนดนโยบายให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงาน กปร. ควรมีการทำงานเป็นคณะที่ทุกคนต่างมี

ข้อมูลหรือสามารถแสวงหาข้อมูลข่าวสารเพื่อสนองตอบความต้องการของหน่วยงานภายนอกได้โดยเร็ว ไม่จำเป็นต้องรอหรือพึ่งบุคคลใดบุคคลหนึ่ง พร้อมกับทำการปรับปรุงเว็บไซต์ให้ทันสมัย โดยนำเสนอข้อมูลผ่านทางเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้ประสานงานต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 การมุ่งเน้นที่ผลผลิตหรือผลลัพธ์ โดยการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการบริหารจัดการดำเนินงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริให้เป็นระบบทั้งในเชิงปริมาณ เวลาต้นทุน มุ่งผลลัพธ์และผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานเป็นหลัก เริ่มตั้งแต่การติดตามเสด็จฯ และรับสนองพระราชดำริ การประสานการดำเนินงานและการประสานการปฏิบัติ พิจารณาจัดทำโครงการฯ วิเคราะห์โครงการและสนับสนุนงบประมาณ การติดตามประเมินผล

มุ่งเน้นการขยายผลและสร้างเครือข่ายการเรียนรู้เรื่องโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ไปสู่กลุ่มเป้าหมายต่างๆ ให้แพร่หลายกว้างขวางมากขึ้น โดยให้ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ทั้ง 6 แห่ง ทั่วประเทศ ศูนย์เรียนรู้ตามแนวพระราชดำริ (หมู่บ้านรอบศูนย์) ศูนย์เรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง เป็นศูนย์กลางการดำเนินงานในแต่ละภูมิภาค

สนับสนุนการเรียนรู้ตามแนวพระราชดำริและปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงร่วมกับสถาบัน การศึกษา และองค์กรเอกชนต่างๆ เพื่อเป็นศูนย์รวมข้อมูลและศูนย์ฝึกอบรมตามแนวพระราชดำริที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับภูมิสังคมในแต่ละภูมิภาค รวมทั้งการนำนักเรียน นิสิต นักศึกษาให้เข้ามามีส่วนร่วมกับกระบวนการ เรียนรู้ตามแนวพระราชดำริมากขึ้น

1.3 การสร้างความพร้อมในการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น โดยการสร้างและพัฒนาเครือข่ายพันธมิตรการดำเนินงานสนองพระราชดำริ โดยเสริมสร้างและ ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนให้เข้ามามีบทบาทและส่วนร่วมในการดำเนินงาน ทุกขั้นตอนในลักษณะองค์รวมแบบบูรณาการ มีการขยายเครือข่าย สร้างระบบการประสาน ร่วมวางแผนและ ดำเนินงาน เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายในการดำเนินงานสนองพระราชดำริร่วมกัน คือ ประโยชน์สุขของประชาชน ส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรภาคเอกชน ชุมชน และประชาชนเข้ามา มีบทบาทและส่วนร่วมในการดำเนินงาน โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริทุกขั้นตอน ตั้งแต่การคิดวิเคราะห์ ร่วมจัดทำแผน ร่วมดำเนินงาน ร่วมติดตามประเมินผล และร่วมบำรุงรักษาภายหลังสิ้นสุดโครงการ ตลอดจน สร้างจิตสำนึกการมีส่วนร่วมตรวจสอบความถูกต้อง โปร่งใส ของการดำเนินงานโครงการ

1.4 การสร้างความมุ่งมั่นในตัวบุคคลากรและบุคคลที่เกี่ยวข้อง พัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อขับเคลื่อนแนวพระราชดำริ เพื่อสร้างบุคลากรที่สามารถขยายผล แนวพระราชดำริให้ครอบคลุมทั้งภาครัฐ เอกชน รวมถึงการพัฒนาองค์ความรู้การพัฒนาตามแนวพระราชดำริและปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงแก่ผู้บริหารและบุคลากรของส่วนราชการอื่นๆ

การบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงาน กปร. ตามหลักการพัฒนาสมรรถนะการบริหาร ทรัพยากรบุคคล (HR Scorecard) เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กรให้สามารถขับเคลื่อนยุทธศาสตร์บรรลุ เป้าหมาย

ที่กำหนดไว้ และมีความพร้อมรับต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงต่างๆในอนาคต

2. การพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูงโดยการ

2.1 ส่งเสริมให้สำนักงาน กปร. เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีการสนับสนุนการจัดการความรู้ ตามแนวพระราชดำริ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน

2.2 พัฒนาระบบการจัดการความรู้ของสำนักงาน กปร. โดยมีแผนบริหารจัดการความรู้เป็นเครื่องมือ ชี้นำการดำเนินงาน พัฒนาระบบข้อมูลความรู้ตามแนวพระราชดำริและโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริให้ ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ สร้างทีมงานจัดการความรู้สำนักงาน กปร. ที่มีประสิทธิภาพ ทำงานอย่างมืออาชีพและ ชำนาญงาน มีความทันสมัยต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ตลอดจนมีความคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ สามารถ ถ่ายทอดองค์ความรู้สู่กลุ่มเป้าหมายต่างๆ ได้ชัดเจน

2.3 ดำเนินการตามนโยบายและมาตรการของรัฐบาลในการพัฒนาปรับปรุงการบริหารงานภาครัฐ โดยมีเป้าหมายเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจในการดำเนินงานสนองพระราชดำริ และ โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และปรับปรุงภารกิจ ของสำนักงาน กปร. ทั้งนี้ มีลักษณะสำคัญในการดำเนินงานคือ การนำองค์กรการวางแผนกลยุทธ์ การจัดและ ปรับปรุงกระบวนการงาน และการวัดวิเคราะห์และจัดการความรู้

3. การวางระบบแบบบูรณาการโดยการการสร้างและพัฒนาเครือข่ายพันธมิตรการดำเนินงานสนองพระราชดำริ โดยเสริมสร้างและ ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนให้เข้ามามีบทบาทและส่วนร่วมในการดำเนินงาน ทุกขั้นตอนในลักษณะองค์กรรวมแบบบูรณาการ มีการขยายเครือข่ายสร้างระบบการประสาน ร่วมวางแผนและ ดำเนินงานเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมาย ในการดำเนินงาน สอนองพระราชดำริร่วมกัน คือ ประโยชน์สุขของประชาชน

4. การส่งเสริมระบบบริหารราชการแบบความร่วมมือระหว่างรัฐ เอกชน และประชาชนโดยการประสานงานอย่างใกล้ชิดกับภาคเอกชน องค์กรระหว่างประเทศ และภาคประชาสังคม ซึ่งในปัจจุบันมีเพียงภาคเอกชนขนาดใหญ่จำนวนน้อยที่สนับสนุนโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ เช่น มูลนิธิชีวิตใหม่ ซึ่งเป็นพนักงานในบริษัท เครือเจริญโภคภัณฑ์ จำกัด ที่เข้าร่วมตัวกันเพื่อสร้างสาธารณประโยชน์เพียงเท่านั้น

5. ความโปร่งใสและมีความเชื่อมั่นในการดำเนินงานโดยการ

5.1 การ ป้องกันและ ปรารบ ปราม ทูจริต สนับสนุนการดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและป้องกัน ทูจริต เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร การดำเนินงานต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสร้างระบบเพื่อสนับสนุนความโปร่งใสของ กระบวน งานงบประมาณ เช่น การจัดซื้อจัดจ้างและการตรวจรับ

5.2 ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมและสร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของบุคลากร เน้นการดำเนินงานให้มีความโปร่งใส ไม่มีการทูจริตคอร์รัปชั่น และพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีเป็นทุน

ทางสังคม ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ และเป็นบุคลากรต้นแบบในการดำรงชีวิตตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามนโยบายที่คณะกรรมการจริยธรรมประจำสำนักงาน กปร.กำหนด

5.3 พัฒนาระบบบริหารจัดการงานฎีกาให้ครบถ้วนทั้งวงจรตั้งแต่ระบบฐานข้อมูลฎีการะบบการติดตามความก้าวหน้าของฎีกาและเรื่องราวร้องทุกข์โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6. เตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ซึ่งจากการสัมภาษณ์รองเลขาธิการสำนักงาน กปร. พบว่า ข้าราชการในสำนักงาน กปร.ส่วนใหญ่ยังขาดทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ ในปัจจุบันไม่มีแผนการในการประสานงานกับองค์การระหว่างประเทศ องค์การศาสนา หรือรัฐบาลของต่างประเทศ เพื่อให้เข้ามามีส่วนในการสนับสนุน โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริฯ เลย ทำให้เกิดช่องว่างที่ยังมิได้มีการหยิบยกขึ้นมาพิจารณา ดังนั้น จึงควรวางแผนงานในการสร้างเครือข่ายการสนับสนุนจากต่างประเทศให้พร้อมเพื่อการขยายผลให้เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น

10.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

เนื่องจากในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในภาพรวมของสำนักงาน กปร.เพื่อให้เป็นองค์การสมรรถนะสูง ซึ่งในรายละเอียดแต่ละเรื่องจำเป็นจะต้องมีการศึกษาในเชิงลึกต่อไป ทั้งในด้าน การประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน การสร้างดัชนีวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน และการ

วิจัยเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในแต่ละช่วงเวลาที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคปัจจุบัน

11. เอกสารอ้างอิง

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.(2556).แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2556-2561. ค้นเมื่อ 11 มกราคม 2557, จาก <http://www.opdc.go.th/page.php?url=link&cid=1>.
- Bradford, D.L. & Burke, W.W. (2005). Organization Development. San Francisco: Pfeiffer.

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในเขต บางเขนกรุงเทพมหานคร

Factors motivating in the worker of accountants small and medium-sized enterprises in Bang Khen, Bangkok.

นพจักร ทองเรือนดี

Naphachakorn Thongruandee

คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ โทร.086-7830111 E-mail : Naphachakorn.th @ northbkk.ac.th

บทคัดย่อ:

งานวิจัยครั้งนี้วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบัญชี และการทำงานของพนักงานบัญชีของบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมและศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจกับการทำงานของพนักงานบัญชีกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่พนักงานบัญชีของบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตบางเขน วิจัยเชิงสำรวจ(Survey Research)และความสัมพันธ์ (Correlation Research)โดยใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย 250 ตัวอย่างใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย SD t-test F-test และ Correlation , LSD การวิเคราะห์ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุต่ำกว่า 20-30 ปีอายุ 31-50 ปี ระดับการศึกษาสูงสุด คือ ปริญญาตรีและต่ำกว่าปริญญาตรีมากที่สุด ประสบการณ์ในการทำงาน 1-4 ปีและ 5-10ปี ปัจจัยจูงใจลำดับขั้นความต้องการโดยภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านความต้องการความก้าวหน้าและน้อยที่สุดคือด้านความต้องการการยกย่อง ระดับการทำงาน of พนักงานบัญชีของบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อม โดยภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดคือทำงานปริมาณงาน ผลงานมีความครบถ้วน สมบูรณ์ ไม่ขาดตกบกพร่อง และน้อยที่สุดคือความถี่ในการติดตามงาน งานได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานที่มีผลต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบัญชีของบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตบางเขนที่แตกต่างกัน และการทำงานของพนักงานบัญชี ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01และ0.05 และการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจที่มีส่วนสัมพันธ์กับการทำงานของพนักงานบัญชีของบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตบางเขน กรุงเทพมหานครที่มีส่วนสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

คำสำคัญ: ปัจจัยจูงใจ,การทำงาน,ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ABSTRACT:

The purpose of this research was to study factors motivating in the worker of accountants small and medium-sized enterprises in Bang Khen, Bangkok. The samples in this studies were enterprises, entrepreneurs, employers registered factories in Bangkok. Random sample was used by simple random sampling of 250 plants. Questionnaires were used to collect data. The statistics used in the analysis are t-test for Independent Samples, one-way analysis, LSD, Pearson's Correlation of variance calculated by using frequency, mean, standard deviation and percentage.

The analysis found that most respondents are male, age of 20-30 years and 31-50years, graduated in bachelor degree with experience in business 1-4 years and 5-10 years. The factors motivating in the availability of demand Progress is available at a high level. But the factor in the availability of demand regarded is in the least level. Moreover the analysis found that the factors worker of accountant's small and medium-sized enterprises in the availability of work load is available at a high level. But the factor in the availability of the frequency of follow-up is in the least level.

Result of this study found that " Factors motivating in the worker of accountants small and medium-sized enterprises in Bang Khen, Bangkok different " for the variables of gender, age, education, experience ,at the business are different with statistical significance at 0.01 and 0.05. The hypothesis individual the analysis found the relationships between that factor motivating of enterprises and that works of accountants small and medium-sized enterprises in Bang Khen, Bangkok.

Keyword : Factors motivating, Work of accountants, Small and medium-sized enterprises.

บทนำ (Introduction)

จากการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบันที่มีการแข่งขันทั้งในระดับประเทศและต่างประเทศ องค์กรต้องปรับตัวเข้ากับความสามารถทางการแข่งขัน ปัจจัยที่สำคัญที่สุดของการเป็นองค์กรนอกจากเงินทุน วัสดุ อุปกรณ์ ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญ

จากยุทธศาสตร์กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์พ.ศ. 2555-2559 จากยุทธศาสตร์ฉบับนี้จัดขึ้นในระหว่างการเปลี่ยนผ่านจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550 - 2554)เป็นแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 - 2559) แนวคิดเรื่องความมั่นคงของมนุษย์ (Human Security) เป็นแนวคิดใหม่ ที่เสนอเป็นระเบียบวาระโลก ในรายงาน "การพัฒนามนุษย์ 1994" ของแผนงานพัฒนาองค์กรสหประชาชาติ (United Nations Development Programme - UNDP) เป็นแนวคิดที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People Centered) ซึ่งส่งผลต่อนโยบายการพัฒนาในประเทศต่างๆ รวมทั้งประเทศกำลังพัฒนาในระดับหนึ่ง ประเทศไทยได้มีการบรรจุแผนพัฒนาที่ถือ "ประชาชนเป็นศูนย์กลาง"

ในชีวิตประจำวัน ทุกคนต่างถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าภายนอก และความต้องการด้านร่างกายและจิตใจ ให้แสดงพฤติกรรมในด้านต่างๆ โดยเฉพาะสิ่งเร้าที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึก อารมณ์ และ ความคิดของเรา การจูงใจหรือแรงจูงใจ (Motivation) จึงเป็นประเด็นสำคัญในการศึกษาพฤติกรรมของบริษัทเอกชน ซึ่งผู้บริหารจะต้องหาวิธีการและเทคนิค ในการจัดการที่จะทำให้สมาชิกปฏิบัติงาน และ ทุ่มเทให้บริษัทเอกชนอย่างเต็มที่ โดยเฉพาะกับผู้บริหารสมัยใหม่ ที่ต้องเป็นทั้งผู้จัดการและผู้นำ (Manager and Leader) ได้อย่างเหมาะสม โดยผู้นำที่มีความรู้

และความสามารถ และมีศักยภาพ ในโลกปัจจุบันและอนาคต คงไม่สามารถขึ้นนั่งผู้ได้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติตามที่ตนต้องการเช่นในอดีต เนื่องจากสภาพแวดล้อมทั้งในระดับบุคคลและสังคม ได้เปลี่ยนแปลงไป ในปัจจุบันบุคลากรมีความรู้เพิ่มขึ้น มีทัศนคติ และ ความต้องการในการทำงาน ตลอดจนการใช้ชีวิต

ดังนั้น เมื่อบริษัทเอกชนต้องการให้พนักงานมีความผูกพันกับบริษัทเอกชน และให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ และทุ่มเทให้กับบริษัทเอกชนอย่างเต็มที่ ผู้บริหารจะต้องพยายามหาวิธีการที่จะทำให้บุคลากรแสดงศักยภาพอย่างแท้จริงโดยการสร้างสมดุลระหว่างงานและชีวิตของบุคคลเพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี เพราะคุณภาพชีวิตการทำงานจะให้ความสำคัญกับผลของงานที่มีต่อบุคคลและประสิทธิภาพของบริษัทเอกชนแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน จึงเป็นส่วนสำคัญของบริษัทเอกชน

จากข้อมูลของสำนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(2551) พบว่าวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีการกระจายตัวอยู่ในพื้นที่กรุงเทพฯและปริมณฑลสูงที่สุด มีจำนวน 818,182 รายคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 28.9 รองลงมาอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีจำนวน 717,900 รายคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 25.4 อันดับที่สามภาคเหนือ มีจำนวน 451,247 ส่วนภาคใต้มีจำนวนวิสาหกิจ 365,506 รายคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 12.9 ส่วนภาคตะวันออกมีจำนวน 199,604รายคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 7.1 ภาคตะวันตกมีจำนวน มีจำนวน 122,811 รายคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 4.3 และภาคกลาง มีจำนวน 104,147 รายคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 3.7 จะพบว่าในเขต

กรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีจำนวนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากที่สุด ในเขตบางเขน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตบางเขนกรุงเทพมหานครมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบัญชีของบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร 2. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีของบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร 3. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจที่มีส่วนสัมพันธ์กับการทำงานของพนักงานบัญชีของบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบัญชีของบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีของบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจที่มีส่วนสัมพันธ์กับการทำงานของพนักงานบัญชีของบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย (Scope of research)

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยนี้มุ่งศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

2. ขอบเขตด้านประชากร สถานประกอบการในเขตบางเขนกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) จำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1973 หน้า 125) ได้กลุ่มตัวอย่าง 250 ตัวอย่าง

สมมติฐานของการวิจัย (Hypothesis)

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบัญชีของบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตบางเขน กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
2. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีของบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตบางเขน กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจที่มีส่วนสัมพันธ์กับการทำงานของพนักงานบัญชีของบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

วิธีการดำเนินการวิจัย (Methodology)

ประเภทของการวิจัย วิจัยเชิงปริมาณแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และแบบวิจัยเชิงความสัมพันธ์ (Correlation Research) วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling)

วิธีดำเนินงานวิจัยประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

2. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม ทดสอบด้วยค่าสถิติ สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม ทดสอบด้วยค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติด้วยค่าสถิติ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและ Pearson's Correlation ทดสอบรายคู่ด้วยวิธีLSD ทดสอบความเชื่อมั่นด้วยวิธีของ Cronbach's Alpha
3. เก็บรวบรวมข้อมูลจากจำนวนประชากรคือบริษัท ขนาดกลางและขนาดย่อมของเขตบางเขน(ข้อมูลกรุงเทพมหานคร) จำนวน 650 แห่ง กลุ่มตัวอย่าง สูตรของ Taro Yamane ขนาดของตัวอย่างประชากรที่ระดับความมีนัยสำคัญ 0.05 และสัมประสิทธิ์ของความผันแปรเท่ากับ 0.5 ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 250 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling)
4. วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป
- * การประมาณจากค่าความคลาดเคลื่อน ใช้สูตรของยามานะ(Yamane : 1976)
- $$n = \frac{N}{1 + Ne}$$
- $$N = \frac{650}{1 + 650(0.05)}$$
- N=จำนวนประชากร
- n =จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
- e = ความคลาดเคลื่อน 0.05
- จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 247 เท่ากับ 250 ตัวอย่าง
- โดยระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2557 ถึง วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2558 เป็นระยะเวลา 4 เดือนสถานที่เก็บข้อมูล คือ บริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตบางเขน

นิยามศัพท์เฉพาะ

แรงจูงใจการทำงาน หมายถึง สิ่งซึ่งควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ อันเกิดจากความต้องการ (Needs) แรงผลักดัน (Drives) และ แรงจูงใจ ที่จะพยายามดิ้นรนเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งอาจจะเกิดมาตามธรรมชาติหรือจากการเรียนรู้ก็ได้ แรงจูงใจเกิดจากสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคลนั้นๆ เอง

องค์กร หมายถึง กลุ่มบุคคลที่ทำงานร่วมกัน มีการบริหารจัดการ มีโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจน มีแนวทางการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วม

อุตสาหกรรม หมายถึง การประดิษฐ์สิ่งของออกจำหน่าย โดยการนำเอาวัตถุดิบมาแปรรูปด้วยแรงงานคนและเครื่องจักรเพื่อทำเป็นอุปโภค บริโภค ที่เรียกว่าสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมสำหรับซื้อขายในตลาดและส่วนใหญ่ผลิตขึ้นโดยมีโรงงานเป็นสถานประกอบการ

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หมายถึง โดยสำหรับวิสาหกิจขนาดเล็กจะต้องมีพนักงานไม่เกิน 50 คนและมีทรัพย์สินไม่รวมที่ดินมีมูลค่าไม่เกิน 50 ล้านบาท ส่วนวิสาหกิจขนาดกลางจะต้องมีพนักงานตั้งแต่ 51-200 คนและทรัพย์สินไม่รวมที่ดินมีมูลค่าไม่เกิน 200 ล้านบาท

สถานประกอบการธุรกิจ หมายถึง สถานประกอบการธุรกิจที่มีคนทำงานตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป ได้แก่ ธุรกิจการค้า การบริการ และอุตสาหกรรมการผลิต ยกเว้นหาบเร่ แผงลอย โดยที่ธุรกิจขนาดเล็กที่มีพนักงานไม่เกิน 10 คน ธุรกิจที่มีคนงานตั้งแต่ 11 คนขึ้นไป ผู้ประกอบธุรกิจ การค้า การบริการ การผลิต และการก่อสร้าง ธุรกิจการขายปลีก ธุรกิจเกี่ยวกับ

การผลิต และที่พักแรม บริการอาหารและเครื่องดื่ม ส่วนใหญ่ ขนาดของสถานประกอบการเมื่อวัดด้วย จำนวนคนทำงาน เป็นสถานประกอบการที่มี คนทำงาน 1-15 คน และเป็นสถานประกอบการที่มี คนทำงาน 16 คนขึ้นไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลที่เก็บมา สถิติที่ใช้ คือ แจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ ค่าร้อยละ สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ทดสอบสมมติฐานได้แก่ t- test และ F-test และ Pearson's Correlation

ผลการวิจัย (Result)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม บัณฑิตจูงใจในการทำงานของพนักงานบัญชีของบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตบางเขน กรุงเทพมหานครเป็นพนักงาน บัญชีของบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60 และร้อยละ 40 อายุต่ำกว่า 20-30 ปีอายุ 31-50 ปี ต่ำกว่า 20 ปี และ 60 ปีขึ้นไปตามลำดับ ระดับ การศึกษาสูงสุด คือ ปริญญาตรีและต่ำกว่าปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 46.9 รองลงมาคือปริญญาโท ร้อยละ 8 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-4 ปีและ 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.8 และ 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.4 และ 15-20 ปี และมากกว่า 20 ปี ตามลำดับ

ปัจจัยจูงใจลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ โดย ภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มี ค่าเฉลี่ยของความระดับการปัจจัยจูงใจลำดับขั้นความ ต้องการมากที่สุดคือด้านความต้องการความก้าวหน้า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.99) รองลงมาคือด้านความต้องการเงิน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98), ความต้องการความประสบความสำเร็จ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98), ความต้องการความ

ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98), ความต้องการสังคมความ ผูกพันจากเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97), ความ ต้องการสังคมความผูกพันจากผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.97), ความต้องการให้เห็นในคุณค่า (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.05), ความต้องการความมั่นคง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04), ด้านความต้องการการพักผ่อน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02), ด้านความต้องการการยกย่อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99)

ระดับการทำงานของพนักงานบัญชีของบริษัทขนาด

กลางและขนาดย่อม โดยภาพรวมมีความสำคัญอยู่ใน ระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยของระดับงานทำงาน ปริมาณงาน ผลงานมีความครบถ้วน สมบูรณ์ ไม่ขาดตก บกพร่อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98) รองลงมาคือมีการติดตาม สถานการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคม และแนวโน้มทางด้าน เทคโนโลยีต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98), ประเมิน สถานการณ์และข้อมูลต่าง ๆ ระบุและวิเคราะห์สาเหตุ ของปัญหา รวมทั้งกำหนดแนวทางเลือก แก้ไขปัญหา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97), สามารถสื่อสารโดยใช้คำพูดใน การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และความคิดเห็นต่าง ๆ รวมทั้งการแสดงออกด้วย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97), กำหนด แผนงานเป็นระบบและลำดับความสำคัญ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96), ความตั้งใจและความมุ่งมั่นในงานบรรลุผล สำเร็จและได้มาตรฐานคุณภาพงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95), สามารถในการจัดเตรียมและจัดหาเอกสารและรายงาน ต่าง ๆ รวมทั้งการนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์มาช่วยใน การจัดทำบัญชี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00), คุณภาพงาน ความ ถูกต้อง สมบูรณ์ ตรงเวลา และใช้ทรัพยากรอย่าง เหมาะสม และสามารถใช้ทรัพยากรได้อย่างถูกต้องและ เหมาะสม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00), ความรู้และความเข้าใจ ในระบบหรือขั้นตอนงาน รวมทั้งสามารถประยุกต์ใช้ ความรู้ และทักษะต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้เกิดผล สำเร็จได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99), กำหนดวิธีการ แหล่งข้อมูล และความถี่ในการติดตามงาน งานได้อย่าง ครบถ้วนถูกต้อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99)

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยจิตใจในการทำงานของพนักงานบัญชีของบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

1. เพศหญิงมีระดับการเป็นปัจจัยจิตใจลำดับชั้นความต้องการ สูงกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนเพศต่างกัน มีระดับการเป็นปัจจัยจิตใจลำดับชั้นความต้องการไม่แตกต่างกัน
2. อายุต่างกัน มีระดับการเป็นปัจจัยจิตใจลำดับชั้นความต้องการไม่แตกต่างกัน โดยอายุ20-30ปีและ31-50ปีสูงกว่าอายุที่ต่ำกว่า20ปีขึ้นไป
3. การศึกษาต่างกันมีระดับการเป็นปัจจัยจิตใจลำดับชั้นความต้องการที่แตกต่างกัน โดยการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีสูงกว่าปริญญาโท
4. ประสบการณ์ต่างกันมีระดับการเป็นปัจจัยจิตใจลำดับชั้นความต้องการที่แตกต่างกัน โดยประสบการณ์การทำงาน1-4ปีและ5-10ปีสูงกว่า11-15ปีและ15-20ปีและมากกว่า 20ปี

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีของบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

1. เพศหญิงมีระดับการเป็นปัจจัยจิตใจลำดับชั้นความต้องการ สูงกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนเพศต่างกัน มีระดับการเป็นปัจจัยจิตใจลำดับชั้นความต้องการไม่แตกต่างกัน
2. อายุต่างกัน มีระดับการเป็นปัจจัยจิตใจลำดับชั้นความต้องการไม่แตกต่างกัน โดยอายุ20-30ปีและ31-50ปีสูงกว่าอายุที่ต่ำกว่า20ปีขึ้นไป

3. การศึกษาต่างกันมีระดับการเป็นปัจจัยจิตใจลำดับชั้นความต้องการที่แตกต่างกัน โดยการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีสูงกว่าปริญญาโท
4. ประสบการณ์ต่างกันมีระดับการเป็นปัจจัยจิตใจลำดับชั้นความต้องการที่แตกต่างกัน โดยประสบการณ์การทำงาน1-4ปีและ5-10ปีสูงกว่า11-15ปีและ15-20ปีและมากกว่า 20ปี

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยจิตใจที่มีส่วนสัมพันธ์กับการทำงานของพนักงานบัญชีของบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่าผลของความสัมพันธ์ของปัจจัยจิตใจที่มีส่วนสัมพันธ์กับการทำงานของพนักงานบัญชีของบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน การอภิปรายผล

1. **ผลการศึกษาระดับของปัจจัยจิตใจลำดับชั้นความต้องการ ของพนักงานบัญชีของบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร** โดยภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยของความระดับการปัจจัยจิตใจลำดับชั้นความต้องการมากที่สุดคือด้านความต้องการความก้าวหน้า(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.99) และที่น้อยที่สุดคือ ด้านความต้องการการยกย่อง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99)สอดคล้องกับอรรถพร จันทรรัตน์(2550)ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสวนสนุกดิเอ็มวีลด์โดยปัจจัยจิตใจการพัฒนาและความก้าวหน้ามากที่สุด

2. ผลการศึกษาการทำงานของพนักงานบัญชีของบริษัทขนาด กลางและขนาดย่อมในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมโดยภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยของระดับงานทำงานปริมาณงาน ผลงานมีความครบถ้วน สมบูรณ์ ไม่ขาดตกบกพร่อง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98) และน้อยที่สุดความถี่ในการติดตามงาน งานได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99)สอดคล้องกับผจญ เณิสสาร(2540) การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เป็นการแสดงออก มีความคิดสร้างสรรค์

3. ผลการเปรียบเทียบระดับของปัจจัยจูงใจลำดับขั้นความต้องการและทำงานของพนักงานบัญชีของบริษัทขนาด กลางและขนาดย่อมในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม

1. เพศหญิงมีระดับการเป็นปัจจัยจูงใจลำดับขั้นความต้องการ สูงกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนเพศต่างกัน มีระดับการเป็นปัจจัยจูงใจลำดับขั้น ความต้องการไม่แตกต่างกันสอดคล้องกับภูมรินทร์ ทวีศรี (2554) ได้ศึกษาเรื่องความหวังและความพึงพอใจในการทำงานของบริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ส เพศต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน
2. อายุต่างกัน มีระดับการเป็นปัจจัยจูงใจลำดับขั้นความต้องการไม่แตกต่างกัน โดยอายุ20-30ปีและ 31-50ปี สูงกว่าอายุที่ต่ำกว่า20ปีขึ้นไป สอดคล้องกับภูมรินทร์ ทวีศรี(2554) ได้ศึกษาเรื่องความหวังและความพึงพอใจในการทำงานของบริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ส อายุต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

3. การศึกษาต่างกันมีระดับการเป็นปัจจัยจูงใจลำดับขั้นความต้องการที่แตกต่างกัน โดยการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีสูงกว่าปริญญาโท สอดคล้องกับ รังสิมา เหลืออ่อน(2549) ได้ศึกษาเรื่องได้ศึกษาเรื่องความต้องการแรงจูงใจในการทำงานและขีดความสามารถของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ขนาดกลางและขนาดเล็กจังหวัดสมุทรปราการด้านระดับการศึกษา มีขีดความสามารถแตกต่างกันในทุกด้าน

4. ประสบการณ์ต่างกันมีระดับการเป็นปัจจัยจูงใจลำดับขั้นความต้องการที่แตกต่างกัน โดยประสบการณ์การทำงาน1-4ปีและ5-10ปีสูงกว่า 11-15ปีและ15-20ปีและมากกว่า 20ปี สอดคล้องกับ รังสิมา เหลืออ่อน(2549) ได้ศึกษาเรื่องได้ศึกษาเรื่องความต้องการแรงจูงใจในการทำงานและขีดความสามารถของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ขนาดกลาง และขนาดเล็กจังหวัดสมุทรปราการด้านระดับการศึกษา มีขีดความสามารถแตกต่างกันในทุกด้าน

4. ผลการความสัมพันธ์ระดับการศึกษาเพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจที่มีส่วนสัมพันธ์กับการทำงานของพนักงานบัญชีของบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตบางเขน กรุงเทพมหานครพบว่า ผลการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจที่มีส่วนสัมพันธ์กับการทำงานของพนักงานบัญชีของบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตบางเขน กรุงเทพมหานครคือท่านมีความจูงใจด้านความต้องการสังคมความผูกพันจากผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูงกับท่านกำหนดแผนงานเป็นระบบและลำดับความสำคัญเป็นอันดับมาก

ที่สุดมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .000 โดยมีความสัมพันธ์ ($r=.638$) รองลงมาคือท่านมีความสนใจด้านความต้องการ การยกย่องมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในท่าน สามารถสื่อสารโดยใช้คำพูดในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร และแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ รวมทั้งการ แสดงออกด้วยมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .000 โดยมีความสัมพันธ์ ($r=.601$) สอดคล้องกับยงยุทธ โพธิ์ทอง (2546) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานของ พนักงานสำนักงานใหญ่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผล การศึกษาพบว่า รูปแบบการบริหารงานแบบมุ่งงานและ แบบมุ่งคนของผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน สอดคล้องกับ Karen D.Carpenter(1988)งานวิจัยความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะงานแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจ ของผู้บริหารระดับกลางของโรงเรียนพยาบาลระดับปริญญาตรีความมั่นคงในการทำงาน สามารถสื่อสารและ แสดงความคิดเห็นได้สอดคล้องกับJacobs P.L.(1992) วิจัยบุคลิกภาพกับความสำเร็จความต้องการ การ ก้าวหน้าและการยกย่อง

เอกสารอ้างอิง

อรวรรณ จันทรรัตน์.ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสวนสนุกดิเอ็มวีเอส.การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.2550.

ผจญ เฉลิมสาร.“คุณภาพชีวิตในการทำงาน”

www.m-society.go.th/document

[/article_3482.doc.2540.](http://article_3482.doc.2540)

ภูมรินทร์ ทวิชศรี.ความหวังและความพึงพอใจในการทำงานของบริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง(ประเทศไทย)จำกัด.การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.2554.

รังสิมา เหลืออ่อน.ความต้องการแรงจูงใจในการทำงานและขีดความสามารถของพนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ขนาดกลางและขนาดเล็ก จังหวัดสมุทรปราการ. การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา.2549.

ขงยุทธ โพธิ์ทอง.ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตรมหาบัณฑิตเกษตรศาสตร์. 2546.

D.Carpenter,Karen , The Relationship between job Characteristics. Work Motivation and General job Satisfaction of Academic Menagers for Baccalaureate Nursing.

Dissertation Abstract Internation

,University of South Carolina, 1988.

Jacobs. P.L, Moving up the Corporate Ladders A

Longitudinal Study of Motivation

.Personality and Managerial Success in

Women and Men. Abstract Internation.

1992

แนวทางพัฒนาห้องเรียนคอมพิวเตอร์ด้วยเทคโนโลยีเสมือน เพื่อลดต้นทุน ในการบริหารจัดการ และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

The development of classroom computers with virtual technologies for reduces the cost of management process and environmentally friendly

นายเอนก นามจันทร์¹, ดร.บัญชา เกิดมณี², ดร.อุไรรัตน์ แยมชุตี³, ดร.อุรุพจน์ กัลยาสิริ⁴

¹คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธนบุรี, anake_cc@thonburi-u.ac.th

²คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สาขาวิชาการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์บนอุปกรณ์เคลื่อนที่, มหาวิทยาลัยธนบุรี,

b.kirdmanee@gmail.com

³บัณฑิตวิทยาลัย หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธนบุรี, urairat-y@hotmail.com,

⁴คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธนบุรี, urupoj.kanlayasiri@gmail.com

บทคัดย่อ:

เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ถูกนำมาเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการเรียนการสอน ซึ่งทุกสถาบันการศึกษาได้ใช้งบประมาณที่สูงมากในการจัดซื้อ คอมพิวเตอร์ และดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมถึงเทคโนโลยีด้านซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ ไม่สามารถรองรับกับเทคโนโลยีซอฟต์แวร์ที่มีการเปลี่ยนแปลง ทำให้การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยคุณภาพ เกิดต้นทุนด้านการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ใหม่ ต้นทุนด้านการซ่อมบำรุง และการดูแลรักษา ดังนั้นจึงได้นำแนวคิดเทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์แบบเสมือน (VDI : Virtual Desktop Infrastructure) เข้ามาใช้งาน เพื่อลดต้นทุนการจัดซื้อ ต้นทุนการซ่อมบำรุง ลดความซ้ำซ้อนของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เพิ่มความยืดหยุ่นในการบริหารจัดการ เพิ่มความปลอดภัย ควบคุมสิทธิ์ในการเข้าถึงระบบเครือข่าย รวมทั้งเป็นส่วนหนึ่งของการช่วยลดการปล่อยก๊าซคาร์บอน ไดออกไซด์ ที่เป็นปัญหาโลกร้อนในปัจจุบัน บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาแนวทางพัฒนาห้องเรียนคอมพิวเตอร์ด้วยเทคโนโลยีแบบเสมือน เพื่อลดต้นทุนในการบริหารจัดการ และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยศึกษาแนวคิดเทคโนโลยีเพื่อสิ่งแวดล้อม (Green IT) แนวคิดระบบประมวลผลอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Green Computing) แนวคิดเทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์แบบเสมือน (VDI : Virtual Desktop Infrastructure) ซึ่งแนวคิดดังกล่าวสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการในการนำเทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์แบบเสมือนมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน ได้เป็นอย่างดี ในบทความวิชาการนี้ได้ใช้ข้อมูลของมหาวิทยาลัยธนบุรี เป็นข้อมูลตัวอย่าง รวมทั้งทดลองติดตั้งและใช้งานเทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์แบบเสมือน ทำให้

ได้โครงสร้างระบบห้องเรียนคอมพิวเตอร์แบบเสมือนของมหาวิทยาลัยธนบุรี ที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอน ที่รองรับผู้เข้าเรียนจำนวน 100 คน ทราบถึงแนวทางการลดต้นทุนด้านการจัดซื้อการซ่อมบำรุง การดูแลรักษา ลดค่าใช้จ่ายด้านการใช้พลังงานไฟฟ้า และลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ได้

คำสำคัญ: เทคโนโลยีเพื่อสิ่งแวดล้อม (Green IT) ระบบประมวลผลรักษ์สิ่งแวดล้อม (Green Computing) เทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์แบบเสมือน (VDI : Virtual Desktop Infrastructure) ก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂)

ABSTRACT:

Computer Technology was taken as part of the curriculum. Each institution has a very high cost of purchasing and maintenance of computers. The current computer software technology is changed rapidly, it not compatible with the software technology that has changed, distressed, cost of purchasing new computers and maintenance costs. Therefore, the concept of Virtual Desktop Infrastructure (VDI) was used to reduce the cost of procurement, maintenance costs, duplication of computer equipment to increased flexibility in management, security and control access to the network and also including as part of reducing carbon dioxide emissions, the problem of global warming. This article is aimed at developing a virtual classroom computer technology to reduce the cost of administration and environmentally friendly. The concept of Green IT, Green Computing, Virtual Desktop Infrastructure, can applied in the management of virtual computer systems that used in the teaching and learning as well. In this article used Thonburi University as a sample data. Including, the experimental set-up and use of virtual computing system to make the virtual university computer classrooms structure for 100 students. Finally, learning about ways to reduce the cost of purchasing, maintenance, care, to reduce the cost of electric power and emissions of carbon dioxide.

KEYWORDS: Green IT, Green Computing, Virtual Desktop Infrastructure, CO₂

บทนำ

การจัดการเรียนการสอน เกือบทุกระดับชั้น ตั้งแต่ระดับอนุบาลจนถึงระดับปริญญาเอก ทุกสถาบันการศึกษาได้ใช้งบประมาณที่สูงมากในการจัดซื้อ ซ่อมบำรุง และดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์ ให้สามารถใช้งาน ได้ตลอดเวลา รวมถึงปัจจุบันเทคโนโลยีด้านซอฟต์แวร์ คอมพิวเตอร์มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้เครื่อง คอมพิวเตอร์ของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ไม่สามารถ รองรับกับเทคโนโลยีซอฟต์แวร์ที่มีการเปลี่ยนแปลงได้ ทำให้การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยคุณภาพลง ทำให้

เกิดต้นทุนด้านการจัดซื้อเครื่องใหม่ ต้นทุนด้านการซ่อม บำรุง และการดูแลรักษาอย่างต่อเนื่อง จึงเกิดแนวคิดใน การนำเทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์แบบเสมือน (VDI : Virtual Desktop Infrastructure) เข้ามาใช้งาน เพื่อลด ต้นทุนการจัดซื้อ ต้นทุนการซ่อมบำรุง ลดความซ้ำซ้อน ของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เพิ่มความยืดหยุ่นในการบริหาร จัดการ เพิ่มความปลอดภัย ควบคุมสิทธิ์ในการเข้าถึง ระบบเครือข่าย รวมทั้งเป็นส่วนหนึ่งของการลดการ ปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ที่เป็นปัญหาของโลกร้อน

ในปัจจุบันภาคธุรกิจได้นำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์แบบเสมือนเข้ามาเป็นเครื่องมือส่งเสริมเพิ่มประสิทธิภาพ และเพื่อพัฒนาธุรกิจ ให้สามารถต่อสู้กับคู่แข่งทางการค้า รวมถึงลดต้นทุนด้านการบริหารจัดการของบริษัทอย่างแพร่หลาย และในส่วนของภาคการศึกษาได้มีบางมหาวิทยาลัยริเริ่มนำเทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์แบบเสมือนมาใช้ในการเรียนการสอน เช่น คณะเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ได้นำเทคโนโลยี VDI เข้ามาใช้ในการเรียนการสอน โดยผู้เรียนสามารถเข้าเรียนวิชาภาคปฏิบัติด้านคอมพิวเตอร์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถฝึกภาคปฏิบัติด้านการใช้งานโปรแกรม หรือการพัฒนาโปรแกรมผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจากที่ใดก็ได้ และมหาวิทยาลัยศรีปทุมได้นำเทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์แบบเสมือนเข้ามาใช้ในการจัดการเรียนการสอนเช่นเดียวกัน ดังนั้นบทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาแนวทางพัฒนาห้องเรียนคอมพิวเตอร์ด้วยเทคโนโลยีแบบเสมือนเพื่อลดต้นทุนในการบริหารจัดการ และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยศึกษาแนวคิดเทคโนโลยีเพื่อสิ่งแวดล้อม (Green IT) แนวคิดระบบประมวลผลอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Green Computing) แนวคิดเทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์แบบเสมือน (VDI : Virtual Desktop Infrastructure) ซึ่งแนวคิดดังกล่าวสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในด้านการบริหารจัดการในการนำเทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์แบบเสมือนมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนได้เป็นอย่างดี ในบทความวิชาการนี้ ได้ใช้ข้อมูลของมหาวิทยาลัยธนบุรี เป็นข้อมูลตัวอย่าง รวมทั้งทดลองติดตั้งและใช้งานเทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์แบบเสมือน ทำให้ได้โครงสร้างระบบ

ห้องเรียนคอมพิวเตอร์แบบเสมือนของมหาวิทยาลัยธนบุรี ที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนที่รองรับผู้เข้าเรียนจำนวน 100 คน ทราบถึงแนวทางการลดต้นทุนด้านการจัดซื้อการซ่อมบำรุง การดูแลรักษา ลดค่าใช้จ่ายด้านการใช้พลังงานไฟฟ้า และลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ได้

ดร.ธนกร หวังพิพัฒน์วงศ์ ได้กล่าวไว้ในบทความการเปรียบเทียบ Virtualization Techniques สำหรับการใช้งานในองค์กร ว่าการเปรียบเทียบความคุ้มค่าของการนำเทคโนโลยี Virtualization มาใช้งานคือ การทดลองคำนวณมูลค่าโดยประมาณของ TOC (Total Cost of Ownership) แบบง่ายๆ ซึ่งทฤษฎี TOC จะถูกคำนวณมาจากมูลค่าที่เกิดขึ้นจริงร่วมกับมูลค่าที่เกิดจากการประมาณการ แต่เราสามารถทดลองคำนวณแบบง่ายๆ เฉพาะค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงในการปรับเปลี่ยนระบบแล้วเปรียบเทียบมูลค่าระหว่างระบบเดิมกับ VDI

รวมทั้งผู้เขียนบทความได้ศึกษาข้อมูลจากกระทรวงแรงงาน ตามประกาศคณะกรรมการค่าจ้าง เรื่องอัตราค่าจ้างตามมาตรฐานฝีมือ (ฉบับที่ 3) สาขาอาชีพช่างซ่อมไมโครคอมพิวเตอร์ ระดับ 3 เป็นเงินไม่น้อยกว่าวันละหกหรือยบาท เพื่อคำนวณค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์

ดังนั้นผู้วิจัยได้คำนวณต้นทุนของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดซื้อเพื่อใช้ในการจัดการเรียนการสอน โดยใช้ต้นทุนที่เกิดขึ้นจริงตามการสั่งซื้อในโครงการพัฒนาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ของศูนย์คอมพิวเตอร์และสารสนเทศ มหาวิทยาลัยธนบุรี ในระยะเวลา 1 ปี ในการ

ใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ แบ่งเป็น ค่าใช้จ่ายคงที่ และ ค่าใช้จ่ายผันแปร ดังนี้

ค่าใช้จ่ายคงที่ประกอบด้วย เงินลงทุนในการซื้อ เครื่องคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะจำนวน 100 เครื่อง ราคา เครื่องละ 20,400 บาท ค่าซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ จำนวน 100 ผู้ใช้งาน ราคาประมาณ 52\$ ต่อผู้ใช้งาน (1619.80 บาท ราคาสำหรับสถาบันการศึกษา) ค่าใช้จ่ายผันแปร ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ดูแลซ่อมบำรุง 2 คน อัตราจ้าง เดือนละ 18,000 บาทต่อเดือนต่อคน ค่าไฟฟ้าสำหรับเปิด ใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ 8 ชั่วโมง ใช้ไฟฟ้าประมาณ 550 W ต่อเครื่อง เปิดใช้สัปดาห์ละ 5 วัน ค่าไฟฟ้าต่อ เครื่องต่อเดือนเท่ากับ 365.57 บาท รวมค่าใช้จ่ายอื่น ๆ คิด เป็นเงินทั้งสิ้น 3,357,664.00 บาท

ค่าใช้จ่ายคงที่ประกอบด้วย เงินลงทุนในการซื้อ เครื่องคอมพิวเตอร์ Server จำนวน 3 เครื่อง ราคาเครื่อง ละ 120,000 บาท เครื่อง Thin Client จำนวน 100 เครื่อง ราคาเครื่องละ 12,400 บาท ค่าซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ จำนวน 100 ผู้ใช้งาน ราคาประมาณ 52\$ ต่อผู้ใช้งาน (1619.80 บาท ราคาสำหรับสถาบันการศึกษา) ค่าใช้จ่ายผันแปร ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ดูแลซ่อมบำรุง 2 คน อัตราจ้าง เดือนละ 18,000 บาทต่อเดือนต่อคน ค่าไฟฟ้าสำหรับเปิด ใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ Server 8 ชั่วโมงต่อวัน จำนวน 2 เครื่อง เปิดใช้สัปดาห์ละ 5 วัน ใช้ไฟฟ้าประมาณ 550 W ต่อเครื่อง ค่าไฟฟ้าต่อเครื่องต่อเดือนเท่ากับ 365.57 บาท และเปิดเครื่อง Thin Client จำนวน 100 เครื่อง 8 ชั่วโมงต่อวัน เปิดใช้สัปดาห์ละ 5 วัน ค่าไฟฟ้า ต่อเครื่องต่อเดือนเท่ากับ 29.43 บาท รวมค่าใช้จ่ายอื่น ๆ คิดเป็นเงินทั้งสิ้น 2,143,306.52 บาท

เมื่อเปรียบเทียบกับต้นทุนการใช้งานเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์ในรูปแบบเทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์ แบบเสมือน (VDI : Virtual Desktop Infrastructure) สามารถลดต้นทุนเมื่อใช้งานในระยะเวลา 1 ปี ได้ถึง 63.83 % ของต้นทุนจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ

ปริมาณงานที่เจ้าหน้าที่ดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวน 2 คน กรณีที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะใน ระยะเวลา 1 ปี เท่ากับ 9,030.00 งาน/ปี เมื่อคิดปริมาณงาน เป็นรายวันเท่ากับเจ้าหน้าที่จะมีงานประมาณ 25 งานต่อ วัน กรณีที่ใช้เทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์แบบเสมือน ในระยะเวลา 1 ปี เท่ากับ 346.00 งาน/ปี เมื่อคิดปริมาณ งานเป็นรายวันเท่ากับเจ้าหน้าที่จะมีงานประมาณ 1 งาน ต่อวัน เมื่อเปรียบเทียบแล้วจะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีระบบ คอมพิวเตอร์แบบเสมือน จะมีปริมาณงานต่อวันเพียง 3.8 % ของการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ

รวมทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะยังปล่อย ก๊าซ CO₂ หรือปล่อยก๊าซเรือนกระจก เป็นส่วนหนึ่งของ ปัญหาโลกร้อน จากรายงาน PC Energy Report 2007 ของบริษัท IE Media Center ได้กล่าวไว้ว่าคอมพิวเตอร์ หนึ่งเครื่องที่ถูกเปิดทิ้งไว้ข้ามคืนจะปล่อยก๊าซ CO₂ ออกมาประมาณ 920 ปอนด์ โดยอ้างอิงตัวเลขจาก Harris Interactive ในเดือนเมษายน 2007 สหรัฐอเมริกามี พนักงานที่ทำงานแบบเต็มเวลาอยู่ประมาณ 145,800,000 คน และเป็นกลุ่มคนทำงานวัยผู้ใหญ่ถึง 72 เปอร์เซ็นต์ ซึ่ง กลุ่มคนเหล่านี้มีพฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการ ทำงานเป็นหลัก คิดเป็นจำนวน 104 ล้านคน ในจำนวนนี้ มีพนักงานประมาณ 20 % หรือ 20.8 ล้านคน ไม่เคยปิด คอมพิวเตอร์หลังเลิกงานเลย และประมาณ 60 % หรือ

62.4 ล้านคนที่อาจจะปิดบังไม่ปิดบัง หากพนักงานจำนวน 60 % ของพนักงานที่มีทั้งหมดในสหรัฐอเมริกาพร้อมใจไม่ปิดคอมพิวเตอร์ จะสร้างมลภาวะทางอากาศด้วยการปล่อยก๊าซ CO₂ สูงถึง 14.4 ล้านตันต่อปี ในแง่ของทรัพยากรป่าไม้ จำเป็นต้องใช้ต้นไม้ตั้งแต่ 60 - 300 ต้น ในการลดก๊าซ CO₂ ที่ถูกปล่อยออกมาจากคอมพิวเตอร์ 1 เครื่องที่ทำงานทั้งวันทั้งคืน ซึ่งนั่นหมายความว่า จำเป็นต้องใช้ต้นไม้ 1.24 - 6.24 พันล้านต้น ในการดูดก๊าซ CO₂ กลับไปฟอกใหม่ให้ได้เป็นก๊าซออกซิเจน จากรายงานดังกล่าวทำให้ทราบได้ว่าเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เป็นส่วนหนึ่งของปัญหาโลกร้อน

ข้อมูลจากศูนย์วิทยาศาสตร์ชั้นสูงด้านทรัพยากรธรรมชาติ เขตร้อน คณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้กล่าวไว้ในคู่มือศักยภาพของพรรณไม้สำหรับส่งเสริมภายใต้โครงการกลไกการพัฒนาที่สะอาดภาคป่าไม้ สาเหตุสำคัญของภาวะโลกร้อนมากกว่าร้อยละ 75 เกิดจากการปล่อยก๊าซ CO₂ จากการเผาไหม้เชื้อเพลิงประเภทฟอสซิล (Fossil Fuels) เช่น ถ่านหิน น้ำมันปิโตรเลียม และก๊าซธรรมชาติ เป็นต้น ซึ่งเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เป็นส่วนหนึ่งที่ใช้พลังงานจากการเผาไหม้เชื้อเพลิงดังกล่าว

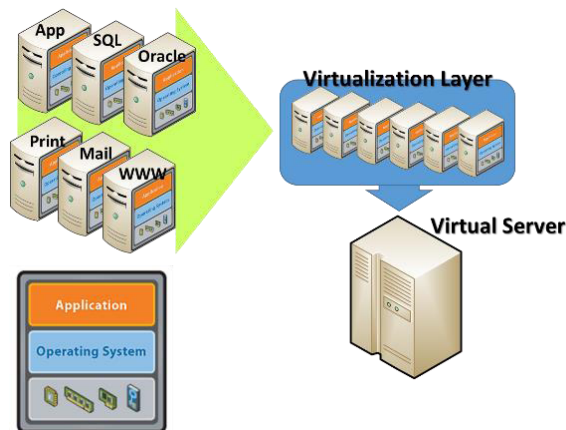
ดังนั้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ หรือเทคโนโลยีด้านไอที ขององค์กรในภาคการศึกษาควรให้ความสำคัญในการจัดทำแผนพัฒนาเทคโนโลยีที่คำนึงถึงความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และการลดต้นทุนในการบริหารจัดการในภาคการศึกษาให้มากขึ้น เพื่อพัฒนาให้องค์กรในภาค

การศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของการช่วยลดปริมาณการปล่อยก๊าซ CO₂

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

พ.อ.รศ. ดร.เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ ได้กล่าวว่าแนวคิดเทคโนโลยีเพื่อสิ่งแวดล้อม (Green IT) คือ การบริหารจัดการ และเลือกใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการการใช้พลังงาน ลดการใช้พลังงาน ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ลดการสร้างขยะอิเล็กทรอนิกส์ และเป้าหมายสูงสุด คือ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ หรือขยะอิเล็กทรอนิกส์ ต้องถูกนำกลับมาใช้ใหม่ได้ทั้งหมด และไม่มีส่วนประกอบที่ทำจากสารพิษ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต้องใช้พลังงานน้อยลง แต่มีความสามารถในการทำงานมากขึ้น ตามแนวคิดที่ว่า "Maximum Megabytes for Minimum Kilowatts" ซึ่งถือเป็นแนวทางปฏิบัติหนึ่งที่นิยมใช้กันในองค์กรอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน

แนวทางปฏิบัติของ Green IT คือ เทคโนโลยีที่นำเอาคอมพิวเตอร์ Server ที่มีอยู่มารวมกันในทาง Logical เพื่อแบ่งเบาและกระจายภาระหน้าที่หรือ Load ใด ๆ ของเครื่อง Server เครื่องใดเครื่องหนึ่งทำงานหนักเกินไป โดยกระจายงานนั้นออกไปยังเครื่อง Server เครื่องใด ๆ ที่เรียกว่า Virtualization

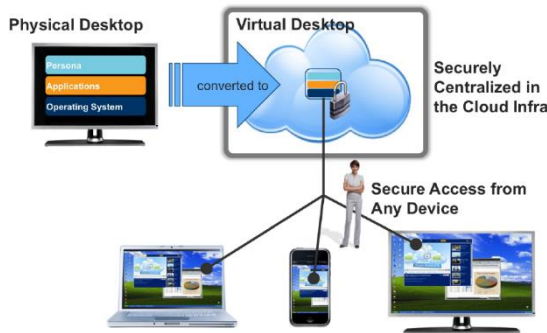


รูปที่ 1 Virtualization

แนวคิดระบบประมวลผลรักษ์สิ่งแวดล้อม (Green Computing) ซึ่งเป็นแนวทางปฏิบัติเพื่อให้มีการใช้งานทรัพยากรของระบบประมวลผลให้ได้ประสิทธิภาพอย่างคุ้มค่าที่สุดเมื่อเทียบกับพลังงานไฟฟ้าและวัสดุต่าง ๆ ที่ต้องใช้งาน และมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อย ซึ่งเป็นโครงการที่หน่วยงานพิทักษ์สิ่งแวดล้อมของประเทศสหรัฐอเมริกา หรือ U.S. Environmental Protection Agency ได้ริเริ่มจัดตั้งขึ้นในปี ค.ศ.1992 โครงการ Energy Star เทคโนโลยีและผลิตภัณฑ์ทางการประมวลผลที่ดำเนินการไปตามแนวทางของ Green Computing นั้นจะยึดหลัก 3 ประการด้วยกันที่เรียกว่า Triple Bottom line นั่นคือ การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ (Economic Viability) การรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility) และผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact) ซึ่งแตกต่างออกไปจากการดำเนินธุรกิจทั่วไป ที่มีจุดมุ่งหมายอยู่เฉพาะด้านการเจริญเติบโตของธุรกิจเท่านั้น (MICRO Computer Vol.25 No.268 November 2007)

แนวคิดจากเทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์แบบเสมือน (VDI : Virtual Desktop Infrastructure) ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่รวมการประมวลผลของระบบคอมพิวเตอร์ไว้บนทรัพยากรเดียวกัน จึงก่อให้เกิดการใช้งานที่คุ้มค่า ในบทความของ VMware Inc. เรื่อง VMware Horizon Suite End-User Computing Platform ได้กล่าวว่า เทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์แบบเสมือน (VDI: Virtual Desktop Infrastructure) ในปัจจุบันได้พัฒนาเป็นโซลูชันสำหรับ End-User Computing เพื่อตอบสนองการทำงานของผู้ใช้งานที่ทำงานอยู่บนอุปกรณ์ที่หลากหลายไม่ว่าจะเป็นบน PC, Notebook, Mobile Device, Tablet รวมถึงแอปพลิเคชันที่ใช้งานที่หลากหลาย เช่น Windows Application Web หรือ Mobile Application รวมถึงแอปพลิเคชันต่าง ๆ ขององค์กร

เทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์แบบเสมือน (VDI : Virtual Desktop Infrastructure) เป็นโซลูชันที่เปลี่ยน Desktop ของผู้ใช้ ซึ่งต้องยึดติดกับเฉพาะเครื่องของตนเองในการทำงานมาอยู่ที่ Datacenter (Virtual Desktop) ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึง Desktop ของตนเองผ่านทางอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้หลากหลายขึ้น นอกจากนี้ผู้ดูแลระบบยังสามารถควบคุมดูแล Desktop ต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้นจากส่วนกลางเพื่อให้เกิดการบริหารจัดการเป็นไปอย่างปลอดภัย Desktop ของผู้ใช้ได้รับการปกป้อง และทำงานได้สะดวกสบายยิ่งขึ้น



รูปที่ 2 Virtual Desktop Infrastructure

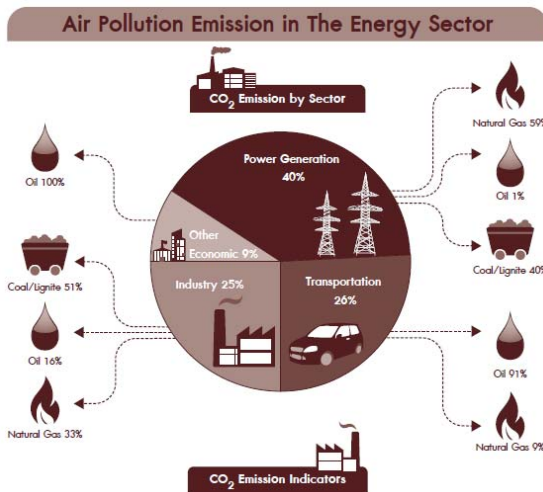
ประโยชน์ที่ได้จากการใช้งานระบบ VDI

1. VDI ช่วยลดงานในการดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์
 2. รองรับเครื่องลูกข่ายทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ และThin Clientแอนท์ (PC and thin client)
 3. ผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งาน Desktop ซึ่งใช้ทรัพยากรของ Data Center
 4. ควบคุมต้นทุนค่า Hardware ได้ง่ายขึ้น เนื่องจากทรัพยากรระบบส่วนใหญ่อยู่ที่ Data Center
 5. ระบบรักษาความปลอดภัยของ Desktop และ Data สามารถควบคุมจากส่วนกลาง
 6. สามารถเข้าใช้งานแบบ Remote Users ได้
- ศูนย์วิทยาการขั้นสูงด้านทรัพยากรธรรมชาติ เขตร้อน คณะวนศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้กล่าวไว้ในคู่มือศักยภาพของพรรณไม้สำหรับส่งเสริมภายใต้โครงการกลไกการพัฒนาที่สะอาดภาคป่าไม้ สาเหตุสำคัญของภาวะโลกร้อนมากกว่าร้อยละ 75 เกิดจากการปล่อยก๊าซ CO₂ จากการเผาไหม้เชื้อเพลิงประเภทฟอสซิล (Fossil Fuels) เช่น ถ่านหิน น้ำมันปิโตรเลียม และก๊าซธรรมชาติ เป็นต้น และได้กล่าวถึงศักยภาพในการดูดซับก๊าซ CO₂ ของการปลูกพรรณไม้ต่าง ๆ ไว้ดังนี้
- ตารางที่ 1 รายละเอียดกลุ่มตัวอย่าง

ชนิด/กลุ่มพรรณไม้	ระยะปลูก/ความหนาแน่น	การดูดซับก๊าซ CO ₂ (ตัน/ไร่/ปี)
สัก	ระยะปลูก 4 x 4 เมตร 100 ต้น/ไร่	1.36-2.16
ยูคาลิปตัส	ระยะปลูก 2 x 3 เมตร 267 ต้น/ไร่	3.15-6.09
กระถินเทพา	ระยะปลูก 3 x 3 เมตร 178 ต้น/ไร่	4.00-6.09
กระถินณรงค์	ระยะปลูก 3 x 3 เมตร 178 ต้น/ไร่	2.27-4.40
กระถินยักษ์	ระยะปลูก 2 x 3 เมตร 267 ต้น/ไร่	0.77-6.49
โกก崗	ระยะปลูก 1.5 x 1.5 เมตร 711 ต้น/ไร่	2.75
ยางพารา	ระยะปลูก 3 x 6 เมตร 144 ต้น/ไร่	4.22
ปาล์มน้ำมัน	ระยะปลูก 3 x 6 เมตร 144 ต้น/ไร่	2.49
พรรณไม้พื้นเมืองโตช้า	ไม่น้อยกว่า 100 ต้น/ไร่	0.95
พรรณไม้เอนกประสงค์	ไม่น้อยกว่า 100 ต้น/ไร่	1.47
พรรณไม้ปลูกในเมือง	ไม่น้อยกว่า 50 ต้น/ไร่	1.21

จากรายงานสถิติพลังงานของประเทศไทย ปี 2556 โดยสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน ในภาคการผลิตไฟฟ้า ในปี 2555 มีการปล่อยก๊าซ CO₂ รวมทั้งสิ้น 95.7 ล้านตัน เมื่อ 25 ปีที่ผ่านมาได้มีการปล่อยก๊าซ CO₂ จากการใช้น้ำมันสำเร็จรูป

(น้ำมันดีเซลและน้ำมันเตา) ลดลงจาก 2.5 ล้านตัน ในปี 2531 เหลือ 1.4 ล้านตัน ในปี 2555 ในขณะที่การใช้ถ่านหิน/ลิกไนต์ และก๊าซธรรมชาติยังคงมีแนวโน้มการปล่อยก๊าซ CO₂ สูงขึ้นตามปริมาณการใช้พลังงานที่เพิ่มขึ้น โดยถ่านหิน/ลิกไนต์ปล่อยก๊าซ CO₂ เพิ่มขึ้นจาก 6.2 ล้านตัน ในปี 2531 เป็น 37.4 ล้านตันในปี 2555 เช่นเดียวกับก๊าซธรรมชาติที่ปล่อยก๊าซ CO₂ เพิ่มขึ้นจาก 9.6 ล้านตัน ในปี 2531 เป็น 56.9 ล้านตัน ในปี 2555 โดยก๊าซธรรมชาตินับเป็นเชื้อเพลิงที่มีการปล่อยก๊าซ CO₂ ในภาคการผลิตไฟฟ้ามากที่สุด เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ เป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ที่ใช้พลังงานไฟฟ้าเป็นหลัก ดังนั้นเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะเป็นสาเหตุหนึ่งของการปล่อยก๊าซ CO₂ ดังรูปที่ 3 รายงานสถิติพลังงานของประเทศไทย ปี 2556



รูปที่ 3 Air Pollution Emission in the Energy Sector (ภาพจาก รายงานสถิติพลังงานของประเทศไทย ปี 2556 โดยสำนักงานนโยบายและแผนพัฒนาพลังงาน กระทรวงพลังงาน)

จะเห็นว่าสถิติในภาคการผลิตไฟฟ้าเป็นกลุ่มที่ปล่อยก๊าซ CO₂ มากที่สุด คิดเป็น 40% ของประเทศ

และเห็นได้ว่า ต้นไม้ ไม่ว่าจะเป็นในป่าธรรมชาติ สวนป่า สวนสาธารณะ หรือริมถนน มีบทบาทสำคัญในการช่วยกักเก็บคาร์บอนไดออกไซด์

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาห้องเรียนคอมพิวเตอร์ด้วยเทคโนโลยีเสมือน และได้โครงสร้างของห้องเรียน
2. เพื่อศึกษาแนวทางปฏิบัติด้านลดต้นทุนในการบริหารจัดการที่เหมาะสมต่อภาครัฐกิจ ในการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในสำนักงาน
3. เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาห้องเรียนคอมพิวเตอร์ด้วยเทคโนโลยีเสมือนที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้แนวทางพัฒนาห้องเรียนคอมพิวเตอร์ด้วยเทคโนโลยีเสมือน และได้โครงสร้างของห้องเรียน
2. ได้แนวทางปฏิบัติที่สามารถช่วยลดต้นทุนในการบริหารจัดการด้านการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์
3. ได้แนวทางพัฒนาห้องเรียนคอมพิวเตอร์ด้วยเทคโนโลยีเสมือนที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

วิธีดำเนินการ

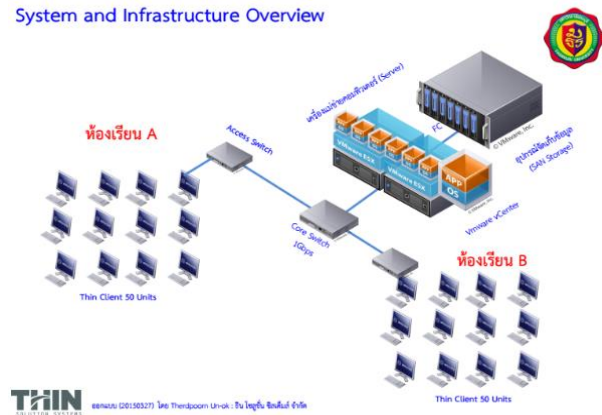
ผู้เขียนบทความได้ศึกษาแนวทางพัฒนาห้องเรียนคอมพิวเตอร์ด้วยเทคโนโลยีเสมือน เพื่อลดต้นทุนในการบริหารจัดการ และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยศึกษาจากแนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีเพื่อสิ่งแวดล้อม (Green IT) แนวคิดระบบประมวลผลรักษ์สิ่งแวดล้อม (Green Computing) แนวคิดจากเทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์แบบเสมือน (VDI : Virtual Desktop Infrastructure) แนวคิดห้องเรียนเสมือนจริง (Virtual

Classroom) รวมทั้งได้ศึกษาสถิติการปล่อยก๊าซ CO₂ ในภาคการผลิตไฟฟ้า จากรายงานสถิติพลังงานของประเทศไทย ปี 2556 โดยสำนักงานนโยบายและแผนพัฒนาพลังงาน กระทรวงพลังงาน นอกจากนี้ได้ร่วมกับบริษัทอิน โซลูชั่นซิสเต็ม จำกัด ออกแบบโครงสร้างพื้นฐานที่เหมาะสมต่อการใช้งานในด้านการจัดการเรียนการสอน โดยแบ่งการเรียนการสอนออกเป็น 3 กลุ่มหลักด้วยกัน คือ

1. กลุ่มพัฒนาระบบสารสนเทศด้วย Visual Studio และ Microsoft SQL Server 2008 R2
2. กลุ่มพัฒนาระบบสารสนเทศบนเว็บด้วยภาษา PHP และ MySQL
3. กลุ่มโปรแกรมออกแบบด้วย Photoshop, Illustrator

ดังแสดงให้เห็นตามโครงสร้างพื้นฐานโดยรวมของเทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์เสมือน ที่ใช้สำหรับการเรียนการสอนทั้ง 3 กลุ่มหลัก ดังรูปที่ 4

System and Infrastructure Overview



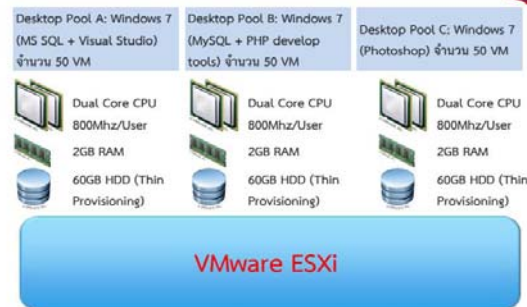
รูปที่ 4 โครงสร้างพื้นฐานโดยรวมของเทคโนโลยีเสมือน

รูปที่ 4 แสดงโครงสร้างพื้นฐานโดยรวมของเทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์เสมือน จากโครงสร้าง

ดังกล่าวยังสามารถให้บริการแก่ผู้เรียนได้ 2 รูปแบบ คือ

1. ผู้เรียนสามารถเข้าเรียนในห้องเรียนปกติตามเวลาเรียน
2. ผู้เรียนสามารถเข้าเรียนหรือฝึกภาคปฏิบัติผ่านระบบ internet ได้ การเข้าใช้งานทุกครั้งจะดำเนินการตรวจสอบสิทธิ์ของผู้ใช้ เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้โปรแกรมต่างๆ ได้ตามนโยบายของผู้สอนแต่ละภาคการศึกษา หรือแต่ละกลุ่มการเรียน หรือตามนโยบายของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ยังได้ออกแบบความต้องการด้าน Hardware โดยพื้นฐานสำหรับการจัดการเรียนของทั้ง 3 กลุ่มแยกออกจากกัน เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุดกรณีที่มีการใช้งานพร้อมกันมากกว่า 1 กลุ่มการเรียน ดังรายละเอียดใน รูปที่ 5

VMware Horizon View with VDI Pool



THIN SOLUTION SYSTEMS

รูปที่ 5 ความต้องการพื้นฐานโดยรวมทางด้าน Hardware

และได้ทดลองคำนวณมูลค่าโดยประมาณตามทฤษฎีของ TOC (Total Cost of Ownership) รวมทั้งคำนวณปริมาณงานที่เกิดขึ้นกับเจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ เพื่อเปรียบเทียบความคุ้มค่าของเทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์แบบเสมือน (VDI : Virtual Desktop Infrastructure) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับ

โครงสร้างพื้นฐานด้านระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เพื่อลดต้นทุนระยะยาวในการบริหารจัดการเรียนการสอน

ประชากรและตัวอย่าง

กลุ่มประชากร ตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. มหาวิทยาลัยธนบุรี สถานที่ติดตั้ง อุปกรณ์ทดสอบการทำงานของระบบ VDI และข้อมูลงบประมาณตามการสั่งซื้อในโครงการพัฒนาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ของศูนย์คอมพิวเตอร์และสารสนเทศ มหาวิทยาลัยธนบุรี

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้เขียนบทความได้คำนวณมูลค่าโดยประมาณตามทฤษฎี TOC (Total Cost of Ownership) ดังแสดงในตารางที่ 2 และตารางที่ 3 ซึ่งทั้งสองตารางจะแสดงให้เห็นถึงมูลค่าการลงทุนในระยะเวลา 1 ปี รวมทั้งได้คำนวณปริมาณงานที่เกิดในระยะเวลา 1 ปีต่อพนักงาน 2 คน ดังตารางที่ 4 และตารางที่ 5

ตาราง 2 แสดงงบประมาณสั่งซื้อในโครงการพัฒนาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยธนบุรี

ลำดับ	รายการ	จำนวน	ราคา/หน่วย	ราคารวม/ปี
ค่าใช้จ่ายคงที่ (รวมค่าติดตั้ง)				
1	เครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องปฏิบัติการ	100	20,400.00	2,040,000.00
ค่าใช้จ่ายผันแปร				
***1	ระบบปฏิบัติการ \$52/คน	100	1,619.80	161,980.00

	(ประมาณ 1619.8 บาท)			
**2	โปรแกรม Antivirus	100	850.00	85,000.00
**3	เงินเดือนเจ้าหน้าที่/เดือน	2	18,000.00	432,000.00
4	ค่าไฟ/เครื่อง/เดือน (PC ใช้ 550 W เปิดวันละ 8 ชม. 5 วัน/สัปดาห์)	100	365.57	438,684.00
5	ค่าซ่อมบำรุง (ประมาณเครื่องละ 2000บาท/ปี)	100	2,000.00	200,000.00
รวมค่าใช้จ่าย				3,357,664.00

ตาราง 3 แสดงงบประมาณการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์แบบเสมือน

ลำดับ	รายการ	จำนวน	ราคา/หน่วย	ราคารวม/ปี
ค่าใช้จ่ายคงที่ (รวมค่าติดตั้ง)				
1	VDI โดยใช้ Thin Client (100x8900)	100	8,900.00	890,000.00
2	Monitor, Mouse, Keyboard (3500x100)	100	3,500.00	350,000.00
3	เครื่องคอมพิวเตอร์ Server	2	120,000.00	240,000.00
ค่าใช้จ่ายผันแปร				
***1	ระบบปฏิบัติการ \$52/คน (ประมาณ 1619.8 บาท)	100	1619.80	161,980.00
**2	โปรแกรม Antivirus	100	850.00	85,000.00
**3	เงินเดือน	2	18,000.00	432,000.00

	เจ้าหน้าที่/เดือน			
4	ค่าไฟ/เครื่อง/เดือน (Thin Client ใช้ 47 W เปิดวันละ 8 ชม. 5 วัน/สัปดาห์)	100	29.43	35,316.00
5	ค่าไฟ/เครื่อง/เดือน (Server ใช้ 550 W เปิดวันละ 8 ชม. 5 วัน/สัปดาห์)	2	365.57	8,773.86
6	ค่าซ่อมบำรุง (ประมาณเครื่อง ละ 2000บาท/ปี)	100	2,000.00	200,000.00
รวมค่าใช้จ่าย				2,138,919.68

หมายเหตุ

** ราคาปรับขึ้น 3% ต่อปี และราคาอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามราคาตลาด ณ ช่วงเวลานั้น ๆ

*** เป็น Software ของ Microsoft ที่มหาวิทยาลัย
ธนบุรี จัดซื้อในรูปแบบ Microsoft Campus
Agreement ซึ่งเป็นราคาของสถานศึกษา และราคา
เปลี่ยนแปลงตามค่าเงินบาท

ตาราง 4 แสดงงบประมาณของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลา 1 ปี
กรณีที่ใช้คอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ

ลำดับ	รายการ	จำนวน	หน่วย	ปริมาณ งานต่อปี
1	ติดตั้งระบบปฏิบัติการ เครื่องใหม่	100	เครื่อง	100.00
2	ติดตั้งโปรแกรมสำหรับ ใช้งาน ทุก 4 เดือน	100	เครื่อง	300.00
3	อัปเดตระบบปฏิบัติการ ทุก 4 เดือน	100	เครื่อง	300.00
4	อัปเดต Antivirus ทุก 1 เดือน	100	เครื่อง	1,200.00
5	กำจัด Virus ทุก 1 เดือน	100	เครื่อง	1,200.00
6	ตรวจสอบประสิทธิภาพ	100	เครื่อง	5,200.00

	การทำงานของเครื่อง ทุก 7 วัน			
7	ซ่อมบำรุงเครื่อง คอมพิวเตอร์ต่อวัน โดย เฉลี่ย	2	เครื่อง	730.00
ปริมาณงานรวมของเจ้าหน้าที่ 2 คน/ปี				9,030.00
ปริมาณงานรวมของเจ้าหน้าที่ 2 คน/เดือน				752.50
ปริมาณงานรวมของเจ้าหน้าที่ 2 คน/วัน				25.08

ตาราง 5 แสดงปริมาณงานของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลา 1 ปี กรณี
ที่ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เสมือน

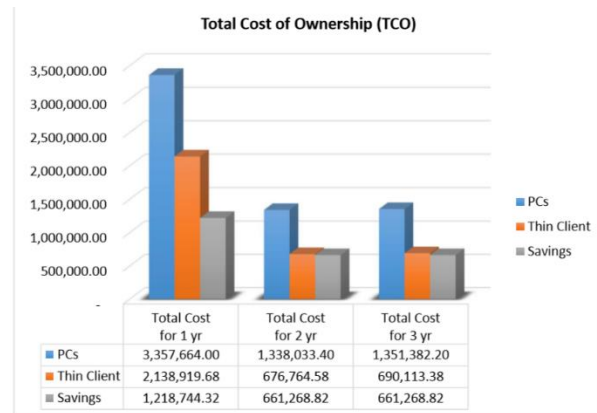
ลำดับ	รายการ	จำนวน	หน่วย	ปริมาณงาน ต่อปี
1	ติดตั้งระบบปฏิบัติการ เครื่องใหม่	3	เครื่อง	100.00
2	ติดตั้งโปรแกรมสำหรับใช้ งาน ทุก 4 เดือน	3	เครื่อง	9.00
3	อัปเดตระบบปฏิบัติการทุก 4 เดือน	3	เครื่อง	9.00
4	อัปเดต Antivirus ทุก 1 เดือน	3	เครื่อง	36.00
5	กำจัด Virus ทุก 1 เดือน	3	เครื่อง	36.00
6	ตรวจสอบประสิทธิภาพการ ทำงานของเครื่อง ทุก 7 วัน	3	เครื่อง	156.00
7	ซ่อมบำรุงเครื่อง คอมพิวเตอร์ต่อวันโดยเฉลี่ย	0	เครื่อง	-
ปริมาณงานรวมของเจ้าหน้าที่ 2 คน/ปี				346.00
ปริมาณงานรวมของเจ้าหน้าที่ 2 คน/เดือน				28.83
ปริมาณงานรวมของเจ้าหน้าที่ 2 คน/วัน				0.96

เมื่อทำการวิเคราะห์ปริมาณการปล่อยก๊าซ CO₂
ของเครื่องคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ 1 เครื่อง เมื่อเปิดใช้
งานจำนวน 8 ชั่วโมง พบว่าจะปล่อยก๊าซ CO₂ ออกมา

613.36 ปอนด์ หากเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมกันจำนวน 100 เครื่อง เป็นเวลา 8 ชั่วโมง จะมีการปล่อยก๊าซ CO₂ ออกมาจำนวน 61,336.00 ปอนด์ต่อวัน หากเปิดใช้งานเป็นระยะเวลา 1 ปี ไม่รวมวันหยุด เครื่องคอมพิวเตอร์จะปล่อยก๊าซ CO₂ ออกมาประมาณ 15,947,360.00 ปอนด์ต่อปี จากการปล่อยก๊าซ CO₂ ของเครื่องคอมพิวเตอร์ หากต้องการลดระดับก๊าซ CO₂ เพื่อช่วยลดโลกร้อน โดยใช้พรรณไม้ปลูกในเมือง จะต้องใช้ต้นไม้ถึง 6589.82 ต้น จึงจะสามารถดูดซับก๊าซ CO₂ ได้ ถ้าเปลี่ยนไปใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เสมือนใน 1 ปี จะปล่อยก๊าซ CO₂ ออกมาเพียง 1,550,243.16 ปอนด์ต่อปี การปล่อยก๊าซ CO₂ ลดลงถึง 90.27% ดังนั้นความเป็นไปได้สูงที่เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เสมือนสามารถช่วยลดการปล่อยก๊าซ CO₂ ได้ดีกว่าเครื่องคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ

สรุปผล

เมื่อกำหนดมูลค่าโดยประมาณตามทฤษฎีของ TOC หากสถาบันการศึกษาใดได้นำเทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์แบบเสมือน ไปใช้ในการบริหารจัดการแทนการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ จะสามารถลดต้นทุนระยะยาว ด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอนได้ ดังรูปที่ 6 และสามารถลดการปล่อยก๊าซ CO₂ คิดเป็นร้อยละ 90.27 % ของการใช้คอมพิวเตอร์ในปัจจุบัน ดังนั้นความเป็นไปได้ในการดูดซับก๊าซ CO₂ ด้วยพรรณไม้ปลูกในเมือง มีความเป็นไปได้สูง และยังเป็นส่วนหนึ่งของการลดปัญหาโลกร้อนได้ด้วย



รูปที่ 6 กราฟแสดงการเปรียบเทียบมูลค่าโดยประมาณของ TOC ระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ และเทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์แบบเสมือน

หมายเหตุ PC คือ เครื่องคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ Thin Client คือ เทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์แบบเสมือน และ Total Cost ปีที่ 2 และปีที่ 3 ไม่รวมค่าใช้จ่ายคงที่

จากรูปที่ 6 เห็นได้ว่าในปีที่ 1 เทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์แบบเสมือนสามารถลดต้นทุนได้ถึง 1,218,744.32 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.30% ของการลงทุนด้วยการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ และต้นทุนการใช้เทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์แบบเสมือนในปีที่ 2 ปีที่ 3 มีต้นทุนลดลงถึง 661,268.82 บาท คิดเป็นร้อยละ 49 % ของการลงทุนด้วยการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์

ข้อมูลจาก ตาราง 4 แสดงงบประมาณงานของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลา 1 ปี กรณีที่ใช้คอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ และตาราง 5 แสดงปริมาณงานของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลา 1 ปี กรณีที่ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เสมือน ทำให้เห็นชัดเจนว่าจำนวนงานของเจ้าหน้าที่ลดน้อยลงนั้นหมายถึงเจ้าหน้าที่ สามารถไปปฏิบัติงานในด้านอื่นได้ สามารถเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้ สามารถพัฒนา

ตนเอง และสร้างผลงานใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาหน่วยงาน หรือสถาบันการศึกษาของตนเองได้

ข้อเสนอแนะ

บทความฉบับนี้เป็นการรวบรวม และวิเคราะห์ ข้อมูล เพื่อใช้เป็นแนวทางพัฒนาห้องเรียนคอมพิวเตอร์ ด้วยเทคโนโลยีเสมือน เพื่อลดต้นทุนในการบริหารจัดการ และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม รวมทั้งนำข้อมูลไป ใช้สนับสนุนการตัดสินใจให้กับผู้บริหารระดับสูง เพื่อใช้เป็นแนวทางบริหารจัดการ การใช้งานเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์ ให้เหมาะสมกับองค์กร และแนวทางการลด ต้นทุนการจัดซื้อเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในอนาคต หาก สถาบันการศึกษาใด หรือองค์กรใด มีการนำข้อมูลใน บทความนี้ไปร่วมใช้เพื่อกำหนดนโยบายในการ บริหารจัดการ จะก่อให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งใน เรื่องของการลดต้นทุนทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้นทุน การใช้พลังงานรวมถึงการลดมลพิษที่เกิดจากการใช้ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์แบบดั้งเดิมในปัจจุบัน ให้มีความ คุ่มค่า เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป รวมทั้งยังสามารถนำไป ประยุกต์ใช้กับสถาบันการศึกษา หรือองค์กรใด ๆ ก็ได้ แต่ละองค์กรสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม ต่อการพัฒนาองค์กรของตนเอง โดยคำนึงถึงต้นทุน เทคโนโลยี และวัฒนธรรม ของสถาบันการศึกษา หรือ องค์กรของตนเองเป็นสำคัญ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยธนบุรี ที่ ให้การสนับสนุนงบประมาณ และข้อมูลต่าง ๆ เป็นอย่าง

ดี และขอขอบคุณ บริษัท THIN Solution Systems ที่ ให้การสนับสนุนงานวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดีตลอดมา จนทำ ให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- Kyle J. Nesbit. Virtual Private Machines: A Resource Abstraction For Multicore Computer Systems, 2009.
- พ.อ.รศ. ดร.เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ. Green IT เทคโนโลยีสารสนเทศกับการลดภาวะโลกร้อน: กรุงเทพฯ. 2553.
- The Architecture Journal Microsoft #18. Green Computing, 2008.
- ดร.ชนกร หวังพิพัฒน์วงศ์, ณัฐกร เฉยศิริ. The Comparison of Virtualization Techniques for the Organization, 2011.
- Microsoft Corporation. Competitive Advantages of Windows Server Hyper V over VMware vSphere 5.5: 2013.
- Lei Ye. Energy Management For Virtual Machines: 2013.
- บริษัทชินโซลูชันซิสเต็ม จำกัด, เทคภูมิ อุ่นอก. เทคโนโลยี 2X Application: กรุงเทพฯ. 2557.
- MICRO Computer Vol.25 No.268. Green Computing: 2007.
- 1E Media Center. PC Energy Report 2007: 2007.
- ศูนย์วิทยากรขั้นสูงด้านทรัพยากรธรรมชาติ เขตร้อยคนฉนวนศาสตร์ มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์. คู่มือศักยภาพของพรรณไม้สำหรับส่งเสริม ภายใต้โครงการกลไกการพัฒนาที่สะอาดภาคป่าไม้: กรุงเทพฯ. 2554.

สำนักงานนโยบายและแผนพัฒนาพลังงาน กระทรวง

พลังงาน. รายงานสถิติพลังงานของประเทศ

ไทย ปี 2556: กรุงเทพฯ. 2557.

บริษัทชินโซลูชั่นซิสเต็ม จำกัด, เทคภูมิ อุ่นอก.

เทคโนโลยี Thin Client: กรุงเทพฯ. 2557.

Manfred Grisebach: IST- Systems Power
Consumption: 2013.

สุรศักดิ์ ปาเส. ห้องเรียนเสมือนจริง: กรุงเทพฯ. 2013.

J. E. Smith and Ravi Nair. An Overview of Virtual
Machine Architectures: 2003.

VMware Inc. VMware Horizon Suite End-User
Computing Platform: 2014.

ความคิดเห็นด้านส่วนประสมทางการตลาดของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์ลูกชิ้นปิ้ง

The Consumer's Opinions in Marketing Mix on the Barbecue Meatball Product.

ธนพล มงคล

คณะบริหารธุรกิจ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยอินเตอร์เทคลำปาง, Email: bankcommune@hotmail.com

บทคัดย่อ:

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นด้านส่วนประสมทางการตลาดของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์ “ลูกชิ้นปิ้ง” ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่เป็นเงื่อนไขสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อลูกชิ้นปิ้ง กลุ่มตัวอย่างได้แก่ผู้บริโภคที่เคยซื้อลูกชิ้นปิ้ง ในเขตเทศบาลตำบลสี่เหล็ก อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 74 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และแบบบังเอิญ (Accidental) แบ่งออกเป็นกลุ่มตัวอย่างอายุต่ำกว่า 20 ปี (นักเรียนมัธยมและกลุ่มวัยรุ่น) และกลุ่มตัวอย่างอายุ 20 ปีขึ้นไป (พ่อค้า นักธุรกิจ และประชาชนทั่วไป) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert scale) เกี่ยวกับความคิดเห็นด้านส่วนประสมทางการตลาด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่า t - test ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญด้านส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม ในระดับมาก คือด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X}=3.84$) ได้แก่อร่อยและความสะดวก, รองลงมา ในระดับปานกลาง คือด้านราคา ($\bar{X}=3.29$) ได้แก่อารมณ์ที่เหมาะสม, ด้านการจัดจำหน่าย ($\bar{X}=2.89$) ได้แก่การซื้อลูกชิ้นปิ้งตามแผงลอยทั่วไปและด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X}=2.67$) ได้แก่นักขายลูกชิ้นปิ้งสวยงามและสะดวก ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความคิดเห็นด้านส่วนประสมทางการตลาดของผู้บริโภคทั้งสองกลุ่มอายุ ไม่แตกต่างกัน ได้ค่า t เท่ากับ 1.203 และค่า p เท่ากับ 0.234 ซึ่งไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ส่วนประสมทางการตลาด, ความคิดเห็น, ลูกชิ้นปิ้ง, ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ

ABSTRACT:

This Research aims to study the consumer's opinion of the marketing mix to important factor that influence buying decisions "The Barbecue Meatball". The sample groups were the consumers who used to buy the meatball, in the municipality of Khi Lek, Mae Tang, Chiang Mai Province. The sampling group was of 74 consumers. The researcher used a stratified random sampling method and accidental method. Samples were divided into 2 groups; 1) under the age of

20 years (high school students & teenage) 2) aged 20 years and over (traders, businessmen and publics). The research tools were closed end questionnaire for collect the respondent's data, and Likert scale questionnaire for the opinions about the marketing mix. The statistical analysis was frequency, percentage, average mean, standard deviation and t – test by SPSS software.

The study revealed that the consumers focus high level on the marketing mix to be the products ($\bar{X}=3.84$) including delicious and cleanness, the followed medium level by the prices ($\bar{X}=3.29$) including the right price, the distribution channel ($\bar{X}=2.89$) including the barbecue meatball buying at the general stalls and the promotion ($\bar{X}=2.67$) including the nice and cleanness booth.. The hypothesis testing found that the marketing mix were not different by age, $t = 1.203$ and $p = 0.234$ not statistically significant level at 0.05.

KEYWORDS: Marketing mix, Opinion, Barbecue meatball, The important factors that influence buying decisions.

1. ความเป็นมาและเหตุผลของการวิจัย

ปัจจุบัน อาหารคือ ปัจจัยหลักในการดำรงชีวิตของมนุษย์ นอกจากการสร้างความสุขเติบโตให้แก่ร่างกายแล้วยังมีความสำคัญต่อคนเราในอีกหลาย ๆ มิติ อาหารเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรม ประเพณี และความเชื่อ มนุษย์จึงต้องมีการปรุงอาหารหลากหลายชนิด ขึ้นอยู่กับโอกาสและบรรยากาศในการรับประทาน มีทั้งอาหารมือหลักและอาหารว่างสำหรับรับประทานเล่น พฤติกรรมการบริโภคอาหารจึงแตกต่างกันออกไปในแต่ละสังคมหรือในแต่ละวัฒนธรรม แต่เมื่อโลกมีการเคลื่อนที่กันทางวัฒนธรรม อาหารบางอย่างจึงเป็นที่นิยมรับประทานกันแพร่หลายในโลกยุคไร้พรมแดน

ลูกชิ้นเป็นอาหารชนิดหนึ่งของคนไทย เอเชีย ถ้าวิเคราะห์ย้อนจากยุคปัจจุบันที่กำลังย่างเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (Asian Economic Community: AEC) ในปี พ.ศ. 2558 ส่งผลให้พฤติกรรมของผู้บริโภคต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ โดยเฉพาะพฤติกรรมผู้บริโภค คงจะกล่าวได้ว่า ลูกชิ้นเป็นอาหารหลักชนิดหนึ่งของคนไทย 10 ประเทศเหล่านี้ แม้ว่ารูปแบบการปรุงเป็นอาหารอาจจะเหมือนกันบ้าง ไม่เหมือนกันบ้าง และรสชาติ

แตกต่างกันออกไปตามวัฒนธรรมและรสนิยมของแต่ละประเทศ แต่ก็คงสรุปได้ว่าเป็น “ลูกชิ้น” อยู่แน่นอน

ลูกชิ้นเป็นอาหารที่มีต้นกำเนิดมาจากประเทศจีน แม้ว่าจะมีในประเทศอื่นด้วย เช่น ประเทศเวียดนาม ก็เป็นเพราะอิทธิพลทางวัฒนธรรมของจีนที่เคลื่อนที่กันเอง ลูกชิ้นเข้ามาสู่ประเทศไทยพร้อม ๆ กัน หรือใกล้เคียงกันกับก๊วยเตี๋ย ตั้งแต่สมัยสมเด็จพระนารายณ์มหาราช คืออยู่ในช่วง พ.ศ. 2175 – 2231 (สมเด็จพระนารายณ์มหาราช, ออนไลน์. 2557) ซึ่งเมืองไทยเราได้ทำการค้าขายกับชาวต่างชาติมากมายหลายชาติ และชาวจีนนี่เองที่นำเอาวัฒนธรรมการกินอาหารของตนเอง มาผลิตมาปรุงรับประทานจนกลายเป็นการเคลื่อนที่ทางวัฒนธรรมเข้าสู่วิถีชีวิตของคนไทยจนถึงปัจจุบัน ลูกชิ้นจึงกลายเป็นอาหารหลักชนิดหนึ่งของคนไทยไปแล้ว เราจะพบว่ามีแผงขายลูกชิ้นชนิดต่าง ๆ อยู่ในตลาดสดทุกแห่ง และมีร้านขายลูกชิ้นปิ้งหรือแผงลอยขายลูกชิ้นปิ้งในทุกซอกทุกมุมเต็มบ้านเต็มเมือง ไปที่ไหน ๆ แหงหนตำบลไหนตามชุมชนในจังหวัดต่าง ๆ ก็สามารพบร้านขายลูกชิ้นปิ้งได้ เพราะมีขายตั้งแต่เช้าที่ย่านตลาดการค้า มือกลางวันตามร้านอาหารต่าง ๆ และช่วงเย็นในเวลาเลิกงาน จนกระทั่งหัวค่ำถึงดึกตามตลาดนัดถนนคนเดินและตามตลาดโต้รุ่งทั่วไป

ในที่นี้เราจะกล่าวกันถึงแต่เรื่องของ “ลูกชิ้นปิ้ง” ซึ่งเสน่ห์อย่างหนึ่งของลูกชิ้นปิ้งก็คือเสน่ห์ของการย่างเนื้อ ที่ได้กลิ่นหอมมาแต่ไถล รวมถึงสีสนที่ปิ้งเหลืองน่ากินน่ารับประทาน ลูกชิ้นปิ้งจึงเป็นอาหารว่างยอดนิยมอย่างหนึ่งของคนไทยเรา ไม่ว่าจะเป็นหญิงชาย ผู้ใหญ่หรือเด็ก โดยเฉพาะเด็กเล็กนั้นถือได้ว่า “ลูกชิ้นปิ้ง” เป็นอาหารที่อยู่ในใจเลยทีเดียว จึงมีผู้ขายลูกชิ้นปิ้งอยู่ทั่วไป หารับประทานที่ไหนก็ได้ ตามแผงลอยข้างถนน ตามร้านก๋วยเตี๋ยว ตามศูนย์อาหารหรือตามศูนย์การค้า ฯลฯ และราคาต่อไม้อยู่ในเกณฑ์ที่คนทั่วไปมีกำลังหาซื้อรับประทานได้ทุกระดับ ตั้งแต่ไม้ละ 5 บาท จนถึงไม้ละ 60 บาท เราจึงพบว่าเมื่อมีคนชอบรับประทานลูกชิ้นปิ้ง คนที่ต้องการจะขายลูกชิ้นปิ้งก็จึงมีมากตามมา

เมื่อลูกชิ้นปิ้งเป็นที่นิยมทั่วไปในสังคมไทยเรามีกระบวนการทางการตลาดที่แพร่หลายไปทั่วประเทศ สิ่งที่น่าสนใจก็คือปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการตลาดที่เรียกกันว่า ส่วนประสมทางการตลาด ของลูกชิ้นปิ้ง ในทางธุรกิจเขาทำกันอย่างไรจึงสามารถกระจายลูกชิ้นปิ้งให้เป็นสินค้าเข้าสู่ผู้บริโภคได้ทั่วทุกหัวระแหง ซึ่งเป็นที่น่าแปลกใจว่าเมื่อค้นคว้าดูแล้วทั้งในทางวิชาการและด้านข้อมูลข่าวสารทั่วไป ไม่พบว่ามีการศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ส่วนประสมทางการตลาด ของลูกชิ้นปิ้ง มาก่อนแต่อย่างใด

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้สังเกตเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ที่จะได้รับจากการนำกระบวนการวิจัยมาใช้ในโครงการธุรกิจ “ลูกชิ้นปิ้ง” ของตนเอง ซึ่งอยู่ระหว่างการก่อตั้งโรงงานผลิตลูกชิ้น การเตรียมการผลิต การวางแผนการตลาด และพร้อมที่จะดำเนินธุรกิจลูกชิ้นปิ้งในโอกาสอันใกล้นี้ ซึ่งได้แก่ “โครงการแฟรนไชส์ลูกชิ้นปิ้งหมูกอละมัง” ของผู้วิจัย

“โครงการแฟรนไชส์ลูกชิ้นปิ้งหมูกอละมัง” เป็นบริการแฟรนไชส์ใหม่ที่แตก line มาจากธุรกิจ “แฟรนไชส์ก๋วยเตี๋ยวกอละมัง” ที่รู้จักกันดีในหลาย

จังหวัดทั่วประเทศ ตั้งแต่ปี 2547 ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันว่าก๋วยเตี๋ยวกอละมังมีลูกชิ้นที่อร่อย จึงมีเสียงเรียกร้องจากทั้งผู้ค้าที่เป็นเจ้าของร้านก๋วยเตี๋ยวกอละมัง และผู้ประสงค์จะประกอบอาชีพขายลูกชิ้นปิ้ง เรียกร้องเข้ามาเป็นประจำผ่านทางเว็บไซต์ของกิจการ คือ www.franchisecb.com เพื่อให้ทางกิจการเปิด *แฟรนไชส์ลูกชิ้นปิ้ง* เพิ่มขึ้นอีกประเภทหนึ่ง

โครงการแฟรนไชส์ลูกชิ้นปิ้งหมูกอละมัง จึงเป็นการต่อยอดธุรกิจที่ประสบความสำเร็จและอยู่ในช่วงของการเจริญเติบโต ถือเป็นความได้เปรียบเชิงแข่งขันของธุรกิจเพราะเปรียบเสมือนการเรียนลัดที่ก้าวข้ามความเสี่ยงจากการเริ่มต้น กลายเป็นการเข้ามาเก็บเกี่ยวโอกาสและผลประโยชน์ซึ่งน้อยนักที่กิจการอื่นจะมีโอกาส เป็นการลดความเสี่ยงของธุรกิจและเป็นโอกาสที่ทำให้ได้เปรียบเชิงแข่งขันทางธุรกิจเป็นอย่างดี

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภค ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่เป็นเงื่อนไขสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อ “ลูกชิ้นปิ้ง” เช่น ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด เพื่อเป็นข้อมูลหรือแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจของผู้วิจัย และผู้ประกอบการธุรกิจโรงงานผลิตลูกชิ้นและจำหน่ายลูกชิ้นปิ้งต่อไป



รูปที่ 1 รูปลักษณะหรือหน้าตาของลูกชิ้นหมูปิ้งที่จะทำการตลาดภายหลังการวิจัย

2. คำถามหลักในการวิจัย (Research Question)

- ปัจจัยใดบ้างที่เป็นเงื่อนไขสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อ “ลูกชิ้นปิ้ง” ของผู้บริโภค?

3. วัตถุประสงค์ในการวิจัย (Objectives)

- ศึกษาความคิดเห็นด้านส่วนประสมทางการตลาดของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์ “ลูกชิ้นปิ้ง”

4. ขอบเขตของการวิจัย (Scopes)

การศึกษานี้ผู้วิจัยจะทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านส่วนประสมทางการตลาดของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์ “ลูกชิ้นปิ้ง” โดยมีขอบเขตของการศึกษาที่ครอบคลุมประเด็นต่างๆ ดังนี้

4.1 ขอบเขตประชากรที่วิจัย (populations)

ได้แก่ประชากรในเขตเทศบาลตำบลห้วยเหล็ก อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวนประชากร 7,382 คน

4.2 ขอบเขตเนื้อหา (contents)

ได้แก่ ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคในด้านส่วนประสมทางการตลาด อันประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาดว่าปัจจัยใดที่เป็นเงื่อนไขสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อลูกชิ้นปิ้งรับประทาน

5. ระเบียบวิธีการวิจัย (Methodology)

ผู้วิจัยมีรายละเอียดวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

5.1 แผนงานวิจัย (Research Grants):

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงประยุกต์ (Applied Research) ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามออกภาคสนามสัมภาษณ์ผู้บริโภคลูกชิ้นปิ้งในเขตเทศบาลตำบลห้วยเหล็ก อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

5.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Population & Sample):

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากรในเขตเทศบาลตำบลห้วยเหล็ก อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวน 7,382 คน (2557) โดยการหากกลุ่มตัวอย่าง 1.00% ของจำนวนประชากร คิดเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 74 ราย (Darwin Hendel, April, 1977 อ้างถึงใน จินตนา สุนทรธรรม วิจัยธุรกิจ 2558)

5.3 วิธีสุ่มตัวอย่าง (Sampling):

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็น 2 กลุ่ม และทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental) จากทั้งสองกลุ่ม ดังนี้

- 1) กลุ่มตัวอย่างอายุต่ำกว่า 20 ปี (นักเรียนมัธยมและกลุ่มวัยรุ่น)
- 2) กลุ่มตัวอย่างอายุ 20 ปีขึ้นไป (พ่อค้า นักธุรกิจ และประชาชนทั่วไป)

การสัมภาษณ์เด็กนักเรียนในโรงเรียน โดยเรียงรหัสของนักเรียน 27 ราย และสัมภาษณ์เด็กวัยรุ่นทั่วไป รวมทั้งประชาชนตามสถานที่ทำงานต่าง ๆ ตามร้านค้า และแผงลอยขายลูกชิ้นปิ้งหน้าศูนย์การค้าโลดส์ (สาขาแม่มาลัย) รวมทั้งแผงลอยขายลูกชิ้นปิ้งตามตลาดนัดหลายแห่งในเขตเทศบาลตำบลห้วยเหล็ก อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้ข้อมูลกระจาย



รูปที่ 2 ส่วนหนึ่งของการสัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสอบถามที่บูธขายลูกชิ้นปิ้งทั่วไปแห่งหนึ่งที่อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

5.4 สมมติฐานการวิจัย (Hypothesis):

H_0 ความคิดเห็นของผู้บริโภคลูกชิ้นปิ้งในเขตเทศบาลตำบลห้วยเหล็ก อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านส่วนประสมทางการตลาด ไม่แตกต่างกันตามอายุ

H_1 ความคิดเห็นของผู้บริโภคลูกชิ้นปิ้งในเขตเทศบาลตำบลห้วยเหล็ก อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านส่วนประสมทางการตลาด แตกต่างกันตามอายุ

5.5 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ อายุของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

- 1) อายุต่ำกว่า 20 ปี
- 2) อายุ 20 ปีขึ้นไป

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อผลิตภัณฑ์ “ลูกชิ้นปิ้ง” ในด้านส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด

5.6 นิยามศัพท์ตัวแปร (Definition of Variable)

ความคิดเห็นที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของผลิตภัณฑ์ลูกชิ้นปิ้ง คือ ความคิดเห็นที่มีต่อด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ความคิดเห็นที่มีต่อผลิตภัณฑ์ลูกชิ้นปิ้ง
- 2) ความคิดเห็นที่มีต่อราคาของลูกชิ้นปิ้ง
- 3) ความคิดเห็นที่มีต่อช่องทางการจำหน่ายของลูกชิ้นปิ้ง
- 4) ความคิดเห็นที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดของลูกชิ้นปิ้ง



หนึ่งเดียว
ก๋วยเตี๋ยวทะเลมัง
รับประกันความอร่อย



www.luksinpung.com
* บึงกียอด
* หอดกีย่อม



ลูกชิ้นหมูกะมัง

หน้าแรก
เกี่ยวกับเรา
ติดต่อเรา
ราคาลูกชิ้น
งานวิจัย (pdf)
งานวิจัย (word)
Webbord
ก๋วยเตี๋ยวทะเลมัง
ตองกาวแดง

แนะนำ "ลูกชิ้นหมูกะมัง" - หนึ่งเดียวในปฐพี...



ลูกชิ้นหมูกะมัง
หนึ่งเดียวในปฐพี...
...ความแปลกที่อร่อย
...บึงกียอด...
...หอดกีย่อม...
"ลูกชิ้นหมูกะมัง"
รับประกันความอร่อย...
www.luksinpung.com
โทร. 090-008-7355

"ลูกชิ้นหมูกะมัง"

หนึ่งเดียวในปฐพี - ความแปลกที่อร่อย

บึงกียอด หอดกีย่อม ยักษ์เขบอหิลัดอ...อร่อยได้ทั่วประเทศ...

- * ต้องการตัวแทนขายลูกชิ้นปิ้ง - ทั่วประเทศ
- * จะขายเอง หรือเป็นตัวแทนประจำจังหวัด ได้ทั้งนั้น
- * รับรองกำไรงาม /แต่อย่าให้บอกที่นี้เลย...เขินจ้า
- * ติดต่อขายปลีกได้ที่ "น้องก๊ฟ" โทร. 090-008-7355
- * ติดต่อเป็นเอเยนต์ คุยกับป้าหน้อย โทร. 084-611-2328

(นอกจากนี้ยังรับสั่งทำลูกชิ้น *เกรดต่าง ๆ* ตามความต้องการของท่าน)

แฟนโซสิลูกชิ้นปิ้งตามสถานที่ต่าง ๆ (เฉลี่ยแล้วขายได้มากกว่าหนึ่งละ 100 - 300 ไม้/ต่อวัน) :

รูปที่ 3 รูปหน้าเว็บไซต์ www.luksinpung.com เพื่อการส่งเสริมการตลาดลูกชิ้นปิ้ง

กรอบแนวความคิด (Conceptual Framework) :



เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นแบบสอบถามที่ใช้ สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปลายปิด (Closed-ended question) เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อผลิตภัณฑ์ลูกชิ้นปิ้งในด้านส่วนประสมทางการตลาด เป็นคำถามปลายปิด ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด การพิจารณาระดับความสำคัญของความคิดเห็น จะทำโดยหาค่าเฉลี่ยของคะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ เรียงลำดับจากมากที่สุดถึงน้อยที่สุด คือ 5-4-3-2-1 ตามลำดับ

เกณฑ์เฉลี่ยระดับความสำคัญกำหนดความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\text{ค่าเฉลี่ย} = 4.50 - 5.00$$

หมายถึง มีระดับความสำคัญมากที่สุด คะแนน = 5

$$\text{ค่าเฉลี่ย} = 3.50 - 4.49$$

หมายถึง มีระดับความสำคัญมาก คะแนน = 4

$$\text{ค่าเฉลี่ย} = 2.50 - 3.49$$

หมายถึง มีระดับความสำคัญปานกลาง คะแนน = 3

$$\text{ค่าเฉลี่ย} = 1.50 - 2.49$$

หมายถึง มีระดับความสำคัญน้อย คะแนน = 2

$$\text{ค่าเฉลี่ย} = 1.00 - 1.49$$

หมายถึง มีระดับความสำคัญน้อยที่สุด คะแนน = 1

การทดสอบความเที่ยงตรง

ผู้วิจัยจะทำการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม คือ นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งได้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษา เป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความ

เหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อนำไป สอบถามต่อไป

สถิติที่ใช้วิเคราะห์:

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม จำแนกเป็นดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เป็นการหาค่าความถี่ (frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (percentage)

ส่วนที่ 2 เป็นความคิดเห็นที่มีต่อผลิตภัณฑ์ลูกชิ้นปิ้งในด้านส่วนประสมทางการตลาด เป็นคำถามปลายปิด ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด สถิติที่ใช้เป็นค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่า t - test

7. สรุปผลการวิจัย (Result & Conclusion)

จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 74 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 44 คน (59.50%) และเพศชาย จำนวน 30 คน (40.50%), มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 45 คน (60.80%) และอายุ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 29 คน (39.20%), มีสถานภาพโสด จำนวน 42 คน (56.80%) รองลงมาคือมีสถานภาพสมรส จำนวน 28 คน (37.80%) หย่า จำนวน 2 คน (2.70%) หม้าย จำนวน 2 คน (2.7%), การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 61 คน (82.40%) รองลงมาคือระดับปริญญาตรี จำนวน 12 คน (16.20%) สูงกว่าปริญญาตรี 1 คน (1.4%), ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 27 คน (37.00%) รองลงมาคือผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจ จำนวน 25 คน (34.20%) รับจ้าง 19 คน (24.7%) ข้าราชการ/วิสาหกิจ 3 คน (4.1%), รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,001 - 10,000 บาท จำนวน 46 คน (62.20%) รองลงมาคือ รายได้ 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 16

คน (21.60%) รายได้ 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 10 คน (13.5%) รายได้ต่ำกว่า 1,000 บาท จำนวน 2 คน (2.7%)

ส่วนความคิดเห็นในด้านส่วนประสมทางการตลาด เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ “ลูกชิ้นปิ้ง” นั้น กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ *โดยรวม* ใน *ระดับมาก* โดยมีค่าเฉลี่ย 3.84 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .615 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นใน *ระดับมากที่สุด* คือความอร่อย (4.78) และความสะอาด (4.78)

ด้านราคา *โดยรวม* อยู่ใน *ระดับปานกลาง* โดยมีค่าเฉลี่ย 3.29 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .605 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นใน *ระดับมากที่สุด* คือราคาที่เหมาะสม (4.80)

ด้านการจัดจำหน่าย *โดยรวม* อยู่ใน *ระดับปานกลาง* โดยมีค่าเฉลี่ย 2.89 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .632 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นใน *ระดับมากที่สุด* คือชื่อตามแผงลอยขายลูกชิ้นปิ้งทั่วไป (4.68)

ด้านการส่งเสริมการตลาด *โดยรวม* อยู่ใน *ระดับปานกลาง* โดยมีค่าเฉลี่ย 2.67 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .459 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นใน *ระดับมากที่สุด* คือ เพราะบูธขายลูกชิ้นปิ้งสวยและสะอาด (4.92)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความคิดเห็นด้านส่วนประสมทางการตลาดของผู้บริโภค ไม่แตกต่างกันตามอายุ โดยมีค่ารวม t เท่ากับ 1.203 และค่า p เท่ากับ 0.234 ซึ่งไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

8. อภิปรายผล (Discussion)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ค้นพบประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายดังนี้

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ในเขตเทศบาลตำบลจ้เหล็ก อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 74 คน

ผลการวิจัยเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เป็นนักเรียน /นักศึกษา มีรายได้ต่อเดือน 1,001 – 10,000 บาท

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเพศหญิงเป็นเพศที่กล้าแสดงออกมากกว่าเพศชายและมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลแปลกหน้ามากกว่าเพศชายจึงทำให้ผู้วิจัยสามารถทำการสัมภาษณ์สอบถามได้ง่ายกว่า โดยเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ที่ส่วนใหญ่เป็นนักเรียนนักศึกษา ซึ่งอยู่ในวัยที่กล้าแสดงออกมากกว่าผู้ใหญ่หรือผู้สูงอายุ ส่วนสถานภาพและรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามนั้น ไม่มีผลต่อการแสดงความคิดเห็นหรือการตอบแบบสอบถาม

สอดคล้องกับ ภัทธิตา บัวระภา (2550 อ้างถึงใน คณะกรรมการดำเนินการวิจัย สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเชียงใหม่ 2556: 16-17) ได้สรุปปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลส่วนหนึ่งก็คือปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย (เพศ, วัย) และระดับการศึกษา ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจึงพบว่าเป็นเพศหญิงและมีอายุต่ำกว่า 20 ปีเป็นส่วนใหญ่

ผลการวิจัยเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด *โดยรวม* พบว่า

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อลูกชิ้นปิ้งใน *ระดับมาก* ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์

ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ผลิตภัณฑ์ คือสิ่งที่นำเสนอขายเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคโดยตรง

สอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541: 35-37 อ้างถึงใน ศรีัญญา หงษ์ทอง 2554: 15-22) ที่กล่าวว่า ผลิตภัณฑ์ หมายถึงสิ่งที่นำเสนอขายโดยธุรกิจ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจ ผลิตภัณฑ์จึงเป็นตัวเลือกอันดับแรกของผู้บริโภค

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของด้านผลิตภัณฑ์ แล้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นใน *ระดับมากที่สุด* ที่ความอร่อยและความสะอาดของผลิตภัณฑ์ ลูกชิ้นปิ้งเป็นสิ่งสำคัญ

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ลูกชิ้นปิ้ง คือผลิตภัณฑ์อาหาร ซึ่งประเด็นที่สำคัญที่สุด มูลค่า (Value) ของอาหารก็คือ ความอร่อย นั่นเอง เพราะอาหารคือผลิตภัณฑ์สำหรับคนรับประทาน ส่วนองค์ประกอบในด้านอื่นมีความสำคัญเช่นกันแต่มีความสำคัญลดหลั่นลงไป

ปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของด้านราคาแล้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นใน *ระดับมากที่สุด* คือราคาที่เหมาะสม สอดคล้องกับ วิเชียร วงศ์นิชชากุล และ วนิดา โกยยืนยง (2553, บทคัดย่อ) ที่กล่าวว่า ความสำคัญด้านส่วนประสมทางการตลาดที่ผู้บริโภคให้อยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้านราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพและปริมาณ

และสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541: 35-37 อ้างถึงใน ศรีัญญา หงษ์ทอง 2554: 15-22) ที่กล่าวว่า ผลิตภัณฑ์ต้องมีรรถประโยชน์ (Utility) มีมูลค่า (Value) ในสายตาของลูกค้าจึงจะมีผลทำให้ผลิตภัณฑ์สามารถขายได้ ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ของผลิตภัณฑ์กับราคา (Price) ของผลิตภัณฑ์นั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาเขาก็จะตัดสินใจซื้อ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของด้านการจัดจำหน่ายแล้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นใน *ระดับมากที่สุด* คือ ซื้อตามแหล่งขายลูกชิ้นปิ้งทั่วไป

ซึ่งหมายถึงการซื้อลูกชิ้นปิ้งผ่านคนกลางที่เป็นช่องทางในการซื้อที่สะดวกที่สุด เพราะมีแหล่งขายลูกชิ้นปิ้งอยู่ทั่วไป สอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541: 35-37 อ้างถึงใน ศรีัญญา หงษ์ทอง 2554: 15-22) ที่กล่าวว่า เส้นทางที่ผลิตภัณฑ์ถูกเปลี่ยนมือไปยังตลาด ประกอบด้วย ผู้ผลิต คนกลาง และผู้บริโภค

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของด้านการส่งเสริมการตลาดแล้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นใน *ระดับมากที่สุด* คือซื้อเพราะเห็นบู๊ชขายลูกชิ้นปิ้งดูสวยงามและสะอาด

สอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541: 35-37 อ้างถึงใน ศรีัญญา หงษ์ทอง 2554: 15-22) ที่กล่าวว่า การส่งเสริมการตลาดเป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวข้องกับข้อมูลระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อ เพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ โดยมีเครื่องมือต่าง ๆ เช่น การโฆษณา เป็นต้น ฯลฯ ซึ่งในที่นี้ การจัดทำบู๊ชขายลูกชิ้นปิ้งที่สวยงามและสะอาดก็เปรียบเสมือนเครื่องมือในการโฆษณาอย่างหนึ่ง ที่สามารถสื่อสารให้ผู้ซื้อเกิดความสนใจที่จะซื้อสินค้าได้เป็นอย่างดี

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อลูกชิ้นปิ้งในด้านส่วนประสมทางการตลาด เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุแล้ว ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ทั้งนี้เพราะ ลูกชิ้นปิ้ง คืออาหาร ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในปัจจัยสี่ของคนเรา แม้เป็นเพียงอาหารว่างที่อาจไม่ถึงกับมีความจำเป็น (Needs) ในการดำรงชีวิตโดยตรง แต่ก็ยังเป็นอาหารว่างยอดนิยมอย่างหนึ่งในสังคมไทย ผู้บริโภคส่วนใหญ่จึงต้องการ (Wants) และมีความปรารถนา (Desires) เกิดขึ้น ความคิดเห็นของผู้บริโภคจึงไม่แตกต่างกันตามอายุ ตามที่ได้ตั้งสมมติฐานไว้

สอดคล้องกับ เสรี วงษ์มณฑา (2542: 32-46) อ้างถึงใน ขวัญพร ลีวัฒนานานพวงศ์ และคณะ ม.ป.ป.: 9-10) ที่กล่าวว่า “โดยที่ความต้องการสิ่งหนึ่งสิ่งใดของบุคคลจะเป็นจุดเริ่มต้นของความต้องการในการใช้สินค้าหรือบริการ คือ เมื่อเกิดความจำเป็นหรือความต้องการ ไม่ว่าจะในด้านร่างกายหรือจิตใจขึ้น บุคคลก็จะหาทางที่จะสนองความจำเป็นหรือความต้องการนั้น ๆ”

9. ข้อเสนอแนะ (Recommendation)

9.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการวิจัยพบว่า ส่วนประสมทางการตลาดมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจประเภทอาหารนั้นสิ่งสำคัญก็คือความอร่อย และมีราคาที่เหมาะสม นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า ถ้ามีจุดจำหน่ายจำนวนมากแห่ง ก็จะทำให้สามารถจำหน่ายผลิตภัณฑ์ได้มากเป็นเงาตามตัว ดังนั้นจึงควรสร้างเครือข่ายในการจำหน่ายให้มากที่สุดเพื่อการได้ลูกค้าในจำนวนมากด้วยนั่นเอง

9.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้อยู่ในระดับ “การศึกษาอิสระ” ซึ่งจำกัดด้วยปัจจัยด้านเวลา และด้านงบประมาณ หากกำหนดขอบเขตของประชากรกลุ่มตัวอย่างให้กว้างขึ้น หรือครอบคลุมพื้นที่ทั้งในเมืองและนอกเมืองและมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มากขึ้น เชื่อว่าจะได้ข้อมูลและประเด็นการศึกษาที่ครอบคลุมความรู้ในด้านนี้ได้มากยิ่งขึ้น

10. กิตติกรรมประกาศ

บทความวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก อาจารย์ รศ.จินตนา สุนทรธรรม, อาจารย์ รศ.อุเทน ปัญญา อาจารย์ ดร.จิตติยา กันทะวงศ์ และคณาจารย์ผู้ร่วมสอนวิชาวิจัยธุรกิจ และการศึกษา

อิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยอินเตอร์เทคเล่าปาง ที่กรุณาให้ความรู้และคำแนะนำในการจัดทำบทความวิจัยเพื่อความสมบูรณ์และความถูกต้องในทางวิชาการยิ่งขึ้น ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ทำให้ผู้วิจัยมีข้อมูลในการวิจัยและสามารถสรุปเป็นบทความวิจัยฉบับนี้ได้ตามวัตถุประสงค์ และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่วิทยาลัยอินเตอร์เทคเล่าปาง ผู้ให้ความช่วยเหลือในการจัดทำบทความวิจัยฉบับนี้จนสำเร็จด้วยดีทุกประการ

11. เอกสารอ้างอิง

- การประชุมวิชาการระดับชาติ “เบนจุมิตรวิชาการ” ครั้งที่ 5. (2558). *รูปแบบการส่งบทความ*. สืบค้นจาก <http://www.bsc.ac.th/v6/bjm5/Index.php/2015-01-20-12-19-31>
- ขวัญพร ลีวัฒนานานพวงศ์ และคณะ. (ม.ป.ป.). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคร้านโฮมเบเกอรี่สวนคูสิต กรุงเทพมหานคร*. (รายงานระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์, สาขาวิชาการสื่อสารธุรกิจบริการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนคูสิต).
- คณะกรรมการดำเนินการวิจัย สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเชียงราย. (2556). *ความคิดเห็นของนักศึกษาปริญญาโท ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเชียงราย*. (รายงานการวิจัย, สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเชียงราย มหาวิทยาลัยรามคำแหง).

คณะทำงานฝ่ายวิชาการ การสัมมนา PULINET

วิชาการ ครั้งที่ 3. [ม.ป.ป.]. **รูปแบบการเขียน**

บรรณานุกรมแบบ APA 6th edition. สืบค้น

จาก <http://www.trcn.ac.th/th/file.pdf>

จินตนา สุนทรธรรม. (2558). **วิจัยธุรกิจ.** ลำปาง :

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัย

อินเตอร์เทคลำปาง

จำนวนประชากรของเทศบาลตำบลจี้เหล็ก อำเภอ

แม่แตง จังหวัดเชียงใหม่. ๖2558).

[เว็บไซต์] สืบค้นจาก

<http://www.thaitambon.com/tambon/ttambonap?ID=500603>.

วิเชียร วงศ์นิชชากุล และ วนิดา โกยยืนยง.

(2553). **ทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ**

ของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์ข้าวกล้อง

งอก ในเขตกรุงเทพมหานคร.

[เว็บไซต์]. สืบค้นจาก [http://www.](http://www.Bu.ac.th/knowledgecenter/epaper/special_may2010/pdf/Page_99.pdf)

[Bu.ac.th/knowledgecenter/epaper/special_may2010/pdf/Page_99.pdf](http://www.Bu.ac.th/knowledgecenter/epaper/special_may2010/pdf/Page_99.pdf).

ศรัณญา หงษ์ทอง. (2554). **ปัจจัยที่มีผลต่อส่วน**

ประสมทางการตลาดของธุรกิจการให้เช่าฉาก

หลังงานแต่งงาน : กรณีศึกษา จังหวัด

สุพรรณบุรี. (การค้นคว้าอิสระ, สาขา

การตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

สมเด็จพระนารายณ์มหาราช. [ม.ป.ป.].

สืบค้นเมื่อ 24 พฤษภาคม 2557, จาก

วิกิพีเดีย [th.wikipedia.org/wiki/](http://th.wikipedia.org/wiki/สมเด็จพระนารายณ์มหาราช)

สมเด็จพระนารายณ์มหาราช.

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ บริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัดในจังหวัดลำปาง

Customer's Satisfaction Towards Quality of Products Thainamthip Limited In Lampang Province

วารินทร์ ฤาสุตใจ

บทคัดย่อ:

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพผลิตภัณฑ์ บริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัดในจังหวัดลำปาง กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 275 ราย สุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบง่าย ใช้วิธีการจับฉลาก เครื่องมือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา และทดสอบค่า t-test โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

จากผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก น้อยลงมาคือ ด้านต้นทุนของผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านการส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้า ด้านความปลอดภัยของลูกค้าเน้นอุบัติเหตุเป็น ศูนย์ ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน ด้านการสนใจและคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมคืนสู่สังคม ด้านการให้ความรู้และความเข้าใจ และด้านการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อลูกค้า

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ , คุณภาพของผลิตภัณฑ์ ,บริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด

ABSTRACT:

The objectives of this independent study for customer's satisfaction towards quality of products Thainamthip Limited In Lampang Province. Sample size from shopping store product 275 samples by simple random sampling method. Research 100%. A Statistical analysis by using descriptive and t-test used to test SPSS the hypotheses.

The results showed that customer's satisfaction towards quality of products Thainamthip Limited in Lampang Province high level . Follow up to. Cost of products and services. Security of customer focus, zero accidents (Safety), The morale in the workplace, The interests and environment return to society (Environment), The knowledge and understanding (Education), Creating a positive image to customers is not a scam (Image) and the logo of the Coca Cola Company has built a reputation for the company.

Key Words : Satisfaction ,Quality of products ,Thainamthip Limited

1. บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของการวิจัย

Quality Assurance (ฝ่ายประกันคุณภาพ) มีบทบาทและความรับผิดชอบที่จะต้องมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้บริโภค และมีบทบาทและหน้าที่อื่นๆ ดังนี้ 1.ภารกิจหลักกำกับดูแลคุณภาพของกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ต่างๆที่บริษัทดำเนินการผลิตและดำเนินการต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า 2.นิยามคุณภาพที่ใช้อ้างอิง ความพึงพอใจของลูกค้าที่เลือกใช้ผลิตภัณฑ์ของบริษัท 3. การดำเนินการนั้นจะตอบสนองความต้องการของลูกค้าและนโยบายวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย 4. เอกสารที่ใช้ประกอบการปฏิบัติงาน ขั้นตอนในการปฏิบัติ แผนการควบคุมคุณภาพ แผนการตรวจประเมินคุณภาพ ตรวจสอบคุณภาพ 5. เป้าหมายในการปฏิบัติงาน การทวนสอบผลิตภัณฑ์การควบคุมกระบวนการผลิตบรรลุเป้าหมายสัญญาของข้อกำหนดที่กำหนด 6. คุณภาพเกิดจากการป้องกันและความร่วมมือของแต่ละหน่วยงาน 7. ขอบข่ายการใช้อำนาจหน้าที่ ครอบคลุม QAของVendors/Suppliers และตัวแทนจำหน่าย การร้องเรียนจากลูกค้า และการบริหารจัดการเอกสารด้านคุณภาพ 8. รายงานผลการปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพ รายงานร้องเรียน รายงานการตรวจประเมินของ QA (QA Audit Report) รายงานการประเมิน 9. ตัวชี้วัดความสำเร็จ วัดจาก SLA (Service Level Agreement) ความเห็นของการทำงานบริหารระดับใด CSI (Customer Satisfaction Index) ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของลูกค้าว่าลูกค้าพึงพอใจหรือไม่

หน่วยงาน ประกันคุณภาพ (Quality Assurance) มุ่งเน้นการวางแผนเพื่อผลิต Product ที่มีคุณภาพและป้องกันมิให้เกิดความบกพร่องขึ้นในกระบวนการดำเนินงาน เพื่อประกันว่ากระบวนการ

ผลิตสามารถผลิตสินค้าที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ ตรงตามเป้าหมาย ซึ่งแต่ละนโยบายและหน้าที่ต่างๆนั้นได้จัดทำเพื่อลูกค้า สังคมและสาธารณชนให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด ทางหน่วยงานประกันคุณภาพจะมีการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้บริโภคปีละ 1 ครั้ง ซึ่งเป็นรูปแบบของบริษัทที่จัดทำไว้ แต่หัวข้อรายละเอียดไม่ครบถ้วนจึงมีจัดทำหัวข้อความพึงพอใจที่ควบคุมทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพผลิตภัณฑ์ของบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด ในจังหวัดลำปาง ให้สามารถใช้งานได้เหมาะสม นอกจากนี้บริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด ในจังหวัดลำปาง ได้รับรองระบบมาตรฐานกระบวนการผลิต

ข้อกำหนดมาตรฐานที่ใช้อยู่ทั้งข้อกำหนดภายใน และข้อกำหนดภายนอก ซึ่งจากการนำมาตรฐานต่างๆที่ได้กล่าวมานั้น หน่วยงานประกันคุณภาพจะมีการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้บริโภคปีละ 1 ครั้งใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนระบบการบริหารจัดการด้านคุณภาพ คือ

ISO 9001;2008 Quality Management System ว่าด้วยข้อกำหนดข้อที่ 8.Measurement , analysis and improvement (การวัด, วิเคราะห์ และปรับปรุง) ซึ่งมีข้อกำหนดที่ 8.2 Monitoring and measurement / เฝ้าติดตามและวัดผล และข้อกำหนดที่ 8.2.1 Customer satisfaction / ความพึงพอใจของลูกค้า (อ้างอิงจากข้อกำหนด ISO9001) กล่าวไว้ว่า “ในฐานะที่เป็นหนึ่งในการวัดสมรรถนะของระบบบริหารคุณภาพ องค์กรต้องเฝ้าติดตามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับมุมมองของลูกค้า เพื่อที่องค์กรจะได้ทราบว่าทำตามความต้องการของลูกค้าหรือไม่ วิธีการต่างๆในการหาและใช้ข้อมูลต้องถูกกำหนดขึ้นมา” ข้อกำหนดที่ 8.4 Analysis of data / การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการประเมิน เพื่อแสดงความเหมาะสม และประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ และเพื่อประเมินหาทางทำการปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ข้อกำหนดที่ 8.5 Improvement /การปรับปรุง
ข้อกำหนดที่ 8.5.1 Continual improvement / การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง องค์กรต้องปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยการใช้นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพต่างๆ ผลการตรวจติดตาม การวิเคราะห์ข้อมูล ปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน และทบทวนโดยฝ่ายผู้จัดการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด ในจังหวัดลำปาง

1.2 คำถามหลักในการวิจัย

1.2.1 ลูกค้าจำหน่ายผลิตภัณฑ์บริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด ในจังหวัดลำปาง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ในระดับใด

1.2.2 ลูกค้าที่จำแนกตามระดับการศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด จังหวัดลำปาง แตกต่างกันหรือไม่

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพผลิตภัณฑ์ บริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด ในจังหวัดลำปาง

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย ความพึงพอใจของลูกค้าอำเภอเมืองลำปางที่มีต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ของบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด ในจังหวัดลำปาง โดยใช้ทฤษฎีของความพึงพอใจ และแนวความคิดเรื่องขององค์ประกอบของคุณภาพ ที่

ประกอบด้วย “QCDSMEEI” (กฤษณ์ อุทัยรัตน์ 2541;18) คือ

- 1.ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และการบริการ (Q, Quality)
- 2.ด้านต้นทุนของผลิตภัณฑ์และการบริการ(C, Cost)
- 3.ด้านการส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้า (D ,Delivery)
- 4.ด้านความปลอดภัยของลูกค้าเน้นอุบัติเหตุเป็น ศูนย์ (S ,Safety)
- 5.ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน (M ,Morale)
- 6.ด้านการสนใจและคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม คั้นสู่สังคม (E ,Environment)
- 7.ด้านการให้ความรู้และความเข้าใจ (E ,Education)
8. ด้านการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อลูกค้าไม่หลอกลวง (I ,Image)

1.4.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษานี้ คือ ประชากรที่อาศัยในอำเภอเมืองลำปาง กลุ่มร้านค้าผู้จำหน่ายผลิตภัณฑ์ ของบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด ในการศึกษาจะทำการเก็บข้อมูลจากลูกค้าดังกล่าว โดยการสร้างแบบสอบถามออกภาคสนามสัมภาษณ์

1.5 ประโยชน์ที่จะได้รับ

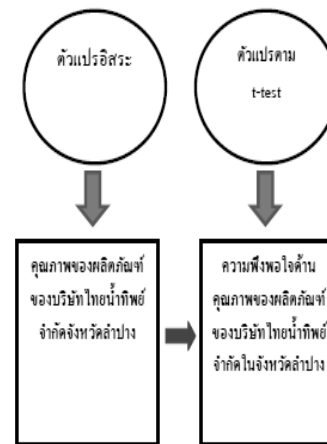
ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด ในจังหวัดลำปาง ปรับปรุงพัฒนาระบบคุณภาพให้ตอบสนองกับความต้องการของลูกค้าร้านค้าจำหน่ายผลิตภัณฑ์มากที่สุด

2.การทบทวนวรรณกรรม และการตั้งข้อสมมติฐาน

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ บริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด ในจังหวัดลำปาง

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการศึกษาดังนี้

- 1.แนวคิดเรื่องความพึงพอใจ
- 2.แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์
- 3.แนวความคิดเรื่องความพึงพอใจการบริการ
- 4.แนวความคิดเรื่องของคุณภาพ
- 5.แนวความคิดเรื่องของมาตรฐานแห่งคุณภาพ
- 6.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง



- องค์ประกอบของคุณภาพ 8 ด้าน
- 1.ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ บริการของงานและพนักงาน (Q,Quality)
 - 2.ด้านต้นทุนของผลิตภัณฑ์ บริการ (C, Cost)
 - 3.ด้านการส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้า (D, Delivery)
 - 4.ด้านความปลอดภัยของลูกค้าในอุบัติเหตุเป็น ศูนย์ (S, Safety)
 - 5.ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน (M, Morale)
 - 6.ด้านความสนใจและคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม (E, Environment)
 - 7.ด้านการให้ความรู้และความเข้าใจ (E, Education)
 - 8.ด้านการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อลูกค้าไม่พอลอกวาง (I, Image)

3.ระเบียบวิธีการวิจัย และ กรอบแนวความคิด

3.1ระเบียบวิธีวิจัย และ การวางแผนในการวิจัย

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าในอำเภอเมืองลำปางที่มีต่อคุณภาพผลิตภัณฑ์ของบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด ในจังหวัดลำปาง เป็นการวิจัยประเภท Applied Research ชนิด Quantitative Research โดยใช้แบบสอบถามด้วยตนเองในการรวบรวมข้อมูล

3.2 กรอบแนวความคิด

รูปที่ 1 แสดงกรอบแนวความคิดของการวิจัยระดับเชิงตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม และคุณภาพทั้ง 8 ด้าน

3.3 ขนาดของประชากรตัวอย่าง

3.3.1 การกำหนดขนาดตัวอย่าง

3.3.1.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มลูกค้าร้านค้าผู้จำหน่ายผลิตภัณฑ์ ของบริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด

3.3.1.2 ขนาดตัวอย่าง และวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ขนาดตัวอย่าง กลุ่มลูกค้าร้านค้าผู้จำหน่ายผลิตภัณฑ์ ของบริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด โดยการใช้การกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane,1973 อ้างอิงใน ชีรวิทย์ เอกะกุล 2543) ซึ่งทราบจำนวนประชากรสามารถใช้สูตรนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

สรุปขนาดตัวอย่างร้านค้าผู้จำหน่ายผลิตภัณฑ์ของบริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัด จำนวน 275 ร้าน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมรับความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างได้ 5 %

3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยนี้ใช้การสุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างสามารถทำกรอบการสุ่มตัวอย่างชัดเจนแบบเจาะจง เลือกตำบลที่มีจำนวนร้านค้าผู้จำหน่ายผลิตภัณฑ์ของบริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด มากกว่า 50 ร้านค้า ได้แก่ ตำบลเวียงเหนือ ตำบลหัวเวียง ตำบลสวนดอก ตำบลสบตุ๋ย ตำบลพระบาท ตำบลชมพู ตำบลปางแสนทอง ตำบลพิชัย ตำบลบ่อแฮ้ว เลือกใช้วิธีการแบบสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับฉลาก จากกลุ่มลูกค้าร้านค้าผู้จำหน่ายผลิตภัณฑ์ในตำบลดังกล่าว จนครบจำนวน 275 ร้าน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำไปวิเคราะห์สถิติ

3.5 เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ผลิตภัณฑ์สั่งซื้อจากบริษัท จำนวนยอดสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ ยอดขายผลิตภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าซื้อบริโภคมากที่สุด สถานที่ตอบคำถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ของ

บริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด ในจังหวัดลำปาง สำหรับ กลุ่มลูกค้าร้านค้าผู้จำหน่ายผลิตภัณฑ์ ได้แก่

- 1.ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ
- 2.ด้านต้นทุนของผลิตภัณฑ์และบริการ
- 3.ด้านการส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้
- 4.ด้านความปลอดภัยของลูกค้าเน้นอุบัติเหตุ เป็น ศูนย์
- 5.ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน
- 6.ด้านการสนใจและคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม เป็น ผู้สังคม
- 7.ด้านการให้ความรู้และความเข้าใจ
8. ด้านการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อลูกค้าไม่ หลอกลวง

3.6 การเลือกสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามในส่วนที่ 1 คือ เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ผลิตภัณฑ์สั่งซื้อจากบริษัท จำนวนยอดสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ ยอดขายผลิตภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าซื้อบริโภคมากที่สุด สถานที่ตอบคำถาม วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ในการสรุปคุณสมบัติและนำเสนอข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)

วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพผลิตภัณฑ์ของบริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด ในจังหวัดลำปาง

สำหรับลักษณะของคำถามในส่วนที่ 2 ซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้นจะใช้การวัดความพึงพอใจแบบ Likert Sacale ซึ่งมีระดับความพอใจ 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีคะแนนความพึงพอใจ

ใช้ t-test เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของลูกค้าที่จำแนกตามระดับการศึกษาที่มีต่อคุณภาพผลิตภัณฑ์ทั้ง 8 ด้าน ของบริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัดในจังหวัดลำปาง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3.7 เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล

ไมโครคอมพิวเตอร์(Microcomputer)

โปรแกรมทดสอบสมมติฐานโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

3.8 สถานที่ทำการวิจัย

สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูลครั้งนี้วิทยาลัยอินเตอร์เทคลำปาง(Lampang inter-tech collage ;LIT)

3.9ระยะเวลาที่ทำการวิจัย

ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ ถึง เดือนมิถุนายน 2557

4.การวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามและทดสอบข้อสมมติฐาน ข้อเสนอแนะ

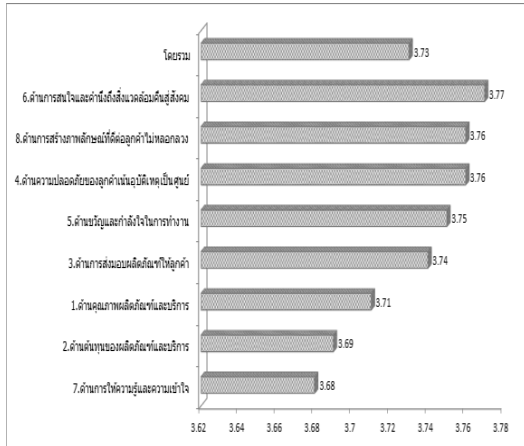
ตารางที่ 1 แสดงระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัดในจังหวัดลำปาง

คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริษัท ไทยน้ำทิพย์จำกัด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ	3.64	3.76	มาก
2.ด้านต้นทุนของผลิตภัณฑ์และบริการ	3.62	3.75	มาก
3.ด้านการส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้า	3.67	3.79	มาก
4.ด้านความปลอดภัยของลูกค้า	3.68	3.82	มาก

เนื้องูบัติเหตุเป็นศูนย์			
5.ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน	3.68	3.81	มาก
6.ด้านการสนใจและคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมคืนสู่สังคม	3.70	3.84	มาก
7.ด้านการให้ความรู้และความเข้าใจ	3.61	3.74	มาก
8.ด้านการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อลูกค้าไม่หลอกลวง	3.69	3.83	มาก
โดยรวม	3.67	3.68	มาก

เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ของบริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัด ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระหว่าง 3.67-3.68

เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัดในระดับมากที่สุดที่ต่างกัน ได้แก่ ด้านการสนใจและคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมคืนสู่สังคมมีค่าเฉลี่ย 3.77 รองลงมาคือ ด้านความปลอดภัยของลูกค้าเนื้องูบัติเหตุเป็นศูนย์ และด้านการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อลูกค้าไม่หลอกลวงมีค่าเฉลี่ย 3.76 อันดับต่อมาคือ ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ย 3.75 ตามลำดับ



รูปที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัดในจังหวัดลำปาง

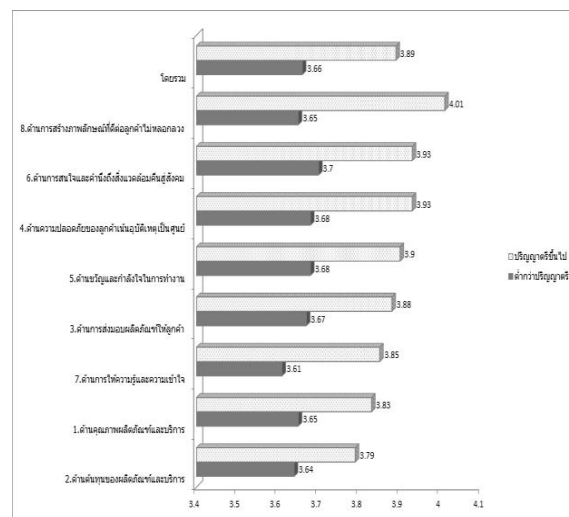
อุบัติเหตุเป็นศูนย์			
5.ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน	Mean	3.68	3.90
	SD	0.49	0.58
6.ด้านการสนใจและคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม	Mean	3.70	3.93
	SD	0.51	0.67
7.ด้านการให้ความรู้และความเข้าใจ	Mean	3.61	3.85
	SD	0.54	0.58
8.ด้านการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อลูกค้าไม่หลอกลวง	Mean	3.65	4.01
	SD	0.49	0.65
โดยรวม	Mean	3.66	3.89
	SD	0.40	0.52

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ พบว่า ลูกค้าจำแนกตามระดับการศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกันทุกด้านที่ระดับมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ลูกค้าระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ทั้ง 8 ด้านมากกว่าลูกค้าที่มีคุณวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรีขึ้นไป
คุณภาพผลิตภัณฑ์โดยภาพรวม			
1.ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ	Mean	3.65	3.83
	SD	0.51	0.50
2.ด้านต้นทุนของผลิตภัณฑ์และบริการ	Mean	3.64	3.79
	SD	0.47	0.59
3.ด้านการส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้า	Mean	3.67	3.88
	SD	0.47	0.61
4.ด้านความปลอดภัยของลูกค้า	Mean	3.68	3.93
	SD	0.52	0.63



รูปที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

5.สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพผลิตภัณฑ์ของบริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัดในจังหวัดลำปางผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามออกภาคสนามสัมภาษณ์ลูกค้าตัวอย่างร้านค้าที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์ของบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำนวน 275 ราย นำข้อมูลมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลได้ดังนี้ ส่วนที่ 1 สรุปผลการวิจัย ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างร้านค้าจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของบริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัดจำนวน 275 ราย พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง(ร้อยละ 62.50)อายุประมาณ 41-50 ปี ซึ่งเป็นเจ้าของร้านค้า (ร้อยละ 80.70) โดยมีวุฒิการศึกษากว่าปริญญาตรี(ร้อยละ 70.90) ร้านค้ามีการสั่งซื้อจำแนกตามผลิตภัณฑ์ของบริษัท โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ โฉก, แพนด้า, สไปรท์, น้ำทิพย์, มินิทเมดพัลพิ, มินิทเมดสแปลช, มินิทเมดนิวทรีบูสท์, โฉกซีโร่, โฉกไลท์, ซเวปส์, A&W ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อดุลย์คล้ายพุฒ (2550;บทคัดย่อ) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำอัดลมของผู้บริโภคบริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัดในเขตทุ่งครุ ผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อรสชาติของเครื่องดื่มโฉกมากที่สุด รองลงมาให้ความสำคัญต่อรสชาติของเครื่องดื่มแพนด้า รสชาติของเครื่องดื่มสไปรท์ ตามลำดับ ร้านค้ามียอดการสั่งซื้อ เฉลี่ยต่อสัปดาห์ ต่ำกว่า 5,000 บาท และยอดการสั่งซื้อ เฉลี่ยต่อสัปดาห์ ต่ำกว่า 30 ลัง และมียอดการจำหน่าย เฉลี่ยต่อสัปดาห์ ต่ำกว่า 5000 บาท ยอดการจำหน่าย เฉลี่ยต่อสัปดาห์ ต่ำกว่า 30 ลัง ผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ที่มาซื้อของ

จากร้านค้าส่วนใหญ่จะเลือกซื้อผลิตภัณฑ์โฉก มากกว่าผลิตภัณฑ์อื่นๆของบริษัท (ร้อยละ 90.20%) สอดคล้องกับงานวิจัยของฐิตายุ สุคนธมาน (2545) ศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคเครื่องดื่มน้ำอัดลมของบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้บริโภคนิยมดื่มเครื่องดื่ม โฉกมากที่สุด

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพผลิตภัณฑ์ของบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัดในจังหวัดลำปาง

จากการศึกษาพบว่า เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ของบริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัด ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระหว่าง 3.67-3.68 และเมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัดในระดับมากที่สุดแตกต่างกันโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการสนใจและคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมคนผู้สังคมมีค่าเฉลี่ย 3.77 รองลงมาคือ ด้านความปลอดภัยของลูกค้าเน้นอุบัติเหตุเป็นศูนย์ และด้านการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อลูกค้าไม่หลอกลวงมีค่าเฉลี่ย 3.76 อันดับต่อมาคือ ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ย 3.75 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์โดยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ลูกค้าจำแนกตามระดับการศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกันทุกด้านที่ระดับมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ลูกค้าระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ทั้ง 8 ด้านมากกว่าลูกค้าที่มีคุณวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี

ส่วนที่ 2 อภิปรายผลการศึกษา

ตอนที่ 1 อภิปรายปัญหาหลักในการวิจัย เรื่องของ “ลูกค้าจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของบริษัทไทยน้ำทิพย์มีความพึงพอใจต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ บริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด ในจังหวัดลำปาง ในระดับใด”

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ของบริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระหว่าง 3.67-3.68 ในด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ทั้ง 8 ด้าน

ตอนที่ 2 อภิปรายเปรียบเทียบข้อสมมุติฐาน “ลูกค้ายกมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด ในจังหวัดลำปางแตกต่างกันตามระดับการศึกษา” และปัญหาหลักในการวิจัย เรื่องของ “ลูกค้ายกที่จำแนกตามระดับการศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ บริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด ในจังหวัดลำปาง แตกต่างกันหรือไม่”

จากข้อสมมุติฐาน “ลูกค้ายกมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด ในจังหวัดลำปางแตกต่างกันตามระดับการศึกษา” และปัญหาหลักในการวิจัย “ลูกค้ายกที่จำแนกตามระดับการศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด ในจังหวัดลำปาง แตกต่างกันหรือไม่” จากผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ายกมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด ในจังหวัดลำปางแตกต่างกันตามระดับการศึกษา ซึ่งยอมรับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ คือ ลูกค้ายกจำแนกตามระดับการศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกันทุกด้านที่ระดับมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ลูกค้ายกระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ทั้ง 8 ด้านมากกว่าลูกค้ายกที่มีคุณวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี ซึ่งสอดคล้องกับวันสิทธ์ เจริญวิทย์ธนเดช (2543:95) กล่าวว่า ผู้บริโภคที่มีการศึกษาสูงมีความเป็นไปได้ที่จะให้ความสำคัญแก่ประโยชน์และโภชนาการมากกว่าผู้ที่บริโภคที่มีการศึกษาน้อยกว่า

ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของธีรวัตร บุญหนัก (2555 คั่นคว้ออิสระ ;บทคัดย่อ) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาน้อยกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีขึ้นไปนั้นมีความพึงพอใจในคุณภาพ

ของงานให้บริการเครื่องดื่มที่มีมาตรฐานเดียวกันในร้าน แมคโดนัลด์ โดยรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุดลย์ คล้ายพุด (2550 , บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำอัดลมของผู้บริโภคบริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด ในเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานครพบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวความคิดและทฤษฎีประชากรศาสตร์ของศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538:41) โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ระดับการศึกษา เป็นปัจจัยทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทักษะและพฤติกรรมแตกต่างกันคนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดีเพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจข่าวสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษาน้อยมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น และเรื่องของการรับสารบ่งบอกถึงความสามารถในการเลือกรับข่าวสารและอัตราการรู้หนังสือ ระดับการศึกษาจะทำให้คนมีความรู้ ความคิด ตลอดจนความเข้าใจในสิ่งต่างๆ กว้างขวางลึกซึ้งแตกต่างกันออกไป ทำให้ผู้พูดสามารถแยกความเหมาะสมของเนื้อหาและตัวอย่างที่จะยกมากล่าวได้ การศึกษานอกจากจะทำให้บุคคลมีศักยภาพเพิ่มขึ้นแล้ว การศึกษายังทำให้เกิดความแตกต่างทางทักษะ ค่านิยม และคุณธรรมความคิดอีกเช่นกัน สรุปได้ว่า ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ระดับการศึกษาเป็นสิ่งที่ทำให้ความต้องการของผู้บริโภคมีความแตกต่างกัน

ตอนที่ 3 อภิปรายเปรียบเทียบกรอบแนวความคิดของผู้วิจัย

จากการศึกษา พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง จำหน่ายผลิตภัณฑ์บริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัด คาดหวังที่จะได้รับและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องตามแนวความคิดของศิริวรรณ เเสรีรัตน์และคณะ (2546) ซึ่งกล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ หรือ ความมีประสิทธิภาพของสินค้า (Perceived Performance) กับการให้บริการที่คาดหวังไว้ (Expected Performance) โดยถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการนั้นๆ (Product Performance) ต่ำกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfied Customer) แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการนั้น ตรงกับความคาดหวังที่ได้ตั้งไว้ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ (Satisfied Customer) และเมื่อได้รับผลจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้ก็จะทำให้เกิดความประทับใจ (Delighted Customer) และสอดคล้องกับแนวความคิดของ เรนัส เสริมบุญสร้าง (2548) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นขอบเขตการทำงานของผลิตภัณฑ์ที่ถูกค้ำรับรู้และเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งเกิดจากการได้รับคุณค่าของผลิตภัณฑ์ที่สูงกว่าสิ่งที่เขาคาดหวังจากผลิตภัณฑ์นั้น ทำให้ผู้บริโภคมีความยินดี และเกิดการซื้อซ้ำและบอกต่อไปยังผู้บริโภคคนอื่นๆ เกี่ยวกับประสบการณ์ที่ดีในการใช้ผลิตภัณฑ์นั้น ซึ่งได้กำหนดมาตรฐานคุณภาพผลิตภัณฑ์ตามแนวความคิดของ กฤษณ์ อุทัยรัตน์ (2541 : 18) เรื่องขององค์ประกอบของคุณภาพประกอบด้วย QCDSMEEI ซึ่งในในการสร้างกรอบแนวความคิด ความคาดหวังและความพึงพอใจที่ลูกค้าจะได้รับ

เอกสารอ้างอิง

กฤษณ์ อุทัยรัตน์. 2541. ถกคุณภาพ (Quality Story): ศาสตร์และศิลป์ประยุกต์เพื่อบริหารคุณภาพ.

กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์บริษัท ส.เอเชียเพรสจำกัด.

จินตนา สุนทรธรรม. 2556. วิจัยธุรกิจ Business Research. ลำปาง: วิทยาลัยอินเตอร์เทคลำปาง.

จิตตายุ สุนทรธมาน. 2545. การศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคเครื่องดื่มน้ำอัดลมของบริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัดในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคล. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

ธีรวัตร บุญหนัก. 2555. ความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการเครื่องดื่มที่มีมาตรฐานเดียวกันในร้านแมคโดนัลด์ กรณีศึกษาร้านแมคโดนัลด์ในกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหงหนังสือวิจัยธุรกิจ

นรินทร์ สีแสง. 2552. ความพึงพอใจของร้านขายส่งต่อส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด สาขาเชียงใหม่. ค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ปฏิพร โพธิ์รังสิยากร. 2545. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของน้ำดื่มตราหน้าไทย. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ปรียวรา ฝันพรหมมินทร์. 2556. อิทธิพลของบรรจุภัณฑ์ที่มีต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มของน้ำดื่มของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรังสิต.

พัชรินทร์ อินตะสงศ์. 2548. การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคน้ำดื่มบรรจุขวดของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์

- ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อ
การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์.
ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ.2546.การบริหารการตลาด
ยุคใหม่.กรุงเทพมหานคร : บริษัท ธรรมสาร
จำกัด.
- สุรศักดิ์ ดาวเงิน. 2549.ความพึงพอใจที่มีต่อส่วน
ประสมทางการตลาดของลูกค้าน้ำดื่มตรากินรี
ในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่.การค้นคว้า
แบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิต
วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อดุลย์ คล้ายพูน.2550.ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด
ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำอัดลมของ
ผู้บริโภคบริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัด ในเขตทุ่งครุ.
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยราชภัฏ
จันทรเกษม.
- อุเทน ปัญญา.2557.เอกสารประกอบการสอน สถิติ
สำหรับงานวิจัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- อลิศรา เกิดธรรม.2548. พฤติกรรมการเปิดรับสื่อ
โฆษณา ทักษะคิด และปัจจัยที่มีผลต่อการ
บริโภคเครื่องดื่มประเภทน้ำอัดลมของวัยทีน.
ปริญญาโทนิเทศศาสตร์.มหาวิทยาลัยรังสิต.
- จินตวีร์ เกษมสุข. การสร้างภาพลักษณ์องค์กร.
<http://pknow.edupol.org>.(Online)สืบค้นวันที่
15 มีนาคม 2557.
- ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริษัทไทยน้ำทิพย์
www.thainamthip.co.th.(Online)สืบค้นวันที่ 28
มีนาคม 2557.
- แนวคิดพื้นฐานของคุณภาพ.
<http://uhost.rmutp.ac.th/tasanee.p/Unit%201/BasicConcept.html>.(Online) สืบค้นวันที่ 15
มีนาคม 2557.
- องค์ประกอบในการเพิ่มผลผลิต
(QCDSMEE).<http://www.uttvc.ac.th/uttvc/wbi>

ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง

Satisfaction Toward TOT Public Company Limited,Lampang Province.

สิริษณภัทร์ ชัยวัชรนนท์¹ วิสุทธิ์ ขวัญพฤษณ์²

¹นักศึกษานิเทศศาสตร์ สาขาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยอินเตอร์เทคลำปาง, aosiri2514chai@gmail.com

²อาจารย์ที่ปรึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยอินเตอร์เทคลำปาง E-mail: wisut009@gmail.com

บทคัดย่อ:

การค้นคว้าวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง กลุ่มตัวอย่างได้แก่บุคลากรของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง จำนวน 69 คน เครื่องมือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้คือสถิติเพื่อหาความถี่ ความถี่ อัตราร้อยละ และไคสแควร์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ไมโครคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

สรุปผลการวิจัยพบว่า บุคลากรกลุ่มตัวอย่างพิจารณาตามเพศ ซึ่งทั้งเพศหญิงและเพศชาย มีความพึงพอใจทั้งแตกต่างกันและไม่แตกต่างกัน ความพึงพอใจที่แตกต่างกันได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ ควรมีเพียงพอและทันสมัยในการทำงาน และผู้บังคับบัญชาควรมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา และทั้งผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมและเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา ส่วนความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน ได้แก่ ด้านลักษณะทางอาชีพ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านเงินเดือนสวัสดิการ ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และ ด้านการปกครองบังคับบัญชา

สำคัญ: ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน, บริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง

ABSTRACT:

The objective of this research was to study the level of satisfaction of employees towards the T.O.T. Public Company (Lampang). The population sample was 69 employees of the T.O.T. Public Company (Lampang). 50% of the quota was used in this sampling. The instruments were a questionnaire and field interviews. The statistics are as follows : frequency, percentage,chi-square.Using microcomputer and program SPSS to analyze data.

The conclusions of the results were as follows:Personnel was considered by gender both female and male satisfiedboth different and not different. Satisfaction is differentincludes :the nature of the practice on the equipment used should have adequate and modern works and supervisors should have a good relationship with a subordinate and the supervisors should have a fair and friendly with subordinates.The satisfaction that no difference includes : the professional appearance,security operation the advancement in rank salary and benefits the opportunity to get ahead in the future,relationship with colleagues, policy and management and administration were satisfied

KEYWORDS:

Personnels' Satisfaction ,TOT Public Company Limited,Lampang Province.

ความเป็นมาและที่มาของการวิจัย

ปัจจุบันการบริหารจัดการและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ต่อองค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะองค์กรจะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใด ย่อมต้องเกี่ยวข้องกับตัวบุคคลทั้งสิ้น ให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ หน่วยงานหรือองค์กรนั้นจำเป็นจะต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับงาน การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร และเป็นหน้าที่ของผู้บริหารทุกระดับที่จะต้องรับผิดชอบต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งหนึ่งในวิธีการเพื่อที่จะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ก็คือการสร้างควมพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร รวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย องค์กรใดก็ตาม หากบุคลากรในองค์กร ไม่มีความพึงพอใจในการทำงานก็เป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง เมื่อมีการขาดงาน ลาออกจากงาน หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมและปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย แต่ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรมีบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง ย่อมส่งผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องมือแสดงถึงประสิทธิภาพของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและความเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เริ่มก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2497 โดยแปลงสภาพมาจากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2545 ภายใต้พระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 (รายงานประจำปี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ,2555) นับเป็นองค์กรที่วางรากฐานระบบสื่อสาร โทรคมนาคมไทยมาเป็นระยะเวลากว่า 59 ปี ซึ่งเป็นผู้นำทางด้านการสื่อสารโทรคมนาคมที่เป็นรัฐวิสาหกิจและได้แปรสภาพมาเป็นบริษัทมหาชนถือเป็นก้าวสำคัญขององค์กรในการเตรียมความพร้อมสู่การแข่งขันในการเปิดเสรีทางด้าน

โทรคมนาคมและเพื่อเสริมสร้างศักยภาพให้แก่องค์กรให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนี้ทำให้บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ต้องหันมามองบุคลากรขององค์กรว่ามีความพร้อมเพียงใดในการที่จะต้องเข้าไปแข่งขันกับบริษัทอื่นๆ ที่มีลักษณะเป็นธุรกิจที่ให้บริการเหมือนกันจากการปรับเปลี่ยนโครงสร้างของบริษัทที่ผ่านมาเพื่อต้องการให้มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานและทันต่อสภาพการแข่งขันในปัจจุบัน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดลำปาง เป็นพื้นที่บริการภูมิภาคที่ 3 ซึ่งมีจำนวนพนักงานทั้งหมด จำนวน 138 คน นับว่ายังมีพนักงานอยู่จำนวนไม่มากนักทำให้บริษัทต้องบริหารจัดการคนให้มีความเหมาะสมกับงานการสร้างควมพึงพอใจของบุคลากรบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง จึงถือว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับผู้บริหารบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่จะต้องให้ความสนใจร่วมค้นหาและก่อให้เกิดขึ้นในหน่วยงานของตน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติงานของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จึงมีความสนใจที่ต้องการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปางเพื่อนำข้อมูลใช้ในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง

วิธีการศึกษา

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง ซึ่งกำลังปฏิบัติงานอยู่ในปี 2557 จำนวน 138 คน ใน การศึกษาจะทำการเก็บข้อมูลโดยการสอบถามตาม แบบสอบถาม

ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษา ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง โดยใช้ทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg และคณะ (1959 อ้างในรัชชัย สมบูรณ์, 2549 : 287-291) ซึ่งจะทำการศึกษาเฉพาะปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการ ปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง 10 ด้าน ได้แก่

1. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
2. ด้านสถานะทางอาชีพ
3. ด้านความมั่นคงในการทำงาน
4. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่
5. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ
6. ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าใน อนาคต
7. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
8. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
9. ด้านนโยบายและการบริการ
10. ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรที่มี ต่อบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปางเป็นการ วิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือ แบบสอบถาม(Questionnaire) ใน การรวบรวมข้อมูล

การกำหนดขนาดตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) จังหวัดลำปางตั้งแต่ ลูกจ้างจนถึงผู้จัดการ จำนวน 138 คน

วิธีสุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ โดยใช้ Quota ร้อยละ 50 จากประชากรทั้งหมด 138 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง 69 คน (ข้อมูลปริมาณ ทีโอที, 2556)

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ครั้งนี้ ได้ใช้แบบสอบถามจากการศึกษาแนวคิด และทฤษฎีต่างๆ ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามในเรื่องที่เกี่ยวกับ ลักษณะบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อื่นๆ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึง พื่อใจในการปฏิบัติงานแบบกำหนดข้อเลือกตอบ พื่อใจ หรือไม่พื่อใจ มีจำนวนทั้งหมด 40 หัวข้อ แบ่งออกเป็น 10 ด้าน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผลการวิจัย

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่ทำงานอย่างเป็น สัดส่วนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นลำดับแรกร้อยละ 85.5 รองลงมาคือ ความพื่อใจต่อ กฎ ระเบียบและนโยบายต่างๆ ถูกต้องและเหมาะสมร้อยละ 81.2 และพื่อใจต่อความ สะดวกในการเดินทางไปกลับระหว่างบ้านกับที่ทำงานร้อย ละ 79.7ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบจำแนกตามเพศ พบว่า ประเด็นความพื่อใจกับอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วน ประเด็นอื่นๆ ไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับ Herzberg และคณะ (1959 อ้างถึงในรัชชัย สมบูรณ์, 2549 : 287-291 คั่นคว่าอิสระ) กล่าวว่ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติหมายถึง ความพึงพอใจในเครื่องมืออุปกรณ์ที่บริษัทจัดให้ ใน ปัจจุบันการจัดสำนักงานอย่างเป็นสัดส่วนมีระเบียบและ นโยบายกำหนดไว้อย่างถูกต้องมีความสะดวกในการ เดินทางมีความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมที่ดีในการ ทำงานงานที่ทำน่าสนใจงานอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายหรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้น จนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

ด้านลักษณะทางอาชีพ พบว่าบุคลากรมี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน เพราะ

ทำให้มีโอกาสดำเนินงานที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดร้อยละ 85.5 รองลงมาคือ พอใจในการทำงานปัจจุบันเพราะได้รับการฝึกอบรมเพิ่มความรู้และทักษะให้มากขึ้นเสมอร้อยละ 84.1 และเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระในการกำหนดแนวทางการทำงานและกระบวนการทำงานด้วยตนเองร้อยละ 76.8 ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับ Ghiselli และ Brown (1955: อ้างถึงในยุวนิศ ฉายสุวรรณ, 2548: 6.สารนิพนธ์) ได้ อธิบายว่าหากอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูงเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้นๆ ฮาร์เรลล์ (Harrell, 1972 อ้างถึงในนิมะ หุตาคม, 2541: 10.ภาค นิพนธ์ ปริญญาโท) กล่าวว่า ฐานะทางวิชาชีพ ตำแหน่งการทำงานที่มีฐานะทางวิชาชีพสูงย่อมมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าทั้งนี้ขึ้นอยู่กับตัวพนักงานเป็นผู้พิจารณาความสำคัญและขึ้นกับบุคคลในสังคมเป็นผู้พิจารณาตัดสินซึ่งเมื่อเวลาเปลี่ยนแปลงไปความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพก็เปลี่ยนแปลงไปด้วย

ด้านความมั่นคงในการทำงาน พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจเกี่ยวกับความตั้งใจในการทำงานมากกว่างานที่ไม่มีความมั่นคงความรู้สึกว่าอยู่กับบริษัทแห่งนี้ ดีกว่าบริษัทอื่นแม้ว่าจะได้ค่าตอบแทนที่ต่ำกว่ามีความรู้สึกว่าจะมีผลงาที่นำภาคภูมิใจในการทำงานกับบริษัทค่าเฉลี่ยมากที่สุด ร้อยละ 98.6 รองลงมาคือ ความตั้งใจในการทำงานมากกว่างานที่ไม่มีความมั่นคงและรู้สึกพอใจอยู่กับบริษัทแห่งนี้ ดีกว่าบริษัทอื่นแม้ว่าจะได้ค่าตอบแทนที่ต่ำกว่าร้อยละ 97.1 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับฮาร์เรลล์ (Harrell, 1972 อ้างถึงในนิมะ หุตาคม, 2541: 10.ภาค นิพนธ์ ปริญญาโท) กล่าวว่า ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงานรายละเอียดของงานตลอดจนเป้าหมายในการปฏิบัติงานหากโครงสร้างของงานมีความชัดเจนรู้ว่า จะต้องทำอะไรบ้างจะช่วยควบคุมสภาพการณ์ทำงานได้ง่ายขึ้นงานที่มีโครงสร้างการทำงานดีรู้ว่าจะต้องทำอะไร และควรจะทำอย่างไรจะทำให้สามารถควบคุมสถานการณ์ทำงานได้ง่ายยิ่งขึ้น

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในตำแหน่งที่ปฏิบัติอยู่สามารถสร้างผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่งได้มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ร้อย

ละ 95.7 รองลงมาคือ พอใจที่บริษัทสนับสนุนให้มีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรม ศึกษาดูงานเพื่อพัฒนางานที่รับผิดชอบอยู่เสมอคิดเป็นร้อยละ 94.20 และ พอใจที่ได้รับการสนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าตามความรู้ความสามารถและสายงาน พอใจที่การเลื่อนตำแหน่งในบริษัทมีความเป็นธรรม คิดเป็นร้อยละ 86.96 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับฮาร์เรลล์ (Harrell, 1972 อ้างถึงในนิมะ หุตาคม, 2541: 10.ภาค นิพนธ์ ปริญญาโท) กล่าวว่า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่หมายถึงอำนาจที่หน่วยงานมอบหมายให้ตามตำแหน่งเพื่อควบคุมสั่งการให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จงานบางอย่างมีอำนาจตามหน้าที่เด่นชัดงานบางอย่างไม่เด่นชัดทำให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่เกิดความอึดอัดไม่สามารถทำงานได้ตามความตั้งใจ มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจที่ได้รับเงินเดือนมีความเหมาะสมกับวุฒิการศึกษาและความรู้ความสามารถ และระบบสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลและเงินตอบแทนในลักษณะต่างๆ ที่ได้รับจากบริษัท เช่นค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานนอกเวลา รางวัลหมางาย โบนัส มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ร้อยละ 95.7รองลงมา คือพอใจที่ได้รับเงินเดือนมีความเหมาะสมกับภาระหน้าที่และความรับผิดชอบร้อยละ 94.2 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ Edwin Locke (1968 อ้างถึงใน ปริญญา ศักดิ์ธรรม, 2550:7)กล่าวว่า ค่าจ้าง (Pay) กล่าวว่า เป็นเงินหรืออย่างหนึ่งอย่างใดที่ถูกจ้างสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้ ค่าจ้างเหมาะสมยุติธรรมและเท่าเทียมกันจะทำให้เกิดความพอใจผลประโยชน์ (Benefit) ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลรับหรือคาดหวังจะได้รับจากการทำงาน เช่น โบนัสวันหยุดพักผ่อนค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น

ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต พบว่า บุคลากรมีความพอใจงานที่ปฏิบัติอยู่มีโอกาสดำเนินงานหรือเลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้นมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นร้อยละ 79.7 รองลงมาคือพอใจในองค์กรสามารถเปลี่ยนตำแหน่งงานให้สูงตามความรู้ความสามารถที่ตนพัฒนาเพิ่มขึ้นได้ร้อยละ 73.9 และ พอใจในองค์กรมี

โอกาสได้เรียนรู้งานอื่นพร้อมกับพัฒนาทักษะในงานและวิชาชีพตนเองเสมอร้อยละ 72.5 ตามลำดับ ซึ่งยังสอดคล้องกับ Herzberg และคณะ (1959 อ้างถึงในธงชัยสมบุญ, 2549 : 287-291) ค้นคว้าอิสระ)กล่าวว่า โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตหมายถึงโอกาสที่บริษัทมอบความไว้วางใจให้แก่บุคลากรภายในองค์กร ในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเพื่อทำหน้าที่และรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ที่สูงขึ้น โดยพิจารณาจากความรู้ ความสามารถ ระยะเวลาในการทำงาน ตลอดจนศักยภาพในด้านต่าง ๆ มีความเหมาะสมกับภาระหน้าที่ใหม่ โอกาสจะได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งและได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่าบุคลากรมีความพอใจเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานได้อย่างมีค่าเฉลี่ยสูงสุดร้อยละ 94.2 รองลงมาคือพอใจเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหาและ พพอใจเพื่อนร่วมงานสามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดีคิดเป็นร้อยละ 89.9 ตามลำดับ ซึ่งยังสอดคล้องกับ Edwin Locke (1968 อ้างถึงใน ปริญญา สัตยธรรม, 2550:7)กล่าวว่า เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล ได้อย่างมากเช่นถ้าหากมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูงเป็นมิตรพร้อมช่วยเหลือคนอื่นบุคคลนั้นก็จะเป็นเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าคนอื่น

ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา พบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจผู้บังคับบัญชามีลักษณะของความ เป็นผู้นำที่ผู้ได้บังคับบัญชาปรารถนามีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 87.0 รองลงมาคือ พพอใจผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถในการบริหารงานเป็นอย่างดีคิดเป็นร้อยละ 85.5 และ พพอใจผู้บังคับบัญชาให้ความคุ้มครองและรับผิดชอบต่อการทำงานเป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ 82.6 ตามลำดับ ซึ่งยังสอดคล้องกับ Herzberg และคณะ (1959 อ้างถึงในธงชัย สมบุญ, 2549 : 287-291)ค้นคว้าอิสระ) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาหมายถึงความพึงพอใจที่จะทำงานร่วมกับบังคับบัญชาที่มีความใกล้ชิดเป็นกันเองช่วยเหลือให้คำปรึกษาอย่างเต็มใจเมื่อมีปัญหาปกครอง

บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรมมีเหตุผลผลทำงานอย่างมีระบบแบบแผน

ด้านนโยบายและการบริหารงาน พบว่าบุคลากรมีความพอใจบริษัทที่กำหนดแผนงาน โครงการ และกิจกรรมอย่างมีความชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้ และพอใจบริษัทมีการกระจายงานและมอบหมายหน้าที่อย่างมีความเสมอภาคและเหมาะสมกับบุคคลร้อยละ 87.0 รองลงมาคือ พพอใจผู้บังคับบัญชาบริหารงานได้ตามนโยบายที่ได้กำหนดไว้ คิดเป็นร้อยละ 85.51 ตามลำดับซึ่งยังสอดคล้องกับ ฮาร์เรลล์ (Harrell, 1972 อ้างถึงในนิมะ หุตาคม, 2541:10.ภาคินพนธ์ ปริญญา มหาบัณฑิต) กล่าวว่า โครงสร้างของงานหมายถึงความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงานรายละเอียดของงาน ตลอดจนเป้าหมายในการปฏิบัติงานหากโครงสร้างของงานมีความชัดเจนรู้ว่าจะต้องทำอะไรบ้างจะช่วยควบคุมสภาพการณ์ทำงานได้ง่ายขึ้นงานที่มีโครงสร้างการทำงานดีรู้ว่าจะต้องทำอะไรและควรจะทำอย่างไรจะทำให้สามารถควบคุมสถานการณ์ทำงานได้ง่ายยิ่งขึ้น

ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา พบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจผู้บังคับบัญชามีลักษณะของความ เป็นผู้นำที่ผู้ได้บังคับบัญชาปรารถนามีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 87.0 รองลงมาคือ พพอใจผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถในการบริหารงานเป็นอย่างดีคิดเป็นร้อยละ 85.5 และ พพอใจผู้บังคับบัญชาให้ความคุ้มครองและรับผิดชอบต่อการทำงานเป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ 82.6 ตามลำดับ ซึ่งยังสอดคล้องกับ ฮาร์เรลล์ (Harrell, 1972 อ้างถึงในนิมะ หุตาคม, 2541: 10.ภาคินพนธ์ ปริญญา มหาบัณฑิต) กล่าวว่าอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่หมายถึงอำนาจที่หน่วยงานมอบหมายให้ตามตำแหน่งเพื่อควบคุมสั่งการให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จงานบางอย่างมีอำนาจตามหน้าที่เด่นชัดงานบางอย่างไม่เด่นชัดทำให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่เกิดความอึดอัดไม่สามารถทำงานได้ตามความตั้งใจมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ได้ทราบระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อบริษัทที่โอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง
2. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรและการพัฒนาบุคลากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อบริษัทที่โอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง

ข้อสรุปผลการวิจัย

วิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อต่อบริษัทที่โอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง 10 ด้าน ดังนี้

1. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พบว่าความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ได้แก่ อุปกรณ์เครื่องมือ ที่ใช้ในการทำงานเพศหญิงพอใจร้อยละ 87.2 ไม่พอใจร้อยละ 12.8 เพศชายพอใจร้อยละ 66.7 ไม่พอใจร้อยละ 33.3 ตามลำดับ ส่วนประเด็นอื่นๆไม่แตกต่างกัน ได้แก่ ความพอใจสถานที่ทำงานอย่างเป็นทางการร้อยละ 85.5 ไม่พอใจร้อยละ 14.5 รองลงมาความพอใจต่อกฎระเบียบและนโยบายต่างๆ ถูกต้องและเหมาะสมร้อยละ 81.2 ไม่พอใจ 18.8 และความพอใจต่อความสะดวกในการเดินทางร้อยละ 79.7 ไม่พอใจ 20.3 ตามลำดับ

2. ด้านลักษณะทางอาชีพ พบว่าความพึงพอใจได้แก่ทำให้มีโอกาสก้าวหน้า พอลร้อยละ 85.5 ไม่พอใจร้อยละ 14.5 และรองลงมาพอลที่ได้รับการอบรมเพิ่มความรู้ร้อยละ 84.1 และไม่พอใจร้อยละ 15.9 พอลเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระในการกำหนดแนวทางการทำงานและกระบวนการทำงานด้วยตนเองร้อยละ 76.8 และไม่พอใจร้อยละ 23.2 ตามลำดับ

3. ด้านความมั่นคงในการทำงาน พบว่าความพึงพอใจได้แก่ พนักงานมีความตั้งใจในการทำงานมากกว่างานที่ไม่มีความมั่นคง ความรู้สึกว่าอยู่กับบริษัทแห่งนี้ดีกว่าบริษัทอื่นแม้ว่าจะได้ค่าตอบแทนที่ต่ำกว่า, ความรู้สึกที่ตนเองมีผลงานที่น่าภาคภูมิใจในการทำงานกับบริษัทร้อยละ 98.6 เท่ากัน ไม่พอใจร้อยละ 1.4 และรองลงมาพอลลักษณะงานที่ทำให้มีความมั่นคงสามารถทำให้บุคลากร

สร้างตนเองให้มีความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น ร้อยละ 97.1 ไม่พอใจ ร้อยละ 2.9 ตามลำดับ

4. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

พบว่าความพึงพอใจได้แก่ สามารถสร้างผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่งได้ พอลร้อยละ 95.7 ไม่พอใจร้อยละ 4.3 และรองลงมาสนับสนุนให้มีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรมศึกษาดูงานเพื่อพัฒนางานที่ รับผิดชอบอยู่เสมอพอลร้อยละ 94.2 ไม่พอใจร้อยละ 5.8 ตามลำดับ

5. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

พบว่าความพึงพอใจได้แก่ ได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับวุฒิการศึกษาและความรู้ความสามารถ สวัสดิการและประโยชน์เกี่ยวกับเงินตอบแทนในลักษณะต่างๆ พอลร้อยละ 95.7 ไม่พอใจร้อยละ 4.3 เท่ากัน รองลงมาที่ได้รับเงินเดือนมีความเหมาะสมกับภาระหน้าที่และความรับผิดชอบพอลร้อยละ 94.2 ไม่พอใจร้อยละ 5.8 ตามลำดับ

6. ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

พบว่าความพึงพอใจได้แก่ งานที่ปฏิบัติอยู่มีโอกาสก้าวหน้าหรือเลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้นพอลร้อยละ 79.7 ไม่พอใจร้อยละ 20.3 และรองลงมาพนักงานในองค์กรสามารถเปลี่ยนตำแหน่งงานให้สูงตามความรู้ความสามารถที่ตนพัฒนาเพิ่มขึ้นได้ พอลร้อยละ 73.9 ไม่พอใจร้อยละ 26.1 ตามลำดับ

7. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

พบว่าความพึงพอใจได้แก่ เพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานได้อย่างดี พอลร้อยละ 94.2 ไม่พอใจร้อยละ 5.8 รองลงมาเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหาที่เพื่อนร่วมงานสามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี พอลร้อยละ 89.9 ไม่พอใจร้อยละ 10.1 เท่ากัน ตามลำดับ

8. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

พบว่าความพึงพอใจที่แตกต่างกันได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมและเป็นกันเองเพศหญิงพอลร้อยละ 89.7 ไม่พอใจร้อยละ 10.3 เพศชายพอลร้อยละ 63.3 ไม่พอใจร้อยละ 36.7 ตามลำดับ ส่วนประเด็นอื่นๆไม่แตกต่างกันได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีการให้เกียรติและเชื่อถือในผลสำเร็จของงานที่ทำพอลร้อยละ 91.3 ไม่พอใจร้อยละ 8.7 รองลงมา

ผู้บังคับบัญชาแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมต่อการเป็นผู้นำ พอใจร้อยละ 87.0 ไม่พอใจร้อยละ 13.0 และผู้บังคับบัญชาตามสายงานสามารถให้คำแนะนำปรึกษาและเป็นตัวอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานพอใจร้อยละ 85.5 ไม่พอใจร้อยละ 14.5 ตามลำดับ

9. ด้านนโยบายและการบริหารงาน พบว่า ความพึงพอใจได้แก่ บริษัทมีการกำหนดแผนงาน/โครงการ และกิจกรรมอย่างมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้ และบริษัทมีการกระจายงานและมอบหมายหน้าที่อย่างมีความเสมอภาคและเหมาะสมกับบุคคลพอใจร้อยละ 87.0 ไม่พอใจ 13.0 เท่ากันรองลงมาผู้บังคับบัญชาบริหารงานได้ตามนโยบายที่ได้กำหนดไว้พอใจร้อยละ 85.5 ไม่พอใจร้อยละ 14.5 ตามลำดับ

10. ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา พบว่า ความพึงพอใจได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีลักษณะของความเป็นผู้นำที่ผู้ใต้บังคับบัญชาปรารถนาพอใจร้อยละ 87.0 ไม่พอใจ 13.0 และรองลงมาพอใจผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถในการบริหารงานเป็นอย่างดี ร้อยละ 85.0 ไม่พอใจร้อยละ 14.5 ตามลำดับ

เอกสารอ้างอิง

ธงชัย สมบูรณ์.(2549).คั่นคว่ำอิสรระจากองค์กรแห่ง การเรียนรู้สู่องค์กรเปี่ยมสุข. กรุงเทพฯ. ประชาณัฐสยาม.

ปริญญา สัตยธรรม (2550) . ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน วิทยาลัยศึกษา : บริษัท วาย เอชเอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด. สารนิพนธ์.คณะพัฒนาทรัพยากร มนุษย์สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์.

Feldman and Arnold.(1983). **Manageing individual and group behavior inorganizations.** New York : McGraw-Hill.

Herzberg, F., Mausner, B. &Synderman, B. B. (1959).**Motivation to work.**(2nd ed). Michigan:A bell & Howell information Co.

Moslow,A.H. (1970). **Motivation and personality (2th ed.)**. New York:McGraw-Hill.

Schermerhorn, John R. (1984). **Management for productivity.**New York : John Wiley andSons.

Frederick, Herzberg et al. (1959). **The Motivation of work.** New York: John Wiley & Sons.

Locke, Edwin A. (1976). **The nature and causes of job satisfaction.** Handbook of.Industrial and Organizational Psychology. Chicago : Rand McNally.

Ghiselli, E. E. & Brown, C. W. (1995). **Personal and industrial psychology.** New York: MeFraw. Hill Book.

การศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการของ บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยธนบุรี

A Study of Problems and Solutions for Service Providing among Supportive Staff at Thonburi University

ดร.ปฐมพร อินทรางกูร ณ อยุธยา¹ รองศาสตราจารย์ ดร.ฉัฐวิณี ลิทธิศิริอรธร²

¹บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธนบุรี, dr.pathomporn@gmail.com

²ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, rewadee@swu.ac.th

บทคัดย่อ:

งานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน กลุ่มตัวอย่างเป็นของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการจำนวน 29 คน งานวิจัยนี้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารที่ได้จากการเขียนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบซึ่งเป็นข้อมูลที่สะท้อนความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งบัณฑิตวิทยาลัยได้จัดกิจกรรมให้แก่บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยธนบุรี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารที่สะท้อนความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานสรุปได้ว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมีความใส่ใจและมีความรักในงานที่รับผิดชอบ โดยต้องการให้ผู้บริหาร คณาจารย์ และนิสิตของมหาวิทยาลัยตระหนักถึงความสำคัญบุคลากรสายวิชาการ โดยให้การสนับสนุนช่วยเหลือและให้การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสะท้อนจากความพยายามแก้ปัญหาต่างๆ ด้วยตนเองตามหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ เพื่อแบ่งเบาภาระให้คณาจารย์และผู้บริหารของมหาวิทยาลัย เช่น หากคณบดีหรือท่านผู้บริหารติดประชุมของมหาวิทยาลัยหรือกำลังสอน ซึ่งนักศึกษาที่มาติดต่อต้องการขอพบ ก็จะแนะนำให้ฝากเอกสารไว้และขอหมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับ หรือหากงานที่ตนรับผิดชอบไม่เสร็จในเวลาก็จะขออนุญาตผู้บริหารนำเอกสารไปทำต่อที่บ้านในช่วงค่ำและในวันหยุดเป็นต้น

คำสำคัญ: การบริหารทรัพยากรบุคคล การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ABSTRACT:

This research aims to investigate problems and recommend solutions for service providing among supportive staffs at Thonburi University. A sample group consists of 29 supportive staff. Data were analyzed from reflective documents, written by supportive staff, on their opinion toward their jobs. The reflection process was a part of "From Supportive Staff to Institutional Administrator" project, provided by Thonburi University for its supportive staff.

The findings from documents revealed that supportive staff were attentive and passionate about their jobs. They wanted university administrators, academic staff, and students to acknowledge the importance of supportive staff by supporting and providing incessant development based on the effort they put to resolve their job difficulties. For example, if a student wanted to meet the dean or one of the university administrators, the supportive staff would ask the student to leave his/her documents, with his/her phone number to get back. Another example was if they could not finish their job during working hours, they would ask their boss to work extra time (e.g., during evening time, or during weekend) to finish the in-progress job.

KEYWORDS: Human Resource Management, Human Resource Development

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงของสังคม เศรษฐกิจและเทคโนโลยี ส่งผลให้ทุกหน่วยต้องมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานใหม่ ให้สอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัยที่ต้องมี วิสัยทัศน์ กำหนดเป้าหมาย การจัดทำแผนกลยุทธ์ แผนการปฏิบัติงาน ผู้กิจกรรม เพื่อให้การทำงานบรรลุพันธกิจโดย มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานตามตัวชี้วัด เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และใช้เทคโนโลยีที่ก้าวหน้า ปัจจุบันการทำงานจะต้องมุ่งสู่เป้าหมาย อย่างเป็นรูปธรรม เกิดประสิทธิผลอย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานต้องเน้นปฏิบัติการเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ ลดขั้นตอนภายในที่ยุ่งยากซับซ้อนให้สั้นลง ให้ได้ผลงานอย่างคุ้มค่า ทันเวลา และส่งเสริมให้บุคลากรต้องพัฒนาให้มีความรู้รอบด้าน และหลากหลาย พัฒนาวิธีคิดและวิธีการทำงานให้สอดคล้องและทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม

การพัฒนาบุคคลให้มีศักยภาพรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทั้งด้านความรู้ความเข้าใจ แนวคิดและทัศนคติ มีทักษะในการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีใหม่มาช่วยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จึงเป็นพันธกิจสำคัญที่ต้องดำเนินการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประกันความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ และ

เป้าหมายที่กำหนดไว้ เมื่อได้บุคคลเข้ามาเป็นสมาชิกในองค์กรแล้ว องค์กรมีหน้าที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การพัฒนาบุคคลนั้นให้ดำรงความสามารถและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้องค์กร การพัฒนาบุคคลด้วยการฝึกอบรมจึงเป็นกระบวนการที่ช่วยส่งเสริมและปรับปรุงทักษะการทำงาน เพื่อความเจริญก้าวหน้าในชีวิต รวมทั้งเพื่อความอยู่รอดขององค์กรเองด้วย ดังนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญ คือ ช่วยให้ผู้คนที่ปฏิบัติงานในองค์กรมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรที่ตนปฏิบัติงาน ช่วยพัฒนาให้องค์กรเจริญเติบโต เพราะการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เป็นสื่อกลางในการประสานงานกับแผนกต่าง ๆ เพื่อแสวงหาวิธีการที่ทำให้ได้บุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาทำงานในองค์กร เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดทำให้องค์กรเจริญเติบโตและพัฒนายิ่งขึ้น และช่วยเสริมสร้างความมั่นคงให้แก่สังคมและประเทศชาติ ถ้าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างองค์กรและ ผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งยังช่วยทำให้สภาพสังคมโดยรวมมีความสุข มีความเข้าใจกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน

2. เพื่อหาแนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน

นิยามศัพท์

การบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management หรือ HRM) หมายถึง องค์การ ซึ่งจะเกี่ยวกับการวางแผน การกำหนดคุณลักษณะ หรือคุณสมบัติของบุคลากร ตั้งแต่ก่อนเริ่มต้นที่จะเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์การ จากนั้นก็ใช้งาน ให้ผลประโยชน์ ดูแลรักษาไว้ รวมถึงการพ้นจากงานด้วย

การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development: HRD) หมายถึง การส่งเสริมหรือเพิ่มพูนคุณสมบัติที่มีอยู่ในตัวบุคคล โดยใช้เทคนิควิธีต่างๆ เช่น การฝึกอบรม การฝึกปฏิบัติในงาน การศึกษา ดูงาน การศึกษาต่อ ฯลฯ

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

มโนทัศน์เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคล

หน่วยงานทุกแห่งจำเป็นต้องบริหารและพัฒนาบุคลากรของตนให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ การบริหารทรัพยากรบุคคล หรือ HRM ย่อมาจาก Human Resource Management หมายถึง ซึ่งจะเกี่ยวกับการวางแผน การกำหนดคุณลักษณะ หรือคุณสมบัติของบุคลากร ตั้งแต่ก่อนเริ่มต้นที่จะเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์การ จากนั้นก็ใช้งาน ให้ผลประโยชน์ ดูแลรักษาไว้ รวมถึงการพ้นจากงานด้วย (De Cenzo D.A., & Robbins , 1999)

การบริหารทรัพยากรบุคคลมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงานในองค์การ

2. เพื่อใช้คนให้เกิดประโยชน์สูงสุด

3. เพื่อบำรุงรักษาพนักงานที่มีความสามารถให้อยู่กับองค์การนาน ๆ

4. เพื่อพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถหน้าที่ของการบริหารทรัพยากรบุคคล ได้แก่

1. กำหนดกลยุทธ์ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

2. วางแผนเกี่ยวกับกำลังคนหรือวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

3. สรรหา คัดเลือก บรรจุแต่งตั้งบุคคลเข้าทำงาน

4. การฝึกอบรมและการพัฒนา

5. ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

6. จัดการบริหารค่าตอบแทน สวัสดิการ และผลประโยชน์

7. ดำเนินการเกี่ยวกับระเบียบวินัย

8. ดูแลด้านสุขภาพและความปลอดภัย

9. ส่งเสริมเรื่องแรงงานสัมพันธ์

10. รับผิดชอบดูแลระบบฐานข้อมูล การตรวจสอบ และการวิจัยเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์

ส่วนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล หรือ HRD ย่อมาจาก Human Resource Development หมายถึง ซึ่งเป็นเรื่องของการส่งเสริมหรือเพิ่มพูนคุณสมบัติที่มีอยู่ในตัวบุคคล โดยใช้เทคนิควิธีต่างๆ เช่น การฝึกอบรม การฝึกปฏิบัติในงาน การศึกษา ดูงาน การศึกษาต่อ ฯลฯ ซึ่งถ้าพิจารณาจากหน้าที่จะเห็นได้ว่าการพัฒนาทรัพยากรบุคคลจะเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารทรัพยากรบุคคล (Stone, R.J., 1998)

การบริการ

การบริการ (Services) หมายถึง การกระทำกิจกรรมใด ๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย : คือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทางและวิธีการพูดจา

(Singer, M.G., 1990) ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติการตามขั้นตอนและเทคนิคของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการมากที่สุด

2. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดีย่อมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่ สุภาพ อ่อนน้อมการพูดจาด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติ มีหางเสียง

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่า การบริการจะเกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการ : ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นที่ร้องขอความช่วยเหลือ หรือแสดงความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง

ผู้รับบริการ : ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่แจ้งความประสงค์หรือ ความต้องการเพื่อให้บุคคลใด บุคคลหนึ่งตอบสนองตามความต้องการของตนเองและตนเองรู้สึกพอใจ

ความสำคัญของการบริการ

การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ตาม จะต้องมีการบริการร่วมอยู่ด้วยเสมอ กรณีเป็นองค์กรหรือธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือสินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดีธุรกิจการค้าทั้งในภาคราชการหรือภาคธุรกิจเอกชนจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือต้องรักษาลูกค้ากลุ่มเดิมไว้และเพิ่มลูกค้ารายใหม่ให้ได้การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ทำให้เกิดการขายซ้ำหรือการกลับมาใช้

บริการอีกและมีการชักนำให้มีลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการกลุ่มใหม่ๆ เกิดขึ้น ตามมา

ความสำคัญของการบริการ (สมิต สัจฉกร, 2542. หน้า 14-15) อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ดังนี้

1. บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 1.1 มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- 1.2 มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 1.3 มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับ

บริการอีก

- 1.4 มีความประทับใจที่ติดต่อไปอีกนาน
- 1.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำ

ให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น

- 1.6 มีความภักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ

1.7 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2. บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 2.1 มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- 2.2 มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 2.3 มีความผิดหวังและไม่มาใช้บริการ

อีก

- 2.4 มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน

2.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้ผู้อื่นมาใช้บริการ

- 2.6 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ตั้งที่กล่าวมาข้างต้นเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลมาจากการให้บริการที่ดีและไม่ดีซึ่งเป็นความสำคัญอย่างมากต่อการให้บริการ

องค์ประกอบของระบบบริการ

1. ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการและแจ้งความจำนงในเรื่องบริการต่างๆ
2. ผู้ปฏิบัติงานบริการ คือ ผู้ที่ให้บริการ หรือ ผู้ที่รับความจำนงนั้น ๆ ไปปฏิบัติให้ตรงความต้องการมากที่สุด
3. องค์การบริการ คือ หน่วยงาน ส่วนงานที่ให้บริการ
4. ผลิตภัณฑ์บริการ คือ สิ่งที่จับต้องได้และเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้
5. สภาพแวดล้อมของการบริการ คือ องค์ประกอบด้านต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการ(Byars,L.L.&Rue, L,W., 1994) ลักษณะของการบริการ ดังนี้

1. สาระสำคัญของความไว้วางใจ (trust)
2. สิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility)
3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (inseparability)
4. ลักษณะที่แตกต่างกันไม่คงที่ (heterogeneity)
5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (perish ability)
6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (non-ownership)

ลักษณะของการให้บริการ

ธุรกิจหรือองค์กรสามารถให้การบริการแก่ลูกค้า ผู้มาใช้บริการโดยอาศัยวิธีการหรือเครื่องมือต่างๆ ดังนี้

1. การให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลัก หรือแบบพบหน้า(Face to Face) เป็นวิธีการที่ดีกว่าวิธีอื่น เพราะการใช้คนในการให้บริการสามารถปรับเปลี่ยนการบริการให้เหมาะสมกับลูกค้าหรือ

ผู้รับบริการแต่ละรายได้และลักษณะของการบริการจะเป็นแบบใกล้ชิด ดังนั้นหากธุรกิจหรือองค์กรใดมีพนักงาน เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการได้ดีลูกค้า ผู้รับบริการจะประทับใจ ก็จะทำให้ธุรกิจหรือองค์กรนั้นประสบความสำเร็จได้ไม่ยาก แต่วิธีการนี้มีข้อจำกัดในเรื่องของความแตกต่างในการให้บริการ ณ เวลาที่ต่างกัน เนื่องจากการให้บริการจะไม่เหมือนกัน มาตรฐานการให้บริการในแต่ละครั้งก็ไม่เท่ากัน

2. การให้บริการด้วยอุปกรณ์

อิเล็กทรอนิกส์ปัจจุบันนับว่ามีความสำคัญมากเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีต่างๆ ที่มีการพัฒนาเพื่อสนองความต้องการให้ลูกค้า ผู้รับบริการสามารถบริการได้ด้วยตนเอง (Self Service) และมีต้นทุนการให้บริการต่ำกว่าการใช้คนให้บริการซึ่งการให้บริการแต่ละครั้งจะมีมาตรฐานเท่ากัน แต่การให้บริการด้วยวิธีนี้มีข้อจำกัดในเรื่องการปรับรูปแบบการให้บริการตามความต้องการของลูกค้าแต่ละรายได้ยาก (สุพรรณอินทร์แก้ว, 2549) การให้บริการลูกค้ามีความสำคัญมาก ทุกธุรกิจและองค์กรจะให้ความสำคัญกับการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ผู้รับบริการตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ ซึ่งต้องสร้างความประทับใจทุก ๆ ส่วนของการบริการทั้งวิธีการให้บริการที่ใช้คน และการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะการให้บริการที่ใช้คนเป็นหลักจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจได้มากกว่าบริการที่อาศัยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการ

การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ

การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศนั้น ผู้ปฏิบัติงานทุกท่านทุกส่วนงานควรคำนึงถึงข้ออื่นๆ อีก ดังนี้

- ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบที่สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ในเรื่องของสินค้าที่นำเสนอ

ประวัติองค์กร ระเบียบ นโยบายและวิธีการต่าง ๆ ในองค์กร เพื่อมิให้เกิดความผิดพลาดเสียหาย และ ต้อง ขวนขวายหาความรู้จาก เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นอย่าง สม่ำเสมอ

- มีความช่างสังเกต (Observe) ผู้ทำงาน บริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่าง สังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็น ที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิด สร้างสรรค์ให้เกิดบริการ ที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ มากยิ่งขึ้น

- ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้น จะแสดง ถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้ช่วยเหลือแสดงความ ห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ในการช่วยเหลือ ผู้รับบริการ

- ต้องมีกิริยาจาสุภาพ (Manner) กิริยา จาสุภาพเป็นสิ่งแสดงออกจากความคิด ความรู้สึก และ ส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ดังนั้นเพื่อให้ลูกค้าหรือ ผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

- ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ๆ ไม่ควรยึด ติดกับประเพณีหรือบริการที่ทำอยู่ เคยปฏิบัติมา อย่างไม่รู้ทำไปอย่างนั้นไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการ ให้บริการจึงควรมีความคิดใหม่ๆ ในการปฏิรูประบบ บริการได้ดี

- ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional control) งานบริการเป็นงานที่ให้ความ ช่วยเหลือจากผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น มีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้นกิริยามารยาทจาก ผู้รับบริการจะแตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิพูดจากร้าวร้าวกิริยามารยาทไม่ดีซึ่งผู้ให้ บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

- ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อกับความ ช่วยเหลือตามปกติแต่บางกรณีลูกค้าที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิด หาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ อาจจะเลือก ทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการ แก่ลูกค้ามีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude) การ บริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึง ต้องมีความคิดความรู้สึกลูกค้าต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึก ไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจาก ผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ถ้าบุคคล ใดมีทัศนคติต่องานบริการดีก็จะให้ความสำคัญต่องาน บริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการ มีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

- มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือ ผู้รับบริการ (Responsibility) ในด้านงานทางการตลาด และการขาย และงานบริการ การปลูกฝังทัศนคติให้เห็น ความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูก เสมอ” ทั้งนี้เพื่อให้ ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อ ลูกค้าอย่างดีที่สุด (ฉวีวิมล สิทธิศิริอรุณ, 2556.)

ข้อควรคำนึงเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการเป็นงานที่ล่อแหลม ทำดีก็ เสมอตัวผิดพลาดก็ได้รับคำตำหนิจึงเป็นงานที่ต้องการ ความรับผิดชอบสูง และมีจิตใจหนักแน่น ผู้ซึ่งทำงาน บริการแล้วเกิดผิดพลาด บางคนก็เสียอกเสียใจ ตีอกชก หัว ฟุ่ลมฟายน้ำตา แต่กลับกัน ผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบ มักกล่าวโทษผู้อื่นป้ายความผิดให้คนต่างๆ แม้แต่ผู้มา รับบริการ เป็นเรื่องการหาแพะรับบาปหรือหาเหตุผล มากกล่าวอ้างต่าง ๆ นานาให้พ้นไป จากความรับผิดชอบ ของตน วิธีการให้บริการอันจะทำให้ผู้รับบริการพอใจ จะต้องรู้ความคาดหวังของเขา และปฏิบัติตามความ หวังเท่าที่จะเป็นไปได้ทั้งนี้ย่อมไม่ใช่เรื่องง่าย ๆ

เพราะการปฏิบัติด้วยกายวาจาใจ ต่อคนต่าง ๆ ให้สามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการแต่ละประเภท ทุกระดับย่อมมีความยากลำบาก การที่จะให้บริการเป็นที่พอใจของทุก ๆ คนคงจะเป็นเรื่องเป็นไปได้ แต่ก็ไม่มีวิสัยที่จะทำให้คนส่วนใหญ่พึงพอใจ หากเรามีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ (สุรัสวดี ราชกุล, 2546.)

ข้อควรระวังในการให้บริการ

1. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง
2. ให้บริการขาดตกบกพร่อง เป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลย เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่ได้อยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย
3. ดำเนินการล่าช้า เป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา ทำความเสียหายให้ผู้รับบริการได้
4. ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม การให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทาง การใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ของตนจึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ
5. ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง บริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้ในหลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2554)

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากร

ประชากร เป็นบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยธนบุรี

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยธนบุรีที่ปฏิบัติงานในปีการศึกษา 2557 จำนวน 29 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นเอกสารที่ได้จากการเขียนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ ซึ่งเป็นข้อมูลที่สะท้อนความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนวิชาการสู่ผู้บริหารสถานศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการสรุปอุปนัยเพื่อสังเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารที่เขียนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานที่บุคคลากรสายสนับสนุนวิชาการรับผิดชอบ

ตารางที่ 1 แสดงผลการศึกษา

ผู้ที่เกี่ยวข้อง	ปัญหา	แนวทางการแก้ไข
นักศึกษา	1. นักศึกษาไม่ตั้งใจเรียน แต่งกายไม่เรียบร้อย พูดไม่สุภาพ ไม่มีสัมมาคารวะ	1. ควรให้นักศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา ตั้งแต่การหาสาเหตุ แนวทางการแก้ปัญหา พฤติกรรม รวมทั้งมาตรการในการลงโทษ และตีคประกาศเผยแพร่ให้นักศึกษาทราบโดยทั่วถึง รวมทั้งการบังคับใช้มาตรการ

ผู้ที่เกี่ยวข้อง	ปัญหา	แนวทางการแก้ไข	ผู้ที่เกี่ยวข้อง	ปัญหา	แนวทางการแก้ไข
		อย่างตรงไปตรงมา			
นักศึกษา	2. การยื่นคำร้องนักศึกษาไม่มีการติดตามผล	2. ควรกำหนดขั้นตอนการติดต่อให้เป็นรูปธรรมติดประกาศขั้นตอนยื่นคำร้องให้นักศึกษาไว้หน้าห้อง กำหนดระยะเวลาการแจ้งผลการยื่นคำร้อง และช่องทางการแจ้งผล		บางครั้งเลือกการสื่อสารที่ไม่เหมาะสมกับงาน เช่น ใช้ Social Network ส่งหนังสือที่มีความสำคัญทำให้บางหน่วยงานไม่ทราบบางเรื่องที่สำคัญ	เช่น สร้างระบบอินทราเน็ต หรือการส่งเอกสารด้วยตนเอง
นักศึกษา	3. นักศึกษาไม่เข้าใจการใช้งานระบบสารสนเทศที่มีความสำคัญต่อนักศึกษา เช่น ระบบทะเบียนระบบ Online learning ระบบการสอบเทียบความรู้	3. จัดกิจกรรมการจัดการความรู้การใช้งานระบบสารสนเทศที่มีความสำคัญต่อนักศึกษา เช่น ระบบทะเบียนระบบ Online learning ระบบการสอบเทียบความรู้ทุกสาขาวิชา ส่งเสริมให้นักศึกษารับข้อมูลข่าวสารผ่านระบบสารสนเทศ เช่น การแจ้งผลการเรียนแจ้งผลการยื่นคำร้องผ่านระบบ SMS		2. บุคลากรค่อนข้างงัดแงะกันจนทำให้การประสานงานค่อนข้างลำบากไม่ให้อายุรติกัน	2. จัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์กับบุคลากรปีละ 2 ครั้งเพื่อให้นักศึกษาเกิดความใกล้ชิดสนิทสนมกัน เกิดความไว้วางใจกัน
			อาจารย์	1. การติดต่อสื่อสารกับอาจารย์พิเศษค่อนข้างยาก	1. เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารกัน อาจารย์พิเศษ เช่น แจ้งหมายเลขโทรศัพท์สร้างกลุ่มใน Social Network เพื่อใช้เป็นช่องทางการติดต่อสื่อสาร
เพื่อนร่วมงาน	1. การสื่อสารมีความหลากหลายมากจน	1. สร้างระบบการสื่อสารที่เป็นทางการภายในองค์กร		2. ขาดความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี การ	2. จัดอบรมการใช้งานการแก้ปัญหาสื่อโซเชียลเน็ตเวิร์กให้กับคณาจารย์

ผู้ที่เกี่ยวข้อง	ปัญหา	แนวทางการแก้ไข
	ไอ ซี ที อ โสตทัศนูปกรณ์	

สรุปสาระสำคัญ

ข้อมูลที่ได้จากความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติสายสนับสนุนวิชาการ สรุปได้ว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมีความใส่ใจและมีความรักในงานที่รับผิดชอบ ซึ่งสะท้อนจากความพยายามแก้ปัญหาต่างๆ ด้วยตนเอง ตามหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ เพื่อแบ่งเบางานให้คณาจารย์และผู้บริหารของมหาวิทยาลัย เช่น หากคณบดีหรือท่านผู้บริหารคิดประชุมของมหาวิทยาลัยหรือกำลังสอน ซึ่งนักศึกษาที่มาติดต่อต้องการขอพบ ก็จะแนะนำให้ฝากเอกสารไว้และขอหมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับ หรือหากงานที่ตนรับผิดชอบไม่เสร็จในเวลาก็จะขออนุญาตผู้บริหารนำเอกสารไปทำต่อที่บ้านในช่วงค่ำและในวันหยุดเป็นต้น

อย่างไรก็ตามบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการได้สะท้อนความคิดเห็นว่าต้องการให้ผู้บริหาร คณาจารย์ และนิสิตของมหาวิทยาลัยตระหนักถึงความสำคัญบุคลากรสายวิชาการ โดยให้การสนับสนุนช่วยเหลือและให้การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการอย่างต่อเนื่อง เช่น ให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาของนักศึกษา ช่วยให้แนวทางในการตอบคำถามจากกรณีต่างๆ ที่พบ และให้การฝึกอบรมเพื่อช่วยลดปัญหาการใช้เทคโนโลยีให้แก่คณาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาในการใช้อุปกรณ์สื่อโสตทัศนูปกรณ์ที่มหาวิทยาลัยติดตั้งไว้ในห้องเรียนต่างๆ รวมทั้งฝึกอบรมการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มหาวิทยาลัยวางระบบไว้ เช่น การส่งผลการเรียน เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- ฉัฐวิมล สิทธิศิริอรธร. การฝึกอบรม (Training). ที-บุ๊คส์. กรุงเทพฯ. 2556.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ. กรุงเทพฯ. 2544.
- สมิต สัชฌุกร. ศิลปะการให้บริการ. พิมพ์ครั้งที่ 1 สำนักพิมพ์วิญญูชน. กรุงเทพฯ. 2548.
- สุพรรณิ อินทร์แก้ว. การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง. พิมพ์ครั้งที่ 2. ธนเพส. กรุงเทพมหานคร. 2549.
- สุรัสวดี ราชกุลชัย. การบริหารสำนักงาน. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์. มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ. 2546.
- De Cenzo, D.A., & Robbins, S.P. Human Resource Management . 6th ed. New York : John Wiley & Sons, Inc. 1999.
- Byars, L.L., & Rue, L.W. Human Resource Management. 4th ed. Boston. 1994.
- Singer, M.G. Human Resource Management. New York : PWS-KENT. 1990.
- Stone, R.J. Human Resource Management. 3rd. edition. Singapore : Jacaranda Wiley LTD. 1998.

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมและการตัดสินใจ
ในตราสารหนี้ของนักลงทุนรายย่อยในตลาดแรก

Factors Affecting the Investment Behavior and
Decision Making on Debt of Retail Investors in Primary Market

สุกัญญา ทิริโท¹ ดร.เกียรติชัย วีระญาณนท์²

^{1,2} คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, sisukunya_nbc@hotmail.com

บทคัดย่อ:

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนของนักลงทุนรายย่อยที่ลงทุนในตราสารหนี้ในตลาดแรก ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 30-45 ปี จบการศึกษาระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรืออาชีพอิสระ มีรายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ยที่ระดับ 40,001-60,000 บาท มีประสบการณ์การลงทุนมากกว่า 3-6 ปี การลงทุนโดยเฉลี่ยเดือนละครั้ง แหล่งที่มาของเงินทุนส่วนใหญ่มาจากเงินออมส่วนที่เหลือจากการใช้จ่าย การลงทุนจากการแนะนำของเจ้าหน้าที่การตลาด ข้อมูลข่าวสารได้จากบริษัทหลักทรัพย์ที่เปิดบัญชี ประเภทนักลงทุนที่ยอมรับความเสี่ยงได้ วัตถุประสงค์ของการลงทุนเป็นการเก็งกำไรระยะสั้น และนำผลตอบแทนไปใช้ในชีวิตประจำวันเป็นส่วนใหญ่

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในตราสารหนี้ รายได้ ความเสี่ยงและการกระจายความเสี่ยง แหล่งรับข้อมูลข่าวสาร มีความสำคัญมาก พฤติกรรมและผลต่อการตัดสินใจลงทุนในตราสารหนี้โดยโดยวิเคราะห์ผลทดสอบสมมติฐาน ประสบการณ์ลงทุนที่ต่างกัน ปัจจัยด้านความเสี่ยงการลงทุน ปัจจัยด้านการกระจายการลงทุน ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในตราสารหนี้ที่แตกต่างกัน การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการลงทุนในตราสารหนี้ เรียงลำดับมากที่สุด (1) ขาดคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญในการลงทุน ร้อยละ 28.36 (2) แหล่งข้อมูลข่าวสารในการให้ความรู้เกี่ยวกับการลงทุนมีจำกัด ร้อยละ 26.64 (3) การประชาสัมพันธ์ยังมีอยู่น้อย ร้อยละ 23.07 ตามลำดับ

คำสำคัญ : ตราสารหนี้, นักลงทุนรายย่อย, ตลาดแรก

ABSTRACT :

The research aimed to study Factors Affecting Investment Behavior and Decision Making of Retail Debt Investors in Primary Market. The findings were summarized as follows : The samples were 30-45 years old, graduated bachelor's degree, private business or freelance careers, monthly income average 40,001-60,000 baht, investment experiences 3-6 years, investment once a month, source of investment fund were saving from spending, investment information were from securities company which open account with, type was risk acknowledgement investors, objectives of investment were short term speculative profit, and investment returns were mostly used in daily living.

Factors affecting investment behavior and decision making of retail debt investors in primary market were income, risk distributions, source of information which were ranked at high. Then, The analysis of hypothesis test results were that with having different in investment experiences, in risk distributions and in source of information had different in factors affecting investment. According to analyses problem of investment in debt instrument were rank (1) short of recommendation from investment specialists at percentage of 28.36. (2) limit of source investment information at percentage of 26.64 (3) limit of public relation at percentage of 23.07.

KEYWORDS: Debt , Retail Investors , Primary Market

1. บทนำ

วิกฤติเศรษฐกิจในสหรัฐอเมริกาเริ่มต้นมาจากวิกฤติสินเชื่อในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่ เรียกว่า ซับไพรม์ (subprime) ส่งผลกระทบต่อตลาดการเงินของประเทศที่ได้ชื่อว่าเป็นต้นตำรับของนวัตกรรมทางการเงิน สถาบันการเงินขนาดใหญ่และมีชื่อเสียงของสหรัฐฯต่างก็ได้รับผลกระทบจากวิกฤติดังกล่าวปัญหาของสถาบันการเงินทวีความรุนแรงจนทำให้เกิดวิกฤติการเงินของสหรัฐฯ ที่ถูกขนานนามว่า Hamburger Crisis และได้ลุกลามกลายเป็นวิกฤติของโลกไปในที่สุดไทยก็เป็นหนึ่งในประเทศที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจดังกล่าวด้วย กอปรกับปัญหาการเมืองของไทยที่ยืดเยื้อมานาน ก็เป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ส่งผลให้ปัญหาเศรษฐกิจของประเทศทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น

ตลาดตราสารหนี้ได้รับผลกระทบจากปัญหาเศรษฐกิจดังกล่าวเป็นอย่างมาก ซึ่งจากตัวเลขดัชนีของหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์ทั่วโลกพบว่าดัชนีร่วงต่ำลงมาในอัตราที่ในอัตราที่สูงมาก โดยดัชนีตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยช่วงหลังเกิดวิกฤติแฮมเบอร์เกอร์ (Hamburger Crisis) ลดลงมากกว่าร้อยละ 50 (กองบรรณาธิการ. 2553:26-27) เหตุผลที่ดัชนีตลาดหลักทรัพย์ลดต่ำลงอย่างมากเนื่องจากความเชื่อมั่นของนักลงทุนรายย่อยลดลงส่งผลให้นักลงทุนชะลอการลงทุนออกไป

ตราสารหนี้เป็นเครื่องมือสำหรับการลงทุนของประเทศอีกประเภทหนึ่งที่มีทางเลือกในการลงทุนที่หลากหลาย เนื่องจากว่าประชาชนผู้ออมเงินที่เป็นนักลงทุนรายย่อยมีความสนใจในช่องทางการลงทุนอื่นๆ ที่ทำให้อัตราผลตอบแทนในระดับที่ต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำจนไม่สามารถชดเชยความเสี่ยงจากอัตราเงินเฟ้อได้ แต่เนื่องจากนักลงทุนรายย่อยมีข้อจำกัดที่ทำให้ไม่สามารถลงทุนในตลาดหลักทรัพย์โดยตรงได้ เนื่องจากนักลงทุนต้องอาศัยข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจ ต้องอาศัยการวิเคราะห์ที่ถูกต้องแม่นยำ นอกจากนั้นการตัดสินใจจะต้องรวดเร็ว การลงทุนจึงจะมีประสิทธิภาพและให้ผลตอบแทนตรงตามเป้าหมายที่กำหนดได้ แต่ในความเป็นจริงแล้วกลับพบว่า นักลงทุนรายย่อยในประเทศไทยส่วนใหญ่มีทุนทรัพย์จำนวนจำกัด ไม่มีประสบการณ์ ขาดความรู้ความชำนาญในการลงทุน ไม่มีเวลาจะศึกษาค้นคว้าและติดตามข้อมูลในการตัดสินใจลงทุน ทำให้เกิดการขาดทุนจากการลงทุน

ในปัจจุบันสภาพการณ์แข่งขันมีมากขึ้นเรื่อยๆ บริษัทหลักทรัพย์จัดการตราสารหนี้ต่าง ๆ จึงต้องมีการสร้างกลยุทธ์ทางด้านนโยบายการลงทุนตราสารหนี้ แต่ละประเภทของบริษัทเพื่อสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน (Competitiveness) แต่เนื่องจากนักลงทุนรายย่อยมี

ความแตกต่างกันทั้งในด้านความต้องการและพฤติกรรมการลงทุน ทำให้บริษัทหลักทรัพย์จัดการตราสารหนี้ว่าจะสร้างกลยุทธ์อย่างไรเพื่อตอบสนองความต้องการของนักลงทุนรายย่อยได้มากที่สุดซึ่งจะทำให้ตราสารหนี้ได้รับผลตอบแทนสูงสุด และเพิ่มมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ (NAV) ด้วยเหตุข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนของนักลงทุนรายย่อยในตลาดแรก

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการลงทุนในตราสารหนี้ของนักลงทุนรายย่อยที่ลงทุนในตลาดแรก
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนของนักลงทุนรายย่อยที่เลือกลงทุนในตราสารหนี้ในตลาดแรก

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อเป็นแนวทางให้กับบริษัทหลักทรัพย์จัดการตราสารหนี้ สร้างกลยุทธ์ทางด้านนโยบายการลงทุนของตราสารหนี้

4. ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเก็บรวบรวมจากแหล่งข้อมูลแบบสอบถาม และนำข้อมูลมาประมวลผลให้ได้ผลลัพธ์ โดยทำการศึกษาจาก นักลงทุนรายย่อย โดยสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย t-test, f-test

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้พัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในรูปแบบของสำรวจ โดยอาศัยการศึกษาแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมและการตัดสินใจ

ลงทุนในตราสารหนี้ โดยใช้หลักปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยอื่นๆ มาเป็นกรอบแนวทางการออกแบบสำรวจ โดยแบ่งรายละเอียดของคำถามที่ใช้สัมภาษณ์ออกเป็น 5 ส่วนได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลทั่วไปได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน และประสบการณ์การลงทุน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการลงทุนในตราสารหนี้

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจลงทุนในตราสารหนี้ ประกอบด้วย ปัจจัยตัวอื่น ด้านรายได้ ด้านความเสี่ยงในการลงทุน ด้านการกระจายการลงทุน ด้านข้อมูลข่าวสาร

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 5 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของนักลงทุนในตราสารหนี้ในตลาดแรก

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลในการเก็บแบบสำรวจ โดยใช้กลุ่มนักลงทุนรายย่อยในตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์ในตลาดแรก จำนวนทั้งสิ้น 825,485 คน (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2556 : เว็บไซต์กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ นักลงทุนรายย่อย จำนวน 250 คน

การประมวลผล

1. การลงรหัส (Coding) ในแบบสอบถาม ถูกฉบับตามคู่มือลงรหัสที่ได้จัดทำไว้

2. คัดลอกรหัส ที่ลงเรียบร้อยแล้ว ลงใน

แบบฟอร์มการลงรหัส (General Coding Form) เพื่อนำข้อมูลไปบันทึกลงในคอมพิวเตอร์

3. นำข้อมูลที่ได้นับที่เข้าประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่าง ๆ ที่ต้องการใช้ในการวิจัย

5. ผลการศึกษา

การศึกษาในหัวข้อเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมและการตัดสินใจในตราสารหนี้ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากนักลงทุน ลงทุนรายย่อย ผลการศึกษาสามารถแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1. การศึกษาลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ศึกษาเกี่ยวกับ เพศ อายุ การศึกษารายได้ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ประสพการณ์ลงทุน ผลการศึกษาแสดงได้ดังนี้ ว่า นักลงทุนรายย่อย เป็นเพศชายร้อยละ 60.80 และรองลงมาเพศหญิง ร้อยละ 39.20 นักลงทุนรายย่อย แยกตามอายุ ส่วนใหญ่จะมีอายุอยู่ระหว่าง 30-35 ปี รองลงมาคือมีอายุ ระหว่าง 46-60 ปี ร้อยละ 29.60 และอายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 22.00 และอายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 9.20 ตามลำดับ นักลงทุนรายย่อยแยกตามระดับการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 70.00 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 22.00 และต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 8.00 พบว่า ส่วน นักลงทุนรายได้ย่อยส่วนใหญ่มีรายได้ 40,000 - 60,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 36.80 รองลงมาคือ มีรายได้ 20,000 - 40,000 บาท ร้อยละ 29.20 และมีรายได้ไม่เกิน 20,000 ร้อยละ 18.00 และรายได้ 60,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 16.00 ตามลำดับ

การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการลงทุนในตราสารหนี้ของนักลงทุนรายย่อยได้แจกแจงเป็น

ข้อมูลแสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลการลงทุนของนักลงทุนรายย่อย ตามประสพการณ์เกี่ยวกับการลงทุน แหล่งที่มาของเงินทุน แหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับตราสารหนี้ ประเภทของนักลงทุน วัตถุประสงค์ของการลงทุน ผลตอบแทนที่ได้จากการลงทุน ผลการศึกษาแสดงได้ดังนี้ จากตารางพบว่า พฤติกรรมการลงทุนในตราสารหนี้ของนักลงทุนรายย่อย ตามประสพการณ์เกี่ยวกับการลงทุนมากกว่า 3-6 ปี มากที่สุด ร้อยละ 36.80 และรองลงมาคือ ประสพการณ์การลงทุน 1-3 ปี ร้อยละ 33.20 และประสพการณ์ลงทุนมากกว่า 6 ปีขึ้นไป ร้อยละ 26.40 และมีประสพการณ์ลงทุนน้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 3.30 นักลงทุนรายย่อย โดยเฉลี่ยลงทุนบ่อยครั้งเพียงใด (ในช่วงเวลา 1 เดือน) จากตารางพบว่า พฤติกรรมการลงทุนในตราสารหนี้ ส่วนใหญ่เดือนละครั้ง ร้อยละ 32.40 รองลงมา อาทิตย์ละครั้ง ร้อยละ 26.80 ลงทุนทุก 3-4 วัน ร้อยละ 16.00 และลงทุนทุกวัน ร้อยละ 1.20 ตามลำดับ นักลงทุนรายย่อยแยกตามข้อมูลการลงทุนในด้านแหล่งที่มาของเงินทุน จากตารางพบว่า นักลงทุนรายย่อยมีแหล่งเงินทุนมาจาก เงินออมส่วนที่เหลือจากค่าใช้จ่าย ร้อยละ 98 และเงินกู้ยืม ร้อยละ 2 ตามลำดับ พฤติกรรมข้อมูลการลงทุนในด้านการติดต่อการลงทุน จากตารางพบว่า นักลงทุนรายย่อยส่วนใหญ่ติดต่อการลงทุนจากการแนะนำของเจ้าหน้าที่การตลาด ร้อยละ 78.80 และลงทุนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 21.20 พฤติกรรมของนักลงทุนรายย่อยตามแหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับตราสารหนี้ จากตารางพบว่า พฤติกรรมของนักลงทุนรายย่อย ส่วนใหญ่ข้อมูลข่าวสารจากบริษัทหลักทรัพย์ที่เปิดบัญชี ร้อยละ 74 รองลงมาได้รู้ข้อมูลข่าวสารจากอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 35.00 และ

ได้รับข้อมูลข่าวสารจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ร้อยละ 12 ตามลำดับ พฤติกรรมของนักลงทุนรายย่อย ตามวัตถุประสงค์ของการลงทุน จากตารางพบว่า นักลงทุนรายราย มีวัตถุประสงค์ของการลงทุนมากที่สุด การเก็งกำไรระยะสั้น ร้อยละ 61.20 และรองลงมาคือ วัตถุประสงค์ของการลงทุนเพื่อกระจายความเสี่ยง ร้อยละ 30.80 และการลงทุนเพื่อผลตอบแทนระยะยาว ร้อยละ 8.00 พฤติกรรมการลงทุนของนักลงทุนรายย่อยตามผลตอบแทนที่ได้รับจากการลงทุน จากตารางพบว่า ผลตอบแทนที่ได้รับจากการลงทุนส่วนใหญ่ นำไปใช้ในชีวิตประจำวัน ร้อยละ 54.00 รองลงมาผลตอบแทนที่ได้รับจากการลงทุนนำมาเป็นกำไรสะสมไว้ใช้ในอนาคต ร้อยละ 42.00 และผลตอบแทนที่ได้รับจากการลงทุนเพื่อปรับฐานะการครองชีพ ร้อยละ 4.00 ส่วนที่ 3 การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจลงทุนในตราสารหนี้ แบ่งออกเป็น 6 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านรายได้ ปัจจัยด้านความเสี่ยงในการลงทุน ปัจจัยด้านการกระจายรายการลงทุน ปัจจัยทางด้านข้อมูลข่าวสาร ปัจจัยทางด้านพฤติกรรมการลงทุนในตราสารหนี้ ได้แจกแจงเป็นข้อมูลออกมาเป็นรูปแบบของค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงอธิบายผลของข้อมูลได้ดังนี้ จากตารางพบว่า ปัจจัยทางด้านรายได้ของแต่ละบุคคล ในการลงทุนมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.98 อยู่ในระดับมาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.97 แสดงให้เห็นว่า การลงทุนนั้นนักลงทุนจะเก็บเงินเพียงบางส่วนมาใช้เพื่อการลงทุนและเชื่อว่ารายได้ของแต่ละบุคคลมีผลต่อการตัดสินใจการลงทุน ส่วนปัจจัยด้านความเสี่ยง จากตาราง พบว่า ปัจจัยทางด้านความเสี่ยงในการลงทุนมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.20 อยู่ในระดับเห็น

ด้วย มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 แสดงให้เห็นว่า นักลงทุนรับรู้ถึงการลงทุนในตราสารหนี้ มีความเสี่ยงและสามารถยอมรับความเสี่ยงได้ ส่วนปัจจัยด้านการกระจายความเสี่ยงการลงทุนมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.91 อยู่ในระดับจริงมาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 แสดงให้เห็นว่า นักลงทุนมีการพิจารณาถึงการกระจายความเสี่ยงในการลงทุน ก่อนการตัดสินใจลงทุน ส่วนปัจจัยด้านแหล่งข้อมูลข่าวสารจากโบรกเกอร์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.09 อยู่ในระดับมาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 รองลงมาคือ อินเทอร์เน็ตมีค่าเฉลี่ย 4.02 อยู่ในระดับมาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 แสดงให้เห็นว่า นักลงทุนให้ความสำคัญกับแหล่งข้อมูลข่าวสารในการรับรู้

ส่วนปัจจัยทางข้อมูลเกี่ยวกับตราสารหนี้ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.03 อยู่ในระดับมาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 โดยนักลงทุนจะพิจารณาข้อมูลเกี่ยวกับการคิดสถานะ (กำไร/ขาดทุน) ทุกวันมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.06 อยู่ในระดับมาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 รองลงมาคือ รูปแบบ กฎเกณฑ์ ที่เป็นมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.02 อยู่ในระดับมาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 แสดงให้เห็นว่า ลักษณะรูปแบบ กฎเกณฑ์ เกี่ยวกับตัวสารหนี้มีความสำคัญต่อการตัดสินใจลงทุน ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสารแหล่งของข้อมูลในการประกอบการตัดสินใจ พบว่ามีค่าเฉลี่ย รวมอยู่ที่ 4.02 อยู่ในระดับมาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 โดยนักลงทุนจะพิจารณาข้อมูลเกี่ยวกับสถานะตลาดปัจจุบันมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 อยู่ในระดับมาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 รองลงมาคือ บทวิชาการ/โบรกเกอร์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.96 อยู่ในระดับ

มาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 และเจ้าหน้าที่การตลาด (ข้อมูลพื้นฐาน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.85 อยู่ในระดับมาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 แสดงให้เห็นว่า นักลงทุนให้ความสำคัญต่อแหล่งข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกันและเชื่อได้ว่าแหล่งของข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการใช้ประกอบการตัดสินใจก่อนการลงทุน

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในตราสารหนี้ที่แตกต่างกัน จากตารางพบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติมากกว่าที่ระดับ 0.05 หมายความว่าเพศที่แตกต่างกันมีการตัดสินใจการลงทุนที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ นั้นหมายถึงเพศ ไม่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในตราสารหนี้

อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในตราสารหนี้ที่แตกต่างกัน จากตารางพบว่า อายุระหว่าง 30-45 ปี และอายุระหว่าง 46-60 ปี ตามลำดับ ที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในตราสารหนี้

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในตราสารหนี้ที่แตกต่างกัน จากตารางพบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติมากกว่าที่ระดับ 0.05 หมายความว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการตัดสินใจการลงทุนที่ไม่แตกต่างกัน

อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในตราสารหนี้ที่แตกต่างกัน จากตารางพบว่า อาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ และพนักงานบริษัทเอกชนตามลำดับ ที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในตราสารหนี้

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในตราสารหนี้ที่แตกต่างกัน จากตารางพบว่า รายได้ระหว่าง 40,001-60,000 บาท, รายได้ระหว่าง 20,001-40,000 บาท ตามลำดับ ที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในตราสารหนี้

ประสบการณ์การลงทุนที่ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการลงทุนในตราสารหนี้ที่แตกต่างกัน จากตารางพบว่า ประสบการณ์ลงทุนมากกว่า 6 ปีขึ้นไป และ อายุระหว่าง 1-3 ปี มีผลต่อพฤติกรรมการลงทุนในตราสารหนี้ที่แตกต่างกัน

ปัจจัยทางด้านรายได้ของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในตราสารหนี้ที่ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยทางด้านความเสี่ยงในการลงทุนที่ต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในตราสารหนี้ที่แตกต่างกัน จากตารางพบว่า การลงทุนในตราสารหนี้มีความเสี่ยง และยอมรับความเสี่ยง ตามลำดับ มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในตราสารหนี้ที่แตกต่างกัน

ปัจจัยทางด้านการกระจายความเสี่ยงที่ต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในตราสารหนี้ที่แตกต่างกัน จากตารางพบว่า เพื่อเพิ่มรูปแบบการลงทุน เพื่อกระจายความเสี่ยง ตามลำดับ มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในตราสารหนี้ที่แตกต่างกัน

ปัจจัยทางด้านประเภทของนักลงทุนที่ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการลงทุนในตราสารหนี้ที่ต่างกัน จากตารางพบว่า ยอมรับความเสี่ยง และไม่ชอบความเสี่ยง มีผลต่อพฤติกรรมการลงทุนตราสารหนี้ที่ต่างกัน

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการลงทุนในตราสารหนี้ จากตารางพบว่า ปัญหาและอุปสรรคของการลงทุนในตราสาร

หนี้เรียงลำดับมากที่สุด (1) ขาดผู้เชี่ยวชาญในการลงทุนให้คำแนะนำ ร้อยละ 28.36 (2) แหล่งข้อมูลข่าวสารในการให้ความรู้เกี่ยวกับการลงทุนมีจำกัด ร้อยละ 26.64 (3) การประชาสัมพันธ์ยังมีอยู่น้อย ร้อยละ 23.07 (4) ตราสารหนี้เข้าใจยาก ร้อยละ 12.70 (5) การซื้อขายมีกฎระเบียบที่ยุ่งยาก ร้อยละ 9.23 ตามลำดับ

6.สรุปและการอภิปรายผล

จากผลการศึกษาลักษณะทั่วไปของนักลงทุนรายย่อยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย การศึกษาระดับปริญญาตรี นักลงทุนรายได้ย่อยส่วนใหญ่มีรายได้ 40,000-60,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 36.80 และมีประสบการณ์การลงทุนมากกว่า 3-6 ปี ลงทุนส่วนใหญ่เดือนละ ครั้ง แหล่งที่มาของเงินทุนมาจากเงินออมส่วนที่เหลือจากค่าใช้จ่าย ร้อยละ 98.00 ส่วนใหญ่ติดต่อกิจการจากคำแนะนำของเจ้าหน้าที่การตลาด ร้อยละ 78.80 ส่วนใหญ่ข้อมูลข่าวสารจากบริษัทหลักทรัพย์ที่เปิดบัญชี ร้อยละ 74 มีวัตถุประสงค์ของการลงทุนมากที่สุด การเก็งกำไรระยะสั้น ร้อยละ 61.20 ส่วนใหญ่ นำไปใช้ในชีวิตประจำวัน การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเพศที่ต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในตราสารหนี้ที่ต่างกัน จากตารางพบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติมากกว่าที่ระดับ 0.05 หมายความว่าเพศที่ต่างกันมีการตัดสินใจการลงทุนที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ นั่นหมายถึงเพศไม่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในตราสารหนี้

อายุที่ต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในตราสารหนี้ที่ต่างกัน จากตารางพบว่า อายุระหว่าง 30-45ปี และอายุระหว่าง46-60ปี ตามลำดับ ที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในตราสารหนี้

ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในตราสารหนี้ที่แตกต่างกัน จากตารางพบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติมากกว่าที่ระดับ 0.05 หมายความว่าระดับการศึกษาที่ต่างกันมีการตัดสินใจการลงทุนที่ไม่แตกต่างกัน

อาชีพที่ต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในตราสารหนี้ที่แตกต่างกัน จากตารางพบว่า อาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ และพนักงานบริษัทเอกชนตามลำดับ ที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในตราสารหนี้

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในตราสารหนี้ที่แตกต่างกัน จากตารางพบว่า รายได้ระหว่าง 40,001-60,000 บาท, รายได้ระหว่าง 20,001-40,000 บาท ตามลำดับ ที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในตราสารหนี้

ประสบการณ์ลงทุนที่ต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการลงทุนในตราสารหนี้ที่แตกต่างกัน จากตารางพบว่า ประสบการณ์ลงทุนมากกว่า 6 ปีขึ้นไป และ อายุระหว่าง 1-3 ปี มีผลต่อพฤติกรรมการลงทุนในตราสารหนี้ที่แตกต่างกัน

ปัจจัยทางด้านรายได้ของแต่ละบุคคลที่ต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในตราสารหนี้ที่ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยทางด้านความเสี่ยงในการลงทุนที่ต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในตราสารหนี้ที่ต่างกัน จากตารางพบว่า การลงทุนในตราสารหนี้มีความเสี่ยง และยอมรับความเสี่ยง ตามลำดับ มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในตราสารหนี้ที่ต่างกัน

ปัจจัยทางด้านการกระจายความเสี่ยงที่ต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในตราสารหนี้ที่ต่างกัน จากตารางพบว่า เพื่อเพิ่มรูปแบบการ

ลงทุน เพื่อกระจายความเสี่ยง ตามลำดับ มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในตราสารหนี้ที่แตกต่างกัน

ปัจจัยทางด้านประเภทของนักลงทุนที่ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการลงทุนในตราสารหนี้ที่ต่างกัน จากตารางพบว่า ยอมรับความเสี่ยง และไม่ชอบความเสี่ยง มีผลต่อพฤติกรรมการลงทุนตราสารหนี้ที่ต่างกัน

การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการลงทุนในตราสารหนี้ จากตาราง พบว่า ปัญหาและอุปสรรคของการลงทุนในตราสารหนี้เรียงลำดับมากที่สุด (1) ขาดผู้เชี่ยวชาญในการลงทุน ให้คำแนะนำ ร้อยละ 28.36 (2) แหล่งข้อมูลข่าวสารในการให้ความรู้เกี่ยวกับการลงทุนมีจำกัด ร้อยละ 26.64 (3) การประชาสัมพันธ์ยังมีอยู่น้อย ร้อยละ 23.07 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ ณิชากา เทียมศักดิ์ 2556. **ปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนในตราสารอนุพันธ์ของนักลงทุนรายย่อย บริษัทหลักทรัพย์ เอเชีย พลัส จำกัด (มหาชน)** พบว่าปัญหาอุปสรรค รวมถึงข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาตลาดตราสารอนุพันธ์นั้น ของนักลงทุน ที่มีความสำคัญเป็น อันดับแรกคือ จำนวนบุคคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำในการลงทุนมีน้อยเกินไป และควรเพิ่มเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและมีงานวิจัยที่ใช้ในการประกอบการตัดสินใจลงทุนให้มากขึ้น ประกอบกับส่งเสริมให้มีการอบรม สัมมนา ให้ครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้นและเป็นอย่างต่อเนื่อง พร้อมกันกับควรมีการจัดหาสินค้าสินค้าเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมและการตัดสินใจลงทุนในตราสารหนี้ของนักลงทุนรายย่อยในตลาดแรก สามารถสรุป

เป็นข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการนำไปใช้เพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนาข้อบกพร่องพร้อมทั้งตอบสนองความต้องการของนักลงทุนรายย่อยในตลาดแรกได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

1. ตลาดตราสารหนี้ในประเทศ ควรส่งเสริมการพัฒนาความรู้และความเข้าใจในการลงทุนในตราสารหนี้ให้นักลงทุนรายย่อย และผู้ที่ต้องการศึกษาการลงทุนในตราสารหนี้เพิ่มมากขึ้น เพื่อสนับสนุนให้ผู้มีเงินออมเข้ามาลงทุนในตราสารหนี้มากขึ้น

2. ตลาดตราสารหนี้ในประเทศไทย หรือผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนาตลาดตราสารหนี้ ควรสนับสนุนให้นักวิชาการเขียนบทความ หนังสือ หรือผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนาตลาดตราสารหนี้ให้มากขึ้น เป็นการเพิ่มช่องทางการศึกษาหาความรู้ให้กับนักลงทุนในตราสารหนี้หรือผู้ที่ต้องการศึกษาการลงทุนในตราสารหนี้

เอกสารอ้างอิง

เกษมะณี การ์รินทร์. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจลงทุนในตราสารอนุพันธ์ โกลด์ฟิวเจอร์ของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร.** สารนิพนธ์,มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2554

พรชัย การุณรังษีวงศ์. **พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมตราสารหนี้ของผู้ลงทุนหลักทรัพย์จัดการกองทุนกสิกรไทย จำกัด.** งานศึกษาค้นคว้าอิสระธุรกิจมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2552

จิรพงษ์ ชูเชื้อ. **ความเสี่ยงจากการลงทุนในตราสารอนุพันธ์.** สารนิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต ,มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2551

ชัยฤกษ์ แก้วขันทอง, 2550 การศึกษาปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อปริมาณการซื้อขายตราสารหนี้

ชาติรี โรจนอาภา. จิตวิทยากับการลงทุน 4
กัณเมื่อ 16 พฤศจิกายน 2557, จาก

http://www.mfcfund.com/mfc/index.php?option=com_content&view=article&=751&Itemid=92&lang=th#

ณิชภา เทียมศักดิ์. ปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนในตราสารอนุพันธ์ของนักลงทุนรายย่อย บริษัทหลักทรัพย์ เอเชีย พลัส จำกัด (มหาชน) ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ, 2556

ศูนย์ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ตลาดทุน สถาบันกองทุนเพื่อพัฒนาตลาดทุน, 2554. ตลาดการเงิน (online). www.tis-thailand.org/index.php.

สุพรรณษา วรรณราช. 2549. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเน็ตของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

อนุชิต เลิศบัณฑิตกุล. การศึกษาพฤติกรรมการลงทุนและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลงทุนในหลักทรัพย์ที่มีอยู่ในบริษัท ตลาดอนุพันธ์ (ประเทศไทย). วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2552

รูปแบบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดและคุณค่าตราสินค้าที่มีต่อความภักดีต่อตรา สินค้าของผู้ซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในประเทศไทย

The Model of Marketing Mix Strategy and Influence of Brand Equity on Buyer's

Brand loyalty of Functional Food in Thailand

ภัทรญาณ์ บุญนาค

นักศึกษาระดับปริญญาเอก คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยสยาม

E-mail: Pattaraya_boonnark@hotmail.com

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความภักดีต่อตราสินค้าของผู้ซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในประเทศไทย เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดและคุณค่าตราสินค้าที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้ซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในประเทศไทย การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีการศึกษาการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริโภคผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร จำนวนทั้งสิ้น 1,350 ราย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) ตามจำนวนที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้แต่ละเขตและใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) สุ่มตัวอย่างจากวัยทำงานที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปจนถึงอายุ 59 ปี และเคยบริโภคผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเครื่องสำอางเพื่อสุขภาพ ใช้การแจกแบบสอบถามผู้ซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในกรุงเทพมหานครทั้ง 50 เขต โดยแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา สถิติเชิงอนุมาน และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการศึกษา พบว่า กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด การรู้จักตราสินค้า ความคุ้นเคยต่อตราสินค้า ส่งผลทางตรงและทางอ้อมความภักดีต่อตราสินค้าของผู้ซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในประเทศไทย ซึ่งโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมและมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ระดับดีและเป็นที่ยอมรับได้ เนื่องจากมีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (R^2) เท่ากับ 0.856 หรือคิดเป็นร้อยละ 85.60

คำสำคัญ: กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด คุณค่าตราสินค้า ความภักดีต่อตราสินค้า

ABSTRACT:

This purpose of research is studying for The Model of Marketing Mix Strategy and Influence of Brand Equity on Buyer's Brand loyalty of Functional Food in Thailand and studying for factors affect the relationship between marketing strategy and brand equity influence on brand loyalty of Functional Food's customer in Thailand. The studying of this research is used by methodology of the quantitative research. Using the questionnaire as the method in collecting information from the functional food consumer for amount of totally 1,350 persons and the questionnaires are used as tools;

analyze data using descriptive statistics, inferential statistics. The results study showed that marketing strategy, brand awareness, brand familiarity. Have a direct effect on toward Purchase Intention of Functional Food's customer in Thailand. The causal model developed is appropriate and has the ability to predict the good and acceptable. Because of the squared multiple correlation coefficients (R^2) is equal to 0.856 or percent 85.60

KEYWORDS: Marketing Mix Strategy, Brand equity, Brand loyalty

1. บทนำ

การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมด้านเศรษฐกิจ การค้าการลงทุนและเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ทำให้การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันมีการปรับเปลี่ยนแนวทางธุรกิจ โครงสร้างการผลิตและบริการตลอดจนกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อพร้อมรับสถานการณ์การแข่งขันที่ทวีรุนแรงขึ้น ทำให้ตราสินค้าเข้ามามีบทบาทและความสำคัญอย่างยิ่งต่อการวางแผนการตลาด เพราะตราสินค้านั้นได้ถูกนำมาใช้เป็นกลยุทธ์หนึ่งเพื่อให้ผลิตภัณฑ์นั้นอยู่เหนือคู่แข่งซึ่งเห็นได้จากผู้บริโภคจะมีความเชื่อมั่นและรู้สึกว่าผลิตภัณฑ์ที่มีตราสินค้าจะมีคุณค่าและคุณภาพดีกว่าผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีตราสินค้า (Keller, 1998: 14-21) ซึ่งการสร้างตราสินค้าเป็นเครื่องมือทางการตลาดเชิงกลยุทธ์ที่สามารถเพิ่มมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กรธุรกิจ เนื่องจากตราสินค้าได้รับการยอมรับว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค สำหรับคุณค่าตราสินค้าถือได้ว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าที่สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์กรธุรกิจ กลยุทธ์คุณค่าตราสินค้าจึงมีบทบาทสำคัญในการสร้างความสำเร็จทางการตลาดให้กับความหลากหลายผลิตภัณฑ์ (Aaker, 1993: 333-414) เนื่องจากกลยุทธ์คุณค่าตราสินค้าสามารถสร้างความแตกต่างและความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยเป็นตัวกลางในการเชื่อมโยงคุณค่าและเอกลักษณ์เพิ่มเติมเข้ากับประโยชน์ใช้สอยทั่วไปของผลิตภัณฑ์หรือบริการในการรับรู้ของผู้บริโภค ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริโภค

ตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างผลิตภัณฑ์ได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น โดยเฉพาะความแตกต่างในคุณสมบัติที่จับต้องไม่ได้ที่มีคุณค่าในด้านความรู้สึกและอารมณ์ของผู้บริโภค (Murphy, 1990: 163-200) ดังนั้นความสำคัญของการสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับผลิตภัณฑ์ผ่านทางตราสินค้ามีส่วนช่วยลูกค้าเกิดความไว้วางใจต่อตราสินค้า และการตัดสินใจซื้อสินค้าซ้ำ ทั้งยังเพิ่มประสิทธิภาพของโปรแกรมการตลาด และช่วยให้เกิดการตลาดสามารถพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาด รวมไปถึงศักยภาพของการขยายตราสินค้า ส่งผลให้องค์การธุรกิจมียอดขายที่เพิ่มมากขึ้น อันเป็นการแสดงถึงส่วนแบ่งทางการตลาดที่มากขึ้นด้วย (Helander & Khalid, 2000: 609-619) ดังนั้นคุณค่าตราสินค้าจากมุมมองของลูกค้าจึงมีบทบาทสำคัญในการสร้างความสำเร็จทางการตลาด (Aaker, 1996: 102-120)

ความต้องการของผู้บริโภคได้ถูกเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและขยายวงกว้าง โดยการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคนั้นได้ครอบคลุมถึงการเปลี่ยนแปลงทางด้านวัฒนธรรมต่าง ๆ รวมถึงวัฒนธรรมด้านการบริโภคอาหารและการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ ซึ่งในช่วงหลายปีที่ผ่านมาพฤติกรรมในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์จากเดิมที่ผู้บริโภคมักเลือกซื้อสินค้า โดยคำนึงถึงปัจจัยด้านราคา คุณลักษณะ และผลประโยชน์เป็นสำคัญ (Babin, Darden & Griffin, 1994: 644-656) ซึ่งกระแสการตื่นตัวในเรื่องของสุขภาพของผู้บริโภค โดยแม้จะอยู่ในสภาวะเศรษฐกิจที่มีการผันผวนจากการแข่งขันที่รุนแรงก็

ตาม แต่อย่างไรก็ตามผู้บริโภคต่างก็ได้หันมาใส่ใจในเรื่องของสุขภาพมากยิ่งขึ้น โดยให้ความสำคัญกับอาหารที่ได้มีการบริโภคเข้าไปในแต่ละมื้อโดยการเลือกรับประทานอาหารที่มีประโยชน์ มีคุณค่า และให้ได้รับสารอาหารที่เพียงพอต่อร่างกาย เนื่องจากอาหารนั้นเป็นปัจจัยที่จะมาเสริมสร้างให้ร่างกายสามารถที่จะเจริญเติบโตได้อย่างสมบูรณ์แข็งแรง มีสุขภาพที่ดี สามารถที่จะช่วยซ่อมแซมในส่วนที่สึกหรอได้ และทำให้ผู้บริโภคนั้นสามารถที่จะดำเนินชีวิตประจำวันได้เป็นปกติสุข ไม่มีโรคเข้ามาเบียดเบียน แต่ในกระแสดังกล่าวหรือรวมไปถึงสังคมในชนเมืองต่างมีแต่ความเร่งรีบมองทุกอย่างเป็นเงินตราและเวลาเป็นสิ่งสำคัญ โดยที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่นิยมอาหารสำเร็จรูป ต้องมีความรวดเร็ว เพื่อนำมารองรับในการดำเนินชีวิตประจำวัน โดยไม่คำนึงถึงโภชนาการที่มีความเหมาะสมกันในแต่ละมื้ออาหารหรือแม้ในแต่ละวัน ทำให้เกิดปัญหาการขาดสารอาหารที่จำเป็นต่อร่างกาย ทำให้เกิดการเจ็บป่วย มีร่างกายอ่อนแอ ทำให้ผลิตภัณฑ์เสริมอาหารได้เป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่จะสามารถนำมาช่วยเสริมสร้างให้ผู้บริโภคนั้นมีสุขภาพที่ดีขึ้นได้ (Greger, 2001: 1339S-1343S) ทำให้ความต้องการในเรื่องของอาหารและเครื่องดื่มที่ให้คุณประโยชน์ต่อสุขภาพและความงามเพิ่มมากขึ้น จนเกิดเป็นกระแสความนิยมอย่างแพร่หลาย ส่งผลให้ตลาดของเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพและความงามเติบโตอย่างต่อเนื่องตามกระแส “เครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ” (Functional drink) กำลังมาแรงในตลาดเครื่องดื่มของไทย ซึ่งกระแสนิยมนี้ ประสบความสำเร็จอย่างมากในประเทศอื่นๆ มาแล้ว ในขณะที่ประเทศไทยการแข่งขันมากขึ้น โดยดูจากมูลค่าของตลาดเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพที่เพิ่มขึ้นในระยะเวลา 2-3 ปีที่ผ่านมา มูลค่าตลาดของผลิตภัณฑ์เพิ่มขึ้นจาก 500 ล้านบาท ในปี พ.ศ. 2549 เป็น 2,000 ล้านบาท ในปี

พ.ศ. 2552 และมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่องในอนาคต (สถาบันค้นคว้าและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ออนไลน์, 2552)

ตลาดเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพในประเทศไทยนับว่าเป็นตลาดที่น่าสนใจแม้ว่าภาวะเศรษฐกิจโดยรวมจะชะลอตัวก็ตาม แต่ก็ไม่ส่งผลกระทบต่อตลาดเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพโดยรวม ซึ่งผลการสำรวจพฤติกรรมผู้บริโภคและทัศนคติต่อผลิตภัณฑ์อาหารเพื่อสุขภาพ ปี พ.ศ. 2556 ในกลุ่มเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ ได้แก่ เครื่องดื่มน้ำผลไม้พร้อมดื่ม เครื่องดื่มผลไม้ชนิดผง เครื่องดื่มชาสมุนไพร และน้ำแร่ผสมวิตามิน จากผลการสำรวจโดยภาพรวมจะพบว่าผู้บริโภคกว่าร้อยละ 90 ชอบดื่มเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ และมีทัศนคติที่ดีต่อเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพในด้านคุณค่าทางโภชนาการที่จะได้รับ และแรงจูงใจสำคัญที่ทำให้ผู้บริโภคเลือกดื่มเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพในครั้งแรกนอกจากคุณค่าที่จะได้รับจากผลิตภัณฑ์ คือรูปแบบบรรจุภัณฑ์ที่สวยงาม ดูทันสมัย สอดคล้องกับรสนิยมของคนรุ่นใหม่ซึ่งนับว่าเป็นแนวโน้มที่ดีสำหรับตลาดเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพของไทยที่ผู้บริโภคให้การตอบรับที่ดีมาก แต่สิ่งที่ผู้ประกอบการหรือผู้ผลิตต้องคำนึงถึงในการขยายตลาด คือ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีความแตกต่างและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่เป็นตลาดกลุ่มย่อยให้มากขึ้น เพื่อกระตุ้นตลาดเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพให้มีการเติบโตอย่างต่อเนื่องโดยมุ่งเน้นกลยุทธ์ “คุณค่าต้องมาพร้อมกับภาพลักษณ์ที่ดี” (สถาบันอาหารกระทรวงอุตสาหกรรม, 2556) สำหรับตลาดเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพในประเทศไทย มีสองกลุ่มใหญ่ ๆ คือ 1) เครื่องดื่มเสริมวิตามิน (Enriched beverages) 2) เครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ (Utraceuticals) ซึ่งประกอบไปด้วยกลุ่มที่เกี่ยวกับความสวยงาม (Beauty & bright) กลุ่มที่ให้ความสดชื่นและผ่อนคลาย (Anti stress & relax) กลุ่มที่

เกี่ยวกับการบำรุงสมองและทำให้ความจำดี (Smart brain) และกลุ่มที่ช่วยเสริมสร้างกล้ามเนื้อ (Muscle & cell) โดยมีกรดไขมันโอเมก้า 3 5 และ 6 โดยมีการเติบโตในปลาที่ ร้อยละ 35 ร้อยละ 29 ร้อยละ 26 และร้อยละ 10 ตามลำดับ (Food industry Thailand ,2009) ทางด้านการแข่งขันในตลาดเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพนั้นมีแนวโน้มการเติบโตอยู่ในเกณฑ์สูง และมีการแข่งขันรุนแรงรวมทั้งบรรดาผู้ประกอบการทั้งสองกลุ่มนี้ยังมีการจัดกิจกรรมทางการตลาดอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีความหลากหลาย ทั้งนี้เพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับผู้บริโภค โดยเฉพาะการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มุ่งเจาะผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายตามอายุ และรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคแต่ละกลุ่ม นอกจากนี้ตลาดเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพมีการขยายตัวทั้งในแง่ของผลิตภัณฑ์และองค์กรธุรกิจรายใหม่ที่ทยอยเข้ามาในตลาด ซึ่งนับว่าเป็นผลดีกับผู้บริโภค เนื่องจากการแข่งขันจะทำให้ผู้ประกอบการพัฒนาตนเองมากขึ้น โดยเฉพาะคุณภาพและมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ การสร้างเอกลักษณ์ตราสินค้าและราคาอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม (สถาบันอาหารกระทรวงอุตสาหกรรม, 2556) จากความพยายามในการสร้างกลยุทธ์ทางการตลาดและคุณค่าตราสินค้าให้กับผู้บริโภคของผู้ประกอบการธุรกิจผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร โดยเฉพาะเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพในตราสินค้าต่างๆ จึงเป็นที่มาของการศึกษาวิจัยครั้งนี้เพื่อผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการในการบริหารตราสินค้า และการพัฒนาคุณค่าตราสินค้าของผลิตภัณฑ์เสริมอาหารจากมุมมองของผู้บริโภคที่มีผลต่อความภักดีต่อตราสินค้า ซึ่งผู้บริโภคจะมีความภักดีต่อตราสินค้าในระดับที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับมุมมองที่มีต่อตราสินค้านั้นๆ ในกรณีที่ผู้บริโภคมีมุมมองที่ดีจะมีโอกาสที่จะเปลี่ยนไปซื้อตราสินค้าอื่นก่อนข้างน้อยและความภักดีต่อตราสินค้าจะเป็นผลทำให้ผู้บริโภคกลับมาซื้อซ้ำในครั้งต่อไป ซึ่ง

รวมถึงการบอกต่อและแนะนำให้กับผู้บริโภคคนอื่น ๆ อันจะเป็นเพิ่มความสามารถทางการตลาดในระยะยาวได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษากลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความภักดีต่อตราสินค้าของผู้ซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในประเทศไทย

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดและคุณค่าตราสินค้าที่มีอิทธิพลต่อความภักดีต่อตราสินค้าของผู้ซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในประเทศไทย

2.3 เพื่อพัฒนารูปแบบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดและคุณค่าตราสินค้าที่เหมาะสมสำหรับผู้ซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในประเทศไทย

2.3 เพื่อพัฒนารูปแบบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดและคุณค่าตราสินค้าที่เหมาะสมสำหรับผู้ซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในประเทศไทย

2.3 เพื่อพัฒนารูปแบบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดและคุณค่าตราสินค้าที่เหมาะสมสำหรับผู้ซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในประเทศไทย

3. วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเรื่อง รูปแบบของกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด และคุณค่าตราสินค้าที่มีต่อความภักดีต่อตราสินค้าของผู้ซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในประเทศไทยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) แหล่งข้อมูลในการศึกษา ได้แก่ แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ซึ่งมีรายละเอียดวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในกรุงเทพมหานคร จากสำนักงานสถิติแห่งชาติ ผลการสำรวจภาวะการทำงานของประชากร เดือนพฤษภาคม ปี พ.ศ. 2557 พบว่า จำนวนผู้มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปจนถึงอายุ 59 ปี ถือเป็นวัยทำงาน โดยผู้วิจัยเลือกกำหนดพื้นที่ที่ประชากรในวัยทำงานมากที่สุด คือ จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 5,312,700 คน

กลุ่มตัวอย่าง การกำหนดขนาดของตัวอย่าง โดยใช้ตารางการสุ่มตัวอย่างของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน $\pm 1\%$ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน ซึ่งการวิเคราะห์โครงสร้างตัวแบบจำลอง (Structural equation modeling: SEM) ด้วยวิธีพหุตัวแปร ควรกำหนดกลุ่มตัวอย่าง 15 ถึง 20 เท่าของตัวแปรสังเกตได้ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่มีโอกาสที่ตัวแปรจะมีการแจกแจงมากกว่าปกติ การวิจัยครั้งนี้ มีตัวแปรสังเกตได้จำนวน 67 ตัวแปร จึงได้ขนาดตัวอย่างจากผู้ซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร จำนวน 1,350 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) ซึ่งจะได้ควบคุมจำนวนตัวอย่างให้ได้ตามจำนวนที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้แต่ละเขต และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างจากวัยทำงานที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปจนถึงอายุ 59 ปี และเคยบริโภคผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ โดยการแจกแบบสอบถามกับผู้ซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในกรุงเทพมหานครทั้ง 50 เขต โดยผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจนได้ครบตามจำนวนประชากร โดยผู้วิจัยเลือกสถานที่ในการเก็บข้อมูลคือห้างสรรพสินค้าใหญ่ ๆ ในแต่ละเขต เนื่องจากเป็นสถานที่ที่น่าจะมีโอกาสจะพบกับกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด

4. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยในครั้งนี้มีการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บข้อมูลซึ่งเป็นข้อมูลในการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัย โดยรายละเอียดในแบบสอบถามสามารถแบ่งสอบถามสามารถแบ่งออกเป็น 7 ส่วนได้ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมของผู้ซื้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ราคาสินค้าของเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพที่ท่านเลือกบริโภคเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง คุณประโยชน์ด้านใดที่ท่านต้องการจากการบริโภคเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ เหตุผลสำคัญข้อใดที่ท่านเลือกซื้อเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ ชนิดของเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพที่ท่านเลือกดื่มเป็นประจำ ความถี่ในการซื้อเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ เป็นคำถามปลายปิด แบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 2 ส่วนประสมทางการตลาดของเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ความสะดวกในบริโภคเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ แหล่งข้อมูลในการบริโภคเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ เป็นคำถามมาตราส่วนแบบ Likert scale ประเภท 5 ระดับ จำนวน 13 ข้อ

ส่วนที่ 3 บุคลิกภาพของตราสินค้าที่มีต่อการรับรู้ของผู้บริโภค ประกอบด้วย บุคลิกภาพของผู้บริโภคที่มีต่อตราสินค้า เช่น กลุ่มบุคลิกภาพแบบจริงจัง กลุ่มบุคลิกภาพแบบผู้มีความสามารถ กลุ่มบุคลิกภาพแบบนำตื่นเต้น กลุ่มบุคลิกภาพแบบหรูหรา กลุ่มบุคลิกภาพแบบเข้มแข็ง เป็นคำถามมาตราส่วนแบบ Likert scale ประเภท 5 ระดับ จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 4 การรู้จักตราสินค้า ประกอบด้วย การระลึกถึงตราสินค้า การจดจำตราสินค้า เป็นคำถามมาตราส่วนแบบ Likert scale ประเภท 5 ระดับ จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 5 ความคุ้นเคยต่อตราสินค้า ประกอบด้วย ประสิทธิภาพในการบริโภคเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ แหล่งข้อมูลของตราสินค้าจากสื่อโฆษณา เป็นคำถามมาตราส่วนแบบ Likert scale ประเภท 5 ระดับ จำนวน 11 ข้อ

ส่วนที่ 6 ภาพลักษณ์ตราสินค้า ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ของบริษัท เอกลักษณ์ตราสินค้าเป็นคำถามมาตราส่วนแบบ Likert scale ประเภท 5 ระดับ จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 7 ความภักดีต่อตราสินค้า ประกอบด้วย การซื้อซ้ำ พฤติกรรมการบอกต่อ ความเต็มใจที่จะจ่ายเป็นคำถามมาตราส่วนแบบ Likert scale ประเภท 5 ระดับ จำนวน 10 ข้อ

5.วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีการศึกษาคuantitative research) โดยการสุ่มรวบรวมแล้วนำมาพัฒนาเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล พร้อมทั้งดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้วยวิธีการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (content validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบเนื้อหาและความเข้าใจของแบบสอบถาม เพื่อประเมินว่า คำถามแต่ละข้อมีความตรงตามวัตถุประสงค์การวิจัยและหัวข้อหรือไม่ โดยใช้วิธีการ Item-Objective Congruency Index (IOC) หากข้อคำถามใดมีคะแนนต่ำกว่า 0.5 ผู้วิจัยจะพิจารณาตัดออกจากแบบสอบถาม จากนั้นจึงปรับแก้ไขคำชี้แจงในการตอบแบบสอบถามและถ้อยคำในบางข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาทดสอบเบื้องต้น (pretest) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย แล้วหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของมาตรวัด โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอล

ตารางที่ 1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	อิทธิพล	ยอมรับ/ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 1 กลยุทธ์ส่วนประสมการตลาดมีอิทธิพลต่อการรู้จักตราสินค้าของผู้ซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในประเทศไทย	DE=0.182*	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 2 กลยุทธ์ส่วนประสมการตลาดมีอิทธิพลต่อความคุ้นเคยต่อตราสินค้าของผู้ซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารใน	DE=0.275*	ยอมรับ

ฟ้า (Cronbach's alpha) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของทุกตัวแปรมีค่ามากกว่า 0.7 ทั้งสิ้น จึงถือได้ว่าแบบสอบถามนี้มีความน่าเชื่อถือ แล้วจึงเก็บรวบรวมข้อมูลและนำข้อมูลมาวิเคราะห์ผลการวิจัย

6.สถิติที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentages) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ส่วนสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ได้ทำการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor analysis) วิเคราะห์อิทธิพลระหว่างตัวแปร (Path analysis) ประมวลผลโดยใช้ Z-test เพื่อพิสูจน์สมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC Version 16.0 และ AMOS Version 6.0 เพื่อวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง (Structural equation modeling: SEM) จากนั้นทำการทดสอบความกลมกลืนของโมเดลการวิจัย กับข้อมูลเชิงประจักษ์

7. ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย และการประมวลผลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล และการพิจารณาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุด้วยการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model Analysis: SEM) ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยดังแสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานดังนี้

ประเทศไทย		
สมมติฐานในการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	อิทธิพล	ยอมรับ/ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 3 บุคลิกภาพของตราสินค้ามีอิทธิพลต่อการรู้จักตราสินค้าของผู้ซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในประเทศไทย	DE=0.595*	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 4 บุคลิกภาพของตราสินค้ามีอิทธิพลต่อความคุ้นเคยต่อตราสินค้าของผู้ซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในประเทศไทย	DE=0.929*	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 5 กลยุทธ์ส่วนประสมการตลาดมีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพของตราสินค้าของผู้ซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในประเทศไทย	DE=1.386*	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 6 การรู้จักตราสินค้ามีอิทธิพลต่อความคุ้นเคยต่อตราสินค้าของผู้ซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในประเทศไทย	DE=-0.332*	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 7 การรู้จักตราสินค้ามีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ตราสินค้าของผู้ซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในประเทศไทย	DE=-0.217*	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 8 การรู้จักตราสินค้ามีอิทธิพลต่อความภักดีต่อตราสินค้าของผู้ซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในประเทศไทย	DE=-0.185*	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 9 ความคุ้นเคยต่อตราสินค้ามีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ตราสินค้าของผู้ซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในประเทศไทย	DE=-0.242*	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 10 กลยุทธ์ส่วนประสมการตลาดมีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ตราสินค้าของผู้ซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในประเทศไทย	DE=1.497*	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 11 บุคลิกภาพของตราสินค้ามีอิทธิพล ต่อความภักดีต่อตราสินค้าของผู้ซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในประเทศไทย	DE=0.588*	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 12 ภาพลักษณ์ตราสินค้ามีอิทธิพลต่อ ความภักดีต่อตราสินค้าของผู้ซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในประเทศไทย	DE=0.334*	ยอมรับ

การวิเคราะห์ และประมวลสามารถสรุป และการพัฒนาโมเดลสมการ โครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) อิทธิพลของกลยุทธ์ส่วน ประสมทางการตลาด และคุณค่าตราสินค้าที่มีต่อ ความภักดีต่อตราสินค้าของผู้ซื้อผลิตภัณฑ์เสริม อาหารในประเทศไทยได้เท่ากับ กลยุทธ์ส่วนประสม

ทางการตลาด (0.182*) (0.275*) บุคลิกภาพของตรา สินค้า (0.595*) (0.929*) (1.386*) การรู้จักตราสินค้า (-0.332*) (-0.217*) (-0.217*) ความคุ้นเคยต่อตรา สินค้า (-0.242*) ภาพลักษณ์ตราสินค้า (1.497*) ความภักดีต่อตราสินค้า (0.588*) (0.334*) โดย รูปแบบของกลยุทธ์มีความเที่ยงตรง (R^2) เท่ากับ ร้อย

ละ 0.856 หรือคิดเป็นร้อยละ 85.60 (0.856×100)
ซึ่งมีความเที่ยงตรงระดับสูง

8. การอภิปรายผล

จากการศึกษาอิทธิพลของกลยุทธ์ส่วน
ประสมทางการตลาด และคุณค่าตราสินค้าที่มีต่อ
ความภักดีต่อตราสินค้า พบว่า กลยุทธ์ส่วนประสม
ทางการตลาดส่งผลต่อการรู้จักตราสินค้าและกลยุทธ์
ส่วน ประสม ทาง การ ตลาด ส่งผล ด้าน บวก
ความคุ้นเคยตราสินค้าในเชิงบวก ซึ่งสอดคล้องกับ
งานวิจัยของ Yoo, Donthu & Lee (2000: 195-212)
และ Yoo & Donthu (2001: 1-14) พบว่า กลยุทธ์ส่วน
ประสมทางการตลาดด้านการสื่อสารทางการตลาด
จะสร้างการรู้จักตราสินค้าโดยมีความสัมพันธ์
ระหว่างตราสินค้ากับความต้องการของผู้บริโภค
ส่วนการรู้จักตราสินค้าและความคุ้นเคยกับตราสินค้า
ส่งผลต่อภาพลักษณ์ตราสินค้าในเชิงบวก ซึ่ง
สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ho & Chong (2003: 351-
365) พบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญของผู้บริโภคที่
ได้รับอิทธิพลมาจากการรู้จักตราสินค้าและ
ความคุ้นเคยต่อตราสินค้าส่งผลต่อประสบการณ์การ
บริโภค โดยประสบการณ์ของผู้บริโภคอาจมีผลต่อ
กระบวนการสร้างภาพลักษณ์ตราสินค้าและระดับ
ของภาพลักษณ์ตราสินค้าซึ่งมีความแตกต่างกัน และ
ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Keller (1993: 1-22)
กล่าวว่า การรู้จักของผลิตภัณฑ์หรือตราสินค้าเป็น
จุดเริ่มต้นของความจงรักภักดี หากผู้บริโภคได้
ตระหนักถึงเกี่ยวกับบางอย่างของผลิตภัณฑ์หรือตรา
สินค้า มีความเป็นไปได้สูงที่ผู้บริโภคจะมีภาพลักษณ์
ที่ดีของผลิตภัณฑ์หรือตราสินค้า ดังนั้นภาพลักษณ์
ตราสินค้าเชิงบวกผ่านการรู้จักตราสินค้าในระดับสูง
จะเพิ่มโอกาสในการซื้อตราสินค้าชั้นนำของความ
ภักดีต่อตราสินค้า ส่วนภาพลักษณ์ตราสินค้าส่งผล

ต่อความภักดีของตราสินค้าในเชิงบวก ซึ่งสอดคล้อง
กับงานวิจัยของ Kandampully & Suharanto (2000:
346-351) ที่พบว่าภาพลักษณ์องค์กรที่ดีต่อทัศนคติ
ของผู้บริโภคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความภักดี
ต่อตราสินค้าที่ประกอบด้วยความตั้งใจของลูกค้าที่
จะแนะนำและกลับมาซื้อซ้ำและการบอกต่อลูกค้า
รายอื่น ๆ

ผลการศึกษตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษา
กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อ
ความภักดีต่อตราสินค้าของผู้ซื้อผลิตภัณฑ์เสริม
อาหารในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า กลยุทธ์
ส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความ
ภักดีต่อตราสินค้าของผู้ซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารใน
ประเทศไทย โดยผ่านบุคลิกภาพของตราสินค้า การ
รู้จักตราสินค้า ความคุ้นเคยต่อตราสินค้าและ
ภาพลักษณ์ของตราสินค้า เป็นความสัมพันธ์ทางบวก
นั่นคือ ผู้ซื้อเห็นว่าความภักดีต่อตราสินค้าของผู้ซื้อ
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในประเทศไทยมากขึ้น เมื่อผู้
ซื้อมีความพึงพอใจต่อบุคลิกภาพของตราสินค้า การ
รู้จักตราสินค้า ความคุ้นเคยต่อตราสินค้าและ
ภาพลักษณ์ของตราสินค้า ซึ่งเป็นผลมาจากผลิตภัณฑ์
เสริมอาหารมีกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดดี

ผลการศึกษตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อ
ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ส่วน
ประสมทางการตลาดและคุณค่าตราสินค้าที่มี
อิทธิพลต่อความภักดีต่อตราสินค้าของผู้ซื้อ
ผลิตภัณฑ์อาหารเสริมของประเทศไทย ผลการศึกษา
พบว่า กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพล
ทางอ้อมต่อความภักดีต่อตราสินค้าของผู้ซื้อ
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในประเทศไทย ที่ โดยผ่าน
บุคลิกภาพของตราสินค้า การรู้จักตราสินค้า
ความคุ้นเคยต่อตราสินค้าและภาพลักษณ์ของตรา
สินค้า เป็นความสัมพันธ์ทางบวก นั่นคือ ผู้ซื้อเห็นว่า
ความภักดีต่อตราสินค้าของผู้ซื้อผลิตภัณฑ์เสริม

อาหารในประเทศไทยมากขึ้น เมื่อผู้ซื้อมีความพึงพอใจต่อบุคลิกภาพของตราสินค้า การรู้จักตราสินค้า ความคุ้นเคยต่อตราสินค้าและภาพลักษณ์ของตราสินค้า ซึ่งเป็นผลมาจากผลิตภัณฑ์เสริมอาหารมีกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดดี บุคลิกภาพของตราสินค้า มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อความภักดีต่อตราสินค้าของผู้ซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในประเทศไทย โดยบุคลิกภาพของตราสินค้ามีความสัมพันธ์ทางตรงเป็นความสัมพันธ์ทางบวก นั่นคือ ผู้ซื้อเห็นว่าผลิตภัณฑ์เสริมอาหารที่มีบุคลิกภาพของตราสินค้าดี จะมีผลต่อความภักดีต่อตราสินค้าของผู้ซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในประเทศไทยมากด้วย และบุคลิกภาพของตราสินค้า มีความสัมพันธ์ทางอ้อมโดยผ่านการรู้จักตราสินค้า ความคุ้นเคยต่อตราสินค้าและภาพลักษณ์ตราสินค้าเป็นความสัมพันธ์ทางลบ นั่นคือ ผู้ซื้อเห็นว่า ความภักดีต่อตราสินค้าของผู้ซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในประเทศไทยมากขึ้น เมื่อผู้ซื้อมีความพึงพอใจต่อการรู้จักตราสินค้า ความคุ้นเคยต่อตราสินค้าและภาพลักษณ์ตราสินค้าไม่ได้เป็นผลมาจากผลิตภัณฑ์เสริมอาหารมีบุคลิกภาพของตราสินค้าดี การรู้จักตราสินค้า มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อความภักดีต่อตราสินค้าของผู้ซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในประเทศไทย โดยการรู้จักตราสินค้า มีความสัมพันธ์ทางตรงเป็นความสัมพันธ์ทางลบ นั่นคือ ผู้ซื้อเห็นว่า ผลิตภัณฑ์เสริมอาหารที่มีการรู้จักตราสินค้าดี จะมีผลต่อความภักดีต่อตราสินค้าของผู้ซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในประเทศไทยน้อย และการรู้จักตราสินค้า มีความสัมพันธ์ทางอ้อมโดยผ่านความคุ้นเคยต่อตราสินค้าและภาพลักษณ์ตราสินค้า เป็นความสัมพันธ์ทางลบ นั่นคือ ผู้ซื้อเห็นว่าความภักดีต่อตราสินค้าของผู้ซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในประเทศไทยมากขึ้น เมื่อผู้ซื้อมีความพึงพอใจต่อความคุ้นเคยต่อตราสินค้าและภาพลักษณ์ตราสินค้า

ซึ่งไม่ได้มีผลมาจากผลิตภัณฑ์เสริมอาหารมีการรู้จักตราสินค้าดี ความคุ้นเคยต่อตราสินค้า มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความภักดีต่อตราสินค้าของผู้ซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในประเทศไทย โดยความคุ้นเคยต่อตราสินค้ามีความสัมพันธ์ทางอ้อมโดยผ่านภาพลักษณ์ตราสินค้า เป็นความสัมพันธ์ทางลบ นั่นคือ ผู้ซื้อเห็นว่าความภักดีต่อตราสินค้าของผู้ซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในประเทศไทยมากขึ้น เมื่อผู้ซื้อมีความพึงพอใจต่อภาพลักษณ์ตราสินค้า ซึ่งไม่ได้มีผลมาจากผลิตภัณฑ์เสริมอาหารมีความคุ้นเคยต่อตราสินค้าดีและภาพลักษณ์ตราสินค้า มีอิทธิพลทางตรงต่อความภักดีต่อตราสินค้าของผู้ซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในประเทศไทย โดยภาพลักษณ์ตราสินค้า มีความสัมพันธ์ทางตรงเป็นความสัมพันธ์ทางบวก นั่นคือ ผู้ซื้อเห็นว่า ผลิตภัณฑ์เสริมอาหารที่มีภาพลักษณ์ต่อตราสินค้าดี จะมีผลต่อความภักดีต่อตราสินค้าของผู้ซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในประเทศไทยมากด้วย

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อพัฒนารูปแบบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดและคุณค่าตราสินค้า ที่เหมาะสมสำหรับผู้ซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในประเทศไทย ผลการศึกษพบว่ารูปแบบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดและคุณค่าตราสินค้าที่มีประสิทธิภาพเหมาะสมสำหรับนำไปพัฒนารูปแบบให้กับผู้ซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในประเทศไทย ซึ่งโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสม เนื่องจากมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ อีกทั้งในแง่องค์ประกอบของโมเดล มีความเหมาะสมเที่ยงตรงและมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ระดับดีและเป็นที่ยอมรับได้ สำหรับความสะดวกในการบริโภค เครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ เป็นตัวแปรที่สำคัญที่สุดของกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด ความแข็งแกร่ง/ห้าวหาญ (Ruggedness) เป็นตัวแปรที่สำคัญที่สุดของ

บุคลิกภาพของตราสินค้า การจดจำตราสินค้าเป็นตัวแปรที่สำคัญที่สุดของการรู้จักตราสินค้า ประสบการณ์ในการบริโภคเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพเป็นตัวแปรที่สำคัญที่สุดของความคุ้นเคยต่อตราสินค้า เอกลักษณ์ตราสินค้าเป็นตัวแปรที่สำคัญที่สุดของภาพลักษณ์ตราสินค้า และการซื้อซ้ำเป็นตัวแปรที่สำคัญที่สุดของความภักดีต่อตราสินค้า

9. ข้อเสนอแนะในการวิจัยนี้

9.1 ผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์เสริมอาหารประเภทเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพควรคำนึงถึงราคาตลาดของผลิตภัณฑ์ โดยจากผลการวิจัยกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดของเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพด้านราคาพบว่า ราคาคุ้มค่ากับเงินที่จ่าย มีความสำคัญมากที่สุด ซึ่งหากผู้ประกอบการจะออกตราสินค้าใหม่ ออกแบบบรรจุผลิตภัณฑ์ ฉลากใหม่และการปรุงแต่งสารอาหารเพิ่มเติมลงในเครื่องดื่มมากขึ้น เช่น กลูต้าไธโอน แอลคานิทิน ที่ทำให้ผลิตภัณฑ์มีต้นทุนเพิ่มขึ้น ผู้ประกอบการควรคำนึงถึงต้นทุนของการผลิตที่มีผลกระทบต่อราคาสินค้าโดยขึ้นอยู่กับกลไกทางการตลาดที่มีระดับราคาไม่ควรสูงเกินกว่า 20 บาท สำหรับผลิตภัณฑ์เสริมอาหารประเภทเครื่องดื่มพร้อมดื่ม (Ready to drink) ตามที่กล่าวไว้ในงานวิจัยของ ในงานวิจัยของ Kim & Hyun (2011) กล่าวว่า ปัจจัยด้านราคาส่งผลกระทบต่อคุณค่าตราสินค้าโดยขึ้นอยู่กับกลไกทางการตลาด ราคาคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายมีผลกระทบเชิงบวกต่อความพึงพอใจของตราสินค้าและทำให้เกิดการสร้างภาพลักษณ์องค์กรซึ่งจะเพิ่มความภักดีต่อตราสินค้าของผู้บริโภค โอกาสในการกำหนดราคาตามมูลค่าเป็นกลยุทธ์การกำหนดราคาที่มุ่งเน้นลักษณะเด่นของตราสินค้า จึงจะดึงดูดความสนใจซึ่งจะสร้างแรงจูงใจให้ผู้บริโภคในแง่บวกเกี่ยวกับตราสินค้า

9.2 ผลการวิจัยกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดของเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพด้านความสะดวกในการบริโภคเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ พบว่า สามารถหาซื้อรับประทานได้ง่าย มีความสำคัญมากที่สุดและเป็นอันดับที่ 1 ของกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด เพราะฉะนั้นผู้ประกอบการจึงควรมีนโยบายในการขยายฐานผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง และให้ความสำคัญกับช่องทางการจำหน่ายที่แข็งแกร่ง เพื่อให้การกระจายสินค้าของบริษัทเป็นไปอย่างกว้างขวางและมีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยผู้บริโภคสามารถเข้าถึงสินค้าและเกิดการซื้อซ้ำได้อย่างสะดวก บริษัทจึงมุ่งเน้นการคัดเลือกตัวแทนจำหน่ายสินค้าทั้งภายในและต่างประเทศที่มีศักยภาพ มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการขายในแต่ละพื้นที่ มีเครือข่ายร้านค้าจำนวนมาก เพื่อการกระจายสินค้าไปยังผู้บริโภคให้ได้มากที่สุดและครอบคลุมทุกกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ ซึ่งจะทำให้บริษัทสามารถเพิ่มยอดขายได้อย่างต่อเนื่องและมั่นคง รวมถึงการสร้างสมดุลในแต่ละช่องทางการจัดจำหน่าย สำหรับผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์เครื่องดื่มเพื่อสุขภาพรายใหม่ในตลาดที่ยังไม่สามารถจัดการช่องทางการจำหน่ายได้ควรหาพันธมิตรทางธุรกิจที่มีช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าได้ทั่วประเทศ เช่น บริษัทเสริมสุข ผู้ผลิตเครื่องดื่มเอส ที่มีหน่วยรถเงินสดที่เข้าถึงผู้บริโภคอย่างทั่วถึงเป็นผู้กระจายสินค้าให้กับบริษัท หรืออาจจะเลือกช่องทางค้าปลีกที่มีเครือข่ายสาขาจำนวนมากและศูนย์กระจายสินค้าทั่วประเทศ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น ซึ่งเป็นช่องทางที่ผู้บริโภคสามารถหาซื้อรับประทานได้ง่าย ตามที่กล่าวไว้ในงานวิจัยของ Yoo, Donthu & Lee (2000) กล่าวว่า การจัดช่องทางการจัดจำหน่ายที่ดีนั้นจะทำให้ตราสินค้ามีคุณภาพดีและกระจายสินค้าได้อย่างทั่วถึง ซึ่งส่งผลกระทบต่อมิติด้านคุณค่าตราสินค้าเพราะการกระจายสินค้าอย่างทั่วถึงและ

ครอบคลุมทุกพื้นที่ของกลุ่มเป้าหมายจะช่วยลดความพยายามของผู้บริโภคสำหรับการค้นหาและการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ของตราสินค้านั้น ทำให้ผู้บริโภคมีแนวโน้มที่จะรับรู้ถึงคุณค่าตราสินค้ามากขึ้น เป็นการเพิ่มความพึงพอใจของผู้บริโภคและความภักดีต่อตราสินค้า

9.3 ผลการวิจัยกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดของเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพด้านการส่งเสริมการตลาดเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ พบว่า การจัดรายการสินค้าลดราคาในช่วงเทศกาลต่างๆ มีความสำคัญมากที่สุด ดังนั้นผู้ประกอบการจึงควรให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของบริษัทเข้าถึงผู้บริโภคได้ในวงกว้าง จึงได้มีการจัดทำกิจกรรมทางการตลาดและสื่อโฆษณาในรูปแบบต่างๆอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาสัมพันธ์ภาพและการเข้าถึงผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของบริษัท ในสร้างการจดจำตราสินค้าหรือสินค้าของบริษัท และความต้องการซื้อซ้ำครั้งต่อไป รวมทั้งเป็นการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ใหม่ของบริษัทเพื่อกระตุ้นยอดขายผลิตภัณฑ์ต่างๆในช่วงเวลาที่เหมาะสม โดยผู้ประกอบการสามารถจัดรายการสินค้าลดราคาในช่วงเทศกาลหรือเป็นช่วงที่ผู้ประกอบการออกผลิตภัณฑ์ ส ขาติ ใหม่ผ่าน สื่อ สังคม เช่น แอปพลิเคชัน LINE ซึ่งเป็นสื่อออนไลน์ที่นิยมกันมากในกลุ่มผู้บริโภคทุกเพศทุกวัยและสามารถกระจายข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว โดยให้ลูกค้าหรือผู้บริโภคสามารถดาวน์โหลดสติ๊กเกอร์เพื่อเพิ่มผลิตภัณฑ์ของบริษัทลงในมือถือโดยไม่มีกำหนดการหมดอายุของสติ๊กเกอร์และออกแบบสติ๊กเกอร์ให้เหมาะสมกับช่วงเทศกาล เช่น เทศกาลปีใหม่ เทศกาลตรุษจีนและเทศกาลสงกรานต์ เท่านั้นผู้ประกอบการก็สามารถส่งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดรายการสินค้าและการส่งเสริมการขายการร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัท การออก

ผลิตภัณฑ์ใหม่ ตามที่กล่าวไว้ในงานวิจัยของ Hamed Abu Adab (2012) กล่าวว่า การโฆษณาและการประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมือทางสื่อที่นิยมใช้กันมากในหลายองค์กรธุรกิจ ซึ่งถูกใช้โดยองค์กรธุรกิจเพื่อแจ้งให้ผู้บริโภคเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่เป็นการบูรณาการการสื่อสารทั้งทางตรงและทางอ้อม ส่วนด้านค่าใช้จ่ายในการซื้อสื่อต่างๆ เป็นงบประมาณขององค์กรธุรกิจที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อชักชวนและทำให้ผู้บริโภคระลึกถึงผลิตภัณฑ์และบริการ

9.4 ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญต่อบุคลิกภาพของตราสินค้าที่สะท้อนถึงตัวตนที่แท้จริงของตราสินค้าในมุมมองของผู้บริโภค ซึ่งจากผลการวิจัยบุคลิกภาพตราสินค้า พบว่า กลุ่มบุคลิกภาพแบบเข้มแข็ง (Rugged) คือ ลักษณะแบบชอบชีวิตกลางแจ้ง (Outdoorsy) และลักษณะแบบแข็งแกร่ง (Tough) มีความสำคัญในระดับมาก ดังนั้นบุคลิกภาพตราสินค้าเป็นสิ่งที่สำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการสร้างตราสินค้า เอกลักษณ์ตราสินค้า และภาพลักษณ์ตราสินค้าที่แตกต่างจากสินค้าของคู่แข่ง การสร้างบุคลิกภาพตราสินค้ามีประโยชน์ต่อการสร้างตราสินค้าให้แข็งแรงและสามารถเพิ่มความเข้าใจต่อการรับรู้และทัศนคติของผู้บริโภค เป็นการสร้างเอกลักษณ์ที่แตกต่างให้กับตราสินค้าให้อยู่คงทนอีกทั้งยังสามารถสร้างความจดจำที่ดีและความคุ้นเคยต่อตราสินค้าที่ดีให้แก่ผู้บริโภค ซึ่งบุคลิกภาพตราสินค้าเป็นสิ่งที่ชี้แนวทางในการออกแบบและวางกลยุทธ์ทางการตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และมีส่วนต่อการตัดสินใจซื้อและซื้อซ้ำของผู้บริโภค โดยผู้ประกอบการอาจจะออกแบบบรรจุภัณฑ์สามารถสื่อสารบุคลิกภาพตราสินค้าให้มีบุคลิกภาพแบบเข้มแข็งมากขึ้นได้ผ่านทางสีสันทันเป็นหลัก และในองค์ประกอบอื่นๆเพิ่มเติมเพื่อสื่อสารบุคลิกภาพของตราสินค้า เช่น รูปร่าง

ตัวอักษร ลวดลาย เป็นต้น ซึ่งเป็นการสร้างเอกลักษณ์ตราสินค้า ในส่วนของการนำเสนอสื่อภาพยนตร์โฆษณา ส่วนประกอบของโฆษณา (Executional elements) เช่น การเลือกเพลง การกำกับภาพ และสีที่ใช้ให้เหมาะสมกับบุคลิกภาพแบบเข้มแข็ง ซึ่งองค์ประกอบทั้งหมดนี้ช่วยส่งเสริมให้เกิดบุคลิกภาพตราสินค้าได้อย่างมากและความทรงจำที่ดีต่อตราสินค้าทำให้ลูกค้านึกถึงตราสินค้าได้ง่ายและรวดเร็ว

9.5 ผลการวิจัยการรู้จักตราสินค้า พบว่า การจดจำตราสินค้า เป็นความทรงจำที่ดีต่อตราสินค้าทำให้ผู้บริโภคนึกถึงตราสินค้าได้ง่ายและรวดเร็ว มีความสำคัญมากที่สุด ดังนั้นผู้ประกอบการจึงควรเร่งสร้างการรู้จักตราสินค้าให้กลุ่มผู้บริโภคเดิมเพื่อเสริมสร้างการจดจำ และการได้ยื่นชื่อตราสินค้าให้มากขึ้น รวมถึงสร้างการรู้จักของตราสินค้าให้เป็นที่รู้จักของคนทั่วไป เพื่อสร้างความคุ้นเคยในตราสินค้ากลยุทธ์ที่บริษัทสามารถเลือกนำมาใช้ในการสร้างตราสินค้าให้เป็นที่รู้จักได้แก่ กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร (Integrated Marketing Communication : IMC) ซึ่งอาศัยการผสมผสานรูปแบบการสื่อสารธุรกิจหลายๆ รูปแบบเพื่อให้บริการลูกค้าเป้าหมายที่กำหนดด้วยการใช้เครื่องมือต่างๆ ซึ่งอาจจะทำโดยใช้การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์เครื่องดื่มเพื่อสุขภาพรวมถึงการใช้การแนะนำบอกต่อของผู้บริโภคกลุ่มเดิมให้มากขึ้นเพื่อเพิ่มการรู้จักในตราสินค้าให้กับผู้บริโภครายใหม่ การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายอื่น ๆ อาทิ การจัดกิจกรรมสนับสนุนการขายโดยจัดทำอุปโภค การชิงรางวัลได้ฝาเครื่องดื่มและการเป็นผู้สนับสนุนในกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อย้าเตือนชื่อของตราสินค้าให้กับผู้บริโภค สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้บริโภคสามารถจดจำตราสินค้าได้ ทั้งนี้การจดจำตราสินค้าของผู้บริโภค จะช่วยส่งเสริมให้ตราสินค้ามีความแข็งแกร่ง ให้

ผู้บริโภคเกิดการยอมรับในตราสินค้าจนนำไปสู่การซื้อสินค้าผลิตภัณฑ์เครื่องดื่มเพื่อสุขภาพในครั้งต่อไปผู้บริโภคจะได้นึกถึงผลิตภัณฑ์เครื่องดื่มเพื่อสุขภาพเพียงตราเดียวและผู้ใช้บริโภคจะกลับมาซื้อซ้ำในที่สุด เช่น การโฆษณาที่มีขั้นตอนการผลิตที่ทันสมัยนอกเหนือจากการใช้สื่อทางโทรทัศน์ ซึ่งอาจจะสอดแทรกเป็น Pop-up ตามหน้าเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ตเพราะผู้บริโภคกลุ่มวัยทำงานส่วนใหญ่อยู่หน้าจอคอมพิวเตอร์ตลอดทั้งวันหรือแทรกการโฆษณาเข้าไปในแอปพลิเคชันเกมส์ที่นิยมบนโทรทัศน์มือถือ เมื่อผู้บริโภคคลิกเข้าไปชมโฆษณาจนจบคลิปโฆษณาสักก็จะได้แต้มสะสม Point หรือคะแนนเพิ่มในเกมส้นั้น ตามที่กล่าวไว้ในงานวิจัยของ ในงานวิจัยของ Singh et al. (1988) ที่กล่าวว่า การจดจำตราสินค้าหรือผลิตภัณฑ์จะได้รับการยอมรับว่าโดยทั่วไปการจดจำตราสินค้าควรมีคุณสมบัติที่น่าสนใจในเชิงบวก การจดจำตราสินค้าโดยปกติจะได้รับการสร้างขึ้นตามระดับความรู้ของผู้บริโภค และส่วนแบ่งการตลาดในปัจจุบันหรือระดับเชิงรุกในการคำนวณยอดขายและกำไรที่เพิ่มขึ้น ซึ่งองค์กรธุรกิจสามารถนำเครื่องมือการส่งเสริมการตลาดหลากหลายเครื่องมือ เช่น การโฆษณาทางสื่อดิจิทัล การโฆษณา ณ จุดซื้อ การจัดการส่งเสริมการขายโดยใช้พนักงาน เป็นต้น เพื่อเป็นการต่อยอดให้ผู้บริโภคให้ได้จดจำตราสินค้าและพบเห็นสื่อได้มากยิ่งขึ้น

9.6 ผลการวิจัยความคุ้นเคยตราสินค้า พบว่า ประสพการณ์จากการพบเห็นสื่อโฆษณาที่พบบ่อยครั้งทำให้ผู้บริโภคเกิดความคุ้นเคยมีความสำคัญมากที่สุด เพราะฉะนั้นผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญโดยเน้นในการโฆษณาเพื่อให้ผู้บริโภคพบเห็นได้ในช่วงเวลาที่สำคัญในการดำเนินกิจกรรมประจำวัน เช่น การติดป้ายบิลบอร์ดโฆษณาตามตึกสูงต่าง ๆ ในเส้นทางสัญจรการเดินทางในถนนสาย

หลักหรือทางพิเศษ ซึ่งเป็นช่วงเวลาพักกลางวันเป็น การกระตุ้นการบริโภคให้ผู้บริโภคสามารถ ตอบสนองการซื้อได้ทันที ตามที่กล่าวไว้ในงานวิจัย ของ Park & Stoel (2005) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพ ของผู้บริโภคที่มีต่อตราสินค้า เช่น การเห็นตราสินค้า จากสื่อการโฆษณาที่มีอยู่หลากหลาย ตามสื่อโฆษณา ทางโทรทัศน์ สื่อตามร้านค้าต่าง ๆ มีผลต่อการ ตัดสินใจซื้อหรือการใช้ผลิตภัณฑ์ของตราสินค้านั้น ก็เป็นการเพิ่มความคุ้นเคยต่อตราสินค้าเช่นเดียวกัน และยังเป็นแหล่งของข้อมูลที่สำคัญที่อยู่ภายในจิตใจ ของผู้บริโภค ความคุ้นเคยต่อตราสินค้าสามารถเพิ่ม ได้โดยการเพิ่มความถี่ของการเห็นตราสินค้า ซึ่ง กล่าวว่า การโฆษณาถึงตราสินค้าในสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ แมกกาซีน ฯลฯ มีแนวโน้มที่จะสร้างความคุ้นเคยให้กับ ผู้บริโภคอย่างสูง

9.7 ผลการวิจัยภาพลักษณ์ต่อตราสินค้า พบว่า เอกลักษณ์ตราสินค้าเป็นความแตกต่างและความโดดเด่นกว่าตราสินค้าอื่นมีความสำคัญมากที่สุด ดังนั้นผู้ ประกอบจึงควรให้ความสำคัญกับการดำเนินการด้านการตลาดในลักษณะการสร้างภาพลักษณ์ของตรา สินค้าต่างๆให้มีความแข็งแกร่ง เพื่อสื่อสารและบอก ย้ำความเป็นผู้นำในตลาด ผ่านทางสื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ต่างๆ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งมุ่งเน้น การพัฒนาผลิตภัณฑ์ต่างๆให้สามารถตอบโจทย์ ผู้บริโภคด้วยการดื่มเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพของบริษัท แล้วสามารถเห็นผลได้อย่างชัดเจน รวมทั้งรักษามาตรฐานของสินค้าทั้งด้านคุณภาพและรสชาติอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อตราสินค้าสินค้า ของบริษัท โดยมีวัตถุประสงค์ให้ผู้บริโภคเกิดความ มั่นใจที่จะเลือกซื้อสินค้าภายใต้ตราสินค้าของบริษัท ได้โดยง่าย ทั้งจากผลิตภัณฑ์ออกใหม่หรือผลิตภัณฑ์ ที่มีอยู่เดิมในตลาด เพื่อประโยชน์ในการขยาย ผลิตภัณฑ์และฐานผู้บริโภคใหม่ และยังเป็นการ

รักษาฐานผู้บริโภคเดิมหรือสร้างการซื้อซ้ำอย่างต่อเนื่อง ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งต่อการสร้าง เสถียรภาพของรายได้ของบริษัทในระยะยาว ตามที่ กล่าวไว้ในงานวิจัยของ Keller (2001) ที่กล่าวว่า ภาพลักษณ์ตราสินค้ามีความแตกต่างจากตัวแปรอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับคุณค่าตราสินค้าในด้านการรู้จัก ความ เชื่อถือและพฤติกรรมผู้บริโภคที่มีต่อตราสินค้า ซึ่ง ภาพลักษณ์ตราสินค้าได้รับการยอมรับกันอย่าง แพร่หลายรวมถึงความรู้ความเข้าใจ ความเชื่อของ ผู้บริโภคเกี่ยวกับตราสินค้าในผลิตภัณฑ์และบริการ ต่าง ๆ องค์ธุรกิจที่เป็นเจ้าของตราสินค้าพยายามที่จะ ปรับภาพลักษณ์ตราสินค้าให้ดีขึ้นและมีคุณภาพมากขึ้นตามความคิดเห็นและความพึงพอใจของลูกค้า

9.8 ผลการวิจัยความภักดีต่อตราสินค้าพบว่า การซื้อซ้ำเป็นความตั้งใจที่จะกลับมาซื้อซ้ำอย่าง แน่นนอนในอนาคต ดังนั้นผู้ประกอบการควรมุ่งมั่น ผลิตสินค้าเพื่อสุขภาพ มีคุณภาพ รสชาติดี มีระบบ การผลิตเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม องค์กรและบุคลากร มีสุขภาพจิตดี มีการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ ทั้งด้านการ ผลิต การวิจัย การขนส่ง เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มี คุณภาพและมีความหลากหลายอย่างต่อเนื่อง ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ทุกกลุ่ม รวมทั้งสร้างความเชื่อมั่นและความภักดีต่อตราสินค้า และมูลค่าเพิ่มให้กับตราสินค้า ในแต่ละตราสินค้า โดยมีกลยุทธ์การแข่งขันทางการตลาด ดังนี้ การ สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ทางเลือกใหม่ๆ ออกสู่ตลาด อย่างต่อเนื่อง บริษัทมุ่งเน้นการสร้างความปลอดภัยใหม่ หรือ นวัตกรรมใหม่ๆ ที่มีประโยชน์ต่อผู้บริโภค เพื่อให้มีความหลากหลายของสินค้า สามารถ ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่ห่วงใย สุขภาพและความสวยงามในวงกว้างได้อย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นให้มีการสำรวจความต้องการของ ผู้บริโภคในแต่ละขณะอย่างใกล้ชิด รวมถึงการวิจัย และพัฒนาผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมใหม่ๆอย่าง

ต่อเนื่อง ซึ่งผลิตภัณฑ์ของบริษัทมีหลากหลายและเป็นรายการของตลาดเสมอ การมุ่งสร้างความเข้าใจและการเข้าถึงผู้บริโภคสูงสุด ตามที่กล่าวไว้ในงานวิจัยของ Anon (2010) ที่กล่าวว่า ความภักดีต่อตราสินค้าเป็นความเต็มใจของลูกค้าที่จะกลับมาซื้อผลิตภัณฑ์ที่ต้องการหรือให้บริการอย่างต่อเนื่องในอนาคต จึงทำให้เกิดพฤติกรรมซื้อแบบซ้ำ ๆ หรือซื้อ

10. บรรณานุกรม

สถาบันค้นคว้าและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2552). Focus ผลิตภัณฑ์เสริมอาหารกลุ่มเครื่องดื่ม (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก

<http://www.ku.ac.th/emagazine/aug52/know/know1.htm> [2553, 30 เมษายน].

สถาบันอาหารกระทรวงอุตสาหกรรม(2556).

“สำรวจข้อมูลพฤติกรรมผู้บริโภค ผลิตภัณฑ์อาหารเพื่อสุขภาพสำเร็จรูป”.

ระหว่างเดือนกันยายน-ตุลาคม 2556.

Aaker, D. A. (1991). Managing brand equity:

Capitalizing on the value of a brand name. New York: The Free Press.

Aaker, D (1993), “Are brand equity investments

really worthwhile?”, in Aaker D.A. and Biel, A. (Eds), Brand Equity and Advertising; Advertising’s Role in Building Strong Brands, Erlbaum, Hillsdale, NJ, pp. 333-414.

Aaker, D. A. (1996). **Measuring brand equity across products and markets**. California Management Review, 38(3), 102-120.

Anon.(2010). Brand Loyalty. [Web]:

<http://www.businessdictionary.com/definition/brand-loyalty.html>. Date of access: 02

เป็นประจำเพียงตราสินค้าเดียว แม้ว่าจะมีอิทธิพลต่อสถานการณ์และการตลาดที่มีศักยภาพที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ความภักดีต่อตราสินค้าสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านการตลาดและดึงดูดลูกค้าใหม่และจะช่วยตอบสนองลูกค้าในช่วงเวลาที่มีอุปสรรคในการแข่งขัน

May 2011.

Babin, B. J., Darden, W.R., & Griffin, M. (1994).

Work and/or fun: Measuring hedonic and utilitarian shopping value. **Journal of Consumer Research**, 20(4), 644-656.

Food industry Thailand (2009), **Research Findings of Functional Drink in Thai Consumer Market**, available at

Greger, JL. (2001). **Dietary supplement use: consumer characteristics and interests**. J Nutr 131, 1339S–1343S.

Hamed Abu Adab, S. S. (2012). Assessing the

influence of fashion clothing advertising on women’s consumer behaviour in Finland; a case study of H&M. International Business Management in the University of Wolverhampton Business School.

Helander, M.G., & Khalid, H.M. (2000). “**Modeling the customer in electronic commerce**”, Applied Ergonomics, 31(6), 609-619.

Ho, T. & Chong, J. (2003). A parsimonious model of stockkeeping-unit choice. **Journal of Marketing Research**, 40(August), 351–365.

Kandampully, J. & Suhartanto, D. (2000). Customer loyalty in the hotel industry: the role of

- customer satisfaction and image. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 12(6), 346-351.
- Keller, K. L. (1993). Conceptualizing, measuring and managing customer based brand equity. *Journal of Marketing*, 57(1), 1-22.
- Keller K. L. (1998). **Building, Measuring, and Managing Brand Equity**. New Jersey: Prentice Hall.
- Keller K. L. (2001). Building Customer-Based Brand Equity. *Marketing Management*. 10(2), 14-19.
- Kim, J. H., & Hyun, Y. J. (2011). A model to investigate the influence of marketing-mix efforts and corporate image on brand equity in the IT software sector. *Industrial Marketing Management*, 40, 424-438.
- Murphy, J. (1990a). **Principal instructional leadership**: In L. S. Lotto & P. W. Thurston (Eds.), *Advances in educational administration: Changing perspectives on the school*. (Vol. 1 Part B, pp. 163-200). Greenwich, CT: JAI Press.
- Park, J., & Stoel, L. (2005). "Effect of brand familiarity, experience and information on online apparel purchase", *International Journal of Retail & Distribution Management*, Vol. 33 No. 2, pp.148-160.
- Singh, S. N., Rothschild, M. L., & Churchill, G.A. (1988). Recognition versus recall as measures of television commercial forgetting. *Journal of Marketing Research* 25 (February), 72-80.
- Yamane, T. (1967). **Statistic: An Introductory Analysis. 3 rd ed**. New York: Harper and Row.
- Yoo, B., Donthu, N., & Lee, S. (2000). An examination of selected marketing mix elements and brand equity. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28(2), 195-212.
- Yoo ,B., Donthu, N., (2001). **Developing and validating multidimensional consumer-based brand equity scale**. *J Bus Res*; 52(1):1-14.

ปัจจัยภูมิหลังของนักศึกษาที่ส่งผลต่อระดับสาเหตุการไม่สำเร็จการศึกษา

ตามแผนเวลาในหลักสูตรของนักศึกษาวิทยาลัยราชพฤกษ์

สุวรรณมา ตรงต่อศักดิ์ (หัวหน้าโครงการ)¹ วรรณวิมล จงจรวัยสกุล²

¹คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, naja60@gmail.com

²คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, vochon@rpu.ac.th

มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

บทคัดย่อ:

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.) เพื่อศึกษาภูมิหลังของนักศึกษาที่ไม่สำเร็จการศึกษา 2.) เพื่อศึกษาสาเหตุที่ทำให้นักศึกษาไม่สำเร็จการศึกษา 3.) เพื่อเปรียบเทียบสาเหตุที่ทำให้นักศึกษาไม่สำเร็จการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD.) การทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) และทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

ผลการวิจัยพบว่า 1. ภูมิหลังของนักศึกษาที่ไม่สำเร็จการศึกษา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงกำลังศึกษาอยู่ในสาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ รายได้ต่อเดือนของบิดา-มารดา ต่ำกว่า 20,000บาท จำนวนเงินที่ได้รับเพื่อใช้จ่ายในการศึกษาต่อเดือน 6,001 บาทขึ้นไป มีจำนวนพี่น้องในครอบครัว 1-2 คน และที่มาของค่าใช้จ่ายในการศึกษาส่วนใหญ่ได้มาจากการทำงาน 2. สาเหตุการไม่สำเร็จการศึกษา โดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สาเหตุอันดับแรกคือ ด้านวิธีการศึกษา รองลงมาตามลำดับคือด้านหลักสูตร ด้านส่วนตัวนักศึกษา ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านครอบครัวและสภาพแวดล้อมที่พักอาศัยและด้านความสัมพันธ์ในกลุ่มเพื่อน 3. นักศึกษาที่มีเพศ รายได้ต่อเดือนของบิดา-มารดา จำนวนเงินที่ได้รับเพื่อใช้จ่ายในการศึกษาต่อเดือน จำนวนพี่น้องในครอบครัว และที่มาของค่าใช้จ่ายในการศึกษาต่างกัน มีสาเหตุการไม่สำเร็จการศึกษาไม่ต่างกัน และนักศึกษาที่เรียนสาขาวิชา/คณะต่างกัน มีสาเหตุการไม่สำเร็จการศึกษาตามแผนเวลาในหลักสูตรต่างกัน

คำสำคัญ : การไม่สำเร็จการศึกษาตามหลักสูตร,ระยะเวลาตามแผนที่หลักสูตรกำหนด, นักศึกษา, วิทยาลัยราชพฤกษ์

ABSTRACT:

The aims of this research were to study the students' background and the causes for not graduating according to the study program of undergraduate students in Ratchaphruek College. The data was collected by using 5 rating scale questionnaires. The statistical analysis used were frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, T-test, One-way ANOVA, and LSD.

The results had been shown as follow; 1. Most of not graduating according to the study program of undergraduate students was female. They were studying in the Faculty of Business Administration in Marketing. The average monthly income of their parents was upper 6,001 baht. Most of them had 1-2 siblings. Their income was from their works. 2. The causes for not graduating according to the study program of undergraduate students were in the average, and each aspect consideration was found that the first cause was the learning methods, the study program, the personal factors, the lecturers, the family matters and environment, and the relationship among their friends by the ascending order. 3. The differences of sex, parents' monthly income, the amount of monthly income, and the sources of income did not affect the different causes, while the difference of major and faculty affected the different causes.

KEYWORDS: Not graduating according to the study program, The duration of the study program, Students, Ratchaphruek College

บทนำ

วิทยาลัยราชพฤกษ์ได้รับการอนุญาตจัดตั้งเป็นสถาบันอุดมศึกษาจาก สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาเมื่อวันที่ 20 เมษายน 2549 ในแต่ละปี การศึกษามีผู้สำเร็จการศึกษา แต่ก็มีนักศึกษาจำนวนหนึ่งที่ไม่สำเร็จการศึกษาหรือสำเร็จการศึกษาแต่ไม่เป็นไปตามแผนของหลักสูตรที่กำหนดไว้ จากสถิติพบว่า นักศึกษาแรกเข้าตั้งแต่ปีการศึกษา 2549-2553 มีจำนวนทั้งหมด 4,221 คน เป็นผู้สำเร็จการศึกษาจำนวน 2,780 คน กำลังศึกษาอยู่จำนวน 717 คน ออกกลางคัน และพ้นสภาพจำนวน 189 คน ไม่สำเร็จการศึกษาตามแผนเวลาในหลักสูตรจำนวน 535 คน จำแนกตามหลักสูตร คือ หลักสูตร 4 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 21 และหลักสูตร 4 ปี (เทียบโอน) จำนวน 463 คน คิดเป็นร้อยละ 16

การศึกษาเป็นการลงทุนและการผลิตเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ถ้ามีผู้ไม่สำเร็จการศึกษาหรือใช้เวลาเกินกว่าที่แผนของหลักสูตรกำหนดไว้ย่อมก่อให้เกิดการสูญเปล่าทางการศึกษาและเป็นการสูญเสียกำลังคนที่มีคุณค่ายิ่ง ซึ่งส่งผลกระทบต่อทางด้านเศรษฐกิจ ทำให้ประเทศขาดกำลังคนที่ควรจะได้รับเพิ่มขึ้น ในการพัฒนาประเทศและทางด้านชื่อเสียงของสถาบัน จากข้อมูลสถิติการสำเร็จการศึกษาและไม่สำเร็จข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์จะศึกษาปัจจัยภูมิหลังของนักศึกษา ที่จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จการศึกษาตามแผนเวลาในหลักสูตร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาภูมิหลังของนักศึกษาที่ไม่สำเร็จการศึกษาตามแผนเวลาในหลักสูตร

2. เพื่อศึกษาสาเหตุที่ทำให้นักศึกษาไม่สำเร็จ การศึกษาตามแผนเวลาในหลักสูตร

3. เพื่อเปรียบเทียบสาเหตุที่ทำให้นักศึกษาไม่ สำเร็จการศึกษาตามแผนเวลาในหลักสูตร

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. ลักษณะการสูญเปล่าทางการศึกษา นัก ก า ร ศี ก ษ า มี่ ค ว า ม เ ห็ น ค ึ ง นี

สุภาพร อัสวีโรจน์, 2549:14) มีความเห็นว่ ความสูญเปล่าทางการศึกษาที่เกิดจากการที่นักเรียน สอบตกและเรียนซ้ำชั้น ครูไม่สอนและนักเรียนไม่ สามารถเรียนได้เต็มที่ และเกิดจากการเลือกเรียนวิชา ผิด หรือเลือกเรียนวิชาที่ไม่ถูกกับนิสัยทำให้สอบตก หรือต้องเปลี่ยนวิชาเรียนกลางคันเสียเวลาเรียน

2. แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนการสอน พรพิมล พรพิรัชมน (2550: 5) กล่าวว่า การ เรียนรู้เป็นกระบวนการอันซับซ้อน ที่ทำให้ พฤติกรรมของบุคคลเปลี่ยนแปลงไป อันเนื่องมาจาก ประสบการณ์ สามารถเกิดขึ้นได้โดยตั้งใจ และไม่ ตั้งใจ ทั้งนี้ผลของการเรียนรู้จะก่อให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมใน 3 ด้านคือ ด้านความรู้ ด้าน ทักษะ หรือกระบวนการ และด้านความรู้สึก

อารมณ์ ใจเที่ยง (2550: 2) ได้ให้ความหมาย การสอนคือ กระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอน กับผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมตามจุดประสงค์ที่กำหนด ซึ่งต้องอาศัยทั้ง ศา ส ต ร์ แ ล ะ คี ล ี ข อ ง ผู้ ส อ น

วิฑูรย์ ลี้มประเสริฐ (2555) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบ (components) ของการเรียนการสอนที่ สำคัญมีดังนี้ คือ ผู้เรียน อุปกรณ์การเรียนการ ส อ น ลี ง แ ว ค ลี อ ม แ ล ะ ค รุ ผู้ ส อ น

3.สาเหตุที่ทำให้ไม่สำเร็จการศึกษาตามแผนเวลา

สุภาพร อัสวีโรจน์, 2549: 15) กล่าวว่า สาเหตุสำคัญที่ทำให้ออกกลางคัน และไม่สำเร็จ การศึกษาตามระยะเวลาที่หลักสูตรกำหนด มีหลาย องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กัน ข้อแรกนักศึกษามี ทักษะที่ดีต่อสาขาวิชาที่เรียน มีความสัมพันธ์ในกลุ่ม เพื่อน ข้อสองด้านครอบครัว ฐานะทางเศรษฐกิจและ ความสัมพันธ์ในครอบครัว และข้อสามสภาพแวดล้อม ใน ส ถ า น ศี ก ษ า

4. หลักสูตร วิทยาลัยราชพฤกษ์

อรพิน ขำประพันธ์ (2537: 11) ได้กล่าว ว่า หลักสูตรเป็นหัวใจของการศึกษาที่จัด ประสบการณ์การเรียนรู้ โดยระบุนรายวิชาที่เปิดสอน รายละเอียดของหลักสูตร กระบวนการเรียน การ สอน มีกิจกรรมการสอนที่หลากหลายให้กับ นักเรียน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่วางไว้

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรหรือกลุ่มเป้าหมายคือนักศึกษา วิทยาลัยราชพฤกษ์ที่เข้าศึกษาตั้งแต่ปีการศึกษา 2549 – 2553 และไม่สำเร็จการศึกษาตามแผนเวลาใน หลักสูตรจำนวน 535 คน กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาที่ ไม่สำเร็จการศึกษาตามแผนเวลาในหลักสูตร ใช้ วิธีการสุ่มอย่างง่าย การกำหนดขนาดของกลุ่ม

ตัวอย่าง ใช้ตารางของ Yamane ได้จำนวนกลุ่ม
ตัวอย่าง 222 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 เกี่ยวกับภูมิหลังของนักศึกษา ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้นักศึกษาไม่สำเร็จการศึกษาตามแผนเวลาในหลักสูตรมี 6 ด้าน ได้แก่ ด้านส่วนตัวนักศึกษา ด้านครอบครัวและสภาพแวดล้อมที่พักอาศัย ด้านหลักสูตร ด้านวิธีการศึกษา ด้านอาจารย์ผู้สอน และด้านความสัมพันธ์ใน

ก ลู่ ม เ พี อ น

การเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ลงทะเบียนครบหน่วยกิตของหลักสูตรในระยะเวลาที่แผนของหลักสูตรกำหนด แต่เกรดเฉลี่ยสะสมไม่ถึง 2.00 สอบตก ถอนรายวิชา พักการเรียนในบางภาคการศึกษา เก็บข้อมูลโดยให้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 222 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 179 คน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าความเชื่อมั่น

ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1) ชาย	58	32.40
1.2) หญิง	121	67.60
2. กำลังศึกษาอยู่ในสาขาวิชา/คณะ		
2.1) สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ	19	10.60
2.2) สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ	45	25.10
2.3) สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ	37	20.70
2.4) สาขาวิชาการจัดการ โรงแรมและการท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจ	27	15.10
2.5) คณะบัญชี	34	19.00
2.6) คณะนิติศาสตร์	14	7.80
2.7) คณะนิเทศศาสตร์	3	1.70

ตารางที่ 1 (ต่อ) จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. รายได้ต่อเดือนของบิดา-มารดา		
3.1) ต่ำกว่า 20,000 บาท	120	67.00
3.2) 20,001 - 30,000 บาท	36	20.10

3.3) 30,001 - 40,000 บาท	13	7.30
3.4) 40,001 บาทขึ้นไป	10	5.60
4. จำนวนเงินที่ได้รับเพื่อใช้จ่ายในการศึกษาต่อเดือน		
4.1) ต่ำกว่า 4,000 บาท	28	15.60
4.2) 4,001 - 5,000 บาท	58	32.40
4.3) 5,001 - 6,000 บาท	24	13.40
4.4) 6,001 บาทขึ้นไป	69	38.50
5. จำนวนพี่น้องในครอบครัว		
5.1) 1-2 คน	100	55.90
5.2) 3-4 คน	60	33.50
5.3) 5 คนขึ้นไป	19	10.60
6. ที่มาของค่าใช้จ่ายในการศึกษา (มากที่สุด)		
6.1) บิดา-มารดา	82	45.80
6.2) รายได้จากการทำงาน	86	48.00
6.3) ญาติ	2	1.10

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยจำนวน 179 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง(ร้อยละ 67.60) กำลังศึกษาอยู่ในสาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ (ร้อยละ 25.10) รายได้ต่อเดือนของบิดา-มารดา ต่ำกว่า 20,000 บาท (ร้อยละ 67.00) จำนวนเงินที่ได้รับเพื่อใช้จ่ายในการศึกษาต่อเดือน 6,001 บาทขึ้นไป(ร้อยละ 38.50) จำนวนพี่น้องในครอบครัว 1-2 คน (ร้อยละ 55.90) และที่มาของค่าใช้จ่ายในการศึกษา คือ รายได้จากการทำงาน (ร้อยละ 48.00)

ตารางที่ 2 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของสาเหตุที่ทำให้นักศึกษาไม่สำเร็จการศึกษาตามแผนเวลาในหลักสูตร โดยรวมและเป็นรายด้าน

สาเหตุการไม่สำเร็จการศึกษา ตามแผนเวลาในหลักสูตร	\bar{X}	S.D.	แปลค่า ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านส่วนตัวนักศึกษา	2.71	0.73	ปานกลาง	3

ตารางที่ 2 (ต่อ) ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของสาเหตุที่ทำให้นักศึกษาไม่สำเร็จการศึกษาตามแผนเวลาในหลักสูตร โดยรวมและเป็นรายด้าน

สาเหตุการไม่สำเร็จการศึกษา ตามแผนเวลาในหลักสูตร	\bar{X}	S.D.	แปลค่า ระดับความคิดเห็น	อันดับ
2. ด้านครอบครัวและสภาพแวดล้อมที่พักอาศัย	2.48	0.90	น้อย	5

3. ด้านหลักสูตร	2.76	0.82	ปานกลาง	2
4. ด้านวิธีการศึกษา	2.94	0.80	ปานกลาง	1
5. ด้านอาจารย์ผู้สอน	2.66	0.90	ปานกลาง	4
6. ด้านความสัมพันธ์ในกลุ่มเพื่อน	2.40	1.03	น้อย	6
รวม	2.66	0.68	ปานกลาง	

จากตารางที่ 2 พบว่านักศึกษามีความคิดเห็นต่อสาเหตุที่ทำให้นักศึกษาไม่สำเร็จการศึกษาตามแผนเวลาในหลักสูตร โดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สาเหตุอันดับแรกคือ ด้านวิธีการศึกษา รองลงมาตามลำดับคือ ด้านหลักสูตร ด้านส่วนตัวนักศึกษา ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านครอบครัวและสภาพแวดล้อมที่พักอาศัย และด้านความสัมพันธ์ในกลุ่มเพื่อน

ตารางที่ 3

การเปรียบเทียบสาเหตุที่ทำให้นักศึกษาไม่สำเร็จการศึกษาตามแผนเวลาในหลักสูตร

โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

สาเหตุการไม่สำเร็จการศึกษาตามแผนเวลาในหลักสูตร	เพศ				t	P-Value
	ชาย (n=58)		หญิง (n=121)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านส่วนตัวนักศึกษา	2.59	0.71	2.77	0.74	-1.52	0.13
2. ด้านครอบครัวและสภาพแวดล้อมที่พักอาศัย	2.37	0.79	2.54	0.95	-1.24	0.22
3. ด้านหลักสูตร	2.73	0.89	2.78	0.79	-0.40	0.69
4. ด้านวิธีการศึกษา	2.91	0.73	2.95	0.83	-0.33	0.74
5. ด้านอาจารย์ผู้สอน	2.63	0.82	2.68	0.94	-0.40	0.69
6. ด้านความสัมพันธ์ในกลุ่มเพื่อน	2.42	1.03	2.38	1.03	0.25	0.80
รวม	2.60	0.66	2.68	0.69	-0.70	0.49

จากตารางที่ 3 พบว่า นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง มีความคิดเห็นต่อสาเหตุที่ทำให้นักศึกษาไม่สำเร็จการศึกษาตามแผนเวลาในหลักสูตร โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4

การเปรียบเทียบสาเหตุที่ทำให้นักศึกษาไม่สำเร็จการศึกษาตามแผนเวลาในหลักสูตร

โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามสาขาวิชา/คณะ

สาเหตุการไม่สำเร็จการศึกษาตามแผนเวลาในหลักสูตร	แหล่ง ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P-Value

ด้านส่วนตัวนักศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	6	6.75	1.12	2.18*	0.05
	ภายในกลุ่ม	172	88.92	0.52		
	รวม	178	95.66			
ด้านครอบครัวและสภาพแวดล้อมที่พ่อกอาศัย	ระหว่างกลุ่ม	6	17.78	2.96	4.03*	0.00
	ภายในกลุ่ม	172	126.60	0.74		
	รวม	178	144.38			
ด้านหลักสูตร	ระหว่างกลุ่ม	6	24.63	4.11	7.29*	0.00
	ภายในกลุ่ม	172	95.41	0.55		
	รวม	178	120.04			
ด้านวิธีการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	6	12.53	2.09	3.53*	0.00
	ภายในกลุ่ม	172	101.65	0.59		
	รวม	178	114.17			
ด้านอาจารย์ผู้สอน	ระหว่างกลุ่ม	6	16.93	2.82	3.78*	0.00
	ภายในกลุ่ม	172	128.26	0.75		
	รวม	178	145.19			
ด้านความสัมพันธ์ในกลุ่มเพื่อน	ระหว่างกลุ่ม	6	19.63	3.27	3.35*	0.00
	ภายในกลุ่ม	172	167.92	0.98		
	รวม	178	187.56			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	6	12.86	2.14	5.27*	0.00
	ภายในกลุ่ม	172	69.93	0.40		
	รวม	178	82.79			

จากตารางที่ 4 พบว่า นักศึกษาเรียนสาขาวิชา/คณะต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสาเหตุที่ทำให้ให้นักศึกษาไม่สำเร็จการศึกษาตามแผนเวลาในหลักสูตร โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สาเหตุในด้านส่วนตัวนักศึกษา ด้านครอบครัวและสภาพแวดล้อมที่พ่อกอาศัย ด้านหลักสูตร ด้านวิธีการศึกษาด้านอาจารย์ผู้สอนและด้านความสัมพันธ์ในกลุ่มเพื่อน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบสาเหตุที่ทำให้ให้นักศึกษาไม่สำเร็จการศึกษาตามแผนเวลาในหลักสูตรด้านส่วนตัวนักศึกษา จำแนกตามสาขาวิชา/คณะ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

สาขาวิชา/คณะ	\bar{X}	คอมพิวเตอร์	การตรา	การ	การจัดการ	บัญชี	นิติศาสต	นิเทศ
--------------	-----------	-------------	--------	-----	-----------	-------	----------	-------

	ธุรกิจ	ด	จัดการ	โรงแรมและ การ ท่องเที่ยว	ร	ศาสตร์		
		2.94	2.82	2.77	2.47	2.78	2.23	2.64
คอมพิวเตอร์ ธุรกิจ	2.94	-	0.12	0.17	0.48*	0.16	0.71*	0.30
การตลาด	2.82		-	0.05	0.36*	0.04	0.59*	0.18
การจัดการ	2.77			-	0.31	-0.01	0.54*	0.13
การจัดการ โรงแรมและการ ท่องเที่ยว	2.47				-	-0.32	0.23	-0.17
บัญชี	2.78					-	0.55*	0.15
นิติศาสตร์	2.23						-	-0.41
นิเทศศาสตร์	2.64							-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า มีความแตกต่างกันจำนวน 6 คู่ ได้แก่ นักศึกษาสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ และสาขาวิชาการตลาดเห็นว่า สาเหตุด้านส่วนตัวนักศึกษา เป็นสาเหตุที่ทำให้ไม่สำเร็จการศึกษาตามแผนเวลาในหลักสูตรมากกว่าสาขาวิชาการจัดการ โรงแรมและการท่องเที่ยว และคณะนิติศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และสาขาวิชาการจัดการ และคณะบัญชี มากกว่าคณะนิติศาสตร์ และคณะบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผล

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้พบว่าประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ดังนี้

1. ภูมิหลังของนักศึกษาที่ไม่สำเร็จการศึกษาตามแผนเวลาในหลักสูตรภูมิหลังของนักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงกำลังศึกษาอยู่ในสาขาวิชาการตลาดคณะบริหารธุรกิจ รายได้ต่อเดือนของบิดา-มารดาต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวนเงินที่ได้รับเพื่อใช้จ่ายในการศึกษาต่อเดือน 6,001 บาทขึ้นไป จำนวนพี่น้อง

ในครอบครัว 1-2 คน และที่มาของค่าใช้จ่ายในการศึกษาส่วนใหญ่ได้มาจากการทำงาน

2. สาเหตุที่นักศึกษาไม่สำเร็จการศึกษาตามแผน

2.1 นักศึกษามีความคิดเห็นต่อสาเหตุที่ทำให้

นักศึกษาไม่สำเร็จการศึกษาตามแผนเวลาในหลักสูตรด้านส่วนตัวนักศึกษา สาเหตุอันดับแรกคือ ต้องทำงานพิเศษขณะกำลังศึกษา

2.2 นักศึกษามีความคิดเห็นต่อสาเหตุที่ทำ

ให้นักศึกษาไม่สำเร็จการศึกษาตามแผนเวลาใน

หลักสูตร ด้านครอบครัวและสภาพแวดล้อมที่พักอาศัย สาเหตุอันดับแรกคือ ที่พักอาศัยไกล

2.3 นักศึกษามีความคิดเห็นต่อสาเหตุที่ทำให้ให้นักศึกษาไม่สำเร็จการศึกษาตามแผนเวลาในหลักสูตรด้านหลักสูตร อันดับแรกคือ สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีน้อยทำให้เข้าถึงข้อมูลได้ช้า

2.4 นักศึกษามีความคิดเห็นต่อสาเหตุที่ทำให้ให้นักศึกษาไม่สำเร็จการศึกษาตามแผนเวลาในหลักสูตร ด้านวิธีการศึกษาอันดับแรกคือ นักศึกษาขาดการเตรียมตัวที่ดีในการสอบแต่ละครั้ง

2.5 นักศึกษามีความคิดเห็นต่อสาเหตุที่ทำให้ให้นักศึกษาไม่สำเร็จการศึกษาตามแผนเวลาในหลักสูตร ด้านอาจารย์ผู้สอนสาเหตุอันดับแรกคือ มอบหมายงานให้มากเกินไป

2.6 นักศึกษามีความคิดเห็นต่อสาเหตุที่ทำให้ให้นักศึกษาไม่สำเร็จการศึกษาตามแผนเวลาในหลักสูตร ด้านความสัมพันธ์ในกลุ่มเพื่อน สาเหตุอันดับแรกคือ ไม่ได้ได้รับความช่วยเหลือในเรื่องการศึกษาจากเพื่อนในห้องเรียน

3. การเปรียบเทียบสาเหตุที่ทำให้ให้นักศึกษาไม่สำเร็จการศึกษา จำแนกตามเพศ สาขาวิชา/คณะ รายได้ต่อเดือนของบิดา-มารดา จำนวนเงินที่ได้รับเพื่อใช้จ่ายในการศึกษาต่อเดือน จำนวนพี่น้องในครอบครัว และที่มาของค่าใช้จ่ายในการศึกษา

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณวิทยาลัยราชพฤกษ์ที่สนับสนุนการวิจัยในครั้งนี้ ขอขอบคุณอาจารย์ที่

ปรึกษางานวิจัย ได้แก่ รศ. ดร.ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ ที่คอยแนะนำในการจัดทำวิจัย งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความกรุณา และการช่วยเหลือจากบุคลากรหลายฝ่ายในวิทยาลัยราชพฤกษ์ ที่ช่วยอำนวยความสะดวก และสนับสนุนในหลายๆ ด้าน ได้แก่ ฝ่ายทะเบียน ศูนย์วิทยบริการ และสำนักวิจัย

ขอขอบคุณ รศ. ดร.ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ รศ.ดร.ชุตินา วัฒนะศิริ และ รศ.ดร.โกสุม สายใจ ที่ได้เสียสละเวลาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบ และประเมินเครื่องมือสำหรับการทำวิจัย ขอขอบคุณอาจารย์ผู้สอน และอาจารย์ที่ปรึกษาที่อำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เอกสารอ้างอิง

- พรพิมล พรพิรชนม์. (2550). การจัดการกระบวนการเรียนรู้. สงขลา: เทมการพิมพ์สงขลา.
- วิฑูรย์ ลัมประเสริฐ. (2555). องค์ประกอบของการเรียนการสอน. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :www.apane.or.th. (วันที่สืบข้อมูล : 24 ตุลาคม 2555).
- สุภาพร อัครวิโรจน์. (2549). สาเหตุการออกกลางคันและไม่สำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่หลักสูตรกำหนด คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ

อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยี

พระจอมเกล้า พระนครเหนือ.

รายงาน การวิจัย. สถาบันเทคโนโลยี

พระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

อรพินธ์ จำประพันธ์. (2537). การศึกษารูปแบบ

รายวิชา โครงสร้างหลักสูตร

ประกาศนียบัตรครูเทคนิคชั้นสูง (ปทส.)

ประเภทวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการ

บัญชี. วิทยาพนธ์ปริญญาครุศาสตร์

อุตสาหกรรมมหาบัณฑิตภาควิชาบริหาร

เทคนิคศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอม

เกล้าพระนครเหนือ.

อาภรณ์ ใจเที่ยง. (2550). หลักการสอน

(ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

ภาวะผู้นำของนักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบัณฑิตวิทยาลัย

Leadership of graduate students MBA Courses Faculty of Philosophy, College

ศศิณา สมเดช

คณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

489 ถนนประชาพัฒนา แขวงทับยาว เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

E-mail : noonbeeg12@hotmail.com

บทคัดย่อ:

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาวะผู้นำของนักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบัณฑิตวิทยาลัย โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีภาวะผู้นำของ Bass ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาวะผู้นำของนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบัณฑิตวิทยาลัย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีค่าความเชื่อมั่น 0.95 ได้แก่ แบบสอบถามที่ประกอบด้วย ส่วนที่เป็นคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบทดสอบภาวะผู้นำเชิงพหุองค์ประกอบ MLQ-6S (ZMultifactor Leadership Questionnaires) สร้างโดย Bass และ Avolio และแบบวัดระดับการทำงานเป็นทีมที่สร้างตามแนวคิดของ Romig

ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบัณฑิตวิทยาลัย จำนวน 158 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศผู้ชาย มีอายุระหว่าง 27-30ปี สถานภาพ สมรส ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเจ้าของกิจการ มีตำแหน่งเป็นระดับผู้จัดการ ทำงานมาเป็นระยะเวลา 1-5 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 49,999 บาท

นักศึกษามีภาวะผู้นำทั้ง 3 แบบอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด เรียงลำดับดังนี้ ผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และผู้นำแบบปล่อยตามสบาย

นักศึกษามีระดับการทำงานเป็นทีมโดยรวม อยู่ในระดับมาก และมีระดับการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านการประสานงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการร่วมมือ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการมีความคิดสร้างสรรค์ และด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ในปัจจัยย่อยการทำงานเป็นทีมด้านการติดต่อสื่อสาร ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สมาชิกในทีมได้รับทราบเป้าหมายในการทำงานจากหัวหน้าทีม ด้านการร่วมมือ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สมาชิกในทีมช่วยเหลือกันเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด ด้านการประสานงาน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สมาชิกในทีมมีการประสานงานกันด้วยมารยาทและการพูดจาที่ดีต่อกัน ด้านการมีความคิดสร้างสรรค์ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สมาชิกในทีมมีการปฏิบัติกิจกรรมพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

การคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า ระดับพฤติกรรมภาวะผู้นำโดยรวมทั้ง 7 องค์ประกอบ และระดับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมโดยรวมทั้ง 5 ด้านมีความสัมพันธ์กัน ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง ($r=0.586$)

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำนักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบัณฑิตวิทยาลัย

ABSTRACT:

Leadership of graduate students MBA Courses Faculty of Philosophy, College Using the concepts and theories of leadership Bass , a survey research. The objective is to study leadership of graduate students . The Graduate School The instruments used in the study and collecting valuable data confidence is a questionnaire containing 0.95 . The common features of the respondents. Leadership test multiple elements MLQ-6S ZMultifactor Leadership Questionnaires) by Bass and Avolio and measure the level of teamwork that created the concept of Romig.

The results showed that Graduate students MBA Courses The Graduate School 158 people, mostly men . Between the ages of 27-30 years old , married, which is majority-owned entity. A position as a manager Work for a period of 1-5 years, with a median income of 10,000 - 49,999 THB .

Student leadership all these 3 are moderate . Following order: Change Leaders New Leadership Relaxed and Leadership

Some students work as a team overall. At a high level And with a high level of teamwork in all aspects. In coordination with the most average . Followed by the partnership . The Communications The creative And continuous improvement . In sub-factor , teamwork and communication . The subgroup with the highest average . The team members get to know the work of the team leader. The partnership The subgroup with the highest average. The closer the team and help each other to achieve the set. Coordination The subgroup with the highest average. The team has come close coordination with courtesy and talking with each other. The creative The subgroup with the highest average. Team members are continuous quality improvement activities.

KEYWORDS: The research in this To study the leadership of graduate students . MBA Courses The Graduate School

1. บทนำ

ภาวะผู้นำ (Leadership) เป็นเครื่องมือวัดความสำเร็จประการหนึ่ง และเป็นเกณฑ์ที่นำมาใช้พิจารณารางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) ซึ่งเป็นรางวัลเกียรติยศสูงสุดสำหรับองค์กรทั้งในด้านธุรกิจและรัฐกิจ (นิตยสารสัมพันธ์, 2549: 11) โดยพิจารณาจากวิสัยทัศน์ของผู้บริหาร การกำหนดทิศทางในการดำเนินกลยุทธ์ ค่านิยมขององค์กร การทบทวนทิศทางขององค์กรและการติดตามผลการดำเนินงาน การ

สื่อสารในองค์กรเพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างพนักงานกับผู้บริหารหรือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรในองค์กร การส่งเสริมการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของพนักงาน ตลอดจนความรับผิดชอบต่อสังคมและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมองค์กร ความผันผวนในโลกยุคปัจจุบันเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วมาก จึงเป็นการยากที่มนุษย์จะสามารถคาดเหตุการณ์ล่วงหน้าและควบคุมสิ่งที่เกิดขึ้นในองค์กรของตนได้ ความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

ส่งผลกระทบและก่อให้เกิดความจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์การและบทบาทภาวะผู้นำไปสู่มุมมองแบบใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับสถานะที่เกิดขึ้น ภาวะผู้นำเป็นกระบวนการสำคัญที่ผู้นำช่วยสร้างความชัดเจนแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้มองเห็นภาพความเป็นจริงแก่องค์การ แก่ผู้อื่น ให้ช่วยมองเห็นทิศทางและจุดมุ่งหมายชัดเจนภายใต้ภาวะการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลก (สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์, 2548 : 3)

มหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานครสุวรรณภูมิเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่จัดตั้งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของสังคม ในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มี คุณธรรม คุณภาพ และทัศนคติที่ดีต่อธรรมชาติ และเพื่อนมนุษย์ มุ่งมั่นที่จะสร้าง ความเป็นเลิศทางความคิด วิชาการ และการดำรงชีวิตควบคู่กันไปทั้งสามด้านเพื่อให้ผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันอุดมศึกษาแห่งนี้เป็นคนที่มีสมบุรณ์ด้วยคุณภาพแห่งชีวิต

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบัณฑิตวิทยาลัย เปิดพุทธศักราช 2555 เป็นหลักสูตรที่มุ่งเน้นพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะด้านการบริหารจัดการขั้นสูง ให้ผู้บริหารและผู้ที่มิศักยภาพในการเป็นผู้บริหาร โดยมุ่งเน้นการวางแผนกลยุทธ์ ที่สามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาภาวะผู้นำของนักศึกษา ระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางในการพัฒนา นักศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

เพื่อศึกษาภาวะผู้นำของนักศึกษา ระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบัณฑิตวิทยาลัย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทราบภาวะผู้นำของนักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบัณฑิตวิทยาลัย
2. ทราบความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมและภาวะผู้นำของนักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบัณฑิตวิทยาลัย
3. เพื่อให้ นักศึกษาหรือผู้ที่สนใจสามารถนำ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์ ในการพัฒนาภาวะผู้นำ

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาภาวะผู้นำของนักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบัณฑิตวิทยาลัย ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีสาระสำคัญครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

1.1 ความหมายของภาวะผู้นำ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำ ในหลายทัศนะ ดังนี้

ทองใบ สุดซารี (2549:2) กล่าวว่า ภาวะผู้นำมีจุดร่วมที่สำคัญคือ ภาวะผู้นำเป็นเรื่องของกระบวนการบุคคลใช้อำนาจหรืออิทธิพลต่อผู้อื่น เพื่อให้บุคคลหรือกลุ่มยอมปฏิบัติตามความต้องการของตนเอง ทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

สรินทร์รัตน์ นุติการยกุล (2548:15) กล่าวว่า ผู้นำ หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นหัวหน้าในกลุ่มหรือในองค์กรนั้น หรือไม่ได้รับการ

แต่งตั้งก็ตาม แต่เป็นผู้มีอิทธิพลเหนือกว่าบุคคลอื่น มีบทบาทในการนำกลุ่มไปสู่จุดหมายที่วางไว้เป็นผู้ที่ประสานงานอันเกี่ยวกับกิจกรรมของกลุ่มเพื่อส่งเสริมให้มีการเปลี่ยนแปลง การสรรหาของกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพ สนับสนุนส่งเสริมการปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในกลุ่มให้ดำเนินไปด้วยดี

จากความข้างต้นสรุปได้ว่า ผู้นำ หมายถึง บุคคลที่ได้รับการยอมรับหรือมอบหมายให้เป็นผู้มีอิทธิพลเหนือกว่าบุคคลอื่น สามารถใช้อิทธิพลโน้มน้าวให้บุคคลอื่นยอมปฏิบัติตามมีบทบาทในการใช้ศิลปะชักจูงใจ ทำให้บุคคลเหล่านั้นเต็มใจที่จะทำงานให้สำเร็จผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ด้วยความพึงพอใจ หรือเป็นการทำให้เกิดการทำงานร่วมกันทั้งผู้นำและผู้ตาม หรือการทำงานเป็นทีมนั่นเอง

คุณลักษณะของผู้นำที่ดี

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2544: 35-40) ได้กล่าวถึงผู้นำที่มีประสิทธิภาพมักจะมีคุณลักษณะที่แตกต่างไปจากบุคคลธรรมดา ซึ่งประกอบด้วย

1) คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพทั่วไป เป็นคุณลักษณะที่สามารถสังเกตได้ทั้งภายในและภายนอก ซึ่งจะสัมพันธ์กับความสำเร็จและความพอใจทั้งชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ได้แก่ ความเชื่อมั่นในตนเอง การสร้างความไว้วางใจได้ ลักษณะเด่นเป็นคนกล้าแสดงออก มีการแสดงออกที่เหมาะสม มีความมั่นคงทางอารมณ์ มีความกระตือรือร้น มีอารมณ์ขัน อบอุ่นหรือมีความเอื้ออาทร มีความอดทนสูงต่อความตึงเครียด รู้จักตนเอง และมีวัตถุประสงค์ในการทำงาน

2) คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพที่สัมพันธ์กับงาน เป็นคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพที่แน่นอนของผู้นำที่มีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดความสำเร็จในการทำงาน ได้แก่ มีความคิดริเริ่ม มีความเข้าใจ

อารมณ์และความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ความสามารถในการยืดหยุ่นได้ ความสามารถในการปรับตัว มีสภาพการควบคุมภายในตนเอง มีความกล้าหาญและความสามารถกลับคืนสู่สภาพเดิม

เคนหวัง บุญเทศ (2544: 20) กล่าวว่า คุณลักษณะของผู้บริหารและผู้นำนั้นจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถรอบตัว โดยเฉพาะด้านภาษาและสังคมศาสตร์ มีคุณธรรมจริยธรรม มีวิสัยทัศน์กว้างไกล สามารถนำหลักวิชาการและสภาพแวดล้อมมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการบริหารงานอย่างสอดคล้องกลมกลืนกัน เพื่อให้งานที่บริหารไปสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพดี สุขภาพแข็งแรง จิตใจมั่นคง เชื่อมมั่นในตนเอง ไม่อ่อนไหวต่อปัญหาและอุปสรรคมีอัธยาศัยดี มีความเมตตาปรานีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และสามารถเป็นที่พึ่งของเพื่อนร่วมงานได้

จากการศึกษาคุณลักษณะของผู้นำที่ดีสรุปได้ว่า ผู้นำที่ดีควรเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเฉลียวฉลาด บุคลิกภาพดี เป็นที่น่าเคารพ เป็นที่นับถือ น่าไว้วางใจ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ มีมนุษยสัมพันธ์ มีความรับผิดชอบ มีอารมณ์ขันและทำงานอย่างมีระบบระเบียบ คุณลักษณะดังกล่าวนี้เป็นคุณลักษณะของผู้นำ

1.2 ทฤษฎีการเป็นผู้นำ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2542: 437-452) ได้กล่าวถึงทฤษฎีของการเป็นผู้นำไว้ 3 ทฤษฎี ดังนี้

ทฤษฎีคุณลักษณะผู้นำ (Trait Theories of Leadership) เป็นทฤษฎีซึ่งเกี่ยวกับลักษณะเฉพาะตัวของผู้นำ ในระหว่างครั้งแรกของศตวรรษที่ 20 ผู้วิจัยได้ศึกษาวิธีการต่างๆ ได้คาดคะเนประสิทธิผลของผู้นำโดยถือเกณฑ์ลักษณะส่วนตัว เช่น บุคลิกภาพ ทักษะและลักษณะทางกายภาพ (ความ

สูงและรูปร่างลักษณะ) จากการสำรวจลักษณะของผู้นำที่มีชื่อเสียง พบว่า ผู้นำที่มีประสิทธิผลสูงสุดโดยทั่วไปฉลาด กระตือรือร้น ตื่นตัวกับความต้องการของบุคคลอื่น เข้าใจงานมีทักษะในการติดต่อสื่อสารที่ดี มีความคิดริเริ่ม ชอบแก้ปัญหา มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความรับผิดชอบ มีตำแหน่งสำคัญ และมีลักษณะเด่น

ทฤษฎีความเป็นผู้นำเชิงพฤติกรรมศาสตร์ (Behavioral Theories of Leadership)

ทฤษฎีทางพฤติกรรมศาสตร์มี

แนวความคิดในการศึกษาที่เกี่ยวกับผู้นำโดยอาศัยการศึกษาพื้นฐานจากบุคลิกภาพหรือลักษณะนิสัยของผู้นำพฤติกรรมของผู้นำแบบเผด็จการ (Autocratic) ผู้นำแบบประชาธิปไตย (Democratic) และผู้นำแบบเสรีนิยม (Free – Rain) นอกจากนี้ยังมีผลงานการวิจัยดังต่อไปนี้

1) การศึกษาของมหาวิทยาลัย Michigan (The Michigan Studies) นักวิชาการของมหาวิทยาลัย Michigan ได้ศึกษาเรื่องความเป็นผู้นำโดยพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชากับประสิทธิผลในการทำงานกลุ่ม Michigan ได้ข้อสรุป 2 ประการ คือ (1) การมุ่งที่คนหรือพนักงาน และ (2) การมุ่งที่ผลผลิตหรืองาน

2) การศึกษาของมหาวิทยาลัย Ohio (The Ohio State Studies) ประมาณปลายปี 1940 ได้มีผู้รวบรวมผลงานการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้นำสองประเภท คือ ผู้นำที่เริ่มต้นจากตนเองเป็นหลัก และผู้นำอีกประเภทหนึ่ง คือผู้นำที่คำนึงถึงผู้อื่นเป็นหลัก

3) ตารางการจัดการของ Blake และ Mouton (Blake and Mouton's Managerial Grid) ตารางการจัดการ (Managerial Grid) เป็นวิธีการซึ่งพัฒนาโดย Blake และ Mouton เพื่อวิเคราะห์

พฤติกรรมผู้นำโดยใช้ตารางซึ่งมีสองแกน คือ ความเอาใจใส่คนและความเอาใจใส่งาน

- ความเอาใจใส่ในคน (Concern for People) หมายถึง การเอาใจใส่และให้ความสำคัญต่องานมากกว่าคน ไม่ชอบมอบหมายงานหรือกระจายอำนาจ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

ความหมายของการทำงานเป็นทีม

ในการดำเนินงานขององค์การให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ทุกคนในองค์การต้องรู้สึกว่าคุณอยู่ใน “ทีม” เดียวกัน และร่วมแรงร่วมใจให้ประสบความสำเร็จร่วมกัน ผู้บริหารจึงต้องสร้างทีมงานขึ้นในองค์การ และกระตุ้นให้ทุกคนมีความรู้สึกว่าเป็นผู้มีส่วนร่วม ในฐานะส่วนหนึ่งของทีมซึ่งได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการทำงานเป็นทีมไว้ดังนี้

Johnson และ Johnson (1991, อ้างในปราณี รามสูตร และจรัส ด้วงสุวรรณ, 2545:435) ได้อธิบายว่า ทีม หมายถึง กลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์กันมารวมตัวกันเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ร่วมกัน

Kezsbom (1990, อ้างในปราณี รามสูตร และจรัส ด้วงสุวรรณ, 2545: 51) ได้ให้ความเห็นว่า ทีม หมายถึง การมอบหมายพิเศษให้กับกลุ่มบุคคลซึ่งมีเป้าหมายร่วมและตระหนักถึงบทบาทที่ต้องพึ่งพากันในการปฏิบัติงานและทราบว่าจะใช้ความสามารถที่มีอยู่ของแต่ละคนให้สัมพันธ์กันอย่างไร เพื่อรวมพลังกันในอนาคตจะนำความสำเร็จมาสู่งานที่ได้รับมอบหมาย

เมื่อพิจารณาจากความหมายข้างต้น จึงสรุปได้ว่าการทำงานเป็นทีม หมายถึง การทำงานของกลุ่มบุคคลที่ทำงานร่วมกัน มีปฏิสัมพันธ์กันระหว่าง

สมาชิกในกลุ่ม ช่วยกันทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้ร่วมทีมต่างมีความพอใจในการทำงานนั้น

2.4 กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษานี้มีกรอบความคิด ซึ่งจะใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1) ตัวแปรต้น

1.1 ข้อมูลทั่วไป

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพสมรส
- อาชีพ
- ระดับตำแหน่งงาน
- ระยะเวลาทำงาน
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2) ตัวแปรตาม

2.1 ภาวะผู้นำ

- แบบการเปลี่ยนแปลง
- แบบแลกเปลี่ยน
- แบบปล่อยปละละเลย

2.2 การทำงานเป็นทีม

- การติดต่อสื่อสาร
- ความร่วมมือ
- การประสานงาน
- การมีความคิดสร้างสรรค์
- การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาภาวะผู้นำของนักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบัณฑิตวิทยาลัย โดยมีขอบเขตและวิธีการศึกษาดังนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา

เนื้อหาการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย การศึกษาถึงภาวะผู้นำของนักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานครสุวรรณภูมิ โดยจะพิจารณาประเมินระดับความรู้สึกหรือการรับรู้ของนักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบัณฑิตวิทยาลัย โดยใช้ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ Bass and Avolio (Bass and Avolio, 1990) ซึ่งแบ่งพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มแรกคือ กลุ่มที่มีแนวโน้มการแสดงพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงค่อนข้างมาก กลุ่มที่สองคือ กลุ่มที่มีแนวโน้มที่จะใช้วิธีการให้รางวัลและวิธีการที่เป็นมาตรการแก้ไข และกลุ่มที่สามคือ ผู้นำที่มีภาวะความเป็นภาวะผู้นำน้อยมาก และได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมและภาวะผู้นำของนักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบัณฑิตวิทยาลัย ด้านการทำงานเป็นทีมใช้ทฤษฎีของ Romig (1996) ซึ่งพบว่าการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิผลนั้น ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ การติดต่อสื่อสาร (Communication) ความร่วมมือ (Cooperation) การประสานงาน (Continuous Breakthrough)

3.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบัณฑิตวิทยาลัย นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2557 จำนวน 158 คน ทำการศึกษาเฉพาะนักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบัณฑิตวิทยาลัย

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้

แบบสอบถามภาวะผู้นำของนักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบัณฑิตวิทยาลัย

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาทำงาน ปลายรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะผู้นำ ประกอบด้วยคำถามที่พัฒนาจากแบบทดสอบภาวะผู้นำเชิงพหุองค์ประกอบ สร้างโดย Bass และ Avolio ประกอบด้วยคำถามจำนวน 21 ข้อ แบ่งองค์ประกอบต่างๆ ของผู้นำ 7 องค์ประกอบ โดยคะแนนแต่ละองค์ประกอบมาจากการรวมคะแนนจากแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วยคำถามที่พัฒนาจากแบบสอบถามของ อารีย์ อุณหสุทธยานนท์ (2511) ที่สร้างตามแนวคิดของ Romig (1996) ประกอบด้วยคำถามจำนวน 25 ข้อ แบ่งเป็น 5 องค์ประกอบ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 การติดต่อสื่อสาร จำนวน 5 ข้อ

องค์ประกอบที่ 2 ความร่วมมือ จำนวน 5 ข้อ

องค์ประกอบที่ 3 การประสานงาน จำนวน 5 ข้อ

องค์ประกอบที่ 4 การมีความคิดสร้างสรรค์

จำนวน 5 ข้อ

องค์ประกอบที่ 5 การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำของนักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบัณฑิตวิทยาลัย

3.4 สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้างนี้ใช้ คณะบัณฑิตวิทยาลัย เป็นสถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

3.5 ระยะเวลาการศึกษา

การศึกษาค้างนี้ใช้ระยะเวลาศึกษา ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2557

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำของนักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบัณฑิตวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาวะผู้นำของนักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบัณฑิตวิทยาลัย โดยค่าความเชื่อมั่นในการทดสอบแบบสอบถามสำหรับการศึกษาค้างนี้มีค่า 0.957 เพื่อตรวจสอบว่าคำถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการ ตลอดจนมีความเหมาะสมหรือไม่มีความยากง่ายเพียงใด ซึ่งเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบัณฑิตวิทยาลัย กำลังศึกษาในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2557 จำนวน 158 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาได้แบ่งออกเป็น 7 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบัณฑิตวิทยาลัย นักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบัณฑิตวิทยาลัย ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 55.70 และมีสถานภาพสมรส จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 44.30 นักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบัณฑิตวิทยาลัย ส่วนใหญ่เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 50.63 รองลงมาคือ เป็นพนักงาน

บริษัท จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 36.71 และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 12.66 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีตำแหน่งระดับผู้จัดการ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 41.14 รองลงมาคือระดับหัวหน้าทีม/หัวหน้าฝ่าย จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 24.05 ระดับเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 18.99 และเจ้าของกิจการ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 15.82 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ทำงานมาเป็นระยะเวลา 1-5 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 44.94 รองลงมาคือทำงานมาเป็นระยะเวลา 6-10 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 22.15 ทำงานมาเป็นระยะเวลา 16 ปีขึ้นไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25 และทำงานมาเป็นระยะเวลา 11-15 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 12.66 มีรายได้ต่อเดือน 10,000-39,999 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 37.97 รองลงมาคือรายได้ต่อเดือน 40,000-69,999 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 31.65 รายได้ต่อเดือน 70,000-99,999 บาท และ 100,000 บาทขึ้นไป เท่ากันคือ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 30.38 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะผู้นำของของนักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบัณฑิตวิทยาลัย การวิเคราะห์ภาวะผู้นำ ได้แบ่งภาวะผู้นำออกเป็น 3 กลุ่ม นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหารมีภาวะผู้นำทั้ง 3 แบบอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมากที่สุด รองลงมาคือ ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะผู้นำของของนักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบัณฑิตวิทยาลัย จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลา

ทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน นักศึกษาชายมีภาวะผู้นำทั้ง 3 แบบอยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด ดังนี้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน เท่ากัน จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 32.91 และผู้นำแบบปล่อยตามสบาย จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 29.11 เมื่อพิจารณาตามองค์ประกอบ นักศึกษาชายมีภาวะผู้นำที่อยู่ในระดับสูงมากที่สุด ได้แก่ องค์ประกอบที่ 2: การสร้างแรงบันดาลใจ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25 และองค์ประกอบที่ 5: การให้รางวัลตามสถานการณ์ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 17.72 สำหรับองค์ประกอบที่นักศึกษามีภาวะผู้นำอยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด ได้แก่ องค์ประกอบที่ 7: การบริหารแบบขาดภาวะผู้นำ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 60.38 องค์ประกอบที่ 6: การบริหารแบบวางเฉย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 58.49 องค์ประกอบที่ 1: อานาจดึงดูดใจ หรือบารมี และ องค์ประกอบที่ 4: การมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายคน เท่ากัน คือ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 56.60 องค์ประกอบที่ 3: การกระตุ้นการใช้ปัญญา จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 50.94 การสร้างแรงบันดาลใจ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 50.72

5.สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่องภาวะผู้นำของนักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบัณฑิตวิทยาลัย โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีภาวะผู้นำของ Bass (1978, อ้างใน สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์, 2548:368) ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาวะผู้นำของนักศึกษา

ระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบัณฑิตวิทยาลัย

จากแบบสอบถามจำนวน 158 ชุด จากประชากรศึกษาทั้งหมด คือ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบัณฑิตวิทยาลัย สรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 คุณลักษณะทั่วไป

เพศ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบัณฑิตวิทยาลัย ทั้งหมดจำนวน 158 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 120 คน คิดเป็นร้อยละ 75.95 และเป็นเพศหญิง 38 คน คิดเป็นร้อยละ 24.05

อายุ นักศึกษาส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25-35 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 34.81 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 50.63 และมีอายุระหว่าง 46-55 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 14.56

สถานภาพ นักศึกษาส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 31.65 และมีสถานภาพสมรส จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 68.35

อาชีพ นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 31.64 รองลงมาคือเป็นพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 36.71 และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 31.65

ส่วนที่ 2 ภาวะผู้นำของนักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานครสุวรรณภูมิ

ภาวะผู้นำทั้ง 3 แบบ

นักศึกษามีภาวะผู้นำทั้ง 3 แบบอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยมีภาวะผู้นำแบบก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงมากที่สุด รองลงมาคือ ภาวะผู้นำแบบ

แลกเปลี่ยน และภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย เมื่อพิจารณาระดับภาวะผู้นำในแต่ละองค์ประกอบพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีภาวะผู้นำอยู่ในระดับสูง มีเพียงองค์ประกอบเดียวคือองค์ประกอบที่ 2: การสร้างแรงบันดาลใจ ส่วนองค์ประกอบที่นักศึกษามีภาวะผู้นำอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 : อำนาจดึงดูดใจหรือบารมี องค์ประกอบที่ 3: การกระตุ้นการใช้ปัญญา องค์ประกอบที่ 4: การมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายคน องค์ประกอบที่ 5: การให้รางวัลตามสถานการณ์ องค์ประกอบที่ 6: การบริหารแบบวางเฉย (เชิงรุก-เชิงรับ) และองค์ประกอบที่ 7 : การบริหารแบบขาดภาวะผู้นำ

5.2 อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำของนักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบัณฑิตวิทยาลัย สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

ภาวะผู้นำ

ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบัณฑิตวิทยาลัย มีภาวะผู้นำทั้ง 3 แบบอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยของภาวะผู้นำแบบก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงมากที่สุด ดังนั้นจึงสรุปว่า นักศึกษามีภาวะผู้นำแบบแบบก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของวีรยา พวงไทย (2550) ได้ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำ การตัดสินใจ การมองโลกในแง่ดี การทำงานเป็นทีม กับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้นโรงงานผลิตรถยนต์ ผลการศึกษาพบว่า หัวหน้างานระดับต้นโรงงานผลิตรถยนต์มีระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับสูง ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนอยู่ในระดับปานกลาง และระดับภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบายใน

ระดับต่ำ และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ วรินทร์ สมบุญมา (2551) ได้ศึกษาเรื่องการเปรียบเทียบการปรับตัวสู่ความเป็นเลิศและภาวะผู้นำระหว่างนักธุรกิจอิสระที่ประสบความสำเร็จในอาชีพระดับสูงและต่ำ: กรณีศึกษาบริษัท อมตะอินเตอร์เนชั่นแนล เน็ตเวิร์ค จากัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ดังนั้นในการศึกษาคครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างจึงมีภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน

5.4 ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ทราบระดับ

พฤติกรรมภาวะผู้นำ และระดับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของนักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งทำให้นักศึกษาหรือผู้ที่สนใจสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาคครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนา

7.เอกสารอ้างอิง

- [1] กระทรวงศึกษาธิการ. 2550. ภาวะผู้นำในองค์กร. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 2 มิถุนายน 2555 แหล่งที่มา www.moe.go.th.
- [2] ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2542. องค์กรและการจัดการ. (ฉบับสมบูรณ์). กรุงเทพมหานคร : ธารจักรพิมพ์
- [3] รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2544. ภาวะผู้นำ. กรุงเทพมหานคร: ม.ป.พ.
- [4] ทองใบ สุดชาติ. 2549. ภาวะผู้นำและการจูงใจ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). อุบลราชธานี. สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี

ระดับภาวะผู้นำและระดับการทำงานเป็นทีมต่อไป ซึ่งผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้

1. นักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาผู้บริหาร คณะบัณฑิตวิทยาลัย ควรมีการประเมินตนเองอย่างสม่ำเสมอ เพื่อวิเคราะห์พัฒนาการของภาวะผู้นำของนักศึกษาทั้ง 3 รูปแบบ ซึ่งจะส่งให้นักศึกษาก้าวไปสู่ความสำเร็จและความสุขในชีวิตทั้งด้านการเรียน การทำงานและการใช้ชีวิตต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

1. ควรมีการเปรียบเทียบภาวะผู้นำของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่ศึกษาอยู่หลักสูตรหรือคณะอื่นๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรให้เหมาะสมสำหรับกับสภาพของนักศึกษาต่อไป

ความคล้ายคลึงและความแตกต่างในด้านพฤติกรรมกรรมการบริหารงานระหว่างผู้บริหาร
โรงเรียนเพศหญิงและชายสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา
เขตลาดกระบังกรุงเทพมหานคร

Similarities and differences Of behavior management between school administrators .

Males under the Office of Primary Education . Lat Krabang, Bangkok Bangkok .

ศศิณา สมเดช

คณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

489 ถนนประชาพัฒนา แขวงทับยาว เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

E-mail : noonbeeg12@hotmail.com

บทคัดย่อ:

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคล้ายคลึงและความแตกต่างในพฤติกรรมบริหารงานระหว่างผู้บริหาร โรงเรียนเพศหญิงและชาย สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร กลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้านี้ได้แก่ ครูผู้สอนในโรงเรียนที่เคยมีผู้บริหารเพศหญิงและเพศชาย หรือที่เคยมีประสบการณ์กับผู้บริหารทั้ง 2 เพศมาก่อน ในปีการศึกษา 2547 - 2557 โรงเรียนเขตลาดกระบัง 20 โรงเรียน จำนวน 50 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามซึ่งผู้ศึกษาสร้างขึ้นเอง ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ และการสังเคราะห์ประเด็นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ได้ผลสรุปดังนี้

ในความเห็นของผู้ให้ข้อมูล พฤติกรรมการบริหารงานระหว่างผู้บริหารชายและหญิงโดยรวมคล้ายคลึงมากกว่าว่าแตกต่างกัน ในเรื่องการเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานประจำวันตามภาระงาน 6 งาน ของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ การมีมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ การสั่งการและการมอบหมายงานแก่นุคลากรภายในโรงเรียน การเสริมสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการทำงานของบุคลากร การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งภายในโรงเรียน การยุติข้อร้องทุกข์ที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร ตลอดจนการให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนให้บุคลากรมีความก้าวหน้าทางวิชาชีพ

พฤติกรรมการบริหารงานที่แตกต่างกัน ปรากฏให้เห็นในเรื่องการตัดสินใจในการบริหารงานโดยทั่วไป เช่น การใช้ภาวะผู้นำ ผู้บริหารชาย ตามความเห็นของผู้ให้ข้อมูล มีความเด็ดขาดในการตัดสินใจ มีเหตุผล มีข้อมูลในการตัดสินใจมากกว่าผู้บริหารหญิง แต่สำหรับในเรื่องการใช้ถ้อยคำ วาจาและน้ำเสียงในการปฏิบัติสัมพันธ์กับบุคลากรในโรงเรียนนั้นพบว่า ผู้บริหารหญิงส่วนใหญ่ ใช้วาจาและมีน้ำเสียงที่นุ่มนวลกว่าผู้บริหารชาย ส่วนในเรื่องความสุขุม รอบคอบในการเผชิญและจัดการกับปัญหาและ/หรือข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น

ทั้งภายในและภายนอกโรงเรียนพบว่า ผู้บริหารหญิงส่วนใหญ่ จะพิจารณาปัญหาอย่างรอบคอบ รอบด้านก่อน แล้วจึงตัดสินใจ แต่ในบางปัญหาที่เสี่ยงและหนัก ผู้บริหารชาย จะมีความกล้าเผชิญและตัดสินใจหนักแน่น มากกว่าผู้บริหารหญิง ในเรื่องความมั่นใจในตนเองสูงในการบริหารงานพบว่า ผู้บริหารชาย มีความมั่นใจในตนเองสูงในงานภาคสนามมากกว่าผู้บริหารหญิง แต่ในงานวิชาการ ผู้บริหารหญิง มีความมั่นใจในตนเองมากกว่า

คำสำคัญ: ความคล้ายคลึงและความแตกต่าง ในด้านพฤติกรรมการบริหารงานระหว่างผู้บริหารโรงเรียนเพศหญิงและชาย สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

ABSTRACT:

This study aims To study the similarities and differences in behaviors between school administrators and females . Office of Primary Education Area Lat Krabang, Bangkok Bangkok . Begins with the data in this study include . Teachers in schools that have female and male executives . Or who have experience with the management of the two sex before. In the academic year 2547 - 2557 Lat Krabang, Bangkok School District 20 School number 50 was used to collect this information . A questionnaire was developed by the researcher . The study collected data manually, and the data were analyzed for frequency , percentage, and synthesizing the objectives of the study. The results are summarized as follows:

In the opinion of the data . Behavior management between male and female executives overall similarities than differences. The opportunity for attendees to participate in management . Day 6 of the workload . Elementary Schools Under the Office of the National Primary Education Commission The relationships with individuals and agencies of command and staff assignments for school . Enhancing the atmosphere, contributing to the work of the staff. Manage and resolve conflicts within the school. Settling grievances arising from the performance of the personnel . As well as to assist Contribution to the advancement of professional personnel .

Behavior management is different . It turns out that the decision of the administration in general , such as leadership . Male executive According to the data . The final decisions are rational, informed decisions than women executives . However, for the use of the words . Speech and voice to interact with school personnel potential. Most women executives Verbally and with a gentle tone than male executives .

For the sake of foresight Prudence in the face and deal with problems and / or conflicts that occur both inside and outside the school . Most women executives Carefully consider the problem Sides and then decide But on some issues and risk management 's hard to be brave and bold decisions than women executives .

The self-confidence in the administration , executives , men have higher self-confidence in the Yasma more female executives . But in academic work Executrix Have more self-confidence.

KEYWORDS: Similarities and differencesOf behavior management between school administrators . Males under the Office of Primary Education . Lat Krabang, Bangkok Bangkok

1. บทนำ

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ เป็นหน่วยงานขนาดใหญ่ในกระทรวงศึกษาธิการ มีโรงเรียน ภายใต้การดูแลมากถึง 30,715 โรงเรียน และบุคลากร

(ผู้บริหารและครูผู้สอน) กว่า 467,957 คน ให้บริการ การศึกษาระดับก่อนประถมศึกษา ประถมศึกษาและ มัธยมศึกษาตอนต้น รวมถึงให้การดูแลเด็กนักเรียนกว่า 6 ล้านคน (คณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2545) บุคลากรส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ซึ่งจะเป็นลักษณะ

ค่อนข้างจะสากลที่ในระดับการศึกษาดังกล่าวจำนวนบุคลากรหญิง โดยเฉพาะบุคลากรครูผู้สอนจะมีมากกว่าบุคลากรชาย และในจำนวนผู้บริหารโรงเรียนทั้งหมด 36,642 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้บริหารชาย และในส่วนของสำนักงานการประถมศึกษา เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร มีผู้บริหารชายมากกว่าผู้บริหารหญิง

นอกจากนี้ ความรู้สึกทั่วไปของบุคลากรครูสายผู้สอนที่ว่า ผู้บริหารโรงเรียนชายหรือหญิง จริง ๆ แล้วก็ไม่ได้แตกต่างกันแต่อย่างใดนักในเรื่องของการบริหารงานตามภาระหน้าที่หลักที่สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติกำหนดไว้ ซึ่งได้แก่ งานทั้ง 6 ด้าน คืองานวิชาการ งานกิจการนักเรียน งานอาคารสถานที่ งานบุคลากร งานการเงินและพัสดุ และงานความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน แต่เมื่อพิจารณาถึงความรู้สึกของบุคลากรครูผู้สอนโดยทั่วไปที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการบริหารในประเด็นสำคัญ ๆ เช่น การตัดสินใจ การใช้อำนาจ การจัดการความขัดแย้ง การส่งเสริมบรรยากาศในการทำงาน การยุติข้อร้องทุกข์ การสั่งงานและการมอบหมายงาน การแบ่งปันทักษะข้อมูลข่าวสาร และอื่น ๆ อีกมากมาย ตลอดจนถึงแม้จะมีการอ้างถึงคุณลักษณะส่วนตัวบางประการที่ดูจะแตกต่างกันเป็นครั้งคราวก็ตาม

ผู้ศึกษาพิจารณาเห็นว่า วิธีการหนึ่งที่น่าจะช่วยให้ภายใต้กรอบของเวลาที่จำกัดก็คือ การสอบถามจากครูผู้สอนผู้ที่เคยหรือมีประสบการณ์การปฏิบัติงานในโรงเรียนภายใต้การบริหารงานระหว่างผู้บริหารทั้งชายและหญิง เพราะถึงแม้จะเป็นเพียงความคิดเห็น แต่จากการที่พวกเขาได้มีการประสบการณ์การปฏิบัติงานในโรงเรียนภายใต้การบริหารงานระหว่างผู้บริหารทั้งชายและหญิง ทั้งในด้านส่วนตัวและในส่วนที่เกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการบริหารงานมาระยะหนึ่ง ข้อคิดความเห็นของครูผู้สอนเหล่านั้น ก็น่าจะสะท้อนถึงความจริงบางอย่าง ถ้าไม่ใช่ทั้งหมดเกี่ยวกับความคล้ายคลึง และความแตกต่างในพฤติกรรมกรรมการบริหารงานระหว่างผู้บริหาร เหล่านั้นบ้าง ข้อมูลที่จะได้ น่าจะเป็น

ฐานความรู้หรือฐานข้อมูลที่น่าเชื่อถือได้ระดับหนึ่ง อย่างน้อยก็น่าเชื่อถือมากกว่าความรู้สึกที่มีลักษณะทั่วไป ที่มีจะมีการพูดถึงกัน ดังที่กล่าวมาในเบื้องต้น การดำเนินการใด ๆ ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลในลักษณะดังกล่าว น่าจะเป็นประโยชน์ และมีคุณค่ามากกว่าต่อการปรับปรุง พัฒนาทั้งเทคนิค วิธีการ ตลอดจนพฤติกรรมกรรมการบริหารงานโดยรวมระหว่างผู้บริหารโรงเรียน

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

เพื่อศึกษาความคล้ายคลึงและความแตกต่างในด้านพฤติกรรมกรรมการบริหารระหว่างผู้บริหารโรงเรียนหญิงและชาย สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา เขตลาดกระบัง บนพื้นฐานของความคิดเห็นและความเข้าใจของครูผู้สอน

ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ครูผู้สอน จำนวน 50 คน (ชาย 22 คน หญิง 28 คน) ในโรงเรียนที่เคยมีผู้บริหารทั้งเพศหญิงและเพศชาย ตั้งแต่ปีการศึกษา 2553 จนถึงปีการศึกษา 2557 หรือผู้ที่เคยสัมผัสหรือปฏิบัติงานกับ/ภายใต้ผู้บริหารทั้งชายและหญิง

ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาของเรื่องที่ศึกษาคั้งนี้ คือ พฤติกรรมกรรมการบริหารงานในเรื่องสำคัญ ๆ ดังต่อไปนี้ ที่ผู้บริหารแสดงออกในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้านของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ

1. การตัดสินใจ (บนพื้นฐานของการมีส่วนร่วม)
2. การใช้อำนาจและการกระจายอำนาจ
3. การจัดการ และการแก้ปัญหาความขัดแย้ง
4. การส่งเสริมบรรยากาศการทำงาน
5. การสั่ง และการมอบหมายงาน
6. การยุติข้อร้องทุกข์

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อได้ข้อมูล และหลักฐานทางวิชาการที่น่าเชื่อถือได้ นำไปพิจารณาประกอบกับข้อเท็จจริงต่างๆ ในการพัฒนาผู้บริหาร

2. เพื่อปรับปรุง ปรับเปลี่ยนและพัฒนา การบริหารโดยรวม นำไปสู่เป้าหมายแห่งความสำเร็จของการปฏิรูปการบริหารจัดการศึกษาระดับสถานศึกษา

3. เพื่อแก้ไข ปรับเปลี่ยนมุมมอง ทักษะคิภาพลักษณ์ ที่มีต่อผู้บริหารหญิง ด้วยวิธีการยุทธศาสตร์แนวทางอื่นๆ ที่เหมาะสม

2.เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางการศึกษาดังนี้

1. ความหมายและความสำคัญของการบริหาร
2. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการบริหารงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับเพศที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร

ความหมายและความสำคัญของการบริหาร

โรงเรียนเป็นองค์การทางการศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการศึกษาให้กับเยาวชนของชาติให้มีความรู้ มีคุณธรรม คุณลักษณะที่ดีตามจุดหมายของหลักสูตร การดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว จึงขึ้นอยู่กับความสามารถในการบริหารของผู้บริหาร โรงเรียนมีนักบริหารและนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายของการบริหารไว้ใกล้เคียง เช่น

วิจิตร ศรีสอาน (2523, หน้า 6) ได้ให้คำจำกัดความของการบริหารว่า การบริหารเป็นกิจกรรมของกลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ซึ่งร่วมมือกันทำกิจกรรมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน โดยการใช้กระบวนการและทรัพยากรที่เหมาะสม

ส่วน ระวัง เนตรโพธิ์แก้ว (2537, หน้า 41) ให้ความหมายของการบริหารว่า คือ กระบวนการที่จะจัดให้บุคคลกระทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ได้ผลตามจุดหมาย การบริหารเป็นการทำงานให้เสร็จโดยอาศัยผู้อื่น ซึ่งมีลักษณะ ดังนี้

1. เป็นกระบวนการทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยผู้อื่น
2. มีจุดหมายของการให้ทรัพยากร
3. มีคณะบุคคลร่วมมือ ร่วมใจกับดำเนินงาน
4. เป็นกิจกรรมที่มีการวางแผน การจัดองค์การ การควบคุม และการอำนวยความสะดวก
5. ต้องอาศัยทรัพยากรต่างๆ มาดำเนินการ เช่น บุคคล เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ลูกค้า อุปกรณ์ ข้อมูล และข่าวสาร เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการบริหารงาน

พฤติกรรมกรรมการบริหารงาน ผู้บริหารในฐานะที่เป็นผู้นำองค์กร จะต้องเป็นผู้ที่มีภาระหน้าที่ที่จะก่อให้เกิดความร่วมมืออย่างดีระหว่างสมาชิกฝ่ายต่าง ๆ ขององค์การ ผู้บริหารจะต้องสามารถรวบรวมพลังและใช้ประโยชน์ของคนให้ช่วยกันทำงาน เพื่อผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ ดังที่ อำนวย วีรวรรณ (2535, หน้า 194-199) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการบริหารงานที่ประสบความสำเร็จในชีวิตการงานไว้ 7 ประการ คือ

1. ความเป็นผู้รู้ซึ่งถึงแก่นงาน คือ เป็นผู้ที่มีความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิบัติหน้าหลักวิชา มาประยุกต์ใช้ให้ได้ผลตามวัตถุประสงค์ และพยายามใฝ่หาความรู้เกี่ยวกับงานที่ตนรับผิดชอบอยู่ตลอดเวลา
2. ความเป็นผู้ริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อให้เกิดเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น
3. ความเป็นผู้รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา เป็นศิลป์ในการดำเนินงานไม่ให้กระทบกระเทือนต่อผู้ร่วมงานหรือผู้อื่น
4. ความเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ คือ ต้องมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้ร่วมงาน เข้ากับคนอื่นได้เป็นอย่างดี

5. ความเป็นผู้เคารพนักถือในความคิดเห็นของผู้อื่น และรู้จักแสดงความคิดเห็นของตน โดยจะต้องรู้จักฟังและนับถือความคิดเห็นของผู้อื่น

6. ความเป็นผู้กล้าตัดสินใจและมีความมานะพยายามมีความกล้าหาญในการตัดสินใจ ด้วยความเชื่อมั่น

7. ความเป็นผู้มีคุณธรรม กำกับวิถีทางชีวิต โดยจะต้องตั้งมั่นอยู่บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์สุจริต ความจงรักภักดีเพียบพร้อมด้วยศีลธรรม

แนวคิดเกี่ยวกับเพศที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร

นอกจากแนวคิดการบริหาร ยังมีแนวความคิดเกี่ยวกับความเป็นเพศชายเพศหญิง ที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร ซึ่ง Kagan (อ้างในเสรี หอมเกษร, 2535, หน้า 23) กล่าวว่า ความเป็นเพศหญิงและเพศชาย เป็นสิ่งแสดงอยู่ในปรากฏการณ์สามประการ คือ แสดงอยู่ในลักษณะทางกายภาพ แสดงอยู่ในพฤติกรรมภายนอก และแสดงอยู่ภายในใจ ดังจะเห็นว่า เพศชายมีลักษณะลำสันแข็งแรง สามารถมีการกระทำที่ใช้ความรุนแรง และเชื่อกันว่าผู้ชาย ต้องมีจิตใจมั่นคง อดทนต่อความกดดัน ในขณะที่เพศหญิงจะมีลักษณะบอบบาง อ่อนโยน เป็นต้น

Broverman (อ้างใน ธเนศ ขำเกิด, 2533, หน้า 36-39) กล่าวถึงบทบาททางเพศ ซึ่งเป็นลักษณะพฤติกรรม ของเพศชายและหญิง โดยพบว่าลักษณะทั่วไปของเพศชาย จะมีความก้าวร้าว มีเหตุมีผล มีความกระตือรือร้น ตัดสินใจได้เด็ดขาด เชื้อมั่นตนเอง มีความเป็นผู้นำ ส่วนลักษณะพฤติกรรมของเพศหญิง มักจะไม่ก้าวร้าว ชอบใช้อารมณ์ เชื้อยชา ตัดสินใจยาก ไม่มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความสุภาพอ่อนโยนและอ่อนไหวง่าย เมื่อเปรียบเทียบทั้งสองเพศพบว่า ในด้านความคิด ผู้ชายคิดได้รอบคอบในบางเรื่องได้ ดีกว่าผู้หญิง โดยเฉพาะในเรื่องการบริหารทั่วไป เพราะผู้ชาย มักไม่รวมอารมณ์เข้าไปในความคิดนั้นด้วย ชอบคิดเรื่องใหญ่ ๆ มากกว่าผู้หญิง ส่วนผู้หญิงคิดได้ละเอียดถี่ถ้วนและรอบคอบดีกว่าผู้ชายในเรื่องการบ้านการเรือน การเงินแต่

ชอบคิดหุยมหิมและคิดเล็กคินัยกว่าผู้ชาย ในด้านการตัดสินใจ เพศชายมีความกล้าได้กล้าเสีย ตัดสินใจได้ช้ากว่าผู้ชายและต้องการข้อมูลประกอบการตัดสินใจมากกว่า และเนื่องจากเป็นเพศที่อ่อนแอกว่าผู้ชาย บางครั้งจึงมีความลังเลใจและหวาดวิตกในการตัดสินใจอย่างเห็นได้ชัด

สรุปได้ว่า โครงสร้างราชการไทยยังมีความขัดแย้งกับพฤติกรรมของบุคคลในราชการอันเป็นผลของพลังทางสังคมและวัฒนธรรม โดยเฉพาะโครงสร้างระบบราชการกับความเป็นธรรมชาติต่อเพศหญิง สังคมไทยมีทัศนคติที่ยกย่องเพศชายอยู่นือเพศหญิง และมีอิทธิพลไปถึงระบบราชการไทยด้วย

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความคล้ายคลึงและความแตกต่าง ในพฤติกรรมการบริหารงานระหว่างผู้บริหารโรงเรียนเพศหญิงและชาย สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.1 การกำหนดกลุ่มประชากรผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ครูผู้สอนจำนวน 50 คน โดยแยกเป็นชาย 22 คน หญิง 28 คน คัดเลือกโดยการสุ่มแบบเจาะจง โดยที่ครูผู้สอนเหล่านั้น ปฏิบัติหรือเคยปฏิบัติการสอนมาแล้วในโรงเรียนที่เคยมีผู้บริหารที่เป็นเพศหญิงและเพศชาย ตั้งแต่ปีการศึกษา 2553 จนถึงปีการศึกษา 2557 หรือผู้ที่เคยสัมผัสหรือปฏิบัติงานกับภายใต้ผู้บริหารทั้งชาย หญิง ตามรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 รายละเอียดของผู้ให้ข้อมูล

ชื่อโรงเรียน	ครูผู้สอน	
	ชาย	หญิง
1. โรงเรียนวัดลาดกระบัง	1	2
2. โรงเรียนสังฆราชา	1	1
3. โรงเรียนวัดพลมานีย์	1	1
4. โรงเรียนวัดปากบึง	1	1
5. โรงเรียนประสานสามัคคี (บ้านทับ	1	1

ยาว)			
6. โรงเรียนแดงเป่า	1	1	
7. โรงเรียนวัดสุทธาโกชน์	1	1	
8. โรงเรียนวัดลานบุญ	1	2	
9. โรงเรียนสุเหร่าลำนายโส (กลางคู อุปถัมภ์)	2	2	
10. โรงเรียนวัดราชโกษา	1	1	
11. โรงเรียนวัดบึงบัว	1	2	
12. โรงเรียนวัดทิพพาวาส	1	1	
13. โรงเรียนตำบลชุมทอง (ประชา อุทิศ)	1	2	
14. โรงเรียนชุมทอง (เพชรทองคำ อุปถัมภ์)	1	1	
15. โรงเรียนแสงหิรัญวิทยา	1	1	
16. โรงเรียนวัดบ่างรุ้ง	1	2	
17. โรงเรียนวัดชุมทอง	1	1	
18. โรงเรียนวัดปลุกศรัทธา	2	2	
19. โรงเรียนเคหะชุมชนลาดกระบัง	1	1	
20. โรงเรียนลำพะอง(ราษฎร์จำเริญ บ่างรุ้ง)	1	2	
รวม	22	28	

3.2 ขอบเขตของการศึกษา

เนื้อหาการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นแบบมีโครงสร้างทั้งแบบตรวจสอบรายการและปลายเปิด เกี่ยวกับความคล้ายคลึงและความแตกต่างในด้านพฤติกรรมกรรมการบริหารงานระหว่างผู้บริหารโรงเรียนเพศหญิงและชาย ในประเด็นสำคัญ ๆ ดังต่อไปนี้

1. การตัดสินใจบนพื้นฐานของการมีส่วนร่วม
2. การใช้และการกระจายอำนาจ
3. การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง
4. การส่งเสริมบรรยากาศการทำงาน
5. การสั่งงานและการมอบหมายงาน

6. การยุติข้อร้องทุกข์

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความคล้ายคลึงและความแตกต่างในด้านพฤติกรรมกรรมการบริหารงานระหว่างผู้บริหารโรงเรียนเพศหญิงและชาย

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความคิดเห็นแบบมีโครงสร้างทั้งแบบตรวจสอบรายการและปลายเปิด เกี่ยวกับความคล้ายคลึงและความแตกต่างในด้านพฤติกรรมกรรมการบริหารงานระหว่างผู้บริหารโรงเรียนเพศหญิงและชาย ในประเด็นสำคัญ ๆ ดังต่อไปนี้

1. การตัดสินใจบนพื้นฐานของการมีส่วนร่วม
2. การใช้และการกระจายอำนาจ
3. การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง
4. การส่งเสริมบรรยากาศการทำงาน
5. การสั่งงานและการมอบหมายงาน
6. การยุติข้อร้องทุกข์

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ค่าความถี่ ร้อยละ และการสังเคราะห์ประเด็นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPAA For Windows ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความคล้ายคลึงและความแตกต่างในพฤติกรรมกรรมการบริหารงานระหว่างผู้บริหารโรงเรียนเพศ

หญิงและชาย สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในผู้ศึกษาได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาครบคิดเป็นร้อยละ 100 (50 ฉบับ) แยกเป็นครูผู้สอนชาย จำนวน 22 คน ครูผู้สอนหญิง 28 คน ส่วนในประเด็นที่เป็นการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม นั้น มีผู้ตอบเพียง 33 คนเป็นครูผู้สอนชาย จำนวน 10 คน ครูผู้สอนหญิง จำนวน 23 คน ผู้ศึกษานำเสนอผลการวิเคราะห์ดังนี้

ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานประจำวันตามภาระงาน 6 งาน พบว่าส่วนใหญ่มีความคล้ายคลึงกันระหว่างผู้บริหารชายและหญิงในเรื่อง การให้ครุมีส่วนร่วมในงานที่เหมาะสมและมีความกล้าตัดสินใจในงาน สำหรับในส่วนที่แตกต่างนั้น พบว่าระหว่างผู้บริหารเพศชายและเพศหญิง มีพฤติกรรมที่แตกต่างกันในเรื่องของความละเอียด ซึ่งผู้บริหารหญิงจะมีมากกว่า ส่วนวิสัยทัศน์ในบางงาน ผู้บริหารชายจะมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลกว่า

ด้านความสัมพันธ์/การมีมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ นั้น ส่วนใหญ่มีความแตกต่างกัน โดยผู้บริหารหญิงจะมีความสัมพันธ์/การมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชามากกว่าผู้บริหารชายในด้านการเป็นกันเอง

ด้านการตัดสินใจในการบริหารงานโดยทั่วไป พบว่า พฤติกรรมการบริหารงานระหว่างผู้บริหารชายและหญิงในเรื่องนี้ ส่วนใหญ่มีความแตกต่างกัน โดยแตกต่างกันในเรื่อง ความเด็ดขาดในการตัดสินใจ โดยผู้บริหารชายจะมีเหตุผล มีข้อมูลประกอบการตัดสินใจ และไม่ค่อยมีการเปลี่ยนแปลงคำสั่ง

ด้านการสั่งการและการมอบหมายงานแก่บุคลากรในโรงเรียน พบว่า พฤติกรรมการบริหารงานระหว่างผู้บริหารชายและหญิงในเรื่องนี้ ส่วนใหญ่มีความคล้ายคลึงกัน คือ มีการแบ่งงานตามความเหมาะสมของบุคลากร สำหรับในส่วนของพฤติกรรมที่แตกต่างกันนั้น จะพบว่า ผู้บริหารชายจะมีการตัดสินใจที่เฉียบขาดกว่าผู้บริหารหญิง

ด้านการใช้ภาวะผู้นำ พบว่า พฤติกรรมการบริหารงานระหว่างผู้บริหารชายและหญิงในเรื่องนี้ ส่วนใหญ่มีความแตกต่างกัน คือผู้บริหารชายจะใช้ภาวะผู้นำในการสั่งการมากกว่าผู้บริหารหญิง

ด้านการพิจารณาความดีความชอบประจำปีของผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่า พฤติกรรมการบริหารงานระหว่างผู้บริหารชายและหญิงในเรื่องนี้ ส่วนใหญ่คล้ายคลึงกัน ให้

การพิจารณาผลการปฏิบัติงาน ผลงาน และตามช่วงเวลาทางราชการกำหนด

ด้านการมอบหมายงานเป็นไปตามความถนัด ความรู้ และความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่าพฤติกรรมกรรมการบริหารงานระหว่างผู้บริหารชายและหญิง ส่วนใหญ่คล้ายคลึงกัน คือ การมอบหมายให้ทำงานตามความถนัด ความสามารถ และประสบการณ์

ด้านการจัดการความขัดแย้งในหมู่บุคลากรภายในโรงเรียน พบว่า พฤติกรรมการบริหารงานระหว่างผู้บริหารชายและหญิง ส่วนใหญ่คล้ายคลึงกัน คือ การสร้างองค์กรให้มีสติความสามัคคี เมื่อมีความขัดแย้งจะพยายามใช้วิธีการไกล่เกลี่ย เปิดโอกาสสร้างความเข้าใจร่วมกันในหมู่คณะ

5.สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ความคล้ายคลึงและความแตกต่างในพฤติกรรมการบริหารงานระหว่างผู้บริหารโรงเรียนเพศหญิง และชาย สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ครั้งนี้ ตามความคิดเห็นและความเข้าใจของครูผู้สอน

ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษา จำนวน 50 คน เป็นครูผู้สอน (เพศหญิง จำนวน 28 คน เพศชาย จำนวน 22 คน) ในโรงเรียนที่เคยมีผู้บริหารทั้งเพศหญิงและเพศชาย ตั้งแต่ปีการศึกษา 2553 จนถึงปีการศึกษา 2557 หรือผู้ที่เคยสัมผัสหรือปฏิบัติงานกัน/ภายใต้ผู้บริหารทั้งชายและหญิง ดังนั้นสรุปผลโดยรวมแล้ว พฤติกรรมการบริหารระหว่างผู้บริหารเพศชายและเพศหญิงที่แสดงออกตามบทบาทหน้าที่ ส่วนใหญ่ครูผู้สอนมีความเห็นว่า การบริหารระหว่างผู้บริหารเพศชายและเพศหญิงมีความคล้ายคลึงกันมากกว่าความแตกต่าง ๆ โดยมีความคล้ายคลึงกันในเรื่องมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลและหน่วยงาน การสั่งการและการมอบหมายงานแก่บุคลากรภายในโรงเรียน การพิจารณาความดีความชอบประจำปีของผู้ใต้บังคับบัญชา การมอบหมายงาน

เป็นไปตามความถนัด ความรู้และ ความสามารถของ ผู้ได้บังคับบัญชา การจัดการความขัดแย้งในหมู่บุคลากร ภายในโรงเรียน การอุทิศเวลาให้กับทางราชการ การ เสียสละเพื่อส่วนรวม

แต่การบริหารระหว่างผู้บริหารเพศชายและเพศหญิง ในบางเรื่องครูผู้สอนมีความเห็นว่า การบริหารงานความ แตกต่าง โดยมีความแตกต่างกันในเรื่องความสัมพันธ์/การมี มนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เรื่องการตัดสินใจในการ บริหารงานโดยทั่ว ๆ ไป การใช้ภาวะผู้นำ (ในการสร้าง ความเชื่อถือ ศรัทธาและจูงใจให้ผู้ร่วมงาน ปฏิบัติงานด้วยความ เต็มใจ ความพึงพอใจและความยินดี)

ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้ ถ้า เป็นจริงตามข้อมูล คุณจะสวนทางกันและ/หรือหักล้างความ เชื่อทั่ว ๆ ไป ที่แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ของทั้งประเทศ ไทยและต่างประเทศที่มักจะระบุว่าต่างกัน แม้จะเป็นเพียง ความคิดเห็น แต่ก็มาจากผู้เคยมีประสบการณ์การทำงาน ร่วมกับผู้บริหารทั้ง 2 เพศ จึงน่าจะเป็นความคิดเห็นที่สอบ คล้องกับความเป็นจริงอยู่ไม่น้อย จากผลการศึกษาครั้งนี้ มี ประเด็นสำคัญ ๆ หรือที่น่าสนใจบางประเด็นที่ผู้ศึกษาจะ หยิบยกขึ้นมาอภิปรายได้ดังนี้

7.เอกสารอ้างอิง

[1] สำนักงานคณะกรรมการการ ประถมศึกษาแห่งชาติ. (2545). กรุงเทพฯ : คณะกรรมการประถมศึกษาแห่งชาติ.

[2] เสรี หอมเกษร (2535). บทบาทของ ผู้ใหญ่บ้านหญิง : ศึกษาเปรียบเทียบระหว่าง ผู้ใหญ่บ้านหญิงและผู้ใหญ่บ้านชายในเขตพื้นที่อำเภอ หล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์.

ในเรื่องความสัมพันธ์ / การมีมนุษยสัมพันธ์กับ ผู้ได้บังคับบัญชา ผู้บริหารหญิงจะมีความเป็นกันเองและมี ความเข้าใจผู้ได้บังคับบัญชาดีกว่า ส่วนผู้บริหารชาย จะมีความสัมพันธ์ในลักษณะผู้บังคับบัญชากับผู้ได้บังคับบัญชา (เจ้านายกับลูกน้อง) ความแตกต่างกันนี้ สามารถวิเคราะห์ได้ หลาย ๆ มิติ เช่น ผู้หญิงส่วนใหญ่ จะยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็น กันเอง ใช้สภาพอากาศอ่อนโยนยกย่องชมเชยและสร้างขวัญ กำลังใจ ส่วนผู้ชายส่วนใหญ่ จะเงียบขรึม มีความเป็นผู้นำ อยู่ในตัวตนสูง การใช้วาจา ถ้อยคำและน้ำเสียงใน ปฏิสัมพันธ์ เป็นไปในเชิงจริงจัง เด็ดขาด ทำให้เกิดผลต่อ ความรู้สึกของผู้ได้บังคับบัญชาที่มองเห็นช่องว่างระหว่าง ผู้บังคับบัญชากับตนในการทำงานร่วมกันผลกระทบที่ตามมา ก็คือ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยรวมของการ บริหารงานในโรงเรียนนั่นเอง

ส่วนในเรื่องการตัดสินใจ ผู้บริหารชายจะมีความ เด็ดขาดมากกว่า มีเหตุผล มีข้อมูลและไม่ค่อยมีการ เปลี่ยนแปลงคำสั่ง ส่วนผู้บริหารหญิง ตัดสินใจไม่ค่อยจะ เด็ดขาด เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ ความคิดเห็นของ ผู้ให้ข้อมูลในเรื่องนี้ จะยืนยันข้อสรุปทั่วไปที่ว่า โดย ธรรมชาติแล้วสตรีนิยมที่จะรับฟังความคิดเห็นและยอมรับ ความสามารถของผู้อื่น มีความละเอียดรอบคอบกลัวความ ผิดพลาด เหตุผลอีกประการหนึ่ง

[3] ธเนศ ขำเกิด. (2533). “การจัดโรงเรียน เสมือนหนึ่งเป็นบ้าน” สารพัฒนาหลักสูตร. 102, (36-39),9.

[4] อำนวย วีรวรรณ. (2535). ศิลปะ ทางการเป็นผู้นำ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

[5] ปรีชา ไชโย. (2541). การบริหารและ การนิเทศในโรงเรียน. กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์ ส ร ร ร ค ี วิ ช า ก า ร .

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการของสายการบินนกแอร์

ภายในประเทศ(กรุงเทพฯ- เชียงใหม่)

Desirable Characteristics of the Logistics Manpower perceived

by Entrepreneurs in Amata Industrial Estate.

โสธรา พาหุวัฒน์กร

อาจารย์คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, p_soradaka@hotmail.com

บทคัดย่อ:

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินนกแอร์เส้นทาง กรุงเทพฯ-เชียงใหม่ของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังกรุงเทพฯเพื่อเป็นข้อมูลให้แก่ผู้ที่สนใจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงและวางแผนในการดำเนินงาน เพื่อให้สอดคล้องกับปัจจัยและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสมต่อไป เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษานี้กำหนดจำนวนตัวอย่าง 100 ตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างแบบ บังเอิญ(Accidental Sampling) จากผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินนกแอร์เส้นทางกรุงเทพฯ-เชียงใหม่เป็นกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการขาเข้าของท่าอากาศยานดอนเมืองเนื่องจากเพิ่งได้รับบริการและ สามารถจดจำการให้บริการต่างๆได้เป็นอย่างดีจึงมีความพร้อมในการตอบแบบสอบถามสำหรับการวิจัยได้ สำหรับแบบสอบถามทำการเก็บข้อมูลทุกวันจนกว่าจะครบตามจำนวนที่กำหนด

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการสายการบินนกแอร์ ภายในประเทศ (กรุงเทพฯ- เชียงใหม่) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 67 คน และเพศชาย จำนวน 33 คน ส่วนใหญ่จะมีอายุ 21-30 ปี จำนวน 52 คน รองลงมาคืออายุ 31-40 ปี จำนวน 24 คน มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี คนส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพพนักงานเรียนนักศึกษา ส่วนจุดประสงค์ของการใช้บริการส่วนใหญ่คือ ท่องเที่ยว ส่วนการซื้อ บัตรโดยสารส่วนใหญ่ซื้อบัตร โดยผ่านทางอินเทอร์เน็ต รองลงมาคือซื้อทางเคาน์เตอร์ของ สายการบิน

คำสำคัญ: ;

บทนำ

ในปัจจุบันประเทศไทยอย่างต่อเนื่องจากปัจจัยสนับสนุนหลายด้าน อาทิ กาเติบโตของเศรษฐกิจในภูมิภาคอาเซียน และการเปิดเสรีการบิน ภายใต้วามร่วมมือ ในการจัดตั้งตลาด การบินร่วมอาเซียน (ASEAN Single Aviation) ที่จะเข้ามาเป็น ปัจจัยสนับสนุนธุรกิจสายการบินต่างๆ นอกจากนี้ประเทศไทยต่างๆ ยังเร่งพัฒนา โครงสร้างพื้นฐานต่างๆ เข้ามารองรับการ เดินทางและขนส่งระหว่าง ประเทศมากขึ้น โดยภาครัฐของไทย ได้มีมาตรการรองรับ การเติบโตของความต้องการของการ เดินทางและ ขนส่งระหว่างประเทศจึงได้มีการพัฒนาและปรับปรุงสนามบินคอนเมือง มารองรับสายการบินต้นทุนต่ำซึ่ง ได้เปิด ใช้บริการในวันที่ ๑ ตุลาคม 2555 ที่ผ่านมา เพื่อที่จะรองรับความต้องการใช้บริการที่ เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และบรรเทาความ แออัดของสนามบินสุวรรณภูมิด้วยเหตุนี้ผู้ ศึกษาจึงมีความสนใจต้องการศึกษาปัจจัยที่ มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สายการบินนกแอร์ เส้นทาง กรุงเทพฯ-เชียงใหม่ ของ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังจังหวัดกรุงเทพฯ เพื่อเป็น ข้อมูล ให้แก่ผู้ที่ สนใจและ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ใช้เป็นแนวทางใน การพัฒนาปรับปรุงและวางแผนในการ ดำเนินงาน เพื่อให้สอดคล้องกับปัจจัยและ สามารถตอบสนองความต้องการของ ผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสมต่อไป

ขอบเขตประชากร ได้แก่ผู้โดยสารที่มี สัญชาติไทยเดินทางภายในประเทศที่ใช้บริการสาย การบิน นกแอร์ และเป็นผู้ที่เคยใช้สายการบินนกแอร์

เส้นทางกรุงเทพฯ-เชียงใหม่

ขอบเขตของเนื้อหา มีขอบเขตเนื้อหา เกี่ยวกับพฤติกรรมและปัจจัยส่วนประสมทาง การตลาดที่มีผล ต่อการใช้บริการสายการบินนก แอร์ ประกอบด้วยปัจจัยค้ำผลผลิตค้ำซึ่งปัจจัยด้าน ราคา การจัดหาหน่าย ปัจจัยส่งเสริมการตลาด ปัจจัย ด้านบุคคล ปัจจัยด้านกายภาพ และปัจจัยด้าน กระบวนการ

กลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาคั้งนี้กำหนด จำนวนตัวอย่าง 100 ตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างแบบ บังเอิญ(Accidental Sampling) จากผู้โดยสารที่ใช้ บริการสายการบินนกแอร์ เส้นทางกรุงเทพฯ- เชียงใหม่เป็นกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการขาเข้าของท่า อากาศยานคอนเมืองเนื่องจากเพิ่งได้รับบริการและ สามารถจดจำการให้บริการต่างๆได้เป็นอย่างดีจึงมี ความพร้อมในการตอบแบบสอบถามสำหรับการวิจัย ได้ สำหรับแบบสอบถามทำการเก็บข้อมูลทุกวัน จนกว่าจะครบตามจำนวนที่กำหนด

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ในการ ใช้บริการ ของสายการบิน นกแอร์ ภายในประเทศ(กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี เอกสารต่าง ๆ และผลงานวิจัยที่ เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย แต่ขอยก งานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาพอสังเขป

อุตสาหกรรมการบินเป็นอุตสาหกรรมบริการ การ ประเภทหนึ่ง อุตสาหกรรมการบิน หมายถึงการ ประกอบธุรกิจหรือกิจกรรมการขนส่งโดยสารทาง อากาศ ด้วยการนำปัจจัยการผลิตต่างๆมารวมกันเพื่อ ก่อให้เกิดบริการขนส่ง อันนำมาซึ่งผลประโยชน์ ความสะดวกสบาย หรือความพึงพอใจของผู้โดยสาร

หรือ ผู้ให้บริการ โดยไม่ได้มีตัวตนของบริการให้เห็น เหมือนสินค้า ดังนั้นอุตสาหกรรมการบิน จึงมีความพิเศษ แตกต่างจากอุตสาหกรรมผลิตสินค้าทั่วไป (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒน์,2532:214-216)

สายการบินนกแอร์ บริษัท ซึ่งอยู่ภายใต้ชื่อทางการค้า “ นกแอร์ ” ได้กำเนิดอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2547 ในชื่อ บริษัท สกายเอเชีย จำกัด (Sky Asia Ltd.) “นกแอร์” จึงเป็นชื่อที่ง่าย และสั้นต่อการจดจำโดยเป็นชื่อที่สื่อถึงความเป็นมิตร และเป็นสัญลักษณ์ของ อีสราภาพแห่งการเดินทาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นชื่อที่ย้ำถึงความเป็นไทยได้อย่างแท้จริง ซึ่งก็เปรียบเสมือนนก ที่มีอิสระในการบิน สามารถบินไปไหนต่อไหนได้อย่างมีอิสระเสรี สำหรับตราสัญลักษณ์นั้นนกแอร์เลือกที่จะใช้สีเหลืองเป็นสีประจำสายการบินนกแอร์ โดยสีเหลืองนั้น ได้แสดงลักษณะ และมีความหมายที่ หมายถึงความอบอุ่นและความ เป็นมิตร และเมื่อวันที่16มกราคม 2549 ได้มีการเปลี่ยน ชื่อเป็น“สายการบินนกแอร์จาก (Nok Airlines Co.,Ltd.)” ในเดือนเมษายน นกแอร์ สายการบินของคนไทย ให้บริการทุกเที่ยวบินด้วยรอยยิ้มได้เพิ่มความ สะดวกสบาย ให้แก่ผู้โดยสารโดยการพัฒนาแอปพลิเคชัน บน iPhone และ iPod Touch โดยสามารถเช็คราคา ค่าโดยสาร ตรวจสอบตารางการบิน ดู ข้อมูลการเดินทางหรือแม้กระทั่งการจองตั๋ว โดยสารและชำระผ่าน เคาน์เตอร์เซอร์วิส หรือ ATMได้อย่างรวดเร็วและง่ายดายยิ่งขึ้นอีกทั้งยังสามารถเช็คบินและเลือกที่นั่งพร้อม ใช้เป็น

e-Boarding Pass แสดงเพื่อขึ้นเครื่องได้ทันที เป็นการตอกย้ำการเป็นสายการบินที่ไฮเทค ที่สุดของ ประเทศไทยอย่างแท้จริง (ที่มา:www.nokair.com)

กระบวนการตัดสินใจ(Process of decision making) หมายถึงการกำหนดขั้นตอนของการตัดสินใจตั้งแต่ขั้นตอนแรกไปจนถึงขั้นตอนสุดท้าย การตัดสินใจโดยมีลำดับขั้นของกระบวนการดังกล่าว เป็นการตัดสินใจโดยใช้หลักเหตุผลและมีกฎเกณฑ์ซึ่งเป็นการตัดสินใจโดยใช้ระเบียบวิธีทางวิทยาศาสตร์ เป็นเครื่องมือช่วยในการหาข้อสรุปเพื่อการตัดสินใจ ขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจมีอยู่หลายรูปแบบ แล้วแต่ความคิดเห็นของนักวิชาการ พลันเกตและแอ็ดเนอร์(Plunkett and Attner, 1994:162) ได้เสนอลำดับ ขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจเป็น 7 ขั้นตอน อัจจากกลุขลิไชยนันตา (2539:135-139)

แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับ ธุรกิจบริการ(Service Mix) ของ Philip Kotler ใ้ว่า เป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ให้บริการซึ่งจะได้ ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) หรือ 7Ps ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาด

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือ แรงขับเคลื่อน(drive) เป็นความต้องการที่กดดัน จนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนอง ความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา(biological) เกิดขึ้นจากสภาวะสิ่งเครียด เช่น ความหิวกระหาย หรือความลำบาก บางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการ

เป็นเจ้าของทรัพย์สิน(belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจน เกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และ ทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

ศรัณญา นายอง (2552) มุ่งเน้นศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารในการใช้บริการสาย การบินต้นทุนต่ำในเขตจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญในการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ในบริการสายการบินของผู้โดยสารที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสายการบิน ต้นทุนต่ำที่ให้บริการในจังหวัดเชียงใหม่โดยวิธีการที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเฉลี่ยสถิติอ้างอิงคือ Paired sample t-testจากผลการศึกษาพบว่า ผู้โดยสารมีระดับความคาดหวังต่อบัณฑิตส่วนประสมการตลาดบริการอยู่ในระดับมากในทุกปัจจัย แต่มีการรับรู้ถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการอยู่ในระดับมากในปัจจัยด้าน บุคลากร ด้านภาพลักษณ์ และนำเสนอด้านสถานที่และจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้โดยสารมีความประทับใจในด้านเครื่องแต่งกายของทั้งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและพนักงานภาคพื้นสนามบิน และ การตกแต่งลวดลายและสัญลักษณ์ของเครื่องบิน ส่วนถัดมาพบว่าผู้โดยสารมีความไม่พึงพอใจในปัจจัยทุกด้านของสายการบินต้นทุนต่ำ โดยเฉพาะด้านความตรงต่อเวลาของการเดินทาง การสามารถเปลี่ยนเที่ยวบิน หรือคืนบัตรโดยสารและเรื่องอัตราค่าโดยสาร

รัฐวิทย์ ทองภักดี(2549) ศึกษาพฤติกรรมของผู้โดยสารสายการบินภายในประเทศโดยเฉพาะผู้โดยสารชาวไทย พบว่าผู้โดยสารส่วนใหญ่มีอายุไม่มาก คือระหว่าง 20-30 ปี เดินทางด้วยสายการบินไม่บ่อยครั้งนัก คือ น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี มีรายได้มากกว่า 25,000 บาทต่อเดือน ทากรเปรียบเทียบระหว่าง ผู้โดยสารที่รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเดินทางเองกับผู้โดยสารที่บริษัทหรือองค์กร รับผิดชอบค่าใช้จ่ายใน การเดินทางให้พบว่า พฤติกรรมในการใช้บริการสายการบินไม่แตกต่างกันคือ เลือกใช้การบินไทยชั้น ประหยัด(Economy Class) มากที่สุด มักจะหาข้อมูลเกี่ยวกับสายการบินผ่านอินเทอร์เน็ตแต่กลับนิยมไปซื้อ ตั๋วโดยสารที่สำนักงานขายตั๋วด้วยตัวเองมากกว่าและเกณฑ์สำคัญในการเลือกใช้บริการสายการบินใดสาย การบินหนึ่งมีสามอันดับสำคัญคือ หนึ่งราคา สองบริการที่ดี สามการขึ้นบินตรงตามตารางเวลา

สุธิดา เมธีธรรพวงศาวิช (2551) สนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการสายการ บินไทยแอร์เอเชียโดยวิธีการที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถามวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาได้ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย วัดค่าทัศนคติตามแบบ Guttmanผลการศึกษาน่าสนใจคือ ผู้ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงที่มีอายุระหว่าง 21-31 ปี และมีวัตถุประสงค์ของการเดินทางเพื่อทารุระส่วนตัวและท่องเที่ยว ระดับการศึกษาสูงสุด คือปริญญาตรี โดยเฉลี่ยเดินทาง2ครั้งต่อปี ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียคือปัจจัยการให้บริการของสายการบิน ซึ่งประกอบไปด้วย ขนาดของเครื่องบิน ความพอเพียง

ของจำนวน เที่ยวบินต่อวัน ความนุ่มนวลระหว่างการเดินทาง และลง ความเหมาะสมของระยะเวลาการเดินทาง ความปลอดภัยในการเดินทาง พนักงานต้องรับและอุปการณณ์อำนวยความสะดวกในห้องโดยสารและเมื่อมีการจัด ระดับของปัจจัยพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลในระดับปานกลางคือปัจจัยด้านการให้บริการของสายการบิน และ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลในระดับต่ำคือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย และปัจจัยด้าน ราคา

นพรัตน์ รามสูต (2548) สนใจศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้กลยุทธ์ทางการตลาดความพึงพอใจในการใช้บริการ และความภักดีต่อตราสินค้าของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำและสายการบินไทย เพื่อเปรียบเทียบ ความแตกต่างของการรับรู้กลยุทธ์ทางการตลาด ความพึงพอใจใช้บริการ ความภักดีต่อตราสินค้า ระหว่าง ผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ กับสายการบินไทยโดยวิธีการที่ใช้ในการศึกษา คือการใช้แบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบเปรียบเทียบความแปรปรวนพหุด้วยวิธีLSDพบว่า ประการแรกผู้โดยสารสายการบินไทยมีการรับรู้กลยุทธ์ทางการตลาดมากกว่าผู้โดยสารสาย การบินต้นทุนต่ำ ประการที่สอง ผู้โดยสารสายการบินไทยมีความพึงพอใจในคุณภาพกาบริการของสายการบินมากกว่าผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ ประการที่สามผู้โดยสารสายการบินไทย มีการภักดีต่อตราสินค้า มากกว่าผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ ประการที่สี่การรับรู้กลยุทธ์การตลาด ด้านบุคคล

ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการนำเสนอทางกายภาพ ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย สามารถทำนายความพึงพอใจใน คุณภาพของสายการบินได้ และประการที่ห้า การรับรู้กลยุทธ์การตลาด ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ ด้าน การนำเสนอทางกายภาพ สามารถทำนายความภักดีต่อสายการบินได้

ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินนกแอร์เส้นทางกรุงเทพฯ-เชียงใหม่ กลุ่มประชากรของการศึกษาคือ ผู้โดยสารสัญชาติไทยที่ใช้บริการสายการบินนกแอร์ เส้นทางกรุงเทพฯ -เชียงใหม่ จากการศึกษาจำนวนที่นั่งและจำนวนเที่ยวบินต่อเดือน พบว่ามีจำนวน ผู้โดยสารประมาณ21,800 คนต่อเดือน ซึ่งในบางครั้งจำนวนผู้โดยสารไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับฤดูกาลกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้กำหนดจำนวนตัวอย่าง 100 ตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างแบบ บังเอิญ(Accidental Sampling) จากผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียเส้นทางกรุงเทพฯ-เชียงใหม่เป็นกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการขาเข้าของท่าอากาศยานดอนเมือง เนื่องจากเพิ่งได้รับบริการและ สามารถจดจำการให้บริการต่างๆได้เป็นอย่างดีจึงมีความพร้อมในการตอบแบบสอบถามสำหรับการวิจัยได้ สำหรับแบบสอบถามทำการเก็บข้อมูลทุกวันจนกว่าจะครบตามจำนวนที่กำหนดข้อมูลปฐมภูมิ(Primary Data) ได้จากการออกแบบสอบถามสำรวจผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินนกแอร์เส้นทางภายในประเทศ กรุงเทพฯ-เชียงใหม่ โดยใช้แบบ สอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่1 เก็บข้อมูลทั่วไปของผู้ที่เคยใช้บริการสายการบินนกแอร์เส้นทางกรุงเทพฯ-เชียงใหม่และพฤติกรรมการใช้บริการ

ส่วนที่2 เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของบริษัท นกแอร์ เส้นทาง กรุงเทพฯ-เชียงใหม่ ของผู้ใช้บริการ ซึ่งได้แก่ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ปัจจัยทางด้านราคา ปัจจัยทางด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยทางด้าน การส่งเสริมการตลาด ปัจจัยทางด้าน บุคคล และปัจจัยอื่นๆ

ส่วนที่3 เกี่ยวกับปัญหาที่พบในการใช้บริการสายการบินนกแอร์เส้นทางกรุงเทพฯ-เชียงใหม่

ข้อมูลทุติยภูมิ(Secondary Data) ได้จากการ ค้นคว้าหาข้อมูลจากหนังสือวิทยานิพนธ์และ งานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าในอินเทอร์เน็ตได้แก่ข้อมูลเกี่ยวกับตัวเลขจำนวน ผู้ใช้บริการท่าอากาศยานเมืองตัวเลขส่วนแบ่งตลาด ข้อมูลเกี่ยวกับสายการบินนกแอร์

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปซึ่งมีการประมวลข้อมูลเป็นขั้นตอน คือหลังจากตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว จึงนำข้อมูลที่ได้มาเปลี่ยนแปลงเป็นรหัสตัวเลข (Code) แล้วบันทึกหาลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ และเขียนโปรแกรมสั่งงานโดยใช้สถิติ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการนำเสนอข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาโดยนามาบรรยายถึงลักษณะของข้อมูลที่เก็บมาได้ ทั้งในรูปแบบของตาราง ข้อความ แผนภูมิ และกราฟต่าง ๆ ซึ่งค่าสถิติที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างไม่สามารถนำไปอ้างอิงแทนประชากรทั้งหมดได้ ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ความคิดเห็นในเรื่องความต้องการใช้บริการของ

ผู้ประกอบการ และปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ประกอบด้วย

1. การแจกแจงความถี่ (Frequency) เป็นการแสดงค่าความถี่ของข้อมูลที่เก็บมาได้โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง (Central Tendency) เป็นการหาค่ากลางของข้อมูลเพื่อใช้เป็นตัวแทนของข้อมูลทั้งหมด โดยใช้สถิติในการวัดค่าแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางคือ ค่าเฉลี่ย (Mean)

3. การวัดการกระจาย (Measure of Variation) เป็นการอธิบายว่าข้อมูลแต่ละค่ามีค่าที่ห่างกันมากน้อยเพียงใด โดยค่าสถิติที่ใช้คือ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

การกำหนดช่วงคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น ข้อความที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ผู้วิจัยได้กำหนดระดับมาตราส่วนที่เป็นข้อความให้เป็นค่าน้ำหนักตัวเลข เพื่อประโยชน์ต่อการนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังต่อไปนี้

ระดับความคิดเห็น มากที่สุด กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5

ระดับความคิดเห็น มาก กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4

ระดับความคิดเห็น ปานกลาง กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3

ระดับความคิดเห็น น้อย กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2

ระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติในแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปการวิเคราะห์ออกมาเป็นความถี่ (Frequency) ร้อยละ(Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

2. ในส่วนการวัดระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินนกแอร์เส้นทาง กรุงเทพฯ-เชียงใหม่โดยใช้แนวคิดมาตราวัดของ Likert มีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับซึ่งการ

วัดระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการของสายการบินนกแอร์เส้นทางกรุงเทพฯ-เชียงใหม่ใช้การคำนวณค่าเฉลี่ยโดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย

3. ในส่วนของปัญหาที่พบในการใช้บริการสายการบินนกแอร์เส้นทางกรุงเทพฯ-เชียงใหม่ซึ่งการวัดระดับของปัญหาที่พบในการใช้บริการสายการบินนกแอร์เส้นทางกรุงเทพฯ-เชียงใหม่การคำนวณค่าเฉลี่ยโดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการของสายการบินนกแอร์ ภายในประเทศ(กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้ใช้บริการของสายการบินนกแอร์ภายในประเทศ (กรุงเทพฯ- เชียงใหม่)โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 100 ตัวอย่าง เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ได้นำข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์ ผล การศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสายการบินนกแอร์ภายในประเทศ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่)
2. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินนกแอร์ภายในประเทศ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคคล (บุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการ) ปัจจัยอื่นๆ
3. ปัญหาที่พบในการใช้บริการของสายการบินนกแอร์ภายในประเทศ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่)
4. ใช้โปรแกรมในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

การผลการศึกษาพบว่าผู้ที่ใช้บริการสายการบินนกแอร์ภายในประเทศ (กรุงเทพฯ- เชียงใหม่) ทั้งหมดจำนวน 100 คนเป็นเพศชายจำนวน 33คน เป็นเพศหญิงจำนวน 67 คนผู้ที่ใช้บริการสายการบินนกแอร์ ภายในประเทศ (เชียงใหม่-กรุงเทพฯ) ส่วนใหญ่จะมีอายุ 21-30 ปี จำนวน 52 คน ผู้ใช้บริการสายการบินนกแอร์ภายในประเทศ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ส่วนใหญ่จะมีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรีคือ จำนวน 73คนผู้ให้บริการสายการบินนกแอร์ภายในประเทศ (กรุงเทพฯ - เชียงใหม่)ส่วนใหญ่มักประกอบอาชีพ นักเรียนนักศึกษา จำนวน 36 คน

ผู้ ใช้ บ ริ ก า ร ส า ย ก า ร บิ น น ก แอ ร้ ภายในประเทศ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือนมากที่สุด คือ 20,001 – 40,000 บาท จำนวน 37 คนความถี่ในการใช้บริการสายการบินนกแอร์ภายในประเทศ (กรุงเทพฯ- เชียงใหม่)ส่วนใหญ่จะมีความถี่ในแบบอื่นๆ เช่น นานๆครั้ง ปีละครั้ง 6เดือนครั้ง หรือแล้วแต่ งานที่ทำ เป็นต้น จุดประสงค์ในการเดินทางของผู้ใช้บริการสายการบินนกแอร์ ภายในประเทศ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ส่วนใหญ่คือ ท่องเที่ยว จำนวน 64 คนจะเห็นได้ว่าผู้ให้บริการสายการบินนกแอร์ภายในประเทศ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางเฉลี่ยต่อครั้ง คือ ไม่เกิน 2,500 บาท จำนวน 52 คนส่วนใหญ่ผู้ให้บริการสายการบินนกแอร์ภายในประเทศ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ซื้อบัตรโดยผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 65 คน ผู้ใช้บริการสายการบินนกแอร์ภายในประเทศ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ว่ามีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบิน โดยรวมในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.68เมื่อพิจารณาปัจจัยในแต่ละข้อพบว่า เครื่องบินที่

ใช้เดินทางลำใหญ่มีมาตรฐาน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญระดับมาก เป็นจำนวน 55 คน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.82 ในส่วนของเครื่องบินที่ใช้ใหม่มีความปลอดภัย ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับมาก เป็นจำนวน 56 คน รองลงมาคือให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ซึ่งค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.15 ในด้านชื่อเสียงและภาพพจน์ของสายการบิน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับมาก มีจำนวน 62 คน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยทั้งหมดเท่ากับ 3.94 ในด้านความน่าเชื่อถือของ ผู้บริหารสายการบิน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับมาก มีจำนวน 57 คน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยทั้งหมดเท่ากับ 3.81 ในด้านสถิติของการเกิดอุบัติเหตุตุน้อย ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด มีจำนวน 42 คน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยทั้งหมดเท่ากับ 3.81 ในด้านการเป็นสายการบินที่มีส่วนแบ่งตลาดมากที่สุด ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในระดับมาก มีจำนวน 46 คน ซึ่งมีค่าเฉลี่ย ทั้งหมดเป็น 3.60 ในด้านมีการประกันชีวิตทุกที่นั่งด้วยจำนวนเงินที่ยุติธรรม ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในระดับ มาก และปานกลางเท่ากันมีจำนวน 45 คน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.01 ในด้านมีบริการขนส่งสินค้า ทางอากาศ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับ มาก มีจำนวน 42 คน รองลงมาคือให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.35 ดังนั้น จะเห็นได้ว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของสายการบินนอร์ภายในประเทศ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) นั้นปัจจัยทางด้านเครื่องบินที่ใช้ใหม่มีความปลอดภัย เป็นปัจจัยที่ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในการเลือกใช้บริการมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 จะเห็นได้ว่าผู้ให้บริการสายการบินนอร์ภายในประเทศ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ให้ความสำคัญกับปัญหาที่พบ

ในการใช้บริการสายการบินนอร์โดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.50 ดังนั้นจะเห็นว่าปัญหาที่พบมากที่สุดคือไม่สามารถเลือกเปลี่ยนเที่ยวบินได้โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.20 ถึงแม้ว่าปัญหาดังกล่าวจะเป็นปัญหาที่พบมากที่สุด แต่ก็ยังจัดอยู่ในปัญหาระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการสายการบินนอร์ภายในประเทศ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) แล้วนั้น มีข้อเสนอแนะดังนี้ นอร์ยังมีการประชาสัมพันธ์ค่อนข้างน้อย รวมถึงระบบ Callcenterที่ยังทำงานบกพร่อง ควรเปิดเสรีด้านราคา เช่น สัมภาระ ประกัน เลือกที่นั่งควรรวมเป็นราคาเดียวราคาตัวโดยสารแพงไปเนื่องจากเป็นสายการบิน Low cost ราคาตัวน่าจะมีส่วนต่างมากเมื่อเทียบกับสายการบินทั่วไป

เอกสารอ้างอิง

วารุณี ต้นดวงศรัณย์ และคณะ

หลักการตลาด: ฉบับมาตรฐาน,แปลจาก Principles of Marketing. กรุงเทพมหานคร: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า, 2546.

ภาควิชาการตลาด.

หลักการตลาด .พิมพ์ครั้งที่ 1. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2547

ธงชัย สันติวงษ์.

พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด. ฉบับปรับปรุงใหม่. กรุงเทพมหานคร: ประชุมช่วง, 2546

ท่าอากาศยานเชียงใหม่. ฝ่ายบริการ.

สถิติที่ใช้บริการการบินของบริษัทไทยแอร์
เอเชีย จำกัด (มหาชน) ปี 255. เชียงใหม่:
ท่าอากาศยานฯ, 2555

บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด (มหาชน).

เกี่ยวกับสายการบินไทยแอร์เอเชีย

(ออนไลน์).. แหล่งที่มา

<http://www.airasia.com>

บริษัท การท่าอากาศยานเชียงใหม่ จำกัด (มหาชน).

เกี่ยวกับท่าอากาศยาน.(ออนไลน์).

แหล่งที่มา <http://www.airportthai.co.th>

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย

เวลากลับสายการบิน

จิตสำนึกสาธารณะของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

สุวรรณ ชั้นดี¹ ดร.พรพิมล ประวัติรุ่งเรือง²

¹คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, suwan.kn@northbkk.ac.th

²หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, pronpimol.pa@northbkk.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาจิตสำนึกสาธารณะของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี และศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยภูมิหลังของนักศึกษา กับจิตสำนึกสาธารณะของนักศึกษาระดับปริญญาตรี เขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี เขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ปีการศึกษา 2557 จำนวน 416 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติ t-test และ สถิติ F-test ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 55.3) และ ส่วนมากอายุ 20-21 ปี (ร้อยละ 48.6) ศึกษาสายสังคมศาสตร์ (ร้อยละ 73.1) ศึกษาอยู่ระหว่างชั้นปีที่ 1-4 (ร้อยละ 25.0) เมื่อพิจารณาจิตสำนึกสาธารณะของนักศึกษา ด้านความรับผิดชอบต่อนตนเอง ด้านสังคม ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะสมบัติโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) และจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ สาขา และชั้นปีที่แตกต่างกันมีผลต่อการมีจิตสำนึกสาธารณะของนักศึกษาระดับปริญญาตรี เขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : จิตสำนึกสาธารณะ, นักศึกษาระดับปริญญาตรี

Abstract

The objective of this research is to study the Public consciousness of undergraduate students at Thanyaburi district and compare the difference between the demographic factors of undergraduate student. The sample was 416 students, academic year 2014. This research was processed with questionnaire and analyzed by statistics, average, standard deviation and inference statistic.

The result shown that the percentage of female were 55.3% and age 20-21 years old 48.6% Major Social Sciences were 73.1% academic year of 1-4 were 25%.

The public consciousness of students on self-responsibility, social, environment conservation found that the high level was ($\bar{X}=3.50$). The hypothesis testing found that the difference of gender affected the public consciousness statistically significant at the 0.05 level, the difference of age affected statistically significant at the 0.05 level, the differences of major affected statistically significant at the 0.05 level and the differences of class affected the different statistically significant at the 0.05 level .

Keyword: Public consciousness, undergraduate students

1.ความเป็นมาและความสำคัญ

จิตสาธารณะ เป็นการปลูกฝังจิตใจให้บุคคลมีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม เป็นการสร้างคุณธรรมจริยธรรมซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดจากภายใน "จิตสาธารณะ" เป็น

สิ่งหนึ่งที่มีความสำคัญในการปลูกจิตสำนึกให้คนรู้จักเสียสละ ร่วมแรงร่วมใจ มีความร่วมมือในการทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม ช่วยลดปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคม ช่วยกันพัฒนาคุณภาพชีวิต เพื่อเป็นหลักในการดำเนินชีวิต ช่วยแก้ปัญหาและสร้างสรรค์ให้เกิดประโยชน์สุขแก่สังคม

จิตสาธารณะจึงหมายถึง จิตสำนึกเพื่อส่วนรวม เพราะคำว่า “สาธารณะ” คือ สิ่งที่มีได้เป็นของผู้หนึ่งผู้ใด จิตสาธารณะจึงเป็นความรู้สึกถึงการเป็นเจ้าของในสิ่งที่เป็นสาธารณะ ในสิทธิและหน้าที่ที่จะดูแลและบำรุงรักษา ร่วมกัน เช่น การช่วยกันดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม โดยการไม่ทิ้ง ขยะลงในแหล่งน้ำ การดูแลรักษาสาธารณะสมบัติ เช่น โทรศัพท์สาธารณะ หลอดไฟที่ให้แสงสว่างตามถนนหนทาง แม้แต่การประหยัดน้ำประปา หรือไฟฟ้า ที่เป็นของส่วนรวม โดยให้เกิดประโยชน์คุ้มค่าตลอดจนช่วยดูแลรักษาให้ความช่วยเหลือผู้ทุกข์ได้ยาก หรือผู้ที่ร้องขอความช่วยเหลือเท่าที่จะทำได้ ตลอดจนร่วมมือกระทำเพื่อให้เกิดปัญหาหรือช่วยกันแก้ปัญหา แต่ต้องไม่ขัดต่อกฎหมาย เพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม

คำว่า “จิตสาธารณะ” หรือ “จิตสำนึกสาธารณะ” (Public Consciousness) เป็นศัพท์ใหม่ในทางสังคมศาสตร์ ซึ่งกำลังได้รับความสนใจจากแวดวงนักวิชาการด้านการพัฒนาอย่างกว้างขวาง ในทางปฏิบัติเมื่อกล่าวถึงคำว่า “จิตสำนึกสาธารณะ” หรืออาจจะเป็นคำอื่นๆ เช่น “จิตอาสา” “จิตสำนึกเพื่อสังคม” “จิตสำนึกเพื่อส่วนรวม” “จิตสำนึกเพื่อมวลชน” ฯลฯ คำเหล่านี้ล้วนแต่มีความหมายที่ใกล้เคียงกันมากขึ้นอยู่กับผู้ใช้ว่าเป็นคนกลุ่มไหน อาจแยกย่อยออกไปตามความสนใจเฉพาะกลุ่ม เช่น จิตสำนึกทางการเมืองในการสร้างประชาธิปไตยให้เกิดขึ้นในสังคม จิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมของวัยรุ่นในชุมชนท้องถิ่น หรือจิตสำนึกทางสังคม เช่น การพัฒนาชุมชนหรือช่วยเหลือคนยากไร้

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2549) ให้นิยามคำว่า จิตสำนึก (Conscious) หมายถึง ความคิด ความรู้สึกที่อยู่ส่วนลึกของบุคคล คิดตัวจิตใจอยู่ตลอดเวลา คงทนและไม่เปลี่ยนแปลง โดยง่าย หากรวมคำว่าจิตสำนึกเข้ากับคำว่าสาธารณะ (Public) ซึ่งหมายถึง กิจ สมบัติ สิ่งของ สถานที่ซึ่งไม่ใช่ของบุคคลใดแต่เป็นของส่วนรวมหรือสังคม “จิตสำนึกสาธารณะ” จึงเกี่ยวข้องกับการรู้สึกถึงการเป็นเจ้าของในสิ่งที่เป็นสาธารณะ การให้ความสำคัญกับส่วนรวมหรือสิ่ง

สาธารณะซึ่งในสังคมจะต้องมี เช่น สวนสาธารณะ ทางหลวง อาคาร โดยสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นส่วนรวมเป็นของใช้ร่วมกัน เป็นเจ้าของร่วมกันทั้งสังคม

ความหมายเบื้องต้นสอดคล้องกับนิยามของราชบัณฑิตยสถาน (2522) ซึ่งให้ความหมายจิตสำนึกทางสังคมหรือจิตสำนึกสาธารณะ คือ การตระหนักรู้และคำนึงถึงส่วนรวมร่วมกัน หรือการคำนึงถึงผู้อื่นที่ร่วมสัมพันธ์เป็นกลุ่มเดียวกัน ขณะที่สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติให้ความหมายว่าเป็นการรู้จักเอาใจใส่เป็นธุระและเข้าร่วมในเรื่องของส่วนรวมที่เป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติมีความสำคัญยิ่งมั่นในระบบคุณธรรมและจริยธรรมที่พึงมาละอายต่อสิ่งผิดเน้นความเรียบร้อย ประหยัดและมีความสมดุลระหว่างมนุษย์กับธรรมชาติ

จิตสาธารณะนับได้ว่าเป็นคุณลักษณะที่สำคัญในการพัฒนาคนให้เป็นผู้มีจิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และสร้างสรรค์สังคมให้มีความสุข ในปัจจุบันจิตสำนึกสาธารณะ เป็นประเด็นที่อยู่ในความสนใจของคนในสังคมอย่างกว้างขวาง เนื่องจาก สังคมจะพัฒนาไปได้อย่างยั่งยืนคนในสังคมต้องร่วมมือร่วมใจกัน เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัวมีจิตสำนึกที่จะบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์ต่อสังคมรักและหวงแหนทรัพยากรท้องถิ่น และสาธารณสมบัติของชุมชนเองซึ่งอาจไปหมกมุ่นกับอบายมุข ในปัจจุบันสังคมไทยกำลังประสบปัญหามากมายจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545-2549) ได้คาดหวังให้สังคมไทยเป็นสังคมที่เข้มแข็งและมีคุณภาพ ซึ่งการที่สังคมจะมีสภาพตามที่คาดหวังดังกล่าวได้นั้น คนในสังคมต้องเป็นคนที่มี คุณภาพ เป็นคนดีคนเก่งถึงพร้อมด้วยคุณธรรม จริยธรรม มีวินัย เคารพกฎหมาย มีความรับผิดชอบและมีจิตสำนึกเป็นสาธารณะ (แผนงานส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมเด็กและเยาวชนไทย, 2549)

กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรีนับได้ว่าเป็นกลุ่มบุคคลที่จะเติบโตเป็นผู้ใหญ่ในวันหน้า และออกไปทำงานรับใช้สังคม การปลูกฝังจิตสาธารณะในกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรีจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะในการทำงานจะต้องรู้จักเสียสละ ร่วมแรง ร่วมใจ มีความร่วมมือในการทำประโยชน์เพื่อส่วนรวมหรือการคำนึงถึงผู้อื่นที่ร่วมสัมพันธ์เป็นกลุ่มเดียวกัน

2.วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาจิตสำนึกสาธารณะของจิตสำนึกสาธารณะของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบจิตสำนึกสาธารณะของจิตสำนึกสาธารณะของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานีได้แก่ เพศ อายุ สาขา และระดับชั้น

3.ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ข้อมูลที่ได้จะเป็นแนวทางในการปลูกฝังดำเนินชีวิตแก่วัยรุ่นให้อยู่ในสังคมอย่างมีความรับผิดชอบ เสียสละ และทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม
2. เป็นแนวทางในการพัฒนานักเรียนอันมีส่วนช่วยลดปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคม และสร้างสรรค์สิ่งต่างๆที่จะส่งผลให้เกิดประโยชน์สุขแก่สังคม

4.ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากร

เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีในเขตอำเภอธัญบุรี จาก 3 มหาวิทยาลัยคือมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ มหาวิทยาลัยราชชมงคลธัญบุรี มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย จำนวน 35,480 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในเขตอำเภอธัญบุรี จำนวน 400 ตัวอย่างทำการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ เพศ อายุ สาขา ระดับชั้น

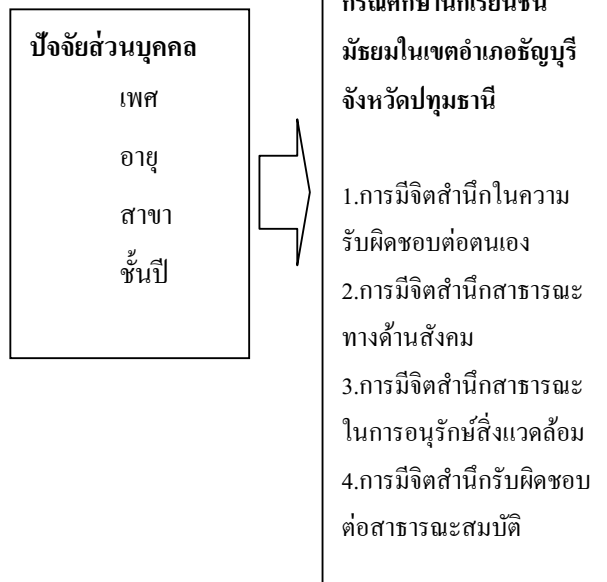
ตัวแปรตาม (Dependent Variables) จิตสำนึกสาธารณะ จิตสำนึกสาธารณะของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี แบ่งออกเป็น

- 1.ด้านความรับผิดชอบต่อตนเอง
2. ด้านสังคม
3. ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
4. ด้านรับผิดชอบต่อสาธารณะสมบัติ
- 5.กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยจิตสำนึกสาธารณะของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

6.สมมติฐานการวิจัย

1. เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการมีจิตสำนึกสาธารณะของจิตสำนึกสาธารณะของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานีที่แตกต่างกัน
2. อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการมีจิตสำนึกสาธารณะของจิตสำนึกสาธารณะของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานีที่แตกต่างกัน
3. สาขาที่แตกต่างกันมีผลต่อการมีจิตสำนึกสาธารณะของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานีที่แตกต่างกัน
4. ระดับชั้นที่แตกต่างกันมีผลต่อการมีจิตสำนึกสาธารณะของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานีที่แตกต่างกัน

7.นิยามศัพท์

จิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อตนเอง หมายถึง การมีความรับผิดชอบของนักศึกษาในด้านต่างๆ เช่น มีความประหยักรู้จักความพอดี การประพฤติตัวให้เหมาะสม ละเว้นการกระทำที่ก่อให้เกิดความเสียหาย การมีความรับผิดชอบ ตรงเวลา สามารถพึ่งพาตนเองได้ ฯลฯ การมีความรับผิดชอบ ต่อสังคม เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบและเกิดความเสียหายต่อส่วนรวม

จิตสำนึกสาธารณะทางด้านสังคม หมายถึง ความรับผิดชอบของนักศึกษาที่มีต่อครอบครัว การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในด้านสังคม การให้ความเคารพในสิทธิซึ่งกันและกัน ซึ่งรวมไปถึงการเลือกปฏิบัติตนตามกฎหมายระเบียบของสังคม การปฏิบัติตนตามกฎหมายบ้านเมือง การปฏิบัติตนตามวัฒนธรรม ประเพณีที่มีอยู่ในสังคมของนักศึกษา และที่สำคัญคือการตระหนักถึงความสำคัญของการมีคุณธรรม จริยธรรม

จิตสำนึกสาธารณะในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม หมายถึง การปลูกฝังความรัก ความรับผิดชอบของนักศึกษา และการตระหนักถึงคุณค่าของสิ่งแวดล้อมที่มีอยู่อย่างจำกัด ด้วยการใช้สอยทรัพยากรอย่างประหยัด ไม่เห็นแก่ตัว ความรู้สึกผิดชอบชั่วดี รู้จักการดูแลรักษาให้สิ่งแวดล้อมนั้นคงอยู่ ด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การบูรณาการสิ่งแวดล้อม กิจกรรมปลูกป่า กิจกรรมเดินรณรงค์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม กิจกรรมค่าย การจัดตั้งชมรม ชุมนุม อาสาสมัคร กิจกรรมดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่ต่างๆ ในชุมชน

การมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสาธารณะสมบัติ หมายถึง การดูแลรักษาสาธารณะสมบัติ ของนักศึกษา เช่น โทรศัพท์สาธารณะ หลอดไฟที่ให้แสงสว่างตามถนนหนทาง แม้แต่การประหยัดน้ำประปา หรือไฟฟ้า ที่เป็นของส่วนรวม โดยให้เกิดประโยชน์คุ้มค่าตลอดจนช่วยดูแลรักษา ให้ความช่วยเหลือผู้ตกทุกข์ได้ยาก หรือผู้ที่ร้องขอความช่วยเหลือเท่าที่จะทำได้ ตลอดจนร่วมมือกันกระทำเพื่อให้เกิดประโยชน์หรือช่วยกันแก้ปัญหา แต่ต้องไม่ขัดต่อกฎหมาย เพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม

8.สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพบว่า นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 55.3 เป็นเพศหญิง ส่วนมาร้อยละ 48.6 อายุ 20-21 ปี โดยส่วนใหญ่ร้อยละ 73.1 ศึกษาสายสังคมศาสตร์ รองลงมาร้อยละ 26.9 ศึกษาสายวิทยาศาสตร์และร้อยละ 25 ศึกษาอยู่ระหว่างชั้นปีที่ 1-4 (รายละเอียดคั้งข้อมูลตารางที่ 1)

เมื่อพิจารณาระดับจิตสำนึกสาธารณะของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานีด้านความรับผิดชอบต่อตนเอง ด้านสังคม ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะสมบัติโดยรวมอยู่ใน

ระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 เมื่อจำแนกรายด้านพบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 2 ด้านคือด้านความรับผิดชอบต่อตนเองและ ความรับผิดชอบต่อสังคม ส่วนด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะสมบัติมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ทั้งนี้พบว่าระดับจิตสำนึกสาธารณะของนักศึกษา ทั้งเพศหญิงและเพศชายโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนระดับจิตสำนึกสาธารณะของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามอายุโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยอายุที่ได้ระดับจิตสำนึกสาธารณะสูงสุดคือได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ระดับจิตสำนึกสาธารณะของปริญญาตรี ในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามสาขาโดยรวมอยู่ในระดับมาก และระดับจิตสำนึกสาธารณะของปริญญาตรี ในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามชั้นปีโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยชั้นปีที่ได้ระดับจิตสำนึกสาธารณะสูงสุดคือได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 (รายละเอียดตารางที่2)

ผลการทดสอบสมมุติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยภูมิหลังของนักศึกษาปริญญาตรีในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานีกับระดับจิตสำนึกสาธารณะ

จากการทดสอบเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยภูมิหลังของนักศึกษาปริญญาตรี ในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่อตนเอง ด้านสังคม ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะสมบัติ มีผลสรุปดังนี้

1. นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีระดับจิตสำนึกสาธารณะของปริญญาตรี ในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานีจำแนกตามเพศ ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน แต่มีด้าน

ความรับผิดชอบต่อตนเอง ด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะสมบัติ และด้านสังคมมีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. นักศึกษาที่อายุต่างกันมีระดับจิตสำนึกสาธารณะของปริญญาตรี ในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานีจำแนกตามอายุ ด้านสังคม ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะสมบัติแตกต่างกัน มีเพียงด้านความรับผิดชอบต่อตนเองที่พบความไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. นักศึกษาที่มีสาขาต่างกันมีระดับจิตสำนึกสาธารณะของปริญญาตรี ในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานีด้านความรับผิดชอบต่อตนเอง และด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะสมบัติ ไม่แตกต่างกัน มีเพียงด้านสังคม และด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. นักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกันมีระดับจิตสำนึกสาธารณะด้านความรับผิดชอบต่อตนเอง ด้านสังคม การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะสมบัติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (รายละเอียดดังตารางที่3)

9.อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

จิตสำนึกสาธารณะของนักศึกษาในภาพรวม พบว่านักศึกษามีจิตสำนึกสาธารณะอยู่ในระดับมาก โดยระดับจิตสำนึกสาธารณะด้านความรับผิดชอบต่อตนเองมากที่สุด รองลงมาคือด้านสังคม ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะสมบัติน้อยที่สุด เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าข้อที่มีค่าน้อยคือ ร่วมแก้ไขปัญหาที่

เกิดขึ้นในสังคมด้วยวิธีการที่ไม่ขัดต่อกฎหมายให้ความช่วยเหลือผู้ที่ร้องขอความช่วยเหลือเท่าที่จะทำได้ ใช้พลังงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด รู้คุณค่าของพลังงาน และมีความประหยัดรู้จักความพอดี ซึ่งเป็นที่สังเกตว่าด้านที่มีระดับจิตสาธารณะสูงมักจะเป็นด้านความรับผิดชอบต่อตนเอง ตั้งใจศึกษาเล่าเรียนหาความรู้ การประพฤติตัวให้เหมาะสม ทำงานที่รับมอบหมายให้สำเร็จ มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ละเว้นการกระทำที่ก่อให้เกิดความเสื่อมเสีย สามารถพึ่งพาตนเองได้ มีความประหยัดรู้จักความพอดี และความตรงเวลา ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของสังคมในปัจจุบันสอดคล้องกับการศึกษาของสุภัทรา ภูษิตรัตนาวลี (2547) ได้ศึกษาปัจจัยและกระบวนการที่เอื้อต่อการพัฒนาจิตสำนึกต่อสังคมของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่สำคัญมี 3 ประการแรก เรียงตามลำดับคือ กระบวนการพัฒนาจิตสำนึกต่อสังคมจากเพื่อน ความเสมอภาคในกาทำกิจกรรม และกระบวนการพัฒนาจิตสำนึกต่อสังคมจากครอบครัว จะเห็นได้ว่าในการพัฒนาจิตสำนึกสาธารณะของเยาวชนนั้นต้องได้รับความร่วมมือจากสถาบันครอบครัว และสถาบันการศึกษาอีกทั้งต้องมีความสม่ำเสมอในการทำกิจกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการและความสนใจของวัยรุ่นนอกจากนี้ชุมชนยังมีบทบาทที่สำคัญในการพัฒนาสำหรับจิตสำนึกสาธารณะแนวทางการพัฒนาจิตสำนึกด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ควรมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาเพื่อให้ทรัพยากรมนุษย์เกิดความตระหนักในคุณค่าของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยยึดแนวทางและวิธีการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งได้แก่ การถนอมรักษา การฟื้นฟู การลดปริมาณของเสีย การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งาน การสงวนและนำสิ่งอื่นมาใช้ทดแทน การสำรวจทรัพยากร และการประดิษฐ์ของเทียมขึ้นใช้ (ศศิณา ภาธา, 2550: 284-285)

สำหรับจิตสำนึกสาธารณะด้านสังคมจะเห็นได้ว่าสังคมไทยในปัจจุบันค่อนข้างอ่อนแอ เนื่องจากโครงสร้างของสังคมหลายๆ ด้านมีปัญหา เช่น ปัญหาการเมือง เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม จริยธรรม เป็นต้น ปัญหาเชิงโครงสร้างดังกล่าวอาจแก้ไขได้หากมุ่งเน้นการแก้ปัญหาไปที่ต้นตอของปัญหานั้นคือคน คนที่มีลักษณะที่จะช่วยพัฒนาแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ควรเป็นคนที่มีจิตสำนึกอาสา จิตสำนึกสาธารณะ เพื่อเป้าหมายการปลดปล่อยสังคมออกจากปัญหาต่างๆ คนที่มีจิตสำนึกอาสา คือคนที่กระทำด้วยความเต็มใจหรือสมัครใจ เป็นการเสนอตัวเข้าทำภารกิจใดๆ รวมถึงการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ความเมตตา กรุณา จิตอาสา การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน การให้ เป็นต้น (สำนักบัณฑิตอาสาสมัคร, 2552: 119) ส่วนคนที่มี จิตสำนึกสาธารณะ คือคนที่ตระหนักรู้ตนที่จะทำอะไรเพื่อเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม เป็นจิตที่คิดสร้างสรรค์ คือคิดในทางที่ดี ไม่ทำลายบุคคล สังคม วัฒนธรรม ประเทศชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นกุศลและมุ่งทำกรรมดีที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม (อริสา สุขสม, 2552: 5)

ส่วนข้อเสนอแนะและปัญหาที่พบว่านักศึกษาที่มีจิตสำนึกสาธารณะในด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะสมบัติน้อยที่สุด ควรมีการปลูกฝังและชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการมีจิตสำนึกสาธารณะในด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะสมบัติ เพื่อการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุขของนักศึกษาในอนาคตโดยเฉพาะอย่างยิ่งความรับผิดชอบต่อสาธารณะสมบัติ เป็นคุณสมบัติของบุคคลที่หน่วยงานต่างๆต้องการ

10. ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. มหาวิทยาลัยควรนำผลการศึกษาเป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการวางแผนการสอนและปลูกฝังการมีจิตสำนึกสาธารณะในตัวนักศึกษา

2. ผลการวิเคราะห์ที่ได้สามารถนำไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์เพื่อให้เป็นจุดแข็งของมหาวิทยาลัยฯ ในด้านการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ มีอัตลักษณ์ในเรื่องจิตสำนึกสาธารณะ

3. มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีการจัดกิจกรรมและโครงการเพื่อให้นักศึกษาและบุคคลทั่วไปได้ตระหนักถึงความสำคัญของการมีจิตสำนึกสาธารณะ

11.เอกสารอ้างอิง

คณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ.2545-2549**, กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี. 2545

ราชบัณฑิตสถาน.พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิต,พิมพ์ครั้งที่5 กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์พิมพ์ลักษณ์12555

ศศิณา ภารา, **ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม**.

กรุงเทพมหานครฯ: บริษัท ส.เอเชียเพรส (1989) จำกัด.2550

สุภัทรา ภูษิตรัตนาวลี,**ปัจจัยและผลกระทบบนการที่เอื้อ**

ต่อการพัฒนาจิตสำนึกต่อสังคมของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต,จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.2547

สัญญา สัญญาวิวัฒน์, **จิตสำนึกเพื่อส่วนรวมเชิง**

พุทธ. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการประจำปีของเครือข่ายสถาบันอุดมศึกษา เขตภาคกลางเพื่อพัฒนาบัณฑิตอุดมคติไทย, จิตสำนึกเพื่อส่วนรวม. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.2549

สำนักบัณฑิตอาสาสมัคร,ถนนบัณฑิตอาสา: 40 ปี

สำนักบัณฑิตอาสาสมัคร. กรุงเทพมหานคร: สำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.2552

อริสา สุขสม,การพัฒนาจิตสำนึกสาธารณะเพื่อชุมชน

สืบค้นจาก <http://rc.nida.ac.th/> การพัฒนาจิตสำนึกสาธารณะเพื่อชุมชนสืบค้นเมื่อ 17 กุมภาพันธ์ 2558.

ภาคผนวก

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	186	44.7
หญิง	230	55.3
รวม	416	100.0
2. อายุ		
18-19 ปี	122	29.3
20-21 ปี	202	48.6
22-23 ปี	92	22.1
รวม	416	100
3. สาขา		
สาขาสังคมศาสตร์	304	73.1
สาขาวิทยาศาสตร์	112	26.9
รวม	416	100
4. ชั้นปี		
ปี 1	104	25
ปี 2	104	25
ปี 3	104	25
ปี 4	104	25
รวม	416	100

ตาราง 2 ระดับจิตสำนึกสาธารณะของนักศึกษาปริญญาตรี

ด้าน	\bar{x}	S.D.	ระดับ จิตสำนึกสาธารณะ
1. ด้านความรับผิดชอบต่อตนเอง	3.79	0.647	มาก
2. ด้านสังคม	3.52	0.720	มาก
3. ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	3.41	0.784	ปานกลาง
4. ด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะสมบัติ	3.28	0.786	ปานกลาง
รวม	3.50	0.754	มาก

ตาราง 3 การทดสอบระดับจิตสำนึกสาธารณะของนักศึกษาปริญญาตรี อำเภอธัญบุรี ปทุมธานีด้านความ
รับผิดชอบต่อตนเอง ด้านสังคม การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะสมบัติ
จำแนกตามเพศ อายุ สาขา ชั้นปี

ระดับจิตสำนึกสาธารณะ	เพศ		อายุ		สาขา		ชั้นปี	
	t	p-value	F	p-value	t	p-value	F	p-value
ด้านความรับผิดชอบต่อตนเอง	-3.962	0.00	2.332	0.10	3.623	0.00	10.961	0.00
ด้านสังคม	-3.051	0.03	13.335	0.00	1.622	0.10	19.911	0.00
ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	-2.748	0.07	13.335	0.00	2.139	0.03	11.051	0.00
ด้านความรับผิดชอบต่อ สาธารณะสมบัติ	-3.611	0.00	20.763	0.00	- 1.848	0.06	27.426	0.00

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประเมินผลการจัดการฝึกอบรมผู้ปฏิบัติการฉุกเฉินระดับต้นในระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ของประเทศไทย

The Evaluation of the first responder training in Emergency Medical System, Thailand

เสกสรรค์ มานวิโรจน์

สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และสาธารณสุขศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, samana@rpu.ac.th

บทคัดย่อ:

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1.ศึกษาสภาพปัจจุบัน และสภาพปัญหาด้านการฝึกอบรมสำหรับอาสาสมัครประเภทผู้ปฏิบัติการเบื้องต้นในระบบการแพทย์ฉุกเฉิน และ 2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า กระบวนการบริหารจัดการ และผลผลิตของการจัดการฝึกอบรม โดยใช้แนวคิดทฤษฎีเชิงระบบ ของ Ludwig Von Bertalanffy มาประยุกต์ใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย รวมทั้งการสร้างแบบสอบถาม การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยประชากรคือหัวหน้างานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำสำนักงานระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินประจำจังหวัด ทั่วประเทศ จำนวน 77 คน ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ระหว่างวันที่ 1-29 กุมภาพันธ์ 2555 ได้รับแบบสอบถามกลับมา จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 94.80 นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยการใช้สถิติพรรณนา โดยอธิบายเป็นร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน ประกอบด้วย การหาค่าสหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ผลผลิตของการจัดการฝึกอบรมผู้ปฏิบัติการฉุกเฉินระดับต้นของประเทศไทย อยู่ในระดับปานกลาง(ร้อยละ 56.2) กระบวนการบริหารจัดการอยู่ในระดับปานกลาง(ร้อยละ 49.3) การจัดการทรัพยากรด้านการบริหารจัดการอยู่ระดับปานกลาง (ร้อยละ 67.1) หัวหน้างานการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำสำนักงานระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินประจำจังหวัดส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 75.3) และเพศชาย (ร้อยละ 24.7) มีอายุอยู่ระหว่าง 41 – 50 ปี (ร้อยละ 57.5) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 64.4) และมีประสบการณ์ในการทำงาน 1 – 5 ปี (ร้อยละ 42.5) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลผลิตการจัดการฝึกอบรม ได้แก่ ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหารจัดการ กระบวนการบริหารจัดการ ($r=0.367, .624$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทรัพยากรการบริหารได้แก่ ผู้เข้ารับการฝึกอบรม งบประมาณและ สารสนเทศสำหรับการฝึกอบรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลผลิตด้านการฝึกอบรม($r= .253, .411, .359$ ตามลำดับ) ด้านกระบวนการบริหารจัดการเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การจัดการเรียนการสอน วิธีสอน การวัดผล การบริการการศึกษา การวางแผน การจัดองค์การ การจัดการบุคลากร การอำนวยความสะดวก และการควบคุม ต่างมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลผลิต การฝึกอบรม ($r=.343, .350, .509, .622, .667, .559, .609, .415, .596$) และเมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลผลิตการจัดการฝึกอบรมผู้ปฏิบัติการฉุกเฉินระดับต้นในระบบการแพทย์ฉุกเฉินของประเทศไทย โดยเรียงตามลำดับความสำคัญ

จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริการ และกระบวนการบริหารจัดการการฝึกอบรม พบว่าตัวแปรดังกล่าว สามารถทำนายผลผลิตการฝึกอบรม ได้ร้อยละ 60.2 ดังสมการพยากรณ์ผลผลิตการฝึกอบรมผู้ปฏิบัติการฉุกเฉินระดับต้นของประเทศไทย ในรูป คณิตศาสตร์ดังนี้ $Y(^{\wedge}) = 7.060 + 1.143 * \text{การวางแผน} + .818 * \text{การบริการการศึกษา} + 1.261 * \text{การจัดบุคลากร} - .510 * \text{วิธีสอน}$ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าหากมีการปรับกระบวนการวางแผน การจัดการบริการการศึกษา การจัดบุคลากร และวิธีการสอนจะทำให้ผลผลิตการจัดการฝึกอบรมมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจากผลการวิจัยจึงเสนอให้ผู้บริหารการฝึกอบรมดำเนินการดังนี้ 1) ด้านการวางแผน ควรกำหนดแนวทางการจัดการอบรมอย่างชัดเจนและเป็นระบบ 2) ด้านการบริการการฝึกอบรม ควรมีการจัดการเจ้าหน้าที่เป็นการเฉพาะสำหรับการให้คำปรึกษาแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งก่อน ขณะ และหลังจากสำเร็จการฝึกอบรม 3) ด้านการจัดการบุคลากรผู้จัดการฝึกอบรม ควรส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาทักษะการจัดการเรียนการสอน และ 4) ด้านวิธีการสอน ควรเน้นการจัดการฝึกอบรมที่เน้นผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นศูนย์กลางและส่งเสริมให้มีการจัดการฝึกอบรมในรูปแบบการวิเคราะห์ วิจัยและแก้ปัญหา

คำสำคัญ การฝึกอบรม ระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ผู้ปฏิบัติการฉุกเฉินระดับต้น

ABSTRACT

The objectives of this research was to study the condition of the present situation and the problem situation of training management for first responder in emergency medical system, Thailand and analyze factor related to performance of the training by concepts of Ludwig Won Berttaraffy The research process used questionnaire for 77 Administrators at Emergency Medical service Provincial office .The Data was collected from 1- 29 February 2012 and analysis by using percentage, mean, standard deviation, chi-squared ,pearson and multiple regression

The result of this research show that the performance of training were moderate level (56.2 percents) ,Management process were also moderate level (49.3 percents) .Resources Management were moderate level (67.1 percents). The Director of Provincial Emergency Medical Service were female (75.3 percents) with an age between 41-50 years (57.5 percents) ,graduate bachelor degree (64.4 percents) and had experience in the first responder training between 1-5 years (42.5 percents) the factors related to the training performance were resources management, Management process($r=.367, .624$ respectively).the research result showed that training management ,teaching technique, training evaluation, training service, planning, organizing , staffing ,directing, and controlling were positive related with the performance of training($r=.343, .350, .509, .622, .667, .559, .609, .415, .596$ respectively) . The factor which can predict to performance of first responder training in Emergency Medical Service of Thailand were resources management , Process management (60.2 percents) as the equation $Y(^{\wedge}) = 7.060 + 1.143 * \text{Planning} + .818 * \text{training service} + 1.261 * \text{staffing} - .510 * \text{training technique}$.

For suitable and feasibility training management to First Responder in Emergency Medical Service, Thailand . The director of Provincial Emergency Medical Service should 1) Planning for the system of training 2) Set the staff for counseling participant between before ,during and after training course 3) Training for the personnel who responsible for this training in the skill of training technique 4) Training technique: use participant center technique and support the participant for analyse ,brain stroming and problem solving.

KEYWORD: TRAINING MANAGEMENT/ EMERGENCY MEDICALSERVICE /FIRST RESPONDER

1. รายละเอียดทั่วไป

1.บทนำ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ 2) ได้ให้ความหมายของการศึกษาไว้ว่า เป็นกระบวนการเรียนรู้เพื่อความเจริญงอกงามของบุคคลและสังคม โดยการถ่ายทอดความรู้ การฝึกอบรม การสืบสานทางวัฒนธรรม การสร้างสรรค์จรรโลง ความก้าวหน้าทางวิชาการ การสร้างองค์ความรู้อันเกิดจากการจัดสภาพแวดล้อม การเรียนรู้ และปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

การฝึกอบรมสำหรับอาสาสมัครประเภทผู้ปฏิบัติการฉุกเฉินเบื้องต้นในระบบการแพทย์ฉุกเฉินใช้การฝึกอบรมเป็นกระบวนการหลัก โดยดำเนินการตามเจตนารมณ์ของ พรบ.การแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ.2551 มาตราที่ 11 (6) ซึ่งกำหนดให้ คณะกรรมการการแพทย์ฉุกเฉิน มีอำนาจหน้าที่ในการออกข้อบังคับเกี่ยวกับการรับรององค์กรและหลักสูตรการศึกษาหรือการฝึกอบรม ผู้ปฏิบัติการ และการให้ประกาศนียบัตรหรือเครื่องหมายวิทยฐานะแก่ผู้ผ่านการศึกษาหรือการ และ มาตราที่ 15 (5) ซึ่งกำหนดให้ สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ มีอำนาจหน้าที่ ให้มีการฝึกอบรมและการฝึกอบรมการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการแพทย์ฉุกเฉิน

การแพทย์ฉุกเฉิน ตามความหมายในพระราชบัญญัติการแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2551 หมายถึง การปฏิบัติการ การศึกษา การฝึกอบรม การค้นคว้า และการวิจัยเกี่ยวกับการประเมิน การจัดการ การบำบัดรักษาผู้ป่วยฉุกเฉิน และการป้องกันการเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นฉุกเฉิน ทั้งนี้การปฏิบัติการฉุกเฉิน ทั้งนี้การเจ็บป่วยฉุกเฉินเป็นสาเหตุอันดับหนึ่งของการเสียชีวิตในเกือบทุกประเทศทั่วโลก ตั้งแต่การป่วยฉุกเฉินด้วย

โรคต่าง ๆ เช่น โรคหัวใจ รวมทั้งการบาดเจ็บจากอุบัติเหตุ อุบัติภัย ภัยพิบัติ และการได้รับพิษ หากมีระบบบริการการแพทย์ที่มีประสิทธิภาพจะช่วยรักษาชีวิตผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินดังกล่าวได้ถึงประมาณร้อยละ 15 – 20 หรือประมาณปีละ 9,000-12,000 คน.(แผนหลักการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ,2553) การช่วยเหลือผู้ป่วยฉุกเฉินโดยอาสาสมัครในประเทศไทยนั้น เกิดขึ้นมานานแล้ว โดยมีลักษณะเป็นการช่วยเหลือเชิงสงเคราะห์ ดังเช่นการช่วยเหลือของอาสาสมัครในมูลนิธิ แต่ได้รับการวิพากษ์วิจารณ์ว่าทำให้ผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินเกิดความพิการและการสูญเสียชีวิตโดยไม่สมควรทำให้ภาครัฐได้พัฒนาอาสาสมัครฉุกเฉินด้วยการฝึกอบรมด้านการแพทย์สมัยใหม่เช่นเดียวกับต่างประเทศ โดยกระทรวงสาธารณสุขกำหนดให้ระบบการแพทย์ฉุกเฉินเป็นนโยบายของกระทรวง และมีสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ เป็นผู้รับผิดชอบ หลังจากประกาศใช้พระราชบัญญัติการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ พ.ศ. 2551 พร้อมทั้งจัดทำแผนหลักการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ ปี2553 – 2555 เสนอผ่านการอนุมัติจากคณะรัฐมนตรี เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการพัฒนาระบบการแพทย์ฉุกเฉินของประเทศไทย แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการยังอยู่ในระยะเริ่มต้น และต้องการองค์ความรู้ในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์อีกเป็นจำนวนมาก ผู้วิจัย จึงได้ทำการวิจัยเพื่อวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน สภาพปัญหาด้านผลผลิตการฝึกอบรมสำหรับอาสาสมัครประเภทผู้ปฏิบัติการฉุกเฉินเบื้องต้นในระบบการแพทย์ฉุกเฉิน พร้อมทั้งเสนอปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และสามารถทำนายผลผลิตการฝึกอบรม ผู้ปฏิบัติการฉุกเฉินระดับต้น และนำเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการจัดการฝึกอบรมที่มีความชัดเจนและเป็นรูปธรรม ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา ในการ ฝึกอบรมสำหรับอาสาสมัครประเภทผู้ปฏิบัติการ เบื้องต้นในระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ของประเทศไทย

2. อธิบายปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และสามารถ ทำนายผลผลิตการจัดการฝึกอบรมผู้ปฏิบัติการฉุกเฉิน ระดับต้น ในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ของ ประเทศไทย

สมมุติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลของหัวหน้างาน การแพทย์ฉุกเฉินประจำสำนักงานระบบบริการ การแพทย์ฉุกเฉินระดับจังหวัดมีความสัมพันธ์กับ ผลผลิตการจัดการฝึกอบรมผู้ปฏิบัติการฉุกเฉินระดับ ต้น ของประเทศไทย

2. ปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรการบริหาร จัดการ การบริหารจัดการ มีความสัมพันธ์และสามารถ ทำนายผลผลิตการจัดการฝึกอบรมผู้ปฏิบัติการ ฉุกเฉินระดับต้น ของประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้ ทฤษฎีเชิงระบบ ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต และสิ่งแวดล้อม เป็นแนวคิด พื้นฐานกำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัย ขั้นตอนการ วิจัยแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นตอนทางการศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์ สาระ แนวคิด ทฤษฎี ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าบริบททางทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการวิจัย นำมาถ่วงน้ำหนักให้เป็นองค์ความรู้ เพื่อกำหนดเป็น กรอบความคิดสำหรับการวิจัย โดยการศึกษา วิเคราะห์ สาระ ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการวิจัย จากเอกสารสิ่งพิมพ์ เอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ และ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีภูมิปัญญาในเรื่องนี้

2. ขั้นตอนการศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา ของการฝึกอบรมสำหรับอาสาสมัครประเภทผู้ ปฏิบัติการฉุกเฉินเบื้องต้น เป็นการนำผลที่ได้จาก การศึกษาขั้นตอนที่ 1 ที่ เป็นความคิดรอบยอดมา กำหนดเป็นหัวข้อในการศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพ ปัญหาของการฝึกอบรมสำหรับอาสาสมัครฯ โดยมี ขั้นตอนการ ประกอบด้วย

2.1) การสร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษาข้อมูล ส่วนบุคคลของหัวหน้าการแพทย์ฉุกเฉินประจำ สำนักงานระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินประจำจังหวัด การจัดการทรัพยากรการฝึกอบรม กระบวนการบริหาร จัดการ และผลผลิตของการฝึกอบรม ผู้วิจัยได้ทำการ ตรวจสอบความตรงเที่ยงตรงตาม โครงสร้างและ เนื้อหา (Content Validity) อยู่ที่ 0.906 ต่อจากนั้นผู้ได้ นำแบบสอบถามไป ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิง เนื้อหาได้ค่าสอบความเที่ยง (Reliability) ของ เครื่องมือโดยการทดลองใช้แบบสอบถามในพื้นที่ที่ คุณลักษณะทางประชากรใกล้เคียงกับประชากรที่ใช้ใน การศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพปัญหา จำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.89

2.2) การ วิจัยภาค สนาม โดยการ ส่ง แบบสอบถามไปยังที่ผู้เกี่ยวข้องในการฝึกอบรม สำหรับอาสาสมัครประเภทผู้ปฏิบัติการฉุกเฉินระดับ ต้น โดยประชากร ได้แก่ ผู้จัดการศึกษาสำหรับ อาสาสมัครประเภทผู้ปฏิบัติการฉุกเฉินเบื้องต้น ประจำ สำนักงานระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินประจำจังหวัด จำนวน 77 คน

2.3) ประมวลผลการตอบแบบสอบถาม โดย นำข้อมูลทั้งหมดสรุปผล รวมทั้งตั้งข้อสังเกตจากการ วิเคราะห์ข้อมูลสถิติพรรณนาและสถิติอนุมาน โดย นำเสนอในองค์ประกอบดังนี้

2.3.1) ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรกายภาพ ทรัพยากรการเงิน ระบบ สารสนเทศ

2.3.2) กระทบวน การ ฝึ ก อ บ ร ม ใ ต้ แ ก่
กระทบวนการเรียนการสอน กระทบวนการให้คำปรึกษา
กระทบวนการบริหาร

2.3 3) ผลผลิตจากจัดการศึกษา ได้แก่
ผลผลิตด้านผู้สำเร็จฝึ ก อ บ ร ม

3.1.4) สิ่งแวดล้อมจากจัดการศึกษา ได้แก่
การมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการ
ฝึ ก อ บ ร ม

ผลการวิจัยและการอภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลตามสมมุติฐาน
ของการวิจัย ดังต่อไปนี้

สมมุติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลของ
หัวหน้างานการแพทย์ฉุกเฉินประจำสำนักงานระบบ
บริการการแพทย์ฉุกเฉินประจำจังหวัด มีความสัมพันธ์
กับผลผลิตการจัดการฝึ ก อ บ ร ม จากผลการวิจัยพบว่า
ปัจจัยดังกล่าว ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับ
การศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ไม่มี
ความสัมพันธ์กับผลผลิตการจัดการฝึ ก อ บ ร ม โดยคุณลักษณะ
ส่วนบุคคลของหัวหน้างานการแพทย์ฉุกเฉินประจำ
สำนักงานระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินประจำจังหวัด
มีลักษณะดังนี้ ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 75.3) มี
อายุอยู่ระหว่าง 41 – 50 ปี (ร้อยละ 57.5) สำเร็จ
การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 64.4) และมี
ประสบการณ์ในการทำงาน 1 – 5 ปี (ร้อยละ 42.5)
อภิปรายว่า งานการจัดการฝึ ก อ บ ร ม การแพทย์ฉุกเฉิน
เป็นงานที่ต้องดำเนินการตามนโยบายของกระทรวง
สาธารณสุข โดยถือเป็นภารกิจหลักที่ต้องดำเนินการ
และได้รับการสนับสนุนการดำเนินการจากสถาบัน
การแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติในการดำเนินการเป็นประจำ
และการมีการควบคุมกำกับอย่างต่อเนื่องทุก
ปีงบประมาณ ดังนั้นผู้รับผิดชอบงานจึงจำเป็นต้อง
ดำเนินการจัดการฝึ ก อ บ ร ม เพื่อให้ผู้ปฏิบัติการ
การแพทย์ฉุกเฉินระดับที่เพียงพอต่อความต้องการของ

ผู้ป่วยฉุกเฉิน ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติการการแพทย์
ฉุกเฉินบรรลุเป้าหมายคือลดอัตราการตาย หรือ พิการ
โดยเหตุที่ไม่สมควร ตามเจตนารมณ์ของ พรบ.
การแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2551

สมมุติฐาน ข้อที่ 2 ปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรการ
บริหารจัดการ กระทบวนการบริหารจัดการ มี
ความสัมพันธ์ และสามารถทำนายผลผลิตการจัดการฝึ ก อ บ ร ม
ผู้ปฏิบัติการฉุกเฉินระดับต้นในระบบการแพทย์ฉุกเฉิน
ของประเทศไทย จากผลการวิจัยพบว่า .ผลผลิตโดย
ภาพรวมของการฝึ ก อ บ ร ม สำหรับอาสาสมัครประเภทผู้
ปฏิบัติการฉุกเฉินเบื้องต้น พบว่ามีระดับการปฏิบัติอยู่
ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.02$,S.D.= 0.66) เมื่อ
พิจารณารายด้านผู้สำเร็จการฝึ ก อ บ ร ม อยู่ในระดับสูง(
 $\bar{X} = 2.26$,S.D.= 0.72) ด้านวิทยากร อยู่ในระดับปาน
กลาง ($\bar{X} = 1.92$,S.D.= 0.73) ด้านการบริการอยู่ใน
ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.02$,S.D.= 0.71) ด้าน
สภาพแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า ($\bar{X} =$
1.95 ,S.D.= 0.69) การจัดการทรัพยากรด้านการบริหาร
จัดการอยู่ระดับปานกลาง โดย ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์
ทางบวกกับผลผลิตการจัดการฝึ ก อ บ ร ม โดยเรียงลำดับ
ตามขนาดความสัมพันธ์ ได้แก่ กระทบวนการบริหาร
จัดการ และปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหารจัดการ
($r=.624, .367$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้านสำหรับ
กระทบวนการบริหารจัดการและจัดลำดับตามขนาด
ความสัมพันธ์ พบว่า การวางแผน การบริการการศึกษา
การควบคุม การจัดการบุคลากร การจัดองค์การ 3การ
วัดผล8การอำนวยความสะดวก วิธีสอน การจัดการเรียนการ
สอน และ ต่างมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลผลิตการ
ฝึ ก อ บ ร ม ($r=.667, .622, .609, .596, .559, .509, .415,$
343, .350 ตามลำดับ) ด้านทรัพยากรการบริหาร พบว่า
งบประมาณ ผู้เข้ารับการฝึ ก อ บ ร ม และ สารสนเทศ
สำหรับการฝึ ก อ บ ร ม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ
ผลผลิตด้านการฝึ ก อ บ ร ม($r= .411, .253, .359$ ตามลำดับ)

และเมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลผลิตการจัดการฝึกอบรมผู้ปฏิบัติการฉุกเฉินระดับต้นในระบบการแพทย์ฉุกเฉินของประเทศไทย โดยเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริการ และกระบวนการบริหารจัดการฝึกอบรม พบว่าตัวแปรดังกล่าว สามารถทำนายผลผลิตการจัดการฝึกอบรม ได้ร้อยละ 60.2 ดังสมการพยากรณ์ผลผลิตการจัดการฝึกอบรมผู้ปฏิบัติการฉุกเฉินระดับต้นของประเทศไทย ในรูป คะแนนดิบดังนี้ $Y(\wedge) = 7.060 + 1.143 * \text{การวางแผน} + .818 * \text{การบริการการศึกษา} + 1.261 * \text{การจัดบุคลากร} - .510 * \text{วิธีสอน}$ ดังแสดงในตารางที่ 1 แสดงค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์ถดถอยในการประเมินผลการจัดการอบรมผู้ปฏิบัติการฉุกเฉินระดับต้นในระบบการแพทย์ฉุกเฉินของประเทศไทย

ปัจจัยต่าง	ผลผลิตการจัดการฝึกอบรมผู้ปฏิบัติการฉุกเฉินระดับต้นของประเทศไทย			
	B	S.E.b	Beta	Sig
การวางแผน	1.143	.288	.506	.000
การบริการการศึกษา	.818	.219	.344	.000
การจัดบุคลากร	1.261	.415	.281	.000
วิธีสอน	-.510	.195	-.281	.000
ค่าคงที่	7.060	3.351		.039
R	.790			
R ² adj	.624			

อภิปรายว่า การจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผลผลิตการจัดการฝึกอบรมผู้ปฏิบัติการฉุกเฉินระดับต้นในระบบการแพทย์ฉุกเฉิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสม และวัสดุ ครุภัณฑ์ ซึ่งสอดคล้องกับ จันทรานี สงวนนาม (2545) ที่กล่าวไว้ว่า การบริหารงานทุกประเภทจำเป็นต้องมีปัจจัยหรือทรัพยากรพื้นฐานทางการ

บริหาร โดยถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญของการบริหาร สำหรับกระบวนการบริหารจัดการนั้น การวางแผน การจัดองค์การ การจัดการบุคลากร การอำนวยความสะดวก และการควบคุม เป็นกระบวนการที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการทำให้กระบวนการบริหารเกิดผลผลิตที่มีคุณค่าทั้งด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับ วิทยา ดำรงกุล(2546) ที่กล่าวไว้ว่าการบริหารเป็นหน้าที่ที่สำคัญซึ่งมีความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กันและดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ทั้งนี้ผู้บริหารจะต้องดำเนินการปัจจัยที่สำคัญของการบริหาร ซึ่งจะเป็ตัววัดว่าองค์กรสามารถดำเนินการได้บรรลุถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพียงใด ในด้านการทำนายผลผลิตของการฝึกอบรม ซึ่งพบว่า การวางแผน การบริการการศึกษา การจัดการบุคลากร และวิธีสอนต่างสามารถร่วมกันทำนายผลผลิตการจัดการฝึกอบรมนั้น อภิปรายว่า งานจัดการฝึกอบรมผู้ปฏิบัติการเบื้องต้นในระบบการแพทย์ฉุกเฉิน เป็นภารกิจที่ต้องบูรณาการศาสตร์ทางการจัดการศึกษาฝึกอบรม และการบริหารจัดการ เพื่อให้สามารถกำหนดกระบวนการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับ พระราชบัญญัติการแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2551 ที่ได้กำหนดให้สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติมีหน้าที่ในการจัดการศึกษาและฝึกอบรม รวมทั้งการบริหารจัดการเพื่อประเมินผลองค์กรการศึกษาหรือฝึกอบรมให้มีคุณภาพและมาตรฐาน

ข้อเสนอแนะ

1.ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1.1)ด้านการวางแผน ควรกำหนดแนวทางการจัดการอบรมอย่างชัดเจนและเป็นระบบ
- 1.2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการฝึกอบรมสำหรับอาสาสมัครประเภทผู้ปฏิบัติการฉุกเฉินเบื้องต้นควรประกอบด้วย ภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน และภาคประชาชน

2.ควรมีการสนับสนุนงบประมาณสำหรับการฝึกอบรมอย่างเพียงพอและทันเวลา โดยมีความสัมพันธ์กับการคาดการณ์การผลิตบุคลากรทั้งระยะสั้นและระยะยาว

3.ภาครัฐควรจัดทำแนวทาง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับสำหรับการฝึกอบรม อย่างเป็นระบบโดยครอบคลุมองค์ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต และสิ่งแวดล้อม

2.ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

2.1 ภาครัฐทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคควรปรับกระบวนการฝึกอบรมโดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนการฝึกอบรม และวางแผนการสนับสนุนงบประมาณสำหรับการฝึกอบรม

2.2)ด้านการบริการการฝึกอบรม ควรมีการจัดการเจ้าหน้าที่เป็นการเฉพาะสำหรับการให้คำปรึกษาแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งก่อน ขณะ และหลังจากสำเร็จการฝึกอบรม

2.3)ด้านการจัดการบุคลากรผู้จัดการฝึกอบรม ควรส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาทักษะการจัดการเรียนการสอน

2.4)ด้านวิธีการสอน ควรเน้นการจัดการฝึกอบรมที่เน้นผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นศูนย์กลางและส่งเสริมให้มีการจัดการฝึกอบรมในรูปแบบการวิเคราะห์ วิจัยและแก้ปัญหา

2.5 ควรส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดความต้องการด้านการผลิตบุคลากร และสนับสนุนงบประมาณสำหรับการฝึกอบรม

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรมีการศึกษาเพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการฝึกอบรมผู้ปฏิบัติการฉุกเฉินในระดับต่างและการนำไปทดลองใช้ เพื่อประเมินประสิทธิผลของการฝึกอบรมก่อนนำไปปฏิบัติจริง

3.2 ควรมีการศึกษาเพื่อพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมสำหรับผู้ปฏิบัติการฉุกเฉินในระดับต่าง โดยเทียบเคียงกับประเทศอื่นที่มีระบบการแพทย์ฉุกเฉินที่กำหนด

3 อาจมีการศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการฝึกอบรมสำหรับอาสาสมัครประเภทผู้ปฏิบัติการฉุกเฉินเบื้องต้นของประเทศไทย และประเทศอื่นๆ เพื่อให้ได้รูปแบบที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ www.m-society.go.th. 2550

กระทรวงศึกษาธิการ.(2552)กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ. www.mua.go.th/users/tqf-hed/,

คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542.กรุงเทพมหานคร : พริกหวานกราฟฟิค .2542

จันทร์ธานี สงวนนาม ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา .บุคพอยท์.กรุงเทพ. 2545

ทองอินทร์ วงศ์ไธธร.ประสบการณ์วิชาชีพบริหาร การศึกษา. เอกสารการสอนชุด. วิชา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ธรรมดา. 2547.

ธีระ รุญเจริญ,ความเป็นมืออาชีพในการจัดและบริหาร การศึกษาในยุคปฏิรูปการศึกษา.กรุงเทพมหานคร.แอล. ที.เพรส จำกัด .2550

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,คู่มือการให้คำปรึกษาวิชาการระดับปริญญาตรี. สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. www.agr.ku.ac.th 2554

สำนักงานเพื่อการพัฒนาหลักประกันสุขภาพไทยระบบ

บริการการแพทย์ฉุกเฉิน : ยังคล้ำทึในการพัฒนา

<http://www.hisro.or.th> .2553

พระราชบัญญัติการแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ.2551 .สถาบัน

การแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ .นนทบุรี .2551

ธงชัย สันติวงษ์ องค์การและการบริหาร .

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช(2539)

สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ คู่มือวิทยากร

หลักสูตร ผู้ปฏิบัติการฉุกเฉินเบื้องต้น .

กรุงเทพมหานคร. พิมพ์ครั้งที่ 1. 2555

สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ มาตรฐานและ

หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการแพทย์ฉุกเฉิน.กรุงเทพมหานคร.

พิมพ์ครั้งที่ 1 .2553

วิทยา ด้านธำรงกุล การบริหาร เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น

กรุงเทพฯ .2556

สมคิด บางโมองค์การและการจัดการ กรุงเทพฯ :

วิทย์พัฒน์,. 2545

Ludwig Von Bertalaffy General System Theory.

<http://psycnet.apa.org/psycinfo/1951-02734-001>. 1968

Luthans(1981) Organization behavior.Auckland :

McGraw-Hill, .

Robbins, Stephen P. and Couter, Mary. Management.

New Jerrey : Prentice Hall,. 1996

ความฉลาดทางการเมืองของชนชั้นรากหญ้ำ: กรณีสึกษากลุ่มอาชีพมอเตอร์ไซค์ รับจ้างในเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร

สานิต สิริวิศิษฐ์กุล¹ดร.เฉลิมชัย วิโรจน์วรรณ²

¹หัวหน้าแผนกวิจัย, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, sanit.si@northbkk.ac.th

²ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิจัย มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, chalermchai.wi@northbkk.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงระดับความฉลาดทางการเมืองของชนชั้นรากหญ้ำของกลุ่มผู้ประกอบอาชีพมอเตอร์ไซค์รับจ้างในเขตสายไหม และพยากรณ์ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพรายได้เฉลี่ย ระยะเวลาในการประกอบอาชีพ รับการศึกษา และระดับการมีส่วนร่วมทางการเมือง กับระดับความฉลาดทางการเมืองของชนชั้นรากหญ้ำกลุ่มผู้ประกอบอาชีพมอเตอร์ไซค์รับจ้าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ผู้ประกอบอาชีพประจำขับขี่มอเตอร์ไซค์รับจ้างที่มีที่พักอยู่ในเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยการสุ่มแบบหลายชั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ทำการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบ All Enter

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความฉลาดทางการเมืองของชนชั้นรากหญ้ำของกลุ่มผู้ประกอบอาชีพมอเตอร์ไซค์รับจ้างในเขตสายไหมความฉลาดทางการเมืองพบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.89 เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านอุดมการณ์ประชาธิปไตย อยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ด้านการใช้สิทธิโดยหลักเหตุผล อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 และด้านความรู้เท่าทันนักการเมืองน้อยที่สุด อยู่ในระดับ ค่อนข้างต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.20

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าจากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยอายุ ระยะเวลาในการประกอบอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การมีส่วนร่วมทางการเมืองสามารถร่วมกันพยากรณ์ความฉลาดทางการเมืองของชนชั้นรากหญ้ำ กรณีสึกษากลุ่มผู้ประกอบอาชีพมอเตอร์ไซค์รับจ้างในเขตสายไหม กรุงเทพร ได้ร้อยละ 21.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สามารถนำเสนอในรูปสมการได้ดังนี้ $y = - 2.106 + 0.011X_1 - 0.054X_2 + 0.006X_3 + 0.183 X_4$

คำสำคัญ: ความฉลาดทางการเมือง,มอเตอร์ไซค์รับจ้าง,ชนชั้นรากหญ้า

Abstract

The objective of this research were to study the level of the optimistic view of politics of the grassroots class: A cast study of the motorcycle taxi at the Sai-Mai Bangkok and study the factors that influence to the level of the optimistic view of politics of the grassroots class: A cast study of the motorcycle taxi at the Sai-Mai Bangkok. The sample group was 400 people with multi stage random sampling technique. The researcher had sent 400 questionnaires and got the return totally 400 questionnaires or 100% return. The research instrument for data collection was questionnaires. The statistic techniques were frequency, mean, standard deviation, maximum, minimum and All Enter multiple regression analysis.

The results of the study revealed that the level of the optimistic view of politics of the grassroots class in the medium level with the mean at 2.89. Considering on each item, this study had been found that the average of democracy ideology as the highest average at 3.42. Elected representatives by reason was the second, average at 3.27 and the third was knowingly politicians was at the average of 2.20.

According to the hypothesis testing, it was found that the factors of age, the living period at Bangkok and political participation could be cooperatively predictable to level of the optimistic view of politics of the grassroots class: A cast study of the motorcycle taxi at the Sai-Mai Bangkok with the average of 21.50 by the statistical significance at 0.01, which be written as the following equation $y = -2.106 + 0.011X_1 - 0.054X_3 + 0.006X_5 + 0.183X_6$

Keyword: Optimistic View of Politics, Motorcycle Taxi, Grassroots class

1.ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นับตั้งแต่มีการเปลี่ยนแปลงระบอบการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชมาสู่ระบอบประชาธิปไตย โดยคณะราษฎร พ.ศ.2475 เป็นระยะเวลากว่า 82 ปี ประชาธิปไตยผ่านการเปลี่ยนแปลงอยู่ในวังวนของการปฏิวัติรัฐประหารอยู่เนืองๆ นำไปสู่การถกเถียงหมายรัฐธรรมนูญซ้ำแล้วซ้ำเล่า จนอาจกล่าวได้ว่าประเทศไทยเป็นประเทศที่มีกฎหมายรัฐธรรมนูญมากฉบับที่สุดในโลก

คนรากหญ้าเป็นกลุ่มคนที่มีผลต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง คำว่ารากหญ้าในพจนานุกรม คำใหม่ เล่ม 1 ของราชบัณฑิตสถาน (2553:141) หมายถึง “ประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศซึ่งมีฐานะยากจน และด้อยโอกาสทางสังคม” ชนชั้นรากหญ้านับว่าเป็นคนกลุ่มใหญ่ของประเทศและเป็นกลุ่มคนที่จะมีผู้ชนะทางการเมืองการเมืองรากหญ้ามีความสำคัญต่อประชาธิปไตย ถ้าจะมองพัฒนาการการเมืองไทยในด้านสิทธิเสรีภาพและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์แล้วในช่วงราชาธิปไตยชาวบ้านไม่มีทั้งเสรีภาพและศักดิ์ศรี ต่อมาในช่วงเผด็จการทหารมีบางส่วนได้มีศักดิ์ศรีแต่ไม่มีเสรีภาพ ชนชั้นกลางในสังคมไทยเพิ่ง

จะมีเสรีภาพก็ในช่วงหลัง 14 ตุลาคม 2516 และชาวบ้านระดับรากหญ้าเองก็มามีเสรีภาพในการแสดงออกหลัง 19 กันยายน 2549 การเมืองรากหญ้าจึงเป็นดัชนีบ่งชี้พัฒนาการของสิทธิเสรีภาพในสังคมไทยความต่างในค่านิยม ความคิดพื้นฐานระหว่างรากหญ้ากับชนชั้นนำ ตอกย้ำความไม่เข้าใจกันเพิ่มมากขึ้น ชาวบ้านอยู่กับความยากจนมาตั้งแต่วัยเยาว์ จึงชอบวัตถุจับต้องได้อย่างเห็นชัดๆ ชอบความไวทันใจแบบปาฏิหาริย์ ชาวบ้านจึงชอบตะกรุด หลวงพ่อคุณ (กูให้มีเงินรวย) เทงหวย ชอบทองคำ ซึ่งบ่งบอกถึงความรวยชัดๆ ชาวบ้านยังมีค่านิยมแบบนักเลง มีน้ำใจให้กัน พึ่งพากันได้ ชอบฮีโร่หรือวีรบุรุษที่สร้างความหวังให้กับตน ชอบผู้นำที่ฉับไว กล้าได้กล้าเสีย ไม่ต้องยกแม่ น้ำทั้งห้า ส่วนคนชั้นสูงชอบระเบียบ ความสงบ เรียบร้อย เพราะเท่ากับว่าคนที่ต่ำกว่ายอมรับ โครงสร้างอำนาจเดิม และมองว่าระเบียบเป็นสิ่งเดียวกับประสิทธิภาพ แต่เมื่อใช้กับระบบราชการที่มีอยู่ยาวนานจึงเชื่องช้า ชนชั้นสูงชั้นกลางเน้นการพึ่งตนเองและระบบ เน้นวัตถุเหมือนชาวบ้านเช่นกันแต่พยายามมีคำอธิบาย พวกเขาเน้นนามธรรม และชอบเทศนาคุณธรรม ความดี จึงเป็นที่มาของความต่างระหว่างประชาธิปไตยกินได้ของชาวบ้านกับประชาธิปไตยคู่ได้ของชนชั้นสูง (ธีรยุทธ บุญมี, 2555: ออนไลน์)

ด้วยวัฒนธรรมที่แตกต่างกันและลักษณะเฉพาะของชนชั้นรากหญ้า การที่จะได้มาซึ่งคะแนนเสียงของประชาชนในช่วงเลือกตั้ง จึงได้มีการนำกลยุทธ์การตลาดต่าง ๆ มาใช้กลยุทธ์

การตลาดหนึ่งที่ถูกนำไปใช้กันมากที่สุด คือ การสื่อสารทางการตลาด และ รูปแบบการสื่อสารทางการตลาดที่นิยมใช้กันในกรมพรรคการเมืองในประเทศไทย คือ การจัดการให้มันโยบายที่สามารถตอบสนองและเข้าถึงคนในระดับล่างหรือระดับท้องถิ่น และทำให้เกิดการบอกต่อกันไปในกลุ่มระดับท้องถิ่น ไปถึงรากหญ้าเลยทีเดียว (Grassroots Marketing) ซึ่งเป็นการสร้างให้ทุกคนได้รับอิทธิพลของการพูดคุยต่อ ๆ กันไปโดยเริ่มที่ระดับรากหญ้า ก่อน ซึ่งมองดูแล้วได้ผลในเชิงปฏิบัติได้อย่างดีและทันที (วิเลิศ ภูริวัชร, 2552: ออนไลน์) เพราะสามารถสร้างปฏิกริยาตอบกลับทางบวกได้อย่างดีและชนชั้นรากหญ้านับว่าเป็นกลุ่มชนชั้นที่เป็นคนกลุ่มใหญ่ของประเทศและเป็นฐานคะแนนเสียงที่สำคัญในการตัดสินใจชนะทางการเมือง ชนชั้นรากหญ้าจึงเป็นกลุ่มเป้าหมายที่สำคัญของนักการเมืองในการช่วงชิงความได้เปรียบทางการเมือง พรรคการเมืองต่างๆ ได้ใช้กลยุทธ์ในการช่วงชิงกลุ่มชนชั้นรากหญ้าและหนึ่งในกลยุทธ์ที่สำคัญก็คือ “นโยบายประชานิยม”

ด้วยเหตุที่ว่าชนชั้นรากหญ้าเป็นกลุ่มคนที่มีความสำคัญที่นักการเมืองกลุ่มต่างๆ ใช้กลยุทธ์ในการช่วงชิงด้วยวิธีการต่างๆ ทั้งที่เป็นผลบวก และนโยบายที่ส่งผลกระทบเชิงลบต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศโดยรวม ยกตัวอย่างเช่น นโยบาย 30 บาทรักษาทุกโรค นับว่าเป็นนโยบายที่มีผลเชิงบวกต่อประเทศชาติและชนชั้นรากหญ้าโดยตรง ในขณะที่นโยบายอีกหลายนโยบายได้ส่งผลกระทบเชิงลบต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ

ยกตัวอย่างเช่นนโยบายจํานำข้าวที่ส่งผลเสียหายต่อเศรษฐกิจของประเทศหลายแสนล้านบาท ความเท่าทันและความมั่นคงในความฉลาดทางการเมืองแบบประชาธิปไตยของนักการเมืองของชนชั้นรากหญ้าจึงเป็นประเด็นสำคัญในการพัฒนาประชาธิปไตยของประเทศ

ทั้งนี้คนรากหญ้านั้นส่วนใหญ่มักเป็นคนที่มีความฐานะยากจนและการศึกษาที่ไม่สูงนัก คนชั้นสูงในสังคมจึงมักเหมารวมว่าคนรากหญ้าไม่มีความรู้ความเข้าใจทางการเมือง และขาดความเท่าทันนักการเมือง ปัญหาทางการเมืองจึงมักตั้งสมมติฐานว่าการเมืองชนชั้นรากหญ้าเป็นชนชั้นที่ไม่เป็นประชาธิปไตย เพราะสามารถใช้เงินเป็นปัจจัยในการแลกคะแนนเสียง

ดังนั้นการศึกษาถึงความฉลาดทางการเมืองของชนชั้นรากหญ้าจึงเป็นสิ่งจำเป็นทำให้เกิดความเข้าใจในวิถีความคิดทางการเมืองของชนชั้นรากหญ้า อันเป็นข้อมูลที่สำคัญในการกำหนดนโยบายในการพัฒนาประชาธิปไตยในกลุ่มชนชั้นรากหญ้า โดยเฉพาะกลุ่มผู้ประกอบอาชีพมอเตอร์ไซด์รับจ้าง ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยเหตุที่ว่ากลุ่มคนดังกล่าว นับว่าเป็นกลุ่มคนที่บทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนกลยุทธ์ต่างๆ ของพรรคการเมืองทั้งในฐานะหัวคะแนน การเป็นฐานคะแนน รวมถึงเป็นผู้มีส่วนได้เสียจากระบบการเมืองโดยตรง

2.ความมุ่งหมายในการวิจัย

1.ศึกษาถึงระดับความฉลาดทางการเมืองของชนชั้นรากหญ้าของกลุ่มผู้ประกอบอาชีพมอเตอร์ไซด์รับจ้างในเขตสายไหม

2.ศึกษาพยากรณ์ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพ รายได้เฉลี่ย ระยะเวลาในการประกอบอาชีพ รับการศึกษา และระดับการมีส่วนร่วมทางการเมือง กับระดับความฉลาดทางการเมืองของชนชั้นรากหญ้างานกลุ่มผู้ประกอบอาชีพมอเตอร์ไซด์รับจ้าง

3.ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.ได้เกิดความเข้าใจในวิถีความคิดทางการเมืองของชนชั้นรากหญ้าซึ่งเป็นข้อมูลที่สำคัญในการพัฒนาประชาธิปไตยในกลุ่มชนชั้นรากหญ้า

2.ใช้เป็นข้อมูลที่สำคัญในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ในการพัฒนาวัฒนธรรมทางการเมืองของกลุ่มชนชั้นรากหญ้า

4.ขอบเขตในการวิจัย

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาความฉลาดทางการเมืองของกลุ่มชนชั้นรากหญ้าเฉพาะในประเด็นหลัก 3 ประเด็นดังนี้

1. อุดมการณ์ทางการเมือง
2. ความรู้เท่าทันนักการเมือง
3. การใช้สิทธิโดยหลักเหตุผล

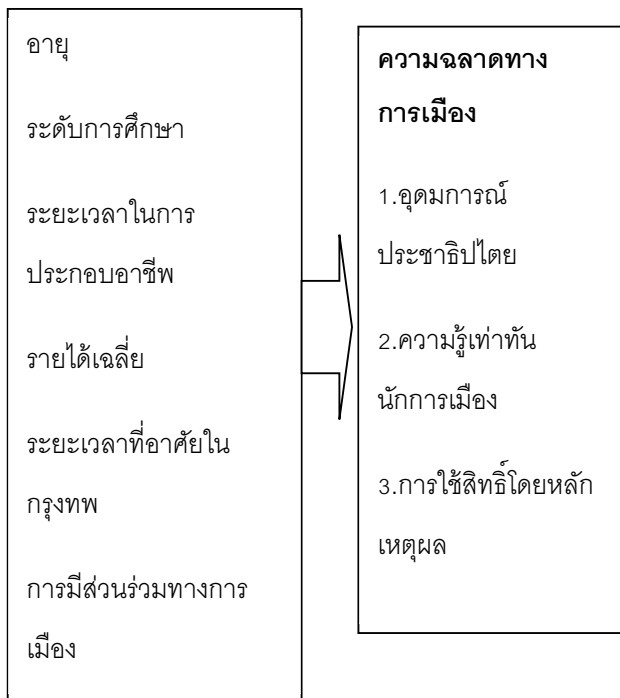
4.2 ขอบเขตด้านประชากร

ศึกษาเฉพาะประชากรศึกษาเฉพาะผู้ประกอบอาชีพประจำขับซิมอเตอร์ไซด์รับจ้างที่มีที่พักอยู่ในเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร จำนวน 108,506 คนใน 4,400 วิน (ที่มา:กรุงเทพมหานคร, 2547:ออนไลน์)ขาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซี่ มอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง ทำการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi stage Sampling)

5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง ความฉลาดทางการเมืองของชนชั้นรากหญ้า: กรณีศึกษากลุ่มอาชีพมอเตอร์ไซด์รับจ้างในเขตสายไหม

ตัวแปรเกณฑ์ (criteria variable) **ตัวแปรพยากรณ์ (predictive variable)**



6.นิยามศัพท์เฉพาะ

รากหญ้า หมายถึงกลุ่มคนด้อยโอกาสในสังคม ที่มีการศึกษาค่อนข้างต่ำ มีฐานะทางเศรษฐกิจที่ไม่ดี และขาดโอกาสในการเข้าถึงบริการต่างๆ ของรัฐอย่างเท่าเทียม

ผู้ประกอบอาชีพมอเตอร์ไซด์รับจ้าง หมายถึง ผู้ประกอบอาชีพขับซิมอเตอร์ไซด์เป็นรายได้หลักและรวมกลุ่มเป็นวินมีการลงทะเบียนกับหน่วยงานของรัฐอย่างถูกต้องตามกฎหมาย

ความฉลาดทางการเมือง หมายถึงความรู้เท่าทันนักรการเมือง การมีอุดมการณ์ทางการเมืองในระบบประชาธิปไตย และ การไปใช้สิทธิลงคะแนนเสียงเลือกตั้งโดยคำนึงถึงหลักเหตุผลมากกว่าผลประโยชน์เฉพาะหน้า และความรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัวของกลุ่มชนรากหญ้า

อุดมการณ์ประชาธิปไตย หมายถึง แนวคิด ความเชื่อระบบการคิดที่มีต่อการเมืองในหลักพื้นฐานของการปกครองในระบบประชาธิปไตย ซึ่งประกอบไปด้วยอำนาจของประชาชน สิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาคของปัจเจกบุคคล ฉันทานุมัติการเป็นตัวแทนการปกครองโดยเสียงส่วนใหญ่รัฐบาลที่เปิดเผยตรวจสอบได้สาธารณะประโยชน์

การใช้สิทธิโดยหลักเหตุผล หมายถึง การกระทำโดยยึดหลักเหตุผลและความถูกต้องเหมาะสมเห็น

ผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว มีความเคารพตนเองและต้องการให้ผู้อื่นเคารพในหลักการ

ของตนเองด้วยโดยการเข้าใจถึงจุดประสงค์ของการเลือกตั้ง และสามารถที่จะเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมเข้าไปทำหน้าที่บริหารประเทศ ทั้งนี้เกิดจากการคิดอย่างมีเหตุและผลเชื่อมโยงกับเหตุการณ์หรือปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในอดีตได้ว่าควรจะเลือกคนอย่างไรถึงจะทำให้ประเทศชาติหรือท้องถิ่นของเขาเหล่านั้นเกิดการพัฒนาและเป็นคนดีทำงานได้จริงมาบริหารประเทศ

ความรู้เท่าทันนักการเมือง หมายถึง ความสามารถของนักศึกษาที่จะคิดวิเคราะห์ และตีความเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการใช้อำนาจหรือการปฏิบัติงานของนักการเมืองท้องถิ่นหรือนักการเมืองระดับประเทศว่าเป็นไปตามหลักกรรมมาภิบาล และคำนึงถึงผลประโยชน์ของประเทศชาติหรือไม่

การมีส่วนร่วมทางการเมือง หมายถึง การดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเมือง ในที่นี้

แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านการวางแผน
2. ด้านการปฏิบัติการ
3. ด้านการประเมินผล

7.สมมติฐานในการวิจัย

อาชุนระดับการศึกษาระยะเวลาในการประกอบอาชีพการมีส่วนร่วมทางการเมืองสามารถร่วมกันพยากรณ์

ความฉลาดทางการเมืองของชนชั้นรากหญ้า: กรณีศึกษากลุ่มผู้ประกอบการอาชีพมอเตอร์ไซค์รับจ้าง

8.การวิเคราะห์ข้อมูล

8.1สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

8.1.1 สถิติเชิงพรรณนา ใช้ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด และค่าร้อยละ

8.1.2 สถิติเชิงอ้างอิง ใช้ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) แบบ All Enter

8.2 เกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูล

เกณฑ์การพิจารณาระดับความฉลาดทางการเมือง และระดับการมีส่วนร่วมทางการเมือง มีเกณฑ์ดังนี้

1.00 – 1.80	หมายถึง	ต่ำ
1.90-2.60	หมายถึง	ค่อนข้างต่ำ
2.61-3.40	หมายถึง	ปานกลาง
3.41-4.20	หมายถึง	ค่อนข้างสูง
4.21-5.00	หมายถึง	สูง

8.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

คือแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอนคือ

ตอนที่ 1แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมทางการเมือง

ตอนที่ 3 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางการเมือง

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเมืองไทย

ผลการวิเคราะห์ค่าเที่ยงตรงในการวัดจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน พบว่ามีค่า IOC เท่ากับ 8.7 ค่าความเชื่อมั่นของเครื่อง (reliability coefficient of alpha) มีค่าเท่ากับ 8.67

9.สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ด้านภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่างพบว่า อายุ ต่ำสุดของผู้ประกอบอาชีพขั้มมอเตอร์ไซค์รับจ้างคือ 18 ปี อายุ สูงสุด 55 ปี อายุเฉลี่ย เท่ากับ 28.52 ปี ด้านการศึกษาพบว่าการศึกษาต่ำสุดคือระดับประถมศึกษาตอนต้น การศึกษาสูงสุดคือระดับปริญญาตรี โดยส่วนใหญ่ สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญา มากที่สุด ด้านระยะเวลาในการประกอบอาชีพ พบว่าต่ำสุดประกอบอาชีพเพียง 1ปี และสูงสุด ประกอบอาชีพมาแล้ว 15 ปี โดยมีอายุเฉลี่ย เท่ากับ 4.88 ปี สำหรับรายได้จากการประกอบอาชีพ เฉลี่ยต่อเดือนพบว่ารายได้ต่ำสุด เท่ากับ 8,000 บาท และรายได้สูงสุด เท่ากับ 19,500 บาท รายได้เฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 14,254.52 บาท ระยะเวลาที่พักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่าง

พักอาศัยอยู่ในกรุงเทพ ต่ำสุด 2 ปี สูงสุด 44 ปี ระยะเวลาเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 15.65 ปี

ด้านการมีส่วนร่วมทางการเมือง อยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

ความฉลาดทางการเมืองพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.89 เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านอุดมการณ์ประชาธิปไตยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ด้านความรู้เท่าทันนักการเมือง อยู่ในระดับ ค่อนข้างต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.20 และด้านการใช้สิทธิ์โดยหลักเหตุผล อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27

ผลการทดสอบสมมติฐาน (ตาราง 1) พบว่าจากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่าปัจจัยอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการประกอบอาชีพ รายได้เฉลี่ย ระยะเวลาที่อาศัยในกรุงเทพ และการมีส่วนร่วมทางการเมือง สามารถร่วมกันพยากรณ์ความฉลาดทางการเมืองของชนชั้นรากหญ้า: ทัศนศึกษา กลุ่มผู้ประกอบอาชีพมอเตอร์ไซค์รับจ้าง ได้ร้อยละ 21.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สามารถนำเสนอในรูปแบบสมการได้ดังนี้ $y = -2.106 + 0.011X_1 - 0.054X_2 + 0.006X_3 + 0.183X_4$

กำหนดให้ $X_1 =$ ปัจจัยอายุ $X_2 =$ ปัจจัยระดับการศึกษา $X_3 =$ ระยะเวลาในการประกอบอาชีพ $X_4 =$ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน $X_5 =$ ระยะเวลาในการประกอบอาชีพ $X_6 =$ การมีส่วนร่วมทางการเมือง

$Y =$ ความฉลาดทางการเมืองของชนชั้นรากหญ้า

10. อภิปรายผลการศึกษาผลการศึกษา

พบว่าความฉลาดทางการเมืองอยู่ในระดับปานกลางโดยเฉพาะอุดมการณ์ทางการเมืองแบบประชาธิปไตย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของเนตรนภา นามผล (2538) ได้ทำ การศึกษาเรื่องทัศนคติทางการเมืองแบบประชาธิปไตย: ศึกษาเฉพาะกรณี นิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า นิสิตส่วนใหญ่ ที่ทัศนคติทางการเมืองแบบประชาธิปไตยในระดับปานกลาง ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าความขัดแย้งทางสังคม กับมีชนชั้นรากหญ้าเป็นฐานในการช่วงชิง จะเห็นได้ว่าที่ผ่านมาชนชั้นรากหญ้าในเมืองและชนบท ถูกกลืนรอนสิทธิ์ ปัญหาประชาธิปไตยไทยถูกกลืนรอนด้วยการรัฐประหาร พร้อมกับความสำเร็จของประชาธิปไตยประชานิยม (populism) และประชาธิปไตยรากหญ้า (grassroots democracy) ภา ๓ ๕ ก าร พ ฒ น า น ี ๕ ๐ แ ท้ ๕ ๐ ง ประชาธิปไตย การพัฒนาประชาธิปไตยที่สมบูรณ์จึงต้องเร่งพัฒนาความฉลาดทางการเมืองของชนชั้นรากหญ้า เพื่อขจัดประชาธิปไตยประชานิยม หรือประชาธิปไตยรากหญ้า

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า มีเพียงปัจจัยอายุ ระยะเวลาในการประกอบอาชีพ ระยะเวลาที่พักอาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร และ การมีส่วนร่วมทางการเมืองที่สามารถพยากรณ์ระดับความฉลาดทางการเมือง ส่วนระดับการศึกษา และระดับรายได้ไม่ส่งผลต่อระดับความฉลาดทางการเมืองของ

ชนชั้นรากหญ้า สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เนตรนภา นามผล (2538) ความแตกต่างในเรื่องรายได้ทางครอบครัว ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของทัศนคติทางการเมืองแบบประชาธิปไตย เช่นเดียวกันกับผลการศึกษาของ สุรเกียรติ จิตะสถาน (2538: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความรู้ของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับ โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดขอนแก่น พบว่าระดับการศึกษาและรายได้ไม่ส่งผลต่อความรู้ทางการเมือง เช่นเดียวกับผลการศึกษาของปรีชา ประสิทธิ์เม (2542) พบว่า รายได้ การศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับประชาธิปไตยของกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

11. ข้อเสนอแนะ

11.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. จากผลการศึกษาพบว่ากลุ่มชนชั้นรากหญ่ายังมีระดับความฉลาดทางการเมืองไม่สูงนัก โดยเฉพาะประเด็นของความรู้เท่าทันนักการเมือง การใช้สิทธิ์โดยคำนึงถึงหลักเหตุผลคั่งนั้นควรมีการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจทางการเมืองให้แก่กลุ่มชนชั้นรากหญ้าโดยอาจทำโครงการอบรมโดยตรง หรืออาจใช้การณรงค์ผ่านสื่อในช่องทางต่างๆ

2. ควรเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชนชั้นรากหญ้า โดยการส่งเสริมการศึกษานอกระบบให้เข้าถึงคนรากหญ้ามายิ่งขึ้น โดยจัดการศึกษาให้เอื้อต่อวิถีการประกอบอาชีพของชนชั้นรากหญ้า

- 11.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป
1. ควรมีการศึกษาในกลุ่มชนชั้นรากหญ้า กลุ่มอื่นๆ เช่นกลุ่มชาวนา กลุ่มแรงงาน กลุ่มแม่ค้า หาบเร่ เป็นต้น
2. ในด้านระเบียบวิธีควรใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพร่วมในการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความฉลาดทางการเมืองของชนชั้นรากหญ้าในหลายแง่มุม
- 12.เอกสารอ้างอิง
- กรุงเทพมหานคร, กทม.เดินทางจัดระเบียบ
- มอเตอร์ไซค์รับจ้าง สืบค้นจาก <http://office.bangkok.go.th/> สืบค้นเมื่อ 17 ตุลาคม 2557
- เนตรนภา นาผล,ทัศนคติทางการเมืองแบบประชาธิปไตย: ศึกษาเฉพาะกรณีนิสิตปริญญาตรีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.2538
- ปรีชา ประสิทธิ์เม,ความรู้เกี่ยวกับประชาธิปไตยของกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล
- คำบล. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2542
- ธีรยุทธ บุญมี,วิเคราะห์การเมืองไทยแนวโน้มของวิกฤติปัจจุบัน กรุงเทพธุรกิจออนไลน์ วันที่ 18 มีนาคม 2555 สืบค้นจาก <http://www.bangkokbiznews.com/> สืบค้นเมื่อ 18 ตุลาคม 2557
- ราชบัณฑิตสถาน,พจนานุกรมคำใหม่ เล่ม ๑ ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (พิมพ์ครั้งที่2) บริษัท ธนาเพรสจำกัดกรุงเทพ.2553
- วิเลิศ ภูริวัชร,เซ็คช่วยชาติGrassroots Marketing ในการตลาดการเมือง หนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ วันที่ 10 พฤษภาคม 2552 หน้า7
- สุรเกียรติ์ ฐิตะสาน, ความรู้ของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดขอนแก่น . กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.2538
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W.

Determining Sample Size for Research
Activities. Educational and Psychological
Measurement, 30(3), pp. 607-610.1970

13.ภาคผนวก

ตารางที่ 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร
พยากรณ์กับระดับความฉลาดทางการเมืองของชน
ชนรากหญ้า

ตัวแบบ (Model)	ความฉลาดทางการเมือง				
	B	SE(b)	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	2.106	.303		6.950	.000
อายุ	.011	.002	.295	5.564	.000
ระดับการศึกษา	4.58806	.000	-.026	-.552	.581
ระยะเวลาในการ ประกอบอาชีพ	-.054	.006	-.515	-9.839	.000
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	-	.000	-.011	-.236	.814
	1.08406				
ระยะเวลาในการพัก อาศัยในกรุงเทพ	.006	.002	.130	2.810	.005
การมีส่วนร่วมทางการเมือง	.183	.082	.101	2.217	.027
r	R ²	Adjusted R ²	SE(est.)	F	Sig.
.463	0.215	0.203	0.329	17.900**	0.000

พฤติกรรมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษนอกชั้นเรียนของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเอกชน อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

Behavior of Outside Classroom English Learning of the Private University Students in Thunyaburi District, Pathumthani Province

พรณรงค์ สิงห์สำราญ¹ ดร.ปัทมา รูปสุวรรณกุล²

¹คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, pornmarong.si@northbkk.ac.th

²รองอธิการบดีฝ่ายบริหารและกิจการนักศึกษา, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, pattama.ru@northbkk.ac.th

บทคัดย่อ:

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษนอกชั้นเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) พฤติกรรมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษนอกชั้นเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี และศึกษาพฤติกรรมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเอกชน อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตาม อายุ เพศ และ ระดับชั้นปีที่ศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าสถิติ t-test และ F-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการวิจัย พบว่า โดยทั่วไปพฤติกรรมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี มีพฤติกรรมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้านการฟัง มากที่สุด รองลงมาได้แก่ การอ่าน การเขียนและการพูดเป็นอันดับสุดท้าย โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การฟังเพลงภาษาอังกฤษและข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ การพูดแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม อบรมสัมมนา โดยใช้ภาษาอังกฤษ

ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า มีเพียงตัวแปรชั้นปีที่ศึกษาเท่านั้นที่พบว่า มีความแตกต่างกันกับพฤติกรรมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษนอกชั้นเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน อำเภอธัญบุรีจังหวัดปทุมธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนตัวแปรอื่นๆไม่พบความแตกต่างกัน

คำสำคัญ: ภาษาอังกฤษนอกชั้นเรียน, พฤติกรรมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ

ABSTRACT:

This research aimed to study: behavioral learning English outside classroom of the private university students in Thunyaburi District, Pathumthani Province and behavioral learning English outside classroom of private universities students in Thunyaburi District, Pathumthani province classified by age, gender, and class year. A questionnaire was used to collect data and analyzed the data by descriptive statistics, percentage, mean and standard deviation and inferential statistics including the statistical t-test and F-test at the 0.05 significance level.

The results showed that the behavior of English learning outside classroom of private university students in Thunyaburi District, Pathumthani Province was mostly the listening followed by the reading, writing and speaking is last. Considering each items found that listening music in English was at highest level and speaking to comment at meetings, seminars in English was at the least level.

From hypothesis Test results showed that the only a year variable that found a different behavior of learning English outside classroom of private university students in Thunyaburi District, Pathumthani Province was statistically significant at the 0.05 level and other variables was not significantly different.

KEYWORDS: Outside classroom English learning, Behavioral learning English

บทนำ

ประเทศไทยใช้ ภาษาอังกฤษในฐานะเป็นภาษาต่างประเทศนั้น มีความสำคัญมากยิ่งขึ้นเรื่อยๆ และผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวไทยต่างก็ตระหนักถึงความสำคัญของภาษาอังกฤษและตอบสนองต่อสถานการณ์ นี้อย่างกระตือรือร้น ในทศวรรษที่ผ่านมา นั้น โรงเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอนได้เพิ่มขึ้นมากมาย ทั่วประเทศ อีกทั้งหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานของประเทศไทยก็เปลี่ยนการกำหนดให้นักเรียนได้เริ่มเรียน ภาษาอังกฤษในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 เป็นระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 แล้ว นักเรียนต้องเรียนภาษาอังกฤษเป็นวิชาบังคับในทุกๆระดับชั้นและต้องผ่านเกณฑ์ที่กำหนดในวิชาเหล่านี้ก่อนจึง จะสามารถจบการศึกษาได้ (อาทิตยา เวียงนิล. 2555) และกระทรวงศึกษาธิการมีนโยบายเร่งปฏิรูปการเรียนรู้อันจะระบบให้สัมพันธ์เชื่อมโยงกัน เพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาและพัฒนาศักยภาพของผู้เรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างเสริมสมรรถนะและทักษะการใช้ภาษาอังกฤษให้ผู้เรียนสามารถใช้

ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและใช้เป็นเครื่องมือในการแสวงหาคำความรู้เพื่อการพัฒนาคน อันจะนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศและการเตรียมความพร้อมรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว กระทรวงศึกษาธิการจึงกำหนดนโยบายการปฏิรูปการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยมุ่งเน้นการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษสำหรับสถานศึกษาที่มีความพร้อมแตกต่างกันให้สามารถจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษได้ตามมาตรฐาน โดยมุ่งเน้นให้ผู้เรียนเกิดความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษคือสามารถใช้ภาษาในการเข้าสู่สังคม และเข้าใจวัฒนธรรมของภาษา (Socio-Cultural Functions) แล้วสามารถสื่อความหมายได้อย่างถูกต้องตามหลักภาษา (Cognitive Linguistic Functions) ดังนั้นการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ จึงประกอบไปด้วย 4

ทักษะ คือทักษะการฟัง การพูด การอ่านและการเขียน ให้เหมาะสมกับสภาพของผู้เรียนและสังคมไทย

การทบทวนวรรณกรรม จากงานวิจัยพบว่า ผู้เรียนส่วนใหญ่มักจะทำกิจกรรมที่เน้นการพัฒนาทักษะ การฟังและการอ่านภาษาอังกฤษมากกว่า กิจกรรมที่เน้นทักษะการพูดและการเขียน (Yap, 1998 ; Lee, 2005 ; Pickard, 1996 ; Hyland, 2004) อีกทั้งยังพบว่า ในประเทศที่ภาษาอังกฤษไม่ได้เป็นภาษาที่หนึ่งที่ใช้ในการ สื่อสารในชีวิตประจำวันนั้น มีการทำกิจกรรมที่ต้องใช้ทักษะทักษะการพูดและการเขียนน้อยมากเนื่องจากความ จำกัดทางด้านทรัพยากรทางภาษาที่มีอยู่และการขาด โอกาสที่จะใช้ภาษาอังกฤษใน สถานการณ์จริง (Pickard, 1996 ; Hyland, 2004 ; Lee, 2005) โดย แนวคิดในการจัดกิจกรรมนอกชั้นเรียน มีดังนี้

1. การเรียนรู้สามารถเกิดขึ้นได้ทุกที่ ทุกเวลา เนื่องจากองค์ความรู้ต่าง ๆ นั้นมีอยู่ในสิ่งต่าง ๆ รอบตัวเราไม่ว่าจะเป็น สิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ หรือ สิ่งแวดล้อมทางสังคมที่มนุษย์สร้างขึ้น

2. ชุมชน ห้องถิ่นเป็นศูนย์รวมแห่งชีวิตและวิถีชีวิตของผู้คน ประกอบไปด้วยเรื่องราว เหตุการณ์ หลากหลายรูปแบบ แง่มุม เป็นแหล่งเรียนรู้เกี่ยวกับทั้งทางธรรมชาติ สังคม การเมืองและวัฒนธรรมประเพณี การจัดกิจกรรมการเรียนรู้นอกห้องเรียน จึงเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เรียน ได้เรียนรู้ในห้องเรียนอันกว้างใหญ่ ผ่านประสบการณ์ตรงจากสภาพจริงในวิถีชีวิต

3. การเรียนรู้จากวิถีชีวิตในชุมชนเป็นการเรียนรู้ที่มีความหมายและเชื่อมโยงกับชีวิตจริงของผู้เรียน ในขณะที่ทุกคนที่ทุกคนที่แตกต่างกันด้วยช่วงวัย หลากหลายมิติเชิงประสบการณ์ย่อมทำให้สถานการณ์ การเรียนรู้ในระบบสังคม การเมือง วัฒนธรรม ประเพณีต่าง ๆ เป็นเสมือน โจทย์การฝึกฝนทักษะ สำคัญของผู้เรียนทั้งทักษะการคิด ทักษะชีวิต การ

สื่อสารและเสริมสร้างการเป็นสมาชิกที่ดีของชุมชน ร่วมแก้ปัญหาและสร้างสรรค์สังคมต่อไป

การเรียนรู้ภาษาอังกฤษนอกชั้นเรียนจึงนับว่า เป็นวิธีการเรียนรู้ที่สำคัญในการพัฒนาศักยภาพใน ภาษาอังกฤษโดยการศึกษาปฏิบัติจริงในชีวิตประจำวัน ประกอบกับสภาพปัญหาการจัดการเรียนการสอนใน ระบบโรงเรียนที่เน้นการท่องจำมากกว่าการฝึกทักษะ ทำให้นักศึกษาไทยขาดทักษะ ในการ สื่อสาร ภาษาอังกฤษที่สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ รวมถึงอุปนิสัยของคนไทยที่ขาดความกล้าในการ แสดงออก

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมการ เรียนรู้ภาษาอังกฤษนอกชั้นเรียน เพื่อพัฒนาทักษะ ภาษาอังกฤษ และ ส่งเสริมผลการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ ของนักศึกษา ผลการวิจัยนี้จะเป็น ประโยชน์ในการให้ แนวทางเรื่องการเรียนรู้ภาษาอังกฤษนอกชั้นเรียนเพื่อ เสริมสัมฤทธิ์ผลของการเรียนรู้ภาษา อังกฤษในชั้น เรียนให้ประสบผลสำเร็จเพิ่มขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการเรียนรู้ ภาษาอังกฤษนอกชั้นเรียน ของนักศึกษามหาวิทยาลัย เอกชน อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเรียนรู้ภาษา อังกฤษของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเอกชน อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานีจำแนกตาม อายุ เพศ และ ระดับชั้นปีที่ศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

การเรียนรู้ภาษาอังกฤษนอกชั้นเรียน หมายถึง การสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการฟัง ด้านการพูด ด้านการอ่าน และด้านการเขียน

การฟัง หมายถึง พฤติกรรมการการใช้ ภาษาอังกฤษในการฟังเพื่อการสื่อสาร ที่สามารถฟัง และเข้าใจสิ่งที่ฟังได้

การพูด หมายถึง พฤติกรรมการการใช้
ภาษาอังกฤษในการพูดเพื่อใช้ในการสื่อสารได้

การอ่าน หมายถึง พฤติกรรมการใช้
ภาษาอังกฤษในการอ่านภาษาอังกฤษ และเข้าใจ
ความหมายจากสิ่งที่อ่านได้

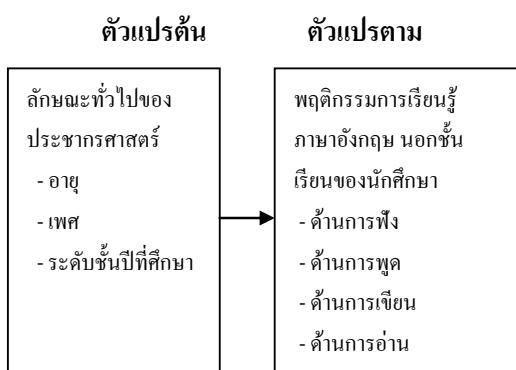
การเขียน หมายถึง พฤติกรรมการใช้
ภาษาอังกฤษในการใช้การเขียนภาษาอังกฤษ เพื่อการ
ถ่ายทอด สื่อสาร ความคิดเห็นหรือข้อมูลได้

นักศึกษา หมายถึง ผู้ที่กำลังเรียนในระดับ
ปริญญาตรีภาคปกติ มหาวิทยาลัยเอกชน ในอำเภอ
ธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึง พฤติกรรม การเรียนรู้
ภาษาอังกฤษ นอกชั้นเรียน ของ นักศึกษา
มหาวิทยาลัยเอกชน อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการ
บริหารจัดการกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้
นอกชั้นเรียน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานของการวิจัย

1. ระดับ ระดับ พฤติกรรม การเรียนรู้
ภาษาอังกฤษนอกชั้นเรียน ของนักศึกษามหาวิทยาลัย
เอกชน อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

2. ลักษณะของประชากรศาสตร์ แตกต่างกัน
ส่งผลต่อระดับพฤติกรรมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษนอก
ชั้นเรียน ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน อำเภอ
ธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

วิธีการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในศึกษา ได้แก่ นักศึกษา
มหาวิทยาลัยเอกชน ในอำเภอธัญบุรี ได้แก่ มหาวิทยาลัย
อีสเทิร์นเอเชีย จำนวน 3,564 คน มหาวิทยาลัย
นอร์ทกรุงเทพ จำนวน 3,977 รวมประชากรทั้งหมด
จำนวน 7,541 คน

2. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้การสุ่ม
โดยสะดวก (Convenient) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจาก
สูตรการคำนวณวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความ
เชื่อมั่น 95 % ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 380 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้
คือแบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง (Instructional
Questionnaire) สร้างขึ้นจากการบทพจนานแนวคิด ทฤษฎี
และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยได้ออกแบบสอบถามให้
สอดคล้องกับการวิจัย โดยมีการสร้างแบบสอบถาม
ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และ
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ
2. ศึกษาการสร้างแบบสอบถามมาตรา
ส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้ครอบคลุมเนื้อหา
3. เมื่อได้ปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิ ได้
แนะนำ ตรวจสอบความเรียบร้อยนำแบบสอบถามไป
หาคุณภาพเครื่องมือ
4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลอง (Try-

out) กับนักศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (α - Coefficient) ของคอนบรค เท่ากับ 0.95

5. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ และระดับชั้นปีที่ศึกษา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษนอกชั้นเรียน ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ประมาณค่า 5 ระดับ เป็นข้อคำถามที่เกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษจำนวน 31 ข้อแยกเป็น 1) ด้านการฟัง (Listening) จำนวน 6 ข้อ 2) ด้านการพูด (Speaking) จำนวน 8 ข้อ 3) ด้านการอ่าน (Reading) จำนวน 9 ข้อ 4) ด้านการเขียน (Writing) จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ โดยคำถามเป็นแบบปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยนำแบบสอบถามไปสอบถามจาก นักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 380 คน ในอำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการตอบแล้วจำนวน 380 ชุด เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้อธิบายระดับ

พฤติกรรมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษนอกชั้นเรียนของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเอกชน

3. ค่าสถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างในกรณี 2 กลุ่ม กับพฤติกรรมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษนอกชั้นเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน

4. ค่าสถิติ F-test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Anova) ใช้เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มกับพฤติกรรมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษนอกชั้นเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน เมื่อพบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's method)

ผลการศึกษา

ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของประชากร ศาสตร์ พบว่านักศึกษา มหาวิทยาลัยเอกชนในอำเภอรัญบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 83.2 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 16.8 ส่วนใหญ่มีอายุประมาณ 18 - 20 ปี คิดเป็น ร้อยละ 52.1 รองลงมา อายุระหว่าง 21-23 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.3 ส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 32.4 รองลงมาศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 26.6

ตอนที่ 2 ข้อมูลรายการพฤติกรรมการกระทำด้านต่างๆ

ด้านการฟังของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนอำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการฟังเพลงภาษาอังกฤษทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.94 รองลงมาคือ ฟังเสียงภาพยนตร์ที่เป็นภาษาอังกฤษ มีค่าเฉลี่ย 3.65 และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ฟังข้อมูลข่าวสารที่เป็นภาษาอังกฤษจากวิทยุ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.93

ด้านการพูดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือร้อง

เพลงที่เป็นภาษาอังกฤษในสื่ออินเทอร์เน็ต เช่น Youtube มีค่าเฉลี่ย 3.58 รองลงมาคือ ฟีกพุด ภาษาอังกฤษทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.13 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ แสดงความคิดเห็นในที่ประชุม/อบรมสัมมนาโดยใช้ภาษาอังกฤษ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.49

ด้านการอ่านของนักศึกษามหาวิทยาลัย เอกชน อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคืออ่านข้อความ SMS/ Chat/ face book/ twitter /Line และสื่อสังคมออนไลน์อื่นๆ เป็นภาษาอังกฤษ มีค่าเฉลี่ย 3.72 รองลงมาคือ อ่านข้อมูลที่เป็นภาษาอังกฤษทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.66 และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ อ่านหนังสือพิมพ์ฉบับภาษาอังกฤษ มีค่าเฉลี่ย 2.93 เท่ากัน

ด้านการเขียนของนักศึกษามหาวิทยาลัย เอกชน อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการเขียนโต้ตอบ SMS/ Chat/ face book/ twitter /Line และสื่อสังคมออนไลน์อื่นๆ เป็นภาษาอังกฤษ มีค่าเฉลี่ย 3.35 รองลงมาคือ เขียน(ทำ)แบบฝึกหัดภาษาอังกฤษทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.20 และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การเขียนบันทึกประจำวันเป็นภาษาอังกฤษ มีค่าเฉลี่ย 2.64

จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี เพศชายและเพศหญิง มีพฤติกรรมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษนอกชั้นเรียน ด้านการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

นักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษนอกชั้นเรียนด้านการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

นักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ที่อยู่ชั้นปีที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการ

การเรียนรู้ภาษาอังกฤษนอกชั้นเรียนด้านการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษนอกชั้นเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัย เอกชน อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชาญณรงค์ อินทประเสริฐ (2545) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องการใช้กลวิธีการเรียนภาษาอังกฤษนอกชั้นเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พบว่าโดยทั่วไปแล้วนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ใช้กลวิธีการเรียนภาษาอังกฤษนอกชั้นเรียนในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พฤติกรรมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของนักศึกษามหาวิทยาลัย เอกชนอำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ใช้เป็นอันดับแรกได้แก่ การฟังและการอ่าน มากกว่าพูดและการเขียน ด้านการฟัง ซึ่งพบว่า การฟังเพลงภาษาอังกฤษทางอินเทอร์เน็ต และการฟังเสียงภาพยนตร์ที่เป็นภาษาอังกฤษ มีอันดับสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับฉวีจันทร์ ฤทธิรัตน์ (2557) ทำวิจัยเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาไทย พบว่า วิธีการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษที่นำไปใช้มากที่สุด ได้แก่ การดูภาพยนตร์ และการฟังเพลงภาษาอังกฤษ ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเพราะว่านักศึกษาจะใช้พฤติกรรมการฟังในการฝึกการฟังภาษาอังกฤษเพื่อจะใช้ในการสื่อสาร และสาเหตุที่ด้านการเขียนและการพูดของนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านการอ่านและการฟัง อาจเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมในชีวิตประจำวันไม่เอื้อในการใช้พฤติกรรม ด้านการพูดและการเขียน เนื่องจากอยู่ในกลุ่มที่เป็นคนไทยด้วยกัน จึงใช้ภาษาไทยในการติดต่อสื่อสารและทักทายซึ่งกันและกัน จึงมีอัตราการใช้พฤติกรรมดังกล่าวน้อย มีผลงานวิจัยแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้กิจกรรมการฟังและการ

อ่านมากกว่ากิจกรรมที่ใช้การพูดและการเขียน แอ็พ (Yap,1988) ไฮแลนด์ (Hyland, 2004) สุมลวีริยา (Sumonviriy, 2007) และ พิคการ์ด (Pickard, 1996) ซึ่งได้ศึกษาการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษนอกชั้นเรียนของนักเรียนในประเทศเยอรมัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกทำกิจกรรมการฟังและการอ่านมากกว่าการเขียนและการพูด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาทิตยา เวียงนิล (2555) ได้ทำวิจัยเรื่อง การศึกษาการทำกิจกรรมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษนอกชั้นเรียน ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาในหลักสูตรภาษาอังกฤษ พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้กิจกรรมด้านการฟังและการอ่าน ได้รับความนิยมนมากกว่ากิจกรรมด้านการพูดและการเขียน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ด้านการอ่านนั้นว่านักศึกษาใช้การอ่าน การศึกษาค้นคว้าข้อมูลส่วนใหญ่มาจากอินเทอร์เน็ต และแหล่งข้อมูลส่วนใหญ่มาจากสื่อต่างประเทศซึ่งใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก

ส่วนด้านการพูดเป็นพฤติกรรมที่นักศึกษา มหาวิทยาลัยเอกชน อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี กระทำน้อยเป็นอันดับสุดท้าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อานนท์ ไชยสุริยา(2552) ซึ่งได้ทำวิจัยเรื่องการใช้ภาษาของบุคลากรในอุตสาหกรรมปิโตรเลียมและปิโตรเคมีในภาคตะวันออกของประเทศไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้การพูดน้อยที่สุดเช่นกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรณรงค์ สิงห์สำราญ (2556) ได้ทำวิจัยเรื่อง การใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านการพูดเป็นด้านที่มีการใช้ เป็นน้อยที่สุด ซึ่งอาจจะมีสาเหตุมาจากความจำกัดในโอกาสในการฝึกฝนทักษะการพูดในสภาพแวดล้อมของประเทศที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในการติดต่อสื่อสารซึ่งทำให้ภาษาอังกฤษนั้นมีสถานะเป็นภาษาต่างประเทศและไม่ได้ใช้ในการติดต่อสื่อสารโดยทั่วไปในสังคม

เอกสารอ้างอิง

- ชาญณรงค์ อินทรประเสริฐ.2545. รายงานการวิจัย “การใช้กลวิธีการเรียนภาษาอังกฤษนอกชั้นเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. สาขาวิชาภาษาอังกฤษ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ณัฐฐันรี ฤทธิรัตน์.2556. รายงานการวิจัย “ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาไทย. การประชุมวิชาการระดับบัณฑิตศึกษา 2557” มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พรณรงค์ สิงห์สำราญ.2556. รายงานการวิจัย “การใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร. จัดประชุมวิชาการ เบนจุมิตรวิชาการ ครั้งที่ 4 มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- พัชร โภคาสัมฤทธิ์. 2555. กิจกรรมนอกหลักสูตรเพื่อฝึกฝนภาษาอังกฤษนอกชั้นเรียน.วารสารวิชาการ มจร.วิชาการ ปีที่ 15 ฉบับที่ 30 มกราคม-มิถุนายน 2555.
- อาทิตยา เวียงนิล. 2555. รายงานการวิจัย “การศึกษาการทำกิจกรรมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษนอกชั้นเรียนของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาในหลักสูตรภาษาอังกฤษ”. วิทยานิพนธ์ มหาวบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อานนท์ ไชยสุริยา. 2552. รายงานการวิจัย “การใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในอุตสาหกรรมปิโตรเลียมและปิโตรเคมีในภาคตะวันออกของประเทศไทย”. การประชุมวิชาการ เวที

วิจัยมนุษย์กับสังคม 52. คณะมนุษยศาสตร์
และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

Hyland, F. 2004. Learning autonomously:

Contextualizing out of class English
language learning. **Language Awareness**,
13, p.180-202.

Jiranapakul, M. 1996. **A survey of language needs
for communication by Thai engineers.**

Unpublished Master's thesis. Department of
Applied Linguistics, Graduate School,
Mahidol University.

Pickard, N. 1996. Out-of-class language learning
strategies. **ELT Journal**, 50, p. 150-159.

Sumonviraiy, S.(2007). **A comparison of
out-of-class English Learning Language
Activities, Learning Strategies, an
Attitude towards Autonomous English
Language Learning of English Program
and Regular Program Students in
Secondary Schools.** Unpublished MA.
Thesis. Chulalongkorn University.

**Yap, S.L. (1998). Out-of-class use of English by
secondary school students in a Hong kong Anglo-**

Chinese School. Unpublished MA. Thesis,
University of Hong Kong.

การรับบริการทางวิชาการในการเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการแก่บุคลากร ทางการศึกษาของโรงเรียนสังกัด อบจ.นนทบุรี

Academic services for educators in schools under
Nonthaburi provincial administration organization.

พิศเพลิน เขียวหวาน

อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, pithplern@gmail.com

บทคัดย่อ:

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อการศึกษาระดับความต้องการและเนื้อหาของกรรับบริการวิชาการในการเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการ จากหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ แก่บุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนในสังกัด อบจ.นนทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความต้องการการรับบริการทางวิชาการในการเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการแก่บุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนในสังกัด อบจ.นนทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและสังกัดกลุ่มโรงเรียน อบจ.พัฒนา โดยมีผู้บริหรจำนวน 25 คน และครูผู้สอนของโรงเรียนสังกัด อบจ.นนทบุรี จำนวน 437 คน เป็นกลุ่มตัวอย่าง ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที (t-test independent) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of variance) และทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธี Scheffe

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนในสังกัด อบจ.นนทบุรี มีความต้องการในการรับบริการทางวิชาการในภาพรวม (ทั้ง 9 ด้าน) และรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ด้านเท่ากัน คือ เทคนิคการสอนสมัยใหม่ และเทคนิคการพัฒนาเครื่องมือการวิจัยและการวัดและการประเมินผล รองลงมาตามลำดับ คือ การวิจัยการศึกษาและการวิจัยในชั้นเรียน การพัฒนาทักษะการใช้ภาษา เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคนิคการให้คำปรึกษาสำหรับนักเรียน การพัฒนาหลักสูตรและการประเมินโครงการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การนิเทศการเรียนการสอน

นอกจากนั้นบุคลากรทางการศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการการรับบริการทางวิชาการในด้านนิเทศการเรียนการสอนและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนบุคลากรทางการศึกษาที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการการรับบริการทางวิชาการในภาพรวมทั้ง 9 ด้าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อนำไปทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ พบว่า บุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนในสังกัด อบจ. นนทบุรี ที่มีอายุ 21-30 ปี และบุคลากร

ทางการศึกษาที่มี อายุ 31-40 ปี มีความต้องการการรับบริการทางวิชาการในทั้ง 9 ด้าน แตกต่างจากบุคลากรทางการศึกษาที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรทางการศึกษาส่วนใหญ่ที่มีอายุน้อยมีความต้องการบริการทางวิชาการมากกว่าบุคลากรทางการศึกษาที่มีอายุมาก

ส่วนบุคลากรทางการศึกษาที่สังกัดกลุ่มโรงเรียน อบจ. พัฒนา ต่างกันมีความต้องการการรับบริการทางด้านวิชาการในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แล้วนำไปทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธี Scheffe' พบว่าบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนในสังกัด อบจ.พัฒนา 3 มีความต้องการการรับบริการทางวิชาการในภาพรวมทั้ง 9 ด้าน แตกต่างจากบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนในสังกัด อบจ.พัฒนา 1 และแตกต่างจากบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนในสังกัด อบจ.พัฒนา 2 และแตกต่างจากบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนในสังกัด อบจ.พัฒนา 5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้บุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียน อบจ.พัฒนา 2 มีความต้องการการรับบริการทางวิชาการในภาพรวมทั้ง 9 ด้าน แตกต่างจากบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนในสังกัด อบจ.พัฒนา 3 และแตกต่างจากบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนในสังกัด อบจ.พัฒนา 4 และแตกต่างจากบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนในสังกัด อบจ.พัฒนา 5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การรับบริการทางวิชาการ บุคลากรทางการศึกษา สังกัด อบจ.นนทบุรี

ABSTRACT:

The purposes of this research were to study the need of educators in the schools under Nonthaburi Provincial Administrative Organization for academic services and content in order to increase their academic knowledge and understanding of Master of Education Program in Educational Administration, Rajapruk University. To compare the need of academic services among the educators of the schools under Nonthaburi Provincial Administrative Organization, classified by gender, age, educational degree, positions, working experience and groups of Developing Provincial Administrative Organization.

Samples of this study were: 25 primary school executive administrators from 34 schools under Nonthaburi Provincial Administrative Organization. 437 teachers from the schools under Nonthaburi Provincial Administrative Organization.

Research instruments: Five-scale questionnaire, which consists of 54 questions and one open-ended question.

Statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, one-way analysis of variance and Sheffé method.

Research Findings could be concluded as follows:

1. The educators of the schools under Nonthaburi Provincial Administrative Organization need academic services in overall and each were high level. It was found that the highest services needed were the 'New teaching technique' as well as 'Research instruments, measurement and evaluation instruments developing technique', following by these aspects respectively: Educational research and class-room research, Language skills developing, Information technology, Student

consulting techniques, Curriculum developing and Project evaluation. The lowest aspect that the educators need was Instructional supervision.

2. Different genders of educators had statically significant different need of academic services at the level of 0.05 between 'Instructional supervision' and 'Information technology'.

3. Educators who were in different age groups had statically significant different need at the level of 0.05. When using Sheffé method to compare the academic services in pair, it was found that the educators who are 21-30 years old had different need of academic services than those who were over 51 years old. Likewise, the educators who were 31 – 40 years old have significant different need of academic services than those who were 51 years old at the level of 0.05.

4. Educators, who worked in different groups of Developing Provincial Administrative Organization, had significant different need of academic services at the level of 0.05. When using Sheffé method, it was found that educators who worked under Developing Provincial Administrative Organization group3 needed to receive all aspects of academic services, different from educators from Developing Provincial Administrative Organization group1, 2 and 5 with statically significant at the level of 0.05. Moreover, educators from Developing Provincial Administrative Organization group2 had statically significant different academic need than those who were from Developing Provincial Administrative Organization group 4 and 5 at the level of 0.05.

KEYWORDS : Academic services, Educators, under Nonthaburi provincial administration organization.

ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย

การบริการวิชาการแก่สังคมมีความสำคัญมากในสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาและเป็นหัวใจสำคัญของพันธกิจหลักของวิทยาลัยควบคู่ไปกับการกิจในการผลิตบัณฑิต กาวิจัยและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ในการจัดโครงการ การบริการวิชาการแก่สังคมของสาขาวิชาการบริหารการศึกษาในปีการศึกษา 2556 นี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมมีนโยบายส่งเสริมสนับสนุนให้คณะ/สาขาวิชา อาจารย์ และนักศึกษา จัดโครงการ/กิจกรรมนี้ขึ้นเพื่อบริการวิชาการแก่ชุมชน/สังคมและประกอบกับในปีการศึกษา 2556 วิทยาลัยได้มีการทำข้อตกลง (MOU) กับ อบจ.นนทบุรี ในแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2554-2556 ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ในการพัฒนาคุณภาพการบริการวิชาการแก่สังคม ในการให้บริการวิชาการแก่โรงเรียนในสังกัด อบจ.นนทบุรี อย่างต่อเนื่องและยั่งยืนตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 เป็นต้นมา และเพื่อให้

มหาวิทยาลัยดำเนินการที่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา (คปอ.) กำหนดไว้ในเกณฑ์ของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในในเรื่องการให้บริการวิชาการแก่ชุมชนสังคมด้วย

ดังนั้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นอาจารย์ของหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ตระหนักในความสำคัญของการบริการวิชาการแก่ชุมชน/สังคม จึงได้ทำการวิจัยเรื่องนี้เพื่อสำรวจความต้องการรับบริการทางวิชาการในการเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการทั้งในด้านการจัดการศึกษาทั่วไปและเพื่อเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียนด้วย ให้แก่ครู ผู้บริหารและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนในสังกัด อบจ. นนทบุรี ตั้งแต่ปีการศึกษา

2557 – 2561 เพื่อนำมาเป็นข้อมูลและแนวทางในการจัดฝึกอบรมให้ความรู้และประสบการณ์กับครู ผู้บริหาร และบุคลากรทางการศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความต้องการและเนื้อหาของ การรับบริการวิชาการในการเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการ จากหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ บริหารการศึกษามหาวิทยาลัยราชพฤกษ์แก่ บุคลากร ทางการศึกษาของโรงเรียนในสังกัด อบจ.นนทบุรี

2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการการรับบริการ ทางวิชาการในการเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการแก่ บุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนในสังกัด อบจ. นนทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และสังกัดกลุ่มโรงเรียน อบจ.พัฒนา

สมมุติฐานการวิจัย

บุคลากรทางการศึกษาที่มี เพศ อายุ วุฒิการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์ใน การปฏิบัติงาน และสังกัดกลุ่มโรงเรียน อบจ.พัฒนา แตกต่างกันมีความต้องการการรับบริการทาง วิชาการเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา มุ่งศึกษาการรับบริการ ทางวิชาการในการเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการในด้าน การพัฒนาหลักสูตร เทคนิคการสอนสมัยใหม่ เทคนิค การพัฒนาเครื่องมือการวิจัยและการวัดและประเมินผล การประเมินโครงการ การวิจัยทางการศึกษาและการ วิจัยในชั้นเรียน การนิเทศการเรียนการสอน เทคนิคการ ใ้คำปรึกษาสำหรับนักเรียน เทคโนโลยีสารสนเทศ และการพัฒนาทักษะการใช้ภาษา

2. ขอบเขตด้านประชากร คือ บุคลากรทาง การศึกษาของ โรงเรียนในสังกัดอบจ. นนทบุรี

ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหาร 71 คน และครูผู้สอน จำนวน 513 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ กลุ่มโรงเรียน อบจ.พัฒนา จ.นนทบุรี จำนวน 5 กลุ่ม 34 โรงเรียน

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้ เวลาระหว่างเดือนมิถุนายน พ.ศ.2556 ถึง มิถุนายน 2557

ประโยชน์ของงานวิจัย

1. ได้ทราบความต้องการการรับบริการทาง วิชาการในการเพิ่มพูนความรู้วิชาการแก่บุคลากร ทางการศึกษา ของโรงเรียนในสังกัด อบจ.นนทบุรี

2. ได้แนวทางในการจัดฝึกอบรมเพื่อให้บริการ วิชาการแก่บุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียน ในสังกัด อบจ.นนทบุรี ในช่วงปีการศึกษา 2557-2561

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีรูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัย เชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาระดับความ ต้องการการรับบริการทางวิชาการและเปรียบเทียบ ความต้องการการรับบริการทางวิชาการตั้ง 9 ด้าน แก่บุคลากรทางการศึกษา จำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิ การศึกษาสูงสุด ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์ใน การปฏิบัติงานและสังกัดกลุ่มโรงเรียน อบจ.พัฒนา และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในความต้องการการรับ บริการทางวิชาการ โดยมีประชากรคือผู้บริหาร โรงเรียนสังกัด อบจ.นนทบุรี จำนวน 71 คน และครู ผู้สอน จำนวน 513 คน และกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหาร และครูผู้สอนของโรงเรียนสังกัด อบจ.นนทบุรี ซึ่งสุ่ม โดยวิธีการแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามสัดส่วนของบุคลากรทางการศึกษาของกลุ่ม วิทยาลัย อบจ.พัฒนา 5 กลุ่ม ได้จำนวนผู้บริหาร 25 คน และครูผู้สอน จำนวน 437 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรทางการศึกษา มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 6 ข้อ ส่วนที่ 2 ข้อมูลความต้องการรับบริการทางวิชาการ ของบุคลากรทางการศึกษา โดยแบ่งกิจกรรมในการบริการทางวิชาการ ซึ่งประยุกต์จากกรอบแนวคิดของ รุจ ภู่อาระและจันทราณี สงวนนาม (รุจ ภู่อาระและจันทราณี สงวนนาม 2554) ในเรื่องขอบข่ายของงานบริหารวิชาการในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานและนโยบายของ อบจ.นนทบุรี ด้านการศึกษา และในการเตรียมความพร้อมสู่อาเซียน ออกเป็น 9 ด้าน มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการและแบบมาตราส่วนประมาณ ค่า 5 ช่วง จำนวน 54 ข้อ และส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีเชฟเฟ (Scheffe)

ผลการวิจัย

1. บุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนในสังกัด อบจ.นนทบุรี มีความต้องการรับบริการทางวิชาการ จากหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ในภาพรวม ทั้ง 9 ด้านและรายด้าน อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ด้านเท่ากันคือ เทคนิคการสอนสมัยใหม่และเทคนิคการพัฒนาเครื่องมือวิจัยและการวัดและประเมินผล รองลงมาคือ การวิจัยการศึกษาและ

การวิจัยในชั้นเรียน การพัฒนาทักษะการใช้ภาษา เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคนิคการให้คำปรึกษาสำหรับนักเรียน การพัฒนาหลักสูตรและการประเมินโครงการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การนิเทศการเรียนการสอน ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความต้องการการรับบริการทางวิชาการของบุคลากรทางการศึกษาในภาพรวม ทั้ง 9 ด้าน และรายด้าน

ด้าน	\bar{X}	SD	แปลผล
1.การพัฒนาหลักสูตร	4.25	0.62	มาก
2.เทคนิคการสอนสมัยใหม่	4.37	0.56	มาก
3.เทคนิคการพัฒนาเครื่องมือวิจัยและการวัดและประเมินผล	4.37	0.57	มาก
4.การประเมินโครงการ	4.25	0.59	มาก
5.การวิจัยการศึกษาและการวิจัยในชั้นเรียน	4.35	0.58	มาก
6.การนิเทศการเรียนการสอน	4.14	0.66	มาก
7.เทคนิคการให้คำปรึกษาสำหรับนักเรียน	4.26	0.62	มาก
8.เทคโนโลยีสารสนเทศ	4.28	0.60	มาก
9.การพัฒนาทักษะการใช้ภาษา	4.33	0.68	มาก
รวม	4.00	0.98	มาก

2. บุคลากรทางการศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการการรับบริการทางวิชาการในด้านการนิเทศการเรียนการสอนและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรทางการศึกษาเพศชายมีความต้องการการรับบริการทางวิชาการใน 2 ด้านนี้สูงกว่าบุคลากรทางการศึกษาเพศหญิง ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความต้องการการรับบริการทางวิชาการของบุคลากรทางการศึกษาจำแนกตามเพศ

ด้าน	\bar{X}	SD	t	p
กรณีเหตุการณ์เรียนการสอน				
ชาย	4.27	0.59	2.812*	0.005
หญิง	4.08	0.69		
เทคโนโลยีสารสนเทศ				
ชาย	4.38	0.54	2.487*	0.013
หญิง	4.23	0.62		

*p ≤ 0.05

3. บุคลากรทางการศึกษาที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการการรับบริการทางวิชาการ โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความต้องการการรับบริการทางวิชาการของบุคลากรทางการศึกษาในภาพรวม จำแนกตามอายุ

แหล่ง	SS	df	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	11.666	3	3.722	3.931*	0.01
ภายในกลุ่ม	417.258	459	0.909		
รวม	427.956	462			

*p ≤ 0.05

แล้วนำไปทดสอบความแตกต่างรายคู่ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความ ต้องการรับบริการทางวิชาการในภาพรวม

อายุ	\bar{X}	21-30	31-40	41-50	51 ปีขึ้นไป
		4.00	3.97	3.98	3.58
21-30	4.00	-	0.03	0.02	0.41*
31-40	3.97	-	-	-0.01	0.39*
41-50	3.98	-	0.01	-	0.40
51 ปีขึ้นไป	3.58	-	-	-	-

*p ≤ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า บุคลากรทางการศึกษาที่มีอายุ 21-30 ปี และบุคลากรที่มีอายุ 31-40 ปี มีความต้องการรับบริการทางวิชาการในทั้ง 9 ด้าน แตกต่างกันจากบุคลากรทางการศึกษาที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรทางการศึกษาส่วนใหญ่ที่มีอายุน้อย มีความต้องการฝึกอบรมทางวิชาการมากกว่าบุคลากรทางการศึกษาที่มีอายุมาก

4. บุคลากรทางการศึกษาที่สังกัดในโรงเรียน อบจ.พัฒนา ต่างกันมีความต้องการรับบริการทางวิชาการในภาพรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แล้วนำไปทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธี Scheffe' พบว่า บุคลากรทางการศึกษาสังกัดโรงเรียน อบจ.พัฒนา 3 มีความต้องการการรับบริการทางวิชาการในภาพรวมทั้ง 9 ด้าน แตกต่างจากบุคลากรทางการศึกษาสังกัดโรงเรียน อบจ.พัฒนา 1 และแตกต่างจากบุคลากรทางการศึกษาสังกัด อบจ.พัฒนา 2 และแตกต่างจากบุคลากรทางการศึกษาสังกัดโรงเรียน อบจ.พัฒนา 2 มีความต้องการรับบริการทางวิชาการในภาพรวมทั้ง 9 ด้าน แตกต่างจากบุคลากรทางการศึกษาสังกัดโรงเรียน อบจ.พัฒนา 4 และแตกต่างจากบุคลากรทางการศึกษาสังกัด อบจ.พัฒนา 5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

5. สรุปข้อเสนอแนะในการรับบริการทางวิชาการของบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนในสังกัด อบจ.นนทบุรี มีดังนี้ ต้องการอบรมภาษาที่ 3 นอกจากภาษาอังกฤษ เช่น ภาษาเวียดนาม ภาษาฝรั่งเศส ภาษาญี่ปุ่นและภาษาจีนเบื้องต้น ต้องการให้มีการจัดอบรมลักษณะนี้เพื่อเพิ่มศักยภาพของครูอีก ต้องการการพัฒนาครูทุกรายวิชาให้มีทักษะการพูดและการสนทนาภาษาอังกฤษกับนักเรียน ให้ครูมีความสามารถและความกล้าในการพูด นักเรียนจะได้กล้าสนทนาไปด้วย ต้องการอบรมครูเกี่ยวกับอาเซียน

ลูกเสือ เนตรนารีและยุวกาชาด การปฐมพยาบาลเบื้องต้น การสร้างและพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่น จ.นนทบุรี ในระดับ ป.1-ป.6 การสอนและการวัดและประเมินผลวิชาคณิตศาสตร์ชั้นมัธยมศึกษาเทคนิคในการนำเสนอโครงการ การใช้โปรแกรม SPSS ขั้นสูง การเสริมสร้างอาชีพระดับชั้น ม.3,ม.6 เทคโนโลยีสารสนเทศในเรื่องการเขียน โปรแกรมเบื้องต้น

เอกสารอ้างอิง

กมล สุดประเสริฐ.(2554).การบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา.กรุงเทพมหานคร:ทิพย์พิบบลิตเคชั่น.

คณะกรรมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์.(2554).สรุปผลการสำรวจปัญหาและความต้องการการบริการวิชาการด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ปีการศึกษา 2554.นนทบุรี:มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.(2556).เอกสารสรุปผลการสำรวจความต้องการรับบริการทางวิชาการ(ชุมชน).มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

จินตนา มังคละกนก.(2554:บทคัดย่อ).การสำรวจความต้องการการรับบริการของชุมชนและสังคมในเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานครและเขตจังหวัดปราจีนบุรี นนทบุรี:สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

นิวัลชัย โครตพัฒน์.(2556).เอกสารรายงานการสรุปการประชุมสัมมนา เรื่องทิศทางการศึกษาไทยกับเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน (http://202.143.24_plan2/attachments/article สืบค้นเมื่อ 12/02/2556).

นโยบายของนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ด้านการศึกษาและด้านคุณธรรมและจริยธรรม จาก (<http://www.plan/nontpro.go.th> สืบค้นเมื่อ 12/02/2556).

ปทุมทริก สุคนธสิงห์ (2555:บทคัดย่อ) ความต้องการของชุมชนต่อการให้บริการวิชาการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเพชรบูรณ์: เพชรบูรณ์สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเพชรบูรณ์
ปรียาภรณ์ ตั้งคุณานันต์ (2553:บทคัดย่อ) ความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อหลักการให้บริการและรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง:กรุงเทพมหานครสำนักพิมพ์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ไพฑูริย์ สีนลารัตน์.(2557).ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ต้องก้าวให้ทันกับดักของตะวันตก. กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

รุจีรี ภูสาระและจันทราณี สงวนนาม.(2545). การบริหารหลักสูตรในสถานศึกษา. กรุงเทพมหานคร:บุ๊คพอยท์.

สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.(2554).การศึกษาความต้องการในการเข้ารับการอบรมในหลักสูตรระยะสั้นกับสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง ประจำปี 2554.สงขลา:สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์.

พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาเขตจตุจักร

The Behavior of a purchase through an online social network of people in Bangkok. Case Study Chatuchak Area.

นางสาวรัชฌาภรณ์ ครอบงำ¹ ผศ.ดร.สมยศ อวเกียรติ²

¹คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนวัตกรรมกรุงเทพ tean-ch7@hotmail.com

²ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ และคณบดีคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนวัตกรรมกรุงเทพ somyos.av@northbkk.ac.th

บทคัดย่อ:

วัตถุประสงค์สำหรับการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาเขตจตุจักร คือ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของประชาชนในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร และ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจและพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของประชาชนในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ประชากร คือ ผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตจตุจักร และจะต้องเป็นผู้ที่เคยซื้อสินค้าผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์มาก่อน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยหลักความสะดวก (Convenience Sampling) แบบสอบถามจะเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบระดับความสำคัญโดยใช้สถิติ t-test และ one-way ANOVA ในกรณีพบว่าค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่ทดสอบมีความแตกต่างกันจะทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้งในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของประชาชนกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาเขตจตุจักร ตลอดจนปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ซื้อสินค้าผ่านเครือข่ายการเปรียบเทียบความสำคัญของพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ประเภทของสินค้าที่สั่งซื้อ จำนวนครั้งที่ซื้อ ค่าใช้จ่ายแต่ละครั้ง ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ และโอกาสในการซื้อ มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของประชาชนกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา เขตจตุจักร

คำสำคัญ: พฤติกรรม, การตัดสินใจ, สังคมออนไลน์

ABSTRACT:

The purpose for research behaviour product purchase decisions through an online social network of people in Bangkok. A case study of behavioral studies, Chatuchak district, is to purchase an item through an online social network of people in Bangkok and to study factors related to behaviour, decisions and purchases of goods through an online social network of people in the district. Bangkok The population is those who live in the district and would be used to buy goods through an online social network before. Using a sample in this research, the number of 400 examples. Use a sampling method is a Convenience Sampling. Questionnaire is a tool to collect information for this research. Analysis of the data. Using a complex statistical description (Descriptive Statistics), average, and standard deviation in percent compared to the priority by using the t-test and ANOVA in the case of one-way statistics that showed the average value of the variable test is different to compare a pair of using LSD (Least Significant Difference) results, the research found that personal factors such as gender, age, income, occupation, education level, average per month and best composition of the market both in the product price and the marketing campaign as factors related to the behavior of a purchase through an online social network of people in Bangkok. A case study of behavioral studies, Chatuchak district, as well as to compare the importance of online social network behavior, From time to time using the time frequency to affect behavioral decisions is purchased through an online social network of people in Bangkok. A case study of Chatuchak.

KEYWORDS: Behavior, Decision making, Social network

1. ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

ปัจจุบันสภาพสังคมได้แปรเปลี่ยนกลายเป็นสังคมโลกาภิวัตน์ (Globalization) นั่นคือสังคมที่ไร้พรมแดน ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Community Technology หรือ ICT) ได้เข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตประจำวันและการปฏิบัติงานก่อให้เกิดความสะดวกสบายและรวดเร็ว นอกจากนี้ความก้าวหน้าของระบบอินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสาร ก่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ทางสังคม คือเครือข่ายสังคมใหม่ที่รู้จักอย่างแพร่หลายว่า “สังคมออนไลน์” โดยเป็นแหล่งรวมกลุ่มผู้คนในลักษณะเครือข่าย หรือชุมชนเสมือน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ทางสังคมในกลุ่มคน หรือกลุ่มคนที่มีความสนใจในสิ่งต่างๆร่วมกัน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ เครือข่ายสังคมออนไลน์ มักถูกใช้เป็นแหล่งพบปะติดต่อสื่อสารระหว่างเพื่อนๆหรือคนรู้จัก หรือแม้แต่ใช้เป็นพื้นที่สาธารณะในการแบ่งปันข้อมูลต่างๆให้กับ

ผู้ที่อยู่ในชุมชน สามารถทำกิจกรรมต่างๆ ทั้งเพื่อการศึกษา ธุรกิจ และความบันเทิงร่วมกัน เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Networking Sites) ที่เป็นที่ยอมรับในปัจจุบันมีหลากหลาย เช่น Facebook, Socialcam, Instagram และ Youtube เป็นต้น

การเกิดขึ้นและเติบโตของเครือข่ายสังคมออนไลน์นี้มาจากการพัฒนาทางเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตจากเว็บ 1.0 (เว็บเนื้อหา) มาสู่เว็บ 2.0 (เว็บเชิงสังคม) ซึ่งจุดเด่นของเว็บ 2.0 คือ การที่ผู้ใช้สามารถสร้างเนื้อหาบนอินเทอร์เน็ตได้เอง โดยไม่จำกัดว่าจะต้องเป็นทีมงานหรือผู้ดูแลเว็บไซต์ ซึ่งเรียกว่า User Generate Content ข้อดีของการที่ผู้ใช้เข้ามาสร้างเนื้อหาได้เอง ทำให้มีการผลิตเนื้อหาเข้ามาเป็นจำนวนมาก และมีความหลากหลายของมุมมองความคิด เพราะจากเดิมผู้ดูแลจะเป็นคนคิดและหาเนื้อหามาลงแต่เพียงกลุ่มเดียว

เครือข่ายสังคมออนไลน์ในยุคแรกเป็นที่รู้จักกันดีที่เรียกว่า “Sixdegrees.com” เปิดตัวในปี 1997 ภายใต้แนวคิด “Six degrees of Separation Concept”

ซึ่งได้อธิบายไว้ว่า แต่ละคนสามารถติดต่อกับบุคคลอื่น ๆ ผ่านเครือข่ายหรือถูกค้นด้วยบุคคลอื่นไม่เกิน 5 คนเท่านั้น การสื่อสารผ่าน Sixdegrees.com สามารถสร้าง โปplr ไฟล์มีรายชื่อของเพื่อนๆ และมีกรแลกเปลี่ยนข้อมูลต่างๆในกลุ่มถึงแม้ว่าเว็บไซต์นี้จะสามารถดึงดูดผู้ใช้ได้มากกว่า 1 ล้านคนแต่ก็ไม่สามารถพัฒนาไปสู่ธุรกิจที่ยั่งยืนและปิดตัวลงในปี 2000 แต่อย่างไรก็ตาม ผู้ก่อตั้ง Sixdegrees.com มีความเชื่อว่าตั้งแต่ปี 2003 เป็นต้นไป เป็นช่วงของการเปลี่ยนแปลงหรือการปฏิบัติเครือข่ายสังคมออนไลน์ซึ่งเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่จัดตั้งขึ้นจะได้รับความนิยมมากที่สุด

การทำธุรกิจในปัจจุบันก็ต้องมีการพัฒนาขีดความสามารถ เพื่อให้สามารถแข่งขันในตลาดได้ โดยเน้นกลยุทธ์ช่องทางในการปรับตัวของธุรกิจที่มุ่งเน้นการตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างหลากหลาย รวดเร็วและทั่วถึง ทำให้เกิดความสะดวกแก่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ อีกทั้งยังเหมาะสมสำหรับผู้ประกอบการที่มีเงินทุนน้อยและต้องการลดต้นทุน เพราะเพียงแค่อุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตได้ ก็เปรียบเสมือนว่ามีร้านค้าอยู่ทั่วโลก และสามารถเปิดการค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้โดยตรง รวมทั้งให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งในอดีตการทำธุรกิจการค้านิยมทำเพียงการขายผ่านทางหน้าร้านเท่านั้น ทำให้ต้องใช้เงินลงทุนสูง นอกจากนี้การตั้งร้านค้าในรูปแบบเดิม ส่วนใหญ่จะเป็นที่รู้จักและเข้าถึงได้เฉพาะลูกค้าในพื้นที่นั้นเท่านั้น แต่หากมีการนำเอาเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ในการค้าขาย ก็จะช่วยให้ร้านค้าเป็นที่รู้จักได้อย่างแพร่หลายและลูกค้านอกพื้นที่สามารถเข้าถึงได้ ยิ่งไปกว่านั้นยังทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดด้วย

เครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นบริการที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถเลือกสินค้าและบริการที่มีทั้งภาพ เสียง หรือ คลิปวิดีโอ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ด้วย

ตนเอง โดยอาศัยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ หรือสื่ออื่นๆ ช่วยให้ลูกค้าสามารถเลือกซื้อสินค้าได้สะดวกรวดเร็วขึ้น ทั้งนี้ยังมีโอกาสสนทนา หรือสอบถามรายละเอียดจากผู้ให้บริการได้เลย ช่วยให้การดำเนินงานของธุรกิจมีความหลากหลาย สามารถกระจายข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการไปได้ทั่วโลก เกิดความได้เปรียบในแง่ของการลงทุน มีภาพลักษณ์ที่โดดเด่น ทันสมัยและสามารถแข่งขันกับธุรกิจอื่นๆ ได้ ช่วยเป็นช่องทางในการเพิ่มรายได้ นอกเหนือจากการให้บริการทั่วไป ด้านลูกค้าก็จะได้รับประโยชน์ในการใช้บริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว ไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา สามารถเปิดบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ถือเป็นกรอำนวยความสะดวกของลูกค้าอย่างมาก

เขตจตุจักร เป็นเขตหนึ่งที่มีประชากรอาศัยอยู่ค่อนข้างหนาแน่นเป็นอันดับ 10 จาก 50 เขต ของกรุงเทพมหานคร มีประชากรอยู่จำนวนถึง 163,066 คน จากข้อมูลกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ณ 31 ธันวาคม 2557 (<http://stat.bora.dopa.go.th>) มีพื้นที่จตุจักรสินค้าทั้งปลีกและส่งแหล่งใหญ่ ขายทั้งช่วงเวลากลางวันและกลางคืน ได้แก่ ตลาดนัดจตุจักร ตลาดจตุจักรกรีน รวมไปถึงมีห้างสรรพสินค้าชั้นนำอยู่ในเขตพื้นที่ ทำให้เป็นจุดที่มีนักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทยและต่างชาติ มาเลือกซื้อสินค้ามากมาย แต่ด้วยเทคโนโลยีในปัจจุบันที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้กลุ่มผู้ซื้อสามารถเข้าถึงเครือข่ายสังคมออนไลน์ได้ง่ายมากขึ้น เครือข่ายสังคมออนไลน์จึงเป็นอีกหนึ่งทางเลือกของผู้ซื้อ ในการเลือกซื้อสินค้าเพราะมีความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง มีความเป็นส่วนตัวสูง สามารถใช้บริการได้ทุกที่ ทุกเวลา และมีหลากหลายรูปแบบในการเลือกใช้บริการอีกด้วย จึงเป็นเขตที่น่าสนใจที่น่าจะศึกษาสำหรับการวิจัยครั้งนี้

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของประชาชนในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจและพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของประชาชนในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร

3. สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของประชาชนกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาเขตจตุจักร

2. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของประชาชนกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาเขตจตุจักร

3. พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของประชาชนกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาเขตจตุจักร

4. วิธีการศึกษาวิจัย:

- ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชากรในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นเขตที่มีประชากรอาศัยอยู่หนาแน่นเป็นอันดับ 10 จาก 50 เขต จำนวนทั้งสิ้น 163,066 คน จากข้อมูลกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ณ 31 ธันวาคม 2557 (<http://stat.bora.dopa.go.th>) แต่ประชากรที่มาเป็นกลุ่มตัวอย่างได้จะต้องเป็นผู้ที่เคยซื้อสินค้าผ่านเครือข่าย

สังคมออนไลน์มาก่อน ซึ่งจะไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน โดยจะใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโรยามาเน่ แบบไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงใช้กลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้จำนวน 400 ตัวอย่าง ทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักความหลักความสะดวก (Convenience Sampling)

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน โดยลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Multiple Choices) โดยให้เลือกคำตอบจากตัวเลือกเพียง 1 คำตอบ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น ประเภทของเครือข่ายที่เลือกใช้บริการ ประเภทของสินค้าที่สั่งซื้อผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ จำนวนครั้งที่ซื้อสินค้าผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ และค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าแต่ละครั้ง โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบจากตัวเลือกเพียง 1 คำตอบเท่านั้น

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ คุณภาพของสินค้า ระดับราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการขาย พนักงานขาย การสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า(Rating scal)

ส่วนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม เป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด

มีการนำแบบสอบถามไปทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยมีการ Try-out กับประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่จะทำการศึกษาวิจัย จำนวน 30 ชุด เพื่อทดสอบว่าคำถามแต่ละข้อในแบบสอบถามสามารถสื่อความหมายได้ตรงตามที่ผู้วิจัยกำหนดไว้หรือไม่ ปรากฏว่าได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบราซเท่ากับ 0.848 มีค่ามากกว่า 0.7 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

- การวิเคราะห์ทางสถิติ

การ วิจัย ครั้ง นี้ ใช้ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage of Frequency) คำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สถิติอนุमान ใช้ t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศว่ามีผลต่อการให้ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ภูมิศึกษาเขตจตุจักร ที่แตกต่างกันหรือไม่ และใช้ F-test (One way Analysis of variance : ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุ สถานภาพสมรส รายได้ส่วนบุคคล ระดับการศึกษา ว่ามีผลต่อการให้ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ภูมิศึกษาเขตจตุจักร ที่แตกต่างกันหรือไม่ และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

5. ผลการวิจัย:

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 400 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.0 มีอายุระหว่าง 21-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.5 มี

สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 65.8 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.0 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72.4 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 37.5

พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ภูมิศึกษาเขตจตุจักร ส่วนใหญ่ตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทาง Facebook คิดเป็นร้อยละ 68.9 มีพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าประเภทเสื้อผ้าสำเร็จรูปมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 59.7 จำนวนครั้งที่ซื้อมากที่สุดภายในระยะเวลา 1 ปี คือ 9-12 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 39.5 ค่าใช้จ่ายในการซื้อเฉลี่ยต่อครั้งอยู่ระหว่าง 1,501-2,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.0 โดยตัดสินใจซื้อด้วยตนเองมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.5 และไม่จำกัดโอกาสในการซื้อสินค้าหรือบริการ คิดเป็นร้อยละ 56.0

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ภูมิศึกษาเขตจตุจักร โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดในด้านกระบวนการให้บริการเป็นอันดับ 1 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 ให้ระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เป็นอันดับ 2 มีค่าเฉลี่ย 3.80 อันดับ 3 เป็นด้านผลิตภัณฑ์ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.75 โดยอันดับ 2 และ 3 ให้ระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.20 ให้ระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ภูมิศึกษาเขตจตุจักร พบว่า เพศที่แตกต่างกันจะให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทาง

การตลาดที่แตกต่างกัน ในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ส่วนด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคาและด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิง ต่างให้ความสำคัญไม่แตกต่างกัน อายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกัน จะให้ความสำคัญต่อบัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่แตกต่างกัน ในด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าช่วงอายุต่างให้ความสำคัญไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยพบว่า สถานภาพการสมรสของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกัน จะให้ความสำคัญต่อบัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในทุกด้านแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกัน ให้ความสำคัญต่อบัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมไม่แตกต่างกัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะให้ความสำคัญต่อบัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน ส่วนด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าทุกระดับการศึกษาต่างให้ความสำคัญไม่แตกต่างกัน จากการวิจัย พบว่า รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกัน จะให้ความสำคัญต่อบัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในภาพรวมแตกต่างกัน โดยในด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าทุกระดับรายได้ต่างให้ความสำคัญไม่แตกต่างกัน และ

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะให้ความสำคัญต่อบัจจัยส่วนประสมทางการตลาดแตกต่างกัน ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนด้านราคาและด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าทุกอาชีพต่างให้ความสำคัญไม่แตกต่างกัน

6. การอภิปรายผล:

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาเขตจตุจักร ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างในเขตจตุจักรที่เคยซื้อสินค้าผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์มาก่อน มีลักษณะดังนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่างมีอายุระหว่าง 21-25 ปี มีสถานภาพ มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท

พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาเขตจตุจักร ส่วนใหญ่ตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทาง Facebook มีพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าประเภทเสื้อผ้าสำเร็จรูปมากที่สุด จำนวนครั้งที่ซื้อมากที่สุดภายในระยะเวลา 1 ปี คือ 9-12 ครั้ง ค่าใช้จ่ายในการซื้อเฉลี่ยต่อครั้งอยู่ระหว่าง 1,501-2,000 บาท โดยตัดสินใจซื้อด้วยตนเองมากที่สุด และไม่จำกัดโอกาสในการซื้อสินค้าหรือบริการ

บัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาเขตจตุจักร โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับบัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดในด้านการกระบวนการให้บริการเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านผลิตภัณฑ์

ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของวันดี รัตนกายแก้ว (2554) ที่พบว่า ผู้ซื้อสินค้าในเครือข่ายสังคมออนไลน์ เฟซบุ๊กให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมากที่สุด รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการ และด้านราคาตามลำดับ

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ และอาชีพของผู้ซื้อสินค้าผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ภูมิศึกษาเขตจตุจักร ที่แตกต่างกันให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรวรรณ วรรณโชติ(2551) ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ มีผลต่อประเภทของสินค้าที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้ออย่างยิ่งและยังมีผลต่อระยะเวลาในการตัดสินใจซื้อ โอกาสในการซื้อสินค้าประเภทของเว็บไซต์ที่ผู้บริโภคเข้าไปเลือกซื้อสินค้า และกระบวนการซื้อ-การชำระเงินในการซื้อสินค้า

7. ข้อเสนอแนะ:

- ข้อเสนอแนะทั่วไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ไว้ดังนี้

1. จากผลการวิจัย พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของประชาชนกรุงเทพมหานคร ภูมิศึกษา เขตจตุจักร ผู้ขายสินค้าผ่านเครือข่าย จะต้องคัดเลือกหรือผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ เพื่อเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ที่ดีของสินค้าหรือบริการที่ทำอยู่ ต้องมีการนำเสนอข้อมูลที่เป็นจริง ครบถ้วน มีการรับประกันสินค้าทุกชิ้น และพร้อมที่จะรับผิดชอบหากเกิดความเสียหายในทุกกรณี พร้อมนี้ยังต้องให้ความสำคัญกับการบริการที่รวดเร็วด้วย

2. การอำนวยความสะดวกให้กับผู้ซื้อเป็นสิ่งสำคัญ ควรจะเพิ่มช่องทางการสั่งซื้อและชำระ

เงินที่หลากหลาย ต้องมีการแสดงข้อมูลที่สามารถตรวจสอบได้ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ซื้อสินค้าหรือบริการผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์

- ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการพิจารณาทำวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ การวิจัยในครั้งต่อไป ผู้วิจัยขอเสนอหัวข้อการวิจัยไว้ดังนี้

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร กับต่างจังหวัด

2. ควรศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบธุรกิจ การวางกลยุทธ์ ของผู้ขายสินค้าและบริการบนเครือข่ายสังคมออนไลน์

3. ควรศึกษาระบบการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ ซึ่งจะเป็นด้านของผู้ขายสินค้าหรือผู้ให้บริการ

4. ศึกษาเกี่ยวกับประชาชนที่ยังไม่เคยใช้ซื้อสินค้าผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ ว่าเหตุใดจึงไม่ซื้อ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาการขายในเครือข่ายสังคมออนไลน์ต่อไป

8. กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณหน่วยงานต่างๆที่ได้ช่วยให้ถึง ตลอดจนผู้วิจัยและนักวิชาการที่ได้ช่วยให้ถึงผลงานการวิจัยในรายงานวิจัยเล่มนี้ ทำให้ผู้วิจัยสามารถทำงานวิจัยเล่มนี้ได้สำเร็จ และผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณคณะอาจารย์มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพที่ให้การสนับสนุนคำแนะนำแก่ผู้วิจัย และต้องขอขอบพระคุณผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้ช่วยเหลือให้การสนับสนุนให้งานวิจัยเล่มนี้สำเร็จได้

9. เอกสารอ้างอิง

เกตุวดี สมบูรณ์ทวี และนฤมล บัวจันทร์(2552).

- การศึกษาปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการซื้อเสื้อผ้าทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีคอมเมิร์ซ) ของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยศิลปากร. สารนิพนธ์ (ศศ.บ.). คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ณัญญา ศิริภักร์ธาดา(2549). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการซื้อสินค้าผ่านสื่อพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการ,มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- ณัฐปรีญา ทัพมาลี (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นุชจรินทร์ ชอบดำรงธรรม (2553). อิทธิพลของสื่อโฆษณาในเครือข่ายสังคมออนไลน์ ที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค.ปริญญา นิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภาวฐ พงษ์วิทยาภาณุ และสุชน โรจน์อนุสรณ์ (2551). E-Marketing เจาะเทคนิคการตลาดออนไลน์. ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: ตลาด ดอท คอม.
- วันดี รัตนากายแก้ว (2554). พฤติกรรมการซื้อสินค้าในเครือข่ายสังคมออนไลน์เฟซบุค:กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ศศิกันต์ โชคเจริญวัฒนกุล (2553). พฤติกรรมการบริโภคและการบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. คั่นคว้าอิสระ ศษ.ม. (สาขาวิชา เศรษฐศาสตร์การเมือง). บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศุภกร เสรีรัตน์(2540). พฤติกรรมผู้บริโภค กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์ดอกหญ้า ศูนย์วิจัยกสิกรไทย บจก.(2549) (<http://www.kasikomresearch.com>)
- อรรณ วรรณโชติ (2551). การสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยการตลาดกับพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ,มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ณ 31 ธันวาคม 2557(<http://stat.bora.dopa.go.th>)

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

FACTORS AFFECTING PERSONAL INCOME TAX PAYMENT

สุวินชา การพัทธ์¹ นพัชกร ทองเรือนดี²

¹คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, Suwincha.ka@northbkk.ac.th

²คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, Napatchakorn.to@northbkk.ac.th

บทคัดย่อ:

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา กลุ่มประชากรได้แก่ ประชากรในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม สถิติ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test (One-way ANOVA) ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้ Pearson Simple Correlation

ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประสบการณ์การการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีผลต่อความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในด้านสิทธิค่าลดหย่อน และการคำนวณภาษี (2) ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษา อาชีพ และประสบการณ์การการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีผลต่อพฤติกรรมการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในด้านการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในระยะเวลาที่กำหนด (3) ปัจจัยด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในภาพรวมทั้งระดับมาก

คำสำคัญ: ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ABSTRACT:

The purpose of this research was to study the factors affecting personal income tax payment. The sample of population were 400 persons in Bangkaen District, Bangkok. The Questionnaire was used to collect the information. The statistical analysis were used Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, t-test, F-test (One-way ANOVA), Least Significant Difference (LSD), and Pearson Simple Correlation.

The study were found that (1) factors of the demography including age, career, experience in calculating of personal income tax affected the knowledge and understanding personal income tax law regarding right of exemption and personal income tax calculation. (2) factors of the demography including education, career, experience in calculating of personal income tax affected human behavior in personal income tax payment and delay payment of personal income tax. (3) factors of the knowledge and understanding personal income tax law correlated in the same direction as human behavior in personal income tax payment. In overall was at high level.

KEYWORDS: Personal income Tax

บทนำ

ภาษีเงินได้บุคคล เป็นภาษีทางตรงที่มีความสำคัญ เนื่องจากจัดเก็บจากบุคคลธรรมดาซึ่งมีเงินได้ตามมาตรา 39 แห่งประมวลรัษฎากร และเป็นการจัดเก็บภาษีในอัตราก้าวหน้า ผู้มีรายได้มากก็จะมีภาระภาษีมากไปด้วย โดยฐานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เรียกว่า เงินได้สุทธิ คำนวณจากการนำเงินได้พึงประเมินตลอดทั้งปีหักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนต่างๆ ตามกฎหมายเป็นเงินได้สุทธิ จากนั้นจึงนำไปคำนวณภาษีตามอัตราก้าวหน้าและวิธีการที่กฎหมายกำหนด ซึ่งผู้มีเงินได้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประเมินตนเอง ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา หรือสถานที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนด ภายในวันที่ 31 มีนาคม ของปีถัดไปจากปีที่มีเงินได้ ถึงแม้กรมสรรพากร จะมีนโยบายประชาสัมพันธ์ รณรงค์ให้ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีความรู้ ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เช่น การนำคู่มือแนะนำการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้กับผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การแนะนำการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางโทรศัพท์เป็นต้น แต่ก็ยังมีผู้เสียภาษีอากรจำนวนมากยื่นแบบแสดงรายการไม่ถูกต้อง ซึ่งอาจเกิดจากกฎหมายภาษีมีการปรับเปลี่ยนเงื่อนไขในแต่ละปี และทัศนคติของผู้เสียภาษีอากร

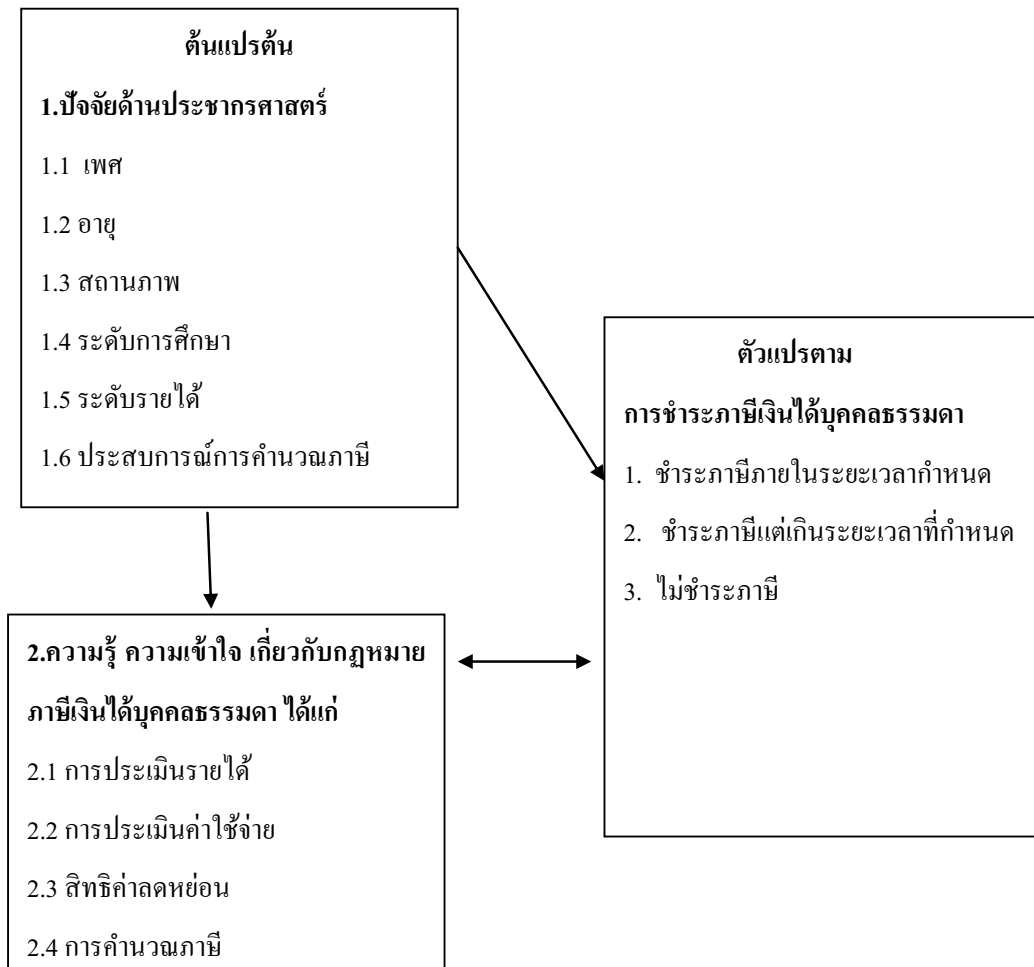
ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อภาระชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของประชากรผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่ บางเขน กรุงเทพมหานคร โดยเห็นความสำคัญของภาระหน้าที่ซึ่งผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาต้องคำนวณ

และประเมินเงินได้พึงประเมินประเมินของคนให้ถูกต้องตามเกณฑ์ของประมวลรัษฎากร ซึ่งปัจจุบันพบว่า ประชากรยังไม่มีความรู้ ความเข้าใจกฎหมายภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามากนัก จึงทำให้การประเมินเงินได้พึงประเมินของตนเองไม่ตรงตามมาตรฐานการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ประมวลรัษฎากรตั้งไว้ และไม่เกิดประสิทธิภาพวัตถุประสงค์ของระบบการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางเขนว่าประชากรมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในระดับใด เพื่อที่จะนำผลวิจัยที่ได้มาวิเคราะห์และพัฒนาความรู้ให้กับประชากรให้มีความรู้และสามารถประเมินเงินได้ของตนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ที่มีผลกระทบต่อภาระชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ที่มีผลกระทบต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายภาษีเงินได้บุคคลธรรมดากับการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

กรอบแนวคิด



ขอบเขตการวิจัย

กลุ่มประชากร ได้จากกลุ่มประชาชนในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร จำนวน 190,659 คนจากข้อมูลกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (<http://stat.bora.dopa.go.th>)

กลุ่มตัวอย่าง คำนวณได้จากสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 คน

สมมติฐาน

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ที่แตกต่างกัน มีผลกระทบท่อการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานครต่างกัน

2. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ที่แตกต่างกัน มีผลกระทบต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

3. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามีความสัมพันธ์กับการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อภาระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของประชาชนในเขตพื้นที่บางเขน กรุงเทพมหานคร

2. ทราบถึงความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของประชาชนในเขตพื้นที่บางเขน กรุงเทพมหานคร

3. นำแนวคิด และข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย มาเป็นแนวทางให้กับประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขหน้าที่ในการชำระภาษีให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อภาระชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ศึกษาจากกลุ่มประชากรในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร จำนวน 190,659 คน จากข้อมูลกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (<http://stat.bora.dopa.go.th>) กลุ่มตัวอย่างคำนวณได้จากสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 คน เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey

Research Method) เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยการทดลอง (Try Out) กับกลุ่มประชากร ของประชากรในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร และหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ตามวิธีของครอนบาค (Cranach)

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ค่าร้อยละ (%) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. ค่าเฉลี่ย (X) ใช้วิเคราะห์และแปลความหมายของข้อมูลต่างๆ ของกลุ่มตัวอย่าง
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ใช้คู่กับค่าเฉลี่ย เพื่อแสดงลักษณะการกระจายข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง
4. การหาค่า t-Test ใช้เปรียบเทียบตัวแปร ซึ่งจำแนกเป็น 2 กลุ่ม
5. การหาค่า F-Test ใช้เปรียบเทียบตัวแปร ซึ่งจำแนกเป็น 3 กลุ่มขึ้นไปและเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ (LSD.) ต่อไป
6. การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Product-moment Correlation Coefficient) ใช้ศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร
7. การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ตามวิธีของครอนบาค (Cranach)

สรุปผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-35 ปี ตรี สถานภาพส่วนใหญ่เป็น โสด ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รายได้ 15,000 – 30,000 บาท อาชีพส่วนใหญ่รับจ้าง ประสบการณ์การคำนวณภาษี คือ 1-2 ครั้ง ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ด้านการประเมินรายได้มีความเห็นด้วยอันดับที่หนึ่ง รองลงมา คือ ด้านการประเมินค่าใช้จ่าย ด้านการคำนวณภาษี และด้านสิทธิลดหย่อน ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ชำระภาษีภายในระยะเวลาที่กำหนด มีความเห็นด้วยอันดับที่หนึ่ง รองลงมา คือ ไม่ชำระภาษี และชำระภาษีเกินระยะเวลาที่กำหนด อันดับสุดท้าย

ผลการทดสอบสมมติฐาน (1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประสบการณ์การคำนวณภาษี มีผลต่อความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันได้แก่ ระดับการศึกษา อาชีพ และประสบการณ์การคำนวณภาษี มีผลต่อการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(3) ปัจจัยด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในส่วนของการประเมินรายได้ และสิทธิลดหย่อน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในด้านการชำระภาษีภายในระยะเวลาที่กำหนดในภาพรวมที่ระดับมาก (4) ปัจจัยด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในส่วนของสิทธิลดหย่อน และการคำนวณภาษี มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในด้านการไม่ชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในภาพรวมที่ระดับมาก

การอภิปรายผล

ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประสบการณ์การคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามีผลต่อความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในด้านสิทธิลดหย่อน และการคำนวณภาษี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิสารัตน์ คงใหม่ (2550) ศึกษาเรื่อง ความรู้ ทักษะคิดของประชาชนในการชำระภาษีท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลตำบลควนขนุน อำเภอควนขนุน อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง พบว่า เพศ อายุ และระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลควนขนุนแตกต่างกัน และพบว่า เพศหญิงมีความรู้มากกว่าเพศชาย ผู้ที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความรู้มากกว่าผู้ที่จบการศึกษาระดับการศึกษามัธยมศึกษา อนุปริญญา และระดับปริญญาตรี อายุระหว่าง 31 – 40 ปีมีความรู้มากกว่าอายุอื่น ๆ สำหรับทักษะคิด ต่อการชำระภาษีของเทศบาลตำบลควนขนุน พบว่า อายุและระดับการศึกษาต่างกันมีทักษะคิด ที่แตกต่างกันอย่างมีนัย

สำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สายสมร สังข์เมฆ (2553) ศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชนในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งผลวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระดับความรู้ความเข้าใจผลวิจัยพบว่า เพศ วุฒิการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกันมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการชำระภาษีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษา อาชีพและประสบการณ์การการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีผลต่อพฤติกรรมการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในด้านการชำระภาษีเงินได้ในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนิศา เกตุแดง (2551) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการชำระภาษีของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการชำระภาษีของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha=0.05$ โดยมีค่า Fเท่ากับ 7.65 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้า/พัฒนา ด้านนโยบาย และกลุ่มตัวอย่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการชำระภาษีของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน จะมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการชำระภาษีแตกต่างกัน และ

เห็นถึงความสำคัญในการชำระภาษีแตกต่างกันว่ามีประโยชน์อย่างไร ต่อประเทศชาติต่อชุมชนและต่อตนเอง จึงทำให้มองเห็นความสำคัญของการชำระภาษีต่างกันออกไป

ปัจจัยด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในส่วนของการประเมินรายได้และสิทธิค่าลดหย่อน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในด้านการชำระภาษีภายในระยะเวลาที่กำหนด มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้เนื่องมาจากปัจจัยด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งประกอบไปด้วย การประเมินรายได้ การประเมินค่าใช้จ่าย สิทธิค่าลดหย่อน และการคำนวณภาษีนั้น ประชาชนส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับกฎหมายภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลมัย ศรีวรรณ (2555). ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามแบบ ภ.ง.ด. 90 และตามแบบภ.ง.ด. 91. โดยผลวิจัยพบว่า ฐานภาษี (เงินได้พึงประเมิน) มีความสัมพันธ์กับรายได้ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามแบบ ภ.ง.ด. 90 และตามแบบภ.ง.ด. 91 กล่าวคือ เมื่อฐานภาษี (เงินได้พึงประเมิน) เพิ่มขึ้น จะส่งผลให้รายได้ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามแบบ ภ.ง.ด. 90 และตามแบบภ.ง.ด. 91 เพิ่มขึ้น เมื่อพิจารณาค่าความยืดหยุ่นของฐานภาษี (เงินได้พึงประเมิน) ต่อรายได้ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามแบบภ.ง.ด. 90 และตามแบบภ.ง.ด. 91 มีค่าเท่ากับ 0.4084 หมายความว่าถ้าฐานภาษีเปลี่ยนแปลงไปร้อยละ 1 รายได้ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเปลี่ยนแปลงไป 0.4084 ล้านบาท ใน

ทิศทางเดียวกันมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 0.99 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สรศักดิ์ พุทธิบุษชา และชัยยันต์ เมธานูวัฒน์เดช (2551) ศึกษาเรื่อง ความรู้ ความเข้าใจ ของผู้เสียภาษีอากรที่มีผลต่อทัศนคติการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 15 (เขตพระโขนง) ผลวิจัยพบว่า กล่าวโดยย่อ มีความสัมพันธ์กันกับทัศนคติด้านความคิด และทัศนคติด้านพฤติกรรม และส่วนของการแสดงรายได้มีความสัมพันธ์กันกับทัศนคติด้านความรู้สึกร่วม แต่เมื่อพิจารณาในภาพรวมความเข้าใจในกฎหมายภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา กับทัศนคติการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ร่วมไปถึงการชี้แจงให้ประชาชนได้เห็นถึงความสำคัญของเงินภาษีที่จะนำไปพัฒนาประเทศผ่านช่องทางต่างๆ ที่หลากหลายและชัดเจน เช่น การจัดแผ่นพับ ผ่านหอกระจายข่าว เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ตลอดจนการจัดสัมมนาเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจให้กับประชาชน
2. ควรจัดโครงการสร้างจิตสำนึกให้กับประชาชนเกี่ยวกับการชำระภาษี เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการชำระภาษีที่นำมาสู่งบประมาณในการพัฒนาประเทศ
3. หน่วยงานจัดเก็บภาษีควรดำเนินการยกย่องเชิดชูเกียรติผู้ที่มีความรับผิดชอบในการชำระภาษี ผ่านการมอบ

รางวัล การให้ของที่ระลึก การประกาศเกียรติคุณเพื่อให้สาธารณชนได้ทราบถึงคุณงามความดี

4. หน่วยงานจัดเก็บภาษีควรสร้างจิตสำนึกให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง สร้างความประทับใจความเอาใจใส่ ใส่ใจช่วยเหลือและมีความเป็นกันเองและควรจัดให้มีกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานเจ้าหน้าที่ เช่น จัดกิจกรรมกีฬาสัมพันธ์ระหว่างพนักงานเจ้าหน้าที่และประชาชน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการวิจัยในเชิงคุณภาพ เพื่อให้การวิจัยมีข้อมูลในเชิงลึกควรใช้เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์หรือการสังเกตเพื่อให้งานวิจัยเกิดความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น
2. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาในลักษณะเดียวกันกับประชากรในเขตอื่นเพื่อให้ได้ข้อสังเกตเกี่ยวกับระบบการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอย่างทั่วถึง

การอ้างอิงบรรณานุกรม

กรมสรรพากร. ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา. (Online)

แหล่งที่มา : <http://www.go.th/publish/309>

สืบค้นเมื่อวันที่ 5 มกราคม 2558

กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร. 2557. ภาษีอากรตาม

ประมวลรัษฎากร. กรุงเทพมหานคร :

เรือนแก้วการพิมพ์.

ลมัย ศรีวรรณ. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บ

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามแบบ ภ.ง.ด.

- 90 และ ภ.จ.ค. 91. ปรินญาเศรษฐศาสตร
มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
นิตสารต์น์ คงใหม่. (2550). ความรู้ ทักษะคติของ
ประชาชนในการชำระภาษีท้องถิ่น
กรณีศึกษาเทศบาลตำบลควนขนุน อำเภอ
ควนขนุน จังหวัดพัทลุง.
สรศักดิ์ พุทธบุชา และชัยยันต์ เมธานูวัฒน์เดช.
(2555). ความรู้ ความเข้าใจ ของผู้เสียภาษี
อากรที่มีผลต่อทัศนคติการเสียภาษีเงินได้
บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากร
พื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 (เขตพระโขนง).
หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
มหาวิทยาลัยบูรพา
สมฤทัย มานิตย์. (2554). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ
การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น ของเจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัด
สิงห์บุรี. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
วิชาเอกการบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลธัญบุรี.
สายสมร สังข์เมฆ. (2553). ความรู้ความเข้าใจ
เกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
ของประชาชนในจังหวัดภูเก็ต. วิทยาลัย
ราชพฤกษ์
สุนิศา เกตุแดง. (2554). แรงจูงใจในการชำระภาษี
ของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลคลอง
ชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี.
หลักสูตรบัณฑิตศึกษาทางการจัดการ.
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
Daft, R.L. (2000). **Management (5 th ed.)** New
York: Harcourt College
Dubrin, A.J., & Ireland, R.D. (1993). Management
& organization. Cincinnati, OH: South
Western.
Griffin R.W.(1999). Management. New york:
Houghton Mifflin Company
Luthans, F (1992). Organizational behavior.
Singapore: McGraw-Hill.
Smith, Adam. 1776. The Wealth of Nations Edwin
Cannan, ed New York: The Modern
Library.
Stotsky, J. G & WoldeMariam, A 1997. Tax effort
in Sub-Saharan Africa IMF Working
Paper, 23 (1), 68-7

การบริหารและการบริการของห้องสมุดประชาชนที่มีชีวิต ของ
ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี

Administration and Services of the Living public Library at Chalermratchakumaree
Public Library, Lardlumkaew District, Pathumthani Province

สุภาพร บุญพิมพ์¹

¹นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการศึกษา มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
Tom_supapon@hotmail.com

บทคัดย่อ:

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ข้อ 1) เพื่อศึกษาสภาพการบริหารและการบริการของห้องสมุดประชาชนที่มีชีวิต ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริหารและการบริการของห้องสมุดประชาชนที่มีชีวิต ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารและการบริการของห้องสมุดประชาชนที่มีชีวิต ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว จำนวน 308 คน กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว จำนวน 15 คน นักศึกษา กศน. อำเภอลาดหลุมแก้ว จำนวน 42 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที (t-test แบบ Independent) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD

ผลการวิจัยพบว่า

1) การบริหารห้องสมุดประชาชนที่มีชีวิตของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม (ทั้ง 6 ด้าน) และรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านการบริหารที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ด้านบุคลากร ด้านการจัดกิจกรรม ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านงานเทคโนโลยีและนวัตกรรม ส่วนด้านการบริการห้องสมุดประชาชนที่มีชีวิตของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานีอยู่ในระดับมาก

2) ผู้ใช้บริการที่มี เพศ อาชีพ รายได้ แตกต่างกันมี ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารและการบริการของห้องสมุดประชาชนที่มีชีวิต ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้วต่างกัน ในรายด้าน ส่วนอายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็น ต่อ การบริหารและการบริการของห้องสมุดประชาชน

ที่มีชีวิต ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ต่างกันในภาพรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) สำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารและการบริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว มีข้อเสนอแนะ คือ ควรมีงบประมาณในการติดตั้งเครื่องปรับอากาศ เพราะฤดูร้อนจะร้อนมากและยุ่งชุม และควรจัดหาหนังสือ นิตยสารและสื่อต่างๆ ให้หลากหลายอย่างทันสมัยมากขึ้น

คำสำคัญ: การบริหารและการบริการ ห้องสมุดประชาชนที่มีชีวิต ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”

ABSTRACT:

The purposes of this research wereto study the condition of administration and services of the living public library at Chalermratchakumaree Public Library, Lardlumkaew District,to compare the opinions of the users on the administration and services of the living library to, ultimately, find guidelines to develop the administration and services of the living library. The users were classified into different groups, gender, age, occupation, education level and monthly salary.**Samples of this study were:**308 library users, 15 Non-formal education teachers and 42 Non-formal education students in Lardlumkaewdistrict. **Research instruments:**Five-scale questionnaire,**Statistics used** for data analysis werefrequency, percentage, mean, standard deviation, one-way analysis of variance and LSD.

Research Findings could be concluded as follows:

1. The library users had opinion on the overall and each aspect of administration of the living library in a very high level It was found that the highest mean of administration aspect was ‘Public relations’, followed by ‘Building and facilities’, ‘Human resources’, ‘Activities’, ‘Information resources’ is ‘Technology and innovation’.
2. Comparison results for items which had different gender ,different occupation and different monthly salary. Moreover different age and different education level had a statistically significant different level at 0.05 .
3. For Guideline to develop administration and service of living library . It is advised that there should be a budget to install air – conditioner because in the summer the weather is very hot and to grow repellent plants such as citronella as there are a lot of mosquitoes . Also ,to arrange books and magazines and keep them updated.

KEYWORDS: Administration and Services, Living Public Library, Chalermratchakumaree Public Library

ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย

จากกระแสการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมโลกยุคโลกาภิวัตน์ และเพื่อให้ประชาชนสามารถพึ่งพาตนเองและร่วมแข่งขันกับนานาประเทศ

ในเวทีโลกได้อย่างภาคภูมิใจ สำหรับประเทศไทยการพัฒนาสังคมสู่ความยั่งยืน จะเป็นคำตอบหนึ่งสำหรับการสร้างความมั่นคงให้กับประเทศ โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติกล่าวว่า ในการพัฒนาประเทศสู่ความสมดุลยั่งยืน

จะต้องให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างทุนของประเทศที่มีอยู่ ทั้งนี้การเสริมสร้างทุนทางสังคมจะเป็นพื้นฐานหลัก โดยต้องเริ่มจากการพัฒนาคุณภาพคนให้เป็นคนที่มีความรู้คู่คุณธรรม มีจิตสำนึกสาธารณะและรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงเพื่อนำไปสู่การพัฒนาชุมชนให้มีความเข้มแข็ง ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และเป็นพลังของการพัฒนาประเทศ จากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 25 ได้กล่าวว่า “รัฐต้องส่งเสริมการดำเนินงานและการจัดตั้งแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตทุกรูปแบบ ได้แก่ ห้องสมุดประชาชน พิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ สวนสัตว์ สวนสาธารณะ สวนพฤกษศาสตร์ ฯลฯ ห้องสมุดมีความสำคัญยิ่งต่อการเรียนรู้ตามอัธยาศัย สร้างนิสัยรักการอ่าน กระตุ้นจินตนาการ และพัฒนาบุคคล เมื่อปี 2538 กรมการศึกษานอกโรงเรียน หรือ สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยในปัจจุบัน ได้กล่าวถึงภาระหน้าที่ของห้องสมุดที่จะต้องเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ (Learning Center) โดยให้บริการในด้านการศึกษาตามอัธยาศัย การศึกษานอกระบบ โรงเรียน และเป็นศูนย์ข้อมูลท้องถิ่น และเมื่อวันที่ 5 สิงหาคม 2552 คณะรัฐมนตรีมีมติให้ การอ่านเป็นวาระแห่งชาติ วันที่ 2 เมษายนของทุกปี เป็นวันรักการอ่าน และ ให้ปี 2552-2561 เป็นทศวรรษแห่งการอ่าน (อุษา บั๊กกินส์ ; และอมรรัตน์ อุดมเรืองเกียรติ. 2553: 15) จากความสำคัญของห้องสมุดดังกล่าวจึงเน้นให้เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นในการพัฒนาให้ห้องสมุดให้เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ประชาชนสามารถใช้ประโยชน์ ในการส่งเสริมการเรียนรู้ เป็นแหล่งเรียนรู้ใกล้ชีวิตประชาชน และสามารถช่วยพัฒนาคนให้เป็นที่กำลังของชาติต่อไปในอนาคต สำหรับห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ได้รับรางวัล ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ดีเด่น ระดับประเทศ ประจำปี

พุทธศักราช 2555 จาก สำนักงานส่งเสริมการศึกษา นอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงตระหนักถึงความสำคัญของการอ่านและการใช้แหล่งเรียนรู้ให้เกิดประโยชน์ ประกอบทั้งผู้วิจัยมีหน้าที่รับผิดชอบในฐานะบรรณารักษ์เห็นว่าหากได้ศึกษาสภาพปัจจุบันของการบริหารและบริการและนำเสนอแนวทางการพัฒนาการบริหารและบริการให้ดียิ่งขึ้น ก็จะเป็นประโยชน์แก่นักศึกษาและประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ได้ปรึกษาและได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ ลาดหลุมแก้วให้ดำเนินการศึกษาการบริหารและบริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว เพื่อนำผลการวิจัยในครั้งนี้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาระบบบริหารและระบบการให้บริการให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยการมีเว็บไซต์แหล่งเชื่อมโยงที่มีการพัฒนาให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และมีระบบยืม-คืนหนังสือทางโทรศัพท์อีกด้วย มีการจัดกิจกรรมที่หลากหลาย เพื่อพัฒนาให้เป็นห้องสมุดมีชีวิต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ห้องสมุดประชาชนที่มีชีวิต ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ในด้าน บุคลากร อาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ทรัพยากรสารสนเทศ งานเทคโนโลยีและนวัตกรรม การบริการ การจัดกิจกรรม การประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริหารและบริการของห้องสมุดประชาชนที่มีชีวิต ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน

3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารและการบริการของห้องสมุดประชาชนที่มีชีวิต ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว

สมมติฐานการวิจัย

ผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้โดยเฉลี่ยที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารและการบริการของห้องสมุดประชาชนที่มีชีวิต ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้วแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาสภาพการบริหารและการบริการของห้องสมุดประชาชนใน 7 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านงานเทคโนโลยีและนวัตกรรม ด้านการบริการ ด้านการจัดกิจกรรม และด้านการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากร คือ ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ที่ใช้บริการระหว่าง 1 พฤษภาคม 2556 – 30 กันยายน 2556 ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการ จำนวน 6,500 คน ครู กศน. จำนวน 15 คน นักศึกษา กศน. อำเภอลาดหลุมแก้ว จำนวน 750 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี

4. ขอบเขตด้านเวลา

ใช้เวลาการดำเนินงานตั้งแต่ ในระหว่างภาคเรียนที่ 1/2556 ถึง ภาคเรียนที่ 2/2556

ประโยชน์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ ดังต่อไปนี้

1. ทราบสภาพในปัจจุบันของการบริหารและการบริการของห้องสมุดประชาชนที่มีชีวิต ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านงานเทคโนโลยีและนวัตกรรม ด้านการบริการ ด้านการจัดกิจกรรม ด้านการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงระบบการบริหารและการบริการของห้องสมุดที่ยังบกพร่องอยู่ให้ดียิ่งขึ้น

2. ทราบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริหารและการบริการของห้องสมุดประชาชนที่มีชีวิต ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ที่มีสถานภาพต่างกัน เพื่อนำไปวางแผนและดำเนินการปรับปรุงพัฒนาระบบการบริหารและการบริการของห้องสมุดที่ยังบกพร่องอยู่ให้ดียิ่งขึ้นทันที

3. เสนอข้อมูลผลการวิจัยต่อศูนย์การเรียนนอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอลาดหลุมแก้ว เพื่อเป็นแนวทางปรับปรุงพัฒนาระบบการบริหารและการบริการของห้องสมุดเพื่อกำหนดเป็นแผนพัฒนาแนวทางการปรับปรุงห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ซึ่งจะนำมาใช้วางแผนพัฒนาให้เป็นแหล่งการเรียนรู้ที่มีคุณภาพพร้อมให้บริการแก่ประชาชนในชุมชนในอำเภอลาดหลุมแก้ว อันจะก่อให้เกิดการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีรูปแบบการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริหารและการบริการของห้องสมุดประชาชนที่มีชีวิตฯ จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ และแนวทางการพัฒนาการบริหารและการบริการของห้องสมุดประชาชนที่มีชีวิต โดยมีประชากร คือ ผู้ใช้บริการจำนวน 6,500 คน ครู กศน. จำนวน 15 คน นักศึกษา กศน. อำเภอลาดหลุมแก้ว จำนวน 750 คน และกลุ่ม

ตัวอย่าง ผู้ใช้บริการ ซึ่งสุ่มโดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น ตามสัดส่วนของกลุ่มผู้ให้บริการ และขนาดตัวอย่างใช้ตารางของเครจซี่ และ มอร์แกน ได้จำนวนผู้ให้บริการ จำนวน 308 คน ครู กศน. จำนวน 15 คน นักศึกษา กศน.อำเภอลาดหลุมแก้ว จำนวน 42 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะของแบบสอบถาม จำแนกเป็น 3 ตอน 1 ข้อมูลทั่วไป เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารและการบริการของห้องสมุดประชาชนที่มีชีวิต ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว จำนวน 7 ด้าน เป็นด้านการบริหาร จำนวน 6 ด้าน และด้านการบริการ จำนวน 1 ด้าน มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 62 ข้อ และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริหารและการบริการของห้องสมุด ประชาชนที่มีชีวิต ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที (t-test independent) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธี LSD

ผลการวิจัย

1. การบริหารห้องสมุดประชาชนที่มีชีวิต ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม (ทั้ง 6 ด้าน) และรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านการบริหารที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ด้าน

บุคลากร ด้านการจัดกิจกรรม ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านงานเทคโนโลยีและนวัตกรรม ส่วนด้านการบริการห้องสมุดประชาชนที่มีชีวิต ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อยู่ในระดับมาก ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริหารและบริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” โดยภาพรวมและรายด้าน

การบริหารของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการบริหาร			
1. ด้านบุคลากร	3.99	0.36	มาก
2. ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์	4.03	0.27	มาก
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.78	0.31	มาก
4. ด้านงานเทคโนโลยีและนวัตกรรม	3.77	0.45	มาก
5. ด้านการจัดกิจกรรม	3.97	0.38	มาก
6. ด้านการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด	4.34	0.37	มาก
ด้านการบริการ	3.87	0.45	มาก
ภาพรวม	3.98	0.16	มาก

*P ≤ 0.05

2. ผู้ใช้บริการของห้องสมุดประชาชนที่มีชีวิต ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ผู้ที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นด้านบุคลากร และด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริหารและการบริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จำแนกตามเพศ

การบริหารและการบริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี	เพศ		t	p-value		
	ชาย	หญิง				
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านการบริหาร						
1. ด้านบุคลากร	4.05	0.33	3.91	0.37	3.975*	.000

2. ด้านอาการสตาบิเลส ครุภัณฑ์	4.00	0.25	4.06	0.29	2.023*	.044
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.78	0.29	3.77	0.33	.206	.837
4. ด้านงานเทคโนโลยีและนวัตกรรม	3.74	0.47	3.80	0.43	-1.078	.282
5. ด้านการจัดกิจกรรม	3.98	0.33	3.97	0.42	.264	.792
6. ด้านการประชาสัมพันธ์ของศูนย์	4.36	0.38	4.32	0.37	1.158	.248
ด้านการบริการ	3.84	0.37	3.90	0.53	1.134	.258
ภาพรวม	3.96	0.15	3.96	0.17	.083	.934

*P ≤ 0.05

3. ผู้ใช้บริการของห้องสมุดประชาชนที่มีชีวิต ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นในภาพรวมและ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ด้านการบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อนำไปทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า ผู้ใช้บริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ที่มีอายุ 36-60 ปี มีความคิดเห็นต่อการบริหารและการบริการของห้องสมุดฯ แตกต่างกับผู้รับบริการที่มีอายุ 18 ปี และแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีอายุ 19-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผู้ใช้บริการของห้องสมุดประชาชนที่มีชีวิต ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็น ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ด้านการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อนำไปทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า ผู้ใช้บริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความคิดเห็นต่อการบริหารและการบริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” แตกต่างกับผู้ให้บริการที่มีอาชีพนักศึกษานอกกระบวน/นักศึกษากศน. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้ให้บริการที่มีอาชีพนักเรียนในระบบแตกต่างกับผู้ให้บริการที่มีอาชีพนักศึกษานอกกระบวน/นักศึกษากศน. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผู้ใช้บริการของห้องสมุดประชาชนที่มีชีวิต ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นในภาพรวมและ ด้านบุคลากร ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านงานเทคโนโลยีและนวัตกรรม ด้านการบริการ ด้านการจัดกิจกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อนำไปทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า ผู้ใช้บริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า และแตกต่างกับ ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาดอนปลาย/ปวช. และแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาดอนปริญญา/ปวส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีความคิดเห็นต่อการบริหารและการบริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” แตกต่างกับผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ผู้ใช้บริการของห้องสมุดประชาชนที่มีชีวิต ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็น ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการ ด้านการจัดกิจกรรม ด้านการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อนำไปทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า ผู้ใช้บริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 0-5,000 บาท มีความคิดเห็นต่อการบริหารและการบริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” แตกต่างกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท และ ผู้ใช้บริการที่มีระดับรายได้โดยเฉลี่ย

ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท มีความคิดเห็นต่อการบริหารและการบริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” แตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 15,000 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาระบบบริหารและการบริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ต่อศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอลาดหลุมแก้ว

- ควรมีงบประมาณในการติดเครื่องปรับอากาศ เพราะถึงฤดูร้อนจะร้อนมาก (42 คน)
- การจัดบรรยากาศภายในห้องสมุด จัดได้สวยงามดีแล้ว แต่มีข้อเสียคือ เวลาถึงฤดูฝนยุ้งลายจะเยอะมาก (8 คน)
- ควรจัดหาหนังสือ นิตยสาร และสื่อต่าง ๆ ให้หลากหลายที่ทันสมัยมากขึ้น (5 คน)
- สื่อและเทคโนโลยียังไม่ทันสมัย และคอมพิวเตอร์บางเครื่องเสีย ใช้งานไม่ได้ (5 คน)
- ควรจัดหาครุภัณฑ์ให้มีความทันสมัย และมีสีทันสมัย (4 คน)
- ควรมีการศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการในทุกปี (3 คน)
- เจ้าหน้าที่บรรณารักษ์ควรมีวุฒิการศึกษาทางด้านบรรณารักษศาสตร์โดยตรง (3 คน)
- มุมเด็กควรมีวัสดุอุปกรณ์ที่หลากหลาย เช่น มีของเล่นสำหรับเด็ก เพื่อดึงดูดความสนใจ (3 คน)
- ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้บุคคลภายนอกมาใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น (2 คน)

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาความเห็นที่มีต่อการบริหารและการบริการของห้องสมุดประชาชนที่มีชีวิตของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

1 ความเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริหารและการบริการของห้องสมุดประชาชนที่มีชีวิตของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ ดังนี้ คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ และด้านบุคลากร ผู้วิจัยขออภิปรายในประเด็นสำคัญ ดังนี้

- ด้านการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด
 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามีการบริหารในด้านการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดอยู่ในระดับสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ห้องสมุดมีการประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง เช่น มีป้ายนิเทศ ปิดประกาศข่าวสาร และความรู้ มีหอกระจายข่าวไปยังชุมชน มีการประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook พร้อมทั้งให้บริการข่าวสาร สารสนเทศ อย่างต่อเนื่องทันสมัย
- ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์
 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามีการบริหารในด้านการอาคารสถานที่และครุภัณฑ์รองลงมา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ห้องสมุดมีการจัดพื้นที่สำหรับให้บริการอย่างเหมาะสม มีจำนวนชั้นวางหนังสือและวารสารอย่างเพียงพอพร้อมให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ มีที่นั่งอ่านหนังสือ มุมหนังสือ จัดไว้อย่างเหมาะสมและเพียงพอ ด้านนอกห้องสมุด มีลานอเนกประสงค์ สนามเด็กเล่น สถานที่ออกกำลังกาย เพื่อให้เยาวชน และผู้มาใช้บริการสามารถทำกิจกรรมร่วมกันได้
- ด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มี

ความเห็นว่ามีการบริหารในด้านบุคลากรรองลงมา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ของห้องสมุด มีความเสียสละอุทิศตนในการทำงาน มีความอดทน มีความเสมอภาคในการให้บริการอย่างเต็มความสามารถรวมทั้งปฏิบัติงานนอกเวลาราชการได้

- ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารและการบริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี พบว่า เพศชาย มีความคิดเห็นต่อการบริการ ด้านบุคลากร และด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ มากกว่าเพศหญิง ทั้งนี้เพราะ เพศชายมีความต้องการที่จะพัฒนาตนเองและภาวะความเป็นผู้นำ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Parson และ Bales (อ้างอิงใน Kaplan and Sedney, 1980) ที่กล่าวว่า เพศชาย มีลักษณะความเป็นผู้นำ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความเป็นคนกล้าแสดงออก มุ่งความสำเร็จในชีวิตการแข่งชัน และการพึ่งพาตนเอง

- ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ที่มีอายุ, อาชีพ, ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความเห็นต่อการบริหารและการบริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมแตกต่างกันและรายด้านแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านบุคลากร และด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ด้านการบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด และด้านการจัดกิจกรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ เนื่องจาก ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”

อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี มีความแตกต่างกันทั้ง อายุ, อาชีพ, ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ทำให้ความต้องการในการเข้าใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกันในแต่ละด้าน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ วชิรา กันธิยะ (2550: บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนเชียงใหม่ โดยได้ศึกษาความต้องการและปัญหาของผู้ใช้บริการ ผลที่ได้คือ ในด้านบุคลากร ด้านบริการ อาคารสถานที่และวัสดุครุภัณฑ์ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการให้บุคลากรด้านบริการรวดเร็ว และให้คำแนะนำการใช้ห้องสมุดจัดบริการทางอินเทอร์เน็ตและบริการยืม-คืน หนังสือโดยคอมพิวเตอร์ ให้จัดบริการถ่ายเอกสาร และให้จัดหาหนังสือและสื่อการเรียนรู้ที่ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการ ส่วนที่ไม่ต้องการคือการเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารห้องสมุด บริการสืบค้นบรรณานุกรม และจัดห้องประชุมกลุ่มย่อย ส่วนปัญหาที่พบคือ บุคลากรมีจำนวนน้อย หนังสือวารสารและสื่อมีไม่เพียงพอ มีเสียงดังรบกวน และอากาศไม่ถ่ายเท

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1. ด้านบุคลากร ควรจัดหาบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาทางด้านบรรณารักษศาสตร์หรือมีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ด้านงานบรรณารักษ์โดยตรง หรือพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่ โดยจัดอบรมหรือส่งบุคลากรเข้าอบรม เพิ่มความรู้และทักษะด้านการบริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และจิตวิทยาในการให้บริการ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเพิ่มจำนวนบุคลากร เป็นต้น
2. ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ควรมีการจัดบรรยากาศและสภาพแวดล้อมโดยรอบห้องสมุดให้สะอาด ระบายร้อย สวยงาม เช่น ป้ายเชิญชวน การจัดสวนหย่อม สวนสมุนไพร การทำสียากนอกอาคาร

เป็นต้น และบรรยากาศภายใน ภายนอก ห้องสมุดให้มีชีวิตชีวา เป็นต้น

3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ควรจัดเตรียมชนิดซึ่งใช้ค้นคว้าข้อมูลสารสนเทศที่มีประโยชน์ เช่น..ชนิดที่ให้ความรู้ในแต่ละกลุ่มสาระ ให้เพียงพอต่อการให้บริการ และจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพ มีความทันสมัย เพียงพอ และอยู่ในสภาพที่ดีพร้อมใช้งาน ปรับปรุงป้ายระบุเลขเรียกหนังสือบนสันหนังสือให้ชัดเจนไม่เลือนหรือหลุดหาย

4. ด้านงานเทคโนโลยีและนวัตกรรม ควรมีสื่อเทคโนโลยีที่มีประโยชน์ต่อการจัดการเรียนการสอน ในหลายกลุ่มสาระ และมีฐานข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ตที่ให้บริการอย่างเพียงพอ

5. ด้านบริการ ควรมีบริการตู้คืนหนังสือ 24 ชั่วโมง ไว้หน้าห้องสมุดเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ได้ตลอดเวลาและควรมีบริการแนะนำการอ่านให้หลากหลาย ควรขยายเวลาเปิด-ปิดห้องสมุด เพื่อให้ตรงกับความต้องการของคนในชุมชน และปรับปรุงบริการยืม – คืนหนังสือและสื่อต่างๆ ให้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น และมีบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดที่สะดวกรวดเร็วอย่างถูกต้อง

6. ด้านการจัดกิจกรรม ควรส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านในช่วงปิดเทอมให้หลากหลาย เช่น การเล่านิทาน ค่ายรัก การอ่าน บรรณารักษ์น้อย คุปองส่งเสริมการอ่าน เป็นต้น และการจัดกระเช้าส่งเสริมการอ่านไปตามชุมชนและร้านค้าต่างๆในชุมชน

บรรณานุกรม

การศึกษานอกโรงเรียน, กรม (2547). แนวคิดการพัฒนาห้องสมุดประชาชน : มิติใหม่ศูนย์การเรียนรู้. กรุงเทพฯ : หน่วยศึกษานิเทศ กรมการศึกษานอกโรงเรียน

กุลธร เลิศสุริยะกุล. (2553). พัฒนาห้องสมุดประชาชนให้มีชีวิต เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ตามอัธยาศัยของชุมชน. สืบค้นเมื่อ 25 กุมภาพันธ์ 2558, จาก <http://www.kulthorn.net>.

จุฑารัตน์ ชีรธร. (2550). ความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมการให้บริการของห้องสมุดที่ส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม.(การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์).

กรุงเทพฯ: (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร

นิรันดร์ คำวงศ์ปน. (2545). ปัจจัยที่สำคัญและส่งผลต่อประสิทธิภาพของการวางแผนการศึกษาในปัจจุบัน. กรุงเทพฯ : ประสานมิตร.

น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2548). ห้องสมุดมีชีวิต. นนทบุรี : รุ่งโรจน์อินเตอร์กรุ๊ป

วชิรา กันธิยะ. (2550). ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.

(การบริหารการศึกษา). เชียงใหม่: (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.

สมชาติ กิจจรยง. (2546). การพัฒนาทีมงานบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : ชีระป้อม วรรณกรรม.

สมยศ นาวิการ. (2545). การบริหาร. กรุงเทพฯ : ดอกหญ้า.

สมิต สัจฉกร. (2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : สายธาร.

สุพรรณิ วราทร. (2546). การจัดและบริหารงานห้องสมุด. กรุงเทพฯ : ศิลปาบรรณาการ

สุมาลี สังข์ศรี. (2546). การจัดการศึกษานอกระบบเพื่อการศึกษาตลอดชีวิต ตามแนวพระราชบัญญัติ

การศึกษา พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: ศูนย์การศึกษาตามอัธยาศัย กรมการศึกษานอกโรงเรียน

กระทรวงศึกษาธิการ

สัมพันธ์ พลันสังเกต. (2546, มกราคม-มิถุนายน).
ห้องสมุดมีชีวิต. วารสารสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัย
ทักษิณ, 2(1), 16-19

Rooks,Dana C.(1994).**Terms of academic library
directors. Library Trends. 43(1):62-94; Summer.**

ปัจจัยที่สัมพันธ์กับเจตคติการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนมัธยมในเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร

Factors related with mathematics attitudes of high school students in Sai Mai, Bangkok

ยุวดี ชูจิตต์

สำนักวิจัย, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, yuwadee.ch@northbkk.ac.th

บทคัดย่อ:

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับเจตคติการเรียนคณิตศาสตร์ และสร้างสมการพยากรณ์เจตคติการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนมัธยมในเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร จำนวน 5,109 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ นักเรียนในโรงเรียนเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร จำนวน 371 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling) โดยจำแนกปัจจัยที่ศึกษาเป็น 2 ด้าน คือ ปัจจัยด้านผู้เรียน ได้แก่ เพศ พฤติกรรมการเรียนคณิตศาสตร์ การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านคณิตศาสตร์ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมภายในโรงเรียน ได้แก่ การจัดการเรียนการสอนและการวัดผลการเรียน ความสัมพันธ์ระหว่างนักเรียนกับครูผู้สอน ความสัมพันธ์ระหว่างนักเรียนกับเพื่อน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธีเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นๆ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับเจตคติการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนโรงเรียนมัธยมใน เขตสายไหม กรุงเทพมหานครที่ระดับ 0.01 มี 5 ปัจจัยได้แก่ พฤติกรรมการเรียนคณิตศาสตร์ (x_2) การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านคณิตศาสตร์ (x_3) การจัดการเรียนการสอนและการวัดผลการเรียน (x_4) ความสัมพันธ์ระหว่างนักเรียนกับครูผู้สอน (x_5) และความสัมพันธ์ระหว่างนักเรียนกับเพื่อน (x_6) มีค่า Adjusted R Square เท่ากับ 0.780 และ สมการพยากรณ์เจตคติการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนใน โรงเรียน เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ได้แก่

$$\hat{Y} = 0.169 + 1.269(x_6) - 0.490(x_3) - 0.392(x_4) + 0.681(x_5)$$

คำสำคัญ: เจตคติการเรียนคณิตศาสตร์

ABSTRACT:

This research aimed to study factors related to attitudes toward mathematics and made the equation attitude to mathematics learning of students in Sai Mai, Bangkok. There were 5,109 students as population. The sample using in this study were students in Sai Mai Bangkok is 371 by using multistage sampling. Factors were classified into 2 categories: 1) factors of student including gender, behavior of learning mathematics, mathematics self-efficacy and 2) factors of environmental school including the teaching and assessment of learning, the relationship between the student and the instructor and the relationship between students and friend. A questionnaire was used to collect data. The statistics using in this study were frequency, percentage, mean and standard deviation .Pearson correlation coefficient and multiple regression analysis with Stepwise Multiple Regression Analysis were used in this study.

The results showed that the factors that were positively correlated with attitudes to mathematics of students in Sai Mai Bangkok at 0.01 with 5 factors, including behavior of learning mathematics (x_2) mathematics self-efficacy (x_3) teaching and assessment of learning (x_4), the relationship between students and the instructor (x_5), and the relationship between students and friend (x_6). The Adjusted R Square was at 0.780 And the equation attitude to mathematics learning of students in Sai Mai, Bangkok was

$$\hat{Y} = 0.153 + 1.278(x_2) - 0.491(x_3) - 0.406(x_4) + 0.692(x_5)$$

KEYWORDS: MATHEMATICS ATTITUDES**1. บทนำ**

คณิตศาสตร์เป็นวิชาหนึ่งที่มีความสำคัญ ซึ่งเกี่ยวข้องกับความคิด กระบวนการและเหตุผล คณิตศาสตร์ฝึกให้คนคิดอย่างมีระบบ ระเบียบ มีความเจริญงอกงามทั้งทางร่างกาย สติปัญญา อารมณ์และสังคมและเป็นรากฐานของวิทยาการสาขาต่าง ๆ แต่คณิตศาสตร์มีลักษณะเป็นนามธรรม เนื้อหาบางตอนก็ยากที่ครูจะอธิบายให้นักเรียนเข้าใจและไม่เบื่อหน่าย อย่างไรก็ตามองค์ประกอบหนึ่งที่นับว่าสำคัญคือเจตคติต่อการเรียนวิชาคณิตศาสตร์

เจตคติต่อวิชาคณิตศาสตร์ หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นของผู้เรียนที่มีต่อวิชาคณิตศาสตร์ เกี่ยวกับคุณประโยชน์ของวิชาคณิตศาสตร์ ความสำคัญของเนื้อหา และมีการจัดการเรียนรู้ในห้องเรียนหลังจากที่ได้รับประสบการณ์ในการจัดการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์ นั่นคือถ้าเข้าใจและมีความสนใจ ตั้งใจเรียน ย่อมส่งผลให้ผลสัมฤทธิ์ทางการ

เรียนวิชาคณิตศาสตร์สูงขึ้น (เจลิยว บุษเนียร.2531 :45) และยุพิน พิพิธกุล (2530 : 25) ได้กล่าวว่าเจตคติหรือความรู้สึกต่อวิชาคณิตศาสตร์มีทั้งทางบวกและทางลบ ครูควรหาวิธีการให้นักเรียนเกิดความสนใจ มีเจตคติทางบวกต่อวิชาคณิตศาสตร์ ไม่เบื่อหน่ายและไม่เคร่งเครียดจนเกินไป เพื่อช่วยให้นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ที่ดีขึ้นอีกวิธีหนึ่ง กล่าวคือนักเรียนจะสามารถเรียนรู้วิชาใด ๆ ได้ดีขึ้นหากนักเรียนมีเจตคติที่ดีต่อวิชานั้น ๆ ดังนั้นนักเรียนมีเจตคติที่ไม่ดีต่อวิชาใด ย่อมทำให้การเรียนวิชานั้นไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร นักเรียนที่มีเจตคติที่ไม่ดีต่อวิชาคณิตศาสตร์ก็จะทำให้การเรียนคณิตศาสตร์ไม่ประสบผลสำเร็จ และทำให้นักเรียนไม่สนใจไม่ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมไม่ชอบวิชาคณิตศาสตร์ ไม่เห็นคุณค่าของวิชาคณิตศาสตร์และเห็นว่าวิชาคณิตศาสตร์น่าเบื่อหน่าย ลักษณะของนักเรียนที่เรียนอ่อนคณิตศาสตร์ มักจะมีเจตคติทางลบต่อวิชาคณิตศาสตร์ คิดว่าตนเป็นผู้ล้มเหลวเสมอ ไม่ชอบเข้า

ชั้นเรียน ไม่ชอบทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนทั้งสิ้น ดังนั้น การที่นักเรียนจะเรียนคณิตศาสตร์ได้ดีขึ้น นักเรียนจะต้องมีเจตคติที่ดีต่อวิชาคณิตศาสตร์ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับเจตคติการเรียนคณิตศาสตร์ทั้งด้านผู้เรียนและด้านผู้สอนได้แก่ เพศ พฤติกรรมการเรียนคณิตศาสตร์ การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านคณิตศาสตร์ คุณภาพการสอนของครู เพื่อใช้ในการปรับปรุงการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับเจตคติการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนมัธยมในเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์เจตคติการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนมัธยมในเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการจัดการเรียนการสอนของครูและใช้เป็นข้อมูลในการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหาร

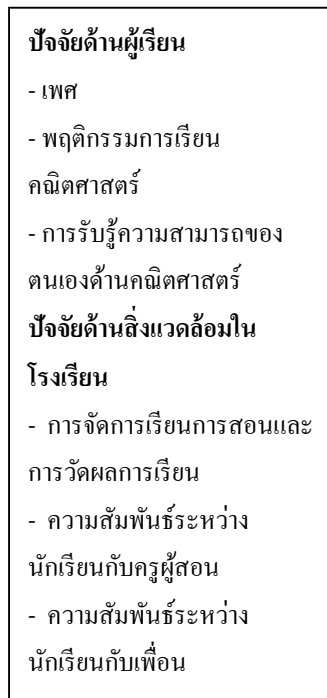
4. ขอบเขตการวิจัย

ประชากร นักเรียนในโรงเรียนเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 4 โรงเรียน ได้แก่ 1.โรงเรียนประเทืองทิพย์วิทยา 2.โรงเรียนระเบียบศึกษา 3.โรงเรียนสยามบริหารธุรกิจ 4. โรงเรียนศิริวัฒน์วิทยา จำนวน 5,109 คน

กลุ่มตัวอย่าง นักเรียนในโรงเรียนเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร จำนวน 371 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling)

5. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรพยากรณ์ (Predictor variables)	ตัวแปรเกณฑ์ (criterion variable)
--	-------------------------------------



1. เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อเจตคติการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนในเขตสายไหม กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านผู้เรียนและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในโรงเรียน มีความสัมพันธ์กับเจตคติการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนในเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร

3. ปัจจัยด้านผู้เรียนและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในโรงเรียน สามารถร่วมกันพยากรณ์เจตคติการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนในเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร

7. นิยามศัพท์

เจตคติต่อวิชาคณิตศาสตร์ หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นของผู้เรียนที่มีต่อวิชาคณิตศาสตร์ เกี่ยวกับคุณประโยชน์ของวิชาคณิตศาสตร์

ความสำคัญของเนื้อหา และมีการจัดการเรียนรู้ในห้องเรียนหลังจากที่ได้รับประสบการณ์ในการจัดการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์ ซึ่งอาจเป็นความรู้ลึกทางบวกหรือทางลบก็ได้

การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง การตัดสินใจความสามารถของตนเองว่าจะสามารถทำพฤติกรรม กิจกรรมหรืองานที่ได้รับมอบหมายบางอย่างได้หรือไม่ และมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

พฤติกรรมการเรียนรู้คณิตศาสตร์ หมายถึง การปฏิบัติตนหรือการกระทำของนักเรียนทั้งในขณะที่อยู่ในห้องเรียนและไม่ได้อยู่ในห้องเรียนคณิตศาสตร์ ได้แก่ การสนใจเรียน การเข้าชั้นเรียนตรงเวลา การทำงานเสร็จตามที่กำหนด การใช้เวลาว่าง การทบทวนบทเรียน การทำการบ้านอย่างสม่ำเสมอ การเตรียมตัวสอบ ซึ่งมีการปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดเป็นนิสัย

8. สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน นั่นคือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบวัดเจตคติการเรียนรู้คณิตศาสตร์ ตอนที่ 3 แบบวัดปัจจัยด้านผู้เรียน ได้แก่ พฤติกรรมการเรียนรู้คณิตศาสตร์และการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านคณิตศาสตร์ ตอนที่ 4 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในโรงเรียน ได้แก่ การจัดการเรียนการสอนและการวัดผลการเรียน ความสัมพันธ์ระหว่างนักเรียนกับครูผู้สอน ความสัมพันธ์ระหว่างนักเรียนกับเพื่อน โดยใช้ประชากรเป็น นักเรียนในโรงเรียนเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 5 โรงเรียน ได้แก่ 1.โรงเรียนประเทืองทิพย์วิทยา

2.โรงเรียนระเบียบศึกษา 3.โรงเรียนสยามบริหารธุรกิจ 4. โรงเรียนศิริวัฒนวิทยา จำนวน 5,109 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling) ได้จำนวนตัวอย่างทั้งหมด 371 คน

โดยวัดค่า ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ได้เท่ากับ 0.88 และมีความเชื่อมั่นโดยวิธี ครอนบัก ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธีเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นๆ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 58.49 มีเจตคติที่ดีต่อการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ และเพศชายร้อยละ 41.51 มีเจตคติที่ดีต่อการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ โดยเพศหญิงมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 และเพศชายมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้านพบว่า การจัดการเรียนการสอนและการวัดผลการเรียน (x_4) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 รองลงมาคือความสัมพันธ์ระหว่างนักเรียนกับครูผู้สอน (x_5) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ พฤติกรรมการเรียนรู้คณิตศาสตร์ (x_2) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าเพศชายและเพศหญิงมีเจตคติต่อการเรียนคณิตศาสตร์ไม่แตกต่างกัน อีกทั้งปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับเจตคติการเรียนรู้คณิตศาสตร์ของนักเรียนมัธยมในโรงเรียน เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ที่ระดับ 0.01 มี 5 ปัจจัยได้แก่ พฤติกรรมการเรียนรู้คณิตศาสตร์ (x_2) การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านคณิตศาสตร์ (x_3) การจัดการเรียนการสอนและการวัดผลการเรียน (x_4) ความสัมพันธ์ระหว่างนักเรียนกับครูผู้สอน (x_5) และ

ความสัมพันธ์ระหว่างนักเรียนกับเพื่อน (x_0) มีค่า Adjusted R Square เท่ากับ 0.780 และ สมการพยากรณ์เจตคติการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนในโรงเรียน เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ได้แก่

$$\hat{Y} = 0.169 + 1.269(x_0) - 0.490(x_1) - 0.392(x_2) + 0.681(x_3)$$

9. อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่าโดยรวมนักเรียนชั้นมัธยมในโรงเรียนเขตสายไหมมีเจตคติที่ดีต่อวิชาคณิตศาสตร์ ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับเจตคติการเรียนคณิตศาสตร์มีทั้งหมด 5 ปัจจัย ได้แก่ ได้แก่ พฤติกรรมการเรียนคณิตศาสตร์ (x_2) การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านคณิตศาสตร์ (x_3) การจัดการเรียนการสอนและการวัดผลการเรียน (x_4) ความสัมพันธ์ระหว่างนักเรียนกับครูผู้สอน (x_5) และความสัมพันธ์ระหว่างนักเรียนกับเพื่อน (x_0) และมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

การรับรู้ความสามารถของตน มีความสำคัญและมีผลต่อการกระทำของบุคคล มีผลต่อการเลือกกิจกรรม การใช้ความพยายาม ความอดทนในการทำงาน การคิดปฏิบัติการทางอารมณ์ของคน เมื่อเผชิญกับอุปสรรคต่างๆ บุคคลซึ่งมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง จะมีความกระตือรือร้นและใช้ความพยายาม ความมุ่งมั่นในการทำงานนานกว่าคนที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ (นิตยา ธรรมมิกะกุล. 2550 :73 ; อ้างอิงจาก Bandura; & Cervone. 1983 :1017-1028) และการที่บุคคลใช้ความพยายาม และความมุ่งมั่นในการทำงานอย่างเต็มที่ เขาก็มีแนวโน้ม

ที่จะทำงานได้ประสบความสำเร็จสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเยาวพร วรรณทิพ (2548:83)

ความสัมพันธ์ระหว่างนักเรียนกับครูผู้สอน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับเจตคติเจตคติการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนมัธยมในโรงเรียน เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ที่ระดับ 0.01 แสดงว่านักเรียนที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับครูผู้สอน มักได้รับการดูแลเอาใจใส่ การให้คำปรึกษาชี้แนะแก่นักเรียน การให้ความรัก ความเมตตาอย่างจริงใจ พฤติกรรมดังกล่าวส่งผลให้นักเรียนเกิดความเคารพ เชื่อฟังครูผู้สอน ตั้งใจเรียนและสนใจเข้าร่วมกิจกรรม ดังนั้นนักเรียนจึงมีเจตคติทางบวกกับวิชาคณิตศาสตร์ ดังที่ นารี โนภิระ (2536 : 74) กล่าวว่า สัมพันธภาพระหว่างครูกับนักเรียนถือว่าสำคัญที่สุด ซึ่งนอกจากการเรียนการสอนและการให้การอบรมแล้ว ครูยังต้องให้ความรัก ความอบอุ่น เพื่อให้เด็กปรับตัวได้ดี และเสริมสร้างความสมบูรณ์ให้แก่เด็ก ผลงานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของวิรัชาม์ กุลเพิ่มทวีรัชต์ (2547:44) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียนภาษาอังกฤษของนักเรียนช่วงชั้นที่ 4 โรงเรียนวัดราชโอรส เขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร พบว่าครูที่มีความเมตตากรุณา เห็นใจนักเรียน สนใจนักเรียนอย่างสม่ำเสมอ มีความยุติธรรม ตลอดจนมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเด็กนักเรียน ทำให้นักเรียนรักที่จะเรียนและทำให้นักเรียนประสบผลสำเร็จในการเรียน

ความสัมพันธ์ระหว่างนักเรียนกับเพื่อน มีความสัมพันธ์กันทางบวกกับเจตคติเจตคติการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนมัธยมในโรงเรียน เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ที่ระดับ 0.01 ดังที่จินตนา

ยูนิพันธ์ (2533) กล่าวว่ากลุ่มเพื่อนมีอิทธิพลต่อการเรียนการสอนอย่างเห็นได้ชัด ซึ่งลักษณะของกลุ่มจะมีผลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียน ถ้ากลุ่มเพื่อนมีบรรยากาศที่เป็นกันเอง เข้าอกเข้าใจ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ผู้เรียนมักจะมีแนวโน้มที่จะมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ดีด้วย แสดงว่านักเรียนที่มีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อน มีเจตคติที่ดีทางบวกต่อการเรียนคณิตศาสตร์ มีการช่วยเหลือ ฟังพาดูช่วยกันและกัน ห่วงใยใกล้ชิดสนิทสนม และทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกันในกลุ่มเพื่อนเพื่อให้เกิดผลสำเร็จด้านการเรียน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของเสริมศรี ชื่นเชวง (2551:77) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อรูปแบบการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์ของนักเรียนโรงเรียนสยามกมลการนุชญา สาขาสีลม กรุงเทพฯ ฯ

การจัดการเรียนการสอนของครูมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเจตคติการเรียนคณิตศาสตร์ โดยพื้นฐานของการเกิดเจตคตินั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ทั้งในทางดีและทางไม่ดี ถ้าสภาพแวดล้อมและเหตุการณ์ต่างๆ เปลี่ยนแปลงไป เช่น บรรยากาศและการจัดการเรียนการสอน การได้รับรู้ข้อมูลใหม่มากขึ้นจากการสอนของครู การเลียนแบบที่เกิดจากการที่นักเรียนยอมรับอิทธิพลจากผู้อื่น ซึ่งครูผู้สอนจะมีปฏิสัมพันธ์กับนักเรียนขณะที่สอน ดังนั้นการสอนของครูก็มีความสัมพันธ์กับเจตคติการเรียนคณิตศาสตร์ สอดคล้องกับคำกล่าวของปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2546 : 261-264) คือ บุคคลจะเลียนแบบเจตคติของคนที่เรารักและชื่นชอบเลื่อมใส และศรัทธา โดยรับรู้เจตคติที่คนอื่นมีอยู่แล้วรับมาเป็นของตนเอง ดังนั้นถ้านักเรียนมีความเลื่อมใส มีเจตคติในทางที่ดีต่อครู

McGuire (McGuire. 1969 : 155-156 ; อ้างใน สุวรรณีย์ บุญชูชาติไชย. 2545 : 16) กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบด้านพฤติกรรมเป็นความพร้อมหรือความโน้มเอียงที่บุคคลจะประพฤติปฏิบัติหรือตอบสนองต่อสิ่งเร้าในทิศทางที่จะสนับสนุนหรือคัดค้าน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเชื่อหรือความรู้สึกของบุคคลที่ได้จากการประเมินผล พฤติกรรมที่ดีที่จะแสดงออกมามีผลสอดคล้องกับความรู้สึกที่มีอยู่

10. ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถใช้เป็นแนวทางให้ผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการวางนโยบายเกี่ยวกับการเรียนการสอน เพื่อให้การเรียนการสอนนั้นสอดคล้องกับเจตคติต่อการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ ดังนั้นผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องควรพิจารณาและส่งเสริมปัจจัยที่ส่งเสริมต่อเจตคติการเรียน ได้แก่ พฤติกรรมการเรียนคณิตศาสตร์ การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านคณิตศาสตร์ การจัดการเรียนการสอนและการวัดผล การเรียน ความสัมพันธ์ระหว่างนักเรียนกับครูผู้สอน และความสัมพันธ์ระหว่างนักเรียนกับเพื่อน ดังนี้

1. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างนักเรียนกับเพื่อน สามารถพยากรณ์เจตคติการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ ดังนั้นผู้บริหารควรส่งเสริมกิจกรรมกลุ่ม เพื่อให้นักเรียนได้พัฒนาตนเอง ฝึกความกล้าแสดงออก มีความรับผิดชอบ รู้จักเสียสละ รู้จักแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ให้คำปรึกษาและช่วยเหลือ ฟังพาดูซึ่งกันและกันทั้งทางด้านการเรียนและการทำงาน

เป็นทีม ทำให้นักเรียนดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

2. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างนักเรียนกับครูผู้สอน ดังนั้น ผู้บริหารและครู ควรจัดกิจกรรมที่มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันกับนักเรียนทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียนเพื่อเป็นการสร้างมิตรภาพของนักเรียนกับครูให้มีความแน่นแฟ้นมากขึ้น สัมพันธภาพระหว่างนักเรียนกับครูที่ดี มีความเป็นกันเอง หรือเป็นแบบประชาธิปไตยมีผลต่อการเรียนรู้และการรับรู้ที่ของนักเรียนเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวกับกับเจตคติต่อการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เช่น ประสบการณ์ของครูผู้สอน ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และความถนัดทางการเรียน เป็นต้น

2. ควรนำปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติต่อการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ไปพัฒนาใช้เพื่อปรับพฤติกรรมของนักเรียน เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการเรียนในทุกๆ วิชา

3. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติต่อการเรียนวิชาอื่นๆ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อเจตคติการเรียนมากยิ่งขึ้น

4. ควรทำการศึกษาตัวแปรปัจจัยต่างๆ ในรูปของความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Path Analysis) เพื่อค้นหาลักษณะความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลทางตรงและ

ทางอ้อมของตัวแปรปัจจัยกับเจตคติทางการเรียนคณิตศาสตร์

11. เอกสารอ้างอิง

จินตนา ยูนิพันธ์. พลังวิชาชีพเพื่อพัฒนาคุณภาพการพยาบาล การประชุมวิชาการเนื่องในโอกาสวันพยาบาลแห่งชาติ. กรุงเทพฯ:2533.

นารี โนภีระ. ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพของครูประจำชั้นนักเรียนและสุขภาพจิตของนักเรียนชาวเขาชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ เชียงใหม่ และ โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานประถมศึกษาจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ กศ.ม (จิตวิทยาการแนะแนว). พิษณุโลก: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยนเรศวร: 2536

นิตยา ธรรมมิกะกุล. พัฒนาการความสามารถในการให้เหตุผลทางคณิตศาสตร์ ของนักเรียนช่วงชั้นที่ 2 ที่มีระดับการเรียนรู้ความสามารถของตนเองด้านคณิตศาสตร์ต่างกันของโรงเรียนในกลุ่มศรีนครินทร์ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม (การวิจัยและสถิติทางการศึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ: 2550

วิรัชาม์ กุลเพิ่มทวรรักษ์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาภาษาอังกฤษของนักเรียนช่วงชั้นที่ 4 โรงเรียนวัดราชโอรส เขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ:2547

ยุพิน พิพิธกุล. การสอนคณิตศาสตร์. กรุงเทพฯ เจริญผล:2530

เยาวพร วรรณทิพย์. ความสามารถในการให้เหตุผลและ
การสื่อสารทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้น
มัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่มีระดับการรับรู้
ความสามารถของตนเองทางคณิตศาสตร์
แตกต่างกัน ของนักเรียนสามเสนวิทยาลัย
กรุงเทพมหานคร. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม.(การ
วัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ: 2548

เสริมศรี ชื่นเชวง. ปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติต่อรูปแบบ
การเรียนรู้วิชาดนตรีของนักเรียนโรงเรียน
ดนตรีสยามกลการนุชภาสาขาสีลม เขตบาง
รัก กรุงเทพมหานคร. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม.
(จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
2551

ศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเองของอาจารย์มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

The Study self Development of teacher , North Bangkok University

อัญชลี ปิ่นทองคำ¹ ดร.ประเสริฐ ประวัติรุ่งเรือง²

¹สำนักวิชาการ, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, Anchalee.pi@northbkk.ac.th

²คณะ/หน่วยงาน, สถานที่ทำงาน, Email Address ของผู้เขียนที่ 2

บทคัดย่อ:

การวิจัยเรื่อง ศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเองของอาจารย์มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเองของอาจารย์มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ และเพื่อเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาตนเองของอาจารย์มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ กลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์ที่สอนรายวิชาต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพที่มีประสบการณ์ในการสอนไม่ต่ำกว่า 1 ปีการศึกษา จำนวน 109 คน ประกอบด้วยอาจารย์ชาย 47 คน อาจารย์หญิง 62 คน เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามความต้องการในการพัฒนาตนเองของอาจารย์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ จำนวน 1 ฉบับ ได้แก่ แบบสอบถามสภาพแวดล้อมทั่วไป สอบถามความต้องการด้านความก้าวหน้า สอบถามความต้องการด้านส่งเสริมสุขภาพอนามัย และสอบถามความต้องการด้านทักษะชีวิต ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองของอาจารย์มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพทั้งฉบับเท่ากับ 0.98 ทำการรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 3-14 มีนาคม 2558 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ จำนวน ร้อยละ ค่ามัธยฐาน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จัดระดับของความคิดเห็นจากค่าเฉลี่ย

ABSTRACT:

This research studied on self-development needs of North Bangkok university professors. The aim was to study the self-development needs of North Bangkok University professors and to compare their self-development needs of North Bangkok university professors. The sample consisted of professors teaching in any courses at North Bangkok University with a teaching experience at least 1 year among 109 people containing of 47 male and 62 female. A questionnaire on self-development needsof North Bangkok University Professors was used to collect data. The questionnaire was divided into 4 part e.ge. part of requirements for advancement, part of demand for health care and part of need for life skills. The coefficient of reliability of the questionnaire on self-improvement of professors at North Bangkok University was at 0.98. To collect data was on 3-14 March 2015. The data analysis used the average, percentage, standard deviation and ranking of the comments from the average.

บทนำ

ปัจจุบันการพัฒนาอุดมศึกษาของประเทศได้ยึดตามแนวทางกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ดำเนินการจัดทำกรอบแผนอุดมศึกษาระยะ 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) และได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2551 โดยแผนดังกล่าวเป็นแผนเชิงรุกที่มองไปข้างหน้าชี้ทิศทางการพัฒนาอุดมศึกษาของประเทศในระยะยาว และมีเป้าหมายเมื่อสิ้นสุดแผนในปี พ.ศ. 2565 คือการยกระดับคุณภาพอุดมศึกษาไทย เพื่อผลิตและพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพสามารถปรับตัวสำหรับงานที่เกิดขึ้นตลอดชีวิต

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนดนโยบายการพัฒนาศักยภาพอาจารย์และได้กำหนดเป้าหมายของจำนวนอาจารย์ที่มีคุณวุฒิปริญญาเอกให้สอดคล้องกับกลุ่มสถาบันและกลุ่มสาขาวิชา นอกจากนี้ควรส่งเสริมและพัฒนาอาจารย์ให้สามารถผลิตสื่อการสอนและใช้สื่อการสอนเป็นเครื่องมือในการพัฒนาผู้เรียน เพื่อให้ทันกับสภาวการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง ด้านเทคโนโลยีส่งเสริมให้อาจารย์นำประสบการณ์ที่ได้จากการทำงานจริง (สหกิจอาจารย์) ไปใช้ในการเรียนการสอน ตลอดจนควรกำหนดนโยบายเพื่อยกระดับวิชาชีพ อาจารย์ให้เป็นที่ยอมรับของสังคม

จากข้อมูลการพัฒนาอาจารย์ให้เป็นผู้มีอาชีพอย่างเป็นระบบ มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้

มีจิตวิญญาณความเป็นครู มีคุณธรรม พัฒนาตนเองด้านวิชาการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง หาโอกาสในการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ เพื่อให้มีความรู้ที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของวิทยาการ การพัฒนาตนเองจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน หรือองค์กรนั้น ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งทักษะและความรู้ที่จะต้องปรับปรุงตนเองให้ก้าวทันโลกใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอาชีพครู อาจารย์ เป็นอาชีพที่จะต้องเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ศิษย์ ทั้งในด้านความคิดและการกระทำ ครู อาจารย์จะต้องตั้งมั่นอยู่ในฐานผู้รอบรู้ สามารถสั่งสอนและอบรมศิษย์ในการดำเนินชีวิต การอาชีพ การแก้ไขปัญหาชีวิต ในการพัฒนาทรัพยากรและพลังสำคัญของชาติ คือนักศึกษาให้บรรลุเป้าหมาย ลักษณะของพลเมืองที่มีคุณภาพ อาจารย์ผู้สอนนับว่าเป็นบุคคลที่มีความสำคัญสูงสุด เปรียบเสมือนกับคลังสมองของประเทศชาติ ดังนั้น อาจารย์ซึ่งเป็นบุคลากรที่ได้รับการยกย่อง จึงควรมีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเองของอาจารย์มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาตนเองของอาจารย์มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพระหว่างคณะต่างๆ

นิยามศัพท์

1. การพัฒนาตนเอง หมายถึง การปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงตนเองให้ดีขึ้น ด้วยวิธีการค้นคว้าและ

แสวงหาความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ การได้รับการฝึกอบรม คุณาน ประชุม สัมมนาทางวิชาการ

2. ความต้องการความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับโอกาสที่จะได้รับการเปลี่ยนแปลงได้เข้ารับการฝึกอบรมด้านเนื้อหาและความรู้ใหม่ ๆ การได้ไปปฏิบัติงานด้านการสอนและงานในวิชาชีพ การได้ไปศึกษาต่อที่วุฒิสูงกว่าเดิม

3. ความต้องการด้านส่งเสริมสุขภาพอนามัย หมายถึง การมีความสุขที่ดี การมีสมรรถภาพทางกายที่ดี มีความรักต่อสิ่งแวดล้อมและมีความรับผิดชอบต่อสุขภาพของตนเอง

4. ความต้องการด้านทักษะชีวิต หมายถึง ความสามารถทางสังคมจิตวิทยา และเลือกพฤติกรรมที่ถูกต้องเหมาะสมในชีวิตประจำวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

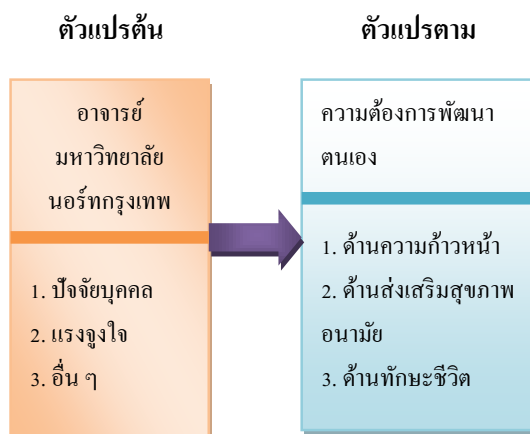
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นให้ผู้บริหารมหาวิทยาลัยได้ทราบความต้องการในการพัฒนาตนเองของอาจารย์คณะต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยต้องการพัฒนาในด้านใด ระดับใด

2. เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารมหาวิทยาลัยส่งเสริมสนับสนุนความต้องการในการพัฒนาตนเองของอาจารย์มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น

3. เพื่อเป็นแรงจูงใจให้อาจารย์มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพต้องการพัฒนาตนเองให้มากขึ้นกว่าเดิม

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานของการวิจัย

1. ความต้องการการพัฒนาด้านตนเองของอาจารย์ด้านความก้าวหน้า ด้านสุขภาพอนามัย และด้านทักษะชีวิตของอาจารย์มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพอยู่ในระดับมาก

2. ความต้องการการพัฒนาด้านตนเองของอาจารย์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพคณะ/หน่วยงานต่างกัน มีความแตกต่างกัน

วิธีการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นอาจารย์ทุกคนของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะบริหารธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ และอาจารย์ประจำสำนักต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพที่ปฏิบัติหน้าที่หรือกำลังสอนระดับปริญญาตรี ในปีการศึกษา 2557 จำนวน 109 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการในการพัฒนาตนเอง
2. นำแนวความคิดจากข้อที่ 1 มาสร้างแบบสอบถาม ศึกษาปัจจัยที่มีต่อความต้องการในการพัฒนาตนเองของอาจารย์มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ทั้ง 4 ด้าน ได้ข้อคำถามจำนวน 31 ข้อ ประกอบด้วย 1) ด้านสภาพทั่วไป 2) ด้านความก้าวหน้า จำนวน 10 ข้อ 3) ด้านส่งเสริมสุขภาพอนามัย จำนวน 10 ข้อ 4) ด้านทักษะชีวิต จำนวน 11 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของ ไลเคิร์ต (Likert's Scale)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยนำแบบสอบถามไปสอบถามอาจารย์มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ จำนวน 109 คน เก็บรวบรวมด้วยตนเองได้แบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 109 ชุด เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้อธิบายระดับความต้องการพัฒนาในการพัฒนาตนเองของอาจารย์มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

ผลการศึกษา

ตอนที่ 1 ลักษณะสภาพแวดล้อมทั่วไป

พบว่า อาจารย์มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.9 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 43.1 อาจารย์คณะศิลปศาสตร์มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.4 อาจารย์ที่มีประสบการณ์ในการสอนระหว่าง 1-3 ปี จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.3

ตอนที่ 2 สอบถามความต้องการในการพัฒนาตนเองด้านต่าง ๆ

พบว่า ด้านความก้าวหน้าของอาจารย์มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ต้องการมีชั่วโมง ค้นคว้าเพื่อทำงานวิจัยให้กับมหาวิทยาลัยภายนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 4.75 รองลงมาคือ ต้องการมีเวลา ค้นคว้าหาความรู้ใหม่ ๆ เพื่อนำความรู้ไปประกอบการบรรยายให้ชั่วโมงสอน มีค่าเฉลี่ย 4.74 และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ต้องการการอบรม การจัดการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.84

ด้านส่งเสริมสุขภาพอนามัยของอาจารย์มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ต้องการมีอาหารที่หลากหลายชนิดภายในห้องอาหารที่สะอาด มีค่าเฉลี่ย 4.70 รองลงมาคือ ต้องการให้บรรยากาศในการทำงานของคณะ/สาขาวิชา แบบที่เป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 4.68 และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่องสุขภาพภายในกลุ่มทำงานหรือสาขาวิชา มีค่าเฉลี่ย 4.00

ด้านทักษะชีวิตของอาจารย์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความต้องการให้ผู้ร่วมงานทุกคนอยู่กันอย่างมีความสุขภายในสังคมของคณะ/สาขาวิชา/มหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ย 4.61 รองลงมา

คือ มีความต้องการให้มหาวิทยาลัยใช้เวลาในการค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมในรายวิชาที่ได้รับมอบหมายให้สอน มีค่าเฉลี่ย 4.58 และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีความต้องการเพิ่มทักษะในการให้คำแนะนำ ปรึกษาคูแดูแล และช่วยเหลือนักศึกษาเป็นรายบุคคล มีค่าเฉลี่ย 4.01

จากการขาดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า อาจารย์ชายและอาจารย์หญิงมีความต้องการในการพัฒนาตนเองไม่มีความแตกต่างกันและเมื่อเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาของอาจารย์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ระหว่างคณะและสำนัก พบว่า มีความต้องการในการพัฒนาตนเองด้านต่าง ๆ ที่ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

วิธีการศึกษา

จากผลการวิจัย พบว่า ความต้องการในการพัฒนาตนเองของอาจารย์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ โดยภาพรวมมีความต้องการพัฒนาตนเองด้านส่งเสริมสุขภาพมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความต้องการพัฒนาตนเองด้านความก้าวหน้าและด้านทักษะชีวิต ตามลำดับ สอดคล้องกับคำกล่าวของ จิตรประภา อัครบวร (2554: 44-46) กล่าวว่า การพัฒนาความสามารถด้านร่างกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพด้านร่างกายที่สมบูรณ์นั้น มาจากการกินอาหารที่เหมาะสม ปราศจากสารเคมี การรักษาน้ำหนักตัวอย่างเหมาะสม และการพัฒนาสุขภาพนิสัยที่ดีต่อชีวิต การพัฒนาด้านร่างกายนี้เป็นเรื่องที่สำคัญมากในการจัดทำแผนการพัฒนาตนเอง และ อรัญญา ตูย์คัมภีร์ (2553: 80-81) ได้กล่าวถึงความสุขที่ทำให้มนุษย์มีสุขภาพที่ดีความสุขมีความเชื่อมโยงกับการทำงานของสารต่าง ๆ ในร่างกาย และส่งผลต่อสุขภาพโดยตรง ดังที่ปรัชญาเมธีของจีนเสนอว่า การมีความสุข หมายถึง การมีอายุยืนยาว ความไม่มีโรค ไม่

เครียด ไม่วิตกกังวล การออกกำลังกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพ นอกจากนี้ จินตนา สุจจันท์ (2554:51) ได้กล่าวถึงการมีสุขภาพดีไว้ว่า คนที่มีสุขภาพดีลดการแพร่กระจายของโรคติดต่อ คนที่มีสุขภาพดีจะขาดงานน้อย การพัฒนาด้านร่างกายเป็นการให้ความสำคัญกับสุขภาพ โดยการบริโภคอาหารตามหลักโภชนาการพักผ่อนอย่างเพียงพอและออกกำลังกายเป็นประจำ เพราะสุขภาพร่างกายมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร จากงานวิจัยของ สุนทร ไหมยะ (2552:90) ที่ศึกษาเรื่องความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรในสถานศึกษาเอกชนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดอุดรดิตถ์ เขต 1 พบว่าในด้านสุขภาพนั้น รายการที่บุคลากรในสถานศึกษาเอกชนมีความต้องการพัฒนาตนเองมากที่สุดคือ ความสามารถในการดูแลและตรวจสอบสุขภาพของตนเอง เพราะบุคลากรจำนวนมากใช้เวลาในการปฏิบัติงานมากกว่าที่จะดูแลตนเอง นอกจากนี้บุคลากรในสถานศึกษาเอกชนยังมีความต้องการพัฒนาตนเองในด้านการรู้จักควบคุมอารมณ์ตนเอง การเสริมสร้างสุขภาพจิต และการผ่อนคลายความเครียดที่เกิดจากการทำงาน นอกจากนี้แล้วรายการที่บุคลากรในสถานศึกษาเอกชนมีความต้องการพัฒนาตนเองมากที่สุดคือ ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ แก้ปัญหา และผลการศึกษายังพบว่าบุคลากรมีความต้องการพัฒนาตนเองในด้านการสร้างความมั่นใจในกระบวนการทำงานของตนเอง การสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น การพัฒนาความมั่นใจในตนเอง และกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม

สรุปได้ว่า อาจารย์และบุคลากรของทุกองค์การต่างต้องการพัฒนาตนเองในทุก ๆ ด้าน เท่าที่

จะสามารถฝึกอบรมและพัฒนาได้ ความต้องการพัฒนาตนเองของอาจารย์และบุคลากรนั้น ต้องการพัฒนาในทุก ๆ ด้าน ประกอบกันไม่ว่าจะเป็นทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา

เอกสารอ้างอิง

- จินตนา สุจจันนท์. (2554). การศึกษาตลอดชีวิตและการพัฒนาชุมชน. กรุงเทพฯ: โอ.เอส. พรีเมียม เฮ้าส์.
- จิรประภา อัครบวร. (2554). พัฒนาคนบนความยั่งยืน. กรุงเทพฯ: เต้า (2000).
- สุนทร ไหมยะ. (2552). ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรในสถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดอุดรดิตถ์ เขต 1. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา). อุดรดิตถ์: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์. ถ่ายเอกสาร.
- อรัญญา ต้อยคำภีร์. (2553). เลือกมีความสุข สุขภาพที่ดี. ใน คน โลก จิต. คณาจารย์คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. หน้า 79-81. กรุงเทพฯ: บ้านหนังสือโกลินทร์.

การบริหารงานวิชาการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ตำบล สำนักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนนทบุรี

**Academic of the Administration of Non – formal and Informal Education under the
Nonthaburi office of the Non – formal and Informal education**

รัชชก โขติวิไลวรรณ

นักศึกษาลัทธิศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
rcnmong0209@hotmail.co.th

บทคัดย่อ:

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารงานวิชาการของ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบล สำนักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนนทบุรี เพื่อเปรียบเทียบการบริหารงานวิชาการของ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบล สำนักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนนทบุรี จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหรืองานที่รับผิดชอบ และ ประสบการณ์ทำงาน และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการบริหารงานวิชาการของ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบล สำนักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริหารศูนย์อำเภอและหัวหน้างานวิชาการ จำนวน 37 คน ครูผู้สอนของศูนย์ฯ จำนวน 95 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t – test independent) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธี LSD

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้บริหารและครูผู้สอนของศูนย์ฯ มีความคิดเห็นว่าการบริหารงานวิชาการของศูนย์ฯ โดยภาพรวมและรายด้าน มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการพัฒนาหลักสูตร รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านส่งเสริมการเรียนรู้หนังสือ ด้านการศึกษาต่อเนื่อง ด้านการศึกษาตามอัธยาศัย ด้านทะเบียนและวัดผลการศึกษา ด้านการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการใช้สื่อนวัตกรรม และ เทคโนโลยีทางการศึกษา
2. ผู้บริหารและครูผู้สอนของศูนย์ฯ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานวิชาการของศูนย์ฯ ในด้านส่งเสริมการเรียนรู้หนังสือ ด้านการศึกษาขั้นพื้นฐาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 และนำไปทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ต่อไป

3. ผู้บริหารและครูผู้สอนที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานวิชาการของศูนย์ฯ ในด้านส่งเสริมการเรียนรู้หนังสือ ด้านการศึกษาขั้นพื้นฐานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 และเมื่อนำไปทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ต่อไป

4. ผู้บริหารและครูผู้สอนที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานวิชาการของศูนย์ฯ ในด้านการส่งเสริมการเรียนรู้หนังสือ ด้านการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการศึกษาต่อเนื่อง (งานทักษะชีวิต งานศูนย์ฝึกอาชีพชุมชน งานพัฒนาสังคมและชุมชน) และด้านพัฒนาหลักสูตร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

5. ผู้บริหารและครูผู้สอนที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานวิชาการของศูนย์ฯ ในด้านส่งเสริมการเรียนรู้หนังสือ ด้านการศึกษาขั้นพื้นฐาน และด้านการศึกษาต่อเนื่อง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 และนำไปทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ต่อไป

คำสำคัญ: การบริหารงานวิชาการ

ศูนย์การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยตำบล

สำนักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนนทบุรี

ABSTRACT:

The purposes of this research are 1) To study the seven aspects of academic administration of Non-formal and Informal Education under the Nonthaburi Office of the Non-formal and Informal Education. 2) To compare the academic administration of Non-formal and Informal Education, classified by age, education level, job position and working experience. 3) To study problems, obstacles and suggestions of academic administration of Non-formal and Informal Education under the Nonthaburi Office of the Non-formal and Informal Education. **Samples of this study are:** 37 executive administrators and 95 teachers. **Research instruments:** Five-scale questionnaire.

Statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t – test independent and one-way analysis of variance and LSD.

Research Findings could be concluded as follows:

1. The executive administrators and teachers, think that the overall academic administration of the Nonthaburi office is in a high level with the ‘Curriculum development’ being the highest mean, followed by ‘Literacy promotion’ and ‘Innovation media and educational technology’.
2. The executive administrators and teachers, who had in different age groups, had statically significant different opinions on ‘Literacy promotion’ and ‘Basic education’ at the level of 0.05.
3. The executive administrators and teachers, who had different educational level, had statically significant different opinions on ‘Literacy promotion’ and ‘Basic education’ at the level of 0.05. When tested with LSD.
4. The executive administrators and teachers, who had different job position, had statically significant different opinions on ‘Literacy promotion’, ‘Basic education’, ‘Continuing education’(life skills, community vocational training center, social and community development) and ‘Curriculum

development' at the level of 0.05.

5. The executive administrators and teachers, who had different working experience, have Statically significant different opinions on ' Literacy promotion', 'Basic education' and 'Continuing education' at the level of 0.05.

KEYWORDS: Academic of the Administration, Non – formal and Informal Education under the Nonthaburi office, office of the Non – formal and Informal education

ความเป็นมาและความสำคัญ

การบริหารงานวิชาการเป็นงานหลักที่สำคัญในการบริหารและจัดการศึกษาในโรงเรียน ผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีความรู้ ความเข้าใจ ขอบข่ายของเนื้อหา และหลักการบริหารงานวิชาการ รวมไปถึงการจัดการเรียนการสอนของครูอาจารย์ จัดให้มีการประชุมปรึกษาหารือเพื่อจะได้วางแผนได้ถูกต้อง มีการจัดการบริหารที่ดีโดยมีเทคนิควิธีการ ที่จะทำให้สถานศึกษามีคุณภาพได้ การบริหารงานด้านวิชาการเป็นภารกิจที่ยิ่งใหญ่ของผู้บริหารสถานศึกษา และเป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนาสถานศึกษาให้มีความก้าวหน้า เป็นไปอย่างมีคุณภาพได้ตามเป้าหมายและความคาดหวังของหลักสูตร (สนั่น มีสัจธรรม, 2540 : 3)

สภาพการจัดการศึกษาของ ศูนย์การศึกษา นอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ ในสังกัดสำนักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนนทบุรี ตามมาตรา 4 ของพระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ. 2551 มีการจัดการศึกษาที่สำคัญ 2 รูปแบบ คือ รูปแบบที่ 1 การศึกษานอกระบบ เป็นกิจกรรมการศึกษาที่มีกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ และวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ที่ชัดเจน มีรูปแบบหลักสูตร วิธีการจัดและระยะเวลาเรียนหรือฝึกอบรมที่ยืดหยุ่นและหลากหลายตามสภาพความต้องการและศักยภาพในการเรียนรู้ของกลุ่มเป้าหมายนั้นและมี

วิธีการวัดผลและประเมินผลการเรียนรู้ที่มีมาตรฐานเพื่อรับคุณวุฒิทางการศึกษา หรือเพื่อจัดระดับผลการเรียนรู้ และ รูปแบบที่ 2 การศึกษาตามอัธยาศัย เป็นกิจกรรมการเรียนรู้ในวิถีชีวิตประจำวันของบุคคลซึ่งบุคคลสามารถเลือกที่จะเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต ตามความสนใจ ความต้องการ โอกาส ความพร้อม และศักยภาพในการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล ซึ่งการจัดการศึกษานอกระบบเป็นกระบวนการของการศึกษาตลอดชีวิต มีภารกิจสำคัญที่มุ่งให้ประชาชนได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะการศึกษาพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคมซึ่งเป็นสิทธิที่คนทุกคนพึงได้รับ

จากรายงานคุณภาพการจัดการศึกษา ประจำปี 2556 ในเรื่องผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนการศึกษานอกระบบระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานของ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบางกรวย ทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้ (การประกันคุณภาพภายนอก ตัวบ่งชี้ที่ 1.5 มาตรฐานที่ 1 คุณภาพผู้เรียน และผู้รับบริการ , สมศ. 2556) อยู่ในระดับ พอใช้ เมื่อตรวจสอบพบว่าสาเหตุของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ของผู้เรียนต่ำ เนื่องจากผู้เรียนไม่ผ่านมาตรฐานสาระการเรียนรู้ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่สถานศึกษากำหนดไว้ แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการจัดการศึกษาดังกล่าว ของ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบางกรวย ที่ผ่านมา ยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร ผู้วิจัยตระหนักถึงความสำคัญในการบริหารจัดการงาน

วิชาการของสถานศึกษา จึงต้องการที่จะศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานวิชาการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบล เพื่อจะได้นำข้อมูลมานำเสนอเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพงานวิชาการของ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบล ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อันจะส่งผลในการเพิ่มผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในทุกกลุ่มสาระวิชาของผู้เรียนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารงานวิชาการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบล สำนักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบการบริหารงานวิชาการของ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบล สำนักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนนทบุรี จำแนก ตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหรืองานที่รับผิดชอบ และ ประสบการณ์ทำงาน
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และ ข้อเสนอแนะในการบริหารงานวิชาการของ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบล สำนักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนนทบุรี

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาการบริหารงานวิชาการของ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบล สำนักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนนทบุรี ตามขอบข่ายการบริหารงานวิชาการประยุกต์จากโครงสร้างการบริหารงานของสำนักงานการศึกษานอก

ระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ได้เป็น 7 ด้าน ได้แก่ด้านงานส่งเสริมการเรียนรู้หนังสือ ด้านงานการศึกษานอกระบบระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านงานการศึกษาต่อเนื่อง ด้านงานการศึกษาตามอัธยาศัย ด้านการพัฒนาหลักสูตร ด้านการใช้สื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยีทางการศึกษา ด้านงานทะเบียนและวัดผล

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้บริหาร และครู กศน. ของสถานศึกษาศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอทั้ง 6 อำเภอในสังกัด สำนักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนนทบุรี จำนวน 200 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบล จำนวน 52 แห่ง ใน 6 อำเภอ ได้แก่ กศน.อำเภอบางกรวย กศน.อำเภอเมือง กศน.อำเภอบางบัวทอง กศน.อำเภอบางใหญ่ กศน.อำเภอปากเกร็ด กศน.อำเภอไทรน้อย

4. ขอบเขตด้านเวลา

ใช้เวลาดำเนินงานตั้งแต่ ภาคเรียนที่ 2 /2556 ถึง ภาคเรียนที่ 1 / 2557

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีรูปแบบวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) เพื่อศึกษาการบริหารงานวิชาการและเปรียบเทียบการบริหารงานวิชาการ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหรืองานที่รับผิดชอบ และ ประสบการณ์ทำงาน ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการบริหารงานวิชาการ โดยมีประชากร คือ ผู้บริหาร และ ครูศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ จำนวน 200 คน แบ่งออกเป็น ผู้บริหารงานวิชาการ จำนวน 37 คน และ ครูศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตาม

อัยาศัยตำบล จำนวน 163 คน และกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารงานวิชาการ และ ครูศูนย์การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยตำบล ซึ่งสุ่มโดยใช้วิธีการ สุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการไ้ตารางของ เกรชี และ มอร์แกน (อ้างถึงในลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์และ คณะ , 2547: 27) ได้เท่ากับ 132 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะของแบบสอบถาม จำแนก เป็น 3 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เป็นแบบ ตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานวิชาการ ของ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตาม อัธยาศัยตำบล สำนักงานการศึกษานอกระบบและ การศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนนทบุรี จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านส่งเสริมการเรียนรู้หนังสือด้านการศึกษา นอกระบบระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการศึกษา ต่อเนื่อง ด้านการศึกษาตามอัธยาศัย ด้านการพัฒนา หลักสูตร ด้านการใช้สื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยี ทางการศึกษา ด้านทะเบียนและวัดผล มีลักษณะเป็น แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 50 ข้อ และตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และ ข้อเสนอแนะในการบริหารงานวิชาการ ผู้วิจัยวิเคราะห์ ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจง ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การ ทดสอบที (t-test independent) การวิเคราะห์ความ แปรปรวนแบบทางเดียว และทดสอบความแตกต่าง รายคู่ โดยวิธี LSD

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้ ศึกษาตำรา เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการบริหารงานวิชาการ

และศึกษาวิธีการสร้างเครื่องมือ นำแบบสอบถาม ปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจความเหมาะสม เนื้อหาและตรวจแก้ไขสำนวน ภาษา ความถูกต้องของ เนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัย แล้วนำมา ปรับปรุงแก้ไข จากนั้นนำแบบสอบถามไปให้ ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิง เนื้อหา (Content validity) และความสอดคล้องกับ จุดประสงค์ของงานวิจัยโดยหาค่า IOC แบบสอบถาม ฉบับนี้มี ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.66 – 1.00 และนำ แบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบแล้วไปปรับแก้ แล้วนำไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้บริหาร และครู ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอเมืองนนทบุรี จำนวน 30 คน แล้วนำไปหาค่า ความเที่ยงโดยหาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของครอนบาค (α - Cronbach's Coefficient) ได้ค่าความเที่ยง 0.80 นำแบบสอบถามไปจัดพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์แล้ว นำไปเก็บข้อมูลต่อไป

ผลของการวิจัย

1. ผู้บริหารและครูผู้สอนของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบล สำนักงาน การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัด นนทบุรี มีความคิดเห็นว่าการบริหารงานวิชาการของ ศูนย์ฯ โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก โดย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการพัฒนาหลักสูตร รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านส่งเสริมการเรียนรู้หนังสือ ด้านการศึกษาต่อเนื่อง ด้านการศึกษาตามอัธยาศัย ด้านทะเบียนและวัดผลการศึกษา ด้านการศึกษาขั้น พื้นฐาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการใช้สื่อ นวัตกรรม และ เทคโนโลยีทางการศึกษา ดังแสดงใน ตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริหารงานวิชาการของศูนย์ การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบล สำนักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตาม อัธยาศัยจังหวัดนนทบุรีโดยภาพรวม จำแนกตามราย ด้าน

ตารางที่ 2 การทดสอบรายคู่ ความคิดเห็นของ ผู้บริหาร และครูผู้สอน ต่อการบริหารงานวิชาการของศูนย์ การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบล สำนักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตาม อัธยาศัยจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามอายุ ด้านส่งเสริม การเรียนรู้หนังสือ

การบริหารงานวิชาการของศูนย์ การศึกษานอกระบบ และการศึกษิตตาม อัธยาศัยตำบล สำนักงานการศึกษานอก ระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัด นนทบุรี	X̄	S.D.	ระดับ ปฏิบัติ	อายุ	ค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ที่มีต่อการบริหารงานวิชาการของ ศูนย์ฯ ด้านส่งเสริมการเรียนรู้หนังสือ				
					น้อย กว่า หรือ เท่ากับ 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 – 60 ปี	
1. ด้านส่งเสริมการเรียนรู้หนังสือ	4.46	.31	มาก			31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 – 60 ปี	
2. ด้านการศึกษาขั้นพื้นฐาน	4.24	.28	มาก						
3. ด้านการศึกษาต่อเนื่อง	4.46	.30	มาก						
4. ด้านการศึกษาตามอัธยาศัย	4.42	.34	มาก						
5. ด้านการพัฒนาหลักสูตร	4.73	.21	มากที่สุด	น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 30 ปี	4.55	.033	.15*	.29*	
6. ด้านการใช้สื่อวัตกรรม และเทคโนโลยีทางการศึกษา	4.06	.31	มาก	31 – 40 ปี	4.51	-	.12	.26*	
7. ด้านทะเบียนและวัดผลผลการศึกษา	4.33	.29	มาก	41 – 50 ปี	4.10	-	-	.14	
ภาพรวม	4.38	.14	มาก	51 – 60 ปี	4.26	-	-	-	
					X̄	4.55	4.51	4.40	4.26

*p ≤ .05

*p ≤ .05

2. ผู้บริหารและครูผู้สอน ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานวิชาการของศูนย์ฯ ใน ด้านส่งเสริมการเรียนรู้หนังสือ ด้านการศึกษาขั้น พื้นฐาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ ระดับ 0.05 และเมื่อนำไปทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่าผู้บริหารและครูผู้สอนของศูนย์ฯ ที่มีอายุ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี และที่มีอายุ 31 – 40 ปี มี ความคิดเห็นต่อการบริหารงานวิชาการของศูนย์ฯ แ ตกต่างจากอายุ 51 – 60 ปี ส่วนผู้บริหารและ ครูผู้สอน ที่มีอายุ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีความ คิดเห็นต่อการบริหารงานวิชาการของศูนย์ฯ แ ตกต่าง จากที่มีอายุ 41 – 50 ปี ดังแสดงในตารางที่ 2

3. ผู้บริหารและครูผู้สอน ที่มีวุฒิการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานวิชาการ ของศูนย์ฯ ในด้านส่งเสริมการเรียนรู้หนังสือ ด้าน การศึกษาขั้นพื้นฐาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ ที่ระดับ 0.05 และเมื่อนำไปทดสอบความ แตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า ผู้บริหารและ ครูผู้สอน ของศูนย์ฯ ที่สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี แตกต่างกับบุคลากรของศูนย์ฯ ที่สำเร็จการศึกษา ประกาศนียบัตรวิชาชีพครู และ ผู้บริหารและครูที่มีวุฒิ ประกาศนียบัตรบัณฑิตวิชาชีพครู แตกต่างจากผู้สำเร็จ การศึกษาปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ ระดับ 0.05

4. ผู้บริหารและครูผู้สอน ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานวิชาการของศูนย์ฯ ในด้านส่งเสริมการเรียนรู้หนังสือ ด้านการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการศึกษาต่อเนื่อง ด้านพัฒนาหลักสูตร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

5. ผู้บริหารและครูผู้สอน ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานวิชาการของศูนย์ฯ ในด้านส่งเสริมการเรียนรู้หนังสือ ด้านงานการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการศึกษาต่อเนื่อง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 และเมื่อนำไปทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า ผู้บริหารและครูผู้สอน ของศูนย์ฯ ที่มีประสบการณ์การทำงาน 15 ปีขึ้นไป แตกต่างกับที่มีประสบการณ์การทำงาน 1 – 5 ปี และ ผู้บริหารและครูผู้สอน ที่มีประสบการณ์การทำงาน 6 – 10 ปี แตกต่างกับ ที่มีประสบการณ์การทำงาน 11 – 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

6. สรุปข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนางานวิชาการของศูนย์ฯ พบว่า มีผู้ให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 132 คน ดังนี้

- ด้านส่งเสริมการเรียนรู้หนังสือ ควรมีการพัฒนาหลักสูตรสำหรับผู้ไม่รู้อ่านหนังสือ ควรมีการจัดทำแผนการเรียนรู้ และมีการจัดกิจกรรมที่หลากหลาย ควรมีการรายงานผลการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้หนังสืออย่างเป็นระบบ ควรมีการประเมินผลการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้สามารถ ฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาไทย และการคำนวณในชีวิตประจำวันได้

- ด้านการศึกษาขั้นพื้นฐาน ควรมีการติดตามประเมินความก้าวหน้าในการเรียนรู้และพัฒนาการของผู้เรียนควบคู่กับการจัดการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่อง ควรจัดให้มีเอกสารประกอบหลักสูตรที่ใช้ในการเรียนการสอนอย่างพอเพียง เช่น คู่มือครู ครูควรได้รับการ

พัฒนาให้มีความรู้เรื่องการจัดทำแผนปฏิบัติการ และแผนการจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการ โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัยครั้งนี้ได้ดังนี้

1. ผู้บริหารและครูผู้สอน ศูนย์การศึกษาออกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบล สำนักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนนทบุรี ควรพัฒนางานด้านส่งเสริมการเรียนรู้หนังสือ โดยควรมีการประเมินผลการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้สามารถ ฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาไทยและนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้

2. ด้านการศึกษาขั้นพื้นฐาน ควรมีแนวทางการพัฒนาด้านการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยควรมีแผนปฏิบัติการ และแผนการจัดการเรียนรู้ เป็นต้น

3. ด้านการศึกษาต่อเนื่อง ควรมีการ นิเทศ และติดตามผลผู้เรียน ในการนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวัน หรือประกอบอาชีพอย่างต่อเนื่อง

4. ด้านการศึกษาตามอัธยาศัย ควรมีการจัดทำแผนงาน/โครงการ การจัดการศึกษาตามอัธยาศัย ประจำปีที่สอดคล้องตามนโยบายและความต้องการของชุมชน

5. ด้านการพัฒนาหลักสูตร ควรมีการชี้แจง อบรม และนิเทศ ครูผู้สอนให้มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหา จุดมุ่งหมายเนื้อหาสาระของหลักสูตรก่อนนำหลักสูตรไปใช้

6. ด้านการใช้สื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยีทางการศึกษา ควรมีการใช้แหล่งเรียนรู้ในชุมชน ได้แก่ ห้องสมุดประชาชนอำเภอ กลุ่มอาชีพ กลุ่ม O-TOP ภูมิปัญญาท้องถิ่นอย่างหลากหลายและเหมาะสม

7. ด้านทะเบียนและวัดผลผลการศึกษา ควรมีการอบรม และพัฒนาครูให้มีความรู้ความสามารถในการสร้างเครื่องมือในการวัดผล และประเมินได้อย่างมีคุณภาพและเหมาะสม

เอกสารอ้างอิง

จินดา ทรัพย์เมฆ. (2549) ความพึงพอใจของครูในการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. สาขาการบริหารการศึกษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.

ฉรงค์ เบ็ญจศักดิ์. (ม.ป.ป.) การบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4

วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. สาขา การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.

ถนอมรัตน์ สิทธิเสณี. (2550) การบริหารงานวิชาการของโรงเรียนเทศบาล สังกัดเทศบาลเมืองกระทุ่มแบน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

พนัส ด้วงเอก และคณะ. (2555) การบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

บุญเรือง ศรีเหรียญ. (2542) การศึกษาองค์ประกอบทางการศึกษาที่สัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อผลการเรียนรู้และประสิทธิผลของโรงเรียนโดยใช้รูปแบบระดับชั้นลดหลั่นสอดแทรกเชิงเส้น. วิทยานิพนธ์การศึกษาดุสิตบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประภาส เกตุพงษ์พันธุ์. (ม.ป.ป.) การบริหารงานวิชาการของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาดำรง เขต 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท

สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.

ปราโมทย์ บุญมุสิก. (ม.ป.ป.) การบริหารงานวิชาการตามแนวทางโรงเรียนนิติบุคคล ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 1 วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขา การบริหารการศึกษา สมคิด มานะคิด และคณะ. (2554) การบริหารงานด้านวิชาการของผู้บริหารโรงเรียนในทัศนะของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปราจีนบุรี

วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

สนั่น มีสัจธรรม. (2540). หลักสูตรและการบริหารวิชาการ. กรุงเทพฯ : เอสดีเพรส.

ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์. (2547). ระเบียบวิธีการวิจัย /ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์, อัจฉรา ชานีประศาสน์. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.

แบบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
การทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษาจังหวัดสมุทรปราการ
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6

A STYLE OF CONFLICT MANAGEMENT OF THE SCHOOL DIRECTORS
AFFECTING TO EFFECTIVE TEAMWORK OF TEACHERS IN
THE SCHOOLS SAMUTPRAKARN PROVINCE UNDER
THE OFFICE OF SECONDARY SERVICE AREA 6

วชิราภรณ์ แดงวิชัย

บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์, xyzaaa33@gmail.com

บทคัดย่อ:

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับแบบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา 2) ศึกษา
ระดับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษา 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแบบการบริหาร
ความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษา 4) ศึกษาแบบ
การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูใน
สถานศึกษา กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครูในสถานศึกษาจังหวัดสมุทรปราการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 จำนวน 320 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางของเครจซ์และมอร์แกน เทียบ
บัญญัติไตรยางศ์ของแต่ละสถานศึกษา และสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ใน
การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และค่า
ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า 1) แบบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหาร โดยภาพรวมและราย
ด้าน อยู่ในระดับมาก 2) ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครู โดยภาพรวมและรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3)
ความสัมพันธ์ระหว่างแบบการบริหารความขัดแย้งผู้บริหาร กับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครู มี
ความสัมพันธ์ในทางบวกในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) แบบการบริหารความขัดแย้งของ
ผู้บริหาร แบบประนีประนอม (X_1) แบบบังคับ (X_2) แบบประสาน (X_3) แบบร่วมมือ (X_4) แบบราบรื่น (X_5) แบบหลีกเลี่ยง
(X_6) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษาจังหวัดสมุทรปราการ สังกัดสำนักงานเขต
พื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 ได้ร้อยละ 95.80

คำสำคัญ: แบบการบริหารความขัดแย้ง, ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

ABSTRACT:

This research aims to study 1) the level of conflict management style of the school directors, 2) the
level of effective teamwork of teachers in the schools, 3) the relationships between conflict
management style of the school directors and effective teamwork of teachers in the schools, and a
style conflict management of the school directors affecting to effective teamwork of teachers in the
schools. The samples of this study consisted of 320 teachers working in the schools Samutprakarn
province under the office of secondary service area 6. The questionnaire was used for collecting
the data. Percentage, Mean, Standard Deviation, Pearson's Product Moment Correlation

Coefficient, and Multiple Regression Analysis were used for analyzing the data. The research findings were as follows 1) The overall result and each items of a conflict management style of the school directors was high, ranging by the mean scores from high to low: smoothing, confronting, compromising, forcing, and withdrawing. 2) The effective teamwork of teachers, overall result and each items was high, ranging by the mean scores from high to low: coordination, communication, cooperation, continuous improvement, and creative Breakthrough. 3) The relationship between a conflict management style of the school directors and the effective teamwork of teachers were positively with statistically significant at .05. 4) A conflict management style of the school directors in terms of compromising (X_5) forcing (X_7) confronting (X_2) smoothing (X_4) withdrawing (X_3) effect to the effective teamwork of teachers at school in Samutprakarn province under the office of secondary service area 6 in the percentage of 95.80.

KEYWORDS: Conflict Management, Effective teamwork

1. บทนำ

โลกในยุคปัจจุบันเป็นยุคโลกาภิวัตน์ที่มีความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว จำเป็นที่แต่ละประเทศต้องเรียนรู้ที่จะปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาและเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับความท้าทายของกระแสโลก โดยปัจจัยสำคัญที่จะเผชิญการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายดังกล่าว ได้แก่ คุณภาพของคน (สุวัฒน์ อินทวงศ์, 2550, หน้า 1) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 มาตรา 6 ระบุว่าจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2554, หน้า 4) แต่เนื่องจากสภาพการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ศาสนาและการศึกษาในปัจจุบัน ทำให้องค์กรทุกประเภท รวมทั้งสถานศึกษาต้องปรับเปลี่ยนวิธีการในการบริหารงาน เพื่อให้้องค์กรมีความคล่องตัวมีความสามารถในการปรับตัว ตลอดจนมีความพร้อมที่จะเรียนรู้และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ซึ่งจากปัจจัยพื้นฐานทางด้านการบริหารงาน ทั้ง 4 ด้าน คือ คน เงิน เครื่องมือ และการบริหารจัดการ การที่คนจะปฏิบัติงานได้สำเร็จและมีประสิทธิภาพนั้น ผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชาจะต้องมีแนวทางที่จะสามารถจูงใจให้

คนทำงานอย่างทุ่มเทกำลัง ความสามารถของตน จัดคนให้เหมาะสมกับงาน (Put the right man on the right job) เพื่อให้ผลงานที่มีคุณภาพอันจะเกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กรหรือหน่วยงาน (เฉลย ภูมิพันธุ์, 2549, หน้า 1)

การปฏิรูปการศึกษาตามแนวทางของกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งมุ่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลง องค์กรประกอบในการจัดการการศึกษา ฉะนั้นในการบริหารงานใดๆ ก็ตาม การมีประสิทธิภาพของงาน เป็นสิ่งที่ผู้บริหารมีความปรารถนาที่จะให้ได้มาอย่างยิ่งสำหรับองค์กรตนเอง แต่ในทางปฏิบัติแล้ว ผลสำเร็จของการบริหารงานจะไม่มีประสิทธิภาพตามที่ผู้บริหารคาดหวังเสมอไป อาจมีอุปสรรค ปัญหาจะมากหรือจะน้อยก็ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ของแต่ละองค์กร ความขัดแย้งเป็นสิ่งยากที่จะหลีกเลี่ยง トラブルที่เราจะต้องอาศัยคนเป็นตัวขับเคลื่อนประสิทธิภาพของงานจึงจำเป็นที่เราจะต้องทำความเข้าใจความขัดแย้งแปลงสภาพความขัดแย้งให้เป็นประโยชน์ในการบริหารองค์กร บางโอกาสความขัดแย้งก็มีความจำเป็น เพราะความขัดแย้งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง หากองค์กรใดไม่มีการเปลี่ยนแปลง องค์กรนั้นก็ จะไม่มีความก้าวหน้า นुकคส่วนมากเมื่อกกล่าวถึงความขัดแย้ง ก็จะมีความรู้สึกที่ไม่ดีโดยคิดว่าความร่วมมือเท่านั้น เป็นสิ่งที่ดี ความขัดแย้งเป็นเรื่องปกติวิสัยอย่างหนึ่ง ที่ต้องเกิดขึ้นและมีอยู่ในองค์กร การที่คนต้องทำงานร่วมกัน ความแตกต่างย่อมเกิดขึ้นได้เสมอ เพราะคนเรามีความแตกต่างกันในการการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร และ

ด้านค่านิยม อันเป็นภูมิหลัง ประสบการณ์ และความเชื่อถือ เป็นมูลฐานต่างกัน (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2540, หน้า 1 ; อ้างถึงใน พิพิธ สุวรรณสิงห์, 2550, หน้า 33) ผู้บริหารในฐานะหัวหน้าหน่วยงานที่จัดการศึกษาตามแนวนโยบายระดับชาติแล้วนำมาขยายผลสู่การปฏิบัติให้ถึงนักเรียน ซึ่งเป็นจุดหมายสูงสุดของการบริหารสถานศึกษา งานทั้งปวง การบริหารงานในระบบราชการไทยค่อนข้างซับซ้อน มีส่วนทำให้เกิดความขัดแย้งได้ง่าย ผู้บริหารจะต้องเป็นผู้ประสานงานทุกฝ่ายเพื่อขับเคลื่อนให้เกิดงานที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการที่จะจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นให้ได้ที่เหมาะสม หรือจัดระดับความขัดแย้งให้มีความพอเหมาะสม ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นก็จะส่งเสริมในทางสร้างสรรค์ตรงกันข้าม ถ้าผู้บริหารไม่สามารถจัดการกับความขัดแย้งให้อยู่ในระดับที่พอเหมาะได้ ความขัดแย้งก็จะเป็นตัวทำลายองค์กร โดยทำให้บุคคลในองค์กรมีความเฉื่อยชา เกิดการแบ่งกลุ่มแบ่งพวก เกิดความคับข้องหมองใจ การสื่อสารถูกบิดเบือน ผลงานหรือการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพลดลง รวมทั้งทำลายขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน ยิ่งสถานศึกษาหรือหน่วยงานที่มีคนเป็นจำนวนมาก กลไกการทำงานยิ่งซับซ้อนสับสน โอกาสที่จะเกิดความขัดแย้งยิ่งเพิ่มขึ้น (David W Johnson & Frank P Johnson, 1987, p.2 ; อ้างถึงใน นริศกรุงกาญจนา, 2549, หน้า 4)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 มีผู้บริหารสถานศึกษาที่มีตำแหน่งเป็นผู้อำนวยการสถานศึกษา ซึ่งมีความแตกต่างกันมากในด้านความพร้อม บางโรงเรียนมีขนาดเล็ก บางโรงเรียนมีขนาดใหญ่ ผู้บริหารจะต้องใช้ความสามารถอย่างสูงในการบริหารสถานศึกษาให้ไปสู่เป้าหมายความสำเร็จตามนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ บุคคล 3 กลุ่ม คือ ผู้บริหารสถานศึกษา รองผู้บริหารสถานศึกษา และครู (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6,

ออนไลน์, 2554) ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับแนวคิดและความเชื่อของแต่ละบุคคล บางคนมองความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ไม่ดีเป็นของคู่กับความรุนแรง สำหรับกลุ่มบุคคลบางกลุ่มในปัจจุบันมีแนวความคิดว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ปกติที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ ความขัดแย้งบางอย่างเป็นสิ่งที่ดีเพราะช่วยกระตุ้นให้คนพยายามแก้ปัญหา โดยเปลี่ยนความขัดแย้งให้มีประโยชน์และสร้างสรรค์ (นภาพร คุณแสน, ออนไลน์, 2556) ซึ่งหากผู้บริหารสามารถใช้กระบวนการบริหารที่นำความขัดแย้งมาสู่ความร่วมมือร่วมใจ และสามารถสร้างทีมงานได้ ย่อมช่วยให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ

จากเหตุผลข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา เรื่องแบบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษา จังหวัดสมุทรปราการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 เพื่อจะได้ทราบถึงความสัมพันธ์ของทั้งสองตัวแปรว่ามีความสัมพันธ์กันในลักษณะใด อันจะเป็นประโยชน์ต่อสถานศึกษาในการนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้พัฒนา ปรับปรุงระบบการบริหารงานที่จะทำให้สมาชิกในองค์กรมีการร่วมมือร่วมใจทำงานในสถานศึกษาอย่างมีความสุข และมีประสิทธิภาพอันจะส่งผลให้สถานศึกษาบรรลุเป้าหมายด้วยเช่นกัน

2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับแบบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาจังหวัดสมุทรปราการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6

2.2 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษาจังหวัดสมุทรปราการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6

2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแบบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษากับ

ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษา จังหวัดสมุทรปราการ สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6

2.4 เพื่อศึกษาแบบการบริหารความขัดแย้งของ ผู้บริหารสถานศึกษา ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ ทำงานเป็น ทีมของครูในสถานศึกษาจังหวัด สมุทรปราการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6

3 วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร ได้แก่ ครูในสถานศึกษาจังหวัด สมุทรปราการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 จำนวน 25 แห่ง รวมประชากร ทั้งหมด 1,817 คน

2) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครูที่คัดเลือกจากกลุ่ม ประชากร ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 320 คน โดยกำหนด ขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางของเครจซ์และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, p. 608) เทียบบัญญัติ ไตรยางศ์ของแต่ละสถานศึกษา และสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

3.2 ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรต้น ได้แก่ แบบการบริหารความ ขัดแย้งของผู้บริหารตามแนวคิดของ จอห์นสัน และ จอห์นสัน (Johnson & Johnson, 1994, pp. 337-339) ประกอบด้วย (1) แบบบังคับ (2) แบบประสานร่วมมือ (3) แบบหลีกเลี่ยง (4) แบบราบรื่น (5) แบบ ประนีประนอม

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงาน เป็นทีมของครูตามแนวคิดของรูมิก (Romig, 1996, pp. 113 - 115) ประกอบด้วย (1) การติดต่อสื่อสาร (2) การร่วมมือ (3) การประสานงาน (4) การมีความคิด สร้างสรรค์ (5) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบ แบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูลด้านประสิทธิภาพใน การทำงานของการเป็นครู ขนาดของสถานศึกษา ลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ(Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแบบการบริหาร ความขัดแย้งของผู้บริหาร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 จำนวน 5 แบบ คือ แบบ บังคับ แบบประสานร่วมมือ แบบหลีกเลี่ยง แบบราบรื่น และแบบประนีประนอม ลักษณะเป็นแบบสอบถาม มาตรฐานประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ (Best & Kahn, 1993, pp. 246-250)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการทำงานเป็น ทีมของครูในสถานศึกษาจังหวัดสมุทรปราการ สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 จำนวน 5 ด้านคือการติดต่อสื่อสาร การร่วมมือ การ ประสานงาน การมีความคิดสร้างสรรค์ และการ ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ลักษณะเป็นแบบสอบถาม มาตรฐานประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ (Best & Kahn, 1993, pp. 246-250)

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

1) วิเคราะห์ ข้อมูลพื้นฐาน ของ ผู้ตอบ แบบสอบถาม โดยใช้การแจกแจงความถี่และหาค่า ร้อยละ

2) การวิเคราะห์ระดับแบบการบริหารความ ขัดแย้งของผู้บริหาร และระดับประสิทธิภาพ การ ทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษาจังหวัด สมุทรปราการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน และการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ตาม เกณฑ์ของบุญชม ศรีสะอาด (2545, หน้า 23)

3) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแบบการ บริหารความขัดแย้งของผู้บริหารกับประสิทธิภาพการ ทำงานเป็น ทีมของครูในสถานศึกษาจังหวัด สมุทรปราการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6

มัธยมศึกษา เขต 6 ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

4) การวิเคราะห์แบบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษาจังหวัดสมุทรปราการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 6 ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (stepwise multiple regression analysis)

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) สถิติพื้นฐาน

ค่าร้อยละ (percentage), ค่าเฉลี่ย (mean), ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

2) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient), การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (stepwise multiple regression analysis)

4 สรุปผลการวิจัย

4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ต่ำกว่า 10 ปี มากที่สุด จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 37.19 รองลงมาคือ 10-20 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 32.19 และมีประสบการณ์ 21 ปีขึ้นไป จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 30.63 ขนาดสถานศึกษาขนาดใหญ่ มากที่สุด จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 41.56 รองลงมา ขนาดใหญ่พิเศษ 100 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 และขนาดกลาง จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 19.69 ส่วนลำดับสุดท้ายคือ ขนาดเล็ก จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50

4.2 ผลของการศึกษาแบบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารในสถานศึกษาจังหวัดสมุทรปราการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ แบบราบรื่น รองลงมาคือ แบบประสานร่วมมือ และแบบ

ประนีประนอม ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้ายคือ แบบหลีกเลี่ยง

4.3 ผลการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษาจังหวัดสมุทรปราการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 โดยภาพรวมและรายด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ การประสานงาน รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร และการร่วมมือ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้ายคือ การมีความคิดสร้างสรรค์

4.4 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแบบการบริหารความขัดแย้งผู้บริหารกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษาจังหวัดสมุทรปราการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 มีความสัมพันธ์ในทางบวกในระดับมาก ($r_{xy} = .963$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.5 ผลการศึกษาแบบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหาร แบบประนีประนอม (X_1) แบบบังคับ (X_2) แบบประสานร่วมมือ (X_3) แบบราบรื่น (X_4) แบบหลีกเลี่ยง (X_5) ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษาจังหวัดสมุทรปราการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 ได้ร้อยละ 95.80 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .979 โดยมีค่าประสิทธิภาพในการพยากรณ์ (R^2) ในภาพรวมเท่ากับ .958 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (S.E._e) เท่ากับ .11755 สามารถร่วมกันทำนาย ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษาจังหวัดสมุทรปราการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 เขียนเป็นสมการในรูปแบบคะแนนมาตรฐานได้คือ

$$Zy = .651X_1 + .131X_2 + .167X_3 + .095X_4 + .026X_5 \quad (1)$$

5 อภิปรายผล

5.1 จากการศึกษาแบบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารในสถานศึกษาจังหวัดสมุทรปราการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของจิระพงศ์ สุภศิริ (2552, หน้า 70-77) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สมุทรปราการ เขต 1 พบว่าพฤติกรรมการใช้ทักษะการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริหารในสถานศึกษาจังหวัดสมุทรปราการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 ให้ความสำคัญกับความขัดแย้ง และมีการบริหารความขัดแย้งในระดับที่เหมาะสม โดยใช้เทคนิควิธีการอย่างใดอย่างหนึ่ง มีทั้งการกระตุ้นความขัดแย้ง การลดความขัดแย้ง และการหาวิธีการแก้ไขความขัดแย้ง เข้าใจถึงสถานการณ์ ใช้เทคนิควิธีการใด เพื่อให้ผู้ที่อยู่ในหน่วยงานนั้นมีความสุข และพร้อมที่จะทำการพัฒนาหน่วยงานต่อไป (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6, 2556, หน้า 42)

5.2 จากการศึกษาแบบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารในสถานศึกษาจังหวัดสมุทรปราการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 แบบบรรยาย อยู่ในระดับมาก และอยู่ในอันดับที่ 1 สอดคล้องกับงานวิจัยของ นพพล บรรณทอง (2547, หน้า 59-66) ได้ทำการศึกษาการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า การแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหาร แบบบรรยาย มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริหารในสถานศึกษาจังหวัดสมุทรปราการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 มีการยอมเสียสละในสิ่งที่จะทำให้เกิดปัญหาในการทำงาน มีการคำนึงถึงความต้องการ ความพอใจของผู้ร่วมงานเป็นสำคัญ รักษาสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้ร่วมงานเอาไว้ เพื่อให้เกิดปัญหาในการทำงานน้อยที่สุด

ถึงแม้จะไม่บรรลุเป้าหมายของการทำงานโดยที่ทุกฝ่ายมีพฤติกรรมกระเน้นการเอาใจผู้อื่น เป็นผู้เสียสละ ไม่ต้องการให้เกิดการบาดหมางใจ ระหว่างบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากการตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบเห็นได้ว่าผู้บริหารพยายามทำตามความคิดเห็นของผู้อื่น ถ้าเห็นว่ามีค่าสำคัญมากมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้าน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6, 2556, หน้า 43)

5.3 จากการศึกษาแบบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารในสถานศึกษาจังหวัดสมุทรปราการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 แบบหลักหนี อยู่ในระดับมาก และอยู่ในลำดับสุดท้าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิพิช สุวรรณสิงห์ (2550, หน้า 68-78) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศุวธานี พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาใช้วิธีการบริหารความขัดแย้งแบบหลักหนี อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริหาร ในสถานศึกษาจังหวัดสมุทรปราการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 บางท่านได้มีการได้มีการบริหารโดยการหลีกเลี่ยงการปะทะคารมและยังมีพฤติกรรมที่แสดงออก โดยการไม่ต้องการนำปัญหาที่เกี่ยวข้องให้เกิดความวุ่นวาย จึงมีการหลีกเลี่ยงปัญหา อาจแสดงออกโดยการเลื่อนเวลาในการแก้ปัญหาออกไป โดยเชื่อว่าความขัดแย้งจะลดลงเมื่อเวลาผ่านไป (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6, 2556, หน้า 44)

5.4 จากการศึกษา ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษาจังหวัดสมุทรปราการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 โดยภาพรวมและรายด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ เรณู เชื้อสะอาด (2552, หน้า 64-71) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การทำงานเป็นทีมด้านวิชาการของพนักงานครูในโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริหารในสถานศึกษาจังหวัดสมุทรปราการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 มีการทำงาน

ร่วมกันเป็นกลุ่ม ซึ่งเกิดจากความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันโดยมีปฏิภิกิริยาซึ่งกันและกันมีความรู้สึกร่วมกัน โดยที่ครุมีความยึดมั่นและมีความพึงพอใจในการทำงานร่วมกัน มีปฏิสัมพันธ์หรือมีการติดต่อสื่อสารกันระหว่างสมาชิก ในทีมงานช่วยกันทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพและมีส่วนร่วม ต่างมีความพอใจในการทำงาน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6, 2556, หน้า 44)

5.5 จากการศึกษา ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษาจังหวัดสมุทรปราการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 ด้านการประสานงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และอยู่ในอันดับที่ 1 สอดคล้องกับงานวิจัยของสุวัฒน์ อินทวงศ์ (2550, หน้า 70-80) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงกับการทำงานเป็นทีมตามการรับรู้ของครูผู้สอนโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย พบว่า ด้านการประสานงาน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากผู้บริหารในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 ได้มีการวางกรอบการบริหาร โดยให้ครูมีน้ำใจต่อกันโดยให้มีการพึ่งพซึ่งกันและกัน ในการปฏิบัติงาน มีกำหนดหน้าที่การทำงานของผู้ร่วมงานอย่างชัดเจน วางแผนกำหนดแนวปฏิบัติงานที่เป็นระบบ เพื่อให้การทำงานร่วมกันของผู้ร่วมงานบรรลุเป้าหมาย มีการจัดระเบียบวิธีการทำงาน เพื่อให้งานและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ร่วมมือปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว ไม่ทำงานซ้อนกัน ขัดแย้งกันหรือหลอกล้อกัน เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กรนั้นอย่างสมานฉันท์ และมีประสิทธิภาพ (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6, 2556, หน้า 43)

5.6 จากการศึกษา ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษาจังหวัดสมุทรปราการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 ด้านการมีความคิดสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และอยู่ในอันดับสุดท้าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ

สิริรัตน์ แก้วสมบัติ (2553, หน้า 76-93) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงาน เป็นทีมของครู กับ ประสิทธิภาพของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลย เขต 2 พบว่าการทำงานเป็นทีมของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลย เขต 2 ด้านการมีความคิดสร้างสรรค์อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากผู้บริหารในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 มีการสร้างนวัตกรรม ในการทำงานเพื่อการแก้ปัญหา ด้วยวิธีการใหม่ๆ อย่างสร้างสรรค์ คิดค้นวิธีการแก้ปัญหาที่ต่างไปจากรูปแบบเดิมๆ ด้วยวิธีที่หลากหลาย ความสามารถในการมองเห็นความสัมพันธ์ต่างๆ โดยมีสิ่งเร้าเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการคิดใหม่ๆ โดยมีสิ่งเร้าจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการคิดใหม่ๆ ต่อปัญหาที่เกิดขึ้นและนำไปปฏิบัติได้จริง จึงเป็นการพัฒนาความคิด สร้างสรรค์ เพื่อปรับปรุงงาน และเป็นการเพิ่มผลผลิตอีกด้วย (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6, 2556, หน้า 45)

5.7 ผลการวิจัยพบว่า แบบการบริหารความขัดแย้งกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษาจังหวัดสมุทรปราการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 มีความสัมพันธ์ในทางบวกในระดับมาก ($r_{xy} = 0.963$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ มาลัยภรณ์ นุตรดี (2550, หน้า 79-92) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารกับประสิทธิภาพการทำงาน เป็นทีมของครู ผลการศึกษา พบว่าการติดต่อสื่อสารกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูมีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการมีประสิทธิภาพของงาน สามารถมองได้จากผลสำเร็จของการบริหารงาน ซึ่งอาจเกิดอุปสรรคหรือปัญหาซึ่งก็ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ของแต่ละองค์กร ความขัดแย้งเป็นสิ่งยากที่จะหลีกเลี่ยง ครอบงำที่เราจะต้องอาศัยคนเป็นตัวขับเคลื่อนประสิทธิภาพของงาน จึงจำเป็นที่เราจะต้อง ทำความรู้จักและเข้าใจความขัดแย้ง ในการบริหารองค์กร บางโอกาสความขัดแย้งก็

มีความจำเป็น เพราะความขัดแย้งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง หากองค์กรใด ไม่มีการเปลี่ยนแปลง องค์กรนั้นก็จะไม่มีความก้าวหน้า บุคคลส่วนมากเมื่อกล่าวถึงความขัดแย้งก็จะ มีความรู้สึกที่ไม่ดีโดยคิดว่า ความร่วมมือเท่านั้นเป็นสิ่งที่ดี ความขัดแย้งเป็นเรื่องปกติ การที่คนต้องทำงานร่วมกัน ความแตกต่างย่อมเกิดขึ้นได้เสมอ เพราะคนเรามีความแตกต่างกันในการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร และด้านค่านิยม อันเป็นภูมิหลัง ประสบการณ์ และความเชื่อถือ เป็นมูลฐานต่างกัน ในการที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้อย่างมี คุณภาพต่ออาศัยความร่วมมือร่วมใจจากบุคลากรทุกฝ่ายในสถานศึกษา โดยเฉพาะการทำงานเป็นทีม ถือเป็นพื้นฐานสำคัญของความสำเร็จในการบริหารจัดการของผู้บริหาร ซึ่งจะประสบความสำเร็จให้บรรลุ เป้าหมาย ได้หรือไม่ นั้นมีปัจจัยหลายๆ ประการที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม อย่งไรก็ตาม ในการทำงานหรือการดำเนินงานตามกระบวนการบริหาร ไม่ว่าจะประสบความสำเร็จลงได้ หากปราศจากความร่วมมือของบุคลากรทุกคนในหน่วยงานที่เกิดการร่วมมือร่วมใจในการทำงาน หรือการทำงานเป็นทีม จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้บริหารทั้งหลายควรหันมาให้ความสำคัญเป็นอย่างมากเพราะการทำงานทั้งหลายยังคงต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรทุกฝ่าย จึงจะทำให้องค์กร สามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 ได้มีการทำงานร่วมกันเป็นทีมโดยที่หลายๆ ฝ่ายประสานสัมพันธ์กัน มีความเข้าใจกันปฏิบัติงานเป็นทีม โดยทุกฝ่าย ได้มีส่วนร่วมกำหนดทิศทางเป้าหมายที่ชัดเจนมีข้อมูลสนับสนุน ร่วมกันมองปัญหา วิเคราะห์กำหนด ยุทธศาสตร์ ลงมือถือปฏิบัติ ตรวจสอบและประเมินผล ร่วมกัน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6, 2556, หน้า 46)

5.8 ผลการวิจัยพบว่าแบบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหาร แบบประนีประนอม (X_1) แบบบังคับ (X_2) แบบประสานร่วมมือ (X_3) แบบราบรื่น (X_4) แบบหลีกเลี่ยง (X_5) สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษาจังหวัดสมุทรปราการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจากว่า ผู้บริหารในสถานศึกษาจังหวัดสมุทรปราการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 มีหลักการในการบริหาร และวิธีการลดความขัดแย้ง ในองค์กร มีการดำเนินการ เพื่อให้ความขัดแย้งอยู่ในระดับที่เหมาะสม โดยใช้เทคนิควิธีการอย่างใดอย่างหนึ่ง มีทั้งการกระตุ้นความขัดแย้ง การลดความขัดแย้ง และการหาวิธีการแก้ไขความขัดแย้ง ซึ่งผู้บริหารมีความสามารถในการตัดสินใจ ได้ว่าสถานการณ์ใดควรใช้เทคนิควิธีการใด เพื่อให้ผู้ที่อยู่ในหน่วยงาน นั้นมีความสุข และพร้อมที่จะทำการพัฒนาหน่วยงานให้เกิดประสิทธิภาพ (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6, 2556, หน้า 47-48)

6 ข้อเสนอแนะ

6.1 ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1) จากการศึกษาพบว่า แบบการบริหารความขัดแย้ง ของผู้บริหารของครูในสถานศึกษาจังหวัดสมุทรปราการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 แบบหลีกเลี่ยง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสุดท้าย ดังนั้น ผู้บริหารควรจะต้องเข้าไปเพื่อมีส่วนร่วมหรือเข้าไปเกี่ยวข้องกับปัญหาความขัดแย้ง และต้องเข้าไปมีส่วนร่วมรับรู้เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้น เพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้ง

2) จากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษาจังหวัดสมุทรปราการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 ด้านการมีความคิดสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าทุกด้าน ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรมีการนำการ

สร้างนวัตกรรมในการทำงานมาใช้เพื่อการแก้ปัญหาด้วยวิธีการใหม่ๆ อย่างสร้างสรรค์ คิดค้นวิธีการแก้ปัญหาที่ต่างไปจากรูปแบบเดิมๆ ด้วยวิธีที่หลากหลาย ความสามารถในการมองเห็นความสัมพันธ์ต่างๆ โดยมีสิ่งเร้าเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการคิดใหม่ๆ

3) จากการศึกษาค้นคว้า พบว่า แบบการบริหารความขัดแย้งกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครู ในสถานศึกษาจังหวัดสมุทรปราการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 มีความสัมพันธ์ในทางบวกในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษารวมทั้งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรมีการผลักดันงานไปในทิศทางเดียวกันเพื่อวัตถุประสงค์เดียวกัน ทำให้สอดคล้องไปสู่ความสำเร็จอย่างมีคุณภาพ โดยยึดแนวทางการแสดงออกของผู้บริหารในการจัดการแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้น เพื่อให้ระดับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นมีความเหมาะสม เกิดประโยชน์ในการบริหารงาน

4) จากการศึกษาค้นคว้า พบว่า แบบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหาร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครู ในสถานศึกษาจังหวัดสมุทรปราการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษารวมทั้งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรมีการดำเนินงานการนำหลักการบริหารความขัดแย้งมาใช้ เพราะความขัดแย้งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง หากองค์กรใด ไม่มีการเปลี่ยนแปลง องค์กรนั้นก็ จะไม่มีความก้าวหน้า ซึ่งในการทำงานหรือการดำเนินงานตามกระบวนการบริหาร ไม่อาจประสบความสำเร็จได้หากปราศจากความร่วมมือของบุคลากรทุกคนในหน่วยงานที่เกิดการร่วมมือร่วมใจในการทำงาน

6.2 ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครู ในสถานศึกษา จังหวัดสมุทรปราการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6

2) ควรศึกษาแนวทางการเสริมสร้าง แบบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารของครู ในสถานศึกษา จังหวัดสมุทรปราการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6

3) ควรศึกษากลยุทธ์ในการเสริมสร้าง ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครู ในสถานศึกษา จังหวัดสมุทรปราการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6

4) ควรศึกษากลยุทธ์ในการเสริมสร้าง การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหาร แบบหลักหนี ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครู ในสถานศึกษา จังหวัดสมุทรปราการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6

5) ควรศึกษาเรื่องนี้ ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขตอื่น

เอกสารอ้างอิง

จิระพงศ์ สุภศรี. (2552). ทักษะการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

เฉลย ภูมิพันธุ์. (2549). การจูงใจในการทำงาน. วารสารวิชาการคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด, 1(1),1-12.

นพปฎล บรรณทอง. (2547). การแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี เขต 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

นภาพร คุณแสน. (2556). ความขัดแย้ง111 [ออนไลน์]. เข้าถึงข้อมูล วันที่ 23 มิถุนายน 2556. จาก

- <http://krukheao1.blogspot.com/>
- นริศร กรุงกาญจนา. (2549). การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- พิพิธ สุวรรณสิงห์. (2550). การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุดรธานี. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- มาลัยภรณ์ บุตรดี. (2550). ความสัมพันธ์ ระหว่างการติดต่อสื่อสารกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครู : ศึกษาเฉพาะกรณีครูของโรงเรียนอัสสัมชัญธนบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- เรณู เชื้อสะอาด. (2552). การทำงานเป็นทีมด้านวิชาการของพนักงานครูในโรงเรียน สังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สิริรัตน์ แก้วสมบัติ. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมของครูกับประสิทธิผลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษเลย เขต 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- สุวัฒน์ อินทวงศ์. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการทำงานเป็นทีมตามการรับรู้ ของครูผู้สอน โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6. (2554). อำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา [ออนไลน์]. เข้าถึงข้อมูลวันที่ 15 ธันวาคม 2555. จาก [http:// www.spm6.go.th](http://www.spm6.go.th).
- _____. (2556). คู่มือการบริหารคุณภาพการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6. ฉะเชิงเทรา: สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6.
- _____. (2556). รายงานประจำปีของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 (SAR). ฉะเชิงเทรา: สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2554). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553. กรุงเทพฯ: สกายนุเคราะห์.
- Best, J.W., & J.V. Kahn. (1993). Research in Education (3 rd ed.). Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice- Hall.
- Johnson, D. W. & Johnson, F. P. (1994). Joining Together : Group Theory and Group Skills. (5thed.). Needham Heights, MA : Allyn and Bacon.
- Krejcie. R.V. & Morgan. D.V. (1970). Determining Sample Size for Research Activities Educational and Psychological Measurement. November, p. 608.
- Romig, D.A. (1996). Breakthrough teamwork : Outstanding result using structured teamwork. Chicago : Irwin.

สมรรถนะครูที่พึงประสงค์ระดับประถมศึกษาตามทัศนะของครูโรงเรียนสังกัดสำนักงาน เทศบาลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

Desirable Teacher Competency in Primary Level to Teachers' Opinions in School under The Office of Plai Bang Municipality, Bangkrui, Nonthaburi

สุกัญญา สุดำรัตน์

บทคัดย่อ:

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาสมรรถนะครูที่พึงประสงค์ระดับประถมศึกษาตามทัศนะของครูโรงเรียนสังกัดสำนักงานเทศบาลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีเพศ อายุ วุฒิ การศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันที่มีต่อสมรรถนะครูที่พึงประสงค์ระดับประถมศึกษาตามทัศนะของครูโรงเรียนสังกัดสำนักงานเทศบาลปลายบาง 3) เพื่อหาแนวทางและข้อเสนอแนะในการส่งเสริมสมรรถนะครูที่พึงประสงค์ระดับประถมศึกษาโรงเรียนสังกัดสำนักงานเทศบาลปลายบาง กลุ่มตัวอย่างคือครูจำนวน 68 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test , One-way ANOVA และLSD

ผลการวิจัยได้ข้อสรุปดังนี้ 1) สมรรถนะครูที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก สมรรถนะหลัก 5 ด้าน คือ ด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพครูมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการบริการที่ดี ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานและด้านการพัฒนาตนเอง 2) ผลการเปรียบเทียบครูที่มีเพศ อายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะครูที่พึงประสงค์ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนวุฒิการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงานไม่ต่างกัน 3) แนวทางและข้อเสนอในการส่งเสริมสมรรถนะครูระดับประถมศึกษาโรงเรียนสังกัดสำนักงานเทศบาลปลายบาง คือ กองการศึกษาเทศบาลปลายบาง ควรจัดประชุมกับผู้บริหารโรงเรียนสังกัดเทศบาลปลายบาง หาแนวทางพัฒนาบุคลากร ในการทำงานเป็นทีมเชิงรุก มุ่งผลสัมฤทธิ์ของนักเรียนสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ และจัดประชุม สัมมนาแนวทางการปฏิบัติงานในองค์กรการศึกษาอย่างมืออาชีพ

คำสำคัญ : สมรรถนะครู สมรรถนะครูที่พึงประสงค์ ระดับประถมศึกษา เทศบาล

ABSTRACT:

The purposes of this research were to 1) study desirable Teacher Competency In Primary Level To Teachers' Opinions In School Under The Office Of Plai Bang Municipality, Bangkrui, Nonthaburi 2) compare Teachers' opinions by the variables of gender, age, educational background and working experience to desirable Teacher Competency In Primary Level To 2 Teachers' Opinions In School Under The Office Of Plai Bang Municipality, Bangkrui, Nonthaburi 3) find out guidelines and suggestions to develop desirable teacher competency. Representative sample groups were 68 teachers. Data was gathered by questionnaires and analyzed by descriptive statistic methods which were frequency distribution, percentage, mean and standard deviation. Data was quantitatively analyzed for hypothesis tests which were T-Test, one way ANOVA and LSD at a significant statistic level of .05. The study could be concluded as follow. 1) Overall perspective and procedures steps of desirable Teacher Competency In Primary Level To Teachers' Opinions In School Under The Office Of Plai Bang Municipality, Nonthaburi were in high level for 5 items in Core Competency. The highest to the lowest mean was Teacher's Ethics and Integrity, Service-Mind,

Teamwork, Achievement Motivation, and Expertise. 2) Comparison results for teachers' opinions who had different gender, different age had a statistically significant different level at .05. Educational background and Working experience were not different in statistic. 3) Guidelines to develop desirable Teacher Competency In Primary Level In School Under The Office Of Plai Bang Municipality : The Office Of Plai Bang Municipality should have a meeting with administrators of six schools under the Office Of Plai Bang Municipality that can identify guidelines to develop continuously with their teachers which go through the academically successful learning of students.

KEYWORDS: Teacher competency, Desirable Teacher Competency, Primary Level, Municipality.

1. บทนำ

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555 –2559 ได้กล่าวไว้ว่า ภายใต้สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อทิศทางการพัฒนาประเทศไทยที่ต้องเผชิญกระแสที่ผันผวนทั้งภายในและภายนอก จึงต้องเร่งสร้างภูมิคุ้มกันเพิ่มขึ้นในมิติการพัฒนาในด้านต่างๆ เพื่อป้องกันปัจจัยเสี่ยงที่สังคมไทยต้องเผชิญ และเสริมรากฐานของประเทศด้านต่างๆให้เข้มแข็ง การพัฒนาคนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคศตวรรษที่ 21 ยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงในทุกด้าน ทุกบริบทสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ การเมือง การปกครอง เทคโนโลยี และการสื่อสาร โลกไร้พรมแดนที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว การศึกษา ยังคงเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาคน พัฒนาคุณภาพชีวิตที่เชื่อมโยงกันทั่วประเทศทั่วโลก ให้สามารถดำรงชีวิตท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงนี้ได้อย่างยั่งยืน ทั้งการศึกษาในระบบ นอกกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย รวมถึงการศึกษาดูตลอดชีวิต บุคคลที่มีบทบาทต่อกระบวนการพัฒนาการศึกษาและการพัฒนาการเรียนรู้ที่ทำให้เกิดผลผลิตที่มีคุณค่าเปี่ยมด้วยประสิทธิภาพ บุคคลนั้นคือ ครู เพราะคุณภาพของผู้เรียนขึ้นอยู่กับคุณภาพของครู(Hanushek, Eric A., and Steven G. Rivkin. 2010.) ครูจะได้รับการพัฒนาคุณภาพ มีศักยภาพ เป็น “ครูเพื่อศิษย์” อย่างสมบูรณ์ มีทักษะการเรียนรู้และต้องเรียนรู้ตลอดชีวิต เพราะเป็นการเรียนรู้เพื่อชีวิตของตนเอง และเรียนรู้ระหว่างเป็นครูเป็นการเรียนรู้อย่างมีศักดิ์ศรีสำหรับการเป็นครูเพื่อศิษย์และ

เพื่อการดำรงชีวิตของความเป็นครูของตนเอง (วิจารณ์ พานิช,2551) พร้อมทั้งต้องมีสมรรถนะและความเชี่ยวชาญในการทำงานที่ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ดีต่อการทำงานที่เน้นทักษะมากกว่าความรู้ ดังนั้นสำนักงานคณะกรรมการการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา จึงได้กำหนดคุณศาสตร์การพัฒนาคุณภาพครูยุคใหม่ มีรูปแบบและวิธีการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษามุ่งเน้นให้มีสมรรถนะตามมาตรฐานตำแหน่ง และมาตรฐานวิชาชีพทั้งสมรรถนะหลัก และสมรรถนะประจำสายงาน (วีระชัย จิระชาติ,2549) ซึ่งสอดคล้องกับทางสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ตามนโยบายกระทรวงศึกษาธิการในโครงการยกระดับคุณภาพครู ที่ได้แนบแบบประเมินสมรรถนะครู เพื่อทำ

การพัฒนาสมรรถนะครู นำไปสู่การพัฒนาผู้เรียน สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา(2552.)ได้ดำเนินการติดตามและประเมินผลการปฏิรูปการศึกษาตั้งแต่ปี 2542 เป็นต้นมา พบปัญหาที่ต้องเร่งปรับปรุงแก้ไขพัฒนาและสานต่ออย่างเร่งด่วน 9 ด้าน โดยในด้านที่ 2 คือ ด้านการผลิตและพัฒนาครู คุณาจารย์ และส่งผลในการจัดหาข้อเสนอการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่สอง (พ.ศ. 2552-2561) กำหนดประเด็นสำคัญของระบบการศึกษาและการเรียนรู้ที่ต้องการปฏิรูปอย่างเร่งด่วนได้ 4 ประการคือ 1) พัฒนาคุณภาพคนไทยยุคใหม่ 2) พัฒนาคุณภาพครูยุคใหม่ 3) พัฒนาคุณภาพสถานศึกษาและแหล่งเรียนรู้ยุคใหม่ และ 4) พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการใหม่ รวมถึง ร่าง Roadmap ปฏิรูปการศึกษา (พ.ศ. 2558 - 2564)ของรัฐบาลปัจจุบันที่เสนอต่อฝ่ายสังคมจิตวิทยา คสช. ที่มีกรอบแนวทางปฏิรูปการศึกษา ประเด็นเรื่องการปฏิรูปครู มีความคาดหวัง ดังนี้ 1) การผลิตครูมีคุณภาพ 2) กั้นครูผู้ห้องเรียน ให้ครูสอนเต็มที่เต็มเวลาเต็มความสามารถ 3) พัฒนาคูอย่างมีคุณภาพ 4) การประเมินผลการปฏิบัติงานและวิทยฐานะต้องเน้นผลการปฏิบัติงานจริง 5) ครูเป็นวิชาชีพชั้นสูงอย่างแท้จริง 6) ส่งเสริมขวัญกำลังใจ และ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน 7) ทบทวนการบริหารงานบุคคลของครู 8) ให้อำนาจหน้าที่ดูแลและสนับสนุนครู 9) การปฏิรูปครูที่นักเรียนต้องการเห็น อาทิ การตั้งใจสอน, ด้านคุณธรรม จริยธรรม เป็นต้น

กองการศึกษาเทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี มีหน้าที่ในการจัดการศึกษาได้รวบรวมปัญหาด้านการจัดการศึกษา ที่มีปัจจัยจากความต้องการของสังคม ชุมชน จึงได้จัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ซึ่งจัดโครงการพัฒนาศักยภาพ นักเรียน ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา สมรรถนะครูที่พึงประสงค์ระดับประถมศึกษาตามทักษะของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเทศบาลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการวางแผน และพัฒนาครูผู้สอน ให้มีสมรรถนะที่พึงประสงค์ด้วยการประพฤติตนตามสมรรถนะหลัก และปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้อย่างเต็มศักยภาพตามสมรรถนะประจำสายงาน

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาสมรรถนะครูที่พึงประสงค์ระดับประถมศึกษาตามทักษะของครู โรงเรียนสังกัดสำนักงานเทศบาลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี
- 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีเพศ อายุ วุฒิ การศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันที่มีต่อสมรรถนะครูที่พึงประสงค์ระดับประถมศึกษาตามทักษะของครู โรงเรียนสังกัดสำนักงานเทศบาลปลายบาง
- 3) เพื่อหาแนวทางและข้อเสนอแนะในการส่งเสริมสมรรถนะครูที่พึงประสงค์ระดับประถมศึกษาตามทักษะของครู โรงเรียนสังกัดสำนักงานเทศบาลปลายบาง

3. สมมติฐานการวิจัย

1. ครูที่มี เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะครูที่พึงประสงค์ระดับประถมศึกษาตามทักษะของครู โรงเรียนสังกัดสำนักงานเทศบาลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน 4

การประชุมวิชาการระดับชาติ เบนจุมิตรวิชาการ ครั้งที่ 5
28 พฤษภาคม 2558 มหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานครสุวรรณภูมิ

4. ขอบเขตของการวิจัย**ขอบเขตด้านเนื้อหา**

- 1) ตัวแปรอิสระ คือสถานภาพของครูผู้สอนได้แก่เพศ อายุ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงาน
- 2) ตัวแปรตาม คือสมรรถนะของครูผู้สอนประกอบด้วยสมรรถนะหลัก มี 5 ด้าน ได้แก่

- 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน
- 2) การบริการที่ดี
- 3) การพัฒนาตนเอง
- 4) การทำงานเป็นทีม
- 5) จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพครู

สมรรถนะประจำสายงาน มี 6 ด้าน ได้แก่

- 1) การบริหารหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้
- 2) การพัฒนาผู้เรียน
- 3) การบริหารจัดการชั้นเรียน
- 4) การวิเคราะห์ สังเคราะห์ และการวิจัยเพื่อพัฒนาผู้เรียน
- 5) ภาวะผู้นำครู
- 6) การสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชน

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ครูระดับประถมศึกษา ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเทศบาลปลายบาง บางกรวย จังหวัดนนทบุรี

ขอบเขตด้านพื้นที่

โรงเรียนสังกัดสำนักงานเทศบาลปลายบาง อาเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ประกอบด้วย 6 โรงเรียน 1) โรงเรียนเทศบาลปลายบางวัดสุนทรธรรมิการาม 2) โรงเรียนเทศบาลปลายบางวัดสิงห์ 3) โรงเรียนเทศบาลปลายบางวัดอุบลนาราม 4) โรงเรียนเทศบาลปลายบางวัดโบสถ์ 5) โรงเรียนเทศบาลปลายบางวัดส้มเกลี้ยง 6) โรงเรียนเทศบาลปลายบางวัดโค่นอนราษฎร์บำรุง

ขอบเขตด้านเวลา

ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2557 ถึงเดือนเมษายน 2558

5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม

สมรรถนะที่พึงประสงค์

-สมรรถนะหลัก

-สมรรถนะประจำ

สายงาน

สถานภาพของครูผู้สอน

-เพศ

-อายุ

-วุฒิการศึกษา

-ประสบการณ์ในการทำงาน

6. วิธีดำเนินการวิจัย**ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

ประชากร คือ ครูระดับประถมศึกษาโรงเรียนสังกัดเทศบาลปลายบาง จำนวน 77 คน และกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 68 คน ได้มาจากการเลือกสุ่มแบบแบ่งชั้น ตามจำนวนครูจาก 6 โรงเรียนและในแต่ละโรงเรียนสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือและการเก็บรวบรวม

เครื่องมือ คือแบบสอบถามมาตรวัด 5 ระดับคือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด หากคุณภาพเครื่องมือ หา ค่าความตรงตามเนื้อหา (Validity) ด้วยIOCเท่ากับ 0.96 และหา ค่าความเที่ยง(Reliability) ด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค = 0.97

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test Independent และOne-way ANOVA ทดสอบรายคู่ด้วย LSD

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ได้สมรรถนะหลัก มี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานด้านที่ 2) การบริการที่ดี ด้านที่ 3) การพัฒนาตนเอง ด้านที่ 4) การทำงานเป็นทีม ด้านที่ 5) จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพครู สมรรถนะประจำสายงาน มี 6 สมรรถนะ ได้แก่ 5

การประชุมวิชาการระดับชาติ เบนญอมิตรวิชาการ ครั้งที่ 5 28 พฤษภาคม 2558 มหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานครสุวรรณภูมิ

ด้านที่	การพัฒนาคณาจารย์	การพัฒนาระบบ	การพัฒนาระบบ	การพัฒนาระบบ
ด้านที่ 6) การบริหารหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้	พัฒนาตนเอง			
ด้านที่ 7) การพัฒนาผู้เรียน	ด้าน ที่ 4 การ	4.34	.59	มาก
ด้านที่ 8) การบริหารจัดการ	ทำงานเป็น			
ชั้นเรียน	ทีม			
ด้านที่ 9) การวิเคราะห์ สังเคราะห์ และการ	ด้าน ที่ 5	4.49	.47	มาก
วิจัยเพื่อพัฒนาผู้เรียน	จริยธรรม			
ด้านที่ 10) ภาวะผู้นำครู	แ ล ะ			
ด้านที่ 11) การสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชน	จรรยาบรรณ			
	วิชาชีพครู			
ตารางที่ 1 S.D	ร ว ม	4.32	.42	มาก
แปลค่า	สมรรถนะ			
ค่าเฉลี่ย ส่วน	หลัก			
เบี่ยงเบน	สมรรถนะประจำายงาน			
มาตรฐาน	ด้าน ที่ 6 การ	4.26	.52	มาก
และการแปล	บ ริ ห า ร			
ค่า	ห ล ก สู ต ร			
สมรรถนะครู	แ ล ะ ก า ร			
ที่พึงประสงค์	จั ด ก ร เรี ย น รู้			
ระดับ	ด้าน ที่ 7 การ	4.28	.52	มาก
ประถมศึกษา	พ ั ด น า ผู้ เรี ย น			
ตามที่สนะ	ด้าน ที่ 8 การ	4.22	.58	มาก
ข อ ง ค รุ	บ ริ ห า ร			
โรงเรียน	จั ด ก ร ชั น			
สังกัดเทศบาล	เรี ย น			
ปลายบาง โดย	ด้าน ที่ 9 การ	4.09	.63	มาก
ภาพรวม	ว เี ค ร า ะ ห์			
จากแนกตาม	สั ง เ ค ร ะ ห์			
รายด้าน	แ ล ะ ก า ร วิ จั ย			
สมรรถนะครูที่	เพื่ อ พ ั ด น า			
ที่พึงประสงค์	ผู้ เรี ย น			
สมรรถนะหลัก	ด้าน ที่ 10	4.28	.60	มาก
ด้าน ที่ 1 การ	ภ า ว ะ ผู้ น า ค รุ			
มุ่ง	ด้าน ที่ 11	4.06	.81	มาก
ผลสัมฤทธิ์	ก า ร ส ่ ร ้าง			
ใน การ	ค ว ม ส ัม พ ัน			
ปฏิบัติงาน	ธ์ แ ล ะ ค ว ม			
ด้าน ที่ 2 การ	ร ่วม มื อ กั บ			
บริการที่ดี	ช ุ ม ช น			
ด้าน ที่ 3 การ	ร ว ม	4.19	.51	มาก
	สมรรถนะ			
	ประจำาย			

งาน	ภาพรวม	4.26	.46	มาก
-----	--------	------	-----	-----

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในกลุ่มโรงเรียนบางเสาธง

จังหวัดสมุทรปราการ

TEACHERS' MOTIVATION FOR WORKING AT BANGSOATHONG SCHOOLS GROUP

INSAMUT PRAKAN PROVINCE

รศ.ดร. เสาวนีย์ เลวลีย์¹ จิรปรียา ชันทะชา²

^{1,2}สาขาการบริหารการศึกษา คณะบัณฑิตวิทยาลัย, วิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

E-mail: keskaewkes@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในกลุ่มโรงเรียนบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ตามทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอรัซเบอร์ก (Herzberg) ในด้านต่าง ๆ 14 ด้าน และเพื่อเปรียบเทียบ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในกลุ่มโรงเรียนบางเสาธงจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอายุ วุฒิ การศึกษา วิทยฐานะ และประสบการณ์ทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทำวิจัยได้แก่ ข้าราชการครูในกลุ่มโรงเรียนบางเสาธงจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 227 คน โดยการเลือกประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการทำ วิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่น 0.97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าซี (Z – test)

ผลการวิจัยพบว่า

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในกลุ่มโรงเรียนบางเสาธงจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้าน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านสถานะทางอาชีพรองลงมาคือ ด้านเงินเดือนส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านการได้รับการ ขอมรับนับถือ
2. ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานข้าราชการครูในกลุ่มโรงเรียนบางเสาธงจังหวัดสมุทรปราการ จำแนก ตามตัวแปรต่าง ๆ ปรากฏผลดังนี้
 - 2.1 เปรียบเทียบตามอายุ พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในงาน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความรับผิดชอบ และด้านนโยบายและการบริหารงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2เปรียบเทียบตามวุฒิการศึกษา พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเทคนิคของผู้เทศก์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความสำเร็จในงาน ด้านความมั่นคงในงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 เปรียบเทียบตามวิทยฐานะ พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบาย และการบริหารงาน และด้านเทคนิคของผู้เทศก์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 เปรียบเทียบตามประสบการณ์ทำงาน พบว่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความก้าวหน้า ด้านความรับผิดชอบ และด้าน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู ในกลุ่มโรงเรียนบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า สิ่งที่ข้าราชการครูต้องการมากที่สุดคือ ผู้บริหารควรนำหลักธรรม คุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ มาใช้ในการบริหารงานบุคลากรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน และผู้ได้บังคับบัญชา

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู

ABSTRACT:

The purpose of this research was to study the teachers' motivation for working at Bangsoathong Schools Group in SamutPrakan province by using Herzberg's The Two - Factor Theory which consisted of 14 aspects, and to compare the teacher's motivation for working categorized by age, educational degree, educational position, and working experiences. The Sample in this research consisted of 227 teachers at Bangsoathong Schools Group in SamutPrakan province. The instrument for this research was a five-level rating scale questionnaire with the liability of 0.97. The data were then analyzed in terms of percentage, mean, standard deviation, and Z-test.

The results were as follows.

1. teachers' motivation in working at Bangsoathong Schools Group in SamutPrakan province was at the high level in total. Considering the individual aspect, it was found that the teachers' motivation for working was at the high level in every aspect. The aspect with the highest mean was the occupation status. The second highest mean was the salary, and the lowest mean was the recognition.

2. The comparison of teachers' motivation for working at Bangsoathong Schools Group in SamutPrakan province by all variables showed the results as follows.

2.1 Comparison by age, found that there were significant differences at .01 level in total. Considering the individual aspect, found that on the aspects of job success; opportunity for future progress; and relation

with superiors, subordinates and colleagues were significantly differences at .01 level. However, there were significant differences at .05 level on the aspects of responsibility, and Policy and administration.

2.2 Comparison by educational degree, found that there were not significant differences in total.

Considering the individual aspect, found that there were significant differences at .01 level on the aspect of supervisor technique. However, there were significant differences at .05 level on the aspects of job success, and job security.

2.3 Comparison by educational position, found that there were significant differences in total at .05 level.

Considering the individual aspect, found that there were significant differences at .01 level on the aspect of working success. However, there were significant differences at .05 level on the aspects of recognition, policy and management, and supervision technique.

2.4 Comparison by working experiences, found that there were significant differences in total at .05 level.

Considering the individual aspect, found that there were significant differences at .01 level on the aspect of working success. And recognition. However, there were significant differences at .05 level on the aspects of progress, responsibility, and opportunity for future progress.

3. Suggestions from the teachers concerning with motivation for working at Bangsoathong Schools Group in SamutPrakan province, it was found that what the teachers most need were that the administrators should include the principle of goodness, morality, and professional ethics to utilize in personnel management, and having good relationship with colleagues and subordinates.

Keyword: Teachers' Motivation For Working

บทนำ

ครู คือ บุคคลสำคัญที่อยู่ใกล้ชิดกับนักเรียนมากที่สุด การที่จะทำให้ นักเรียนประสบความสำเร็จ หรือ สัมผลในการเรียนรู้อยู่กับวิธีสอน และการ ปฏิบัติงานของครูเป็นสำคัญ ครูที่ประสบความสำเร็จ ส่วนรู้ดีว่าต้องทุ่มเทแรงงานในการจัดการเรียนการสอน โดยต้องใช้การประเมินผลเข้ามาช่วยตัดสินใจในการปฏิบัติงานมากกว่าอาชีพอื่น ๆ ครูจึงต้องคิดเองอยู่ตลอดเวลา และครูต้องคอยรับข้อมูลแล้วนำมาจัด ดำเนินการ และตัดสินใจในเรื่องที่ทำให้ นักเรียนได้รับ ผลประโยชน์สูงสุด(สำนักงานคณะกรรมการการ ประถมศึกษาแห่งชาติ 2542: คำนำ)

ในสภาพความเป็นจริง เมื่อครูมีความสำคัญ

ต่อหน่วยงาน หรือองค์กร จึงจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้อง บำรุงรักษาบุคลากรไว้ เพื่อให้ปฏิบัติงาน ในหน่วยงาน นั้นได้เป็นเวลานาน ๆ ด้วยการหาวิธีจูงใจให้บุคลากร เกิดความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และ พร้อมที่จะทุ่มเททั้งกำลังกายกำลังความคิด และอุทิศ เวลาให้แก่หน่วยงานทำให้การปฏิบัติงานเต็มไปด้วย ความสุข รักในหน่วยงานที่ทำ และพร้อมที่จะร่วมมือ ในการพัฒนาองค์กร ทำให้ไม่คิด โอนย้ายหน่วยงาน หรือลาออก แต่จากการเปลี่ยนแปลงของสภาพ เศรษฐกิจ และระบบการศึกษาของไทยได้ส่งผล กระทบต่อการบริหารการศึกษาเป็นอย่างมาก การ ประสบความสำเร็จในวิชาชีพครูเส้นทางหนึ่งที่เราใช้ พัฒนาตนเองพัฒนางาน และพัฒนาผู้เรียนไปสู่ ความก้าวหน้า และความ สำเร็จในวิชาชีพก็คือ การปฏิบัติงานตามแนวทาง

การประเมินเพื่อให้ได้วิทยฐานะ หรือเลื่อนวิทยฐานะ ตามที่ ก.ค.ศ.กำหนดและการยกระดับมาตรฐานวิชาชีพครู ก็เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาสถานศึกษาทั้งระบบ อันประกอบไปด้วยการปฏิรูปการบริหารจัดการ การปฏิรูปการเรียนรู้ และการปฏิรูปบุคลากรทั้งด้านการบริหารการจัดการเรียนการสอน การปฏิรูปหลักสูตร และครูต้องปรับทัศนคติ ปรับวิธีคิด ปรับวิธีสอน โดยเน้นเด็กเป็นศูนย์กลาง (Child Centre) จากเดิมที่เน้นครูเป็นศูนย์กลาง (Teacher Centre) ครูต้องทำวิจัยในชั้นเรียน และต้องมีคุณสมบัติตามที่คุรุสภากำหนด ทำให้ครูเกิดปัญหาหลายอย่างตามมาเช่นมีภาระงานนอก จากการจัดการเรียนการสอนมากขึ้น ทำเอกสารต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น รับผิดชอบจำนวนนักเรียนที่มากขึ้น เพราะมีครูน้อยลง จึงอาจเป็นสาเหตุให้ครูที่มีอายุงานมากเกิดความท้อถอยที่จะพัฒนาตนเอง พัฒนางานจนเป็นสาเหตุให้ครูเข้าโครงการเกษียณอายุราชการก่อนกำหนด ซึ่งส่งผลกระทบต่อจัดการเรียนการสอนเป็นอย่างมาก เนื่องจากปัญหาการขาดแคลนครู ดังที่กล่าวมา

การที่จะนำพาการศึกษาไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายได้นั้น ต้องทำให้บุคลากรผู้ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งก็คือ ข้าราชการครูผู้ที่ทำหน้าที่ขับเคลื่อนการศึกษาให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานก่อนเป็นอันดับแรก ซึ่งผู้บริหารหรือผู้นาองค์กรต้องทำหน้าที่ศึกษาคิดค้น บังคับต่างๆที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานของตนเฮอริชเบอร์ก (Herzberg, 1959: 60) กล่าวถึงทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของเขา คือ ทฤษฎีจูงใจ-

คำจูงซึ่งสร้างขึ้นมาจากการวิจัยของเฮอริชเบอร์ก เกี่ยวกับความปรารถนาของคนว่าในการทำงานนั้นต้องมีสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และสิ่งที่ไม่พึงพอใจ หรือส่วนประกอบเสริมที่ทำให้คนเกิดความพอใจมากยิ่งขึ้น ซึ่งเฮอริชเบอร์ก เรียกส่วนนี้ว่า สิ่งคำจูง และองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานมีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของการงานโดยตรง เรียกว่า บังคับจูงใจ ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานและมีหน้าที่ป้องกัน หรือคำจูงไม่ให้คนเกิดความท้อถอยไม่ยอมทำงานนั้นเรียกว่า บังคับคำจูง

จากการที่ผู้วิจัยได้ปฏิบัติงานเป็นครูผู้สอนในสถานศึกษาในกลุ่มโรงเรียนบางเสาธงพบปัญหาว่า ครูไม่สามารถทำหน้าที่ครูผู้สอนได้เต็มความสามารถ เนื่องจากมีปัญหา และอุปสรรคในการทำงาน จึงทำให้ผู้วิจัยมีความต้องการที่จะทำการศึกษาค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในกลุ่มโรงเรียนบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อเป็นข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู และเป็นข้อมูลการวิจัยที่ผู้บริหารหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคลากร สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในองค์กร ซึ่งจะเป็นการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู และบุคลากรในหน่วยงานอื่นให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพพร้อมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในกลุ่มโรงเรียนบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการรวม 14 ด้าน

2. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในกลุ่มโรงเรียนบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ตามอายุ วุฒิการศึกษา วิทยฐานะ และประสบการณ์ทำงาน

3. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในกลุ่มโรงเรียนบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ

สมมติฐานการวิจัย

1. ข้าราชการครูที่มีอายุต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน
2. ข้าราชการครูที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน
3. ข้าราชการครูที่มีวิทยฐานะต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน
4. ข้าราชการครูที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยครั้งนี้ จะช่วยให้ผู้บริหารสถานศึกษา หัวหน้าฝ่ายบุคลากร และผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้นำข้อมูลการวิจัยไปปรับปรุง และพัฒนา เพื่อวางแผนในการบริหารงานให้ตรงกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู เพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงาน

และเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในกลุ่มโรงเรียนบางเสาธง หรือหน่วยงานอื่นๆ รวมทั้งเพื่อประโยชน์ในการวิจัยครั้งต่อไป

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำมาสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 227 คน จำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุ 35 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 70.90 รองลงมาคือมีอายุต่ำกว่า 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.10 จำแนกตามวุฒิการศึกษา ส่วนใหญ่เป็นผู้มีวุฒิปริญญาตรี คิดเป็น ร้อยละ 60.80 รองลงมาเป็นผู้ที่มีวุฒิปริญญาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 39.20 จำแนกตามวิทยฐานะ ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีวิทยฐานะครูชำนาญการขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 62.10 รองลงมาเป็นผู้ที่มี วิทยฐานะต่ำกว่าครูชำนาญการ คิดเป็นร้อยละ 37.90 จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ทำงาน 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 66.50 รองลงมาคือมีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.50

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในกลุ่มโรงเรียนบางเสาธงจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มี

ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านสถานะทางอาชีพ ($\bar{X} = 4.20$)

รองลงมาคือ ด้านเงินเดือน ($\bar{X} = 4.10$) ส่วนด้านที่มี

ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

($\bar{X} = 3.84$)

3. ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในกลุ่มโรงเรียนบางเสาชาง จังหวัดสมุทรปราการ ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

3.1 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่า

“ข้าราชการครูที่มีอายุต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน”

จากผลการวิจัยพบว่าข้าราชการครูที่มีอายุต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยข้าราชการครูที่มีอายุ 35 ปีขึ้นไป มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการครูที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในงานด้าน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความรับผิดชอบ และด้านนโยบาย และการบริหารงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยข้าราชการครูที่มีอายุ 35 ปีขึ้นไป มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการครูที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี ในทุกด้านส่วนในด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ว่า

“ข้าราชการครูที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน” จากผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการครูที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเทคนิคของ ผู้นิเทศก์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยข้าราชการครูที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการครูที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนด้านความสำเร็จในงาน และด้านความมั่นคงในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 พบว่า ด้านความสำเร็จในงานข้าราชการครูที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการครูที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี ส่วนด้านความมั่นคงในงาน พบว่า ข้าราชการครูที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการครูที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.3 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ที่ว่า

“ข้าราชการครูที่มีวิทยฐานะต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน” จากผลการวิจัย พบว่าข้าราชการครูที่มีวิทยฐานะต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยข้าราชการครูที่มี

วิทยฐานะครูชำนาญการขึ้นไป มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการครู ที่มีวิทยฐานะต่ำกว่าครูชำนาญการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จในงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบาย และการบริหารงาน และด้านเทคนิคของผู้มีเทศก์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยข้าราชการครูที่มีวิทยฐานะครูชำนาญการขึ้นไป มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการครูที่มีวิทยฐานะต่ำกว่าครูชำนาญการในทุกด้าน ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.4. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 ที่ว่า “ข้าราชการครูที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน” จากผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการครู ที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยข้าราชการครูที่มีประสบการณ์ทำงาน 10 ขึ้นไปมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการครูที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 10 ปี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จในงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า และด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยข้าราชการครูที่มีประสบการณ์ทำงาน 10 ขึ้นไปมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการครูที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 10 ปี ในทุกด้าน ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่าง

กันกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในกลุ่มโรงเรียนบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 227 ฉบับ มีผู้ให้ข้อเสนอแนะ 33 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 14.54 พบว่า ข้อที่มีค่าความถี่มากที่สุดคือ ผู้บริหารควรนำหลักคุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ มาใช้ในการบริหารงานบุคลากร และควรมีนุยชนสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน และผู้ได้บังคับบัญชา

การอภิปรายผล

จากการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู ในกลุ่มโรงเรียนบางเสาธงจังหวัดสมุทรปราการอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในกลุ่มโรงเรียนบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 14 ด้าน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากอาชีพครูเป็นวิชาชีพควบคุม ผู้ซึ่งจะเป็นครูได้นั้นจะต้องได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพครู และต้องมีจรรยาบรรณวิชาชีพ และมีมาตรฐานวิชาชีพ ซึ่งผู้ประกอบการวิชาชีพจะต้องประพฤติและปฏิบัติเพื่อรักษาชื่อเสียงส่งเสริมฐานะของผู้ประกอบวิชาชีพ เป็นผลให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูอันจะนำมาซึ่งเกียรติ และศักดิ์ศรีแห่งวิชาชีพ ความสำเร็จในอาชีพสร้างความมั่นคงให้กับตนเอง และครอบครัว อาจจะต้องมีตัวช่วยเสริมแรงจูงใจให้ปฏิบัติงานได้สำเร็จ เช่น ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านเงินเดือน ด้านความเป็น

อยู่ส่วนตัว และยังมีอีกประการหนึ่งคือ ความปรารถนาความสุขทางใจ เช่นด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานด้านความก้าวหน้าในงาน

2. ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในกลุ่มโรงเรียน บางเสาชง จังหวัดสมุทรปราการ ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

2.1. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่า “ข้าราชการครูที่มีอายุต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน” จากผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการครูที่มีอายุต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พบว่า ข้าราชการครูที่มีอายุ 35 ปีขึ้นไป มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่า ข้าราชการครูที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในงาน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความรับผิดชอบ และด้านนโยบาย และการบริหารงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยข้าราชการครูที่มีอายุ 35 ปีขึ้นไป มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการครูที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี ในทุกด้าน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากข้าราชการครูที่มีอายุมากกว่า 35 ปี มีแรงจูงใจที่มุ่งผลสำเร็จของงาน สร้างสรรค์ผลงานทางวิชาการที่ใช้เป็นส่วนหนึ่งในการเลื่อนวิทยฐานะ หรือการได้รับเลือกให้เป็นหัวหน้างาน รวมถึงลักษณะการทำงานของข้าราชการครูที่มีอายุ

มากกว่า 35 ปี โดยส่วนใหญ่จะทำงานร่วมกันเป็นทีม เป็นหมู่คณะ และยังมีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานได้ดีกว่าครูยุคใหม่ที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี ดังนั้น ข้าราชการครูที่มีอายุ 35 ปีขึ้นไป จึงมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการครูที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี

2.2 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ว่า

“ข้าราชการครูที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน” จากผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการครูที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านเทคนิคของผู้นิเทศก์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยข้าราชการครูที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการครูที่มีวุฒิการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี ส่วนด้านความสำเร็จในงาน และด้านความมั่นคงในงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า ด้านความสำเร็จในงาน ข้าราชการครูที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการครูที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี ส่วนด้านความมั่นคงในงาน พบว่า ข้าราชการครูที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการครูที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนในด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากปัจจุบันทางสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ได้จัดประชุมอบรมสัมมนาในองค์ความรู้ต่าง ๆ ทำให้ครูที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีแนวคิดที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน และในสังคมปัจจุบันเป็นยุคแห่งการเรียนรู้ที่สามารถ

หาข้อมูลข่าวสาร และการเรียนรู้ได้สะดวกรวดเร็ว มีแหล่งการเรียนรู้มากมาย ข้าราชการที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันจึงมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2.3 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ที่ว่า

“ข้าราชการครูที่มีวิทยฐานะต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน” จากผลการวิจัยพบว่าข้าราชการครู ที่มีวิทยฐานะต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยข้าราชการครูที่มีวิทยฐานะครูชำนาญการขึ้นไป มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการครูที่มีวิทยฐานะต่ำกว่าครูชำนาญการ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบาย และการบริหารงาน และด้านเทคนิคของผู้มีเทศก์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยข้าราชการครูที่มีวิทยฐานะครูชำนาญการขึ้นไป มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการครูที่มีวิทยฐานะต่ำกว่าครูชำนาญการในทุกด้าน ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากข้าราชการครูที่มีวิทยฐานะครูชำนาญการขึ้นไป มีความพึงพอใจในงานมากกว่า เพราะว่าจะอาจจะได้รับตัวเสริมแรงมากกว่าทั้งด้านที่สัมพันธ์กับงานโดยตรงที่ก่อให้เกิดความสุขทางใจ เช่น การยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน การมีโอกาสได้เสนอชื่อเข้ารับรางวัลครูดีเด่นระดับชาติ หรือรางวัลของคุรุสภา และนอกจากนั้นครูชำนาญการขึ้นไปยังมีปัจจัยค่าจ้างที่เป็นตัวเงิน คือ เงินค่าตอบแทนผลงาน และเงิน วิทยฐานะ ซึ่งข้าราชการครูที่ต่ำกว่าครูชำนาญการไม่ได้รับ

เงินค่าตอบแทนผลงาน หรือเงินวิทยฐานะ ประกอบกับค่าครองชีพในสังคมเมืองสูงมาก เงินเดือนที่ได้รับอาจจะไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน อาจทำให้ต้องหารายได้พิเศษเพิ่มเติมจากอาชีพที่ทำอยู่ ซึ่งจะก่อให้เกิดความท้อถอยในการทำงาน จึงทำให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูที่มีวิทยฐานะต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2.4 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 ที่ว่า

“ข้าราชการครูที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน” จากผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการครูที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยข้าราชการครูที่มีประสบการณ์ทำงาน 10 ปีขึ้นไปมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการครูที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 10 ปี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า และด้านโอกาสที่จะได้รับความ ก้าวหน้าในอนาคต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยข้าราชการครูที่มีประสบการณ์ทำงาน 10 ปีขึ้นไปมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการครูที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 10 ปี ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโดยส่วนใหญ่แล้วให้เกียรติกับผู้อาวุโส หรือผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานสูง ดังนั้นโอกาสที่จะได้รับการยอมรับนับถือในสังคมจึงมีมากกว่าข้าราชการที่มีประสบการณ์ทำงานน้อย รวมถึงการปฏิบัติงานที่ตอบสนองนโยบายของผู้บริหาร หรือความสัมพันธ์กับ

เพื่อนร่วมงาน ผู้ที่มีประสบการณ์สูงก็จะปฏิบัติงานสำเร็จได้ดีกว่าจึงทำให้ข้าราชการครูที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างจากครูที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 10 ปี

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในกลุ่มโรงเรียนบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่มากที่สุดคือ ผู้บริหารควรนำหลักธรรม คุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพมาใช้ในการบริหารงาน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งนี้เนื่องมาจากข้าราชการครูมีความต้องการให้ผู้บังคับบัญชาสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ข้าราชการครูมีความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญกับองค์กร จึงต้องการความยุติธรรมในองค์กร เช่น มีการแบ่งงานกันทำตามความชำนาญ หรือมีการทำงานร่วมกันเป็นทีมนั้นแสดงว่าผู้บังคับบัญชาต้องมีหลักธรรมในการบริหารงานให้ผู้บริหาร มองเห็นความสำคัญของการสร้างความสัมพันธ์อันดีในองค์กร มีการส่งเสริมช่วยเหลือสนับสนุนกันระหว่างผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ให้ข้าราชการครูเกิดความรู้สึกว่าตนเองได้รับการดูแลเอาใจใส่ รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า ซึ่งวิธีการเหล่านี้จะช่วยลดอคติพลของภาระงานที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจนทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานตามมาทำให้ข้าราชการครูเกิดความท้อถอยในการทำงานส่งผลถึง แรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการครูก็อาจจะลดลงได้

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือจาก รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์เลวัลย์ อาจารย์ที่ปรึกษา สารนิพนธ์ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่า ให้คำ

ปรึกษาแนะนำ ให้ความช่วยเหลือและตรวจสอบแก้ไข สารนิพนธ์ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและความเมตตา ขอราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นำชัย เลวัลย์ ที่กรุณาเสียสละเวลามาร่วมเป็นคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ และได้ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ด้วยความปรารถนาดีทำให้การจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอราบขอบพระคุณ ดร.ทวีศักดิ์ กสิผล นายพลภัฏฐ์ ธนพรรุ่งเพชร นางสาววันเพ็ญจิตานนท์ ที่ได้ให้ความกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และให้คำแนะนำต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

ขอราบขอบพระคุณ ดร.วิศิษฐ์ แสงหิรัญ อธิการบดีวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ ที่ให้โอกาสในการศึกษา และครู อาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้แก่ผู้วิจัย ทั้งในปัจจุบัน และเมื่อครั้งอดีตที่ผ่านมา

ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการสถานศึกษาในกลุ่มโรงเรียนบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ทุกท่าน ที่อนุญาตให้ดำเนินการวิจัย และข้าราชการครูในกลุ่มโรงเรียนบางเสาธง ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และเอื้อเฟื้อในด้านข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่องานวิจัยในครั้งนี้

ขอราบขอบพระคุณบิดา มารดา ผู้มีพระคุณอันประเสริฐยิ่ง ผู้ให้ชีวิตให้ทุกสิ่งทุกอย่างทำให้ผู้วิจัยมีความมานะพยายามจนประสบความสำเร็จในวันนี้ และขอขอบคุณเพื่อน ๆ นิสิตปริญญาโทรุ่นที่ 2 และนาย อาทิตย์ สมันศรี ที่ให้การช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจ

ด้วยดีตลอดมา

คุณค่า และประโยชน์จากงานวิจัยฉบับนี้
ขอมอบให้เป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดา มารดา
บูรพาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมประสิทธิ์ประสาท
วิทยาการ จนส่งผลให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้
ด้วยดี

บรรณานุกรม

โกมล บัวพรหม. “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ
ครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขต

พื้นที่การศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3.”

คุรุศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาบริหารการศึกษา,
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, 2553.

คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.พระราชบัญญัติ
การศึกษาแห่งชาติ 2542. กรุงเทพมหานคร :
สำนักนายกรัฐมนตรี, 2542.

----- . พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ
พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545.
กรุงเทพมหานคร: สำนักนายกรัฐมนตรี, 2545.

เจียรไน จิระโร. “บรรยากาศองค์การ และ
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียน
เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร”.วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทมหาบัณฑิต,สถาบันราชภัฏธนบุรี,
2544.

ชลิลา ปาลเดชพงศ์. “แรงจูงใจในการทำงานของ
บุคลากรในกลุ่มโรงเรียนเลิศหล้า.”
วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548.

ชมพูนุท ศรีพงษ์. “ศึกษากลยุทธ์การเพิ่มแรงจูงใจ
ในการทำงาน”.วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏ
ยะลา.2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2550): 139-143.

โชติกา ระโส. “แรงจูงใจในการทำงานของ
บุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.”

ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต

การอุดมศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย,

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2555.

ถวิล ชาราโรจน์, และศรัณย์ ศิริสุข. จิตวิทยาทั่วไป.

กรุงเทพมหานคร: ทิพย์วิสุทธิ์, 2547.

นพพล ศรีระมย์. ทฤษฎี และการศึกษา.

กรุงเทพมหานคร: อริณัฐการพิมพ์, 2546.

บุญบาร์ตนามงคล. “แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการครู โรงเรียนกึ่งอำเภอนิคมพัฒนา
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง
เขต1.”สาขาบริหารการศึกษา,มหาวิทยาลัย
บูรพา, 2551.

ผาสุขจิตนาวาสาร. “แรงจูงใจในการทำงานของ
ข้าราชการครู โรงเรียนชลกันยานุกูล.”

ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการ

บริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา, 2549.

เย็นตะวัน แสงวิเศษ. “แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา

สังกัดสำนักงานอาชีวศึกษา จังหวัด

สุราษฎร์ธานี.” บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, 2554.

เรืองวิษณุ แก้วพรหม. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรม

การทำงานของข้าราชการครู โรงเรียนสังกัด

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา อุบลราชธานี

เขต 3.” บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยราชภัฏ

- อุบลราชธานี, 2548.
- วารินทร์ สายโอบเอื้อ, และสุณีย์ธิดากร. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยครูพระนคร, 2522. อ้างถึงใน จารุวรรณ กลมสินธุ์. “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตส่งเสริมอุตสาหกรรมนวนคร, ปริญญาโทบริหารธุรกิจบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2548.
- วิเชียรวิทย์อุดม. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2549.
- วิรัช สงวนวงษ์วาน. การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548.
- วิลาวรรณเพชรรัตน์. “ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้พลังอำนาจของผู้บริหารกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูปฏิบัติการสอนโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดสระแก้ว.” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยมหาวิทาลัยบูรพา, 2547.
- วรพจน์สิงหราชา. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการเขต 1.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิตบัณฑิตศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2548.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคณะ. องค์กรและการจัดการฉบับสมบูรณ์. ปรับปรุงใหม่. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2542.
- สมคิด กลัปดี. “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 2.” หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์, 2549.
- สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, สิ่งเร้าและแรงจูงใจจิตวิทยาทั่วไป. นนทบุรี : สุโขทัยธรรมมาธิราช, 2539.
- สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ. กรุงเทพมหานคร: คุรุสภาลาดพร้าว, 2542
- Bower, G.H., and Hilgard, E.R.. Theories of Learning. 5th ed. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice Hall, 1981. อ้างถึงใน วรพจน์สิงหราชา. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการเขต 1.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิตบัณฑิตศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2548.
- Herman, H.M. A Questionnaire Measure of Achievement Motivation. Journal of Applied Psychology, 1970.
- Herzberg, F.M., and Snyderman, B. The Motivation at work New York, John Wiley and Sons, 1959.

Hobden,K. L. Behavioural Versus Claimed Self-
Handicapping : Underlying Motivations and
Attributions Following Failure,

1997.[Online]

Abstracts from :<http://thalisdb.car.chola.ac/th/>

dau/detail.nsp. [Accessed November 15,

2000]. อ้างถึงใน วรพจน์สิงหราษ.“ปัจจัยที่

ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ

ข้าราชการครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่

การศึกษาสมุทรปราการเขต1.”วิทยานิพนธ์

ครุศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตศึกษา,

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2548.

Kardin, A.E. Behavior Modification in Applied
Setting.Illinoids: The Doresey, 1975.

Maslow, A. Motivation and Personality. New
York: Harper & Row Publisers, 1954.

Mcgregor , D. The Human Side of Enterprise.
New York: McGraw-Hill Book Company,
1960.

Moak,Rebecca Joy.“Job Satisfication of Adult
Education Administrators inVirginia.”
Dissertation Abstracts International, 1992.

Segivanni,TJ. “Factors which Effect Stisfication
and Dissatisfaction of Teacher.”Explanation
in Educational Administration.St.louis:

University of Queensland Press, 1973.

อ้างถึงในชยานันต์ คงทรัพย์. “ปัจจัยที่ส่งผล

ต่อแรงจูงใจในการทำงานของครู โรงเรียน

มัธยมศึกษาจังหวัดปทุมธานี.” หลักสูตร

ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหาร

การศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย,

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2548.

ปัจจัยทางการศึกษาที่ส่งผลต่อความเครียดของนักศึกษาในมหาวิทยาลัย

เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

Educational Factors Affecting Stress of Students in University, Ladkrabang Bangkok

อาชิรณานันท์ สุทัศน์

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

489 ถ.ประชาพัฒนา แขวงทับยาว เขตลาดกระบัง จ.กรุงเทพมหานครฯ 10520 โทรศัพท์ : 0-21719623-26

E-mail:panitanun@hotmail.com

บทคัดย่อ:

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบปัจจัยทางการศึกษาที่ส่งผลต่อความเครียดของนักศึกษาในมหาวิทยาลัย เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อรวบรวม ปัจจัยทางการศึกษาที่ส่งผลต่อความเครียดของนักศึกษาในมหาวิทยาลัย เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ จำนวน 226 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าทดสอบที

ผลของการวิจัยในภาพรวม พบว่า ปัจจัยทางการศึกษาที่ส่งผลต่อความเครียดของนักศึกษาในมหาวิทยาลัย เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน ในภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: ความเครียด

Abstract:

The research aims 1) to a study and compare the Educational Factors Affecting Stress of Students in University, Ladkrabang Bangkok 2) to collect the Educational Factors Affecting Stress of Students in University, Ladkrabang Bangkok. The sample size used in this study were students of Bangkok Suvarnabhumi university with 226 people. Tools employed in this study was questionnaire. This research data were analyzed by percentage, mean Standard Deviation and t-Test.

The research result found that the Educational Factors Affecting Stress of Students in University, Ladkrabang Bangkok have Gender and Grade Point Average are different have each of side and total was not statistically significant.

Keywords: Stress

1. คำนำ

การศึกษาเป็นกระบวนการในการพัฒนามนุษย์ให้มีคุณภาพ มีศักยภาพและสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข การศึกษาช่วยพัฒนาให้คนรู้จักคิด รู้จักปรับตัว รู้จักแก้ปัญหา มีทักษะในการทำงาน มีค่านิยมที่ดี และมีการพัฒนาตนเองได้เต็มตามศักยภาพ การศึกษาในระดับอุดมศึกษามีจุดมุ่งหมายที่จะพัฒนาวิชาการ วิชาชีพชั้นสูง การค้นคว้า และการวิจัย นักศึกษาและผู้ปกครองจึงได้ให้ความสำคัญต่อการเรียนและการประกอบอาชีพของนักศึกษาไว้สูง นักศึกษาต้องตั้งใจเรียนและพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้มีผลการเรียนอยู่ในระดับดี เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วสามารถออกไปหางานทำที่ดีได้ อีกทั้งการเรียนในระดับอุดมศึกษานั้น นักศึกษาจะต้องรู้จักการพึ่งพาตนเอง ทำทุกสิ่งทุกอย่างด้วยตนเอง เช่น การลงทะเบียนเรียน การเลือกวิชาเรียน การคบเพื่อน การเลือกที่พักอาศัย ตลอดจนการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทางสาขาวิชา ภาควิชา คณะวิชา และมหาวิทยาลัยจัดขึ้น นอกจากนี้ในด้านการเรียนการสอน อาจารย์ผู้สอนได้เปิดโอกาสให้นักศึกษามีความเป็นอิสระในการเรียนรู้ นักศึกษาต้องรู้จักศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง และมีความรับผิดชอบต่อตนเองมากขึ้น ซึ่งต่างจากการศึกษาในโรงเรียนที่มีครูคอยเป็นผู้ให้คำปรึกษา นักศึกษาที่ปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมและสังคมของสถาบันได้ ย่อมสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองได้ แต่ถ้านักศึกษาปรับตัวไม่ได้ก็มักเกิดความเครียดและความวิตกกังวล มีปัญหาทางด้านจิตใจและอารมณ์ ได้แก่ เกิดความกดดัน กระวนกระวายใจ ความสับสน ความท้อแท้ หมดหวัง เบื่อหน่าย หวาดหวั่น วิตกกังวล และคิดฟุ้งซ่าน

ความเครียดเป็นภาวะทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อเผชิญกับปัญหาแล้วทำให้เกิดความไม่พอใจหรือไม่สบายใจ ซึ่งเกิดขึ้นได้เสมอในชีวิตประจำวัน แต่หากมีการสะสมอยู่นานเกินกว่าร่างกายจะปรับสมดุลได้ จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาจนเกิดผลเสียต่อร่างกายและ

จิตใจ ซึ่งอาจเป็นสาเหตุนำไปสู่การเกิดโรคทางจิตเวชต่างๆ เช่น อากาซึมเศร้าหรืออาการวิตกกังวลได้ [1] นอกจากนี้ความเครียดเกิดจากการที่บุคคลมีการเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะพอใจหรือไม่ก็ตาม ความเครียดเป็นกระบวนการของชีวิต เป็นสิ่งที่บุคคลไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้มีผลต่อบุคคลทั้งในด้านผลดีและผลเสีย ซึ่งผลดีคือ การที่บุคคลมีความเครียดในระดับที่พอเหมาะจะทำให้มีแรงกระตุ้นเป็นภาวะที่ทำให้ร่างกายตื่นตัวเพื่อการตอบสนอง ทำหลายอย่าง ในชีวิตประจำวันสามารถกระทำกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายได้ ในทางตรงกันข้ามถ้า บุคคลมีความเครียดมากเกินไปไม่สามารถจัดการกับความเครียดหรือปรับลดพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความเครียดก็จะ ส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจได้ผลกระทบที่เกิดขึ้นทางด้านร่างกาย [2]

ดังนั้นนักศึกษาควรมีการปรับตัวและแก้ปัญหาได้อย่างมีสติ แต่ถ้านักศึกษามีมากจนเกินไป จะส่งผลกระทบต่อการเรียน ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และบุคลิกภาพของนักศึกษา

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยทางการศึกษาที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดของนักศึกษาในมหาวิทยาลัย เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลการวิจัยมาพัฒนากระบวนการเรียนการสอน การจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพจิต และการพัฒนานักศึกษาให้เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าต่อสังคมและประเทศชาติต่อไป

1.1 กรอบแนวความคิด

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
1. เพศ	ปัจจัยทางการศึกษาที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดของนักศึกษาในมหาวิทยาลัย เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร
2. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน	
	1.ด้านการเรียน

2. ด้านสังคม
3. ด้านอารมณ์
4. ด้านการเข้าร่วมกิจกรรมของมหาวิทยาลัย

1.2 วัตถุประสงค์ของการทำวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบ ปัจจัยทางการศึกษาที่ส่งผลต่อความเครียดของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

1.2.2 เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะปัจจัยทางการศึกษาที่ส่งผลต่อความเครียดของนักศึกษาในมหาวิทยาลัย เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

เพศและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ต่างกันมีปัจจัยทางการศึกษาที่ส่งผลต่อความเครียดของนักศึกษาในมหาวิทยาลัย เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความเครียดเป็นการแสดงออกของร่างกายที่มีต่อสิ่งแวดล้อมที่มากกระทบทำให้คนเราเกิด การเรียนรู้ที่จะตอบสนองต่อสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ความเครียดมีทั้งคุณประโยชน์และโทษต่อการปฏิบัติงาน สุขภาพร่างกาย และจิตใจของเราในการดำรงชีวิตในแต่ละวัน ได้มีนักวิชาการให้ความหมายของ ความเครียดไว้ต่างๆ ดังนี้

เชลเย่ [3] กล่าวว่า ความเครียดเป็นกลุ่มอาการที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามบุคคล โดยสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่ไม่พึงประสงค์และมีต้นเหตุมาจากสถานการณ์หรือเหตุ การณ์ที่เกี่ยวข้องทั้งร่างกายจิตใจ สิ่งแวดล้อม และสังคมที่บุคคลประเมินแล้วว่าเป็นอันตรายต่อตนเอง

ลาเซร์สและโพลค์แมน[4] กล่าวว่า ผลจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมโดยที่บุคคล

เป็นผู้ประเมินด้วยบุคลิกลักษณะของตนเองส่วนหนึ่ง และตามธรรมชาติของเหตุการณ์ในขณะนั้นว่าความสัมพันธ์เกินขีดความสามารถหรือทรัพยากรที่มีอยู่ ที่ตนเองจะใช้ต่อต้านได้ และรู้สึกว่าคุณค่าหรือเป็นอันตรายต่อความเป็นสุข

อรพรรณ ถีบุญธวัชชัย [5] กล่าวว่า ความเครียดคือสภาวะกดดันในบุคคลที่เกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดมาคุกคาม ก่อให้เกิดความไม่สมดุลทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณของบุคคล รวมถึงพัฒนาการทางร่างกายและจิตใจของบุคคลด้วย หรืออาจกล่าวได้ว่าสภาวะเครียดเป็นกลไกการป้องกันตัวที่เกิดขึ้นเมื่อมีภัยอันตรายจากภายนอกมารบกวน

จากความหมายเกี่ยวกับความเครียดของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความเครียดเป็นภาวะที่บุคคลรู้สึกว่าคุณค่าถูกคุกคาม ก่อให้เกิดความไม่สบายใจกังวล สับสนวิตกกังวลเกิดความไม่สมดุล ทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์สังคม และจิตวิญญาณของบุคคลระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นผลมาจากการที่บุคคลรับรู้หรือประเมินสิ่งที่ผ่านเข้ามาใน ประสบการณ์ของตนว่าเป็นสิ่งที่คุกคามร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิดการดึงกลไกการป้องกันตนเอง มาใช้เพื่อทำให้ความรู้สึกถูกกดดันหรือความเครียดเหล่านั้นคลายลงและกลับเข้าสู่สมดุลอีกครั้ง

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรคือ นักศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานครสุวรรณภูมิ จำนวน 548 คน การประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครจซี่และมอร์แกน [6] ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 226คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามพฤติกรรมการปรับตัวที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวมีลักษณะเป็นแบบตรวจคำตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 ปัจจัยทางการศึกษาที่ส่งผลต่อความเครียดของนักศึกษาในมหาวิทยาลัย เขตภาคกระบี่ กรุงเทพมหานคร มีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งตาม ด้านการเรียน ด้านสังคม ด้านอารมณ์ และด้านการเข้าร่วมกิจกรรมของมหาวิทยาลัย

ตอนที่ 3 รวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยทางการศึกษาที่ส่งผลต่อความเครียดของนักศึกษาในมหาวิทยาลัย เขตภาคกระบี่ กรุงเทพมหานคร

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบแบบสอบถาม คัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลในการหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ ของปัจจัยทางการศึกษาที่ส่งผลต่อความเครียดของนักศึกษาในมหาวิทยาลัย เขตภาคกระบี่ กรุงเทพมหานคร ในแต่ละประเภทและรวบรวมเป็นหมวดหมู่ตามสมมุติฐานที่ได้ตั้ง และมีการวิเคราะห์สภาพส่วนบุคคลของความถี่ ร้อยละ และเปรียบเทียบความแตกต่างโดยการจำแนกกลุ่มตัวอย่างออกเป็นตามเพศ และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน จากการทดสอบค่าที (t-Test)

แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคอร์ท [7] มีรายละเอียดดังนี้

- 5 หมายถึง มีความต้องการมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความต้องการมาก

- 3 หมายถึง มีความต้องการปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความต้องการน้อย
- 1 หมายถึง มีความต้องการน้อยที่สุด

การแปลผลจากเกณฑ์การให้คะแนน โดยการกำหนดคะแนนเฉลี่ย มีดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง ปัจจัยทางการศึกษาที่ส่งผลต่อความเครียดของนักศึกษาตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง ปัจจัยทางการศึกษาที่ส่งผลต่อความเครียดของนักศึกษา ตรงกับความเป็นจริงมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง ปัจจัยทางการศึกษาที่ส่งผลต่อความเครียดของนักศึกษา ตรงกับความเป็นจริงปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง ปัจจัยทางการศึกษาที่ส่งผลต่อความเครียดของนักศึกษาตรงกับความเป็นจริงน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง ปัจจัยทางการศึกษาที่ส่งผลต่อความเครียดของนักศึกษาตรงกับความเป็นจริงน้อยที่สุด

4. ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

สถานภาพส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	53	23.45
หญิง	173	76.55
2. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน		
น้อยกว่า 2.75	131	57.96
มากกว่า 2.75	95	42.04

รวม 223 100.00

จากตารางที่ 1 แสดงสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 223 คน จำแนกได้ดังนี้

จำแนกตามเพศ พบว่า นักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานครสุวรรณภูมิส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 76.55 และเพศชาย จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 23.45

จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน พบว่า นักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานครสุวรรณภูมิ ส่วนมากมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน น้อยกว่า 2.75 จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 57.96 และมากกว่า 2.75 จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 42.04

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยทางการศึกษาที่ส่งผลต่อความเครียดของนักศึกษาในมหาวิทยาลัย เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

ปัจจัยทางการศึกษาที่ส่งผลต่อความเครียดของนักศึกษาในมหาวิทยาลัย เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร	เพศ		t	Sig		
	ชาย (n=53)	หญิง (n=173)				
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
1. ด้านการเรียน	3.8	0.40	3.84	0.48	.146	.061
2. ด้านสังคม	4.2	0.49	4.05	0.49	1.98	.877
3. ด้านอารมณ์	4.0	0.52	3.87	0.53	1.96	.95
4. ด้านการเข้าร่วม	3.2	0.84	3.09	0.72	.992	.095

กิจกรรมของมหาวิทยาลัย	1
รวม	3.8 0.43 3.71 0.43 1.626 .785
	3

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยทางการศึกษาที่ส่งผลต่อความเครียดของนักศึกษาในมหาวิทยาลัย เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร เพศต่างกัน ในภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยทางการศึกษาที่ส่งผลต่อความเครียดของนักศึกษาในมหาวิทยาลัย เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

ปัจจัยทางการศึกษาที่ส่งผลต่อความเครียดของนักศึกษาในมหาวิทยาลัย เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร	ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน				t	Sig
	น้อยกว่า 2.75 (n=131)	มากกว่า 2.75 (n=95)	\bar{X}	S.D		
1. ด้านการเรียน	3.8	0.46	3.85	0.47	-.124	.901
2. ด้านสังคม	4.0	0.48	4.08	0.50	.195	.846
3. ด้านอารมณ์	3.9	0.55	3.91	0.51	-.184	.854
4. ด้านการเข้าร่วม	3.0	0.76	3.21	0.74	1.503	.134
รวม	3.7	0.44	3.76	0.43	-.678	.499

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยทางการศึกษาที่ส่งผลต่อความเครียดของนักศึกษาในมหาวิทยาลัย เขตตลาดกระบี่ กรุงเทพมหานคร ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน ในภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5. บทสรุป

5.1 สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยทางการศึกษาที่ส่งผลต่อความเครียดของนักศึกษาในมหาวิทยาลัย เขตตลาดกระบี่ กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน ในภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยอาจเนื่องมาจาก มหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานครสุวรรณภูมิ มีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ กิจกรรมสนทนา การให้นักศึกษา เพื่อให้ให้นักศึกษาทุกคณะ สาขา มีความสัมพันธ์รู้จักกัน ทำให้เกิดความสามัคคี การช่วยเหลือ ปรึกษาหารือกัน ทั้งด้านการเรียนการสอน ด้านสังคม รวมถึงการเข้าร่วมกิจกรรมทางมหาวิทยาลัยกับทางฝ่ายแนะแนวของมหาวิทยาลัย ทั้งเรื่องการเรียนรู้ รวมถึงปัญหาส่วนตัวของนักศึกษบางราย ทำให้นักศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานครสุวรรณภูมิ ที่มีเพศและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ต่างกัน ไม่รู้สึกถึงความเครียด วิตกกังวลเมื่อเข้ามาศึกษาต่อมหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานครสุวรรณภูมิ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะวรรณ เลิศพานิช [8] ทำการศึกษาความเครียด สาเหตุของความเครียด และวิธีเผชิญความเครียดทางการเรียนของนักเรียน ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในโรงเรียน มัธยมศึกษา โดยจำแนกตาม ระดับชั้น แผนการเรียน และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน พบว่า นักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีวิธีเผชิญความเครียดทางการเรียนแตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมานพ ชูนิลและคณะ [9] ทำการศึกษาและเปรียบเทียบความเครียดของนักศึกษาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ เพศ ชั้นปี คณะ ระดับเกรดเฉลี่ย ภูมิลำเนา การทำงานพร้อมกับการเรียนและสภาพภาพสมรส พบว่า นักศึกษาที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ดังกล่าวต่างก็มีความเครียดไม่แตกต่างกัน

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

1. นักศึกษาควรหาวิธีการจัดการกับความเครียดและความวิตกกังวล ได้แก่ การเล่นดนตรี เกม ดูหนัง หรือ ฟังเพลง การออกกำลังกาย การให้กำลังใจกับตัวเอง และการมองปัญหาด้วยความรอบคอบและมีสติ นอกจากนี้ นักศึกษาต้องรู้จักการบริหารเวลาให้เหมาะสม มีการวางแผนในการเรียน การทำงาน และการทำกิจกรรมต่าง ๆ ด้วย

2. อาจารย์ผู้สอนและอาจารย์ที่ปรึกษาควรสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียน และมีการส่งเสริมการสร้างสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีให้นักศึกษาอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การสร้างเจตคติที่ดีต่อวิชาเรียน การให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการจัดการเรียนรู้ การจัดกิจกรรมนันทนาการ การเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความสามารถของตนเองได้อย่างเต็มที่และในทางสร้างสรรค์

5.2.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาปัจจัยต่างๆตามสภาพบุคคลเพิ่มเติม เช่น หลักสูตร และระดับชั้นปี รวมไปถึง การศึกษาถึงพฤติกรรมและวิธีการจัดการความเครียดและความวิตกกังวลของนักศึกษาในแต่ละกลุ่ม ทำให้เห็นภาพรวมได้ชัดเจนขึ้น และนำมาใช้เป็นข้อมูลให้ทางผู้บริหารมหาวิทยาลัยกำหนดนโยบายการจัดการศึกษา กิจกรรม และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ให้สอดคล้องกัน

เอกสารอ้างอิง

- [1] อติสุข มาลากุล ณ อยุธยา. **ภาวะวิตกกังวลและซึมเศร้า ในนิสิตคณะทันตแพทยศาสตร์**. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท]. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.
- [2] วรณวิไล ชุ่มภิรมย์ และคณะ. **รายงานการวิจัย เรื่อง ความเครียดและวิธีจัดการกับความเครียดของบุคลากรคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**. คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2547.
- [3] Selye, H. **The stress of life**. (Rev.ed). New York: McGraw Hill Book Co, 1976.
- [4] Lazarus, R. S. **Psychological stress and the coping process**. New York : McGraw-Hill, 1984.
- [5] อรพรรณ ลีอนุชวัชชัย. **การพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวช**. กรุงเทพมหานคร: ด้านสุขภาพการพิมพ์, 2545.
- [6] Krejcie R.V. and Morgan, D.W. **Determining Sample Size for Research Activities : Journal of Education and Psychological Measurement**. 7th ed. Singapore : McGraw-Hill. 1970.
- [7] บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ. **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จามจุรีโปรดักท์, 2547.
- [8] ปิยะวรรณ เลิศพานิช. **การศึกษาความเครียดสาเหตุของความเครียดและวิธีการเผชิญความเครียดทางการเรียนของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ส่วนกลาง กลุ่มที่ 4**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาและการแนะแนว). กรุงเทพฯ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2542.
- [9] มานพ ชุนิตและคณะ. **วิธีการจัดการความเครียดของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนคร**

เหนือ. **วารสารวิชาการเทคโนโลยีอุตสาหกรรม**, 3(2), 42 –51, 2550

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลโครงการประกันสังคมของ
ผู้ประกันตนเขตสวนหลวง จ. กรุงเทพมหานคร

Factors affecting to decision the hospital service utilization
of insured person in Suan Luang, Bangkok

อารยา คุณารักษ์¹ ดร.ณัฐกาญจน์ สุวรรณธารา²

สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย, วิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

E-mail : arayanubabin@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ (1) เพื่อศึกษาข้อมูลประชากรศาสตร์ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่งาน และรายได้ต่อเดือน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมของผู้ประกันตน เขตสวนหลวง จ.กรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7P) ซึ่งประกอบด้วย ด้านสินค้าและบริการ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่ (Place) ด้านโปรโมชั่น (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านกายภาพและการนำเสนอ (Physical Evidence) และด้านกระบวนการ (Process) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมของผู้ประกันตน เขตสวนหลวง จ.กรุงเทพมหานคร และ (3) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการของสถานพยาบาลในด้านสินค้าและบริการ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่ (Place) ด้านโปรโมชั่น (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านกายภาพและการนำเสนอ (Physical Evidence) และด้านกระบวนการ (Process) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมของผู้ประกันตน เขตสวนหลวง จ.กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ประกันตนที่ใช้บริการ โรงพยาบาลแพทย์ปัญญา เขตสวนหลวง จ.กรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติอย่างง่ายของเพียร์สัน

คำสำคัญ 1.ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ 2.การเลือกสถานพยาบาล 3.ประกันสังคม 4.ผู้ประกันตน

ABSTRACT :

This study aims to (1) examine the demographic information that includes gender, age, education, career position and monthly income which is the factors that affect decision making in choosing a hospital social insurance program insured in Suan Luang, Bangkok. To study the the marketing mix (7P), respectively. Goods and services (Product) price (Price), place (Place) and

promotion (Promotion), human resources (People) on the physical and presentations (Physical Evidence) and the process (Process). The factors that affect the decision to adopt a hospital social insurance program insured Luang , Bangkok , and (3) to guide the development of effective services in the field of health care goods and services (. Product) price (Price) , place (Place) and promotion (Promotion) , human resources (People) on the physical and presentations (Physical Evidence) and the process (Process) , the factors affecting the decision. choice of hospital social insurance program insured Suan Luang , Bangkok The sample Insured service Panya General Hospital Luang, Bangkok. The statistics used were frequency, percentage, mean standard deviation. Simple statistical Pearson.

KEYWORDS 1. The Factors which affecting the decision, 2. Choosing a nursing home 3. Social insurance 4. The insured

1. บทนำ

แนวความคิดเรื่องการประกันสังคมได้ริเริ่มขึ้นในยุโรป สืบเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงระบบการผลิตโดยมีการคิดค้นเครื่องจักรและพลังงานนำมาทำงานแทนคน จึงทำให้สามารถขยายการผลิตมีการจ้างแรงงานมากขึ้น และเกิดปัญหาหลายประการ รัฐบาลจึงต้องเริ่มมีการเข้าช่วยเหลือ โดยการออกกฎหมายให้เป็นหลักประกันแก่คนงาน โดยโครงการแรกเป็นเรื่องการประกันเกี่ยวกับการเจ็บป่วย จึงได้มีการริเริ่มขึ้นที่ประเทศเยอรมันในสมัยเจ้าชายบิสมาร์ก (Prince Otto Von –Bismarck) เป็นนายกรัฐมนตรีในสมัยพระเจ้าวิลเฮล์มที่ 1 (Willhelm Friedrich Ludwig) เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2426 ต่อมาใน พ.ศ. 2427 ได้จัดให้มีการประกันอุบัติเหตุหรือโรค อันเกิดจากการทำงานขึ้น หลังจากนั้นประเทศเยอรมันได้จัดให้มีการขยายการประกันออกไปอีก โดยใน พ.ศ. 2432 ได้ออกกฎหมายประกันการพิการทุพพลภาพ และใน พ.ศ. 2443 ออกกฎหมายให้ประโยชน์แก่ผู้สูงอายุได้อุปการะของผู้เอาประกัน การที่ประเทศเยอรมันนำวิธีการประกันสังคมมาใช้ สามารถแก้ปัญหาเศรษฐกิจ การเมืองและสังคม ได้เป็นอย่างดี ประเทศในยุโรปอื่นๆ และสหรัฐอเมริกา จึงได้นำไปใช้ปฏิบัติบ้าง

โดยเฉพาะสหรัฐฯ นั้น ประธานาธิบดีรูสเวลต์ (Franklin D. Roosevelt) ให้ความสนใจมาตั้งแต่ก่อนได้รับเลือกเป็นประธานาธิบดี ครั้นเมื่อได้รับเลือกก็สนับสนุนให้มีการออกกฎหมายว่าด้วยความมั่นคงใน พ.ศ. 2478 กฎหมายฉบับนี้ได้เป็นรากฐานการประกันสังคมของประเทศตราจนปัจจุบันนี้ สำหรับภูมิภาคเอเชีย ประเทศญี่ปุ่นเป็นประเทศแรกที่ประกาศใช้กฎหมายประกันสังคมใน พ.ศ. 2454 ภายหลังสงครามโลกครั้งที่สองประเทศต่างๆ ในทวีปเอเชียก็ได้ประกาศใช้กฎหมายนี้กันอย่างกว้างขวางเช่นเดียวกับประเทศอื่นๆ ในทวีปแอฟริกาและอเมริกาใต้ ใน พ.ศ. 2531 มีประเทศต่างๆ จำนวนกว่า 142 ประเทศ ดำเนินการประกันสังคมในรูปแบบต่างๆ กล่าวคือ ประกันเกี่ยวกับอุบัติเหตุ และโรคอันเกิดจากการทำงาน 128 ประเทศ เช่น อัฟกานิสถาน ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย ญี่ปุ่น ไทย ประกันเกี่ยวกับชราภาพพิการ ทุพพลภาพ และตาย 108 ประเทศ เช่น ฟิลิปปินส์ ปากีสถาน จีน จอร์แดน ญี่ปุ่น ประกันการเจ็บป่วยและคลอดบุตร 71 ประเทศ เช่น พม่า อินเดีย ออสเตรเลีย ญี่ปุ่น ฟิลิปปินส์ เกาหลีใต้ นิวซีแลนด์ ประกันครอบครัวมีภาระ 66 ประเทศ เช่น ญี่ปุ่น นิวซีแลนด์ ออสเตรเลีย เซเนกัล ไออวรีโคสต์ อาร์เจนตินา สหรัฐฯ บราซิล และประกันการว่างงาน

27 ประเทศ เช่น ญี่ปุ่น นิวซีแลนด์ ออสเตรเลีย สหรัฐฯ อังกฤษ และประเทศในทวีปยุโรปทั้งหมด สำหรับในทวีปเอเชีย ประเทศส่วนใหญ่อยู่ในระยะกำลังพัฒนา ความไม่พร้อม และการพัฒนาไม่เท่าเทียมกับประเทศในยุโรปเรื่องการประกันสังคมจึงพัฒนาไม่เต็มที่ ถึงกระนั้นการประกันสังคมก็คลุมถึงเรื่องต่างๆ เช่น ประกันการเจ็บป่วยและคลอดบุตร 17 ประเทศ ประกันด้านอุบัติเหตุ และโรคอันเกิดจากการทำงาน 22 ประเทศ ประกันครอบครัวที่มีภาระ 3 ประเทศ และประกันการว่างงาน 2 ประเทศ (สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชนฯ เล่มที่ 12)

วิธีการและหลักการของการประกันสังคม ประเทศที่มีการ ประกัน สังคม จะมีกฎหมาย กำหนดให้รัฐบาลทำหน้าที่เรียกเก็บเงินสมทบจากประชาชนในรูปแบบต่างๆ เพื่อรวบรวมเป็นกองทุนกลาง โดยมีการจัดตั้งสำนักงานขึ้น เพื่อทำหน้าที่บริหารเงินทุน การเก็บเงินรวบรวมเป็นกองทุนกลางนี้ จะเรียกเก็บจากประชาชนในช่วงระยะเวลาที่เขาสามารถทำงานและมีเงินเข้าทำนองเดียวกับการเก็บสะสมเป็นเงินออมไปเรื่อยๆ แนวความคิดเช่นนี้เกิดขึ้นในสังคมอุตสาหกรรมก่อนเพราะในระบบนี้ประชาชนไม่สามารถพึ่งพาญาติพี่น้องได้ สังคมอุตสาหกรรมเป็นสังคมที่ประชาชนต้องปรับตัวต้องปรับสภาพการดำเนินชีวิต ต้องมีที่อยู่ใหม่ต้องขวนขวายหางานทำเพื่อให้มีรายได้ และการที่จะมีปัจจัยสี่มาดำรงชีพนั้นต้องใช้แรงงาน แลกเปลี่ยนด้วยการทำงานเป็นหลักงานส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นงานรับจ้างซึ่งให้ผลตอบแทนเป็นค่าจ้างเพื่อแลกเปลี่ยนแรงงาน เมื่อใดที่แรงงานหยุดชะงักการขาดรายได้ก็จะเกิดขึ้น เมื่อรายได้ขาดไปด้วยสาเหตุใดๆ เป็นการยากที่บุคคลหนึ่งบุคคลใดในสังคม

ปัจจุบันจะสามารถเข้ารับพิชชอบหารายได้ที่ขาดไป ตามลำดับ ทำให้ความเดือดร้อนเกิดขึ้น และจะเดือดร้อนถึงบุคคลอื่นๆ ที่ต้องพึ่งพาบุคคลที่เคยมีรายได้ การประกันความมั่นคงของประชาชนเกิดขึ้นเนื่องจากเหตุนี้ โดยการนำเงินจากกองทุนกลางมาจ่ายให้แก่ สมาชิกหรือผู้เอาประกันตามลักษณะประเภทและอัตราที่กำหนดเป็นการช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อน การจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนกลางอาศัยหลักการความเสี่ยงภัยร่วมกัน ทั้งนี้เพราะภัยต่างๆ อาจเกิดขึ้นได้โดยไม่มีใครคาดหวังก่อนจนทำให้ต้องขาดรายได้ เช่น การประสบอุบัติเหตุ การเจ็บป่วย การตกงาน เป็นต้น และเมื่อทุกคนเสี่ยงภัยร่วมกันเงินกองทุนจะมีมากขึ้น สามารถนำไปจ่ายกับบุคคลที่ประสบภัยได้ในจำนวนที่พอสมควรตามที่กำหนดการเก็บเงินสมทบเป็นกองทุนนี้อาศัยหลักการที่ว่า อุบัติเหตุหรือการขาดรายได้นั้นมิได้เกิดขึ้นกับทุกคนในเวลาเดียวกัน ฉะนั้นเงินทุนที่เก็บอยู่ตลอดเวลาที่แต่ละคนทำงานจะมีสะสมมากพอเป็นทุนสำรองได้ หลักการของการประกันสังคม ก็คล้ายๆ กับหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในเรื่องเกี่ยวกับอนิจจัง คือถือว่าทุกอย่างในโลกนี้ล้วนไม่แน่นอนมีเกิด มีแก่ มีเจ็บ มีตาย หมุนเวียนกันไป ดังนั้น คำสอนของพระพุทธองค์จึงสอนให้คนดำรงอยู่โดยไม่ประมาท เร่งสร้างความดี ความดีในทัศนะของพระพุทธเจ้านั้นนอกจากจะหมายถึงการสร้างบุญ สร้างกุศล การทำให้จิตใจสงบแล้ว ยังรวมถึงการสะสมปัจจัยต่างๆ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ดีงาม เช่น การมีร่างกายที่ดี อนามัยที่ดี จิตใจที่ดี มีความรู้ มีฝีมือ มีการประกอบสัมมาอาชีพมีความเพียรชอบ และการเก็บออม ก็เป็นเรื่องหนึ่งที่พระพุทธเจ้าได้ตรัสไว้หลายคราว การประกันสังคมที่ตั้งอยู่บนรากฐาน

ดังกล่าวนี้ คือในระหว่างที่ยังมีกำลังวังชาหารายได้ก็อย่าได้ประมาท ควรเก็บออมไว้ จะได้เอาไปใช้สอยได้ในยามขาดแคลนไม่ว่าจะเป็นผลจากการเจ็บป่วย พิกัด หรือตกงาน และโดยธรรมชาติ มนุษย์จะเก็บออมได้ด้วยตนเองนั้นค่อนข้างยาก จึงจำเป็นที่รัฐต้องออกกฎหมายขึ้นในทำนองการบังคับแต่ก็เป็นการบังคับที่มุ่งประโยชน์ของผู้ที่ถูกบังคับโดยตรง (สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชนฯ เล่มที่ 12)

การประกันสุขภาพในระบบประกันสังคมเป็นระบบที่มีความโดดเด่น และแตกต่างจากระบบประกันสุขภาพรัฐอื่นๆ ต้องยอมรับว่าจุดสำคัญส่วนหนึ่งคือการที่ระบบประกันสังคมมีสถานพยาบาลเอกชนเป็นทางเลือกให้กับผู้ประกันตน เนื่องจากผู้ประกันตนส่วนใหญ่ทำงานในเมืองและเป็นลูกจ้างประเภทรายวัน จึงไม่สะดวกที่จะเข้ารับการรักษาพยาบาลในสถานพยาบาลของรัฐตามในเวลาที่ราชการกำหนดได้ การประกันสุขภาพในระบบประกันสังคมเริ่มดำเนินการ มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2533 ซึ่งในขณะนั้นประชาชนส่วนใหญ่ไม่มีสวัสดิการการรักษาพยาบาล มีเพียงสวัสดิการการรักษาพยาบาลแบบสิทธิข้าราชการ และสวัสดิภาพสำหรับประชาชนเพียงบางกลุ่มตามโครงการบัตรสุขภาพสมาชิกของระบบประกันสังคมมีความแตกต่างจากประชากรกลุ่มอื่นๆ เนื่องจากว่าส่วนใหญ่แล้วอยู่ในวัยทำงานมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตเมือง และเขตอุตสาหกรรมซึ่งสถานพยาบาลรัฐไม่สามารถที่จะรองรับการให้บริการผู้ประกันตนในเขตที่มีจำนวนผู้ประกันตนพำนักอาศัยอย่างหนาแน่นได้อย่างเพียงพอ ในการจัดบริการทางการแพทย์สำนักงานประกันสังคมได้รับความร่วมมือจากสถานพยาบาลรัฐเข้าร่วมเป็นสถานพยาบาลในระบบประกันสังคม

ตามมติคณะรัฐมนตรี โดยในขณะนั้นมีสถานพยาบาลเอกชนเข้าร่วมระบบเพียง 18 แห่ง ต่อมาโรงพยาบาลในเขตอุตสาหกรรม และเขตสนใจเข้าร่วมมากขึ้น ซึ่งปัจจุบันมีโรงพยาบาลเข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น 2,461 แห่งทั่วประเทศ ซึ่งแบ่งประเภทได้ดังนี้ โรงพยาบาลรัฐบาลจำนวน 154 แห่ง โรงพยาบาลเอกชน 87 แห่ง และสถานพยาบาลเครือข่าย 2,220 แห่ง ประกันสังคมมีวัตถุประสงค์ที่จะสร้างความมั่นคงหรือหลักประกันให้แก่ประชาชนโดยมีวิธีการจัดเก็บรายได้ส่วนหนึ่งจากประชาชนที่มีรายได้ เงินที่เก็บนี้นำมาสมทบรวมกันเป็นกองทุนกลาง นำมาใช้จ่ายเป็นค่าทดแทนให้แก่ประชาชนตามเงื่อนไขที่กำหนดเงินที่เรียกเก็บนี้หากเป็นกรณีเก็บจากผู้ทำงานรับจ้าง ก็ให้นายจ้างจ่ายสมทบเท่ากับที่ลูกจ้างจ่ายเสมอ และในทุกกรณีรัฐบาลจะจ่ายสมทบด้วยแต่เป็นจำนวนเงินน้อยกว่าที่นายจ้างจ่ายเสมอ และเป็นจำนวนเงินน้อยกว่าที่ลูกจ้างจ่ายเสมอ ปัจจุบันอัตราเรียกเก็บอยู่ที่ร้อยละ 5 โดยลูกจ้างต้องจ่ายสำหรับกรณี เจ็บป่วย ทูพพลภาพ ตาย คลอดบุตรร้อยละ 1.5 สงเคราะห์บุตรและชราภาพ ร้อยละ 3 และกรณีว่างงาน ร้อยละ 0.5 เช่นเดียวกับนายจ้างที่ต้องจ่ายให้ลูกจ้างกรณี เจ็บป่วย ทูพพลภาพ ตาย คลอดบุตร ร้อยละ 1.5 สงเคราะห์บุตรและชราภาพ ร้อยละ 3 และ กรณีว่างงาน ร้อยละ 0.5 ในขณะที่รัฐบาลจ่ายกรณีเจ็บป่วยทูพพลภาพ ตาย คลอดบุตร ร้อยละ 0.5 สงเคราะห์บุตรและชราภาพ ร้อยละ 0.5 และกรณีว่างงานร้อยละ 0.25 เมื่อจ่ายเงินสมทบครบ 3 เดือน ภายในระยะเวลา 15 เดือนก่อนเดือนรับบริการทางการแพทย์ และเลือกโรงพยาบาลแล้วผู้ประกันตนจะได้รับ "บัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาล" ซึ่งบัตรจะมีชื่อของผู้ประกันตน และ

ชื่อสถานพยาบาลที่เลือกไว้แต่ไม่มีภาพถ่ายติด จึงต้องใช้ควบคู่กับบัตรประจำตัวประชาชนการเข้ารับการรักษาไม่ว่าจะเป็น "ผู้ป่วยนอก" คือ ผู้ป่วยไปพบแพทย์ตรวจรักษาจัดยาให้แล้วกลับบ้านหรือนอนรักษาเป็น "ผู้ป่วยใน" ค่ารักษาที่เกิดขึ้นทั้งหมดในโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาล ผู้ประกันตนไม่ต้องจ่าย ยกเว้น ขออยู่ห้องพิเศษหรือขอแพทย์พิเศษเอง สถานพยาบาลที่ผู้ประกันตนเลือกถือเป็นสถานพยาบาลหลัก (MAIN CONTRACTOR) ซึ่งสถานพยาบาลหลักนั้น อาจมีสถานพยาบาลเครือข่าย (SUBCONTRACTOR) เช่น โรงพยาบาลเล็กๆ หรือคลินิกเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกันตนโดยผู้ประกันตนสามารถเข้าไปรักษาพยาบาลได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ในขณะที่หากโรครุนแรงหรือโรครายละเอียดของโรคโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลรักษาไม่ได้ เช่น การผ่าตัดหัวใจ ผ่าตัดสมองผ่าตัดเปิดกระโหลกศีรษะ โรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลก็จะส่งตัวไปรักษากับโรงพยาบาลระดับสูง (SUPRA CONTRACTOR) (โรงพยาบาลที่มีศักยภาพในการให้บริการทางการแพทย์แก่ผู้ประกันตน ที่เกินขีดความสามารถของสถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลจะให้บริการแก่ผู้ประกันตนได้) ที่สถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลนั้น ทำข้อตกลงไว้โดยค่ารักษาพยาบาลที่เกิดขึ้นจะอยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาล ผู้ประกันตนจะได้รับบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลเมื่อส่งเงินสมทบครบ 3 เดือน ภายในระยะเวลา 15 เดือน ก่อนเดือนรับบริการทางการแพทย์โรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิการ

รักษาพยาบาล คือ โรงพยาบาลที่ผู้ประกันตนเลือกเองสามารถเปลี่ยนแปลงได้ปีละ 1 ครั้ง ช่วงเดือนมกราคม – มีนาคมของทุกปี

สำนักงานประกันสังคม ได้กำหนดหลักเกณฑ์การจัดสถานพยาบาล เพื่อออกบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาล โดยผู้ประกันตนมีสิทธิสามารถเลือกสถานพยาบาลที่จะใช้บริการทางการแพทย์ตามหลักเกณฑ์ดังนี้ ต้องเป็นสถานพยาบาลประกันสังคมที่อยู่ในเขตจังหวัดทำงาน หรือเขตจังหวัดรอยต่อของจังหวัดประจำทำงาน หรือเป็นสถานพยาบาลประกันสังคมที่อยู่ในเขตจังหวัดที่พักอาศัย หรือเขตจังหวัดรอยต่อของจังหวัดที่พักอาศัย ซึ่งสามารถเปลี่ยนสถานพยาบาลได้ปีละ 1 ครั้ง ตามระยะเวลาที่สำนักงานประกันสังคมกำหนด หรือกรณีมีความจำเป็น ได้แก่ ขอย้ายภูมิลำเนาหรือที่อยู่อาศัยหรือย้ายสถานประกอบการอันไม่สะดวกต่อการรับบริการจากสถานพยาบาลเดิม

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้วิจัยเกิดแนวคิด และมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมของผู้ประกันตนเขตสวนหลวง จังหวัดกรุงเทพมหานคร และผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้จะเกิดประโยชน์ในการนำข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ที่เป็นผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการทางการแพทย์รวมถึงการจัดวางกลยุทธ์เพื่อสร้างคามพึงพอใจให้แก่ ผู้ประกันตนทั้งนี้จะส่งผลให้ผู้ประกันตนตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลจากบริการของสถานพยาบาลมากขึ้น และหากมีการสมัครใจใช้บริการเป็นจำนวนมากขึ้นแล้วจะช่วย

สามารถเฉลี่ยความเสี่ยง และสามารถลดต้นทุนในการดำเนินการขององค์กรได้ ประกอบกับ ผู้ประกันตนจะได้รับมาตรฐานในการรักษาพยาบาล และการให้บริการที่ดีขึ้นจากการพัฒนาของสถานพยาบาลได้อีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลประชากรศาสตร์ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่งาน และรายได้ต่อเดือน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมของผู้ประกันตน เขตสวนหลวง จังหวัดกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7P) ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ (Product) ด้านราคาการบริการ (Price) ด้านการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) ด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร (People) ด้านลักษณะทางกายภาพของการบริการ (Physical Evidence) และด้านกระบวนการจัดการด้านการบริการ (Process) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมของผู้ประกันตน เขตสวนหลวง จังหวัดกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการของสถานพยาบาลในด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ (Product) ด้านราคาการบริการ (Price) ด้านการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) ด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร (People) ด้านลักษณะทางกายภาพของการบริการ (Physical Evidence) และ

ด้านกระบวนการจัดการด้านการบริการ (Process) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมของผู้ประกันตน เขตสวนหลวง จังหวัดกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานดังนี้

1. ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่งาน และรายได้ต่อเดือน ของผู้ประกันตนมีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานพยาบาลในระบบประกันสังคมและได้รับการแนะนำบอกต่อ

2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7P) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7P) ที่ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ (Product) ด้านราคาการบริการ (Price) ด้านการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) ด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร (People) ด้านลักษณะทางกายภาพของการบริการ (Physical Evidence) และด้านกระบวนการจัดการด้านการบริการ (Process) มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานพยาบาลในระบบประกันสังคม และได้รับการแนะนำบอกต่อ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการศึกษาด้านพฤติกรรมจะเป็นประโยชน์ต่อสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้สอดคล้องกับข้อเท็จจริง และสถานะแวดล้อมที่เป็นอยู่ในปัจจุบันให้ได้มากที่สุด

2. ผลการศึกษาด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ผู้ประกันตนให้ความสำคัญจะเป็นประโยชน์ในการวางแผน และตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตนให้ได้มากที่สุด

3. ผู้ประกันตนจะได้รับการบริการทางการแพทย์ที่ได้มาตรฐาน และได้รับบริการที่ดีขึ้นจากการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการของสถานพยาบาล

2. แนวคิดและทฤษฎีในการศึกษา

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ (Services) มีความหมายรวมถึงการบริการส่วนบุคคล เช่น การตัดผมการแต่งหน้าจนถึงการบริการที่แฝงอยู่ในรูปผลิตภัณฑ์ (Product) ต่างๆ ที่ผ่านมามีได้มีองค์การ และนักการตลาดหลายท่านให้คำนิยามคำว่าบริการดังต่อไปนี้ (ศิริกิตินวรัตน์ ณ อรุณยา, 2547)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการนำมาใช้กับงานวิจัยครั้งนี้เพราะสถานพยาบาลเป็นสถานการให้บริการทางการแพทย์ที่มีลักษณะในการให้บริการของผู้ป่วย ที่จะต้องทำให้ผู้ป่วย หรือผู้มารับบริการ รวมถึงญาติผู้ป่วย ได้รับความพึงพอใจที่มีผลทางด้านจิตใจ ซึ่งเป็นหน้าที่หลักของสถานพยาบาลที่จะนำทฤษฎีดังกล่าว มาใช้เพื่อการปรับปรุงวิธีการ หรือปรับปรุงรูปแบบการให้บริการให้ตรงกับความต้องการ หรือยุคสมัยในการให้บริการ กับผู้ที่มารับบริการแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ นำมาใช้กับงานวิจัยครั้งนี้เพราะสถานพยาบาลเป็นสถานการให้บริการทางการแพทย์ที่มีลักษณะในการให้บริการของผู้ป่วย ที่

จะต้องทำให้ผู้ป่วย หรือผู้มารับบริการ รวมถึงญาติผู้ป่วยได้รับความพึงพอใจ ที่มีผลทางด้านจิตใจ ซึ่งเป็นหน้าที่หลักของสถานพยาบาลที่จะนำทฤษฎีดังกล่าวมาใช้เพื่อการปรับปรุงวิธีการ หรือปรับปรุงรูปแบบการให้บริการให้ตรงกับความต้องการ หรือยุคสมัยในการให้บริการกับผู้มารับบริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์

การบริการทางการแพทย์ สถานพยาบาลเป็นแหล่งให้ความรู้ และช่วยเหลือชีวิตเพื่อนมนุษย์โดยอาศัยบุคลากร และเครื่องมือต่างๆ อีกทั้งยังช่วยขจัดความกังวลอันเนื่องมาจากการเจ็บป่วย โดยกระบวนการต่างๆ ที่บริการต่อคนไข้ด้วยความเต็มใจ จะช่วยให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อการเข้ารับบริการ (ยศกร แสนบุญ, 2545)

โรงพยาบาลเป็นหน่วยงานที่ให้บริการทางการแพทย์ มีลักษณะเป็นอาคารมีบุคลากรทางการแพทย์ เพื่อช่วยในการวินิจฉัยโรคและบำบัดรักษาโรค (สมลักษณ์ คำมาก, 2546)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์ นำมาใช้กับงานวิจัยครั้งนี้เพราะการให้บริการทางการแพทย์มีความแตกต่างกับการให้บริการทั่วไป เนื่องจากการบริการทางการแพทย์ผู้ที่ให้บริการจึงเป็นแพทย์ ซึ่งเป็นการให้บริการที่เฉพาะด้าน และมีเรื่องของวิชาชีพเข้ามาเกี่ยวข้อง ในการศึกษาครั้งนี้จะมีผลในการให้บริการทางการแพทย์ของแพทย์ในแต่ละสาขาที่มีการครอบคลุมในการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ เกิดความมั่นใจของการรักษาหรือวินิจฉัยของแพทย์ เกิดความมั่นใจในด้านของอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์

ให้กับผู้ที่มารับบริการ ซึ่งการพัฒนาทางด้านการแพทย์นี้จะทำให้ เกิดการยอมรับในด้านคุณภาพจากผู้มารับบริการได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับระบบประกันสังคม

ประกันสังคม คือ การค้าประกันสุขภาพและฐานะทางเศรษฐกิจของเอกชนแต่ละคนรวมตลอดถึงผู้อยู่ในความอุปการะ เมื่อต้องเผชิญกับความขาดแคลนรายได้ อันเนื่องมาจากการสูญเสียรายได้ทั้งหมดหรือบางส่วน หรือมีรายได้ไม่เพียงพอแก่การครองชีพ

การประกันสังคม คือ การประกันแบบต่างๆ ที่รัฐจัดให้มีขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในการวางหลักประกันให้ประชาชนมีความมั่นคงทางสังคม ซึ่งอาจเป็นวิธีบังคับการประกันตนโดยการบริหารงานของรัฐ หรือการให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนการดำเนินการขององค์กรสาธารณะที่เป็นเอกเทศให้ดำเนินการ โดยสมัครใจ เพื่อให้เกิดการคุ้มครองทางสุขภาพ การชดเชยรายได้ให้ลูกจ้างในยามว่างงาน การชราภาพ และผู้ที่อยู่ในอุปการะ ตลอดจนขยายขอบเขตของความคุ้มครองด้วยวิธีบังคับการประกันตนในภัยพิบัติอันเกิดขึ้นจากยวดยานพาหนะ การสงคราม การประกันพืชผล (Blanchard อ้างใน สมศักดิ์ คำมาก, 2546 หน้า 9)

การประกันสังคม (Social Insurance) เป็นรูปแบบหนึ่งของสวัสดิการสังคม (Social Welfare) ที่สร้างหลักประกันในการดำรงชีวิตให้แก่ กลุ่มสมาชิกที่จ่ายเงินสมทบเข้าร่วม โครงการเพื่อรับผิดชอบในการเฉลี่ยความเสี่ยง เฉลี่ยความทุกข์ เฉลี่ยความสุข ที่อาจเกิดขึ้นจากการเจ็บป่วยคลอดบุตร พุลาภาพ ดาย

ชราภาพ สงเคราะห์บุตรหรือว่างงาน (เพ็ญศรี ฤกษ์นันท์, 2542)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับระบบประกันสังคม นำมาใช้กับงานวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากกองทุนประกันสังคมเป็นกองทุนที่มีการจัดตั้งขึ้นมาโดยพระราชบัญญัติของแผ่นดิน ดังนั้นการบริหารจัดการของงบประมาณ คุณภาพในการให้บริการคุณภาพทางด้านการแพทย์ คุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ หรือแม้กระทั่งคุณภาพของสิ่งแวดล้อมของสถานพยาบาลต่างๆ จะต้องได้รับมาตรฐาน และมีการตรวจคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้กฎหมายพระราชบัญญัติดังกล่าวยังมีขอบเขตของการรักษาพยาบาล สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนต่างๆ มากมาย จึงทำให้ต้องศึกษาและนำมาเป็นขั้นตอนการปฏิบัติต่างๆ ให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจ และพึงพอใจในการให้บริการในโครงการประกันสังคม ทั้งนี้ยังเพื่อให้สถานพยาบาลยังคงซึ่งความมีมาตรฐานในการให้บริการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับระบบประกันสังคมของประเทศไทย

ในประเทศไทยกองทุนเงินทดแทน นับเป็นก้าวแรกของการประกันสังคมไทย ที่ให้หลักประกันแก่ลูกจ้างกรณีประสบอันตราย หรือเจ็บป่วยด้วยโรคอันเนื่องมาจากการทำงาน ทั้งนี้กองทุนเงินทดแทนเกิดขึ้นในประเทศไทยครั้งแรก เมื่อปี พ.ศ. 2515 ภายใต้การบริหารของสำนักงานกองทุนเงินทดแทน กรมแรงงาน ตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 103 ลงวันที่ 16 มีนาคม 2515 โดยในปีแรกของการให้ความคุ้มครอง จะครอบคลุมเฉพาะสถานประกอบการที่มี

ลูกจ้าง 20 คนขึ้นไปที่อยู่ในเขตกรุงเทพฯ แล้วจึงค่อยๆ ขยายความคุ้มครองออกไปจนครบทุกจังหวัดทั่วประเทศ ในวันที่ 1 กรกฎาคม 2531 จวบจนกระทั่งได้มีการผลักดันพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 ให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน 2533 เป็นต้นมา ประเทศไทยจึงมีการประกันสังคมอย่างเต็มรูปแบบ โดยลูกจ้างจะได้รับความคุ้มครอง ทั้งในเรื่องการประสบอันตราย หรือเจ็บป่วยทุพพลภาพและตาย ทั้งนี้เนื่องและไม่เนื่องจากการทำงาน รวมไปถึงการคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และการว่างงาน เฉกเช่นเดียวกับประเทศอื่นๆ

การประกันสังคมที่ประเทศต่างๆ ใช้อยู่ในปัจจุบันจะมีหลักการที่ไม่แตกต่างกันเนื่องจาก การประกันสังคมเป็นโครงการการบริหารทางสังคมในระยะยาวอีกระบบหนึ่ง ที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการจัดขึ้นด้วยการให้ประชาชนผู้มีรายได้แต่ละคนได้มีส่วนช่วยตนเอง หรือครอบครัว โดยร่วมกันเสียภัยหรือช่วยเหลือบำบัดความทุกข์ยากเดือดร้อนซึ่งกัน และกันระหว่างผู้มีรายได้ได้ในสังคม ด้วยการออกเงินสมทบเข้ากองทุนเรียกว่า กองทุนประกันสังคมโดยมีนายจ้าง ลูกจ้าง และในบางประเทศมีรัฐบาลร่วมออกเงินสมทบเข้ากองทุนนี้ด้วย

กองทุนนี้จะจ่ายประโยชน์ทดแทนให้แก่ผู้ส่งเงินสมทบเมื่อเกิดความเดือนร้อน เช่น เจ็บป่วย คลอดบุตร ว่างงาน ชราภาพ เป็นต้น การประกันสังคมจึงเป็นวิธีการหนึ่งที่ยึดหลักการพึ่งตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกันของประชาชน โดยมีความมุ่งหมายที่จะเป็นหลักการพึ่งตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกันของประชาชน โดยมีความมุ่งหมายที่จะเป็นหลักประกันและคุ้มครองความเป็น

อยู่ของประชาชน ให้มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต แม้มีเหตุการณ์ที่ทำให้ต้องขาดแคลนรายได้ก็สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างปกติสุข

แนวคิดและทฤษฎีด้านทัศนคติของผู้บริโภค

เสรี วงษ์มณฑา (2546 : 47) ได้กล่าวถึงทัศนคติ (Attitude) หมายถึง การประเมินความพึงพอใจหรือไม่พอใจของบุคคล หรือความรู้สึกและท่าทีที่บุคคลมีต่อความคิดหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด ที่มีทัศนคติเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของผู้บริโภค

จากความหมายดังกล่าว อาจสรุปได้ว่าทัศนคติ หมายถึง ความคิด ความรู้สึกและแนวโน้มในการปฏิบัติ หรือตัดสินใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งเป็นไปได้ทั้งทัศนคติที่เป็นทางบวกนั่นคือ การพึงพอใจ การชอบใจ การเห็นด้วย หรือจะในทิศทางของทัศนคติที่เป็นทางลบ นั่นจะหมายถึง การไม่พึงพอใจ การไม่ชอบใจ หรือการไม่เห็นด้วย เป็นต้น

ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด (7P)

ธุรกิจในอุตสาหกรรมบริการ (Service Industry) มีความแตกต่างจากธุรกิจอุตสาหกรรมสินค้าอุปโภคและบริโภคทั่วไป เพราะมีทั้งผลิตภัณฑ์ที่จับต้องได้ (Tangible Product) และผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Product) เป็นสินค้าและบริการที่นำเสนอต่อลูกค้าหรือตลาด กลยุทธ์การตลาดที่นำมาใช้กับธุรกิจการบริการจำเป็นที่จะต้องจัดให้มีส่วนประสมทางการตลาดที่แตกต่างจากการตลาดโดยทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจที่มีการต้อนรับจับคู่ (Hospitality) เป็นหัวใจหลักในการทำธุรกิจ

ศาสตราจารย์ ฟิลลิป คอตเลอร์ (Philip Kotler) กูรูด้านการตลาดชั้นนำของโลก ได้ให้

แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix) ใ้ว่าเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ให้บริการซึ่งเป็นธุรกิจที่แตกต่างสินค้าอุปโภคและบริโภคทั่วไป จำเป็นจะต้องใช้ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) 7 อย่าง หรือ 7P's ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาด ซึ่งประกอบด้วย

1. ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ (Product) เป็นสิ่งซึ่งสนองความจำเป็นและความต้องการของมนุษย์ได้คือ สิ่งที่คุณขายต้องมอบให้แก่ลูกค้าและลูกค้าจะได้รับผลประโยชน์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้นๆ โดยทั่วไปแล้วผลิตภัณฑ์แบ่งเป็น 2 ลักษณะคือ ผลิตภัณฑ์ที่จับต้องได้ (Tangible Products) และผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Products)

2. ด้านราคา (Price) หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ของบริการกับราคา (Price) ของบริการนั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาลูกค้าจะตัดสินใจซื้อ ดังนั้นการกำหนดราคาการให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่ต่างกัน

3. ด้านการจัดจำหน่าย (Place) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศสิ่งแวดล้อมในการนำเสนอบริการให้แก่ลูกค้า ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าในคุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการที่นำเสนอ ซึ่งจะต้องพิจารณาในด้านทำเลที่ตั้ง (Location) และช่องทางในการนำเสนอบริการ (Channels)

4. ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotions) เป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารให้ผู้ใช้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์ที่แจ้งข่าวสาร หรือชักจูงให้เกิดทัศนคติ และพฤติกรรมการใช้บริการ และเป็นกุญแจสำคัญของการตลาดสายสัมพันธ์

ใช้บริการ และเป็นกุญแจสำคัญของการตลาดสายสัมพันธ์

5. ด้านบุคลากร (People) หรือพนักงาน (Employee) ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือกการฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่งขึ้นเป็นความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการต่างๆ ขององค์กร เจ้าหน้าที่ต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่สามารถตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา สามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร

6. ด้านลักษณะทางกายภาพของการบริการ (Physical Evidence / Environment and Presentation) เป็นแสดงให้เห็นถึงลักษณะทางกายภาพ และการนำเสนอให้กับลูกค้าให้เห็นเป็นรูปธรรม โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม ทั้งทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย การเจรจาต้องสุภาพอ่อนโยน และการให้บริการที่รวดเร็ว หรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ลูกค้าควรได้รับ

7. ด้านกระบวนการ (Process) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการ และงานปฏิบัติในการบริการที่นำเสนอให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

ส่วนประสมการตลาดทั้ง 7 อย่างข้างต้นเป็นสิ่งสำคัญต่อการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจ ที่จะต้องมีการจัดส่วนประสมทางการตลาดแต่ละอย่างให้มีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของธุรกิจ และสภาพแวดล้อมของอุตสาหกรรมที่แตกต่างกันไปซึ่งส่วนประสมทาง

การตลาดไม่มีสูตรที่ตายตัว สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา และนำส่วนประสมทางการตลาด (7P) มาใช้เป็นกรอบแนวความคิด

3. วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ประกันตน ที่ใช้บริการ โรงพยาบาลแพทย์ปัญญา เขตสวนหลวง จ.กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง แบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่น 0.975 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติอย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

4. ผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 77.80 รองลงมาเป็นเพศชาย มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 ตามลำดับ

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 15 – 25 ปี มีจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.80 รองลงมาคืออายุ 26 – 36 ปี มีจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.20 มีอายุ 37 – 47 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.20 มีอายุ 48 ปีขึ้นไป จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.80 รองลงมา ปริญญาตรี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42 ระดับอื่นๆ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 370 คน คิดเป็นร้อยละ 92.50 รองลงมาอาชีพอื่นๆ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 พนักงานร้านค้า หรือสถานบริการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 และพนักงานหน่วยงานรัฐ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

ตำแหน่งหน้าที่งาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานทั่วไป จำนวน 339 คน คิดเป็นร้อยละ 84.80 รองลงมาคือพนักงานระดับหัวหน้างาน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9 และตำแหน่งอื่นๆ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.20 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 รองลงมาคือต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.20 รายได้ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13 และมากกว่า 30,000 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาล พบว่าค่าเฉลี่ยรวมของส่วนประสมทางการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$ และ $SD =$

1.229) โดย 3 ลำดับแรกที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ส่วนประสมทางการตลาดด้านความรู้ความสามารถของบุคลากรมีระดับความสำคัญในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.00$ และ $SD = 1.634$) รองลงมาคือส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ มีระดับความสำคัญในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$ และ $SD = 1.030$) และส่วนประสมทางการตลาดด้านสิ่งที่ปรากฏให้ผู้ให้บริการเห็น ด้านราคาการบริการมีระดับความสำคัญในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$ และ $SD = 1.115$) ($\bar{X} = 3.83$ และ $SD = 1.411$) และด้านกระบวนการจัดการด้านการบริการ ด้านการส่งเสริมการขายมีระดับความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับที่ 4, 5 และ 6 ตามลำดับ ด้านการจัดจำหน่ายมีระดับความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับที่ 7 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบอกต่อของผู้ประกันตนในการเลือกสถานพยาบาลของผู้ประกันตน เขตสวนหลวง จังหวัดกรุงเทพมหานคร ผู้ประกันตนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่บอกต่อในระดับปานกลาง จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.80 ไม่น่าใจ จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.20 ไม่น่าแนะนำ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80 แนะนำแน่นอน จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.20 และแนะนำ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

5. สรุปผลการศึกษา

ซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์

เพศ ของผู้ประกันตนที่มีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7P) พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ (Product) ด้านราคาการบริการ (Price) ด้านการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) ด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร (People) ด้านกระบวนการจัดการด้านการบริการ (Process) และด้านสิ่งที่ปรากฏให้ผู้ให้บริการเห็น (Physical Evidence) ไม่มีความสัมพันธ์กันตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

อายุ ของผู้ประกันตนที่มีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7P) พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ (Product) ด้านราคาการบริการ (Price) ด้านการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) ด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร (People) ด้านกระบวนการจัดการด้านการบริการจัดการด้านการบริการ (Process) และด้านสิ่งที่ปรากฏให้ผู้ให้บริการเห็น (Physical Evidence) ไม่มีความสัมพันธ์กันตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ระดับการศึกษา ของผู้ประกันตนที่มีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7P) พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ (Product) ด้านราคาการบริการ (Price) ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) ด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร (People) ด้านกระบวนการจัดการด้านการบริการ (Process) และด้านสิ่งที่ปรากฏให้ผู้ให้บริการเห็น (Physical Evidence) ไม่มีความสัมพันธ์กันตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สำหรับระดับการศึกษาของผู้ประกันตน มีความสัมพันธ์กับ

ด้านการจัดจำหน่าย (Place) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ในระดับนัยสำคัญ 0.01

ตำแหน่งหน้าที่งาน ของผู้ประกันตนที่มีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7P) พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ (Product) ด้านราคาการบริการ (Price) ด้านการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) ด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร (People) ด้านกระบวนการจัดการด้านการบริการ (Process) และด้านสิ่งที่ปรากฏให้ผู้ให้บริการเห็น (Physical Evidence) มีความสัมพันธ์กันตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ในระดับนัยสำคัญ 0.01

รายได้ ของผู้ประกันตนที่มีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7P) พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ(Product) ด้านราคาการบริการ (Price) ด้านการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) ด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร (People) ด้านกระบวนการจัดการด้านการบริการ (Process) และด้านสิ่งที่ปรากฏให้ผู้ให้บริการเห็น (Physical Evidence) ไม่มีความสัมพันธ์กันตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ในระดับนัยสำคัญ 0.05

2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7P)

ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ (Product) มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ และการบอกต่อ พบว่า การให้บริการทางการแพทย์ทั่วไปและแพทย์เฉพาะทาง มีความสัมพันธ์กันตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ในระดับนัยสำคัญ 0.01 การมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ความรวดเร็วในการตรวจสอบสิทธิ์การรักษาพยาบาล ไม่มีความสัมพันธ์กันตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ในระดับนัยสำคัญ 0.05

ด้านราคา (Price) เรื่องค่ารักษาพยาบาล ราคาไม่แพงเหมาะกับการบริการที่ได้รับ ค่ายา – เวชภัณฑ์ไม่แพงเหมาะสมกับการบริการที่ได้รับ และความคุ้มค่าของการบริการที่ได้รับจากการจ่ายเงินเพิ่มเติม ไม่มีความสัมพันธ์กันตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ในระดับนัยสำคัญ 0.05

ด้านการจัดจำหน่าย (Place) สถานที่ตั้งของโรงพยาบาลสะดวกต่อการเดินทาง สถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอ และมีความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ เช่น บริเวณที่รอตรวจ และห้องน้ำ มีความสัมพันธ์กันตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ในระดับนัยสำคัญ 0.05

ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) การโฆษณาเกี่ยวกับความเชี่ยวชาญของแพทย์เฉพาะทาง มีความสัมพันธ์กันตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ในระดับนัยสำคัญ 0.05 และการจัดรายการตรวจสุขภาพแบบแพ็คเกจให้กับผู้ประกันตน การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล มีความสัมพันธ์กันตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ในระดับนัยสำคัญ 0.01

ด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร (People) จำนวนเจ้าหน้าที่เหมาะสมและมีความรู้เพียงพอต่อการบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กันตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และความเชี่ยวชาญของแพทย์ผู้ตรวจรักษา มีความสัมพันธ์กันตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ในระดับนัยสำคัญ 0.01 เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ มีความสัมพันธ์กันตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ในระดับนัยสำคัญ 0.05

ด้านกระบวนการจัดการด้านการบริการ (Process) การทราบสถานะของการรับบริการของผู้มารับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กันตามสมมติฐาน

ที่ตั้งไว้ และการบริการที่มีความทันสมัยและรวดเร็ว มีความสัมพันธ์กันตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ในระดับนัยสำคัญ 0.01 การตรวจเป็นไปตามลำดับมีความสัมพันธ์กันตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ในระดับนัยสำคัญ 0.05

ด้านสิ่งที่ปรากฏให้ผู้ใช้บริการเห็น (Physical Evidence) อັศยาศัยของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่การได้รับการต้อนรับและความเอาใจใส่จากแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี บุคลิกภาพของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ มีความสัมพันธ์กันตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ในระดับนัยสำคัญ 0.01

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7P) ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สถานพยาบาลและการบอกต่อ ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านกระบวนการจัดการด้านการบริการ และด้านสิ่งที่ปรากฏให้ผู้ใช้บริการเห็น มีความสัมพันธ์กันตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ในระดับนัยสำคัญ 0.01 และราคาการบริการ ความรู้

เอกสารอ้างอิง Reference

- [1] ชีรจิตติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2547). การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [2] ยศกร แสนบุญ. (2545). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการประกันสังคมของโรงพยาบาลนคร จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. คณะศิลปศาสตร์: มหาวิทยาลัยเกริก

ความสามารถของบุคลากร ไม่มีความสัมพันธ์กันตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การดำเนินการวิจัยต่อเนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยควรทำการวิจัยในเชิงลึกเพื่อค้นหาสาเหตุและค้นหาปัจจัยที่จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้ได้มากที่สุด โดยโรงพยาบาลที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ไปต่อยอดในเรื่องต่างๆ เช่น ระยะเวลาที่เหมาะสมสำหรับการรอพบแพทย์ การรอรับยา ระยะเวลาการตรวจของแพทย์ ตลอดจนความพึงพอใจที่ผู้ประกันตนมีต่อโรงพยาบาลที่เลือกใช้บริการอยู่ในปัจจุบัน ทั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาในด้านต่างๆ ที่จะนำไปสู่การตอบสนองความต้องการสูงสุดต่อไปในอนาคต

- [3] สมลักษณ์ คำมาก. (2546). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อ โรงพยาบาลลาดพร้าว. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. คณะการบริหารทั่วไป: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- [4] เพ็ญศรี ฤกษ์นันท์. (2542). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกโรงพยาบาลของผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

[5] เสรี วงษ์มณฑา. (2540). ครอบครองเรื่องการ
สื่อสารการตลาด. กรุงเทพฯ: บริษัทวิสิทธิ์พัฒนา

จำกัด.

ปัจจัยการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของครู โรงเรียน
พระโขนงพิทยาลัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2
MORALE ENHANCING FACTORS AFFECTING WORK PERFORMANCE OF
TEACHERS IN PRAKHANONGPITTAYALAI SCHOOL UNDER THE
SECONDARY EDUCATIONAL SERVICE AREA OFFICE 2

ดร.นิวัตต์ น้อยมณี¹ นพพล เสียงกลุ่ม²

^{1,2}สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะบัณฑิตวิทยาลัย, วิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

E-mail: bsc.research.center@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ (1) ศึกษาระดับขวัญและกำลังใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนพระโขนงพิทยาลัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 (2) ศึกษาปัจจัยการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนพระโขนงพิทยาลัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 (3) ศึกษาความสัมพันธ์ปัจจัยการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนพระโขนงพิทยาลัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ครูโรงเรียนพระโขนงพิทยาลัย จำนวน 76 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation)

คำสำคัญ: การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ผลการปฏิบัติงาน

Abstract

The objectives of this research were to; (1) To study the level of morale affecting work performance of government teachers in Prakhonngpittayalai school under the Secondary Educational Service Area Office 2, (2) To study the level of morale enhancing factors affecting work performance of government teachers in Prakhonngpittayalai school under the Secondary Educational Service Area Office 2 , (3) To study the relationship of morale enhancing factors affecting work performance of government teachers in Prakhonngpittayalai school under the Secondary Educational Service Area Office 2 .The sample groups were 76 teachers in Prakhonngpittayalai school. The tools used in this study

were questionnaires (Rating Scale). The statistics used in analyzing data were percentages, means, standard deviation and Pearson's Product Moment Correlation.

Keywords: Morale, Work Performance

บทนำ

การบริหารงานบุคคลเป็นกระบวนการวางนโยบาย ระเบียบและกรรมวิธีในการดำเนินการเกี่ยวกับตัวบุคคลที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษา ให้ได้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เหมาะสมและบำรุงรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรด้านมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งปัจจัยพื้นฐานในการบริหารมีอยู่ 4 ประการ คือ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) และวิธีการจัดการ (Management) หรือที่เรียกสั้นๆว่า 4M (นรินทร์ แจ่มจำรัส, 2544 : 5) โดยการบริหารงานบุคคลมีความสำคัญต่อการบริหารงานในสถานศึกษา เพราะงานทุกชนิดในสถานศึกษาจะดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและได้รับความสำเร็จตามเป้าหมายหรือไม่ขึ้นอยู่กับความร่วมมือของครูทุกคนในสถานศึกษา ถ้าผู้บริหารขาดความสามารถในการบริหารงานบุคคล แม้ว่าจะมีวัสดุอุปกรณ์นานาชนิด มีเงินงบประมาณจำนวนมากมายครูที่มีความรู้ความสามารถสูง แต่ขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ก็เท่ากับว่าหน่วยงานนั้นขาดแรงจูงใจในการทำงาน การบริหารงานบุคคลจะต้องคำนึงถึงความบริสุทธิ์ยุติธรรม ความเสมอภาค เพื่อให้ครูทุกคนเกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน (วินัย เสาหิน, 2535 : 88)

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2)

พุทธศักราช 2545 และ (ฉบับที่ 3) พุทธศักราช 2553 ในหมวด 4 ว่าด้วยแนวทางการจัดการศึกษามาตรา 22 กำหนดไว้ว่า การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มประสิทธิภาพ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2554 : 8) ฉะนั้น ครูผู้สอนและผู้จัดการศึกษาต้องเปลี่ยนบทบาทจากผู้ชี้แนะ ผู้ถ่ายทอดความรู้ เป็นผู้ช่วยเหลือส่งเสริมและสนับสนุนผู้เรียนในการแสวงหาความรู้จากสื่อและแหล่งเรียนรู้ให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ผู้เรียนเพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นไปใช้สร้างสรรค์ความรู้ของตนเอง ในการจัดการศึกษานั้นครูจึงถือว่าเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญยิ่งในการดำเนินการจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ การจัดการศึกษาถือเป็นกระบวนการและเครื่องมือในการพัฒนาความรู้ ความคิด ค่านิยม ตลอดจนคุณธรรมและความประพฤติของผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนเป็นพลเมืองที่ดีมีคุณภาพและทำให้ศักยภาพที่มีอยู่ในตัวได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ ทำให้รู้จักคิด วิเคราะห์ รู้จักแก้ปัญหา มีความคิดสร้างสรรค์ รู้จักเรียนรู้ รู้จักพึ่งตนเองและสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

ยอมรับโดยทั่วไปว่าความสำเร็จ หรือความล้มเหลวในการจัดการศึกษานั้น ครูเป็นผู้มีบทบาทที่สำคัญยิ่ง ด้วยบทบาทสำคัญครูที่มีต่อ

การจัดการศึกษา คุณภาพของครูจึงเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งต่อคุณภาพการศึกษา แม้ว่าเราจะพยายามลงทุนในด้านอาคารสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์และอุปกรณ์การเรียนการสอนตลอดจน การสร้างหลักสูตรให้ดีเพียงใด การจัดการศึกษา จะไม่ได้ผลเท่าที่ควร ถ้าหากไม่มีการเตรียมบุคคลที่จะมาทำหน้าที่ครูเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การที่ครูจะปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และภารกิจให้เกิดประสิทธิภาพได้นั้น ครูจะต้องมีขวัญและกำลังใจที่ดี ได้รับการตอบสนองด้านต่างๆ อย่างเหมาะสม เพราะขวัญและกำลังใจก่อให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจในการทำงาน

ในปัจจุบันทุกวงการที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาของประเทศกำลังให้ความสนใจ ปัญหาทางด้านคุณภาพและประสิทธิภาพของการศึกษา การบริหารงานบุคคลจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร หากคนในองค์กรได้รับความพึงพอใจ ได้รับความยุติธรรม ได้รับการพัฒนา มีขวัญและกำลังใจ สรีรภาพและเชื่อมั่นในองค์กรแล้ว จะเกื้อหนุนและส่งเสริมให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายและมีประสิทธิภาพสูงสุด สอดคล้องกับปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ ได้กล่าวว่า “ถ้าบุคคลในองค์กรเกิดความไม่พอใจในการทำงาน ขาดขวัญและกำลังใจ ย่อมทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานต่ำลง บางครั้งก็จะหยุดงาน หลบงาน ลาออก ซึ่งส่งผลเสียทำให้งานล่าช้าหรือเสียหายได้” (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2547 : 15) ดังนั้นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ของครูจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกระดับควรได้ตระหนักและให้ความสนใจเป็นพิเศษ ผู้บริหารต้องสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของครู ดูแลเอาใจใส่ในชีวิตความเป็นอยู่ของครู เพื่อให้ครูเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน โดยที่พรนพ พุกกะพันธ์ ได้กล่าวว่า “ขวัญและกำลังใจจะเกิดขึ้นได้ภายในที่ทำงานมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับนโยบายทางการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารระดับสูงที่จะทำให้มีความสนใจอย่างจริงจังและมีความจริงใจที่จะกระทำต่อเนื้อที่ที่จะนำไปสู่การสร้างขวัญและกำลังใจ” (พรนพ พุกกะพันธ์, 2544 : 232) เพราะถ้าครูมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานดีหรือสูงแสดงว่าครูมีความรู้สึกที่ดีต่อสถานศึกษา ร่วมแรงร่วมใจกันทำงานและการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพก็จะสามารถเกิดขึ้นได้

สำหรับโรงเรียนพระโขนงพิทยาลง กัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 มีข้าราชการครู 93 คน นักเรียน 2,600 คน (โรงเรียนพระโขนงพิทยาลง, 2556 : 15) ซึ่งถือว่าเป็นโรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษ จากปีการศึกษาที่ผ่านมาพบว่านักเรียนส่วนมากมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนค่อนข้างต่ำ พฤติกรรมของนักเรียนไม่ค่อยเรียบร้อย และผู้ปกครองส่วนมากไม่ให้ความร่วมมือกับโรงเรียนเท่าที่ควร เนื่องจากครูส่วนมากไม่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ครูต่างคนต่างทำงาน มีการประสานงานกันน้อย ด้วยเหตุนี้จึงจำเป็นต้องศึกษาถึงสภาพขวัญและกำลังใจ

ของครู เพราะประสิทธิภาพในการจัดการศึกษาที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ นั้นขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติงานของครูว่ามีความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจกันเพียงใด โดยมีผู้บริหาร เป็นผู้ส่งเสริมสนับสนุนให้ครูมีขวัญและ กำลังใจในการปฏิบัติงาน และสามารถ ปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข และ จากการศึกษาวิจัยเป็นข้าราชการครู โรงเรียน พระโขนง พิทยาลัย จึงมีความต้องการที่จะ ศึกษาเพื่อให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับขวัญและกำลังใจ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของครู โรงเรียน พระโขนงพิทยาลัย สังกัดสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2
2. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยการ เสริมสร้างขวัญและกำลังใจที่มีผลต่อ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของ

สมมติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานดังนี้
สมมติฐานที่ 1 : ครูโรงเรียนพระโขนง พิทยาลัยที่มีข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มี ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

แนวคิดและทฤษฎีในการศึกษา

แนวคิดและทฤษฎีของขวัญและกำลังใจ

ความหมายของขวัญกำลังใจ ขวัญกำลังใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า morale มีรากฐานมาจาก ภาษาฝรั่งเศสว่า Esprit De Corps ซึ่งใน ระยะแรก ขวัญ เป็นศัพท์ที่ใช้ในวงการทหารใน

กำลังใจของครูโรงเรียนพระโขนงพิทยาลัย เขตพระโขนง จังหวัดกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 2 ซึ่งผลของการศึกษาจะ นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาครู โรงเรียน พระโขนงพิทยาลัย เขตพระโขนง จังหวัด กรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ให้เป็นผู้มีขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ดีต่อไป

ครูโรงเรียนพระโขนงพิทยาลัย สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัย การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจที่มีผลต่อ การปฏิบัติงานของครู โรงเรียนพระโขนง พิทยาลัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2

สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยการเสริมสร้างขวัญ และกำลังใจ มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจ ในการปฏิบัติงานครูโรงเรียนพระโขนงพิทยาลัย

ระหว่างที่มีสงคราม ซึ่งจำเป็นต้องสร้างสิ่งบำรุง ขวัญและได้มีการนำมาใช้ในวงการศึกษาคงอดจนวงการอุตสาหกรรม

อลิศรา สืบสังข์ (2542 : 12) กล่าวว่า ขวัญ กำลังใจ หมายถึง ภาวะจิตใจหรือสภาพจิตใจ หรือความรู้สึกนึกคิดหรืออารมณ์ของบุคคลหรือ

กลุ่มบุคคลที่มีต่อหน่วยงานหรืองานที่ทำ ซึ่งก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันในการทำงาน ความสามัคคี ความซื่อสัตย์ ความเข้าใจและความเชื่อมั่นในองค์กร ทำให้การบริหารงานประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

สุริย์พร กิจหารักษ์ (2543 : 7) ได้ให้ความหมายว่าขวัญในการทำงาน หมายถึง ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของหมู่คณะ หรือสมาชิกทั้งมวลของหมู่คณะ ร่วมมือร่วมใจกันทำงานด้วยความเต็มใจ และพยายามที่จะธำรงไว้ซึ่งสัมพันธภาพระหว่างหมู่สมาชิก ทั้งนี้ โดยมุ่งหวังให้ภาระหน้าที่การทำงานของหมู่คณะหรือองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ทฤษฎีแรงจูงใจ

1. ทฤษฎีความต้องการของ Abraham H. Maslow

Maslow (1970 : 35-47) ได้ตั้งทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ขึ้น มีข้อสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ ดังนี้

- 1) มนุษย์ทุกคนมีความต้องการและความต้องการนี้จะอยู่ตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุด
- 2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจของพฤติกรรมต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
- 3) ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปสูงตามลำดับความต้องการของมนุษย์

2. ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's Two-Factor Theory)

ธีรฉัตร กินบุญ (2545 : 34) ได้กล่าวว่า ขวัญกำลังใจ หมายถึง สภาพจิตใจของมนุษย์ที่มีพลังสามารถผลักดันให้บุคคลมีความรู้สึก และพฤติกรรมอันพึงประสงค์ เป็นสิ่งที่ไม่มีความแต่มีอยู่ในชีวิตประจำวันของคนตั้งแต่เกิดมา แสดงออกให้เห็นได้ในรูปแบบของพฤติกรรม

ดังนั้น สรุปทฤษฎีได้ว่า ขวัญและกำลังใจคือ สภาพจิตใจ ความรู้สึกนึกคิดและภาวะอารมณ์ของครูที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยแสดงออกเป็นความตั้งใจ กำลังใจ ความสามัคคีของแต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มุ่งปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

Herzberg (1959 : p60-p.63) ได้ศึกษาทดลองเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานของมนุษย์ พบว่ามีปัจจัยอยู่ 2 ประการที่แตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง และมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานคนละแบบ

ประการแรก เมื่อคนงานไม่พอใจต่อการทำงานชอบตนมักจะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมการทำงาน ซึ่งเรียกปัจจัยเหล่านี้ว่า ปัจจัยค้ำจุน หรือ ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor)

ประการที่สอง ส่วนคนงานที่พูดถึงความพอใจในงานมักจะพูดถึงเนื้อหาของงานที่เขาให้ชื่อว่า ปัจจัยแรงกระตุ้น หรือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor)

3.ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor

McGregor (1969 : 10 อ้างใน มนุ จันทรสุข, 2544 : 14-15)

ทฤษฎี X ของ McGregor ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับคนว่ามีลักษณะดังนี้ คือ

1) คนโดยทั่วไปไม่ต้องการทำงาน ถ้ามีโอกาสหลีกเลี่ยง บิดพลั่วได้จะกระทำทันที เพื่อตนเองจะได้ไม่ต้องเหน็ดเหนื่อยในการทำงานนั้นๆ

2) คนไม่ชอบทำงาน ถ้าจะให้คนทำงาน ต้องมีการบังคับ ควบคุม ดูแลอย่างใกล้ชิด มีรางวัล ถ้าทำได้ดีและทำโทษคนไม่ทำงาน

3) โดยทั่วไปคนหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ไม่กระตือรือร้นที่จะทำงานแต่อย่างมีความมั่นคง รวมความแล้วทฤษฎีนี้มองคนในแง่ร้ายว่าคนมีความต้องการด้านร่างกายแต่เพียงอย่างเดียว ไม่มีความต้องการที่สูงขึ้นไป ตามทฤษฎีนี้จึงเต็มไปด้วยการบังคับ ควบคุม ลงโทษมากกว่าจูงใจให้คนมองเป้าหมายอันสูงค่าทางสังคม ความสำเร็จสูงสุดของชีวิต

ทฤษฎี Y ของ McGregor ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับคนในแง่ตรงกันข้ามกับทฤษฎี X คือ

1) โดยทั่วไป ใจว่าคนจะคอยหลีกเลี่ยงงานเท่านั้น ถ้าได้งานที่ตนชอบทำร่วมกับคนที่ถูกใจในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม คนเราก็ปรารถนาที่จะทำแต่ถ้างานใดต้องทำเพราะถูกบังคับ ควบคุมอาจไม่ชอบทำงานนั้นๆ ก็ได้

2) การควบคุมบังคับบัญชา บทลงโทษ การข่มขู่ใดๆ ไม่ใช่วิธีที่ดีในการทำงานของมนุษย์ ทางที่ดีควรเปิดโอกาสให้ทำงานที่เขาชอบ ให้เขารับผิดชอบของเขาเองเขาจะเกิดความพอใจและทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้

3) การที่กล่าวว่าคนชอบปิดความรับผิดชอบ ไม่กระตือรือร้นในการทำงานแต่ชอบความมั่นคงส่วนตัวนั้นเป็นความรู้สึกที่เกิดจากประสบการณ์เก่าๆ มากกว่า ลักษณะของคนไม่ได้มีคุณสมบัติดังกล่าวเพียงอย่างเดียว ถ้าได้

มีการจัดการบริหารที่ถูกต้องเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการแล้ว คนก็อยากทำงาน อยากมีความรับผิดชอบมากขึ้น

McGregor ซึ่งให้เห็นว่าการจูงใจคนให้ทำงานนั้นต้องใช้ทฤษฎี Y และมองคนในแง่ดีเปิดโอกาสให้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ จะจูงใจได้มากกว่าทฤษฎี X แต่ทั้งนี้มิได้หมายความว่าจะละเลยต่อการควบคุมงานโดยสิ้นเชิง

4.ทฤษฎีความคาดหวังของ Victor H. Vroom

Vroom (1964) ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงาน เรียกว่า VIE Vroom ซึ่งได้รับความนิยมอย่างสูง ในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน ดังนี้

V = Value หมายถึง ระดับความรุนแรงของความต้องการของบุคคลในเป้าหมายรางวัล กล่าวอีกในหนึ่งก็คือ คุณค่าหรือความสำคัญของรางวัลที่บุคคลให้กับรางวัลนั้น

I = Instrumentality หมายถึง ความเป็นเครื่องมือของผลลัพธ์ (Outcomes) หรือรางวัลระดับที่ 1 ที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ 2 หรือรางวัลอีกอย่างหนึ่ง

E = Expectancy หมายถึง ความคาดหวังถึงสิ่งที่เป็นไปได้ของการได้ผลลัพธ์หรือรางวัลที่ต้องการเมื่อเกิดพฤติกรรมบางอย่าง เช่น การดูหนังสือให้มากขึ้นจะทำให้ได้คะแนนดีจริงหรือ

Vroom ได้กล่าวถึง ปัจจัย 3 ประการที่มีอิทธิพลต่อการจูงใจให้คนปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1) ความเชื่อ ความคาดหวังของบุคคลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามและ

ประสิทธิภาพของงาน โดยถ้าบุคคลเชื่ออย่างแรงกล้าว่าเขาสามารถทำงานได้สำเร็จเขาก็จะพยายามและเกิดแรงจูงใจในการทำงาน

2) ผลตอบแทน เป็นความคาดหวังของบุคคลที่ว่า เมื่อเขาทำดีแล้วจะได้รับสิ่งตอบแทน

3) การรับรู้คุณค่า บุคคลแต่ละคนจะให้คุณค่าให้ความสำคัญแตกต่างกัน การจูงใจคนต้องรู้ว่าเขาให้คุณค่าและความสำคัญต่อสิ่งใด แล้วจูงใจด้วยสิ่งนั้น เขาจะใช้ความพยายามในการทำงานมากหรือน้อยอยู่ที่การเห็นคุณค่าของสิ่งจูงใจนั้น

แนวคิดและทฤษฎีของขวัญและกำลังใจ

Strauss and Sayles (อ้างถึงใน สุภกิจ อัครเบญจพล, 2543 : 13) ให้แนวคิดว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกพอใจในงานก็ต่อเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถสนองความต้องการพื้นฐานของบุคคลได้

Blum and Naylor (อ้างถึงใน รศรินทร์ แมบจันทิก, 2547 : 10) ให้แนวคิดว่าความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับทัศนคติต่างๆ ที่เป็นผลมาจากปัจจัยแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง การปกครองบังคับบัญชา สภาพงาน โอกาสก้าวหน้า การยอมรับนับถือในความสามารถ ความเหมาะสมในปริมาณงาน มิตรภาพและความร่วมมือระหว่างผู้ร่วมงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา

Rio (อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน, 2543 :

14) สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีหรืออารมณ์ทางบวกที่สะสมมาจากระยะสภการณ์ในการทำงานของแต่ละบุคคล

ดังนั้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่เกิดจากทัศนคติหรือแรงกระตุ้นที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ โดยงานที่กระทำหรือปฏิบัตินั้นก่อให้เกิดผลตอบแทนต่อตนเองและองค์กร
ความเป็นมาของโรงเรียนพระโขนงพิทยาลัย

โรงเรียนพระโขนงพิทยาลัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ได้รับการประกาศตั้ง เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2501 โดยใช้ชื่อว่า โรงเรียนพระโขนง ตั้งอยู่บนที่ราชพัสดุของกรมธนารักษ์ มีพื้นที่ 29 ไร่ 3 งาน 75 ตารางวา เปิดสอนในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โดยมีนายชูป ภายสิทธิ์ เป็นครูใหญ่คนแรก และต่อมาในปีการศึกษา 2517 เปลี่ยนชื่อเป็น โรงเรียนพระโขนงพิทยาลัย

โรงเรียนพระโขนงพิทยาลัย ตั้งอยู่เลขที่ 182 ซอยสุขุมวิท 62 ถนนสุขุมวิท แขวงบางจาก เขตพระโขนง จังหวัดกรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10260 เขตพื้นที่ให้บริการประกอบด้วย 3 แขวง ได้แก่ แขวงบางจาก เขตพระโขนง แขวงพระโขนง เขตคลองเตย และแขวงบางนา เขตบางนา

การจัดการศึกษา โรงเรียนพระโขนงพิทยาลัย ได้ดำเนินการ ดังนี้

- ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น
- ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย

- การบริหารและการพัฒนาบุคลากร
- ผู้บริหาร 4 คน
 - ข้าราชการครู 93 คน
 - ลูกจ้างประจำ 10 คน
 - ลูกจ้างชั่วคราว 15 คน
- การบริหารและพัฒนาองค์กร ทั้งการบริหารงาน 5 กลุ่ม ได้แก่
- กลุ่มบริหารวิชาการ
 - กลุ่มบริหารงบประมาณ
 - กลุ่มบริหารบุคคล
 - กลุ่มบริหารทั่วไป
 - กลุ่มบริหารนโยบายและแผน

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครูโรงเรียนพระโขนงพิทยาลัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 2 จำนวน 93 คน เนื่องจากประชากรมีจำนวนแน่นอน (Finite Population) จึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การเปรียบเทียบจากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ R. V. Krejcie และ D.W. Morgan เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่น 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที (t-test) ค่าเอฟ (F-test) ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีของ Scheffe และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนพระโขนงพิทยาลัย

ใช้การคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation)

ผลการศึกษา

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สรุปได้ดังนี้

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 76 คน เป็นเพศชาย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 เป็นเพศหญิงจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 72.4 จำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงาน พบว่ามีประสบการณ์การปฏิบัติงานน้อยกว่า 10 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 42.10 มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 10-20 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 19.73 มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 21-30 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 14.47 มีประสบการณ์การปฏิบัติงานมากกว่า 30 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 23.68

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ สรุปได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 76 คน ให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านพยายามสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17) รองลงมาคือ ด้านให้งานที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74) รองลงมาคือ ด้านผู้บังคับบัญชาจกต้องเป็นตัวอย่างที่ดี

(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69) รองลงมาคือ ด้านชมเชย และตักเตือนในโอกาสที่สมควร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67) รองลงมาคือ ด้านผู้บังคับบัญชาต้องบริหารด้วยวิธีประชาธิปไตย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60) และน้อยที่สุดคือ ด้านเงินเดือน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สรุปได้ดังนี้

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนพระโขนงพิทยาลัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนพระโขนงพิทยาลัย โดย ครอบครัวมีความสุข มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41) รองลงมาคือ มีความเต็มใจในการทำงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15) รองลงมาคือ มีสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12) รองลงมาคือ มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) และน้อยที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สรุปได้ดังนี้

ระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนพระโขนงพิทยาลัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 โดยภาพรวม ครูที่มีเพศต่างกันมีระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนพระโขนงพิทยาลัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2

จำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงาน โดยภาพรวม ครูที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานต่างกันมีระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สรุปได้ดังนี้

ปัจจัยการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนพระโขนงพิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า ปัจจัยการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจที่ความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนพระโขนงพิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 คือ ด้านผู้บังคับบัญชาจกต้องเป็นตัวอย่างที่ดี มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง รองลงมาคือ ด้านผู้บังคับบัญชาต้องบริหารงานด้วยวิธีประชาธิปไตย มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง รองลงมาคือ ด้านชมเชยและตักเตือนในโอกาสที่เหมาะสม ส่วนปัจจัยการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจที่มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนพระโขนงพิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 คือ ด้านเงินเดือน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง

สรุปผลการศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 76 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 55 คน คิดเป็น

ร้อยละ 72.37 ส่วนเพศชาย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 27.63 จำแนกตามประสบการณ์ การปฏิบัติงาน พบว่ามีประสบการณ์การ ปฏิบัติงานน้อยกว่า 10 ปี จำนวน 32 คน คิด เป็นร้อยละ 42.10 มีประสบการณ์การ ปฏิบัติงาน 10-20 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อย ละ 19.73 มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 21-30 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 14.47 มี ประสบการณ์การปฏิบัติงานมากกว่า 30 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 23.68

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 76 คน ให้ระดับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการเสริมสร้าง ขวัญและกำลังใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มี ค่าเฉลี่ย 3.61 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้าน พยายามสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นใน หน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17) รองลงมาคือ ด้านให้งานที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74) รองลงมาคือ ด้าน ผู้บังคับบัญชาจัดต้องเป็นตัวอย่างที่ดี (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.69) รองลงมาคือ ด้านชมเชยและ ตักเตือนในโอกาสที่สมควร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67) รองลงมาคือ ด้านผู้บังคับบัญชาต้อง บริหารด้วยวิธีประชาธิปไตย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60) และน้อยที่สุดคือ ด้านเงินเดือน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.19)

ผลการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 76 คน ให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญและ กำลังใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนพระ โขนงพิทยาลัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มี ค่าเฉลี่ย 3.70 เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญและ กำลังใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนพระ

โขนงพิทยาลัย โดย ครอบครัวมีความสุข มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41) รองลงมา คือ มีความเต็มใจในการทำงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15) รองลงมาคือ มีสัมพันธ์อันดีกับเพื่อน ร่วมงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12) รองลงมาคือ มี ความรับผิดชอบต่องานที่ทำ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) และน้อยที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชามีความ ยุติธรรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77)

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียน พระโขนงพิทยาลัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 จำแนกตามข้อมูล ส่วนบุคคล

1. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนพระโขนงพิทยาลัย สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 จำแนก ตามเพศ พบว่า ระดับขวัญและกำลังใจในการ ปฏิบัติงานของครู โรงเรียนพระโขนงพิทยาลัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 โดยภาพรวม ครูที่มีเพศต่างกันมีระดับ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่าง กัน

2. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนพระโขนงพิทยาลัย สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 จำแนก ตามประสบการณ์การปฏิบัติงาน พบว่า ระดับ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนพระโขนงพิทยาลัย สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 จำแนก ตามประสบการณ์การปฏิบัติงาน โดยภาพรวม

ครูที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานต่างกันมีระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนพระโขนงพิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r=0.644$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า ปัจจัยการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจที่ความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนพระโขนงพิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 คือ ด้านผู้บังคับบัญชาจำเป็นต้องเป็นตัวอย่างที่ดี มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงที่สุด ($r = 0.853$) รองลงมาคือ ด้านผู้บังคับบัญชาต้องบริหารงานด้วยวิธีประชาธิปไตย ($r = 0.777$) รองลงมาคือ ด้านชมเชยและตักเตือนในโอกาสที่เหมาะสม ($r = 0.736$) ส่วนปัจจัยการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจที่ความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ของครูโรงเรียนพระโขนงพิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ .01 คือ ด้านเงินเดือน ($r=0.436$)

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ 1) จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านพยายามสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการ

ปฏิบัติงานมากที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรตระหนักในเรื่องนี้ และควรจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นในโรงเรียน) จากการวิจัย พบว่า ด้านเงินเดือน โดยในรายชื่อ เงินเดือนที่ท่านได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับระยะเวลาในการทำงานของท่าน มีคะแนนต่ำกว่าทุกข้อ เนื่องจากครูโรงเรียนพระโขนงพิทยาลัยที่มีอายุราชการน้อยมีจำนวนมาก ซึ่งในปัจจุบันครูที่บรรจุเข้ารับราชการใหม่ๆ จะมีเงินเดือนสูงเมื่อเปรียบเทียบกับอายุราชการที่ยังน้อยอยู่ จึงไม่ค่อยส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้น รัฐบาลควรเห็นความสำคัญของเงินเดือนครู โดยการให้มีการเยียวยาขึ้นเงินเดือนให้ครูที่มีอายุราชการมาก แต่เงินเดือนจากการวิจัย พบว่า ปัจจัยการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนพระโขนงพิทยาลัย ซึ่งปัจจัยการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในด้านผู้บังคับบัญชาจำเป็นต้องเป็นตัวอย่างที่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านผู้บังคับบัญชาต้องบริหารงานด้วยวิธีประชาธิปไตย ดังนั้นผู้บังคับบัญชาจะต้องแสดงความเป็นผู้นำ ตัวอย่างที่ดี มีจรรยาบรรณในการบริหารงาน เพื่อให้ครูโรงเรียนพระโขนงพิทยาลัยมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานสูงสุด ไม่เหมาะสมกับระยะเวลาในการทำงาน

เอกสารอ้างอิง

- [1] คณะกรรมการการศึกษาเอกชน. 2543. การศึกษาสภาพทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนเอกชน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- [2] ชีรฉัตร กิณบุญ. 2545. ขวัญและกำลังใจของข้าราชการครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานประถมศึกษา อำเภออุบลรัตน์. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- [3] ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2547. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.
- [4] รสรินทร์ แมบจันทิก. 2547. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทมหาชนไฟฟ้าสากล. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- [5] โรงเรียนพระโขนงพิทยาลัย. 2556. จำนวนบุคลากร. สารสนเทศโรงเรียนพระโขนงพิทยาลัย. (2556) : 15.
- [6] วินัย เสาหิน. 2535. ขวัญในการปฏิบัติงานครูอาจารย์ โรงเรียนกาฬสินธุ์พิทยาสรรค์. วารสารการวิจัยทางการศึกษา.
- [7] สุกกิจ อัครเบญจพล. 2543. ความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2543.
- [8] สุรีย์พร กิจหารักษ์. 2543. ขวัญในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- [9] สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. 2554. กฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ กฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพัฒนากฎหมายการศึกษา.
- [10] อลิศรา สืบสังข์. 2542. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2542.
- [11] สืบชาติ อันทะไชย. 2552. การบริหารการตลาด. อุดรธานี : ม.ป.ท.

การศึกษาการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพครู ของครูโรงเรียน
พระโขนงพิทยาลัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2

A STUDY OF THE CONDUCT ACCORDING TO PROFESSIONAL ETHICS FOR
TEACHERS OF PRAKHANONGPITTAYALAI SCHOOL TEACHERS UNDER THE
SECONDARY EDUCATIONAL SERVICE AREA OFFICE 2

ดร.นิวัตต์ น้อยมณี¹ อธิยาภรณ์ เวียนวงศ์²

สาขาการบริหารการศึกษา คณะบัณฑิตวิทยาลัย, วิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

E-mail : i-am-issy@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพครู ของครูโรงเรียนพระโขนง-พิทยาลัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ตามข้อบังคับคุรุสภาว่าด้วยจรรยาบรรณของวิชาชีพ พ.ศ. 2556 2) เปรียบเทียบการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพครู ของครูโรงเรียนพระโขนงพิทยาลัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 โดยจำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการครูโรงเรียนพระโขนงพิทยาลัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 จำนวน 76 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ในกรณีที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญใช้การทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่

คำสำคัญ จรรยาบรรณวิชาชีพครู

ABSTRACT :

The objectives of this research were ; (1) To study the level of the conduct according to professional ethics for teachers of Prakhonngpittayalai school teachers under the Secondary Educational Service Area Office 2 according to regulation professional ethics for teachers of The teachers Council of Thailand (KHURUSAPHA), (2) To compare the conduct according to professional ethics for teachers of Prakhonngpittayalai school teachers under the Secondary Educational Service Area Office 2, according to the opinion of the school administrators and the teachers as classified by gender, educational qualification and work experience. The sample groups were 76 teachers of Prakhonngpittayalai school under the Secondary Educational Service Area Office 2. The tools used in this study were questionnaires (Rating Scale). The statistics used in analyzing data

were percentages, means, standard deviation and t-test. In case they had different opinions with statistical significance, compare the different of pairs by Scheffe'.

KEYWORDS Professional ethics of teachers.

บทนำ

ครู คือ บุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาเด็กให้เกิดความเจริญงอกงามทั้งด้านสติปัญญา ร่างกาย สังคม อารมณ์ ตลอดจนอบรมสั่งสอนเด็กให้เป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรมอันดีงาม คุณธรรมเป็นสิ่งที่ดีงามที่มีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการดำเนินชีวิตที่มีคุณภาพ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องเสริมสร้างและปลูกฝังให้เกิดขึ้นมากับเยาวชน ครูมีลักษณะอย่างไรเด็กก็จะมีลักษณะเป็นเช่นนั้น เพื่อให้ครูสามารถปฏิบัติตนได้อย่างเหมาะสม ครูจึงต้องมีจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพภารกิจของครูประการหนึ่งคือ การเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่ศิษย์เกี่ยวกับความมีวินัย การครองตนให้อยู่ในระเบียบแบบแผน เพื่อความก้าวหน้าในการพัฒนาตน พัฒนางาน พัฒนาสังคมและประเทศชาติ และเพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์การปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติตนทางวิชาชีพครูตามพระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546 มาตรา 49 ว่าด้วยการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติตนของครูเกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพ และการกำหนดระดับคุณภาพของมาตรฐานในการประกอบวิชาชีพให้เป็นไปตามข้อบังคับของคุรุสภา ทั้งนี้ต้องจัดให้มีการประเมินระดับคุณภาพของผู้รับใบอนุญาตอย่างต่อเนื่องเพื่อดำรงไว้ซึ่งความรู้ความสามารถ และความซื่อสัตย์สุจริต ตามระดับคุณภาพของมาตรฐานในการประกอบวิชาชีพตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คุรุสภากำหนด (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546 : 17)

คุรุสภาในฐานะองค์กรวิชาชีพครูแห่งชาติได้กำหนดแบบแผนพฤติกรรมและข้อบังคับคุรุสภาว่าด้วยจรรยาบรรณของวิชาชีพ พ.ศ. 2556 ประกอบด้วยจรรยาบรรณต่อตนเอง จรรยาบรรณต่อวิชาชีพ จรรยาบรรณต่อผู้รับบริการ จรรยาบรรณต่อผู้ร่วมประกอบวิชาชีพ และจรรยาบรรณต่อสังคม เพื่อให้

ควบคุมความประพฤติที่ไม่เหมาะสมกับการเป็นครู และใช้เป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติตน สำหรับผู้ที่ประกอบอาชีพครูทุกคนต้องถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์การปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติตนทางวิชาชีพครูตามพระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546 มาตรา 49 ว่าด้วยการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติตนของครูเกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพ และการกำหนดระดับคุณภาพของมาตรฐานในการประกอบวิชาชีพให้เป็นไปตามข้อบังคับของคุรุสภา

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพครู เพื่อจะได้ทราบว่าครูโรงเรียนพระโขนงพิทยาลัยได้มีการปฏิบัติตนตามมาตรฐานจรรยาบรรณอยู่ในระดับใด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพครู ของข้าราชการครู โรงเรียนพระโขนงพิทยาลัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ตามข้อบังคับคุรุสภาว่าด้วยจรรยาบรรณของวิชาชีพ พ.ศ. 2556
2. เพื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพครู ของข้าราชการครู โรงเรียนพระโขนงพิทยาลัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 โดยจำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การปฏิบัติงาน

สมมติฐานของการวิจัย

1. ครู โรงเรียนพระโขนงพิทยาลัย ที่มีเพศต่างกัน จะปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณครูตามข้อบังคับคุรุสภาว่าด้วยจรรยาบรรณของวิชาชีพ พ.ศ. 2556 แตกต่างกัน
2. ครู โรงเรียนพระโขนงพิทยาลัยที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน จะปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณครูตามข้อบังคับคุรุ

สภาว่าด้วยจรรยาบรรณของวิชาชีพ พ.ศ. 2556 แตกต่าง
กัน

3. ครูโรงเรียนพระโขนงพิทยาลัยที่มี
ประสบการณ์การปฏิบัติงานต่างกัน จะปฏิบัติตนตาม
จรรยาบรรณครูตามข้อบังคับคุรุสภาว่าด้วยจรรยาบรรณ
ของวิชาชีพ พ.ศ. 2556 แตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับการปฏิบัติตนตาม
จรรยาบรรณวิชาชีพครูของครูโรงเรียนพระโขนง-
พิทยาลัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัชฌมศึกษา
เขต 2

2. ทำให้เห็นระดับการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณ
วิชาชีพครูของครูโรงเรียนพระโขนงพิทยาลัย จำแนก
ตามเพศ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การปฏิบัติงาน

3. เป็นแนวทางแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการวางแผน
ฝึกอบรม พัฒนาคุณภาพครู เพื่อเข้าสู่เกณฑ์มาตรฐาน
วิชาชีพครู

แนวคิดและทฤษฎีในการศึกษา

1) ครู

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ให้
ความหมายของคำว่าครูไว้ว่า หมายถึง บุคลากรวิชาชีพ
ซึ่งทำหน้าที่หลักทางด้านการเรียนการสอนและ
การส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนด้วยวิธีการต่าง ๆ ใน
สถานศึกษาทั้งของรัฐและเอกชน (สำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2542 : 6)

ข้อบังคับคุรุสภาว่าด้วยมาตรฐานวิชาชีพ พ.ศ. 2556
ให้ความหมายของคำว่าครูไว้ว่า หมายถึง บุคคลซึ่ง
ประกอบวิชาชีพหลักทางด้านการเรียนการสอนและ
การส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนด้วยวิธีการต่าง ๆ ใน
สถานศึกษาปฐมวัย ขั้นพื้นฐาน และอุดมศึกษาที่ต่ำกว่า
ปริญญาทั้งของรัฐและเอกชน” (สำนักงานเลขาธิการคุรุ
สภา, 2556)

2) บทบาทหน้าที่ของครู

หนังสือคุณธรรมสำหรับครู (พระมหาอิศรสิทธิ์โล,

2542 : 148) ได้ให้

ความหมายของคำว่า บทบาท และ

บทบาท หมายถึง การแสดงออกของคนซึ่งคนอื่น
คาดคิด หรือหวังว่าเขาจะกระทำเมื่ออยู่ภายใต้
สถานการณ์ทางสังคมอย่างหนึ่ง การที่ประชาชน
คาดหมายหรือหวังให้เขากระทำอย่างนั้นถือเอาฐานะและ
หน้าที่ทางสังคมของเขาเป็นมูลฐาน หรือพฤติกรรมที่
แสดงออกซึ่งเหมาะสมสอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่

หน้าที่ หมายถึง งานการปฏิบัติการบริหาร หรือ
ธุรกิจ ที่ต้องถูกกระทำตามคำสั่งให้เกิดผลด้วยดีหรือการ
ปฏิบัติงานตามตำแหน่งงานอาชีพ หรืองานวิชาชีพ หรือ
พฤติกรรมที่ได้กำหนดให้กระทำโดยความจำเป็นทาง
หลักศีลธรรม ความต้องการตามขนบธรรมเนียมหรือ
ตามความพอใจ โดยอาศัยความรู้สึกนึกถึงความถูกต้อง
และความเหมาะสม

ภาระงานของครู หมายถึง งานในหน้าที่ความ
รับผิดชอบที่มีปริมาณและคุณภาพอย่างน้อยเท่ากับเกณฑ์
ขั้นต่ำที่สถาบันยอมรับ เพื่อแสดงความผูกพันในหน้าที่
และความรับผิดชอบที่สามารถตรวจสอบได้ ซึ่งจะ
อำนวยให้ผู้สอนสามารถจัดสรร โอกาสเพื่อพัฒนาตนเอง
และพัฒนางานในหน้าที่ให้เกิดผลดี

3) ลักษณะของครูที่ดี

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
(2552 : 117-118) ได้ให้ความหมายของคุณลักษณะของ
ครูที่ดี 10 ประการ ดังนี้

1. ความมีระเบียบวินัย หมายถึง ความประพฤติทั้ง
ทางกาย วาจา และใจ ที่แสดงถึงความเคารพใน
กฎหมาย ระเบียบประเพณีของสังคม และความ
ประพฤติที่สอดคล้องกับอุดมคติหรือความหวังของ
ตนเอง โดยให้ยึดส่วนรวมสำคัญกว่าส่วนตัว

2. ความซื่อสัตย์สุจริตและความยุติธรรม หมายถึง
การประพฤติที่ไม่ทำให้อื่นเดือดร้อนไม่เอาเปรียบ หรือ
คดโกงผู้อื่นหรือส่วนรวม ให้ยึดถือหลักเหตุผล ระเบียบ
แบบแผน และกฎหมายของสังคมเป็นเกณฑ์

3. ความขยัน ประหยัด และขีตมั่นในสัมมาอาชีพ หมายถึง ความประพฤติที่ไม่ทำให้เสียเวลาชีวิตและปฏิบัติกิจอันควรกระทำให้เกิดประโยชน์แก่ตนและสังคม

4. ความสำนึกในหน้าที่และการงานต่าง ๆ รวมไปถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศชาติ หมายถึง ความประพฤติที่ไม่เอารัดเอาเปรียบสังคมและไม่ก่อความเสียหายให้เกิดขึ้นแก่สังคม

5. ความเป็นผู้มีความคิดริเริ่ม วิจัยและตัดสินใจอย่างมีเหตุผล หมายถึง ความประพฤติในลักษณะสร้างสรรค์และปรับปรุงมีเหตุมีผลในการทำหน้าที่การงาน

6. ความกระตือรือร้นในการปกครองในระบอบประชาธิปไตย มีความรักและเทิดทูนชาติศาสนา พระมหากษัตริย์ หมายถึง ความประพฤติที่สนับสนุนและให้ความร่วมมือ ในการอยู่ร่วมกันโดยยึดผลประโยชน์ของสังคมให้มากที่สุด

7. ความเป็นผู้มีพละทานายที่สมบูรณ์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ หมายถึง ความมั่นคงและจิตใจรู้จักบำรุงรักษาและจิตใจให้สมบูรณ์มีอารมณ์แจ่มใสมีธรรมะอยู่ในจิตใจอย่างมั่นคง

8. ความสามารถในการพึ่งพาตนเองและมีอุดมคติเป็นที่พึ่งไม่ไหว้วานหรือขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นโดยไม่จำเป็น

9. ความภาคภูมิใจและการรู้จักทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม และทรัพยากรของชาติ หมายถึง ความประพฤติที่แสดงออกซึ่งศิลปะและวัฒนธรรมแบบไทย ๆ มีความรักและหวงแหนวัฒนธรรมของตนเองและทรัพยากรของชาติ

10. ความเสียสละและเมตตาอาารี กตัญญูกตเวที กล้าหาญ และความสามัคคีกัน หมายถึง ความประพฤติที่แสดงออกถึงความแบ่งปัน เกื้อกูลผู้อื่น ในเรื่องของเวลา กำลังกายและกำลังทรัพย์

4) ความหมายของจรรยาบรรณ
ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน

พุทธศักราช 2542

ได้ให้ความหมายของ จรรยาบรรณไว้ว่า “จรรยาบรรณ หมายถึง ประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบอาชีพการงานแต่ละอย่างกำหนดขึ้น เพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณชื่อเสียงและฐานะของสมาชิก อาจเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้” (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546 : 289)

ข้อบังคับคุรุสภาว่าด้วยจรรยาบรรณของวิชาชีพ พ.ศ. 2556 ให้ความหมายของ จรรยาบรรณไว้ว่า “จรรยาบรรณของวิชาชีพ หมายความว่า มาตรฐานการปฏิบัติตนที่กำหนดขึ้นเป็นแบบแผนในการประพฤติตน ซึ่งผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาต้องปฏิบัติตาม เพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณชื่อเสียงและฐานะของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาให้เป็นที่เชื่อถือศรัทธาแก่ผู้รับบริการและสังคม อันจะนำมาซึ่งเกียรติและศักดิ์ศรีแห่งวิชาชีพ” (สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา, 2556 : 73)

5) จรรยาบรรณวิชาชีพครู

พลฤทธิ์ ศิริบรรณพิทักษ์(<http://www.edu.chula.ac.th/knowledge/rule/adm-rule.htm>, 12 ธันวาคม 2556) ให้ความหมายของจรรยาบรรณวิชาชีพครูไว้ว่า หมายถึง กฎแห่งความประพฤติสำหรับสมาชิกวิชาชีพครู ซึ่งองค์กรวิชาชีพครูเป็นผู้กำหนด และสมาชิกในวิชาชีพทุกคนต้องถือปฏิบัติ โดยเคร่งครัด หากมีการละเมิดจะมีการลงโทษ

6) ความสำคัญของจรรยาบรรณวิชาชีพครู

พิภพ วังเงิน (2545 : 15) ได้สรุปความสำคัญของจรรยาบรรณดังนี้ คือ

1. เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบอาชีพแต่ละประเภทประพฤติปฏิบัติตนถูกต้องเหมาะสม ที่แต่ละอาชีพได้วางหลักไว้ให้เป็นจรรยาบรรณ ถ้ากระทำผิดย่อมมีความผิด
2. ช่วยควบคุมและส่งเสริมให้ผู้ประกอบการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมีความสำนึกในหน้าที่ และมีความรับผิดชอบต่องานที่ตนทำ

3. ส่งเสริมและช่วยควบคุมการผลิต และการปฏิบัติงานให้มีปริมาณและคุณภาพที่เชื่อถือได้ มีบริการที่ดีและปลอดภัย

4. ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการมีความซื่อสัตย์ มีความยุติธรรม ไม่ทุจริตต่อหน้าที่ สามัคคีเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่

5. ส่งเสริมให้ผู้ประกอบอาชีพต่าง ๆ มีความสำนึกว่าการประกอบอาชีพที่ไม่เห็นแก่ตัว ไม่เอาเปรียบผู้บริโภค ตรงไปตรงมาเป็นกุศล สังคมยกย่อง

6. จรรยาบรรณช่วยพิทักษ์สิทธิ์และหน้าที่ของผู้ประกอบอาชีพนั้น ๆ ตามกฎหมาย

7) ประโยชน์ของจรรยาบรรณวิชาชีพครู

ชาเลียง วุฒิจันทร์ อ้างถึงในวิไลพร บรรเทา (2556 : 28-29) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของจรรยาบรรณไว้ ดังนี้

1. จรรยาบรรณช่วยควบคุมมาตรฐาน รับประกันคุณภาพและปริมาณที่ถูกต้องในการประกอบการและการดำเนินงานของผู้ประกอบการ

2. จรรยาบรรณช่วยควบคุมจริยธรรมของผู้ประกอบการ ให้เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริตและยุติธรรม

3. จรรยาบรรณช่วยส่งเสริมมาตรฐาน คุณภาพ และปริมาณของผลผลิตที่ผู้ประกอบการจัดทำขึ้นให้อยู่ในเกณฑ์ที่ดีอยู่เสมอ

4. จรรยาบรรณช่วยส่งเสริมจริยธรรมของผู้ประกอบการ และผู้ดำเนินการให้มีความเมตตา กรุณา เห็นอกเห็นใจต่อผู้ร่วมงานและผู้รับผิดชอบ

5. จรรยาบรรณลดการเอาัดเอาเปรียบ การฉ้อฉล ความเห็นแก่ตัว ตลอดจนความมั่งง่าย ใจแคบ ไม่ยอมเสียสละ

6. จรรยาบรรณช่วยเน้นให้เห็นชัดเจนยิ่งขึ้นในภาพพจน์ที่ดีของผู้มีจริยธรรม เช่น ในเรื่องการเสียสละ การเห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน และการรับผิดชอบในหน้าที่การงาน

7. จรรยาบรรณช่วยทำหน้าที่พิทักษ์สิทธิ์ตามกฎหมายสำหรับผู้ดำเนินการ หรือผู้ประกอบการ การให้เป็นไปโดยถูกต้องตามทำนองคลองธรรม

8) ข้อบังคับ

คุรุสภาว่าด้วยจรรยาบรรณของวิชาชีพ พ.ศ. 2556

คุรุสภาได้กำหนดข้อบังคับคุรุสภา ว่าด้วยจรรยาบรรณของวิชาชีพ พ.ศ. 2556 (สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา, 2556 : 65-71) ดังนี้

หมวด 1 มาตรฐานความรู้และประสบการณ์วิชาชีพ

หมวด 1 จรรยาบรรณต่อตนเอง

ข้อ 1 ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ต้องมีวินัยในตนเอง พัฒนาตนเองด้านวิชาชีพ บุคลิกภาพ และวิสัยทัศน์ ให้ทันต่อการพัฒนาทางวิทยาการ เศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอยู่เสมอ

หมวด 2 จรรยาบรรณต่อวิชาชีพ

ข้อ 2 ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ต้องรักศรัทธา ซื่อสัตย์สุจริต รับผิดชอบต่อวิชาชีพและเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวิชาชีพ

หมวด 3 จรรยาบรรณต่อผู้รับบริการ

ข้อ 3 ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ต้องรักเมตตา เอาใจใส่ ช่วยเหลือ ส่งเสริมให้กำลังใจแก่ศิษย์และผู้รับบริการ ตามบทบาทหน้าที่โดยเสมอหน้า

ข้อ 4 ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ต้องส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ ทักษะ และนิสัยที่ถูกต้องดีงามแก่ศิษย์และผู้รับบริการ ตามบทบาทหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ด้วยความบริสุทธิ์ใจ

ข้อ 5 ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ต้องประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ทั้งทางกาย วาจา และจิตใจ

ข้อ 6 ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ต้องไม่กระทำตนเป็นปฏิปักษ์ต่อความเจริญทางกาย สติปัญญา จิตใจ อารมณ์และสังคมของศิษย์และผู้รับบริการ

ข้อ 7 ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ต้องให้บริการด้วยความจริงใจและเสมอภาค โดยไม่เรียกรับหรือยอมรับผลประโยชน์จากการใช้ตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบ

หมวด 4 จรรยาบรรณต่อผู้ร่วมประกอบวิชาชีพ

ข้อ 8 ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา พึงช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันอย่างสร้างสรรค์โดยยึดมั่นในระบบคุณธรรม สร้างความสามัคคีในหมู่คณะ

หมวด 5 จรรยาบรรณต่อสังคม

ข้อ 9 ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา พึงประพฤติปฏิบัติตนเป็นผู้นำในการอนุรักษ์และพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญา สิ่งแวดล้อม รักษาผลประโยชน์ของส่วนรวม และยึดมั่นในการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

ระเบียบวิธีวิจัย

วิธีสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ข้าราชการครูในโรงเรียนพระโขนงพิทยาลัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2556 จำนวน 76 คน จากจำนวนประชากรทั้งสิ้น 93 คน โดยการเปรียบเทียบจากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ R. V. Krejcie และ D.W. Morgan เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่น 0.98

การทดสอบมาตรฐาน เพื่อเป็นการเปรียบเทียบความคิดเห็นของข้าราชการครูในโรงเรียนพระโขนงพิทยาลัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 จากกลุ่มตัวอย่างเป็นรายด้านจำแนกตามตัวแปรอิสระ โดยใช้สถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่ม (t-test) และสถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่ม (F-test) และทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของ Scheffe

ผลการศึกษา

ตอนที่ 1 ด้านข้อมูลทั่วไป สรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 76 คน เป็นเพศชาย จำนวน 21

คน คิดเป็นร้อยละ

27.6 เป็นเพศหญิงจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 72.4 จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 67.74 มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 30.26 จำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงาน พบว่ามีประสบการณ์การปฏิบัติงานน้อยกว่า 10 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 42.10 มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 10-20 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 19.73 มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 21-30 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 14.47 มีประสบการณ์การปฏิบัติงานมากกว่า 30 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 23.68

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพครู ของครูโรงเรียนพระโขนงพิทยาลัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 พบว่า ครูมีการปฏิบัติตนโดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านจรรยาบรรณต่อวิชาชีพ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64) รองลงมา คือ ด้านจรรยาบรรณต่อผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58) ด้านจรรยาบรรณต่อผู้ร่วมประกอบวิชาชีพ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47) ด้านจรรยาบรรณต่อสังคม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35) และด้านจรรยาบรรณต่อตนเอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพครู ของครูโรงเรียนพระโขนงพิทยาลัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การปฏิบัติงาน พบว่า ครูมีการปฏิบัติตนโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปผลการศึกษา

1. ผลการวิจัยการศึกษากการปฏิบัติตนตาม

จรรยาบรรณวิชาชีพครู ของครู โรงเรียนพระโขนงพิทยาลัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 พบว่า มีการปฏิบัติตนโดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านจรรยาบรรณต่อวิชาชีพ รองลงมา คือ ด้านจรรยาบรรณต่อผู้รับบริการ ด้านจรรยาบรรณต่อผู้ร่วมประกอบวิชาชีพ ด้านจรรยาบรรณต่อสังคม และด้านจรรยาบรรณต่อตนเอง ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติตนตาม

จรรยาบรรณวิชาชีพครู ของครู โรงเรียนพระโขนงพิทยาลัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การปฏิบัติงานพบว่า มีการปฏิบัติตนโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เอกสารอ้างอิง

[1] “ข้อบังคับคุรุสภา ว่าด้วยจรรยาบรรณของวิชาชีพ พ.ศ. 2556.” ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 130, ตอนพิเศษ 130 ง

(4 ตุลาคม 2556) : หน้า 72-74.

[2] “ข้อบังคับคุรุสภา ว่าด้วยมาตรฐานวิชาชีพ พ.ศ. 2556”, (4 ตุลาคม 2556). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 130 ตอนพิเศษ 130ง.

หน้า 65-71.

[3] พงษ์สิทธิ์ ธีรบรรณพิทักษ์. “จรรยาบรรณวิชาชีพครู.”

[ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก :

<http://www.edu.chula.ac.th/knowledge/rule/adm-rule.htm>, 12 ธันวาคม 2556.

[4] พิภพ วังเงิน. *จริยธรรมวิชาชีพ*. กรุงเทพฯ : บริษัทรวมสาส์น (1997) จำกัด, 2545.

[5] ราชบัณฑิตยสถาน. *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์, 2546.

[6] วิไลพร บรรเทา. “การศึกษาศาภาพการปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณครูของครูผู้สอนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3.” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2556.

[7] สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. *คู่มือการปฏิบัติงานข้าราชการครู*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์

การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด, 2552.

[8] อติศรศิริโล, พระมหา. *คุณธรรมสำหรับครู*.

กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2542.

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าเร่งด่วนทางอากาศ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

SERVICE USER SATISFACTION FOR AIR COURIER SERVICE IN BANGKOK AREA

บัณฑิต ทับทิมศรี¹ ทวิพันธ์ พัวสรรเสริญ²

สาขาบริหารธุรกิจ คณะบัณฑิตวิทยาลัย, วิทยาลัยกรุงเทพมหานคร

E-mail: dit4488@yahoo.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าเร่งด่วนทางอากาศในพื้นที่กรุงเทพมหานครของสายการบินเฟดเอ็กซ์ ใน 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการโดยรวม ด้านราคา ด้านการจัดศูนย์บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการให้บริการของพนักงาน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าเร่งด่วนในพื้นที่กรุงเทพมหานครของสายการบินเฟดเอ็กซ์ ตามลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รูปแบบบริษัทของผู้มารับบริการ สถานภาพของผู้มารับบริการ พร้อมทั้งรวบรวม ข้อเสนอแนะในการใช้บริการของผู้รับบริการต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าเร่งด่วนทางอากาศของสายการบินเฟดเอ็กซ์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าเร่งด่วนทางอากาศในพื้นที่กรุงเทพมหานครของสายการบินเฟดเอ็กซ์ จำนวน 399 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล โดยใช้ค่าสถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การแจกแจงความถี่ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t - test ค่า F-test และทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของ Scheffe และ วิธีของ Tamhane's T2

คำสำคัญ: การศึกษาความพึงพอใจ, คุณภาพการบริการขนส่งสินค้าเร่งด่วนทางอากาศ

ABSTRACT

This research has the objective to study the service user satisfaction for FedEx Air Courier service in Bangkok area based on Air Courier service, price, service center, promotion, employee service as to compare the service user satisfaction with the use of Air Courier according to gender, age, education level, business of user, category of user including the gathering of recommendations on using the service by user per the use of FedEx Air Courier service.

The sample group used in the research is 399 users who used FedEx Air Courier service. The tool used in research is the questionnaire; the statistical value used to analyze the data is the percentage value, the average value, frequency distribution, standard deviation value, the analysis of t-test, F-test and test different averages were coupled by means of Scheffe and method of Tamhane's T2.

KEYWORDS: A STUDY OF SATISFACTION, AIR COURIER'S EFFICIENCY SERVICE

1. บทนำ

การขนส่งสินค้าโดยทางอากาศที่กำลังได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย ทำให้ประเทศต่างๆ ทั่วโลกได้มีการพัฒนาสนามบินในแต่ละประเทศให้มีความทันสมัยและมีขนาดใหญ่เพื่อให้เพียงพอสำหรับรองรับสายการบินจากประเทศต่างๆ จากทั่วโลกที่จะเข้ามาสู่ประเทศของเจ้าของประเทศ แม้แต่บริษัทที่ทำการผลิต เครื่องบินก็ได้มีการพัฒนาเครื่องบินของตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีความทันสมัย สามารถที่จะบรรทุกสินค้าได้มากขึ้น แต่เดิมการขนส่งสินค้าทางอากาศไม่ค่อยจะได้รับความนิยมมากนักเพราะมีราคา ค่าขนส่งที่แพงและมีความยุ่งยากในการส่งมาก ผู้ส่งออกส่วนใหญ่จึงนิยมใช้การขนส่งสินค้าระหว่าง ประเทศโดยทางเรือเป็นส่วนใหญ่ เพราะมีราคาถูกกว่ามาก แต่เนื่องจากปัจจุบันโลกมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว ของการติดต่อสื่อสาร การทำธุรกิจและการลงทุนระหว่างประเทศอย่างมากมาย ประเทศที่เป็นนายทุนมีการลดต้นทุนการผลิต โดยการย้ายโรงงานการผลิต หรือโรงงานประกอบสินค้าไปตั้งอยู่ในประเทศที่มีค่าจ้างแรงงานที่ถูกกว่า หรือมีการตั้งโรงงานอยู่ในประเทศที่สามารถกระจายสินค้าอย่างรวดเร็ว เพื่อความได้เปรียบของการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ ออกสู่ตลาดก่อนคู่แข่ง ทำให้การขนส่งทางอากาศ เป็นที่นิยมมากขึ้น ประกอบกับมีผู้มาลงทุนในสายการบินมากขึ้นทำให้มีการแข่งขันกันมาก จึงทำให้ราคาค่าขนส่งยิ่งต่ำลง นักธุรกิจค้าขายระหว่างประเทศจึงนิยมใช้การขนส่งทางอากาศอย่างมาก

การขนส่งสินค้าทางอากาศ(Air Cargo) ปัจจุบันนิยมแบ่งเป็น 2 รูปแบบคือ

1. การขนส่งสินค้าทางอากาศแบบธรรมดา (Air Freight)
2. การขนส่งสินค้าทางอากาศแบบเร่งด่วน (Air Express)

ถึงแม้ว่าจะมีการขนส่งแบบ Air Freight และ Air Express เกิดขึ้นแล้ว แต่การขนส่งทางอากาศมิได้หยุดอยู่เพียงเท่านั้น เพราะการขนส่งทั้งสองแบบเป็นการขนส่งทางอากาศที่รับบรรทุกสินค้าจากสนามบินต้นทางไปจนถึงสนามบินปลายทางเท่านั้น การขนส่งจากโรงงานมาสนามบิน หรือจากสนามบิน มาที่ โรงงานเป็นหน้าที่ของผู้ส่ง ซึ่งบางครั้งการขนส่งจากโรงงานล่าช้าทำให้มีของตก เครื่องบินมากมาย ผู้ให้บริการสายการบินบางเจ้าที่เป็น สายการบินที่ขนส่งสินค้าโดยเฉพาะ ทำธุรกิจขนส่งทางอากาศแบบใหม่ ที่เรียกว่า Air Courier ซึ่งทำหน้าที่รับขนส่งพัสดุภัณฑ์ทางอากาศให้กับบริษัท ทั้งที่มีขนาดเล็กและใหญ่ และจะให้บริการแบบครบวงจร ตั้งแต่รับสินค้าจากโรงงาน หรือบ้าน ทำพิธีการศุลกากร บรรทุกสินค้า และนำส่งจนถึงมือของลูกค้าปลายทาง หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า Door To Door Service

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีจุดประสงค์ของการวิจัยดังนี้

1. การที่โลกมีการเชื่อมต่อกันและสามารถติดต่อสื่อสารกันอย่างรวดเร็ว ทำให้การค้าขายระหว่างประเทศเพิ่มขึ้นกว่าในอดีตเป็นอย่างมาก การค้าขายระหว่างประเทศที่ต้องการความรวดเร็ว และการตรงต่อเวลาต้องใช้การขนส่งทางอากาศเป็นหลัก จึงต้องทำการสำรวจว่ามีความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งสินค้าเร่งด่วนทางอากาศมากหรือน้อยเพียงใด

2. การเพิ่มขึ้นของการค้าระหว่างประเทศ และการขนส่งทางอากาศ ทำให้มีการแข่งขันในธุรกิจขนส่งทางอากาศเป็นอย่างมาก ในหลายด้าน ทำให้ต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

3. ค่าน้ำมันที่เพิ่มขึ้นทำให้ทุกสายการบินมีต้นทุนในการขนส่งเพิ่มขึ้นและมีการขึ้นราคาค่าขนส่งตามมา จึงต้องทำการวิจัยว่าในราคาใหม่ที่มีราคาเพิ่มขึ้น ผู้ใช้บริการยังมีความพึงพอใจเหมือนเดิมหรือเปลี่ยนไปอย่างไร

4. ความผันผวนของค่าเงิน เนื่องจากค่าเงินของแต่ละประเทศไม่เท่ากัน ความผันผวนของค่าเงินทำให้บางประเทศได้รับผลประโยชน์ บางประเทศเสียผลประโยชน์ จึงต้องทำการวิจัยว่า การเปลี่ยนแปลงไปของค่าเงินในประเทศไทย มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้ บริการ หรือเปล่า และเปลี่ยนไปในทิศทางใด

สมมติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ดังนี้

1. ผู้มารับบริการที่มีเพศ อายุ และ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่แตกต่างกัน
2. รูปแบบบริษัทของผู้มารับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่แตกต่างกัน
3. สถานภาพของผู้มารับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการการขนส่งสินค้าเร่งด่วนทางอากาศให้มีการบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด ในภาวะที่มีการแข่งขันสูงผู้ให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการและมีฐานลูกค้ามากย่อมมีความได้เปรียบในการดำเนินธุรกิจ และการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจศึกษาและค้นคว้า เกี่ยวกับธุรกิจการ

ขนส่งสินค้าเร่งด่วน ทางอากาศและสามารถพัฒนาให้มีประสิทธิภาพต่อไป

2. แนวคิดและทฤษฎีในการวิจัย

ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

ผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการมีความจำเป็นในตัวสินค้าหรือบริการอย่างหนึ่งอย่างใด ก็ต้องดำเนินการจัดหาสิ่งนั้นหรือบริการเหล่านั้นเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง โดยใช้พฤติกรรมต่างๆ สูงสุด การบริการ (Service) หมายถึงกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นด้วยการกระทำ โดยที่ไม่อาจมองเห็นและไม่เกิดผลว่ามีการเป็นเจ้าของสิ่งใดๆ เกิดขึ้น ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริการไว้หลายทัศนะดังนี้

กมล โรจนะบุรานนท์ (2554, หน้า 24, 25) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรืองานที่ไม่มีตัวตนและสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพอใจให้กับผู้บริโภคได้ ซึ่งสินค้าเกี่ยวกับการบริการมีลักษณะที่แตกต่างจากสินค้าทั่วไป คือการตัดสินใจซื้อบริการจะขึ้นอยู่กับความไว้วางใจของลูกค้า เป็นสินค้าที่จับต้องไม่ได้ การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน ไม่สามารถกำหนดได้แน่นอนเกี่ยวกับรักษาสินค้าไว้ไม่ได้และไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของ

สมพร หลวงแสน (2554, หน้า 16) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม หรือประโยชน์ หรือ ความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า การให้บริการเป็นกระบวนการที่ประกอบด้วย ผู้รับบริการ การบริการ และผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้ให้บริการในการที่จะสนองความต้องการของผู้รับบริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดในทุกวิถีทางและหลากหลายรูปแบบ

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ (Service) พอจะสรุปได้ว่า การบริการหมายถึง กิจกรรม พฤติกรรม หรือการกระทำ ที่ทำเพื่ออำนวยความสะดวก หรือช่วยเหลือผู้อื่นที่มารับการบริการ มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ แต่สามารถรับรู้ได้ และสามารถทำให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้มารับบริการได้ เพื่อนำไปสู่การกลับมาใช้ซ้ำ กระบวนการบริการประกอบด้วย ผู้ให้บริการ การบริการ ผู้ใช้บริการ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ในการศึกษาโดยทั่วไปนิยมทำการศึกษาใน 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทัศนะ ดังนี้

รัตนมณี แก้วลอดหล้า (2554, หน้า 16) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปเป็นร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้น จะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงจะสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ มนุษย์ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจมาก เน้นไปที่ความพึงพอใจเป็นหลัก แต่มีบุคคลที่ไม่เห็นด้วยกับทฤษฎีแรกของมนุษย์ จึงคิดทฤษฎีใหม่ขึ้นมา ซึ่งกลับตรงข้ามกับทฤษฎีแรกคือผลงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจเป็นหลัก ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือลบ ซึ่งเป็นผลจากประสบการณ์ ความเชื่อ

ชำนาญ ภู่อี่ยม (2537, บทคัดย่อ, อ้างอิงใน สุภัทธา มิ่งปรีชา, 2550, หน้า 10) ได้สรุปว่า

ความพึงพอใจหมายถึง สิ่งใดก็ตามที่สามารถลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลงเพราะความตึงเครียดเป็นผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อใดที่ความต้องการได้รับการตอบสนองความตึงเครียดจะน้อยลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจ และเกิดความต้องการในสิ่งอื่นต่อไป

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจพอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่มีความหมายคล้ายคลึงกัน มีองค์ประกอบหลัก 3 องค์ประกอบคือ (1) คุณลักษณะของผู้ให้บริการ (2) รูปแบบการให้บริการของผู้ให้บริการ (3) คุณลักษณะของผู้ใช้บริการ ซึ่งองค์ประกอบทั้งสามส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจคือความรู้สึกชอบใจ พอใจ ต่อการได้รับบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ และทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจการบริการนั้น ทำให้เกิดผลนำไปสู่การกลับมาใช้บริการใหม่ หรือมีการใช้บริการนั้นซ้ำ ติราบที่ความพึงพอใจในบริการหรือสินค้านั้นยังมีอยู่ ทั้งนี้ความพึงพอใจของบุคคลย่อมแตกต่างกันไป ตามแรงจูงใจของแต่ละบุคคล ด้วยซึ่งแรงจูงใจ แรงปรารถนาของแต่ละบุคคลไม่เหมือนกัน ไม่เท่ากัน การจะบริการให้ตรงใจตอบสนองความปรารถนาของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุดต้องมีการศึกษาวิจัยอย่างเป็นรูปแบบ เพื่อให้เข้าใจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง

3. ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้า

เร่งด่วนทางอากาศในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จากจำนวนประชากร 88,984 คน โดยผู้วิจัยได้คำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างแบบทราบบจำนวนประชากรแน่นอน โดยใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 399 คน

การทดสอบสมมติฐาน เพื่อเป็นการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าเร่งด่วนทางอากาศในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่างเป็นรายด้านจำแนกตามตัวแปรอิสระ โดยใช้สถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม (t-test) และสถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่ม (One-Way Analysis of Variance) และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบของ Scheffe และ วิธีของ Tamhane's T2

4. ผลการศึกษา

ตอนที่ 1 ด้านข้อมูลทั่วไป สรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 399 คน จำแนกได้ดังนี้

จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าเร่งด่วนทางอากาศในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่ใช้บริการของสายการบินเฟดเอ็กซ์ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 และเป็นเพศหญิง จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0

จำแนกตามอายุ พบว่าผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าเร่งด่วนทางอากาศในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่ใช้บริการของสายการบินเฟดเอ็กซ์ ส่วนใหญ่มีอายุ 20-40 ปี จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 74.0 และมีอายุ 41-60 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0

จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่าผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าเร่งด่วนทางอากาศในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่ใช้บริการของสายการบินเฟดเอ็กซ์ ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 78.0 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0

จำแนกตามรูปแบบบริษัทของผู้มารับบริการ พบว่าผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าเร่งด่วนทางอากาศในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่ใช้บริการของสายการบินเฟดเอ็กซ์ ส่วนใหญ่เป็นผู้ส่งออก (Exporter) จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 และเป็นตัวแทนผู้ขนส่งสินค้า (Freight forwarder) จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 เป็นผู้นำเข้า (Importer) จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0

จำแนกตามสถานภาพของผู้มารับบริการ พบว่าผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าเร่งด่วนทางอากาศในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่ใช้บริการของสายการบินเฟดเอ็กซ์ ส่วนใหญ่เป็นพนักงานตัวแทนผู้ส่งสินค้า จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 และประชาชนทั่วไป จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 เป็นผู้ประกอบการ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 สุดท้ายเป็นข้าราชการ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าเร่งด่วนทางอากาศ

ผลการวิเคราะห์พบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.2688 พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าเร่งด่วนทางอากาศ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ต่อคุณภาพการบริการของสายการบินเฟดเอ็กซ์ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.6017 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับจากพึงพอใจมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการให้บริการโดยรวม มี

ความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0140 ด้านการให้บริการของพนักงาน มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.6887 ด้านราคา มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.5909 ด้านการจัดศูนย์บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.4461 ด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.2688

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุमानเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้มาใช้บริการที่มีเพศอายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่แตกต่างกัน

1. จำแนกตามเพศ โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. จำแนกตามอายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านที่แตกต่างกันคือ ด้านการให้บริการ โดยรวม และด้านราคา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. จำแนกตามระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านที่แตกต่างกันคือ ด้านการให้บริการของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 รูปแบบบริษัทของผู้มารับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่แตกต่างกัน โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3 สถานภาพของผู้มารับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่แตกต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านที่แตกต่างกันคือ ด้านการให้บริการ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าเร่งด่วนทางอากาศในพื้นที่กรุงเทพมหานครต่อคุณภาพการบริการของสายการบินเฟลเอ็กซ์ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าเร่งด่วนทางอากาศในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ต่อคุณภาพการบริการของสายการบินเฟลเอ็กซ์ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการให้บริการโดยรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการของพนักงาน ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านราคา ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการจัดศูนย์บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการส่งเสริมการตลาด ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้มาใช้บริการที่มีเพศอายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่แตกต่างกัน

1. จำแนกตามเพศ ผลการวิจัยไม่แตกต่างกัน

2. จำแนกตามอายุ ผลการวิจัยแตกต่างกัน

3. จำแนกตามระดับการศึกษา ผลการวิจัยแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 รูปแบบบริษัทของผู้มารับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่แตกต่างกัน ผลการวิจัยไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3 สถานภาพของผู้มารับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่แตกต่างกัน ผลการวิจัยแตกต่างกัน

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าเร่งด่วนทางอากาศในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ครั้งนี้มีข้อเสนอแนะที่วิเคราะห์ได้และที่ได้จากแบบสอบถาม สำระสำคัญที่ประมวลได้

เพื่อนำไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยที่
เกี่ยวข้องและเพื่อศึกษาต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- [1] กมล โรจนะบุรานนท์. “ความคิดเห็นและความ
พึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการ
ศูนย์บริการ รถยนต์มิติซูบิซึ.” รายงานการวิจัยใน
สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, หลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏ
พระนครศรีอยุธยา, 2554.
- [2] เกษม ชูจารุกุล. *ระบบการขนส่งและการดำเนินงาน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2550.
- [3] ธนัญฐภรณ์ เฟื่องเดี่ยว. “ความพึงพอใจของลูกค้าที่
ใช้บริการขนส่งพัสดุด่วนทางอากาศ.” รายงาน
วิจัยในสาขาวิชาการจัดการทั่วไป, หลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏ
จันทระเกษม, 2550.
- [4] พลัญฐ์ ธนาสิญจน์. “ความพึงพอใจของ
ผู้ใช้บริการ บริษัท ไทย แอร์พอร์ตส์ กราวด์
เซอร์วิส จำกัด ในเขตปลอดอากร ของท่า
อากาศยานสุวรรณภูมิ.” รายงานการวิจัยใน
สาขาวิชาการจัดการ, หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,
2552.
- [5] ณยศ เสาว์ทองหยุ่น. “ผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด
ที่มีผลต่อการขนส่งทางอากาศของผู้โดยสาร
ภายในประเทศ.” รายงานในสาขาวิชาการบริหาร
การบิน, หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย, 2550.
- [6] รัฐศิริรินทร์ ว่างานนท์. “การเปิดเสรีการขนส่งทาง
อากาศในประเทศไทย.” รายงานการวิจัยใน
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, หลักสูตรปรัชญา
ดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2550.
- [7] สมพร หลวงแสน. “ความพึงพอใจของลูกค้าใน
การใช้บริการของ บริษัท สยามนิสสัน เชียงใหม่
จำกัด.” รายงานการวิจัยในสาขาวิชาการจัดการ
ทั่วไป, หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 2554.
- [8] สุภัทรา มิ่งปรีชา. “ความคาดหวังและความพึง
พอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพ
บริการของโรงพยาบาลแพร่.” รายงานการวิจัยใน
วิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและ
ชนบท, หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต
, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์, 2550.
- [9] กรมการบินพลเรือน. “ประวัติความเป็นมา และ
ข้อมูลการบิน” [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก:
<http://portal.aviation.go.th/dca/history.jsp>, 15
ตุลาคม 2556
- [10] ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย. “การขนส่งทางอากาศ” [ออนไลน์] เข้าถึง
ได้จาก:
<http://www.exim.go.th/doc/newsCenter/9463.pdf>, 15 ตุลาคม 2556
- [11] สายการบินเฟเดเอ็กซ์. “ประวัติความเป็นมา และ
ข้อมูลการบริการ” [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก:
http://www.fedex.com/th_thai/about/, 15 ตุลาคม
2556

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสปาของประชาชนในเขตลาดกระบัง

**Research Title: Service marketing mix factors affecting the choice of spa services
in Lat Krabang, Bangkok**

ปัฐิกา โทพิลา PUNNIGA TOPILA

หลักสูตรมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สาขาการตลาด/การจัดการทั่วไป
อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสปาของประชาชนในเขตลาดกระบัง เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการสปาในเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสปากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นลูกค้าที่ซื้อสลากออมสินพิเศษ จำนวน 400 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม

ผลการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 74.5 มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 มีสถานภาพโสด จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0 มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.2 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสปาของประชาชนในเขตลาดกระบัง พบว่าส่วนใหญ่มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการสปาจากปัจจัยส่วนประสมการตลาดในด้านราคา มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2 จำนวนครั้งในการเข้าใช้บริการสปาต่อเดือนคือ น้อยกว่า 3 ครั้ง/เดือน มีจำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 68.2 ช่วงวันที่ผู้เข้าใช้บริการ วันเสาร์ – อาทิตย์ มีจำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ เวลา 09.00 – 11.00 น. มีจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 ความต้องการในการเข้าใช้บริการสปา คือ ต้องการพักผ่อน/คลายเครียด มีจำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 บริการสปาที่ผู้เข้าใช้บริการบ่อย คือ นวดตัว มีจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยทางการตลาดที่ใช้ประกอบการพิจารณาความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการสปาเขตลาดกระบัง โดยผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด 8p's

ในการอภิปรายข้อมูลปัจจัยทางการตลาด ซึ่งผลการวิจัยพบว่า

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลในการตัดสินใจต่อการเข้าใช้บริการสปาในเขตลาดกระบัง เพราะ มีบริการให้เลือกหลากหลาย และคุณภาพของการบริการ

ปัจจัยด้านราคา ที่มีผลในการตัดสินใจต่อการเข้าใช้บริการสปาในเขตลาดกระบัง เพราะ ราคาถูกเมื่อเทียบกับบริการสปาร้านอื่น

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลในการตัดสินใจต่อการเข้าใช้บริการสปาในเขตลาดกระบัง เพราะ สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลในการตัดสินใจต่อการเข้าใช้บริการสปาในเขตลาดกระบัง เพราะ สามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถามเกี่ยวกับบริการได้

ปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลในการตัดสินใจต่อการเข้าใช้บริการสปาในเขตลาดกระบัง เพราะ พนักงานมีความเชี่ยวชาญ และมีประสิทธิภาพในการให้บริการ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลในการตัดสินใจต่อการเข้าใช้บริการสปาในเขตลาดกระบัง เพราะ สถานบริการมีการจัดตกแต่งอย่างเป็นระเบียบ สวยงามและมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าระหว่างรอรับบริการ เช่น นิตยสาร , TV

ปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีผลในการตัดสินใจต่อการเข้าใช้บริการสปาในเขตลาดกระบัง เพราะ มีการจัดเตรียมส่วนผสมที่ใช้ในการบริการได้อย่างรวดเร็ว

ปัจจัยด้านผลิิตภาพ ที่มีผลในการตัดสินใจต่อการเข้าใช้บริการสปาในเขตลาดกระบัง เพราะ ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ

คำสำคัญ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสปาของประชาชนในเขตลาดกระบัง ของประชาชนในเขตลาดกระบัง

Abstract

This Research have objective to study service marketing mix factors affecting the choice of spa services in Lat Krabang,, to study the behavior of users the spa in Lat Krabang, Bangkok, to study the satisfaction of users the spa in Lat Krabang Bangkok,

Keyword : Service marketing mix factors affecting the choice of spa services in area Lat Krabang,

ความเป็นมาของปัญหา

ธุรกิจสปาไทยมีแนวโน้มที่จะเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง และเป็นที่ยอมรับของผู้บริโภคทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เพราะบริการสปาไทยมีคุณภาพ ประกอบกับราคาค่าบริการที่สมเหตุสมผล ทำให้ประเทศไทยก้าวเข้าสู่ “เมืองแห่งธุรกิจบริการสปาแห่งภูมิภาคเอเชีย” ปัจจุบัน

รัฐบาลได้ให้ความสำคัญและกำหนดยุทธศาสตร์พัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพของเอเชีย (Medical Hub of Asia) และมีนโยบายทำการเปิดเสรีทางการค้าหรือ (Free Trade Area, FTA) กับประเทศสหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น จีน อินเดีย ส่งผลทำให้มีชาวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการชาวไทย จะต้อง

เผชิญกับการแข่งขันที่สูงมาก เนื่องจากประเทศไทยมีระเบียบข้อบังคับที่น้อยกว่า ทำให้มีการขยายการลงทุนจากต่างชาติ ซึ่งเป็นคู่แข่งที่มีเงินทุนสูง มีความรู้ความสามารถมาก จะเห็นได้จากในปัจจุบันได้มีสถานประกอบการสปาต่างชาติเข้ามามีบทบาททางการตลาดมากขึ้น นอกจากนี้ธุรกิจสปาไทยยังประสบปัญหาในหลายๆด้าน ได้แก่ ขาดแคลนบุคลากรที่เป็นพนักงานบริการ (Therapist) และบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญในการบริหารจัดการ รวมถึงอุปกรณ์และเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ทำให้เสียเปรียบในหลายด้าน

ธุรกิจสปาเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จำเป็นต่อผู้บริโภคในการดำเนินชีวิต นอกจากนี้ปัจจัย 4 แล้ว ธุรกิจสปายังมีบทบาทต่อผู้บริโภคในปัจจุบันมาก เพราะผู้บริโภคสมัยนี้มีการใช้ชีวิตที่เร่งรีบไม่มีเวลาดูแลสุขภาพ ร่างกาย ไม่มีเวลาออกกำลังกาย จึงหวังพึ่งธุรกิจสปา เพื่อช่วยให้ผ่อนคลายความเครียดและความเมื่อยล้าจากการทำงาน โดยบริการที่นิยมใช้ เช่น การนวดตัว นวดหน้า ขัดผิว ทำสปาตัว นวดฝ่าเท้า อบซาวน่า อบสมุนไพร อาบน้ำแร่ แช่น้ำนมพอกตัว ประคบตัว เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการนำสมุนไพรมาใช้ในการทำสปา เช่น

ผงหรือครีมสำหรับขัดหน้า นวดตัว และพอกหน้าสมุนไพรที่ใช้เป็นหลักคือ ขมิ้นชัน ไพล ขมิ้นอ้อย ว่านนางคำ แดงกวา และน้ำผึ้ง

พอกตัว ขัดผิวกลุ่มนี้ ได้แก่ โคลนขาว ดินสอพอง ไพล ขมิ้นอ้อย ขมิ้นชัน มะขามเปียก มะขามป้อม มะกรูด เกสรดอกไม้ น้ำผึ้ง มะนาว งาดำ ประคบตัว ได้แก่ ไพล ขมิ้นอ้อย ขมิ้นชัน ตะไคร้ ใบมะขาม ใบมะกรูด ใบส้มป่อย การบูร พิมเสน

อบตัว ได้แก่ เกสรดอกไม้ทั้ง 5 ชนิด คือ มะลิ กุหลาบ ดอกบัวหลวง พิทูรและนูนนาค และ

อาจใช้เกสรดอกไม้อื่นที่มีกลิ่นหอม เช่น รสสุคนธ์ ผสมกับการบูร

เพิ่มความขาวใสให้กับผิวหน้า ได้แก่ หม่อน มะขาม ชะเอมเทศ ทานาคา พญารากเดียว โลดทะนง เป็นต้น

อ่างชาสมุนไพร สมุนไพรที่ใช้ได้แก่ ผลมะกรูด ตะไคร้ ใบมะกรูด ข่า พิมเสน ทั้งนี้ต้องใช้น้ำอุ่นเพื่อละลายสารที่มีคุณค่าจากสมุนไพร และได้สัมผัสกลิ่นหอมชื่นใจของการบูรและพิมเสน

นอกจากนี้ปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการทำธุรกิจสปา คือ การเลือกสถานประกอบการที่เหมาะสม มีการคมนาคมที่สะดวก อยู่ในย่านธุรกิจหรือชุมชนเมืองที่มีนักท่องเที่ยวต่างชาติอาศัยอยู่ แต่อย่างไรก็ตามยังไม่มีการศึกษาพฤติกรรม การเลือกใช้บริการสปาของผู้บริโภค ดังนั้นการศึกษาครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาพฤติกรรม การเลือกใช้บริการสปาของผู้บริโภค ในเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการสปาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Objectives of Research)

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสปาในเขตลาดกระบัง
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการสปาในเขตลาดกระบัง

วิธีดำเนินการวิจัย

กรอบการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

คุณลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน

ตัวแปรตาม (Independent Variable)

ได้แก่ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสปาของประชาชนในเขตลาดกระบัง ของประชาชนในเขตลาดกระบัง ประชากรที่ศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้บุคคลทั่วไป ที่อาศัยอยู่ในเขตบางลาดกระบัง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดขนาดประชากรของการศึกษา คือ ประชากรในเขตลาดกระบัง ทั้งหมดจำนวน 115,847 คน (ที่มา : สำนักงานเขตลาดกระบัง ณ วันที่ 8 มิถุนายน 2554) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดขนาดของตัวอย่าง 400 คน โดยใช้สูตร Taro Yamane การประมาณค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งได้จากการเปิดตารางสำเร็จรูปของเกร็ดและเมอร์แมน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) (ประคอง กรรณสูต, 2538)

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา คือ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสปาของประชาชนในเขตลาดกระบัง ของประชาชนในเขตลาดกระบัง

2. มุ่งศึกษากลุ่มเป้าหมาย คือ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสปาของประชาชนในเขตลาดกระบัง ของประชาชนในเขตลาดกระบัง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ด้วยวิธีการเก็บข้อมูล ในเขตลาดกระบัง ซึ่งแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสปา

ของประชาชนในเขตลาดกระบัง ของประชาชนในเขตลาดกระบัง

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาในเขตลาดกระบัง

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อการวิจัย สามารถคำนวณค่าและแปลความหมายของข้อมูลดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล โดยจำแนกเป็นเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ โดยแสดงผลด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม ปัจจัยทางการตลาดที่ใช้ประกอบการพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาในเขตลาดกระบัง โดยแสดงผลด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

1.3 ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้าน ปัจจัยการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการร้านสปาของประชาชนในเขตลาดกระบัง โดยจำแนกเป็นด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรของกลุ่มตัวอย่างสามารถวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล ผู้ใช้บริการสปา ใช้ข้อมูลการสร้างสเกลแบบ Likert Scale โดยแสดงลำดับความสำคัญมาก – น้อย (Scales Question) คือ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) และน้อยที่สุด (1)

โดยแสดงผลด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน (Standard Deviation)

1.4 ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการใช้บริการร้านสปา มี
ปัจจัยการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการ
ร้านสปาของประชาชนในเขตลาดกระบัง

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 248 คน
(ร้อยละ 62.0) เพศชาย จำนวน 152 คน (ร้อยละ 38.0)

อายุ ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20 – 30 ปี มี
มากที่สุดคือจำนวน 119 คน (ร้อยละ 29.8) รองลงมา
คือ อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 104 คน (ร้อยละ 26.0)
อายุ 41-50 ปี จำนวน 97 คน (ร้อยละ 24.3) อายุ 51 ปี
ขึ้นไป จำนวน 53 คน (ร้อยละ 13.3) และต่ำกว่า 20
ปี มีน้อยที่สุดคือ จำนวน 27 คน (ร้อยละ 6.8)
ตามลำดับ

สถานภาพ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีมาก
ที่สุดคือจำนวน 187 คน (ร้อยละ 46.8) รองลงมาคือ
สมรส จำนวน 179 คน (ร้อยละ 44.8) และหม้าย/
หย่าร้าง มีน้อยที่สุดคือ จำนวน 34 คน (ร้อยละ 8.5)
ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ในระดับปริญญาตรี
มีมากที่สุดคือจำนวน 216 คน (ร้อยละ 54.0)
รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. จำนวน 55
คน (ร้อยละ 13.8) อนุปริญญา/ ปวส. และสูงกว่า
ปริญญาตรี มีเท่ากันคือจำนวน 52 คน (ร้อยละ 13.0)
มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 14 คน (ร้อยละ 3.5) และ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น มีน้อยที่สุดคือจำนวน 11
คน (ร้อยละ 2.8) ตามลำดับ

อาชีพ ส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงาน
รัฐวิสาหกิจ มีมากที่สุดคือจำนวน 126 คน (ร้อยละ
31.5) รองลงมาคือพนักงานองค์กรเอกชน/ ลูกจ้าง

จำนวน 108 คน (ร้อยละ 27.0) รับจ้างทั่วไป จำนวน
52 คน (ร้อยละ 13.0) นักเรียน/ นักศึกษาและเจ้าของ
ธุรกิจ มีเท่ากันคือจำนวน 41 คน (ร้อยละ 10.3) และ
พ่อบ้าน/ แม่บ้าน มีน้อยที่สุดคือ จำนวน 32 คน (ร้อย
ละ 8.0) ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยอยู่
ในช่วง 10,001 - 20,000 บาท มีมากที่สุดคือจำนวน
170 คน (ร้อยละ 42.5) รองลงมาคือ น้อยกว่า 10,000
บาท จำนวน 76 คน (ร้อยละ 19.0) 20,001 – 30,000
บาท จำนวน 68 คน (ร้อยละ 17.0) 40,001 บาทขึ้นไป
จำนวน 55 คน (ร้อยละ 13.8) และ 30,001 - 40,000
บาท มีน้อยที่สุดคือจำนวน 31 คน (ร้อยละ 7.8)
ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมด้าน เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการของประชาชนในเขต ลาดกระบัง

จากการสำรวจพบว่าเหตุผลในการตัดสินใจ
ใช้บริการของผู้เข้าใช้บริการสปามากที่สุดคือ ด้าน
ราคา มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2 รองลงมา
คือด้านผลิตภัณฑ์/บริการ มีจำนวน 106 คน คิดเป็น
ร้อยละ 26.5 ด้านทำเลที่ตั้ง มีจำนวน 56 คน คิดเป็น
ร้อยละ 14.0 ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ มี
จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ด้านการส่งเสริม
การตลาด มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ด้าน
ขั้นตอนการให้บริการ มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อย
ละ 5.2 ด้านสภาพแวดล้อม มีจำนวน 18 คน คิดเป็น
ร้อยละ 4.5 และน้อยที่สุดคือด้านบุคลากร มีจำนวน
16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0

จำนวนครั้งในการเข้าใช้บริการสปาต่อ
เดือนมากที่สุดคือ น้อยกว่า 3 ครั้ง/เดือน มีจำนวน
273 คน คิดเป็นร้อยละ 68.2 รองลงมาคือ 4 - 10 ครั้ง/
เดือน มีจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 และ

น้อยที่สุดคือ มากกว่า 10 ครั้ง มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0

ช่วงวันที่ผู้เข้าใช้บริการมากที่สุดคือ วันเสาร์ – อาทิตย์ มีจำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 รองลงมาคือ วันจันทร์ – ศุกร์ มีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 และน้อยที่สุดคือ วันหยุดนักขัตฤกษ์ มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0

ช่วงเวลาที่ผู้เข้าใช้บริการมากที่สุดคือ เวลา 09.00 – 11.00 น. มีจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 รองลงมาคือเวลา 15.00 – 17.00 น. มีจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 เวลา 18.00 – 21.00 น. มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 และน้อยที่สุดคือเวลา 12.00 – 14.00 น. มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2

ความต้องการในการเข้าใช้บริการสปาที่มากที่สุดคือ ต้องการพักผ่อน/คลายเครียด มีจำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมาคือ ต้องการมีสุขภาพที่ดี มีจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 ต้องการเสริมความงาม มีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 และน้อยที่สุดคือ ต้องการลดน้ำหนัก มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8

รูปแบบบริการสปาที่ผู้เข้าใช้บริการบ่อยมากที่สุด คือ นวดตัว มีจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 รองลงมาคือ อบสมุนไพร / อบสมุนไพร มีจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.2 อบน้ำแร่ / แช่น้ำนม มีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 นวดหน้า มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 ขัดผิว มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 และน้อยที่สุดคือ บริการอื่นๆ มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้าน ปัจจัยการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการร้านสปาของประชาชนในเขตลาดกระบัง โดยจำแนกเป็นด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร

ของกลุ่มตัวอย่างสามารถวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล ผู้เข้าใช้บริการสปา ใช้ข้อมูลการสร้างสรรค์แบบ Likert Scale โดยแสดงลำดับความสำคัญมาก – น้อย (Scales Question) คือ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) และน้อยที่สุด (1) โดยแสดงผลด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จากการสำรวจพบว่าผู้เข้าใช้บริการสปาในเขตลาดกระบังมีความพึงพอใจปานกลางในด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.42 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์พบว่าผู้เข้าใช้บริการสปาพึงพอใจด้านมีบริการให้เลือกหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 2.44 รองลงมาคือคุณภาพของการบริการ มีค่าเฉลี่ย 2.43 ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.42 สุดท้ายคือ วัสดุภัณฑ์ใช้มีความสดใหม่ มีค่าเฉลี่ย 2.40

ปัจจัยด้านราคาจากการสำรวจพบว่าผู้เข้าใช้บริการสปาในเขตลาดกระบังมีความพึงพอใจปานกลางในด้านราคา โดยมีค่าเฉลี่ย 2.49 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้เข้าใช้บริการสปาพึงพอใจด้านราคามีความเหมาะสมกับการบริการ มีค่าเฉลี่ย 2.50 รองลงมาคือราคาถูกเมื่อเทียบกับบริการสปาอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.48

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายจากการสำรวจพบว่าผู้เข้าใช้บริการสปาในเขตลาดกระบังมีความพึงพอใจปานกลางในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยมีค่าเฉลี่ย 2.57 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายพบว่าผู้เข้าใช้บริการสปาพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.58 รองลงมาคือเวลาในการเปิด – ปิดร้านมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 2.56

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจากการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการสปาในเขตลาดกระบังมีความพึงพอใจปานกลางในด้านการส่งเสริมการตลาดโดยมีค่าเฉลี่ย 2.46 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดพบว่าผู้ใช้บริการสปาพึงพอใจด้านสามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถามเกี่ยวกับบริการได้ มีค่าเฉลี่ย 2.47 รองลงมาคือ มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับบริการของร้านแจกฟรี มีค่าเฉลี่ย 2.45

ปัจจัยด้านบุคลากรจากการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการสปาในเขตลาดกระบังมีความพึงพอใจปานกลางในด้านบุคลากรโดยมีค่าเฉลี่ย 2.49 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยด้านบุคลากรพบว่าผู้ใช้บริการสปาพึงพอใจด้านพนักงานมีความเชี่ยวชาญ และมีประสิทธิภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.50 รองลงมาคือ พนักงานให้บริการมีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะ มีค่าเฉลี่ย 2.49 พนักงานอธิบายให้ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบของการบริการได้อย่างถูกต้องเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 2.48 และอันดับสุดท้าย คือ พนักงานแต่งกายสะอาด สุภาพ และเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 2.48

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพจากการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการสปาในเขตลาดกระบังมีความพึงพอใจปานกลางในด้านลักษณะทางกายภาพโดยมีค่าเฉลี่ย 2.59 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ใช้บริการสปาพึงพอใจด้านสถานบริการมีการจัดตกแต่งอย่างเป็นระเบียบ สวยงามและ ด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าระหว่างรอรับบริการ เช่น นิตยสาร , TV มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.59

ปัจจัยด้านกระบวนการจากการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการสปาในเขตลาดกระบังมีความพึงพอใจปานกลางในด้านการกระบวนการโดยมีค่าเฉลี่ย 2.50 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยด้าน

กระบวนการ พบว่าผู้ใช้บริการสปาพึงพอใจด้านการจัดเตรียมส่วนผสมที่ใช้ในการบริการได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 2.52 รองลงมาคือมีขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็วไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 2.50 และอันดับสุดท้าย คือระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 2.47

ปัจจัยด้านผลผลิตจากการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการสปาในเขตลาดกระบังมีความพึงพอใจปานกลางในด้านผลผลิตโดยมีค่าเฉลี่ย 2.53 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยด้านผลผลิตพบว่าผู้ใช้บริการสปาพึงพอใจด้านภาพรวมของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.53 รองลงมาคือ ประสิทธิภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.52

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสปาในเขตลาดกระบัง สามารถสรุปประเด็นที่สำคัญมาอภิปรายได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสปา พบว่าเพศหญิงมักนิยมใช้บริการสปามากกว่าเพศชาย โดยบริการส่วนใหญ่ที่เพศหญิงนิยมใช้บริการคือ อบชวาน้ำ/อบสมุนไพร รองลงมาคือ การอาบน้ำแร่/แช่น้ำนม ส่วนเพศชายนิยมใช้บริการนวดตัวมากที่สุด การใช้บริการนั้นจะเห็นได้ว่าเพศชายที่เป็นเพศที่ชอบความสบาย และผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน จึงนิยมการนวด ขณะที่เพศหญิงที่มีลักษณะนิสัยชอบรักสวยรักงามและรักษาผิวพรรณ ดูแลรูปร่างอยู่ตลอดเวลา จึงนิยม อบชวาน้ำ/อบสมุนไพร และอาบน้ำแร่/แช่น้ำนม

ส่วนปัจจัยด้านอายุที่แตกต่างกันออกไป คือ อายุ ต่ำกว่า 20 ปี นิยมมาใช้บริการสปามากที่สุด เพราะอยู่ในช่วงวัยรุ่นที่รักความสวยงาม รองลงมาคือช่วงอายุ

21 -30 ปี ซึ่งเป็นวัยทำงาน มักจะนิยมใช้บริการสปาเพื่อการลดน้ำหนัก และพักผ่อน/คลายเครียด เพราะไม่มีเวลาออกกำลังกาย และต้องการคลายความเครียดจากการทำงานจึงหันมาใช้บริการสปามากขึ้น

ส่วนในปัจจุบันด้านการศึกษา ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ กลุ่มการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจะเทียบราคากับร้านอื่นก่อน ในขณะที่กลุ่มปริญญาตรีจะเทียบราคากับการบริการ ในแง่ของด้านอาชีพ ส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานบริษัทเอกชน รองลงมาคือ นักเรียน/นักศึกษา ซึ่งนิยมมาใช้บริการสปาในเขตสวนหลวงมากที่สุด และส่วนมากวัตถุประสงค์ในการใช้บริการคือ ต้องการพักผ่อน/คลายเครียด ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าการใช้บริการของผู้มาใช้บริการสปาจะอยู่ที่รายได้ของผู้มาใช้บริการเป็นหลัก และรวมถึงราคาของแต่ละร้าน ที่ผู้มาใช้บริการอาจไม่สามารถมาได้บ่อยครั้งมาก อาจจะมาใช้บริการเท่าที่จำเป็นหรือเพื่อการผ่อนคลายจริงๆ

2. ส่วนในเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ด้านการตลาดกับพฤติกรรมการใช้บริการสปาพบว่า ราคามีผลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการสปามากที่สุด รองลงมาคือ ผลิตภัณฑ์/บริการ จะเห็นได้ว่ากลยุทธ์การตลาดของร้านสปาจะมีแบบบริการให้เลือกที่หลากหลาย และทุกร้านมีการตั้งราคาที่ไม่ต่างกันมากนัก แต่อาจต่างกันตรงทำเลที่ตั้งและกลุ่มเป้าหมายของร้านสปานั้นๆ แต่ถ้าผู้ต้องการใช้บริการสปา อาจเลือกทำเลที่ใกล้บ้านก่อน หรืออาจมีบุคคลแนะนำ และเมื่อเข้าไปในร้านแล้วสถานที่เป็นที่พอใจ ราคาเป็นที่พอใจ ก็ตัดสินใจใช้บริการด้วยตนเอง และยังรวมถึงการให้คำแนะนำการประชาสัมพันธ์ของร้านสปานั้นด้วยที่เป็นการโน้มน้าวให้เกิดการตัดสินใจในการใช้บริการได้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การวิจัยครั้งนี้ทำให้เจ้าของธุรกิจสปาสามารถนำข้อมูลการวิจัยไปปรับปรุงราคาให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค ทั้งนี้ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับราคาและคุณภาพของบริการ เจ้าของธุรกิจต้องเน้นในประเด็นนี้และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภค

2. ในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาด้านประสิทธิผลของปัจจัยทางการตลาดในด้านต่างๆที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการสปาในเขตตลาดกระบังเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการแข่งขันเชิงธุรกิจด้านสปาต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ผลการศึกษาพบว่า ราคาและผลิตภัณฑ์/บริการมีความสำคัญมากที่สุด ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสปา ดังนั้นร้านสปาควรมีการกำหนดราคาให้เหมาะสมกับบริการที่ได้รับให้มากขึ้น

2. การที่กลยุทธ์การตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการนั้น ผู้บริหารร้านสปาควรมีการสร้างกลยุทธ์ที่ทำให้เกิดความแตกต่างในเชิงธุรกิจทั้งผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคลากร ลักษณะทางกายภาพ กระบวนการ และผลผลิตภาพ ให้เหมาะสมกับผู้มาใช้บริการที่มีความแตกต่างกันทั้งในด้าน เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ เพื่อให้มีผู้มาใช้บริการมีมากขึ้นและสร้างความได้เปรียบทางการตลาดต่อไป

3. เจ้าของร้านสปาควรสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการมาใช้บริการเพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการให้บริการ และควรมีชื่อ ที่อยู่ของร้าน เพื่อจะได้ให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้สะดวกเมื่อต้องการมาใช้บริการอีกอ้างอิง

หนังสือ และบทความในหนังสือ

กุสุมา ไชยพร. การกำเนิดสปา, กรุงเทพฯ: บริษัท ซี
เอ็ดยูเคชั่น จำกัด, 2540

ดร.ฉัตรยาพร เสมอใจ.พฤติกรรมผู้บริโภค.

กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด, 2555

นัยนา อภิวัฒน์พร.เอกสารความรู้ ผู้ดำเนินการสปา
เพื่อสุขภาพ.พิมพ์ครั้งที่ 3 นนทบุรี: สำนักงาน

ส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ, 2551

พัฒนวดิ แสงประเสริฐ (2553). ความพึงพอใจของผู้
เข้ามาใช้บริการสปา ในเขตลาดกระบัง.

วิทยานิพนธ์. ปริญญาตรี, วิทยาลัยกรุงเทพ

สุวรรณภูมิ, กรุงเทพฯ

พนิดา ชูสังข์, รัชฎา จันทวี และจาตุรนต์ ทองอำพัน
(2554). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปา เพื่อ

สุขภาพของร้าน Health Land & Spa กรณีศึกษา

สาขาศรีนครินทร์. วิทยานิพนธ์

ปริญญาตรี, วิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ,

กรุงเทพฯ

ยุพาวรรณ วรณวณิชย์. การตลาดบริการ, พิมพ์ครั้งที่
ที่ 4 กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย

เกษตรศาสตร์, 2554

วัชรารัตน์ อักษรแหลม(2547).การศึกษาถึงกลยุทธ์
ทางการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสปา.

วิทยานิพนธ์. ปริญญาตรี, มหาวิทยาลัย

รามคำแหง, กรุงเทพฯ

วีรพล เกียรติสินเลิศ. ความเชื่อเกี่ยวกับสมุนไพร,
กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด, 2547

สิริญา โชคงามวงศ์ (2554). การศึกษาพฤติกรรมการใช้
สปาเพื่อสุขภาพในเขตปทุมวัน. วิทยานิพนธ์

ปริญญาตรี, วิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ,

กรุงเทพฯ

ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง จังหวัดสมุทรปราการ

The Behavior of Consuming Supplement of Bank Employees

ภณสิทธิ์ อ้นยะ¹ สุภาพร รักแก้ว²

¹คณะบริหารธุรกิจ/สาขาการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ, jabjune_jabjune@hotmail.com

²คณะบริหารธุรกิจ/สาขาการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

บทคัดย่อ:

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยวชาวไทยในตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง จังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยวชาวไทยในตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง จังหวัดสมุทรปราการ

การวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน ซึ่งใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีค่าความเชื่อมั่น 95% สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพต่างกันมีปัจจัยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดแตกต่างกัน และนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีปัจจัยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดแตกต่างกัน

คำสำคัญ: ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด นักท่องเที่ยวชาวไทย ตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง

ABSTRACT:

The objective of this research are to study the factors that affect the marketing mix of Thai tourists to shop in Bang Nam Pheung Floating Market. The study used a sample of 400 people who used purposive sampling. The instrument used for data collection was questionnaire. The result found that the different status of tourists had factors towards the promotion of markets differently. Moreover, the different education of tourists had also factors towards the promotion of markets differently.

KEYWORDS: Marketing Mix, Thai Tourist Bang Nam Pheung Floating Market

1. ความเป็นมาและความสำคัญของวิจัย

ตลาดน้ำเริ่มเกิดขึ้นตั้งแต่สมัยรัชกาลที่3 เห็นได้จาก นิราศพระปฐม ของสุนทรภู่ ซึ่งเขียนขึ้นในสมัยรัชกาลที่3 แสดงให้เห็นวิถีชีวิตของคนในยุคนั้นที่ค้าขายกันในเรือแพ อย่างคึกคักสุนทรภู่บรรยายภาพการค้าขายในบริเวณตลาดน้ำทางฝั่งธนบุรีว่า บรรดาผู้พายเรือค้าขายในตลาดน้ำในอดีตส่วนใหญ่คงเป็นหญิงไทยและชาวจีนเนื่องจากชายไทยต้องถูกเกณฑ์เข้ารับราชการส่วนชาวจีนได้สิทธิในการเดินทางค้าขายได้ทั่วพระราชอาณาจักร เพราะไม่ต้องเข้าเวรรับราชการเหมือนอย่างชายไทย ชาวจีนจึงมีบทบาทสำคัญในการขยายตลาดการค้าภายในให้กว้างขวางขึ้น สินค้าที่แม่ค้าคนไทยนำมาขายส่วนมากเป็นผลผลิตทางการเกษตร เช่น ผลไม้ปลาแห้ง เกล็ด น้ำมัน มะพร้าว ผ้าฝ้าย สีย้อมผ้า ส่วนพ่อค้าชาวจีนนอกจากนำสินค้าอุปโภคบริโภคทั่วไปมาขายแล้วยังนิยมนำสินค้าจากต่างประเทศหรือ สินค้าประเภทฟุ่มเฟือยซึ่งนำเข้ามาจากจีน เช่น ไบชา พัด ร่ม กระดาษ ฐูป ผ้าไหม ผ้าแพร เครื่องถ้วยชามผลไม้แห้ง มาขายด้วย นอกจากนี้ยังมีเรือแพที่ขายสินค้าเฉพาะอย่าง ดังที่เห็นได้จากจดหมายเหตุรัชกาลที่3ว่า มีแพขายแพรไหม แพขายถ้วยชาม แพขายแก้วีตุ๊กตา เสื้อปลาน เรือขายแดง เรือขายมะเขือ เรือขายมะม่วง เรือขายน้อยหน้า เรือขายปูน เรือขายขนมจีน เรือขายน้ำมันมะพร้าว เรือขายหมากขายพลู เรือขายปลาแห้ง เรือขายปลาสด เรือขายผ้าเทศ เรือขายของชำ เรือขายขนมเมือง เรือขายทุเรียน เรือขายมังคุด เรือขายหอย เรือขายแมงดา เรือขายเหล้า เรือขายกะปิ เรือขายจาก เรือขายถั่วไม้ เรือขายตุ้มขยาอย่าง

(<http://guru.google.co.th/guru/thread>)

ตลาดน้ำส่วนมากปรากฏในพื้นที่บริเวณภาคกลาง เนื่องจากภูมิประเทศอุดมด้วยแม่น้ำลำคลองหลายสาย ทั้งที่มีอยู่ตามธรรมชาติ และที่ขุดขึ้นเพื่อใช้เป็นเส้นทางคมนาคมขนส่งและขยายพื้นที่เพาะปลูกย่านชุมชนจึง

มักอาศัยอยู่ริมน้ำเป็นส่วนใหญ่ ตลาดน้ำก็น่าจะอยู่คู่กับชุมชนเหล่านั้นด้วย

(<http://guru.google.co.th/guru/thread>)

ปัจจุบันในกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล ยังคงมีตลาดน้ำที่เป็นที่รู้จักมากมาย เช่น ตลาดน้ำบางน้ำผึ้งที่ติดอันดับหนึ่งในสิบของสถานที่น่าท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรปราการ ภายในตลาดจะมีสินค้านานาชนิดให้เลือกซื้อ เช่น ขนมหวานพื้นเมืองฝีมือชาวบ้าน ขนมกล้วย ม้าฮ่อ ขนมตระกูลทอง กาละแมงกว่น ผอ่ยเงิน หมี่กรอบ โบราณ ตลาดน้ำบางน้ำผึ้งมีของกินมากมายรวมทั้งของควาอย่างเช่น ก้วยเตี้ยลวสุวน ใต้กรอกโบราณ ห่อหมกหมู หอยทอดในถาดขนมครก ไข่สะเต๊ะ น้ำพริกต่างๆ รวมถึงมีต้นไม้บานาพันธุ์ ปลาสวยงามหลากหลายชนิด และผลิตภัณฑ์ของชาวบ้าน พืชผักพื้นบ้านเป็นต้น วางจำหน่ายตลอดสองข้างทางความยาวกว่า2กิโลเมตรขนานไปกับคลองซอยสายเล็กๆที่แตกแขนงจากแม่น้ำเจ้าพระยา นอกจากนี้ ยังเป็นศูนย์รวมสินค้า OTOP ที่สร้างสรรค์จากคนในชุมชนบางน้ำผึ้งและตำบลใกล้เคียงในจังหวัดสมุทรปราการ เช่น ดอกไม้เกสรี่ปลา บ้านรูปสมุนไพรรผลิตภัณ์จากทะเล ภาพประดิษฐ์จากรถมะพร้าว โมบายส์ลูกตีนเป็ดรูปร่างแปลกตา นอกจากของกินและสินค้ามากมาย ตลาดน้ำบางน้ำผึ้งยังมีกิจกรรมให้นักท่องเที่ยวได้ใช้บริการอีกด้วยเช่น เรือพาย จักรยานให้เช่า นวดแผนโบราณ และโฮมสเตย์ที่เป็นบ้านไทยโบราณอายุกว่า100ปีให้เลือกพักตามความชอบและความเหมาะสมกับนักท่องเที่ยว

ทั้งนี้ตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง จะมีเฉพาะวันเสาร์และอาทิตย์ ตั้งแต่เวลา08.00-14.00น.เท่านั้น

จากที่กล่าวมาข้างต้นตลาดน้ำบางน้ำผึ้งนั้นมีสินค้าและสินค้าOTOPที่น่าสนใจแต่ยังไม่เป็นที่รู้จักในกลุ่มของนักท่องเที่ยวทั่วไปนอกจากคนในพื้นที่และละแวกใกล้เคียง อีกอย่างทางด้านตลาดเปิดเพียงระยะเวลาสั้นๆไม่กว้างขวาง ดังนั้นข้าพเจ้าจึงได้จัดทำวิจัยเรื่อง

ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยวชาวไทยในตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง และนำข้อสรุปที่ได้มาพัฒนาและส่งเสริมสินค้าในตลาดต่อไป

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยวชาวไทยในตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง

2.2 เพื่อศึกษาและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและสินค้าให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น

3. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ด้านประชากร คือ ประชากรที่มาท่องเที่ยวในตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง โดยมีจำนวนประชากรเท่ากับ 240,000 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลบางน้ำผึ้ง)

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเป็นการเก็บตัวอย่างจากผู้มาเที่ยวตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง ให้ข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามจนครบ 400 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้แบบสอบถามที่ไปแจกกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

3.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

3.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่เรียบร้อยแล้วลงรหัสตามที่กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

4. ผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยวชาวไทยในตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง สามารถสรุปผลการวิเคราะห์และอธิบายได้ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาผู้มาเที่ยว พบว่า ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยวชาวไทยในตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง การวิเคราะห์ร้อยละมีปัจจัยโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ เพศหญิงจำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 65.4 มีอายุ 26 – 30 ปี จำนวน 106 คิดเป็นร้อยละ 26.5 มีสถานภาพโสดจำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 มีอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยวชาวไทยในตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง โดยนำเสนอค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัย ดังรายละเอียดต่อไป

ผู้มาท่องเที่ยวตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง จังหวัดสมุทรปราการ ในด้าน ปัจจัยการเลือกซื้อของนักท่องเที่ยวมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 อยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้มาเยือนมีปัจจัยที่แตกต่างกันในระดับคะแนนเฉลี่ยที่แตกต่างกัน ตามลำดับดังนี้

ด้านสินค้าและบริการ พบว่าปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยวชาวไทยในตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง ด้านสินค้าและบริการ การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยมีปัจจัยโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 อยู่ในระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การบริการของพ่อค้า – แม่ค้าใน

ตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 อยู่ในระดับมาก มีจำนวนร้านค้าเพียงพอสำหรับให้บริการนักท่องเที่ยวมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 อยู่ในระดับมาก ความหลากหลายของสินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 อยู่ในระดับมาก คุณภาพของสินค้าที่จัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 อยู่ในระดับมาก สินค้ามีความสะอาดถูกหลักอนามัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 อยู่ในระดับมาก สินค้ามีความแตกต่างและแปลกใหม่จากตลาดอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ด้านสถานที่ของตลาดน้ำ พบว่าปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยวชาวไทยในตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง ด้านสถานที่ของตลาดน้ำ การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยมีปัจจัยโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 อยู่ในระดับ มาก มีความสะอาดในทางสถานที่ที่จัดจำหน่ายสินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 อยู่ในระดับมาก

ด้านราคา พบว่าปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยวชาวไทยในตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง ด้านราคา การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยมีปัจจัยโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 อยู่ในระดับ มาก ซึ่งเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 อยู่ในระดับมาก ราคามีความเหมาะสมกับรายได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 อยู่ในระดับมากมีการแจ้งราคาอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยวชาวไทยในตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง ด้าน การส่งเสริมการตลาด การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยมีปัจจัยโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 อยู่ในระดับ ปานกลาง ซึ่งเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ มีสินค้าตัวอย่างให้ทดลองใช้ชิม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 อยู่ใน

ระดับมาก มีพนักงานขายคอยให้คำแนะนำและสาธิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

1) สมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยวชาวไทยในตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง ต่างกัน

1.1) การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่า t-test พบว่า เพศที่ต่างกันมีผลต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยวชาวไทยในตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง จำแนกตามเพศ พบว่าด้านที่มีค่า sig. สูงสุด คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่า sig. เท่ากับ 0.780 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันมีปัจจัยที่มีต่อด้านการส่งเสริมการตลาดไม่แตกต่างกัน และด้านที่มีค่า Sig. ต่ำสุดคือ ด้านสินค้าและบริการ มีค่า sig. เท่ากับ 0.185 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันมีปัจจัยที่มีต่อด้านสินค้าและบริการไม่แตกต่างกัน

1.2) การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่า F-test พบว่า อายุที่ต่างกันมีผลต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยวชาวไทยในตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง จำแนกตามอายุ พบว่าด้านที่มีค่า sig. สูงสุด คือ ด้านสินค้าและบริการ มีค่า sig. เท่ากับ 0.594 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีปัจจัยที่มีต่อด้านสินค้าและบริการไม่แตกต่างกัน และด้านที่มีค่า Sig. ต่ำสุดคือ ด้านราคา มีค่า sig. เท่ากับ 0.069 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีปัจจัยที่มีต่อด้านราคาไม่แตกต่างกัน

1.3) การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่า F-test พบว่า สถานภาพที่ต่างกันมีผลต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าของ

นักท่องเที่ยวชาวไทยในตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ด้านที่มีค่า sig. สูงสุด คือ ด้านสถานที่ของตลาดน้ำ มีค่า sig. เท่ากับ 0.597 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพต่างกันมีปัจจัยที่มีต่อด้านสินค้าและบริการไม่แตกต่างกัน และด้านที่มีค่า Sig. ต่ำสุดคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่า sig. เท่ากับ 0.046* ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพต่างกันมีปัจจัยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดแตกต่างกัน

1.4) การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่า F-test พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยวชาวไทยในตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง จำแนกตามอาชีพ ด้านที่มีค่า sig. สูงสุด คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่า sig. เท่ากับ 0.907 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกันมีปัจจัยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดไม่แตกต่างกัน และด้านที่มีค่า Sig. ต่ำสุดคือ ด้านราคา มีค่า sig. เท่ากับ 0.133 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกันมีปัจจัยที่มีต่อด้านราคาไม่แตกต่างกัน

1.5) การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่า F-test พบว่า การศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยวชาวไทยในตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง จำแนกตามการศึกษา ด้านที่มีค่า sig. สูงสุด คือ ด้านราคา มีค่า sig. เท่ากับ 0.825 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีปัจจัยที่มีต่อด้านราคาไม่แตกต่างกัน และด้านที่มีค่า Sig. ต่ำสุดคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่า sig. เท่ากับ 0.036 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีปัจจัยที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดแตกต่างกัน

1.6) การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่า F-test พบว่า รายได้เฉลี่ยที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยวชาวไทยในตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง จำแนกตามรายได้เฉลี่ย ด้านที่มีค่า sig. สูงสุด คือ ด้านราคา มีค่า sig. เท่ากับ 0.679 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีปัจจัยที่มีต่อด้านราคาไม่แตกต่างกัน และด้านที่มีค่า Sig. ต่ำสุดคือ ด้านสถานที่ของตลาดน้ำ มีค่า sig. เท่ากับ 0.203 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีปัจจัยที่มีต่อด้านสถานที่ของตลาดน้ำไม่แตกต่างกัน

5. การอภิปรายผล

การวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยวชาวไทยในตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง สามารถสรุปประเด็นสำคัญมาอภิปรายได้ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

ผู้ที่มาท่องเที่ยวตลาดน้ำบางน้ำผึ้งที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 65.4 มีอายุ 26 – 30 ปี จำนวน 106 คิดเป็นร้อยละ 26.5 มีสถานภาพ โสด จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 มีอาชีพ พนักงานบริษัท จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0

ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยวชาวไทยในตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง โดยเฉลี่ย ด้านสินค้าและบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาพบว่า การบริการของพ่อค้า – แม่ค้าในตลาด เป็นอันดับแรก รองลงมา มี

จำนวนร้านค้าเพียงพอสำหรับให้บริการนักท่องเที่ยว ความหลากหลายของสินค้า คุณภาพของสินค้าที่จัดจำหน่าย สินค้ามีความสะอาดถูกหลักอนามัย และสินค้ามีความแตกต่างและแปลกใหม่จากตลาดอื่นๆ เป็นอันดับสุดท้าย ส่วนด้านสถานที่ของตลาดน้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 อยู่ในระดับมาก ด้านราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 อยู่ในระดับมาก ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้อง กับวิจัยของ กิตติพงษ์ ภูมิสาขา (2550) ได้ศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกสินค้าของที่ระลึกกรณีศึกษาอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น ได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามแก่ผู้มาเยี่ยมชมชาวไทยจำนวน 400 ตัวอย่าง จากการศึกษาพบว่าผู้มาเยี่ยมชมชาวไทยนิยมซื้อประเภทอาหารเพื่อเป็นสินค้าของที่ระลึกและยังพบว่าส่วนมากนิยมซื้อสินค้าของที่ระลึกในบริเวณตัวเมืองและบริเวณแหล่งท่องเที่ยวมีวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าของที่ระลึกเพื่อเป็นของฝากแก่เพื่อน/ญาติพี่น้องและเพื่อการใช้ส่วนตัว นอกจากนี้ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสินค้าของที่ระลึกมาจากประสบการณ์ส่วนตัวและคำแนะนำของเพื่อน/ญาติพี่น้อง นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่าระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อระดับการตัดสินใจซื้อสินค้าของที่ระลึกสามารถสรุปได้ดังนี้ คุณภาพของสินค้า มาตรฐานของสินค้า ความเป็นสมัยนิยมและรสชาติที่ดี(ด้านผลิตภัณฑ์) ราคาที่เหมาะสมตามคุณภาพของสินค้า (ด้านราคา) การเข้าถึงและสถานที่ตั้งของร้านจำหน่ายสินค้าของที่ระลึก (ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย) การโฆษณาประชาสัมพันธ์ การจัดการรายการพิเศษและการบอกต่อ (ด้านการส่งเสริมการตลาด) ความสะอาดและความปลอดภัยของร้านจำหน่ายสินค้าของที่ระลึก (ด้านลักษณะทางกายภาพ) คุณภาพและขั้นตอนของการให้บริการ (ด้านขั้นตอน

การให้บริการ) และการบริการอสังหาริมทรัพย์ที่ดีของพนักงานผู้ให้บริการ (ด้านบุคคล)

6. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยวชาวไทยในตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง ดังนี้

6.1 สถานที่จอดรถห่างจากตลาดเกินไป

6.2 ห้องน้ำไม่เพียงพอต่อการให้บริการของนักท่องเที่ยว

6.3 ควรมีการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าในตลาดต่างๆ หรือตลาดน้ำอื่นๆ เพื่อเป็นการพัฒนาสินค้าและการตลาดในสถานที่นั้นๆ

7. เอกสารอ้างอิง

กิตติพงษ์ ภูมิสาขา, (2550) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สืบค้น

เมื่อวันที่ 04 กรกฎาคม 2557

:ปริชญานิพนธ์ (วิทยาลัยกรุงเทพมหานครสุวรรณภูมิ)

ไพฑูรย์ พงศบุตร และวิลาสวงศ์ พงศบุตร (2542)

ความหมายของการท่องเที่ยว สืบค้นเมื่อวันที่ 04

กรกฎาคม 2557 จาก <http://tourismatbuu.wordpress.com>

press .com

พรสวรรค์ มโนพัฒนะ. (2553). งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สืบค้นเมื่อวันที่ 04 กรกฎาคม 2557

:ปริชญานิพนธ์ (วิทยาลัยกรุงเทพมหานครสุวรรณภูมิ)

เมทินี ร่วมใจ. (2554). งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง. สืบค้นเมื่อ

วันที่ 04 กรกฎาคม 2557

:ปริชญานิพนธ์ (วิทยาลัยกรุงเทพมหานครสุวรรณภูมิ)

วิบูล จันทย์แย้ม. (2551). งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง. สืบค้น

เมื่อวันที่ 04 กรกฎาคม 2557

:ปริชญานิพนธ์ (วิทยาลัยกรุงเทพมหานครสุวรรณภูมิ)

- ศุภารา เจริญภูมิ. (2554). งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง. สืบค้น
เมื่อวันที่ 04 กรกฎาคม 2557 :ปริชญานิพนธ์
(วิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ)
- ศิริพร คู่้มกล้า. (2552). งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง. สืบค้นเมื่อ
วันที่ 04 กรกฎาคม 2557
:ปริชญานิพนธ์ (วิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ)
- เสรี วงษ์มณฑา, (2542) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ
การตัดสินใจของผู้บริโภค สืบค้นเมื่อวันที่ 04
กรกฎาคม 2557 จาก library.cmu.ac.th
- องค์การบริหารส่วนตำบลบางน้ำผึ้ง. ข้อมูลตลาดน้ำ
บางน้ำผึ้ง. สืบค้นเมื่อวันที่ 04 กรกฎาคม 2557 จาก
<http://tourismthailand.org>
- Kotler, 1997 , p. 92 ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด
สืบค้นเมื่อวันที่ 04 กรกฎาคม 2557
จาก <http://www.research-system.siam.edu>

การศึกษาพฤติกรรมการบริโภคผลิตภัณฑ์อาหารเสริมของพนักงานบัญชี

The behavior of consuming supplement of Accountant

พรพรรณ เจริญสุข¹ วัชัญญา ธงทอง² และบุญชนก เกิดลาภ³

¹คณะบริหารธุรกิจ/สาขาการบัญชี, มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ, ni_nu@hotmail.com

^{2,3}คณะบริหารธุรกิจ/สาขาการบัญชี, มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ, hi_iamooa@hotmail.com

บทคัดย่อ:

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการบริโภคผลิตภัณฑ์อาหารเสริมของพนักงานบัญชีธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่ เขตสีลม จังหวัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มพนักงานบัญชีกสิกรไทยสำนักงานใหญ่ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุดและค่าต่ำสุด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลในการบริโภคผลิตภัณฑ์อาหารเสริมด้านผลิตภัณฑ์ คือรายละเอียดส่วนผสมและฉลากที่ชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.31$) ด้านราคา ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.13$) ด้านการจัดจำหน่าย ขายเฉพาะร้านที่เป็นตัวแทนจำหน่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.56$) ด้านสังคมกระแสนิยม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.20$) ด้านส่งเสริมการขายโฆษณาทางสื่อต่าง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.29$) ด้านบุคคลรูปแบบการใช้ชีวิต อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.28$) ด้านจิตวิทยาความเชื่อและทัศนคติ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.47$)

คำสำคัญ: พฤติกรรมการบริโภค ผลิตภัณฑ์อาหารเสริม

ABSTRACT:

The study is a quantitative research which aims to study the behavior of employees in consuming supplements. The sample used in this study was 400 accountants of Kasikorn Bank by using survey questionnaire was used to collect data. The statistics used in this study was the percentage standard deviation maximum and minimum values. The result found that factors affecting the consumption of supplements products are descriptions of ingredients and obvious label was at highest level. In the aspect of price, the reasonable prices with quality was at a high level. In the aspect of the distribution, to sale only at a dealer shop was at the highest level. In the aspect of popularity and attitude was at the highest level. In the aspect of advertising, life style was at the high level

KEYWORDS: Consuming Behavior, Supplement

1. บทนำ

ในปัจจุบันนี้อาหารเสริมหรือผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเริ่มเป็นที่นิยมมากขึ้นในกลุ่มคนที่ทำงานทั่วไปจนถึงกลุ่มคนที่ทำงานหนัก เวลาพักผ่อนน้อย ไม่มีเวลาที่จะรับประทานอาหารให้ครบห้าหมู่ได้ หรือไม่ก็อาหารที่รับประทานในชีวิตประจำวันไม่เพียงพอต่อความต้องการ อาหารเสริมบางชนิดพอรับประทานเข้าไปแล้วก็เกิดประโยชน์ให้เราเห็นหรือเกิดประโยชน์แต่เราไม่สามารถสังเกตเห็นได้ด้วยตาเปล่า คนส่วนใหญ่ที่ไม่ได้ทำงานหนักๆก็ไม่ค่อยเห็นประโยชน์ของอาหารเสริม แต่คนที่ทำงานมากๆส่วนใหญ่ที่เคยได้ยืมมาลิ้วนแต่เป็นคนรับประทานเสริมทั้งนั้น อาหารเสริมนี้มีหลายรูปแบบนอกจากอาหารเสริมเพื่อสุขภาพดังที่กล่าวไปแล้ว ปัจจุบันยังมีอาหารเสริมประเภทให้ความงามเช่นอาหารเสริมผิวขาว อาหารเสริมลดน้ำหนัก และอาหารเสริมบำรุงสมองสำหรับคนที่ต้องใช้ความคิดในการทำงานมากๆ หรือเผชิญกับความเครียดมากๆ บทความนี้เราจะมาทำความรู้จักกับอาหารเสริมแต่ละชนิดกัน

ยุคนี้เป็นยุคของข้อมูลข่าวสาร ผู้บริโภคจึงรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการ ได้รวดเร็วกว่าในอดีต ตลอดจนมีแหล่งในการจับจ่ายสินค้าได้หลากหลายช่องทาง อาทิ ชื้อจากร้านค้า ส่งซื้อทางไปรษณีย์ อินเทอร์เน็ต หรือแม้แต่ผ่านช่องทางการขายตรง ทำให้ง่ายต่อการแสวงหาสินค้าที่คิดว่าสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ ซึ่งผลิตภัณฑ์เสริมอาหารนับเป็นหนึ่งในผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ผู้บริโภคหาซื้อได้ง่ายตามแหล่งจำหน่ายต่าง ๆ และได้รับความนิยมจากผู้บริโภคกลุ่มที่เชื่อว่าผลิตภัณฑ์เสริมอาหารช่วยให้สุขภาพดี โดยเหตุผลของการรับประทานเป็นเพราะวิตกกังวลว่าร่างกายได้รับสารอาหารไม่ครบถ้วน กลัวเกิดโรคภัยไข้เจ็บ บางท่านก็เชื่อว่าผลิตภัณฑ์เสริมอาหารช่วยรักษาโรค หรือช่วย

ให้ร่างกายสมส่วน ผิวพรรณ สวยงามขึ้น ซึ่งผู้บริโภคจะเลือกซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารชนิดใดนั้นส่วนมากมักจะขึ้นอยู่กับข้อมูลที่ผู้บริโภคได้รับทราบจากสื่อโฆษณา และจากบุคคลรอบข้าง โดยอาจจะไม่ได้ศึกษาข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เสริมอาหารนั้นก่อนตัดสินใจซื้อหรือบริโภค บทความฉบับนี้จึงนำผู้บริโภคมาทำความรู้จักกับผลิตภัณฑ์เสริมอาหารว่าคืออะไร มีข้อมูลใดที่ผู้บริโภคควรต้องทราบ ตลอดจนข้อกฎหมายและบทลงโทษสำหรับผู้ฝ่าฝืนโฆษณาผลิตภัณฑ์เสริมอาหารโดยไม่ได้รับอนุญาต ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริโภคที่สนใจนำไปใช้ประโยชน์รวมทั้งยังลดปัญหาการ ถูกหลวงจากโฆษณาได้อีกด้วย

ความสำคัญของอาหารเสริมในปัจจุบันนั้นกำลังเพิ่มขึ้นวิถีของมนุษย์เรานั้นเปลี่ยนแปลง แต่ในความเป็นจริงในปัจจุบันการใช้ชีวิตที่เร่งรีบทำให้ผู้คนจำนวนมากไม่สามารถรับประทานอาหารได้เพียงพอต่อความต้องการของร่างกายได้ในแต่ละวัน ดังนั้นอาหารเสริมจึงเป็นอีกทางเลือกที่ปัจจุบันนี้กำลังได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ

อาหารเสริมสุขภาพ หมายถึง อาหารที่มีสารอาหารหรือสารอาหารประกอบนั้นมีข้อมูลว่ารักษาอาการของโรคอย่างได้ ในแง่ของการขาดสารอาหารต่างๆ ซึ่งปัญหาเหล่านี้ก็ยังมีให้เห็นอยู่ทั่วไปในประเทศกำลังพัฒนา รวมทั้งประเทศไทยด้วยได้แก่ การขาดโปรตีนและพลังงาน การขาดวิตามินเอ ธาตุเหล็ก และไอโอดีน ดังนั้นผลิตภัณฑ์ที่พัฒนาขึ้นก็มักจะเป็นอาหารที่มีการเสริมสารอาหารต่างๆเพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาการขาดสารอาหารได้ ต่อมาเริ่มมีอาหารที่เสริมวิตามินบางชนิด โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิตามินซี กลุ่มวิตามินบี และแร่ธาตุบางตัว ส่วนใหญ่ก็เพื่อชดเชยสารอาหารที่สูญเสียไปในระหว่างการผลิต เช่น เสริมวิตามินซี ใน น้ำผลไม้ที่ผ่านการฆ่าเชื้อจุลินทรีย์ด้วยความร้อน เสริมวิตามินบี และธาตุเหล็กในแป้งสาลี อาหารเสริมสุขภาพจึงเป็นผลิตภัณฑ์

ที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์เฉพาะ มีไว้สำหรับกลุ่มที่มีความจำเป็น เช่น ผู้ป่วยเฉพาะโรค ผู้ที่มีภาวะการขาดสารอาหาร ผู้สูงอายุ และผู้ที่มีภาวะความต้องการเป็นพิเศษ เช่น การตั้งครรภ์ ให้นมลูก แต่ในปัจจุบันในการดำเนินชีวิตของคนในสังคมเปลี่ยนแปลงไป ทำให้การบริโภคอาหารที่มีคุณค่าครบถ้วนเป็นประโยชน์ต่อสุขภาพมีน้อยลง ผลิตภัณฑ์เสริมอาหารหรืออาหารเสริมจึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่เข้ามามีบทบาทและกำลังได้รับความนิยมมากขึ้น

จากคำโฆษณาของผู้ผลิตทำให้ผู้บริโภคเชื่อว่าหากรับประทานอาหารเสริมจะช่วยให้มีสุขภาพดี หรือช่วยบำบัดอาการของโรคให้หายขาดได้ อาหารเสริมหมายถึง ผลิตภัณฑ์ที่รับประทานได้โดยตรง มีทั้งชนิดเม็ด แคปซูล ผงเกล็ด ของเหลวหรืออื่นๆ โดยมีจุดมุ่งหมายสำหรับบุคคลทั่วไปที่มีสุขภาพปกติ อาหารเสริมจึงจำเป็นผลิตภัณฑ์ที่รับประทานได้แต่มีโทษในแง่ของความรู้สึกรู้สึกของผู้บริโภคซึ่งมักเข้าใจตนเองว่าวัสดุที่มีรูปแบบเหมือนยาแล้วจะมีสรรพคุณในการรักษาด้วย

ปัจจุบันอาหารเสริมมีหลายชนิด เฉพาะที่ขึ้นทะเบียนไว้กับคณะกรรมการอาหารและยามีกว่า 1,000 ชนิด จัดเป็น 8 กลุ่ม ประกอบด้วยกลุ่มวิตามิน กลุ่มช่วยลดการดูดซึมของไขมัน กลุ่มที่เพิ่มการเผาผลาญพลังงาน กลุ่มที่สกัดมาจากพืช กลุ่มที่สกัดมาจากสมุนไพร กลุ่มที่มีคุณสมบัติต่อต้านอนุมูลอิสระ กลุ่มที่เป็นอายุวัฒนะ และกลุ่มที่ช่วยในการขับถ่าย

ปัจจุบันอาหารเสริมเป็นที่นิยมอย่างมากในกลุ่มผู้บริโภคทั้งในกลุ่มเด็ก วัยรุ่น หรือผู้ใหญ่ก็หันมาให้ความสำคัญกับการรับประทานอาหารซึ่งในกลุ่มของนักศึกษา ก็ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องอาหารเสริมเป็นอย่างมาก ซึ่งปัจจุบันและในอนาคตธุรกิจอาหารเสริม จะได้รับความนิยม และจะมีมูลค่ามาก ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงพฤติกรรมการบริโภคอาหารเสริม

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าการศึกษาพฤติกรรมการบริโภคผลิตภัณฑ์เสริมอาหารของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่ เขตสีลม จังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลวิจัยมาเป็นแนวทางในการส่งเสริมพฤติกรรมการบริโภคผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร เพื่อให้พนักงานมีพฤติกรรมการบริโภคอาหารเสริมที่ถูกต้องเหมาะสม ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมสุขภาพด้านอื่นๆ ให้มีสุขภาพที่ดีแข็งแรงต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการบริโภคผลิตภัณฑ์เสริมอาหารของพนักงานบัญชีธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่ เขตสีลม จังหวัดกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการบริโภคผลิตภัณฑ์เสริมอาหารของพนักงานบัญชีธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่ เขตสีลม จังหวัดกรุงเทพมหานคร

3. วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย หมายถึง กลุ่มพนักงานบัญชีธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่ จำนวน 2,500 คน ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ กลุ่มพนักงานบัญชีธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่ เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนนักศึกษาที่แน่นอน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงได้มาจากการกำหนดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณ ในกรณีทราบจำนวนประชากร

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n หมายถึง จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของประชากร

N หมายถึง จำนวนประชากรทั้งหมด

e หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อนเนื่องจากกลุ่มตัวอย่าง

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{2,500}{1+2,500(0.05)^2} \\ &= \frac{2,500}{6.2525} \\ &= 399.84 \end{aligned}$$

ดังนั้น ได้ตัวอย่างที่ต้องการใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้ วิ จั ย ไ ค์ ดำเนินการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. รวบรวมสาระเนื้อหาจากเอกสาร เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการออกกำลังกาย

2. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมและปรับปรุงให้สมบูรณ์

3. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) จำนวน 30 ชุด กับนักศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

สถิติที่ใช้ในการวิจัยผู้วิจัยทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล อันประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ โดยปกติท่านบริโภคอาหารเสริมประเภทใด ปกติท่านซื้ออาหารเสริมจากแหล่งใด ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่ท่านเห็นว่ามีส่วนในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์อาหารเสริม ปัจจัยด้านราคาที่ท่านเห็นว่ามีส่วนในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์อาหารเสริม ใครมีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์อาหารเสริมของท่าน ความถี่ในการซื้อผลิตภัณฑ์อาหารเสริมของท่านในแต่ละเดือน ค่าใช้จ่ายในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์อาหารเสริมของท่านในแต่ละเดือน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่ เขตสีลม กรุงเทพมหานคร อันประกอบไปด้วย 7 ด้าน คือ

1. ด้านผลิตภัณฑ์
2. ด้านราคา
3. ด้านการจัดจำหน่าย
4. ด้านสังคม
5. ด้านส่งเสริมการขาย
6. ด้านบุคคล
7. ด้านจิตวิทยา

4. ผลการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเป็นการใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่ ซึ่งผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

- 1.) เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.8
- 2.) อายุ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 61.0
- 3.) รายได้ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 55.0
- 4.) ประเภทอาหารเสริมที่บริโภค พบว่า ส่วนใหญ่เพื่อสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 46.8
- 5.) แหล่งที่ซื้ออาหารเสริม พบว่า ตัวแทนจำหน่ายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.5
- 6.) ปัจจัยเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ พบว่า ส่วนใหญ่ได้รับเครื่องหมายรับรองจาก อ.ย. คิดเป็นร้อยละ 50.8

7.) ปัจจัยด้านราคาที่มีผลในการเลือกซื้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีการแสดงราคาอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 44.8

8.) บุคคลที่มีอิทธิพลในการเลือกซื้อ พบว่า ส่วนใหญ่บุคคลมีชื่อเสียง คิดเป็นร้อยละ 46.8

9.) ความถี่ในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ พบว่า ส่วนใหญ่ มากกว่า 2 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 49.8

10.) ค่าใช้จ่ายในการซื้อผลิตภัณฑ์ พบว่า ส่วนใหญ่ 1,001-3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.0

ผลการวิเคราะห์ด้านผลิตภัณฑ์

ผลการศึกษา ปัจจัยที่มีผลในการบริโภค ผลิตภัณฑ์อาหารเสริมด้านผลิตภัณฑ์ของพนักงาน วิชาการกสิกรไทย พบว่า ส่วนใหญ่ รายละเอียด ส่วนผสมและฉลากที่ชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.3100$, S.D. = .93332)

ผลการวิเคราะห์ด้านราคา

ผลการศึกษา ปัจจัยที่มีผลในการบริโภค ผลิตภัณฑ์อาหารเสริมด้านราคาของพนักงาน วิชาการกสิกรไทย พบว่า ส่วนใหญ่ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.1300$, S.D. = .90285)

ผลการวิเคราะห์ด้านการจัดจำหน่าย

ผลการศึกษา ปัจจัยที่มีผลในการบริโภค ผลิตภัณฑ์อาหารเสริมด้านการจัดจำหน่ายของพนักงาน วิชาการกสิกรไทย พบว่า ส่วนใหญ่ ขายเฉพาะร้านที่เป็นตัวแทนจำหน่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.5575$, S.D. = .60631)

ผลการวิเคราะห์ด้านสังคม

ผลการศึกษา ปัจจัยที่มีผลในการบริโภค ผลิตภัณฑ์อาหารเสริมด้านสังคมของพนักงาน วิชาการกสิกรไทย พบว่า ส่วนใหญ่

กสิกรไทย พบว่า ส่วนใหญ่ กระแสนิยม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.2025$, S.D. = .87945)

ผลการวิเคราะห์ด้านส่งเสริมการขาย

ผลการศึกษา ปัจจัยที่มีผลในการบริโภค ผลิตภัณฑ์อาหารเสริมด้านส่งเสริมการขายของ พนักงานวิชาการกสิกรไทย พบว่า ส่วนใหญ่ โฆษณา ทางสื่อต่าง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.2925$, S.D. = .81462)

ผลการวิเคราะห์ด้านบุคคล

ผลการศึกษา ปัจจัยที่มีผลในการบริโภค ผลิตภัณฑ์อาหารเสริมด้านบุคคลของพนักงาน วิชาการกสิกรไทย พบว่า ส่วนใหญ่ รูปแบบการใช้ชีวิต อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.2800$, S.D. = .79257)

ผลการวิเคราะห์ด้านจิตวิทยา

ผลการศึกษา ปัจจัยที่มีผลในการบริโภค ผลิตภัณฑ์อาหารเสริมด้านจิตวิทยาของพนักงาน วิชาการกสิกรไทย พบว่า ส่วนใหญ่ ความเชื่อและทัศนคติ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.4650$, S.D. = .66323)

5. อภิปรายผล

จากการศึกษาพฤติกรรมการออกกำลังกาย ของพนักงานบัญชีวิชาการกสิกรไทยสำนักงานใหญ่ อภิปรายผลได้ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ รายละเอียดส่วนผสมและฉลากที่ชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากพนักงานบัญชีมีความต้องการ บริโภคผลิตภัณฑ์อาหารเสริมเพื่อประโยชน์ที่แตกต่าง กันไป ดังนั้นปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่พนักงานคำนึงถึง จะเป็นส่วนผสมและฉลากที่ชัดเจน แต่ในปัจจุบันมีการ โฆษณาที่มีความเชื่อถือได้ยาก ดังนั้นในการเลือกซื้อ

ผลิตภัณฑ์ควรคำนึงถึงคุณประโยชน์และความต้องการที่แท้จริง ดังสอดคล้องกับการใช้ผลิตภัณฑ์เสริมสุขภาพของผู้ใช้บริการ ณ ห้องปฏิบัติการเภสัชชุมชน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวโน้มลักษณะของการใช้และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้ผลิตภัณฑ์เสริมสุขภาพ ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ กับการใช้ผลิตภัณฑ์เสริมสุขภาพของผู้ใช้บริการ ณ ห้องปฏิบัติการเภสัชชุมชน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระหว่างเดือน มิถุนายน-เมษายน 2540 จำนวน 327 คน สุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงของมยุรี คงศักดิ์ (2549)

ปัจจัยด้านราคา

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ชนิดต่างๆ พนักงานส่วนใหญ่กำหนดปัจจัยด้านราคาเหมาะสมกับคุณภาพ ทำให้มีผลในการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์มากขึ้น ดังนั้นเมื่อคำนึงถึงประโยชน์ที่ได้รับแล้วยังคำนึงถึงคุณภาพที่ได้รับ ซึ่งสอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคผลิตภัณฑ์เสริมอาหารของผู้บริโภคในเขตเทศบาลเมือง จันทบุรี โดยมียุทธศาสตร์เพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคผลิตภัณฑ์เสริมอาหารและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยนำ ปัจจัยเอื้ออำนวยและปัจจัยเสริมกับพฤติกรรมผู้บริโภคของจอมขวัญ คุรุการณวงศ์ (2542) ผลการวิจัยสรุปว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำ ปัจจัยเอื้อ ปัจจัยเสริม กับพฤติกรรมผู้บริโภคผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร ปัจจัยนำด้าน ความรู้ มีความสัมพันธ์กับชนิดของผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร เชื่อทั่วไปมีความสัมพันธ์กับผลการบริโภคและแนวโน้มการบริโภค ความเชื่อเกี่ยวกับสรรพคุณว่ารักษาโรค ป้องกันโรค บำรุงกำลัง เสริมอาหาร ความจำดีขึ้น เพิ่มความสูงขับสารพิษ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายขายเฉพาะร้านที่เป็นตัวแทนจำหน่าย อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากร้านที่เป็นตัวแทนจำหน่ายจะทำการสั่งซื้อที่ง่ายและสะดวกต่อการบริโภค และมีช่องทางการจัดจำหน่ายหลายทาง ดังนั้นปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายขายเฉพาะร้านที่เป็นตัวแทนจำหน่ายจึงเป็นที่สนใจและได้รับความสนใจมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยเรื่องปัญหาการจัดการขายผลิตภัณฑ์อาหารเสริมสุขภาพที่ใช้ระบบการขายโดยตรง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อค้นคว้าแบบอิสระเรื่องปัญหาของการจัดการการขายผลิตภัณฑ์อาหารเสริมสุขภาพที่ใช้ระบบการขายโดยตรงในประเทศของ สุรพงษ์ เจริญชัย (2542) ผลการวิจัยสรุปได้ว่าการบริการงานขาย มีปัญหาในส่วนของกลยุทธ์ทางการตลาดเป็นปัจจัยสำคัญ คือผลิตภัณฑ์บุคคลทั่วไปขาดความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์อาหารเสริมสุขภาพ และมีความเข้าใจผิดว่าผลิตภัณฑ์อาหารเสริมสุขภาพสามารถใช้เพื่อการรักษาโรคได้

ปัจจัยด้านการสังคม

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีปัจจัยด้านสังคมกระแสนิยม อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากปัจจุบันกระแสนิยมเข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตมากขึ้นวัยรุ่นและวัยคนทำงานในปัจจุบันเกิดกระแสนิยมและค่านิยมที่ตามกัน ดังนั้นปัจจัยด้านสังคมกระแสนิยม อยู่ในระดับมากที่สุด ในการเลือกบริโภคผลิตภัณฑ์อาหารเสริมในบางครั้งจึงไม่ได้เกิดการคำนึงถึงประโยชน์ที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยเรื่องพฤติกรรมผู้บริโภคผลิตภัณฑ์อาหารเสริมสุขภาพ จากระบบขายตรงในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเรื่องพฤติกรรมผู้บริโภคผลิตภัณฑ์เสริมสุขภาพ จากระบบขายโดยตรง ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความต้องการบริโภค พฤติกรรมผู้บริโภค และ ปัจจัยที่มีอิทธิพล

ต่อการบริโภคผลิตภัณฑ์เสริมสุขภาพของสัญญา เทพสิงห์ (2543) ผลการวิจัยสรุปว่าผลิตภัณฑ์ลดความอ้วนและผลิตภัณฑ์ประเภทบำรุง มีการซื้อซ้ำ แบบไม่แน่นอน ร้อยละ 52.41 และ 48.78 ตามลำดับ โดยผู้บริโภคทุกกลุ่มผลิตภัณฑ์มีการบริโภคต่อเนื่องกันนาน 6-12 เดือน ซึ่งกลุ่มหวังผลเฉพาะทางมีการบริโภคนานกว่า 12 เดือน ร้อยละ 32.06 บริโภคนานกว่า 24 เดือน ร้อยละ 15.55 โดยทุกกลุ่มรู้สึกว่าคุณภาพ ดีขึ้น ร้อยละ 82.45 หลังจากบริโภคระยะหนึ่งซึ่งมีเพียงร้อยละ 2 เห็นว่าคุณภาพแย่งลง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย

ผลการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มี ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย โฆษณาทางสื่อต่างๆ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เข้ามามีบทบาทอย่างมากในการใช้ชีวิต ดังนั้นโฆษณาทางสื่อต่างๆ จึงได้รับการสนใจมากที่สุด และทุกคนสามารถได้รับข่าวสารอย่างทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยเรื่องพฤติกรรมผู้บริโภคผลิตภัณฑ์เสริมอาหารของผู้สูงอายุในชมรมผู้สูงอายุจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคผลิตภัณฑ์เสริมอาหารของผู้สูงอายุปัจจัยที่มีผลต่อการบริโภคผลิตภัณฑ์เสริมอาหารของผู้สูงอายุของลัดดาวัลย์ เปรมานนท์ (2545) ผลการวิจัยสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ในเรื่องอาหารเสริมอยู่ในระดับสูง แต่พฤติกรรมในการเลือกบริโภคอาหารเสริมอยู่ในระดับต่ำ ถึงแม้ว่ามีความรู้และทัศนคติเกี่ยวกับการบริโภคอาหารเสริมอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านบุคคล

ผลการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีปัจจัยด้านบุคลิก รูปแบบการใช้ชีวิต อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากค่านิยมเป็นสิ่งที่นิยมและทำตามกันมากที่สุด ในกระแสค่านิยมดังกล่าวนี้รูปแบบที่ใช้ชีวิตมีผลในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ ดังนั้นจะคล้ายกับปัจจัยด้านสังคม ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยเรื่องการใช้ผลิตภัณฑ์เสริม

สุขภาพของผู้ใช้บริการ ณ ห้องปฏิบัติการเภสัชชุมชน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวโน้มลักษณะของการใช้และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้ผลิตภัณฑ์เสริมสุขภาพ ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ กับการใช้ผลิตภัณฑ์เสริมสุขภาพของผู้ใช้บริการ ณ ห้องปฏิบัติการเภสัชชุมชน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระหว่างเดือน มิถุนายน-เมษายน 2540 จำนวน 327 คน สุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงของมยุรี คงศักดิ์ (2549) ผลการวิจัยสรุปได้ว่าเห็นว่าเพื่อนฝูงญาติพี่น้องใช้แล้วดีจึงใช้ตาม 17.5

ปัจจัยด้านจิตวิทยา

ผลการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีปัจจัยด้านจิตวิทยา ความเชื่อและทัศนคติ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากความเชื่อและทัศนคติมีผลอย่างมากในชีวิตประจำวันด้านความเชื่อในเรื่องคุณประโยชน์ และในปัจจุบันในชีวิตการทำงานที่เร่งรีบและไม่ค่อยมีเวลาทำให้พนักงานหันมาสนใจและให้ความสำคัญกับอาหารเสริมอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยเรื่องพฤติกรรมผู้บริโภคผลิตภัณฑ์เสริมอาหารของผู้บริโภคในเขตเทศบาลเมืองจังหวัดพะเยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคผลิตภัณฑ์เสริมอาหารและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยนำ ปัจจัยเอื้ออำนวยและปัจจัยเสริมกับพฤติกรรมผู้บริโภค ผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในเขตเทศบาลเมืองพะเยากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้บริโภคที่เข้ามาซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารที่ร้านขายยาของจอมขวัญ คุรุการณวงศ์ (2542) สรุปผลการวิจัยปัจจัยนำด้าน ความรู้ มีความสัมพันธ์กับชนิดของผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร ความเชื่อทั่วไปมีความสัมพันธ์กับผลการบริโภคและแนวโน้มการบริโภค ความเชื่อเกี่ยวกับสรรพคุณว่า รักษาโรค ป้องกันโรค บำรุงกำลัง เสริมอาหาร ความจำดีขึ้น เพิ่มความสูง ขับสารพิษ มีความสัมพันธ์กับชนิดของผลิตภัณฑ์นอกจากนี้ยังพบว่า ความเชื่อว่ารักษาโรค

และบำรุงกำลังมีความสัมพันธ์กับผลการบริโภค ความเชื่อที่ว่าป้องกันโรคมีความสัมพันธ์กับลักษณะการบริโภค ความเชื่อที่ว่าช่วยเพิ่มความสูงมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาการบริโภคด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาการบริโภคและลักษณะการบริโภค

6. เอกสารอ้างอิง

มยุรี คงศักดิ์. (2549). **มูลสารจิตวิทยา**. กรุงเทพฯ :

สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

จอมขวัญ คุรุการุณวงศ์. (2542). **พฤติกรรมกรรมการบริโภค**

ผลิตภัณฑ์เสริมอาหารของผู้บริโภคในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดพะเยา. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (สุขศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุรพงษ์ เจริญชัย. (2542). **ปัญหาการจัดการขาย**

ผลิตภัณฑ์อาหารเสริมสุขภาพที่ใช้ระบบการขายโดยตรง. วิทยานิพนธ์ ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาสุขศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สัจญา เทพสิงห์. (2543). **พฤติกรรมกรรมการบริโภค**

ผลิตภัณฑ์อาหารเสริมสุขภาพจากระบบขายตรงในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการวิชา สุขศึกษา บัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการงานวิชาการของบุคลากรทางการศึกษา

Satisfaction with management academic of educational personnel

ภาณุ ปันทุกำพล Phanu Punthugumphon

คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ *bsc.research.center@gmail.com*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการบริหารจัดการงานวิชาการ 2) เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการงานวิชาการ โดยกลุ่มตัวอย่างได้ทำการศึกษาที่วิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ จำนวน 52 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน, ค่าทดสอบที และค่าแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการงานวิชาการ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านโดยจำแนกตามเพศและตำแหน่งงานพบว่า มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการงานวิชาการไม่มีความแตกต่างกัน ขณะที่ระดับการศึกษา ในงานงานวัดผลและประเมินผล มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการงานวิชาการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ งานวิชาการ

Abstract

The objectives of this research are : 1) to study the academic management 2) to explore satisfaction with academic services. The samples were studied at the College Bangkok 52 people were used in this study were questionnaires used in this study were the mean, standard deviation , t-test Independent and One- way ANOVA .

The result of study found that satisfaction with academic services considering each side were divided by gender and position have satisfaction with academic services no different. While, examinations and assessment have a satisfactory academic services are significantly different at the 0.05.

Keywords: satisfy, academic services

บทนำ

งานวิชาการเป็นงานหลัก หรือเป็นภารกิจหลักของสถานศึกษาที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มุ่งให้กระจายอำนาจในการบริหารจัดการไป

ให้สถานศึกษาให้มากที่สุด ด้วยเจตนารมณ์ที่จะให้สถานศึกษาดำเนินการได้โดยอิสระคล่องตัว รวดเร็ว สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน สถานศึกษา ชุมชน ท้องถิ่น และการมีส่วนร่วมจาก

ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญทำให้สถานศึกษามีความเข้มแข็งในการบริหารและการจัดการ สามารถพัฒนาหลักสูตรและกระบวนการเรียนรู้ตลอดจนการวัดผล ประเมินผล รวมทั้งการวัดปัจจัยเกื้อหนุนการพัฒนาคุณภาพนักเรียน ชุมชนท้องถิ่น ได้อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

งานวิชาการเป็นงานซึ่งเกี่ยวกับการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขการเรียนการสอน ให้มีประสิทธิภาพตรงตามเป้าหมายของการศึกษา เช่น การจัดโปรแกรมการเรียนการสอน โครงการสอน การจัดทำตารางสอน การนิเทศการสอน สื่อการสอน และการประเมินผลการเรียน เป็นต้น ในการจัดการศึกษาทุกระดับ งานด้านวิชาการนับเป็นงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะการบริหารงานการศึกษาก็เพื่อตอบสนองความสำเร็จของผลงานทางวิชาการ หรือการเรียน การสอน โดยจุดมุ่งหมายของการบริหารงานวิชาการอยู่ที่การสร้างนักเรียนให้มีคุณภาพ มีความรู้ มีจริยธรรมและคุณสมบัติที่ต้องการ ดังนั้นการบริหารงานด้านวิชาการ จึงเป็นงานที่สำคัญของผู้บริหารที่จะต้องรับผิดชอบในการใช้หลักการ ในการบริหารงานด้านนี้ต้องมีประสิทธิภาพและวิธีการจัดการหรือบริหารงานวิชาการมักนิยมกระจายอำนาจและความรับผิดชอบให้แก่ผู้ทำหน้าที่ทางงานวิชาการอย่างเต็มที่เพื่อให้มีเสรีภาพทางวิชาการ (Academic Freedom) อันเป็นผลให้เกิดความรู้และวิธีการใหม่ๆ ทำให้โรงเรียนก้าวหน้าต่อไปโดยไม่หยุดยั้ง

วิทยาลัยกรุงเทพมหานครสุวรรณภูมิ เป็นสถาบันการศึกษาอีกแห่งที่ให้ความสำคัญกับการบริหาร ในด้านการบริหารงานวิชาการ เช่น การจัดกลุ่มการเรียน, การจัดทำตารางเรียนตารางสอน ด้านการพัฒนาหลักสูตร ด้านงานพัฒนากระบวนการเรียนรู้ และ ด้านการวัดผล ประเมินผล และเทียบโอนผลการเรียน ซึ่ง

เป็นถือเป็นการกิจหลักของงานด้านสถานศึกษา จากที่กล่าวไปข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการงานวิชาการ ซึ่งจะกล่าวในลำดับต่อไป

วัตถุประสงค์ของการทำวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาการบริหารจัดการงานวิชาการ
- 2) เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการงานวิชาการ

สมมติฐานของการวิจัย

1. ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการงานวิชาการเพศที่แตกต่างกัน
2. ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการงานวิชาการระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน
3. ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการงานวิชาการ ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน [1] ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ความพึงพอใจ [2] ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Satisfaction มาจากภาษาละติน 2 คำ คือ Satis มีความหมายว่า เพียงพอ และ Facere มีความหมายว่า ทำความพอใจในสินค้า หรือบริการของบุคคล เป็นการสรรหาสิ่งที่ต้องการให้มากพอ จนถึงจุดที่เรียกว่าเพียงพอต่อความต้องการ Satisfaction เกิดจากการรวมคำ Satis และ Facere รวมกัน หมายถึง

ความพึงพอใจอันเกิด จากความต้องการ และเป็นความพึงพอใจที่มีมากเกินความจำเป็น

ความพึงพอใจ [3] หมายถึงความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลซึ่งมักจะเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนเองต้องการ

ดังนั้น ความพึงพอใจคือ ความคิดเห็นในทางที่ดีของผู้รับบริการต่อผู้ให้บริการ หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรืออย่างใดอย่างหนึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นได้ เพียงแต่คาดคะเนจากการสังเกตพฤติกรรมของบุคคล ความพึงใจหรืออีกนัยหนึ่ง ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนเองต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

การบริหารงานวิชาการ หมายถึง การบริหารกิจกรรมทุกอย่างในโรงเรียนที่เกี่ยวข้องกับงานหลักสูตรและการบริหารหลักสูตร, งานวิจัยในชั้นเรียน, งานจัดการเรียนการสอน, งานนิเทศภายใน, งานวัดผลและประเมินผล และงานประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้การดำเนินการจัดการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาให้บรรลุจุดมุ่งหมายและสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 และแก้ไข (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2545

จากความสำคัญของการบริหารจัดการงานวิชาการที่ได้กล่าวไปข้างต้นแล้ว ยังมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เช่นศึกษาเรื่องปัจจัยการบริหารการศึกษาที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลในการจัดการศึกษาของโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญศึกษา เขตการศึกษา 1 [4] รวมไปถึงศึกษาและเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารใน

โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปราจีนบุรี จำนวน 12 ด้าน ของผู้บริหารในการปฏิบัติการบริหารงานวิชาการ [5] เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการงานวิชาการ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. กำหนดกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรในวิทยาลัยกรุงเทพมหานครสุวรรณภูมิ โดยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) รวมทั้งหมด จำนวน 52 คน ที่ทำงานบริหารงานวิชาการเช่น งานหลักสูตรและการบริหารหลักสูตร, งานวิจัยในชั้นเรียน, งานจัดการเรียนการสอน, งานนิเทศภายใน, งานวัดผลและประเมินผล และงานประกันคุณภาพการศึกษา

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการงานวิชาการ

ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวมีลักษณะเป็นแบบตรวจคำตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการงานวิชาการมีลักษณะเป็นตารางประมาณค่า (Rating Scales) ซึ่งแบ่งเป็น 6 ด้านคือ งานหลักสูตรและการบริหารหลักสูตร, งานวิจัยในชั้นเรียน, งานจัดการเรียนการสอน, งานนิเทศภายใน, งานวัดผลและประเมินผล และงานประกันคุณภาพการศึกษา

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบแบบสอบถาม คัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล ในการหาค่าความเฉลี่ย และค่า เบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจต่อการ บริหารจัดการงานวิชาการในแต่ละด้าน โดยการ รวบรวมข้อมูลเป็นหมวดหมู่ตามตัวแปร ต่อจากนั้น ผู้ทำวิจัยทำการตรวจและให้คะแนนเป็นรายชื่อใน แบบสอบถามตอนที่ 2 ของแต่ละฉบับตามเกณฑ์ที่ ได้กำหนดไว้

การกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมาย ของคะแนนเพื่อจัดระดับความพึงพอใจต่อการ บริหารจัดการงานวิชาการออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้ เกณฑ์ค่าเฉลี่ยต่อไปนี้

4.45-5.00 คือ ความพึงพอใจต่อการบริหาร จัดการงานวิชาการตรงกับสภาพความเป็นจริงมาก ที่สุด

3.50-4.49 คือ ความพึงพอใจต่อการบริหาร จัดการงานวิชาการตรงกับสภาพความเป็นจริงมาก

2.50-3.49 คือ ความพึงพอใจต่อการบริหาร จัดการงานวิชาการตรงกับสภาพความเป็นจริงปาน กลาง

1.50-2.49 คือ ความพึงพอใจต่อการบริหาร จัดการงานวิชาการตรงกับสภาพความเป็นจริงน้อย ที่สุด

1.00-1.49 คือ ความพึงพอใจต่อการบริหาร จัดการงานวิชาการไม่ตรงกับสภาพความเป็นจริง

ในงานวิจัยนี้ได้ทำการวิเคราะห์ เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ที่มีความพึง พึงพอใจต่องานบริการวิชาการตามระบบการผลิตแบบ ลีน โดยการจำแนกตามเพศและระดับการศึกษาใน แต่ละคู่ โดยใช้ค่าที (t-test Independent) ตำแหน่ง

งาน โดยใช้ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One- way ANOVA)

ผลการวิจัย

1. ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบน มาตรฐานของ บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการงาน วิชาการ เมื่อศึกษาในแต่ละด้านโดยจำแนกตามเพศ ระหว่าง เพศชายและเพศหญิง ผลการวิจัยพบว่า ทั้ง เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการบริหาร จัดการงานวิชาการ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาในแต่ละ ปัจจัยของงานบริการด้านงานวิชาการ ด้านเพศ ชายมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการงาน วิชาการ กับงานจัดการเรียนการสอนอยู่ในระดับ มากที่สุด ขณะที่เพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการ บริหารจัดการงานวิชาการ กับงานวัดผลและ ประเมินผลอยู่ในระดับมากที่สุด (ดังตารางที่ 1)

2. พบว่า ระดับการศึกษาในระดับ ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ในด้านงานวัดผล และประเมินผลมีความพึงพอใจต่องานบริการ วิชาการตามระบบการผลิตแบบลีนมีความแตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อ พิจารณาในแต่ละปัจจัยของงานบริการด้านงาน วิชาการ การศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจ ต่องานบริการวิชาการตามระบบการผลิตแบบลีน กับงานงานวัดผล ประเมินผลและเทียบโอนผลการ เรียนอยู่ในระดับมาก ขณะที่สูงกว่าปริญญาตรีมี ความพึงพอใจต่องานบริการวิชาการตามระบบการ ผลิตแบบลีนกับงานพัฒนากระบวนการเรียนรู้อยู่ใน ระดับมาก (ดังตารางที่ 2)

3. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว จำแนกตามตำแหน่งงานพบว่าความพึงพอใจต่อการ

บริหารจัดการงานวิชาการ พบว่าผู้บริหาร, อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการงานวิชาการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 (ดังตารางที่ 3)

อภิปรายผลการวิจัย

การบริหารงานวิชาการเป็นงานที่สำคัญสำหรับสถานศึกษาเพราะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมทุกชนิดในการจัดการเรียนการสอนและคุณภาพของการศึกษา กระบวนการบริหารงานวิชาการจะเกี่ยวข้องกับการปรับปรุงการเรียนการสอนตั้งแต่การวางแผน การปรับปรุงพัฒนา การจัดการเรียนการสอน การบริหารหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การนิเทศการศึกษา และการวัดผลและประเมินผล รวมทั้งการติดตามผลการศึกษา โดยมีบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรง โดยการวิจัยในครั้งนี้ พบว่าความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการงานวิชาการเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านโดยจำแนกตามเพศและตำแหน่งงานพบว่า มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการงานวิชาการไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขณะที่ ระดับการศึกษา ในด้านงานวัดผลและประเมินผล มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการงานวิชาการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องมาจากงานวัดผลและประเมินผลมีกระบวนการขั้นตอนที่มากทำให้การทำงานบางส่วนล่าช้า

สรุปผลการวิจัย

จากผลงานวิจัยสรุปได้ว่า บุคลากรทางการศึกษา ที่ประกอบไปด้วย ผู้บริหาร, อาจารย์และเจ้าหน้าที่ ของวิทยาลัยกรุงเทพมหานครสุวรรณภูมิ มีความพึงพอใจต่องานบริการวิชาการตามระบบการผลิตแบบลิ้น เมื่อทำการจำแนกตามเพศและตำแหน่งงาน

มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่บุคลากรทางการศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ในด้านงานวัดและประเมินผล มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อันเนื่องมาจากงานวัดและ ประเมินผลมีกระบวนการหรือกิจกรรมทางวิชาการ ที่ปฏิบัติอยู่หลายส่วนที่มีการดำเนินงานแตกต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

- พจนานุกรมไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542, สืบค้นเมื่อ 24 เมษายน 2555 จาก rirs3.royin.go.th/word19/word-19-a0.asp
- เชาว์ภัทร มากสกุล. (2544). ความพึงพอใจและความต้องการสารสนเทศในข่าว รามคำแหงของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร์ มหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- กุลธัญญ์ ดีเอื้อ. (2542). การบริการวิชาชีพแก่ชุมชนของวิทยาลัยการอาชีพในจังหวัด สุรินทร์. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมวาทิราช
- ประทีน วิเศษสุวรรณ.(2545). ปัจจัยการบริหารการศึกษาที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลในการจัดการศึกษาของโรงเรียนเอกชน ประเภทสามัญศึกษา เขตการศึกษา 1. ปริญญาโท กศ.ม. การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปรีชา กระจ่าง.(2551.) การบริการงานวิชาการของผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปราจีนบุรี. วารสารบัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรม
ราชูปถัมภ์

ความพึง พอใจต่อ การบริหาร จัดการ งาน วิชาการ	ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี		t	p
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD		
งาน หลักสูตร และการ บริหาร หลักสูตร	3.67	0.53	1.773	.531	1.939	.054
งานวิจัยใน ชั้นเรียน	3.54	0.42	0.542	.060	1.586	.114
งานจัดการ เรียนการ สอน	3.39	0.36	2.551	.043	0.856	.393
งานนิเทศ ภายใน	4.41	0.40	2.593	.610	0.846	.398
งานวัดผล และ ประเมินผล	4.69	0.35	3.664	.073*	1.533	.127
งาน ประกัน คุณภาพ การศึกษา	4.28	0.35	1.181	.195	0.016	.082

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการงานวิชาการที่มีภาระงานตามเพศ

ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการงานวิชาการ	ชาย		หญิง		t	p
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD		
งานหลักสูตรและการบริหารหลักสูตร	4.41	0.24	4.52	0.20	1.939	.054
งานวิจัยในชั้นเรียน	4.40	0.25	4.56	0.23	1.586	.114
งานจัดการเรียนการสอน	4.53	0.27	4.49	0.26	0.856	.393
งานนิเทศภายใน	4.52	0.31	4.56	0.26	0.846	.398
งานวัดผลและประเมินผล	4.45	0.38	4.57	0.36	1.533	.127
งานประกันคุณภาพการศึกษา	4.47	0.17	4.40	0.24	0.016	.082

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการงานวิชาการ ที่มีภาระงานตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการงานวิชาการ	SS	Df	MS	F	Sig.
1. งานหลักสูตรและการบริหารหลักสูตร					
ระหว่างกลุ่ม	.099	5	0.50	.316	.112
ภายในกลุ่ม	4.25	46	.157		
รวม	4.352	51			
2. งานวิจัยในชั้นเรียน					
ระหว่างกลุ่ม	.197	5	.066	.561	.546
ภายในกลุ่ม	3.041	46	.117		
รวม	3.238	51			
3. งานจัดการเรียนการสอน					
ระหว่างกลุ่ม	.379	5	.126	1.981	.124
ภายในกลุ่ม	1.659	46	.064		
รวม	2.038	51			
4. งานนิเทศภายใน					
ระหว่างกลุ่ม	3.698	5	.233	1.655	.217
ภายในกลุ่ม	3.654	46	.141		
รวม	4.352	51			
5. งานวัดผลและประเมินผล					
ระหว่างกลุ่ม	.056	5	.028	.382	.301
ภายในกลุ่ม	1.982	46	0.73		
รวม	2.038	51			
6. งานประกันคุณภาพการศึกษา					
ระหว่างกลุ่ม	.173	5	.086	.760	.753
ภายในกลุ่ม	3.066	46	.114		
รวม	3.238	51			
*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05					

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการงานวิชาการที่มีการจำแนกตามตำแหน่งงาน

การศึกษาทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงาน ของพนักงานในธุรกิจศูนย์บริการรถยนต์

The study of Attitude to safety at work of employee in service car center

ณัฐชญา ทิมพากรณ์¹ ชีระชัย เป็ยวัน²

^{1,2}คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

สาขาเทคโนโลยีการจัดการอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานครสุวรรณภูมิ

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน และเพื่อศึกษาระดับทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานในศูนย์บริการรถยนต์ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานในธุรกิจศูนย์บริการรถยนต์ โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 113 คน ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาทำงาน ระดับการศึกษาและระดับเงินเดือน จำนวน 6 ข้อ , แบบสอบถามทัศนคติด้านความปลอดภัยในการทำงาน พนักงานในธุรกิจศูนย์บริการรถยนต์ โดยลักษณะคำถามให้ตอบแบบประมาณค่า (Rating Scales) จำนวน 15 ข้อ

ซึ่งสรุปผลการศึกษาดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 93.8 มีอายุระหว่าง 21-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.2 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 46. มีระยะเวลาในการทำงาน น้อยกว่า 1 ปี และมีอายุงานมากกว่า 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.2 เท่ากัน การศึกษาอยู่ที่ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำคิดเป็นร้อยละ 74.0 มีระดับเงินเดือนอยู่ที่ มากกว่า 20,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 31.0 ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านทัศนคติความปลอดภัยในการทำงาน พบว่า พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานที่ปลอดภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.85 และเมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การมีความรู้ความเข้าใจต่อวิธีการทำงานที่ถูกต้อง จะช่วยลดความเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุในการทำงานได้มีค่าเฉลี่ย 4.27 และส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานที่ว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีระดับทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงานต่างกัน พบว่า พนักงานที่มี อายุ ระยะเวลาในการทำงานและระดับเงินเดือนต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงานต่างกัน แต่พบว่า พนักงานที่มีเพศ สถานภาพ และระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงานไม่ต่างกัน

คำสำคัญ : ทัศนคติ ความปลอดภัยในการทำงาน

ABSTRACT

The aimed of this research are to study personal factors and attitude to safety at work of employee service car center. This research used a sampling Of 113 by Yamane method. Data collecting tools were questionnaires which had 3 parts, following : Part 1 was personal factors gender , age , marital status , period of work in Organization , level of education and monthly of income. It was checklist of 6 items. Part 2 was question about attitude to safety at work of employee service car center. It was rating scales of 15 items. And part 3 test the assumption as personal factors (gender , age , marital status , period of work in Organization , level of education and monthly of income) of attitude to safety at work different.

The result of this study found that most of participant was male (98.3%) , age between 21-25 years old (29.2%) and upper 30 years old (28.3%) , single (46%) , lower than bachelor degree (74%) , less than a year for period of work (29.2%) and more than 6 years for period of work (29.2%) , monthly income more than 20,000 (31%) and less than 10,000 (26.5%) The result of attitude to safety at work of employee service car center high an average score of 3.85. When considering each item, found that the highest mean score is item of knowledge and understanding of how to work properly that reduces the risk of accidents in workplace with an average of 4.27. To test the assumption as personal factors of attitude to safety at work different found that age , period of work in Organization and monthly of income different significantly at 0.05. But gender , marital status and level of education not different.

KEYWORDS : Attitude Safety at work

บทนำ

ในสภาวะการณปัจจุบันธุรกิจและองค์กรต่างๆ ให้ความสำคัญในเรื่องอาชีพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานมากขึ้น เนื่องจากสภาพการแข่งขันทางธุรกิจด้วยการลดต้นทุน การเพิ่มผลผลิต การเพิ่มกำไร ตลอดจนการหากลุ่มลูกค้าที่หลากหลาย ซึ่งปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริมการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันดังกล่าว คือ การบริหารจัดการด้านอาชีพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน เนื่องจากปัญหาความเสี่ยงหรือความปลอดภัยในการทำงาน จะส่งผลการกระทบต่อองค์กร ทั้งทางตรงและทางอ้อม กล่าวคือ ผลกระทบทางตรง สภาพแวดล้อมหรือสภาพความไม่ปลอดภัยในการทำงานจะนำมาซึ่งความเสี่ยงจากความสูญเสียจากอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น โดยความสูญเสียเนื่องจากอุบัติเหตุจะประกอบไปด้วยความสูญเสียทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยความสูญเสียทางตรงได้แก่ ความสูญเสียที่เกิดขึ้นกับชีวิตร่างกายหรืออนามัยของบุคคลในองค์กร เช่น การบาดเจ็บ พิการ ทูพพลภาพ หรือเสียชีวิตความสูญเสียทรัพยากรทางการเงินของ

องค์กร เช่น ค่ารักษาพยาบาลค่าทดแทน/ค่าชดเชยที่หน่วยงานอาจจะต้องจ่ายให้กับผู้ได้รับความเสียหาย ความสูญเสียที่เกิดขึ้นทรัพยากรทางวัตถุเช่นสิ่งของ วัสดุวัสดุเสียหายและค่าซ่อมแซมหรือจัดหาวัสดุสิ่งของมาทดแทนและความสูญเสียทางอ้อมได้แก่ ความสูญเสียเวลาการทำงานทั้งของผู้ปฏิบัติงาน โดยตรงผู้ปฏิบัติงานอื่นหัวหน้างานผู้ควบคุมงาน หรือผู้บังคับบัญชาสูญเสียค่าใช้จ่ายด้านสวัสดิการสูงขึ้นสูญเสียค่าจ้าง/เงินเดือนและค่าสวัสดิการให้ ผู้บาดเจ็บ โดยไม่ได้รับค่าตอบแทนการสูญเสียรายได้หรือผลงานเนื่องจากกระบวนการผลิตหยุดชะงักไป ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือขององค์กรรวมทั้งขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร

ผลกระทบทางอ้อม ความไม่ปลอดภัยในการทำงานส่งผลกระทบต่อการแข่งขันของธุรกิจในตลาดโลกเนื่องจากปัจจุบันสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจการค้าของโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและเป็นไปในแนวทางเสริมมากขึ้นส่งผลให้เกิดรูปแบบการค้าไร้พรมแดนทำให้ธุรกิจต่างๆต้องมีการแข่งขันกันมากขึ้นทำให้ในปัจจุบันเรื่องอาชีพอนามัยและ

ความปลอดภัยในการทำงานได้กลายเป็นเรื่องมือและมาตรการกีดกันทางการค้าระหว่างประเทศซึ่งจะมีผลกระทบต่อการแข่งขันของธุรกิจไทยในตลาดโลก จากปัญหาดังกล่าวข้างต้นจรรยาและกรายน (อ้างถึงในวิทยุวิสัยมะ โสคติและวิระพงษ์เฉลิม จิระรัตน์, 2544, หน้า 13-18) ได้ทำการศึกษามุ่งเน้นการแก้ไขที่ตัวบุคคล ผลของแนวคิดนี้ทำให้เข้าใจว่าความบกพร่องของคนเป็นต้นเหตุทำให้เกิดอุบัติเหตุจึงมุ่งการแก้ไขไปที่ตัวคนทำงานเพราะฉะนั้น

ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาทัศนคติเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานกรณีศึกษาธุรกิจศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งเนื่องจากว่าทัศนคติจะเกี่ยวกับความรู้สึก ความคิด ความชอบและนำไปสู่การแสดงออกทางพฤติกรรมซึ่งหากมีข้อมูลว่าพนักงานมีระดับทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงานระดับใด หรือเป็นทัศนคติทางบวก ทางลบ ผู้ที่เกี่ยวข้องจะสามารถเข้าใจและนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางการพัฒนาการปรับปรุงระบบการบริหารงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานด้านต่างๆ ตลอดจนสร้างสรรค์กิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยในการช่วยเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อการทำงานที่ปลอดภัยให้พนักงานทุกในองค์กรต่อไป

บททวนวรรณกรรม

แนวคิดด้านทัศนคติ

ทัศนคติ (Attitude) หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์หรือสิ่งแวดล้อมอันมีแนวโน้มที่จะให้บุคคลแสดงปฏิกิริยาและกระทำต่อสิ่งนั้นๆ ในทางสนับสนุนหรือปฏิเสธ ทัศนคติเป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน การที่จะรู้ถึงทัศนคติของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต้องใช้วิธีแปลความหมายของการแสดงออก (รุ่งนภา, 2536)

องค์ประกอบของทัศนคติ (รุ่งนภา, 2536) มี 3 ส่วน คือ ส่วนของสติและเหตุผล เป็นการใช้เหตุผลของบุคคลในการพิจารณาแยกแยะความแตกต่าง ส่วนของความรู้สึก คือ ความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ รัก เกลียด กลัว ซึ่งเป็นเรื่องอารมณ์ของบุคคล และ ส่วนของแบบพฤติกรรม คือ ส่วนที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมใดใดในสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับส่วนของสติ เหตุผลและส่วนของความรู้สึกร่วมด้วย อาจสรุปได้ว่า การที่บุคคลจะตัดสินใจแสดงพฤติกรรมใดใดในสถานการณ์ต่างๆ ย่อมมีผลมาจากการพิจารณาตามความคิด ความรู้สึก และความเชื่อของบุคคลนั้นมาก่อน

การวัดทัศนคติ ได้แก่

1. การสังเกตพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งนับว่าเป็นวิธีที่ทำได้ยากและผลลัพธ์อาจไม่ถูกต้องเสมอไป โดยการที่บุคคลรู้ว่าถูกสังเกตอยู่จะยิ่งปิดบังพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมและจะพยายามแสดงพฤติกรรมตามที่เรากำลังต้องการเท่านั้น จึงทำให้ผลการสังเกตไม่ได้ข้อมูลจริง

2. วิธีการรายงานด้วยคำพูด โดยการใช้แบบสอบถาม หรือ การสัมภาษณ์ ที่มีลักษณะแบบปรนัย คือ มีขอบเขตหรือมีคำตอบให้เลือกตอบ ซึ่งวิธีนี้จะทำให้เราได้แนวของคำตอบอยู่ในขอบเขตที่ต้องการทราบข้อมูล แต่จะไม่ได้ข้อมูลในส่วนของความคิดเห็นที่แท้จริงส่วนบุคคล

3. วิธีแปลความ เป็นวิธีการหาทัศนคติของบุคคลแบบอ้อมๆ คือ การให้ผู้ตอบคิดหาคำตอบด้วยตนเอง โดยที่ผู้ถูกถามมักไม่รู้วัตถุประสงค์ของผู้ถามไม่ระแวงสงสัย ไม่หวั่นเกรงในการตอบคำถาม และไม่ถูกจำกัดทั้งในส่วนของเวลาและขอบเขตเนื้อหา วิธีนี้จัดว่าวัดทัศนคติได้ชัดเจน ละเอียดและถูกต้องที่สุด แต่มีข้อจำกัดที่ว่าต้องใช้ผู้ศึกษาที่มีความสามารถชำนาญทางจิตวิทยา อีกทั้งยังต้องใช้

เวลามาก จึงเหมาะสำหรับการวัดทัศนคติกับคนจำนวนน้อย

วิธีการวัดทัศนคติที่นิยมใช้มี 4 แบบ คือ

- มาตรการวัดของเซอร์สโตน โดยการกำหนดโครงสร้าง นำข้อความไปตัดสิ้นและแจกแจงความถี่ ความถี่สะสม หาคความแปรปรวน แล้วนำแบบวัดชุดเดิมให้คัดเลือกรีกครั้ง

- มาตรการวัดแบบของลิเคิร์ต เป็นแบบวัดที่นิยมใช้กันมาก เนื่องจากสามารถวัดได้ครอบคลุมเกือบทุกเรื่อง และมีความเที่ยงตรงสูงกว่าแบบอื่น

- มาตรการวัดแบบของกัตต์แมน แบบนี้ไม่ใช่วิธีสร้างและพัฒนาทัศนคติ แต่เป็นวิธีประเมินและวิเคราะห์หามาตราส่วน

- มาตรการวัดแบบของออสกู๊ด ใช้วัดทัศนคติและบุคลิกภาพ ความคิดเห็น ความเชื่อ และความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่างๆ โดยแยกความแตกต่างของมโนทัศน์

www.dnp.go.th/fca16/file/kd3v1xur10qj9tm.doc
03/12/57

แนวคิดด้านความปลอดภัยในการทำงาน

วิฑูรย์ สิมะโชคดี และ วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2550:20) ได้ศึกษาถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุอย่างจริงจังในโรงงานอุตสาหกรรมต่างๆ ในปี ค.ศ. 1920 สรุปได้ว่าสาเหตุของอุบัติเหตุที่สำคัญมี 3 ประการได้แก่

1. สาเหตุที่เกิดจากคน (Human Cause) อุบัติเหตุที่เกิดจากมนุษย์มีจำนวนสูงที่สุดเช่นการทำงานที่ไม่ถูกต้องความพลั้งเผลอความประมาทการมีนิสัยชอบเสี่ยงในการทำงานเป็นต้นและนักจิตวิทยาได้อธิบายว่าการทำงานที่ไม่ถูกต้องนอกจากพลั้งเผลอหรือประมาทแล้วพฤติกรรมของมนุษย์ก็เป็นสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุเหมือนกันซึ่งพฤติกรรมเหล่านั้นได้แก่บุคลิกภาพเซาว์ปัญญา

ประสบการณ์อายุ

การศึกษาและความเหนื่อยล้าเป็นต้น

2. สาเหตุที่เกิดจากความผิดพลาดของเครื่องจักร (Mechanical Failure) เป็นสาเหตุที่รองลงมาจากคนเช่นส่วนที่เป็นอันตรายของเครื่องจักรไม่มีเครื่องป้องกันเครื่องจักรเครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่างๆชำรุดบกพร่องรวมถึงการวางผังโรงงานไม่เหมาะสมสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ปลอดภัย

3. สาเหตุที่เกิดจากดวงชะตาหรือภัยธรรมชาติ (Acts of God) เป็นสาเหตุของอุบัติเหตุที่น้อยที่สุดในสามสาเหตุซึ่งเป็นสาเหตุที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาตินอกเหนือการควบคุมได้เช่นพายุน้ำท่วมฟ้าผ่าเป็นต้น

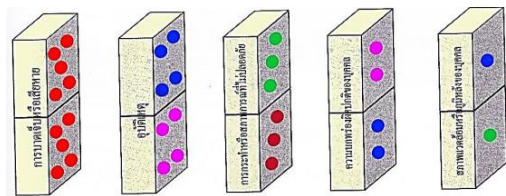
สาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุเป็น 3 ประการสรุป พยอมนแย้ม (2541, หน้า 287-289) ได้แก่

1. องค์ประกอบด้านบุคคลความบกพร่องของบุคคลที่เป็นสาเหตุหลักอันทำให้เกิดอุบัติเหตุโดยง่าย ได้แก่ ขาดความรู้และความชำนาญงานขาดการตั้งใจที่เหมาะสม และขาดความสมบูรณ์ทางร่างกายและจิตใจ เป็นต้น

2. องค์ประกอบด้านลักษณะงาน ลักษณะงานที่มีข้อบกพร่องและนำไปสู่การเกิดอุบัติเหตุโดยง่าย ได้แก่ การขาดมาตรฐานการทำงานที่เหมาะสม ขาดการออกแบบและบำรุงรักษาที่ดี อุปกรณ์หรือเครื่องจักรในการทำงานหมดสภาพ และการใช้ของผิดวิธี เป็นต้น

3. ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ได้แก่ ระดับอุณหภูมิบริเวณสถานที่ทำงาน ความเร็วหรืออัตราเร่งของงาน ระดับเสียง ระดับแสงสว่าง อายุการทำงานและประสบการณ์ทำงาน สุขภาพกายและขวัญและกำลังใจ เป็นต้น

สุรพล พยอมเยี่ยม, (2541), เฮนริค (H.W. Heinrich) นักวิทยาศาสตร์ชาวอเมริกันได้พัฒนาจากหลักความเป็นจริงที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในอุตสาหกรรม ซึ่งต่อมาได้ยกย่องให้“บิดาแห่งการป้องกันอุบัติเหตุในวงการอุตสาหกรรม” โดยมีหลักการสำคัญคือการเรียงลำดับการประสบอันตรายเป็นขั้นตอนถ้าเกิดอุบัติเหตุที่ทำให้ขั้นตอนที่หนึ่งเกิดขึ้นก็จะส่งผลกระทบต่อขั้นตอนที่ตามลำดับจนถึงขั้นสุดท้ายก็คือการบาดเจ็บองค์ประกอบต่างๆในขั้นตอนตามทฤษฎีโดมิโนสามารถอธิบายได้ตามลำดับดังนี้



ภาพที่ 1.1 ลำดับขั้นตอนการเกิดอุบัติเหตุ 5 ขั้นตอน

ลำดับที่ 1 บรรพบุรุษและสิ่งแวดล้อมทางสังคม (Ancestry and Social Environment) สิ่งแวดล้อมทางสังคมและการประพฤติปฏิบัติสืบทอดกันมาจากอดีตทำให้แต่ละบุคคลมีพฤติกรรมที่แสดงออกมามีลักษณะต่างกัน เช่น ลักษณะนิสัย พฤติกรรมการดำรงชีวิตและลักษณะอื่นๆที่ถ่ายทอดทางกรรมพันธุ์ เป็นต้น

ลำดับที่ 2 ความผิดปกติของบุคคล (Fault of Person) สุขภาพจิตและสิ่งแวดล้อมทางสังคมเป็นสาเหตุทำให้เกิดความผิดปกติของบุคคล เช่น การปฏิบัติงานโดยขาดความขังคิด อารมณ์รุนแรง อ่อนไหวง่าย ขาดความรอบคอบ เพิกเฉยละเลยต่อการกระทำที่ปลอดภัย เป็นต้นซึ่งความผิดปกติเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อให้เกิดการกระทำไม่ปลอดภัยและทำให้เครื่องจักรและการทำงานต้องอยู่ในสภาพหรือสภาวะที่เป็นอันตราย

ลำดับที่

3 การกระทำที่ไม่ปลอดภัยและหรือสภาพเครื่องจักรหรือสภาวะสิ่งแวดล้อมที่เป็นอันตราย (Unsafe Act Mechanical or Physical Hazard) คือความบกพร่องที่ตัวบุคคลหรือความบกพร่องที่สภาพแวดล้อม ตัวอย่างความบกพร่องที่ตัวบุคคล เช่น ไม่ปฏิบัติตามกฎ ประมาทหรือหยอกล้อเล่นกันขณะทำงาน ถอดเซฟการ์ดของเครื่องจักรออก เป็นต้น ตัวอย่างสภาพเครื่องจักรหรือสภาวะสิ่งแวดล้อมที่เป็นอันตราย เช่น หน่วยงานไม่มีนโยบายความปลอดภัย ขาดเครื่องป้องกันจุดอันตราย แสงสว่างไม่เพียงพอ การระบายอากาศไม่ดี เป็นต้นสิ่งที่เกิดจากการกระทำที่ไม่ปลอดภัยและสภาพการทำงานที่ไม่ปลอดภัยจะเป็นสาเหตุโดยตรงที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุ

ลำดับที่ 4 การเกิดอุบัติเหตุ (Accident) เหตุการณ์ที่มีสาเหตุปัจจัยทั้ง 3 ลำดับมาแล้วย่อมส่งผลให้เกิดอุบัติเหตุการเช่นตกจากที่สูงลื่นหกล้ม เดินสะดุดสิ่งของหล่นจากที่สูงวัตถุกระเด็นใส่ถูกวัตถุวิ่งชนกระแทกหนีบหรือตัดเป็นต้นซึ่งอุบัติการณ์เหล่านี้จะเป็นสาเหตุของการบาดเจ็บ

ลำดับที่ 5 การบาดเจ็บ (Injury) คือ การบาดเจ็บหรือความเสียหายที่เกิดจากอุบัติเหตุ ซึ่งย่อมส่งผลกระทบต่อหน่วยงานและพนักงานทั้งทางตรงและทางอ้อม

การป้องกันอุบัติเหตุตามทฤษฎีโดมิโนการที่จะป้องกันบุคคลไม่ให้ประสบกับอันตรายจนทำให้เกิดการบาดเจ็บหรือเสียชีวิตนั้นสามารถทำได้โดยการควบคุมอย่างมีประสิทธิภาพโดยการกำจัดการกระทำที่ไม่ปลอดภัยและสภาพที่ไม่ปลอดภัย (ลำดับที่ 3) นั้นคือดิงโดมิโนตัวกลางออกไปก็จะทำให้ผลขององค์ประกอบเบื้องต้นไม่มีผลกระทบต่อองค์ประกอบหลังๆดังนั้นอุบัติเหตุและการบาดเจ็บก็จะไม่เกิดขึ้น เพราะหากไปจะแก้ไขที่ตัวบุคคลคือโดมิโนตัวที่ 1 และ 2 นั้นเป็นเรื่องยากการจะเปลี่ยนพฤติกรรมของคนซึ่งมีภูมิหลังนับตั้งแต่การปฏิสนธิ

กรรมพันธุ์การเลี้ยงดูในวัยเด็กความสัมพันธ์ในครอบครัวการศึกษาที่แตกต่างกัน จะแก้ไขในระยะเวลาอันสั้นเป็นเรื่องที่ประสบความสำเร็จได้ยาก จากข้างต้นอาจจะกล่าวได้ว่าการบริหารจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งในการป้องกันการส่งเสริมและดำรงรักษาไว้ซึ่งความปลอดภัยและสุขภาพอนามัยทั้งทางร่างกายและจิตใจของผู้ประกอบอาชีพเพื่อให้ผู้ประกอบอาชีพมีสุขภาพอนามัยที่ดีปราศจากโรคภัยไข้เจ็บอันเนื่องมาจากการทำงานและอุบัติเหตุจากการทำงานมีความพอใจในสถานะการทำงานที่มั่นคงสามารถปฏิบัติงานต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลซึ่งจะทำให้เศรษฐกิจของส่วนตัวส่วนรวมและของประเทศชาติดีขึ้น

พฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงาน

สมถวิล เมืองพระ (2537: 54) กล่าวว่าตามหลักพฤติกรรมศาสตร์แล้วพฤติกรรมความปลอดภัยจะเกิดขึ้นได้ต้องมีปัจจัยต่างๆหลายประการด้วยกันสามารถจำแนกได้ 3 ลักษณะ คือ **ปัจจัยที่ช่วยให้น้าวนบุคคลให้เกิดพฤติกรรมความปลอดภัยเป็นปัจจัย** ที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความเข้าใจความเชื่อทัศนคติและค่านิยมของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมอนามัยของบุคคลซึ่งพฤติกรรมนี้เกิดขึ้นจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ที่ได้รับจากการเรียนรู้ของแต่ละบุคคลซึ่งส่วนใหญ่มักจะได้รับทั้งในทางตรงและทางอ้อมหรือจากการเรียนรู้ด้วยตนเอง **ปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นจากการ** ที่บุคคลต่างๆมีโอกาสที่จะใช้บริการหรืออุปกรณ์รวมถึงสิ่งต่างๆที่มีอยู่และจัดหาไว้ให้อย่างทั่วถึง ได้แก่สถานพยาบาลแหล่งอาหารหรืออุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัยเป็นต้นเป็น **ปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่**

นอกเหนือจาก

ปัจจัยดังกล่าวข้างต้น ได้แก่ ปัจจัยที่เกิดจากการกระทำของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานทั้งทางตรงและทางอ้อมเช่น ครอบครัวญาติเพื่อน นายจ้างและบุคลากรอื่น ๆ รวมถึงบุคคลที่เป็นสิ่งแวดล้อมในสังคมภายนอกบ้านหรือที่ทำงานด้วย ซึ่งบุคคลเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อการปลุกฝังหรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอนามัยโดยการส่งสอนอบรมกระตุ้นเตือนการชักจูงการเป็นตัวอย่างการควบคุมดูแลรวมถึงการส่งเสริมให้เกิดการกระทำหรือการปฏิบัติที่ถูกต้องและเหมาะสมที่จะนำไปสู่การมีสุขภาพหรือพฤติกรรมอนามัยตามเป้าหมายที่กำหนด จากความหมายดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง การแสดงออกหรือการกระทำของบุคคลในสถานการณ์ต่างๆ โดยปราศจากความเล็งและอันตรายจากการเกิดอุบัติเหตุทั้งต่อตัวบุคคลทรัพย์สินและสิ่งแวดล้อม

ความปลอดภัยในการประกอบอาชีพอุตสาหกรรม

ในสภาพสังคมปัจจุบันมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นของโรงงานอุตสาหกรรมทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่จำนวนมาก อีกทั้งยังมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้เพื่อให้สามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงมีส่วนทำให้พนักงานเกิดปัญหาในการปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลง และการขาดความรู้ความเข้าใจต่อการใช้เทคโนโลยี ซึ่งปัญหาดังกล่าวจะส่งผลต่อสุขภาพร่างกายและสวัสดิภาพของผู้ประกอบอาชีพอีกด้วย สามารถแบ่งได้ดังนี้

1. การเจ็บป่วยหรือเป็นโรค เนื่องจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงาน อุตสาหกรรม จากเสียง ความสั่นสะเทือน ความกดดันบรรยากาศผิดปกติ ความร้อน ความเย็น แสง

สว่าง กัมมันตรังสี และรังสีแม่เหล็กไฟฟ้า ซึ่งหากพนักงานต้องสัมผัสกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานที่ไม่เหมาะสม เช่น เสียงดังเกินไป มีความสั่นสะเทือนมากกว่าปกติ ต้องทำงานในที่สูงหรือใต้ดิน แสงสว่างไม่เพียงพอ เป็นต้น อาจนำไปสู่การเกิดอุบัติเหตุหรือเกิดการเจ็บป่วยได้ ซึ่งนับว่าเป็นสภาพการทำงานที่มีความเสี่ยง ดังนั้นนายจ้างและผู้รับผิดชอบงานด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยจึงเป็นส่วนสำคัญในการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมและนำไปสู่การทำงานที่ปลอดภัย

2. การเจ็บป่วยหรือเป็นโรคเนื่องจากสิ่งแวดล้อมทางเคมีของการทำงานอุตสาหกรรมผู้ที่ทำงานในอุตสาหกรรมที่ต้องใช้สารเคมีประกอบในกระบวนการผลิต จะมีโอกาสสัมผัสสารเคมีโดยกระบวนการขั้นตอนต่าง ๆ ในรูป ของ ไอสาร แก๊ส ควัน ผุ่น โลหะ ละออง ฟุ้ง ของสารเคมี เข้าสู่ร่างกายได้ทั้งทางการหายใจ ทางผิวหนัง และทางปาก ซึ่งจะเป็นอันตรายต่อส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย(ชัยยุทธ. 2552 : 89-102) เมื่อร่างกายได้รับพิษหรืออันตรายจากสารเคมีเข้าไปจะแสดงอาการแตกต่างกันเนื่องจากขนาด ปริมาณ ระยะเวลาที่ได้รับ คุณสมบัติของสารเคมีนั้น ๆ และความต้านทานของร่างกายของแต่ละตัวบุคคล เพศ อายุ ซึ่งโดยทั่วไปจะเกิดอาการระคายเคืองต่อเยื่อเมือกต่าง ๆ ผิวหนัง ระบบหายใจ เป็นอันตรายต่อสมอง ระบบประสาท ระบบไหลเวียนโลหิต กระดูก การเปลี่ยนแปลงทางพันธุกรรม และโรคมะเร็ง

3. การเจ็บป่วยหรือเป็นโรคเนื่องจากสิ่งแวดล้อมทางชีววิทยาของการทำงานอุตสาหกรรมได้แก่ เชื้อโรคต่าง ๆ เช่น เชื้อรา ผุ่น ฝ้าย เชื้อแอนแทรกซ์โรค布鲁เซลโลซิสเมื่อคนงานสัมผัสและรับเข้าสู่ร่างกายจะทา ให้ป่วยเป็นโรค โดยจะแสดงอาการรุนแรงมากน้อยเพียงไรนั้นขึ้นอยู่กับชนิดของเชื้อโรค ปริมาณการสัมผัส ระยะเวลาการสัมผัสโรค และความต้านทานโรคของแต่ละบุคคล ซึ่งอาจจะทาให้

เจ็บป่วยตงแต่

เล็กน้อยจนกระทั่งเสียชีวิตได้หากไม่ได้รับการดูแลเอาใจใส่ในการรักษาและป้องกันอย่างถูกวิธี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐวุฒิ แสงศรีและคณะ (2556 : บทคัดย่อ

) โรคที่เกิดจากการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมกรณีศึกษา ช่างบริษัท บีที มิตรแลนด์ ในเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร พ ม ห า น ค ร วิจัยฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ต้องการทราบถึงโรคที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และศึกษาลักษณะการทำงานของพนักงานช่าง บริษัท บีที มิตรแลนด์โดยทำการรวบรวมโดยการใ้แบบสอบถาม จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย 50 คน จากการศึกษาผลวิจัยพบว่า ผลการศึกษาด้านปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุในช่วง 21-30 ปี มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับรายได้ช่วง 10,000-20,000 บาท และส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี ผลการศึกษาด้านข้อมูลสุขภาพ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ไม่เคยป่วยเป็นโรคจากการทำงาน ไม่เคยได้รับอุบัติเหตุจากการทำงาน ไม่มีโรคประจำตัว ไม่มีญาติพี่น้องที่เป็นโรคติดต่อหรือโรคทางพันธุกรรม พนักงานส่วนใหญ่ไม่ต้องกินยาประจำ เมื่อเจ็บป่วยจะเข้ารับการรักษาจากสถานพยาบาล และส่วนใหญ่ไม่พ้ยา พนักงานส่วนใหญ่ไม่สูบบุหรี่ และไม่ดื่มสุรา ผลการศึกษาด้านการสำรวจสุขภาพตนเองของพนักงานพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ไม่มีอาการผิดปกติด้านสุขภาพ ได้แก่ มีผื่นหรือแผล อาการเจ็บหน้าอก อาการไข้ต่ำๆช่วงบ่ายหรือเย็น อาการอ่อนเพลียเหนื่อยง่าย อาการเบื่้อาหาร น้ำหนักตัวลดอาการปวดตาบ่อยๆ อาการมองเห็นไม่ชัด อาการปวดศีรษะบ่อยๆ อาการวิงเวียนหรือมึนงง บ่อยๆ อาการแขน ขา อ่อนแรง อาการหงุดหงิด โมโหง่าย อาการท้องอืด

บ่อย อาหารไม่บ่อย อาการบ่สสาวะบ่อยกว่ำปกติ อาการปวดเมื่อยตามส่วนต่งๆของร่างกาย อาการตัวเหล็อง ตาเหล็องอาการผิดปกติอื่น ๆ แต่สำหรับพนักงานส่วนน้อยที่พบว่ามีอาการใดอาการหนึ่งนั้น อาจเป็นสาเหตุของโรคจากการทำงาน วัณโรค เบาหวาน โรคหัวใจ หรือโรคอื่น ๆ จึงมีความจำเป็นที่ จะต้องได้รับการวินิจฉัยจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ สาธารณสุข ผลการศึกษาด้านพฤติกรรมการทำงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการทำงานที่ เหมาะสมในด้านความปลอดภัยในการทำงาน ได้แก่ การปฏิบัติตามกฎระเบียบและวิธีการทำงานที่ ปลอดภัยตลอดเวลา การสวมใส่อุปกรณ์ป้องกันภัย ส่วนบุคคลตามสภาพการทำงาน และสวมใส่อุปกรณ์ ปลอดภัยอันตรายตลอดเวลาทำงาน ผลการศึกษา ด้านการประเมินสถานที่ปฏิบัติงาน พบว่า พนักงาน ส่วนใหญ่มีความคิดว่า สิ่งแวดล้อม/สภาพการทำงาน ในสถานประกอบการมีความเหมาะสมทั้งในส่วน ของสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ทางเคมี ทางชีวภาพ และสภาพท่าทางการทำงาน ผลการศึกษาด้านการ จัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน พบว่า สถานประกอบการ(อู่ซ่อมรถยนต์)มีการ จัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการ ทำงาน ได้แก่ มีนโยบายและกฎระเบียบด้านสุขภาพ และความปลอดภัยในการทำงาน มีการเตรียมพร้อม ระบบเตือนภัย /กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน มีการจัดสถานที่ ทำงานให้เกิดความปลอดภัย มีการตรวจตราด้าน ความปลอดภัยและประเมินสภาพแวดล้อมในการ ทำงาน มีการอบรมด้านความปลอดภัย มีการจัดหา อุปกรณ์ป้องกันภัยให้พนักงาน เตรียมอุปกรณ์ปฐม พยาบาลตามที่จำเป็น และมีบริการตรวจสุขภาพ ประจําปีและตรวจสุขภาพตามความเสี่ยง อย่าง เหมาะสม เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าสถาน ประกอบการได้มีการจัดการอาชีวอนามัยและความ ปลอดภัยอย่างเหมาะสมในทางที่จะเป็นประโยชน์ต่อ พนักงาน

บุญชัย

สอนพรหม (2555 : บทคัดย่อ) การศึกษาทัศนคติของคณงานก่อสร้างต่อสาเหตุการ เกิดอุบัติเหตุในอุตสาหกรรมก่อสร้าง :กรณีศึกษา บริษัท เอส ดับบลิว ที เทคโนโลยี แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (ป โท) วัตถุประสงค์ของ โครงการงานนี้คือ เพื่อศึกษาทัศนคติของคณงานก่อสร้าง ที่มีต่อสาเหตุการเกิดอุบัติเหตุและหาปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อความปลอดภัยในงานก่อสร้าง ผล การศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการ วางแผนป้องกันอุบัติเหตุในงานก่อสร้าง ซึ่งทำให้ สามารถลดความสูญเสียในการเกิดอุบัติเหตุในงาน ก่อสร้าง กลุ่มตัวอย่างเป็นแรงงานก่อสร้างจำนวน 89 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ทัศนคติของคณงานก่อสร้างที่มีต่อสาเหตุการเกิด อุบัติเหตุ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2.ความคิดเห็นในการเกิดอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นว่ามาจาก สาเหตุใด ผลการศึกษาพบว่า คณงานส่วนใหญ่ให้ ความเห็นว่าสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุเกิดจากความ ประมาท เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้าน สิ่งแวดล้อม และลักษณะงาน และพบว่าตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันจะมีความเห็นเกี่ยวกับการเกิดอุบัติเหตุ แตกต่างกัน

วิจิต กมลรัตน์ (2552 : บทคัดย่อ)

การศึกษาพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท อิติตยา เบอร์ล่า เคมีคัลส์ ประเทศไทย (ฟอสเฟต ดิวีชั่น) โดย การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรม การปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ เพื่อระบุ ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยของ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ และเพื่อหาแนวทางดำเนิน กิจกรรมเพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุในโรงงานที่เกิดจาก พฤติกรรมการทำงานที่ไม่ปลอดภัยของพนักงาน โดยทำการศึกษาจากแบบสอบถามสำหรับพนักงาน

ฝ่ายปฏิบัติการ จำนวน 135 ราย ผลการศึกษาสรุปตามวัตถุประสงค์ ดังนี้ ระดับพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานมี 4 ด้าน คือ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านเครื่องจักรอุปกรณ์ ด้านสภาพแวดล้อมและด้านการจัดการ โดยภาพรวมพบว่าประชากรส่วนใหญ่มีพฤติกรรมความปลอดภัยด้านสภาพแวดล้อมสูงถึงสูงมาก ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงาน 3 ด้าน คือ เพศ(ชาย) , อายุงาน และทัศนคติ โดยตัวแปรเพศชายเป็นความสัมพันธ์ทางลบ ($Beta = 0.232$) ส่วนตัวแปรทัศนคติ($Beta = 0.232$) และความรู้^๑ เป็นความสัมพันธ์ทางบวก สรุปคือ เพศชายมีพฤติกรรมความปลอดภัยน้อยกว่าเพศหญิง ผู้ที่มีอายุงานนานกว่าและผู้ที่มีทัศนคติดีกว่าจะมีพฤติกรรมความปลอดภัยมากกว่า และแนวทางในการดำเนินกิจกรรมเพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุในโรงงานที่เกิดจากพฤติกรรมการทำงานที่ไม่ปลอดภัยของพนักงาน คือ กิจกรรมของฝ่ายการบริหาร กิจกรรมด้านส่งเสริมและกิจกรรมด้านการฝึกอบรม

วันเฉลิม พลอินทร์ (2549 : บทคัดย่อ)

การศึกษาเรื่องการสนับสนุนเรื่องความปลอดภัยและอนามัยในการทำงานขององค์กร พฤติกรรมความปลอดภัยและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทปูนซีเมนต์ไทย หุ่นสูง จำกัดโดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับการสนับสนุนเรื่องความปลอดภัยและอนามัยในการทำงานขององค์กร พฤติกรรมความปลอดภัยและคุณภาพชีวิตในการทำงาน เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการสนับสนุนเรื่องความปลอดภัยและอนามัยในการทำงานขององค์กร พฤติกรรมความปลอดภัยและคุณภาพชีวิตในการทำงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนเรื่องความปลอดภัยและอนามัยในการทำงานขององค์กร พฤติกรรมความปลอดภัยและคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 197 คน ซึ่งเป็นพนักงาน

บริษัทปูนซีเมนต์

ไทย หุ่นสูง จำกัด เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ผลการวิจัยพบว่า (1) พนักงาน บริษัทปูนซีเมนต์ไทย หุ่นสูง จำกัด ได้รับการสนับสนุนเรื่องความปลอดภัยและอนามัยในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มีพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานอยู่ในระดับสูง และมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง (2) พนักงานที่มีระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และสังกัดหน่วยงานต่างกัน จะได้รับการสนับสนุนเรื่องความปลอดภัยและอนามัยในการทำงานต่างกัน (3) พนักงานที่มีระดับการศึกษา ประสบการณ์การได้รับอุบัติเหตุ และสังกัดหน่วยงานต่างกัน มีพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานต่างกัน (4)พนักงานที่มีระดับการศึกษา ระดับรายได้และสังกัดหน่วยงานต่างกัน คุณภาพชีวิตในการทำงานต่างกัน (5) การสนับสนุนเรื่องความปลอดภัยและอนามัยในการทำงานขององค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 (6)การสนับสนุนเรื่องความปลอดภัยและอนามัยในการทำงานขององค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 (7)พฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .003

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงาน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านปัจจัยที่จะศึกษา ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ระดับทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงาน

ขอบเขตด้านประชากร จะทำการศึกษาพนักงานในธุรกิจศูนย์บริการรถยนต์ กรณีศึกษาศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่ง จำนวนประชากร 268 คน และได้ทำการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีของยามานะ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 113 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลาโดยจะทำการศึกษาในช่วงวันที่ 1 สิงหาคม 2557 ถึง วันที่ 31 พฤศจิกายน 2557

ระเบียบวิธีวิจัย**1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

ประชากร คือ พนักงานในธุรกิจศูนย์บริการรถยนต์ กรณีศึกษาศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่ง จำนวน 268 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่าง ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 113 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

- ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการทำงาน ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน

- ปัจจัยด้านทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงาน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาทำงาน ระดับการศึกษาและระดับเงินเดือน จำนวน 6 ข้อ โดยมีจำนวนคำถามทั้งหมด 6 ข้อ.

- ส่วนที่ 2 แบบสอบถามทัศนคติด้านความปลอดภัยในการทำงานพนักงานในธุรกิจศูนย์บริการรถยนต์ โดยลักษณะคำถามให้ตอบแบบประมาณค่า (Rating Scales) จำนวน 15 ข้อ

4. การเก็บ**รวบรวมข้อมูล**

1. ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา บทความและสิ่งพิมพ์ต่างๆเพื่อนำมาเป็นกรอบแนวความคิดในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมทุกตัวแปรที่จะศึกษา

2. กำหนดข้อคำถามในแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วยแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล และ แบบสอบถามทัศนคติด้านความปลอดภัยในการทำงาน นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไข จนสมบูรณ์ไปทำการทดลองใช้ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.90

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้เก็บมาทำการแจกแจงหาความถี่และนำมาวิเคราะห์ค่าทางสถิติ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และวิเคราะห์ตามสมมติฐานการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง การศึกษาทัศนคติความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานในธุรกิจศูนย์บริการรถยนต์ ผลการวิจัย เป็นดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิจัยด้านปัจจัยส่วนบุคคล**ตารางที่ 1.1 : ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ**

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	106	93.8
หญิง	7	6.2
รวม	113	100

จากตารางที่ 1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 106 คนคิดเป็นร้อยละ 93.8 รองลงมาเป็น เพศหญิงจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 1.2 : ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	25	22.1
21-25 ปี	33	29.2
26- 30 ปี	23	20.4
มากกว่า 30	32	28.3
รวม	113	100

จากตารางที่ 1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานส่วนใหญ่อายุจะอยู่ระหว่าง 21-25 ปี มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 ส่วนอายุมากกว่า 30 ปีขึ้นไป มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 อายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 และอายุ 26-30 ปี มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 1.3 : ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	52	46.0
สมรส	56	49.6
อื่นๆ	5	4.4
รวม	113	100

จากตารางที่ 1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานส่วนใหญ่จะมีสถานภาพโสดมีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 สถานภาพสมรสมีจำนวน 56 คิดเป็นร้อยละ 49.6 และอื่นๆ มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 1.4 : ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการทำงาน

ระยะเวลาในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	33	29.2
ตั้งแต่ 1 - 3 ปี	28	24.8
ตั้งแต่ 3 - 6 ปี	19	16.8
มากกว่า 6 ปี	33	29.2
รวม	113	100

จากตารางที่

1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอายุการทำงานอยู่ที่ ระหว่าง น้อยกว่า 1 ปี มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 ต่อมาเป็นช่วงอายุมากกว่า 6 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 รองลงมาเป็นอายุงานตั้งแต่ 1-3 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 ต่อมาเป็นช่วงอายุงานตั้งแต่ 3-6 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 1.5 : ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	84	74.3
ปริญญาตรี	29	25.7
รวม	113	100

จากตารางที่ 1.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ที่ ต่ำกว่าปริญญาตรี ซึ่งมีจำนวน 84 คนคิดเป็นร้อยละ 74.3 และปริญญาตรี 29 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 1.6 : ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับเงินเดือน

ระดับเงินเดือน (บาท)	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000	30	26.5
10,001-15,000	26	23.0
15,001-20,000	22	19.5
มากกว่า 20,000	35	31.0
รวม	113	100

จากตารางที่ 1.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พนักงานส่วนใหญ่มีระดับเงินเดือนอยู่ที่ มากกว่า 20,000 บาทต่อเดือนซึ่งมีจำนวน 35คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมาเป็นระดับ ต่ำกว่า 1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.5 ลำดับถัดมาผู้มีระดับเงินเดือน 10,001-15,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ

23.0 และระดับ 15,001-20,000 บาท จำนวน 22 คน

คิดเป็นร้อยละ 19.5 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิจัยด้านทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงาน

ตารางที่ 2.1 ผลการวิจัยด้านทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงาน

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับทัศนคติ
1. การคิดโปสเตอร์และสัญลักษณ์ด้านความปลอดภัย ไม่ได้ช่วยให้พนักงานตระหนักถึงความปลอดภัยในการทำงาน	3.98	0.68	มาก
2. การคิดโปสเตอร์ที่แสดงความเสียหายของการไม่ใช้อุปกรณ์ป้องกันอันตราย จะช่วยจูงใจพนักงานให้ใช้อุปกรณ์มากขึ้นเพื่อความปลอดภัย	3.77	0.91	มาก
3. การออกกฎระเบียบข้อบังคับในการทำงาน และมีมาตรการควบคุมคนงานให้ปฏิบัติตาม ซึ่งถ้าไม่ปฏิบัติตามจะต้องถูกลงโทษ จะช่วยลดการเกิดอุบัติเหตุได้	3.92	0.85	มาก
4. การทำงานโดยที่สภาพจิตใจไม่พร้อมหรือผิดปกติ เครียด ขาดสมาธิ ไม่มีผลต่อการเกิดอุบัติเหตุ	2.84	1.16	ปานกลาง
5. การทำงานที่ไม่ถูกวิธี ไม่ถูกขั้นตอน ขาดความรู้/ทักษะในการทำงานไม่มีผลต่อการเกิดอุบัติเหตุ	2.93	1.26	ปานกลาง
6. การใส่อุปกรณ์ป้องกันภัยส่วนบุคคลในการทำงานช่วยลดอุบัติเหตุในการทำงานได้	4.11	0.60	มาก
7. สภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ไม่ถูกสุขอนามัย เช่น แสงสว่างไม่เพียงพอ เสียงดังเกินไป ความร้อนสูง/อากาศร้อนมากๆ ไม่มีผลต่อการเกิดอุบัติเหตุ	2.78	1.32	ปานกลาง
8. อุปกรณ์ เครื่องจักร เครื่องมือ ที่ชำรุดบกพร่อง ขาดการซ่อมแซม ขาดการบำรุงรักษา มีผลต่อการเกิดอุบัติเหตุ	4.13	0.61	มาก
9. ลักษณะนิสัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อการเกิดอุบัติเหตุ	3.99	0.85	มาก
10. การได้รับการอบรมด้านความปลอดภัยในการทำงานก่อนปฏิบัติงาน ช่วยลดการเกิดอุบัติเหตุในการทำงานได้	4.13	0.54	มาก
11. การฝึกอบรมด้านความปลอดภัยในการทำงาน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และมีจิตสำนึกในเรื่องความปลอดภัย เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุมากขึ้นได้	4.26	0.68	มากที่สุด
12. การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการป้องกันอันตรายจากการทำงาน จะมีส่วนช่วยลดการเกิดอุบัติเหตุในการทำงานได้	4.24	0.68	มากที่สุด
13. การมีความรู้ความเข้าใจต่อวิธีการทำงานที่ถูกต้อง จะช่วยลด	4.27	0.64	มากที่สุด

ความเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุในการทำงานได้			
ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับทัศนคติ
14.การไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบด้านความปลอดภัยในการทำงาน จัดว่าเป็นเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุในการทำงานได้	4.20	0.61	มาก
15.การที่จะให้พนักงานมีความตระหนักและใส่ใจต่อการทำงาน อย่างปลอดภัย สามารถที่จะพัฒนาปรับปรุง ให้เกิดขึ้นได้จริง	4.26	0.65	มากที่สุด
รวม	3.85	0.80	มาก

จากตารางที่ 2.1 พบว่า พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานที่ปลอดภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3.85) โดยข้อที่มีคะแนนสูงสุด ได้แก่ การมีความรู้ความเข้าใจต่อวิธีการทำงานที่ถูกต้อง จะช่วยลดความเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุในการทำงานได้ (4.27) ส่วนข้อที่มีคะแนนน้อยที่สุด ได้แก่ สภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ไม่ถูกสุขอนามัย เช่น แสงสว่างไม่เพียงพอ เสียงดังเกินไป ความร้อนสูง/อากาศร้อนมากๆ ไม่มีผลต่อการเกิดอุบัติเหตุ (2.78)

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย : ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงานต่างกัน

ตารางที่ 3.1 พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงานต่างกัน

ทัศนคติ	เพศชาย		เพศหญิง		T	Sig
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
	3.86	0.35	3.94	0.18		

จากตารางที่ 4.1 พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีระดับทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงานไม่ต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 3.2 พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงานต่างกัน

	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig
ทัศนคติ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.468	0.489	4.550	.005*
	ภายในกลุ่ม	109	11.726	0.108		

จากตารางที่ 3.2 พบว่าพนักงานที่มีอายุ ต่างกันมีระดับทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) ปรากฏดังตาราง

3.2.1

ตารางที่ 3.2.1 พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงานต่างกัน

เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe

อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	มากกว่า 30 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 20 ปี	-	0.154	0.234	0.005*
21-25 ปี		-	1.000	0.532
26-30 ปี			-	0.586
มากกว่า 30 ปีขึ้นไป				-

เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี และมากกว่า 30 ปีขึ้นไปมีระดับทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงานต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 3.3 พนักงานที่มีสถานภาพต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงานต่างกัน

	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig
ทัศนคติ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.236	0.118	1.002	0.370
	ภายในกลุ่ม	110	12.958	0.118		

จาก ตารางที่ 4.3 พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพต่างกันมีระดับทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงานไม่ต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 3.4 พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงานต่างกัน

	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig
ทัศนคติ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.099	0.366	3.300	0.023*
	ภายในกลุ่ม	109	12.096	0.111		

จาก ตารางที่ 3.4 พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีระดับทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffeปรากฏดังตารางที่ 3.4.1

ตารางที่ 3.4.1 พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงานต่างกัน เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe

รายได้	ต่ำกว่า 1 ปี	ตั้งแต่ 1-3 ปี	ตั้งแต่ 3-6 ปี	มากกว่า 6 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 1 ปี	-	0.740	0.528	0.026*
ตั้งแต่ 1-3 ปี		-	0.973	0.335
ตั้งแต่ 3-6 ปี			-	0.719
มากกว่า 6 ปีขึ้นไป				-

จากตารางที่ 3.4.1 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 1 ปีและมากกว่า 6 ปีขึ้นไปมีระดับทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 3.5 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงานต่างกัน

ทัศนคติ	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		T	Sig
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
	3.86	0.34	3.84	0.36		

จากตารางที่ 3.5 พบว่า พนักงานที่มีรับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีมีระดับทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงานไม่ต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 3.6 พนักงานที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงานต่างกัน

	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig
ทัศนคติ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.554	0.518	4.849	.003*
	ภายในกลุ่ม	109	11.641	0.107		

จาก ตารางที่ 3.6 พบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่างกันมีระดับทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) ปรากฏดัง ตารางที่ 3.6.1

ตารางที่ 3.6.1 พนักงานที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงานต่างกัน เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe

รายได้ (ต่อเดือน)	ต่ำกว่า 10,000	10,001-15,000	15,001-20,000	มากกว่า 20,000
ต่ำกว่า 10,000 บาท	-	0.169	0.427	0.004*
10,001-15,000 บาท		-	0.974	0.647
15,001-20,000 บาท			-	0.397
มากกว่า 20,000 บาท				-

จากตารางที่ 3.6.1 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน และมากกว่า 20,000 บาทต่อเดือนมีระดับทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 3.7 สรุปผลการวิจัยตามสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการวิจัย
1.พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงานต่างกัน	
1.1 พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงานต่างกัน	ปฏิเสธ
1.2 พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงานต่างกัน	ยอมรับ
1.3 พนักงานที่มีสถานภาพต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงานต่างกัน	ปฏิเสธ
1.4 พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงานต่างกัน	ยอมรับ
1.5 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงานต่างกัน	ปฏิเสธ
1.6 พนักงานที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงานต่างกัน	ยอมรับ

จากตารางที่ 3.7 การทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุต่างกันมีระดับทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงานต่างกัน ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีระดับทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงานต่างกัน ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพนักงานที่มีระดับรายได้ต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงานต่างกัน ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ สถานภาพ และระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงานไม่ต่างกัน

สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการศึกษสามารถจำแนกออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 93.8 มีอายุระหว่าง 21-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.2 และมีอายุมากกว่า 30 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 28.3 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 46.0 มีระยะเวลาในการทำงานอยู่ระหว่าง น้อยกว่า 1 ปี และมีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.2 เท่ากัน มีการศึกษาอยู่ที่ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 74.3 มีระดับเงินเดือน มากกว่า 20,000 บาท ต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 31.0

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านระดับทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงาน พบว่า ผลการศึกษา พบว่า

พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานที่ปลอดภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง (3.85) โดยข้อที่มีคะแนนสูงสุด ได้แก่ การมีความรู้ความเข้าใจต่อวิธีการทำงาน ที่ถูกต้อง จะช่วยลดความเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุในการทำงานได้ (4.27) ส่วนข้อที่มีคะแนนน้อยที่สุด ได้แก่ สภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ไม่ถูกสุขอนามัย เช่น แสงสว่างไม่เพียงพอ เสียงดังเกินไป ความร้อนสูง/อากาศร้อนมากๆ ไม่มีผลต่อการเกิดอุบัติเหตุ (2.78)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุต่างกันมีระดับทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงานต่างกัน ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีระดับทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงานต่างกัน ที่นัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ 0.05 และพนักงานที่มีระดับรายได้ต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงานต่างกัน ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ สถานภาพ และระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงานไม่ต่างกัน

อภิปรายผล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 93.8 มีอายุระหว่าง 21-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.2 และมีอายุมากกว่า 30 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 28.3 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 46.0 มีระยะเวลาในการทำงานอยู่ระหว่าง น้อยกว่า 1 ปี และระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.2 เท่ากัน มีการศึกษาอยู่ที่ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 74.3 มีระดับรายได้อยู่ที่ มากกว่า 20,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 31.0 สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐวุฒิ แสงศรีและคณะ (2556 : บทคัดย่อ) โรคที่เกิดจากการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม กรณีศึกษา ช่างบริษัท บีที มิตรแลนด์ ในเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร ในส่วนที่พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21-30 ปี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิจิต กมรัตน์ (2552 : บทคัดย่อ) การศึกษาพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท อิติตยา เบอร์ล่า เคมี คัลส์ ประเทศไทย (ฟอสเฟต ดิวชั่น) ในส่วนที่ว่าพนักงานส่วนใหญ่จะเป็นเพศชาย อาจกล่าวได้ว่าโดยลักษณะงานประเภทซ่อมบำรุงรถยนต์ประเภทต่างๆ แรงงานหลักส่วนใหญ่จะเป็นเพศชาย ซึ่งหากพิจารณาตามลักษณะความแตกต่างของเพศและบุคลิกภาพเฉพาะแล้ว เพศชายจะมีความระมัดระวังและมีความละเอียดน้อยกว่าเพศหญิง แต่เพศชายจะนิยชอบความตึกคะนอง ชอบความท้าทาย ชอบเสี่ยงมากกว่าเพศหญิงซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ

บัญชา เข็มทอง

(2549 : บทคัดย่อ) ที่ว่า เพศ ระดับการศึกษาและประสบการณ์การอบรมที่แตกต่างกันมีการรับรู้การบริหารความปลอดภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากผลการวิจัยจะสามารถนำไปใช้ในวางแผนงานด้านความปลอดภัย เช่น การออกแบบวิธีการทำงาน ตลอดจนการจัดการฝึกอบรมการจัดการกิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงานให้เหมาะสมกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน เช่น เพศชาย กับเพศหญิง อาจใช้วิธีการฝึกอบรมที่ละเอียดมากขึ้นต่างกัน หรือมีรูปแบบกิจกรรมต่างกัน เพื่อช่วยให้เกิดความน่าสนใจและเข้ามามีส่วนร่วมของพนักงาน อายุหรือระยะเวลาในการทำงาน ก็มีผลที่จะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานที่ใส่ใจต่อความปลอดภัยในการทำงานต่างกันั้นก็ต้องมีการวางแผนการจ้ดอบรมหรือกิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยสำหรับพนักงานใหม่และให้มีการทบทวน ติดตามผลสำหรับพนักงานเก่า เป็นต้น

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านระดับทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงาน พบว่า ผลการศึกษา พบว่าพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานที่ปลอดภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3.85) โดยข้อที่มีคะแนนสูงสุด ได้แก่ การมีความรู้ความเข้าใจต่อวิธีการทำงานที่ถูกต้อง จะช่วยลดความเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุในการทำงานได้ (4.27) ส่วนข้อที่มีคะแนนน้อยที่สุด ได้แก่ สภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ไม่ถูกสุขอนามัย เช่น แสงสว่างไม่เพียงพอ เสียงดังเกินไป ความร้อนสูง/อากาศร้อนมากๆ ไม่มีผลต่อการเกิดอุบัติเหตุ (2.78) ในข้อที่มีระดับทัศนคติต่ำที่สุดนี้อาจกล่าวได้ ในระยะเวลาที่ผ่านมาพนักงานอาจจะไม่เคยประสบกับอุบัติเหตุในการทำงานด้วยสาเหตุจากแสงสว่างไม่เพียงพอ เสียงดังเกินไป ความร้อนสูง/อากาศร้อนมากๆ จึงทำให้มีความคิดว่าสาเหตุเหล่านี้ไม่น่าจะส่งผลให้เกิดความไม่ปลอดภัยในการทำงานในที่ทำงานของตนเอง และสรุปจากผลการวิจัยนี้

พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 1 ปี และนานกว่า 6 ปีขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิจิต กมลรัตน์ (2552 : บทคัดย่อ) การศึกษาพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท อิติตยา เบอร์ล่า เคมีคัลส์ ประเทศไทย (ฟอสเฟต ดิวชั่น) ในส่วนที่ว่าผู้ที่มีอายุงานนานกว่าและผู้ที่มีทัศนคติดีว่าจะมีพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานมากกว่า จากผลการวิจัยอาจกล่าวได้ว่าหน่วยงานมีการแผนงานด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยเหมาะสม จึงส่งผลให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อความปลอดภัยในการทำงานอยู่ในระดับสูง ซึ่งนับว่าเป็นสัญญาณที่ดีในการที่จะสร้างวัฒนธรรมองค์การในการทำงานที่ปลอดภัย และในการที่พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อความปลอดภัยในการทำงานนี้จะเป็นพื้นฐานที่ดีในการจัดกิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยในรูปแบบต่างๆย่อมมีแนวโน้มที่จะได้รับความร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้นตามไปด้วย

ส่วนที่ 3 ข้อมูลผลการทดสอบสมมติฐาน
พบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุต่างก็มีระดับทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงานต่างกัน ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีระดับทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงานต่างกัน ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพนักงานที่มีระดับรายได้ต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงานต่างกัน ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ สถานภาพ และระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงานไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิจิต กมลรัตน์ (2552 : บทคัดย่อ) การศึกษาพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท อิติตยา เบอร์ล่า เคมีคัลส์ ประเทศไทย (ฟอสเฟต ดิวชั่น) ในส่วนที่ว่าผู้ที่มีอายุงานนานกว่าและผู้ที่มี

ทัศนคติดีว่าจะมี

พฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานมากกว่า จากผลการศึกษาที่ยอมรับสมมติฐาน อาจกล่าวได้ว่าอายุ ที่ต่างกันย่อมมีแนวคิด ความเชื่อ และมีความรู้สึกต่อสิ่งต่างๆในชีวิตต่างกัน ไปตามลักษณะของวัย โดยเฉพาะวัยรุ่น กับ วัยผู้ใหญ่ จึงย่อมมีมุมมองต่อการทำงานที่ปลอดภัยต่างกัน ระยะเวลาในการทำงาน คือ อายุการทำงานของพนักงานที่มากขึ้นต่างกัน ย่อมมีมุมมองต่อการทำงานที่ปลอดภัยต่างกัน คนที่อายุงานน้อยอาจจะมีคามระมัดระวังและกลัวอุบัติเหตุในการทำงานมากกว่าเพราะยังไม่ชำนาญ แต่คนที่อายุงานมากกว่าอาจจะเคยชิน จนคิดว่าเชี่ยวชาญ บางครั้งอาจมั่นใจตนเองเกินไปจนทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยในการทำงานได้ หรืออีกมุมหนึ่งคือ คนที่อายุงานน้อยอาจจะมองไม่เห็นภาพของการทำงานที่ไม่ปลอดภัยชัดเจนได้เท่ากับคนที่มีความงานมาก ๆ บางครั้งจะมีทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงานระดับต่ำเมื่อเทียบกับคนที่อายุงานมากที่เข้าใจงาน เข้าวิธีการและผ่านประสบการณ์ด้านความปลอดภัยในการทำงานมากกว่าจะมีทัศนคติที่ดีต่อความปลอดภัยในการทำงานสูงกว่า และในส่วนของระดับเงินเดือนที่ต่างกัน พนักงานจะมีทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงานต่างกัน อาจกล่าวได้ว่าระดับเงินเดือนจะสัมพันธ์กับหน้าที่ความรับผิดชอบหรือภาระงาน และสัมพันธ์กับระยะเวลาในการทำงานด้วย จึงอาจส่งผลให้พนักงานที่มีภาระงานต่างกัน มีทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงานต่างกัน เช่น พนักงานในศูนย์บริการที่มีหน้าที่รับรถ แจ็งซ่อมหรือประสานงานกับลูกค้า ที่ลักษณะงานไม่มีความเสี่ยง เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในส่วนช่างซ่อมต่างๆ จึงส่งผลให้มีมุมมองหรือความเข้าใจต่อความปลอดภัยในการทำงานต่างกัน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. ผลการวิจัยที่พบว่า พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อความปลอดภัยในการทำงานอยู่ในระดับมาก แสดง

ว่าหน่วยงานมีแผนงานด้านการจัดการความปลอดภัยเหมาะสม ตลอดจนมีการส่งเสริมพนักงานด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยอย่างเหมาะสม จึงส่งผลให้พนักงานเข้าใจและมีมุมมองที่ดีต่อความปลอดภัยในการทำงาน ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่หน่วยงานจะมีการพัฒนา ทบทวนและติดตามงานด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยอย่างต่อเนื่องให้เข้มข้น ตลอดจนควรสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมที่เกี่ยวกับความปลอดภัยให้สอดคล้องกับลักษณะงาน และปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ต่างกันด้วย โดยอาจใช้หลักการจิตวิทยาอุตสาหกรรมและแง่การร่วมด้วย เพื่อให้ใช้ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความแตกต่างของบุคคลทั้งด้านสภาพร่างกาย และจิตใจ มาเป็นข้อมูลในการออกแบบกิจกรรมหรือแผนงาน เพื่อให้งานด้านความปลอดภัยมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

2. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม เช่น พฤติกรรมการทำงาน การรับรู้การป้องกันตนเองจากความเสี่ยง ปัญหาสุขภาพจากการทำงาน เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านความปลอดภัย

3. อาจมีการศึกษาปัญหาด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยโดยแบ่งตามลักษณะงาน เพื่อให้ทราบทัศนคติต่อความปลอดภัยในหลากหลายอาชีพ และเพื่อวางแผนงานด้านความปลอดภัยให้เหมาะสมกับลักษณะงานหรือลักษณะอาชีพ ต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานครสุวรรณภูมิ ที่ได้สนับสนุนการวิจัยครั้งนี้

และขอขอบคุณนายธีระชัย เปียวันและนายฉัตรชัย โดสง่า ในการช่วยเก็บรวบรวมข้อมูล

เอกสารอ้างอิง

(1) ฉัฐวุฒิ แสงศรีและคณะ . โรคที่เกิดจากการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม กรณีศึกษา ช่างบริษัท

บีที มิตรแลนด์ ใน

เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร, งานวิจัย คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการอุตสาหกรรม วิทยาลัยกรุงเทพมหานครสุวรรณภูมิ 2556

(2) บุญชัย สอนพรหม.

การศึกษาทัศนคติของคณาจารย์ก่อสร้างต่อสาเหตุการเกิดอุบัติเหตุในอุตสาหกรรมก่อสร้าง :กรณีศึกษา บริษัท เอส ดับบลิว ที เทคโนโลยี แอนด์

คอนสตรัคชั่น จำกัด,โครงการหลักสูตรปริญญา

วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาขาอุปโลก สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

2555

(3) บัญชา เข้มทอง. การรับรู้การบริหารความปลอดภัยและพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานส่วนผลิต บริษัท เพ็ญพูนันต์ จำกัด วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏสวนดุสิต กรุงเทพฯ. 2549

(4) รุ่งนภา บุญคุ้ม(2536) ทัศนคติของพัฒนาการต่อนโยบายการจัดตั้งศูนย์สาริตการตลาด :กรณีศึกษา ศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชนเขตที่ 3 วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,กรุงเทพฯ

(5) วิฑูรย์ สิมะ โชคดี. (2548). วิศวกรรมและการบริหารความปลอดภัยในโรงงาน. พิมพ์ครั้งที่ 14.

กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

(6) วิทยา อยู่สุข. (2544). อาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ ภาควิชาอาชีวอนามัยและความปลอดภัย คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

(7) วันเฉลิม พลอินทร์.การสนับสนุนเรื่องความปลอดภัยและอนามัยในการทำงานขององค์การพฤติกรรมความปลอดภัย และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัทปูนซีเมนต์ไทย ทู่งสง จำกัด, วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบัน

เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ กรุงเทพฯ.
2549

(8)สมถวิล เมืองพระ. การศึกษาพฤติกรรมอนามัย
ของแรงงานในระดับปฏิบัติการ เรื่อง การป้องกัน
อุบัติเหตุ เนื่อง จาก การ ทำ งาน :
ศึกษาเฉพาะกรณีอุตสาหกรรมการผลิตผลิตภัณฑ์จาก
โลหะ เครื่องจักรและอุปกรณ์ เขตอำเภอบางปะกง
จังหวัดฉะเชิงเทรา (2537 : 54)

(9) สุรพล พยอม

แย้ม. (2541). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ :
โครงการส่งเสริมผลิตตำราและเอกสารการสอน
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

การศึกษาแนวทางการเพิ่มความปลอดภัยในการทำงานด้วยหลักการ 4E

The study of ways to increase safety at work with 4E

ณัฐชญา พิมพ์ภรณ์

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

สาขาเทคโนโลยีการจัดการอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการศึกษาการรับรู้ปัจจัยเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานฝ่ายวิศวกรรมคุณภาพ กรณีศึกษาโรงงานประกอบรถจักรยานยนต์แห่งหนึ่งในเขตลาดกระบัง เพื่อทราบถึงแนวทางการในการทำงานที่ปลอดภัยของพนักงานวิศวกรรมฝ่ายคุณภาพ โดยประชากรในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิศวกรรมคุณภาพของธุรกิจโรงงานประกอบรถจักรยานยนต์แห่งหนึ่ง จำนวน 103 คน ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งสรุปผลการศึกษา ดังนี้ ด้านปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย, มีอายุอยู่ระหว่าง 20-24 ปี มีสถานภาพโสด การศึกษาอยู่ในระดับ ปวส/อนุปริญญา, มีอายุงาน 1-3 ปี และมีระดับรายได้อยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท ด้าน ปัจจัยเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน พบว่า ด้านวิศวกรรมศาสตร์ พบว่าส่วนใหญ่เครื่องจักรที่ใช้ในการทดสอบรถจักรยานยนต์มีเครื่องป้องกันอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ด้านการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่ทางบริษัทมีการอบรมให้ความรู้แก่พนักงานในเรื่องความปลอดภัยก่อนที่จะให้พนักงานลงมือปฏิบัติงาน ด้านการออกกฎข้อบังคับ พบว่าส่วนใหญ่ท่านคิดว่านโยบายความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ทางบริษัทใช้อยู่ในปัจจุบันมีเป้าหมายชัดเจนในการป้องกันและลดการเกิดอันตรายในการปฏิบัติงานด้านการกระตุ้นเตือน พบว่าส่วนใหญ่ท่านคิดว่าทางบริษัทมีกิจกรรมในการซ้อมดับเพลิง ซ้อมหนีไฟ เพื่อความปลอดภัยของพนักงานทุกคน ท่านคิดว่ากิจกรรมประกวดความคิดสร้างสรรค์เพื่อความปลอดภัยในการทำงานที่ทางบริษัท ได้จัดขึ้นให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมและท่านคิดว่าทางบริษัทสนับสนุนให้พนักงานทุกคนได้มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับความปลอดภัย

คำสำคัญ : ความปลอดภัยในการทำงาน

ABSTRACT

This research is quantitative research. The objectives of this study are to study safe behavior on the quality of life in workplace and to learn about safe behavior and quality of life in workplace of employees, quality engineering a case study of factory's manufacture Motorcycle in Ladkrabang area. This research used a sampling of 103 employees in the position of in quality engineering. Data collecting tools were questionnaires which had three part, individual factors, factors reinforce safety in work behavior.

The result of this study was concluded that most respondents were male, aged between 20-24 years, bachelor and diploma of education degree, 1-3 years of work experience, and income between 10,000-20,000 baht. For factors reinforce safety in work behavior, engineering aspect found that most machines which have been used in the test Motorcycle protector is available for use at all times. Education aspect found that the company provides training to educate employees on safety before allowing employees to take action.

The regulation aspect found that employee thought that the safe environment in the work that we use today aims to prevent and reduce the harmful in working. The warning aspect found that employee thought that we have a fire drill to ensure the safety of all employees and creativity contest for the safety of the work has held up to all staff involved, furthermore, the company encouraged employees to participate in activities about safety. The aspect of work behavior found that most employee had not done other activities while they were working such as talking on the phone while working trifled during working hours, To make repairs or perform maintenance 1-2 times per month mostly, most employee wear personal protective equipment which provided by the Company throughout the operation, most employee worked in the non-routine duties of their position for some time, most employee wear gloves and mask before every practice or before work with heated and contaminated sharp, and most employee agreed that safety at workplace is responsibility in working.

KEYWORDS : Safety at work

บทนำ

อุตสาหกรรมการผลิตรถจักรยานยนต์มีบทบาทอย่างมาก เพราะเป็นอุตสาหกรรมที่นำเงินเข้าประเทศเป็นจำนวนมาก และก่อให้เกิดการจ้างงานซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจในประเทศอีกด้วย ยานพาหนะมีบทบาทและมีความจำเป็นในชีวิตประจำวัน และยานพาหนะที่นิยมของคนไทยคือ รถจักรยานยนต์ เนื่องจากมีความคล่องตัวในการเดินทางสูง มีขนาดเล็ก เหมาะกับการเดินทางที่มีระยะทางไม่ไกล ที่สำคัญคือ มีราคาที่เหมาะสมกับรายได้ของประชากรส่วนใหญ่ของเมื่อกล่าวถึงอุตสาหกรรมการผลิตรถจักรยานยนต์ พบว่าเป็นการผลิตในปริมาณมาก มีการใช้เครื่องมือเครื่องจักรและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการผลิต ซึ่งเครื่องมือเครื่องจักรนั้นๆมีความซับซ้อนในการใช้งาน เพื่อให้สามารถผลิตชิ้นงานได้ทุกประเภทตามต้องการของตลาด และเพิ่มความสามารถทางการแข่งขันในตลาด

จากการที่ได้มีการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในกระบวนการผลิตและตรวจสอบคุณภาพของรถจักรยานยนต์ ทั้งในเรื่องของเครื่องมือเครื่องจักร

และอุปกรณ์ตรวจสอบคุณภาพ เพื่อเป็นการรับประกันคุณภาพของรถจักรยานยนต์ จึงส่งผลให้พนักงานที่เกี่ยวข้องต้องเรียนรู้การใช้เครื่องมือเครื่องจักรและอุปกรณ์ต่าง ๆ เหล่านั้นอย่างถูกต้องอย่างสม่ำเสมอ เพราะหากใช้งานไม่ถูกวิธี เนื่องจากขาดความรู้ความเข้าใจและมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อความปลอดภัยในการทำงาน ย่อมส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานที่จะไม่ปลอดภัยตามไปด้วย จึงทำให้มีโอกาสและมีความเสี่ยงที่จะได้รับอันตรายจากการทำงาน ซึ่งอาจนำไปสู่การเกิดความเสียหายต่อตัวพนักงานเองและบริษัท เช่น ทำให้ต้นทุนการผลิตสูงและสูญเสียผลกำไรจากการผลิต ทั้งยังมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัท การให้ความรู้ความเข้าใจและพัฒนาการเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงานจึงเป็นเรื่องที่ทางฝ่ายบริหารต้องให้ความสำคัญและมีแผนการจัดระบบความปลอดภัยในการทำงานที่ดีเพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการทำงาน

ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาแนวทางการเพิ่มความปลอดภัยในการทำงานด้วยหลักการ 4E ของพนักงานฝ่ายวิศวกรรมคุณภาพ

กรณีศึกษาธุรกิจผลิตรถจักรยานยนต์แห่งหนึ่ง โดยมีข้อมูลด้านอุบัติเหตุดังนี้ สรุปจำนวนการเกิดอุบัติเหตุในการทำงานของพนักงานในบริษัท ประจำปี พ.ศ. 2557 (มกราคม – กรกฎาคม) โดยแยกออกตามแต่ละฝ่ายดังนี้ ฝ่ายผลิต จำนวน 16 ครั้ง ฝ่ายวิศวกรรมคุณภาพ จำนวน 8 ครั้ง จากข้อมูลของหน่วยงานด้านความปลอดภัยพบว่าอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่เกิดขึ้นในขณะที่พนักงานกำลังปฏิบัติงาน และเกิดขึ้นกับพนักงานในฝ่ายผลิตและฝ่ายวิศวกรรมคุณภาพ ซึ่งเป็นฝ่ายที่สำคัญเพราะถือเป็นแรงงานหลักในการผลิตของบริษัทที่จะขาดไม่ได้เพราะถ้าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือตำแหน่งที่ขาดหายไปและไม่มีพนักงานทดแทน จะทำให้กระบวนการผลิตช้าลง เพราะฝ่ายวิศวกรรมคุณภาพเป็นงานที่ตรวจสอบรถก่อนที่จะมีการขึ้นไลน์ผลิต จะส่งผลให้กระบวนการผลิตหยุดชะงักลงได้และจะส่งผลกระทบต่อต้นทุนและผลกำไรและค่าใช้จ่ายของบริษัทได้จากข้อมูลของการเกิดอุบัติเหตุนี้ทำให้ตระหนักได้ว่าทางบริษัทมีระบบการจัดการด้านความปลอดภัยที่ไม่ดี พนักงานไม่มีความรู้ความเข้าใจในการทำงานที่ความปลอดภัยอาจทำให้เกิดความสูญเสียหลายประการ

ดังนั้นจึงสนใจจะศึกษาแนวทางการเพิ่มความปลอดภัยในการทำงานด้วยหลักการ 4E เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางการพัฒนาการปรับปรุงและแก้ไขเรื่องระบบการบริหารงานด้านความปลอดภัยในการทำงานด้านต่างๆที่เกี่ยวข้องกับพนักงานฝ่ายวิศวกรรมคุณภาพต่อไป

ทบทวนวรรณกรรม

สมถวิล เมืองพระ (2537: 54) กล่าวว่า ตามหลักพฤติกรรมศาสตร์แล้วพฤติกรรมความปลอดภัยจะเกิดขึ้นได้ ต้องมีปัจจัยต่างๆหลายประการด้วยกันสามารถจำแนกได้ 3 ลักษณะ คือ **ปัจจัยที่ช่วยโน้มน**

นำบุคคลให้เกิด

พฤติกรรมความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ
ความรู้ความเข้าใจความเชื่อทัศนคติ

และค่านิยมของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมอนามัยของบุคคลซึ่งพฤติกรรมนี้เกิดขึ้นจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ที่ได้รับจากการเรียนรู้ของแต่ละบุคคลซึ่งส่วนใหญ่มักจะได้รับทั้งในทางตรงและทางอ้อมหรือจากการเรียนรู้ด้วยตนเอง **ปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนให้เกิด**
พฤติกรรมความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นจากการ
ที่บุคคลต่างๆมีโอกาสที่จะใช้บริการหรืออุปกรณ์
รวมถึงสิ่งต่างๆที่มีอยู่และจัดหาไว้ให้อย่างทั่วถึง
ได้แก่สถานพยาบาลแหล่งอาหารหรืออุปกรณ์
ป้องกันความปลอดภัยเป็นต้นเป็น **ปัจจัยที่ช่วย**
ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่
นอกเหนือจากปัจจัยดังกล่าวข้างต้น ได้แก่ ปัจจัยที่
เกิดจากการกระทำของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการ
ดำเนินงานทั้งทางตรงและทางอ้อมเช่นครอบครัว
ญาติเพื่อนนายจ้างและบุคลากรอื่น ๆ รวมถึงบุคคลที่
เป็นสิ่งแวดล้อมในสังคมภายนอกบ้านหรือที่ทำงาน
ด้วยซึ่งบุคคลเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อการปลูกฝังหรือ
เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอนามัยโดยการสั่งสอนอบรม
กระตุ้นเตือนการชักจูงการเป็นตัวอย่งการ
ควบคุมดูแลรวมถึงการส่งเสริมให้เกิดการกระทำ
หรือการปฏิบัติที่ถูกต้องและเหมาะสมที่จะนำไปสู่
การมีสุขภาพหรือพฤติกรรมอนามัยตามเป้าหมายที่
กำหนด

จากความหมายดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง การแสดงออกหรือการกระทำของบุคคลในสถานการณ์ต่างๆ โดยปราศจากความเสีงและอันตรายจากการเกิดอุบัติเหตุทั้งต่อตัวบุคคลทรัพย์สินและสิ่งแวดล้อม

พฤติกรรมกรรมการบริหารเพื่อความปลอดภัยในการทำงาน

ผู้บริหารทุกระดับมีบทบาทสำคัญอย่างมากในการวางรากฐานและพัฒนางานด้านความปลอดภัยในการทำงาน เนื่องจากว่านโยบายและแผนการดำเนินงาน ตลอดจนงบประมาณจะถูกกำหนดโดยฝ่ายบริหาร ซึ่งสิ่งต่าง ๆ นั้นจะเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้พนักงานผู้ที่เกี่ยวข้องรับรู้ว่าคุณค่าของงานนั้นมีความสำคัญต่อความปลอดภัยในการทำงานมากน้อยเพียงใด และยังมีผลต่อไปว่าพนักงานควรจะใส่ใจต่อเรื่องความปลอดภัยในการทำงานในระดับใด พฤติกรรมการบริหารงานด้านความปลอดภัยของผู้บริหารควรประกอบหลักการ 4 ประการ คือ

1) การวางแผนเพื่อความปลอดภัยในการทำงาน ผู้บริหารจะต้องแสดงถึงความจริงจัง ในการวางแผนงานด้านความปลอดภัยและควรมีระบบการตัดสินใจที่เหมาะสมเพื่อรองรับการแก้ปัญหาความปลอดภัยในการทำงานอย่างเป็นระบบ มีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประโยชน์ในการแก้ปัญหาทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

2) การจัดองค์การเพื่อความปลอดภัยในการทำงาน ผู้บริหารต้องจัดโครงสร้างการบริหารด้านความปลอดภัยในการทำงานให้สอดคล้องกับโครงสร้างหลักขององค์กร เพื่อให้การดูแลงานสอดคล้องกัน ซึ่งการจัดองค์การเพื่อความปลอดภัยในการทำงานก็คือการวางระเบียบกฎเกณฑ์ให้กิจกรรมต่างๆขององค์กรด้านความปลอดภัยดำเนินไปได้ด้วยดี ในโครงสร้างนี้จะมีการกำหนดหน้าที่อำนาจและความรับผิดชอบอย่างเหมาะสม และมีความพร้อมที่จะให้ตรวจสอบได้ ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินการด้านความปลอดภัยในการทำงานขององค์กรบรรลุตามแผนที่กำหนดไว้ข้างต้น

3) การอำนวยความสะดวกเพื่อความปลอดภัยในการทำงาน ผู้บริหารต้องมีการส่งเสริมเพื่อให้

ผู้ได้บังคับบัญชา

ทุกคนทำงานด้วยความเชื่อมั่น ในองค์กร เข้าใจเป้าหมาย มีขวัญกำลังใจที่ดี มีการพัฒนาทีมงาน และผู้นำในระดับรองเพื่อให้สามารถตัดสินใจในการทำงานแทนกันได้อย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมการสื่อสารข้อมูลและการประสานงานทุกรูปแบบเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ดีระหว่างกัน ในหน่วยงาน มีความยืดหยุ่นที่เหมาะสมกับสถานการณ์ มีการจูงใจ การสนับสนุนการให้ความสะดวกความสบายใจ การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน การให้เกียรติตนเองและให้เกียรติผู้อื่น เหล่านี้เป็นรายละเอียดที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญเช่นกัน เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเกิดความร่วมมือในการทำงานที่ปลอดภัย และมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน

4) การควบคุมงานเพื่อความปลอดภัยในการทำงาน ผู้บริหารจะต้องแสดงบทบาทในการควบคุมดูแลผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการทำงาน โดยผู้บริหารต้องมีความยุติธรรมโดยการกำกับติดตามการทำงานตามนโยบายตามแผนงานที่กำหนด การติดตามการทำงานในขั้นตอนที่สำคัญเพื่อช่วยแก้ปัญหา มีส่วนร่วมในการให้คำปรึกษาหรือร่วมหารือเพื่อปรับแผนและวิธีปฏิบัติที่เหมาะสม มีการประเมินผลงาน มีการให้ความช่วยเหลือและเอาใจใส่ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาอย่างเหมาะสม อาจกล่าวได้ว่าเป็นการควบคุมดูแลทั้งสภาพแวดล้อมในการทำงานและคนงานเพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการทำงานนั่นเอง

ความปลอดภัยในการประกอบอาชีพอุตสาหกรรม

ในสภาพสังคมปัจจุบันเกิดการขยายตัวทางด้านธุรกิจ และการผลิตที่สูงขึ้น ส่งผลให้อุตสาหกรรมต่าง ๆ ขยายตัวเพิ่มมากขึ้น เกิดโรงงานอุตสาหกรรมทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่จำนวนมาก พร้อมกับการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ให้สอดคล้องกับความต้องการผลิตของผู้บริโภค

จำนวนมาก ซึ่งบางครั้งอาจทำให้เกิดปัญหาการปรับตัวไม่ทันกับการเปลี่ยนแปลงและความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีขาดความรู้ความเข้าใจทักษะและประสบการณ์ในการทำงาน ส่งผลกระทบและปัญหาด้านสุขภาพและสวัสดิภาพของผู้ประกอบอาชีพต่อมา ทั้งทางกายภาพ ทางเคมี ชีววิทยา ดังนี้

1. การเจ็บป่วยหรือเป็นโรค เนื่องจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงานอุตสาหกรรม ดังนี้

1.1 เสียง จากกระบวนการผลิตต่าง ๆ ในโรงงานอุตสาหกรรม “อันตรายจากเสียง” (2548 : 2) ซึ่งเมื่อการทำงานที่มีเสียงดังมาก ๆ นั้น อาจทำให้คนงานไม่ได้ยินเสียงสัญญาณอื่น และทำให้เกิดอาการหูอื้อ หูตึงชั่วคราว ร่างกายเสียสมดุล คลื่นไส้ เส้นเลือดตีบ ความดันโลหิตสูง กล้ามเนื้อเกร็งตัว และหากได้รับเสียงดังเกินมาตรฐานติดต่อกันเป็นเวลานาน อาจทำให้สูญเสียการได้ยินฉับพลัน หรือหูพิการถาวร ซึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการต้านทานต่อระดับเสียงของแต่ละบุคคล และระยะเวลาในการได้รับเสียงดัง

1.2 ความสั่นสะเทือนจากเครื่องมืออุปกรณ์ในการทำงาน เช่น เครื่องเจาะ เครื่องตัด เครื่องจักรต่าง ๆ ทำให้คนงานที่ต้องสัมผัสเกิดอาการสั่นสะเทือนตรงจุดสัมผัส หรืออาจสั่นสะเทือนทั่วร่างกาย จะทำให้เกิดความเมื่อยล้า ระคายเคืองที่เนื้อเยื่อ ตาพร่า การทรงตัวเสียไป กล้ามเนื้อข้อมือ อักเสบ ปวดข้อ ปลายประสาทมือเสียไป เลือดมาเลี้ยงบริเวณมือไม่พอ เป็นต้น ความรุนแรงของอันตรายนั้นขึ้นอยู่กับความถี่ ความเข้มข้น ระยะเวลาที่ได้รับแรงสั่นสะเทือน และสภาพของบุคคล

1.3 ความกดดันของบรรยากาศที่ผิดปกติ ในกรณีความกดดันต่ำ เช่น การทำงานบนภูเขาสูง บนเครื่องบิน ฯลฯ จะทำให้เกิดฟองแก๊สต่าง ๆ ในร่างกายมากขึ้น ฟองอากาศอุดตันหลอดเลือดเส้นเลือดที่ไปเลี้ยงสมองหรือข้อต่อ ทำให้มีอาการปวด

ข้อ หรืออัมพาต

และถ้าหากเกิดการอุดตันเส้นเลือดหัวใจอาจเสียชีวิตทันทีได้ ส่วนกรณีของผู้ที่ทำงานในที่ที่มีความกดดันอากาศสูงกว่าปกติ เช่น ผู้ที่ทำงานในเหมือง ในอุโมงค์ ได้ทะเลลึก จะทำให้ความดันภายนอกและภายในร่างกายแตกต่างกันมาก เกิดแรงบีบอัดทำให้ปวดหูจนถึงแก้วหูแตกได้ และถ้าหากลงไปลึกมาก ๆ แรงกดดันยิ่งสูงมากขึ้นจะทำให้เลือดและของเหลวภายในร่างกายถูกดันเข้าไปในทางเดินหายใจและถุงลมอาจเป็นอันตรายถึงชีวิตได้

1.4 ความร้อน ปัญหาด้านความร้อนในโรงงานอุตสาหกรรมมักมีสาเหตุมาจากขั้นตอนและกระบวนการผลิต เช่น เครื่องจักรต่าง ๆ การทำงานหลอมโลหะ เตาเผาต่าง ๆ จะมีความร้อนสูง ทำให้เกิดอาการอ่อนเพลีย เป็นลม ตะคริว ผิวหนังแห้ง หรืออาจมีผื่นคัน ครั่นเนื้อครั่นตัว เสียเหงื่อมาก อาจทำให้ต่อมขับเหงื่อทำงานผิดปกติ การประสานงานของกล้ามเนื้อเสียไป ซึ่พจรเต้นช้าและเบา อาจช็อคหรือเสียชีวิตได้

1.5 ความเย็น ในการทำงานที่ต้องอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เย็นจัดต่อเนื่องเป็นเวลานาน ๆ ในงานอุตสาหกรรม เช่น งานห้องเย็น โรงผลิตเบียร์ โรงน้ำแข็ง การผลิตนม ไอศกรีม จะทำให้ผู้ที่ทำงานนั้น เกิดอาการชา หมดความรู้สึก เนื่องจากการไหลเวียนของเลือดหยุดการหมุนเวียน และอวัยวะบางส่วนขาดเลือดไปเลี้ยง ถ้าหากอาการมากจะเกิดเนื้อตายเป็นแผล

1.6 แสงสว่าง ระดับความเข้มของแสงสว่างที่ไม่ได้มาตรฐานตามความจำเป็นใช้ในการทำงาน ย่อมส่งผลกระทบต่อสายตาและการมองเห็น เป็นอันตรายต่อสายตา และอาจส่งผลกระทบต่อทางด้านจิตใจ

1.7 กัมมันตภาพรังสี คนงานที่ทำงานในโรงงานที่มีการใช้สารกัมมันตภาพรังสีเช่น โรงงานผลิตเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ คนงานที่ทำงาน

กับแร่ หรือในเหมืองแร่ ย่อมเสี่ยงกับอันตรายจากรังสีแอลฟา รังสีเบตา ซึ่งเป็นรังสีที่มีอนุภาคทำลายเนื้อเยื่อได้ ส่วนรังสีแกมม่านั้นมีอนุภาคมากกว่าสามารถทำลายเนื้อเยื่อของร่างกายได้ สำหรับรังสีมันต์ร้าวไอโอเดต ซึ่งได้จากแสงอาทิตย์นั้น อาจทำอันตรายต่อเลนส์นัยน์ตา ทำให้เป็นต้อหิน หรือเป็นสาเหตุของโรคมะเร็งผิวหนังได้ หากถูกแสงอาทิตย์ติดต่อกันเป็นระยะเวลานาน ๆ ซึ่งการเกิดอันตรายจากรังสีจะรุนแรงมากขึ้นขึ้นอยู่กับชนิดของรังสี ปริมาณพลังของรังสีที่เปล่งออกมา ระยะเวลาที่ได้รับรังสี และความไวต่อการรับรังสีนั้น ๆ ของอวัยวะของร่างกาย และจะปรากฏอาการผิดปกติทั่วไป คือ ผิวหนังแห้งไหม้ หยาบ เป็นแผลเรื้อรังผมร่วน ต้อหิน มะเร็งผิวหนัง มะเร็งปอด มะเร็งเม็ดเลือดขาว มะเร็งกระดูก ร่างกายติดเชือดีง่าย เป็นหมัน เป็นต้น

1.8 รังสีแม่เหล็กไฟฟ้า เช่น คลื่น ความถี่ต่ำ ไมโครเวฟ รังสีอินฟราเรด เลเซอร์เป็นต้น การเกิดอันตรายขึ้นอยู่กับความยาวคลื่นของรังสี ความเข้ม และระยะเวลาในการสัมผัส ซึ่งอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อเนื้อเยื่อของร่างกาย สำหรับคนที่ทำงานในโรงงาน หลอมโลหะหรือถลุงโลหะ โรงงานแก้ว จะมีโอกาสสัมผัสรังสีอินฟราเรดมากกว่าคนอื่น และหากนัยน์ตาได้รับรังสีมากและเป็นเวลานาน จะเป็นอันตรายมากที่สุดคือ ทำให้ตาเป็นต้อ จากรังสีเลเซอร์

2. การเจ็บป่วยหรือเป็นโรคเนื่องจากสิ่งแวดล้อมทางเคมีของการทำงานอุตสาหกรรมผู้ที่ทำงานในอุตสาหกรรมที่ต้องใช้สารเคมีประกอบในกระบวนการผลิต จะมีโอกาสสัมผัสสารเคมีจากกระบวนการทำงานในรูป ของ ไอสาร แก๊ส ควัน ผุ่น โลหะละออง พุม ของสารเคมี เข้าสู่ร่างกายได้ทั้งทางการหายใจ ทางผิวหนัง และทางปาก ซึ่งจะเป็นอันตรายต่อส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย 3. การเจ็บป่วยหรือเป็นโรคเนื่องจากสิ่งแวดล้อมทางชีววิทยาของการทำงานอุตสาหกรรม ได้แก่ เชื้อ โรคต่าง ๆ เช่น เชื้อรา ผุ่น ฝ้าย เชื้อแอนแทรกซ์ เป็นต้น เมื่อคนงาน

สัมผัสและรับเข้า

สู่ร่างกายจะทำให้ป่วยเป็นโรค โดยจะแสดงอาการรุนแรงมากน้อยเพียงไรนั้นขึ้นอยู่กับชนิดของเชื้อโรค ปริมาณการสัมผัส ระยะเวลาการสัมผัสโรค และความต้านทานโรคของแต่ละบุคคล ซึ่งอาจจะทำให้เจ็บป่วยตั้งแต่เล็กน้อยจนกระทั่งเสียชีวิตได้หากไม่ได้รับการดูแลเอาใจใส่ในการรักษาและป้องกันอย่างถูกวิธี

หลักการ 4E ในการป้องกันอุบัติเหตุ

การเสริมสร้างความปลอดภัยในโรงงานอุตสาหกรรมอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ต้องยึดหลักการ 4E อัน ได้แก่

E1 คือ Engineering คือ การใช้ความรู้ทางวิชาการ ในด้านวิศวกรรมศาสตร์เพื่อการออกแบบเครื่องมือ เครื่องจักร ที่มีสภาพการใช้งานที่ปลอดภัย การติดตั้งเครื่องป้องกัน อันตรายให้แก่ส่วนที่เคลื่อนไหว หรืออันตรายของเครื่องจักร การออกแบบโรงงาน การวางผังโรงงานระบบไฟฟ้า แสงสว่าง เสียง การระบายอากาศ และการออกแบบกระบวนการผลิต เป็นต้น

E2 คือ Education คือ การให้การศึกษา หรือ การฝึกอบรม ตลอดจนการแนะนำแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการทำงาน เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันอุบัติเหตุ และการเสริมสร้างความปลอดภัยในโรงงาน ให้รู้ว่าอุบัติเหตุจะเกิดขึ้น และป้องกันได้อย่างไร และจะทำงานวิธีใดจะปลอดภัยที่สุด เป็นต้น ทั้งนี้การฝึกอบรมจะสามารถทำได้หลายช่วงเวลา เช่น อบรมก่อนเข้าทำงาน , ทบทวนสถานะ , อบรมเพื่อแก้ปัญหาเฉพาะหน้า , อบรมเพื่อพัฒนาความรู้ใหม่ ตามความเหมาะสมในการส่งเสริมสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ให้เกิดขึ้นแก่คนงานทุกระดับ

E3 คือ Enforcement คือ การกำหนดวิธีการทำงานอย่างปลอดภัย และมาตรการควบคุมบังคับให้

คนงานปฏิบัติตาม อาจออกมาให้รูปของกฎระเบียบ ข้อควรปฏิบัติ โดยต้องประกาศให้ทราบทั่วกัน และต้องมีบทลงโทษ เมื่อมีผู้ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตาม เพื่อให้คนงานเกิดจิตสำนึก และหลีกเลี่ยง การกระทำที่ไม่ถูกต้อง หรือเป็นอันตราย ตลอดจนทำให้ทุกคน เห็นว่าผู้บริหารใส่ใจต่อการทำงานที่ปลอดภัย

E4 คือ Encouragement คือ การสนับสนุน ให้ทุกคนมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความปลอดภัย เช่น การซ้อมดับเพลิง การซ้อมหนีไฟ กิจกรรมประกวดความคิดสร้างสรรค์เพื่อความปลอดภัยในการทำงาน การร่วมกันบรรลุเป้าหมายอุบัติเหตุเป็นศูนย์ การอบรมสัมมนา เป็นต้น เพื่อเป็นการกระตุ้น เตือนและสร้างจิตสำนึกด้านการทำงานที่ปลอดภัยใน เป็นนิสัย

ดังนั้นการใช้หลัก 4E จะทำให้ทุกฝ่ายใน องค์การได้รับประโยชน์ เพราะสภาพการทำงานที่ ปลอดภัย จะส่งผลดีหลายประการ เช่น ลดต้นทุนการผลิต ลดความสูญเปล่าด้านเวลาในการทำงาน มี โอ ก า ส แ ข่ ง ชั น / ไ ค้ ก า ไ ร ม า ก ชึ่ น คนงานมีขวัญกำลังใจที่ดี องค์การมีภาพลักษณ์ที่ดี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐกิตติ วัฒนพันธ์ (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษา เรื่องการรับรู้ความปลอดภัยในการทำงานและ พฤติกรรมการทำงานที่ปลอดภัยของพนักงานบริษัท ผลิภัณฑ์และวัตถุประสงค์สร้างจำกัดการวิจัยครั้งนี้มี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความปลอดภัย ในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่ปลอดภัย ของพนักงานเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ความปลอดภัย ในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่ปลอดภัย ของพนักงานจำแนกตามอายุวุฒิการศึกษาสถานภาพ การสมรสการมีบุตร-ธิดา อายุการทำงานหน้าที่ความ รับผิดชอบการได้รับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย และประสบการณ์การเกิดอุบัติเหตุในการทำงานเพื่อ

สี ก ษ า

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความปลอดภัยในการ ทำงานกับพฤติกรรมการทำงานที่ปลอดภัยกลุ่ม ตัวอย่างคือพนักงานที่เกี่ยวข้องกับงานผลิตและงาน สนับสนุนการผลิตจำนวน 253 คนผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานมีการรับรู้ความปลอดภัยในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานที่ปลอดภัยอยู่ในระดับสูง 2) พนักงานที่มีอายุวุฒิการศึกษาอายุการทำงานหน้าที่ ความรับผิดชอบและประสบการณ์การเกิดอุบัติเหตุ ในการทำงานแตกต่างกันมีการรับรู้ความปลอดภัยใน การทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสจำนวน นุตร-ธิดาและการได้รับการฝึกอบรมด้านความ ปลอดภัยแตกต่างกันมีการรับรู้ความปลอดภัยในการ ทำงานไม่แตกต่างกัน 3) พนักงานที่มีวุฒิการศึกษา สถานภาพการสมรสอายุการทำงานและ ประสบการณ์การเกิดอุบัติเหตุในการทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานที่ปลอดภัยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มี อายุจำนวนบุตร-ธิดาหน้าที่ความรับผิดชอบและการ ได้รับความฝึกอบรมด้านความปลอดภัยแตกต่างกันมี พฤติกรรมการทำงานที่ปลอดภัยไม่แตกต่างกัน 4) การรับรู้ความปลอดภัยในการทำงานมีความสัมพันธ์ เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานที่ปลอดภัย

แก้วฤทัย แก้วชัยเทียม (2549 : บทคัดย่อ)

ศึกษาเรื่องการรับรู้การจัดการความปลอดภัยและ พฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการผลการวิจัยพบว่าพนักงานระดับ ปฏิบัติการมีการรับรู้การจัดการความปลอดภัยและ พฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานอยู่ในระดับดี มากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าพนักงานที่มีอายุ สถานภาพสมรสอายุการทำงานประสบการณ์การ ฝึกอบรมเกี่ยวกับความปลอดภัยและประสบการณ์ การเกิดอุบัติเหตุในการทำงานแตกต่างกันมีความรับรู้ การจัดการความปลอดภัยแตกต่างกันมีเพียงพนักงาน

ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้การจัดการความปลอดภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าพนักงานที่มีอายุระดับการศึกษา สถานภาพสมรสอายุการทำงาน ประสบการณ์การฝึกอบรมเกี่ยวกับความปลอดภัยและประสบการณ์การเกิดอุบัติเหตุในการทำงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานไม่แตกต่างกันและการรับรู้การจัดการความปลอดภัยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์เท่ากับ 0.312

บัญชา เข็มทอง (2549 : บทคัดย่อ)ศึกษาเรื่องการรับรู้การบริหารความปลอดภัยและพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานส่วนผลิตบริษัทเฟื่องฟูอนันต์จำกัดมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้การบริหารความปลอดภัยพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงาน และเปรียบเทียบการรับรู้การบริหารความปลอดภัยและพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงาน จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานใช้การศึกษาเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานส่วนผลิตบริษัทเฟื่องฟูอนันต์จำกัดจำนวน 124 จาก การเปรียบเทียบการรับรู้การบริหารความปลอดภัย จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานพบว่าพนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษาและประสบการณ์การอบรมที่ต่างกันมีการรับรู้การบริหารความปลอดภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ปัจจัยเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน

ขอบเขตของการ

วิจัย

ขอบเขตด้านปัจจัยที่จะศึกษา ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน

ขอบเขตด้านประชากร จะทำการศึกษาพนักงานสายงานวิศวกรรมคุณภาพ กรณีศึกษาโรงงานผลิตรถจักรยานยนต์แห่งหนึ่ง จำนวน 103 คน ในเขตลาดกระบัง

ขอบเขตด้านระยะเวลา โดยจะทำการศึกษาในช่วงวันที่ 1 มิถุนายน 2557 ถึง วันที่ 1 ตุลาคม 2557 ใน การกรอกแบบสอบถามและวิเคราะห์ผล

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรคือ พนักงานสายงานวิศวกรรมคุณภาพ กรณีศึกษาโรงงานผลิตรถจักรยานยนต์แห่งหนึ่ง จำนวน 103 คน ในเขตลาดกระบัง

2. ตัวแปรที่ศึกษา

- ปัจจัยส่วนบุคคล

- ปัจจัยเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพ, ระดับการศึกษาสูงสุด, อายุการทำงาน, รายได้รวมต่อเดือน(บาท) โดยมีจำนวนคำถามทั้งหมด 6 ข้อ.

- ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามโดยทั่วไป ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) โดยแบ่งหมวดของคำถามออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับวิศวกรรมศาสตร์ เป็นจำนวน 3 ข้อ , คำถามเกี่ยวกับการศึกษา เป็นจำนวน 3 ข้อ , คำถามเกี่ยวกับการออกกฎข้อบังคับ เป็นจำนวน 3

ข้อ , และคำถามเกี่ยวกับการกระตุ้นเตือน เป็นจำนวน 3 ข้อ โดยมีคำถามทั้งหมด 12 ข้อ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา บทความและสิ่งพิมพ์ต่างๆเพื่อนำมาเป็นกรอบแนวความคิดในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมทุกตัวแปรที่จะศึกษา

2. กำหนดข้อคำถามในแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วยแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล และแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไข จนสมบูรณ์ ไปเก็บจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 30 คน และได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.88

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้เก็บมาทำการแจกแจงหาความถี่และนำมาวิเคราะห์ค่าทางสถิติ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และวิเคราะห์ตามสมมติฐานการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง การศึกษาแนวทางการเพิ่มความปลอดภัยในการทำงานด้วยหลักการ 4E ผลการวิจัยเป็นดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิจัยด้านปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 1.1 : ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ

เพศ	จำนวนคน	ร้อยละ
ชาย	86	83.50
หญิง	17	16.50
รวม	103	100

จากตารางที่ 1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 86 คนคิดเป็นร้อยละ 83.50 , รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 17คน คิดเป็นร้อยละ 16.50

ตารางที่ 1.2 : ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ

อายุ	จำนวนคน	ร้อยละ
20-24 ปี	62	60.19
25-29 ปี	25	24.27
30-34 ปี	13	12.62
35-39ปี	2	1.94
40 ปี ขึ้นไป	1	0.97
รวม	103	100

จากตารางที่ 1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 20-24 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 60.19 , รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง 25-29 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 24.27 , รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง 30-34 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 12.62 , รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง 35-39 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.94 และ มีอายุ 40 ปี ขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.97 ตามลำดับ

ตารางที่ 1.3 : ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวนคน	อัตราร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
โสด	79	76.70
สมรส	24	23.30
หม้าย/หย่า ร้าง/ แยกกันอยู่	0	0
รวม		100

จากตารางที่ 1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 76.70 , รองลงมา มีสถานภาพ สมรส 24 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 1.4 : ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการทำงาน

ระดับการศึกษา	จำนวนคน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย ม.6/ปวช.	13	12.62
ปวส./อนุปริญญา	62	60.19
ปริญญาตรี	28	27.18
ปริญญาตรีโท	0	0
รวม	103	100

จากตารางที่ 1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ส่วนใหญ่การศึกษาอยู่ในระดับ ปวส/อนุปริญญา จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 60.19 , รองลงมา ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 27.18 , และศึกษาอยู่ในระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย ม.6/ปวช จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 12.62 ตามลำดับ

ตารางที่ 1.5 : ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา

อายุงานปี	จำนวนคน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	28	27.18
1-3 ปี	52	50.49
4-6 ปี	15	14.56
7-10 ปี	3	2.91
มากกว่า 10 ปี	5	4.85
รวม	103	100

จากตารางที่ 1.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ส่วนใหญ่มีอายุงาน 1-3 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 50.49 , รองลงมา อายุงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 27.18 , รองลงมา อายุงาน 4-6 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 14.56 , รองลงมา อายุ

งานมากกว่า 10 ปี

จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.85 , และ อายุงาน 7-10 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.91 ตามลำดับ

ตารางที่ 1.6 : ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับรายได้

ระดับรายได้ (บาท)	จำนวนคน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000	26	25.24
10,001 – 20,000	60	58.25
20,001 – 30,000	14	13.59
30,001 – 40,000	3	2.91
มากกว่า 40,000	0	0
รวม	103	100

จากตารางที่ 1.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ส่วนใหญ่ระดับรายได้อยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 58.25 , รองลงมา รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 25.24 , รองลงมา รายได้อยู่ระหว่าง 20,001-30,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 13.59 , และรายได้อยู่ระหว่าง 30,001-40,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.91 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิจัยด้านการรับรู้ปัจจัยเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน

ตารางที่ 2.1 ผลการวิจัยด้านการรับรู้ปัจจัยเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน

ปัจจัยเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน	N 103		
	(μ)	(σ)	การแปลผล

วิศวกรรมศาสตร์ Engineering			
1. เครื่องจักรที่ใช้ใน การทดสอบ รถจักรยานยนต์มี เครื่องป้องกันใน ระดับใด	4.32	0.60	มากที่สุด
2. เครื่องจักรที่ใช้ใน การทดสอบ รถจักรยานยนต์มี เครื่องป้องกันอยู่ใน สภาพพร้อมใช้งาน อยู่เสมอ.	4.48	0.65	มากที่สุด
ปัจจัยเสริมสร้าง ความปลอดภัยใน การทำงาน	N 103		
	(μ)	(σ)	การแปล ผล
วิศวกรรมศาสตร์ Engineering			
3. เครื่องจักรที่ใช้ใน การผลิตมีเครื่อง ป้องกันอันตรายที่ สอดคล้องกับความ ปลอดภัยในการ ทำงาน	4.35	0.67	มากที่สุด
การศึกษา Education			
4. บริษัทมีการอบรม ให้ ความ รู้ แก่ พนักงานเรื่องความ ปลอดภัยก่อนที่จะ ให้พนักงานลงมือ ปฏิบัติงาน.	4.41	0.73	มากที่สุด
5. การเข้าอบรม ความปลอดภัยที่ทาง บริษัทจัดขึ้นทำให้	4.30	0.67	มากที่สุด

ที่ น พ ฒ น า ความสามารถและ ความชำนาญในงาน			
6. ข้อมูลที่บริษัท นำมาใช้ในการ อบรมเรื่องความ ปลอดภัย แก่ พนักงานมีความ เหมาะสมกับ ลักษณะงานที่ทำ	4.35	0.64	มากที่สุด
ปัจจัยเสริมสร้าง ความปลอดภัยใน การทำงาน	N 103		
	(μ)	(σ)	การแปล ผล
การออกกฎข้อบังคับ Enforcement			
7. นโยบายความ ปลอดภัย และ สภาพแวดล้อมใน การทำงานที่บริษัท ใช้อยู่ในปัจจุบันมี เป้าหมายชัดเจนใน การป้องกันและลด การเกิดอันตรายใน การปฏิบัติงาน.	4.51	0.64	มากที่สุด
8. นโยบายความ ปลอดภัยที่ทาง บริษัทกำหนดให้มี ความสอดคล้องกับ ขั้นตอนและวิธีการ ปฏิบัติงาน.	4.41	0.72	มากที่สุด
9. บทลงโทษที่ทาง บริษัทกำหนดขึ้น เพื่อลงโทษผู้ที่ไม่	4.50	0.61	มากที่สุด

ปฏิบัติตาม กฎระเบียบหรือ นโยบายของบริษัทมี ความเหมาะสมใน การนำมาใช้งาน.			
การกระตุ้นเตือน Encouragement			
10.บริษัทสนับสนุน ให้พนักงานทุกคนมี ส่วนร่วมในการจัด กิจกรรมเกี่ยวกับ ความปลอดภัย.	4.30	0.68	มากที่สุด
ปัจจัยเสริมสร้าง ความปลอดภัยใน การทำงาน	N 103		
	(μ)	(σ)	การแปล ผล
11. ท่านคิดว่า กิจกรรมประกวด ความคิดสร้างสรรค์ เพื่อความปลอดภัย ในการทำงานที่ บริษัทได้จัดขึ้นให้ พนักงานทุกคนมี ส่วนร่วม.	4.38	0.61	มากที่สุด
12. ท่านคิดว่าทาง บริษัทมีกิจกรรมใน การซ้อมดับเพลิง ซ้อมหนีไฟ เพื่อ ความปลอดภัยของ พนักงานทุกคน.	4.50	0.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความคิดเกี่ยวกับปัจจัยเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย μ 4.40

และค่า σ อยู่ที่ระดับ 0.66 ซึ่งอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า

ด้านวิศวกรรมศาสตร์ พบว่า ส่วนใหญ่เครื่องจักรที่ใช้ในการทดสอบรถจักรยานยนต์มีเครื่องป้องกันอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย μ 4.48 และค่า σ อยู่ที่ระดับ 0.65 ซึ่งอยู่ในระดับ “มากที่สุด”, รองลงมาเครื่องจักรที่ใช้ในการผลิตมีเครื่องป้องกันอันตรายที่สอดคล้องกับความปลอดภัยในการทำงานมีค่าเฉลี่ย μ 4.35 และค่า σ อยู่ที่ระดับ 0.67 ซึ่งอยู่ในระดับ “มากที่สุด”, และเครื่องจักรที่ใช้ในการผลิตมีเครื่องป้องกันอันตรายที่สอดคล้องกับความปลอดภัยในการทำงานมีค่าเฉลี่ย μ 4.32 และค่า σ อยู่ที่ระดับ 0.60 ซึ่งอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ตามลำดับ.

ด้านการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ทางบริษัทมีการอบรมให้ความรู้แก่พนักงานในเรื่องความปลอดภัยก่อนที่จะให้พนักงานลงมือปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย μ 4.41 และค่า σ อยู่ที่ระดับ 0.73 ซึ่งอยู่ในระดับ “มากที่สุด”, รองลงมาท่านคิดว่าข้อมูลที่ทางบริษัทนำมาใช้ในการอบรมเรื่องความปลอดภัยแก่พนักงานมีความเหมาะสมกับลักษณะงานที่ทำอยู่ มีค่าเฉลี่ย μ 4.35 และค่า σ อยู่ที่ระดับ 0.64 ซึ่งอยู่ในระดับ “มากที่สุด”, และท่านคิดว่า การรับเข้าอบรมเรื่องความปลอดภัยในด้านต่างๆที่ทางบริษัทจัดขึ้นทำให้ท่านพัฒนาความสามารถและความชำนาญในการปฏิบัติของท่านมีค่าเฉลี่ย μ 4.30 และค่า σ อยู่ที่ระดับ 0.67 ซึ่งอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ตามลำดับ.

ด้านการออกกฎข้อบังคับ พบว่า ส่วนใหญ่ท่านคิดว่านโยบายความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ทางบริษัทใช้อยู่ในปัจจุบันมีเป้าหมายชัดเจนในการป้องกันและลดการเกิดอันตรายในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ย μ 4.51 และค่า σ อยู่ที่ระดับ 0.64 ซึ่งอยู่ในระดับ “มากที่สุด”, รองลงมาท่านคิดว่า

บทลงโทษที่ทางบริษัทกำหนดขึ้นเพื่อลงโทษผู้ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือนโยบายของบริษัทมีความเหมาะสมในการนำมาใช้งานมีค่าเฉลี่ย μ 4.50 และค่า σ อยู่ที่ระดับ 0.61 ซึ่งอยู่ในระดับ “มากที่สุด”, และท่านคิดว่านโยบายความปลอดภัยที่ทางบริษัทกำหนดใช้มีความสอดคล้องกับขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ย μ 4.41 และค่า σ อยู่ที่ระดับ 0.72 ซึ่งอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ตามลำดับ.

ด้านการกระตุ้นเตือน พบว่าส่วนใหญ่ท่านคิดว่าทางบริษัทมีกิจกรรมในการซ้อมดับเพลิง ซ้อมหนีไฟ เพื่อความปลอดภัยของพนักงานทุกคน มีค่าเฉลี่ย μ 4.50 และค่า σ อยู่ที่ระดับ 0.65 ซึ่งอยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมาท่านคิดว่ากิจกรรมประกวดความคิดสร้างสรรค์เพื่อความปลอดภัยในการทำงานที่ทางบริษัทได้จัดขึ้นให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ย μ 4.38 และค่า σ อยู่ที่ระดับ 0.61 ซึ่งอยู่ในระดับ “มากที่สุด”, และท่านคิดว่าทางบริษัทสนับสนุนให้พนักงานทุกคนได้มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย μ 4.30 และค่า σ อยู่ที่ระดับ 0.68 ซึ่งอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการศึกษานี้สามารถจำแนกออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 83.50 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 20-24 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 60.19 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 76.70 ส่วนใหญ่การศึกษาอยู่ในระดับปวส/อนุปริญญา จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 60.19 ส่วนใหญ่มีอายุงาน 1-3 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 50.49 ส่วนใหญ่ระดับรายได้อยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 58.25 ,

รองลงมา รายได้

น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 25.24 รองลงมา รายได้อยู่ระหว่าง 20,001-30,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 13.59 , และรายได้อยู่ระหว่าง 30,001-40,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.91

ส่วนที่ 2 ปัจจัยเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงานพบว่า

ด้านวิศวกรรมศาสตร์ พบว่าส่วนใหญ่เครื่องจักรที่ใช้ในการทดสอบรถจักรยานยนต์มีเครื่องป้องกันอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย μ 4.48 และค่า σ อยู่ที่ระดับ 0.65 ซึ่งอยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมาเครื่องจักรที่ใช้ในการผลิตมีเครื่องป้องกันอันตรายที่สอดคล้องกับความปลอดภัยในการทำงานมีค่าเฉลี่ย μ 4.35 และค่า σ อยู่ที่ระดับ 0.67 ซึ่งอยู่ในระดับ “มากที่สุด” และเครื่องจักรที่ใช้ในการผลิตมีเครื่องป้องกันอันตรายที่สอดคล้องกับความปลอดภัยในการทำงานมีค่าเฉลี่ย μ 4.32 และค่า σ อยู่ที่ระดับ 0.60 ซึ่งอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ด้านการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่ทางบริษัทมีการอบรมให้ความรู้แก่พนักงานในเรื่องความปลอดภัยก่อนที่จะให้พนักงานลงมือปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย μ 4.41 และค่า σ อยู่ที่ระดับ 0.73 ซึ่งอยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมาท่านคิดว่าข้อมูลที่ทางบริษัทนำมาใช้ในการอบรมเรื่องความปลอดภัยแก่พนักงานมีความเหมาะสมกับลักษณะงานที่ทำอยู่ มีค่าเฉลี่ย μ 4.35 และค่า σ อยู่ที่ระดับ 0.64 ซึ่งอยู่ในระดับ “มากที่สุด” และท่านคิดว่าการรับเข้าอบรมเรื่องความปลอดภัยในด้านต่างๆที่ทางบริษัทจัดขึ้นทำให้ท่านพัฒนาความสามารถและความชำนาญในการปฏิบัติของท่านมีค่าเฉลี่ย μ 4.30 และค่า σ อยู่ที่ระดับ 0.67 ซึ่งอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ด้านการออกกฎข้อบังคับ พบว่าส่วนใหญ่ท่านคิดว่านโยบายความปลอดภัยและสภาพแวดล้อม

ในการทำงานที่ทางบริษัทใช้อยู่ในปัจจุบันมีเป้าหมายชัดเจนในการป้องกันและลดการเกิดอันตรายในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ย μ 4.51 และค่า σ อยู่ที่ระดับ 0.64 ซึ่งอยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมาท่านคิดว่าบทลงโทษที่ทางบริษัทกำหนดขึ้นเพื่อลงโทษผู้ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือนโยบายของบริษัทมีความเหมาะสมในการนำมาใช้งานมีค่าเฉลี่ย μ 4.50 และค่า σ อยู่ที่ระดับ 0.61 ซึ่งอยู่ในระดับ “มากที่สุด” และท่านคิดว่านโยบายความปลอดภัยที่ทางบริษัทกำหนดใช้มีความสอดคล้องกับขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ย μ 4.41 และค่า σ อยู่ที่ระดับ 0.72 ซึ่งอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ด้านการกระตุ้นเตือน พบว่าส่วนใหญ่ท่านคิดว่าทางบริษัทมีกิจกรรมในการซ้อมดับเพลิง ซ้อมหนีไฟ เพื่อความปลอดภัยของพนักงานทุกคน มีค่าเฉลี่ย μ 4.50 และค่า σ อยู่ที่ระดับ 0.65 ซึ่งอยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมาท่านคิดว่ากิจกรรมประกวดความคิดสร้างสรรค์เพื่อความปลอดภัยในการทำงานที่ทางบริษัทได้จัดขึ้นให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วม ค่าเฉลี่ย μ 4.38 และค่า σ อยู่ที่ระดับ 0.61 ซึ่งอยู่ในระดับ “มากที่สุด” และท่านคิดว่าทางบริษัทสนับสนุนให้พนักงานทุกคนได้มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย μ 4.30 และค่า σ อยู่ที่ระดับ 0.68 ซึ่งอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

อภิปรายผล

การศึกษาแนวทางการเพิ่มความปลอดภัยในการทำงานของฝ่ายวิศวกรรมคุณภาพ สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 83.50 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 20-24 ปี คิดเป็นร้อยละ 60.19 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 76.70 ส่วนใหญ่

การศึกษาอยู่ใน

ระดับ ปวส/อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 60.19 ส่วนใหญ่มีอายุงาน 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.49 ส่วนใหญ่ระดับรายได้อยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 58.25 จากผลการวิจัยที่ว่า พนักงานส่วนใหญ่เพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 20-24 ปี, มีสถานภาพโสด, การศึกษาอยู่ในระดับ ปวส/อนุปริญญา ส่วนใหญ่มีอายุงาน 1-3 ปี, ระดับรายได้อยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท ซึ่งจากข้อมูลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ สมถวิล เมืองพระ (2537: 54) ที่กล่าวว่าตามหลักพฤติกรรมศาสตร์แล้ว พฤติกรรมความปลอดภัยจะเกิดขึ้นได้ต้องมีปัจจัย 3 ลักษณะ คือ ปัจจัยที่ช่วยโน้มน้าวบุคคลให้เกิดพฤติกรรมความปลอดภัย ปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมความปลอดภัย และปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมความปลอดภัย ซึ่งแต่ละปัจจัยนั้นจะ เกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อทัศนคติและค่านิยมของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง พฤติกรรมนี้เกิดขึ้นจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ที่ได้รับจากการเรียนรู้ของแต่ละบุคคลซึ่งส่วนใหญ่มักจะได้รับทั้งในทางตรงและทางอ้อมหรือจากการเรียนรู้ด้วยตนเอง และเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในสังคมภายนอกบ้านหรือที่ทำงานด้วย ซึ่งบุคคลจะได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมต่างๆ ซึ่งมีความสอดคล้องกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ในช่วงวัยรุ่น มักจะมีลักษณะนิสัยหรือบุคลิกภาพที่ขาดความระมัดระวัง รอบคอบ ชอบเสี่ยงตามวัย และอายุการทำงานที่ยังน้อย จึงทำให้มีการเรียนรู้วิธีการทำงานที่ปลอดภัยน้อยกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์มาก รวมถึงส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ซึ่งอาจส่งผลให้มีพฤติกรรมการใช้ชีวิตที่ไม่มีการวางแผนมากนัก ซึ่งลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลดังกล่าวนี้มีส่วนสำคัญที่จะเป็นสาเหตุของการเกิดพฤติกรรมการทำงานที่ไม่

ปลอดภัยได้ หากไม่ได้รับการแนะนำหรือการควบคุมที่เหมาะสมจากหน่วยงาน

ส่วนที่ 2 บัณฑิตเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน พบว่า

ด้านวิศวกรรมศาสตร์ พบว่าส่วนใหญ่เครื่องจักรที่ใช้ในการทดสอบรถจักรยานยนต์มีเครื่องป้องกันอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย μ 4.48 และค่า σ อยู่ที่ระดับ 0.65 ซึ่งอยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมาเครื่องจักรที่ใช้ในการผลิตมีเครื่องป้องกันอันตรายที่สอดคล้องกับความปลอดภัยในการทำงานมีค่าเฉลี่ย μ 4.35 และค่า σ อยู่ที่ระดับ 0.67 ซึ่งอยู่ในระดับ “มากที่สุด” และเครื่องจักรที่ใช้ในการผลิตมีเครื่องป้องกันอันตรายที่สอดคล้องกับความปลอดภัยในการทำงานมีค่าเฉลี่ย μ 4.32 และค่า σ อยู่ที่ระดับ 0.60 ซึ่งอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ด้านการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่ทางบริษัทมีการอบรมให้ความรู้แก่พนักงานในเรื่องความปลอดภัยก่อนที่จะให้พนักงานลงมือปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย μ 4.41 และค่า σ อยู่ที่ระดับ 0.73 ซึ่งอยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมาท่านคิดว่าข้อมูลที่ทางบริษัทนำมาใช้ในการอบรมเรื่องความปลอดภัยแก่พนักงานมีความเหมาะสมกับลักษณะงานที่ทำอยู่ มีค่าเฉลี่ย μ 4.35 และค่า σ อยู่ที่ระดับ 0.64 ซึ่งอยู่ในระดับ “มากที่สุด” และท่านคิดว่าการรับเข้าอบรมเรื่องความปลอดภัยในด้านต่างๆที่ทางบริษัทจัดขึ้นทำให้ท่านพัฒนาความสามารถและความชำนาญในการปฏิบัติของท่านมีค่าเฉลี่ย μ 4.30 และค่า σ อยู่ที่ระดับ 0.67 ซึ่งอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ด้านการออกกฎข้อบังคับ พบว่าส่วนใหญ่ท่านคิดว่านโยบายความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ทางบริษัทใช้อยู่ในปัจจุบันมีเป้าหมายชัดเจนในการป้องกันและลดการเกิดอันตรายในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ย μ 4.51 และค่า σ อยู่ที่ระดับ 0.64 ซึ่งอยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมาท่านคิดว่า

บทลงโทษที่ทาง

บริษัทกำหนดขึ้นเพื่อลงโทษผู้ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือนโยบายของบริษัทมีความเหมาะสมในการนำมาใช้งานมีค่าเฉลี่ย μ 4.50 และค่า σ อยู่ที่ระดับ 0.61 ซึ่งอยู่ในระดับ “มากที่สุด” และท่านคิดว่านโยบายความปลอดภัยที่ทางบริษัทกำหนดใช้มีความสอดคล้องกับขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ย μ 4.41 และค่า σ อยู่ที่ระดับ 0.72 ซึ่งอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ด้านการกระตุ้นเตือน พบว่าส่วนใหญ่ท่านคิดว่าทางบริษัทมีกิจกรรมในการซ้อมดับเพลิง ซ้อมหนีไฟ เพื่อความปลอดภัยของพนักงานทุกคน มีค่าเฉลี่ย μ 4.50 และค่า σ อยู่ที่ระดับ 0.65 ซึ่งอยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมาท่านคิดว่ากิจกรรมประกวดความคิดสร้างสรรค์เพื่อความปลอดภัยในการทำงานที่ทางบริษัทได้จัดขึ้นให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วม ค่าเฉลี่ย μ 4.38 และค่า σ อยู่ที่ระดับ 0.61 ซึ่งอยู่ในระดับ “มากที่สุด” และท่านคิดว่าทางบริษัทสนับสนุนให้พนักงานทุกคนได้มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย μ 4.30 และค่า σ อยู่ที่ระดับ 0.68 ซึ่งอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ผลจากการศึกษาอาจกล่าวได้ว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน หรือ หลักการ 4E อยู่ในระดับดี และพนักงานรับรู้ว่าการจัดการดังกล่าวจะสามารถช่วยให้เกิดการดำเนินงานที่ปลอดภัยได้ ทั้งนี้ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องต่างๆ จะต้องมีการวางแผนจะนำหลักการ 4E คือ ด้านวิศวกรรมศาสตร์ ด้านการศึกษา ด้านการออกกฎข้อบังคับ และด้านการกระตุ้นเตือน ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับช่วงเวลาหรือสถานการณ์ต่างๆ เพื่อให้งานด้านความปลอดภัยประสบความสำเร็จร่วมกันทุกฝ่าย

ข้อเสนอแนะ

1. ผลการวิจัยที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติตามกฎความปลอดภัยของบริษัททุกครั้ง มีความชำนาญการใช้เครื่องมือในการปฏิบัติงานมาก มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานเครื่องมือป้องกันความปลอดภัยในระดับมาก ไม่เคยได้รับอุบัติเหตุจากการทำงานและหากทางบริษัทมีแนวทางในการป้องกันอันตรายจากอุบัติเหตุและการเจ็บป่วยอันเนื่องมาจากการทำงานยินดีจะปฏิบัติตาม แสดงให้เห็นว่าพนักงานให้ความใส่ใจกับความปลอดภัยในการทำงาน ดังนั้นองค์กรจึงควรสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมที่เกี่ยวกับความปลอดภัยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

2. ควรส่งเสริมงานด้านความปลอดภัย โดยคำนึงถึงหลักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ เพื่อมุ่งหาความผิดปกติหรือความเสี่ยงก่อนที่จะเกิดอุบัติเหตุ และวางแผนแก้ไขปัญหาดังกล่าวต่อไป

3. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน หรือศึกษาตัวแปรอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในการทำงาน

4. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการทดสอบสมมติฐาน เพื่อหาความสัมพันธ์ หรือเปรียบเทียบข้อมูล เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานที่ปลอดภัย ตลอดจนให้ได้ข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการความปลอดภัยในการทำงานอย่างเหมาะสม

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานครธรรมภูมิ ที่ได้สนับสนุนการวิจัยครั้งนี้ และขอขอบคุณนายพงศ์วิธ อานอาษาและคณะสำหรับความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เอกสารอ้างอิง

(1) สมถวิล เมืองพระ. การศึกษาพฤติกรรมอนามัยของคณงานในระดับปฏิบัติการ เรื่อง การป้องกัน

อุบัติเหตุเนื่องจาก

ก า ร ท ำ ง า น : ศึกษาเฉพาะกรณีอุตสาหกรรมการผลิตผลิตภัณฑ์จากโลหะ เครื่องจักรและอุปกรณ์ เขตอำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา (2537 : 54)

(2) ณัฐกิตติ์ วัฒนพันธ์. การรับรู้ความปลอดภัยในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่ปลอดภัยของพนักงาน บริษัท ผลิตภัณฑ์และวัสดุก่อสร้าง จำกัด, วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ กรุงเทพฯ. 2549

(2) แก้วฤทัย แก้วชัยเทียม. การรับรู้การจัดการความปลอดภัยและพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ กรุงเทพฯ. 2548

(3) บัญชา เข้มทอง. การรับรู้การบริหารความปลอดภัยและพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานส่วนผลิต บริษัท เพ็ญพูนันต์ จำกัด วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏสวนดุสิต กรุงเทพฯ. 2549

(4) ไพจิตร บุญญภัทรพงษ์. (2542). **นิยามและบทบาทของวิศวกรรมความปลอดภัย**. วารสาร โรงงาน 10.

(5) วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2548). **วิศวกรรมและการบริหารความปลอดภัยในโรงงาน**. พิมพ์ครั้งที่ 14.

กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

(6) วิทยา อยู่สุข. (2544). **อาชีพอนามัย ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม**. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ ภาควิชาอาชีพอนามัยและความปลอดภัย คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

(7) สุรพล พยอมแย้ม. (2541). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. กรุงเทพฯ : โครงการการส่งเสริมผลิตตำราและเอกสารการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการจัดการอุตสาหกรรมที่เข้าทำงานในสถานประกอบการ ตามความคาดหวังของผู้ประกอบการ ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง

**Attribute of graduate of industry management to work in the establishments as expectations of
entrepreneur at ladkrabang Industry.**

วันทนา สุขอนุเคราะห์ Wantana Sukanukroh

มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ สาขาการจัดการอุตสาหกรรม

E-mail : c_heart453@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการจัดการอุตสาหกรรมตามความคาดหวังของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม โดยจำแนกตามสถานภาพต่างๆ ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน ระดับการศึกษา โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง 144 คน ซึ่งเป็นผู้บริหาร/ผู้จัดการ/หัวหน้างาน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน สถิติที่ใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน One-way ANOVA วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

ผลการวิจัยพบว่า ด้านคุณธรรมจริยธรรมและด้านความรู้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ด้านชาวปัญหาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ด้านการวิเคราะห์สื่อสารโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการจัดการอุตสาหกรรมที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามความคาดหวังของผู้ประกอบการไม่แตกต่างกัน ได้แก่ มีความซื่อสัตย์สุจริต รับผิดชอบต่อตนเองและผู้อื่น, สร้างงานใหม่ให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้นกับหน่วยงาน, สามารถประยุกต์ความรู้ แนวคิด หลักการ ทฤษฎี เพื่อใช้คิดเพื่อแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ และใฝ่รู้และรู้จักแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเอง

คำสำคัญ : คุณลักษณะ, ผู้ประกอบการ, ความคาดหวัง

Abstract

This research was purpose, Attribute of graduate Industrial management as expectation of entrepreneur at ladkrabang industry sample out status; gender, age, experience, education. Using 144 of sample; administrator, manager, foreman. Using questionnaire. Using percentage, average, standard deviation, F-test One-Way Anova for statistics analysis by computer program.

The finding was; average 4.37 with very high of ethical and with high of education, average 4.30 with high of interpersonal relationships and responsibility, average 4.22 with high of intelligence, average 4.16 with high of communication analysis, hypothesis-different of gender to affect is not different attribute was honest to yourself and others, create a powerful new to the organization. Able apply knowledge, concept principle, theory -all that for solve with inventiveness and learning for development to yourself.

Keyword : Attribute , entrepreneur , Expecting

บทนำ

ปัจจุบันอุตสาหกรรมในไทยบางประเภทถูกย้ายฐานการผลิตไปยังประเทศเพื่อนบ้านที่มีค่าจ้างแรงงานที่ต่ำกว่า เช่น พลาสติก ทอ รองเท้า เสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม เป็นต้น เนื่องจากเจ้าของแบรนด์ไม่ได้ลงทุนสร้างโรงงานในประเทศที่ผลิต ซึ่งเจ้าของโรงงานเหล่านี้กลับเป็นนายทุนได้หัววันและเกาหลีได้ไปร่วมทุนกับคนที่ท้องถิ่น และสะดวกต่อการโยกย้ายไปที่อื่นได้ค่อนข้างง่ายดาย โดยเสียหาน้อยที่สุดหรือได้คุ้มกับการลงทุนในประเทศนั้นๆแล้ว ในวันข้างหน้าอันใกล้นี้ แรงงานต่างชาติจากเพื่อนบ้านที่มาของงานทำในบ้านเราจะค่อย ๆ ลดลงเป็นลำดับเมื่อบ้านเมืองของเขากลายเป็นจุดสนใจที่น่าจะลงทุนในอุตสาหกรรมประเภทใช้แรงงาน จนกระทั่งขยายไปยังอุตสาหกรรมประเภทที่ใช้เทคนิคและทุนสูงขึ้นไปอนาคต แรงงานหรือพนักงานในสายวิชาชีพที่แข็งแกร่งกว่าหรือมีความสามารถความชำนาญมากกว่าก็จะเริ่มเข้าไปแย่งงานคนท้องถิ่น จนกว่าคนท้องถิ่นจะสามารถพัฒนาเรียนรู้ตามได้เป็นวัฏจักรต่อไป

ดังนั้นประเทศไทยจึงจำเป็นต้องมีการปรับตัว จากการแข่งขันที่ใช้แรงงาน ในขณะที่เดียวกัน บุคคลากรที่มีความรู้ความสามารถจากเพื่อนบ้านเรา เช่น สิงคโปร์ มาเลเซีย จะมีโอกาสเข้ามาแย่งงานคนไทยในหลาย ๆ อุตสาหกรรมได้ เช่น การท่องเที่ยว ด้านพลังงาน ด้าน Logistics รวมถึงด้าน IT ด้วย

ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญว่าคนนับเป็นทรัพยากรทางการบริหารที่มีความสำคัญต่อการพัฒนา

องค์กรต่างๆ ภายในประเทศ จึงทำให้การประเมินคุณลักษณะของบัณฑิตนับเป็นสิ่งที่สำคัญทั้งนี้เพื่อให้สถาบันการศึกษาต่าง ๆ ทราบข้อมูลคุณลักษณะที่ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการและตลาดแรงงานมากขึ้น และทำให้บัณฑิตสามารถทำงานได้อย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การประเมินคุณลักษณะของบัณฑิตยังเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพของบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิการศึกษา (สมศ.2) อีกด้วย ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการศึกษาคุณลักษณะบัณฑิตสาขาการจัดการอุตสาหกรรมที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามความคาดหวังของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สำคัญในการพัฒนาให้ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการ และผู้วิจัยได้ค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตสาขาการจัดการอุตสาหกรรม

พรนพ พุกกะพันธุ์ (2544 : 6 – 15) ได้กล่าวว่า “ ความพึงพอใจนายจ้าง เป็นคุณลักษณะของคนไทยที่ประเทศชาติต้องการ มีความจำเป็นต้องปลูกฝังให้ถึงพร้อมในสถานการณปัจจุบัน 10 ประการ มีดังนี้ มีระเบียบวินัย มีความซื่อสัตย์สุจริต และยุติธรรม ขยัน ประหยัด และยึดมั่นในสัมมาชีพ สำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศชาติ รู้จักคิดริเริ่ม วิจารณ์ และตัดสินใจอย่างมีเหตุผล กระตือรือร้นในการปกครอง

ระบอบประชาธิปไตย รักและเทิดทูน ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ มีพละนาถัยสมบูรณั ทังกายและ จิตใจ ฐูจักฟุงตนเองและมีอดมคติ มีความภาคภูมิ และ ฐูจักทำ นู บำ รุง สิล ป วัฒน ธรรม ทาง ทรพยากรธรรมชาติ มีความเสี่ยสละ เมตตาอารี กตัญญูกตเวทึ กล้าหาญ และสามัคคีกัน ”

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของนายจ้าง (ความรู้สึทึที่ดี ความประทับใจ) ก็เปรียบเสมือน คุณลักษณะพื้นฐานของคนไทยที่จำเป็นต้องพึงปฏิบัติ ให้ได้ เช่น มีความซื่อสัตย์ เสี่ยสละ ขยัน ประหยัด กล้าหาญและสามัคคี เป็นต้น เพราะประเทศชาติจะ มั่นคงเพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กั คุณภาพและ คุณลักษณะของคนในชาติควบคู่กันไป

ความต้องการบุคลากรของผู้ประกอบการ

ศรัณพร โปธิลินสมวงศั (2542 : 25-27) ได้ กล่าวถึง “ ความต้องการของผู้ประกอบการที่มีต่อ บัณฑิตว่า คุณลักษณะของบัณฑิตตามความต้องการ ของผู้จ้างงาน ควรแบ่งเป็นคุณลักษณะต่างๆ ดังนี้ ด้านความรู้ความสามารถ ความรู้ความสามารถเฉพาะ สาขา ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและ พัฒนาวิชาชีพ การวิเคราะห์และการแก้ปัญหา การ ประยุกต์ความรู้ให้เกิดประโยชน์ การถ่ายทอดความรู้ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สามารถปฏิบัติงานภาคสนาม สามารถเรียนรู้งานใหม่ได้ไว ใฝ่หาความรู้และทักษะ เพิ่มเติม ความสามารถในการประสานงาน พัฒนา ศักยภาพในการปฏิบัติงาน การตัดสินใจอย่างมีเหตุผล มี ประส บการ ณั ในการ ปฏิบัติงาน ความรู้ ความสามารถพิเศษ กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง การวิจัย การบริหาร การวางแผน งานธุรการพิมพ์ติด บุคลิกภาพในการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบ ขยัน อดทน มีความคล่องตัว เสี่ยสละ มีคุณธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต ใฝ่รู้ ละเอี่ยครอบคอบ เอาใจใส่ตั้งใจทำงาน มี ระเบียบวินัย มีความกระตือรือร้น ตรงต่อเวลา มี ทักษณคทึที่ดีต้องงานและนายจ้าง บุคลิกภาพทางสังกม

มนุษย์สัมพันธ์ เป็นผู้นำ สุภาพเรียบร้อย มีความ เชื่อมั่นในตนเอง ”

สรุปได้ว่า ผู้ประกอบการต้องการบุคลากรที่มี ความกระตือรือร้นในการหาความรู้ใหม่มาใช้ในการ ทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ทักษะและ ความสามารถที่ใช้งานได้ มีทัศนคทึที่ดี ทำงานมี ระเบียบคืดอย่างเป็นระบบ สามารถปรับตัวเข้ากับ วัฒนธรรมอื่นๆได้ มีการฝึกฝนตนเองตลอดเวลา และ นำพองค์กรให้เจริญเติบโตได้

คุณลักษณะของบัณฑิตตามความต้องการของ

ผู้ประกอบการ

จากแนวคิดของศาสตราจารย์ลุม (อ้างถึง ใน สุรางศั โคว์ตระกูล, 2545 : 272-278) แห่ง มหาวิทยาลัยชิคาโก และผู้ร่วมงาน “ ได้จัดกลุ่มของ วัตถุประสงค์ของการศึกษาออกเป็น 3 พิสัย (Domain)

พุทธิพิสัย (Cognitive Domain) เป็น วัตถุประสงค์ที่เกี่ยวกับความรู้ ความคิด และการนำ ความรู้ไปประยุกต์

จิตพิสัย หมายถึง วัตถุประสงค์ที่เกี่ยวกับ ความรู้สึทึ อารมณั และทัศนคทึ ซึ่งมีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมของผู้เรียน ฉะนั้นวัตถุประสงค์จิตพิสัยจึงมี ความสำคัญมาก ได้กล่าวว่า โรงเรียนควรจะเน้น วัตถุประสงค์ด้านจิตพิสัยตั้งแต่เด็กเข้าโรงเรียน และ พยายามที่จะพัฒนาให้อยู่ในทางบวกเสมอ จากการ วิจัยเกี่ยวกับนักเรียนที่มีความสัมฤทธิผลในการเรียน สูง พบว่านักเรียนเหล่านี้มักจะเป็นผู้ที่มีทัศนคทึที่ดีต่อ ครูและวิชาที่เรียน รวมทั้งมีทัศนคทึที่ดีต่อตนเองด้วย การเขียน

ทักษะพิสัย เป็นเรื่องทักษะร่างกาย เช่น ทักษะทางการเคลื่อนไหวกล้ามเนื้อ รวมทั้งการ ประสานงานของสมองและกล้ามเนื้อ หรือด้าน ประส า ท และ ก ล้า ม เนื่อ (Neuromuscular Coordination) วัตถุประสงค์ด้านทักษะ มักจะเน้น ความรวดเร็ว เทียงตรง ถูกต้องซ้ำของ คล่องแคล่ว

ของการทำงาน คนส่วนมากมักจะเข้าใจคิดว่า วัตถุประสงค์ด้านทักษะพิสัยเป็นวัตถุประสงค์ของ วิชาพลศึกษาเท่านั้น ความจริงวัตถุประสงค์ทักษะ พิสัยรวมอยู่ในการเรียนรู้ทุกอย่าง ตั้งแต่การเขียนซึ่ง เกี่ยวกับการใช้ดินสอ ปากกา การวาดรูป การพูด ตลอดจนการใช้เครื่องมือต่างๆ เช่น การใช้กล้อง จุลทรรศน์ในห้องทดลองวิทยาศาสตร์ การพิมพ์ การใช้เครื่องคิดเลข ไม่ว่าจะเป็นเครื่องคิดเลขไฟฟ้าหรือ การใช้ลูกคิด ”

สรุปได้ว่า พุทธิพิสัย เป็นการกระทำ ที่เกี่ยวกับกระบวนการทางสมอง จิตพิสัย เป็น พฤติกรรมทางด้านจิตใจ และทักษะพิสัย เป็น พฤติกรรมทางการดำเนินการเคลื่อนไหว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณลักษณะบัณฑิตสาขาการ จัดการ อุตสาหกรรมที่เข้าทำงาน ในสถาน ประกอบการตามความคาดหวังของผู้ประกอบการใน นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง

สมมติฐาน

เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณลักษณะของ บัณฑิตสาขาการจัดการอุตสาหกรรมที่เข้าทำงานใน สถานประกอบการตามความคาดหวังของ ผู้ประกอบการแตกต่างกัน

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรตัวอย่าง คือผู้บริหาร/ผู้จัดการ/ หัวหน้างาน ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ทั้งสิ้น จำนวน 144 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ทำการสร้างขึ้นมาจาก การศึกษาค้นคว้าข้อมูล เพื่อสร้างเป็นข้อคำถาม

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วน บุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุ งาน ตำแหน่งงาน และสาขาที่จบตรง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความ คิดเห็นคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการจัดการ อุตสาหกรรม เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ทำขึ้น โดย ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า มีให้เลือก 5 ระดับ ดังนี้ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบ ปลายปิด โดยวัดระดับพฤติกรรมการแสดงออกของ บัณฑิตออกเป็น 5 ด้าน แบ่งออกเป็น ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านเชาว์ปัญญา ด้าน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้าน การวิเคราะห์สื่อสารจำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพ การผลิตบัณฑิต

3. วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการจัดการ อุตสาหกรรมที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตาม ความคาดหวังของผู้ประกอบการ ในนิคม อุตสาหกรรมลาดกระบัง มีการรวบรวมข้อมูลเพื่อ การศึกษาดังนี้

3.1 เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ การศึกษา ครั้งนี้เพื่อทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง โดยได้ทำการ แจกแบบสอบถาม เพื่อให้ผู้บริหาร/ผู้จัดการ/หัวหน้า งาน จำนวนทั้งสิ้น 144 คน หลังจากที่ได้รับ แบบสอบถามที่กรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว นำ แบบสอบถามมาตรวจความสมบูรณ์ของ แบบสอบถามและนำไปทำการวิเคราะห์ทางสถิติ ระยะเวลาการเก็บแบบสอบถาม 2 สัปดาห์

3.2 การเก็บข้อมูลทฤษฎีภูมิ ได้จากศึกษา และค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ตำรา บทความ วารสาร วิทยานิพนธ์และรายวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

4.1 ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อพิจารณาตัวแปรที่ต้องศึกษา

4.2 ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร บทความ และผลงานที่วิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการนำมาสร้างข้อคำถาม (Item) ของแบบสอบถาม

4.3 กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และประโยชน์ของการวิจัย

4.4 ดำเนินการหาข้อมูลเพื่อนำไปใช้สร้างแบบสอบถาม

4.5 ดำเนินการสร้างแบบสอบถามฉบับร่าง

4.6 นำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบรายละเอียดความถูกต้อง และครอบคลุมของเนื้อหาข้อคำถามทุกข้อ หลังจากที่ได้พิจารณาและตรวจสอบพร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะมาด้วย ผู้วิจัยมาปรับปรุงแก้ไข

4.7 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่างไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรกรเป้าหมาย ซึ่งผู้วิจัย ได้สุ่มมาเป็นตัวอย่างจำนวน 10 ชุด เพื่อทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามในส่วนที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

4.8 นำแบบสอบถามฉบับร่างที่นำไปทดลองใช้ มาทำการวิเคราะห์โดยนำคะแนนที่ได้จากการตรวจสอบความคิดเห็นของกลุ่มทดลองมาหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ นำแบบสอบถามที่ได้จากการทดลองได้

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามวิเคราะห์โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) มีค่าเท่ากับ 0.89

4.9 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อคิดเห็นและข้อเสนอที่ได้รับก่อนนำไปใช้จริง

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน และสาขาที่จบตรง ใช้วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็น คุณลักษณะบัณฑิตสาขาการจัดการอุตสาหกรรม ใช้วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ One-Way ANOVA

สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

สรุปผล

การวิจัยเรื่อง คุณลักษณะบัณฑิตสาขาการจัดการ อุตสาหกรรม ที่เข้าทำงาน ในสถานประกอบการตามความคาดหวังของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่างๆ โดยการนำเสนอการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. ข้อมูลจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน วุฒิการศึกษา ทำงานตรงสาขาที่จบ

เพศ พบว่าชาย ซึ่งมีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 และหญิงพบว่ามีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 อายุ พบว่า อายุ 41-50 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 51.40 อายุ 30-40 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 อายุ น้อยกว่า 30 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 อายุ 50 ปีขึ้นไปจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 อายุการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบ

แบบสอบถามอายุงาน 4-6 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 อายุงาน 1-3 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9 อายุงาน 7-10 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 อายุงาน 11 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 วุฒิการศึกษา พบว่า วุฒิการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 76.4 วุฒิการศึกษาปริญญาโท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 วุฒิการศึกษาอื่นๆจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ทำงานตรงสาขาที่จบ พบว่า ทำงานตรงสาขาที่จบจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 ทำงานไม่ตรงสาขาที่จบ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4

2. ข้อมูลคุณลักษณะบัณฑิตสาขาการจัดการอุตสาหกรรมที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามความคาดหวังของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับคุณลักษณะบัณฑิตสาขาการจัดการอุตสาหกรรมโดยแยกเป็นรายด้านพบว่า

ด้านคุณธรรมจริยธรรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความซื่อสัตย์สุจริต ทั้งต่อตนเองและผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.58 รองมาตรงต่อเวลา และมีความประพฤติและมีความรับผิดชอบโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 , 4.34 ตามลำดับ

ด้านความรู้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า สามารถทำงานได้ตามที่หน่วยงานต้องการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.29 รองมาทำงานได้เสร็จทันเวลา และสามารถวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 , 4.18 ตามลำดับ

ด้านชาวปัญญาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า สามารถวิเคราะห์สถานการณ์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ

4.42 รองมาความรู้รอบตัวที่จำเป็นในวิชาชีพ และ การมีทักษะการคิดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 , 4.25 ตามลำดับ

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.23 รองมา มีการวางแผนและความรับผิดชอบในการทำงาน และสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 , 4.15 ตามลำดับ

ด้านการวิเคราะห์สื่อสารโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ใฝ่รู้และรู้จักแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.30 รองมา มีทักษะการถ่ายทอดความรู้ และสามารถปฏิบัติงานตามที่กำหนดได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 , 4.21 ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการค้นคว้าเรื่องการศึกษาคณลักษณะบัณฑิตสาขาการจัดการอุตสาหกรรมที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามความคาดหวังของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการมีความคาดหวังกับบัณฑิตที่เข้าทำงานในสถานประกอบการในด้านคุณธรรมจริยธรรมและด้านความรู้มากที่สุด รองมาด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านชาวปัญญา และด้านการวิเคราะห์สื่อสารตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฉวีวรรณ แจ่มกิจ และคณะ (2554) ที่ศึกษาคณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติของสาขาวิชาอุตสาหกรรมบริการอาหาร และเพศที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อคุณลักษณะของบัณฑิตสาขา

การจัดการอุตสาหกรรมที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามความคาดหวังของผู้ประกอบการแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ปนิตา เนื่องพะยอม (2549) คุณลักษณะที่พึงประสงค์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ตามทัศนะของผู้ประกอบการในจังหวัดลพบุรี สระบุรี และสิงห์บุรี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ควรศึกษาแนวทางการศึกษาของไทยและส่งเสริมความสำคัญของการศึกษาที่แท้จริง เพื่อตอบสนองความต้องการของภาคอุตสาหกรรมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรให้ความสนใจในการผลิตบัณฑิตให้ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการในเชิงปริมาณควบคู่กับการผลิตในเชิงคุณภาพ

เอกสารอ้างอิง

ฉวีวรรณ แจ่มกิจ. 2554. คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ของสาขาวิชาอุตสาหกรรมบริการอาหาร.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

ปนิตา เนื่องพะยอม .2549. คุณลักษณะที่พึงประสงค์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ตามทัศนะของผู้ประกอบการในจังหวัดลพบุรี สระบุรี และสิงห์บุรี

วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

พรนพ พุกกะพันธุ์. 2544. ภาวะผู้นำและการจูงใจ. กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักท์.วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.พิมพ์ครั้งที่ 6.

ศรัณพร โพธิ์สินสมวงศ์. 2542. คุณลักษณะของบัณฑิตจากการประเมินของบัณฑิต, อาจารย์ และหัวหน้าฝ่ายในหน่วยงานเอกชน และการศึกษาคุณลักษณะของบัณฑิต เพื่อใช้ในการพิจารณา คัดเลือกบุคลากร : ศึกษาเฉพาะบัณฑิตสาขาสังคมศาสตร์.กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุรางค์ ใค้วตระกูล.2545. จิตวิทยาการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 5).กรุงเทพฯ:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พฤติกรรมความปลอดภัยและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานช่างเทคนิค กรณีศึกษา บริษัทไอซูซุแห่งหนึ่ง ในเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร

**Safety behavior and quality of life in the work of technicians company case study of
ISUZU Nong Chok, Bangkok.**

วันทนา สุขอนุเคราะห์ Wantana Sukanukroh

มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ สาขาการจัดการอุตสาหกรรม

E-mail : c_heart453@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานช่างเทคนิคกรณีศึกษา บริษัทไอซูซุแห่งหนึ่ง ในเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร 2. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานช่างเทคนิค กรณีศึกษา บริษัทไอซูซุแห่งหนึ่ง ในเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง 30 คน ซึ่งเป็นพนักงานช่างเทคนิค (ฝ่ายเซอร์วิส) บริษัทไอซูซุแห่งหนึ่ง ในเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน สถิติที่ใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน One-way ANOVA วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 26-30 ปี มีอายุปฏิบัติงานมากกว่า 3 ปี มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา ตำแหน่งงานเป็นช่างเทคนิค (ฝ่ายเซอร์วิส) ไม่เคยได้รับอุบัติเหตุจากการทำงาน ด้านพฤติกรรมความปลอดภัย พนักงานปฏิบัติตามกฎความปลอดภัยของบริษัททุกครั้ง มีอุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัยในการทำงานที่เพียงพอกับจำนวนพนักงาน และมีอุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัยที่มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน และหากทางบริษัทมีแนวทางในการป้องกันอันตรายจากอุบัติเหตุและการเจ็บป่วยอันเนื่องมาจากการทำงานยินดีจะปฏิบัติตาม ส่วนระดับความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยแยกเป็นรายด้านพบว่า สภาพการทำงานที่มีปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 รองมาคือ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ส่วนการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุ ระดับการศึกษา และอายุการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

คำสำคัญ : พฤติกรรมความปลอดภัย , คุณภาพชีวิต

Abstract

This research was purpose; 1. The study was safety behavior in the work of technicians 2. Study quality of life of technicians, using 30 person of population which service technicians, using questionnaire – that have 4 past, using percentage, average, standard deviation, F-test one-way anova for statistics analysis by computer program.

The finding was; are most male to reply answer, have between 26-30 year of age, have more than 3 year of work, have diploma of education, Never had an accident at work, Technician is all action in rule, have enough of equipment for safety and the equipment of safety suitable with work, but if the company have guideline with safety

Importance of quality of life , first average 3.99 with high of safe operation condition and promote health ,second average 3.74 with high of promotion and job stability, Hypothesis- the difference are age, education and duration of work to effect difference safety behavior in the work was significant.

Keyword : safety behavior, Quality of life

บทนำ

การส่งเสริมความปลอดภัย เป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากถึงแม้ว่าองค์กรนั้นจะมีการออกแบบด้านความปลอดภัยเป็นอย่างดี หรือ ผู้ปฏิบัติงานได้รับการฝึกอบรมอย่างทั่วถึง หรือ ขั้นตอนปฏิบัติงาน จะปลอดภัยและได้บังคับใช้อย่างต่อเนื่องก็ตาม การส่งเสริมที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญยิ่ง เพราะการป้องกันอุบัติเหตุขึ้นอยู่กับ การจูงใจให้ ผู้ปฏิบัติงาน ทำงานด้วยความปลอดภัย ผู้ปฏิบัติงานต้องอาศัยความคิดของตัวเอง และ ต้องรักษาระเบียบวินัย เพื่อป้องกันตัว ผู้ปฏิบัติงานเอง พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานสามารถถูกกระตุ้นหรือบังคับให้เกิดได้ ด้วยการส่งเสริมความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ การส่งเสริมความปลอดภัยไม่ควรจะดำเนินการแต่เพียงผิวเผินด้วยการให้รางวัลที่ไม่มีที่สิ้นสุดเท่านั้น แต่การส่งเสริมความปลอดภัยควรจะถูกจัดการและมุ่งหวังผลการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ต้องการให้ได้ ระบบการส่งเสริมที่มั่นคง เฉพาะเจาะจง เข้มข้น และที่ได้วางแผนเป็นอย่างดี ถ้าหากว่าเราวิเคราะห์สถานที่ทำงานของเรา นั้น เราก็จะพบว่าในสถานที่ทำงาน

ของเราจะมีอันตรายหลายๆ อย่างอยู่เสมอ อันตรายเหล่านี้เองถือเป็นปัจจัยที่จะทำให้เกิดความเสียหายแก่พนักงาน และการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานถือได้ว่าเป็นอีกเป้าหมายหนึ่งที่สำคัญของ คนงานในองค์กร แต่การจะให้ ได้มาซึ่งคุณภาพชีวิตที่ดีนั้นจะต้องมีองค์ประกอบด้วยกันหลายอย่าง ซึ่งความปลอดภัยในการทำงานก็จัดได้ว่าเป็นอีกหนึ่ง องค์ประกอบที่สำคัญที่องค์กรจะต้องให้การเน้นย้ำ และควบคุมอย่างเต็มที่

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของการให้ความปลอดภัยในการทำงานภายใน-ภายนอก องค์กรเพราะเป็นปัจจัยที่ช่วยให้เกิดพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของคนงานและที่สำคัญก็คือจะมีผลให้คนงานเหล่านี้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นตามมาด้วย และผู้วิจัยได้ค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

แนวคิดการบริหารความปลอดภัย

ณัฐวัตร มนต์เทวัญ (2537 : หน้า 39-41) “ การบริหารความปลอดภัยหมายถึง กรรมวิธีเกี่ยวกับการวางแผนการจัดองค์การ การจัดบุคลากรการเป็น

ผู้นำและการควบคุมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของความปลอดภัยที่กำหนดขึ้น ด้วยความร่วมมือของพนักงานและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในทางปฏิบัติการบริหารความปลอดภัยหมายถึง การควบคุมสภาพแวดล้อมในการทำงาน การกำหนดให้มีหน่วยงานปฏิบัติและวิธีดำเนินงานเพื่อลดหรือขจัดสภาพที่เสี่ยงต่อการบาดเจ็บและ โรคจากการทำงาน โดยระดมความรู้จากภายในและภายนอกและกำหนดหน้าที่รับผิดชอบให้ทุกหน่วยงานทุกระดับชั้นภายในสถานประกอบการเข้าใจชัดเจน ปฏิบัติได้ การบริหารความปลอดภัย ที่ดีจะมีลักษณะดังนี้คือมีการปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยให้เข้าไปสู่กระบวนการผลิตมีวิธีการจูงใจพนักงานให้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมด้านความปลอดภัยและมีการปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัยตามข้อกำหนดของกฎหมาย เป็นต้น นายจ้างหรือผู้บริหารมีส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดความสำเร็จของงานดังกล่าวข้างต้นมาน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับแนวคิดพื้นฐานต่างๆที่มีอยู่ในตัวเองซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการกำเนิดงานและ เป็นเรื่องชี้กันว่าควรดำเนินการอะไรมาน้อยเพียงไรแนวคิดพื้นฐานที่สำคัญคือ

1. ผลการผลิตปลอดภัย
2. การป้องกันที่ต้นเหตุ
3. ขอบเขตการดำเนินงาน ”

สรุปได้ว่า การบริหารความปลอดภัยในการทำงานเป็นการวางแผนและเป็นการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างองค์กรกับพนักงาน โดยเน้นการปฏิบัติงานที่ปราศจากอุบัติเหตุทุกกรณี ซึ่งองค์กรจะต้องสร้างมาตรฐานด้านความปลอดภัยในเกิดขึ้นเพราะการเกิดอุบัติเหตุในการทำงานก่อให้เกิดความสูญเสียมากมาย เช่น ร่างกาย จิตใจ และทรัพย์สิน

ดังนั้นองค์กรจึงต้องมีการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุไว้ล่วงหน้าหรือป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำขึ้นอีก

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ และวิฑูรย์ สิมะโชคดี (2542 : 20) “ ได้ศึกษาถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุอย่างจริงจังในโรงงานอุตสาหกรรมต่าง ๆ ใน ค.ศ. 1920 ซึ่งสาเหตุของอุบัติเหตุที่สำคัญ 3 ประการ สรุปได้ดังนี้

1. สาเหตุที่เกิดจากคนมีจำนวนสูงที่สุด คือ ร้อยละ 88 ของการเกิดอุบัติเหตุทุกครั้ง เช่น การทำงานที่ไม่ถูกต้อง ความพลั้งเผลอ ความประมาท การมีนิสัยชอบเสี่ยงในการทำงาน เป็นต้น

2. สาเหตุที่เกิดจากความผิดพลาดของเครื่องจักร มีจำนวนเพียงร้อยละ 10 ของการเกิดอุบัติเหตุทุกครั้ง เช่น ส่วนที่เป็นอันตรายของเครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ ซ้ำรูดบกพร่อง สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ปลอดภัย เป็นต้น

3. สาเหตุที่ไม่สามารถป้องกันได้มีเพียงร้อยละ 2 เป็นสาเหตุที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาตินอกเหนือการควบคุม เช่น พายุ น้ำท่วม ไฟฟ้า เป็นต้น ”

สรุปได้ว่า สาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุแบ่งได้ดังนี้ 1. เกิดจากการปฏิบัติงานของคนที่มีผลทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยกับตนเองและผู้อื่น 2. เกิดจากสภาพของโรงงานอุตสาหกรรม เครื่องจักร กระบวนการผลิต เครื่องยนต์ อุปกรณ์ในการผลิตไม่มีความปลอดภัยเพียงพอ 3. เกิดจากเหตุการณ์ที่อยู่เหนือการควบคุม

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สันติ สันติวงษ์ (2540) “ คุณภาพชีวิตในการทำงาน หรือ Quality of work life มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานในปัจจุบันเพราะถือว่าคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญเป็นต้นทุนทางสังคมที่มีคุณค่า ในปัจจุบันคนส่วนใหญ่ต้องเข้าสู่ระบบการทำงานต้องทำงานเพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้ และตอบสนองความ

ต้องการพื้นฐาน เมื่อคนต้องทำงานในที่ทำงาน ครั้งหนึ่งของเวลาในแต่ละวัน ของคนเราจะอยู่ที่ทำงาน ดังนั้น ที่ทำงานจึงควรมีสภาวะที่เหมาะสม ทำให้เกิดความสุขทั้งร่างกายและจิตใจ มีความรู้สึกมั่นคง ความรู้สึกดังกล่าวควรจะเป็นสิ่งที่คนทำงานได้ประสบจากที่ทำงาน ”

สรุปได้ว่า การสร้างสรีระบรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงาน โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์กร ซึ่งอาจจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานและคุณภาพชีวิตของพวกเขา และเพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กรด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานช่างเทคนิค วิทยาลัยอาชีวศึกษา บริษัท อี ชูชู แห่งหนึ่ง ในเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานช่างเทคนิค วิทยาลัยอาชีวศึกษา บริษัท อี ชูชู แห่งหนึ่ง ในเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ ระดับการศึกษา อายุ การปฏิบัติงาน) ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานช่างเทคนิค วิทยาลัยอาชีวศึกษา บริษัท อี ชูชู แห่งหนึ่ง ในเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรตัวอย่าง คือ พนักงานช่างเทคนิค (ฝ่ายเซอร์วิส) วิทยาลัยอาชีวศึกษา บริษัท อี ชูชู แห่งหนึ่ง ในเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร ทั้งสิ้นจำนวน 30 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ทำการสร้างขึ้นมาจากการศึกษาค้นคว้าข้อมูล เพื่อสร้างเป็นข้อคำถาม

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การได้รับอุบัติเหตุ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงาน เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ทำขึ้น ซึ่งลักษณะของข้อคำถาม จะเป็นแบบปลายปิด จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้แนวคิดโดยอาศัยทฤษฎีของ ริชาร์ด อี วอลตัน โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่ามีให้เลือก 5 ระดับ ดังนี้ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบปลายปิด โดยวัดระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานออกเป็น 5 ด้าน แบ่งออกเป็นการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น สิทธิของพนักงานจำนวน 14 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

3. วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาพฤติกรรมความสอดคล้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานช่างเทคนิคกรณีศึกษา บริษัทที่ชูชูแห่งหนึ่ง ในเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร มีการรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาดังนี้

3.1 เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ การศึกษาครั้งนี้ได้รับความอนุเคราะห์จากบริษัทที่ชูชูแห่งหนึ่ง ในเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร เพื่อทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง โดยได้ทำการแจกแบบสอบถาม ถึงสามภษาณ์ เพื่อให้พนักงานช่างเทคนิคจำนวนทั้งสิ้น 30 คน หลังจากที่ได้รับแบบสอบถามที่กรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว นำแบบสอบถามมาตรวจความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำไปทำการวิเคราะห์ทางสถิติระยะเวลาการเก็บแบบสอบถาม 2 สัปดาห์

3.2 การเก็บข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากศึกษาและค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ตำรา บทความ วารสาร วิทยานิพนธ์และรายวิจยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากบริษัทที่ชูชู

4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

4.1 ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ห้วงวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อพิจารณาตัวแปรที่ต้องศึกษา

4.2 ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร บทความ และผลงานที่วิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการนำมาสร้างข้อคำถาม (Item) ของแบบสอบถาม

4.3 กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และประโยชน์ของการวิจัย

4.4 ดำเนินการหาข้อมูลเพื่อนำไปใช้สร้างแบบสอบถาม

4.5 ดำเนินการสร้างแบบสอบถามฉบับร่าง

4.6 นำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบรายละเอียดความถูกต้อง และครอบคลุมของเนื้อหาข้อคำถามทุกข้อหลังจากที่ได้พิจารณาและตรวจสอบพร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะมาด้วย ผู้วิจัยมาปรับปรุงแก้ไข

4.7 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่างไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชาชนกรเป้าหมาย ซึ่งผู้วิจัย ได้สุ่มมาเป็นตัวอย่างจำนวน 10 ชุด เพื่อทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามในส่วนที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

4.8 นำแบบสอบถามฉบับร่างที่นำไปทดลองใช้มาทำการวิเคราะห์โดยนำคะแนนที่ได้จากการตรวจสอบความคิดเห็นของกลุ่มทดลองมาหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ นำแบบสอบถามที่ได้จากการทดลองได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามวิเคราะห์โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) มีค่าเท่ากับ 0.89

4.9 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อคิดเห็นและข้อเสนอที่ได้รับก่อนนำไปใช้จริง

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และประสบการณ์การได้รับอุบัติเหตุ ใช้วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมความสอดคล้องในการทำงาน ใช้วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ใช้วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ใช้การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ One-Way ANOVA

สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

สรุปผล

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานช่างเทคนิค วิทยาลัยอาชีวศึกษา บริษัท อี ซู ซู แห่งหนึ่ง ในเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่างๆ โดยการนำเสนอการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุส่วนใหญ่ 26-30 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67 รองลงมาอายุ 20-25 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และอายุ 31-35 ปี 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 อายุการปฏิบัติงาน ของพนักงานส่วนใหญ่อายุปฏิบัติงานมากกว่า 3 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67 รองลงมาอายุการปฏิบัติงาน 2-3 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 และอายุการปฏิบัติงาน 1-2 ปี 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 ระดับการศึกษาของพนักงานส่วนใหญ่ อนุปริญญา 23 คน คิดเป็นร้อยละ 76.67 รองมาระดับปวช. 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 ตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นช่างเทคนิค และประสบการณ์ที่ได้รับอุบัติเหตุในการทำงานพนักงานส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับอุบัติเหตุจากการทำงาน

ตอนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานช่างเทคนิค

ด้านการปฏิบัติงาน เมื่อแบ่งเป็นรายชื่อผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติตามกฎความปลอดภัยของบริษัททุกครั้งจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 70 และไม่เคยได้รับอุบัติเหตุจากการทำงานจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 86.67

ด้านการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ เมื่อแบ่งเป็นรายชื่อผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความชำนาญการใช้เครื่องมือในการปฏิบัติงานมากจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 63.33 มีอุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัยในการทำงานที่เพียงพอจำนวนพนักงานจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 83.30 มีการตรวจสอบอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลก่อนนำมาใช้งานทุกครั้งจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานเครื่องมือป้องกันความปลอดภัยในระดับมากจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 63.33 มีระยะเวลาต่อวันที่ใช้อุปกรณ์ป้องกันเพื่อความปลอดภัยในการทำงาน 1-3 ชั่วโมง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 มีเครื่องป้องกันความปลอดภัยที่ชนิดป้องกันเสียง หรือ ตาจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 และมีอุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัยที่มีความเหมาะสมกับลักษณะงานจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 86.70

ด้านการจัดการ เมื่อแบ่งเป็นรายชื่อหากทางบริษัทมีแนวทางในการป้องกันอันตรายจากอุบัติเหตุและการเจ็บป่วยอันเนื่องมาจากการทำงาน ยินดีจะปฏิบัติตามจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 80

ตอนที่ 3 ข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานช่างเทคนิค

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยแยกเป็นรายด้านพบว่า

การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ท่านได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับหน้าที่รับผิดชอบมีระดับคุณภาพชีวิตมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 รองมาท่านพอใจในอัตราเงินเดือนปัจจุบัน และ ท่านคิดว่าผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้รับคุ้มค่ากับความพยายามของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 , 3.53 ตามลำดับ สภาพการทำงานที่มีปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ใน การปฏิบัติงานของท่านมีอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ที่มีคุณภาพและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 รองมาองค์กรของท่านมีความกวดขันเรื่องการป้องกันอันตรายอย่างเข้มงวด และองค์กรของท่านให้ความสนใจเรื่องการปรับปรุงสภาพการทำงานสวัสดิการเพื่อให้พนักงานได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติงานมากขึ้น และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 , 3.80 ตามลำดับ พนักงานมีความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ท่านรู้สึกว่ายานพาหนะที่ท่านใช้มีความมั่นคงคืออยู่แล้วมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 รองลงมา ท่านรู้สึกว่ายานพาหนะที่ท่านใช้มีความมั่นคงคืออยู่แล้วมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 พนักงานมีความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ปริมาณงานที่รับผิดชอบไม่ส่งผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัวของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 รองมา ท่านพอใจในการจัดเวลางานและเวลาว่างในแต่ละวัน และเมื่อนอกเวลางาน เข้าใจยังกังวลและเครียดกับงานที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 , 3.47 ตามลำดับ พนักงานมี

สิทธิโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ร่วมงานของท่านมักให้เกียรติ และเคารพในสิทธิส่วนบุคคลเสมอมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองมาองค์กรของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 เป็นต้น

อภิปรายผล

จากการค้นคว้าเรื่องพฤติกรรมความปลอดภัยกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานช่างเทคนิค วิทยาลัยฯ บริษัทอู่ชูชู่แห่งหนึ่ง ในเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ ระดับการศึกษา และอายุการปฏิบัติงาน) ที่มีผลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานพบว่าอายุที่แตกต่างกันทำให้มีพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานด้านการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาจมาจากเหตุผลที่พนักงานที่มีอายุมากกว่ามีความรอบคอบ และมีความระมัดระวังใส่ใจที่จะเรียนรู้(ด้วยวัยที่เป็นผู้ใหญ่) มากกว่าพนักงานที่อายุน้อยเพราะยังมีความเป็นวัยรุ่น มีความคิดคะนอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุระจินดา (2547) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ระบบความปลอดภัยและพฤติกรรมความปลอดภัยของพนักงานระดับปฏิบัติการ ใน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในนิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า (ไฮเท็ค)

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันทำให้มีพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานด้านการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาจมาจากสาเหตุที่พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่ามีความรู้ความเข้าใจได้รวดเร็วและ

อาจได้เรียนรู้มาแล้วในทางทฤษฎีสำหรับพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูษิต เกียรติคุณ (2535) ศึกษาพฤติกรรมด้านความปลอดภัยของคนงานก่อนและหลังมีการเสริมกิจกรรม 5ส.

อายุการปฏิบัติงานแตกต่างกันทำให้มีพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานด้านการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาจมาจากสาเหตุที่พนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงานมากมีความเคยชินกับสภาพแวดล้อมและเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงาน เพราะตนเองปฏิบัติงานมานานแล้ว มากกว่าพนักงานที่อายุการปฏิบัติงานน้อย

ในด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานพนักงานพนักงานมีสภาพการทำงานที่มีปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ รวมถึงมีความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันเฉลิม พลอินทร์ (2549) ที่ศึกษาความปลอดภัยอนามัยในการทำงานขององค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัทวีเซิร์ฟ โลจิสติกส์ปทุมธานีไทยทุ่งสง จำกัด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ควรส่งเสริมงานด้านความปลอดภัย โดยคำนึงถึงหลักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ เพราะเมื่อเกิดอุบัติเหตุขึ้นแสดงว่าต้องมีบางสิ่งบางอย่างผิดปกติในระบบงาน ดังนั้นจึงต้องรู้และควบคุมสิ่งที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุรวมทั้งสภาพร่างกายจิตใจพนักงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาเชิงทดลองเกี่ยวกับพฤติกรรมการป้องกันอุบัติเหตุจากการทำงานของพนักงาน เช่น การทดลองโดยการเปรียบเทียบพฤติกรรมการป้องกันอุบัติเหตุจากการทำงานในกลุ่มที่เข้าร่วมกิจกรรมการป้องกันอุบัติเหตุจากการทำงานกับกลุ่มที่ไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรม

เอกสารอ้างอิง

ณัฐวัตร มนเทวัญ. การบริหารงานความปลอดภัย.

นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาริราช.

ภูษิต เกียรติคุณ (2535) ศึกษาพฤติกรรมด้านความปลอดภัยของคนงานก่อนและหลังมีการเสริมกิจกรรม 5ส. กรุงเทพฯ.

วันเฉลิม พลอินทร์. การสนับสนุนเรื่องความปลอดภัยและอนามัยในการทำงานขององค์การพฤติกรรมความปลอดภัยและคุณภาพชีวิต ในการทำงานของพนักงาน บริษัท ปทุมธานี ไทย ทุ่งสง จำกัด กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

วิณาศิริสุข .2532. วัฒนธรรมในการดำรงชีวิตสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข. คณะครุศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ และวิฑูรย์ สิมะโชคดี .2542. วิศวกรรมและการบริหารความปลอดภัยในโรงงาน พิมพ์ลักษณ์,

กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี
(ไทย-ญี่ปุ่น)

สันติ สันติวงษ์ . 2540. พฤติกรรมองค์การ :

การศึกษาการบริหารพฤติกรรมองค์การ

เชิงบริหาร กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่ง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

สุระ จันลา .2547. ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ

รับรู้ระบบความปลอดภัยและพฤติกรรม

ความปลอดภัยของพนักงานระดับ

ปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์

นิกส์ในนิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า (ไฮ

เท็ค). วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณ

ทหารลาดกระบัง.

การพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยม

Developing English Booklet for Klong Lad Mayom Floating Market Sellers

จรรยาวิทย์ โคลงจระวงษ์

สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานครสุวรรณภูมิ

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญ 2 ประการ ได้แก่ 1) เพื่อศึกษาระดับความถี่ในการใช้สำนวนภาษาอังกฤษของผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยม และ 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีและข้อจำกัดของการใช้คู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยม จำนวน 20 คน โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณร่วมกับการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก การวิจัยเชิงปริมาณวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย จากนั้นนำเสนอในรูปแบบตารางและแผนภูมิ ประกอบความเรียง สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา แล้วนำเสนอข้อมูลเป็นความเรียง ผลการศึกษาวิจัยที่สำคัญมี 4 ประการ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความถี่ในการใช้สำนวนภาษาอังกฤษของผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยม พบว่า สำนวนการขอบคุณและการกล่าวลาเป็นสำนวนที่ใช้ในระดับมากที่สุด ได้แก่ Thank you. และ/หรือ Thanks. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 รองลงมาคือ สำนวนในการกล่าวทักทายและการเชื้อเชิญ ได้แก่ Hello. และ/หรือ Hi. โดยใช้ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ตามมาด้วยสำนวนในการแนะนำและการอธิบายสินค้า ได้แก่ This is ... โดยใช้ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และสำนวนในการบอกราคาสินค้า ได้แก่ It is ... baht. โดยใช้ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ตามลำดับ

2. ผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยมมีความเห็นด้วยมากเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของคู่มือภาษาอังกฤษในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.17 หากพิจารณาเป็นรายข้อ ผู้ค้าขายมีความคิดเห็นว่า คู่มือภาษาอังกฤษมีความเหมาะสมในการใช้งาน ที่ระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30

3. ผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยมมีความเห็นด้วยอย่างยิ่งเกี่ยวกับเนื้อหาในคู่มือภาษาอังกฤษในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.23 หากพิจารณาเป็นรายข้อ ผู้ค้าขายมีความคิดเห็นว่า สามารถนำคำศัพท์และสำนวนไปใช้ได้จริง ที่ระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30

4. ผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยมมีความเห็นด้วยอย่างยิ่งเกี่ยวกับประโยชน์ของคู่มือภาษาอังกฤษในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.31 หากพิจารณาเป็นรายข้อ ผู้ค้าขายมีความคิดเห็นว่า คู่มือภาษาอังกฤษมีประโยชน์และสามารถใช้คำศัพท์และสำนวนภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง ที่ระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45

คำสำคัญ : คู่มือภาษาอังกฤษ ผู้ค้าขาย ตลาดน้ำ คลองลัดมะยม

Abstract

The purpose of this study was to investigate 1) the frequency of using English expressions of Khlong Lad Mayom Floating Market sellers and 2) opinions on advantages and limitations of English booklet for Floating Market sellers. The samples were 20 sellers around Khlong Lad Mayom Floating Market. This study applied both quantitative and qualitative research technique for data collection. The data of quantitative research was collected using 5-point rating scale questionnaires and the data of qualitative research was collected using in-depth interview. The data of quantitative research were analyzed with descriptive statistics including the frequency, percentage and mean, and presented in tables and charts with essays. As for the qualitative research, the data were analyzed with content analysis and presented with essays. Four major findings revealed that:

1. Analysis results of the frequencies in using English expressions of Khlong Lad Mayom Floating Market sellers revealed that thanking and saying goodbye, i.e. Thank you./Thanks., were used the most with the highest mean score of 4.45. The second was greetings and invitations, i.e. Hello./Hi., that were used at the high level with the mean score of 3.95 followed by introducing and describing products, i.e. This is ..., that were used at the high level with the mean score of 3.45 and telling the price, i.e. It is ... baht., that were used at the high level with the mean score of 3.95 respectively.

2. Khlong Lad Mayom Floating Market sellers agreed with aspects of English booklet in overall with the mean score of 4.17. When each item was considered, sellers agreed that English booklet was suitable for reading at strongly agree level with the mean score of 4.30.

3. Khlong Lad Mayom Floating Market sellers strongly agreed with contents in English booklet in overall with the mean score of 4.23. When each item was considered, sellers agreed that they can use vocabularies and expressions found in English booklet in their real life at strongly agree level with the mean score of 4.30.

4. Khlong Lad Mayom Floating Market sellers strongly agreed with advantages of English booklet in overall with the mean score of 4.31. When each item was considered, sellers agreed that English booklet was advantageous and they can use English vocabularies and expressions correctly at strongly agree level with the mean score of 4.45.

Key words : English Booklet, Sellers, Floating Market, Klong Lad Mayom

1. ความเป็นมาของปัญหา (Rationale for the Study)

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยถือว่าเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดรายได้เป็นอันดับหนึ่งของประเทศ นอกจากนี้ยังนำรายได้เข้าสู่ประเทศอีกทางหนึ่งด้วย โดยมีส่วนสำคัญในการช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ นำไปสู่การพัฒนาธุรกิจเกิดการลงทุน และการติดต่อสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ในขณะที่ ฐิรัชญา มณีเนตร (2553 อ้างถึงใน เสาวลักษณ์ แก้วประทุมและคณะ, 2554) จึงทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเจริญเติบโตขึ้นมาเพื่อรองรับความต้องการของประชาชน ดังนั้นการ

ท่องเที่ยวทางน้ำจึงเริ่มมีบทบาทมากขึ้น (นิคม จารุมณี, 2536) เนื่องจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะช่วยสนับสนุนฟื้นฟูอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และประเพณี ซึ่งเป็นสิ่งดึงดูดใจชาวต่างชาติ เนื่องจากสังคมไทยเป็นสังคมของชาติเก่าแก่สืบเนื่องมาเป็นพันปี จึงมีวัฒนธรรม ประเพณี นาฏศิลป์ และการละเล่นซึ่งเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละท้องถิ่น เป็นมรดกตกทอดที่ควรนำออกเผยแพร่ ฟื้นฟูและอนุรักษ์ไว้ ทั้งนี้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะมีบทบาทในการสร้างสรรค์ความเจริญไปสู่ภูมิภาคต่างๆ เมื่อเกิดการเดินทางท่องเที่ยวจากภูมิภาคหนึ่งไปยังอีกภูมิภาคหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นคนไทยหรือชาวต่างชาติ ก็ย่อม

หลีกเลี่ยงไม่พินิจที่จะช่วยสร้างสรรค์ให้เกิดสิ่งใหม่ในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น โรงแรม

ภัตตาคาร สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งจะต้องมีผู้ลงทุนหลายๆ ลักษณะ เป็นการสร้างความเจริญให้กับท้องถิ่นเหล่านั้น (วรรณ วลัยวุฒิ, 2539)

จากสถิติการท่องเที่ยว โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยพบว่า มีจำนวนชาวต่างชาติเพิ่มขึ้น โดยในปี พ.ศ. 2525 มีจำนวนนักท่องเที่ยว 2,218,429 คน และมีรายได้จากการท่องเที่ยว 23,879 ล้านบาท ในปี พ.ศ. 2529 มีจำนวนชาวต่างชาติระหว่างประเทศ 5,136,443 คน และมีรายได้จากการท่องเที่ยว 123,135 ล้านบาท ซึ่งในปัจจุบันนี้การท่องเที่ยวทางน้ำกำลังได้รับความนิยมทั้งจากภายในประเทศและต่างประเทศ จากสถิตินักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวทางน้ำ พบว่า ในปี พ.ศ. 2531 มีนักท่องเที่ยวไม่น้อยกว่า 736,922 คน ในปี พ.ศ. 2533 มีไม่น้อยกว่า 1,117,413 คน และในปี พ.ศ. 2534 มีไม่น้อยกว่า 1,225,218 คน (สถาบันการศึกษาวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย, 2533) เพราะการท่องเที่ยวทางน้ำจะทำให้ทุกคนได้พบเห็นวิถีชีวิตของชุมชนที่อาศัยอยู่ริมน้ำ ซึ่งจะมีลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่นนั้นๆ ซึ่งเป็นวัฒนธรรมที่เรียบง่าย มีการประกอบอาชีพหลายๆอย่างที่บ้านในละแวกนั้นๆ สร้างขึ้นเพื่อหารายได้ผู้ครอบครัว ซึ่งการท่องเที่ยวทางน้ำที่ชาวต่างชาติให้ความสนใจอีกอย่างหนึ่งคือ การท่องเที่ยวตลาดน้ำ

ตลาดน้ำ (Floating Market) เป็นที่รู้จักและได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ไม่ว่าจะเป็นตลาดน้ำดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี และตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2538) ในขณะเดียวกันหากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต้องการท่องเที่ยวตลาดน้ำซึ่งอยู่ในกรุงเทพมหานคร ตลาดน้ำคลองลัดมะยมก็เป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการเข้ามาท่องเที่ยว เพราะมีความ

สะดวกสบายในการเดินทาง และเป็นตลาดน้ำที่เกิดจากรวมตัวของชาวบ้านชุมชนริมคลองลัดมะยม แขวงบางระมาด เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร ซึ่งแต่เดิมเป็นตลาดริมน้ำเล็กๆ พอให้ชาวบ้านได้จับจ่ายใช้สอยหรือแลกเปลี่ยนข้าวของกัน เมื่อการคมนาคมทางถนนมีมากขึ้น ทำให้มีรถยนต์วิ่งผ่านไปมา ตลาดริมน้ำแห่งนี้จึงหมดความสำคัญลงจนเลิกราไปในที่สุด ต่อมาลุงชวน ชูจันทร์ ได้สังเกตเห็นว่า เพื่อให้ชุมชนได้มีแหล่งจำหน่ายสินค้าที่ผลิตในชุมชน ไม่ว่าจะเป็ผัก ผลไม้ ขนมหวานที่สืบทอดกันมาหลายชั่วอายุคน และชุมชนยังได้มีกิจกรรมร่วมกันอย่างอบอุ่น เหมาะที่จะเป็นที่พักผ่อนที่มีระยะทางใกล้ๆกรุงเทพฯ เมื่อชุมชนต้องการนำเสนอกิจกรรมในคลอง ก็ต้องอนุรักษ์แม่น้ำลำคลอง เพื่อให้คูคลองสะอาดอยู่ตลอดเวลา จึงเป็นผลทางอ้อมที่ได้จากกิจกรรมนี้ (แหล่งชุมชนของนครท่องเที่ยว, 2550)

ปลายปี พ.ศ. 2547 ชาวบ้านกลุ่มเล็กๆ ประมาณ 20 คน จึงเปิดตลาดน้ำคลองลัดมะยมสู่สาธารณะชน เนื่องจากผู้คนบริเวณตลิ่งชันส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรม เช่น ปลูกผัก พืชสวน ผลไม้ เป็นต้น จนถึงปัจจุบัน สภาพความเป็นอยู่ ประเพณี วิถีชีวิต และวัฒนธรรมดั้งเดิมยังคงมีปรากฏให้เห็นเด่นชัด เช่น ประเพณีชักพระทางน้ำ การบิณฑบาตของพระสงฆ์ทางเรือ การซื้อขายสินค้าในตลาดน้ำ (สำนักงานเขตตลิ่งชัน) กิจกรรมเหล่านี้ได้สะท้อนให้เห็นความเป็นอยู่อย่างไทย ประกอบกับในอดีตกรุงเทพมหานครได้ถูกขนานนามว่าเป็นเวนิสแห่งตะวันออก เพราะการค้าขายต่างๆ จะเกิดขึ้นตามแม่น้ำลำคลอง เป็นแหล่งพบปะและแลกเปลี่ยนสินค้า อันเป็นที่มาของประเพณีวัฒนธรรมที่คงความเป็นเอกลักษณ์ของชุมชนริมน้ำที่ถ่ายทอดให้เห็นรูปแบบในการพึ่งพาธรรมชาติเพื่อดำรงชีวิตในการสัญจร จึงเป็นที่มาของตลาดน้ำหลายๆ แห่งที่สำคัญ ในสมัยรัตนโกสินทร์ ตอนต้นตลาดน้ำกระจายตัวอยู่ตามแม่น้ำและลำคลอง

ที่สำคัญต่างๆ ได้แก่ ตลาดน้ำบางกอกน้อย ตลาดน้ำคลองบางหลวง ตลาดน้ำคลองบางหลวง ตลาดน้ำวัดทอง ตลาดน้ำคลองดาวคะนอง ตลาดน้ำท่าเตียน ตลาดน้ำคลองมหานาค ตลาดน้ำตลิ่งชัน และบริเวณตลาดน้ำคลองกุพระนครเดิม และตลาดน้ำวัดไทร (เกียรติ จิวะกุล, 2527) ในปัจจุบันเมื่อมีความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจมากขึ้น เส้นทางการสัญจรจึงได้เปลี่ยนแปลงไปจากสัญจรทางน้ำเป็นการสัญจรทางบกแทนลำคลองต่างๆ จึงได้ถูกเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ไปจากเดิมด้วยคือ กลายเป็นเพียงทางระบายน้ำเสีย และบางแห่งถูกถมเพื่อการขยายถนน ริมฝั่งคลองและแม่น้ำมีการเปลี่ยนแปลง สภาพชุมชน ตลาด ร้านค้า และบ้านเรือนก็ถูกเปลี่ยนรูปแบบไปจากเดิม เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินชีวิตแบบใหม่ๆ

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงและศูนย์กลางของประเทศไทยที่นักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก หากนึกถึงการมาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ชาวต่างชาติก็จะนึกถึงวัดสวยๆ แหล่งค้าขายสินค้าต่างๆ เช่น ห้างสรรพสินค้าหรือการขายของทั่วไปตามแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญๆ แต่หากชาวต่างชาติสนใจที่จะท่องเที่ยวตลาดน้ำก็มักจะนึกถึงตลาดน้ำดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรีหรือตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งตลาดน้ำที่กล่าวมานี้ อยู่ในต่างจังหวัดซึ่งต้องใช้เวลาในการเดินทางพอสมควร ดังนั้นหากชาวต่างชาติสนใจที่จะเข้ามาท่องเที่ยวตลาดน้ำที่มีวิวทิวทัศน์สวยงาม บรรยากาศดี อาหารอร่อย ตลาดน้ำคลองลัดมะยมจึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่น่าสนใจ และปัจจุบันตลาดน้ำแห่งนี้ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากทั้งจากชาวไทยและชาวต่างชาติ เนื่องจากการเดินทางสะดวก ไม่ไกลจากกรุงเทพมหานคร และมีสินค้าที่หลากหลายที่จะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจที่จะเข้ามาเที่ยวชม นอกจากนี้ตลาดน้ำคลองลัดมะยมยังเป็นสถานที่ที่สร้างรายได้ให้คนย่านนั้น เพราะพ่อค้าแม่ค้าส่วนใหญ่

เป็นชาวบ้านที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม นำผลผลิตที่ตนเองเพาะปลูกหรือสร้างขึ้นเองมาจำหน่าย เพื่อเป็นการสร้างรายได้เข้าสู่ชุมชนอีกด้วย

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเล็งเห็นว่า ตลาดน้ำคลองลัดมะยมมีศักยภาพในการพัฒนาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางน้ำ จึงมีความสนใจที่จะพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำ เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้ค้าขายได้ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับชาวต่างชาติ และเพื่อประโยชน์ในการค้าขายสินค้า

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Objective of the Study)

การศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยม มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ ดังนี้

- 2.1 เพื่อศึกษาระดับความถี่ในการใช้สำนวนภาษาอังกฤษของผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยม
- 2.2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีและข้อจำกัดของการใช้คู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำ

3. ความสำคัญของการศึกษา (Significance of the Study)

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีความสำคัญคือ เพื่อใช้เป็นแนวทางให้กับผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้อย่างถูกต้องและเกิดประโยชน์สูงสุด อีกทั้งยังเป็นแนวทางในการพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำในลำดับต่อไป ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการค้าขายของตัวผู้ค้าขายเอง รวมไปถึงนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่จะได้รับความประทับใจในการมาเที่ยวชมสถานที่ท่องเที่ยวในประเทศไทยของเราอีกด้วย นอกจากนี้ ผลการศึกษาวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลหรือแนวทางในการทำวิจัยที่ศึกษาในครั้งต่อไป

4. ขอบเขตการศึกษาวิจัย (Scope of the Study)

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาโดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยม เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร จำนวน 20 คน

5. คำถามการวิจัย (Research Questions)

ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามวิจัย ดังนี้

5.1 ผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยมมีความถนัดในการใช้สำนวนภาษาอังกฤษมากน้อยเพียงใด

5.2 ผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีและข้อจำกัดของการใช้คู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำอย่างไรบ้าง

6. วิธีการดำเนินการวิจัย (Research Methodology)

ในส่วนนี้เป็นการรายงานวิธีการดำเนินงานวิจัย ได้แก่ กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือการวิจัย การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

6.1 กลุ่มตัวอย่าง (Samples)

ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ร่วมกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการวิจัยเชิงปริมาณเก็บข้อมูลจากผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยม เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร จำนวน 20 คน ในการตอบแบบสอบถาม สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยสุ่มสัมภาษณ์ผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยม จำนวน 4 คน

6.2 เครื่องมือการวิจัย (Research Instruments)

ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล 3 ชนิด ได้แก่ คู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำ แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์

6.2.1 คู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำ (English Booklet for Floating Market Sellers)

คู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำประกอบด้วยเนื้อหา 6 บท ดังนี้

บทที่ 1 การทักทายและการเชื้อเชิญ (Greetings and Invitations)

บทที่ 2 การแนะนำและการอธิบายสินค้า (Introducing and Describing Products)

บทที่ 3 การบอกราคาสินค้า (Telling the Prices)

บทที่ 4 การถามซ้ำ (Asking for Repetitions)

บทที่ 5 การบอกทิศทาง (Giving Directions)

บทที่ 6 การขอบคุณและการกล่าวลา (Thanking and Saying Goodbye)

6.2.2 แบบสอบถาม (Questionnaires)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-ended Form) โดยแบบสอบถาม 1 ชุด ประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยม เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) ประสบการณ์ในการประกอบอาชีพค้าขาย 5) การใช้ภาษาอังกฤษในการประกอบอาชีพค้าขาย และ 6)

ความสำคัญของภาษาอังกฤษต่อการประกอบอาชีพ
ค้าขาย มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check
List)

ตอนที่ 2 ข้อมูลระดับความถี่ในการใช้สำนวน
ภาษาอังกฤษของผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยม
ซึ่งประกอบด้วยสถานการณ์ต่าง ๆ ได้แก่ 1) การ
ทักทายและการเชื้อเชิญ 2) การแนะนำและการอธิบาย
สินค้า 3) การบอกราคาสินค้า 4) การถามซ้ำ 5) การ
บอกทางทิศทาง และ 6) การขอบคุณและการกล่าวลา
มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณ
ค่า 5 ระดับ (5-Point Rating Scale Questionnaires)
ตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) มี 5 ระดับให้
เลือกตอบตามระดับความถี่ในการใช้สำนวน
ภาษาอังกฤษของผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยม
ซึ่งมีค่าน้ำหนักของคะแนน ดังนี้

มากที่สุด	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ 5
มาก	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ 4
ปานกลาง	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ 3
น้อย	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ 2
น้อยที่สุด	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ 1

ผู้วิจัยพิจารณาแปลความหมายโดยคำนวณ
ค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์การให้คะแนนด้วยการใช้สูตร
คำนวณหาความกว้างอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ค่าพิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์พิจารณาข้างต้น ผู้วิจัยจึงกำหนด
ความหมายในข้อคำถามที่เกี่ยวกับระดับความถี่ในการ

ใช้สำนวนภาษาอังกฤษของผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลอง
ลัดมะยม ดังนี้

4.21-5.00	หมายถึง ใช้มากที่สุด
3.41-4.20	หมายถึง ใช้มาก
2.61-3.40	หมายถึง ใช้ปานกลาง
1.81-2.60	หมายถึง ใช้น้อย
1.00-1.80	หมายถึง ใช้น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีและ
ข้อจำกัดของการใช้คู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ค้าขาย
ย่านตลาดน้ำ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตรา
ส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (5-Point Rating Scale
Questionnaires) ตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert
Scale) มี 5 ระดับให้เลือกตอบตามความคิดเห็น
เกี่ยวกับข้อดีและข้อจำกัดของการใช้คู่มือภาษาอังกฤษ
สำหรับผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำ ซึ่งมีค่าน้ำหนักของ
คะแนน ดังนี้

มากที่สุด	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ 5
มาก	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ 4
ปานกลาง	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ 3
น้อย	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ 2
น้อยที่สุด	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ 1

ผู้วิจัยพิจารณาแปลความหมายโดยคำนวณ
ค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์การให้คะแนนด้วยการใช้สูตร
คำนวณหาความกว้างอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ค่าพิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์พิจารณาข้างต้น ผู้วิจัยจึงกำหนดความหมายในข้อคำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีและข้อจำกัดของการใช้คู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำ ดังนี้

- 4.21-5.00 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 3.41-4.20 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 2.61-3.40 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 1.81-2.60 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- 1.00-1.80 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยมที่มีต่อระดับความถี่ในการใช้สำนวนภาษาอังกฤษของผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยม และข้อดีและข้อจำกัดของการใช้คู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Form)

6.2.3 การสัมภาษณ์ (Interview)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยแบบสัมภาษณ์ 1 ชุด ประกอบด้วยคำถาม 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยม เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ 1) ชื่อ-สกุล 2) เพศ 3) อายุ 4) ระดับการศึกษา 5) อาชีพปัจจุบัน 6) ประสบการณ์ในการค้าขาย และ 7) คุณใช้ภาษาอังกฤษในการค้าขายหรือไม่และคิดว่ภาษาอังกฤษมีความสำคัญมากน้อยเพียงใดสำหรับการค้าขายของคุณ

ตอนที่ 2 คำถามสัมภาษณ์ ประกอบด้วย 2 คำถาม ได้แก่ 1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพรวมของ

คู่มือภาษาอังกฤษ ใน 3 ด้าน กล่าวคือ ด้านลักษณะทั่วไป ด้านเนื้อหา และด้านการใช้ประโยชน์ และ 2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับเนื้อหาแต่ละบทของคู่มือภาษาอังกฤษ กล่าวคือ การทักทายและการเชื้อเชิญ การแนะนำและการอธิบายสินค้า การบอกราคาสินค้า การถามซ้ำ การบอกทิศทาง และการขอบคุณและการกล่าวลา

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยมที่มีต่อภาพรวมและเนื้อหาแต่ละบทของคู่มือภาษาอังกฤษ

6.3 การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection)

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

6.3.1 การสร้างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ดังขั้นตอนต่อไปนี้

6.3.1.1 ศึกษาและค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ได้แก่ งานวิจัยที่เคยจัดทำมาแล้ว รวมทั้งหนังสือและงานวิจัยต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการเขียนแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์

6.3.1.2 จัดทำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ พร้อมทั้งนำเสนอรูปแบบที่เสร็จสมบูรณ์แล้วให้ผู้เชี่ยวชาญเพื่อขอคำแนะนำ

6.3.1.3 นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ไปดำเนินการปรับปรุงแก้ไข

6.3.1.4 นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง

6.3.1.5 จัดทำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์

6.3.1.6 ลงพื้นที่จริงเพื่อนำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ไปดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 20 ชุด และใช้แบบสัมภาษณ์โดยการสุ่มสัมภาษณ์ จำนวน 4 ชุด

6.3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ดังนี้

6.3.2.1 นำคู่มือภาษาอังกฤษให้กลุ่มตัวอย่างใช้เป็นเวลา 2 สัปดาห์

6.3.2.2 เมื่อครบกำหนด 2 สัปดาห์ ผู้วิจัยจะลงพื้นที่เพื่อดำเนินการเก็บข้อมูล โดยนำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

6.3.2.3 รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ จากกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

6.4 การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม และการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

6.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลแล้วมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อ 1) แจกแจงความถี่ (Frequencies) โดยบรรยายลักษณะของข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการประกอบอาชีพ ค่าขาย การใช้ภาษาอังกฤษในการประกอบอาชีพ ค่าขาย และความสำคัญของภาษาอังกฤษต่อการ

ประกอบอาชีพ ค่าขาย 2) จำนวนค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตรดังนี้

$$P = \frac{n \times 100}{N}$$

เมื่อ P = ค่าร้อยละ

n = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกตอบ

N = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

และ 3) จำนวนหาค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตรดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ X = ค่าเฉลี่ยของคะแนนรวม

$\sum X$ = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกตอบ

N = จำนวนข้อมูลทั้งหมด

จากนั้นนำผลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์และคำถามวิจัยที่ตั้งไว้ โดยนำเสนอผลในรูปแบบตาราง (Tables) และแผนภูมิ (Charts) ประกอบความเรียง (Essays)

6.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยนำข้อมูลจากการจดบันทึกและเทปบันทึกเสียงที่ถอดเป็นบทสนทนา มาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ตามหัวข้อที่กำหนด แล้วนำเสนอข้อมูลเป็นความเรียง (Essays)

7. ผลการวิจัย (Results)

ในส่วนนี้เป็นการรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลศึกษาเรื่อง การพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยม ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความถี่ในการใช้สำนวนภาษาอังกฤษของผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยม และศึกษา

ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีและข้อจำกัดของการใช้คู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำ การรายงานผลการวิเคราะห์ แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม และผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

7.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

การรายงานผลการศึกษาวิจัยแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยม 2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความถี่ในการใช้สำนวนภาษาอังกฤษของผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยม และ 3) ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีและข้อจำกัดของการใช้คู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำ

7.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยม

ผู้วิจัยรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยม ซึ่งประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) ประสบการณ์ในการประกอบอาชีพค้าขาย 5) การใช้ภาษาอังกฤษในการประกอบอาชีพค้าขาย และ 6) ความสำคัญของภาษาอังกฤษต่อการประกอบอาชีพค้าขาย

7.1.1.1 เพศ

ผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยมเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 55 และเป็นเพศชาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 45

7.1.1.2 อายุ

ผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยมมีอายุ 41 ปีขึ้นไปในสัดส่วนที่มากที่สุด กล่าวคือ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 36-40 ปี

จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ตามมาด้วยมีอายุระหว่าง 26-30 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และมีอายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ในขณะที่ไม่มีผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคนใดเลยที่มีอายุ 21-25 ปี และมีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 0

7.1.1.3 ระดับการศึกษา

ผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยมมีการศึกษาระดับปริญญาตรีในสัดส่วนที่มากที่สุด โดยมีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาคือ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ตามมาด้วยมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 3 คน มีการศึกษาระดับ ปวช. จำนวน 2 คน และมีการศึกษาระดับประถมศึกษา 1 คน คิดเป็นร้อยละ 15 10 และ 5 ตามลำดับ

7.1.1.4 ประสบการณ์ในการประกอบอาชีพค้าขาย

ผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยมมีประสบการณ์ในการประกอบอาชีพค้าขายมากที่สุดคือ ช่วงเวลาระหว่าง 4-6 ปี โดยมีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35 รองลงมาคือ มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ลำดับถัดมาคือ มีประสบการณ์ระหว่าง 1-3 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และลำดับสุดท้ายคือ มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี และระหว่าง 7-10 ปี จำนวนอย่างละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 เท่ากัน

7.1.1.5 การใช้ภาษาอังกฤษในการประกอบอาชีพค้าขาย

ผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยมส่วนใหญ่ใช้ภาษาอังกฤษในการประกอบอาชีพค้าขาย โดยมีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 95 ในขณะที่มีเพียง 1

คนเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 5 ที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษในการค้าขาย

7.1.1.6 ความสำคัญของภาษาอังกฤษต่อการประกอบอาชีพค้าขาย

ผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยมส่วนใหญ่แสดงทรรศนะว่า ภาษาอังกฤษมีความสำคัญต่อการประกอบอาชีพของตนเองมาก โดยมีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 60 ในขณะที่มีผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำแสดงความคิดเห็นว่า ภาษาอังกฤษมีความสำคัญต่อการประกอบอาชีพของตนเองน้อยมากเพียง 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ทั้งนี้ไม่มีผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยมคนใดที่กล่าวว่า ภาษาอังกฤษไม่มีความสำคัญต่อการประกอบอาชีพของตนเอง คิดเป็นร้อยละ 0

7.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความถี่ในการใช้สำนวนภาษาอังกฤษของผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความถี่ของการใช้สำนวนภาษาอังกฤษของผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยมในสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย 1) การทักทายและการเชื้อเชิญ 2) การแนะนำและการอธิบายสินค้า 3) การบอกราคาสินค้า 4) การถามซ้ำ 5) การบอกทาง และ 6) การขอบคุณและการกล่าวลา

7.1.2.1 การทักทายและการเชื้อเชิญ

สำนวนการทักทายและเชื้อเชิญที่ผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยมเลือกใช้ในระดับมากที่สุด คือ Hello (เฮลโล่)/Hi (ไฮ) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 สำหรับสำนวนที่ผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำเลือกใช้ในระดับปานกลาง คือ Good morning, how are you? (ก๊ิด มอร์นิง, ฮาว อาร์ ยู) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 และ Good afternoon, how are you? (ก๊ิด ออฟเทอะนูน, ฮาว อาร์ ยู) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65 นอกจากนี้ ยังพบว่าสำนวนที่

ผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำเลือกใช้ในระดับน้อย คือ Good evening, how are you? (ก๊ิด อีฟนิง, ฮาว อาร์ ยู) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.35 Please come this way to ... (พลีซ คัม ริส เวย์ ทู ...) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.35 และ Please take a look inside. (พลีซ เทค อะ ลุก อินไซด์) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.30

7.1.2.2 การแนะนำและการอธิบายสินค้า

สำนวนการแนะนำและการอธิบายสินค้าที่ผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยมเลือกใช้ในระดับปานกลาง มีจำนวน 3 สำนวน คือ This is ... (ริส อิช ...) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 Would you like to try it? (วูด ยู ไลค์ ทู ไทร อิท) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 และ I recommend you to try this one. (ไอ เรคคะเมนด ยู ทู ไทร ริส วัน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85

7.1.2.3 การบอกราคาสินค้า

สำนวนการบอกราคาสินค้าที่ผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำเลือกใช้ในระดับมาก มี 2 สำนวน คือ It is ... baht. (ริช อิช ... บาท) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และ The price is ... baht. (เดอะไพร์ซ อิช ... บาท) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 นอกจากนี้ ยังพบว่าสำนวนที่ผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำเลือกใช้ในระดับปานกลาง คือ It costs ... baht. (ริช คอทส์ ... บาท) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15

7.1.2.4 การถามซ้ำ

ผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำส่วนใหญ่ใช้สำนวนการถามซ้ำในระดับน้อย กล่าวคือ Could you say that again, please? (คูด ยู เซ แรท อะเกน, พลีส?) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60 และ Can you repeat it? (แคน ยู รีพีท ริช) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40

7.1.2.5 การบอกทาง

ผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำส่วนใหญ่เลือกใช้สำนวนการบอกทางในระดับน้อย ได้แก่ Walk past/go past ... (วอล์ค พาสท์/โก พาสท์) At the end of the road. (เอท ดิ เอ็น ออฟ เดอะ โร้ด) Just before ... (จัสท์ บีฟอรั ...) และ Keep going until you get to ... (คีพ โกวอิง อันทิล ยู เก็ท ทู ...) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45 2.35 2.25 และ 2.00 ตามลำดับ

7.1.2.6 การขอบคุณและการกล่าวลา

สำนวนในการขอบคุณและการกล่าวขอบคุณที่ผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยมเลือกใช้ในระดับมากที่สุด คือ Thank you. (แธ็งค์ คิว) / Thanks. (แธ็งส์) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 รองลงมาคือ สำนวนที่เลือกใช้ในระดับมาก ได้แก่ Good luck. (กูด ลัค) Good bye. (กูด บาย) และ Have a nice trip. (แฮฟ อะ ไนค์ ทริป) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75, 3.75 และ 3.50 ตามลำดับ ตามมาด้วยสำนวนที่เลือกใช้ในระดับปานกลาง ได้แก่ Have a good journey. (แฮฟ อะ กูด เจอร์นี่) และ Thank you for buying. (แธ็งค์ คิว ฟอรั บายอิง) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 และ 3.00 ตามลำดับ

7.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีและข้อจำกัดของการใช้คู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำ

ในส่วนนี้ผู้วิจัยรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีและข้อจำกัดของการใช้คู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูล 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของคู่มือภาษาอังกฤษ 2) ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับเนื้อหาในคู่มือภาษาอังกฤษ และ 3) ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของคู่มือภาษาอังกฤษ

7.1.3.1 ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของคู่มือภาษาอังกฤษ

ภาพรวมของความคิดเห็นของผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยมเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของคู่มือภาษาอังกฤษอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.17$) โดยแสดงความเห็นด้วยกับขนาดของคู่มือว่ามีความเหมาะสมในการใช้งานเป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 4.30$) อันดับที่ 2 คือ การจัดวางภาพและเนื้อหาที่มีความน่าสนใจและเหมาะสม ($\bar{X} = 4.25$) ตามมาด้วยภาพประกอบในคู่มือมีความคมชัด ($\bar{X} = 4.20$) ตัวอักษรในคู่มือมีความเหมาะสมอ่านง่าย ($\bar{X} = 4.15$) และภาพประกอบในคู่มือมีสีสันสวยงาม ($\bar{X} = 3.95$)

7.1.3.2 ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับเนื้อหาในคู่มือภาษาอังกฤษ

ภาพรวมของความคิดเห็นของผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยมเกี่ยวกับเนื้อหาในคู่มือภาษาอังกฤษอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.23$) โดยแสดงความเห็นด้วยกับการนำคำศัพท์และสำนวนไปใช้ได้จริงเป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 4.35$) รองลงมาคือเนื้อหาในแต่ละบทเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.30$) ตามมาด้วยเนื้อหาที่มีความน่าสนใจ ($\bar{X} = 4.20$) แบ่งเนื้อหาเป็นบทๆ อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.15$) รวมถึงเนื้อหาและภาพประกอบในคู่มือมีสีสันสวยงาม ($\bar{X} = 4.15$)

7.1.3.3 ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของคู่มือภาษาอังกฤษ

ภาพรวมของความคิดเห็นของผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยมเกี่ยวกับประโยชน์ของคู่มือภาษาอังกฤษอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.31$) โดยแสดงความเห็นด้วยกับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้องเป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 4.45$) ลำดับต่อมาคือ คู่มือภาษาอังกฤษช่วยพัฒนาความรู้ภาษาอังกฤษ ($\bar{X} = 4.40$) ตามมาด้วยคู่มือภาษาอังกฤษ

ช่วยทำให้สื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเข้าใจ เพิ่มความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษ และช่วยเพิ่มรายได้ในการประกอบอาชีพ โดยมีค่า \bar{X} เท่ากับ 4.35 4.25 และ 4.10 ตามลำดับ

7.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์ผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยมครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สุ่มสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยม จำนวน 4 คน ซึ่งคำถามในแบบสัมภาษณ์ประกอบด้วย 2 ส่วน กล่าวคือ ส่วนแรกเป็นการสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยม โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ให้สัมภาษณ์เป็นเพศชาย 3 คน หญิง 1 คน ประกอบด้วย 1) คุณวิชิต เอกพิพัฒน์มั่งคด อายุ 61 ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น 2) คุณสุทธิศักดิ์ จันทร์สุวรรณ อายุ 41 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี 3) คุณกิตติศักดิ์ เปลี่ยนคารม อายุ 50 ปี มีการศึกษา ระดับ ปวช. และ 4) คุณนก อายุ 40 ปี มีการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ซึ่งผู้ค้าขายที่กล่าวมาแล้วนี้ ปัจจุบันมีอาชีพค้าขาย โดยมีเพียง 1 คนเท่านั้น กล่าวคือ คุณสุทธิศักดิ์ จันทร์สุวรรณที่ทำธุรกิจส่วนตัว เป็นอาชีพหลักและค้าขายเป็นอาชีพเสริม ทั้งนี้ผู้ค้าขายทั้งหมดมีประสบการณ์ในการค้าขายโดยเฉลี่ยระหว่าง 4-7 ปี

สำหรับส่วนที่ 2 ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยม ซึ่งประกอบด้วยข้อมูล 2 ด้าน ได้แก่ 1) การใช้สำนวนภาษาอังกฤษของผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยม และ 2) ข้อดีและข้อจำกัดของการใช้คู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

7.2.1 การใช้สำนวนภาษาอังกฤษของผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยม

การสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยมเกี่ยวกับการใช้สำนวนภาษาอังกฤษของผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยม ในสถานการณ์ต่างๆ ประกอบด้วย 1) การทักทายและการเชื้อเชิญ 2) การแนะนำและการอธิบายสินค้า 3) การบอกราคาสินค้า 4) การถามซ้ำ 5) การบอกทาง และ 6) การขอบคุณและการกล่าวลา โดยผลการสัมภาษณ์มีดังนี้

7.2.1.1 การทักทายและการเชื้อเชิญ

สำนวนที่ผู้ค้าขายใช้ในการทักทายลูกค้าชาวต่างชาติ ได้แก่ สำนวน Hi และ/หรือ Hello ซึ่งเป็นคำที่สั้นและง่ายต่อการพูด พร้อมทั้งยิ้มให้กับลูกค้าชาวต่างชาติเพื่อเป็นการต้อนรับ ซึ่งผู้ค้าขายทุกคนแสดงความคิดเห็นไปในทางเดียวกัน กล่าวคือ คุณกิตติศักดิ์ เปลี่ยนคารม กล่าวว่า “สำนวนที่ใช้ก็คือ Hello/Hi ประมานนี้แหละครับ” คุณสุทธิศักดิ์ จันทร์สุวรรณ แสดงความคิดเห็นว่า “ก็พวกสำนวน Hi/Hello/Welcome” ฟั่นกให้ความเห็นว่า “พี่ก็ใช้ Hi/Hello ธรรมดาเนี่ยแหละ” และคุณวิชิต เอกพิพัฒน์มั่งคด ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า “ลุงก็ใช้ Hi/Hello นี้แหละลูก บางครั้งเค้ามาซื้อเค้าก็จะมา กับลามา”

7.2.1.2 การแนะนำและการอธิบายสินค้า

ผู้ค้าขายกล่าวว่า หากมีลูกค้าชาวต่างชาติเข้ามาดูสินค้า ก็จะไม่ถามรายละเอียดอะไรเยอะมาก มีบ้างเป็นส่วนน้อยที่จะถามรายละเอียด หรือถ้ากลุ่มผู้ค้าขายเองอยากจะแนะนำสินค้าก็จะกล่าวสำนวนว่า I recommend you to try ... (ฉันแนะนำให้คุณลอง ...) ถ้าต้องการอธิบายสินค้าก็จะบอกว่า This is ... (นี่คือ...)/It is ... (มันคือ ...) สำนวนในบทนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ชี้แจงว่าพวกเขาจะใช้ค่อนข้างน้อยมากในแต่

ละวัน ดังที่คุณวิจิต เอกพิพัฒน์มงคล ฟีนก คุณสุทธิกิตต์ จันทร์สุวรรณ และคุณคุณกิตติศักดิ์ เปลี่ยนคารม กล่าวตรงกันว่า “ก็มีถามบ้าง แต่ไม่ถึงกับบ่อยนะ เพราะลูกค้าไม่ได้เข้ามาดี”

7.2.1.3 การบอกราคาสินค้า

สำนวนที่ใช้จะเป็นสำนวนสั้นๆ ลูกค้าฟังแล้วพอเข้าใจ เช่น หากลูกค้าชาวต่างชาติถามว่า How much? กลุ่มตัวอย่างก็จะพูดว่า one hundred baht พวกเขาบอกว่า ปกติจะบอกราคาไปเลยว่าแต่ละอัน แต่ละชิ้น หรือแต่ละแบบราคาเท่าไร แต่หลังจากใช้คู่มือพวกเขาก็ได้เรียนรู้สำนวนมากขึ้น ซึ่งบางครั้งก็ใช้สำนวนที่ยาวขึ้นและเป็นคำพูดที่ดูเป็นทางการขึ้น เช่น It is ... baht เป็นต้น ซึ่งในส่วนนี้ผู้ค้าขายทั้ง 4 คน แสดงความคิดเห็นในทิศทางเดียวกัน

7.2.1.4 การถามซ้ำ

สำนวนที่ผู้ค้าขายเลือกใช้ในการถามซ้ำจะเป็นสำนวนสั้นๆ หากพวกเขาฟังไม่รู้เรื่องหรืออาจจะสื่อสารกันแล้วไม่เข้าใจจริงๆ เช่น Again, please. เป็นต้น แต่ผู้ค้าขายกล่าวว่า ทุกครั้งที่มีการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติ ลูกค้าจะมีการพูดและใช้ภาษามือประกอบด้วย หากลูกค้าเห็นว่าเราเริ่มไม่เข้าใจเขา เขาก็จะพยายามแสดงท่าทางต่างๆ เพื่อบ่งบอกว่าเค้าต้องการอะไรหรือไม่ก็จะมีไกด์คอยช่วยเหลือ หากลูกค้ามาเป็นกลุ่มทัวร์ ดังที่คุณสุทธิกิตต์ จันทร์สุวรรณ และคุณกิตติศักดิ์ เปลี่ยนคารม มีความเห็นตรงกันว่า “พี่ก็จะพูดว่า Again แบบนี้อะ” เช่นเดียวกับฟีนกที่กล่าวว่า “ลูกค้าเค้าจะใช้ค่าง่ายๆ สื่อสารนะ ทำให้พี่เข้าใจหรือไม่พี่ก็จะชี้นิ้วว่าอันนี้ อันโน้น หรือเปล่า” ซึ่งสอดคล้องกับคุณวิจิต เอกพิพัฒน์มงคล ที่กล่าวว่า “มีเหมือนกันนะ ที่ลุงฟังไม่เข้าใจ แล้วเค้าก็จะชี้บอกลุง”

7.2.1.5 การบอกทาง

กลุ่มผู้ค้าขายทั้ง 4 คน กล่าวว่าสำนวนการบอกทางมีการใช้น้อยมาก เนื่องจากตลาดน้ำคลองลัดมะยม มีพื้นที่ไม่มากนัก มีแค่การค้าขายของ 2 ฟังถนนติดลำคลอง แหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ใกล้เคียงก็ไม่มี ทำให้ลูกค้าชาวต่างชาติที่มาเที่ยวส่วนใหญ่ไม่สอบถามข้อมูลด้านการบอกทางมากนัก หรือถ้าถามก็จะเป็นการถามเรื่องทางไปห้องน้ำเท่านั้น ดังเช่นคุณสุทธิกิตต์ จันทร์สุวรรณ และคุณกิตติศักดิ์ เปลี่ยนคารม ที่แสดงความเห็นว่า “พี่พบน้อยมากอะ ที่จะมีคำถามทางหรือถ้าถามก็จะเป็นทางไปห้องน้ำ แต่ถ้าเค้ามากับทัวร์อย่างนี้ ทางไกด์ก็จะเป็นคนบอกเอง”

7.2.1.6 การขอบคุณและการกล่าวลา

สำนวนที่ผู้ค้าขายนำมาใช้มากที่สุด คือ Thank you/Thanks และ Good bye เพราะสำนวนพวกนี้เป็นสำนวนที่พวกเขาคุ้นเคย และเป็นสำนวนพื้นฐานที่พวกเขาใช้อยู่แล้ว ดังที่คุณวิจิต เอกพิพัฒน์มงคล แสดงความคิดเห็นว่า “ลุงก็พูดว่า Thank you. กับ Good bye.” เช่นเดียวกับฟีนกที่กล่าวว่า “พี่ก็ใช้สำนวน Thank you. แล้วก็ยิ้มๆ” สอดคล้องกับคุณกิตติศักดิ์ เปลี่ยนคารม ที่มีความเห็นว่า “ถ้าลูกค้าเค้าพูด Thank you. กับพี่ พี่ก็จะพูดคำว่า ขอบคุณครับ ตอบรับเค้าไป” ทั้งนี้คุณสุทธิกิตต์ จันทร์สุวรรณ ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า “พี่จะมีการพูดสำนวน Have a nice trip. ด้วยในบางสถานการณ์หรือไม่ก็ใช้สำนวน Goodbye กับลูกค้า”

7.2.2 ข้อดีและข้อจำกัดของการใช้คู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำ

ผู้วิจัยรายงานผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยมเกี่ยวกับข้อดีและข้อจำกัดของการใช้คู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลย่อย 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของ

คู่มือภาษาอังกฤษ 2) ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับเนื้อหาในคู่มือภาษาอังกฤษ และ 3) ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของคู่มือภาษาอังกฤษ ดังนี้

7.2.2.1 ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของคู่มือภาษาอังกฤษ

ผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยมแสดงทรรศนะในทิศทางเดียวกันว่า ลักษณะทั่วไปของคู่มือมีความสวยงาม เมื่อดูจากภายนอกมีความน่าสนใจ ทำให้ต้องการที่จะเปิดอ่านเนื้อหาในด้านใน รวมถึงภาพประกอบมีความคมชัด ตัวอักษรมีขนาดเหมาะสมต่อการอ่าน จัดวางรูปแบบเนื้อหาและภาพประกอบได้ดี นอกจากนี้ขนาดของคู่มือก็สะดวกต่อการพกพา อย่างไรก็ตามคุณสุทธิกิตต์ จันทร์สุวรรณ หนึ่งในผู้ค้าขายแสดงความคิดเห็นขัดแย้งว่า “ถ้าเล่มเล็กลงกว่านี้อีกหน่อย จะดีกว่านี้ละ ประมาณดิกชันนารี น่าจะโอเคกว่านี้”

7.2.2.2 ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับเนื้อหาในคู่มือภาษาอังกฤษ

ผู้ค้าขายมีความเห็นว่า เนื้อหาถูกจัดวางเป็นหมวดหมู่ แยกเป็นบทๆ ทำให้อ่านเข้าใจง่าย มีทั้งคำศัพท์ที่เกี่ยวกับผักและผลไม้ รวมถึงสำนวนในการสนทนาให้ผู้ค้าขายได้ศึกษา ดังที่คุณสุทธิกิตต์ จันทร์สุวรรณ ได้กล่าวไว้ว่า “เข้าใจง่าย จัดหมวดหมู่ได้ดี” เช่นเดียวกับพินกที่แสดงความเห็นว่า “ก็โอเคนะ พี่ว่ามันศึกษาง่ายอะ ไม่ยากเท่าไร คำศัพท์ก็เยอะดี” ซึ่งสอดคล้องกับคุณวิจิต เอกพิพัฒน์มงคล ที่กล่าวเพิ่มเติมว่า “เนื้อหาเข้าใจง่าย มีเป็นประโยคคำถามและก็ประโยคคำตอบให้ด้วย” แต่ในขณะที่เดียวกันคุณกิตติศักดิ์ เปลี่ยนคารม แสดงความคิดเห็นในทางตรงข้ามว่า “ควรจะมีคำศัพท์สินค้าเบ็ดเตล็ดด้วยเพื่อให้ผู้ประกอบการอาชีพค้าขายสินค้าเบ็ดเตล็ดได้ศึกษา เพราะเหมือนพี่ ไม่ขายผัก ผลไม้ ก็ไม่รู้จะอ่านคำศัพท์

อะไร” นอกจากนี้ผู้ค้าขายทุกคนได้กล่าวในทางเดียวกันอีกว่า เนื้อหาแต่ละบทมีความสอดคล้องกับภาพประกอบ พร้อมทั้งยกตัวอย่างบทสนทนาเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ หากมีสถานการณ์แบบนั้นเกิดขึ้นจริง

7.2.2.3 ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของคู่มือภาษาอังกฤษ

สำหรับด้านนี้ผู้ค้าขายทุกคนแสดงความคิดเห็นตรงกันว่า คู่มือภาษาอังกฤษที่ตนเองได้รับไปนั้นสามารถนำไปใช้ได้จริง ได้เรียนรู้คำศัพท์ที่ใช้ในชีวิตประจำวันและคำศัพท์ที่ควรรู้ รวมถึงสำนวนในการสนทนา ทำให้เกิดความมั่นใจที่จะสนทนากับลูกค้าชาวต่างชาติ ซึ่งนำไปสู่การค้าขายที่ง่ายและสะดวกขึ้น ดังที่คุณสุทธิกิตต์ จันทร์สุวรรณ แสดงความคิดเห็นว่า “ก็เอามาใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันนี่แหละครับ” เช่นเดียวกับพินกที่กล่าวว่า “มีคำศัพท์ต่างๆ ที่ที่สามารถนำมาใช้ได้ คำศัพท์มันไม่ยากสามารถใช้กับการขายได้” ซึ่งสอดคล้องกับคุณกิตติศักดิ์ เปลี่ยนคารม ที่แสดงความเห็นไว้ว่า “ก็ได้ประโยชน์ในการใช้สำนวนตอบรับ การทักทาย อะไรพวกนี้อะครับ” ลำดับสุดท้ายคุณวิจิต เอกพิพัฒน์มงคล กล่าวเพิ่มเติมว่า “ก็คือเราได้รู้ยัง รู้ว่าสำนวนนี้เราจะตอบรับแบบไหน ใช้อย่างไร รู้สิ่งที่เค้าต้องการที่จะสื่อสารกับเรา”

8. การอภิปรายผล (Discussions)

ในการศึกษาเรื่อง การพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยม ผู้วิจัยพบว่า มีประเด็นที่น่าสนใจในการอภิปรายผล 2 ประเด็น ได้แก่ 1) การพัฒนาตนเองในการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยม และ 2) ความสำคัญของภาษาอังกฤษต่อผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำ

8.1 การพัฒนาตนเองในการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยม

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้พบว่า ผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยมมีความสนใจและมีความต้องการที่จะพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของตนเอง ดังจะเห็นได้จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้ค้าขาย ซึ่งเห็นได้ว่า ผู้ค้าขายมีการใช้ภาษาอังกฤษในการค้าขายในสัดส่วนมากที่สุดถึงร้อยละ 95 และร้อยละ 60 ของผู้ค้าขายมีความเห็นว่าภาษาอังกฤษมีความสำคัญอย่างมากในการประกอบอาชีพและสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการค้าขายของตนเองต่อไป ซึ่งสำนวนภาษาอังกฤษที่ผู้ค้าขายใช้ในการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาตินั้นจะเป็นสำนวนที่สั้นและง่าย เช่น ในสถานการณ์การทักทาย ผู้ค้าขายจะใช้คำว่า Hi และ/หรือ Hello เมื่อต้องการบอกราคาสินค้าก็จะใช้สำนวน It is ... baht.

สำหรับการขอบคุณและการกล่าวลา ผู้ค้าขายจะใช้สำนวน Thank you และ Good bye ซึ่งสอดคล้องกับเอกสารที่ได้ตรวจสอบในบทที่ 2 หัวข้อ 2.7.2 คำศัพท์และสำนวนภาษาอังกฤษของผู้ประกอบอาชีพค้าขายย่านตลาดน้ำ ที่กล่าวไว้ว่า สำนวนที่ใช้สื่อสารกันส่วนมากจะง่ายต่อการจดจำ เป็นคำที่คุ้นหู ออกเสียงได้ง่าย และเป็นสำนวนพื้นฐานในการสื่อสารภาษาอังกฤษที่หลายๆ ท่านนิยมใช้กัน ส่วนสำนวนที่ใช้บ่อยหรือแทบจะไม่ได้ใช้เลย ก็จะเป็นคำศัพท์ยากๆ เป็นสำนวนยาวๆ ไม่คุ้นหู มีความซับซ้อน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ประกอบอาชีพค้าขายย่านตลาดน้ำมีการสนทนากับลูกค้าในระยะเวลาที่สั้น สนทนากันไม่เกิน 2-3 ประโยค ก็ทำการค้าขายระหว่างกันแล้ว สำนวนที่ใช้จึงเป็นสำนวนเดิมๆ ซ้ำไปซ้ำมา

นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์ผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยมยังแสดงให้เห็นว่า ผู้ค้าขายมีความต้องการที่จะพัฒนาตนเอง เพราะผู้ค้าขายมีความต้องการที่นำคู่มือภาษาอังกฤษไปใช้อ่าน

เพื่อเพิ่มทักษะภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติจากที่พูดเป็นคำๆ และใช้ภาษาท่าทางการสื่อสาร

8.2 ความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษต่อผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยม

จากผลการศึกษาวิจัย พบว่า ผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำให้ความสำคัญกับภาษาอังกฤษ เพราะในปัจจุบันนี้ภาษาอังกฤษเข้ามามีบทบาทในการค้าขายอย่างมาก เพราะมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำนวนมากเข้ามาใช้บริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ตลาดน้ำจึงเป็นสถานที่แห่งหนึ่งที่สามารถทำรายได้ให้กับประเทศอีกด้วย ดังนั้นภาษาอังกฤษจึงมีบทบาทในชีวิตของคนไทยและคนทั่วโลกในปัจจุบัน ดังจะเห็นได้จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้ค้าขาย ซึ่งเห็นได้ว่า ผู้ค้าขายให้ความสำคัญกับภาษาอังกฤษเป็นสัดส่วนมากถึงร้อยละ 95 ซึ่งสอดคล้องกับเอกสารที่ได้ตรวจสอบในบทที่ 2 หัวข้อ 2.7.1 ความสำคัญของภาษาอังกฤษต่อผู้ประกอบอาชีพค้าขาย ที่กล่าวไว้ว่า ภาษาอังกฤษมีความสำคัญต่อการประกอบอาชีพในปัจจุบันเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นภาษาสากลที่คนไทยใช้ในการสื่อสารกับชาวต่างชาติ ซึ่งมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก ที่สำคัญคือ ในปี 2558 ประเทศไทยจะก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และภาษาอังกฤษก็เป็นภาษากลางที่ใช้ในการสื่อสารระหว่างกลุ่มคนในประเทศอาเซียน

ดังนั้นในอนาคตเราจึงต้องพบปะพูดคุยกับชาวต่างชาติบ่อยขึ้น และชาวต่างชาติก็จะเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งพลเมืองใน 10 ประเทศอาเซียนจะต้องใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารระหว่างกัน นอกเหนือจากภาษาประจำชาติหรือภาษาประจำถิ่นของแต่ละชาติแต่ละชุมชนของตนเอง โดยเฉพาะเจาะจงเพียงแค่นักธุรกิจและคนทำมาค้าขายระหว่างประเทศเท่านั้นที่จะต้องใช้ภาษาอังกฤษในการ

สื่อสารและติดต่อธุรกิจระหว่างกัน ทุกคนที่อยู่ในอาเซียนล้วนแล้วแต่เป็นพลเมืองของอาเซียนด้วยกันทุกคน และทุกคนจะต้องไปมาหาสู่ เดินทางท่องเที่ยว ทำความรู้จักคุ้นเคยกัน เรียนรู้ซึ่งกันและกัน และที่สำคัญทุกคนจะต้องเดินทางข้ามพรมแดนเพื่อหางานทำและแสวงหาโอกาสที่ดีกว่าให้กับชีวิต ดังนั้นภาษาอังกฤษจึงเป็นเครื่องมืออันดับหนึ่งสำหรับพลเมืองอาเซียนในการสื่อสารสร้างสัมพันธ์สู่โลกกว้างของภูมิภาคอาเซียน โลกแห่งมิตรไมตรีที่ขยายกว้างไร้พรมแดน โลกแห่งการแข่งขันไร้ขอบเขต ภูมิศาสตร์และวัฒนธรรม ดังนั้นการเตรียมความพร้อมในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษจึงมีความจำเป็นต่อผู้ที่ประกอบอาชีพต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ประกอบอาชีพเกี่ยวกับงานด้านบริการ การพบปะพูดคุยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจึงควรมีความรู้ภาษาอังกฤษติดตัวไว้ (ยุทธพงษ์ ฤกษ์แก้วและคณะ 2552 อ้างถึงใน เสาวลักษณ์ แก้วประทุมและคณะ, 2554)

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าภาษาอังกฤษมีความจำเป็นและสำคัญต่อผู้ค้าขาย เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การสื่อสารนั้นสามารถเข้าใจได้ตรงกันระหว่างผู้ค้าขายกับลูกค้าชาวต่างชาติ การมีทักษะความรู้ความเข้าใจในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สามารถสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับลูกค้าชาวต่างชาติ หากตัวผู้ค้าขายเองมีความรู้ภาษาอังกฤษก็จะทำให้มีความมั่นใจในการค้าขาย ซึ่งนำไปสู่การสร้างโอกาสในการเพิ่มพูนรายได้ของตนเองมากขึ้นด้วย

9. ข้อเสนอแนะ (Recommendations)

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยม ผู้วิจัยมีข้อจำกัดในการศึกษาวิจัย กล่าวคือระยะเวลาในการนำคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำไปให้กลุ่มตัวอย่างทดลองใช้นั้น มีระยะเวลาสั้นเกินไป ซึ่งหากมีการศึกษาวิจัยในครั้ง

ต่อไป ควรให้กลุ่มตัวอย่างทดลองใช้คู่มือภาษาอังกฤษอย่างน้อย 4 สัปดาห์ แล้วจึงดำเนินการเก็บข้อมูล นอกจากนี้ ผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยมีจำนวนน้อยเกินไปดังนั้น ผู้ศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่หลากหลายและตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป หรืออาจจะเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในแหล่งตลาดน้ำอื่นๆร่วมด้วย นอกจากนี้ผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำมีเวลาในการตอบแบบสอบถามและให้สัมภาษณ์น้อย เนื่องจากตลาดน้ำเป็นแหล่งค้าขายที่มีคนพลุกพล่านตลอดทั้งวัน จึงทำให้คณะผู้วิจัยมีเวลาจำกัด ในส่วนของการเก็บข้อมูลการใช้คู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำ และหากมีการจัดทำคู่มือครั้งต่อไป ควรเพิ่มเนื้อหาในส่วนของคำศัพท์ที่เกี่ยวกับสินค้าเบ็ดเตล็ดด้วย เพื่อที่จะได้มีประโยชน์สำหรับผู้ค้าขายสินค้าประเภทนี้ นอกเหนือจากการค้าขายสินค้าต่างๆ ที่ได้รวบรวมไว้ในคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำ

10. กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgement)

การศึกษานี้เรื่อง การพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยมเสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความอนุเคราะห์จากบุคคลหลายท่าน ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยมทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์เป็นอย่างดี รวมถึงท่านผู้เป็นเจ้าของเอกสารตำราและวิทยานิพนธ์ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้ประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้า ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างสูงแก่การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการทำคู่มือเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้ผู้ค้าขายย่านตลาดน้ำคลองลัดมะยม และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลของการ

ศึกษาวิจัยจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ค้าขายย่านตลาด
น้ำและผู้ที่สนใจ

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

สถานที่ทำงาน

มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

489 ถนนประชาพัฒนา

แขวงทับยาว เขตลาดกระบัง

กรุงเทพมหานคร 10520

11. เอกสารอ้างอิง (References)

[1] การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2538). *คู่มือ
การพัฒนาภูมิทัศน์เมืองการท่องเที่ยว*.
กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

[2] สถาบันการศึกษาวิจัยวิทยาศาสตร์และ
เทคโนโลยีแห่งประเทศไทย. (2533). *รายงาน
ฉบับสุดท้ายการศึกษาแนวทางการพัฒนาและ
ส่งเสริมการท่องเที่ยวทางน้ำประเภทแม่น้ำลำ
คลอง*. กรุงเทพมหานคร: มปท.

[3] เกียรติ จิระกุล. (2525). *ตลาดในกรุงเทพฯ การ
ขยายตัวและการพัฒนา*. กรุงเทพมหานคร:
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

[4] เสาวลักษณ์ แก้วประทุมและคณะ. (2554). *การ
พัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบ
อาชีพพนักงานเก็บค่าโดยสารรถประจำทางใน
กรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพมหานคร:
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

[5] แหล่งชุมชนคนชอบเที่ยว. (2550). *ตลาดน้ำ
คลองลัดมะยม*. สืบค้นเมื่อ 8 มกราคม 2557
จ ก ก PAIDUAYKAN:
[http://www.paiduaykan.com/
province/central/bangkok/
kongladmayom.
html](http://www.paiduaykan.com/province/central/bangkok/kongladmayom.html).

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2549

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาภาษาศาสตร์ประยุกต์ –
ภาษาอังกฤษเพื่อวิทยาศาสตร์และ
เทคโนโลยี

จากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2540

ศิลปศาสตรบัณฑิต

สาขาสื่อสารมวลชน

จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง

12. ประวัติย่อผู้วิจัย (Biography)

ชื่อ - นามสกุล นายจรูญวิทย์ โดสัจจะวงษ์

สถานที่อยู่ 85/23 หมู่บ้านไทยสมุทร 2 หมู่ 8

ตำบลราชาเทวะ อำเภอบางพลี

จังหวัดสมุทรปราการ 10540

ตำแหน่งปัจจุบัน หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์

สตีกส์

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการผู้เสียภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษา

สำนักงานสรรพากรเขตพื้นที่สาขาย่อยวัดลานบุญกรุงเทพมหานคร

Factors that influence satisfaction in the filing of the income tax.

The Internet Case Study boosting Revenue Branch measure merit. Bangkok

ธาวิณ เกษรสังข์

คณะ/สาขาวิชา รัฐศาสตร์/รัฐประศาสนศาสตร์

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานสรรพากรเขตพื้นที่ดูแลเขตลาดกระบัง มีนบุรี หนองจอก นั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยกลุ่มตัวอย่างในการทำวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนทั่วไปที่มีการใช้บริการยื่นแบบการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยใช้แบบสอบถามจำนวนทั้งหมดจำนวน 100 ชุด แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ซึ่งผลสรุปของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้คือ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57, มีอายุระหว่าง 26 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 28 , มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 35 , มีอาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 36 , และมีระดับรายได้อยู่ที่ 10,000 – 19,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 35 จากการศึกษาด้านความพึงพอใจพบว่าการใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของประชาชนโดยทั่วไปพบว่า ความพึงพอใจด้านต่างๆ อยู่ที่ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.39 และด้านที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ ความปลอดภัยและความรวดเร็วในการรับคืนเงินภาษีในรูปแบบของ เช็ค เพียงอย่างเดียว และการจัดส่งเจ้าหน้าที่ไปให้คำแนะนำตามบริษัทต่างๆ มีค่าเฉลี่ยคือ 3.90 ด้านที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 2 คือ การให้ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยคือ 3.85 ด้านที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 3 คือ การไม่คิดค่าธรรมเนียมในการยื่นแบบฯ และการยื่นแบบ ภ.ง.ด.90,91 ผ่านอินเทอร์เน็ต ได้รับเงินคืนภายใน 15 วัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.75 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ สื่อในการประชาสัมพันธ์การยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.51 สรุปภาพรวมในด้านความพึงพอใจการใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตอยู่ในเกณฑ์ที่ดี

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ , การเปรียบเทียบ

Abstract.

The study Factors affecting satisfaction to file an income tax through electronic Knicks. Government of jurisdictions Lat Krabang, Bangkok Min Buri district, it is intended to study public opinion on services via the Internet. The sample in this study was done. The general public has to pay personal income tax filing services through the Internet. Using a questionnaire to all 100 series were divided into 3 sections, the conclusion of this study is. The majority of respondents were female. Equal to 57 percent, between 26 - 30 years accounted for 28 percent, were married. Accounted for 35 percent, with a professional service. Accounted for 36 percent, and income levels are at 10,000 to 19,999 baht, or 35 percent, the study found that the satisfaction of Service filing states. Via the Internet by the general public found. Satisfaction in the medium with an average of 3.39 and a very satisfied as No. 1 is a safe and fast way to get a tax refund in the form of a check only. And delivery staff to advise the company. The average was 3.90 on a much satisfaction as No. 2 is to know about the process of filing states. Via Internet The average was 3.85, with much satisfaction as the number 3 is to not charge a fee for the filing states. And file PND 90, 91 through the Internet. To get a refund within 15 days with a mean of 3.75 and a minimum overall satisfaction. Media to publicize the filing states. through the Internet The average of 2.51 overall satisfaction in the service over the Internet is considered to be good.

Keyword : satisfaction, the comparison.

ความเป็นมาและความสำคัญ

กรมสรรพากรมีส่วนสำคัญในการดำเนินการทางด้านของภาษีอากร เพื่อสนับสนุนและเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคธุรกิจและระดับประเทศ กรมสรรพากรจึงจำเป็นต้องสร้างฐานรายได้ทางภาษีที่มีความทั่วถึงเป็นธรรม และยั่งยืน เพื่อเป็นการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน นอกจากนี้การสร้างระบบภาษีที่สนับสนุนการลงทุนของภาคเอกชนและดึงดูดการลงทุนของนักลงทุนจากต่างประเทศ จะเป็นส่วนหนึ่งในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศและยังเป็นการสนองตอบต่อหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อันเป็นเกิดเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐบาล ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดทรัพยากรในการปฏิบัติงานทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อกับหน่วยงาน

ของรัฐ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน โดยที่มีระบบการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลให้เกิดประสิทธิภาพคุ้มค่าในการบริหารงานตามวิสัยทัศน์ “ระบบงานมาตรฐานสากล เพื่อบริการประชาชน และเก็บภาษีทั่วถึงเป็นธรรม” การดำเนินงานของกรมสรรพากรในการจัดเก็บภาษีที่ดีนั้นควรจะอยู่ในระดับที่เหมาะสมและทั่วถึง มุ่งพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศให้สามารถแข่งขันกับต่างประเทศ สร้างความเข้าใจอันดีและชี้ให้เห็นความสำคัญของการเสียภาษี ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ มีประสิทธิภาพและเที่ยงธรรม โดยจะต้องดำเนินการให้บริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษีด้วยความเต็มใจ ให้ความรู้ ความเข้าใจแก่ผู้เสียภาษี เพื่อให้เกิดความสมัครใจในการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบการบริหารราชการอย่างสูงสุด ให้คำแนะนำถึงสิทธิ

และความรับผิดชอบในการเสียภาษี ให้ทราบถึงขอบเขตของการปฏิบัติและการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย และหาวิธีการที่ทันสมัยที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตามพันธกิจ “จัดเก็บภาษีอากรให้ได้ตามประมาณการ ให้บริการและสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี และเสนอแนะการใช้นโยบายทางภาษีอากรอย่างทั่วถึงเป็นธรรม สามารถใช้เป็นกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการแข่งขันของประเทศต่อกระทรวงการคลัง” ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ภ.ง.ด.91 (สำหรับกรณีเงินได้จากเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน และค่าสิทธิ) ซึ่งจำเป็น ต้องยื่นตามกำหนดเวลาที่ได้ระบุไว้ในประมวลกฎหมายรัษฎากร คือ ภายในวันที่ 31 มีนาคม ของปีถัดไป ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ซึ่งในการยื่นแบบฯ อาจต้องเสียเวลาในการเดินทาง ประกอบกับปัจจุบันเทคโนโลยีทางการสื่อสาร ได้เข้ามามีบทบาทมากขึ้นในชีวิตประจำวันของทุกคน โดยเฉพาะความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้สรรพากรได้มองเห็นถึงประโยชน์ในเรื่องของเวลา การเดินทาง ความประหยัดด้านค่าใช้จ่าย จึงได้เปิดให้บริการยื่นแบบฯ เพื่อเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร www.rd.go.th ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2544 ซึ่งได้ทำการปรับปรุงโดยเพิ่มบริการต่างๆ มาตลอดให้เป็นอีกทางเลือกหนึ่งของผู้ใช้บริการ ซึ่งมีผู้ที่สนใจใช้บริการเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ในขณะที่การยื่นแบบฯ และการรับชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาต่างๆ ก็ยังคงให้บริการตามปกติ ข้อดีของ

การยื่นแบบฯ ทางระบบอินเทอร์เน็ตนั้นสรรพากรได้ระบุว่าข้อดีคือ

1. สรรพากรมิได้คิดค่าใช้จ่ายแต่อย่างใดในการสมัครใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต
2. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ และชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา
3. มีโปรแกรมที่ช่วยเหลือและตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นตามแบบแสดงรายการกรณีพบว่าระบุข้อมูลผิดพลาด ซึ่งจะมีการยืนยันข้อมูล 3 ระดับด้วยกันคือ ยืนยันทันทีที่ทำรายการเสร็จ ยืนยันการรับแบบฯ และการชำระภาษี(ถ้ามี) ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์(e-mail) ในวันถัดไป และสุดท้ายยืนยันการรับแบบฯ และชำระภาษี(ถ้ามี) โดยส่งใบเสร็จรับเงินให้ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน
4. สามารถยื่นแบบได้ทุกวันไม่จำกัดเสาร์และอาทิตย์ ยื่นได้ 24 ชั่วโมงและรอรับสิทธิรับเงินคืนภายใน 30 วัน แล้วแต่กรณี

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบฯ เงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ

อินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร เพื่อค้นหาปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดและปัจจัยที่ทำให้เกิด

ความไม่พอใจเพื่อเป็นข้อมูลที่ใช้ในการพัฒนาปรับปรุง เพื่อให้ผู้เสียภาษีทั้งหมดเห็นความสำคัญของการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ตามนโยบายของสรรพากร จัดปัญหาด้านเอกสารที่ต้องจัดเก็บและจำนวนเจ้าหน้าที่ในการรับ-ตรวจสอบแบบฯ เป็นจำนวนมากและเป็นการทำงานที่ซ้ำซ้อน

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ไว้ 2 ประการในการศึกษาคือ

1. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตจําแนกตามลักษณะของประชากร
2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล

ธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ที่มีการใช้บริการตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไปและมีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่เขต ลาดกระบัง มีนบุรี หนองจอก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้

บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตที่มีการใช้บริการตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไปและมีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่เขต ลาดกระบัง มีนบุรี หนองจอก ตอบแบบสอบถามจำนวน 100 ชุด และขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาถึงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตจําแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตตามสภาพการการปฏิบัติจริงประกอบกับแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารการให้บริการทำให้ได้ตัวแปร ดังนี้

ตัวแปรต้น ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ รายได้ และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจตามสภาพการปฏิบัติงานจริง ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านบริการ ด้านค่าธรรมเนียมส่งเสริมการใช้บริการ

ตัวแปรตาม ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ความพึงพอใจโดยรวมในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ขอบเขตด้านระยะเวลา

คือเก็บข้อมูลจากผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไป โดยใช้เวลาในการศึกษาและ
จัดเก็บข้อมูลในช่วงตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2557
จนถึงวันที่ 20 กรกฎาคม 2557

บริการ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านส่งเสริม
การใช้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงระบบการให้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพสูงสุด
2. เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
3. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้ที่จะนำไปศึกษาต่อ

นิยามศัพท์

1. ผู้ยื่นแบบ หมายถึง ผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตที่มีการใช้บริการตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไป
2. ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หมายถึง ภาษีอากรที่จัดเก็บตามประมวลรัษฎากร โดยมีหลักการจัดเก็บจากประเภทเงินได้ โดยกฎหมายได้แบ่งออกเป็น 8 ประเภท
3. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจตามสภาพการปฏิบัติงานจริง ได้แก่ ด้านความรู้และการประชาสัมพันธ์ ด้าน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

คอตเลอร์ (Kotler,1994 อ้างถึงใน.ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ,2541 : 45) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นระดับความรู้สึกของบุคคลที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของงานหรือผลที่ได้รับกับการคาดหวังของบุคคลซึ่งระดับของความพึงพอใจนั้นจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากงานหรือผลที่ได้รับกับความคาดหวังของบุคคล

สมรภูมิ ขวัญคุ้ม (2530:9) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจโดยสรุปแนวคิดมาจากเซเลสนิค (Zalesnich) ว่าความพึงพอใจเกิดจากการตอบสนองความต้องการของบุคคล แบ่งออกได้เป็น 2 อย่างคือ

1. ความต้องการภายนอกหรือความต้องการทางกายภาพ เช่น ความสะอาดสบายในสถานที่ทำงาน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน การได้ทำงานที่ตนเองถนัด เป็นต้น
2. ความต้องการภายในหรือความต้องการในจิตใจ เช่น ความเป็นเพื่อน การเป็นที่ยอมรับ การได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน เป็นต้น

และสมรรถุณี ขวัญคุ้ม ยังกล่าวอีกว่าความต้องการของบุคคลนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาการเปลี่ยนแปลงนี้จะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น อายุ การศึกษา รายได้ สถานภาพ ฯ ซึ่งไม่ได้คงที่อยู่ตลอดเวลา รวมถึงสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาเช่นกัน

วอลแมน (Wolman, 1973 อ้างถึงใน ภูมิศักดิ์ ฮานาฟี,2542:5) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก(Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

มาสโลว์ นักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้มองว่ามนุษย์แต่ละคนที่ศักยภาพพอสำหรับที่จะชี้นำตัวเอง มนุษย์ไม่อยู่นิ่งแต่จะเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ต่างๆ ที่แวดล้อมและแสวงหาความต้องการที่จะเข้าใจตนเอง ยอมรับตนเองทั้งในส่วนดี ส่วนบกพร่อง รู้จักจุดอ่อน และความสามารถของตนเอง เขาได้อธิบายว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการที่จะสนองความต้องการให้กับตนเองทั้งสิ้น และความต้องการของมนุษย์มีมากมายหลายอย่างด้วยกัน ซึ่งต้องได้รับความพึงพอใจจากความต้องการพื้นฐานหรือต่ำสุดเสียก่อนจึงจะผ่านขึ้นไปยังความต้องการขั้นสูงตามลำดับ เรียกว่า ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierachy of Needs Theory) แบ่งออกได้เป็น 5 ลำดับขั้นตอนคือ

1. ความต้องการทางร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อ

ความอยู่รอด เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ น้ำดื่ม การพักผ่อน เป็นต้น

2. ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (security or safety needs) เมื่อมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้แล้ว มนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไป เช่น ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการความมั่นคงในชีวิตและหน้าที่การงาน

3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (belongingness and love needs) ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลต้องการได้รับความรักและความเป็นเจ้าของโดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ความต้องการได้รับการยอมรับ การต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น เป็นต้น

4. ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) หรือ ความภาคภูมิใจในตนเอง เป็นความต้องการการได้รับการยกย่อง นับถือ และสถานะจากสังคม เช่น ความต้องการได้รับความเคารพนับถือ ความต้องการมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (self-actualization) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ ความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประหยัด จันทรคำ (2550:56) ได้ทำการวิจัยความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรจังหวัดหนองบัวลำภู:ศึกษาเฉพาะกรณีผู้เสียภาษีในเขตเทศบาลเมืองหนองบัวลำภู โดยสุ่มตัวอย่างแบบสัณฐาน ผลการวิจัยพบว่าในหัวข้อการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความถูกต้อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสม ความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน การให้บริการด้วยความรวดเร็วและรู้สึกรับใจและพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานสรรพากรจังหวัดหนองบัวลำภู มีความพึงพอใจในระดับน้อย และมีความพึงพอใจระดับปานกลางในการติดต่อราชการ ได้รับความสำเร็จ และพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษีด้วยความเต็มใจ การให้ความรู้เกี่ยวกับผู้เสียภาษีอากร การสร้างสัมพันธภาพอันดีกับผู้เสียภาษีอากร การให้เกียรติและความสำคัญกับผู้ที่มาติดต่อราชการ สวัสดิการในสำนักงานและมีระดับความพึงพอใจมากสำหรับการประชาสัมพันธ์ และการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีอากร สภาพของที่ทำงานมีความเหมาะสม ความพร้อมของเครื่องใช้สำนักงาน บรรยากาศในการทำงานที่เหมาะสม

วรรณ นันทวิสุทธิ (2550:63) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี ศึกษาเฉพาะสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี พบว่าผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มมีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่โดยรวมและราย

ด้านจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการประกอบธุรกิจ ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ ประเภทของธุรกิจ และขนาดของรายได้ อยู่ในระดับปานกลาง

วิธีในการดำเนินการศึกษาวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ที่มีการใช้บริการแล้วอย่างน้อย 1 ครั้งขึ้นไป ซึ่งประกอบไปด้วยนักศึกษาที่มีรายได้แล้ว พนักงานบริษัทเอกชนและประชาชนโดยทั่วไป จำนวน 100 ราย โดยใช้วิธีการสุ่มจากสูตรของ W.Gcochraniเมื่อได้ขนาดของกลุ่มที่จะศึกษาแล้ว จึงทำการเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Incidental - Sampling) จนครบตามจำนวนที่ต้องการ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม ซึ่งได้สร้างขึ้นมาจากกรอบแนวความคิดและวัตถุประสงค์ ผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง แบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ อาชีพ สถานภาพ รายได้ โดยคำถามจะมีลักษณะปิดให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาลาดกระบัง มีนบุรี หนองจอก โดยแบ่งคำถามเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ เป็นระดับ ดังนี้

ข้อความ	คะแนน
ดีมาก	4.21-5.00
ดี	3.41-4.20
ปานกลาง	2.61-3.40
พอใช้	1.81-2.60
ควรปรับปรุง	1.00-1.80

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ให้แสดงความคิดเห็นได้ตามอิสระเป็นคำถามลักษณะปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมอยู่ประมาณ 1 เดือน โดยเริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2557 จนถึงเดือนกรกฎาคม 2557

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ และรายได้ ที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปผลได้ดังนี้

เพศ จากแบบสอบถามพบว่าเป็นเพศหญิงร้อยละ 57 เพศชายร้อยละ 43 ตามลำดับ

อายุ จากแบบสอบถามพบว่าอายุส่วนใหญ่ 26-30 ปี ร้อยละ 28 รองลงมาอายุ 30-35 ปี ร้อยละ 27 รองลงมาอายุ 21-25 ปี ร้อยละ 18 รองลงมาอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 10 รองลงมาอายุ 36-40 ปี ร้อยละ 9 รองลงมาอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป ร้อยละ 8 ตามลำดับ

อาชีพ จากแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการจำนวนร้อยละ 36 รองลงมาพนักงานบริษัทเอกชนร้อยละ 25 รองลงมานักศึกษาร้อยละ 23 รองลงมาธุรกิจส่วนตัวร้อยละ 16 ตามลำดับ

สถานภาพ จากแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่สถานภาพสมรสร้อยละ 35 รองลงมาโสดร้อยละ 28 รองลงมาหย่าร้างร้อยละ 22 รองลงมาแยกกันอยู่ร้อยละ 15 ตามลำดับ

รายได้ จากแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ 10,000-19,999 บาทร้อยละ 35 รองลงมาไม่มีรายได้น้อยกว่า 30,000 บาทร้อยละ 25 รองลงมาไม่มีรายได้ 20,000-29,999 บาทร้อยละ 24 รองลงมาไม่มีรายได้ 5,000-9,999 บาท ร้อยละ 16

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ได้ผลจากการวิเคราะห์อยู่ที่ระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.39 และพบว่าข้อที่มีความพึงพอใจอันดับที่ 1-10 มีดังนี้

อันดับที่ 1 คือความปลอดภัยและความรวดเร็วในการรับคืนเงินภาษีในรูปแบบของ เช็คเพียงอย่างเดียว และการจัดส่งเจ้าหน้าที่ไปให้

คำแนะนำในการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ตามบริษัทต่างๆ มีค่าเฉลี่ย $x = 3.90$

อันดับที่ 2 คือ การให้ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีค่าเฉลี่ย $x = 3.85$

อันดับที่ 3 คือ การไม่คิดค่าธรรมเนียมในการให้บริการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและได้รับเงินคืนภายใน 15 วัน(กรณีไม่มีความผิดปกติของข้อมูล) มีค่าเฉลี่ย $x = 3.75$

อันดับที่ 4 คือ การให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและความรวดเร็วในการเข้าสู่ระบบการให้บริการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย $x = 3.58$

อันดับที่ 5 คือ มีโปรแกรมช่วยคำนวณภาษีเบื้องต้นก่อนการยื่นยื่นการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย $x = 3.23$

อันดับที่ 6 คือ ไม่ต้องยื่นหลักฐานและเอกสารพร้อมการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย $x = 3.20$

อันดับที่ 7 คือสามารถให้บริการยื่นแบบฯ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย $x = 3.13$

อันดับที่ 8 คือ การประชาสัมพันธ์ให้ยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย $x = 3.02$

อันดับที่ 9 คือการจัดเจ้าหน้าที่เซอร์วิสในการให้บริการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย $x = 2.72$

อันดับที่ 10 คือสื่อในการประชาสัมพันธ์ให้ยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย $x = 2.51$

อภิปรายผล

จากผลของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้พบว่า จากความคิดเห็นของประชาชนที่มีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีระดับของความพึงพอใจอยู่ที่ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย อยู่ที่ 3.39 และพบว่าข้อที่ประชาชนพึงพอใจมากเป็นอันดับ 1 คือ ความปลอดภัยและความรวดเร็วในการรับเงินภาษีคืนในรูปแบบของเช็คเพียงอย่างเดียวและจัดส่งเจ้าหน้าที่ไปให้คำแนะนำในการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ตามบริษัทต่างๆ มีค่าเฉลี่ย $x = 3.90$ อันดับที่ 2 คือ การให้ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีค่าเฉลี่ย $x = 3.85$ อันดับที่ 3 คือ การไม่คิดค่าธรรมเนียมในการให้บริการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและได้รับเงินคืนภายใน 15 วัน (กรณีไม่มีความผิดปกติของข้อมูล) มีค่าเฉลี่ย $x = 3.75$ อันดับที่ 4 คือ การให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและความรวดเร็วในการเข้าสู่ระบบการให้บริการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย $x = 3.58$ อันดับที่ 5 คือ มีโปรแกรมช่วยคำนวณภาษีเบื้องต้นก่อนการยื่นยื่นการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีค่าเฉลี่ย $x = 3.23$ อันดับที่ 6 คือไม่ต้องยื่นหลักฐานและเอกสารพร้อมการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีค่าเฉลี่ย $x = 3.20$ อันดับที่ 7คือสามารถให้บริการยื่นแบบฯ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย $x = 3.13$ อันดับที่ 8คือ การประชาสัมพันธ์ให้ยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย $x =$

3.02 อันดับที่ 9 คือการจัดแค่น์เตอร์เซอร์วิสในการให้บริการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีค่าเฉลี่ย $x = 2.72$ อันดับที่ 10 คือสื่อในการประชาสัมพันธ์ให้ยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย $x = 2.51$ สรุปในภาพรวมแล้วด้านความพึงพอใจของประชาชนในการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตอยู่ในเกณฑ์ที่ดี

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยในเรื่อง ความพึงพอใจในการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต นั้นพบว่า ปัจจัยด้านบริการเพียงด้านเดียว ที่มีผลต่อความพึงพอใจฯ โดยรวมในการยื่นแบบฯ ส่วนปัจจัยด้านความรู้และการประชาสัมพันธ์ ด้านค่าธรรมเนียม

และด้านส่งเสริมการให้บริการ ไม่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในการยื่นแบบฯ ดังนั้นผู้วิจัย จึงขอเสนอแนะว่าในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอื่นๆ เพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบข้อมูล และใช้เป็นฐานข้อมูลเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการด้านต่างๆ และพัฒนาองค์กรต่อไป ตลอดจนควรศึกษาความต้องการของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการด้านอื่นๆ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการทางอินเทอร์เน็ตให้ตรงกับความต้องการของผู้เสียภาษีต่อไป

การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาการตลาดต่อการจัด
กิจกรรมการเรียนการสอนรายวิชา MKT 452 (การสื่อสารทางการตลาดเชิงบูรณาการ)
**The Opinion of Bachelor of The faculty of Business Administration in
marketing Students on Teaching and Learning Management of MKT 452
(Integrated Marketing Communication)**

บุษบา อู่อรุณ

สาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

489 ซอยวัดพลมานีย์ แขวงทับยาว เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร 10520 โทรศัพท์ 0-2172788-88

E-mail: busaba1234 auaroon@gmail.com

บทคัดย่อ:

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขา
การตลาด ต่อการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนรายวิชา MKT 452 การสื่อสารทางการตลาดเชิงบูรณาการ ภาคเรียนที่
2 ปีการศึกษา 2557 มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจ
สาขาการตลาด ต่อการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนรายวิชา MKT 452 การสื่อสารทางการตลาดเชิงบูรณาการ กลุ่ม
ผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประกอบไปด้วยนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาการตลาด รายวิชาการ
สื่อสารทางการตลาดเชิงบูรณาการ จำนวน 39 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่
ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนรายวิชา MKT 452 การสื่อสารทางการตลาด
เชิงบูรณาการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก
2. เมื่อพิจารณาแยกรายด้านระดับความพึงพอใจพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก จำนวน 20 รายการ อยู่ใน
ระดับมากจำนวน 10 รายการ
3. จุดเด่นหรือความประทับใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนที่สำคัญ เช่น อาจารย์ผู้สอนให้
คำปรึกษาตลอดเวลา ฝึกให้นักศึกษาได้เรียนรู้ในการเป็นผู้ใหญ่ที่มีความรับผิดชอบ เน้นให้นักศึกษาเป็นศูนย์กลาง
ของการเรียน โดยเฉพาะการจัดกิจกรรมต่าง ๆ จะเป็นการดึงศักยภาพของนักศึกษาได้ดีที่สุด เป็นการนำความรู้ด้าน
การตลาดมาใช้ได้มากที่สุด

คำสำคัญ: ความคิดเห็น ,สาขาวิชาการตลาด ,รายวิชาการสื่อสารทางการตลาดเชิงบูรณาการ

Abstract:

This research was to study the opinion of Bachelor of Administration in marketing students
on teaching and learning management of MKT 452 (Integrated Marketing Communication) Course.
The informants were 39 marketing's students .The information analysis were the questionnaire. The

information collection tool was the questionnaire. The statistics for information analysis were the percentage, mean and standard deviation.

The research results were found that

1. The opinion of students on teaching and learning management of MKT 452 (Integrated Marketing Communication) Course was in high level by overall.
2. When consider as the satisfaction level, it was found that the majority was in high level with 39 lists and highest with 10 lists.
3. The main prominent points or impression of student on teaching and learning management are the familiarity of lecturers, training the students to be responsible adults, emphasizing the students as center of learning especially for activity management that will enhance the student's capacity and bringing the knowledge linkage ect.

Keyword: Opinion ,Event marketing ,Teaching and Learning Management

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษาสาขาวิชาการตลาด เป็นการศึกษาที่เน้นพัฒนาผู้เรียนให้เป็นผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ กล้าแสดงออกทางความคิด มุ่งให้ผู้เรียนเปิดตนเอง กล้าแสดงออก คณะบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิมีหลายสาขา ดังนี้ สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ สาขาการจัดการ สาขาการบัญชี สาขาการตลาด ซึ่งสาขาการตลาดเปิดสอนตั้งแต่ปีการศึกษา 2550 ประกอบไปด้วย วิชาเอกบังคับ 30 หน่วยกิต และวิชาเอกเลือก 15 หน่วยกิต สำหรับวิชาการสื่อสารทางการตลาดเชิงบูรณาการ (MKT 452) Integrated Marketing Communication เป็นวิชาเอกบังคับ คำอธิบายรายวิชากล่าวว่า ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการวางแผนและการตัดสินใจ ดำเนินการ การเลือกเป้าหมายให้สอดคล้องกับสื่อ เครื่องมือทางการสื่อสาร คุณสมบัติของแหล่งส่งและรับข่าวสาร การวิเคราะห์ความต้องการและทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อการสื่อสาร ค่าใช้จ่ายและคุณค่าที่ได้รับจากการใช้สื่อ ประเภทต่าง ๆ การทดสอบการวัดประสิทธิภาพ การปรับปรุงสื่อและข่าวสาร การประสานงานและการวางแผนรณรงค์การส่งเสริมและการสื่อสารทางการตลาด โดยมุ่งการออกแบบวางแผนสื่อสาร(แบบรวมหลายสื่อ)บูรณาการ จาก

คำอธิบายรายวิชาได้มุ่งเน้นให้นักศึกษามีความคิดสร้างสรรค์และกล้าแสดงออก โดยใช้หลักการการบริหารการตลาดและการสื่อสารทางการตลาดมาดผลึกความคิด

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อทราบความคิดเห็นของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ สาขาการตลาด ต่อการจัดการจัดการเรียนการสอนของรายวิชา MKT 452 การสื่อสารทางการตลาดเชิงบูรณาการ

ขอบเขตการวิจัย (ขอบเขตด้านเนื้อหา)

ความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนรายวิชา MKT 452 การสื่อสารทางการตลาดเชิงบูรณาการ คณะบริหารธุรกิจ สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

ขอบเขตด้านประชากร

นักศึกษาสาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ หลักสูตร 4 ปี (เทียบโอน) ชั้นปีที่ 4 มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ
นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็น หมายถึง ความพึงพอใจที่สอดคล้องกับคำอธิบายรายวิชา วัตถุประสงค์ และอัตลักษณ์การเรียนการสอนตามกรอบมาตรฐาน

นักศึกษาระดับบริหารธุรกิจ สาขาการตลาด ชั้นปีที่ 4 หมายถึง นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนปกติตามหลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการตลาด ชั้นปีที่ 4 มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ ภาคพิเศษ ปีการศึกษา 2557

รายวิชา MKT 452 การสื่อสารทางการตลาดเชิงบูรณาการ หมายถึง รายวิชา MKT 452 การสื่อสารทางการตลาดเชิงบูรณาการ ซึ่งเป็นรายวิชาในหมวดวิชาเอกบังคับ หลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

กิจกรรมการเรียนการสอนรายวิชา MKT 452 การสื่อสารทางการตลาดเชิงบูรณาการ ที่ผู้สอนนำเสนอและเปิดโอกาสให้นักศึกษาเสนอความคิดเห็นต่อการจัดกิจกรรมทางการตลาดโดยนำความรู้ด้านการตลาดมาใช้ในการจัดกิจกรรมและมีการอภิปรายและเสนอแนะต่อการจัดกิจกรรมทางการตลาด ได้แก่ การบรรยาย การวิเคราะห์ ซักถาม การนำเสนอผลงาน หน้าลานวัฒนธรรมของอาคารเรียน 1 มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ (ด้านการเรียนการสอน) นำผลการวิจัยเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพในรายวิชา MKT 452 การสื่อสารทางการตลาดเชิงบูรณาการ ยิ่งๆขึ้นไป

ประโยชน์ด้านวิจัย

ผู้บริหารและคณาจารย์ของหลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาการตลาด มีแนวทางและการจัดระบบการจัดทำวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาการตลาดต่อการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของรายวิชา MKT 452 การสื่อสารทางการตลาดเชิงบูรณาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2557 มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความคิดเห็นของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการตลาดต่อการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของรายวิชา MKT 452 การสื่อสารทางการตลาดเชิงบูรณาการ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยนักศึกษาระดับบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ จำนวน 39 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนรายวิชา MKT 452 การสื่อสารทางการตลาดเชิงบูรณาการ ด้วยค่าเฉลี่ย ของนักศึกษาที่เป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกด้านความพึงพอใจพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากจำนวน 20 รายการ เรียงลำดับต่อไปนี้ เอกสารประกอบการสอนเพียงพอ มีการใช้สื่อการเรียนการสอนได้อย่างเหมาะสม มีเกณฑ์การวัดและการประเมินผลที่ชัดเจนและเหมาะสม ตรงต่อเวลา ผลจากการเรียนสามารถนำไปใช้ในการทำงานด้านการตลาดและในชีวิตประจำวันได้ มีการปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมให้แก่นักศึกษา มีเครื่องมือวัดและประเมินผลที่ได้มาตรฐาน อาจารย์วางตัวที่ดีและเป็นแบบอย่างให้แก่

นักศึกษา การให้ความยุติธรรมแก่นักศึกษา การยอมรับความคิดเห็นและความสามารถของนักศึกษา เน้นให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็น ให้อัปเดตความรู้ รับผิดชอบ การประสานงานกันในหมู่คณะ มีความเป็นกันเองกับนักศึกษา ผู้สอนมีความรู้และมีการเตรียมตัวสอนเป็นอย่างดี มีการใช้เทคนิคการสอนที่น่าสนใจ มีการเอาใจใส่นักศึกษาอย่างทั่วถึง อธิบายเนื้อหาได้อย่างชัดเจน การมอบหมายงานให้นักศึกษาทำได้เหมาะสมอยู่ในระดับที่มากที่สุด โดยสรุป การหาค่าเฉลี่ยของนักศึกษามีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนอยู่ในระดับมาก จุดเด่นของการจัดการเรียนการสอนที่สำคัญ เช่น อาจารย์ฝึกให้นักศึกษาได้เรียนรู้ในการเป็นผู้ใหญ่ มีความรับผิดชอบ ได้รู้จักการประสานงานกับผู้อื่น ได้ใช้ความรู้ด้านการตลาดเป็นอย่างดี เน้นให้นักศึกษาเป็นศูนย์กลางของการเรียนการสอนโดยเฉพาะการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นการดึงศักยภาพของนักศึกษาได้อย่างดีที่สุด

อภิปรายผลการวิจัย

การจัดการเรียนการสอนรายวิชา MKT 452 การสื่อสารทางการตลาดเชิงบูรณาการ ปีการศึกษา 2557 เป็นการจัดการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษา ชั้นปีที่ 4 หลักสูตรเทียบโอน (2ปี) คณะบริหารธุรกิจ สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ ภาคพิเศษ ซึ่งเป็นกลุ่มนักศึกษาที่มีวุฒิภาวะพร้อมต่อการบูรณาการความรู้เพราะได้ศึกษาวิชาของสาขาการตลาดมาแล้วระดับหนึ่ง จึงเป็นโอกาสให้ผู้สอนได้เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เสนอความคิดเห็น และเสนอแนะการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในรายวิชาดังกล่าว

ข้อเสนอแนะ

- ควรเพิ่มเวลาในการจัดการเรียนการสอนให้มากกว่านี้
- กรณีที่ในปีการศึกษาที่มีนักศึกษาลงทะเบียนเรียนน้อยทำให้กิจกรรมที่ผลิตออกมาอาจจะไม่ดีเท่าที่ควรเพราะบุคลากรไม่เพียงพอ
- มีนักศึกษบางคนที่ไม่ค่อยให้ความร่วมมือช่วยกิจกรรมอย่างเต็มที่

เอกสารอ้างอิง

- เจตนิ ดันจันทร์พงศ์. (2552). พฤติกรรมในการซื้อสินค้าจากร้านสะดวกซื้อของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ. สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด, 2555.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. การตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2554.
- เสรี วงษ์มณฑา. ครบเครื่องเรื่องการค้าปลีก การตลาด. กรุงเทพฯ: บริษัท ชรรรมสาร จำกัด, 2547.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์พัฒนาศึกษา
- Kotler, P. (1997). Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control. (9thed). New Jersey: Prentice Hall.

กระบวนการตัดสินใจซื้อน้ำหอมของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนในเขต

กรุงเทพมหานคร

The decision to buy the perfume of private University Students in area Bangkok

บุษบา อู่อรุณ

สาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

489 ซอยวัดพลมาณีย์ แขวงทับยาว เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร 10520 โทรศัพท์ 02172788-88

E-mail: busaba1234auaroon@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกซื้อน้ำหอมของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อน้ำหอมของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้คือ กลุ่มตัวอย่างนักศึกษาที่เคยใช้น้ำหอมในมหาวิทยาลัยเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 215 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้สำรวจการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามแบ่งได้เป็น 3 ตอน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมในการซื้อน้ำหอมของผู้บริโภค

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำหอมของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) การทดสอบโดยใช้ค่า T-test การทดสอบโดยใช้ค่า F-test และค่า One Way Anova

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลการวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 215 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 67.4 มีอายุในช่วง 18 - 25 ปี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 78.1 มีสถานภาพโสด จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 89.8 ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 66.5 และมีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 8,000 บาท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครพบว่าส่วนใหญ่มีเหตุผลในการเลือกซื้อน้ำหอม คือ เพื่อสร้างความมั่นใจให้ตัวเอง มีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 50.2 สถานที่ในการเลือกซื้อน้ำหอม คือ ห้างสรรพสินค้า มีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 49.8 ค่าใช้จ่ายในการซื้อน้ำหอมแต่ละครั้ง คือ ต่ำกว่า 500 บาท มีจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 71.6 ยี่ห้อน้ำหอมที่ใช้เป็นประจำคือ น้ำหอมแบบขวดเดิม มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อน้ำหอม คือ ตัวเอง มีจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 83.7 ความถี่ในการซื้อน้ำหอม คือ 2-3 เดือนต่อครั้ง มีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8

3.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำหอมของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด 4p's ในการอภิปราย ข้อมูลปัจจัยทางการตลาด ซึ่งผลการวิจัยพบว่า

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำหอมของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร เพราะ คุณภาพของน้ำหอมมีความสำคัญและความหลากหลายของกลิ่นน้ำหอม

ปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำหอมของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เพราะ ราคามีความเหมาะสมกับปริมาณบรรจุภัณฑ์

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำหอมของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร เพราะ สถานที่จำหน่ายมีความสะดวกในการเดินทาง ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำหอมของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เพราะ มีสินค้าทดลองเพื่อให้ง่ายต่อการตัดสินใจ

คำสำคัญ: กระบวนการตัดสินใจซื้อ , ส่วนประสมทางการตลาด

Abstract

This Research have objective to study the behavior to buy the perfume of the students in private University Students in area Bangkok, to study marketing mix of influence to buy the perfume of the students in private University Students in area Bangkok . The samples used in this study are population to use the perfume in University Students area Bangkok total of 215 people. By use Questionnaires a tool to collect survey data. The Questionnaire is divided into three sections.

Part 1 Profile of the Respondents.

Part 2 Consumer behavior in purchasing perfumes.

Part 3 Factors to influence the decision to buy the perfume of private University Students in area Bangkok.

Data were analyzed using the Statistical including Percentage, average, standard deviation (SD), tested using the T-test ,test using the F-test and One Way Anova.

Research results

1. The Analysis of general information of a sample of 215 people found the majority was female 145 persons or 67.4 percent. Age between 18 to 25 years of 168 persons or 78.1 percent were single, 193 people or 89.8 percent. Student occupations were 143 people or 66.5 percent have incomes below 8, 000 Baht 106 persons or 49.3 percent.

2. The Analysis of the data on the behavior of students in private universities in Bangkok. Found that most of the reasons for buying perfume are to reassure themselves of 108 persons or 50.2 percent. A place to buy a perfume is a mall with a total of 107 persons or 49.8 percent. The cost of buying perfume is less than 500 baht each, with a total of 154 persons or 71.6 percent. Brand perfume used regularly. Perfume bottle filled with 40 people, representing 18.6 percent. Influential in the decision to buy the perfume itself has 180 members representing 83.7 percent. The frequency to buy perfume is 2-3 months at a time with a total of 105 persons or 48.8 percent.

3. The Analysis of the data on the factors that influence the decision to buy the perfume of private University Students in area Bangkok. The researchers used the marketing mix theory 4p's in the discussion information marketing factors. Research results Product factors have influence the decision to buy perfume of private University Students in area Bangkok. Because quality of the perfume is important and a variety of scents.

Price factors have influence the decision to buy perfume of private University Students in area Bangkok. Because prices are reasonable for the amount of packaging.

Place factors have influence the decision to buy perfume of private University Students in area Bangkok. Because distribution is convenient for travel.

Promotion factors have influence the decision to buy perfume of private University Students in area Bangkok. Because product trials to make it easier to decide.

Keyword: The decision to buy, Marketing Mix.

บทนำ

ในแต่ละวันผู้บริโภคต้องเผชิญกับมลภาวะที่เป็นพิษทางอากาศ ทั้งฝุ่นละออง คิวโนหรือ รวมถึงสภาพอากาศที่ร้อนระอุ ทำให้เกิดกลิ่นตัวได้ง่าย ประกอบกับการที่ผู้บริโภคหันมาใช้ผลิตภัณฑ์ที่หันมาดูแลตัวเองมากขึ้น เพื่อการสร้างความมั่นใจให้กับตนเอง มีผลทำให้ผู้บริโภคหันมาใช้ผลิตภัณฑ์ประเภทน้ำหอมเพิ่มมากขึ้น

เหตุผลที่น้ำหอมนั้นได้รับความนิยมอย่างกว้างขวาง อาจมาจาก ค่านิยมของสังคมชั้นสูงที่แพร่หลายเข้ามาสู่ชนชั้นกลาง ที่ใช้กันเพื่อให้ความหอมกับร่างกาย และกลายมาเป็นวัฒนธรรมทางสังคมที่ต้องใช้กัน ส่วนเหตุผลรองนั้นดูเหมือนจะเป็นไปตามกระแสนิยมของการใช้ของแบรนด์เนมตามแฟชั่น ตามโฆษณา ตามดาราที่ตนเองชื่นชอบ ส่วนใหญ่มักนิยมใช้กันในกลุ่มวัยรุ่น นักเรียน นักศึกษา และวัยทำงาน นอกจากนี้ยังมีผลการวิจัยว่า กลิ่นหอมช่วยลดความตึงเครียด ช่วยลดความกดดันที่ต้องเผชิญจากการทำงานและสิ่งแวดล้อมรอบตัวได้อีกด้วย

ปัจจุบันนี้ผลิตภัณฑ์น้ำหอมมีให้เลือกหลากหลายตรา ยี่ห้อ ส่วนใหญ่ในด้านองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์จะคล้ายๆกัน แต่ว่าจะมีความแตกต่างกันในเรื่องกลิ่นของผลิตภัณฑ์ และรูปทรงบรรจุภัณฑ์ของผลิตภัณฑ์ ซึ่งมีแตกต่างกันมากมายเพื่อตอบสนองความต้องการและความชอบที่แตกต่างกันของผู้บริโภค

ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อน้ำหอมของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อจะ

ได้ทราบว่านักศึกษามีพฤติกรรมการเลือกซื้อน้ำหอมอย่างไร ปัจจัยส่วนประสมการตลาดใดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อน้ำหอม ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้ผลิตและผู้จัดจำหน่าย ที่ต้องการขยายตลาดเข้าสู่กลุ่มวัยรุ่น นักศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลเบื้องต้นในการนำไปใช้ประกอบการพัฒนา ปรับปรุงส่วนประสมการตลาด เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกซื้อน้ำหอมของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อน้ำหอมของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร จะศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างของนักศึกษาชาย-หญิงมหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ ในระดับความเชื่อมั่น 95% ยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าสัดส่วนเกิดขึ้นในระดับ 5% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 300 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรต้น (Independent) 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ สถานภาพ พฤติกรรม
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำหอมของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล การดำเนินการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดย สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ และหัวข้องาน ศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล การศึกษาครั้งนี้ใช้การตอบแบบสอบถาม โดยผู้ศึกษาได้ไปแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่กำหนด ดังนี้
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยดังนี้
 1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานกลุ่มตัวอย่างใช้ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Study) โดยเลือกใช้ค่าสถิติดังนี้
 - ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
 - ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์ลักษณะการกระจายของข้อมูล
 2. การทดสอบสมมติฐาน ใช้ความแตกต่างเพื่อการอ้างอิงดังนี้
 - ในการทดสอบเปรียบเทียบตัวแปรอิสระ ซึ่งจำแนกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ โดยใช้ T-test

- ในการทดสอบเปรียบเทียบตัวแปรอิสระ ซึ่งจำแนกเป็น 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ รายได้ อาชีพ สถานภาพ โดยใช้ F-test

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล ความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอรูปแบบของตาราง ประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสำรวจพบว่า ผู้ใช้น้ำหอมมากที่สุดเป็นเพศหญิง มีจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 67.4 และน้อยที่สุดเป็นเพศชาย มีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6 จากการสำรวจพบว่า ผู้ใช้น้ำหอม จากกลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 18 - 25 ปี มากที่สุดจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 78.1 รองลงมา มีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 และอายุ 31 ปีขึ้นไป มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ตามลำดับ

จากการสำรวจพบว่า ผู้ใช้น้ำหอมมากที่สุด คือผู้ที่มิสถานภาพ โสด มีจำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 89.8 และรองลงมามีสถานภาพสมรส จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2

จากการสำรวจพบว่า ผู้ใช้น้ำหอมส่วนใหญ่ มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา มีจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 66.5 รองลงมา มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 อาชีพเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 และอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ

จากการสำรวจพบว่า ผู้ใช้น้ำหอมส่วนใหญ่ มีระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 8,000 บาท มีจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 รองลงมาคือ ระดับรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 25.1 ระดับรายได้ต่อเดือน 8,001 – 10,000 บาท มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1 และระดับรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 ตามลำดับ ส่วนที่ 2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการซื้อน้ำหอมของผู้บริโภค

จากการสำรวจพบว่า เหตุผลในการเลือกซื้อน้ำหอมของผู้บริโภคมากที่สุดคือ เพื่อสร้างความมั่นใจให้ตัวเอง มีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 50.2 รองลงมาคือเพื่อเสริมบุคลิกภาพให้ตัวเอง มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7 เพื่อบ่งบอกถึงรสนิยมมีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 และใช้ตามเพื่อน มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ จากการสำรวจพบว่า สถานที่ในการเลือกซื้อน้ำหอมมากที่สุดคือ ห้างสรรพสินค้า มีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 49.8 รองลงมาคือตลาดนัดและร้านค้าสะดวกซื้อ มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1 แคนตาล็อก มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 และอินเทอร์เน็ต 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 ตามลำดับ

จากการสำรวจพบว่า ค่าใช้จ่ายในการซื้อน้ำหอมต่อครั้งของผู้บริโภคมากที่สุดคือ ต่ำกว่า 500 บาท มีจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 71.6 รองลงมาคือ 501 – 1,000 บาท มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 1,001 – 3,000 บาท มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 และ 3,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

จากการสำรวจพบว่า ยี่ห้อน้ำหอมที่ผู้บริโภคใช้มากที่สุดคือ น้ำหอมแบบขวดเดิม มีจำนวน 40 คน คิด

เป็นร้อยละ 18.6 รองลงมาคือ ยี่ห้ออื่นๆ มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 ยี่ห้อ Mistine มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 ยี่ห้อ Polo และ Axe มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 ยี่ห้อ CK One มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 ยี่ห้อ Chanel , Oriental Princess และ Tros มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 ยี่ห้อ DKNY , Cute Press และ Amway มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 ยี่ห้อ Giffarine มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ยี่ห้อ Christian Dior และ Karmart มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ยี่ห้อ Esxense มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9

ยี่ห้อ Avon มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 ยี่ห้อ Exit มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 และยี่ห้อ Lancome และ The body shop มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

จากการสำรวจพบว่า ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อน้ำหอมมากที่สุดคือ ตัวเอง มีจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 83.7 รองลงมาคือ เพื่อน มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2 ครอบครัว มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 และพนักงานขาย มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ

จากการสำรวจพบว่า ความถี่ในการซื้อน้ำหอมของผู้บริโภคมากที่สุดคือ 2-3 เดือนต่อครั้ง มีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 รองลงมาคือ เดือนละครั้ง มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 4-5 เดือนต่อครั้ง มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 และ 6 เดือนต่อครั้งขึ้นไป มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 ตามลำดับ

จากการสำรวจพบว่า เกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกซื้อน้ำหอมของผู้บริโภคมากที่สุดคือ กลิ่นของผลิตภัณฑ์ มีจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 รองลงมาคือ ราคาที่เหมาะสม มีจำนวน 55 คน

คิดเป็นร้อยละ 25.6 คุณภาพของผลิตภัณฑ์ มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 รูปทรงสวยงามและความรักดีต่อตราสินค้า มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 และความมีชื่อเสียงของผลิตภัณฑ์ มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำหอมของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

จากการสำรวจพบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพฯให้ความสำคัญระดับมากในด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.12 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนให้ความสำคัญด้านคุณภาพของน้ำหอมมีความสำคัญ มีค่าเฉลี่ย 4.48 รองลงมาคือความหลากหลายของกลิ่นน้ำหอม มีค่าเฉลี่ย 4.31 รูปแบบของบรรจุภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.91 สุดท้ายคือความมีชื่อเสียงของตราสินค้า มีค่าเฉลี่ย 3.77

ปัจจัยด้านราคา

จากการสำรวจพบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพฯให้ความสำคัญระดับมากในด้านราคา โดยมีค่าเฉลี่ย 4.10 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยด้านราคา พบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนให้ความสำคัญด้านราคามีความเหมาะสมกับปริมาณบรรจุภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.18 รองลงมาคือราคาถูกเมื่อเทียบกับยี่ห้ออื่น มีค่าเฉลี่ย 4.01

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

จากการสำรวจพบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพฯให้ความสำคัญระดับมากในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.76 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยด้านช่องทางการจัด

จำหน่าย พบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนให้ความสำคัญด้านสถานที่จำหน่ายมีความสะดวกในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 4.32 รองลงมาคือ การจัดวางน้ำหอมมีตำแหน่งวางที่สะดวกลงในการเลือกซื้อน้ำหอม มีค่าเฉลี่ย 3.82 การตกแต่งร้าน มีค่าเฉลี่ย 3.64 สุดท้ายคือ สามารถซื้อได้ในอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.27

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการสำรวจพบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพฯให้ความสำคัญระดับมากในการส่งเสริมการตลาด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.93 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนให้ความสำคัญด้านมีสินค้าทดลองเพื่อให้ง่ายต่อการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมาคือ มีส่วนลดในการซื้อสินค้า มีค่าเฉลี่ย 4.21 มีการจัดโปรโมชันตามเทศกาล มีค่าเฉลี่ย 3.90 มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.68 สุดท้ายคือ มีพนักงานขายแนะนำสินค้า มีค่าเฉลี่ย 3.61

การอภิปรายผล

1. จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของ

นักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพฯเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างนั้นสามารถวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ จากกลุ่มตัวอย่าง 215 คน ที่ใช้น้ำหอม โดยส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 67.4 และเพศชายจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6 มีอายุอยู่ช่วง

18 - 25 ปี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 78.1 มีสถานภาพโสด จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 89.8 ประกอบอาชีพพนักงานเรียน/นักศึกษา จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 66.5 และมีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 8,000

บาท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 2. จาก การวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพฯจากกลุ่มตัวอย่าง นั้นสามารถวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ จากกลุ่มตัวอย่าง 215 คน ที่เคยใช้หรือ ชี้น้ำหอม โดยส่วนใหญ่มีเหตุผลในการเลือกซื้อ น้ำหอม คือ เพื่อสร้างความมั่นใจให้ตัวเอง มีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 50.2 สถานที่ในการเลือกซื้อ น้ำหอม คือ ห้างสรรพสินค้า มีจำนวน 107 คน คิด เป็นร้อยละ 49.8 ค่าใช้จ่ายในการชื้อน้ำหอมแต่ละ ครั้ง คือ

ต่ำกว่า 500 บาท มีจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 71.6 ยี่ห้อน้ำหอมที่ใช้เป็นประจำคือ น้ำหอมแบบ ขวดเดิม มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 ผู้ที่มี อิทธิพลในการตัดสินใจชื้อน้ำหอม คือ ตัวเอง มี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 83.7 ความถี่ในการ ชื้อน้ำหอม คือ 2-3 เดือนต่อครั้ง มีจำนวน 105คน คิด เป็นร้อยละ 48.8 3. จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัย ทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจชื้อน้ำหอมของ นักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ของกลุ่มตัวอย่าง สามารถวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการ แจกแจงความถี่ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปล ผล ผู้ชื้อน้ำหอมให้ความคิดเห็นไว้ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จากการสำรวจพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพฯให้ ความสำคัญระดับมากในด้านผลิตภัณฑ์ โดยมี ค่าเฉลี่ย 4.12 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนให้ ความสำคัญด้านคุณภาพของน้ำหอมมีความสำคัญ มี ค่าเฉลี่ย 4.48 รองลงมาคือ ความหลากหลายของกลิ่น น้ำหอม มีค่าเฉลี่ย 4.31 รูปแบบของบรรจุภัณฑ์ มี

ค่าเฉลี่ย 3.91 สุดท้ายคือ ความมีชื่อเสียงของตรา สินค้า มีค่าเฉลี่ย 3.77

ปัจจัยด้านราคา จากการสำรวจพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพฯให้ ความสำคัญระดับมากในด้านราคา โดยมีค่าเฉลี่ย 4.10 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยด้านราคา พบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนให้ความสำคัญ ด้านราคามีความเหมาะสมกับปริมาณบรรจุภัณฑ์ มี ค่าเฉลี่ย 4.18 รองลงมาคือราคาถูกเมื่อเทียบกับยี่ห้อ อื่น มีค่าเฉลี่ย 4.01

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จากการ สำรวจพบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนในเขต กรุงเทพฯให้ความสำคัญระดับมากในด้านช่องทาง การจัดจำหน่าย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.76 เมื่อพิจารณาใน รายละเอียดของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนให้ความสำคัญ ด้านสถานที่จำหน่ายมีความสะดวกในการเดินทาง มี ค่าเฉลี่ย 4.32 รองลงมาคือ การจัดวางน้ำหอมมี ตำแหน่งวางที่สะดวกรในการเลือกชื้อน้ำหอม มี ค่าเฉลี่ย 3.82 การตกแต่งร้าน มีค่าเฉลี่ย 3.64 สุดท้าย คือ สามารถชื้อได้ในอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.27

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จากการ สำรวจพบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนในเขต กรุงเทพฯให้ความสำคัญระดับมากในด้านการ ส่งเสริมการตลาดโดยมีค่าเฉลี่ย 3.93 เมื่อพิจารณาใน รายละเอียดของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนให้ความสำคัญ ด้านมีสินค้าทดลองเพื่อใ้ง่ายต่อการตัดสินใจ มี ค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมาคือ มีส่วนลดในการชื้อสินค้า มีค่าเฉลี่ย 4.21 มีการจัด โปรโมชันตามเทศกาล มี ค่าเฉลี่ย 3.90 มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ

ต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.68 สุดท้ายคือ มีพนักงานขาย

แนะนำสินค้า มีค่าเฉลี่ย 3.61

ข้อเสนอแนะเพื่องานวิจัยครั้งต่อไป

1. ในด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ คุณภาพของน้ำหอม ความหลากหลายของกลิ่น รูปแบบของบรรจุภัณฑ์ ดังนั้น ผู้ผลิตน้ำหอมควรมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับคุณภาพของน้ำหอมซึ่งเป็นที่น่ายอมรับของ Brand ผลิตภัณฑ์ต่อผู้ซื้อ ความหลากหลายของกลิ่นทำให้ผู้บริโภคมีตัวเลือกที่หลากหลายมากขึ้น ไม่เกิดความเบื่อหน่ายในกลิ่นเดิม และรูปแบบบรรจุภัณฑ์ก็เป็นส่วนสำคัญที่ต้องออกแบบให้มีความสวยงามทันสมัยด้วยเช่นกัน

2. ในด้านราคา จากการศึกษพบว่า ปัจจัยด้านราคาที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญสูงสุดตามลำดับ ได้แก่ ราคาที่เหมาะสมกับปริมาณบรรจุภัณฑ์ และราคาถูกเมื่อเทียบกับยี่ห้ออื่น ผู้ผลิตจะต้องศึกษารายได้ของกลุ่มเป้าหมายเพื่อการตั้งราคาที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้

3. ในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จากการศึกษพบว่า ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ สถานที่จำหน่ายมีความสะดวกในการเดินทาง การจัดวางน้ำหอมมีตำแหน่งวางที่ดีสะดวกในการเลือกซื้อน้ำหอม และการตกแต่งร้าน โดยสถานที่จำหน่ายน้ำหอมต้องสามารถหาซื้อได้ง่าย สะดวกในการเดินทาง ส่วนการจัดวางน้ำหอมควรจัดให้เป็นระเบียบและร้านที่จำหน่ายควรมีการตกแต่งร้านให้สวยงามน่าสนใจ ดึงดูดลูกค้า

4. ในด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษพบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่

ผู้บริโภคให้ความสำคัญสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ มีสินค้าทดลองเพื่อให้ง่ายต่อการตัดสินใจ มีส่วนลดในการซื้อสินค้า และมีการจัดโปรโมชั่นตามเทศกาล ซึ่งผู้บริโภคต้องการสินค้าตัวอย่างทดลองเพื่อช่วยให้ตัดสินใจเลือกได้ง่ายขึ้น รวมถึงส่วนลดในการซื้อสินค้า เช่น ซื้อขวดที่ 2 ลด 50 % และมีการจัดโปรโมชั่นตามเทศกาลต่างๆ เช่น เทศกาลวันวาเลนไทน์ ซื้อน้ำหอมแพ็คเกจพิเศษ ซื้อน้ำหอมครบ 1,000 บาทแถมตุ๊กตา เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

เจดจรัส. “น้ำหอมเพื่อเรือนกายหอมกรุ่น”.

(ออนไลน์) 2544. [สืบค้นวันที่ 2 มกราคม 2558].

โชติรส นุ่มมีศรี. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อน้ำหอมของผู้หญิงวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ โครงการบัณฑิตศึกษา (สพท.) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548.

.ฉัตยาพร เสมอใจ. พฤติกรรมผู้บริโภค.

กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด, 2555.

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. การตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2554.

เสรี วงษ์มณฑา. ครบเครื่องเรื่องการค้าปลีก การตลาด. กรุงเทพฯ: บริษัทธรรมสารจำกัด, 2547.

วิภา เลิศธีรชัยกุล, อุดมลักษณ์ พัฒนพงศ์ และ สมถวิล อัสวาทธิไกร. พฤติกรรมการใช้และปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อน้ำหอมประเภทออดอทอยเล็ต (Eau De Toilette) ของผู้หญิง

วิจัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร.

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.

โครงการวิจัยสำหรับนักศึกษาปริญญาโท

พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของพนักงาน บริษัทเอกชน กรณีศึกษา: เขตลาดกระบัง

กรุงเทพมหานคร

Behaviors using a Credit card of employees Companies. Case study: Lat Krabang, District

บุษบา อู่อรุณ

สาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

489 ซอยวัดพลมาณี แขวงทับยาว เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร 10520 โทรศัพท์ 02172788-88

E-mail: busaba1234auaroon@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของพนักงานบริษัท กรณีศึกษา: เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 200 คน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของพนักงานบริษัท เหตุผลในการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตของพนักงานบริษัท และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการบัตรเครดิตของพนักงานบริษัท เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร โดยผลวิจัยพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 200 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 59 อายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง อายุ 31-40 ปี จำนวน 100 คน สถานภาพส่วนใหญ่สมรส จำนวน 121 คน จำนวนสมาชิกครอบครัวส่วนใหญ่มีสมาชิก 3 คน จำนวน 114 คน ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 129 คน รายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่มีรายได้ 30,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 84 คน มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 200 คน ส่วนใหญ่จะเลือกใช้บริการบัตรเครดิตของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ มากที่สุด จำนวน 116 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรองไว้ใช้จ่ายในยามฉุกเฉิน จำนวน 77 คน และเหตุผลที่ใช้บ่อยที่สุดคือ ด้านของใช้ในชีวิตประจำวัน จำนวน 71 คน และสาเหตุที่เลือกใช้บริการบัตรเครดิตเพราะอัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม จำนวน 76 คน มากที่สุด

คำสำคัญ: บัตรเครดิต , พฤติกรรม

ABSTRACT

Most research Credit card use behavior of employees companies: Area study Lat Krabang, Bangkok. The sample Respondents were 200 people, with the objective. To study the use of credit cards of employees the reason for the use of the credit card company. And the factors that influence the use of the credit card company zone Lad Krabang, Bangkok. Research has found that

Respondents were 200 people, mainly male, the 118 people were 59 was mainly located in the age 31-40 years were mainly 100 status married The 121 people, the number of family members, most 3 people were 114 education mainly lies in the degree of 129 people income majority, 30 000 baht or above. The 84 most.

Respondents were 200 people. Most will choose services AEON finance assets, the 116 people to spare spend during emergency, the 77 people and most often used in the aspects of daily life. The 71 people because the interest rate is appropriate, the number of 76 people most.

KEYWORDS: Credit card , Behavior

บทนำ

ในปัจจุบันบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์กำลังเป็นที่ยอมรับและเป็นที่ยอมรับมีการใช้กันอย่างแพร่หลายมากขึ้นทั้งในภาคธุรกิจและภาคครัวเรือน เนื่องจากความสะดวกสบายในการพกพา มีหลายประเภทให้เลือกตามวัตถุประสงค์และมีช่องทางการใช้ที่หลากหลาย ทำให้ปัจจุบันมีการส่งเสริมการใช้บัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งบัตรเครดิตที่มีปริมาณการใช้เพื่อชำระสินค้าและบริการมากที่สุด จากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทยระบุว่า ในปี 2555 ปริมาณการใช้บัตรเครดิตมีอัตราเติบโตร้อยละ 11 เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา มีปริมาณการใช้ 343 ล้านรายการ หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 80 ของปริมาณการใช้บัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์เพื่อชำระสินค้าและบริการ

การเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้จ่ายด้วยเงินสดเป็นการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะการใช้บัตรเครดิตนั้น นอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคด้านความสะดวก ปลอดภัย สามารถเลือกใช้บริการที่หลากหลายให้เหมาะสมกับความต้องการ และเป็นประโยชน์ต่อลูกค้าด้านการขยายฐานลูกค้า การบริหารจัดการข้อมูลการทำธุรกิจ และการขายที่มีประสิทธิภาพแล้ว ยังเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวม เพราะจำนวนเงินสดในระบบหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจที่ลดลงนั้นจะสามารถลดต้นทุนในการพิมพ์ธนบัตรและเหรียญกษาปณ์ รวมถึงต้นทุนในการจัดการเงินสดอื่นๆ ได้เป็นอย่างมาก นอกจากนี้การใช้จ่ายยังช่วยให้ระบบเศรษฐกิจมีการหมุนเวียนโดยการใช้จ่ายที่สะดวกและรวดเร็วจะเป็นแรงกระตุ้นหนึ่งให้มีความต้องการใช้จ่ายที่มากขึ้น ส่งผลให้เป็น วัฏจักรการเพิ่มปริมาณการผลิต

สินค้า การจ้างงาน และย้อนกลับมาเป็นรายได้และการใช้จ่ายที่มากขึ้น นอกจากนี้ หากประเทศให้ความสำคัญกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการชำระเงินที่ดี ส่งเสริมให้ประชาชนนิยมใช้บัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์หรือบัตรเครดิต และร้านค้ารับบัตรเครดิตชำระสินค้าและบริการอย่างแพร่หลาย บัญชีเหล่านี้จะเป็นเสมือนตัวเร่งที่ส่งผลของการใช้บัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์หรือบัตรเครดิตที่มีผลต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจมีเพิ่มมากขึ้นด้วย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรรมการใช้บัตรเครดิตของพนักงานบริษัทรับเหมาก่อสร้าง
2. เพื่อศึกษาถึงเหตุผลในการเลือกบัตรเครดิตของพนักงานบริษัทในเขตลาดกระบัง
3. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บัตรเครดิตของพนักงานบริษัทในเขตลาดกระบัง

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของพนักงานบริษัท ว่ามีเหตุผลอย่างไรในการใช้บัตรเครดิต และปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อการใช้บัตรเครดิตของพนักงาน อีกทั้งแนวโน้มในการใช้บัตรเครดิตในครั้งต่อไปหลังจากที่สามารถลดภาระหนี้สิน ซึ่งจะทำให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นหลังการใช้บัตรเครดิต โดยอาศัยเก็บข้อมูลปฐมภูมิจากพนักงานบริษัทในเขตลาดกระบัง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทใน เขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท เขตลาดกระบัง จำนวน 200 คน โดยเลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 59 อายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 31-40 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 50 สถานภาพส่วนใหญ่สมรส จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 จำนวนสมาชิกภายในครอบครัวส่วนใหญ่ 3 คนต่อครอบครัว จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 57 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 64.5 รายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่มีรายได้ 30,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 42

พฤติกรรมการใช้บริการเครดิตของพนักงานบริษัท เขตตลาดกระบี่ จังหวัด กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้บริการของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 58 เพื่อสำรองไว้ใช้จ่ายยามฉุกเฉิน จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 และใช้บริการบ่อยที่สุดในด้านค่าของใช้ในชีวิตประจำวัน จำนวน 71 คิดเป็นร้อยละ 32.5 เพราะสมาชิกร้านค้าออนไลน์ของบริษัทบัตรเครดิตมีเป็นจำนวนมาก จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 43

ส่วนการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิต พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) แสดงค่าเฉลี่ย การแปลความ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิต พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตในด้านผลิตภัณฑ์ ของพนักงานบริษัทรับเหมาก่อสร้าง เขตตลาดกระบี่ จังหวัด กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายข้อตามระดับความพึงพอใจในการใช้บริการบัตรเครดิตในด้านผลิตภัณฑ์ ได้ผล ดังนี้ อันดับ 1 คือ ผลิตภัณฑ์และการบริการทางการเงินตรงกับความต้องการผลิตภัณฑ์และ

อันดับ 2 คือผลิตภัณฑ์และการบริการทางการเงินมีคุณภาพ อันดับ 3 คือ ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ทางการเงินประเภทต่างๆ อันดับ 4 คือ ชื่อเสียงของบริษัทบัตรเครดิต อันดับ 5 คือ ความเป็นเอกลักษณ์ของบริษัทบัตรเครดิต ด้านราคา (Price) แสดงค่าเฉลี่ย การแปลความ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจในการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิต พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตในด้านราคาของพนักงานบริษัท เขตตลาดกระบี่ จังหวัด กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายข้อตามระดับความพึงพอใจในการใช้บริการบัตรเครดิตในด้านราคา ได้ผลดังนี้สำหรับพนักงานบริษัท เขตตลาดกระบี่ อันดับ 1 คือ ดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าบริษัทอื่น อันดับ 2 คือ ความเหมาะสมของอัตราค่าธรรมเนียมเมื่อเปรียบเทียบกับค่าบริการบริษัทอื่น อันดับ 3 คือ ความเหมาะสมของอัตราค่าธรรมเนียมเมื่อเปรียบเทียบกับบริการที่ท่านได้รับด้านสถานที่ (Place) แสดงค่าเฉลี่ย การแปลความ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิต พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตในด้านสถานที่ ของพนักงานบริษัท เขตตลาดกระบี่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร พนักงานบริษัท มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายข้อตามระดับความพึงพอใจในการใช้บริการบัตรเครดิตในด้านสถานที่ ได้ผลดังนี้สำหรับพนักงานบริษัท ในเขตตลาดกระบี่ อันดับ 1 คือ ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ อันดับ 2 คือ ความเพียงพอของจำนวนสาขาของบริษัทบัตรเครดิต อันดับ 3 คือ ความสะดวกในการเข้าถึงตู้กดเงินสดอัตโนมัติ อันดับ 4 คือ จำนวนเคาน์เตอร์บริการในสาขา อันดับ 5 คือ สาขา

มีที่จอดรถเพียงพอสะดวกสบาย อันดับ 6 คือ
 ความสามารถในการใช้บริการบัตรเครดิต
 เกรดดีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการส่งเสริมการตลาด
 (Promotion) แสดงค่าเฉลี่ย การแปลความ ของผู้ตอบ
 แบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจในการ
 ตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิต พบว่าปัจจัยส่วนประสม
 ทางการตลาดเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
 เครดิตในด้านการส่งเสริมการตลาด ของพนักงาน
 บริษัท เขตตลาดกระบี่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร
 พนักงานบริษัท มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ
 ปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายข้อตามระดับความพึง
 พอใจในการใช้บริการบัตรเครดิตในด้านการส่งเสริม
 การตลาด ได้ผลดังนี้ อันดับ 1 คือ โปรแกรมสะสม
 แต้มเมื่อใช้บริการเครดิต อันดับ 2 คือ สิทธิพิเศษต่างๆ
 จากพันธมิตรของบริษัทบัตรเครดิต เช่น ส่วนลด
 ร้านอาหาร อันดับ 3 คือ การสร้างความสัมพันธ์กับ
 ลูกค้า อันดับ 4 คือ การแจกของที่ระลึกเนื่องใน
 โอกาสวันสำคัญ วันเกิด เทศกาลต่างๆ อันดับ 5
 อันดับ คือ การได้รับข้อมูลจากโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ

สรุปผลและการอภิปรายผล

จากการศึกษาข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบ
 แบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน
 200 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 118 คน คิด
 เป็นร้อยละ 59 อายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง อายุ 31-40 ปี
 จำนวน 100 คิดเป็นร้อยละ 50 สถานภาพส่วนใหญ่
 สมรส จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 จำนวน
 สมาชิกครอบครัวส่วนใหญ่ 3 คน จำนวน 114 คน คิด
 เป็นร้อยละ 57 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับ
 ปริญญาตรี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 64.5
 รายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่มีรายได้ 30,000 ขึ้นไป
 จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 42

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการบัตรเครดิต
 เกรดดี ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 200 คน ส่วน
 ใหญ่จะเลือกใช้บริการบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์
 จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 58 เพื่อสำรองไว้ใช้
 จ่ายในยามฉุกเฉิน จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5
 และใช้บ่อยที่สุดในด้านค่าของใช้ในชีวิตประจำวัน
 จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 เพราะอัตรา
 ดอกเบี้ยมีความเหมาะสม จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ
 38

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดเกี่ยวกับการ
 ตัดสินใจเลือกใช้บริการบัตรเครดิต

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ปัจจัยทางการ
 ตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ความพึงพอใจโดย
 รวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด
 พบว่า ผลิตภัณฑ์และการบริการทางการเงินตรงกับ
 ความต้องการ อยู่ในระดับของความพึงพอใจ มาก
 เป็นอันดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ปัจจัยทางการ
 ตลาด ด้านราคา (Price) ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ใน
 ระดับ มาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า
 ดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าบริษัทอื่น อยู่ในระดับของความ
 พึงพอใจ มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ปัจจัยทางการ
 ตลาด ด้านสถานที่ (Place) ความพึงพอใจโดยรวมอยู่
 ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า
 ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ อยู่ในระดับของความ
 พึงพอใจ มาก เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถาม
 ส่วนใหญ่ให้ปัจจัยทางการตลาด ด้านการส่งเสริมทาง
 การตลาด (Promotion) ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ใน
 ระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า
 โปรแกรมสะสมแต้มเมื่อใช้บริการเครดิต อยู่ในระดับ
 ของความพึงพอใจ มาก

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่าง เฉพาะพนักงาน บริษัท เขต ลาดกระบังเท่านั้น และเพื่อให้ผลวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในธุรกิจ ของบัตรเครดิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงควร ทำการศึกษาให้ครอบคลุมไปตามจังหวัดใหญ่ๆที่มี เขตนิคมอุตสาหกรรม เช่น จังหวัดอยุธยา ชลบุรี เป็นต้น เพื่อพิจารณาความแตกต่างหรือความเหมือนกัน ของปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการบัตรเครดิต เพื่อเป็นการพัฒนาการบริการบัตรเครดิตหรือการ ส่งเสริมการตลาดให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย
2. ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรมีนักวิจัยเพิ่มเข้า มาร่วมทำงานเป็นทีม เพื่อช่วยกันคิดตัวแปร ข้อเสนอแนะเพื่อให้มีความครอบคลุม และมีการแบ่ง ทีมนักวิจัยออกไปตามพื้นที่ต่างๆได้กว้างมากขึ้น โดยใช้วิธีเก็บข้อมูลโดยอาศัยหลักความน่าจะเป็น เพื่อให้ได้ข้อมูลจากกลุ่มคนวัยต่างๆที่ครบถ้วน สมบูรณ์
3. การแจกแบบสอบถามควรให้ข้อมูลกับผู้ตอบ แบบสอบถามให้เข้าใจ หรือเลือกช่วงเวลาให้ผู้ตอบ แบบสอบถามมีเวลามากพอเพื่อที่จะให้ข้อมูล โดยไม่ กระทบเวลาทำงานหรือเวลาเร่งรีบของผู้ตอบ แบบสอบถาม ควรขยายเวลาในการเก็บข้อมูลจาก กลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น เพื่อจะได้ใช้เวลาในการเก็บ ตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่าง เพราะจะทำให้ทราบความ ต้องการที่แท้จริง ควรกำหนดปัจจัยด้านการตลาดให้ เป็นปัจจัยที่เข้ากับปัจจุบันด้วย เพราะความก้าวหน้า ของเทคโนโลยีมีมากขึ้น มีความสะดวกสบายและสิ่ง ใหม่ๆเกิดขึ้นมากมาย ดังนั้น พฤติกรรมของผู้บริโภค ย่อมเปลี่ยนแปลงไปตามยุคตามสมัย การทำการตลาด

ก็ต้องปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสภาวะการณ์ใน ปัจจุบัน

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณมหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ ที่ ให้การสนับสนุนในการทำวิจัยครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- กล่อม อิศรพันธ์. (2512). ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ จุลภาค. กรุงเทพฯ: อักษรเสวี.
- กฤติมา ไพทฤกษ์. (2539). คนไทยกับบัตรเครดิต ความสะดวกหรือความฟุ่มเฟือย. ภาคนิพนธ์ ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขา บริหารธุรกิจ, คณะพัฒนาการเศรษฐกิจสถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กัลยา วานิชย์ บัญชา. 2545. การวิเคราะห์สถิติ : สถิติ สำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6 : บริษัทธรรมสาร.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2534). เอกสารการสอนชุด วิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาริราช
- ฉัตยาพร เสมอใจ และ มัทนียา สมมิ. (2546). พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 2. เอ็กชเปอร์ เน็ท จำกัด
- ชูศรี วงศ์รัตนะ (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อ การวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ศูนย์ หนังสือจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- Kotler, P. (1997). Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control. New Jersey: Prentice Hall.

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปในเขต

ลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร

Marketing mix factors that influence buying decisions for instant noodles, Latkrabang Bangkok

บุษบา อู่อรุณ

สาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

489 ซอยวัดพลมาณีย์ แขวงทับยาว เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร 10520 โทรศัพท์ 0-2172788-88

E-mail: busaba1234 auaroon@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปของประชากรในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง คือบุคคลทั่วไปที่มีอายุเฉลี่ยสูงกว่า 15 ปีขึ้นไป ของประชากรเขตลาดกระบัง ซึ่งสุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน กลุ่มตัวอย่างหรือประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชากรในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน สูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน่ โดยให้มีค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับร้อยละ 10 ระดับความเชื่อมั่น 95% เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบรายการเลือกตอบ (Check List) 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่า ที-เทส (t-test) และค่าแปรปรวนทางเดียว (One-way Anova)

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อบะหมี่กึ่งสำเร็จรูป ของประชากรในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร จากการสุ่มตัวอย่างจากประชากร จำนวน 300 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อบัณฑิตด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ผู้บริโภคส่วนมากมีความคิดเห็นต่อบัณฑิตด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ความคิดเห็นต่อบัณฑิตด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และความคิดเห็นต่อบัณฑิตด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69

คำสำคัญ: ส่วนประสมทางการตลาด, บะหมี่กึ่งสำเร็จรูป

Abstract

This research aims to study the Marketing mix factors that influence buying decisions for instant noodles, Latkrabang Bangkok. The study was a sample size of 300 by using the formula for calculation of the Ne taro Pharmaceuticals (Taro Yamane, 1973 : 125) by a margin of error of the sample was 10 percent. 95% confidence level is divided into four episodes. Questionnaire was used for data collection. A query select list 5 statistics used in data analysis Frequency, Percentages Mean, Standard Deviation, t-test and One-way Anova.

The results show that. The objectives of this research are to study the marketing mix factors that influence buying decisions for instant noodles, Latkrabang Bangkok Answer the questions of 300

people Most respondents' perceived levels of production factors. The overall level. The average was 3.72 Most respondents perceived the level of the price factor. The overall level. With an average of 3.63 Most respondents perceived levels of the factor of distribution channels. The overall level the average was 3.62 Most respondents perceived levels of service factors. The overall level. With an average of 3.69

Keyword: Marketing Mix, Instant noodles

ความสำคัญของปัญหา

อาหารกึ่งสำเร็จรูปเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนเรามากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะการดำรงชีวิตในปัจจุบันตกอยู่ในสภาวะที่ต้องเร่งรีบแข่งกับเวลา การทำงานก็มีการแข่งขันกันมากขึ้น จึงจำเป็นต้องตื่นแต่เช้าออกไปทำงาน บางครอบครัวลูกๆ ต้องรับประทานอาหารกันบนรถระหว่างเดินทางไปโรงเรียนก็มี โดยเฉพาะแม่บ้านที่ต้องออกไปทำงานนอกบ้าน มักจะไม่ค่อยมีเวลาในการเตรียมอาหารเข้าให้กับลูกๆ หรือคนในครอบครัว หรือแม้แต่ตัวเอง ผลิตภัณฑ์อาหารกึ่งสำเร็จรูปจึงเป็นทางเลือกหนึ่งที่ได้รับคามนิยมนอย่างมาก เพราะใช้เวลาในการเตรียมไม่นาน และกรรมวิธีในการปรุงก็ไม่ยุ่งยาก ใช้เวลาไม่ก่นานที่ก็นำมารับประทานได้แล้ว

บะหมี่กึ่งสำเร็จรูป คือบะหมี่แห้ง ที่กึ่งเตรียมทำมาแล้ว โดยปกติเวลารับประทานจะเติมน้ำร้อนประมาณ 3-5 นาที ในปัจจุบันได้มีมากมายหลายยี่ห้อ มีทั้งชนิดซอง-ถ้วยและมีรสชาติต่างๆ มากมาย ถึงแม้ว่าผู้ผลิตส่วนใหญ่จะมาจากทวีปเอเชียไม่ว่า จีน ญี่ปุ่น เวียดนาม ไทย เกาหลี แต่บะหมี่กึ่งสำเร็จรูปมีการนิยมนทานกันในยุโรป อเมริกาเหนือหรืออเมริกาใต้ เพราะว่าราคาที่ถูก บะหมี่กึ่งสำเร็จรูปยังคงเป็นดัชนีชี้วัดทางเศรษฐกิจ โดยมีรายละเอียดการบ่งชี้สภาพเศรษฐกิจของกลุ่มบุคคล ซึ่งเป็นลูกค้าเป้าหมายของบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปประเภทนั้นๆ คือ ประเภทของราคาประหยัดเป็นตัวชี้วัดเศรษฐกิจของกลุ่มคนส่วนใหญ่ของประเทศที่ต้อง

ระมัดระวังในการใช้จ่าย ในขณะที่ตลาดประเภทถ้วยเป็นตัวชี้วัดเศรษฐกิจของกลุ่มคนที่มีพฤติกรรมการดำเนินชีวิตแบบเร่งรีบเน้นความสะดวก โดยมิได้คำนึงถึงราคาเป็นปัจจัยหลัก ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา มีปัจจัยหนุนให้ยอดขายจำหน่ายบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ได้แก่ ปัญหาความไม่สงบทางการเมือง รวมไปถึงปัญหาน้ำท่วมในพื้นที่หลายจังหวัด ส่งผลให้ความต้องการบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปของผู้บริโภคภายในประเทศยังคงมีอยู่อย่างต่อเนื่อง ทำให้ภาพรวมของตลาดบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 6 ทั้งนี้ ตลาดบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปแบบถ้วยน่าจะทำให้ตลาดบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปภายในประเทศยังคงขยายตัวต่อไป ผลิตภัณฑ์บะหมี่กึ่งสำเร็จรูปนั้นยังเป็นธุรกิจที่น่าสนใจ เนื่องจากการรับประทานบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปของคนไทยนั้นแทบจะไม่ลดลงเลย อีกทั้งยังมีมูลค่าการตลาดเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องด้วยความนิยมของผู้บริโภคเอง และการสร้างภาพลักษณ์ของตัวผลิตภัณฑ์ จึงทำให้บะหมี่กึ่งสำเร็จรูปเข้ามามีบทบาทอย่างมากในปัจจุบันนี้ ดังนั้น ผู้จัดทำจึงมีความสนใจในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อบะหมี่กึ่งสำเร็จรูป โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจากประชากรในเขตตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร โดยที่การบริโภคบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปที่ศึกษาเป็นการบริโภคในรูปแบบของอาหารเท่านั้น ไม่รวมถึงการใช้เป็นวัตถุดิบในอุตสาหกรรมอื่น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการบริโภคของหมี่กึ่งสำเร็จรูปของประชากรในเขตลาดกระบัง

กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อหมี่กึ่งสำเร็จรูปของประชากรในเขต

ลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงลักษณะพฤติกรรมการบริโภคหมี่กึ่งสำเร็จรูปของผู้บริโภคโดยทั่วไป

2. ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกซื้อหมี่กึ่งสำเร็จรูป ของประชากรในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการศึกษา

งานวิจัยครั้งนี้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อหมี่กึ่งสำเร็จรูปของประชากรในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ประชากร ได้แก่ กลุ่มประชากรที่บริโภคหมี่กึ่งสำเร็จรูป ทั้งเพศชายและเพศหญิง เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ขอบเขตของเนื้อหา

เนื้อหาในการวิจัยครั้งนี้ คือ ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อหมี่กึ่งสำเร็จรูปของประชากรในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ในแต่ละด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ , ด้านราคา , ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย , ด้านการส่งเสริมการตลาด

วิธีที่ใช้ในการทำวิจัย

วิธีที่ใช้ศึกษาในการทำวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เก็บข้อมูลโดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิที่ได้โดยวิธีการสำรวจ (survey Method) ซึ่งใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวม

ข้อมูลทั้งหมด 300 ชุด หลังเสร็จสิ้นการเก็บข้อมูลแล้ว จะนำข้อมูลที่ได้นำมาทำการวิเคราะห์ หาความสัมพันธ์ของข้อมูลที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยอุปสงค์ที่ได้ทำการตั้งสมมติฐานไว้ และทำการจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยต่างๆ แล้วนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์มาทำการอธิบายและสรุปผล โดยนำเสนอข้อมูลปัจจัยในรูปแบบของร้อยละ อัตราส่วน ค่าเฉลี่ย ถ่วงน้ำหนัก ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริโภคที่อยู่ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีประชากรอยู่โดยประมาณ 165,724 คน (สำรวจ พ.ศ. 2556 (ศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าและการลงทุน กรุงเทพมหานคร, 2557))

สรุปผลการวิจัย

ผู้บริโภคหมี่กึ่งสำเร็จรูปในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร จากการสุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 เพศชาย จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 โดยจำแนกดังนี้

1. อายุ ผู้บริโภคหมี่กึ่งสำเร็จรูปอยู่ในช่วงอายุ 21 – 30 ปี มีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 35 รองลงมาคือ อายุต่ำกว่า 21 ปี มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 ช่วงอายุ 31-40 ปี มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ช่วงอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10 อายุระหว่าง 51-60 ปี มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 สุดท้าย ช่วงอายุ 60 ปี มีจำนวน 5 คน ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.7
2. ที่พักอาศัย ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร อาศัยหอพักเป็นจำนวนมาก มีจำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 71.7 รองลงมาคือ อาศัยอยู่ที่บ้าน มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3

3. รายได้ผู้บริโภคมะหมี่กึ่งสำเร็จรูปในเขต
ลาดกระบัง ส่วนใหญ่มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท มี
จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมา มีรายได้
10,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ
20 รายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 30 คน คิด
เป็นร้อยละ 10 และรายได้ต่ำกว่า 5,001 บาท มี
จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10 รายได้ 30,001 –
50,000 บาท มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7
สุดท้ายคือผู้ที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาท มีจำนวน
10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3
4. วัตถุประสงค์ของการบริโภคมะหมี่กึ่งสำเร็จรูป
พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการความเร่งรีบ มีจำนวน 118
คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 รองลงมาคือ ลดอาการหิว มี
จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 รสชาติดี มีจำนวน
65 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 แสดงรสนิยมในการ
บริโภค มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ใช้
รับประทานร่วมกับอาหารชนิดอื่น มีจำนวน 10 คน
คิดเป็นร้อยละ 3.3 อื่นๆ เช่น รับประทานเป็นของว่าง
มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7
5. พฤติกรรมในการบริโภคมะหมี่กึ่งสำเร็จรูป พบว่า
ผู้บริโภคมะหมี่กึ่งสำเร็จรูปส่วนใหญ่ไม่บริโภคทุก
วัน มีจำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 67.7 บริโภคทุก
วัน มีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3
6. ความถี่ในการบริโภคมะหมี่กึ่งสำเร็จรูป พบว่า
ผู้บริโภคส่วนใหญ่ บริโภคมะหมี่กึ่งสำเร็จรูป
ส่วนมาก 5 – 6 ครั้งต่อสัปดาห์ มีจำนวน 109 คน คิด
เป็นร้อยละ 36.3 รองลงมาคือ มากกว่า 6 ครั้งต่อ
สัปดาห์ มีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 และ 3
– 4 ครั้งต่อสัปดาห์ มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ
25 รองลงมาคือ 1 – 2 ครั้งต่อสัปดาห์ มีจำนวน 15
คน คิดเป็นร้อยละ 5 และอื่นๆ เช่น ไม่บริโภค คิด
เป็นร้อยละ 1.4
7. ขนาดของบรรจุภัณฑ์ของมะหมี่กึ่งสำเร็จรูป พบว่า
ผู้บริโภคมะหมี่กึ่งสำเร็จรูปในเขตลาดกระบัง ส่วน
ใหญ่ชอบรับประทานแบบถ้วย มากที่สุด มีจำนวน
185 คน คิดเป็นร้อยละ 61.7 รองลงมาคือรับประทาน
แบบซอง มีจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 อื่นๆ
เช่น แบบใส่ถุง มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1
8. ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการบริโภคมะหมี่กึ่ง
สำเร็จรูป พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่เสียค่าใช้จ่ายใน
การซื้อมะหมี่กึ่งสำเร็จรูป มากที่สุด ระหว่าง 11 – 20
บาท มีจำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 62 รองลงมา
คือ น้อยกว่า 10 บาท มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ
21.3 ระหว่าง 21-30 บาท มีจำนวน 30 คน คิดเป็น
ร้อยละ 10 และสุดท้าย มากกว่า 30 บาท มีจำนวน 20
คน คิดเป็นร้อยละ 6.7
9. ช่วงเวลาในการบริโภค พบว่า ผู้บริโภคชอบซื้อ
มะหมี่กึ่งสำเร็จรูปมากที่สุด ในช่วงเวลา 08.00 –
11.00 น. มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7
รองลงมาคือช่วงเวลา 20.00 – 23.00 น. มีจำนวน 70
คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 ระหว่างช่วงเวลา 17.00 –
20.00 น. มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 20
ช่วงเวลา 14.00 – 17.00 น. มีจำนวน 30 คน คิดเป็น
ร้อยละ 10 ช่วงเวลา 11.00 – 14.00 น. มีจำนวน 25
คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 ส่วนสุดท้ายช่วงเวลา 23.00 -
08.00 น. มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7
10. โอกาสในการบริโภคมะหมี่กึ่งสำเร็จรูป พบว่า
ผู้บริโภคมะหมี่กึ่งสำเร็จรูปชอบซื้อในโอกาสเวลา
รับประทานอาหารมากที่สุด มีจำนวน 140 คน คิด
เป็นร้อยละ 46.7 รองลงมาคือ เวลาว่าง มีจำนวน 108
คน คิดเป็นร้อยละ 36 ที่ยวนอกสถานที่ มีจำนวน 40
คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 งานสังสรรค์ มีจำนวน 10 คน
คิดเป็นร้อยละ 3.3 และอันดับสุดท้ายอื่นๆ มีจำนวน 2
คน เช่น งานพิธีต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 0.7

11. สถานที่ที่นิยมซื้อบะหมี่กึ่งสำเร็จรูป ผู้บริโภค บะหมี่กึ่งสำเร็จรูปในเขตลาดกระบังส่วนใหญ่ นิยมซื้อบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปตามร้านสะดวกซื้อ มากที่สุด มีจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 65 รองลงมาคือห้างสรรพสินค้า มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 สุดท้ายคือ ร้านค้าใกล้บ้าน มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3

12. การเลือกซื้อบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปได้รับสื่อโฆษณาจากแหล่งใด พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่ได้รับสื่อโฆษณาบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปมากที่สุด คือ จากโทรทัศน์ มีจำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 64 รองลงมาคือ ป้ายโฆษณา มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 จากหนังสือพิมพ์ มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10 จากอินเทอร์เน็ต มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5 จากนิตยสาร มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4 สุดท้ายจากวิทยุ มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7

13. การนิยมเลือกซื้อบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปในแต่ละครั้งอย่างไร ผู้บริโภคบะหมี่กึ่งสำเร็จรูป เขตลาดกระบัง ชอบเลือกซื้อยี่ห้อเดิมและยี่ห้อใหม่มากที่สุด มีจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 รองลงมาคือเลือกซื้อยี่ห้อเดิม มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 เลือกซื้อยี่ห้อใหม่มาทดลองกิน มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 20 สุดท้ายคือเปลี่ยนยี่ห้อไปเรื่อยๆ มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6

อภิปรายผล

การวิเคราะห์ข้อมูลและปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกบริโภคบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปของผู้บริโภค ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมสามารถอภิปรายผล ดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษาผู้บริโภคบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้าน

ผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการบริโภคบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปมีหลายประการด้วย คือ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริโภคชอบความหลากหลายของบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปมาเป็นอันดับหนึ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 รองลงมาคือ ชื่อเสียงของบะหมี่กึ่งสำเร็จรูป อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมาคือ รสชาติของบะหมี่กึ่งสำเร็จรูป อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 รองลงมาคือ ขนาดบรรจุภัณฑ์หลากหลาย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ความสะอาดของบะหมี่กึ่งสำเร็จรูป อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ความสวยงามของบรรจุภัณฑ์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 บอกรวันที่ผลิตและวันหมดอายุ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 อันดับสุดท้าย คือ คุณภาพของบะหมี่กึ่งสำเร็จรูป อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 ปัจจัยด้านราคา จากการศึกษาผู้บริโภคบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการบริโภคบะหมี่กึ่งสำเร็จรูป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริโภคมีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด คือ ราคาเหมาะสมกับปริมาณ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 รองลงมาคือ ราคาที่ทุกคนสามารถซื้อได้ทุกเพศทุกวัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ราคาถูกกว่าอาหารชนิดอื่น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และอันดับสุดท้าย คือ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย

จากการศึกษาผู้บริโภคบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปในเขต
ลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้าน
สถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีอิทธิพลต่อการ
บริโภคบะหมี่กึ่งสำเร็จรูป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่
มีระดับความคิดเห็นต่อด้านสถานที่/ช่อง
ทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
พบว่า ผู้บริโภคมีระดับความคิดเห็นในระดับมาก
ที่สุด คือ หาซื้อง่ายสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82
รองลงมาคือ มีวางจำหน่ายอยู่ทั่วไป อยู่ในระดับมาก
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ร้านค้าที่วางจำหน่ายมีความ
ทันสมัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60
อันดับสุดท้าย คือ การจัดวางสินค้าสะดวกต่อการ
มองเห็น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ปัจจัย
ด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษานักบริโภค
บะหมี่กึ่งสำเร็จรูปในเขตลาดกระบัง
กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริม
การตลาดที่มีอิทธิพลต่อการบริโภคบะหมี่กึ่ง
สำเร็จรูป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับ
ความคิดเห็นด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ใน
ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และเมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริโภคมีระดับความ
คิดเห็นในระดับมากที่สุด คือ มีการโฆษณา
ประชาสัมพันธ์สินค้าเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95
รองลงมาคือ มีการชิงโชค อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 3.90 มีส่วนลดในการร่วมสินค้าทางพันธมิตร
กับร้านค้า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72
และอันดับสุดท้าย คือ การมีกิจกรรมเพื่อสังคม,
กิจกรรมวันเทศกาล อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 2.62

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้

1. ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ ควรผลิตผลิตภัณฑ์ที่มี
รสชาติของบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปหลากหลายประเภท
และให้ความสำคัญในเรื่องความครบถ้วนของคุณค่า
ทางอาหาร หากผู้ผลิตให้ความสำคัญและรักษา
คุณภาพในด้านของรสชาติ และคุณภาพของอาหาร มี
การพัฒนาในความหลากหลายของผลิตภัณฑ์อย่าง
ต่อเนื่อง ก็จะทำให้ดีเพิ่มมากยิ่งขึ้น
2. ปัจจัยทางด้านราคา เนื่องจากผู้กรอก
แบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่าราคาของผลิตภัณฑ์
บะหมี่กึ่งสำเร็จรูปที่ใส่มาในรูปแบบของถ้วยมีราคา
แพงเกินไป ควรที่จะให้มีราคาต่ำกว่านี้ ดังนั้น
ผู้ประกอบการควรลดราคาลงเพื่อสนองความ
ต้องการของผู้บริโภค
3. ในด้านของปัจจัยทางด้านสถานที่ ผู้ตอบ
แบบสอบถามให้คำแนะนำว่า ต้องการสถานที่/ช่อง
ทางการจัดจำหน่าย หาได้ง่ายและมีอยู่ทั่วไป สะดวก
ในการซื้อเมื่อต้องการบริโภค ในด้านการตกแต่ง
สถานที่นั้นควรรักษาความสะอาดและตกแต่งอย่าง
พอเหมาะก็เพียงพอแล้ว
4. สำหรับด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบ
แบบสอบถามต้องการให้ผู้ผลิตบะหมี่กึ่งสำเร็จรูป มี
การแจกแถมและส่งชิงโชครางวัลให้มากขึ้นกว่าเดิม
ที่มีอยู่

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา บุญภักดี (2552). การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่
เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคอาหารฟาสต์
ฟู้ด ของนักศึกษาระดับชั้นปีที่ 1 สถาบัน
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
ลาดกระบัง.
- จักรพงษ์ วัฒนยิ่งสกุล (2546). ได้ทำการวิจัยเรื่อง
ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมผู้บริโภค
บะหมี่กึ่งสำเร็จรูปมามา ของผู้บริโภคในเขต

กรุงเทพมหานคร.

ศุลยลักษณ์ อุโไพจิตร (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ

การตัดสินใจของผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร.

นิภา โรจน์รุ่งวสินกุล. มติชน 17 กันยายน 2552 การ

วิจัยสำรวจ “พฤติกรรมผู้บริโภคอาหารของคน
ไทย”.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552). ส่วนประสม

การตลาด. กรุงเทพมหานคร.

สุดาตวง เรืองรุจิระ (2543). แนวคิดส่วนประสมของ

ตลาด. กรุงเทพมหานคร

สุนิมล บันวงศ์ (2549). ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการ

ตัดสินใจซื้อและพฤติกรรม การซื้ออะหมี่กึ่ง

สำเร็จรูป

ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร.

เสรี วงษ์มณฑา (2542). ลักษณะผู้บริโภค.

กรุงเทพมหานคร.

อนุกุล พลศิริ (2531). ได้ศึกษาพฤติกรรมเลือก

กิน อาหารกลางวันของนักเรียน โรงเรียนสาธิต

มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพมหานคร

Armstrong and Kotler. (2009). Product

Development.

Ethel, walker and Stanton. (2007). Non

Personal selling.

Kotler and Keller. (2009). Channel

Distribution.

คุณลักษณะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการเขตลาดกระบัง Features of the desired account of the establishment of the district Lat Krabang, Bangkok.

พัทธ์ธีรา จิระอุดมสาโรจน์ ดร.นิรัญา ลีวเฉลิมวงศ์

สาขาการบัญชี

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

489 ถนนประชาพัฒนา แขวงทับยาว เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร E-mail: Phatteera.n@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยคุณลักษณะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการเขตลาดกระบัง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง โดยใช้แบบสอบถามมีขนาดกลุ่มประชากรจำนวน 145 ราย ได้กลับคืนมาจำนวน 121 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.45 คุณลักษณะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการเขตลาดกระบังด้านทักษะทางด้านบัญชีมีความพึงพอใจนักบัญชีที่มีความรู้เรื่องต้นทุนมากที่สุด ($=4.26, SD=0.65$) ด้านทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสถานประกอบการมีความพึงพอใจคุณลักษณะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ ด้านเทคโนโลยีมากที่สุด คือ สามารถใช้ Internet ได้ ($=4.52, SD=0.60$) ทักษะทางการสื่อสารสถานประกอบการมีความพึงพอใจคุณลักษณะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ ทักษะด้านการสื่อสารมากที่สุด คือ การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน ($=4.22, SD=0.65$) ด้านคุณธรรม จริยธรรมสถานประกอบการมีความพึงพอใจคุณลักษณะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ ด้านคุณธรรม จริยธรรมมากที่สุด คือ มีความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่คดโกง ($=4.55, SD=0.53$) ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพสถานประกอบการมีความพึงพอใจคุณลักษณะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพมากที่สุด คือ ไม่เปิดเผยความลับขององค์กร ($=4.54, SD=0.53$)

Abstract

Research Accountants desirable features of establishment Lat Krabang, Bangkok area. To study the characteristics of the desired account of the establishment of industrial estates Lat Krabang, Bangkok. The questionnaire has a population of 145 persons have returned 121 percent from 83.45 Features of Accountants desirable establishment of district Lat Krabang, Bangkok skills in accounting are satisfied, an accountant with knowledge. The most cost ($= 4.26, SD = 0.65$) skills, information technology enterprises have satisfied the desirable features of Accountants. Most technology is able to use the Internet ($= 4.52, SD = 0.60$), communication skills, enterprises have satisfied the desirable features of Accountants. Communication skills most communication with colleagues ($= 4.22, SD = 0.65$), moral establishments are satisfied features Accountants desirable moral is the most honest and not cheat. ($= 4.55, SD = 0.53$), the establishment of professional conduct satisfied the desirable features of Accountants. Ethics is not the most revealing the secrets of the organization ($= 4.54, SD = 0.53$)

บทนำ

ความสำเร็จของธุรกิจในปัจจุบัน ส่วนหนึ่งก็อาศัยข้อมูลทางด้านบัญชีมาช่วยในการตัดสินใจวางแผน และพัฒนาองค์กรให้เจริญเติบโต การทำบัญชีจึงถือว่าเป็นข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญที่ช่วยให้ผู้บริหารมีข้อมูลเพียงพอที่จะตัดสินใจเกี่ยวกับธุรกิจของตน เพื่อให้ข้อมูลนั้นมีความน่าเชื่อถือ เพียงพอที่จะเป็นข้อมูลที่จะช่วยในการตัดสินใจ การจัดทำบัญชีจึงต้องอาศัยผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญ ด้านบัญชีมาจัดทำ ดังนั้นนักบัญชีจึงต้องมีคุณสมบัติที่สถานประกอบการมีความต้องการ และนักบัญชียุคปัจจุบันก็ต้องมีการพัฒนาความรู้ทางด้านบัญชี ด้านภาษี ด้านเศรษฐกิจ ด้านเทคโนโลยี ด้านภาษา ฯลฯ ให้สามารถทัดเทียมกับนานาประเทศได้

ตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543 กำหนดไว้ว่า สถานประกอบการเป็นผู้มีหน้าที่ในการจัดทำบัญชี และต้องจัดทำบัญชีให้ถูกต้องตามหลักการบัญชีที่รับรองโดยทั่วไป จากข้อกำหนดดังกล่าวทำให้เกิดผลกระทบต่อสถานประกอบการที่จำเป็นต้องจัดหาผู้ทำบัญชีที่มีความรู้ความสามารถด้านการทำบัญชี และต้องมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนด สถานประกอบการจึงต้องมีการคัดเลือกผู้ทำบัญชีให้กับกิจการของตน โดยในการคัดเลือกนักบัญชี หรือ ผู้ทำบัญชี จึงเป็นเหตุจูงใจให้ทำการศึกษาเรื่อง “คุณลักษณะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการในเขตนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง” เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาเป็นแนวทางการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาความรู้ความสามารถของนักศึกษาสาขาการบัญชี เพื่อให้ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการ

นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2521 โดยมีการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยเป็นผู้พัฒนาขึ้นมา ปัจจุบันตั้งอยู่ที่ 40 ซอยเฉลิมกรุง 31 แขวงลำปลาทิว เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ปัจจุบันมีโรงงานตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังจำนวน 224 โรงงาน ซึ่งโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมส่วนใหญ่จะเป็นโรงงานที่เกี่ยวกับธุรกิจอุตสาหกรรมเป็นส่วนใหญ่ มีกำลังการผลิตค่อนข้างมาก และเป็นแหล่งฐานกำลังการผลิตที่สำคัญอีกแห่งหนึ่งของประเทศไทย

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาคุณลักษณะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง

กรอบแนวความคิดงานวิจัย

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ	คุณลักษณะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ 5 ด้านคือ
2. เพศ	
3. อายุ	1. ด้านความรู้
4. ระดับการศึกษา	ความสามารถ
5. ประสบการณ์ทำงาน	ทางการบัญชี
6. ตำแหน่งงาน	2. ด้านการใช้
7. ประเภทของธุรกิจ	เทคโนโลยี
8. ขนาดของสถานประกอบการ	สารสนเทศ
	3. ด้านการสื่อสาร
	4. ด้านคุณธรรม
	จริยธรรม
	5. ด้านจรรยาบรรณ
	วิชาชีพ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อให้ทราบคุณลักษณะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการในเขตนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง

แนวคิดและทฤษฎี

คุณลักษณะของนักบัญชี(ชัยนรินทร์ วีระสภาวณิชย์, 2548) นักบัญชีต้องประกอบด้วย 5 คุณลักษณะ ได้แก่

1. ความรู้ในวิชาชีพ(knowledge) ซึ่งแบ่งความรู้ ออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสังคม เศรษฐกิจ การเมืองการปกครองทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งสามารถวิเคราะห์ผล กระทั่งที่มีต่อธุรกิจ และ เศรษฐกิจโดยรวมได้ รวมถึงความรู้ใน วัฒนธรรมของโลก ของภูมิภาคและของประเทศ ตลอดจน ความสามารถในการคิด การถาม การเขียน และ สื่อสารด้วยภาษาที่ง่าย และเข้าใจได้

1.2 ความรู้เกี่ยวกับเศรษฐกิจ ธุรกิจ และการจัดการ เช่น เศรษฐศาสตร์ การเงิน การตลาด การบริหาร การวิเคราะห์ เจริญปริมาณ และสถิติ

1.3 ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.4 ความรู้เกี่ยวกับการบัญชี และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ การบัญชี เช่น กฎหมายบัญชี กฎหมาย ธุรกิจ ภาษีอากร และ จรรยาบรรณวิชาชีพ

2. ทักษะทางวิชาชีพ (skills) ประกอบด้วยทักษะ 5 ประการ ดังนี้

2.1 ทักษะการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด ซึ่งประกอบด้วย ความสามารถที่จะระบุได้ สามารถ

จัดระบบ และเข้าใจสารสนเทศ จากผู้คน สิ่งพิมพ์ และแหล่งข้อมูลต่างๆ ความสามารถในการซักถาม การทำวิจัย การคิดอย่างมีเหตุผลและเชิงวิเคราะห์ การให้ เหตุผล การวิเคราะห์อย่างละเอียดรอบคอบ และความสามารถที่จะระบุปัญหา และแก้ไข้ปัญหา ในสถานการณ์ที่ไม่คุ้นเคยได้

2.2 ทักษะด้านเทคนิคและการปฏิบัติหน้าที่ ประกอบด้วย ทักษะสำหรับศาสตร์การบัญชี และ ทักษะทั่วไป ซึ่งประกอบด้วย การคำนวณ การ จำลองการตัดสินใจ การวิเคราะห์ความเสี่ยง การวัดมูลค่า การรายงาน และการปฏิบัติตามกฎหมายและ ข้อ บังคับต่างๆ

2.3 ทักษะด้านบุคคล เกี่ยวข้องกับทัศนคติ และ พฤติกรรม ซึ่งประกอบด้วย ความสามารถในการคิดริเริ่ม การมี อิทธิพล การเรียนรู้ที่เลือกใช้ ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัด การบริหาร จัดการตนเอง การ จัดลำดับและจัดระบบการทำงาน ความสามารถ คาดคะเน การพิจารณานำคุณค่าแห่งวิชาชีพ จริยธรรม และ ทัศนคติไปใช้ในการตัดสินใจ และ การแสวงหาหรือสงสัยแย้ง นักบัญชีมืออาชีพ รวมถึงสามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง ได้

2.4 ทักษะด้านความสัมพันธ์ และการสื่อสาร การ ทำงานร่วมกับผู้อื่นการรับและถ่ายทอดสารสนเทศ การมีดุลยพินิจบัญชีจึงจะนำไปให้เกิดการปฏิบัติ หน้าที่ได้อย่างสุจริตและเหมาะสมการตัดสินใจอย่าง มีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึงความสามารถที่ จะทำงาน ร่วมกับผู้อื่นทั้งในการเป็นฝ่ายรับและฝ่ายให้ คำปรึกษา และการแก้ไข้ความขัดแย้ง สามารถทำงาน เป็นหมู่คณะ โดยมี ปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มคนที่มีความ หลากหลายในองค์ความรู้ความ สามารถ ภาษา และ วัฒนธรรม ตลอดจนสามารถนำเสนอ อภิปราย รายงาน และป้องกันความคิด ในรูปแบบของการ

สื่อสารทางวาจา หรือลายลักษณ์อักษร ทั้งแบบทางการและไม่เป็นทางการ รวมถึง การรับฟังและการทำความเข้าใจต่อการสื่อสารจากผู้อื่น ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.5 ทักษะด้านองค์กร และทักษะผู้บริหารธุรกิจ ซึ่ง ประกอบด้วย การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การบริหารโครงการ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การตัดสินใจ และมอบหมายงาน ความเป็นผู้นำ และการจูงใจ

3. คุณค่าแห่งวิชาชีพ (professional values) ได้แก่ การปฏิบัติงานอย่างมีคุณธรรม เทียงธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต สำนึกถึง ความรับผิดชอบทางสังคม ยึดมั่นประโยชน์ของสาธารณชน เป็น อิสระ และตั้งใจที่จะพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

4. จรรยาบรรณ (ethics) ของผู้ประกอบการวิชาชีพ บัญชี ตาม ที่พระราชบัญญัติวิชาชีพ พ.ศ. 2547 มาตรา 46 กำหนดว่า “ผู้ ประกอบการวิชาชีพบัญชี หรือผู้ซึ่งขึ้นทะเบียนไว้กับสภาวิชาชีพ บัญชี มีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ บัญชี และต้องปฏิบัติหน้าที่ของตนตามมาตรฐานการ บัญชี มาตรฐานการสอบบัญชีหรือมาตรฐานอื่นใดที่ เกี่ยวข้องที่กำหนด ตามพระราชบัญญัตินี้” และ มาตรา 47 กำหนดว่า “ให้สภาวิชาชีพ บัญชีจัดทำ จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีขึ้นเป็นภาษาไทย และอย่างน้อยต้องประกอบด้วยข้อกำหนดในเรื่องดังต่อไปนี้

1. ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และ ความซื่อสัตย์สุจริต
2. ความรู้ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
3. ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการและการรักษา ความลับ

4. ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้นผู้เป็นหุ้นส่วน หรือ บุคคล หรือนิติบุคคลที่ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีปฏิบัติหน้าที่ให้”

5. ทักษะคติ (attitudes) หมายถึง ทำที่ความรู้สึกรู้สึกของ คน เป็นอำนาจหรือแรงขับภายในจิตใจมนุษย์ ที่ พร้อมจะกระทำอย่าง ใดอย่างหนึ่ง ทักษะคติของ บุคคลประกอบขึ้นจาก 3 ส่วน คือ ความ รู้สึก ความรู้ และพฤติกรรม กล่าวคือทัศนคติเป็นเงื่อนไขภายใน ตัวบุคคลที่มีส่วนในการกำหนดการแสดงออก ทิศทางของ พฤติกรรม และมีส่วนในการกำหนดการ รับรู้ ทักษะคติที่ดีของนักบัญชี

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา กำหนดเฉพาะ สถานประกอบการในเขตนิคมอุตสาหกรรม ลาดกระบังจำนวน 224 ราย โดยใช้สุตรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 : 125) ประชากรสถานประกอบที่ ตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังจำนวน 224 ราย ได้ขนาดกลุ่มประชากร 145 ราย การ รวบรวมข้อมูลมีวิธีการดังต่อไปนี้

1. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวน ประชากรกลุ่มตัวอย่าง
2. ดำเนินการสำรวจโดยทำการส่งแบบสอบถามผ่านทางไปรษณีย์
3. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ครบถ้วนในเนื้อความของแบบสอบถามที่ ได้รับ

การเก็บข้อมูลการเก็บรวบรวมข้อมูลเก็บมาจาก หัวหน้างาน เจ้าของ หรือผู้บริหารสถานประกอบการ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังจำนวน 145 ราย ได้รับกลับคืนมา 121 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.45

การวิเคราะห์และแปลผล

ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลจากการเก็บจากสถานประกอบการในเขตนิคมอุตสาหกรรม

ลาดกระบัง เป็นดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามคุณลักษณะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการ

ตอนที่ 1 เป็นการคำนวณค่าสถิติร้อยละ แล้ววิเคราะห์ความหมาย

ตอนที่ 2 แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ

ด้านที่ 1 ทักษะทางด้านบัญชี

ด้านที่ 2 ทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ด้านที่ 3 ด้านการสื่อสาร

ด้านที่ 4 ด้านคุณธรรม จริยธรรม

ด้านที่ 5 ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ

ผลการศึกษา

คุณลักษณะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการในเขตนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษคุณลักษณะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการในเขตนิคมอุตสาหกรรม ผู้ศึกษาได้สอบถามข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังสถาน

ประกอบการในเขตนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังจำนวน 145 ชุด และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 121 ชุด และได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม SPSS เพื่อหาค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย และนำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบตาราง และบรรยายประกอบตารางเชิงวิเคราะห์ โดยมีผลการศึกษาดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 81 อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 20-29 ปี คิดเป็น

ร้อยละ 61 วุฒิการศึกษาส่วนใหญ่เป็นวุฒิปริญญาตรี

จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 59.4 ตำแหน่งใน

องค์กรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหัวหน้า

บัญชีจำนวน 83 คิดเป็นร้อยละ 69 ประสบการณ์ใน

การทำงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี

ประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในช่วง 6-10 ปี

จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6 ประเภทของธุรกิจ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นธุรกิจ

อุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 93 ทุนจดทะเบียนของ

องค์กรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นธุรกิจที่มี

ทุนจดทะเบียนอยู่ระหว่าง 100-200 ล้านบาท คิดเป็นร้อย

ละ 35 ยอดขายขององค์กรผู้ตอบแบบสอบถามส่วน

ใหญ่มียอดขายของธุรกิจต่ำกว่า 100 ล้านบาท คิดเป็นร้อย

ละ 36 จำนวนพนักงานในองค์กรผู้ตอบ

แบบสอบถามส่วนใหญ่มีพนักงานในองค์กรต่ำกว่า

100 คน คิดเป็นร้อยละ 46

คุณลักษณะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ของสถาน

ประกอบการทั้ง 5 ด้าน

1. ด้านทักษะทางด้านบัญชีสถานประกอบการมีความพึงพอใจคุณลักษณะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ด้านทักษะทางด้านบัญชี พึ่งพอใจนักบัญชีที่มีความรู้เรื่องต้นทุนมากที่สุด ($=4.26, SD=0.65$) และ นักบัญชีจบปริญญาตรีทางด้านกรบัญชี ($=4.17, SD=0.67$)

2. ด้านทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสถาน

ประกอบการมีความพึงพอใจคุณลักษณะของนัก

บัญชีที่พึงประสงค์ ด้านเทคโนโลยีมากที่สุด คือ

สามารถใช้ Internet ได้ ($=4.52, SD=0.60$)

สามารถใช้ E-mail ได้ ($=4.46, SD=0.63$)

และสามารถใช้โปรแกรม Word ,Excel ได้ ($=4.42, SD=0.52$)

3. ทักษะทางการสื่อสารสถานประกอบการมีความพึงพอใจคุณลักษณะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ ทักษะด้านการสื่อสารมากที่สุด คือ การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน ($=4.22, SD=0.65$) อ่านภาษาอังกฤษได้ ($=3.84, SD=0.70$) เขียนภาษาอังกฤษได้ ($=3.83, SD=0.73$) สื่อสารภาษาอังกฤษได้ ($=3.82, SD=0.75$)
4. ด้านคุณธรรมจริยธรรมสถานประกอบการมีความพึงพอใจคุณลักษณะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ ด้านคุณธรรม จริยธรรมมากที่สุด คือ มีความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่คดโกง ($=4.55, SD=0.53$) และมีความรับผิดชอบต่องาน ($=4.45, SD=0.53$)
5. ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพสถานประกอบการมีความพึงพอใจคุณลักษณะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ มากที่สุด คือ ไม่เปิดเผยความลับขององค์กร ($=4.54, SD=0.53$) และปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ ตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไป ($=4.31, SD=0.46$)

อภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่า คุณลักษณะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการเขตภาคกระบี่ 5 อันดับแรก คือ มีความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่คดโกงมีค่าเฉลี่ยระดับ 4.55 ไม่เปิดเผยความลับขององค์กรมีค่าเฉลี่ยระดับ 4.54 สามารถใช้ Internet ได้มีค่าเฉลี่ยระดับ 4.52 มีความรับผิดชอบต่องาน 4.45 มีคุณธรรม ไม่เห็นแก่ตัวมีค่าเฉลี่ยระดับ 4.42 กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญสามอันดับแรกที่เกี่ยวข้องกับความซื่อสัตย์ สุจริต และทางด้านเทคโนโลยี ซึ่งก็มีความสอดคล้องกับผู้วิจัยท่านอื่นๆ ได้แก่ กานต์ชูดาน นารณกรกิจ (2552) กล่าวว่า ผู้ประกอบการมีข้อคิดเห็นน้อยในระดับ มากที่สุดคือนักบัญชีต้องมีความรู้ด้านบัญชีทั่วไป ส่วนด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีข้อคิดเห็นน้อยในระดับมากที่สุดเพราะนักบัญชีต้องมีความสามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ รวมทั้งด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณ และทักษะทางด้านวิชาการพบว่า นักบัญชีต้องมีความรับผิดชอบสูง มีจรรยาบรรณในการทำงาน ไม่ละทิ้งหน้าที่ ตรงต่อเวลา

ผล.เฉลิมขวัญ คุรุบุญวงศ์ (2557) กล่าวว่า สถานประกอบการต้องการนักบัญชีที่มีจรรยาบรรณทางการบัญชีโดยเฉพาะเรื่องของความเที่ยงธรรมและความสุจริตและต้องการนักบัญชีที่มีความรู้ความสามารถทางการบัญชีโดยเฉพาะด้านบัญชีการเงิน ส่วนเรื่องของภาษาอังกฤษเห็นว่าพนักงานบัญชีถึงแม้ว่า งานด้านบัญชีแต่ควรมีทักษะด้านภาษาอังกฤษด้วยเพื่อประโยชน์ในการอ่านเอกสารหรือรายงานที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษ

อ้างอิง

กานต์ชูดาน นารณกรกิจ (2552) “คุณลักษณะของนักบัญชีที่ พึงประสงค์ตามความคิดเห็นของผู้ประกอบการ” วิทยานิพนธ์ บ.ช.ม มหาวิทยาลัยศรีปทุม

วันฉวีสุดศิริ, ศิวพร ทรงวิวัฒน์, วงศ์มณี ชาติหาญ. (2553) “การเปรียบเทียบคุณลักษณะของนักบัญชีที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ตามทัศนคติของบุคลากรในสถานประกอบการใน เขตกรุงเทพมหานคร” มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

นันทวดีวุฒิกมล. (2550). คุณลักษณะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการต้องการ ในจังหวัด พะเยา การศึกษาอิสระ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2551). คุณลักษณะของบัณฑิต
สาขาการบัญชีที่องค์กรและผู้รับผิดชอบงาน
ด้านบัญชีพึง ประสงค์. มหาวิทยาลัยธุรกิจ
บัณฑิต.

[http://www.dpu.ac.th/researchcenter/archiv
e.php?act=view&id=40](http://www.dpu.ac.th/researchcenter/archiv
e.php?act=view&id=40)ค้นเมื่อ 1 กันยายน
2554

บวรลักษณ์เงินมา.(2553). คุณลักษณะของบัณฑิต
สาขาวิชาการบัญชีในความต้องการของ
สถานประกอบการในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์.
มหาวิทยาลัยศรีปทุม; กรุงเทพฯ

ปาลวี เชาวน์พานิช และอนุชา พุทธิกุลสาคร .(2554).

คุณลักษณะผู้ที่ าบัญชีที่พึงประสงค์ของ
ผู้ประกอบการธุรกิจ ในเขตอำเภอเมือง

กาฬสินธุ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
อีสานวิทยาเขตกาฬสินธุ์ ; จังหวัดกาฬสินธุ์

เฉลิมขวัญ คุรุบุญยงค์ (2557).คุณสมบัตินัก
บัญชีที่พึงประสงค์ สำหรับอุตสาหกรรม
ญี่ปุ่นในประเทศไทย สถาบันเทคโนโลยี
ไทย-ญี่ปุ่น: กรุงเทพฯ

ปัจจัยการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาโท ของนักศึกษาสาขาการบัญชี Factors to consider studying for a Master degree of Accounting Students

พัทธ์ธีรา จิระอุดมสาโรจน์ และ วิภาวดี คุณวงศ์ ดร.ปติ พุทธวิบูลย์

สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

489 ถนนประชาพัฒนา แขวงทับยาว เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

E-mail: Phatteera.n@gmail.com , Wi_662@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัย ปัจจัยการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาโท ของนักศึกษาสาขาการบัญชี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาโท ของนักศึกษาสาขาการบัญชี โดยใช้แบบสอบถามมีขนาดกลุ่มประชากร 331 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง 181 คน คิดเป็นร้อยละ 54.68 ปัจจัยการเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาโท ของนักศึกษาสาขาการบัญชี พบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ตามมาด้วย ด้านคุณภาพของสถานศึกษาอยู่ระดับมากค่าเฉลี่ย 3.86 และด้านหลักสูตรค่าเฉลี่ย 3.82 ตามลำดับ

Abstract

Factors to consider studying for a Masters degree. Accounting Students To study the factors that influence the decision to study the masters. Accounting Students The questionnaire has a population of 331 samples were 181 people, representing 54.68 per cent factor for choosing a master's degree. Accounting students found that its expectations are highest value. Situated on a large scale Average of 4.07, followed by the quality of education is a very average 3.86 and 3.82, respectively, in the course fee.

บทนำ

การศึกษามีจุดมุ่งหมายที่จะพัฒนาความรู้ ความเชี่ยวชาญ แนวคิด วิธีการเพื่อให้ผู้ที่ได้รับการศึกษาสามารถนำไปปรับใช้กับชีวิตประจำวัน ปรับไปใช้สภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม ซึ่งถือว่าการเพิ่มพูนศักยภาพและมาตรฐานการทำงานของบุคคลให้มีประสิทธิภาพ ปัจจุบันการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาทั้งในภาครัฐ และเอกชนมีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งถือว่าการเปิด โอกาสทางการศึกษาให้กว้างมากยิ่งขึ้น และผู้ที่สนใจ สามารถเลือกเข้าศึกษาต่อได้ตามความต้องการของตนเองที่สามารถศึกษาได้

การศึกษาในระดับปริญญาโทเป็นเสมือน การพัฒนาศักยภาพของตนเองให้เพิ่มขึ้น เสริมทักษะ ทางด้านวิชาการให้ก้าวหน้าอีกระดับหนึ่ง ในการ พัฒนาระบบแบบยั่งยืน หลายๆประเทศจึงให้ ความสำคัญกับการศึกษามาเป็นลำดับแรก สาขาการ บัญชีก็เป็นอีกสาขาหนึ่งที่มุ่งหวังส่งเสริมให้ผู้เรียน ได้พัฒนาความรู้และทักษะทางด้านบัญชีให้มีความ ชำนาญ มุ่งสร้างความก้าวหน้าและความเป็นเลิศทาง วิชาการ ปัจจุบันการศึกษาต่อระดับปริญญาโท ผู้เรียนนิยมเข้าศึกษาต่อกันมากขึ้น เนื่องจากการ เติบโตทางด้านเศรษฐกิจ สังคม ผู้เรียนจึงต้องพัฒนา ศักยภาพของตนเองให้เพิ่มในระดับที่สูงขึ้น ประกอบ กับการศึกษาในปัจจุบันที่เปิดสอนในระดับปริญญา โทกว้างขวางขึ้น จึงเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเรียน ที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งก็คือ ค่านิยมที่เกิดขึ้นในยุค ปัจจุบัน การได้รับปริญญาในระดับที่สูงขึ้นจะได้รับ ประโยชน์ในการทำงาน ได้รับการยอมรับในสังคม เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้การเปิดสอนในระดับปริญญา

โทยังเพิ่ม โอกาสทางการศึกษาให้มากขึ้น โดยการ เปิดการเรียนการสอนนอกเวลา จึงทำให้ผู้ที่ต้องการ ศึกษาสามารถเลือกศึกษาตามความต้องการของ ตนเอง

จากความสำคัญดังกล่าวจึงส่งเสริมให้ นักศึกษาสาขาการบัญชีมีความต้องการศึกษาต่อใน ระดับที่สูงขึ้น เพื่อต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเอง เพิ่มประสบการณ์ เพิ่มประสิทธิภาพ และทันต่อการ เปลี่ยนแปลงทางด้านสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่าง รวดเร็ว ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาปัจจัยการตัดสินใจ เลือกศึกษาต่อระดับปริญญาโท ของนักศึกษาสาขา การบัญชี เพื่อจะได้นำข้อมูลไปจัดทำหลักสูตรและ เปิดสอนในระดับปริญญาโท และนำข้อมูลดังกล่าว ไปเป็นข้อมูลเบื้องต้นสามารถตอบสนองต่อความ ต้องการของผู้เรียนได้

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ เลือกศึกษาต่อระดับปริญญาโท ของนักศึกษาสาขา การบัญชี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
คุณลักษณะของนักศึกษา	ปัจจัยในการปัจจัยการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาโท ของนักศึกษาสาขาการบัญชี
- เพศ	
- อายุ	
- ระดับการศึกษา	- ด้านส่วนบุคคล
- รายได้ต่อเดือนของผู้ศึกษา	- ด้าน ความคาดหวังของนักศึกษา
	- ด้าน อิทธิพลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ
	- ด้าน คุณภาพสถานศึกษา
	- ด้านหลักสูตร

ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อมหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานครสุวรรณภูมินำข้อมูลไปวิเคราะห์ และทำการเปิดหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการได้

แนวคิดและทฤษฎี

ปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโอกาสเข้าศึกษาต่อของนักศึกษา ได้แก่ ครอบครัว สติปัญญา เศรษฐกิจและสังคม และระดับการศึกษาของผู้ปกครอง นอกจากนี้ มยุรี ศรีมงคล (2541, หน้า 9-12) ได้เสนอปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาต่อและไม่ศึกษาของนักเรียน รวม 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านครอบครัว

อิทธิพลของครอบครัวมีผลโดยตรงต่อพฤติกรรมทัศนคติ และความพร้อมทางจิตใจของเด็กอย่างมาก (ชนิตา รักษ์พลเมือง, 2532, อังโน มยุรี ศรีมงคล, หน้า 9) ครอบครัวมีปัญหาทางโครงสร้าง เช่น ขาดพ่อหรือแม่ในกรณีที่ตายไป แยกกันอยู่ อย่ำร้าง หรืออยู่ด้วยกันแต่ไม่มีความสัมพันธ์กับลักษณะเหล่านี้ล้วนมีผลต่อตัวเด็ก

2. ด้านการศึกษา

การศึกษาเป็นส่วนหนึ่งที่ได้รับการยอมรับในบรรดากลุ่มชนทั้งหลาย ตลอดจนกลุ่มคนที่ประสบความสำเร็จ จากระบบการศึกษาว่าเป็นของดีหรือสิ่งที่พึงประสงค์การศึกษาสามารถเลื่อนขั้นทางสังคมและเศรษฐกิจได้

3. ด้านเศรษฐกิจ

การศึกษามีความสัมพันธ์กับเศรษฐกิจอย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคม ปัจจุบันซึ่งเศรษฐกิจมีการขยายตัวอย่างมาก

4. ด้านชุมชนและสิ่งแวดล้อม

สภาพแวดล้อมมีอิทธิพลสูงต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ในปัจจุบันเกือบทุกด้าน ตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย มนุษย์เราไม่อาจแยกจากสิ่งแวดล้อมได้เลย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการศึกษาสิ่งแวดล้อม นับว่ามีบทบาทสูงมากในการศึกษาต่อหรือไม่ศึกษาต่อ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการบัญชี ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานครสุวรรณภูมิจำนวน 331 คน (ฝ่ายทะเบียน 2557) โดยใช้สูตร Taro Tamana ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 181 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยจะใช้แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาโทของนักศึกษาสาขาการบัญชี ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ ระดับที่ 1 น้อยที่สุด ระดับที่ 2 น้อย ระดับที่ 3 ปานกลาง ระดับที่ 4 มาก และระดับที่ 5 มากที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูลนำข้อมูลที่รวบรวมได้ และตรวจให้คะแนนแล้วไปวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติ โดยใช้ SPSS วิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ปี การศึกษา และรายได้รวมต่อเดือน โดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยร้อยละ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความสามารถส่วนบุคคลความคาดหวัง อิทธิพลภายนอก คุณภาพของสถานศึกษา และหลักสูตร โดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ปัจจัยการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาโทของนักศึกษาสาขาการบัญชีจำนวน 181 ชุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 95.60 อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 34.80 มีระดับการศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 44.80 รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00

วิเคราะห์ปัจจัยการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาโท ของนักศึกษาสาขาการบัญชี

1.ด้านส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาโท ของนักศึกษาสาขาการบัญชี ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เกรดเฉลี่ยมีผลต่อการเลือกศึกษาต่ออยู่ในระดับ $(\bar{x}=4.18, SD=0.74)$ ความรู้พื้นฐานที่มีของท่าน $(\bar{x}=3.98, SD=0.77)$ และความถนัดพื้นฐานทางวิชาชีพและวิชาการของท่าน $(\bar{x}=3.86, SD=0.85)$

2.ด้านความคาดหวัง พบว่า ปัจจัยการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาโท ของ

นักศึกษาสาขาการบัญชี ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความต้องการของด้านแรงงานมีผลต่อการเลือกสาขาวิชา $(\bar{x}=4.13, SD=.71)$ และความภูมิใจของผู้ปกครองมีผลต่อการเลือกสาขาวิชา $(\bar{x}=4.02, SD=.81)$

3.ด้านอิทธิพลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาโท ของนักศึกษาสาขาการบัญชี ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สาขาที่เปิดสอนและการแนะนำจากสถาบัน มีผลต่อการเลือกศึกษาต่อ $(\bar{x}=3.97, SD=.84)$ ผู้ปกครองแนะนำและอาจารย์ให้คำแนะนำในการศึกษาต่อ มีผลต่อการเลือกศึกษาต่อ $(\bar{x}=3.88, SD=.81)$ และศิษย์เก่าที่สร้างชื่อเสียงให้กับทางสถาบัน มีผลต่อการเลือกศึกษาต่อ $(\bar{x}=3.83, SD=.86)$

4.ด้านคุณภาพของสถานศึกษา ที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาโท ของนักศึกษาสาขาการบัญชี ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ชื่อเสียงของสถานศึกษา มีผลต่อการเลือกศึกษาต่อ $(\bar{x}=3.98, SD=.88)$ ชื่อเสียงของอาจารย์ มีผลต่อการเลือกศึกษาต่อ $(\bar{x}=3.91, SD=.86)$ และ ชื่อเสียงของนักศึกษาปัจจุบัน มีผลต่อการเลือกศึกษาต่อ $(\bar{x}=3.69, SD=.99)$

5. ด้านหลักสูตร ที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาโท ของนักศึกษาสาขาการบัญชี ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เป็นหลักสูตรที่ตรงกับสาขาที่ตนเองจบ มีผลต่อการเลือกศึกษาต่อ $(\bar{x}=3.85, SD=.95)$ ค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตร ตนเองสามารถรับผิดชอบได้ $(\bar{x}=3.84, SD=.92)$ และเปิดหลักสูตรนอกเวลาทำการ $(\bar{x}=3.83, SD=.89)$

5.อภิปรายผล

ปัจจัยการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาโทของนักศึกษาสาขาการบัญชี พบว่า ด้านความคาดหวังของนักศึกษามีผลต่อการเลือกศึกษาต่อ

ในภาพรวมอยู่ระดับมากค่าเฉลี่ย 4.07 ด้านคุณภาพ
ของสถานศึกษาอยู่ระดับมากค่าเฉลี่ย 3.86 และด้าน
หลักสูตรค่าเฉลี่ย 3.82

ซึ่งก็สอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความ
ต้องการของ Maslow ซึ่งมีพื้นฐานอยู่บนความคิดว่า
การตอบสนองแรงขับเป็นหลักการเพียงอันเดียวที่มี
ความสำคัญที่สุดซึ่งอยู่เบื้องหลังพฤติกรรมของ
มนุษย์ มนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่
ที่สูงขึ้นแรงจูงใจของคนเรามาจากความต้องการ
พฤติกรรมของคนเรา มุ่งไปสู่การตอบสนองความ
พอใจ

อ้างอิง

- เจือจันทร์ จงสถิตอยู่.(2555). ความต้องการทางการ
ศึกษา โอกาสและทางเลือก. วารสาร
การศึกษาแห่งชาติ ,16(2),17-23
- ณรงค์ นิติกาล. (2545). องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับ
การเลือกศึกษาของนักศึกษาในสถานศึกษา
สังกัดสถาบันอาชีวศึกษาภาคกลาง
- นิธิมา สังคหะ.(2547). แรงจูงใจในการเลือกเข้า
ศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษา
มหาวิทยาลัยหอการค้า. วิทยานิพนธ์
ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.
- บุญมา พรชัย. (2542) ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือก
ระหว่างการทำงานกับการศึกษาต่อ ของ
บัณฑิตปริญญาตรี จากคณะเศรษฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์
เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัย
รามคำแหง
- พล เหลือรังสี.(2546). ปัจจัยจูงใจที่เป็นผลต่อการ

เลือกศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของ
นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2546 สถาบัน
ราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์. ปริญญาโท
ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิตมหาวิทยาลัย
รามคำแหง

กระบวนการคิดและวิธีการทำงานของผู้นำชุมชน ตำบลราชาทะวะ ในการดำเนินงาน
การป้องกันและควบคุมปัญหาเสพติด
**Thought process and how the community leaders: Racha Thewa in the
prevention and control of drug problems**

ศศิณา สมเดช ดร.จิตติมา ชีรตานนท์

คณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

489 ถนนประชาพัฒนา แขวงทับยาว เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

E-mail: Phatteera.n@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการคิดและวิธีการทำงานของผู้นำชุมชน ตำบลราชาทะวะ ในการดำเนินการป้องกันและควบคุมปัญหาเสพติด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ กลุ่มประชากรเป็นผู้นำชุมชนตำบลราชาทะวะ จำนวน 20 คน และได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์ เรื่องกระบวนการคิด จำนวน 18 ข้อ วิธีการทำงาน จำนวน 16 ข้อ รวมแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 34 ข้อ ผลการศึกษาพบว่า ผู้นำชุมชนตำบลราชาทะวะมีกระบวนการคิดแบบประสมประสานและแบบมุ่งงานเข้าด้วยกัน ซึ่งเป็นการผสมลักษณะของผลประโยชน์ เข้ากับความสามารถในการปรับตัว การรู้จักใช้เหตุผลเข้ากับการเลือกหาสิ่งที่ดีที่สุด การสร้างการโต้แย้งให้เกิดขึ้นในชุมชน กับการใช้ข้อยกเว้น ทางสถานการณ์เป็นตัวกำหนด และผสมลักษณะของเป้าหมายที่มีการเปลี่ยนแปลง กับเป้าหมายที่ก่อให้เกิดการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้น

ในเรื่องวิธีการทำงานของผู้นำชุมชนนั้นจะพบว่า ผู้นำชุมชนให้ความสำคัญกับการจัดการวางแผนทำโครงการมากกว่าการให้ความสำคัญกับการปฏิบัติ การวิเคราะห์ข้อมูล การกระตุ้นให้สมาชิกมีส่วนร่วม การลงมือปฏิบัติโครงการ และการประเมินผล การดำเนินการป้องกันและควบคุมปัญหาเสพติดในชุมชนตำบลราชาทะวะพบว่า ผู้นำชุมชนตำบลราชาทะวะมีการจัดโครงการต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะให้เด็กและเยาวชนใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ การให้ความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับยาเสพติดแก่สมาชิก และการกล้าแสดงความรักกับสมาชิกในครอบครัว

คำสำคัญ: กระบวนการคิด วิธีการทำงาน การป้องกันและควบคุมปัญหาเสพติด

Abstract

This study To study the process of thinking and working methods of community leaders Racha Thewa In the prevention and control of drug problems . Quantitative and qualitative research Population group leaders Racha Thewa 20 students. The data were collected using questionnaires and interviews. I think the number 18 on the way to work on 16 items , including a total of 34 survey questions. The results showed that The community leaders Racha Thewa is a combination of

cognitive and focused work together. Which combines the characteristics of benefits. The ability to adapt. Using the reason for the choice of the best. Creating a rebuttal to the community. With the exception Determine the situation And mixing characteristics of the target has changed. With the aim of causing the creation of something new to happen.

The mode of operation of community leaders will find it. Community leaders to focus on the management of the project, rather than to focus on practice. Data Analysis To encourage members to participate. The act of operating the project. And evaluation The prevention and control of drug problems in the community Racha Thewa. Racha Thewa community leaders have organized various programs to increase.

It aims to keep children and youth spend their free time to good use. The correct knowledge about drugs to members. And the courage to express love to their family members.

บทนำ

การใช้ความคิดมีความจำเป็นต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์เป็นอย่างมาก ความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาการ เทคโนโลยี อุปกรณ์อำนวยความสะดวกทั้งหลายในปัจจุบันล้วนแล้วแต่เป็นผลมาจากการใช้ความคิดได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงการใช้ความคิดในการพิจารณาปัญหาและแก้ปัญหาเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด การรู้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลง การปรับตัวเพื่อเตรียมความพร้อมกับการสภาวะการณ์ การคิดอย่างมีคุณภาพจึงเป็นสิ่งที่ควรได้รับการฝึกฝน เรียนรู้และพัฒนาเป็นอย่างยิ่ง

ปัญหาเสพติดเป็นปัญหาตั้งแต่อดีตมาจนถึงปัจจุบันและจะยังคงมีอยู่ต่อไปในอนาคตซึ่งแต่ละประเทศต่างเผชิญกับปัญหานี้ และตามแก้ไขปัญหายังไม่มีที่สิ้นสุด โลกยิ่งเจริญเท่าใดยาเสพติดก็เจริญตามเท่านั้น ความเสียหายจากการแพร่ระบาดของ ยาเสพติดนั้นประมาณค่าไม่ได้ทั้งทางด้านสุขภาพ ทรัพย์สิน เศรษฐกิจ ศีลธรรม และความมั่นคงของประเทศ ฉะนั้นยาเสพติดจึงเป็นเครื่องมือสำหรับการปกครองเมืองขึ้นของประเทศมหาอำนาจ เช่นการล่าอาณานิคมของประเทศต่าง ๆ

ปัญหาเสพติดเป็นปัญหาทางสังคมที่ทุกชุมชน ทุกฝ่ายจะต้องร่วมกันแก้ไขปัญหาและปัญหา

ยาเสพติดถ้าเกิดขึ้นในชุมชนใดก็ตาม สมาชิกในชุมชนนั้นจะต้องมีส่วนร่วมในการป้องกันและควบคุมตนเองให้พ้นจากปัญหาเสพติดนั้น เพราะปัญหาเสพติดนั้นเสี่ยงต่ออิทธิพลมีหลาย ๆ ชุมชนที่ผู้นำชุมชนต้องช่วยกันป้องกันและควบคุมปัญหาเสพติดโดยไม่เกรงกลัวอิทธิพลต่าง ๆ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการทำงานของผู้นำชุมชนในเรื่องการดำเนินงานป้องกันและควบคุมปัญหาเสพติด การที่ผู้นำชุมชนสามารถดำเนินการป้องกันและควบคุมปัญหานี้ ทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษากระบวนการคิดและวิธีการทำงานของผู้นำชุมชนตำบลราชาเทวะในการดำเนินงานการป้องกันและควบคุมปัญหาเสพติดเพื่อศึกษากระบวนการคิดและวิธีการทำงานของผู้นำชุมชนตำบลราชาเทวะในการดำเนินการป้องกันและควบคุมปัญหาเสพติดที่เกิดขึ้นในชุมชนตำบลราชาเทวะ

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษากระบวนการคิดและวิธีการทำงานของผู้นำชุมชนในการดำเนินงานการป้องกันและควบคุมปัญหาเสพติดในตำบลราชาเทวะ

ขอบเขตของการวิจัย

ด้านประชากร ศึกษาข้อมูลจากผู้นำชุมชน ตำบลราชาเทวะซึ่งดำรงตำแหน่งในปัจจุบัน มีจำนวน 20 คน

ด้านเนื้อหา ศึกษากระบวนการคิดและวิธีการทำงานของผู้นำชุมชนตำบลราชาเทวะในการดำเนินการป้องกันและควบคุมปัญหาสุขภาพ

1.4 ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. เพื่อทราบกระบวนการคิดและวิธีการทำงานของผู้นำชุมชนตำบลราชาเทวะในการดำเนินงานการป้องกันและควบคุมปัญหาสุขภาพ

2. เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ตระหนักถึงวิธีการดำเนินงานการป้องกันและควบคุมปัญหาสุขภาพที่เกิดขึ้นในชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการศึกษากระบวนการคิดและวิธีการทำงานของผู้นำชุมชนในครั้งต่อไป

แนวคิดและทฤษฎี

ความหมายของผู้นำชุมชน

จากการศึกษาความหมายของผู้นำชุมชนตามทัศนะของกิติ ตย์คานนท์ (2532, หน้า 11) ประเวศ วะสี (2541, หน้า 12-14) พระธรรมปิฎก และคณะ (2542, หน้า 2) เสาวนิต เสาวนันท (2542, หน้า 2) วันทนีย์ จันทร์เอี่ยม (2543, หน้า 28) และรังสรรค์ ประเสริฐศรี (2544, หน้า 12) ผู้วิจัยพอสรุปสาระสำคัญเพื่ออธิบายความหมายของผู้นำชุมชน ได้ดังนี้

1. ผู้นำชุมชน คือ ผู้ที่มีความสามารถ มีอิทธิพลเหนือคนอื่น โดยที่สมาชิกให้ความไว้วางใจและเชื่อถืออย่างจริงจัง กล่าวคือ กล่าวพูด กล่าวแสดงออกในที่ชุมชน

2. เป็นผู้มีแรงจูงใจ มีความมั่นคงทางอารมณ์ ความแรงของสภาวะจิตใจ ความไม่หวั่นไหวง่าย ไม่ตกใจง่าย มีความเฉลียวฉลาด ความเฉลียวคม เป็นคนที่เห็นแก่ส่วนรวม ติดต่อสื่อสารกับผู้คนรู้เรื่องเด็ดเดี่ยวในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และเป็นที่ยอมรับของสมาชิกในชุมชน

3. ผู้ที่สามารถก่อให้เกิดสังคมมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน รวมพลังกันปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ทำให้การทำงานในองค์กรราบรื่น มีความสุข และมีประสิทธิภาพ

4. บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งหรือเลือกตั้งจากชุมชนให้ทำงานของตำแหน่งผู้นำโดยมีหน้าที่ในการ ชี้แนะ สั่งการ และช่วยเหลือสมาชิกในชุมชน

5. ผู้นำชุมชน เป็นบุคคลที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จโดยเป็นผู้ที่มีบทบาทแสดงความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในชุมชน เพื่อก่อให้เกิดความมั่นคงในชุมชนขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้นำชุมชนตำบลราชาเทวะ ดำรงตำแหน่งในปีปัจจุบัน จำนวนทั้งหมด 20 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้ คือ แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์กระบวนการคิดเรื่องการดำเนินงานการป้องกันและควบคุมปัญหาสุขภาพ โดยแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามทางด้านข้อมูลทั่วไป ซึ่งประกอบด้วย ชื่อ ชุมชน อายุ การดำรงตำแหน่ง สถานภาพการสมรส การศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามประกอบการ
สัมภาษณ์กระบวนการคิดโดยการสร้างสถานการณ์
คำตอบไม่มีถูกผิด ทุกข้อถือเป็นน้ำหนักตามแบบ
การคิดของผู้นำชุมชนมี 1,2,3,4 และ 5 คะแนน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามประกอบการ
สัมภาษณ์วิธีการทำงานของผู้นำชุมชนตำบลราชาเทวะ
ดำเนินการป้องกันการป้องกันและควบคุมปัญหาเสพ
ติด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีการดำเนินการ
รวบรวมข้อมูล โดยสามารถอธิบายได้ ดังนี้

1. รวบรวมข้อมูลระดับทุติยภูมิ

1.1 เอกสารข้อมูลของตำบลราชาเทวะ เช่น
รายชื่อผู้นำชุมชนในตำบลราชาเทวะ

1.2 จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. รวบรวมข้อมูลภาคสนาม

2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลโดย

แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์ กระบวนการ
คิดและวิธีการทำงานของผู้นำชุมชนตำบลราชาเทวะ
ในการดำเนินการป้องกันการป้องกันและควบคุมปัญหา
เสพติดซึ่งผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลด้วยตนเอง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องกระบวนการคิดและวิธีการ
ทำงานของผู้นำชุมชนตำบลราชาเทวะในการ
ดำเนินการป้องกันการป้องกันและควบคุมปัญหาเสพติด
มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการคิดและวิธีการ
ทำงานของผู้นำชุมชนตำบลราชาเทวะในการ
ดำเนินการป้องกันการป้องกันและควบคุมปัญหาเสพติด ผู้
ศึกษาได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพเก็บ
รวบรวมข้อมูลจากผู้นำชุมชนตำบลราชาเทวะ ที่ดำรง
ตำแหน่งจนถึงปัจจุบัน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อย

ละ 25.61 มีอายุระหว่าง 38-60 ปี ร้อยละ 64.71
และร้อยละ 70.59 เป็นบุคคลที่สมรสแล้วและยังอยู่
ด้วยกันประชากรจบการศึกษาสูงสุดที่ระดับ
มัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 52.94 สำหรับอาชีพที่
ประชากรประกอบควบคู่กับการดำรงตำแหน่งผู้นำ
ชุมชน ร้อยละ 41.18 จะเป็นพ่อบ้าน และได้รับการ
คัดเลือกให้ดำรงตำแหน่งผู้นำชุมชนมาจากการ
เลือกตั้งร้อยละ 70.59

จากผลการศึกษาพบว่า กระบวนการคิดที่
ทำให้ผู้นำชุมชนตำบลราชาเทวะใช้ในการดำเนินการ
ป้องกันการป้องกันและควบคุมปัญหาเสพติดมาจาก
กระบวนการคิดแบบประสมประสานและมุ่งงานอยู่ที่
ระดับใช้เป็นประจำ ที่คะแนนเฉลี่ย 61.59 และ
62.88 รองลงมาคือกระบวนการคิดแบบแยกแยะอยู่ที่
ระดับใช้บ้างเป็นบางครั้งมีคะแนนเฉลี่ย 53.18 และ
มีกระบวนการคิดแบบอุดมการณ์และสัญนิยมอยู่ที่
ระดับใช้บ้าง ที่คะแนนเฉลี่ย 43.59 และ 48.76 ซึ่งจะ
เห็นได้ว่า ผู้นำชุมชนตำบลราชาเทวะ มีความ
พยายามค้นคว้าหาวิธีการที่จะดำเนินโครงการต่าง ๆ
เพื่อป้องกันการป้องกันและควบคุมปัญหาเสพติดที่เกิดขึ้นใน
ชุมชนแต่ละชุมชน

วิธีการทำงานของผู้นำชุมชนตำบลราชาเทวะ
ในการดำเนินการป้องกันการป้องกันและควบคุมปัญหา
เสพติด พบว่า ผู้นำชุมชนมีวิธีการทำงานการ
ดำเนินการป้องกันการป้องกันและควบคุมปัญหาเสพติด
ให้ประสบความสำเร็จนั้น

1. แหล่งความรู้เกี่ยวกับการป้องกันการ
ควบคุมปัญหาเสพติดของผู้นำชุมชนตำบลราชาเทวะ
ส่วนใหญ่มาจากการได้รับความรู้จากการเข้ารับ
การฝึกอบรมร้อยละ 41.18 การค้นคว้าด้วยตนเอง
ร้อยละ 29.41 การพูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้ ร้อยละ

17.65 และอื่น ๆ จากการประชุม ศึกษาดูงาน ร้อยละ 11.76

2. ผู้นำชุมชนตำบลราชาเทวะ ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการป้องกันและควบคุมปัญหาเสพติดร้อยละ 94.12 และไม่ได้รับการฝึกอบรมร้อยละ 5.88

3. วิธีการทำงานของผู้นำชุมชนตำบลราชาเทวะมีความพอใจในการดำเนินงาน สมาชิกมีความรู้ในเรื่องปัญหาเสพติดและในด้านขั้นตอนการทำงานขั้นร่วมคิด ตัดสินใจ การวางแผนโครงการ การดำเนินการอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระหว่าง 1.66 – 2.00 มีการร่วมประเมินผลงานอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.33 1.65 มีความรู้ความสามารถและการยอมรับข้อเสนอแนะของสมาชิก อยู่ในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.32

4. ขั้นตอนการศึกษาและวิเคราะห์ชุมชน เรื่องการป้องกันและควบคุมปัญหาเสพติดผู้นำชุมชนตำบลราชาเทวะค้นหาข้อมูล สถิติ เอกสาร รายงานต่าง ๆ เกี่ยวกับชุมชนและแนะนำตนเองแก่สมาชิก พูดคุยเพื่อสร้างความคุ้นเคยร้อยละ 100.0 มีการกระตุ้นให้สมาชิกเล่าปัญหาเสพติดที่พบเห็น ทำความรู้จักกับสมาชิก ร้อยละ 29.41 และมีกระตุ้นประชุม วิเคราะห์ และเสนอผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัญหาเสพติดให้สมาชิกรับทราบ ร้อยละ 23.53

อภิปรายผล

เมื่อพิจารณากระบวนการคิดของผู้นำชุมชนสตรี จะพบว่า มีกระบวนการคิดแบบประสานประสานกับกระบวนการคิดแบบมุ่งงาน ควบคู่กันไป ซึ่งเป็นการเชื่อมโยงความสามารถในการดำเนินงานการป้องกันและควบคุมปัญหาเสพติด โดยได้รับคำสั่ง แนวทางและแรงสนับสนุนในการ

ดำเนินการจากทางหน่วยงานตำบลราชาเทวะมากกว่าที่จะมีการคิดริเริ่มโครงการขึ้นมาเอง เป็นการนำโครงการต่าง ๆ เข้ามาดัดแปลงให้เข้ากับสถานการณ์ในชุมชน กระบวนการคิดของผู้นำชุมชนตำบลราชาเทวะจะเป็นการผสมลักษณะของการเก็งผลประโยชน์เข้ากับความสามารถทนต่อความไม่แน่นอนในการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ต่าง ๆ และสามารถปรับเปลี่ยนกลวิธีต่าง ๆ ให้เข้ากับสถานการณ์ในปัจจุบัน

วิธีการทำงานของผู้นำตำบลราชาเทวะในการดำเนินงานการป้องกันและควบคุมปัญหาเสพติดโดยการจัดการฝึกอบรมการป้องกันและควบคุมปัญหาเสพติดจากองค์การบริหารส่วนตำบลราชาเทวะและของความร่วมมือจากคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด เพื่อให้ผู้นำชุมชนก่อนที่จะให้ผู้นำชุมชนดำเนินการโครงการต่าง ๆ ซึ่ง Stenberg (1985, pp. 7076) กล่าวว่า กระบวนการคิดของบุคคลแต่ละบุคคลนั้นจะต้องเริ่มจากการให้ความรู้แก่บุคคลนั้นเสียก่อน การทำให้บุคคลมีประสบการณ์ในเรื่องใด ๆ นั้น การดำเนินการแก้ไขปัญหาก็จะเกิดความสะดวกขึ้น การนำไปเผยแพร่ให้กับสมาชิกเกิดความเข้าใจได้ง่ายขึ้น อันเนื่องมาจากกระบวนการจำของบุคคล และยังสามารถดำเนินการป้องกันและควบคุมปัญหาได้อย่างถูกต้อง จึงทำให้ผู้นำชุมชนตำบลราชาเทวะมีกระบวนการคิดในการดำเนินงานการป้องกันและควบคุมปัญหาเสพติดได้อย่างถูกต้อง

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้นำชุมชนตำบลราชาเทวะมีกระบวนการคิดในการดำเนินงานการป้องกันและควบคุมปัญหาเสพติดแบบประสานประสานและ

แบบมุ่งงานเข้าด้วยกัน จึงทำให้ผู้นำชุมชนตำบล
ราชาเทวะมีความเข้าใจในเรื่องของปัญหาสาเหตุ
ได้อย่างชัดเจน

2. วิธีการทำงานของผู้นำชุมชนตำบลราชาเท
วะในการดำเนินงานการป้องกันและควบคุมปัญหา
สาเหตุคั้น ผู้นำชุมชนส่วนใหญ่มีความรู้ในเรื่อง
ปัญหาสาเหตุที่เกิดขึ้นในชุมชนของตนแต่ไม่ค่อย
มีการดำเนินการป้องกันและควบคุมปัญหาสาเหตุ
อย่างจริงจัง อันเนื่องมาจาก ขาดการสนับสนุน
ทางด้านงบประมาณ

3. ในการดำเนินงานป้องกันและควบคุม
ปัญหาสาเหตุหน่วยงานที่สำคัญ ได้แก่ สถาบัน
ครอบครัว ซึ่งสมาชิกในครอบครัวจะต้องแสดง
ความรักต่อกัน การจัดโครงการที่สร้างสรรค์ขึ้นใน
ชุมชนต่าง ๆ ที่มีประสิทธิภาพ เช่น โครงการ
โรงเรียนพ่อแม่ ที่ทำให้การดำเนินงานการป้องกัน
และควบคุมปัญหาสาเหตุประสบความสำเร็จ

ข้อเสนอแนะการศึกษาต่อครั้งต่อไป

1. ศึกษากระบวนการคิดในการดำเนินงาน
การป้องกันและควบคุมปัญหาสาเหตุของผู้บริหาร
ในระดับอุดมศึกษา

2. ศึกษากระบวนการคิดของบุคคลที่มี
ความสำคัญในชุมชน ไม่ว่าจะเป็นพระสงฆ์ ครูใหญ่
คณะกรรมการ ประธานแม่บ้าน ว่ากลุ่มผู้นำในด้าน

ต่าง ๆ มีกระบวนการคิดแบบใดบ้าง และเมื่อมีความ
ขัดแย้งทางด้านกระบวนการคิดแล้วมีการปฏิบัติ
อย่างไรในการดำเนินงาน

อ้างอิง

- สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยา
เสพติด. (2545). รายงานผลการดำเนินงาน
สุพิศ จันทะพิงค์. (2544). การแก้ไขปัญหาสาเหตุ
คิดโดยกระบวนการประชาสัมคม : ศึกษา
กรณีบ้านเขาโคกแผ่นดิน ตำบลท่าบ่อ อำเภ
ท่าตะโก จังหวัดนครสวรรค์
วันทนีย์ จันทรเอี่ยม. (2543). ความเข้มแข็งของ
องค์กรชุมชนในการแก้ไขปัญหาสาเหตุ
ของชาวม้งในจังหวัดเชียงใหม่.
วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรุษฎีบัณฑิต
มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
เศรษฐา เสถานานท์. (2542). บทบาทของผู้นำ
องค์กรชุมชนในการป้องกันและแก้ไข
ปัญหาการแพร่ระบาดของยาเสพติดบน
พื้นที่สูง : กรณีศึกษาเฉพาะกรณีบ้านหนอง
หอยเก่า อำเภอแมริ่ม จังหวัดเชียงใหม่.
การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐศาสตรมหา
บัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ
มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
มหาวิทยาลัยธนบุรี
วิทยาลัยเจ้าอาวาสรางคอก
มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น
วิทยาลัยอินเทอร์เทคสำปาง