



Proceedings of

The 7th BENJAMITRA NETWORK

National & International Conference

on From Sufficiency Economy to Sustainable Development

ISSUE 3

May 27th, 2017

Lampang Inter-Tech College, Lampang, Thailand

173/1, Phaholyothin Road, Muang, Lampang, Thailand, 52100



Lampang Inter-Tech College
วิทยาลัยอินเตอร์เทคลำปาง



Proceedings of

The 7th BENJAMITRA NETWORK

National & International Conference

on From Sufficiency Economy to Sustainable Development

ISSUE 3

May 27th, 2017

Lampang Inter-Tech College, Lampang, Thailand

173/1, Phaholyothin Road, Muang, Lampang, Thailand, 52100

Conference Opening Remarks by Asst. Prof. Dr. Chakkrapan Pornnimit, President of The Lampang Inter-tech college, Lampang, Thailand

His Excellency, Dr. Surin Pitsuwan, Chairman of the opening ceremony and keynote speaker of the 7th Benjamitr Academic Conference.

On behalf of Benjamitr academic network, which comprises of 8 private higher education institutes of Thailand, I am delighted to have His Excellency with us today at Lampang Inter-Tech college the venue for the opening ceremony and the academic conference of the 7th Benjamitr Academic Conference.

Benjamitr Academic Conference were held by its 5 co-founding institutes including Thonburi University, Bangkok Suvannabhummi University, North-Bangkok University, Rajapruet University, and South-East Bangkok College since 2011. Later on the membership was extended to include Far Eastern University and Lampang Inter-Tech College. Last year, FEU hosted the 6th National and the first International Benjamitr Academic Conference which was successful and had indeed excelled Benjamitr academic network among the international academic. This year, with its membership extended to North Chiangmai University as the 8th institute, Benjamitr academic network assigned Lampang Inter-Tech College to host the 7th national and the 2nd international Benjamitr academic conference which includes 322 articles in forms of papers presented orally and exhibited posters from Thailand and abroad. The articles range from social science, humanities, educational administration, science and technology.

The theme of this year conference is entitled “From Sufficiency Economy to Sustainable Development” to honour the late and beloved king Bhumibhol Adulyadej whose philosophy of sufficiency economy was not only acknowledged by his humble subjects but also by the people worldwide. Bearing in mind with such facts, the executive board of Benjamitr academic network agreed to invite His Excellency Dr. Surin Pitsuwan who served as a minister of foreign affairs of the royal Thai government during the reign of His Majesty King Bhumibhol Adulyadej and as Secretary-General of the Association of the South-East Asian Nations or ASEAN between 2008-2013 as today’s chairman of the opening ceremony and as a keynote speaker to deliver a speech on “From Sufficiency Economy to Sustainable Development” to share with us his experiences of sufficiency – economy philosophy and the implementation of such philosophy in the economic-driven society in this fast-economic growing region

Ladies and Gentlemen, please give our warm welcome to Mr. Chairman and today’s keynote Speaker :
His Excellency Dr. Surin Pitsuwan

The 7th BENJAMITRA NETWORK
National & International Conference on
“From Sufficiency Economy to Sustainable Development”
27 May 2017
The Lampang Inter-Tech College, Lampang, Thailand

Rationale

Based on their awareness of a university's research mission to develop new body of knowledge and learning innovation for society in both basic and applied research level, seven higher educational institutions including North Bangkok University, Thonburi University, Bangkok Suvarnabhumi University, Southeast Bangkok College, Rajapruk University, The Far Eastern University and Lampang Inter-Tech College have formed an academic cooperation network known as "Benjamitra Network" on February 5, 2011. The network members aim to join hands to develop teaching and learning, student, teacher and researcher capacities, research work and research publication. This form of academic cooperation will allow the exchange of knowledge and research experience in various contexts. In addition, Benjamitra network plans to link up with other academic networks in the future.

Realizing these important matters, Benjamitra Network organizes "The 7th Benjamitra National and International Conference" on May 27, 2017, having Lampang Inter-Tech College as the host institution.

Conference Objectives

1. To be a place for scholars from both public and private sectors, as well as for graduate students, to publicize their research articles, academic papers and theses;
2. To create an opportunity for scholars and researchers to exchange their knowledge and views and to seek cooperation among them;
3. To promote cooperation and collaboration among the members of Benjamitra Network in improving their research and academic work.

Target Audiences

1. Researchers and academicians
2. Graduate students
3. General public

Organizers

Lampang Inter-Tech College, Thailand
Bangkok Suvarnabhumi University, Thailand
North Bangkok University, Thailand
North-Chiang Mai University, Thailand
Rajapruk University, Thailand
Southeast Bangkok College, Thailand
The Far Eastern University, Thailand
Thonburi University, Thailand

Editorial Board of the Conference Proceedings

1. Assoc. Prof. Somsak Kongtieng, Ph.D. North Bangkok University, Thailand
2. Asst. Prof. Wallaya Chupradist, Ph.D. Southeast Bangkok College, Thailand
3. Asst. Prof. Chakkrapan Ponnimit, Ph.D. Lampang Inter-Tech College, Thailand
4. Urairat Yamchuti, Ph.D. Thonburi University, Thailand
5. Nithat Boonpaisarnsatit, Ph.D. The Far Eastern University, Thailand
6. Sarun Nakthanom, Ph.D. Bangkok Suvarnabhumi University, , Thailand
7. Arunee Sumpaothong, Ph.D. Rajapruk University, Thailand
8. Professor Dr. Sanjay Bhagerao Salunke, Ph.D. Babasaheb Ambedkar Marathwada University, India
9. Associate Professor, Ph.D. Krishna Bhandari Tribhuvan University, Nepal
10. Dr. Zahaira F. González Romo, Ph.D. Universitat Internacional de Catalunya, Spain

The 7th BENJAMITRA NETWORK
National & International Conference on
“From Sufficiency Economy to Sustainable Development”
27 May 2017
The Lampang Inter-Tech College, Lampang, Thailand

Time	Program
08.00 AM – 09.00 AM	● Registration
09.00 AM – 10.00 AM	● Welcoming speech by the President of Lampang Inter-Tech College ● Opening ceremony by the presidents and executives from all participating institutions ● Awards offering ceremony - The Best Paper Awards - The Most Paper Award ● Panel Discussion by Dr.Surin Pitsuwan
10.00 AM – 4.30 PM	Parallel sessions of Poster presentations At Hall Building 1
10.00 AM – 4.30 PM	Parallel sessions of oral presentations At LIT 2004 Building, 1th - 4th floor

Note: 12.00 AM – 01.00 PM. Break

คณะกรรมการประเมินให้ข้อเสนอแนะบทความ (Peer Review)

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	สังกัด
1	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลยา ชูประดิษฐ์	มหาวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
2	ดร.ภูษิตย์ วงษ์เล็ก	มหาวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
3	ดร.สุดาสวรรค์ งามมงคลวงศ์	มหาวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
4	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อำพล นววงศ์เสถียร	มหาวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
5	รองศาสตราจารย์ผ่องพรรณ รัตนธนาวันต์	มหาวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
6	ดร.โศจลักษณ์ กมลศักดิ์วิกุล	มหาวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
7	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ตรีวิทย์ อัครศิริศิลป์	มหาวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
8	พล.ต.ดร.อนุชาติ บุณนาค	มหาวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
9	รองศาสตราจารย์ นภาพร ณ เชียงใหม่	วิทยาลัยอินเตอร์เทคลำปาง
10	ดร.อุไรรัตน์ แยมชุตติ	มหาวิทยาลัยธนบุรี
11	ดร.สุธาสินี แสงมุกดา	มหาวิทยาลัยธนบุรี
12	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุพงษ์ อินฟ้าแสง	มหาวิทยาลัยธนบุรี
13	ดร.สมชาย เลิศภิรมย์สุข	มหาวิทยาลัยธนบุรี
14	ดร.ฐิติพร กรัยวิเชียร	มหาวิทยาลัยธนบุรี
15	ดร.พฤษัช จิรสัตยาภรณ์	มหาวิทยาลัยธนบุรี
16	ดร.พนัส อุดมบัณฑิต	มหาวิทยาลัยธนบุรี
17	ดร.สมศักดิ์ ตันตาศน์	มหาวิทยาลัยธนบุรี
18	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สำราญ ผลดี	มหาวิทยาลัยธนบุรี
19	ดร.ฉัตรธาร ล้อมอุปถัมภ์	มหาวิทยาลัยธนบุรี
20	ดร.มาริษา เทศปลื้ม	มหาวิทยาลัยธนบุรี
21	รองศาสตราจารย์ ศศนันท์ วิวัฒน์ชาติ	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
22	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ญาณกร วรากุลรักษ์	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
23	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรยาพร เสมอใจ	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
24	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ลักษณะาวดี บุญยะศิรินันท์	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
25	ดร.ประภัสสร กิตติมนโรรม	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
26	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ศิริพร อ่วมมีเพียร	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
27	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เรวดี ศักดิ์ดุยธรรม	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
28	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วลัยนุช สกุนนัย	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
29	รองศาสตราจารย์ ศิริ ภูพงษ์วัฒนา	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
30	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กรัณย์พัฒน์ อิมประเสริฐ	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
31	รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงตา สราญรมย์	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
32	ดร.กฤษณา จิรทิวาวัช	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
33	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชุมพล รอดแจ่ม	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
34	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
35	ดร.เสกสรรค์ มานวิโรจน์	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	สังกัด
36	ดร.อัมพร ปัญญา	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
37	ดร.ฐิติมา ให้อายอง	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
38	รองศาสตราจารย์ ดร.ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
39	ดร.จักรกฤษณ์ สิริริน	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
40	รองศาสตราจารย์ พิศเพลิน เขียวหวาน	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
41	รองศาสตราจารย์ ดร.โกสุม สายใจ	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
42	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุณี สำเภาทอง	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
43	รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วรรณรัตน์	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
44	รองศาสตราจารย์ ดร.ชุตินา วัฒนาศิริ	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
45	ดร.วฤต ศิลป์ศรีกุล	มหาวิทยาลัยนอร์ทเชียงใหม่
46	ดร.นเรศ สุยะโรจน์	มหาวิทยาลัยนอร์ทเชียงใหม่
47	ดร.สุรัชย์ สานติสุขรัตน์	มหาวิทยาลัยนอร์ทเชียงใหม่
48	ดร.ศุภากร ศิลาเกษ	มหาวิทยาลัยนอร์ทเชียงใหม่
49	รองศาสตราจารย์ ดร.อนุสรณ์ อินทร์ซี่	มหาวิทยาลัยนอร์ทเชียงใหม่
50	ดร.ธรรมบุญ พ่อคำทอง	มหาวิทยาลัยนอร์ทเชียงใหม่
51	รองศาสตราจารย์ ดร.พิชารุณ รัตนเบญจสิทธิ์	มหาวิทยาลัยนอร์ทเชียงใหม่
52	ดร.กัลยา แก้วมา	มหาวิทยาลัยนอร์ทเชียงใหม่
53	ดร.สุธีรา ศรีเบญจโชติ	มหาวิทยาลัยนอร์ทเชียงใหม่
54	ดร.พัชราภรณ์ ลิ้มปိုင်คนันต์	มหาวิทยาลัยนอร์ทเชียงใหม่
55	ดร.สุกฤษฎี ลิ้มโพธิ์ทอง	มหาวิทยาลัยนอร์ทเชียงใหม่
56	ดร.เกรียงกมล ศรีมา	มหาวิทยาลัยนอร์ทเชียงใหม่
57	ดร.ศิริพงษ์ มาณะศรี	มหาวิทยาลัยนอร์ทเชียงใหม่
58	ดร.ธีระภัทร ประสมสุข	มหาวิทยาลัยนอร์ทเชียงใหม่
59	ดร. ทรงสรรค์ อุดมศิลป์	มหาวิทยาลัยนอร์ทเชียงใหม่
60	ดร.ณัฐกาญจน์ สุวรรณธารา	มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ
61	ดร.ศรินทร์ นาคถนอม	มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ
62	ดร.นิวัตต์ น้อยมณี	มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ
63	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วัลลภ นิมนานนท์	มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ
64	รองศาสตราจารย์ ดร.เสานีย์ สกขาบัณฑิต	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
65	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมยศ อวเกียรติ	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
66	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนันท์ ศลโกสุม	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
67	ดร.สุพร เข้มเฮง	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
68	ดร.ตระกุล จิตพัฒนากร	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
69	ดร.วัชระ คำเขียว	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
70	ดร.พัชรีวรรณ กิจมี	มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	สังกัด
71	ดร. สุพัฒน์นารี ทิพย์เจริญ	มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น
72	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พงศ์กร จันทราช	มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น
73	รองศาสตราจารย์ ดร. พรชนก ทองลาด	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
74	รองศาสตราจารย์ ดร. บุญทวารณ วังวอน	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
75	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
76	ดร.วีระพงษ์ กิตติวงศ์	มหาวิทยาลัยพะเยา
77	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชลลดา เลิฟ	มหาวิทยาลัยแม่โจ้
78	ดร.ดวงพร พุวงศ์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
79	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เปรมพร เขมาวุฒม์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ
80	ดร.เวธิต ภาคย์พิสุทธิ์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
81	รองศาสตราจารย์พินิจ ทิพย์มณี	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
82	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธานี วรรณัทธ์	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
83	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิสร่า พงศ์ยี่หล้า	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
84	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรัญญา ปานเจริญ	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
85	รองศาสตราจารย์ยุธธนา ธรรมเจริญ	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
86	ดร.ศิริมาศ โกศลย์พิพัฒน์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
87	ดร.ไพรัช โกศลย์พิพัฒน์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
88	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อภิญญา มนูญศิลป์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
89	รองศาสตราจารย์ ดร.พิทยาภรณ์ มานะจตุติ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
90	ดร.กาญจนา ทองบุญนาคน	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
91	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัศวิน เนตรโพธิ์แก้ว	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
92	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พรพรหม ชมงาม	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
93	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันนร จะนู	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
94	ดร.सानิต วิวิศิษฐ์กุล	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
95	ดร.พวงทอง วั่งราชณูภรณ์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
96	ดร.ศิววงศ์ เพชรจุล	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
97	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พินดา สัตโยภาส	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
98	รองศาสตราจารย์ ดร.บุญทวารณ วังวอน	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
99	ดร.อัจฉรา เมฆสุวรรณ	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
100	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสงค์ อุทัย	มหาวิทยาลัยธนบุรี

ตารางการนำเสนอแบบบรรยาย

ห้องนำเสนอย่อยระดับชาติ สาขาศึกษาศาสตร์ อาคาร LIT2004 ชั้น 2 ห้อง 8204

ผู้ทรงคุณวุฒิประจำห้องย่อย :

1. ผศ.ดร.เฉลิมชัย สุขจิตต์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
2. ดร.สุธิดา พลขานี มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

ผู้ประสานงานประจำห้องย่อย: อาจารย์ธัญชา คำศรี

ที่	เวลา	ผู้นำเสนอ	บทความ /หน่วยงาน
1	10.00 – 10.15	ดร.สมชาย เลิศภิรมย์สุข ดร.ปฐนิกา แจ่มจำรัส ณัฐพล ปานสว่าง	ผลของการนำเสนอโดยการใช้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ประกอบการสอน ในวิชาระบบสารสนเทศเบื้องต้นของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 คณะบัญชี ศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยธนบุรี วิทยาลัยเทคโนโลยีศรีวัฒนาบริหารธุรกิจ
2	10.16 – 10.30	อาภาภรณ์ ดิษฐเล็ก	การวิเคราะห์ปัญหาการเขียนรายงานของนักศึกษาวิทยาลัยราชพฤกษ์
3	10.31 - 10.45	เขาวลิต เต็มปวน ดนุพล วันชัยสถริ บดินทร์ แขไซ	การพัฒนาสื่อประกอบการเรียนการสอนแบบมีส่วนร่วมออนไลน์ โดยเข้าถึงข้อมูลผ่านบาร์โค้ด 2 มิติ รายวิชา เทคโนโลยีสารสนเทศในชีวิตประจำวัน
4	10.46 - 11.00	นิตยา สุภาภรณ์	การเตรียมความพร้อมของนิสิตคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์เพื่อรองรับการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
5	11.01 - 11.15	กมลวรรณ ศิริจันทร์ชื่น ภาณุพงศ์ ขวัญทอง	ความรู้ความเข้าใจของนักศึกษาคณะบัญชี ศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยธนบุรี จังหวัดลำพูน เกี่ยวกับการปรับปรุงโครงสร้างภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาใหม่ เริ่มใช้ตั้งแต่ปีภาษี 2560
6	11.16 - 11.30	จัสมีน อับดุลลาగాซิม รศ.ดร.ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์	การบริหารจัดการสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนที่เอื้อต่อการเสริมสร้างทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของผู้เรียนในโรงเรียนประถมศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต 2
7	11.31 - 11.45	ปกครอง บั้ววิรัตน์เลิศ	ความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อโครงการลดเวลาเรียนเพิ่มเวลารู้ ในโรงเรียนระดับประถมศึกษา
8	11.46 - 12.00	อโณทัย เทพปัญญา	การเรียนรู้ภาษาอังกฤษในหลักสูตรมัธยมศึกษา อำเภอเมืองลำพูน
พัก 12.01 - 13.00			
9	13.01 - 13.15	วันวิสาห์ ไชยชนะ	ความคิดเห็นของบุคลากรโรงเรียนสะเมิงพิทยาคมเกี่ยวกับกระบวนการนิเทศภายใน
10	13.16 - 13.30	พงศ์ศิริ ปิตุรัตน์เจริญกุล รุจิรัตน์ ปาลีพัฒน์สกุล ผ่องอำไพ แสนแสง	การพัฒนาคุณลักษณะและทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษาศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยธนบุรี วิทยาลัยเทคโนโลยีหมู่บ้านครูภาคเหนือ
11	13.31 - 13.45	ปัตตพงษ์ ขาลสุวรรณ	ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในการเรียนการสอน ภูมิปัญญาคนเมืองของโรงเรียนขาลสุวรรณอนุสรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ที่	เวลา	ผู้นำเสนอ	บทความ /หน่วยงาน
12	13.46 - 14.00	สุนิพันธ์ ศรีสุพจนานนท์ ยุทธนันท์ โต้ะเร๊ะ ตรีพล เตชอทธิ	ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธนบุรี ที่มีต่อการใช้เว็บ เครือข่าย Padlet ในด้านการเรียนการสอน
13	14.01 - 14.15	ฉาริน เกียรติเวช	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของบุคลากรในโรงเรียนเอกชนขนาดเล็ก จังหวัดเชียงใหม่
14	14.16 - 14.30	มังกร หริรักษ์ นิษฐ์สินี กู้ประเสริฐ มาริษา เทศปลื้ม	การศึกษาผลการพัฒนาทักษะชีวิตในการป้องกันการเสพยาเสพติด ของนักเรียนระดับ มัธยมศึกษาตอนต้นโรงเรียนวัดหอมเกร็ด จังหวัดนครปฐม
15	14.31 - 14.45	คณิสสิทธ์ เชียงฉิน	การบริหารกิจกรรมลูกเสือ ของสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา อำเภอเมืองนนทบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3
16	14.46 - 15.00	วิษณุ แพทย์คดี ภรณ์ทิพา ตรีมาลา ณัฐสิริ เต็กอวยพร	การพัฒนาเกมและสถานการณ์จำลองการฝึกทักษะการบอกเวลา เพื่อพัฒนาการเรียนรู้เวลาสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสารสาสน์วิเทศสมุทรสาคร

ห้องนำเสนอย่อยระดับชาติ สาขาศึกษาศาสตร์ อาคาร LIT2004 ชั้น 3 ห้อง 8301

ผู้ทรงคุณวุฒิประจำห้องย่อย :

- รศ.มณูญ สุตีคา มหาวิทยาลัยพาร์อีสเตอร์
- ดร.สมชาย บุญศิริเกษัง มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

ผู้ประสานงานประจำห้องย่อย: อาจารย์พิมพ์พิศา จันทร์มณี

ที่	เวลา	ผู้นำเสนอ	บทความ /หน่วยงาน
1	10.00 – 10.15	กมลภพ แก้วศรี ไข่มุกดี ว่าที่พันธุ พิสิทธิ์ กิจศิริมงคลชัย	การพัฒนาเกมและสถานการณ์จำลองคำศัพท์ภาษาจีน เพื่อ พัฒนาการเรียนรู้คำศัพท์ภาษาจีน สำหรับนักเรียนชั้นประถม ศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนเม่งฮั่วกงฮัก
2	10.16 – 10.30	กัญจนพร สิ้นนตร โกสุม สายใจ	การบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นสังคมธรรมาภิบาลของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การ ศึกษามัธยมศึกษา เขต 3
3	10.31 - 10.45	ขวัญชนก อุ่นสกล	การบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียน มัธยมศึกษา กลุ่มตอยสามหมื่น สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การ ศึกษามัธยมศึกษา เขต 34
4	10.46 - 11.00	ไพโรจน์ แจ่มศรี ธัญญา ไชยาภักตร์ สุดารัตน์ ศรีโนนยาง	การพัฒนาเกมและสถานการณ์จำลองการนับจำนวนตัวเลข เพื่อเตรียมความพร้อมทางคณิตศาสตร์ในการนับจำนวนตัวเลข สำหรับนักเรียนชั้นอนุบาล 2 โรงเรียนสารสาสน์วิเทศสมุทรสาคร
5	11.01 - 11.15	ศศิมา สมเดช ดร.จิตติมา ธีรตานนท์	ปัจจัยด้านการพัฒนาคุณภาพของคณะบัณฑิตมหาวิทยาลัย ที่ มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อของนักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

ที่	เวลา	ผู้นำเสนอ	บทความ /หน่วยงาน
6	11.16 - 11.30	เจษฎา สัญชัยวรรณันท์	การบริหารงานวิชาการของโรงเรียนในเครือชมรมโรงเรียนเอกชนนอกระบบสอนศาสนาอิสลาม ในกรุงเทพมหานครและจังหวัดนนทบุรี
7	11.31 - 11.45	ธัญญพัทธ์ ศักดิ์บุญญา รัตน์ จันทรัมย์ พรมสวัสดิ์ ศิโรรัตน์ มธุรส	การพัฒนาเกมและสถานการณ์จำลองงานประดิษฐ์จากเศษวัสดุเหลือใช้ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนสารสาสน์วิเทศสมุทรสาคร
8	11.46 - 12.00	พระครูวินัยธรบุญยก ไถยฉาย	การดำเนินงานตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนสมเด็จพระพุทธชินวงศ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
พัก 12.01 - 13.00			
9	13.01 - 13.15	ปฐมพร อินทรานุกร ณ อุษรยา ประภัสรา สงค์ประชา เบญจา ไกรรักษ์	การพัฒนาเกมและสถานการณ์จำลองการฝึกทักษะการชั่งสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 ของโรงเรียนสารสาสน์วิเทศสมุทรสาคร
10	13.16 - 13.30	วรมศ ใจเตริยม รศ.ดร.ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์	การบริหารกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนของโรงเรียน สังกัดเทศบาลตำบลปลายบาง จังหวัดนนทบุรี
11	13.31 - 13.45	ไพรัช จุ่นเกตุ ปวีณา นุชสุดสวาท พลอยชนก รังษีสุริยนต์	การพัฒนาเกมและสถานการณ์จำลองการฝึกทักษะการบวกเลขสามหลักเพื่อพัฒนา การเรียนรู้ด้านการบวก สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนเม่งฮ้างฮัก
12	13.46 - 14.00	ขวัญจิตร วิรัตน์จันทร์ ดร.จักรกฤษณ์ สิริริน	คุณลักษณะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนในอำเภopakเกร็ดสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรีเขต 2
13	14.01 - 14.15	มังกร หริรักษ์ อุมพร บุญโต ปิยะดา โรจน์ธนากร	การพัฒนาเกมและสถานการณ์จำลองการเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน เพื่อพัฒนาการเรียนรู้ประเทศสมาชิกอาเซียน สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ของโรงเรียนสารสาสน์วิเทศหนองแขม
14	14.16 - 14.30	นนทวรรณ นามะยอม	ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่
15	14.31 - 14.45	ทิวากร เลาสสิงห์ ดร.จักรกฤษณ์ สิริริน	สภาพที่พึงประสงค์ในการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนในเขตอำเภopakเกร็ด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี เขต 2
16	14.46 - 15.00	พรรณี บุญประกอบ โสธยา แสงเพชร ดารารัตน์ วัฒนาราชภูรี	การพัฒนาเกมและสถานการณ์จำลองการจับคู่ เพื่อเตรียมความพร้อมทางคณิตศาสตร์ด้านการจับคู่สิ่งต่างๆ สำหรับนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1 โรงเรียนวัดอ้อมน้อย (มิตรศุภราชภูรีรังสรรค์)

ที่	เวลา	ผู้นำเสนอ	บทความ /หน่วยงาน
11	13.31 - 13.45	อุไรรัตน์ แยมชุตติ วาสนา พุจารย์ เกศินี อ่อนศรี	การพัฒนาเกมและสถานการณ์จำลองทางคณิตศาสตร์ด้านการเปรียบเทียบสำหรับนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1 โรงเรียนสารสาสน์วิเทศบางบอน
12	13.46 - 14.00	วลีลักษณ์ กลีบผึ้ง รศ.ดร.โกสุม สายใจ	การส่งเสริมจรรยาบรรณวิชาชีพครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวรี เขต 1
13	14.01 - 14.15	นิษฐ์สินี กู้ประเสริฐ อุไรวรรณ ภูมมา ชุตติกาญจน์ สุขสนิท	การพัฒนาเกมและสถานการณ์จำลองสนุกกับฤดูกาล เพื่อเตรียมความพร้อมทางวิทยาศาสตร์ด้านการสังเกตสิ่งต่างๆ สำหรับนักเรียนระดับชั้นอนุบาลปีที่ 1 โรงเรียนมณีวัฒนา
14	14.16 - 14.30	ศิริกาญจน์ งามช้าง	การประเมินผลโครงการลดเวลาเรียน เพิ่มเวลารู้โรงเรียนเชียงดาววิทยาคม จังหวัดเชียงใหม่
15	14.31 - 14.45	รศ.เฉลียว พันธุ์สีดา มนตรี โพธิ์สุวรรณ นพพล พิทักษ์ภากร	การพัฒนาเกมและสถานการณ์จำลองเพื่อเตรียมความพร้อมทางร่างกายด้านการเคลื่อนไหวพื้นฐาน สำหรับนักเรียนระดับชั้นอนุบาลปีที่ 3 โรงเรียนสารสาสน์วิเทศสมุทรสาคร
16	14.46 - 15.00	ศิริรัตน์ สุนันทา ผศ.ดร.อรุณี สำเภาทอง	การบริหารการฝึกงานของนักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีตั้งตรงจิตรพณิชยการ

ห้องนำเสนอย่อยระดับชาติ สาขาศึกษาศาสตร์ อาคาร LIT2004 ชั้น 3 ห้อง 8303

ผู้ทรงคุณวุฒิประจำห้องย่อย :

1. ผศ. ดร.วิยาดา เหล่ามตระกูล มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
2. ผศ. ดร.อัมเรศ เนตาสีห์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

ผู้ประสานงานประจำห้องย่อย: อาจารย์ดาวเดือน โลहितปุระ

ที่	เวลา	ผู้นำเสนอ	บทความ /หน่วยงาน
1	10.00 – 10.15	รศ.เฉลียว พันธุ์สีดา อำนาจ จันทร์ทองสุข ปรัชญา เข็มนาค พิทักษ์พร สมจิตรกุล	ผลการใช้เกมและสถานการณ์จำลอง โน้ตดนตรีเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ดนตรีสากลของนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนจันทศิริวิทยา
2	10.16 – 10.30	ศุภวรรณ มั่นยานนท์ ดร.จักรกฤษณ์ สิริริน	การบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวรี เขต 1
3	10.31 - 10.45	มารีษา เทศปลื้ม ภูษนิศา กิจบุญชู วรินทร์ ฤกษ์สอาดใจ	ผลการใช้เกมและสถานการณ์จำลองค่านิยมคำราชาศัพท์เพื่อพัฒนาการเรียนรู้คำราชาศัพท์ของนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนยอแซฟอุปถัมภ์
4	10.46 - 11.00	วรัญญา ธิบเร่ง	ทักษะจำเป็นของครูในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนมัธยมศึกษา กลุ่มตอยอ่างขาง สำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษา เขต 34

ที่	เวลา	ผู้นำเสนอ	บทความ /หน่วยงาน
5	11.01 - 11.15	อุไรรัตน์ แยมชุตติ สามัคคี กิจเจริญ	ผลการใช้เกมและสถานการณ์จำลองคำศัพท์เพื่อพัฒนาการเรียนรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนยอแซฟอุปถัมภ์
6	11.16 - 11.30	ชูเกียรติ อุ่นปัญญา	การจัดการการศึกษาแบบทวิศึกษาของสถานศึกษาขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
7	11.31 - 11.45	สายรุ้ง ทิพย์อักษร	ความต้องการการพัฒนาการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของครู ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต 1
8	11.46 - 12.00	ปฐมพร อินทรางกูร ณ อยุธยา ภูติศ อยู่พิทักษ์ นฤพร จอมเมือง	ผลการใช้เกมและสถานการณ์จำลองการซื้อขายสินค้า เพื่อพัฒนาการเรียนรู้การคิดคำนวณกำไร ขาดทุน ของนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสารสาสน์วิเทศบางบอน
พัก 12.01 - 13.00			
9	13.01 - 13.15	อังคณา นารัตน์	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานวิชาการของ กลุ่มเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาสันทราย 1 จังหวัดเชียงใหม่
10	13.16 - 13.30	พรรณี บุญประกอบ วรรณิ์ แสงวิมาน ณัฐธิดา มะลิวัลย์	ผลการใช้เกมและสถานการณ์จำลองโปรแกรมไมโครซอฟท์ พาวเวอร์พอย เพื่อพัฒนาการเรียนรู้การนำเสนอผลงานของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนมัธยมวัดหนองแขม
11	13.31 - 13.45	แสงระวี ลอดประเสริฐ ดร.จักรกฤษณ์ สิริริน	การศึกษาการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการบริหารงาน มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
12	13.46 - 14.00	มนัส บุญประกอบ พุดธิชา คุ่มทรัพย์ ปิยนุช กิริติบุรณะ	ผลการใช้เกมและสถานการณ์จำลองบทสนทนาภาษาอังกฤษ เพื่อพัฒนาการเรียนรู้ การสื่อสารภาษาอังกฤษ สำหรับนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนกำแพงแสนวิทยา
13	14.01 - 14.15	อนิรุทธิ์ อับดุลลาฮาซิม	การบริหารงบประมาณตามมาตรฐานการจัดการทางการเงิน 7 ด้าน ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต 2
14	14.16 - 14.30	พรรณี บุญประกอบ ขวัญชนก เกิดท่าไม้ ไพรัชยา ศิริโก	ผลการใช้เกมและสถานการณ์จำลองความน่าจะเป็นเป็นมหาสนุก เพื่อพัฒนาการเรียนรู้ความน่าจะเป็น ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนนักบุญเปโตร
15	14.31 - 14.45	ณัฐชนน วงศ์เสื่อ	การมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารงานกิจการนักเรียน โรงเรียนมัธยมศึกษา

ห้องนำเสนอย่อยระดับชาติ สาขาศึกษาศาสตร์ อาคาร LIT2004 ชั้น 3 ห้อง 8304

ผู้ทรงคุณวุฒิประจำห้องย่อย :

1. ดร.ปณตนันท์ เกียรติประภากุล มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
2. ดร.ดวงพร อุ่นจิตต์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

ผู้ประสานงานประจำห้องย่อย: อาจารย์กชพร เวศอุไร

ที่	เวลา	ผู้นำเสนอ	บทความ /หน่วยงาน
1	10.00 – 10.15	ปฐมพร อินทรางกูร ณ อยุธยา เพชรรัตน์ คงคล้าย กิริณา ตะเพียนทอง	ผลการใช้เกมและสถานการณ์จำลองพลังงานนิวเคลียร์ เพื่อพัฒนาการเรียนรู้ทางกัมมันตภาพรังสี ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนนวมวิทย์วิทยาคม รัชชังคลาภิเษก
2	10.16 – 10.30	อิทธิเดช ไทรชมภู รศ.พิศเพลิน เขียวหวาน	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 1
3	10.31 - 10.45	นิษฐ์สินี กู้ประเสริฐ จินตนา ดาทอง นงรักษ์ สมพงษ์	ผลการใช้เกมและสถานการณ์จำลองการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านอาชีพ เพื่อพัฒนาการเรียนรู้ทางการสนทนาภาษาอังกฤษของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยอาชีวศึกษา คิงส์ตัน พัทยา
4	10.46 - 11.00	โกสินทร์ ช้างบุญ	การติดตามผลการดำเนินโครงการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมนักเรียน โรงเรียนขุนยวมวิทยา อำเภอขุนยวม จังหวัดแม่ฮ่องสอน
5	11.01 - 11.15	มังกร หริรักษ์ หทัยชนก สอนสืบ สมมาตร ยังเยี่ยม	ผลการใช้เกมและสถานการณ์จำลองขอพื้นที่แต่งกลอน เพื่อพัฒนาการเรียนรู้ทางการแต่งคำประพันธ์ สำหรับนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสารสาสน์วิเทศธนบุรี
6	11.16 - 11.30	จันทร์เพ็ญ หนูแก้ว รศ.พิศเพลิน เขียวหวาน	การบริหารสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร เขตทวีวัฒนา
7	11.31 - 11.45	เดือนจิตต์ จิตต์อารี दनัย แยมบางยาง เจริญศรี โตอุทัยย์	ผลการใช้เกมและสถานการณ์จำลองคำศัพท์ภาษาจีน เพื่อพัฒนาการเรียนรู้คำศัพท์ภาษาจีนในชีวิตประจำวันของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนสถาพรวิทยา
8	11.46 - 12.00	ณิชารีย์ ลิ้มสวัสดิ์	การปฏิบัติงานของครูในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ภายใต้การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
พัก 12.01 - 13.00			
9	13.01 - 13.15	มาริษา เทศปลื้ม ศิรินทิพย์ เมื่อน้อย ธิดาวลัย จินโก้ว	ผลการใช้เกมและสถานการณ์จำลองคำศัพท์ภาษาจีน เพื่อการเรียนรู้ในการสื่อสารภาษาจีน ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนสามพรานวิทยา
10	13.16 - 13.30	ทวีภรณ์ มีเพียร รศ. ดร.โกสุม สายใจ	การบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงเรียนจังหวัดปทุมธานี
11	13.31 - 13.45	ซิธิมาโวว์ บุญมา สุทธิชัย ยั่งยืน ธณภูมิ ท้าวมะลี	ผลการใช้เกมและสถานการณ์จำลองตารางธาตุเพื่อพัฒนาการเรียนรู้โครงสร้างอะตอมและตารางธาตุของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนกรพิทักษ์ศึกษา

ที่	เวลา	ผู้นำเสนอ	บทความ /หน่วยงาน
12	13.46 - 14.00	ชลาลัย เทพวงศ์	การดำเนินงานตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานด้านคุณธรรม จริยธรรมและ ค่านิยมที่พึงประสงค์ของสถานศึกษา อำเภอ ดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่
13	14.01 - 14.15	นภวรรณ แยมชุตติ บัญญัติ จันทร์เฉลียว วรารกร พิบขุนทด	ผลการใช้เกมและสถานการณ์จำลองแรงและการเคลื่อนที่ เพื่อพัฒนาการเรียนรู้แรงและการเคลื่อนที่ ของนักเรียนระดับชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนมารีย์อุปถัมภ์
14	14.16 - 14.30	นาวิณ สัญชัยวรรณท์ รศ.ดร.ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์	ความต้องการการพัฒนาศักยภาพของครูในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนประถมศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานนทบุรี เขต 2
15	14.31 - 14.45	วิไล กล้าหาญ	บทบาทของผู้บริหารโรงเรียนในการนิเทศภายในของโรงเรียน ประถมศึกษากลุ่มเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษา อำเภอเมือง 2 จังหวัดเชียงใหม่

ห้องนำเสนอย่อยระดับชาติ สาขาสังคมศาสตร์ อาคาร LIT2004 ชั้นใต้ดิน ห้อง ECR

ผู้ทรงคุณวุฒิประจำห้องย่อย :

1. ผศ.ดร.สุชญา วรามิตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาลำปาง
2. ดร.ปัญญาพร ศรีชนาพันธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาลำปาง

ผู้ประสานงานประจำห้องย่อย: อาจารย์ประสิทธิ์ชัย เดชขำ

ที่	เวลา	ผู้นำเสนอ	บทความ /หน่วยงาน
1	10.00 - 10.15	นิตย์ระดี วงษ์สวัสดิ์	การนำแนวปฏิบัติตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงไปใช้ในการดำเนินชีวิต ของครัวเรือนผู้ที่อาศัยอยู่ในโครงการที่ดำเนินการโดยภาครัฐ โครงการบ้านเอื้ออาทรนนทบุรี
2	10.16 - 10.30	ฉัตยาพร เสมอใจ	ปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
3	10.31 - 10.45	วิราภานต์ รัตน์ใหม่ รศ.ศศนันท์ วิวัฒน์ชาติ	เปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางสเต็มเซลล์ผ่านระบบออนไลน์ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย
4	10.46 - 11.00	บัลลังก์ สันทัด บุญสม รัศมีโชติ สุรินทร์ อินจันทร์	การประเมินความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงแรม จากการประเมิน ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร
5	11.01 - 11.15	สมชาย เลิศภิรมย์สุข บุญฤทธิ์ เกิดมณี รสิตา สังข์บุญนาค	ความสำคัญของลักษณะเชิงคุณภาพของข้อมูลทางบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตัดสินใจของผู้บริหารในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดสมุทรปราการ
6	11.16 - 11.30	ศลิษา กลั่นคูวัฒน์	ภาวะผู้นำใฝ่บริการของผู้บริหารองค์กรผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ

ที่	เวลา	ผู้นำเสนอ	บทความ /หน่วยงาน
7	11.31 - 11.45	รัชชพงษ์ ชัชวาลย์	วิเคราะห์ตัวบ่งชี้ปัจจัยบรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงานที่มีอิทธิพลเชิงสาเหตุต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรม
8	11.46 - 12.00	อรพินธ์ วิบูลย์ไพราม ศิริวัลย์ จันทร์แก้ว	ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับการพัฒนาการบัญชี
พัก 12.01 - 13.00			
9	13.01 - 13.15	ธาวิน เกสรสังข์ เดชชาติ พวงเกษ พนิตา ภัคดี	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างเขตวัฒนา ถนนสุขุมวิท 71 กรุงเทพมหานคร
10	13.16 - 13.30	ธาวิน เกสรสังข์ ณัฐนพิน ชมชื่น นพดล เอี่ยมรัก ยุทธศักดิ์ สมบูรณ์สิน	ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบประกันสังคมของประชาชนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร
11	13.31 - 13.45	ปณิตนันท์ ปานพลอย กาญจนา วรรณยศ	ความสัมพันธ์ระหว่างการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและปัจจัยในการเลือกเรียนคอมพิวเตอร์ธุรกิจระดับอุดมศึกษาเอกชน ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร
12	13.46 - 14.00	พรพรรณ เจริญสุข	โซ่ช่วยกับการบัญชี กรณีศึกษาแขวงคลองทับยาว
13	14.01 - 14.15	สหัส ไพภักดิ์	ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพของทนายความขอแรงในคดีอาญาของประเทศไทย
14	14.16 - 14.30	สุวรรณ ชันตี นิษรา พรสุริวงษ์ ดวงพร ผกามาศ	ปัจจัยด้านบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ของอาจารย์มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
15	14.31 - 14.45	อริวัฒน์ ศิลาหม่อม สาธณีย์ แซ่ซิ่น อนันต์ ธรรมชาลัย	การพัฒนาการมีส่วนร่วมในการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง กรุงเทพมหานคร
16	14.46 - 15.00	สันติ เต็มผล	พัฒนาระบบบริหารจัดการการแข่งขันกอล์ฟแบบ 36 System
17	15.01 - 15.15	จรรยาวรรณ อัยศิริพร นิพิชฌน์ กมลธีระวิทย์	ปัจจัยที่มีผลต่อปัญหาปฏิบัติงานด้านการบัญชีเพื่อการจัดการของหัวหน้าฝ่ายบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

ห้องนำเสนอย่อยระดับชาติ สาขาสังคมศาสตร์ อาคาร LIT 2004 ชั้น 4 ห้อง 8400

ผู้ทรงคุณวุฒิประจำห้องย่อย :

1. ผศ.ดร.ณัฐนันท์ จิตติยาปราโมทย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
2. ดร.อัจฉราพร แผลงมาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาลำปาง

ผู้ประสานงานประจำห้องย่อย: อาจารย์จिरนันท์ บุพพัฒน์หม่อม

ที่	เวลา	ผู้นำเสนอ	บทความ /หน่วยงาน
1	10.00 – 10.15	เกื้อกุล พลศรี จินตนา โสมโสดาจัก รฤกษณ์ มะโทพาร	ความคิดเห็นของผู้ทำบัญชีในจังหวัดสุพรรณบุรี ต่อเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี
2	10.16 – 10.30	วราภรณ์ ตั้งคลัง	การมีส่วนร่วมของผู้ประกอบการร้านค้าในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ กรณีศึกษาตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ
3	10.31 - 10.45	ทวิชัย อรุณฉัท	การจัดทำบัญชีและข้อมูลการบัญชีของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี
4	10.46 - 11.00	รศ.ดร.ปิยะบุตร วานิชพงษ์พันธุ์ ญานพินิจ วชิรสุรงค์ รศ.สุรัชย์ ธรรมทวีธิกุล	บททดลองเสนอวิธีวิทยาการโมเดลเศรษฐกิจ-สังคม โดย Modified Cognitive Map บนพื้นฐานของทฤษฎีสังคมวิทยา Luhmann และ Leibnizian Space-Time*
5	11.01 - 11.15	อรุณ กั้นพร้อม ปรีชา หงษ์ไกรเลิศ	มาตรการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในการสอบเข้ารับราชการตำรวจ : บทเรียนจากกรณีการสอบของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 7 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
6	11.16 - 11.30	สุภัตรา กั้นพร้อม ไชยนันท์ ปัญญาศิริ ดุชฎี สิวังคำ	การจัดการความรู้ในระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
7	11.31 - 11.45	สุภัตรา อภิชัยมงคล	ความพร้อมของผู้ทำบัญชีในพื้นที่เขตหนองแขม ในการปฏิบัติตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการขนาดกลางและขนาดย่อม (TFRS for SMEs) เรื่อง งบกระแสเงินสด
8	11.46 - 12.00	ชนมธิดา ยศปิ่น ชัตชนกแยมจินดา สมชาย เลิศภิรมย์สุข	ส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อโปรแกรมการท่องเที่ยวในประเทศกลุ่มประชาคมอาเซียน (AEC) ของประชาชน จังหวัดสมุทรสาคร
พัก 12.01 - 13.00			
9	13.01 - 13.15	สุรศักดิ์ ประชุมเกษร สุจิตรา บุญพันธ์ มงคล จงบุญนะธรรม	พฤติกรรมการลดความอ้วนและปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการลดความอ้วนในคนทำงานในเขตเมือง

ที่	เวลา	ผู้นำเสนอ	บทความ /หน่วยงาน
10	13.16 - 13.30	พิเชษฐ์ ตั้งสงค์ไพบุลย์	สภาพปัจจุบันและความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในชุมชน เขตเทศบาลเมืองบางกรวย จังหวัดนนทบุรี
11	13.31 - 13.45	ทิฆัมพร สุวรรณประทีป	พฤติกรรมทางจริยธรรมของนิสิตคณะบัญชี มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
12	13.46 - 14.00	รุ่งระวี มั่งสิงห์ ชุมพล รอดแจ่ม	การวิเคราะห์ต้นทุนการผลิตน้ำพริกสมุนไพรรกรณศึกษาบ้านคลองตาชม หมู่ 9 ตำบลบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี
13	14.01 - 14.15	วีรพร รอดทัศนาศนา	การอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่น: กรณีศึกษาตลาดเก่าห้องร้อยปี อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี
14	14.16 - 14.30	ปฐมภรณ์ คำชื่น	คุณลักษณะนักบัญชีที่พึงประสงค์ตามทัศนคติของผู้ประกอบการ กรณีศึกษาสถานประกอบการที่ได้รับรางวัลดีเด่นด้านแรงงานสัมพันธ์ และสวัสดิการแรงงานจากกระทรวงแรงงาน
15	14.31 - 14.45	ปริยวิศว์ ชูเชิด	ปัจจัยความสัมพันธ์ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์
16	14.46 - 15.00	ดร.วิจิต บัญสนอง	กลยุทธ์การบริหารงานบุคคลในยุค Thailand 4.0
17	15.01 - 15.15	สมถวิล วิจิตรวรรณภา	การศึกษาความสามารถในการแก้ปัญหาภายใต้สภาพแวดล้อมที่ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีของบุคลากรวัยแรงงาน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ห้องนำเสนอย่อยระดับชาติ สาขาสังคมศาสตร์ อาคาร LIT 2004 ชั้น 4 ห้อง 8401

ผู้ทรงคุณวุฒิประจำห้องย่อย :

1. รศ.ดร.บุญทวารณ วิงวอน มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
2. ผศ.กนกวรรณ เวชกามา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาลำปาง

ผู้ประสานงานประจำห้องย่อย: อาจารย์สุวภี กลีบบัว

ที่	เวลา	ผู้นำเสนอ	บทความ /หน่วยงาน
1	10.00 - 10.15	สุวภี กลีบบัว	การศึกษาทักษะการใช้งานโปรแกรมค้นหาสำหรับการสืบค้นสารสนเทศของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในจังหวัดลำปาง
2	10.16 - 10.30	รศ.สุนา สุทธิเกียรติ จุฬาวดี ศุภโชคนิรันดร์	วิเคราะห์อัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น กลุ่มอุตสาหกรรมบริการหมวดการท่องเที่ยวและสันทนาการ
3	10.31 - 10.45	วีระชัย ยิ้มเป็นสุข จตุพร สังขวรรณ ดร.จารุวรรณ ส่งแสง	ความคิดเห็นของพนักงานขับรถเกี่ยวกับการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการขนส่งด้วยรถบรรทุกของ บริษัท ยูเซ็นโลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด สาขา วาย เอส ที ที

ที่	เวลา	ผู้นำเสนอ	บทความ /หน่วยงาน
4	10.46 - 11.00	ศรีสุลักษณ์ ออบสุวรรณ อนุชาติ บุนนาค	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทท็อป ฟิชซิ่ง เน็ต แอนด์โรป จำกัด
5	11.01 - 11.15	Miss Qing OuYang	ปัจจัยทางการตลาดที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ กรณีศึกษานักท่องเที่ยวชาวจีน
6	11.16 - 11.30	รพีพงศ์ อินตะสีบ	แนวทางการพัฒนาเครือข่ายของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนประเภท สินค้าเกษตรกรรม จังหวัดพิษณุโลก
7	11.31 - 11.45	ธีระศักดิ์ เปี่ยมสุภักพงค์	พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวภายใน ประเทศของประชาชนในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร
8	11.46 - 12.00	ธีระรัตน์ เปี่ยมสุภักพงค์	พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อเครื่องดื่ม ชูกำลังในเขตกรุงเทพมหานคร
พัก 12.01 - 13.00			
9	13.01 - 13.15	พรพรรณ สุวรรณประทีป	พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อน้ำดื่มในเขต หนองแขม กรุงเทพมหานคร
10	13.16 - 13.30	สุกานดา โรจนประภายนต์ ธีระศักดิ์ เปี่ยมสุภักพงค์	พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้า และบริการในร้านสะดวกซื้อของประชาชนในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร
11	13.31 - 13.45	พฤษภูมิ ธีรานุตร	การวิเคราะห์สภาพปัญหาของการเตรียมเอกสารเพื่อรองรับการ ประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ในเครือข่ายเบญจมิตร
12	13.46 - 14.00	ทัศนีย์ พันธุ์น้อย	การปฏิบัติทางการบัญชีตามมาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 24 เรื่อง การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกันของ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยหมวดธุรกิจ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
13	14.01 - 14.15	ปราณี ท่าทราย รศ.ศศินันท์ วิวัฒน์ชาติ	องค์ประกอบในการสร้างตราสินค้าของผลิตภัณฑ์เครื่องหนัง OTOP “ธัญสุดา”
14	14.16 - 14.30	ศิริภา อณุกานนท์ ไชยยศ ไชยมั่นคง ชญาดา ปลื้มภิรม	การนำเทคโนโลยี RFID มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพปฏิบัติการคลัง สินค้า กรณี บริษัท อาร์อาร์ อุตสาหกรรม จำกัด
15	14.31 - 14.45	ศิริชัย ไทยคำ มัทธนา ศิริเอก ผศ.ดร.นฤมล สุขสวัสดิ์	ปัจจัยที่มีผลต่อการจ้างแรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการใน จังหวัดสมุทรสาคร
16	14.46 - 15.00	วรรณช ฝิวอ่อน มณีนรัตน์ เกิดมณี อัญชลี ทรัพย์เกษม	ปัจจัยในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของพนักงาน บริษัทคทาทอง ทรานสปอร์ต จำกัด

ที่	เวลา	ผู้นำเสนอ	บทความ /หน่วยงาน
17	15.01 - 15.15	พิมพา ฤาชา ปฎิมา ประโยชน์อุดมกิจ	ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองจากบริษัท กท888 ยন্ত্রการ จำกัด ของผู้บริโภคในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร
18	15.16 - 15.30	บุญสม รัศมีโชติ อมรรัตน์ หงษ์ทอง	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อคอนโดมิเนียมของประชาชนในเขตปริมณฑล

ห้องนำเสนอย่อยระดับชาติ สาขาสังคมศาสตร์ อาคาร LIT2004 ชั้น 4 ห้อง 8402

ผู้ทรงคุณวุฒิประจำห้องย่อย :

1. ผศ.ดร.สุขเกษม ลางกุลเสน มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
2. ดร.ผจงจิต ตีบประสอน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาลำปาง

ผู้ประสานงานประจำห้องย่อย: อาจารย์ทรายทอง เลิศเปียง

ที่	เวลา	ผู้นำเสนอ	บทความ /หน่วยงาน
1	10.00 - 10.15	พงษ์ศักดิ์ เสริมพงษ์พันธ์ วรเทพ ตรีวิจิต เต็มพงษ์ สุนทโทรกร	ประสิทธิภาพ ในการส่งสินค้า ตามความคิดเห็นของพนักงานบริษัทนั้นยาง นครปฐม
2	10.16 - 10.30	ศคราญนิตย์ เล็กสุทธิ รศ.สุวิมล เหลืองประเสริฐ อำนาจ พงษ์กลาง	รูปแบบการใช้บริการ E-Banking ของประชาชนในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำพูน
3	10.31 - 10.45	ฟ้าวิกร อินลวง ปทุมวัลย์ เตโช สงกรานต์ อินขัน	กลยุทธ์การจัดการสินค้าที่ระลึกในจังหวัดลำพูน
4	10.46 - 11.00	ปทุมวัลย์ เตโช ศคราญนิตย์ เล็กสุทธิ พฤกษา พึ่งจิตต์ประไพ	การวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนกระเป๋าเศษผ้าของวิสาหกิจชุมชน กลุ่มพัฒนาอาชีพสตรี ตำบลบ้านกลาง อ.เมือง จ.ลำพูน
5	11.01 - 11.15	สมชาย เลิศภิรมย์สุข เขาวลิต นาควิจิตร	ปัจจัยที่มีผลต่อระดับการควบคุมภายในระบบสารสนเทศทางการบัญชี : มุมมองของผู้ทำบัญชีในเขตพระโขนง บางนา และ จังหวัดสมุทรปราการ
6	11.16 - 11.30	ณัชชารินทร์ พิริยทวีมงคล ดร.วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย ดร.สมชาย เลิศภิรมย์สุข	การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันสำหรับการจัดการความรู้ในกิจการขนาดกลาง
7	11.31 - 11.45	จุฬาทพร พรหมสาขา ณ สกนนคร วัลภา คงพิวะ	การศึกษาลักษณะการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อผลประกอบการในการดำเนินงานของธุรกิจSMEsในเขตจังหวัดปทุมธานี

ที่	เวลา	ผู้นำเสนอ	บทความ / หน่วยงาน
8	11.46 - 12.00	วัลภา คงพิวะ จุนพพร พรหมสาขา ณ สกลนคร	การศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จของคุณลักษณะผู้ประกอบการและ ธุรกิจSMEsในเขตจังหวัดปทุมธานี
พัก 12.01 - 13.00			
9	13.01 - 13.15	อมรรัตน์ หงส์ทอง จันทราภรณ์ สีสวย	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้อครีมบำรุงผิวกาย เพื่อป้องกันแสงแดด ของผู้บริโภคเพศหญิง
10	13.16 - 13.30	รุจิรัตน์ ปาลีพัฒนสกุล รศ.อรสา อร่ามรัตน์	การเปรียบเทียบต้นทุนและผลตอบแทน จากการปลูกผักปลอด สารพิษ กับการปลูกผักโดยใช้สารเคมี : กรณีศึกษา ตำบลอุโมงค์ อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน
11	13.31 - 13.45	ธนวรรณ แฉ่งขำโฉม นิพิชฌันท์ กมลธีระวิทย์	การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการควบคุมภายในของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในเขตหนองแขม
12	13.46 - 14.00	ปวรัตน์ เลิศสุวรรณเสรี	คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิร
13	14.01 - 14.15	สิทธา อุปกิต	พฤติกรรมการใช้สื่อใหม่เพื่อสร้างความสัมพันธ์ภายในครอบครัว
14	14.16 - 14.30	พินิจ แก้วเกษตรกรณ์	ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่ตั้งโรงงานของผู้ประกอบการธุรกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมการผลิตจังหวัดปทุมธานี
15	14.31 - 14.45	ธรากร วุฒิสถิรกุล	ขีดความสามารถการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อมกลุ่มผลไม้แปรรูปเขตจังหวัดภาคตะวันออกของไทย
16	14.46 - 15.00	ณัฐพล วัฒนไชย	สภาพปัญหาด้านบุคลากรของผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศในย่าน สนามบินสุวรรณภูมิต่อการเข้าสู่ AEC
17	15.01 - 15.15	ธรรมรัตน์ เม่งพัฒน์ ประเสริฐ ประวัตรุ่งเรือง	บทบาทของอาจารย์ในการส่งเสริมคุณลักษณะของนักศึกษาในระดับ ปริญญาตรีตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ
18	15.16 - 15.30	กมลชนก เขียวแก้ว วันวิสา พิมพา	ศักยภาพการให้บริการขนส่งโดยรถบรรทุก บริษัท ทีไลน์ ทรานสปอร์ต จำกัด

ห้องนำเสนอย่อยระดับชาติ สาขาสังคมศาสตร์ อาคาร LIT2004 ชั้น 4 ห้อง 8403

ผู้ทรงคุณวุฒิประจำห้องย่อย :

1. รศ.ดร.พรชนก ทองลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
2. ผศ.ดร.ปรีดา ศรีนฤวรรณ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ผู้ประสานงานประจำห้องย่อย: อาจารย์วราพร กลิ่นประสาธ

ที่	เวลา	ผู้นำเสนอ	บทความ /หน่วยงาน
1	10.00 - 10.15	ดร.วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย สาธิต โคมลหทัย เรืองโรจน์ สุขวิริยะ	ความเครียดในการทำงาน การจัดการความเครียดและการจัดการปัญหาของนักบัญชีเขตกรุงธนใต้
2	10.16 - 10.30	เฉลิมชัย เปี่ยมน้ำทิพย์ สุพัตรา อภิชัยมงคล	ผลกระทบของการจัดการความรู้ทางการบัญชีที่มีต่อความสำเร็จในการบริหาร
3	10.31 - 10.45	จิตาภา อัยศิริพร วัฒนา เสรีคุณาคณ	เจตคติของผู้ประกอบการและนักศึกษาที่มีต่อการจัดการฝึกงานของนักศึกษา
4	10.46 - 11.00	สุดา จันทร์มาลา นภาพิณ ทองน่วม	ความคาดหวังและความพึงพอใจของมหาบัณฑิตที่มีต่อหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยธนบุรี
5	11.01 - 11.15	อัศนี ศรีธรรมรงค์ ดร.สรรชัย กิตติยานันท์ ดร.สมชาย เลิศภิรมย์สุข	การตลาดบริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อซ้ำของผู้บริโภค กรณีศึกษา ตลาดเจเจ กาญจนบุรี พลาซ่า
6	11.16 - 11.30	อุไรวรรณ ธนะรักษ์	ต้นทุนและผลตอบแทนทางการเงินธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟ ลูกกระดากของผู้ประกอบการในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร
7	11.31 - 11.45	ดร. มิตร ทองกาบ	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ซอฟต์แวร์ในงานบัญชีของ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร
8	11.46 - 12.00	พรนัฒน์ ทรราช	การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนในเขตเทศบาลตำบลบ้านโคก อำเภอบ้านโคก จังหวัดอุดรธานี
พัก 12.01 - 13.00			
9	13.01 - 13.15	ภัททิยา ช้างศิลา	ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานการจัดเก็บค่าส่วนกลางของนิติบุคคลหมู่บ้านขมฟ้าวารังกุล
10	13.16 - 13.30	อาธิธญา ฉวีวงษ์	ประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งและคลังสินค้าในจังหวัดปทุมธานี
11	13.31 - 13.45	วรรณภา ศุภประเสริฐ จุฬาวดี ศุภโชคนิรันดร์ ณัฐนิช จันทรอัทธิกุล	ความสัมพันธ์ระหว่างความเชี่ยวชาญด้านบัญชีของผู้บริหารกับการจัดการกำไรของบริษัทในเขตหนองแขม
12	13.46 - 14.00	นัตตชา ยามาโมโต้	ทัศนคติที่มีต่อการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์ของชาวนาในอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

ที่	เวลา	ผู้นำเสนอ	บทความ /หน่วยงาน
13	14.01 - 14.15	พิชาพัทธ์ งามสิน อิทธิกร คำไล่ พัทธนันท์ ตั้งวรรณวิทย์	ภาวะผู้นำของหัวหน้างานตามความคาดหวังของนักศึกษา ชั้นปีสุดท้าย มหาวิทยาลัยธนบุรี จังหวัดกรุงเทพมหานคร
14	14.16 - 14.30	วิชุดา นาคเถื่อน	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานรับทำบัญชี ของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัด ปทุมธานี
15	14.31 - 14.45	ตะวัน กาญจนะโกมล พิศ มัย จารุจิตติพันธ์	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารของเทศบาลตำบล ในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย
16	14.46 - 15.00	กาญจนา วรรณยศ	ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการงานทะเบียน และวัดผล
17	15.01 - 15.15	กาญจนา วรรณยศ	การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรคอมพิวเตอร์ ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

ห้องนำเสนอย่อยระดับชาติ สาขาสังคมศาสตร์ อาคาร LIT2004 ชั้น 4 ห้อง 8405

ผู้ทรงคุณวุฒิประจำห้องย่อย :

- รศ.ดร.ไพฑูรย์ อินตะขัน มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
- ผศ.ดร.นภาพรธรรม เนตรประดิษฐ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

ผู้ประสานงานประจำห้องย่อย: อาจารย์กุลวรรณ โสติกุล

ที่	เวลา	ผู้นำเสนอ	บทความ /หน่วยงาน
1	10.00 - 10.15	ภณสิทธิ์ อ้นยะ	แนวทางการพัฒนาวัดพลมานีย์ เขตลาดกระบังกรุงเทพมหานคร ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน
2	10.16 - 10.30	ภณสิทธิ์ อ้นยะ สุภาวิณี อินทрма	พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยว วัดสุทธาโกชน์ เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ
3	10.31 - 10.45	ดร.นิรัฐชา ลีเฉลิมวงศ์ วิภาวดี คุณวงศ์	ความรู้ ความเข้าใจ ของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของ บุคลากรในสถานศึกษา
4	10.46 - 11.00	วิภาวดี คุณวงศ์ ดร.ปติ พุทรวินบูลย์	ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาระบบงานตรวจสอบภายในของ ผู้ตรวจสอบภายใน เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร
5	11.01 - 11.15	ดร.สุธีรา ศรีเบญจโชติ ศศิณา สมเดช	ความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของพนักงานบัญชี ในนิคม อุตสาหกรรม บางชัน กรุงเทพมหานคร
6	11.16 - 11.30	सानิต ศิริวิศิษฐ์กุล	ขีดความสามารถทางการแข่งขันที่มีผลต่อความสำเร็จทางธุรกิจ ของผู้ประกอบการสินค้าหนึ่งผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบล ในจังหวัด ปทุมธานี
7	11.31 - 11.45	มลทินี ตรีสอน	การวิเคราะห์ต้นทุนทางโลจิสติกส์ของบริษัท SME ไทย กรณีศึกษา บริษัทเอเชียโปรดักซ์พลาซ่า

ที่	เวลา	ผู้นำเสนอ	บทความ /หน่วยงาน
8	11.46 - 12.00	ดร.พงษ์ศักดิ์ เพชรสถิตย์	การบริหารจัดการทุนทางสังคมของกลุ่มผู้ผลิตและจำหน่ายไข่เค็มไชยา
พัก 12.01 - 13.00			
9	13.01 - 13.15	พรณรงค์ สิงห์สำราญ	การเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ของนักศึกษาประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพครู มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
10	13.16 - 13.30	นิตา โฆวงศ์ประเสริฐ	การมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี
11	13.31 - 13.45	วิยะดา วรานนท์วนิช	การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเงิน อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี
12	13.46 - 14.00	สาธณีย์ แซ่จีน	พฤติกรรมกรเปิดรับข่าวสารทางสื่อออนไลน์ (อินเทอร์เน็ต) ของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร
13	14.01 - 14.15	สุกัญญา ศิริโท	ปัจจัยในการดำเนินธุรกิจของการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) จังหวัดปทุมธานี
14	14.16 - 14.30	เสาวภา เมืองแก่น บัญชา เกิดมณี ปรีชา หงษ์ไกรเลิศ ประกอบ คุณารักษ์	คุณลักษณะภาวะผู้นำ: ปัจจัยสู่ความเป็นเลิศในการบริหารมหาวิทยาลัยเอกชนไทย
15	14.31 - 14.45	ดร.อนันต์ ธรรมชาลัย	การพัฒนาแผนยุทธศาสตร์เทศบาลเมืองบึงยี่โถด้วยโมเดลประเทศไทย 4.0
16	14.46 - 15.00	ไศรดา พาหุวัฒนกร	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อการความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินในประเทศไทย โลอันแอร์
17	15.01 - 15.15	มนัส ชยาพัฒน์	ปัญหาการปลดบุคคลธรรมดาจากการล้มละลาย

ห้องนำเสนอย่อยระดับชาติ สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อาคาร LIT2004 ชั้น 1 ห้อง 8102
ผู้ทรงคุณวุฒิประจำห้องย่อย :

1. ผศ.ดร.พิรภพ จันท์แสนตอ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
2. ดร.ธิตวิวัฒน์ ตาคำ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาลำปาง

ผู้ประสานงานประจำห้องย่อย: อาจารย์ทรายทอง เลิศเปียง

ที่	เวลา	ผู้นำเสนอ	บทความ /หน่วยงาน
1	10.00 – 10.15	ณัฐวดี มหานิล วิษณุตร์ ทิมาบุตร อภิรดี เดชพงษ์สัมฤทธิ์ รัตนชัย ประทุมทอง	การปรับปรุงการทำงานของธุรกิจด้านอาหารแบบโต๊ะจีน
2	10.16 – 10.30	ดวงรักรักษ์ เสนะวัต ชัยณรงค์ จันท์ตุ้ม	การประเมินผลการใช้งานระบบบริหารจัดการร้านอาหารออนไลน์ที่มีการออกแบบแบบเรสปอนซิฟ
3	10.31 - 10.45	สมจินต์ อักษรธรรม ชาญชัย บุญสุชาติ	การพยากรณ์โดยใช้เทคนิคอนุกรมเวลาเพื่อหาปริมาณนักศึกษาประจำคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธนบุรี โดยใช้โปรแกรม POM for Window V3.2
4	10.46 - 11.00	อาทิตย์ อรศรี	การพัฒนาโปรแกรมระบบบริหารงานสหกรณ์โรงเรียน
5	11.01 - 11.15	กรณัฏฐ์ หล่อวิทยาเลิศนภา	ตลาดกลางผลิตภัณฑ์สินค้าชุมชนออนไลน์: ชุมชนระแหงท่ามาตุ้ม
6	11.16 - 11.30	วันชัย เขาว์กำเนิด วีระชัย เขาว์กำเนิด	การประยุกต์ระบบฐานความรู้สนับสนุนการตัดสินใจเลือกเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เหมาะสมในองค์กร
7	11.31 - 11.45	ศิริประกาย พงศ์สุวรรณ	ประเมินประสิทธิภาพ และความพึงพอใจ ต่อระบบตารางสอนออนไลน์ มหาวิทยาลัยธนบุรี
8	11.46 - 12.00	สมศักดิ์ ถิ่นขจี	การรับรู้สื่อเคลื่อนไหวโรคไข้เลือดออกของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี
พัก 12.01 - 13.00			
9	13.01 - 13.15	ภาสกร ปาละกุล สุภัทรา สุวรรณหงส์	การพัฒนาสื่อเคลื่อนไหว 3 มิติ เพื่อการสาธารณสุขเรื่องโรคไข้เลือดออก
10	13.16 - 13.30	นันทวัน นาคอร่าม พรจิรา ผลเหม สุบิน ตีบจันทร์	ระบบแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ออนไลน์ กรณีศึกษา บริษัท Exedy Friction Material Co., Ltd.
11	13.31 - 13.45	อรรหาวิ เจ๊ะสะแม นันทวัน นาคอร่าม สำราญ ผลดี	การวัดประสิทธิภาพต้นแบบเกมจำลองสถานที่ท่องเที่ยว “ปุณณवास ท่องเที่ยวพาลีนิ”
12	13.46 - 14.00	ธณพิชญ์ เป็กเขียน	การพัฒนาบทเรียนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อการทบทวนเรื่อง โครงสร้างข้อมูลและอัลกอริธึม
13	14.01 - 14.15	ธณพิชญ์ เป็กเขียน	การพัฒนาบทเรียนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อการทบทวนเรื่อง การเขียนโปรแกรมบนอุปกรณ์ไร้สาย

ที่	เวลา	ผู้นำเสนอ	บทความ /หน่วยงาน
14	14.16 - 14.30	ธณพิชญ์ เป็กเขียน	การศึกษาสังคมโซเซียลของนักศึกษาระดับปริญญาตรี
15	14.31 - 14.45	สุพจน์ พ่วงกำเหนิด ดร.सानิต ศิริวิศิษฐ์กุล	การพัฒนาระบบการจัดการฐานข้อมูลงานวิจัยของอาจารย์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
16	14.46 - 15.00	พิชญาวี คณะผล	ระบบบริหารจัดการข้อมูลบนเว็บไซต์ ศูนย์บ่มเพาะธุรกิจต้นแบบ จังหวัดนนทบุรี
17	15.01 - 15.15	สงกรานต์ อินขัน ดร.สิงห์ชัย อรุณวุฒิมงคล	การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อบริหารจัดการระบบการเงิน นิติบุคคลหมู่บ้านควาลัย 3 จังหวัดเชียงใหม่
18	15.16 - 15.30	พิมพ์นารา อาจคง ยุทธวี ทองโอเอี่ยม	การพัฒนาโปรแกรมระบบค้นหาคำศัพท์บริหารธุรกิจ สำหรับ นักศึกษาปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ ภาควิชาศูนย์การศึกษา มหาวิทยาลัยธนบุรี วิทยาลัยเทคโนโลยีศรีวัฒนาบริหารธุรกิจ

ห้องนำเสนอย่อยระดับชาติ สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อาคาร LIT2004 ชั้น 2 ห้อง 8103

ผู้ทรงคุณวุฒิประจำห้องย่อย :

1. ผศ.ดร.วันไชย คำเสน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาลำปาง
2. ดร.ปณัฐ แสนจิตกร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาลำปาง

ผู้ประสานงานประจำห้องย่อย: อาจารย์จันทร์ขาว สายแปลง

ที่	เวลา	ผู้นำเสนอ	บทความ /หน่วยงาน
1	10.00 – 10.15	จีระศักดิ์ วงศา ธวัชชัย เอี่ยมสุนทร วชิรวิทย์ น้ำใจตรง วรวุฒิ กังหัน	การทดสอบเก็บผลตัวแปรที่ส่งผลต่อการผลิตกระแสไฟฟ้าของ เซลล์แสงอาทิตย์
2	10.16 – 10.30	ธานี อ่วมอ้อ ศิริวัลย์ จันทร์แก้ว Luis Raul Cabrera	การพัฒนาโปรแกรมควบคุมการคำนวณการใช้วัตถุดิบ
3	10.31 - 10.45	สมจินต์ อักษรธรรม เถลิง พลเจริญ วิทยา ปั่นคำ จีระศักดิ์ วงศา	การสนับสนุนเรื่องความปลอดภัยและอนามัยในการทำงาน พฤติกรรมความปลอดภัยและคุณภาพชีวิตของพนักงานบริษัท ตัวอย่าง
4	10.46 - 11.00	จีระศักดิ์ วงศา พีรพล แซ่ลี สมจินต์ อักษรธรรม	การทดสอบเพิ่มคุณภาพน้ำด้วยกังหันตีน้ำพลังงานแสงอาทิตย์
5	11.01 - 11.15	จีระศักดิ์ วงศา เอกพล ทับพร	การควบคุมกำลังไฟฟ้าด้วยเทคนิคการมอดูเลต ความหนาแน่นพัลส์ สำหรับเตาแม่เหล็กไฟฟ้า

ที่	เวลา	ผู้นำเสนอ	บทความ /หน่วยงาน
6	11.16 - 11.30	สุเวช อยู่น้อย ประทีป เลิศชัยประเสริฐ พิชิตย์ รียะบุตร	การเพิ่มประสิทธิภาพการลำเลียงชิ้นส่วนสินค้า โดยกลไกไร้พลังงาน
7	11.31 - 11.45	อุทาน หนูจันทร์แก้ว กฤษณะ ภัลลยวรรณ วิบูลย์ ประทุมรัตน์	การศึกษาความเร็วรอบของมอเตอร์ในเครื่องอัดเศษทางกล ที่มีผลต่อขนาดของเศษกลึง
8	11.46 - 12.00	สินีภคณัญ จรูญศารทูล	ผลการผสานความรู้คณิตศาสตร์ดีสครีตเข้ากับความรู้ที่เกี่ยวข้อง สัมพันธ์กันในการเรียนรายวิชาHCI
พัก 12.01 - 13.00			
9	13.01 - 13.15	ธนิต แต่งศรี เมืองแก้ว ยุตัน	การออกแบบและสร้างเครื่องอัดเศษถ่านแท่งด้วยกรรมวิธีอัดเย็น
10	13.16 - 13.30	วรวิทย์ กังหัน จิระศักดิ์ วงศา พิพัฒน์ เลิศโกวิทย์ วีระยุทธ ทองส่งแสง	การศึกษาวิธีการตรวจสอบรอยไหม้บนผิวเนื้ออย่างแผ่นนมควีน โดยใช้วิธีการประมวลผลภาพ
11	13.31 - 13.45	จิรพงษ์ กุญชรินทร์ นรา บุรีพันธ์ ธัญญา พุ่มมะเตือ	การศึกษาคุณสมบัติการทดสอบเชิงกลผลิตภัณฑ์ซีลายน์
12	13.46 - 14.00	กิตติพงษ์ แสงบุตรดี นรา บุรีพันธ์ ธัญญา พุ่มมะเตือ	การปรับปรุงสายการผลิตรถแบคโฮรุ่น PC 200
13	14.01 - 14.15	สาทิพย์ สนิลพันธ์ นรา บุรีพันธ์ ธัญญา พุ่มมะเตือ	การทดสอบผลิตภัณฑ์ขวดบรรจุน้ำดื่มพลาสติกพอลิเอทิลีน
14	14.16 - 14.30	สุภางค์ ครั้นคร้ามผิต นรา บุรีพันธ์ ธัญญา พุ่มมะเตือ	การออกแบบและสร้างแม่แรงลม
15	14.31 - 14.45	บัณฑิต อินทรีย์มีศักดิ์ บัณฑิต วงศ์ทอง ยอดนภา เกษเมือง	การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตกระจกมองหลังด้วยหลักการ ECRS
16	14.46 - 15.00	ธีระพงษ์ ทัพบร เกียรติวิทย์ สมทอง พิพัฒน์ แก้วมุงคุณ สุธาสินี ราชบุตร	การประยุกต์ใช้ FMEA เพื่อปรับปรุงกระบวนการผลิต ถังแก๊สหุงต้ม กรณีศึกษาบริษัท สหมิตรถังแก๊ส จำกัด (มหาชน)

ที่	เวลา	ผู้นำเสนอ	บทความ /หน่วยงาน
17	15.01 - 15.15	วสันต์ ลีละธนาฤกษ์ สุวิทย์ อมรปิติกวิน ขวัญยืน กะสัง ยุทธนา ทองคำสม วิศิษฐ์ พงษ์ธัญญการ	การออกแบบและสร้างเครื่องผสมพร้อมบรรจุก้อนเชื้อเห็ด
18	15.16 - 15.30	พิพัฒน์ เลิศโกวิทย์ เอกพล ทับพร วรวิฒิ กิ่งหัน	การจัดสมดุลกระบวนการผลิตเครื่องเสียงดีทรอยนต์ รุ่น AUX-1

สารบัญ

ลำดับ	ชื่อเรื่อง	ชื่อผู้วิจัย	หน้า
1.	การศึกษาองค์ประกอบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตหนองแขม	ธนวรรณ แฉ่งข้าโฉม และนิพนธ์พนธ์ กลมธีระวิทย์	37
2.	คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์	ปวรัตน์ เลิศสุวรรณเสรี	45
3.	พฤติกรรมการใช้สื่อใหม่เพื่อสร้างความสัมพันธ์ภายในครอบครัว	ลิตธา อุปนิกขิต	52
4.	ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่ตั้งโรงงานของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมการผลิตจังหวัดปทุมธานี	พินิจ แก้วเกษตรกรณ์	60
5.	ขีดความสามารถการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกลุ่มผลไม้แปรรูปเขตจังหวัดภาคตะวันออกของไทย	ธารากร วุฒิสถิรกุล ดร.ชัยวุฒิ จันทร์มา ดร.सानิต ศิริวิศิษฐ์กุล	66
6.	สภาพปัญหาด้านบุคลากรของผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศในย่านสนามบินสุวรรณภูมิต่อการเข้าสู่ AEC	ณัฐพล วัฒนไชย	72
7.	บทบาทของอาจารย์ในการส่งเสริมคุณลักษณะของนักศึกษาระดับปริญญาตรีตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ	ธรรมรัตน์ เม่งพัฒน์ ประเสริฐ ประวิติรุ่งเรือง	78
8.	ศักยภาพการให้บริการขนส่งโดยรถบรรทุกบริษัท ทีไลน์ ทรานสปอร์ต จำกัด	กมลชนก เขียวแก้ว และวันวิสา พิมพ์า	84
9.	ภาวะผู้นำใ้บริการของผู้บริหารองค์การผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ	ศลิษา กลั่นคูวัฒน์ โกศล สอดส่อง	91
10.	วิเคราะห์ตัวบ่งชี้ปัจจัยบรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงานที่มีอิทธิพลเชิงสาเหตุต่อพฤติกรรมกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรม	รัชพงษ์ ชัชวาล คณน ไตรจันทร์ และอัครินทร์ รินไธสง	98
11.	ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับการพัฒนาการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร	อรพินธ์ วิบูลย์ไพราม ศิริวัลย์ จันทร์แก้ว	105
12.	ความเครียดในการทำงาน การจัดการความเครียด และการจัดการปัญหาของนักบัญชีเขตกรุงเทพมหานคร	วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย สาธิต โภมลหทัย เรืองโรจน์ สุขวิริยะ	112
13.	ผลกระทบของการจัดการความรู้ทางการบัญชีที่มีต่อความสำเร็จในการบริหารของสำนักงานบัญชีในเขตหนองแขม	เฉลิมชัย เปี่ยมน้ำทิพย์ และสุพัตรา อภิชัยมงคล	122
14.	เจตคติของผู้ประกอบการและนักศึกษาที่มีต่อการจัดการฝึกงานของนักศึกษาคณะบัญชีมหาวิทยาลัยธนบุรี	จิตาภา อ้อยศิริพร วัฒนา เสรีคุณาคณ	130

ลำดับ	ชื่อเรื่อง	ชื่อผู้วิจัย	หน้า
15.	ความคาดหวังและความพึงพอใจของมหาบัณฑิตที่มีต่อหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี	สุดา จันทร์มาลา และนภาเพ็ญ ทองน่วม	138
16.	การตลาดบริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อซ้ำของผู้บริโภคกรณีศึกษา ตลาดเจเจ กาญจนบุรี พลาซ่า	อัศนี ศรีธรรมรงค์ ดร.สรศักดิ์ กิตยานันท์ ดร.สมชาย เลิศภิรมย์สุข	146
17.	ต้นทุนและผลตอบแทนทางการเงินธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟผงกระดาชของผู้ประกอบการในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร	อุไรวรรณ ณะรักษ์	154
18.	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ซอฟต์แวร์ในงานบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร	มิตร ทองกาบ	162
19.	การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนในเขตเทศบาลตำบลบ้านโคก อำเภอบ้านโคก จังหวัดอุดรธานี	พรนันทน์ หารษา พนมพร จันทร์ปัญญา	167
20.	การบริหารงานการจัดเก็บค่าส่วนกลางของนิติบุคคลหมู่บ้านชมฟ้าวารงกุล	ภัทธิตา ช่างศิลา และโกศล สอดส่อง	177
21.	ประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งและคลังสินค้าในจังหวัดปทุมธานี	อาทิตย์ ฉวีวงษ์	185
22.	ความสัมพันธ์ระหว่างความเชี่ยวชาญด้านบัญชีของผู้บริหารกับการจัดการกำไรของบริษัทในเขตหนองแขม	วรรณภา ศุภประเสริฐ จุฬาวดี ศุภโชคนิรันดร์ ณัฐนิช จันทร์อิทธิกุล	190
23.	ทัศนคติที่มีต่อการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์ของชาวนาในอำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด	นัตตชา ยามาโมโต้ โกศล สอดส่อง	196
24.	ภาวะผู้นำของหัวหน้างานตามความคาดหวังของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายมหาวิทยาลัยธนบุรี จังหวัดกรุงเทพมหานคร	พิชาพัทธ์ งามสิน อิทธิกร คำไล่ พัชรนันท์ ตั้งวรรณวิทย์	205
25.	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารของเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย	ตะวัน กาญจนะโกมล และพิศมัย จารุจิตติพันธ์	214
26.	ความพึงพอใจของครูผู้สอนที่มีต่อการปฏิบัติงานในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางนา (เครือข่ายที่18) กรุงเทพมหานคร	เกียรติศักดิ์ กิตติสินานนท์ และจิตติมา ธีรตานนท์	222
27.	ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการงานทะเบียนและวัดผล	กาญจนา วรรณยศ	230
28.	การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ	กาญจนา วรรณยศ	234

ลำดับ	ชื่อเรื่อง	ชื่อผู้วิจัย	หน้า
29.	ความสัมพันธ์ของ มูลค่าตามบัญชี กำไรต่อหุ้น กระแสเงินสด และเงินปันผลในการอธิบายราคาของหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	พัทธ์ธีรา จิระอุดมสาโรจน์ วฤตดา พิพัฒน์กุล จินตนา อัจฉาหาญ	241
30.	ทัศนคติและพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์บนเฟสบุ๊คของผู้บริโภคในเขตตลาดกระบี่ กรุงเทพมหานคร	นำชัย เลวลีย์ ชนัดดา ศรีวิเชียร ณัฐกาญจน์ สุวรรณธารา	250
31.	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในตำบลแพรกษา จังหวัดสมุทรปราการ	ณัฐกิตติ์ สุภะคะ ณัฐกาญจน์ สุวรรณธารา	256
32.	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างเขตวัฒนา ถนนสุขุมวิท 71 กรุงเทพมหานคร	ธาวิณ เกสรสังข์ เดชชาติ พวงเกษ พนิดา ภัคดี	266
33.	ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบประกันสังคมของประชาชนในเขตตลาดกระบี่ กรุงเทพมหานคร	ธาวิณ เกสรสังข์ ณัฐนพิน ชมชื่น นพดล เอี่ยมมรก ยุทธศักดิ์ สมบูรณ์สิน	271
34.	ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบี่ให้มีประสิทธิภาพ	ภณสิทธิ์ อ้นยะ นิรัญา ลิมเฉลิมวงศ์	277
35.	ปัจจัยการจัดการเรียนการสอนโดยใช้แผนผังมโนทัศน์ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียน	ปณิตนันท์ ปานพลอย	283
36.	ความสัมพันธ์ระหว่างการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและปัจจัยในการเลือกเรียนคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ระดับอุดมศึกษาเอกชนในเขตตลาดกระบี่ กรุงเทพมหานคร	ปณิตนันท์ ปานพลอย กาญจนา วรรณยศ	288
37.	การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาลโรงพยาบาลในจังหวัดชลบุรี	ปาสิรัตน์ สิมมา วัลลภ นิมนานนท์ ณัฐกาญจน์ สุวรรณธารา	294
38.	ศึกษาแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้างประเภทยาแนวรอยต่อโครงสร้างของลูกค้ำในเขตกรุงเทพมหานคร	พนิดา ราชธน และวัลลภ นิมนานนท์	299
39.	ไขหวั้งกับการบัญชี กรณีศึกษาแขวงคลองทับยาว	พรพรรณ เจริญสุข	307
40.	การศึกษาแรงจูงใจในการเข้าปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐานวัดหนองใหญ่ ศิริธรรม อำเภอหนองใหญ่ จังหวัดชลบุรี	พระชาญชัย แดงศรี ดร.ณัฐกาญจน์ สุวรรณธารา ผศ.วัลลภ นิมนานนท์	312
41.	ศึกษาแนวทางการพัฒนาวัดพลมานีย์ เขตตลาดกระบี่ กรุงเทพมหานคร ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน	ภณสิทธิ์ อ้นยะ	317
42.	ศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยววัดสุทธาโกชน เขตตลาดกระบี่ กรุงเทพฯ	ภณสิทธิ์ อ้นยะ สุภาวิณี อินทรมา	322

ลำดับ	ชื่อเรื่อง	ชื่อผู้วิจัย	หน้า
43.	เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือก กรณีศึกษาโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี	ภณสิทธิ์ อ้นยะ ณัฐมล หวังเป็น	327
44.	ความต้องการในการพัฒนาความรู้ทางการบัญชีของพนักงานบัญชีในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปูกรุงเทพมหานคร	วฤตดา พิพัฒน์กุล รัชณี ศุภนิมิตกุล	335
45.	ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจชิ้นส่วนรถยนต์กรณีศึกษา บริษัทศรีบริสุทธิ พอร์จิจ์ เทคโนโลยี จำกัด จังหวัดชลบุรี	ลลิตตา สิมมา วัลลภ นิมมานนท์ ณัฐกาญจน์ สุวรรณธारा	340
46.	ความรู้ ความเข้าใจ ของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของบุคลากรในสถานศึกษา	นิรัชชา ลัวเฉลิมวงศ์ วิภาวดี คุณวงศ์	345
47.	ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาระบบงานตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบภายในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร	วิภาวดี คุณวงศ์ ปติ พุทธวิบูลย์	352
48.	ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร	สุธีรา ศรีเบญจโชติ วิภาวดี คุณวงศ์	358
49.	ความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของพนักงานบัญชีในนิคมอุตสาหกรรม บางชัน กรุงเทพมหานคร	สุธีรา ศรีเบญจโชติ ศศิณา สมเดช	364
50.	ศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อศูนย์บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร	ศิริรัตน์ ชยุดิแสงไพศาล ณัฐกาญจน์ สุวรรณธारा	372
51.	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริโภคอาหารนานาชาติของประชากรในกรุงเทพมหานคร	สงวนศักดิ์ พรหมเทศ ณัฐกาญจน์ สุวรรณธारा	378
52.	ศึกษาแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานตากอากาศบางปู จังหวัดสมุทรปราการ	อิทธิพล นาควิเวก และณัฐกาญจน์ สุวรรณธारा	383
53.	ขีดความสามารถทางการแข่งขันที่มีผลต่อความสำเร็จทางธุรกิจของผู้ประกอบการสินค้าหนึ่งผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบลในจังหวัดปทุมธานี	सानิต ศิริวิศิษฐ์กุล	392
54.	การวิเคราะห์ต้นทุนทางโลจิสติกส์ของบริษัท SME ไทย กรณีศึกษา บริษัทเอเชียโปรดักซ์พลาย	มลทินี ตรีสอน ธรรมศักดิ์ ค่วยเทศ	399
55.	การบริหารจัดการทุนทางสังคมของกลุ่มผู้ผลิตและจำหน่ายไข่เค็มไชยา	พงษ์ศักดิ์ เพชรสถิตย์	406
56.	การเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ของนักศึกษาประกาศนียบัตรบัณฑิตสาขาวิชาชีพครู มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญกรุงเทพฯ	พรณรงค์ สิ่งสำราญ ดร.ปัทมา รูปสุวรรณกุล	414
57.	การมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี	นิดา โหมวงศ์ประเสริฐ ปัทมิตตา ทวีระวงษ์	422
58.	การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเงิน อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี	วิยะดา วรานนท์วนิช	429

ลำดับ	ชื่อเรื่อง	ชื่อผู้วิจัย	หน้า
59.	พฤติกรรมกรรมการเปิดรับข่าวสารทางสื่อออนไลน์ (อินเทอร์เน็ต) ของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร	สาธนีย์ แซ่ซิ่น	435
60.	ปัจจัยในการดำเนินธุรกิจของการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) จังหวัดปทุมธานี	สุกัญญา ศิริโท อรพินธุ์ คุณธรรมนิตี	443
61.	คุณลักษณะภาวะผู้นำ: ปัจจัยสู่ความเป็นเลิศในการบริหารมหาวิทยาลัยเอกชนไทย	เสาวภา เมืองแก่น บัญชา เกติมณี ปรีชา หงส์ไกรเลิศ ประกอบ คุณารักษ์	449
62.	การพัฒนาแผนยุทธศาสตร์เทศบาลเมืองบึงยี่โถ ด้วยโมเดลประเทศไทย 4.0	อนันต์ ธรรมชาลย์	458
63.	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อการความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินในประเทศไทยของไทยไลอ้อนแอร์	โศรดา พาหุวัฒน์กร	468
64.	แรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับอุดมศึกษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 ในเขตลาดกระบัง	ศศิณา สมเดช นิวัตต์ น้อยมณี ณัฐกาญจน์ สุวรรณธารา	478
65.	พฤติกรรมกรรมการออกกำลังกายของชุมชน ในเขตลาดกระบัง	ศศิณา สมเดช นิวัตต์ น้อยมณี ณัฐกาญจน์ สุวรรณธารา	487
66.	ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการซื้ออาหารปรุงสำเร็จของผู้บริโภค เขตลาดกระบัง	ศศิณา สมเดช นิวัตต์ น้อยมณี ณัฐกาญจน์ สุวรรณธารา	493
67.	ปัญหาการปลดบุคลากรธรรมดาจากการล้มละลาย	มนัส ชยาพัฒน์	500
68.	ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพของทนายความขอแรงในคดีอาญาของประเทศไทย	สหัส ไพภักดิ์	509
69.	ปัจจัยด้านบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของอาจารย์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ	สุวรรณ ชันตี ดร.พรพิมล ประวัตติรุ่งเรือง	519
70.	การพัฒนาการมีส่วนร่วมในการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง กรุงเทพมหานคร	อธิวัฒน์ ศิลาหม่อม สาธนีย์ แซ่ซิ่น อนันต์ ธรรมชาลย์	528
71.	การพัฒนาระบบบริหารจัดการการแข่งขันกอล์ฟแบบ 36 System	สันติ เต็มผล	534
72.	การวิเคราะห์การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อการให้บริการบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด	รัชดา วาสีรัตน์ และศรัณย์ นาคถนอม	539
73.	การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานสำหรับธุรกิจการขนส่งรถจักรยานยนต์	บุปผา แพแสง ศรัณย์ นาคถนอม	545

ลำดับ	ชื่อเรื่อง	ชื่อผู้วิจัย	หน้า
74.	การวิเคราะห์การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ต่อการบริการร้านกาแฟ ในเขตจังหวัด สมุทรปราการ	รัชดา วาสีรัตน์ ศรัณย์ นาคถนอม	551
75.	ปัจจัยการควบคุมภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ของกลุ่มธุรกิจ SMEs ประเภทกิจการค้าปลีก ในจังหวัดปทุมธานี	วันวิสา พิมพา กมลชนก เขียวแก้ว	557
76.	การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในมหาวิทยาลัยพิษณุโลก	ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ สุทธิชัย ปัญญาโรจน์ นรเศรษฐ์ วาสะศิริ	563
77.	ความสามารถของผู้จัดทำบัญชีกองทุนหมู่บ้านและ ชุมชนเมืองในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก	รัตน์ชนก พรหมณศิริ บุษณีย์ เทวะ สิริศักดิ์ รัชชุศานติ เพ็ญศรี ภู่อุทัย	571

การศึกษาองค์ประกอบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในเขตหนองแขม

The Study of The Element of Internal Control Efficiency in the Medium and Small Enterprises in Nongkam

ธนวรรณ แฉ่งชำโถม¹, นิพิพิชฌน์ กมลธีระวิทย์²

¹คณะบัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรี, mamablue_th@hotmail.co.th

²คณะบัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรี, nippit_bird@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง องค์ประกอบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพขององค์กรธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตหนองแขม และเพื่อเสนอแนะแนวทางทางการพัฒนาควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพขององค์กรธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ประชากร คือ ผู้บริหารหรือเจ้าของธุรกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตหนองแขม จำนวน 12,540 ราย และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 388 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา และสถิติอ้างอิง คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแจกแจงแบบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการศึกษาพบว่าองค์กรขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตหนองแขมให้ความสำคัญกับองค์ประกอบการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO อยู่ในระดับดี ตามลำดับดังนี้คือ การติดตามและประเมินผล (\bar{X} =3.89) สภาพแวดล้อมการควบคุม (\bar{X} =3.84) ข้อมูลสารสนเทศ และการสื่อสารในองค์กร (\bar{X} =3.83) กิจกรรมการควบคุม (\bar{X} =3.82) และการบริหารความเสี่ยง (\bar{X} =3.70) โดยมีผลการวิเคราะห์จากสมการถดถอยพหุคูณคือ ประสิทธิภาพการควบคุมภายในมีองค์ประกอบดังนี้คือ มีค่าคงที่ 2.924 และจะเพิ่มขึ้น 0.269 หน่วยหากสภาพแวดล้อมการควบคุมเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะเพิ่มขึ้น 0.175 หน่วย หากบริหารความเสี่ยงเพิ่ม 1 หน่วย และจะเพิ่มขึ้น 0.241 หน่วยหากมีการกำหนดกิจกรรมการควบคุมเพิ่ม 1 หน่วย และจะเพิ่มขึ้น 0.47 หน่วยหาก การจัดข้อมูลและสารสนเทศเพิ่ม 1 หน่วย และจะเพิ่มขึ้น 0.006 หน่วย หากการติดตามและประเมินผลเพิ่ม 1 หน่วย และข้อเสนอแนะทางการพัฒนาควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพขององค์กรธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม คือ การที่ผู้บริหารต้องวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อการจัดสภาพแวดล้อมการควบคุมภายใน การวิเคราะห์ความเสี่ยงที่เฉพาะเจาะจงของธุรกิจ และการติดตามประเมินผล การควบคุมภายในอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ การควบคุมภายใน ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

Abstract

This research aims to study Effective internal control components of small and medium enterprises in Nongkhae district. Therefor to provide guidance for effective internal control development of small and medium enterprises. This research is a survey research. Data collected by demographic questionnaire was administered by executives or business owners. Small and medium sized enterprises in Nongkham district, 12,540 and 388 samples. Statistics used in data analysis. Contains descriptive statistics. Reference statistics were percentage, mean, standard deviation T distribution And analysis of variance The results show that small and medium enterprises in Nong Khaem district place importance

on the internal control elements according to the COSO approach. In order as follows: Monitoring and evaluation ($\bar{x} = 3.89$), control environment ($\bar{x} = 3.84$), information information ($\bar{x} = 3.83$), control activity ($\bar{x} = 3.82$) and risk management ($\bar{x} = 3.70$). The results of the multiple regression equation are: It has a constant value of 2.924 and will increase by 0.269. If the control environment increases by 1 unit, it will increase by 0.175 units if one additional risk management unit is added and will increase. 0.241 units, if the control is increased, the control unit increases by 1 unit and increases by 0.47 units, if the information and information is increased by 1 unit, and the unit is increased by 0.006 units, if the monitoring and evaluation is increased by 1 unit and the guidance for internal control development. The efficiency of small and medium enterprises is that managers must analyze the factors that favor the setting up of control environment. In Specific Risk Analysis of a Business And continuous monitoring and evaluation of internal control

Keywords : InternalControl , Small and medium enterprises (SMEs)

1.บทนำ

ในการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูง มีความหลากหลายและซับซ้อนของธุรกรรมทางธุรกิจ องค์การธุรกิจจะต้องมีการวางแผน การวางกลยุทธ์ในการแข่งขัน และการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยจะต้องมีการควบคุมภายในที่ดีที่จะช่วยให้องค์กรธุรกิจบรรลุวัตถุประสงค์ บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ การควบคุมภายในจะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะช่วยให้กิจการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประหยัด และมีประสิทธิผล และช่วยป้องกันและลดความเสี่ยงจากความผิดพลาด ความเสียหาย ไม่ว่าจะอยู่ในรูปของความสิ้นเปลือง ความสูญเปล่าของการใช้ทรัพย์สินหรือการกระทำอันเป็นการทุจริต

สำหรับการควบคุมภายในที่ดีเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินงานในทุกๆระบบขององค์กร ซึ่งการควบคุมภายในเป็นกระบวนการที่ถูกกำหนดร่วมกันระหว่างฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการเพื่อที่จะให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงการควบคุมภายในของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เนื่องจากการพัฒนาองค์กรธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนับว่าเป็นรากฐานสำคัญทางเศรษฐกิจของประเทศที่รัฐบาลให้ความสนใจ แต่อย่างไรก็ตามธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ และการอยู่รอดในระยะเวลายาวนาน ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการดำเนินงานที่ขาดระบบการควบคุมภายในที่ดี เกิดข้อผิดพลาดที่ไม่ได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้อง เกิดความไม่มีประสิทธิภาพจากความ

ไม่ประหยัด หรืออาจเกิดจากการรั่วไหลของทรัพย์สินขององค์กร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงองค์ประกอบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพขององค์กรธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตหนองแขม
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพขององค์กรธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตหนองแขม

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่องการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการควบคุมภายในของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตหนองแขม มีขอบเขตศึกษาดังนี้

ขอบเขตด้านประชากร

เก็บข้อมูลเฉพาะประชากร ซึ่งเป็นผู้บริหาร หรือเจ้าของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตหนองแขม

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยนำแนวคิดและทฤษฎี จากการทบทวนวรรณกรรม มากำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ในเรื่องการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพขององค์กรธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงองค์ประกอบของการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพขององค์กรธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตหนองแขม
2. สามารถเสนอแนะแนวทางการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพแก่องค์กรธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตหนองแขม

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทบทวนวรรณกรรม ค้นหาความรู้ ความจริงเพื่อทำการ วิเคราะห์ สังเคราะห์เพื่อหาคำตอบของงานวิจัย โดยได้ศึกษาจาก แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย โดยมีแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะขององค์กรธุรกิจที่เป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
2. แนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมภายใน
3. แนวคิดการวัดประสิทธิภาพ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ลักษณะขององค์กรธุรกิจที่เป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

SMEs ย่อมาจากภาษาอังกฤษ Small and Medium Enterprises หรือแปลเป็นภาษาไทยว่า “วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม”

สำหรับความหมายของวิสาหกิจ(Enterprises) ครอบคลุมกิจการ 3 กลุ่มใหญ่ๆได้แก่

1. กิจการการผลิต (Production Sector) ครอบคลุมการผลิตในภาคเกษตรกรรม (Agricultural processing) ภาคอุตสาหกรรม (Manufacturing) และเหมืองแร่(Mining)
2. กิจการการค้า (Trading Sector) ครอบคลุมการค้าส่ง (Wholesale) และการค้าปลีก (Retail)
3. กิจการบริการ (Service Sector)

ส่วนลักษณะขนาดของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกำหนดจากมูลค่าของสินทรัพย์ถาวรสำหรับกิจการแต่ละประเภทดังนี้

	ขนาดกลาง	ขนาดย่อม
1. กิจการการผลิต	ไม่เกิน 200 ล้านบาท	ไม่เกิน 50 ล้านบาท
2. กิจการบริการ	ไม่เกิน 200 ล้านบาท	ไม่เกิน 50 ล้านบาท
3. กิจการการค้า		
- คำส่ง	ไม่เกิน 100 ล้านบาท	ไม่เกิน 50 ล้านบาท
- คำปลีก	ไม่เกิน 60 ล้านบาท	ไม่เกิน 30 ล้านบาท

ส่วนลักษณะขนาดของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กำหนดจากจำนวนการจ้างงาน สำหรับกิจการแต่ละประเภท ดังนี้

	ขนาดกลาง	ขนาดย่อม
1. กิจการการผลิต	ไม่เกิน 200 คน	ไม่เกิน 50 คน
2. กิจการบริการ	ไม่เกิน 200 คน	ไม่เกิน 50 คน
3. กิจการการค้า		
- คำส่ง	ไม่เกิน 50 คน	ไม่เกิน 25 คน
- คำปลีก	ไม่เกิน 30 คน	ไม่เกิน 15 คน

ความสำคัญของ SMEs ต่อระบบเศรษฐกิจ SMEs คือ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นวิสาหกิจที่มีความเหมาะสม มีความคล่องตัวในการปรับสภาพให้เข้ากับสถานการณ์ทั่วไปของประเทศอีกทั้งยังเป็นวิสาหกิจที่ใช้เงินทุนในจำนวนที่ต่ำกว่าวิสาหกิจขนาดใหญ่ และยังช่วยรองรับแรงงานจากภาคเกษตรกรรมเมื่อหมดฤดูกาลเพาะปลูก รวมถึงเป็นแหล่งที่สามารถรองรับแรงงานที่เข้ามาใหม่เป็นการป้องกันการอพยพของแรงงานเข้ามาหางานทำในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล ซึ่งช่วยกระจายการกระจุกตัวของโรงงานกิจการวิสาหกิจในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลไปสู่ภูมิภาค ก่อให้เกิดการพัฒนาความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจทั้งในส่วนภูมิภาคและของประเทศอย่างยั่งยืนต่อไป

กล่าวโดยสรุป SMEs มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจคือ

1. ช่วยการสร้างงาน
2. สร้างมูลค่าเพิ่ม
3. สร้างเงินตราต่างประเทศ
4. ช่วยประหยัดเงินตราต่างประเทศ โดยการผลิตเพื่อทดแทนการนำเข้าจากต่างประเทศ

5. เป็นจุดเริ่มต้นในการลงทุน และสร้างเสริม
ประสบการณ์

6. ช่วยเชื่อมโยงกับกิจกรรมขนาดใหญ่ และภาค
การผลิตอื่น ๆ เช่น ภาคเกษตรกรรม

7. เป็นแหล่งพัฒนาทักษะฝีมือ

หนึ่งในปัญหาที่สำคัญของการจัดการในกิจการ
เอสเอ็มอี คือปัญหาการจัดการและการบริหารไม่มี
ประสิทธิภาพ ความสามารถในการจัดการองค์กร การ
การเงิน การบัญชี การตลาด บุคลากร ซึ่งถือเป็นหัวใจหลักของ
SMEs [ออนไลน์,2560]

2. แนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมภายใน

ความหมายของการควบคุมภายใน

การควบคุมภายใน (Internal Control) หมายถึง
นโยบาย วิธีการปฏิบัติหรือการกระทำใดๆ ซึ่งผู้บริหารของ
กิจการกำหนดขึ้น เพื่อช่วยให้กิจการบรรลุถึงเป้าหมาย และ
วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้สำเร็จ ซึ่งจะทำให้เกิดความมั่นใจเท่า
ที่จะสามารถทำได้ว่าการดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างมีระเบียบ
และมีประสิทธิภาพ รวมถึงการปฏิบัติตามนโยบายของ
ผู้บริหาร การป้องกันรักษาทรัพย์สิน การป้องกันและการ
ตรวจพบการทุจริตและข้อผิดพลาด ความถูกต้องและความ
ครบถ้วนของการบันทึกบัญชี และการจัดทำข้อมูลทาง
การเงินที่เชื่อถือได้อย่างทันเวลา (จันทนา สาขากรและ
คณะ, 2557)

วัตถุประสงค์ของการควบคุมภายใน

การควบคุมภายใน เป็นกระบวนการซึ่งได้รับการ
ออกแบบไว้โดยคณะกรรมการบริษัทผู้บริหารขององค์กร
โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้เกิดความมั่นใจอย่างสมเหตุ
สมผลในเรื่องดังต่อไปนี้

1. **ด้านการดำเนินงาน (Operation)** การ
ควบคุมภายในมุ่งหมายให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ
ประสิทธิผล และคุ้มค่าด้วยการกำกับการใช้ทรัพยากร
ทุกประเภทขององค์กร ทั้ง คน เงิน เวลา ทรัพย์สิน วัสดุ
เครื่องมือเครื่องใช้ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดย
ประหยัด ได้ผลคุ้มค่า และบรรลุเป้าหมายที่ผู้บริหารของ
องค์กรกำหนดไว้ ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กร
มีกำไร หรือสำหรับองค์กรที่มีได้ค่าหากำไร ก็ให้มีรายรับ
เพียงพอกับรายจ่ายที่เกิดขึ้นเท่าที่จำเป็นจริง ๆ เท่านั้น
อันจะทำให้ทุกฝ่ายได้รับประโยชน์ร่วมกัน และการดูแล
ป้องกันระวังรักษาทรัพยากรทุกประเภทให้อยู่ในสภาพ

พร้อมสำหรับการนำไปใช้ประโยชน์ และให้ปลอดภัยจาก
การรั่วไหล สิ้นเปลือง สูญเปล่า หรือการกระทำทุจริตของ
พนักงาน หรือผู้บริหาร และหากมีความเสียหายเกิดขึ้น ไม่
ว่าจะเป็นความสูญเปล่าอย่างหนึ่งอย่างใดหรือโดยการกระทำ
อันไม่มีเจตนาทุจริตก็ช่วยให้ทราบถึงความเสียหายนั้นได้
โดยเร็วที่สุด

2. **ด้านการรายงานทางการเงิน (Financial Reporting)** รายงานหรืองบการเงิน ไม่ว่าจะป็นรายงาน
ที่ใช้ภายในหรือภายนอกองค์กร ต้องมีความเชื่อถือได้ และ
ทันเวลาเพื่อให้เป็นรายงานที่น่าเสนอข้อมูลสารสนเทศที่มี
คุณภาพเหมาะสมสำหรับการนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบ
การพิจารณา และการตัดสินใจทางธุรกิจของนักบริหาร
เจ้าหนี้ ผู้ถือหุ้น และผู้ลงทุนโดยทั่วไป

3. **ด้านการปฏิบัติให้เป็นไปตาม กฎ ระเบียบ และ
นโยบาย (Compliance with Applicable Laws and
Regulations)** การปฏิบัติตาม หรือการดำเนินธุรกิจ
สอดคล้อง หรือเป็นไปตามบทบัญญัติ หรือข้อกำหนดของ
กฎหมาย นโยบาย ข้อบังคับ ระเบียบ โครงการหรือแผน
งาน มติคณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร หรือองค์กรบริหาร
อื่นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน หรือเกี่ยวข้องกับการดำเนิน
ธุรกิจนั้น เพื่อป้องกันมิให้เกิดผลเสียหายใด ๆ จากการละเว้น
การปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบเหล่านั้น

แนวคิดการควบคุมภายในของ COSO ประกอบด้วย

1. สภาพแวดล้อมการควบคุม
2. การประเมินความเสี่ยง
3. กิจกรรมการควบคุม
4. ข้อมูลสารสนเทศ และการสื่อสารในองค์กร
5. การติดตามและประเมินผล

3. แนวคิดการวัดประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ หมายถึง วิธีการจัดสรรทรัพยากร
เพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด เป็นการใช้โดยมีเป้า
หมายเพื่อให้เกิดประสิทธิผล หรือการบรรลุเป้าหมายตาม
วัตถุประสงค์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ

1. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย การใช้
ต้นทุนน้อย ได้ผลลัพธ์มาก การใช้ทรัพยากรอย่างจำกัด
2. ประสิทธิภาพจากแง่มุมการบริหาร ได้แก่การ
ค้นหาเทคนิคที่ดีขึ้น สะดวกมากขึ้น แนวปฏิบัติที่ดีกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ ได้แก่การ
ทำงานที่มีผลกำไร หรือผลตอบแทนมากขึ้น ระยะเวลา งานมี
คุณภาพมากขึ้น มีสัมฤทธิ์ผล

วิธีดำเนินการวิจัย

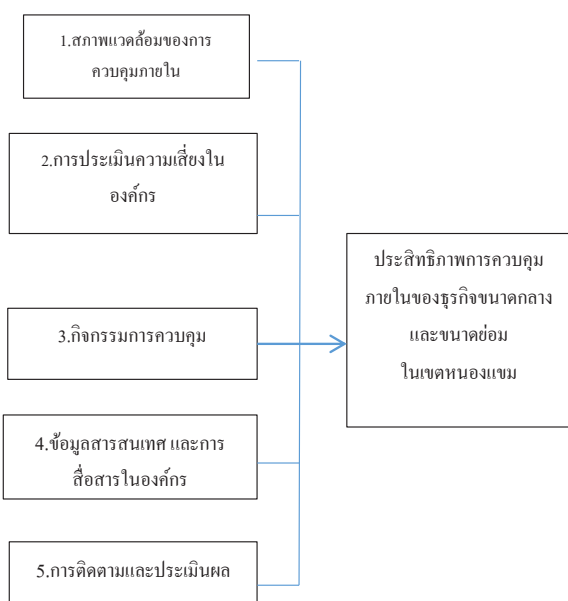
ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีขั้นตอนการพัฒนากรอบแนวคิดด้วยการวิจัยเอกสาร (Documentary research) แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับ ทฤษฎีเกี่ยวกับการควบคุมภายใน แนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้ศึกษามาแล้ว มากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้บริหาร หรือเจ้าของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตหนองแขม จำนวน 12,540 คน กลุ่มตัวอย่าง คำนวณจากสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ ได้ขนาดตัวอย่าง 388 ราย ซึ่งสุ่มตัวอย่างโดยวิธี Random sampling การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane,1973 อ้างใน ธีรภูมิ เอกะกุล,2543)

เครื่องมือการวิจัย คือแบบสอบถาม ที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ราย และมีการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ก่อนใช้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีของ Cronbach จากผู้ทำบัญชีที่ขึ้นทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 30 ราย ก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง ได้ค่า alpha conbrach 0.897

กรอบแนวคิดงานวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 388 คน พบว่าเป็นเพศหญิงร้อยละ 66.4 และเพศชายร้อยละ 33.6 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 35-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.7 รองลงมาคืออายุ 30-34 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.0 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 71.3 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่เป็นระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 69.0 มีประสบการณ์การดำเนินธุรกิจระหว่าง 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมาคือประสบการณ์การดำเนินธุรกิจมากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.8 รายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 100,000-200,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 34.3 รองลงมาคือรายได้ต่ำกว่า 100,000 บาทต่อเดือนคิดเป็นร้อยละ 21.9 และรายได้ที่สูงกว่า 200,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 11.6

ลักษณะทั่วไปของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตหนองแขม ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจบริการ ร้อยละ 23.5 เป็นอุตสาหกรรมการผลิตร้อยละ 29.2 และที่เหลือเป็นค้าปลีก ร้อยละ 31.3 และค้าส่งร้อยละ 16.0 ส่วนใหญ่มีอายุในการดำเนินธุรกิจ 11-15 ปี ร้อยละ 34.8 รองลงมาคืออายุการดำเนินงาน 6-10 ปี ร้อยละ 29.0 เป็นธุรกิจที่มีพนักงานน้อยกว่า 50 คน ร้อยละ 44.1 ทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 50 ล้านบาท ร้อยละ 56.4 รายได้รวมต่อปีต่ำกว่า 50 ล้านบาทคิดเป็นร้อยละ 46.0 และสินทรัพย์รวมต่อปีน้อยกว่า 50 ล้านบาทคิดเป็นร้อยละ 47.9

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์องค์ประกอบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพขององค์กรธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ตารางที่ 1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการควบคุม

	Mean	Std. Deviation	
ฝ่ายบริหารให้ความสำคัญ	3.91	0.84	ดี
กำหนดแนวปฏิบัติที่ดีในด้านจริยธรรมการดำเนินธุรกิจ	4.03	0.73	ดี
เป็นตัวอย่างที่ดี	3.86	0.84	ดี
กำหนดทักษะเพื่อการแข่งขัน	3.76	0.83	ดี
วัฒนธรรมองค์กร	3.86	0.79	ดี
โครงสร้างองค์กร	3.85	0.78	ดี
มอบอำนาจหน้าที่	3.84	0.80	ดี
การบริหารทรัพยากรมนุษย์	3.73	0.77	ดี
การตรวจสอบภายในที่เป็นรูปธรรม	3.69	0.79	ดี
	3.84		

จากตารางที่ 1 การวิเคราะห์การควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตหนองแขมให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมการควบคุม โดยให้ความสำคัญกับการกำหนดแนวปฏิบัติที่ดีในด้านจริยธรรมการดำเนินธุรกิจ เป็นอันดับ 1 ($\bar{x} = 4.03$) อันดับสองคือ ฝ่ายบริหารให้ความสำคัญโดยมีการสร้างจิตสำนึกในการบริหารงานอย่างโปร่งใส ($\bar{x} = 3.91$) ส่วนด้านที่น้อยที่สุดคือการกำหนดระบบการตรวจสอบภายในที่เป็นรูปธรรม ($\bar{x} = 3.69$)

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์การบริหารความเสี่ยง

	Mean	Std. Deviation	
การระบุความเสี่ยง	3.60	0.82	ดี
โอกาสเกิด	3.60	0.82	ดี
ผลกระทบ	3.58	0.80	ดี
การตอบสนองความเสี่ยง	3.65	0.80	ดี
หลีกเลี่ยง	3.76	0.78	ดี
ลดความเสี่ยง	3.71	0.72	ดี
กระจาย	3.75	0.82	ดี
ยอมรับ	3.77	0.74	ดี
ภาพรวม	3.70		

จากตารางที่ 2 การวิเคราะห์ด้านการบริหารความเสี่ยงของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตหนองแขม พบว่าอยู่ในระดับดี แต่ค่าเฉลี่ยโดยรวมไม่สูงมากนัก โดยส่วนใหญ่ใช้วิธีการตอบสนองความเสี่ยงด้วยการยอมรับความเสี่ยง ($\bar{x} = 3.77$) และการหลีกเลี่ยงความเสี่ยง ($\bar{x} = 3.76$)

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การกำหนดกิจกรรมการควบคุม

	Mean	Std. Deviation	
การควบคุมทั้งหมด	3.73	0.79	ดี
นโยบาย	3.77	0.80	ดี
กระจายอำนาจ	3.88	0.76	ดี
กระหายอด	3.77	0.78	ดี
ควบคุมสารสนเทศ	3.79	0.79	ดี
ควบคุมทรัพย์สิน	3.87	0.83	ดี
ตัวชี้วัด	3.89	0.72	ดี
กิจกรรมอื่น	3.82	0.85	ดี
ภาพรวม	3.82		

จากตารางที่ 3 การวิเคราะห์การกำหนดกิจกรรมการควบคุมของ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตหนองแขม อยู่ในระดับดี โดยมีการกำหนดดัชนีวัดผลการดำเนินงาน เพื่อควบคุมให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ ($\bar{x} = 3.89$) และการกระจายอำนาจและแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบระหว่างหน่วยต่าง ๆ หรือบุคคลให้ชัดเจน ($\bar{x} = 3.88$)

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์การจัดการข้อมูลสารสนเทศ และการสื่อสารในองค์กร

	Mean	Std. Deviation	
สาระสำคัญของสารสนเทศ	3.79	0.85	ดี
สารสนเทศสมบูรณ์	3.78	0.89	ดี
ข้อมูลทันสมัย	3.78	0.79	ดี
การเข้าถึง	3.87	0.75	ดี
เครื่องมือ	3.90	0.77	ดี
การสื่อสาร	3.87	0.79	ดี
ภาพรวม	3.83		

จากตารางที่ 4 การวิเคราะห์การจัดการข้อมูลสารสนเทศ และการสื่อสารในองค์กร พบว่า อยู่ในระดับดี โดยมีการจัดหาเครื่องมือ เครื่องใช้ เทคโนโลยี และระบบงานที่ดีเพื่อให้มีการปฏิบัติตามระบบงานที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 3.90$) ในด้านมีความสะดวกในการเข้าถึง และมีการสื่อสาร ที่มีประสิทธิภาพ มีความสำคัญเป็นลำดับสองมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{x} = 3.87$)

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ด้านการติดตามและประเมินผล

	Mean	Std. Deviation	
การสอบทาน	3.91	0.86	ดี
การประเมิน	3.83	0.80	ดี
ประเมินอิสระ	3.94	0.72	ดี
กำหนดเวลา	3.84	0.80	ดี
การแก้ไขปรับปรุง	3.94	0.83	ดี
ภาพรวม	3.89		

จากตารางที่ 5 การวิเคราะห์การดำเนินงานในด้าน การติดตามและประเมินผลระบบการควบคุมภายใน เพื่อการนำไปปรับปรุงของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตหนองแขม พบว่า อยู่ในระดับดี โดยมีการดำเนินการ

การประเมินผลและการรายงานผลในองค์กรอย่างเป็นไปอย่างอิสระ และมีการนำผลการประเมินมาแก้ไข ปรับปรุง การดำเนินงานอยู่เสมอ ซึ่งอยู่ในอันดับ 1 เท่ากัน ($\bar{x}=3.94$) อันดับสองคือมีการสอบถามและรายงานผลเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพของแต่ละองค์ประกอบของการควบคุมภายใน ในทุกๆ ด้านอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นการรายงานจากภายใน และจากบุคคลภายนอก ($\bar{x}=3.91$)

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

Multiple regression Analysis (MRA)

Model	Coefficientsa			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.924	.269		10.861	.000
Environ	.269	.109	.213	2.459	.014
Risk	.175	.103	.135	1.695	.091
InterCon	.241	.114	.192	2.109	.036
IT	.047	.100	.042	.473	.636
Monitor	.006	.017	.029	.365	.716

หมายเหตุ

***ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

**ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.1

จากตารางที่ 6 การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ด้วยวิธี Enter จะได้สมการถดถอยพหุคูณ ทำนายตัวแปร ประสิทธิภาพการควบคุมภายในดังนี้คือ

$Y =$ ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน

$$Y = 2.924 + 0.269 \underset{\text{Env}}{\text{+}} + 0.175 \underset{\text{Risk}}{\text{+}} + 0.241 \underset{\text{InterCon}}{\text{+}} + 0.047 \underset{\text{IT}}{\text{+}} + 0.006 \underset{\text{Monitor}}{\text{+}}$$

จากสมการอธิบายได้ว่า ประสิทธิภาพการควบคุมภายในมีองค์ประกอบ มีค่าคงที่ 2.924 และจะเพิ่มขึ้น 0.269 หน่วยหากสภาพแวดล้อมการควบคุมเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะเพิ่มขึ้น 0.175 หน่วย หากบริหารความเสี่ยงเพิ่ม 1 หน่วย และจะเพิ่มขึ้น 0.241 หน่วยหากมีการกำหนดกิจกรรมการควบคุมเพิ่ม 1 หน่วย

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการควบคุมภายในขององค์กรธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตหนองแขม

พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตหนองแขม ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานด้านการควบคุมภายในทุกด้านสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “การประเมินระบบการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO ระบบงานบริการช่าง และคลังพัสดุของโครงการแกรนด์พาร์คอพาร์ทเมนท์” (ชลิตา แซ่ลี, 2556) โดยมีภาพรวมแต่ละด้านดังนี้คือ

ตารางที่ 7 ภาพรวมการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการควบคุมภายในของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตหนองแขม

	Mean	
สภาพแวดล้อมการควบคุม	3.84	ดี
การประเมินความเสี่ยง	3.70	ดี
กิจกรรมการควบคุม	3.82	ดี
ข้อมูลสารสนเทศ และการสื่อสารในองค์กร	3.83	ดี
การติดตามและประเมินผล	3.89	ดี

จากตารางที่ 7 ภาพรวมของประสิทธิภาพการควบคุมภายในของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตหนองแขม อยู่ในระดับดีในทุกด้าน โดยมีด้านการติดตามและประเมินผลสูงที่สุด ($\bar{x}=3.89$)

หากพิจารณาในแต่ละด้าน ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม ผู้บริหารในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตหนองแขม ให้ความสำคัญกับ การกำหนดแนวปฏิบัติที่ดีในด้านจริยธรรมการดำเนินธุรกิจและการสร้างจิตสำนึกในการบริหารงานอย่างโปร่งใส แต่อย่างไรก็ตาม ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตหนองแขม ยังไม่ให้ความสำคัญกับการจัดให้มีการตรวจสอบภายใน ซึ่งเป็นกระบวนการให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงในการปรับปรุงงาน อันเนื่องมาจาก การคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่เห็นว่ายังไม่มีความจำเป็น

ในด้านการบริหารความเสี่ยง ก็ยังให้ความสำคัญไม่สูงมากนักโดยเฉพาะการระบุและประเมินความเสี่ยง ซึ่งผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตหนองแขม ยังไม่มีความรู้ ความเข้าใจในการบริหารความเสี่ยง และเลือกการตอบสนองความเสี่ยงด้วยการหลีกเลี่ยง และยอมรับความเสี่ยงเท่านั้น ยังไม่สามารถบริหารความเสี่ยงด้วยการกระจายความเสี่ยง หรือการหาทางลดความเสี่ยง ซึ่งจะสะท้อนถึงผลตอบแทนของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตหนองแขม ที่จะไม่สูงมากนัก

ในด้านการกำหนดกิจกรรมการควบคุมมีการกำหนดดัชนีวัดผลการดำเนินงาน เพื่อควบคุมให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ และการกระจายอำนาจและแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบระหว่างหน่วยต่าง ๆ หรือ

บุคคลให้ชัดเจน ซึ่งผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตหนองแขม นำมาใช้ในการควบคุมการทำงานในองค์กร และส่วนใหญ่ก็ใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินผลการปฏิบัติเพื่อการบริหารค่าตอบแทนด้วยสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง แนวทางการควบคุมภายในด้านการเงินและบัญชีของเทศบาลตำบลในเมือง จังหวัดพิจิตร (กนกพร ศรีวิชัย และ ปรีดา ธนสุกาญจน์,

ในด้านการจัดการข้อมูลสารสนเทศ และการสื่อสารในองค์กรมีการจัดหาเครื่องมือ เครื่องใช้ เทคโนโลยี และระบบงานที่ดีเพื่อให้มีการปฏิบัติตามระบบงานที่กำหนด ซึ่งเป็นเรื่องที่ดีที่ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตหนองแขม ให้ความสำคัญในการลงทุนในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็น ทั้งนี้การแข่งขันในปัจจุบันเป็นสิ่งที่จะช่วยกำหนดให้ต้องมีการลงทุนในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเราจะพบว่าส่วนใหญ่องค์กรเอสเอ็มอีมีเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลข่าวสารอยู่มากมายสอดคล้องกับผลของงานวิจัย เรื่องการใช้สารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนและการควบคุมในธุรกิจอุตสาหกรรม POLY-ETHYLENE FOAM PRODUCTION : กรณีศึกษา บริษัท เอบีซี (ประเทศไทย) จำกัด (จตุรงค์ อุดมกุลและคณะ,2557)

ในด้านการติดตามและประเมินผลการควบคุมภายใน ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตหนองแขม ให้ความสำคัญกับการประเมินโดยผู้ประเมินอิสระ คือการตรวจสอบโดยผู้สอบบัญชีภายนอก และมีการนำเอาผลประเมินไปปรับปรุง โดยมีความเห็นว่าผู้สอบบัญชีเป็นผู้เชี่ยวชาญที่สามารถให้ความเห็นต่อการดำเนินงานได้อย่างน่าเชื่อถือ

สำหรับการสร้างสมการถดถอยพหุคูณเพื่อทำนายตัวแปรประสิทธิภาพการควบคุมภายในจากการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ เราได้สมการที่ทำนาย ประสิทธิภาพการควบคุมภายในขององค์กรเอสเอ็มอีในเขตหนองแขม ดังนี้คือ

$$Y = \text{ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน}$$

$$Y = 2.924 + 0.269 \text{ Env} + 0.175 \text{ Risk} + 0.241 \text{ InterCon} + 0.47 \text{ IT} + 0.006 \text{ Monitor}$$

ประสิทธิภาพการควบคุมภายในขององค์กรธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตหนองแขม มีค่าคงที่ 2.924 และจะเพิ่มขึ้น 0.269 หน่วยหากสภาพแวดล้อมการควบคุมเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะเพิ่มขึ้น 0.175 หน่วย หากบริหารความเสี่ยงเพิ่ม 1 หน่วย และจะเพิ่มขึ้น 0.241 หน่วยหากมีการกำหนดกิจกรรมการควบคุมเพิ่ม 1 หน่วย ซึ่งจากสมการดังกล่าวพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำนายสูงได้แก่

สภาพแวดล้อมการควบคุม การกำหนดกิจกรรมการควบคุม และการบริหารความเสี่ยง

สำหรับข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพขององค์กรธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมผู้วิจัยได้ข้อเสนอแนะจากการตอบคำถามของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้เสนอแนะแนวทางดังนี้คือ

1. ผู้บริหารต้องวิเคราะห์ถึงปัจจัยต่างๆที่เอื้ออำนวยต่อการจัดสภาพแวดล้อมการควบคุมภายในที่ดี ซึ่งมีผลมากจากการกำกับดูแลกิจการที่ดี

2) การประเมินความเสี่ยงต้องระบุให้มีความเฉพาะเจาะจงกับธุรกิจมากขึ้น และต้องให้ความสนใจกับการตรวจสอบทุจริตในองค์กร

3) การติดตามประเมินผลการควบคุมภายในที่มีอยู่เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องทำอย่างต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง

- [1] จันทนา สาขากรและคณะ. (2557). การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน. พิมพ์ครั้งที่ 1 : กรกฎาคม 2557. หจก.ทีพีเอ็น เพรส.
- [2] อีรวุฒิ เอกะกุล . (2543). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุดมพรสาธาณี: สถาบันราชภัฏอุดรราชธานี.
- [3] ชลิดา แซ่ลี. (2556). การประเมินระบบการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO ระบบงานบริการช่างและคลังพัสดุของโครงการแกรนด์พาร์คพาร์กแมนท์. การค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- [4] จตุรงค์ อุดมกุลและคณะ. (2557). การใช้สารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนและการควบคุมในธุรกิจอุตสาหกรรม POLYETHYLENE FOAM PRODUCTION : กรณีศึกษา บริษัท เอบีซี (ประเทศไทย) จำกัด. วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์ : ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2557
- [5] กนกพร ศรีวิชัยและ ปรีดา ธนสุกาญจน์. (2553). แนวทางการควบคุมภายในด้านการเงินและบัญชีของเทศบาลตำบลในเมือง จังหวัดพิจิตร. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร.

คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ Quality of Working Life of Personnel at Rajaprak University

ปวรรัตน์ เลิศสุวรรณเสรี¹

¹ผู้ช่วยศาสตราจารย์สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, E-mail: palert@rpu.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ และเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรมหาวิทยาลัย แบ่งเป็นสายอาจารย์ และสายสนับสนุน จำนวน 243 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 25 - 35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาโท ปฏิบัติหน้าที่ในมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ (นนทบุรี) สายอาจารย์ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ 1 - 3 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์จำแนกตามสถานภาพ พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการสร้างกฎเกณฑ์ในหน่วยงาน มากที่สุด ด้านอายุ พบว่า กลุ่มอายุ 25-35 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการสร้างกฎเกณฑ์ในหน่วยงานมากที่สุด ด้านระดับการศึกษา พบว่า ปริญญาตรี และปริญญาโท มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการสร้างกฎเกณฑ์ในหน่วยงานมากที่สุด ด้านสถานที่ทำงาน พบว่า มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ (นนทบุรี) มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการสร้างกฎเกณฑ์ในหน่วยงาน มากที่สุด ด้านสายการปฏิบัติงาน พบว่า สายอาจารย์ มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการสร้างกฎเกณฑ์ในหน่วยงาน มากที่สุด หน่วยงานที่ปฏิบัติพบว่า คณะวิทยาศาสตร์และเจ้าหน้าที่มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการสร้างกฎเกณฑ์ในหน่วยงาน มากที่สุด ด้านประสบการณ์ พบว่า น้อยกว่า 1 ปี และ 1 - 3 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการสร้างกฎเกณฑ์ในหน่วยงาน มากที่สุด

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตการทำงาน บุคลากร มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

Abstract

The objectives of this research were to study the level of the quality of working life of personnel who work in Rajaprak University and to compare the quality of working life of personnel who work in Rajaprak University by classifying the personal characteristics. The total population in the study were 243 personnel that work as college lecturer and supporting officer. The results of research showed that; most of the population were women age between 25 – 35 years old with master degree, work at Rajaprak University (Nontaburi), work as lecturer, provide 1 – 3 years of service at Rajaprak University which have the quality of working life overall in medium level and Comparative analysis of the quality of working life of personnel who work in Rajaprak University classified by sexual showed that male and female personnel has the same highest quality of working life in the aspect of creating rules in department. The classification by age showed that the personnel age between 25 – 35 years old has the highest quality of working life in the aspect of creating rules in department. The classification by education showed that the personnel graduated in bachelor degree and master degree have the highest quality

of working life in the aspect of creating rules in department. The classification by work place showed that the personnel who work at Rajapruk University (Nontaburi) has the highest quality of working life in the aspect of creating rules in department. The classification by operation of work showed that the personnel who work as college lecturer has the highest quality of working life in the aspect of creating rules in department. The classification by faculty of work showed that the personnel who work in Faculty of Science and Public Health has the highest quality of working life in the aspect of creating rules in department. The classification by year of experience showed that the personnel who has experience less than 1 year and 1 – 3 years have the highest quality of working life in the aspect of creating rules in department.

Keywords: Quality of Working Life, Personnel, Rajapruk University

บทนำ

การดำเนินธุรกิจมีการแข่งขันกันสูงขึ้น ไม่เว้นแม้แต่สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา รวมทั้งมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่ตั้งอยู่ในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร มีวิทยาเขตหลักอยู่ที่จังหวัดนนทบุรี มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ก่อตั้งขึ้นครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2549 ในนามของวิทยาลัยราชพฤกษ์และได้รับการยกฐานะจากกระทรวงศึกษาธิการให้เป็นมหาวิทยาลัยในปี พ.ศ. 2557 มุ่งเน้นการจัดการเรียนการสอนที่มีความหลากหลายของระดับปริญญาตรีในด้านบริหารธุรกิจ การบัญชี นิติศาสตร์ นิเทศศาสตร์ และศิลปศาสตร์ แม้ว่ามหาวิทยาลัยราชพฤกษ์จะเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่จัดตั้งขึ้นใหม่ แต่จัดว่าเป็นสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเป็นที่ยอมรับแห่งหนึ่งในประเทศไทย และเป็นที่รู้จักในฐานะของมหาวิทยาลัยที่มีความพร้อมด้านศักยภาพสูง (8 ปี วิทยาลัยราชพฤกษ์ 9 ใหม่สู่มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, 2557: 13) ^[1] การบริหารงานให้ประสบความสำเร็จและศักยภาพสูงนั้น คณะผู้บริหารมหาวิทยาลัยจำเป็นต้องอาศัยสมาชิกหรือทรัพยากรมนุษย์ เป็นผู้ขับเคลื่อนการทำงานให้ดำเนินไปตามแผนงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด ดังนั้นจะเห็นได้ว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าที่สุดขององค์กรในบรรดาปัจจัยทางการผลิตขั้นพื้นฐาน ซึ่งได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุ อุปกรณ์ (Material) และเครื่องจักร (Machine) (สาคร สุขศรีวงศ์, 2552: 266) ^[2] การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญเพิ่มมากขึ้นต่อองค์กรต่าง ๆ ทั้งในธุรกิจเอกชนและหน่วยงานราชการ ไม่ว่าจะองค์กรมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานเป็นในทิศทางใด ย่อมต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลทั้งสิ้น จึงอาจกล่าวได้ว่าตัวชี้วัดความสำเร็จอย่าง

ยั่งยืน ได้แก่ “คุณภาพของคน” ในองค์กรนั้น ๆ

ปีการศึกษา 2556 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา เรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์ ซึ่งผลการศึกษาวิจัย พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์ ที่ศึกษามี 8 ด้าน ซึ่งมี 7 ด้านที่มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก และมีเพียงด้านเดียว คือ ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง (ปวรรัตน์ เลิศสุวรรณเสรี, 2556: 34-35) ^[3]

ตามเกณฑ์การประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา ฉบับปีการศึกษา 2557 ตัวบ่งชี้ที่ 4.3 ผลที่เกิดกับอาจารย์ ซึ่งระบุให้มหาวิทยาลัยต้องมีการจัดทำความพึงพอใจของอาจารย์ขึ้น เพื่อประเมินอัตราการคงอยู่ของอาจารย์ จากแผนปฏิบัติการสำนักบริหารงานบุคคลและพัฒนาคณาจารย์ ประจำปีการศึกษา 2557 มีการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด เรื่องอัตราการลาออกจากราชการดำเนินงานตามตัวชี้วัด เรื่องอัตราการลาออกจากราชการไม่เกินร้อยละ 10 ต่อปี แต่ผลการดำเนินงานได้ร้อยละ 19.44 ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการวิจัย เรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์กับผู้บริหารนำมาใช้ในการวางแผนและพัฒนาความสามารถของบุคลากร ปรับปรุงแก้ไขวิธีการทำงาน ตลอดจนเสริมสร้างปัจจัยต่าง ๆ ที่ยังบกพร่องอยู่ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ส่งผลให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ต่อสู้อุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้การดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ที่ตั้งไว้ รวมถึงสร้างความเจริญก้าวหน้าให้กับองค์กร อีกทั้งสามารถนำผลการวิจัยในครั้งนี้มาตอบโจทย์เกี่ยวกับประกันคุณภาพ โดยเฉพาะในประเด็นอัตราการคงอยู่ของอาจารย์

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา มุ่งศึกษาตัวแปรในส่วนของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ คือ คุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานที่ทำงาน สายการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่ปฏิบัติงานและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรตาม คือ คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ โดยผู้วิจัยได้วัดจากเกณฑ์ชีวิตของ Walton, R.E. (1973: 12)^[4] ที่ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญ ที่ประกอบขึ้นเป็น คุณภาพชีวิตการทำงาน ในหนังสือ Criteria for Quality of Working Life โดยแบ่งออกเป็น 8 ประการ คือ 1) ค่าตอบแทน 2) สิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยและสุขภาพ 3) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน 4) โอกาสในการพัฒนาความสามารถ 5) ความสัมพันธ์ทางสังคม 6) การสร้างกฎเกณฑ์ในหน่วยงาน 7) ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตความเป็นอยู่ และ 8) ความรับผิดชอบต่อสังคม

ขอบเขตด้านประชากร ผู้วิจัยใช้ประชากรทั้งหมดในการศึกษา ซึ่งได้แก่ อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจ คณะบัญชี คณะนิติศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ และสาธารณสุขศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ และเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 9 หมู่ 1 ถนนนครอินทร์ (พระราม 5-ราชพฤกษ์) ตำบลบางขุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี และศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง 1 แห่ง ได้แก่ วิทยาลัยเทคโนโลยีภูเก็ต จำนวนทั้งสิ้น 243 คน (ข้อมูลจากสำนักบริหารงานบุคคลและพัฒนาศึกษา มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ณ วันที่ 23 พฤษภาคม 2558)

ขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนพฤษภาคม 2558 – สิงหาคม 2558

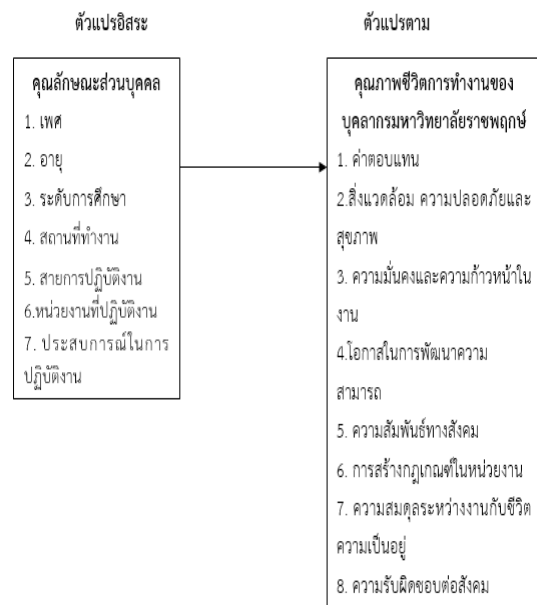
ขอบเขตด้านสถานที่ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาจากข้อมูลประชากรศูนย์ที่ตั้งหลัก (พระราม 5 -

ราชพฤกษ์) และศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ได้แก่ วิทยาลัยเทคโนโลยีภูเก็ต

สมมติฐานการวิจัย

บุคลากรมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบตรวจสอบรายการ (Check list) เกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ในการตอบแบบสอบถามได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนเพื่อใช้ในการแปลความหมายเป็น 5 ระดับ ตามแนวลิเคอร์ท

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการวิจัย และเพื่อให้เครื่องมือในการวิจัยมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และมีความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาและรวบรวมจากแหล่งข้อมูลต่างๆจากสิ่งพิมพ์ วารสาร หนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดรวบรวมเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย และออกแบบรูปแบบของข้อความคำถามและคำตอบของแบบสอบถาม

3. นำเสนอที่ปรึกษาทางวิจัย เพื่อให้ตรวจสอบแบบสอบถามเบื้องต้น ปรับปรุง แบบสอบถามตามข้อเสนอแนะ และนำแบบสอบถามมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความคำถามกับเนื้อหา (Item Objective Congruence Index: IOC) โดยค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามต้องมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป (สุวรรีย์ ศิริโกคาภิรมย์, 2546: 243) [5] โดยแบบสอบถามของวิจัยฉบับนี้มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความคำถามกับเนื้อหา (IOC) เท่ากับ 0.94

4. นำเครื่องมือไปทดลองกับคณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยธนบุรี จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามเป็นรายฉบับ โดยสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.88 แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้

นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้ประชากรด้วยตนเอง และขอรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง โดยใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 3 เดือน ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1. ขอนหนังสือแนะนำตัวจากมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ส่งถึงคณบดีคณะบริหารธุรกิจ คณะบัญชี คณะนิติศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และสาธารณสุขศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ และหัวหน้างานมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล และขอ

ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

2. ผู้ศึกษานำแบบสอบถาม ไปแจกให้แก่อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจ คณะบัญชี คณะนิติศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และสาธารณสุขศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ และเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลคืนตามเวลาที่กำหนด

3. เมื่อผู้ศึกษารวบรวมแบบสอบถามแล้ว นำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้วนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้วิธีการทางสถิติดังนี้

สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย (μ) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาและเปรียบเทียบศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ โดยรวมและในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ด้านการสร้างกฎเกณฑ์ในหน่วยงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตความเป็นอยู่ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานที่ทำงาน สายการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ผลการวิจัยพบว่า

1. บุคลากรมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 67.9 ส่วนใหญ่มีอายุ 25 - 35 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 47.7 มีระดับการศึกษาปริญญาโทมากที่สุด จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 63.8 ส่วนใหญ่ปฏิบัติหน้าที่มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ (นนทบุรี) จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 85.2 ปฏิบัติหน้าที่เป็นสายอาจารย์มากที่สุด จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 62.1 และปฏิบัติงานเป็นเจ้าหน้าที่ตามหน่วยงานจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ 1 - 3 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4

2. ระดับคุณภาพชีวิตของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์โดยรวม เท่ากับ 3.31 และมีส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐานเท่ากับ 0.586 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการสร้างกฎเกณฑ์ในหน่วยงาน มากที่สุด รองลงมาตามลำดับได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรอยู่ในระดับมาก และด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตความเป็นอยู่ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านสิ่งแวดล้อมความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง

การเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏฯ จำแนกตามสถานภาพด้านเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการสร้างกฎเกณฑ์ในหน่วยงาน มากที่สุด จำแนกตามสถานภาพด้านอายุ พบว่า กลุ่มอายุต่ำกว่า 25 ปี และกลุ่มมากกว่า 46 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตความเป็นอยู่ มากที่สุด ส่วนกลุ่มอายุ 25-35 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการสร้างกฎเกณฑ์ในหน่วยงานมากที่สุด ส่วนกลุ่มอายุ 36 - 46 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ มากที่สุด จำแนกตามสถานภาพด้านระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มระดับการศึกษาปวช. มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มากที่สุด กลุ่มระดับการศึกษาปวส. มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน และด้านการสร้างกฎเกณฑ์ในหน่วยงาน มากที่สุด กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี และกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาโท มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการสร้างกฎเกณฑ์ในหน่วยงาน มากที่สุด ส่วนกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาเอก มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตความเป็นอยู่ มากที่สุด จำแนกตามสถานภาพด้านสถานที่ทำงาน พบว่า กลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏฯ (นนทบุรี) มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการสร้างกฎเกณฑ์ในหน่วยงาน มากที่สุด มหาวิทยาลัยราชภัฏฯ (ศูนย์วิทยาลัยเทคโนโลยีภูเก็ต) มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมมากที่สุด จำแนกตามสถานภาพด้านสายการปฏิบัติงาน พบว่า สายอาจารย์ มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการสร้างกฎเกณฑ์ในหน่วยงาน มากที่สุด สายสนับสนุนมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตความเป็นอยู่ มากที่สุด จำแนกตามหน่วยงานที่ปฏิบัติพบว่า กลุ่มบริหารธุรกิจมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มาก

ที่สุด กลุ่มบัญชีมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตความเป็นอยู่ มากที่สุด กลุ่มนิติศาสตร์มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตความเป็นอยู่ มากที่สุด กลุ่มนิเทศศาสตร์มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตความเป็นอยู่ มากที่สุด กลุ่มนิเทศศาสตร์มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ มากที่สุด กลุ่มศิลปศาสตร์มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มากที่สุด กลุ่มวิทยาศาสตร์มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการสร้างกฎเกณฑ์ในหน่วยงาน มากที่สุด กลุ่มศึกษาศาสตร์มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มากที่สุด และกลุ่มเจ้าหน้าที่มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการสร้างกฎเกณฑ์ในหน่วยงาน มากที่สุด จำแนกตามสถานภาพด้านประสบการณ์ พบว่า กลุ่มน้อยกว่า 1 ปี และกลุ่ม 1 - 3 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการสร้างกฎเกณฑ์ในหน่วยงาน มากที่สุด กลุ่ม 4 - 6 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม มากที่สุด กลุ่มมากกว่า 6 ปี ส่วน มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ มากที่สุด

อภิปรายผล

ผลการศึกษาคูณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏฯ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า มี 2 ด้าน คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก และ 6 ด้าน มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายผลการวิจัยเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านค่าตอบแทน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏฯ มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทน อยู่ในระดับปานกลาง เพราะปัจจุบันสภาพเศรษฐกิจ มีค่าครองชีพสูง ทำให้เงินเดือนไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Richard E. Walton และสอดคล้องกับผลการศึกษางานวิจัยของ วิลพร เจริญพร (2546) [6] ที่ศึกษา เรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ทำงานเป็นกะในระดับปฏิบัติการ: ศึกษากรณีบริษัทไทยไวร์ แอนด์ เคเบิล เซอร์วิสเซส จำกัด มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

2. ด้านสิ่งแวดล้อมความปลอดภัยและสุขภาพ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏฯ มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมความปลอดภัยและสุขภาพ อยู่ในระดับปานกลาง เพราะเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวกในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอต่อการใช้งานต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Richard E. Walton และสอดคล้องกับผลการศึกษางานวิจัยของ ยุทธนา พิระยุทธ (2551) [7] ที่ศึกษาเรื่องการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อาร์เอส จำกัด (มหาชน) มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

3. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับปานกลาง เพราะบุคลากรคิดว่างานที่ทำยังไม่ถือว่าประสบความสำเร็จในชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Richard E. Walton และสอดคล้องกับผลการศึกษางานวิจัยของ พีรวัดน์ เกี่ยมบุตร (2551) [8] ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสังกัดเทศบาล ตำบลด้านสำโรง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

4. ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ อยู่ในระดับปานกลาง เพราะบุคลากรไม่สามารถนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาใช้ในการทำงานอย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Richard E. Walton และสอดคล้องกับผลการศึกษางานวิจัยของ จุฑาพร กบิลพัฒน์ (2554) [9] ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีคุณภาพอยู่ในระดับดีปานกลาง

5. ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์มีคุณภาพชีวิตด้านความสัมพันธ์ทางสังคม อยู่ในระดับปานกลาง เพราะบทบาทในการปฏิบัติงานของแต่ละคนแตกต่างกันและบางคนไม่พบปะกันทำให้มีความสัมพันธ์น้อย เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Richard E. Walton และสอดคล้องกับผลการศึกษางานวิจัยของ สุเนตร นามโคตศรี (2553) [10] ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขของค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับปานกลาง

6. ด้านการสร้างกฎเกณฑ์ในหน่วยงาน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ มีคุณภาพชีวิตด้านการสร้างกฎเกณฑ์ในหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก เพราะบุคลากรปฏิบัติงานตามข้อบังคับต่าง ๆ และได้รับความเป็นธรรมและความเสมอภาคในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งสอดคล้อง

กับทฤษฎีของ Richard E. Walton และสอดคล้องกับผลการศึกษางานวิจัยของศิริกานต์ ทิมย้ายงาม (2550) [11] ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ดูแลเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจังหวัดฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับมาก

7. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตความเป็นอยู่ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตความเป็นอยู่ อยู่ในระดับปานกลาง เพราะบุคลากรมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ไม่สามารถจัดสรรเวลาทำงานและเวลาพักผ่อนในแต่ละวันได้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Richard E. Walton และสอดคล้องกับผลการศึกษางานวิจัยของ ยุทธนา พิระยุทธ (2551) [7] ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท อาร์เอส จำกัด (มหาชน) มีคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง

8. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม อยู่ในระดับมาก เพราะบุคลากรมีส่วนร่วมในกิจกรรมการตักบาตรในวันสำคัญต่าง ๆ การฝึกปฏิบัติธรรม การให้ความรู้ในวิชาชีพแก่ชุมชนต่าง ๆ การแห่เทียนเข้าพรรษา เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Richard E. Walton และสอดคล้องกับผลการศึกษางานวิจัยของ สุเนตร นามโคตศรี (2553) [10] ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลวิจัยพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ด้านค่าตอบแทนมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ควรมีการพิจารณาเพิ่มค่าตอบแทนให้กับบุคลากรมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
2. ควรศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานแบบ Mix Model เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก

บรรณานุกรม

- [1] มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์. (2557). 8 ปี วิทยาลัยราชพฤกษ์ 9 ใหม่สู่มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- [2] สาคร สุขศรีวงศ์. (2552). การจัดการ:จากมุมมองนักบริหาร. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: บริษัท จี.พี. ไฮเบอร์พริ้นท์ จำกัด.
- [3] ปวรรัตน์ เลิศสุวรรณเสรี. (2556). คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์ ประจำปีการศึกษา 2556. รายงานวิจัย.สาขาวิชาการจัดการ. คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- [4] Walton , R.E. (1973). *Quality of Working Life : What is it?*: W Sloan Management Review. 15 (Fall).
- [5] สุวรรีย์ ศิริโกคาภิรมย์. (2546). การวิจัยทางการศึกษา. ลพบุรี: สถาบันราชภัฏเทพสตรี.
- [6] วิไลพร เจริญพร. (2546). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ทำงานเป็นกะในระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณี บริษัทไทยไวร์ แอนด์ เคเบิล เซอร์วิส เซส จำกัด. ปัญหาพิเศษปริญญา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- [7] ยุทธนา พิระยุทธ. (2551). การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อาร์เอส จำกัด มหาชน). การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- [8] พีรวัฒน์ เกี่ยมบูร. (2551). คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลด่านสำโรง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ. รายงานการศึกษาระดับปริญญาตรีปริญญาตรีประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- [9] จุฑาพร กบิลพัฒน์. (2554). คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการทั่วไป. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- [10] สุเนตร นามโคตศรี. (2553). คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา. โครงการปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา. สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- [11] ศิริกานต์ ทิมย้ายงาม. (2550). คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ดูแลเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาพัฒนศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยบูรพา.

พฤติกรรมการใช้สื่อใหม่เพื่อสร้างความสัมพันธ์ภายในครอบครัว New Media Using Behavior for Family Relationship Building

สิทธา อุปนิชิต¹

¹สาขาวิชาการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, siupan@rpu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อใหม่ของบุคคลในครอบครัว และศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อใหม่เพื่อสร้างความสัมพันธ์ของบุคคลในครอบครัว ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ใช้เครื่องมือทางการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์อิงโครงสร้างปานกลาง ทำการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยหลักเครือข่าย กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 14 คน แบ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลที่เป็นพ่อและแม่จำนวน 6 คน และผู้ให้ข้อมูลที่เป็นลูกชายและลูกสาว จำนวน 8 คน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลใช้สื่อใหม่ในรูปแบบแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ โดยใช้แอปพลิเคชัน LINE ทุกคน รวมถึงการใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือเรียงลำดับจากมากที่สุด ได้แก่ Facebook, LINE, Twitter และ YouTube ตามลำดับ มีระยะเวลาในการใช้สื่อใหม่ที่แตกต่างกัน โดยพ่อและแม่ใช้เวลากับสื่อใหม่ประมาณ 1 – 3 ชั่วโมง , ลูกชายใช้เวลาประมาณ 4 ชั่วโมง และลูกสาวใช้เวลามากกว่า 7 ถึง 16 ชั่วโมง รวมถึงการเป็นสมาชิกในกลุ่มไลน์ของครอบครัว จำนวน 12 คน

2. ผู้ให้ข้อมูลใช้สื่อใหม่เป็น LINE เพื่อสนทนากับบุคคลในครอบครัว พ่อและแม่บางคนต้องให้ลูก Add friend เพื่อติดต่อกันใน LINE ส่วนลูกชายและลูกสาวส่วนมาก Add friend ไปหาพ่อแม่ก่อน เนื้อหาในการสนทนาผ่านสื่อใหม่ ได้แก่ ติดต่อกับลูกเพื่อให้ลูกรายงานสถานะของตนเอง รวมถึงนัดหมายระหว่างกัน , ลูกจะส่งข้อความเพื่อขอความช่วยเหลือจากพ่อแม่ , ส่งรูปภาพ ภาพถ่ายระหว่างกัน และ ส่งต่อข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้ ยังมีการ Video call และการส่งสติ๊กเกอร์ไลน์แทนความหมายในการสนทนา ผลการวิจัยยังพบว่า ผู้ให้ข้อมูลทุกคนให้ความสำคัญในการสื่อสารระหว่างบุคคลซึ่งหน้ามากกว่าการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยใช้สื่อใหม่ รวมถึง ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นว่า การใช้สื่อใหม่ไม่มีผลต่อความสัมพันธ์กับบุคคลในครอบครัว มากกว่าผู้ให้ข้อมูลที่กล่าวว่า การใช้สื่อใหม่มีผลต่อความสัมพันธ์กับบุคคลในครอบครัว ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี

คำสำคัญ : สื่อใหม่ , ความสัมพันธ์ , ครอบครัว

Abstract

This research aims to study about new media use of family members and family relationship building. This research uses qualitative research method through in-depth interviews. Using research tool by semi-structured interview. Sampling by Network sampling technique by ask 14 Key informants. Such as 6 fathers and mothers key informants and 8 sons and daughters key informant.

And those are research found

1. All of key informant use new media on smartphone's application also everyone use LINE's instant messaging application. Include smartphone's application use to sort by most such as Facebook, LINE, Twitter and YouTube. The duration in new media use are differenced also about 1 - 3 hours in case of fathers and mothers, about 4 hours in case of sons and over 7 - 16 hours in case of daughters.

And 12 key informants has a member in family group in LINE application.

2. All of key informant use LINE application to have conversation with family members. Some of fathers and mothers let children help to use Add friend function for connect in LINE application, also most of sons and daughter use Add friend function to Parents first. The contents in new media conversation were contact with children for tell a status or tell where they are and make an appointment, children send message to ask for help, send a digital picture or digital photograph and send an internet shared contents. Also they have a video conversation and send a graphic picture called “Sticker” for meaning in conversation. The research still found all of key informant emphasized in face to face conversation more than conversation via new media, including most of key informant said the new media using is not affected to relationship of family members. Its more than key informant who said the new media using is affected to good relationship of family members.

Keywords : New media , Relationship , Family

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาประเทศนั้นต้องเริ่มจากสถาบันครอบครัวที่มีความสัมพันธ์กัน ในขณะเดียวกัน โลกแห่งการสื่อสารเปลี่ยนแปลงไปในทุกวัน ผู้คนใช้เครื่องมือสื่อสารกันมากขึ้นจนอาจลืมบุคคลที่ใกล้ชิดในครอบครัว คือ พ่อแม่ ผู้ปกครองและลูกหลาน เมื่อมีพฤติกรรมการสื่อสารที่เปลี่ยนแปลงไปจึงเกิดการปรับตัวของคนรอบข้างในครอบครัว เช่น เมื่อลูกใช้ พ่อแม่ก็ต้องใช้ตาม เมื่อลูกเล่น พ่อแม่ก็ต้องเล่นตาม เพื่อให้พ่อ แม่ ผู้ปกครอง ได้มีการติดต่อสื่อสารอีกช่องทางหนึ่งนอกเหนือจากการพบปะพูดคุยกันในบ้านที่พ่อกาอาศัย เพื่อให้มีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในครอบครัว ไม่ให้เกิดความขัดแย้ง ความไม่เข้าใจกันขึ้นจนส่งผลทำให้เกิดปัญหาครอบครัว กลายเป็นภาระของสังคมไป

งานวิจัยนี้จึงตั้งคำถามเรื่องความสัมพันธ์ของบุคคลภายในครอบครัวเป็นหลัก ว่ามีการรักษาความสัมพันธ์ภายในครอบครัวโดยใช้เทคโนโลยีการสื่อสารที่เป็นสื่อใหม่อย่างไรบ้าง เพื่อเป็นการศึกษาแนวคิดเรื่องการใช้สื่อใหม่ของบุคคลภายในครอบครัว คือ พ่อ แม่ ลูก ในวัตถุประสงค์เพื่อสร้างและรักษาความสัมพันธ์ให้มีการติดต่อสื่อสารกันและเกิดความรัก ความเข้าใจ และความอบอุ่นภายในครอบครัว เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ครอบครัวที่อยู่ในสังคมเทคโนโลยีก้าวกระโดด ขณะเดียวกัน ผู้วิจัยคาดหวังว่าการวิจัยครั้งนี้เป็นการเพิ่มเติมความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีการสื่อสารระหว่างบุคคลในการศึกษาลักษณะความสัมพันธ์ภายในครอบครัว

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อใหม่ของบุคคลในครอบครัว
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อใหม่เพื่อสร้างความสัมพันธ์ของบุคคลในครอบครัว

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยหลักเครือข่าย (Network sampling) แล้วรวบรวมข้อมูล โดยเครื่องมือทางการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์อิงโครงสร้างปานกลาง (Moderate scheduled interviews) จากนั้นนำมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 14 คน แบ่งเป็นผู้ปกครองที่ใช้สื่อใหม่ 6 คน คือ บุคคลผู้เป็นพ่อ 3 คน บุคคลผู้เป็นแม่ 3 คน เป็นเยาวชนที่ใช้สื่อใหม่ 8 คน คือเยาวชนที่มีสถานะเป็นลูกชาย 4 คน และเยาวชนที่มีสถานะเป็นลูกสาว 4 คน

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัยโดยมีประเด็นดังนี้

1. **ลักษณะครอบครัวของผู้ให้ข้อมูล**
ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยหลักเครือข่าย จึงได้ผู้ให้ข้อมูลที่มีลักษณะครอบครัวแบบต่าง ๆ ดังนี้

ตารางที่ 1 แจกแจงลักษณะผู้ให้ข้อมูลและลักษณะครอบครัวของผู้ให้ข้อมูล

No.	ผู้ให้ข้อมูล	อายุ	ลักษณะครอบครัว
1	พ่อ หมายเลข 1	53	เดี่ยว (ลูกสาว ม.6)
2	พ่อ หมายเลข 2	45	เดี่ยว (ลูกสาว ม.6)
3	พ่อ หมายเลข 3	51	เดี่ยว (ลูกชาย ม.4)
4	แม่ หมายเลข 1	53	เดี่ยว (ลูกชาย ม.5)
5	แม่ หมายเลข 2	49	เดี่ยว (ลูกสาว ม.4,6)
6	แม่ หมายเลข 3	46	เดี่ยว (ลูกสาว ม.5)
7	ลูกชาย หมายเลข 1	17	เลี้ยงเดี่ยว (พ่อ)
8	ลูกชาย หมายเลข 2	17	ขยายกิ่งเลี้ยงเดี่ยว (แม่)
9	ลูกชาย หมายเลข 3	18	เลี้ยงเดี่ยว (แม่)
10	ลูกชาย หมายเลข 4	17	ครอบครัวเดี่ยว
11	ลูกสาว หมายเลข 1	16	ครอบครัวเดี่ยว
12	ลูกสาว หมายเลข 2	16	ครอบครัวเดี่ยว
13	ลูกสาว หมายเลข 3	16	ครอบครัวเดี่ยว
14	ลูกสาว หมายเลข 4	17	เลี้ยงเดี่ยว (แม่)

เมื่อได้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ภายในครอบครัวเป็นรายบุคคล จึงสรุปได้ ดังนี้

- (1) พ่อหมายเลข 1 สนิทกับลูกสาว ใช้วิธีการสื่อสารกับลูกอย่างเป็นเหตุผล มีวิธีการพูดอย่างนุ่มนวล
- (2) พ่อหมายเลข 2 สนิทกับลูกสาว ใช้วิธีการสื่อสารกับลูกอย่างเป็นเหตุผล ใช้ลักษณะยกตัวอย่างในอดีตที่พ่อเคยพบมาสอนลูก
- (3) พ่อหมายเลข 3 สนิทกับลูกชาย ใช้วิธีการสื่อสารอย่างเป็นเหตุผลผสมกับวิธีการพูดแบบเพื่อน
- (4) แม่หมายเลข 1 สนิทกับลูกชาย ใช้วิธีการสื่อสารแบบเพื่อนกับลูก
- (5) แม่หมายเลข 2 สนิทกับลูกสาว ใช้วิธีการสื่อสารแบบเพื่อนกับลูกแต่จะใช้น้ำเสียงก้าวร้าวในบางเวลา เช่น เมื่อบังคับลูกให้ทำตามเวลา
- (6) แม่หมายเลข 3 สนิทกับลูกสาว ใช้วิธีการสื่อสารแบบเพื่อนกับลูก
- (7) ลูกชายหมายเลข 1 สนิทกับพ่อ พ่อเป็นฝ่ายเข้ามาพูดคุยด้วย พ่อสอนเรื่องการแบ่งเวลาเพราะลูกติดเกม แต่ก็เล่นเกมกับพ่อด้วยกัน ควบคุมเรื่องการเล่นเกม แต่ก็ตามใจ อยากได้อะไรก็ซื้อให้ มีเงื่อนไขคือต้องทำตัวให้ดี รวมถึงให้ทำงานบ้านด้วย
- (8) ลูกชายหมายเลข 2 ไม่สนิทกับแม่ แม่เป็นฝ่ายเข้ามาพูดคุยด้วยแต่มีความรู้สึกเบื่อ เพราะสอนแทบทุกเรื่อง

ในเชิงการบ่น แม่ของเขาไม่ค่อยที่จะควบคุมเขาได้ เพราะเขาจะชอบออกไปทำงานหรือถ่ายรูปข้างนอก แม่ของเขาจะใช้วิธีการสื่อสารแบบเพื่อนแต่มีบ่นรวมด้วย

(9) ลูกชายหมายเลข 3 ไม่สนิทกับแม่ แม่เลี้ยงแบบปล่อยและเขาก็ไม่เข้าหาพูดคุยด้วย สอนเพียงเรื่องไม่ให้ทะเลาะวิวาทกับคนอื่นกับเรื่องผู้หญิง แม่จะควบคุมเพียงเรื่องให้ช่วยกิจการธุรกิจของบ้านคือการส่งสินค้า ผู้วิจัยสังเกตว่าลูกชายหมายเลข 3 ไม่ค่อยพูดถึงแม่เท่าไร

(10) ลูกชายหมายเลข 4 สนิทกับพ่อและแม่ แม่และพ่อและตัวเขาเข้าหาพูดคุยซึ่งกันและกัน ซึ่งเขาสนิทกับแม่มากกว่าพ่อ แม่ใช้วิธีการสื่อสารแบบเพื่อนกับลูก จะบ่นในบางเวลา ส่วนพ่อใช้วิธีการสื่อสารแบบเพื่อนผสมกับการสอนแบบเป็นเหตุผล

(11) ลูกสาวหมายเลข 1 สนิทกับพ่อและแม่ แม่และพ่อและตัวเธอเข้าหาพูดคุยซึ่งกันและกัน เธอสนิทกับแม่มากกว่าพ่อ แม่ใช้วิธีการสื่อสารแบบบ่นเรื่องต่าง ๆ

(12) ลูกสาวหมายเลข 2 สนิทกับพ่อและแม่ แม่และพ่อและตัวเธอเข้าหาพูดคุยซึ่งกันและกัน เธอสนิทกับแม่มากกว่าพ่อ แม่กับพ่อใช้วิธีสื่อสารแบบคุยกับลูกแบบเพื่อน

(13) ลูกสาวหมายเลข 3 ไม่สนิททั้งพ่อและแม่ แม่เป็นฝ่ายเข้าหาแต่พ่อจะไม่เข้าหาพูดคุย เธอจะคุยกับแม่มากกว่าพ่อ แม่ใช้วิธีการสื่อสารโดยใช้อารมณ์ ไม่บอกเหตุผล มีการพูดกระทบกระทั่งกัน มีการทะเลาะกับพ่อ เธอจึงเป็นคนที่ยึดกับแม่

(14) ลูกสาวหมายเลข 4 สนิทกับแม่ แม่และตัวเธอเข้าหาพูดคุยซึ่งกันและกัน แม่ไม่ได้สอนอะไรเพราะให้คิดเอง ทำเองทุกอย่าง แม่ใช้วิธีสื่อสารแบบคุยกับลูกแบบพี่น้อง (ลูกเรียกแม่ว่าพี่ได้)

2. พฤติกรรมการใช้สื่อใหม่ของผู้ให้ข้อมูล

จากการสัมภาษณ์จึงได้ข้อมูลเรื่องพฤติกรรมการใช้สื่อใหม่ของผู้ให้ข้อมูล ดังนี้

ตารางที่ 2 แจกแจงลักษณะพฤติกรรมการใช้สื่อใหม่ของผู้ให้ข้อมูล

No.	ผู้ให้ข้อมูล	ชั่วโมงการใช้ต่อวัน	App ที่ใช้บ่อยอันดับแรก
1	พ่อ หมายเลข 1	1	LINE
2	พ่อ หมายเลข 2	1	LINE
3	พ่อ หมายเลข 3	1	Facebook
4	แม่ หมายเลข 1	2	LINE
5	แม่ หมายเลข 2	3	Facebook

No.	ผู้ให้ข้อมูล	ชั่วโมง การใช้ต่อวัน	App ที่ใช้บ่อย อันดับแรก
6	แม่ หมายเลข 3	น้อยกว่า 1	LINE
7	ลูกชาย หมายเลข 1	4	Facebook
8	ลูกชาย หมายเลข 2	4	LINE
9	ลูกชาย หมายเลข 3	4	Facebook
10	ลูกชาย หมายเลข 4	5	Facebook
11	ลูกสาว หมายเลข 1	12	LINE
12	ลูกสาว หมายเลข 2	8	Twitter
13	ลูกสาว หมายเลข 3	7	YouTube
14	ลูกสาว หมายเลข 4	16	Facebook

นอกจากนั้น ผู้วิจัยยังพบว่า ผู้ให้ข้อมูลเกือบทุกคนใช้แอปพลิเคชัน LINE ในลักษณะสนทนาภายในกลุ่มสังคมในแอปพลิเคชัน LINE (เรียกว่า กรู๊ปไลน์) โดยผู้ให้ข้อมูลใช้สื่อใหม่เป็นสมาชิกในกรู๊ปไลน์ของครอบครัว ได้แก่ พ่อหมายเลข 1, 2 และ 3 แม่หมายเลข 1, 2 และ 3 ลูกชายหมายเลข 3 และ 4 ลูกสาวหมายเลข 1, 2, 3 และ 4 ส่วนอีก 2 คนที่ไม่ได้เป็นสมาชิกในกรู๊ปไลน์ครอบครัว คือ ลูกชายหมายเลข 1 และ ลูกชายหมายเลข 2 โดยลูกชายหมายเลข 1 ให้เหตุผลว่า พ่อไม่ค่อยส่งไลน์ ส่วนมากจะโทรมากกว่า และ ลูกชายหมายเลข 2 ให้เหตุผลว่า ราคาคงไม่อยากจะเกี่ยวกับคนในกรู๊ปไลน์ครอบครัวเป็นกลุ่มนามสกุล คือ เป็นแม่และญาติรวมอยู่ด้วย แล้วยังมีสมาชิกในกลุ่มพยายามดึงให้ลูกชายหมายเลข 2 เข้ากรู๊ปไลน์ครอบครัว แต่ก็ไม่เข้าเป็นสมาชิกกลุ่ม

3. พฤติกรรมการใช้สื่อใหม่เพื่อสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัวของผู้ให้ข้อมูล

ผู้วิจัยพบว่า พ่อและแม่ผู้ให้ข้อมูลเกือบทุกคนไม่ทราบวิธีการใช้ LINE เมื่อต้องการใช้ในช่วงเริ่มต้นการใช้งาน จึงให้ลูกชายและลูกสาวของผู้ให้ข้อมูลติดตั้งแอปพลิเคชัน LINE เพื่อการให้สนทนาแบบข้อความผ่านโทรศัพท์มือถือได้ ได้แก่ พ่อหมายเลข 1, พ่อหมายเลข 2, แม่หมายเลข 2 และแม่หมายเลข 3 ส่วนแม่หมายเลข 1 และพ่อหมายเลข 3 นั้น ไม่ต้องให้ลูกของเขาติดตั้งแอปพลิเคชันให้ แม่หมายเลข 1 และพ่อหมายเลข 3 สามารถทำได้เอง โดยแม่หมายเลข 1 กล่าวว่า ลูกชายของเธอ Add มาหาเอง ส่วนพ่อหมายเลข 3 เป็นฝ่ายที่ Add ไปหาลูกชายของเขา ซึ่งลูกชายก็รับ Add ตามปกติ ทางด้านของลูกชายและลูกสาว ผู้วิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลลูกชายและลูกสาวจะ Add แอดไปหาพ่อแม่

ก่อน มากกว่าพ่อแม่ Add มาหาเอง ผู้ให้ข้อมูลที่ Add ไปหาพ่อแม่ก่อน ได้แก่ ลูกชายหมายเลข 1, ลูกชายหมายเลข 2, ลูกชายหมายเลข 4, ลูกสาวหมายเลข 1 และลูกสาวหมายเลข 2 ส่วนที่แม่ Add มาหาผู้ให้ข้อมูลก่อน ได้แก่ ลูกชายหมายเลข 3 และลูกสาวหมายเลข 3 สำหรับลูกสาวหมายเลข 4 ได้กล่าวว่า เธอจำไม่ได้ว่าฝ่ายใด Add ไปหาก่อน

การสนทนาผ่านสื่อใหม่ สรุปผลการวิจัยได้ว่า เนื้อหาการสนทนาในสื่อใหม่ของพ่อกับแม่ มีดังนี้ (1) ติดต่อกับลูกเพื่อให้ลูกรายงานสถานะของตัวเองว่าขณะนี้อยู่ที่ไหนทำอะไรเมื่ออยู่นอกบ้าน บุคคลที่มีลูกสาวจะนัดหมายระหว่างกันเพื่อไปรับที่โรงเรียนหรือสถานที่ต่าง ๆ (2) ลูก ๆ จะส่งข้อความเพื่อขอความช่วยเหลือจากพ่อและแม่ (3) การส่งรูปหรือภาพถ่ายต่อกัน เช่น รูปภาพเก่าให้ลูกดู ถ่ายภาพสัตว์เลี้ยงให้ลูกดู รวมถึงส่งรูปภาพสิ่งของที่ลูกอยากได้ให้พ่อแม่ดู และ (4) ส่งต่อข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต (Share) ในเรื่องที่เป็นประโยชน์ให้ลูกอ่าน

ส่วนเนื้อหาการสนทนาในสื่อใหม่ของลูกชายและลูกสาว มีลักษณะเนื้อหาการสนทนาที่ใกล้เคียงแทบทุกคน นั่นคือการติดต่อกับพ่อหรือแม่เพื่อรายงานสถานะของตัวเองว่าขณะนี้อยู่ที่ไหนทำอะไรเมื่ออยู่นอกบ้าน ในกรณีของลูกสาวบางคนมีการนัดหมายพ่อหรือแม่ไปรับที่โรงเรียนหรือสถานที่ต่าง ๆ นอกจากนี้ การสนทนาในเนื้อหาต่าง ๆ มีความแตกต่างเฉพาะเป็นรายบุคคลไป ยกตัวอย่างกรณีลูกชาย เช่น ให้ทำตามคำสั่ง ส่งข้อมูลต่อจากอินเทอร์เน็ตให้ได้อ่าน และยกตัวอย่างกรณีลูกสาว เช่น สนทนาในเรื่องที่ตัวเองสนใจ ขออนุญาตไปที่ต่าง ๆ หลังเลิกเรียน หรือแม้แต่การใช้การสนทนาแบบเห็นหน้าและเสียง (Video call) ทั้งนี้ยังพบว่า ผู้ให้ข้อมูลทุกคนจะสื่อสารกับบุคคลในครอบครัวโดยส่งรูปหรือภาพถ่ายต่อกับบุคคลในครอบครัวผ่านทาง LINE รวมถึงการใช้ “สติ๊กเกอร์” (Sticker) ซึ่งเป็นภาพกราฟิกเป็นภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหว ทั้งมีเสียงและไม่มีเสียง เพื่อแทนความหมายเมื่อสื่อสารถึงบุคคลในครอบครัว โดยส่งสติ๊กเกอร์ในภาพที่แทนความหมายง่าย ๆ เช่น คำทักทาย คำขอบคุณ กล่าวขอโทษ คำตอบตกลง คำตอบปฏิเสธ ฯลฯ

ประเด็นผู้ให้ข้อมูลให้ความสำคัญในการสื่อสารระหว่างการสื่อสารระหว่างบุคคลซึ่งหน้า กับ การสื่อสารระหว่างบุคคลโดยใช้สื่อใหม่ ผู้วิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลทุกคนให้ความสำคัญในการสื่อสารระหว่างบุคคลซึ่งหน้ามากกว่าการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยใช้สื่อใหม่ เนื่องจาก (1) สนทนาซึ่งหน้ารับรู้ความรู้สึกได้มากกว่า (2) เสียเวลาพิมพ์ (3) สามารถ

สื่อสารอารมณ์และความรู้สึกในบุคคลได้เต็มที่

อีกประเด็นสำคัญของการวิจัย คือ การใช้สื่อใหม่กับบุคคลในครอบครัวมีผลต่อความสัมพันธ์หรือไม่ ผู้วิจัยพบว่า จากผู้ให้ข้อมูลจำนวน 14 คน กล่าวว่า (1) การใช้สื่อใหม่ไม่มีผลต่อความสัมพันธ์กับบุคคลในครอบครัว จำนวน 7 คน เนื่องจากสื่อใหม่ซึ่งสนทนาผ่านโทรศัพท์มือถือเป็นแค่สื่อกลางหรือเครื่องมือเพิ่มเติมสำหรับการสนทนา เป็นช่องทางที่เพิ่มขึ้นมาเพื่อติดต่อสะดวกขึ้น อีกทั้งหากเจอหน้าพูดคุยกันทุกวันอยู่แล้ว ความสัมพันธ์ก็เท่าเดิม ไม่ได้เป็นเครื่องมือที่ทำให้ความสัมพันธ์ดีขึ้นหรือแย่ลง (2) การใช้สื่อใหม่มีผลต่อความสัมพันธ์กับบุคคลในครอบครัว ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี จำนวน 6 คน เนื่องจากทำให้สามารถรับรู้เรื่องราวของบุคคลในครอบครัวเหมือนใกล้ชิด ได้รับรู้ตลอดเวลา ทำให้รู้สึกผูกพันมากขึ้นเพราะส่งข้อความหรือรูปภาพหรือสติ๊กเกอร์ได้ตลอดเวลา สามารถสนทนาได้ระหว่างวันหากไม่สามารถสนทนาผ่านสายโทรศัพท์ได้ สามารถบอกเรื่องที่ไม่สำคัญเป็นข้อความสั้น ๆ หรือรูปภาพก็ได้ และ (3) การใช้สื่อใหม่มีผลต่อความสัมพันธ์กับบุคคลในครอบครัว ไม่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี จำนวน 1 คน เนื่องจากบุคคลในครอบครัวใช้สื่อใหม่มากกว่า ทำให้การพบปะพูดคุยกับบุคคลในครอบครัวลดน้อยลง

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยที่กล่าวมา สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. พฤติกรรมการใช้สื่อใหม่แบบส่งข้อความ

จากผลการวิจัยที่พบว่า บุคคลในครอบครัวใช้โทรศัพท์มือถือในการคุยกันผ่าน LINE สอดคล้องกับงานวิจัยของภาสกร จิตไครครวญ (2553) ที่กล่าวว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นประจำทุกวันและวันละมากกว่า 3 ชั่วโมง สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐพัฒน์ ชลวณิช (2556) ที่กล่าวว่า ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้ LINE เพื่อติดต่อกับครอบครัวรองจากการติดต่อกับเพื่อน รวมถึงงานวิจัยของ ภัสรา พงษ์สุขเวชกุล (2554) ที่กล่าวว่า ครอบครัวมีการใช้สื่อใหม่ประเภทโทรศัพท์มือถือมากที่สุด แต่จะมีความแตกต่างกับงานวิจัยของภาสกร จิตไครครวญว่า บุคคลในครอบครัวที่เป็นพ่อจะใช้โทรศัพท์มือถือเข้าถึงเครือข่ายสังคมออนไลน์ (รวมถึง LINE) วันละประมาณ 1 ชั่วโมง ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่า บุคคลในครอบครัวที่มีภาระหน้าที่ในครอบครัวสูงจะมีเวลาเข้าถึงสื่อใหม่มากกว่าบุคคลในครอบครัวที่มีภาระหน้าที่ในครอบครัวน้อย ในกรณีนี้ เช่น

พ่อมีภาระต้องทำงานนอกบ้านเพื่อหาเงิน แม่ต้องดูแลบ้าน โดยการทำงานบ้าน ลูกมีหน้าที่ต้องเรียนหนังสือ ทำให้ระยะเวลาที่สามารถเข้าถึงสื่อใหม่ได้มีความแตกต่างกัน

เรื่องการสนทนาด้วยการส่งข้อความผ่านสื่อใหม่ จากผลการวิจัยพบว่า พ่อแม่และลูกมีพฤติกรรมการใช้สื่อใหม่โดยการส่งข้อความ เป็นการส่งข้อความแบบสั้น ๆ พูดคุยในประเด็นที่สามารถสิ้นสุดอย่างรวดเร็ว บุคคลในครอบครัวจะไม่พูดคุยในสื่อใหม่ในประเด็นที่ต้องใช้เวลาพูดคุยกันยาวนาน เพราะหากทำเช่นนั้น ต้องพิมพ์ข้อความที่ยาวเหยียดลงในโทรศัพท์มือถือ รวมถึงบุคคลต้องใช้เวลาในการพิมพ์ข้อความนานกว่าจะได้ส่งต่อยังบุคคลในครอบครัวก็ไม่ทำให้เกิดความทันใจกับผู้รับสาร สอดคล้องกับงานวิจัยของธิตินัน บุญภาพ คอมมอน (อ้างแล้ว) ที่กล่าวว่า เขาชวนใช้สื่อใหม่เป็นช่องทางส่งสารไปยังพ่อ แม่ ผู้ปกครองด้วยวิธีการส่งข้อความสั้น (SMS) และใช้แอปพลิเคชันในการสื่อสาร ทั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่า การพิมพ์ข้อความในสื่อใหม่เพื่อสื่อสารระหว่างบุคคล แม้ว่าข้อความจะมีขนาดยาวหรือสั้นเพียงไร บุคคลในครอบครัวสามารถใช้สิ่งทดแทนการเขียนข้อความได้ ด้วยการส่งเป็นรูปภาพแทน หรือที่นิยมใช้ใน LINE คือ การส่ง “สติ๊กเกอร์” (Sticker) แทนความหมาย เป็นทั้งภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว มีเสียงและไม่มีเสียง โดยสติ๊กเกอร์แทนความหมายที่ส่งกันใน LINE สามารถแทนความหมายจากภาพได้หลากหลายความหมาย เช่น การทักทาย ขอบคุณ ขอโทษ ดีใจ เสียใจ โกรธ ฯลฯ สอดคล้องกับงานวิจัยของอวยพร พานิช และ ทศนีย์ ต้าเกิงศักดิ์ (2556) ที่กล่าวว่า ผู้ใช้ LINE มีวัตถุประสงค์ในการใช้สติ๊กเกอร์เพื่อประหยัดเวลาในการพิมพ์

ในผลการวิจัยที่พบว่า บุคคลในครอบครัวที่กล่าวว่า การใช้สื่อใหม่มีผลต่อความสัมพันธ์กับบุคคลในครอบครัวทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี จำนวน 6 คน มีเหตุผลที่เกี่ยวข้องกับการใช้สติ๊กเกอร์ คือ การส่งสติ๊กเกอร์ทาง LINE สามารถแทนความหมายได้ ทำให้รู้สึกผูกพันเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพัฒน์ ชลวณิช (อ้างแล้ว) ที่กล่าวว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นมากที่สุดว่า LINE ช่วยสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลที่ดี

ในขณะเดียวกัน ในเรื่องเนื้อหาเมื่อสนทนาภายในครอบครัว ผลการวิจัยที่พบว่า พ่อหรือแม่ติดต่อกับลูกเพื่อให้ลูกรายงานสถานะของตนเองว่าขณะนี้อยู่ที่ไหน ทำอะไรเมื่ออยู่นอกบ้าน บุคคลที่มีลูกสาวจะนัดหมายระหว่างกันเพื่อไปรับที่โรงเรียนหรือสถานที่ต่าง ๆ รวมถึง การที่ลูก ๆ จะส่งข้อความเพื่อขอความช่วยเหลือจากพ่อและแม่ เช่น การมารับมาส่งสถานที่ต่าง ๆ การให้वानให้หาสิ่งของในบ้าน

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัสรา พงษ์สุขเวชกุล (อ้างแล้ว) ที่กล่าวว่า การสื่อสารประจำวันของสมาชิกครอบครัวเป็นทั้งแบบซึ่งหน้าและแบบผ่านสื่อใหม่ โดยเฉพาะโทรศัพท์มือถือ ด้วยวิธีการพูดคุยเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสาร นัดหมาย และขอความช่วยเหลือระหว่างกัน

2. การสื่อสารระหว่างบุคคลซึ่งหน้า

จากผลการวิจัยที่พบว่า ผู้ให้ข้อมูลทุกคนให้ความสำคัญในการสื่อสารระหว่างบุคคลซึ่งหน้ามากกว่าการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยใช้สื่อใหม่ นั่นคือ ใช้วิธีคุยกันต่อหน้ามากกว่าคุยผ่าน LINE สอดคล้องกับงานวิจัยของภัสรา พงษ์สุขเวชกุล (อ้างแล้ว) ที่กล่าวว่า สมาชิกในครอบครัวยังคงให้ความสำคัญกับการพูดคุยหรือการมีปฏิสัมพันธ์แบบเห็นหน้าค่าตา เนื่องจากในผลการวิจัยที่พบว่า การสนทนาซึ่งหน้ารับรู้ความรู้สึกได้มากกว่า รวมถึงสามารถสื่อสารอารมณ์และความรู้สึกในบุคคลได้เต็มที่ สอดคล้องกับแนวคิดของ Owen Hargie (2011) ที่กล่าวว่า วจนภาษาเป็นภาษาที่ใช้ร่วมกับ วจนภาษาเพื่อให้การสื่อสารมีความหมายมากขึ้น วจนภาษาถูกใช้ในตัวบุคคลเพื่อแสดงออกถึงทัศนคติ อารมณ์และความรู้สึกร่วมกับการสนทนาหรือบริบทการสื่อสารที่มีความหมาย ซึ่งทำให้บุคคลเกิดความเชื่อถือที่มากขึ้น ทำให้เกิดอรรถรสในการสื่อสาร รวมทั้งทำให้ผู้สื่อสารมีความน่าเชื่อถือมากขึ้นเมื่อใช้วจนภาษาประกอบการสื่อสาร

จากที่กล่าวว่า วจนภาษาถูกใช้ในตัวบุคคลเพื่อแสดงออกถึงทัศนคติ อารมณ์และความรู้สึกร่วมกับการสนทนาหรือบริบทการสื่อสารที่มีความหมาย ประกอบกับผลการวิจัย ทำให้ค้นพบว่า บุคคลในครอบครัวจะสนทนากันซึ่งหน้า เพราะจะได้รับรู้ความหมายที่บุคคลต้องการสื่อสารผ่าน วจนภาษาและวจนภาษา ที่บุคคลผู้รับสารสามารถสัมผัสได้ผ่านผัสสะทั้ง 5 การรับรู้การสื่อสารระหว่างบุคคลซึ่งหน้า จะรับรู้ความหมายของการสื่อสารได้มากกว่าสื่อใหม่ที่รับรู้แค่การใช้สายตาอ่านข้อความหรือเห็นภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และการที่หูได้ยินเสียงสติกเกอร์เคลื่อนไหวทาง LINE

ดังนั้น การสื่อสารระหว่างบุคคลซึ่งหน้าของบุคคลในครอบครัว หากแทนบุคคลภายในครอบครัวในฐานะผู้ส่งสาร จะสามารถนำเสนอความต้องการได้เต็มที่ผ่านการกระทำ อากัปกริยา การแสดงออกเชิงวจนภาษาของผู้พูด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ของบุคคลในครอบครัวว่าสามารถเข้าใจวจนภาษาและวจนภาษาของบุคคลในครอบครัวร่วมกันหรือไม่ ผู้วิจัยเสนอความคิดเห็น

ว่า การที่บุคคลในครอบครัวจะรับรู้ความหมายร่วมกันได้ ต้องเกิดจากการกระทำให้ผู้รับสารในครอบครัวได้รับรู้ผ่านผัสสะทั้ง 5 รวมไปถึงหากบุคคลในครอบครัวไม่เข้าใจความหมายของการกระทำ อากัปกริยาที่ต้องการสื่อสารไป ผู้ส่งสารในครอบครัวอาจต้องอธิบายเพิ่มเติมเพื่อให้ผู้รับสารในครอบครัวรับรู้ความหมายสำเร็จ

3. สื่อใหม่ในฐานะเครื่องมือเชื่อมความสัมพันธ์

จากผลการวิจัยที่พบว่า บุคคลในครอบครัวที่เป็นพ่อหรือแม่บางคนไม่สามารถใช้เทคโนโลยีการสื่อสารได้อย่างคล่องแคล่ว นั่นคือ ผู้ให้ข้อมูลบางคนต้องให้ลูกช่วยลงแอปพลิเคชัน LINE ในโทรศัพท์มือถือ รวมถึงการ Add friend คือการเพิ่มผู้ติดต่อใน LINE ในโทรศัพท์มือถือ ผู้วิจัยเสนอความคิดเห็นว่า สื่อใหม่อาจเป็นเครื่องมือเชื่อมความสัมพันธ์ภายในครอบครัวที่ดี เพราะหากสังเกตจากกรณีนี้ ผู้ใหญ่จะช่วยให้เด็กช่วยเหลือเรื่องเทคโนโลยีการสื่อสาร ซึ่งเยาวชนในปัจจุบัน (พ.ศ. 2560) มีทักษะจากการเติบโตในช่วงเวลาที่เทคโนโลยีการสื่อสารถูกใช้ในชีวิตประจำวัน ขณะเดียวกัน ผู้ใหญ่ไม่มีทักษะการเรียนรู้เทคโนโลยีการสื่อสารที่ดีกว่าเด็กยุคปัจจุบัน ทำให้ผู้ใหญ่ต้องให้เด็กช่วยเหลือในการใช้สื่อใหม่ ทำให้เกิดการสร้างความสัมพันธ์ภายในครอบครัวในทางอ้อม ขณะเดียวกัน เด็กที่ช่วยเหลือเรื่องสื่อใหม่ให้ผู้ใหญ่ เด็กจะได้รับการยอมรับจากผู้ใหญ่ เกิดความใกล้ชิดขึ้นได้เพราะมีสื่อใหม่เป็นตัวกลางสร้างความสัมพันธ์ที่ดี

ขณะเดียวกัน ในการสนทนาผ่าน LINE จากการวิจัยที่พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีเหตุผลในการใช้แอปพลิเคชัน LINE บนโทรศัพท์มือถือ ซึ่งนั่นต้องใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ตจากคลื่นความถี่โทรศัพท์เคลื่อนที่ ไม่ใช่ใช้สัญญาณ Wi-Fi ในการเข้าถึงสัญญาณอินเทอร์เน็ต ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่า เนื่องจากปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงช่องทางการสื่อสารจาก LINE มีค่าใช้จ่ายถูกกว่าการใช้โทรศัพท์มือถือในลักษณะการโทรเข้าออกสาย สอดคล้องกับงานวิจัยของอวยพร พาณิช และ ทศนีย์ คำเกิงศักดิ์ (อ้างแล้ว) ที่กล่าวว่า จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างพบว่า กิจกรรมที่ทำบ่อยมากที่สุด คือ การแชท (Chat) โดยใช้ LINE ผ่านโทรศัพท์มือถือ เนื่องจากประหยัดค่าใช้จ่ายกว่าการสนทนาทางสัญญาณโทรศัพท์ รวมถึงการส่งข้อความสั้น (SMS) ผ่านเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ

จากผลการวิจัยและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้รู้ว่ามีลักษณะของการสื่อสารในแอปพลิเคชัน LINE สอดคล้องกับแนวคิดของ Autumn Edwards และคณะ (2013) ที่กล่าวว่า สื่อใหม่มีลักษณะการส่งข้อมูลข่าวสารโดยใช้คอมพิวเตอร์เป็นตัวกลาง (CMC) ที่เข้ารหัสและถอดรหัสคอมพิวเตอร์

เพื่อรับส่งข้อมูลข่าวสารที่สื่อสารระหว่างบุคคล ในลักษณะ (1) ข้อความ (2) ภาพนิ่งหรือภาพเคลื่อนไหว และ (3) เสียง ประกอบ รวมไปถึงผู้ใช้สื่อใหม่สามารถแสดงลักษณะเป็นปัจเจกได้สูง และมีผลต่อปัจเจกในเรื่องของเวลาและพื้นที่ เนื่องจากใช้เทคโนโลยีการสื่อสารไร้สาย (ผ่านเครือข่ายสัญญาณไร้สาย หรือ เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่) จึงลดข้อจำกัดเรื่องเวลาและพื้นที่ สามารถเข้าถึงข้อมูลและรับส่งข้อมูลข่าวสารที่ใดก็ได้ เวลาใดก็ได้

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยขอแบ่งเป็นสองส่วน คือ ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้ และ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในอนาคต

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

ข้อแรก ผู้ปกครองหรือเยาวชนที่ใช้โทรศัพท์มือถือในชีวิตประจำวันอยู่แล้ว ควรใช้สื่อใหม่ให้เป็นประโยชน์ในการสร้างความสัมพันธ์ภายในครอบครัว ยกตัวอย่างเช่น เมื่อต้องการสื่อสารกับบุคคลภายในครอบครัว แต่มีเวลาไม่มากนัก สามารถใช้รูปภาพหรือสติ๊กเกอร์ ส่งแทนความหมายได้ หรือใช้ Video call ก็ได้ อาจใช้แอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถืออื่น ๆ ซึ่งมีคุณสมบัติเหมือน LINE ที่สามารถเข้าถึงบุคคลภายในครอบครัวได้ ทั้งนี้ ผู้ปกครองที่ต้องการสร้างความสัมพันธ์กับบุตรหลานจำเป็นต้องศึกษาว่าบุตรหลานใช้แอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถืออะไร เพื่อเป็นการศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อใหม่ของผู้ปกครองที่ศึกษากับบุตรหลาน เพื่อให้ผู้ปกครองเข้าถึงบุตรหลานและสามารถสร้างความสัมพันธ์ภายในครอบครัวผ่านสื่อใหม่ได้

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในอนาคต

ข้อแรก จำเป็นต้องเก็บข้อมูลในเชิงปริมาณด้วยการสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งผู้ปกครองและเยาวชน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ รวมถึงจำเป็นต้องเก็บข้อมูลในเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างที่มากขึ้น

อย่างไรก็ตาม การวิจัยครั้งต่อไป อาจดำเนินการเปรียบเทียบวิธีวิจัย โดยการเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่าง อาจเป็นครอบครัวเลี้ยงเดี่ยวที่เป็นพ่อ ครอบครัวเลี้ยงเดี่ยวที่เป็นแม่ ครอบครัวขยายเพื่อหาพฤติกรรมการใช้สื่อใหม่เพื่อสร้างความสัมพันธ์ภายในครอบครัว รวมถึง การศึกษาลักษณะการใช้สื่อใหม่ในรูปแบบอื่น ๆ เช่น Facebook , Skype หรือแอปพลิเคชันอื่น ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น ได้รับความนิย

และเป็นกระแสสังคมในอนาคต เพื่อพัฒนาองค์ความรู้เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล เรื่องเทคโนโลยีการสื่อสาร และสามารถพัฒนาเป็นแบบอย่างในการใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างความสัมพันธ์ภายในครอบครัว

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน และขอขอบคุณมหาวิทยาลัยราชภัฏฯ ที่ให้โอกาสและให้ทุนเพื่อดำเนินการวิจัยในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- [1] จิตินัน บุญภาพ คอมมอน. (2556). บทบาทของสื่อใหม่ในการสร้างค่านิยมทางสังคมและอัตลักษณ์ของเยาวชนไทยในเขตกรุงเทพมหานคร. งานวิจัยมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- [2] ณัฐพัฒน์ ชลวณิช. (2556). พฤติกรรมการใช้และความคิดเห็นที่มีต่อแอปพลิเคชัน LINE ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ วารสารศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารสื่อสารมวลชน), คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [3] ภัสรา พงษ์สุขเวชกุล. (2554). เทคโนโลยีสื่อใหม่กับการสื่อสารในครอบครัว. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรดุขภูบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- [4] ภาสกร จิตรไคร์ครวญ. (2553). เทคโนโลยีของสื่อใหม่และการนำเสนอตัวตนต่อสังคมกับพฤติกรรม การสื่อสารบนเครือข่ายสังคมออนไลน์. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- [5] อวยพร พานิช และ ทศนีย์ ดำเกิงศักดิ์. (2557). พฤติกรรม การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจในการสื่อสารเพื่อสร้างความหมายในแอปพลิเคชันไลน์. งานวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏฯ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏฯ

- [6] Autumn Edwards et al. (2013). The Communication age: Connecting & Engaging, Canada: Sage Publication Ltd.
- [7] Owen Hargie. (2011). Skilled Interpersonal Communication: Research, Theory and Practice (fifth Edition), East Sussex: Routledge.

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่ตั้งโรงงานของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
ในอุตสาหกรรมการผลิตจังหวัดปทุมธานี
Decision factors in selection the manufacture location for small and
medium enterprises in Pathumthani Province's Industry

พินิจ แก้วเกษตรกรณ์
PHINIT KEAWKASET KON

สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ Email: phinit.ke@northbkk.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่ตั้งโรงงานของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมการผลิตจังหวัดปทุมธานีในด้านวัตถุดิบ ด้านแรงงาน และด้านสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ จำแนกตามประเภทของการผลิต ลักษณะของธุรกิจ เงินทุนจดทะเบียน และจำนวนพนักงาน โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง แบบง่าย ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำนวน 362 กิจการ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่ตั้งโรงงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมการผลิตจังหวัดปทุมธานีส่วนใหญ่ผลิตสินค้าประเภทสินค้าอุตสาหกรรม ลักษณะของธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด มีเงินทุนจดทะเบียน 5 - 100 ล้านบาท และมีพนักงานมากกว่า 50 คนขึ้นไป และปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่มีผลต่อการเลือกที่ตั้งโรงงานของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้แก่ปัจจัยด้านวัตถุดิบ รองลงมาคือปัจจัยด้านแรงงาน และด้านสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ตามลำดับ

คำสำคัญ : การเลือกที่ตั้งโรงงาน

ABSTRACT:

This research was to study decision factors in selection the manufacture location of small and medium enterprises in Pathumthani province's industry. The study was considered law materials, labor, and business environment of which were classified by production type, business type, capital amount, number of labor. The sample group was 362 small and medium enterprises. The questionnaires were used to collect the data of which then were analyzed by using Frequency, Percentage, Mean and Standard Deviation.

The result of this study were found that small and medium enterprises in Pathumthani province's industry were all most industrial production type, corporate registration, having capital amount Baht 5,000,000 – 100,000,000 having over 50 labor. The importance decision factors in selection the manufacture location of small and medium enterprises were law materials, secondly labor, and business environment respectively.

KEYWORDS: Selection the manufacture location.

บทนำ

การเลือกทำเลที่ตั้งสถานประกอบการธุรกิจมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์การธุรกิจ กล่าวคือหากเลือกทำเลที่ไม่เหมาะสม จะทำให้องค์การธุรกิจ ประสบปัญหาอื่นๆตามมา เช่น ค่าขนส่งสูง เนื่องจากสถานประกอบการธุรกิจอยู่ไกลจากแหล่งวัตถุดิบและตลาด นอกจากนี้อาจขาดแคลนแรงงานที่มีคุณภาพ ขาดแคลนวัตถุดิบ รวมไปถึงปัจจัยอื่น ๆ ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการผลิต และการปฏิบัติงานขององค์การธุรกิจ โดยทั่วไปลักษณะของทำเล จะไม่มีลักษณะใดที่ดีกว่ากันอย่างชัดเจน แต่จะเกิดจากการพิจารณาลักษณะดีของแต่ละทำเล นำมาประกอบกัน เพื่อการตัดสินใจเลือกที่ตั้ง สถานประกอบการธุรกิจ ที่อาจก่อให้เกิดปัญหาในอนาคต ให้น้อยที่สุดการเลือกทำเลที่ตั้งสถานประกอบการธุรกิจต่างๆ โดยทั่วไปมักจะพยายามหาแหล่ง หรือทำเลที่ทำให้ต้นทุนรวม ของการผลิตสินค้าและบริการที่ต่ำที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้แต่ลักษณะของการประกอบธุรกิจ และสถานที่ประกอบกิจการย่อมแตกต่างกันในเรื่องของชนิดสินค้า ค่าใช้จ่ายและการลงทุน และภาคอุตสาหกรรม มีบทบาทอย่างเด่นชัดต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากเป็น กิจกรรมที่กระตุ้นส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาในด้านต่าง ๆ กล่าวคือ ทำให้เกิดการขยายตัวในด้านความเจริญทางเศรษฐกิจพร้อมทั้งทำให้เกิดการพัฒนาทางเทคโนโลยี นวัตกรรมและการพัฒนา โครงสร้างระบบสาธารณูปโภคอีกด้วย (Hartshorn, 1980)

ดังนั้นการพิจารณาเลือกทำเลจึงต้องคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ หลายประการเพราะการเลือกทำเลที่ตั้ง มีความสำคัญต่อการ ดำเนินงานขององค์การธุรกิจ ต่าง ๆ เช่น การวางแผนระบบการผลิต การวางแผนโรงงาน การลงทุน และรายได้ เพื่อที่จะสามารถบริหารการผลิตและการปฏิบัติการในอุตสาหกรรมให้ได้มีประสิทธิภาพสูงสุด ผู้บริหารจึงต้องมีการวางแผนด้านระบบการผลิตและแปลงสภาพอันเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนเพื่อให้ได้มาซึ่งปัจจัยการผลิต เช่นที่ดิน เครื่องจักร กำลังการผลิตที่เหมาะสม กระบวนการผลิต การจัดวางเครื่องจักร และการวางแผนผลิตภัณฑ์ ซึ่งการวางแผน ประกอบไปด้วย (พิชิต สุขเจริญพงษ์, 2545)

จังหวัดปทุมธานีตั้งอยู่ในทำเลยุทธศาสตร์ ที่เป็นประตูสู่ภาคเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบกับระบบสาธารณูปโภคและระบบสาธารณูปการต่างๆ รวมถึงรวมแหล่งแรงงานที่สำคัญ ซึ่งการประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมทุกประเภทจำเป็นต้องมีสถานประกอบการ

การที่แน่นอนเพื่อใช้ในการดำเนินงาน ทำเลที่ตั้งของธุรกิจ นับว่ามีส่วนช่วยสนับสนุนให้ธุรกิจแต่ละประเภทประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวได้ เพราะมีผลกระทบต่อ การเข้าถึงลูกค้า และต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ได้แหล่งที่ตั้งเหมาะสมที่สุด ส่งผลให้ผู้วิจัยสนใจปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่ตั้งโรงงานของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมการผลิตจังหวัดปทุมธานี

วัตถุประสงค์ของวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่ตั้งโรงงานของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมการผลิตจังหวัดปทุมธานีในด้านวัตถุดิบ ด้านแรงงาน และด้านสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ

วิธีการศึกษา

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทำเลที่ตั้ง
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ
3. ข้อมูลพื้นฐานของอุตสาหกรรมการผลิต
4. ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขอบเขตของการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของกิจการ

- 1) ประเภทของการผลิต
- 2) ลักษณะของธุรกิจ
- 3) เงินทุนจดทะเบียน
- 4) จำนวนพนักงาน

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่ตั้งโรงงานของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมการผลิตจังหวัดปทุมธานี

- 1) ด้านวัตถุดิบ
- 2) ด้านแรงงาน
- 3) ด้านสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ

วิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมการผลิตจังหวัด

ปทุมธานีในปี 2559 จำนวน 3,766 กิจการ ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ของทาโรยามาเน่ ได้จำนวน 362 กิจการ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกิจการ เป็นคำตอบแบบเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่ตั้งโรงงานของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมการผลิตจังหวัดปทุมธานี เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert Scale) คือ ระดับความสำคัญมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยติดต่อกับผู้ประกอบการโดยตรง เพื่อแจกแบบสอบถาม แล้วรอรับแบบสอบถามคืน และนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ สามารถนำมาวิเคราะห์ได้จำนวน 362 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามว่าสามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้ทุกฉบับ แล้ววิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา

- 1) การแจกแจงความถี่
- 2) การคำนวณหาค่าร้อยละ
- 3) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
- 4) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของกิจการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 362 กิจการ เป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ส่วนใหญ่ผลิตสินค้าประเภทอุตสาหกรรม จำนวน 235 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 64.92 และผลิตสินค้าประเภทอุปโภคบริโภค จำนวน 127 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 35.08 ส่วนใหญ่มีลักษณะธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด จำนวน 204 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 56.35 รองลงมาคือห้างหุ้นส่วน จำนวน 87 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 24.03 และเจ้าของคนเดียว จำนวน 71

กิจการ คิดเป็นร้อยละ 19.62 ส่วนใหญ่มีเงินทุนจดทะเบียนระหว่าง 5 - 100 ล้านบาท จำนวน 167 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 46.13 รองลงมาคือมากกว่า 100 ล้านบาท จำนวน 101 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 27.90 และน้อยกว่า 5 ล้านบาท จำนวน 94 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 25.97 ส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงาน 50 คนขึ้นไป จำนวน 143 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 39.50 รองลงมาคือมีจำนวนพนักงานระหว่าง 26 - 50 คน จำนวน 107 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 29.56

2. วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่ตั้งโรงงานของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมการผลิตจังหวัดปทุมธานีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านวัตถุดิบเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่ตั้งโรงงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) รองลงมาคือปัจจัยด้านแรงงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$) และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางธุรกิจอยู่ในระดับมากเช่นกัน ($\bar{X} = 4.38$)

2.1 ด้านวัตถุดิบ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือมีผู้ผลิตหรือผู้จัดจำหน่ายวัตถุดิบมากรายในพื้นที่ ($\bar{X} = 4.73$) รองลงมาคือในพื้นที่ที่มีวัตถุดิบที่ราคาถูก ($\bar{X} = 4.70$) ผู้ผลิตหรือผู้จัดจำหน่ายวัตถุดิบในพื้นที่ที่มีกำลังการผลิตที่มากพอกับความต้องการของโรงงาน ($\bar{X} = 4.64$) และในพื้นที่ที่มีวัตถุดิบที่มีคุณภาพ ($\bar{X} = 4.58$) ตามลำดับ

2.2 ด้านแรงงานพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรกคืออัตราค่าจ้างแรงงานหรืออัตราค่าแรงงานขั้นต่ำในพื้นที่ต่ำ ($\bar{X} = 4.67$) รองลงมาคือแรงงานที่จัดหาได้เป็นแรงงานที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.65$) ในพื้นที่มีแรงงานฝีมือ สามารถจัดหาได้เพียงพอกับความต้องการของโรงงาน ($\bar{X} = 4.55$) ในพื้นที่มีแรงงานที่ไม่มีฝีมือสามารถจัดหาได้เพียงพอกับความต้องการของโรงงาน ($\bar{X} = 4.52$) ตามลำดับ

2.3 ด้านสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือในพื้นที่ปลอดภัยจากการเกิดภัยธรรมชาติ ($\bar{X} = 4.59$) รองลงมาคือในพื้นที่ที่มีกฎหมายระเบียบข้อบังคับที่ส่งผลต่อโรงงานที่เอื้ออำนวยต่อการจัดตั้งสถานประกอบการหรือโรงงาน ($\bar{X} = 4.54$) และในพื้นที่ที่มีความพร้อมทาง

ด้านระบบสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า ประปา ($\bar{X} = 4.50$) ส่วนข้ออื่นๆ อยู่ในระดับมาก

สรุปและอภิปรายผล

1. ข้อมูลทั่วไปของกิจการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 362 กิจการ เป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ส่วนใหญ่ผลิตสินค้าประเภทอุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 64.92 และผลิตสินค้าประเภทอุปโภคบริโภค คิดเป็นร้อยละ 35.08 ส่วนใหญ่มีลักษณะธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 56.35 รองลงมาคือห้างหุ้นส่วน คิดเป็นร้อยละ 24.03 และเจ้าของคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 19.62 ส่วนใหญ่มีเงินทุนจดทะเบียนระหว่าง 5 - 100 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 46.13 รองลงมาคือมากกว่า 100 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 27.90 และน้อยกว่า 5 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 25.97 ส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงาน 50 คนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 39.50 รองลงมาคือมีจำนวนพนักงานระหว่าง 26 - 50 คน คิดเป็นร้อยละ 29.56

2. วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่ตั้งโรงงานของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมการผลิตจังหวัดพทุมธานีโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านวัตถุดิบเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่ตั้งโรงงานอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านแรงงานอยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางธุรกิจอยู่ในระดับมากเช่นกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับการที่มีผู้ผลิตหรือผู้จัดจำหน่ายวัตถุดิบมากรายในพื้นที่ มีวัตถุดิบที่ราคาถูก มากพอกับความต้องการตลอดจนมีคุณภาพ สามารถขนส่งได้สะดวกทำให้ประหยัดต้นทุนค่าขนส่งได้มาก มีแรงงานที่เพียงพอกับความต้องการ มีอัตราค่าจ้างแรงงานหรืออัตราค่าแรงงานขั้นต่ำในพื้นที่ที่ต่ำ สามารถจัดหาแรงงานที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ เพียงพอกับความต้องการของโรงงานทั้งแรงงานที่มีฝีมือและไม่มีฝีมือ ตลอดจนพื้นที่ปลอดภัยจากการเกิดภัยธรรมชาติ มีกฎหมายระเบียบข้อบังคับที่ส่งผลต่อโรงงานที่เอื้ออำนวยต่อการจัดตั้งสถานประกอบการหรือโรงงาน และในพื้นที่มีความพร้อมทางด้านระบบสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า ประปา และมีความปลอดภัย ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับสิริรัตน์ แจ่มรักษ์สกุล (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่ตั้งโรงงานในเขตพื้นที่อุตสาหกรรมของผู้ประกอบการ: กรณีศึกษาจังหวัดฉะเชิงเทราและจังหวัดปราจีนบุรี การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมในเขตอุตสาหกรรมจังหวัดฉะเชิงเทราและจังหวัดปราจีนบุรี โดยประชากร

ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือโรงงานอุตสาหกรรมในเขตประกอบการอุตสาหกรรมอุตสาหกรรม ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจาก ผู้ประกอบการ 93 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.097% ของกลุ่มประชากร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคั้งนี้ คือแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยที่มีผลทำให้ตัดสินใจเลือกที่ตั้งโรงงานในเขตพื้นที่ปัจจุบันของผู้ประกอบการใน เขตอุตสาหกรรมจังหวัดฉะเชิงเทราและจังหวัดปราจีนบุรี เรียงจากปัจจัยมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมอยู่ในลำดับที่ 1 ปัจจัยนโยบายของภาครัฐและท้องถิ่นอยู่ในลำดับที่ 2 ด้านพลังงานอยู่ในลำดับที่ 3 ด้านแรงงานอยู่ในลำดับที่ 4 ด้านตลาดอยู่ในลำดับที่ 5 ด้านการขนส่งอยู่ในลำดับที่ 6 ด้านวัตถุดิบอยู่ในลำดับที่ 7 ปัจจัยที่มีผลทำให้ตัดสินใจเลือกที่ตั้งโรงงานใหม่ ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องขยาย โรงงานหรือจัดสร้างโรงงานอีกแห่งหนึ่ง ของผู้ประกอบการในเขตอุตสาหกรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่ตั้งโรงงานในเขตพื้นที่อุตสาหกรรมของผู้ประกอบการจังหวัด ฉะเชิงเทราและจังหวัดปราจีนบุรีในเขตพื้นที่โรงงาน ประเภทของการผลิต รูปแบบความเป็นเจ้าของ และขนาดของกิจการที่แตกต่างกันนั้นจะมีปัจจัยในการเลือกที่ตั้งจะแตกต่างกัน แต่ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่ตั้งโรงงานใหม่ ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องขยายโรงงานหรือจัดสร้างโรงงานอีกแห่ง หนึ่งไม่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของเชิดศักดิ์ การภักดี (2547) ปัจจัยในการเลือกที่ตั้งของผู้ประกอบการโรงงาน อุตสาหกรรมขนาดกลางในจังหวัดพทุมธานี การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประเภทและการ กระจายตัวของโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลาง และปัจจัยในการเลือกที่ตั้งของโรงงานอุตสาหกรรม ขนาด กลาง รวมทั้งการศึกษาสภาพปัญหาในการเลือกที่ตั้งของโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางใน จังหวัดพทุมธานี แยกอธิบายปัจจัยตามความเห็นของผู้ประกอบการตามประเภทอุตสาหกรรม ตาม แหล่งที่ตั้งและตามช่วงอายุโรงงาน โดยอาศัยข้อมูลทุติยภูมิและปฐมภูมิเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการ เลือกที่ตั้งโรงงาน สภาพปัญหาหรืออุปสรรคในการเลือกที่ตั้งของโรงงานด้วยการสัมภาษณ์โดยใช้ แบบสอบถาม สอดคล้องกับ ผลการวิจัยพบว่า โรงงานอุตสาหกรรมขนาด กลางที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ศึกษามี 8 ประเภท ปัจจัยที่ ผู้ประกอบการให้ความสำคัญในการเลือกที่ตั้งโรงงานอุตสาหกรรม ขนาดกลางมากที่สุด 5 ลำดับแรก คือ 1) ปัจจัยด้านคมนาคมขนส่ง สะดวก รวดเร็ว 2) ปัจจัยด้านความพร้อมของระบบ สาธารณูปโภค 3) ปัจจัยด้านราคาที่ดิน 4) ปัจจัยด้านแรงงาน และ 5) ปัจจัยด้านการเป็นเขตประกอบการอุตสาหกรรม และ เมื่อพิจารณาปัจจัยที่ให้ความสำคัญกับการเลือกที่

ตั้งจำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม พบว่า อุตสาหกรรมเกษตรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านวัตถุดิบเป็นลำดับแรก ส่วนอุตสาหกรรมอาหารและ เครื่องดื่ม อุตสาหกรรมไม้และแปรรูปไม้ อุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม อุตสาหกรรมเคมีและ พลาสติก อุตสาหกรรมโลหะและ อโลหะ อุตสาหกรรมบริการและอุตสาหกรรมอื่นๆ ให้ความสำคัญกับ ปัจจัยด้านการคมนาคมเป็นอันดับแรก สอดคล้องกับการพิจารณาความสำคัญของปัจจัยการเลือกที่ตั้ง ตามพื้นที่ พบว่า ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการคมนาคมเป็นส่วนใหญ่ มีเพียงโรงงานที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ อำเภอลาดหลุมแก้ว ที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านวัตถุดิบเป็นลำดับแรก และการพิจารณาปัจจัยที่ทำให้ ให้ความสำคัญกับการเลือกที่ตั้งโรงงานตามช่วงอายุของโรงงาน พบว่า โรงงานในแต่ละช่วงอายุนั้นล้วน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการคมนาคมเป็นปัจจัยลำดับแรก และมีปัจจัยด้านการเป็นเขตประกอบการ ปัจจัยด้านราคาที่ดินเป็นปัญหาที่พบมากที่สุด รองลงมาคือ ระบบสาธารณูปโภคและระบบคมนาคมและ บทบาทที่ผู้ประกอบการอยากให้ภาครัฐช่วยเหลือ คือ ด้านภาษี การควบคุมราคาวัตถุดิบ และปรับปรุงด้าน ระบบสาธารณูปโภค ตามลำดับ ดังนั้น ในการพัฒนาพื้นที่เพื่อประกอบกิจการอุตสาหกรรมขนาดกลาง ภาครัฐจึงควรให้การสนับสนุนและส่งเสริม อีกทั้งการปรับหลักเกณฑ์และเงื่อนไขให้สอดคล้องกับ ความต้องการของผู้ประกอบการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์และผลกระทบต่อพื้นที่ร่วมกัน รวมทั้งยังสอดคล้องกับพิษณุ ผุงประเสริฐยิ่ง (2541) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตั้งโรงงานอุตสาหกรรมในและนอกนิคมอุตสาหกรรม และเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการ ตั้งโรงงานอุตสาหกรรมในและนอกนิคมอุตสาหกรรม ข้อมูลที่นำมาใช้เป็นข้อมูลปฐมภูมิจาก แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ พื้นที่ที่ศึกษาวิจัยคือจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตั้งโรงงานอุตสาหกรรมในและนอกนิคมอุตสาหกรรม ปัจจัยที่นำมา เปรียบเทียบมี 8 ปัจจัยได้แก่ ราคาที่ดิน ระบบสาธารณูปโภค แหล่งแรงงาน ระบบขนส่ง แหล่งวัตถุดิบ การอยู่ใกล้กรุงเทพฯ การอยู่ใกล้โรงงานอุตสาหกรรม และสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากภาครัฐผลของการศึกษาวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้ 1. ปัจจัยที่มีผลต่อการตั้งโรงงานอุตสาหกรรมในและนอกนิคมอุตสาหกรรม ที่ความแตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ราคาที่ดิน แหล่งวัตถุดิบ และแหล่งแรงงาน 2. ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตั้งโรงงานอุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรม พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตั้งโรงงานอุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมมากที่สุดคือ

สิทธิประโยชน์ที่ได้รับ จากภาครัฐ ราคาที่ดิน และแรงงานมีฝีมือ ปัจจัยรองลงมาได้แก่ ระบบสาธารณูปโภคที่เกี่ยวข้องกับระบบน้ำ ระบบไฟฟ้า และสภาพถนนในนิคมอุตสาหกรรม การอยู่ใกล้กรุงเทพฯ และแหล่งแรงงาน 3. ปัจจัยที่มีผลต่อการตั้งโรงงานมากที่สุดคือ ระบบ สาธารณูปโภค และการอยู่ใกล้กรุงเทพฯ ปัจจัยรองลงมาได้แก่ สิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากภาครัฐและการอยู่ใกล้โรงงานอุตสาหกรรม นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ประกอบการนอกนิคมอุตสาหกรรมคิดเป็นร้อยละ 47 ได้ให้ความสนใจที่จะตั้งโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมเนื่องจาก มีระบบสาธารณูปโภคที่ดี มีระบบการขนส่งที่ดี มีระบบ บำบัดน้ำเสียส่วนกลาง และได้รับสิทธิประโยชน์มากขึ้น และร้อยละ 43 ไม่สนใจที่จะตั้งโรงงานใน นิคมอุตสาหกรรมเนื่องจาก ที่ดินมีราคาแพง อัตราค่าบำบัดน้ำเสียสูง อัตราค่าบำรุงระบบสาธารณูปโภค สูง อัตราน้ำประปาสูง และผู้ประกอบการมีที่ดินเป็นของตนเองอยู่แล้ว จากผลการวิจัยนี้พบว่าจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มีปัจจัยหลายปัจจัยที่เหมาะสมแก่การตั้งโรงงานอุตสาหกรรมทั้งในและนอกนิคมอุตสาหกรรม ถ้าภาครัฐจะมุ่งส่งเสริมการใช้ที่ดินในจังหวัด พระนครศรีอยุธยาเพื่อการอุตสาหกรรม ภาครัฐควรคำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับพื้นที่ปลูกข้าว แหล่งน้ำ และโบราณสถานที่สำคัญของประเทศ ดังนั้น ภาครัฐและภาคเอกชนจะต้องร่วมกันวางแผนใน การพัฒนาอุตสาหกรรมควบคู่ไปกับการพัฒนาเกษตรกรรม และมีการอนุรักษ์ไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมและ แหล่งโบราณสถาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ผู้ประกอบการเดิมและผู้ประกอบการรายใหม่ควรนำข้อมูลจากผลการวิจัยไปใช้ในการประกอบการกำหนดกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจในการแก้ปัญหาและปรับปรุงพัฒนาการพิจารณาประเมินเลือกที่ตั้งโรงงานที่เหมาะสมต่อไป
2. ภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญและปรับปรุงเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม มีการกำหนดกฎหมายและสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความปลอดภัย ระบบสาธารณูปโภคที่มีมาตรฐาน และการมีอัตราดอกเบี้ยต่ำ เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจมีความมั่นใจในการดำเนินงาน และเลือกเข้ามาประกอบธุรกิจมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างโรงงานที่มีลักษณะการผลิตหรือมีลักษณะงานที่คล้ายคลึงกัน มีจำนวนคนงานใกล้เคียงกันในนิคมอุตสาหกรรมอื่น
2. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่ตั้งโรงงานของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดอื่น

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ด้วยดีผู้วิจัยขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพที่สนับสนุนผลงานวิจัยและให้ทุนสนับสนุนการทำผลงานวิจัยในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณสำนักงานสถานประกอบการทุกกิจการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัยทำให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอขอบพระคุณบิดามารดา และครอบครัวของผู้วิจัย ที่ให้การส่งเสริมสนับสนุนและเป็นกำลังใจอย่างดียิ่งตลอดมา จนทำให้ผู้วิจัยมีกำลังใจทำงานวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดีผู้วิจัยขอขอบ พระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

- เชิดศักดิ์ การภักดี. (2547). ปัจจัยในการเลือกที่ตั้งของผู้ประกอบการโรงงานอุตสาหกรรมขนาด กลาง ในจังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญา ด้งเมืองมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์.
- พิชิต สุขเจริญพงษ์.(2545). การจัดการวิศวกรรมการผลิต . กรุงเทพฯ : ซีเอ็ด ยูเคชั่น.
- พิชญ์ ผุงประเสริฐยิ่ง. (2541). วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตั้งโรงงานอุตสาหกรรมในและนอกนิคมอุตสาหกรรม ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ศิริรัตน์ แจ้งรัชสกุล. (2552). ปัจจัยสาเหตุที่ทำให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมตั้งโรงงานในเขตพื้นที่อุตสาหกรรมในเขตจังหวัดฉะเชิงเทราและจังหวัดปราจีนบุรี. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยธุรกิจ บัณฑิตย.
- Hartshorn, L. (1980). *Interpreting the City: an Urban Geography*. New York: Wiley.

ขีดความสามารถการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกลุ่มผลไม้แปรรูป เขตจังหวัดภาคตะวันออกของไทย

Increasing the Competitive Ability of Small and Medium Enterprises in Fruits Product Processing at the Eastern Region of Thailand

ธารากร วุฒิสถิรกุล¹, ดร.ชัยวุฒิ จันทร์มา², ดร.सानิต ศิริวิศิษฐ์กุล³

¹ นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยนอร์กรุงเทพ, tharakornwu@gmail.com

² อาจารย์ประจำหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยนอร์กรุงเทพ, chivut.jn@northbkk.ac.th

³ อาจารย์ประจำหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยนอร์กรุงเทพ, sanit.si@northbkk.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขีดความสามารถการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกลุ่มผลไม้แปรรูปเขตจังหวัดภาคตะวันออกของไทย และเพื่อเปรียบเทียบขีดความสามารถการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกลุ่มผลไม้แปรรูปเขตจังหวัดภาคตะวันออกของไทยจำแนกตามปัจจัยภูมิหลังของผู้ประกอบการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ประกอบการผลไม้แปรรูปในเขตจังหวัดภาคตะวันออกจำนวน 400 ตัวอย่าง ทำการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test

ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นต่อขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการผลไม้แปรรูปในเขตจังหวัดภาคตะวันออกทั้งในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับน้อย โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.16

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประเภทมีความแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการผลไม้แปรรูปในเขตจังหวัดภาคตะวันออกของไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ ขีดความสามารถการแข่งขัน วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผลไม้แปรรูป

Abstract

The objectives of this research were: (1) to survey public opinion on Increasing the Competitive Ability of Small and Medium Enterprises in Fruits Product Processing at the Eastern Region of Thailand, (2) to compare the personal factors with about the opinion on Increasing the Competitive ability of Small and Medium Enterprises in Fruits Product Processing at the Eastern Region of Thailand. The sample was 400 the Eastern Fruit Processing Enterprises in Thailand, selected by Quota random sampling. The tool used in this study was a questionnaire. The statistics used to analyze data including the percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

The results of this study showed that opinions on Increasing the Competitive of Small and Medium Enterprises in Fruits Product Processing at the Eastern Region of Thailand were low with an average of 2.16, The hypothesis testing found that difference of gender was different, age, education, position and type of product were different from the opinion on increasing the competitive ability of Small and

Medium enterprises in fruits product processing at the Eastern Region of Thailand significantly at the 0.05 level .

Keywords: Increasing the Competitive Ability, Small and Medium Enterprises, Fruits Product Processing

1. ความนำ

ภายใต้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (2555-2559) ได้กำหนดยุทธศาสตร์การสร้าง ความสมดุลและมั่นคงของอาหารและพลังงาน เพื่อสร้าง ภาคเกษตรให้เข้มแข็งและยั่งยืน โดยมีแนวทางการพัฒนา การเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพการผลิตภาคเกษตร การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับภาคเกษตรแปรรูปอาหาร บนพื้นฐาน ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ ภูมิปัญญาท้องถิ่น มีนวัตกรรม และยกระดับผลิตภัณฑ์อาหารให้มีคุณภาพ ความปลอดภัย ตามมาตรฐานสากล เพื่อการขยายตลาดต่อไป

อย่างไรก็ตาม ยังมีประเด็นสำคัญที่เป็นปัญหา ต่อการพัฒนาอาหารเกษตรแปรรูปของประเทศไทย คือ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Productivity) ในการแปรรูป อาหารยังอยู่ในระดับที่ไม่สูงมากนัก อุตสาหกรรมขนาด กลางและขนาดย่อมส่วนใหญ่ยังแปรรูปอาหารได้ในระดับ เบื้องต้น ซึ่งขาดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ของผู้ประกอบการ นวัตกรรมและการใช้เทคโนโลยีขั้นสูง ทำให้มูลค่าของ อาหารแปรรูปต่อหน่วยอยู่ในระดับต่ำ การขาดการเชื่อมโยง ระหว่างภาคการเกษตร ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมอาหาร และสถาบันวิจัย ผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับเกษตรแปรรูปด้าน อาหารของสถาบันการศึกษาต่างๆ กลับไม่ค่อยเป็นที่เปิด เผยและไม่สามารถผลักดันให้ออกสู่เชิงพาณิชย์ได้ หน่วยงานภาครัฐยังไม่สามารถบูรณาการความร่วมมือเพื่อพัฒนา ห่วงโซ่อุปทานตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำได้อย่างมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลให้ อาหารเกษตรแปรรูปของไทยเสียเปรียบในเชิงการแข่งขัน กับต่างประเทศ

ในบรรดาธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมใน กลุ่มสินค้าเกษตรแปรรูปผลไม้ในเขตภาคตะวันออกของ ประเทศไทยนับว่าเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในช่วยส่งเสริมมูลค่า ของสินค้าเกษตรประเภทผลไม้ที่สำคัญ ทั้งนี้เพราะในเขต จังหวัดภาคตะวันออกของประเทศไทยเป็นกลุ่มจังหวัดที่มีการผลิต พื้นที่ผลทางการเกษตรประเภทผลไม้แหล่งใหญ่ของประเทศ ประกอบกับที่ผ่านมากเกษตรกรชาวสวนผลไม้ในเขตจังหวัด ดังกล่าวต้องประสบปัญหาต่างๆ มากมายทั้งปัญหาราคา

พืชผลตกต่ำอันเนื่องมาจากผลผลิตล้นตลาด ปัญหาความ เสียหายของผลผลิตอันเนื่องมาจากภัยธรรมชาติต่างๆ ทั้ง อุทกภัย ปัญหาภัยแล้ง ซึ่งล้วนแต่ส่งผลกระทบต่อสถานะของ เกษตรกรชาวสวนในเขตจังหวัดภาคตะวันออก การแปรรูป สินค้าเกษตรจึงเป็นทางออกที่สามารถแก้ปัญหาการค้าพื้น ผลทางการเกษตรได้ อย่างไรก็ตามแม้ว่าที่ผ่านภาครัฐจะส่งเสริมให้มีการประกอบธุรกิจแปรรูปผลิตผลทางการเกษตร จนสามารถสร้างผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดภาคตะวันออกมากมายแต่ก็ยังประสบปัญหา ในด้านผลประกอบการอันเนื่องมาจากการจัดการที่ขาด ประสิทธิภาพการนำแนวคิดในการจัดการที่มีประสิทธิภาพ จึงเป็นประเด็นสำคัญที่ต้องพิจารณาอย่างเร่งด่วน

ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา ชีตความสามารถการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อมกลุ่มผลไม้แปรรูปเขตจังหวัดภาคตะวันออก ของไทย

2. วัตถุประสงค์ในการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาขีดความสามารถการแข่งขันของ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกลุ่มผลไม้แปรรูปเขต จังหวัดภาคตะวันออกของไทย

2.2 เพื่อเปรียบเทียบขีดความสามารถการแข่งขัน ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกลุ่มผลไม้แปรรูปเขต จังหวัดภาคตะวันออกของไทยจำแนกตามปัจจัยภูมิหลังของ ผู้ประกอบการ

3. ขอบเขตในการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาขีดความสามารถในการ แข่งขันโดยใช้แนวคิดของพอร์เตอร์ (Porter, 1985, p. 98) [1] แบ่งออกเป็น 7 ด้าน

ขอบเขตด้านประชากร ศึกษาเฉพาะผู้ประกอบการ ผลไม้แปรรูปในเขตจังหวัดภาคตะวันออก 9 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดจันทบุรี จังหวัดชลบุรี จังหวัดตราด จังหวัดระยอง จังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดปราจีนบุรี จังหวัดสระแก้ว จังหวัด

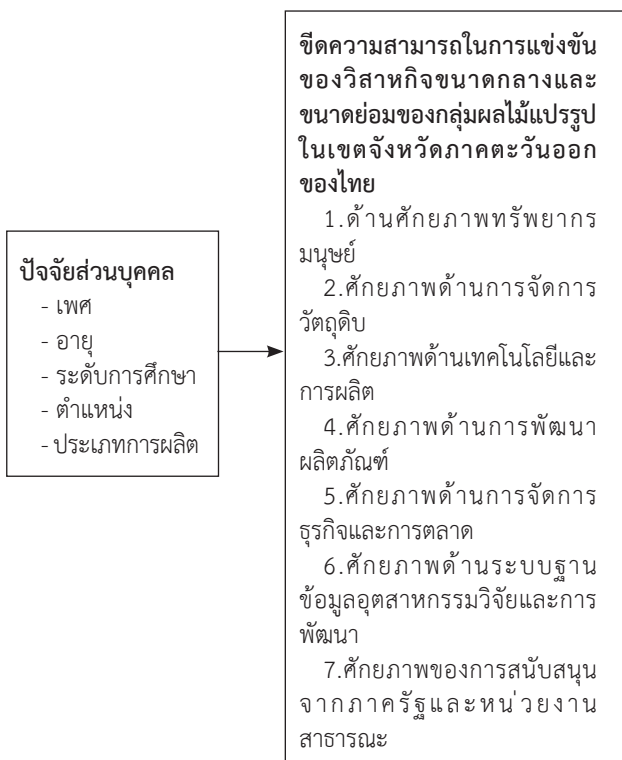
นครนายก จังหวัดสมุทรปราการ

กลุ่มตัวอย่าง

กำหนดตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane: 1973) [2] ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ทำการสุ่มแบบโควต้า (Quota random sampling)

3. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ พอร์เตอร์ (Porter, 1985, p. 98) [1] เป็นกรอบในการศึกษาขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการผลไม้แปรรูป ดังภาพประกอบ 1 ตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

4.1 วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises-SMEs) ตามกฎกระทรวงอุตสาหกรรม ลงวันที่ 11 กันยายน พ.ศ.2545 กำหนดขนาดของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยใช้จำนวนการจ้างงานหรือมูลค่าสินทรัพย์ถาวร ไม่รวมที่ดินของวิสาหกิจและให้ถือจำนวนการจ้างงานหรือมูลค่าสินทรัพย์ถาวรที่

น้อยกว่าเป็นเกณฑ์กำหนด

4.2 ขีดความสามารถในการแข่งขัน หมายถึง ความสามารถเพิ่มคุณค่า และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ นอกจากนั้นยังทำให้กิจการมีฐานะทางอุตสาหกรรมเหนือกว่า คู่แข่งขัน อย่างไรก็ตาม เมื่อกิจการพยายามสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขันด้วยการผลิต ณ ต้นทุนควรจะมีประสิทธิภาพของการผลิตและปริมาณที่สูง และหากกิจการเลือกการสร้างแตกต่างนั้นความหมายว่า กิจการต้องสร้างความแตกต่างบนรากฐานความต้องการของลูกค้า ซึ่งไม่ว่าจะเลือกกลยุทธ์ใดสิ่งทีกิจการต้องคำนึงถึง คือ รากฐานความได้เปรียบในการแข่งขัน

5. สมมติฐานในการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อความคิดเห็นต่อขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการผลไม้แปรรูปในเขตภาคตะวันออกของไทยที่แตกต่างกัน

6. การทบทวนวรรณกรรม

แนวความคิดเกี่ยวกับในการประเมินขีดความสามารถในการแข่งขันของ พอร์เตอร์ Porter, 1985, p. 98) โดยแบ่งเป็น 7 ด้านคือ

1. ด้านศักยภาพทรัพยากรมนุษย์
2. ศักยภาพด้านการจัดการวัตถุดิบ
3. ศักยภาพด้านเทคโนโลยีและการผลิต
4. ศักยภาพด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์
5. ศักยภาพด้านการจัดการธุรกิจและการตลาด
6. ศักยภาพด้านระบบฐานข้อมูลอุตสาหกรรมวิจัย

และการพัฒนา

7. ศักยภาพของการสนับสนุนจากภาครัฐและหน่วยงาน

สาธารณะ

7. ระเบียบวิธีวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ประกอบการผลไม้แปรรูปในเขตภาคตะวันออก 9 จังหวัด จำนวน 1,479 ราย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยที่ค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดตัวอย่างไว้ที่ 384 ตัวอย่างตามสูตรของยามาเน่ ทำการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีแบบโควต้า (Quota Random Sampling) ผู้วิจัยจึงเก็บรวบรวมข้อมูลที่ 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ตอนดังนี้ ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง ตลาดส่งออก

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการ 7 ด้านโดยมีเกณฑ์ดังนี้

- 1 หมายถึง มีขีดความสามารถ ระดับต่ำ
- 2 หมายถึงมีขีดความสามารถ ระดับ ค่อนข้างต่ำ
- 3 หมายถึงมีขีดความสามารถ ระดับ ปานกลาง
- 4 หมายถึงมีขีดความสามารถ ระดับ ค่อนข้างสูง
- 5 หมายถึงมีขีดความสามารถ ระดับ สูง

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อขีดความสามารถในการแข่งขัน

เกณฑ์แปลความหมายค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์ของเบส (Best:1977) [3] ดังนี้

- | | |
|-------------|------------|
| 4.50 - 5.00 | มากที่สุด |
| 3.50 - 4.49 | มาก |
| 2.50 - 3.49 | ปานกลาง |
| 1.50 - 2.49 | น้อย |
| 1.00 - 1.49 | น้อยที่สุด |

ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ reliability coefficient alpha ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.965

สถิติ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test

8. สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ใน 2 ประเด็นดังนี้

8.1 ขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการผลไม้แปรรูปในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ทั้งในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับน้อยทั้งในระดับภาพรวมและรายด้าน โดยในภาพรวมมีความคิดเห็นระดับน้อยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.165 เมื่อพิจารณารายด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยทุกด้าน โดยด้านที่มีขีดความสามารถมากที่สุดคือด้านศักยภาพด้านระบบฐานข้อมูลอุตสาหกรรมวิจัยและการพัฒนา รองลงมาคือ ศักยภาพด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ศักยภาพด้านเทคโนโลยีและการผลิต ศักยภาพด้านการจัดการธุรกิจและการตลาด ศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ และ ศักยภาพด้านการ

จัดการวัตถุดิบ น้อยที่สุดตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ขีดความสามารถการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกลุ่มผลไม้แปรรูป

ระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน	\bar{X}	SD.	แปลผล
1.ด้านศักยภาพทรัพยากรมนุษย์	2.1826	.62879	น้อย
2.ศักยภาพด้านการจัดการวัตถุดิบ	2.1661	.61942	น้อย
3.ศักยภาพด้านเทคโนโลยีและการผลิต	2.3000	.61796	น้อย
4.ศักยภาพด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์	2.3583	.58189	น้อย
5.ศักยภาพด้านการจัดการธุรกิจและการตลาด	2.1978	.61150	น้อย
6.ศักยภาพด้านระบบฐานข้อมูลอุตสาหกรรมวิจัยและการพัฒนา	2.3600	.50335	น้อย
7.ศักยภาพของการสนับสนุนจากภาครัฐและหน่วยงานสาธารณะ	2.0433	.50269	น้อย
รวม	2.1651	.44300	น้อย

8.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

8.2.1 เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการผลไม้แปรรูปในเขตจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือแตกต่างกันในด้านศักยภาพด้านการจัดการธุรกิจและการตลาด และศักยภาพด้านระบบฐานข้อมูลอุตสาหกรรมวิจัยและการพัฒนา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

8.2.2 อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการผลไม้แปรรูปในเขตจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือแตกต่างกัน ด้านศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ศักยภาพด้านการจัดการวัตถุดิบ ศักยภาพด้านเทคโนโลยีและการผลิต ศักยภาพด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ศักยภาพด้านระบบฐานข้อมูลอุตสาหกรรมวิจัยและการพัฒนา ศักยภาพของการสนับสนุนจากภาครัฐและหน่วยงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีเพียงด้าน ศักยภาพด้านการจัดการธุรกิจและการตลาด ที่ไม่พบความแตกต่าง

8.2.3 การศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการผลไม้

แปรรูปในเขตจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงใต้แตกต่างกันด้านศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ศักยภาพด้านการจัดการวัตถุดิบ ศักยภาพด้านเทคโนโลยีและการผลิต ศักยภาพด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ศักยภาพด้านระบบฐานข้อมูลอุตสาหกรรมวิจัยและการพัฒนา ศักยภาพของการสนับสนุนจากภาครัฐและหน่วยงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีเพียงด้านศักยภาพด้านการจัดการธุรกิจและการตลาด ที่ไม่พบความแตกต่าง

8.2.4 ตำแหน่งที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการผลไม้แปรรูปในเขตจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงใต้แตกต่างกันด้านศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ศักยภาพด้านการจัดการวัตถุดิบ ศักยภาพด้านการจัดการธุรกิจและการตลาด ศักยภาพด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ศักยภาพด้านระบบฐานข้อมูลอุตสาหกรรมวิจัยและการพัฒนา ศักยภาพของการสนับสนุนจากภาครัฐและหน่วยงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีเพียงด้านศักยภาพด้านเทคโนโลยีและการผลิต ที่ไม่พบความแตกต่าง

8.2.5 ประเภทการผลิตที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการผลไม้แปรรูปในเขตจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงใต้แตกต่างกันด้านศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ศักยภาพด้านการจัดการวัตถุดิบ ศักยภาพด้านการจัดการธุรกิจและการตลาด ศักยภาพด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ศักยภาพด้านระบบฐานข้อมูลอุตสาหกรรมวิจัยและการพัฒนา ศักยภาพของการสนับสนุนจากภาครัฐและหน่วยงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีเพียงด้านศักยภาพด้านเทคโนโลยีและการผลิต ที่ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้ง 7 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ขีดความสามารถการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกลุ่มผลไม้แปรรูปจำแนกตามปัจจัยภูมิหลัง

ระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน	เพศ	อายุ	การศึกษา	ตำแหน่ง	ประเภทการผลิต
1.ด้านศักยภาพทรัพยากรมนุษย์	t = 1.689 p = .092	F=11.142* p= .000	F=4.159* p= .006	F=13.058 p= .000	F=40.448 p= .000
2.ศักยภาพด้านการจัดการวัตถุดิบ	t = 1.007 p = .315	F= 15.67 p= .000	F= 5.575 p= .001	F= 10.77 p= .000	F= 36.693 p= ..000
3.ศักยภาพด้านเทคโนโลยีและการผลิต	t = .051 p = .959	F= 21.71 p= .000	F= 33.711 p= .000	F= 1.779 p= .150	F= 56.694 p= ..000

ระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน	เพศ	อายุ	การศึกษา	ตำแหน่ง	ประเภทการผลิต
4.ศักยภาพด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์	t = -.368 p = .713	F= 19.81 p= .000	F= 21.721 p= .000	F= 12.00 p= .000	F= 12.830 p= .000
5.ศักยภาพด้านการจัดการธุรกิจและการตลาด	t = .362 p = .717	F= 10.79 p= .000	F= 2.069 p= .104	F= 24.85 p= .000	F= 25.013 p= .000
6.ศักยภาพด้านระบบฐานข้อมูลอุตสาหกรรมวิจัยและการพัฒนา	t = 5.015* p = .000	F= 11.42 p= .000	F= 2.720 p= .044	F= 15.21 p= .000	F= 19.650 p= .000
7.ศักยภาพของการสนับสนุนจากภาครัฐและหน่วยงานสาธารณะ	t = 2.404* p = .017	F= 7.734 p= .000	F= 10.445 p= .000	F= 30.58 p= .000	F= 9.697 p= .000

9. อภิปรายผล

จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่าขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลไม้แปรรูปในเขตภาคตะวันออกเฉียงใต้ในระดับน้อยทุกด้านโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ศักยภาพของการสนับสนุนจากภาครัฐและหน่วยงานสาธารณะ ศักยภาพด้านการจัดการวัตถุดิบและศักยภาพด้านการจัดการธุรกิจและการตลาดสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ณัฐวัฒน์ สุขะศิริวัฒน์ (2557) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยไม่ประสบความสำเร็จเพราะ (1) การสนับสนุนของรัฐบาลที่ไม่เพียงพอ (2) ต้นทุนของการพัฒนานวัตกรรมและ R&D ที่สูง และ (3) ความยากในการแสวงหาแหล่งเงินทุน ทั้งนี้เพราะรัฐบาลขาดการสนับสนุนเรื่องเงินทุนในการพัฒนานวัตกรรมของ SMEs อย่างทั่วถึง ตลอดจนขาดการส่งเสริมทีมผู้เชี่ยวชาญ เพื่อช่วยพัฒนานวัตกรรมอย่างเพียงพอ เช่นเดียวกับผลการวิจัยของรุ่งนภา ต่ออุดม(2550) ที่พบว่า ผลการวิจัยปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในอุตสาหกรรมเกษตร ภาคการค้าในจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่าส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านการจัดการเงินทุนหมุนเวียน และงานวิจัยของเสนีย์ พวงยาณี และมันทนา ไตรสิทธิ์ . (2551) ที่ชี้ให้เห็นว่าความสำเร็จและความอยู่รอดของผู้ประกอบการสินค้าเกษตรขนาดกลางและขนาดย่อมขึ้นอยู่กับนโยบายและการสนับสนุนจากภาครัฐ ประกอบกับการเจรจาความตกลงการค้าเสรีในยุคปัจจุบัน มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงกรอบแห่งกฎเกณฑ์ใหม่ๆ มากมาย

เป็นกฎเกณฑ์ใหม่ที่ยังไม่อาจคาดคะเนได้ว่า จะเกิดผลในทางปฏิบัติระยะยาวอย่างไรบ้าง และจะต้องมีการเตรียมความพร้อมอย่างไรทั้งในส่วนของภาครัฐและภาคเอกชน การแก้ไขกฎระเบียบภายในประเทศเพื่อให้สอดคล้องกับกฎเกณฑ์และเงื่อนไขต่างๆ ที่ทำความตกลงไว้จะเป็นส่วนหนึ่งในการลดอุปสรรคทางการค้าในด้านกฎระเบียบ และจะเป็นส่วนหนึ่งในการขจัดอุปสรรคหรือลดความเสียหายเปรียบเทียบกับภาคเอกชนอีกทั้งจะมีส่วนในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคเอกชนไทยในการค้าระหว่างประเทศด้วย

10. ข้อเสนอแนะ

1. ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของสินค้าของผู้ประกอบการ SMEs แปรรูปผลไม้ในเขตจังหวัดภาคตะวันออก
2. ช่วยเหลือด้านต้นทุนของสินค้าให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งรายอื่นได้
3. ช่วยเหลือการเข้าถึงแหล่งเงินทุน เพราะสถาบันการเงินไม่ปล่อยสินเชื่อ หรือมีหลักเกณฑ์การปล่อยสินเชื่อที่เข้มงวดและยุ่งยาก
4. ส่งเสริมและพัฒนาองค์ความรู้รวมถึงทักษะในการบริหารจัดการธุรกิจแปรรูปผลไม้ในเขตจังหวัดภาคตะวันออก เพราะส่วนใหญ่ขาดทักษะการจัดการ
5. ดูแลค่าเงินบาทให้มีเสถียรภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อลดความเสี่ยงในการแข่งขัน
6. พัฒนาฝีมือแรงงานให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการ
7. ส่งเสริมหรือสนับสนุนให้ผู้ประกอบการใช้เครื่องจักร/อุปกรณ์ และเทคโนโลยีการผลิตที่ทันสมัย
8. ส่งเสริมในด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมที่ต่ำสำหรับผู้ประกอบการ
9. จัดหาตลาดรองรับสินค้าเพื่อการจัดจำหน่ายทั้งภายในและต่างประเทศ

11. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 11.1 ควรศึกษาขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมผลไม้แปรรูปในภูมิภาคอื่นๆ ของประเทศ
- 11.2 ควรใช้ระเบียบวิธีเชิงคุณภาพร่วมในการศึกษาเพื่อให้เห็นมิติของปัญหาที่มีความลุ่มลึกขึ้น

10. กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดีผู้วิจัยต้องขอขอบคุณ ดร.सानิต ศิริวิศิษฐ์กุล อาจารย์ที่ปรึกษาที่ให้ความแนะนำในการดำเนินงานวิจัยตลอดจนผู้บริหารหน่วยงานราชการ และผู้ประกอบการผลไม้แปรรูปในเขตจังหวัดภาคตะวันออกที่ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ยิ่งต่อการวิจัยในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- [1] Porter, M.E. (1985). *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors*. New York: The Free Press.
- [2] Yamane, Taro.1973. *Statistics: An Introductory Analysis*. Third editio. Newyork : Harper and Row Publication.
- [3] Best, J. W. (1977). *Research in Education*. (3 rd ed). New Jersey: Prentice hall Inc.
- [4] ณัฐวัฒน์ สุชะศิริวัฒน์ (2557). ความท้าทายและข้อจำกัดของการขับเคลื่อนนวัตกรรมสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย.วารสารวิจัยและพัฒนา มจร.37, 1, 119-130.
- [5] รุ่งนภา ต่ออุดม(2550). ปัจจัยความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม SMEs ในอุตสาหกรรมเกษตรภาคการค้า ในจังหวัดฉะเชิงเทรา.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- [6] เสนีย์ พวงยาณี และมันทนา ไตรสิทธิ์ . (2551). การพัฒนาความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จังหวัดสุพรรณบุรี. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ

สภาพปัญหาด้านบุคลากรของผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศ ในย่านสนามบินสุวรรณภูมิต่อการเข้าสู่ AEC Personnel problems of air transport service providers at Suvarnabhumi Airport to access to the AEC

ณัฐพล วัฒนไชย

คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, nattapon.wa@northbkk.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหาด้านบุคลากรของผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศในย่านสนามบินสุวรรณภูมิต่อการเข้าสู่ AEC ซึ่งได้ทำการสัมภาษณ์จากผู้ที่เกี่ยวข้องกับกิจการธุรกิจประเภทตัวแทนของผู้ขนส่งสินค้า (Freight Forwarder) ที่ให้บริการในย่านสนามบินสุวรรณภูมิด้วยวิธีการสุ่มสัมภาษณ์แบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้ทราบถึงปัญหาในด้านบุคลากรต่อการเข้าสู่ AEC รวมทั้งข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เป็นประโยชน์และได้ใช้ทฤษฎีต่างๆ มาใช้ในการศึกษาและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

จากการศึกษาสภาพปัญหาด้านบุคลากรของผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศในย่านสนามบินสุวรรณภูมิ โดยการใช้ทฤษฎีการวิเคราะห์ภายในและภายนอก (SWOT Analysis) เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์และค้นหาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคในการพัฒนาด้านบุคลากรด้านโลจิสติกส์ สภาพปัญหาด้านบุคลากรของผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศในย่านสนามบินสุวรรณภูมิต่อการเข้าสู่ AEC รวมทั้งปัญหาและสาเหตุของปัญหาที่ได้มาจากการสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับบุคลากรของบริษัทที่เป็นผู้ประกอบการตัวแทนการขนส่งทางอากาศในคลังสินค้าสนามบินสุวรรณภูมิทั้ง 5 บริษัท เพื่อจำแนกถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาต่อไป โดยพบว่าปัญหาหลักของผู้ประกอบการขนส่งทางอากาศในย่านสนามบินสุวรรณภูมิต่อการเข้าสู่ AEC คือ สิ่งแรก คือ ทักษะด้านภาษาโดยเฉพาะภาษาอังกฤษและภาษาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ภาษาจีน หรือภาษาของประเทศที่อยู่ในกลุ่ม AEC ปัญหาต่อมาคือทักษะเฉพาะด้านที่จำเป็นต่อการทำงาน อีกปัญหาที่สำคัญคือในเรื่องของวัฒนธรรม ทั้งภายในองค์กรเองและของลูกค้าที่เป็นชาวต่างชาติ และเรื่องสุดท้ายคือการรักษาค่าให้อยู่กับองค์กรได้นานๆ ซึ่งปัญหาในด้านต่างๆ จำเป็นต้องเร่งแก้ไขอย่างตรงจุด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับผู้ประกอบการไทยในย่านสนามบินสุวรรณภูมิต่อไป

คำสำคัญ : ปัญหาด้านบุคลากร, สนามบินสุวรรณภูมิ, การเข้าสู่ AEC, ตัวแทนของผู้ขนส่งสินค้า

Abstract

The objectives of this research was to investigate the personnel problems of air transport service providers in Suvarnabhumi Airport area to access to AEC, interviewed by the Freight Forwarder in the Suvarnabhumi Airport area by means of a randomized interview (purposive sampling) to identify personnel issues for access to AEC, as well as suggestions. Useful and used theories to study and solve problems.

Based on the study of the personnel problems of transport service providers in Suvarnabhumi Airport area to access to AEC regarding the general condition of Thai logistics service providers. By using SWOT Analysis to analyze and find strengths, weaknesses, opportunities and threats in the development of logistics personnel. The problem of personnel issues of air transport service providers in Suvarnabhu-

mi Airport area to access to AEC as well as the problems and causes of the problems arising from the interviews with those involved with the personnel of the company. Air transport in the five companies of Suvarnabhumi Airport to identify problems and suggestions for further solutions. It was found that the main problem of air transport operators in Suvarnabhumi Airport area towards accessing the AEC was firstly language skills, especially in English and other languages relevant, such as Chinese or AEC languages, Second problems are specific skills needed to work. Another important issue is in the matter of culture. Both within the organization itself and the customer is a foreigner. And the last thing is to keep people in the organization for a long time. The problems in various fields. Need to speed up the correct way. To further enhance Thai entrepreneurs in Suvarnabhumi Airport area.

Keywords: Personnel problem, Suvarnabhumi airport, Access to AEC, Freight Forwarder

1. รายละเอียดทั่วไป

สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Association of South East Asian Nations) หรือ อาเซียน (ASEAN) เป็นองค์การความร่วมมือทางเศรษฐกิจในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ปัจจุบันมีประเทศสมาชิกทั้งหมดรวม 10 ประเทศ ประกอบด้วย ไทย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย สิงคโปร์ บรูไน กัมพูชา ลาว เมียนมา และเวียดนาม ได้จัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community, AEC) ภายในปี พ.ศ. 2558 (ค.ศ. 2015) เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับอาเซียน และเพื่อสร้างให้อาเซียนเป็นศูนย์กลางภายในภูมิภาค ประเทศไทยมีความได้เปรียบด้านทำเลที่ตั้งเชิงยุทธศาสตร์ ส่งผลให้ประเทศไทยมีบทบาทสูงในด้านโลจิสติกส์และการกระจายสินค้าไปยังประเทศเพื่อนบ้าน แนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการจึงต้องหันมาพัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการบนพื้นฐานความรู้ด้านวิชาการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปโดยบุคลากรคือหนึ่งในหัวใจที่สำคัญของการขับเคลื่อนองค์กร ดังนั้นการยกระดับพัฒนาคุณภาพบุคลากรด้าน โลจิสติกส์จึงเป็นเรื่องจำเป็นเร่งด่วนอันจะเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ โลจิสติกส์ และซัพพลายเชนของธุรกิจด้วยด้าน โลจิสติกส์ดังนี้

1. บุคลากรด้านโลจิสติกส์ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของธุรกิจโลจิสติกส์ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ
2. การพัฒนาบุคลากรของบริษัท/ธุรกิจในระยะที่ผ่านมาเน้นด้านปริมาณเป็นหลัก แต่ยังขาดความมุ่งมั่นด้านคุณภาพในการวัดความรู้ความสามารถทั้งในระดับผู้จัดการระดับปฏิบัติการ หรือระดับการวางแผน อย่างจริงจัง และ

เป็นรูปธรรมไม่ว่าจะเป็นความรู้ภาษาอังกฤษ ภาษาอาเซียน กฎระเบียบของประเทศเพื่อนบ้าน และความสามารถปรับตัวให้แข่งขันในต่างประเทศด้วย

3. ผู้ประกอบการไม่สามารถนำองค์ความรู้และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพระบบโลจิสติกส์ของสถานประกอบการได้

4. สถานประกอบการยังไม่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรอย่างจริงจังเนื่องจากมองว่าเป็นการลงทุนที่ไม่คุ้มค่า อีกทั้งยังไม่มีแรงจูงใจให้กับบุคลากรโลจิสติกส์ในการปรับเงินเดือนให้ทัดเทียมเท่ากับบุคลากรด้านอื่นๆ

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหาด้านบุคลากรของผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศในย่านสนามบินสุวรรณภูมิต่อการเข้าสู่ AEC และนำข้อมูลในการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับตัวและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศ

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

งานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศซึ่งจะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถปรับตัวได้ถูกต้องและนำผลที่ได้จากการศึกษามาบูรณาการในด้านการเรียนการสอน ในหลักสูตรการจัดการโลจิสติกส์ สาขาการจัดการโลจิสติกส์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรีกรุงเทพฯ

4. ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบไปด้วย 5 ทฤษฎี ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนปัญหาอุปสรรคในการให้บริการด้านบุคลากรทางด้านโลจิสติกส์ของไทย ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการบุคลากรทางด้าน โลจิสติกส์ ตัวแบบในการเคราะห์สถานการณ์ และการขนส่งสินค้าทางอากาศ เพื่อนำทุกทฤษฎีมาวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคสำหรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของผู้ประกอบการสำหรับการพัฒนาบุคลากรภายในองค์กร

ไพโรสิทธิ์ ศรีสุทธิเกิดพร (2553) เรื่อง “จัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” เพื่อให้อาเซียนมีตลาดและฐานการผลิตเดียวกัน มีการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ การลงทุน เงินทุน และแรงงานฝีมืออย่างเสรี อาเซียนได้จัดทำแผนงาน การจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community Blueprint) ซึ่งเป็นแผนบูรณาการการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ

ดร.สิทธิชัย ฝรั่งทอง (2553) เรื่อง “ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการด้านบุคลากรทางด้าน โลจิสติกส์ของไทย” ถึงแม้ว่าจะมีบุคลากรที่จบทางด้านจัดการโลจิสติกส์ออกมาเพียงพอเหมาะสมกับตลาดแรงงาน แต่ในอนาคตไม่เกิน 2-3 ปี จะเกิดการผลิตจำนวนที่เกินต่อความต้องการของตลาดแรงงาน (Over Supply) ขึ้น ดังนั้น ไม่ว่าจะเป็นอย่างใดก็ตาม การรับมือกับปรากฏการณ์ดังกล่าวล่วงหน้า

จำเรียง วิยวัฒน์ (2555) เรื่อง “แนวทางการยกระดับมาตรฐานวิชาชีพสาขาโลจิสติกส์” มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติสาขาอาชีพ พนักงานบริหารงานโลจิสติกส์แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 คณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน ได้กำหนดมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาอาชีพ พนักงานบริหารงานโลจิสติกส์ โดยความเห็นชอบของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน เพื่อให้เกิดความเป็นมาตรฐานในด้านโลจิสติกส์

ชูเพ็ญ วิบูลสันติ (2554) “SWOT Analysis” เป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์ ซึ่งช่วยผู้ประกอบการกำหนดจุดแข็งและจุดอ่อนจากสิ่งแวดล้อมภายใน โอกาสและอุปสรรคจากสิ่งแวดล้อมภายนอก ตลอดจนผลกระทบที่มีศักยภาพจากปัจจัยเหล่านี้ต่อการดำเนินงานขององค์กร โดยได้มีการประยุกต์ใช้กันอย่างกว้างขวางในวงการธุรกิจ

รุชยีนี มะยี่แต (2555) “การขนส่งสินค้าทางอากาศ” การขนส่งที่กำลังได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย ประเทศ มีการพัฒนาสนามบินพาณิชย์ให้ทันสมัยและเพียงพอกับความต้องการของบริษัทที่ นอกจากนี้ยังมีกรขยายและปรับปรุงบริเวณคลังสินค้าที่ทำอากาศยานให้กว้างขวางทันสมัยเพื่อการขนส่งสินค้าดำเนินบทบาทของการขนส่งทางอากาศกับการค้าระหว่างประเทศ

เพ็ญประภา เจริญสุข และ อนุวัต เจริญสุข (2554) ได้ศึกษาเรื่องภาษาอังกฤษกับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยสู่ความเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 2015 พบว่าการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจไทยในรูปแบบของความเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน แรงงานไทยจะเป็นกลุ่มที่ได้รับผลกระทบอย่างเห็นได้ชัด การที่ประเทศไทยมีแผนและกลยุทธ์เพื่อเตรียมคนในประเทศให้พร้อมนั้นนับว่าเป็นสิ่งสำคัญและเร่งด่วน

ชุมศักดิ์ อินทร์รักษ์, สมเกียรติ พ่วงรอด, และ อ้อมใจ วงษ์มณฑา (2546) ได้ศึกษาเรื่องความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชนในการพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดภาคใต้ตอนล่าง เพื่อรองรับการพัฒนาเขตการค้าเสรีอาเซียน (AFTA) ผลการศึกษาพบว่า แรงงานที่ได้รับการพัฒนาที่มีอยู่ในภาวะปัจจุบันในภาคใต้ตอนล่าง การพัฒนาฝีมือแรงงานสอดคล้องกับการพัฒนาเขตการค้าเสรีอาเซียน อยู่ระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ

นวมชน สุวรรณศรี และ พิรญา เล็กกัมพร (2554) ได้ศึกษาธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ กรณีศึกษาบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรงและเติบโตอย่างรวดเร็ว ดังนั้น การเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดโดยการขยายตลาดเพิ่มมากขึ้นและการพัฒนาทางด้านผลิตภัณฑ์คือการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดีขึ้นเพิ่มมากขึ้นจากเดิม

5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประกอบด้วยข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิ ดังนี้ แหล่งข้อมูลปฐมภูมิที่ใช้จากการใช้วิธีเก็บข้อมูล จากการสัมภาษณ์จากบุคลากรที่ทำงานในแผนกนำเข้า – ส่งออก ในบริษัทผู้ให้บริการเป็นบริษัทตัวแทนผู้ส่งสินค้าทางอากาศ (Freight Forwarder) ในย่านสนามบินสุวรรณภูมิ จำนวน 5 บริษัท โดยใช้คำถามที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการบุคลากรทั้งหมด 9 ข้อ เพื่อสอบถามข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ควบคุม

กับการวิเคราะห์ SWOT Analysis ของผู้ประกอบการไทย และสนามบินสุวรรณภูมิ เมื่อได้ข้อมูลทั้งหมด หลังจากได้ ข้อมูลมาแล้วจะทำการวิเคราะห์ แยกแยะข้อมูลออกเป็น ประเด็นต่างๆ ขึ้นตอนสุดท้ายคือใช้ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องพร้อม ทั้งข้อเสนอแนะจากสถานประกอบการมาประยุกต์ใช้เพื่อ หาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรต่อไป

การประมวลผล

1) ศึกษาสภาพทั่วไปของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ไทย โดยการใช้ทฤษฎีการวิเคราะห์ภายในและภายนอก (SWOT Analysis) เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์และ หาข้อได้เปรียบ จุดด้อย โอกาส และอุปสรรค รวมทั้งศึกษา สภาพทั่วไปของผู้ประกอบการขนส่งระหว่างประเทศ โดยใช้ Diamond Model เพื่อค้นหาโอกาสและอุปสรรคในการ พัฒนาด้านบุคลากรด้านโลจิสติกส์

2) ศึกษาศึกษาถึงสภาพปัญหาด้านบุคลากรของผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศในย่านสนามบินสุวรรณภูมิ ต่อการเข้าสู่ AEC รวมทั้งปัญหาและสาเหตุของปัญหาที่ได้มา จากการสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับบุคลากรของบริษัท ที่เป็นผู้ประกอบการตัวแทนการขนส่งทางอากาศในคลัง สินค้าสนามบินสุวรรณภูมิทั้ง 5 บริษัท เพื่อจะได้จำแนกถึง ปัญหาและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาต่อไป

3) เมื่อจำแนกถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการ แก้ไขปัญหาแล้ว จะนำเอาทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเข้ามา วิเคราะห์ เพื่อหาแนวทางและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ประสิทธิภาพของบุคลากรที่จะสำเร็จการศึกษาไปทำงาน รวมทั้งบุคลากรที่ทำงานแล้ว เพื่อที่จะทำให้สามารถเพิ่มขีด ความสามารถในการแข่งขันบนเวที AEC ต่อไป

6. ผลการศึกษา

การวิเคราะห์ปัญหาด้านบุคลากรของผู้ให้บริการ ขนส่งทางอากาศในย่านสนามบินสุวรรณภูมิต่อการเข้าสู่ AEC โดยมีเนื้อหาสาระรายละเอียดและการวิเคราะห์ 3 ส่วนดังนี้

4.1 การศึกษาสภาพทั่วไปของผู้ให้บริการขนส่ง ทางอากาศโดยใช้แนวคิดทฤษฎีสภาพแวดล้อมภายในและ ภายนอก (SWOT Analysis) และ Diamond Model

4.2 การศึกษาปัญหาด้านบุคลากรของผู้ให้บริการ ขนส่งทางอากาศ และวิธีในการแก้ไขปัญหาด้านบุคลากร ของผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศในย่านสนามบินสุวรรณภูมิ

4.1 ลักษณะทั่วไปผู้ประกอบการในย่านสนามบิน สุวรรณภูมิ

4.1.1 วิเคราะห์ SWOT การขนส่งทางอากาศยาน สุวรรณภูมิ

จุดแข็ง

- ที่ตั้งของไทยเป็นศูนย์กลางกลุ่มอาเซียน
- ไทยเป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยว
- โครงสร้างพื้นฐานอยู่ในเกณฑ์ดี

จุดอ่อน

- ทำอากาศยานในภูมิภาคยังใช้ประโยชน์ไม่เต็มที่
- ผลกระทบต่อการให้บริการบนเครื่องบินไม่ทันสมัย
- ต้นทุนสูงกว่าเพื่อนบ้าน
- กฎ/ระเบียบ มีขั้นตอนมาก
- ขาดการเชื่อมโยงการเดินทางรูปแบบอื่น

โอกาส

- การเปิดตลาดการบินเสรีในอาเซียน
- AEC ผู้ประกอบการไทยลงทุนต่างประเทศ มากขึ้น
- สายการบินต้นทุนต่ำได้รับความนิยม
- อัตราการขยายตัวของขนส่งในเอเชียแปซิฟิก
- มีสายการบินให้บริการครอบคลุมทุกระดับ เทคโนโลยีเครื่องบินพัฒนาให้บินได้ไกลขึ้น
- เกิดการเปลี่ยนแปลงเส้นทางบินของสายการบิน ธุรกิจการบินมีการแข่งขันสูง

อุปสรรค

- มาตรการเข้มงวดเกี่ยวกับผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น EU เรียกเก็บ Carbon Tax
- การขนส่งทางอากาศอ่อนไหวต่อสภาวะแวดล้อม ที่ผันผวนสูง

4.2 การศึกษาปัญหาด้านบุคลากรของผู้ให้ บริการขนส่งทางอากาศ และวิธีในการแก้ไขปัญหาด้าน บุคลากรของผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศในย่านสนามบิน สุวรรณภูมิ

4.2.1 บริษัทมีการให้บริการในลักษณะไหนบ้าง ทุกบริษัทที่ได้ทำการสัมภาษณ์จะมีการให้บริการ ในลักษณะที่ใกล้เคียงกัน เช่น การบริการขนส่งสินค้า ระหว่างประเทศ พิธีศุลกากร การจัดการด้านโลจิสติกส์ครบ วงจร การบริการด้านข้อมูลข่าวสารสำหรับการทำธุรกิจของ ลูกค้า เป็นต้น

4.2.2 คุณสมบัติของบุคลากรที่ท่านต้องการเป็น
ไบบ้าง

- ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีในสาขาที่
เกี่ยวข้อง
- บุคลิกภาพดี คล่องแคล่ว ว่องไว ขยัน อดทน มี
ความรับผิดชอบสูง
- สามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้คล่อง เช่น
MS Office, Internet
- มีความรู้และทักษะด้าน Freight forwarding
หรือธุรกิจด้านการนำเข้า-ส่งออก

- มีความรู้ด้านเอกสารการนำเข้า-ส่งออก ทางเรือ
ทางแอร์ ทางรถหรืองานด้าน Freight Forwarding
- มีทักษะสื่อสารภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี

4.2.3 ท่านคิดว่าการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจ
อาเซียนมีผลต่อบริษัทของท่านอย่างไรบ้าง

- บริษัทมีการขยายการบริการไปยังประเทศเพื่อน
บ้านที่เป็นประเทศในกลุ่ม AEC
- มีการส่งเสริมการบริการที่แตกต่างใหม่ ๆ เช่น
การให้บริการและในรูปแบบของธุรกิจข้ามพรมแดน
- การสร้างเครือข่ายการขนส่งสินค้ากับประเทศใน
กลุ่ม AEC

- พันธมิตรที่ทำธุรกิจด้านโลจิสติกส์ท้องถิ่น หรือใน
ระดับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (เอสเอ็มอี) มาดำเนิน
ธุรกิจร่วมกัน โดยมาช่วยในการกระจายสินค้าออกสู่ระดับ
ภูมิภาคของไทย โดยเฉพาะการขนส่งสินค้าข้ามพรมแดนที่
- บริษัทมีการเลือกหาพันธมิตรทั้งในแบบมองห
เอง และให้นักธุรกิจท้องถิ่นเสนอตัวเข้ามา รวมถึงจะมีการ
ขยายจำนวนรถด้วย คาดว่าจะเห็นความชัดเจนภายในปี
นางวัลลภากล่าว

- บริษัทคาดว่าจะมีการขยายพื้นที่ให้เช่าในส่วน
ของเขตปลอดอากร (ฟรีโซน) มากขึ้น โดยเฉพาะในเขตพื้นที่
สนามบินสุวรรณภูมิ

4.2.4 พนักงานในบริษัทของท่านเพียงพอต่อการ
ทำงานหรือไม่

บริษัทที่ได้ไปสัมภาษณ์ยังมีความต้องการพนักงาน
ใหม่เพิ่มเติมเพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจที่กำลังเพิ่มสูง
ขึ้น

4.2.5 ท่านประสบปัญหาการทำงานในด้าน
บุคลากรอย่างไรบ้าง

- ด้านภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ, ภาษา
จีน, หรือภาษาพื้นฐานในอาเซียน เป็นต้น

- ด้านทักษะในการทำงาน เช่น ความรู้ในการนำ
เข้า-ส่งออก เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง การเจรจาต่อรอง
 เป็นต้น

4.2.6 ท่านคิดว่านักศึกษาฝึกงานหรือนักศึกษาที่
จบใหม่สามารถช่วยอะไรกับบริษัทของท่านได้บ้าง

บุคลากรรุ่นใหม่ ๆ ถือเป็นกำลังที่สำคัญของบริษัท
เนื่องจากมีความตั้งใจและจะได้เพิ่มเติมแนวความคิด มุม
มองในการแก้ปัญหาแบบใหม่ๆ ซึ่งถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญ
สำหรับการทำงานด้านโลจิสติกส์เป็นอย่างมาก

4.2.7 ท่านคิดว่านักศึกษาฝึกงานหรือนักศึกษาที่
จบใหม่ยังต้องเพิ่มเติมความรู้ส่วนไหนบ้าง

- ทักษะด้านภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ
- ทักษะที่จำเป็นต่อการทำงาน เช่น การแก้ปัญหา
เฉพาะหน้า เอกสาร

- วัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกัน
- การรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กรนานๆ

4.2.8 ท่านมีคำแนะนำหรือข้อเสนอแนะที่ในด้าน
บุคลากรทั้งในด้านการทำงานหรือสถานศึกษาอย่างไรบ้าง

4.2.9 ท่านมีคำแนะนำหรือข้อเสนอแนะที่ในด้าน
บุคลากรทั้งในด้านการทำงานหรือสถานศึกษาอย่างไรบ้าง

- ทักษะด้านภาษา
- ทักษะที่จำเป็นต่อการทำงาน เช่น การแก้ปัญหา
เฉพาะหน้า การทำเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้าน
โลจิสติกส์

7. สรุปและการอภิปรายผล

จากการศึกษางานวิจัยสภาพปัญหาด้านบุคลากร
ของผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศในย่านสนามบินสุวรรณภูมิ
ต่อการเข้าสู่ AEC สามารถสรุปผลจากสำรวจได้ดังนี้

1. สภาพปัญหาด้านบุคลากรของผู้ให้บริการขนส่ง
ทางอากาศในย่านสนามบินสุวรรณภูมิต่อการเข้าสู่ AEC
สามารถจำแนกได้ดังนี้

- ทักษะด้านภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษและ
ภาษาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ภาษาจีน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 80
ของบริษัทที่สำรวจทั้งหมด

- ทักษะที่จำเป็นต่อการทำงาน เช่น การแก้ปัญหา
เฉพาะหน้า เอกสาร ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 60 ของบริษัทที่
สำรวจทั้งหมด

- วัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกัน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ
20 ของบริษัทที่สำรวจทั้งหมด

- การรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กรนานๆ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 20 ของบริษัททั้งหมด

2. หลังจากการศึกษาทำให้มหาวิทยาลัยต้องวางแนวทางในการสอนนักศึกษาโดยเน้นในด้านภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษและทักษะในการทำงานเฉพาะด้าน ซึ่งเป็นงานในด้านโลจิสติกส์

จะเห็นได้ว่าบริษัทที่อยู่ในย่านสนามบินสุวรรณภูมิ จะมีปัญหาในด้านบุคลากรเกี่ยวกับทักษะในด้านภาษา และทักษะในด้านของทักษะในการทำงาน ซึ่งผู้ที่ได้รับการสัมภาษณ์ได้เน้นย้ำในเรื่องของการพัฒนานักศึกษาในด้านดังกล่าว ซึ่งเป็นสิ่งต้องเร่งพัฒนาตัวของนักศึกษาอย่างเร่งด่วน เนื่องจากการเปิด AEC ทำให้มีชาวต่างชาติเข้ามา ทั้งในด้านของการเป็นพนักงานในบริษัทเดียวกัน หรือลูกค้า ซึ่งถ้านักศึกษาที่จะไปทำงานกับบริษัทมีทักษะดังกล่าวเป็นอย่างดีแล้ว จะเป็นสิ่งที่ทำให้บริษัทไม่จำเป็นต้องเสียเงินทุนในการพัฒนาและป้องกันปัญหาเรื่องการปรับตัวของนักศึกษาด้วย

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาจากการศึกษางานวิจัยสภาพปัญหาด้านบุคลากรของผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศในย่านสนามบินสุวรรณภูมิต่อการเข้าสู่ AEC จะเห็นว่าปัญหาหลักของนักศึกษาจบใหม่หรือพนักงานที่เข้าไปทำงานใหม่คือด้านของปัญหาและทักษะเฉพาะด้านสำหรับการปฏิบัติงานซึ่งจำเป็นที่สถานศึกษา โดยเฉพาะอุดมศึกษาต้องเร่งแก้ไขการปรับหลักสูตรเพื่อให้สอดคล้องกับการทำงานในสถานประกอบการจริง เป็นสิ่งที่จำเป็นต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วน

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยฉบับนี้ เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงต่อทางมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ที่สนับสนุนให้เกิดงานวิจัยชิ้นนี้ และขอขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมยศ อวเกียรติ และ ดร. สานิต ศิริวิศิษฐ์กุล ที่ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการทำวิจัยในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณท่านคณบดี คณะบริหารธุรกิจ ที่สนับสนุนส่งเสริมให้คณาจารย์ของคณะบริหารธุรกิจสร้างผลงานวิจัย และขอขอบพระคุณ บิดา มารดา พี่น้อง และเพื่อนๆ ในคณะบริหารธุรกิจทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือ

เหลือ สนับสนุน และเป็นกำลังใจในการทำวิจัยครั้งนี้มาโดยตลอด

ครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบบูชาคุณเวทิตา แต่พระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน หากเกิดข้อผิดพลาดในรายงานฉบับนี้ ผู้วิจัยขออภัยเป็นอย่างสูงในข้อผิดพลาดนั้น และขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

เอกสารอ้างอิง

- [1] ไพโรสิทธิ์ ศรีสุทธิเกิดพร. 2553. ประชาคมอาเซียน 2558. บริษัท ปัญญาชนดิสทริบิวเตอร์ จำกัด.
- [2] ดร.สิทธิชัย ฝรั่งทอง. 2553. ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการด้านบุคลากรทางด้านโลจิสติกส์ของไทย. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- [3] จำเรียง วิวัฒน์. 2555. การยกระดับมาตรฐานวิชาชีพนักโลจิสติกส์และการยกระดับคุณวุฒิวิชาชีพนักฝึกอบรมสาขาโลจิสติกส์และซัพพลายเชนสู่มีอาชีพ. บริษัท เอ็กซ์เพรส เน็ทเวิร์ค เซอร์วิส จำกัด.
- [4] ชูเพ็ญ วิบูลสันติ (2554) SWOT Analysis. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- [5] รุขยณี มะยี่แต. 2555. การขนส่งสินค้าทางอากาศ. มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- [6] เพ็ญประภา เจริญสุข และ อนุวัต เจริญสุข. 2554. ภาษาอังกฤษกับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยสู่ความเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 2014. วารสารนักบริหาร
- [7] ชุมศักดิ์ อินทร์รักษ์, สมเกียรติ พ่วงรอด, และอ้อมใจ วงษ์มณฑา. 2546. ความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชนในการพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดภาคใต้ตอนล่าง เพื่อรองรับการพัฒนาเขตการค้าเสรีอาเซียน (AFTA).
- [8] นวชน สุวรรณศรี และ พิรญา เล็กกัมพร (2554) ธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ กรณีศึกษาบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.

บทบาทของอาจารย์ในการส่งเสริมคุณลักษณะของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ The roles of Instructors in Promoting the Desirable Attributes of Bachelor Degree students to Thai Qualifications Framework for Higher Education

ธรรมรัตน์ เม่งพัฒน์¹, ประเสริฐ ประวัติรุ่งเรือง²

¹ สำนักวิจัย มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, thammarat.me@northbkk.ac.th

² อธิการบดี มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, prasert.pr@northbkk.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาบทบาทของอาจารย์ในการส่งเสริมคุณลักษณะของนักศึกษาระดับปริญญาตรีตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ และเพื่อเปรียบเทียบบทบาทของอาจารย์ในส่งเสริมคุณลักษณะของนักศึกษาระดับปริญญาตรีตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติจำแนกตามปัจจัยภูมิหลัง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ อาจารย์ผู้สอนในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ จำนวน 136 ตัวอย่าง ทำการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test

ผลการศึกษพบว่าความคิดเห็นของอาจารย์ต่อบทบาทในการส่งเสริมคุณลักษณะของนักศึกษาระดับปริญญาตรีตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ผลการวิเคราะห์ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.052 จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าเพศ ระดับการศึกษา คณะ ตำแหน่ง และประสบการณ์ มีความแตกต่างกันมีความคิดเห็นของอาจารย์ต่อบทบาทในการส่งเสริมคุณลักษณะของนักศึกษาระดับปริญญาตรีตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ บทบาทของอาจารย์ กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

Abstract

The objectives of this research were: (1) to survey public opinion on the roles of instructors in promoting the desirable attributes of bachelor degree students to Thai Qualifications Framework for Higher Education, (2) to compare the personal factors with about the opinion on the roles of instructors in promoting the desirable attributes of bachelor degree students to Thai Qualifications Framework for Higher Education. The sample was 136 of the bachelor degree instructors at North Bangkok University, selected by Quata random sampling. The tool used in this study was a questionnaire. The statistics used to analyze data including the percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

The results of this study showed that opinions on the roles of instructors in promoting the desirable attributes of bachelor degree students to Thai Qualifications Framework for Higher Education were high level with an average of 4.052 The hypothesis testing found that different gender, age, education

level, position and experience were different from the opinion on the roles of instructors in promoting the desirable attributes of bachelor degree students to Thai Qualifications Framework for Higher Education significant at the 0.05 level .

Keywords The roles of Instructors ,Thai Qualifications Framework for Higher Education

1. ความนำ

จากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ได้กล่าวถึงแนวทางในการจัดการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 หมวด 4 มาตรา 23 และมาตรา 24 ได้กำหนดให้มีการจัดการศึกษาทั้งการศึกษาในระบบ นอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย เน้นความสำคัญทั้งด้านความรู้ควบคู่กับคุณธรรม จริยธรรม กระบวนการเรียนรู้ และการบูรณาการตามความเหมาะสมของแต่ละระดับการศึกษา มุ่งเน้นการจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง เพื่อฝึกทักษะกระบวนการคิด การจัดการ การเผชิญสถานการณ์ และการประยุกต์ความรู้มาใช้ในชีวิตประจำวัน และเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้อย่างเต็มศักยภาพ [1] โดยในพ.ร.บ.ดังกล่าวได้มุ่งเน้นให้บัณฑิตเป็นผู้มีลักษณะเฉพาะที่เหมาะสมกับการทำงาน และการเป็นคนของสังคม และปัจจัยในการพัฒนาผู้เรียนให้บรรลุผลการเรียนรู้ (Learning Outcomes) ตามที่ TQF กำหนดเพื่อให้สามารถเทียบคุณวุฒิได้กับสากล นั้น จะตองเกิดจากการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ อาทิ การออกแบบหลักสูตรที่ทันสมัยในกระบวนการจัดการเรียนการสอน ฯลฯ ดังนั้น คุณภาพการศึกษาจะมีผลกระทบต่อการยอมรับคุณวุฒิซึ่งกันและกัน และในการที่จะพัฒนาให้บัณฑิตมีคุณสมบัติดังกล่าวได้ [2] อาจารย์ผู้สอนในระดับอุดมศึกษานับว่ามีบทบาทที่สำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาและขัดเกลาบัณฑิตให้มีคุณสมบัติดังกล่าว มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพเป็นมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีความมุ่งมั่นที่จะผลิตบัณฑิตให้มีคุณลักษณะที่สอดคล้องกับความต้องการของประเทศชาติ จึงได้ริเริ่มโครงการวิจัยบทบาทของอาจารย์ในส่งเสริมคุณลักษณะของนักศึกษา ระดับปริญญาตรีตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติขึ้นเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาแนวนโยบายการผลิตบัณฑิตให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

2. วัตถุประสงค์ในการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาบทบาทของอาจารย์ในการส่งเสริมคุณลักษณะของนักศึกษาระดับปริญญาตรีตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ
- 2.2 เพื่อเปรียบเทียบบทบาทของอาจารย์ในการส่งเสริมคุณลักษณะของนักศึกษาระดับปริญญาตรีตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติจำแนกตามปัจจัยภูมิหลัง

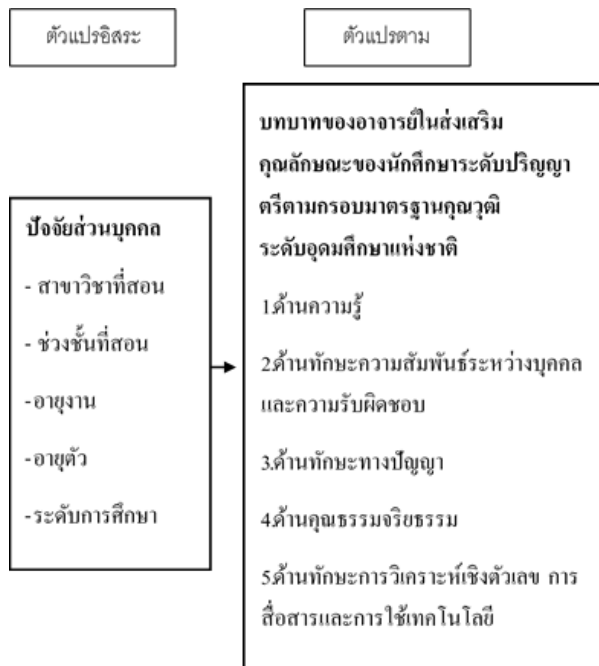
3. ขอบเขตในการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาบทบาทของอาจารย์ในการส่งเสริมคุณลักษณะของนักศึกษาระดับปริญญาตรีตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

1. ด้านความรู้
2. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ
3. ด้านทักษะทางปัญญา
4. ด้านคุณธรรมจริยธรรม
5. ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี

ขอบเขตด้านประชากร ศึกษาเฉพาะอาจารย์

3. กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

ด้านคุณธรรม จริยธรรม หมายถึงมีความสามารถจัดการปัญหาทางด้านจริยธรรมและวิชาชีพซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจทางค่านิยม ด้วยวิถีทางที่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่นได้อย่างสอดคล้องกับค่านิยมพื้นฐานและจรรยาบรรณทางวิชาชีพ แสดงออกถึงพฤติกรรมทางด้านคุณธรรมจริยธรรมในระดับสูงที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งทางค่านิยมและการดลัดดับความสำคัญแสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริตอย่างสม่ำเสมอ และบูรณาการได้อย่างสมดุลเหมาะสมระหว่างวัตถุประสงค์ส่วนบุคคลและวัตถุประสงค์ของกลุ่ม เป็นอย่างดีต่อผู้อื่น มีภาวะผู้นำในการทำงาน ในกลุ่มต่าง ๆ ในครอบครัว และชุมชน

ด้านความรู้ หมายถึงการมีองค์ความรู้ในสาขา/สาขาวิชาอย่างกว้างขวางและเป็นระบบ รู้หลักและทฤษฎีที่สัมพันธ์กัน ตระหนักในองค์ความรู้และทฤษฎีในสาขาวิชาการอื่นที่เกี่ยวข้อง สำหรับผู้ที่ เรียนในหลักสูตรวิชาชีพ มีความคุ้นเคยกับพัฒนาการล่าสุดในระดับแนวหน้าของความรู้เฉพาะด้านในสาขา/สาขาวิชาที่ศึกษา รวมทั้งตระหนักถึงงานวิจัยในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาและการต่อยอดองค์ความรู้ ในหลักสูตรที่เตรียมนักศึกษาเพื่อปฏิบัติงานวิชาชีพนักศึกษาจะต้องตระหนัก

ในธรรมเนียมปฏิบัติ กฎระเบียบ เทคนิค ข้อบังคับ รวมถึงวิธีการปรับปรุงให้ทันตามกาลเวลาเพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

ด้านทักษะทางปัญญา หมายถึงมีความสามารถในการทำวิจัย เข้าใจและสามารถประเมินข้อมูล ค้นหาแนวคิดและหลักฐานใหม่ ๆ จากแหล่งข้อมูลที่กว้างขวาง และประยุกต์ข้อสรุปเพื่อแก้ไขปัญหาและข้อโต้แย้งที่แตกต่างกันได้โดยไม่ต้องอาศัยคำแนะนำจากภายนอก สามารถศึกษาปัญหาที่ ค่อนข้างซับซ้อนและเสนอแนวทางใหม่ในการแก้ไขได้อย่างสร้างสรรค์ โดยคำนึงถึงองค์ความรู้ทางทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ประสบการณ์ภาคปฏิบัติและผลกระทบที่ตามมาจากการตัดสินใจสามารถประยุกต์ทักษะและความเข้าใจอันถ่องแท้เหล่านี้ในเนื้อหาสาระทางวิชาการและวิชาชีพซึ่งเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสาขา/สาขาวิชาที่เรียนสำหรับหลักสูตรวิชาชีพ นักศึกษาสามารถใช้กระบวนการปฏิบัติงานที่ทำอยู่เป็นประจำได้อย่างเหมาะสม และแยกแยะสถานการณ์ที่ต้องการการแก้ไขปัญหาด้วยนวัตกรรมใหม่ ๆ พร้อมกับการนำเอาความรู้ความเข้าใจในภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์ใช้เพื่อสนองตอบต่อสถานการณ์เช่นนั้น

ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ หมายถึงมีส่วนช่วยและเอื้อต่อการแก้ปัญหาในกลุ่มได้อย่างสร้างสรรค์ ไม่ว่าจะในฐานะผู้นำหรือสมาชิกของกลุ่ม สามารถแสดงออกซึ่งภาวะผู้นำในกลุ่มที่มีสถานการณ์ไม่ชัดเจน และต้องการนวัตกรรมใหม่ ๆ ในการดำเนินการแสดงออกซึ่งความคิดริเริ่มในการวิเคราะห์ปัญหาที่ต้องการความสนใจและกล่าวถึงปัญหาดังกล่าวได้อย่างเหมาะสมบนพื้นฐานของตนเองและของกลุ่ม มีความรับผิดชอบในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง รวมทั้งวิชาชีพได้อย่างต่อเนื่อง

ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึงเมื่อศึกษาปัญหาและข้อโต้แย้งแล้ว สามารถระบุเทคนิคทางสถิติหรือคณิตศาสตร์ที่เกี่ยวข้องและประยุกต์ใช้อย่างสร้างสรรค์ในการแปลความหมายและเสนอแนะแนวทางในการแก้ไข สามารถสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทั้งการพูดและการเขียน รู้จักเลือกและใช้รูปแบบของการนำเสนอที่เหมาะสมสำหรับปัญหาและกลุ่มผู้ฟังที่แตกต่างกัน ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเทคนิคการสื่อสารที่เหมาะสมเป็นประจำในการเก็บรวบรวมข้อมูล แปลความหมาย และสื่อสารข้อมูลข่าวสารและความคิด

5. สมมติฐานในการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อความคิดเห็นต่อบทบาทของอาจารย์ในการส่งเสริมคุณลักษณะของนักศึกษาในระดับปริญญาตรีตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ที่แตกต่างกัน

6. ระเบียบวิธีวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ผู้สอนระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ทั้งวิทยาเขตรังสิต และวิทยาเขตสะพานใหม่ ในปีการศึกษา 2559 มีจำนวน 212 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กำหนดตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 136 ตัวอย่าง ทำการสุ่มแบบโควตา (Quota random sampling) ตามสัดส่วนของอาจารย์ผู้สอนในแต่ละคณะ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ตอนดังนี้ ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ การศึกษา ตำแหน่ง คณะ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นบทบาทของอาจารย์ในการส่งเสริมคุณลักษณะของนักศึกษาในระดับปริญญาตรีตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ 5 ด้าน โดยมีเกณฑ์ดังนี้

- 1 หมายถึง ระดับการปฏิบัติระดับต่ำ
- 2 หมายถึงระดับการปฏิบัติระดับ ค่อนข้างต่ำ
- 3 หมายถึงระดับการปฏิบัติระดับ ปานกลาง
- 4 หมายถึงระดับการปฏิบัติระดับ ค่อนข้างสูง
- 5 หมายถึงระดับการปฏิบัติระดับ สูง

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อบทบาทของอาจารย์ในการส่งเสริมคุณลักษณะของนักศึกษาในระดับปริญญาตรีตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

เกณฑ์แปลความหมายค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์ของเบส (Best:1977) [3]ดังนี้

- | | |
|-------------|------------|
| 4.50 - 5.00 | มากที่สุด |
| 3.50 - 4.49 | มาก |
| 2.50 - 3.49 | ปานกลาง |
| 1.50 - 2.49 | น้อย |
| 1.00 - 1.49 | น้อยที่สุด |

ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ reliability coefficient alpha ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.941

สถิติ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test

7. สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ใน 2 ประเด็นดังนี้

7.1 ความคิดเห็นของอาจารย์ต่อบทบาทในการส่งเสริมคุณลักษณะของนักศึกษาในระดับปริญญาตรีตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

ผลการวิเคราะห์ในภาพรวม มีผลการวิเคราะห์อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.052 เมื่อพิจารณารายด้านมีความคิดเห็นอยู่สูงสุดคือ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.437 รองลงมาคือด้านความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.273 ด้านคุณธรรมจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.149 ด้านทักษะทางปัญญามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.815 และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3.610 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 บทบาทของอาจารย์ในส่งเสริมคุณลักษณะของนักศึกษาในระดับปริญญาตรีตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

ระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน	\bar{X}	SD.	แปลผล
ด้านความรู้	4.273	.350	มาก
ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	4.437	.278	มาก
ด้านทักษะทางปัญญา	3.851	.389	มาก
ด้านคุณธรรมจริยธรรม	4.149	.470	มาก
ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี	3.610	.595	ปานกลาง
รวม	4.052	.233	มาก

7.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

7.2.1 เพศที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อบทบาทของอาจารย์ในการส่งเสริมคุณลักษณะของนักศึกษาระดับปริญญาตรีตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติแตกต่างกันในด้านทักษะทางปัญญา และด้านคุณธรรมจริยธรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7.2.2 ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อบทบาทของอาจารย์ในการส่งเสริมคุณลักษณะของนักศึกษาระดับปริญญาตรีตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติแตกต่างกันในด้านทักษะทางปัญญาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี

7.2.3 ตำแหน่งที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อบทบาทของอาจารย์ในการส่งเสริมคุณลักษณะของนักศึกษาระดับปริญญาตรีตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติแตกต่างกันในด้านทักษะทางปัญญาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7.2.4 คณะที่สังกัดที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อบทบาทของอาจารย์ในการส่งเสริมคุณลักษณะของนักศึกษาระดับปริญญาตรีตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติแตกต่างกันในด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี

7.2.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อบทบาทของอาจารย์ในการส่งเสริมคุณลักษณะของนักศึกษาระดับปริญญาตรีตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติแตกต่างกันในด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 บทบาทของอาจารย์ในการส่งเสริมคุณลักษณะของนักศึกษาระดับปริญญาตรีตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติจำแนกตามปัจจัยภูมิหลัง

ระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน	เพศ	การศึกษา	ตำแหน่ง	คณะ	ระยะเวลา
1. ด้านความรู้	t = -1.323 p = .188	t = .401 p = .689	t = .98 p = .036	F = .973 p = .438	F = 1.312 p = .273
2. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	t = .718 p = .474	t = .730 p = .474	t = -.124 p = .920	F = .103 p = .991	F = .454 p = .715
3. ด้านทักษะทางปัญญา	t = -4.054** p = .000	t = -2.499* p = .041	t = -2.046* p = .043	F = .450 p = .813	F = .637 p = .593

ระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน	เพศ	การศึกษา	ตำแหน่ง	คณะ	ระยะเวลา
4. ด้านคุณธรรมจริยธรรม	t = .574* p = .045	t = .274 p = .786	t = .569 p = .570	F = 1.080 p = .374	F = 1.083 p = .390
5. ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี	t = 1.042 p = .299	t = 1.320 p = .198	t = .608 p = .544	F = 3.031* p = .013	F = 2.712* p = .048

8. อภิปรายผล

ความคิดเห็นของอาจารย์ต่อบทบาทในการส่งเสริมคุณลักษณะของนักศึกษาระดับปริญญาตรีตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติผลการวิเคราะห์ในภาพรวม มีผลการวิเคราะห์ที่อยู่ในระดับมาก ด้านมีความคิดเห็นอยู่สูงสุดคือ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ รองลงมาคือด้านความรู้ ด้านคุณธรรมจริยธรรม มี ด้านทักษะทางปัญญา และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด สอดคล้องกับผลการวิจัย เกษม ประทุมทอง (2548) [4] จากผลการวิจัยบทบาทของครูในการส่งเสริมคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักเรียนโรงเรียนกลุ่มบ่อทอง 2 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 2 พบว่า โดยรวมทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ครูมีบทบาทในการสอนโดยการตระหนักถึงความสำคัญการสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรมให้กับนักเรียนผสมผสานกับเนื้อหาวิชาการ สรรหารูปแบบสอดคล้องกับ วิจิตร สารานพกุล (2554) [5] ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง บทบาทของครู และผู้บริหารในด้านการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมของนักเรียนโรงเรียนเทศบาล 1 (เอ็งเสียงสามัคคี) สังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นผู้มีวินัยธรรม และปฏิบัติตามขนบธรรมเนียมประเพณี ด้านความกตัญญู กตเวทิต์ ด้านความมีระเบียบวินัย ด้านการประหยัด ด้านความซื่อสัตย์ และด้านความสามัคคี อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความเมตตา กรุณา ด้านความยุติธรรม ด้านการตรงต่อเวลา ด้านความใฝ่รู้ ด้านความเสียสละ ด้านความขยัน และด้านความอดทน อยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบกับบทบาทของครู และผู้บริหารในด้านการส่งเสริมคุณธรรม

จริยธรรม ตามตัวแปรอายุ พบว่า บทบาทของครู และผู้บริหารที่มีอายุต่างกัน มีบทบาทในด้านส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมนักเรียนไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อทดสอบรายด้านพบว่า บทบาทของครูและผู้บริหารในด้านการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมของนักเรียนในด้านความใฝ่รู้ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญส่วนด้านความอดทน แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญโดยอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไปจะมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าอายุต่ำกว่า 40 ปี เมื่อเปรียบเทียบบทบาทครู สอดคล้องกับ พิชามณูช กองแก้ว (2553) [6] ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการส่งเสริมคุณธรรม และจริยธรรมของนักเรียนโรงเรียนในเครือข่ายละแอม 1 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพรเขต 2 ผลการวิจัยพบว่า บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการส่งเสริมคุณธรรม และจริยธรรมของนักเรียนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ด้านการเป็นแบบอย่างมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านการอบรมสั่งสอน และด้านการสร้างเงื่อนไขมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดตามลำดับ

9. ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดการเรียนการสอนเน้นให้ทุกคณะสามารถสอดแทรกทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีให้สอดคล้องกับผู้เรียนในทุกหลักสูตร
2. ควรเน้นทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศให้มากขึ้นโดยควรอบรมครูผู้สอนใช้ทักษะภาษาต่างประเทศสอดแทรกในทุกรายวิชาที่มีการเรียนการสอน

10. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบบทบาทของครูในส่งเสริมคุณลักษณะของนักศึกษาในระดับปริญญาตรีตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติในมหาวิทยาลัยเอกชนอื่น รวมทั้งมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล
2. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมในส่งเสริมคุณลักษณะของนักศึกษาในระดับปริญญาตรีตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

เอกสารอ้างอิง

- [1] คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, สำนักงาน. 2542. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542. กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค.
- [2] กระทรวงศึกษาธิการ. 2555. กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552และ. แนวปฏิบัติ (Online) [http // www.mga.co.th](http://www.mga.co.th), 15 พฤษภาคม 2560.
- [3] Best, J. W. (1977). Research in Education. (3 rd ed). New Jersey: Prentice hall Inc.
- [4] เกษม ประทุมทอง (2548) บทบาทของครูในการส่งเสริมคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักเรียนโรงเรียนกลุ่มบ่อทอง 2 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 2 วิทยานิพนธ์การบริหารศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
- [5] วิจิตร สารานพกุล (2554) บทบาทของครูและผู้บริหารในด้านการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ของนักเรียนโรงเรียนเทศบาล 1 (เอ็งเสียงสามัคคี) สังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา วารสารคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยทักษิณ ,11:1.2549 หน้า 102-110
- [6] พิชามณูช กองแก้ว. (2553). บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมของนักเรียนโรงเรียนในเครือข่ายละแอม 1 สพป.ชุมพร เขต 2. สารนิพนธ์ครุศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

ศักยภาพการให้บริการขนส่งโดยรถบรรทุก บริษัท ทีไลน์ ทรานสปอร์ต จำกัด Logistics Service Provider's Potency T.Line Transport Company Limited

กมลชนก เขียวแก้ว¹, วันวิสา พิมพา²

¹คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, kamonchanok.kh@northbkk.ac.th

²คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, wanwisa.pi@northbkk.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการศึกษาความคิดเห็น และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยด้านลักษณะขององค์กรของผู้ใช้บริการที่มีต่อศักยภาพการให้บริการขนส่งโดยรถบรรทุก บริษัท ทีไลน์ ทรานสปอร์ต จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้คือ ลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งโดยรถบรรทุก บริษัท ทีไลน์ ทรานสปอร์ต จำกัด จำนวน 133 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน F-test และ LSD (Least Significant Difference)

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพการให้บริการขนส่งโดยรถบรรทุก บริษัท ทีไลน์ ทรานสปอร์ต จำกัด ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านมีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการที่มีประเภทของธุรกิจ ทุนจดทะเบียนบริษัท ขนาดองค์กร และระยะเวลาที่ดำเนินธุรกิจต่างกัน มีศักยภาพการให้บริการขนส่งของ บริษัท ทีไลน์ ทรานสปอร์ต จำกัด ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ศักยภาพการให้บริการขนส่ง

Abstract

The Objective of this study were to study and compare Logistics Service Provider's Potency T.Line Transport Company Limited. The population is customer of Logistics Service Provider's of with sample size of 133. Simple random sampling with questionnaire was used. Statistical analysis consisted of percentage, mean, standard deviation, F-test and LSD (Least Significant Difference).

The research results showed that the level opinion of Logistics Service Provider's Potency Both overall and section is very.

The comparison showed that customer who have organizational factors differences. Level Logistics Service Provider's Potency not different.

Keyword : logistic express services

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การขนส่งมีหลายรูปแบบ หากพิจารณาวิธีการขนส่งแต่ละรูปแบบมีทั้งข้อดีและข้อด้อย การตัดสินใจเลือกใช้รูปแบบการขนส่งใดขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เป็นต้นว่า อัตราค่าระวาง ความรีบด่วนการเข้าถึงบริการ ซึ่งการขนส่งทางบกในประเทศ จะใช้รถบรรทุกมากกว่ารูปแบบขนส่งอื่นๆ การขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกมีความยืดหยุ่นตัวสูง รถบรรทุกมีหลายขนาดทำให้สามารถเลือกใช้ได้ตามความเหมาะสม นอกจากนี้ยังมีรถบรรทุกเฉพาะกิจ เช่น รถบรรทุกของเหลว รถบรรทุกปรับอุณหภูมิสำหรับขนส่งสินค้าเน่าเสียง่าย รถบรรทุกสินค้าแห้งทั่วไป รถบรรทุกไม้ซุง รถบรรทุกรถยนต์ รถบรรทุกคอนเทนเนอร์ ซึ่งการขนส่งด้วยรถบรรทุก มีข้อดีคือ 1) รวดเร็ว รถบรรทุกจัดเป็นบริการขนส่งที่รวดเร็ว 2) เป็นบริการการขนส่งแบบจากที่ถึงที่ (Door-to-Door Service) 3) เครือข่ายครอบคลุม (Extensive Road Network) 4) การแข่งขันสูง (High Competition) 5) ความเสียหายน้อย (Low Damage)

จากข้อดีของการขนส่งด้วยรถบรรทุกข้างต้น ประกอบกับภาพรวมของธุรกิจขนส่งทางถนนในปี 2557 เติบโตตามกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่กระจายตัวออกสู่ภูมิภาคมากขึ้น โดยศูนย์วิจัยกสิกรไทย คาดว่า ผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศหรือจีดีพี ในภาคขนส่งและโลจิสติกส์ทางถนน (ณ ราคาปีปัจจุบัน) ในปี 2557 จะมีมูลค่า 257,900-263,800 ล้านบาท โดยขยายตัวร้อยละ 5.1-7.5 จากปี 2556 ที่มีมูลค่าประมาณ 245,400 ล้านบาท การขนส่งสินค้าภายในประเทศไทยยังคงพึ่งพาการขนส่งทางบกเป็นหลัก โดยเฉพาะการขนส่งทางถนนซึ่งมีส่วนกว่าร้อยละ 81.9 ของการขนส่งภายในประเทศทั้งหมด จึงนับว่ามีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ โดยช่วยอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายทรัพยากรในกระบวนการผลิตและขนส่งสินค้าเพื่อกระจายไปยังภูมิภาคต่างๆ และไปยังประเทศเพื่อนบ้าน [7] ทำให้ธุรกิจขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก มีการแข่งขันสูง ประกอบกับการเปิดประชาคมอาเซียนมีผลกระทบต่อโลจิสติกส์ ซึ่งมีเป้าหมายในการจัดตั้งประชาคมอาเซียน ภายในปี 2558 โดยจะมีการเคลื่อนย้ายสินค้าบริการ การลงทุน และแรงงานฝีมืออย่างเสรี รวมทั้งการเคลื่อนย้ายเงินทุนอย่างเสรีด้วย แต่เนื่องจากบริการโลจิสติกส์ถูกกำหนดให้เป็นสาขาที่เร่งรัดการเปิดเสรี จึงต้องเปิดเสรีเร็วขึ้น คือ ภายในปี 2556 ทั้งนี้ บริการโลจิสติกส์ที่จะต้องเปิดเสรีครอบคลุมเฉพาะการขนส่งสินค้าที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ บริการโกดังและคลังสินค้า บริการตัวแทน

รับจัดการขนส่งสินค้า บริการจัดส่งพัสดุ บริการด้านการบรรจุภัณฑ์ บริการขนส่งสินค้าทางถนนระหว่างประเทศ เป็นต้น

บริษัททีไลน์ทรานสปอร์ต จำกัด ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2525 เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกพ่วงและรถบรรทุกกึ่งพ่วงมาเป็นเวลานานมากกว่า 2 ทศวรรษ เริ่มต้นดำเนินธุรกิจขนส่งที่จังหวัดนครสวรรค์ หลังจากนั้นจึงเริ่มขยายสาขาไปตามจังหวัดต่าง ๆ ในภาคกลาง และจังหวัดสมุทรปราการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและรองรับการขนส่งที่เติบโตมากขึ้นอย่างรวดเร็วตามบริษัทประสบปัญหาด้านมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก ได้แก่ การขนส่งล่าช้าทำให้ส่งสินค้าไม่ทันตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ ทำให้ผู้ว่าจ้างไม่พึงพอใจและว่าจ้างน้อยลงส่งผลให้บริษัทมีรายได้จากการขนส่งลดลงด้วยเหตุนี้รายได้ของบริษัทจึงไม่เป็นไปตามเป้าหมาย [3]

จากเหตุผลที่กล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า ธุรกิจขนส่งต้องเผชิญกับปัญหาสารพัน ทั้งการเปิดเสรีทางอาเซียน อัตราการแข่งขันที่สูงขึ้น ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากภาวะค่าใช้จ่ายเชื้อเพลิงที่สูงขึ้น ปัญหาพนักงานขับรถ ตลอดจนความต้องการในการขยายตัวด้านบริการให้ครอบคลุมความต้องการของลูกค้าที่มากขึ้น ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความประสงค์ ศึกษาศักยภาพการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก : กรณีศึกษา บริษัท ทีไลน์ ทรานสปอร์ต จำกัด ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก ได้นำข้อมูลไปวางแผน ปรับปรุง พัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพระบบการบริหารจัดการขนส่ง ตลอดจนสามารถส่งมอบสินค้าแบบทันเวลา ถูกต้อง ถูกสถานที่ ตรงตามความต้องการภายใต้สภาวะการแข่งขันที่รุนแรง เพื่อให้องค์กรมีการพัฒนาประสิทธิภาพการขนส่งอย่างต่อเนื่อง

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อเป็นการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อศักยภาพการให้บริการขนส่งโดยรถบรรทุก บริษัท ทีไลน์ ทรานสปอร์ต จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยด้านลักษณะขององค์กร ผู้ใช้บริการกับศักยภาพการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก ของบริษัท ทีไลน์ ทรานสปอร์ต จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้ำที่ใช้บริการขนส่งพัสดุด่วน จำนวน 200 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้ำที่ใช้บริการขนส่งพัสดุด่วน จำนวน 133 คน โดยการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane [9] และใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) [2]
3. ตัวแปรที่ศึกษา
 1. ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยองค์กร ประกอบด้วย ประเภทของธุรกิจ ทุนจดทะเบียนบริษัท ขนาดขององค์กร และระยะเวลาที่ดำเนินธุรกิจ
 2. ตัวแปรตาม คือ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในศักยภาพการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก : กรณีศึกษา บริษัท ทีไลน์ ทรานสปอร์ต จำกัด ซึ่งแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกลยุทธ์องค์กร 2) ด้านการวางแผน 3) ด้านการปฏิบัติงาน และ 4) ด้านสิ่งแวดล้อม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

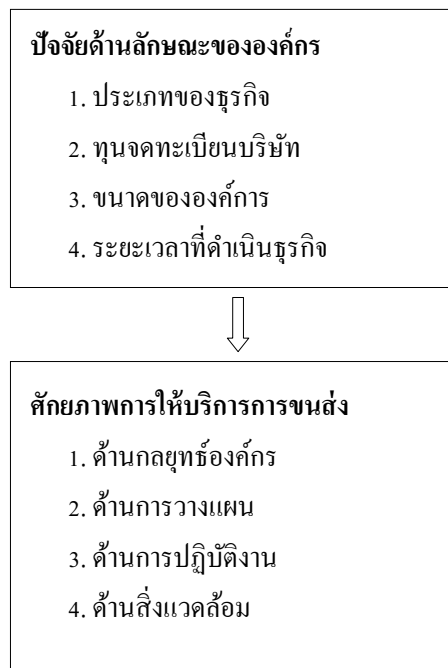
ตอนที่ 1 ปัจจัยองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ประเภทของธุรกิจ
2. ทุนจดทะเบียนบริษัท
3. ขนาดขององค์กร
4. ระยะเวลาที่ดำเนินธุรกิจ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในศักยภาพการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก

1. ด้านกลยุทธ์องค์กร
2. ด้านการวางแผน
3. ด้านการปฏิบัติงาน
4. ด้านสิ่งแวดล้อม

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

ลูกค้ำที่มาใช้บริการที่มีปัจจัยด้านลักษณะขององค์กรต่างกัน มีศักยภาพการให้บริการขนส่งของ บริษัท ทีไลน์ ทรานสปอร์ต จำกัดแตกต่างกัน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอนดังนี้

1. ดำเนินการส่งมอบแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยส่งมอบให้กับลูกค้ำที่ใช้บริการขนส่งของบริษัท ทีไลน์ ทรานสปอร์ต จำกัด ทำการแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ที่ได้รับการกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว เพื่อนำกลับมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล
2. นำแบบสอบถามที่ได้ทำการเก็บรวบรวม มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม พบว่าแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมมาได้รับกลับมาครบตามจำนวนที่ต้องการ ซึ่ง นำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาลงรหัส และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม มาดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ และทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อหาค่าสถิติต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์แบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประเภทของธุรกิจ ทุนจดทะเบียนบริษัท ขนาดขององค์กร และระยะเวลาที่ดำเนินธุรกิจ วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) วิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในศักยภาพการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก : กรณีศึกษา บริษัท ทีไลน์ ทรานสปอร์ต จำกัด วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยศักยภาพการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก : กรณีศึกษา บริษัท ทีไลน์ ทรานสปอร์ต จำกัด

3. การทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) วิเคราะห์หาค่า F-test และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของศักยภาพการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกในภาพรวมและรายด้าน

ศักยภาพการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก	ระดับความคิดเห็น (n = 133)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านกลยุทธ์องค์กร	3.92	0.56	มาก
2. ด้านการวางแผน	4.12	0.50	มาก
3. ด้านการปฏิบัติงาน	4.23	0.51	มาก
4. ด้านสิ่งแวดล้อม	3.85	0.59	มาก
รวม	4.03	0.53	มาก

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ศักยภาพการให้บริการขนส่ง	ประเภทของธุรกิจ		ทุนจดทะเบียนบริษัท		ขนาดขององค์กร		ระยะเวลาที่ดำเนินธุรกิจ	
	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.
1. ด้านกลยุทธ์องค์กร	0.46	0.87	4.46	0.01	1.55	0.20	3.28	0.20
2. ด้านการวางแผน	0.98	0.48	0.94	0.25	0.47	0.70	0.85	0.45
3. ด้านการปฏิบัติงาน	1.20	0.00	4.61	0.00	0.58	0.63	5.01	0.08
4. ด้านสิ่งแวดล้อม	0.67	0.73	0.74	0.61	0.48	0.69	2.63	0.59
รวม	2.32	0.13	2.47	0.35	1.47	0.22	1.36	0.25

* $p \leq 0.05$

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบศักยภาพการให้บริการขนส่งของ บริษัท ทีไลน์ ทรานสปอร์ต จำกัด ในภาพรวม จำแนกตามประเภทของธุรกิจ ทุนจดทะเบียนบริษัท ขนาดขององค์กร และระยะเวลาที่ดำเนินธุรกิจ

สรุปผลการวิจัย

ลูกค้าส่วนใหญ่มีประเภทของธุรกิจเป็นบริษัท จำกัด มีทุนจดทะเบียนบริษัท 10 – 50 ล้านบาท ขนาดขององค์กรขนาดกลาง และมีระยะเวลาที่ดำเนินการธุรกิจ 11-15 ปี

ศักยภาพการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก : กรณีศึกษา บริษัท ทีไลน์ ทรานสปอร์ต จำกัด พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก : กรณีศึกษา บริษัท ทีไลน์ ทรานสปอร์ต จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการวางแผน ด้านกลยุทธ์องค์กร และด้านสิ่งแวดล้อมตามลำดับ

ลูกค้าที่มาใช้บริการที่มีประเภทของธุรกิจต่างกัน มีศักยภาพการให้บริการขนส่งของ บริษัท ทีไลน์ ทรานสปอร์ต จำกัด ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ลูกค้าที่มาใช้บริการที่มีทุนจดทะเบียนบริษัทต่างกัน มีศักยภาพการให้บริการขนส่งของ บริษัท ทีไลน์ ทรานสปอร์ต จำกัด ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ยกเว้น ด้านกลยุทธ์องค์กร และด้านการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

ลูกค้าที่มาใช้บริการที่มีขนาดองค์กรต่างกัน มีศักยภาพการให้บริการการขนส่งของ บริษัท ทีไลน์ ทรานสปอร์ต จำกัด ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ลูกค้าที่มาใช้บริการที่มีระยะเวลาที่ดำเนินธุรกิจต่างกัน มีศักยภาพการให้บริการการขนส่งของ บริษัท ทีไลน์ ทรานสปอร์ต จำกัด ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากสรุปผลการศึกษาเรื่อง ศักยภาพการให้บริการการขนส่งของ บริษัท ทีไลน์ ทรานสปอร์ต จำกัด สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ด้านกลยุทธ์องค์กร ผลการศึกษาพบว่า มีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะว่าบริษัทมีประสิทธิภาพในการบริหารงาน โครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน และมีการบริการด้านโลจิสติกส์ สอดคล้องกับผลงานวิจัยเรื่อง ศักยภาพของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยในบริบทของการจัดการกรีนโลจิสติกส์ ของ [6] ศึกษาเรื่อง ผลการศึกษา พบว่า แรงผลักดันในการปรับตัวเข้าสู่กรีนโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องพฤติกรรมและการตัดสินใจของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์ในเส้นทางไทยมาเลเซีย สิงคโปร์ ของ [4] พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากในด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านการวางแผน ผลการศึกษาพบว่า มีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะว่าบริษัทกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานขนส่ง มีคู่มือการปฏิบัติงานขนส่ง และมีการบันทึกผลการปฏิบัติงานขนส่ง สอดคล้องกับผลงานวิจัยเรื่องศักยภาพของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยในบริบทของการจัดการกรีนโลจิสติกส์ ของ [6] ศึกษาเรื่อง ผลการศึกษา พบว่า แรงผลักดันในการปรับตัวเข้าสู่กรีนโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท นิมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด สาขาพุทธมณฑล สาย 5 ของ [1] พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของบริษัทนิมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านกระบวนการในการให้บริการอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องพฤติกรรมและการตัดสินใจของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์ในเส้นทาง

ไทย มาเลเซีย สิงคโปร์ ของ [4] พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากในด้านการให้บริการขนส่ง และด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า มีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะว่าบริษัทมีการสร้างให้พนักงานมีจิตสำนึกในการทำงานที่ดี กำหนดจุดพักรถ และที่พักพนักงาน และมีการเก็บข้อมูลการเกิดอุบัติเหตุ สอดคล้องกับผลงานวิจัยเรื่องศักยภาพของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยในบริบทของการจัดการกรีนโลจิสติกส์ของ [6] ศึกษาเรื่อง ผลการศึกษา พบว่า แรงผลักดันในการปรับตัวเข้าสู่กรีนโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งโดยรถบรรทุกของลูกค้าธุรกิจ ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาของ [8] พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท นิมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด สาขาพุทธมณฑล สาย 5 ของกาญจนา โมฆรัตน์ (2551 :) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของบริษัทนิมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านการบริการของพนักงานอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องพฤติกรรมและการตัดสินใจของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์ในเส้นทางไทยมาเลเซีย สิงคโปร์ ของ [4] พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากในด้านบุคคลที่ให้บริการ

ด้านสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า มีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะว่าบริษัทมีการใช้เชื้อเพลิงอย่างมีประสิทธิภาพ มีการตรวจสอบสภาพและบำรุงรักษาตามระยะเวลา และมีการนำเครื่องมือ/อุปกรณ์มาใช้กันอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับผลงานวิจัยเรื่อง ศักยภาพของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยในบริบทของการจัดการกรีนโลจิสติกส์ ของ [6] ศึกษาเรื่อง ผลการศึกษา พบว่า แรงผลักดันในการปรับตัวเข้าสู่กรีนโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่อยู่ในระดับมาก และการจัดการกรีนโลจิสติกส์กับศักยภาพของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทย ของ [5] จากการวิเคราะห์ศักยภาพทางด้านโลจิสติกส์ใน 4 มิติ ด้านกลยุทธ์ขององค์กร ด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติงาน และด้านสิ่งแวดล้อม วิเคราะห์กลุ่มข้อมูลด้วยเทคนิค K-Means แบ่งกลุ่มเป็น 3 กลุ่ม ตามศักยภาพทางด้านโลจิสติกส์ ได้แก่ ศักยภาพระดับดีมากโดยองค์กรประสบความสำเร็จตามแผนนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

1. ด้านกลยุทธ์องค์กร ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นที่มีผลต่อศักยภาพการให้บริการขนส่งโดยรถบรรทุก ด้านกลยุทธ์องค์กรอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้สถานประกอบการที่จดทะเบียน และโรงซ่อมบำรุงนั้นยังไม่อยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นควรมีการปรับปรุงพัฒนาเครื่องมือและสิ่งที่สามารถอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าผู้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งกระตุ้นทางการตลาดซึ่งธุรกิจที่ให้บริการขนส่งสามารถควบคุมและจัดให้มีขึ้นได้ และผู้ใช้บริการจะทำการค้นหา เลือกใช้ และทำการประเมินผลในการให้บริการที่คาดว่าจะสามารถตอบสนองความต้องการของตนเอง และตัดสินใจเลือกใช้บริการที่สร้างความพึงพอใจของเขาได้

2. ด้านการวางแผน ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นที่มีผลต่อศักยภาพการให้บริการขนส่งโดยรถบรรทุก ด้านการวางแผนอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้มีกระบวนการเก็บข้อมูลข้อผิดพลาดในการทำงานนั้นยังไม่อยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นผู้ประกอบการขนส่งควรให้ความสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงระบบข้อมูลการให้บริการขนส่งสินค้าให้รวดเร็ว เพื่อความถูกต้องในการรับบริการและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น

3. ด้านการปฏิบัติงาน ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นที่มีผลต่อศักยภาพการให้บริการขนส่งโดยรถบรรทุก ด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้มีการประเมินความพึงพอใจลูกค้าด้านบริการนั้นยังไม่อยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นบริษัทควรกำหนดตำแหน่งลูกค้าสัมพันธ์เพื่อช่วยให้ความแนะนำเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ หรือเพิ่มช่องทางในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับปัญหาที่พบบ่อย (FAQ) ในเว็บไซต์ นอกจากนี้ควรมีการจัดตารางงานของพนักงานเพื่อให้บริการในช่วงเทศกาล ซึ่งบางครั้งลูกค้ามีความจำเป็นต้องจัดส่งสินค้าเร่งด่วน

4. ด้านสิ่งแวดล้อม ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นที่มีผลต่อศักยภาพการให้บริการขนส่งโดยรถบรรทุกด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้มีแผนการนำยานพาหนะมลพิษต่ำมาใช้งานนั้นยังไม่อยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นควรจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่จำเป็น เช่น อะไหล่รถ ที่พร้อมสำหรับการให้บริการขนส่งสินค้า รวมถึงจัดให้มีข้อปฏิบัติเกี่ยวกับระยะเวลาในการบำรุงรักษารถขนส่งสินค้า เพื่อเป็นภาพลักษณ์ที่ดีแก่บริษัท และทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะที่ใช้ในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การค้นคว้าครั้งต่อไปควรพิจารณาคุณภาพการให้บริการขนส่งโดยรถบรรทุก บริษัท ทีไลน์ ทรานสปอร์ต จำกัด ทั้งที่เป็นปัจจัยเชิงบวก และปัจจัยเชิงลบ ว่ามีคุณภาพใดบ้างที่ส่งเสริมหรือเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการขนส่ง อันนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการขนส่งให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ต่อไปในอนาคต

2. ควรศึกษา “แนวทางการพัฒนาธุรกิจขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก สู่มาตรฐานระดับสากล” เพื่อนำผลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- [1] กาญจนา โมฆรัตน์. 2551. “ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท นิมซ์เส็งขนส่ง 1988 จำกัด สาขาพุทธมณฑล สาย 5.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- [2] ณรงค์ โพธิ์พุกษานันท์. (2550). ระเบียบวิธีวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : บริษัท ธนาเพรส จำกัด.
- [3] บริษัท ทีไลน์ทรานสปอร์ต จำกัด. (2559). “ประวัติบริษัท ทีไลน์ทรานสปอร์ต จำกัด”. [Online]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.TLINETransport.co.th>
- [4] ปริญญาธร ศรีช่วงโชติ. (2551). “พฤติกรรมและการตัดสินใจของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์ในเส้นทางไทย มาเลเซีย สิงคโปร์.” การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- [5] วีรวัฒน์ มณีสุวรรณ. (2558). “การจัดการกรีนโลจิสติกส์กับศักยภาพของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทย.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- [6] วีรวัฒน์ มณีสุวรรณ. (2555). “ศักยภาพของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยในบริบทของการจัดการกรีนโลจิสติกส์.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

- [7] ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2557). ธุรกิจขนส่งทางถนนปี 2557 : ผู้ประกอบการขนส่งไทยตื่นตัวรับโอกาสที่ท้าทายจาก AEC (กระแสทรรศน์ ฉบับที่ 2451). เข้าถึงได้จาก : <https://www.kasikornresearch.com/TH/K-EconAnalysis/Pages/search.aspx>
- [8] สุภัทรา ตั้งหมาด. 2552. “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของลูกค้าธุรกิจในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา.” การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- [9] Yamane, Taro.1973. **Statistics: An Introductory Analysis**. Third editio.Newyork : Harper and Row Publication.

ภาวะผู้นำให้บริการของผู้บริหารองค์การผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ The service leadership of automotive parts manufacturers in Samutprakarn province.

ศลิษา กลั่นควัฒน์¹, วัชระ คำเขียว²

คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, Nok.salisa@gmail.com¹

คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, Watchara_guy@outlook.com²

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์1.เพื่อศึกษาภาวะผู้นำให้บริการของผู้บริหารองค์การผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ2.เพื่อเปรียบเทียบภาวะผู้นำให้บริการของผู้บริหารองค์การผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการจำนวน 368 คนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test และการทดสอบรายคู่โดยวิธี Least - Significant Different (LSD)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุตั้งแต่ 20 – 25 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรสมีรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท มีประสบการณ์ทำงาน (อายุการทำงาน) 1 ถึง 5 ปีและทำงานในองค์กรขนาดกลาง

ระดับการมีภาวะผู้นำให้บริการของผู้บริหารองค์การผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการในภาพรวมอยู่ในระดับมากแต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสร้างชุมชน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการเยียวยารักษาด้านการตระหนักรู้ ด้านการสร้างกระบวนการทัศนด้านการอุทิศตนเพื่อพัฒนาบุคลากร ด้านการฟังด้านการรับผิดชอบร่วมกัน ด้านการโน้มน้าวใจด้านการเห็นอกเห็นใจส่วนด้านการมองการณ์ไกลอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐานพนักงานที่มีเพศ อายุ และทำงานที่มีขนาดขององค์กรต่างกันจะมีภาวะผู้นำให้บริการของผู้บริหารองค์การผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนในด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ภาวะผู้นำ , การบริการ , องค์การ .

Abstract

The purposes of this research were to 1.study the service leadership of automotive parts manufacturers in Samutprakarn province. 2. to compare the service leadership of automotive parts manufacturers in Samutprakarn province by personal factors. The samples were 368 of the staff manufacture of automotive parts in Samutprakarn province as well . Data were collected by using a questionnaire as a research tool. The data were statistically analyzed using frequency , percentage, mean, standard deviation, t-test , F-test and Least Significant Difference : LSD.

The research found that the most respondents are male. There are between 20 and 25 years old, have a marital status, earning an average monthly family income of 20,001-25,000 baht, Work experience 1 - 5 years as well as work at medium enterprises.

The research illustrate that an analysis of service level leadership of automotive parts manufacturers in Samutprakarn province, the overall of them were at a high level, on the other hand it was

found in the aspect of community building was the highest level, on the healing side of awareness, the paradigm of dedication to human development, listening to mutual responsibility, persuasive perspectives on the field of foresight were moderate, respectively.

The results of the hypothesis testing sex, aged as well as different-sized automotive parts manufacturers were significantly different at the .01 level of the service leadership of automotive parts manufacturers in Samutprakarn province . On the other hand the part of the another side also were not different.

Keywords : Leadership ,Service ,Organization .

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันความคิดเห็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตามมีการเปลี่ยนแปลงไปมาก จากในอดีต การบริหารงานที่เน้นการควบคุมกลายมาเป็นการมอบอำนาจ การแข่งขันกลายเป็นการให้ความร่วมมือ การเน้นรางวัลที่เป็นวัตถุประสงค์ของการกลายเป็นการรักษาสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ชี้ให้เห็นถึงสังคมนั้นว่าทุกสิ่งในโลกย่อมมีการเปลี่ยนแปลง คำถามที่เกิดขึ้นตามมาคือ ผู้นำควรมีความรับผิดชอบทางศีลธรรมหรือแสดงความรับผิดชอบต่อผู้ตามมากน้อยเพียงใด ผู้นำควรมีพฤติกรรมเพียงแค่ว่าควบคุมให้ผู้ตามทำงานเพื่อบรรลุความต้องการของหน่วยงาน ให้คำจ้างเงินเดือนอย่างยุติธรรมหรือส่งเสริมให้ผู้ตามเจริญเติบโตอย่างสร้างสรรค์และก้าวหน้าในหน้าที่การงานอย่างที่คุณคิดพึงจะได้รับ หากผู้นำก็คิดกันไม่ให้ผู้ตามก้าวหน้าหรือเจริญเติบโตในหน้าที่การงานต่างๆ ที่เขามีศักยภาพ ก็จะต้องถือว่าเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง ดังนั้น ผู้นำที่ดีจะต้องขจัดกฎเกณฑ์ ข้อจำกัดและการควบคุมที่มากเกินไปออกจากผู้ตามเพื่อที่จะทำให้พวกเขาเกิดความรับผิดชอบต่อการทำงานมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ และสามารถพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ที่พวกเขามีอยู่ให้เกิดขึ้นอย่างไม่มีจำกัด (บ็องร ไซเยอ็อก, 2550)

ดังนั้น ภาวะผู้นำของคุณคิดจึงเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นผลรวมของพฤติกรรมกับสิ่งแวดล้อมอัน ก่อให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างกัน และมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ซึ่งจะเห็นว่า ในปัจจุบัน แนวคิดและทฤษฎีของภาวะผู้นำใฝ่บริการ(servant leadership) ได้รับความนิยมนิยมและมีแพร่หลายในต่างประเทศสำหรับในประเทศไทยนั้น ได้มีงานเขียนที่กล่าวถึงแนวคิดนี้อยู่บ้างแต่ไม่มากนัก โดยใช้คำในภาษาไทยว่า “ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้” แต่ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัย

จะใช้คำว่า “ภาวะผู้นำใฝ่บริการ” ทั้งนี้ เนื่องจากต้องการจะสื่อความหมายของภาวะผู้นำในเชิงบวก และแนวคิดดังกล่าวไม่ใช่เรื่องของ การรับใช้ผู้อื่นเพียงอย่างเดียว แต่เป็นเรื่องของหลักการทำงานเป็นทีม หลักพฤติกรรมที่เอาใจใส่ผู้อื่น หลักการปฏิบัติตามหลักจริยธรรม หลักการสนใจต่อความก้าวหน้าและเติบโตของผู้ตามและในขณะเดียวกันก็ให้ความสนใจต่อการเติบโตขององค์กรด้วย สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่อยู่ภายใต้แนวคิด ของ servant leadership ทั้งสิ้น (สัมฤทธิ์ กางเพ็ง, 2553:1-3)

อุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนของไทยนับเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมหลักที่มีความแข็งแกร่งและสามารถสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจให้กับประเทศได้อย่างมหาศาล โดยประเทศไทยเป็น Automotive Hub ชั้นนำในภูมิภาคอาเซียน ไม่ว่าจะในด้านการผลิตการขายและการส่งออกไปยังตลาดต่างประเทศ สืบเนื่องจากความพร้อมด้านวัตถุดิบ โครงสร้างพื้นฐานความรู้ความสามารถ ของแรงงาน และการได้รับการสนับสนุนจากทางภาครัฐอย่างต่อเนื่อง (Insight AEC - Maximizing ASEAN Prosperity, 2556) ดังนั้นประเทศไทยจึงกลายเป็นฐานการผลิตรถยนต์ และส่งออกชิ้นส่วน ยานยนต์ที่ใหญ่ที่สุดในภูมิภาคอาเซียน กลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วน ประกอบด้วย อุตสาหกรรมต้นน้ำ ซึ่งได้แก่ อุตสาหกรรมเหล็ก อุตสาหกรรมพลาสติก อุตสาหกรรมยาง อุตสาหกรรมเครื่องจักรกล อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วน ยานยนต์ และอุปกรณ์เสริมสำหรับยานยนต์ อุตสาหกรรมปลายน้ำ ได้แก่ อุตสาหกรรมประกอบยานยนต์ซึ่งแบ่งย่อยเป็น การประกอบรถจักรยานยนต์ การประกอบรถยนต์นั่งส่วนบุคคล และการประกอบยานยนต์เพื่อการพาณิชย์ อุตสาหกรรมยานยนต์ของไทยมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องทั้งในแง่การผลิตและการจำหน่ายในประเทศและต่างประเทศ จากนโยบายการส่งเสริมให้มีการขยายการลงทุนใน

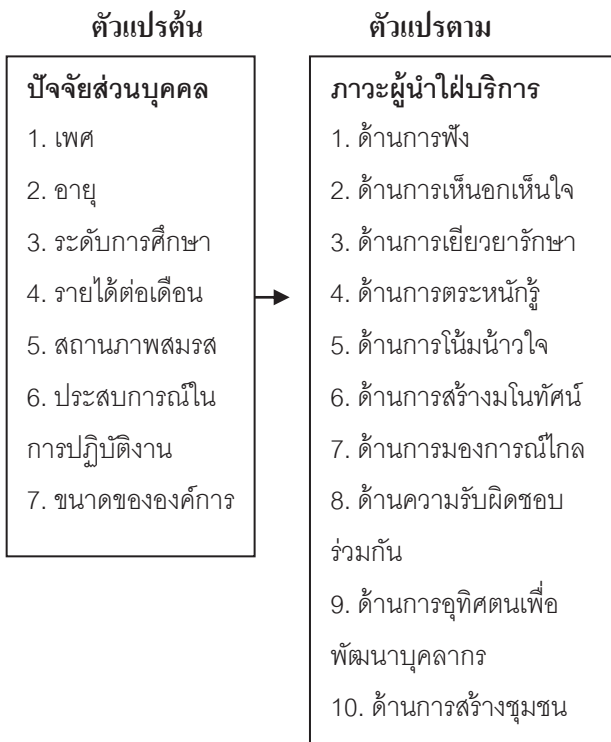
อุตสาหกรรมยานยนต์ของภาครัฐด้วยมาตรฐานการจูงใจต่างๆ ซึ่งส่งผลอัตราการเติบโตสูงเฉลี่ย (Compound annual growth rate - CAGR) ในช่วงปี พ.ศ. 2545 – 2549 สูงถึงร้อยละ 21 เพราะเป็นช่วงการฟื้นฟูเศรษฐกิจหลังเกิดวิกฤติการเงินในประเทศ ด้วยเหตุผลและความสำคัญดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาภาวะผู้นำใ้บริการผู้จัดการองค์การผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำใ้บริการของผู้บริหารองค์การผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อเปรียบเทียบภาวะผู้นำใ้บริการของผู้บริหารองค์การผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีภาวะผู้นำใ้บริการของกรีนลีฟ(Greenleaf, 2008)) มาเป็นกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัยในครั้งนี้



รูปที่ 1 : กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานงานวิจัย

ภาวะผู้นำใ้บริการของผู้บริหารองค์การผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีภาวะผู้นำใ้บริการแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) โดยมีขอบเขตการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาเรื่องภาวะผู้นำใ้บริการของผู้บริหารองค์การผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้แนวคิดของกรีนลีฟ (Greenleaf, 2008) ประกอบด้วย 10 ด้าน 1)ด้านการฟัง 2)ด้านการเห็นอกเห็นใจ 3)ด้านการเยียวยารักษา 4)ด้านการตระหนักรู้ 5)ด้านการโน้มน้าวใจ 6)ด้านการสร้างมโนทัศน์ 7)ด้านการมองการณ์ไกล 8)ด้านความรับผิดชอบร่วมกัน 9)ด้านการอุทิศตนเพื่อพัฒนาคน 10)ด้านการสร้างกลุ่มชน

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้สำหรับการศึกษาค้นคว้าได้แก่ พนักงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 8,709 คน(สำนักงานแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ, 2559) กลุ่มตัวอย่างที่ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ พนักงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 368 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางเลขสุ่มของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie& Morgan)

3.ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยนับตั้งแต่วันที่เดือนตุลาคม 2559 – มีนาคม 2560

4.ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาในองค์การผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจะมีทั้งแบบปลายปิดและปลายเปิดเพื่อสอบถามภาวะผู้นำใ้บริการของผู้บริหารองค์การผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออก

เป็น 3 ตอน ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบสำรวจรายการ (checklist) ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และขนาดขององค์กร

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ภาวะผู้นำให้บริการของผู้บริหารองค์การผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในจังหวัดสมุทรปราการ ลักษณะของข้อคำถามที่สร้างขึ้นเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของ Likert

ตอนที่ 3 แบบสอบถามแบบปลายเปิด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือดังต่อไปนี้

การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามจะมีทั้งแบบปลายปิดและปลายเปิดเพื่อสอบถามภาวะผู้นำให้บริการของผู้บริหาร องค์การผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในจังหวัดสมุทรปราการ โดยทำการศึกษาจากวัตถุประสงค์การวิจัย (Objectives) และกรอบแนวคิดการวิจัย (Conception Framework) รวมทั้งจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของผู้อื่น นำมาเป็นแนวทางในการสร้างคำถามในแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำให้บริการของผู้บริหารองค์การผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์และตอนที่ 3 แบบสอบถามแบบปลายเปิด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำให้บริการ
2. นำข้อมูลจากการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำให้บริการ มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดตามลักษณะของตัวแปรที่จะศึกษา
3. สร้างแบบสอบถามโดยกำหนดขอบเขตข้อคำถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำให้บริการ ให้ครอบคลุมตามกรอบแนวคิดและตัวแปรที่กำหนดไว้โดยกำหนดเนื้อหาให้ตรงกับกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ในการวิจัย

4. นำแบบสอบถามมาปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเหมาะสมของเนื้อหาให้ตรงกับกรอบแนวคิดการวิจัยและวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5. นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องตรงประเด็นเนื้อหาโดยการหาดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence :IOC) นำไปใช้ทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างได้การวิจัยในครั้งนี้ได้ค่า IOC 0.83 ซึ่งมีรายชื่อดังต่อไปนี้

5.1 ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ

5.2 ผู้เชี่ยวชาญด้านรัฐประศาสนศาสตร์

5.3 ผู้เชี่ยวชาญด้านหน่วยงาน

หลังจากนั้นก็นำแบบสอบถามที่ได้รับมาทำการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดลองใช้ (Try-Out) กับพนักงานในองค์การผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ จำนวน 30 ชุดที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามภาวะผู้นำให้บริการของผู้บริหารในองค์การโดยภาพรวมและรายด้านโดยวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) การวิจัยในครั้งนี้ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.92

โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามความคิดเห็นดังนี้

5 คะแนน หมายถึง ระดับภาวะผู้นำให้บริการมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง ระดับภาวะผู้นำให้บริการมาก

3 คะแนน หมายถึง ระดับภาวะผู้นำให้บริการปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง ระดับภาวะผู้นำให้บริการน้อย

1 คะแนน หมายถึง ระดับภาวะผู้นำให้บริการน้อยที่สุด

จากนั้นรวบรวมคะแนนที่ได้ทั้งหมดเพื่อหาค่าระดับภาวะผู้นำโดยวิธีการคำนวณหาช่วงกว้างระหว่างระดับโดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

อันตรภาคชั้น = คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.80$$

เกณฑ์ในการแปลผลการวิเคราะห์

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามโดยมีความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีภาวะผู้นำให้บริการมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีภาวะผู้นำใ้บริการมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีภาวะผู้นำใ้บริการ
ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีภาวะผู้นำใ้บริการน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีภาวะผู้นำใ้บริการ
น้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

1. แจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง จำนวน 368 คนได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาร้อยละ 100
2. คัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีคำตอบแบบครบถ้วนสมบูรณ์
3. นำเอาไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ด้านภาวะผู้นำใ้บริการของผู้บริหารโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division :S.D.)

2. สถิติเชิงอนุมาน ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้
2.1 ตัวแปรที่มี 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ ผู้วิจัยใช้การทดสอบที (Independent t – test)

2.2 ตัวแปรที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานโดยใช้ F-test

2.3. ถ้าพบว่ามีความแตกต่างกันจะใช้การทดสอบรายคู่ด้วยLSD (Least Significant Difference)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 252 คน คิดเป็น ร้อยละ 68.50 และเป็นเพศหญิง จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 ส่วนใหญ่มีอายุ ตั้งแต่ 20 – 25 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 26.10 การศึกษา

ระดับปริญญาตรี จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50 มีสถานภาพสมรส จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 45.10 มีรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท. จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 ประสบการณ์ทำงาน (อายุการทำงาน) 1 ถึง 5 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 35.10 ส่วนใหญ่ทำงานในองค์การขนาดกลาง(จำนวนพนักงานผู้ปฏิบัติงานไม่เกิน 121-300 คน) จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 53.30

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาวะผู้นำใ้บริการ

ผลการวิจัยพบว่าในภาพรวมระดับการมีภาวะผู้นำใ้บริการของผู้บริหารองค์การผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 โดยเมื่อพิจารณารายละเอียด มีผลการศึกษาดังนี้

แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการสร้างชุมชน อยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สรุป พนักงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ที่มีเพศ และทำงานที่มีขนาดขององค์กรต่างกันจะมีภาวะผู้นำใ้บริการของผู้บริหารองค์การผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนอายุต่างกันจะมีภาวะผู้นำใ้บริการของผู้บริหารองค์การผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในด้านอื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

ภาวะผู้นำใ้บริการของผู้บริหารองค์การผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะภาวะผู้นำใ้บริการของผู้บริหารองค์การผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์มีความสำคัญต่อองค์การพนักงาน เนื่องจากผู้นำที่มีภาวะผู้นำย่อมจะนำองค์การไปสู่ความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตรงกับวิสัยทัศน์นอกจากนั้นยังจะเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานได้อีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสมประสงค์ เรือนไทย, 2551ซึ่งได้กล่าวถึงภาวะผู้นำว่าเป็นพฤติกรรมหรือความสามารถของบุคคลในการใช้อิทธิพลหรืออำนาจเหนือผู้อื่น และสามารถที่จะจูงใจในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อกำหนดเป้าหมาย การปฏิบัติและดำเนินการ โดยใช้

กระบวนการสื่อความหมายจนกระทั่งบรรลุผลสำเร็จ ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของกลุ่ม และสอดคล้องกับแนวคิดของวิโรจน์ สารรัตน์, 2553 โดยได้กล่าวถึงภาวะผู้นำเป็นกระบวนการมีอิทธิพล (influence) ซึ่งกันและกันระหว่างผู้นำและผู้ตามเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ (objectives) และเกิดการเปลี่ยนแปลง (change) อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของธมลวรรณ มีเหมย, รัตติกรณ์ จงวิศาล และไฉไล ศักดิ์วิระพงศ์. (2554) ได้ทำการวิจัยในเรื่องภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้จิตวิญญาณผู้รับใช้วิญญาณในองค์การที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้นธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้จิตวิญญาณในองค์การและผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ผู้บริหารระดับต้น ที่มีเพศอายุสถานภาพและอายุงานต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้บริหารระดับต้น ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีผลการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้และจิตวิญญาณในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรวรรณ เล่งพานิชย์, 2554 ได้ทำการวิจัยเรื่องโมเดลสมการโครงสร้างภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการ ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานผลวิจัยพบว่า 1) ผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานมีระดับการแสดงออกภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการระดับมาก ผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานมีระดับการแสดงออกในปัจจุบันที่มีอิทธิพลต่อภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการระดับมากทั้งสี่ปัจจัยได้แก่ความน่าเชื่อถือความคิดสร้างสรรค์การมีวิสัยทัศน์และความซื่อสัตย์ สุจริต โมเดลสมการโครงสร้างภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่พัฒนา ขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ซึ่งพบว่า ปัจจัยความคิดสร้างสรรค์มีน้ำหนักอิทธิพลรวมสูงสุดต่อภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการรองลงมาคือ ปัจจัยความซื่อสัตย์สุจริตปัจจัยการมีวิสัยทัศน์และปัจจัยความเชื่อถือ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของบังอร ไชยเผือก ,2550 ได้ศึกษาคุณลักษณะของผู้นำใฝ่บริการและบรรยากาศของโรงเรียนคหอลิกสังกัดคณะภคินีพระกุมารเยซู ผลการวิจัยพบว่าคุณลักษณะผู้นำใฝ่บริการของผู้บริหารโรงเรียนคหอลิก สังกัดคณะภคินีพระกุมารเยซู โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกันโดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ การสร้างมนทัศน์ ความรับผิดชอบร่วมกัน การโน้มน้าวใจ การมองการณ์ไกล การฟัง การเยียวยารักษา การอุทิศตนเพื่อพัฒนาคน การสร้างกลุ่มชน การเห็นอกเห็นใจ และการตระหนักรู้

ตามลำดับ

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นศึกษาวิจัยภาวะผู้นำใฝ่บริการของผู้บริหารองค์การผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งสำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากบุคคลหลายท่านหลายฝ่ายที่ให้คำปรึกษาแนวทางการศึกษาค้นคว้าให้กำลังใจ และให้ความอุปถัมภ์ด้วยดีเสมอมา

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ ดร.วัชระ คำเขียว อาจารย์ที่ปรึกษา สารนิพนธ์ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการแนะนำให้คำปรึกษา และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆด้วยความเอาใจใส่ปลุกฝังให้ผู้ศึกษามีวินัยมีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน และเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ศึกษามาโดยตลอดและท่านดร.โกศล สอดส่องคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ไม่ได้กล่าวนามมากรุณาประสิทธิประสาทวิชาความรู้จนผู้ศึกษาสามารถนำความรู้ที่ได้มาใช้ในการทำงาน สารนิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบพระคุณครอบครัวที่ให้กำลังใจเป็นอย่างดี การศึกษาครั้งนี้ขอมอบให้ บิดา มารดา สามีตลอดจนบุคคลในครอบครัว คณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่านที่คอยช่วยเหลือและสนับสนุนด้วยดีตลอดมา

ศลิษา กลั่นคูวัฒน์
ผู้วิจัย

อ้างอิง

- [1] จีรวรรณ เล่งพานิชย์(2554)โมเดลสมการโครงสร้างภาวะผู้นำแบบไฟบริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน.พื้นฐาน.วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- [2]ฐานเศรษฐกิจ(2556) Insight AEC : Maximizing ASEAN Prosperity.AEC.จุดเปลี่ยนประเทศไทย. 27 ก.พ. 2556 เวลา 13.00 น.- 16.00 น. ณ ห้องบอลรูมโรงแรมอินเตอร์คอนติเนนตัล กรุงเทพมหานคร.
- [3] ฒลวรรณ มีเหมย,รัตติกรณ์ จงวิศาล และไฉไล ศักดิ์วิรงค์. (2554) ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้จิตวิญญาณผู้รับใช้วิญญาณในองค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้นธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร.วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ 21 ฉบับที่2 (พฤษภาคม-สิงหาคม 2554): 447-455
- [4] บังอร ไชยเผือก ,2550 คุณลักษณะของผู้นำแบบผู้รับใช้และบรรยากาศของโรงเรียนคาทอลิกสังกัดคณะภคินพีระกุมารเยซู.สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารการศึกษ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒศรีนครินทรวิโรฒ.
- [5]วิโรจน์ สารรัตนะ,2553แนวคิดทฤษฎี และประเด็นเพื่อการบริหารทางการศึกษา.พิมพ์ครั้งที่8. กรุงเทพฯ: หจก. ทิพย์วิสุทธ.
- [6]สมประสงค์ เรือนไทย,2551ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้การทำงานเป็นทีมและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การการสื่อสารเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์ปริญญา วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- [7]สัมฤทธิ์ กางเพ็ง,2553)หลักทฤษฎีการมีส่วนร่วมในองค์กร.กรุงเทพ .สำนักพิมพ์ ชวนพิมพ์.
- [8]สำนักงานแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ,2559พนักงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ .ข้อมูลแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ
- [9]Greenleaf, R.K. (2008).The Greenleaf Centre for ServantLeadership.(Online).<http://www.greenleaf.org/index.html>. December 16, 2009.

วิเคราะห์ตัวบ่งชี้ปัจจัยบรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงานที่มีอิทธิพลเชิงสาเหตุ ต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรม An Analysis of the Components of Team Climate Inventory Which Affect Innovative Work Behavior

รัชชพงษ์ ชัชวาลย์¹, คณน ไตรจันทร์², อิศรัฎฐ์ รินไธสง³

¹นักศึกษา ปร.ด. (การจัดการ) คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, rutchapong@gmail.com

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณน ไตรจันทร์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, Charlee.t@psu.ac.th

³ดร. คณน ไตรจันทร์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, idsaratt.r@psu.ac.th

บทคัดย่อ

บทความนี้มีจุดหมายเพื่อวิเคราะห์ ตัวบ่งชี้ปัจจัยบรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงานที่มีอิทธิพลเชิงสาเหตุต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรม ซึ่งเป็นการวิจัยเอกสารที่นำเสนอผลการวิเคราะห์แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัย จากการศึกษาค้นคว้าตำราและบทความวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ ผลการวิจัยพบว่าบรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงานเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเกิดพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน สำหรับพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานถือเป็นสิ่งสำคัญในการอยู่รอดขององค์กรในปัจจุบัน ซึ่งผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและนำเสนอ ตัวบ่งชี้ของปัจจัยบรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงาน โดยประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1. วิสัยทัศน์ 2. ความปลอดภัยในการมีส่วนร่วม 3. การมุ่งงาน 4. การสนับสนุนนวัตกรรมของทีมงาน

คำสำคัญ : บรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงาน พฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรม

Abstract

This study aimed to analyze the components of team climate inventory which affect innovative work behavior. A document research method was used in the study to present an analysis of relevant theories, research studies, books, and articles published in Thailand and in other countries. The results show that team climate inventory greatly contributes to the employees' innovative work behavior, which is critical to the survival of organizations nowadays. A review of relevant literature shows that the four components of team climate inventory are composed of vision, participative safety, task orientation, and support for innovation.

Keywords : team climate inventory, innovative work behavior

1. บทนำ

ในปัจจุบันความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทำให้สังคมโลกกำลังเปลี่ยนแปลงไปสู่สังคมที่มีระบบเศรษฐกิจตั้งอยู่บนฐานความรู้ แม้แต่การแข่งขันด้านเศรษฐกิจในยุคปัจจุบันจำเป็นต้องอาศัยความรู้เป็นพื้นฐานสำคัญในการแข่งขัน เพื่อความอยู่รอด ความเจริญเติบโต และความมั่นคงขององค์กรหรือประเทศ สิ่งที่เกิดขึ้นในปัจจุบันแสดงให้เห็นว่าระบบเศรษฐกิจ มิได้ถูกขับเคลื่อนด้วยที่ดิน แรงงาน และทุนอีกต่อไปแต่ระบบเศรษฐกิจจะถูกขับเคลื่อนด้วยความรู้และนวัตกรรมใหม่ๆ เป็นสำคัญ สำหรับการศึกษเกี่ยวกับนวัตกรรมในช่วงเริ่มต้นต่างมุ่งเน้นศึกษาในเชิงภาพรวมขององค์กรที่ต้องการให้มีความแตกต่างจากคู่แข่ง ต่อมาก็ได้มีการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ที่มีความสัมพันธ์กับการสร้างนวัตกรรมจนในที่สุดก็ได้มีการให้นิยามและมีการศึกษากันอย่างแพร่หลายมากขึ้นภายใต้ชื่อพฤติกรรม การสร้างสรรค์นวัตกรรม (Innovative Work Behavior) ซึ่งเป็นการสร้างความคิดให้เกิดขึ้นและมีการสนับสนุนเพื่อให้เกิดการปฏิบัติและการนำไปใช้ได้จริงอย่างเหมาะสมเพื่อยกระดับการดำเนินงานของพนักงานและองค์กร (De Jong & Den Hartog, 2008) จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมโดยส่วนใหญ่แล้ว ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมจะเป็นไปในลักษณะทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลนั้น พบว่าบรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงาน (Team Climate Inventory) มีส่วนสำคัญต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยได้แก่ West & Wallace, (1991); Alper & Tjosvold, (1993); Agrell & Gustafson, (1994); Anderson & West, (1996); Edmondson, (1999); Paulus, (2000); Zhou & George, (2001) โดยจากการศึกษาพบว่าตัวบ่งชี้หรือองค์ประกอบการวัดบรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงาน ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบได้แก่ 1. การมีวิสัยทัศน์ (Vision) 2. ความปลอดภัยในการมีส่วนร่วม (Participative Safety) 3. การมุ่งงาน (Task Orientation) 4. การสนับสนุนนวัตกรรม (Support for Innovation) (Anderson & West, 1998)

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้มีการวิเคราะห์ สังเคราะห์ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยเชิงสาเหตุบรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงานที่มีผลต่อพฤติกรรม

การสร้างสรรค์นวัตกรรม เพื่อเป็นข้อมูลสำคัญแก่องค์กร ในการสร้างบรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมนำไปสู่เกิด พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน และนำไปสู่การพัฒนาองค์กรต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการทบทวนวรรณกรรม การวิเคราะห์เอกสาร และนำเสนอรายงานแบบพรรณนาเชิงวิเคราะห์ที่ใช้ข้อมูลทุติยภูมิ โดยการศึกษาค้นคว้าและรวบรวม ข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการสืบค้น ข้อมูลจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ได้แก่ Business Source Complete, Emerald Full Text, JSTOR, Science Direct, Scopus, Web of Science, Google Scholar และ Wiley Online Library เป็นต้น โดยคำสำคัญที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลคือ Team Climate Inventory และ Innovative Work Behavior ในชื่อเรื่องของงานวิจัย

ผลการวิจัย

ความหมายของบรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงาน

สำหรับนิยามความหมายของบรรยากาศในการทำงานนั้น ก็มีนักวิชาการได้ให้คำจำกัดความไว้อย่างหลากหลาย เนื่องจากตัวแปรนี้ได้รับความสนใจในการศึกษา มาหลายทศวรรษ โดย Brown และ Moberg (1980) ได้กล่าวว่บรรยากาศในการทำงานนอกจากจะเป็นการ กำหนดรูปแบบความคาดหวังของสมาชิกในด้านต่างๆ แล้ว ยังเป็นตัวกำหนดทัศนคติที่ดีและความพอใจที่จะดำรง อยู่ ในขณะที่ James และ Sells (1981 อ้างถึงใน Anderson & West, 1998) ได้มีการให้คำจำกัดความของคำว่า บรรยากาศในการทำงานไว้ว่าเป็นการรับรู้ของบุคคลที่มี ต่อสภาพแวดล้อม ซึ่งถูกแสดงออกในรูปของความหมายทางจิตวิทยาและมีนัยสำคัญต่อบุคคล ต่อมา James และ คณะ (1988 อ้างถึงใน Bear & Frese, 2003) ได้เสนอว่า บรรยากาศในการทำงานนั้นเป็นบรรยากาศด้านจิตวิทยา ซึ่งเป็นกลุ่มของการรับรู้ที่สะท้อนว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้นเป็นอย่างไร และคุณสมบัติขององค์กรซึ่งได้ถูก ประเมินพร้อมทั้งนำเสนอในรูปของความหมายและความ สำคัญที่มีต่อบุคคล ซึ่งเมื่อการรับรู้ต่อบรรยากาศเหล่านั้น ของบุคคลมีความคล้ายคลึงกันมันก็จะเป็นการหลอมรวม เป็นตัวบ่งชี้บรรยากาศขององค์กรได้ จากคำจำกัดความ

ดังกล่าวข้างต้นได้แสดงให้เห็นถึงกระบวนการรู้คิดและการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมอย่างใกล้ชิดที่บุคคลได้ดำรงอยู่ และเมื่อ Anderson และ West (1998) ได้พิจารณาความหมายบรรยากาศขององค์การร่วมกับกลุ่มงาน (Work Group) และได้ให้ความหมายไว้ว่ากลุ่มงานนั้นก็คือกลุ่มถาวรหรือกึ่งถาวรที่บุคคลถูกมอบหมายให้เป็นสมาชิก โดยถือว่าผู้เป็นสมาชิคนั้นเป็นพวกเดียวกันและมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างสม่ำเสมอในเรื่องของการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าบรรยากาศกลุ่มงานเป็นการรับรู้ของสมาชิกในกลุ่มงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมการทำงานตลอดจนคุณสมบัติของกลุ่มงานที่สมาชิกได้ดำรงอยู่ นอกจากนี้ ตรีทิพ บุญเยี่ยม (2554) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยบรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของกลุ่มงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมก็ได้ให้ความหมายไว้ว่าเป็นการรับรู้ร่วมกันของสมาชิกในกลุ่มงานต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตลอดจนคุณสมบัติของกลุ่มงานที่สมาชิกได้ดำรงอยู่ว่ามีลักษณะเป็นบรรยากาศที่เอื้อต่อการสร้างสรรค์และพัฒนาผลงาน

ดังนั้นผู้วิจัยสรุปความหมายของบรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงาน หมายถึงการรับรู้ร่วมกันของสมาชิกในทีมงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมการทำงานและคุณสมบัติของทีมงานที่สมาชิกได้ดำรงอยู่ว่าเป็นบรรยากาศที่เอื้อต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรม

องค์ประกอบของบรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงาน

สำหรับองค์ประกอบที่สำคัญของบรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงาน ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาเครื่องมือวัดบรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงานนั้น มีแนวคิดขององค์ประกอบที่น่าสนใจได้แก่แนวคิดของ Anderson และ West (1998) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับนวัตกรรมระดับกลุ่มงานอย่างต่อเนื่อง และได้ทำการสร้างแบบวัดที่ชื่อ Team Climate Inventory โดยแบบวัดนี้สามารถแยกแยะระหว่างกลุ่มงานที่มีความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรม กับกลุ่มงานทั่วไปที่ไม่ได้มีการสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยแบบวัดนี้มีลักษณะพิเศษที่มุ่งเน้นเฉพาะบรรยากาศที่สามารถสนับสนุนกลุ่มงานให้สร้างสรรค์นวัตกรรมขึ้นโดยตรงโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. *การมีวิสัยทัศน์ (Vision)* หมายถึง ลักษณะของความคิดที่เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์หรือเป้าหมายที่มีคุณค่า โดยนำเสนอถึงเป้าหมายในระดับที่สูงขึ้นและเป็นแรงจูงใจในการทำงาน โดยที่มิวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจนนำไปสู่การพัฒนาวิธีการทำงานที่ดีสามารถบรรลุเป้าหมาย

ของกลุ่มงานของตนได้อย่างเต็มที่ ซึ่งจะทำให้สมาชิกในกลุ่มมีเป้าหมายและทิศทางที่ชัดเจน ประกอบไปด้วย 4 ส่วนสำคัญ ได้แก่ (1) ความชัดเจนของวิสัยทัศน์ (Clarity) ซึ่งหมายถึงระดับความเข้าใจวิสัยทัศน์ได้อย่างชัดเจนของทีมงาน (2) ธรรมชาติของวิสัยทัศน์ (Visionary nature) หมายถึงการที่วิสัยทัศน์ของกลุ่มนั้นสร้างผลลัพธ์ที่มีคุณค่าต่อสมาชิกแต่ละคนในกลุ่ม จนก่อให้เกิดความผูกพันต่อเป้าหมายของกลุ่ม (3) การมีส่วนร่วม (Sharedness) ซึ่งหมายถึงการที่วิสัยทัศน์ดังกล่าวเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางจากคนในกลุ่ม โดยทางทฤษฎีระบุไว้ว่าวิสัยทัศน์จะสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมได้ก็ต่อเมื่อสมาชิกของกลุ่มมีความผูกพันกับเป้าหมายของกลุ่มร่วมกัน เพราะจะทำให้พวกเขาอดทนต่อแรงเสียดทานจากสมาชิกกลุ่มอื่นๆ ขององค์การได้ (4) การบรรลุได้ (Attainability) ซึ่งหมายถึงการที่วิสัยทัศน์ของกลุ่มนั้น จะต้องสามารถบรรลุได้ และมีความเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนเพราะหากเป็นวิสัยทัศน์ที่เป็นแค่นามธรรมก็ไม่อาจจูงใจสมาชิกในกลุ่มให้ทำงานได้บรรลุผล

2. *ความปลอดภัยในการมีส่วนร่วม (Participative Safety)* หมายถึงลักษณะของทีมงานที่จูงใจและสนับสนุนให้บุคคลได้มีส่วนร่วมกับการตัดสินใจซึ่งบุคคลสามารถรับรู้ถึงความปลอดภัยที่จะมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ถือเป็นคุณลักษณะทางจิตวิทยา มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการจูงใจและสนับสนุนให้บุคคลได้มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน เพราะยิ่งบุคคลได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจมากเท่าไร เขาก็ยิ่งจะลงทุนลงแรงมากเท่านั้นต่อผลลัพธ์ที่จะได้จากการตัดสินใจนั้น และจะเสนอความคิดเพื่อพัฒนาและให้แนวทางใหม่ๆ ในการทำงาน การมีส่วนร่วมอย่างปลอดภัยมีความเกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมในการทำงานของกลุ่ม และเมื่อสมาชิกทั้งหมดของกลุ่มรู้สึกว่าคุณสามารถที่จะเสนอความคิดใหม่ๆ และทางแก้ปัญหาใหม่ๆ ในบรรยากาศที่ปราศจากการตัดสิน (Non-Judgmental Climate) ซึ่งบรรยากาศเช่นนี้แม้แต่ความขัดแย้งก็เป็นเรื่องที่ยอมรับได้ การมีส่วนร่วมอย่างปลอดภัยนี้มีความสำคัญเป็นอย่างมากในช่วงของการสร้างความคิดใหม่ ช่วยให้กลุ่มมีความหลากหลายในเรื่องของความรู้ ความคิดและทักษะต่างๆ

3. *การมุ่งงาน (Task Orientation)* หมายถึง การตระหนักร่วมกันถึงความเป็นเลิศของคุณภาพของผลการทำงานที่เกี่ยวข้องกับวิสัยทัศน์หรือผลลัพธ์ที่มีร่วมกัน การมุ่งงานจะแสดงผ่านการประเมินผล การแก้ไขปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การมีระบบควบคุมการทำงาน เป็นต้น การมุ่งงานได้สะท้อนให้เห็นถึงความผูกพันที่กลุ่มงานมีต่อผลการทำงานที่เป็นเลิศร่วมกับบรรยากาศที่สนับสนุนให้

เกิดการนำเอานโยบาย กระบวนการทำงาน และวิธีการที่ถูกปรับปรุงขึ้นนำมาใช้ การมุ่งงานนี้สามารถแยกได้ออกเป็น 2 องค์ประกอบย่อย คือ บรรยากาศเพื่อความเป็นเลิศ (Climate for Excellence) หมายถึงการที่สมาชิกมีปฏิสัมพันธ์กัน เพื่อสนับสนุนความเป็นเลิศในผลงานของกลุ่มงานตน และการก่อความขัดแย้งเชิงสร้างสรรค์ (Constructive Controversy) หมายถึงเมื่อความขัดแย้งเกิดขึ้นจะเป็นตัวกระตุ้นทำให้คนเกิดความอยากรู้อยากเห็นอันจะนำไปสู่การค้นหาลู่ทางที่ตรงกันข้าม ทำให้เกิดการเปิดกว้างทางความคิดในการพิจารณาสิ่งต่างๆ พร้อมทั้งมีความตั้งใจที่จะรวมความคิดเหล่านั้นให้เป็นทางเลือกที่ยอมรับได้

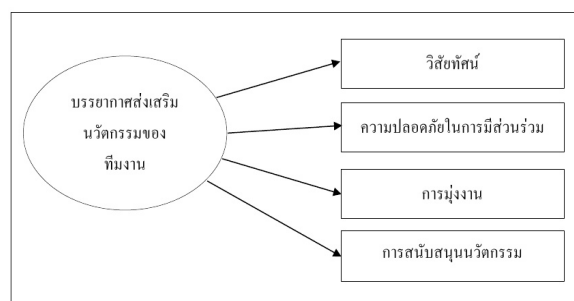
4. การสนับสนุนนวัตกรรม (Support for Innovation) หมายถึงความคาดหวังการสนับสนุนในเชิงปฏิบัติที่น่าพอใจ ทำให้สมาชิกในกลุ่มมีความพยายามในการนำเสนอความคิดเห็นหรือวิธีการใหม่ๆ ให้แก่กลุ่มงาน ซึ่งเป็นลักษณะของการส่งเสริมและสนับสนุนระหว่างกันของสมาชิกภายในกลุ่มงานหรือทีมงาน ซึ่งการสนับสนุนนวัตกรรมนี้ต้องมีลักษณะที่แสดงให้เห็นถึงการให้เวลากับคนในกลุ่มงานอย่างเพียงพอ ไม่เร่งรีบจนเกินไป มีการให้ความร่วมมือการให้การสนับสนุนในเชิงของการปฏิบัติ รวมไปถึงการแบ่งปันทรัพยากรต่างๆอย่างเพียงพอ

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงานของนักวิชาการแต่ละท่าน จะเห็นได้ว่าบางมิติมีความเหมือนกันและสอดคล้องกัน แต่บางมิติก็มีความแตกต่างกันออกไปแต่อย่างไรก็ตามโดยสรุปแล้ว บรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงาน คือการรับรู้ร่วมกันของสมาชิกในกลุ่มงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน ตลอดจนคุณสมบัติของกลุ่มงานที่สมาชิกได้ดำรงอยู่ว่าเป็นบรรยากาศที่เอื้อต่อการสร้างนวัตกรรม โดยผู้วิจัยเลือกที่จะศึกษาบรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงานจากมิติที่ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์จากแนวคิด ทฤษฎี และการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า ประกอบด้วย 4 มิติ ดังที่แสดงในตาราง 1

ตาราง 1 สังเคราะห์องค์ประกอบบรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงาน

นักวิชาการ	องค์ประกอบบรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงาน			
	การมีวิสัยทัศน์	ความปลอดภัยในการมีส่วนร่วม	การทำงาน	การสนับสนุนนวัตกรรม
	ส่วนร่วม			
Anderson & West, 1998	√	√	√	√
De Dreu & West, 2001		√	√	√
Chatzi & Nikolaou, 2007	√	√	√	√
Tseng et al., 2009	√	√	√	√
Pilar et al., 2014	√	√	√	√

จากนิยามความหมายและองค์ประกอบที่สำคัญของบรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงานที่ได้กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสามารถสรุปองค์ประกอบที่สำคัญและได้นำไปสู่การพัฒนาเป็นแบบวัดบรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงาน ตามแนวคิดของ Anderson และ West (1998) ซึ่งวัดบรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงานที่สำคัญ 4 ประการ คือวิสัยทัศน์ ความปลอดภัยในการมีส่วนร่วม การทำงาน และการสนับสนุนนวัตกรรม ซึ่งสามารถแสดงการวัดบรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงานได้ดังภาพประกอบ 1 ดังนี้



ภาพประกอบ 1 โมเดลการวัดบรรยากาศส่งเสริม นวัตกรรมของทีมงาน

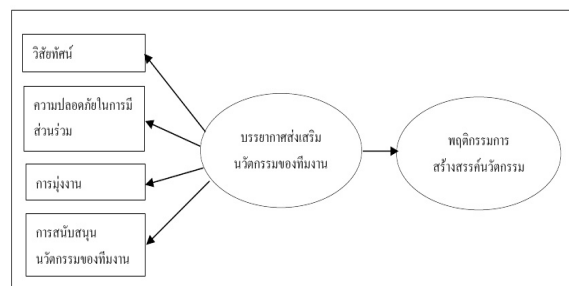
ความสัมพันธ์ของบรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงานกับพฤติกรรมการสร้างสรรค่นวัตกรรม

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีการศึกษาจำนวนไม่น้อยที่สนับสนุนว่าบรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงานมีความสำคัญต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค่นวัตกรรม โดยมีนักวิชาการต่างๆ ได้ทำการศึกษาไว้ดังนี้

West และ Wallace (1991) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยความปลอดภัยในการมีส่วนร่วมกับกลุ่มงาน โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพจำนวน 43 คน พบว่าความปลอดภัยในการมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับกลุ่มงาน และพบว่าความผูกพันและความร่วมมือของทีมงาน เป็นตัวพยากรณ์พฤติกรรมส่งเสริมนวัตกรรมด้วย ดังเช่นการศึกษาของ Alper และ Tjosvold (1993) ศึกษากรกลุ่มตัวอย่างที่บริหารในโรงงานผลิตสินค้า จำนวน 59 ทีม 544 คน พบว่าการร่วมมือกันแก้ปัญหาของสมาชิกในกลุ่มงานเดียวกัน จะช่วยกันจัดการความแตกต่างได้อย่างมั่นใจ มากกว่ากลุ่มงานที่ใช้อำนาจในการไกล่เกลี่ยปัญหา ซึ่งความขัดแย้งนั้นมีอยู่ในทุกกลุ่มงานซึ่งความขัดแย้งนั้นเป็นตัวนำไปสู่พฤติกรรมสร้างสรรค่นวัตกรรม และผลการศึกษาของ Agrell และ Gustafson (1994) ที่ได้ทำการศึกษากลุ่มงานจากทั้งภาครัฐและเอกชนในประเทศสวีเดน จำนวนทั้งสิ้น 13 บริษัท จำนวน 124 คน พบว่าปัจจัยการมุ่งงาน เป็นปัจจัยที่บริหารความขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพ การแก้ไขความขัดแย้งที่เสนอความคิดเห็นในมุมมองเดียว ไม่สามารถรวบรวมความคิดเห็นที่หลากหลายในการแก้ไขปัญหาได้ ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ที่ลดน้อยลง (Tjosvold, 1988) นอกจากนี้ Agrell และ Gustafson ยังพบว่า ปัจจัยความปลอดภัยในการมีส่วนร่วมและวิสัยทัศน์เท่านั้นที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมสร้างสรรค่นวัตกรรม สอดคล้องกับ Anderson และ West (1996) พบว่าบรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมองค์กรปัจจัยด้านวิสัยทัศน์นั้นมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน รวมทั้งทีมงานมีความผูกพันกับวัตถุประสงค์ขององค์กรจะทำให้กลุ่มงานทนต่อแรงเสียดทานในการทำงานได้ดี และการมีเป้าหมายของกลุ่มงานที่ชัดเจนมีผลดีต่อพฤติกรรมสร้างสรรค่นวัตกรรมด้วย และหากเป้าหมายของกลุ่มงานไม่ชัดเจนจะนำไปสู่ความขัดแย้งของสมาชิกภายในกลุ่ม เนื่องจากความไม่สามัคคีไม่เห็นพ้องร่วมกัน (West, 2002) และ Edmondson (1999) พบว่าความปลอดภัยในการมีส่วนร่วม สภาพแวดล้อมที่บุคคลสามารถร่วมงานกันได้อย่างสบายใจ สนับสนุนเพื่อนร่วมงาน

ในกลุ่มงานเดียวกัน ส่งผลต่อการเรียนรู้ของกลุ่มงาน ทำให้เดการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น และเพิ่มพฤติกรรมความเสี่ยงยิ่งขึ้นด้วย ซึ่งพฤติกรรมชอบความเสี่ยง เป็นคุณสมบัติหนึ่งของการเกิดพฤติกรรมสร้างสรรค่นวัตกรรม สอดคล้องกับการศึกษาของ Paulus (2000) ได้กล่าวว่าความปลอดภัยในการมีส่วนร่วมคือ การมีความรักใคร่กันในหมู่ผู้ร่วมงานมีความสามัคคีซึ่งกันและกัน จะมีการบริหารความขัดแย้งได้ดี และมีบรรยากาศปลอดภัยส่งเสริมต่อการเรียนรู้ไปสู่การสร้างนวัตกรรมในกลุ่มงานให้เกิดขึ้น การมีบรรยากาศในการทำงานที่ปลอดภัยจึงนำไปสู่การมีพฤติกรรมสร้างสรรค่นวัตกรรม และงานวิจัยของ Zhou และ George (2001) ได้ทำการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทผลิตอุปกรณ์ชุดเจาะน้ำมันจำนวน 149 คน ว่าพนักงานบริษัทสามารถมีความคิดสร้างสรรค์ได้ แม้ว่าพวกเขาจะไม่พึงพอใจต่องานที่ทำหรือไม่ ผลการศึกษาพบว่า หากพนักงานมีความไม่พึงพอใจต่องานที่ทำนั้น แต่หากเขามีความผูกพันต่อองค์กรและได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน พนักงานย่อมมีความคิดสร้างสรรค์เกิดขึ้นได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากเพื่อนร่วมงานเป็นบุคคลที่ทำงานในระดับที่เท่าเทียมกันมีอำนาจหน้าที่ด้านการบริหารอย่างเป็นทางการน้อย ส่งผลให้สมาชิกในกลุ่มงานไม่กลัวที่จะแสดงความคิดเห็นใหม่ๆต่อกัน และเกิดการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ร่วมกัน ทำให้พฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์นั้นยังคงอยู่ นอกจากนี้บรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมในกลุ่มไม่เพียงแต่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค่นวัตกรรมของกลุ่มงาน แต่ยังส่งเสริมพฤติกรรมสร้างสรรค่นวัตกรรมต่อบุคคลด้วย

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสามารถสรุปความสัมพันธ์ของตัวแปรดังกล่าวจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากข้อมูลข้างต้นที่กล่าวมาได้ดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 โมเดลแสดงความสัมพันธ์บรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงาน มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค่นวัตกรรม

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยบรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรม ซึ่งแสดงรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงานกับพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีผลทางตรงเชิงบวก โดยบรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงาน มีองค์ประกอบสำคัญ 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1. การมีวิสัยทัศน์ คือความคิดเกี่ยวกับผลลัพธ์หรือเป้าหมายที่มีคุณค่า โดยนำเสนอถึงเป้าหมายในระดับที่สูงขึ้นและเป็นแรงจูงใจในการทำงาน 2. ความปลอดภัยในการมีส่วนร่วม คือลักษณะของทีมงานที่ใส่ใจและสนับสนุนให้บุคคลได้มีส่วนร่วมกับการตัดสินใจ ซึ่งบุคคลสามารถรับรู้ถึงความปลอดภัยที่จะมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน 3. การมุ่งงาน คือการตระหนักร่วมกันถึงความเป็นเลิศของคุณภาพของผลการงานที่เกี่ยวข้องกับวิสัยทัศน์หรือผลลัพธ์ที่มีร่วมกัน 4. การสนับสนุนนวัตกรรม คือความคาดหวังการสนับสนุนในเชิงปฏิบัติที่น่าพอใจ ทำให้สมาชิกในกลุ่มมีความพยายามในการนำเสนอความคิดเห็นหรือวิธีการใหม่ๆ ให้แก่ทีมงาน สำหรับงานวิจัยในอนาคตจะเป็นการนำความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยบรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรม ที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ไปศึกษาในเชิงประจักษ์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรดังกล่าว ซึ่งความรู้ที่ได้จากการศึกษาจะเป็นการเพิ่มองค์ความรู้เกี่ยวกับบรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงานและพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรม และเป็นแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาองค์การให้มีบรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงานซึ่งจะนำไปสู่การเกิดพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานในองค์กร อันจะเป็นการสร้างศักยภาพให้แก่องค์กรต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนบัณฑิตศึกษาสงขลานครินทร์

เอกสารอ้างอิง

- [1] กิริติ ยศยิ่งยง. (2552). **องค์กรแห่งนวัตกรรม แนวคิดและกระบวนการ**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [2] ตรีทิพย์ บุญเยี่ยม. (2554). **ปัจจัยเชิงสาเหตุพหุระดับที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมระดับบุคคลและระดับกลุ่มงาน เพื่อสร้างนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ในบริษัทเอกชนไทย**. ปรินญาวิทยาศาสตร์ดุซงฎิบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนรินทรวิโรฒ. (สำเนา)
- [3] สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ. (2547). **การจัดการนวัตกรรมสำหรับผู้บริการ**. กรุงเทพฯ: สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.
- [4] Agrell, Anders; & Gustafson, Roland. (1994). The Team Climate Inventory (TCI) and Group Innovation: A Psychometric Test on A Swedish Sample of Work Groups. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 64, 143-151.
- [5] Alper, S.; & Tjosvold, D. (1993). **Cooperation theory and self-managing teams on the manufacturing floor**. Paper presented at the meeting of the International Association for Conflict Management, Eugene, OR, USA.
- [6] Anderson, Neil R.; & West, Michael A. (1998). Measuring Climate Inventory. *Journal of Innovation: Development and Validation of the Team Climate Inventory*. *Journal of Organizational Behavior*. 19, 235-258.
- [7] Anderson, Neil; & West, Micheal A. (1996). The Team Climate Inventory: Development of the TCI and Its Applications in Teambuilding for Innovativeness. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 5(1), 53-66.
- [8] Baer, M. & Frese, M. (2003). Innovation is not enough: Climates for Initiative and Psychological Safety, Process Innovations, and Firm Performance. *Journal of Organizational Behavior*. 24, 45-68.

- [9] Brown, W., & Moberg, D. (1980). **Organization theory and management: A macro approach**. New York: John Wiley & Sons.
- [10] Chatzi, S. C., & Nikolaou, I. (2007). Validation of the Four-Factor Team Climate Inventory in Greece. **International Journal of Organizational Analysis**, 15(4), 341-357.
- [11] De Dreu, C. K. W., & West, M. A. (2001). Minority dissent and team innovation: The importance of participation in decision making. **Journal of Applied Psychology**, 86, 1191-1201.
- [12] De Jong, J., & Den Hartog, D. (2008). Innovative Work Behavior: Measurement and Validation. **Scientific Analysis of Entrepreneurship and SMEs**.
- [13] Edmonson, A.C. (1999). Psychological Safety and Learning Behavior in Work Teams. **Administrative Science Quarterly**, 44, 350-383. (Online)
- [14] Paulus, P.B. (2000). Groups, Teams and Creativity: The Creative potential of idea generating groups. **Applied Psychology: An international Review**, 49, 237-262.
- [15] Pilar, L., Pokorna, J., & Balcarova, T. (2014). Pro-Active behaviour in context of Team Climate. **Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis**, 62(4), 685-695.
- [16] Tseng, H. M, Liu F. C, & West, M. A. (2009). The Team Climate Inventory (TCI): A Psychometric Test on a Taiwanese Sample of Work Groups. **Small Group Research**, 40(4), 465-482.
- [17] West, M.A.; & Wallace, Michaela. (1991). Innovation in Health Care Teams. **European Journal of Social Psychology**, 21, 303-315.
- [18] Zhou, Jing; & George, Jennifer M. (2001). When job dissatisfaction leads to creativity: Encouraging the expression of voice. **Academy of Management Journal**, 44(4). (Online).

ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ ของนักบัญชีในเขตกรุงธนใต้

The Relationship Between Human Resource Management and Human Resource Accounting of Southern Thon Buri area

อรพินธ์ วิบูลย์ไพเราะ¹, ศรีวัลย์ จันทร์แก้ว²

¹ คณะบัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรี mbakru1@gmail.com

² คณะบัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1. เพื่อศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรในเขตกรุงธนใต้ 2. เพื่อศึกษาการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ของนักบัญชีในเขตกรุงธนใต้ และ 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ของนักบัญชีในเขตกรุงธนใต้ ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากนักบัญชีในเขตกรุงธนใต้ จำนวน 385 ราย โดยใช้การสุ่มแบบบังเอิญ

ผลการวิจัยพบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรในเขตกรุงธนใต้ ที่ได้รับการประเมินในสามลำดับแรก ได้แก่ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Mean = 4.35) ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา (Mean = 4.13) และ ด้านการคัดเลือก (Mean = 4.11) ส่วนการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ของนักบัญชีในเขตกรุงธนใต้ ที่ได้รับการประเมินในสามลำดับแรก ได้แก่ การวัดค่าข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ (Mean = 3.94) การสื่อสารข้อมูลทรัพยากรมนุษย์ (Mean = 3.88) และ กำหนดข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ (Mean = 3.86) ผลการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ของนักบัญชีในเขตกรุงธนใต้อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.36$) สำหรับ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้นำหนักปัจจัยจาก การสรรหาบุคลากร และ การฝึกอบรมและการพัฒนา ($t = 0.38$) มากที่สุด ในขณะที่การบัญชีทรัพยากรมนุษย์ของนักบัญชีได้นำหนักปัจจัยจาก กำหนดข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ ($t = 0.69$)

คำสำคัญ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การบัญชีทรัพยากรมนุษย์

Abstract

The purpose of this research is 1. to study the human resource management in organization of Southern Thon Buri area. 2. To study the human resource accounting of Southern Thon Buri area. 3. To study the relationship between human resource management and human resource accounting of Southern Thon Buri area. The researcher collected information from the accountant. In Southern Thon Buri area, 385 cases were accidental random sampling.

The research found that human resource management of Southern Thon Buri area. The first three were evaluated human resource planning (Mean = 4.35) in training and development (Mean = 4.13) and selection (Mean = 4.11) the human resource accounting of Southern Thon Buri area. The first three were evaluated measurement of information about human resources (Mean = 3.94), human resources information communication (Mean = 3.88) and define information about human resources (Mean = 3.86).

Research results, The relationship between human resource management and human resource accounting of Southern Thon Buri area. At a moderate level ($F = 0.36$) for human resource management, recruiting and training and development ($= 0.38$). define information about human resources ($l = 0.69$)

Keywords: Human resource management , Human resource accounting

1. บทนำ

การเปลี่ยนแปลงของสภาวะทางเศรษฐกิจและสังคมมีความเป็นพลวัตที่เกิดจาก ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ระบบเศรษฐกิจ การเมือง และเทคโนโลยี เป็นแรงกดดันที่ทำให้องค์กรต้องพัฒนาและปรับเปลี่ยนตนเองอย่างต่อเนื่อง ในสภาวะระบบเศรษฐกิจแบบเสรี แรงกดดันจากภายนอก ก่อให้เกิดความพยายามในการปรับเปลี่ยนภายในขององค์กร เพื่อสร้างความเข้มแข็งและผลักดันคุณภาพสินค้าของตนให้มีคุณภาพที่สูงขึ้นต่อเนื่อง จนสามารถแข่งขันกับคู่แข่งและรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ (วรพงษ์ ธีรวิรัฐ 2545)

การที่องค์กรจะมีการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล หัวใจสำคัญที่สุดคือ ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) ทั้งนี้เพราะแม้ว่าองค์กรจะมีเงินทุนมาก วัตถุดิบทรัพยากรดีและมีคุณภาพสูงกว่า หรือมีราคาต่อหน่วยที่ถูกกว่าคู่แข่ง หรือมีวิธีการผลิตและเทคโนโลยีอันทันสมัยเพียงใด หากแต่ไร้คนที่มีคุณภาพเข้ามาควบคุม ใช้ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และมีทัศนคติที่ดีเข้ามาทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการแล้ว ในระยะยาวองค์กรนั้นก็ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน ส่งผลให้ขาดศักยภาพในการแข่งขันและจะส่งผลไปถึงความล้มเหลวในการทำงานในที่สุด ดังนั้นทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นหัวใจของการดำเนินงานขององค์กรในระยะยาว (ณัฐพันธุ์เขตรนนันท์ 2548)

องค์กรต้องตระหนักในความสำเร็จของ “คน” ในฐานะที่เป็นทรัพยากรอันมีค่าต่อความสำเร็จของธุรกิจโดยเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมทักษะและความเชี่ยวชาญในการสายงาน สร้างความกระตือรือร้นในการทำงาน สนับสนุนและสร้างความเชื่อมั่นให้กล้าแสดงความคิดสร้างสรรค์ ด้วยการเปิดให้กล้าแสดงความคิดเห็น องค์กรต้องไม่ปิดกั้นความสามารถของพนักงานที่จะดึงออกมาปรับใช้กับการทำธุรกิจ ดังนั้น องค์กรจำเป็นต้องมีการนำกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์มาใช้เพื่อทำให้เกิดแรงจูงใจให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร

เป็นสมาชิกที่ดี พุ่มตั้งใจทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ การกำหนดกลยุทธ์การบริหารงานขององค์กร การวางแผนไว้สำหรับการดำรงไว้ซึ่งการทำธุรกิจในระยะยาว กลยุทธ์และแผนงานด้านทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญและถูกนำมาวางแผน จัดเตรียม และดำเนินการเพื่อให้สอดคล้องและมีแนวทางการพัฒนาที่ชัดเจนให้ควบคู่กับเป้าหมายในการสร้างศักยภาพขององค์กร (Organizational Competence) ที่จะสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน (ธงชัย สันติวงษ์ 2542)

การวางแผนทรัพยากรมนุษย์จำเป็นต้องพิจารณาความต้องการของพนักงานเพื่อให้มีกำลังคนที่เพียงพอกับการปฏิบัติงาน การออกแบบและวิเคราะห์งานเพื่อกำหนดโครงสร้างงานและหาข้อมูลในเรื่องงานรวมถึงกิจกรรมการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับลักษณะของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล เพื่อเป็นแนวทางในการสรรหา และคัดเลือกบุคลากรที่มีความสามารถตรงกับความต้องการขององค์กร มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาศักยภาพของบุคลากรในการกำหนดค่าตอบแทนและผลประโยชน์ในอัตราที่เหมาะสม รวมถึงดูแลด้านความปลอดภัยในชีวิตและการทำงานเพื่อสร้างแรงจูงใจให้พนักงานทุ่มเท ตั้งใจทำงาน ดังนั้นถือว่า องค์กรมีความจำเป็นต้องให้การลงทุนในเรื่องบุคลากร เพื่อได้คนมีความรู้ความสามารถมาร่วมงาน แต่ปัญหาที่เกิดขึ้นได้แก่ การกำหนดและวัดค่าข้อมูล รวมถึงการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์แก่ผู้สนใจยังไม่ชัดเจน ระบบการบัญชีจึงเข้ามาเติมเต็มในส่วนนี้ เพื่อให้เกิดความสามารถรับรู้และบันทึกต้นทุนหรือมูลค่าของบุคลากรในองค์กรเห็นได้ชัดเจนขึ้นในฐานะข้อมูลเชิงปริมาณ ก่อให้เกิดความถูกต้องและเพิ่มมูลค่าของข้อมูลทางการบัญชี (สุธา เจียรนัยกุลานิช 2541)

การให้ข้อมูลทางการเงินเป็นผลงานที่เกิดขึ้นจากการทำบัญชี เพื่อให้ผู้สนใจในการดำเนินองค์กร การที่องค์กรให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ จำเป็นต้องมีการจัดทำระบบการวัดค่าที่มีแบบแผนเพื่อใช้ในกระบวนการสร้าง อารังไว้ และประเมินค่าทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ปัญหาคือระบบบัญชีที่มีอยู่แบบดั้งเดิม ไม่สามารถทำให้ผล

ดังกล่าวบรรลุวัตถุประสงค์ได้ จึงเกิดแนวคิดเรื่องระบบการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Accounting : HRA) ขึ้นมา โดยข้อมูลที่ได้จากการบัญชีดังกล่าวจะช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารในการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานให้เหมาะสมกับพนักงานในองค์กรเพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดสติปัญญาและมีการเติบโตทางสังคม นอกจากนี้การจัดค่าทรัพยากรมนุษย์ยังเป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการต่าง ๆ ในองค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถและแรงจูงใจของบุคลากร รวมทั้งกระตุ้นให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพระหว่างบุคคล กับกลุ่มบุคคล สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรมนุษย์ที่นำเสนอในรายงานทางการเงินที่เหมาะสมจะเป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญสำหรับการลงทุน เพราะการรายงานดังกล่าวจะทำให้ผู้ใช้งบการเงินสามารถคาดคะเนผลการปฏิบัติในอนาคตขององค์กรได้ (สุชาเจียรนัยกุลานิช 2541)

จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้คณะผู้วิจัยสนใจจะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับการพัฒนาวิชาชีพของนักบัญชีในเขตกรุงธนใต้ โดยคาดหวังว่างานดังกล่าวจะเป็นแนวทางในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ในการดำเนินงานด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้ผู้ที่สนใจได้นำไปปรับใช้ในการทำงานให้สอดคล้องกับทิศทางในการดำเนินธุรกิจในระยะยาว

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรในเขตกรุงธนใต้
2. เพื่อศึกษาการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ของนักบัญชีในเขตกรุงธนใต้
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ของนักบัญชีในเขตกรุงธนใต้

2. การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง นโยบายและการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับบุคคลในการทำงาน โดยเฉพาะในเรื่องของการสรรหา การฝึกอบรม การประเมินผล การปฏิบัติงาน การให้รางวัล และการเตรียมการในเรื่องความปลอดภัย จริยธรรม และยุติธรรมให้กับพนักงานขององค์กร ซึ่งนโยบายและการปฏิบัติดังกล่าวจะครอบคลุมในเรื่องต่อไปนี้คือ

การวิเคราะห์งาน การตัดสินใจเกี่ยวกับธรรมชาติของงานและคุณสมบัติของพนักงาน การวางแผนความต้องการกำลังคน และการสรรหาพนักงาน การคัดเลือกพนักงาน การปฐมนิเทศและฝึกอบรมพนักงานใหม่ การจัดการเกี่ยวกับค่าตอบแทนและเงินเดือน การเตรียมการเรื่องของจูงใจ และผลประโยชน์เกื้อกูล การประเมินผล การปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสาร (การสัมภาษณ์ การให้คำปรึกษา และวินัยการทำงาน) การฝึกอบรมและพัฒนา

การทำให้พนักงานมีความผูกพันทุ่มเทกับงาน (Gray Dessler. 2006) เป็นกระบวนการที่ผู้บริหาร ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับงานบุคลากรหรือบุคคลที่ต้องปฏิบัติงานเกี่ยวกับบุคลากรขององค์กร ร่วมกันใช้ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ ในการสรรหา คัดเลือก และบรรจุบุคคลที่เหมาะสมให้เข้าทำงานในองค์กร พร้อมทั้งดำเนินการธำรงรักษาและพัฒนาให้บุคลากรขององค์กรมีศักยภาพที่เหมาะสมในการทำงาน และมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ที่เหมาะสมตลอดจนเสริมสร้างหลักประกันให้แก่สมาชิกที่ต้องพ้นจากการร่วมงานขององค์กรให้สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข (ณัฐพันธ์ เชนรนนันท์ 2548)

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ เป็นการปฏิบัติตามนโยบายการใช้ทรัพยากรบุคคลขององค์กร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และภารกิจขององค์กร หรือเป็นกิจกรรมที่วางแผนจัดทำเพื่อการมุ่งไปในแนวทางเดียวกันของพนักงานและองค์กร (ธัญญา ผลอนันต์ 2547) ภารกิจของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ในองค์กรมีขอบเขตที่กว้างขวาง การแข่งขันอย่างเสรีมีความรุนแรงมากขึ้น ส่งผลให้ทุกคนในองค์กรต้องปรับตัวในส่วนของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ในองค์กรเพื่อช่วยสนับสนุนในการทำงานในองค์กรอย่างเต็มที่

แนวโน้มการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ขององค์กรในอนาคตจึงต้องมีการปรับตัว โดยเน้น การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี การสร้างระบบแรงงานสัมพันธ์ที่ดี การให้ความสำคัญต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ในเชิงรุก การบริหารอัตรากำลังคนให้มีประสิทธิภาพเพื่อปรับตัวให้องค์กรสามารถอยู่รอดในระยะยาว หน่วยงานด้านทรัพยากรมนุษย์ จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาระบบคุณภาพชีวิตของการทำงานที่ดีในองค์กร การประสานวัตถุประสงค์ขององค์กรกับวัตถุประสงค์เข้าด้วยกัน การพัฒนาภาวะผู้นำขององค์กรในทุกระดับความสำเร็จของการบริหารงานองค์กร การส่งเสริมให้มีระบบเสนอแนะโดยบุคลากร การเน้นการส่งเสริมการทำงานเป็น

ที่ม การจัดทำและพัฒนาฐานข้อมูลการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ในองค์กร การกระตุ้นสมรรถภาพการทำงานของบุคลากรให้สูงขึ้น (พิภพ พงษ์เงิน 2547)

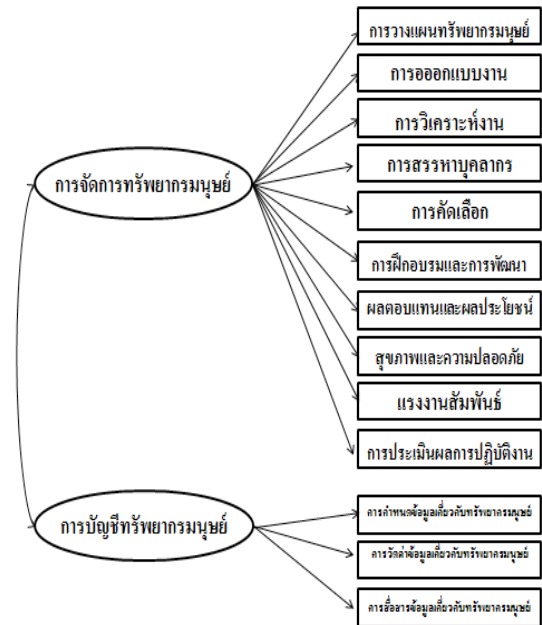
แนวคิดเรื่องการบัญชีทรัพยากรมนุษย์

การบัญชีทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการระบุและวัดค่าข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ และสื่อสารข้อมูลให้ผู้ที่สนใจ [4] [8] เป็นกระบวนการในการระบุ วัด ประเมิน วิเคราะห์และสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้การบริหารงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพโดยประยุกต์ใช้แนวคิดและหลักการทางบัญชีซึ่งมีหัวใจสำคัญอยู่ที่การคำนวณต้นทุนและผลตอบแทนการลงทุนในทรัพยากรบุคคล

ลักษณะของการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ (HRA) เป็นส่วนหนึ่งของการบัญชีทางด้านพฤติกรรม เป็นการพัฒนาทางด้านบัญชีเพื่อให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเพราะคุณลักษณะของบุคคลและกลุ่มบุคคลมีความแตกต่างกันทั้งในด้านความรู้ความสามารถเฉพาะตัวและแรงจูงใจที่มีอยู่ ดังนั้นผู้ บริหารที่ดีต้องตระหนักถึงความสำคัญของปัจจัย ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับมนุษย์และนำมาใช้ประกอบการพิจารณาในกระบวนการบริหารงานทั้งในส่วนของการวางแผน การควบคุม ตลอดจนการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กร ดังนั้นลักษณะเฉพาะของการบัญชีทรัพยากรมนุษย์จึงประกอบไปด้วย

1. การกำหนดข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์
2. การวัดข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์
3. การสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ (สุธา เจียรนัยกุลานิช. 2541)

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการดำเนินการวิจัย

3. วิธีดำเนินงานวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ นักบัญชีในเขตกรุงธนใต้ เนื่องจากไม่ทราบขนาดประชากรที่ชัดเจน จึงได้ใช้สูตรการหาขนาดตัวอย่างแบบไม่ทราบค่าของ Cochran (1953) ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 385 ราย หลังจากนั้นใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ทำการส่งจดหมายของความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามไปยังหน่วยงานบัญชีตามสถานประกอบการในเขตกรุงธนใต้ เมื่อได้รับอนุญาตจึงเข้าไปเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง เมื่อได้ข้อมูลครบจึงยุติการเก็บข้อมูล

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ได้แก่แบบสอบถามที่พัฒนามาจากการทบทวนวรรณกรรมมีการทดสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ราย ประกอบไปด้วย 3 ส่วนได้แก่

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามเลือกตอบจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเรื่องการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มีลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบไปด้วย 10 ตัวชี้วัด 37 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเรื่องการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ มีลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบไปด้วย 3 ตัวชี้วัด 14 ข้อคำถาม

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้โปรแกรม LISREL version 8.52 เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) จากตัวแปรแฝง (ตัวชี้วัด) ไปยังตัวแปรสังเกตได้ และศึกษาค่าความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปร จัดการทรัพยากรมนุษย์ กับ การบัญชีทรัพยากรมนุษย์

4. ผลการวิจัย

4.1 การวิเคราะห์สถิติพรรณนา

ตารางที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	189	49.09
	หญิง	196	50.91
อายุ	น้อยกว่า 30 ปี	25	6.49
	30-35 ปี	99	25.71
	36-40 ปี	127	32.99
	41 ปีขึ้นไป	134	34.81
การศึกษา	ปริญญาตรี	324	84.16
	สูงกว่าปริญญาตรี	61	15.84
ประสบการณ์ในการทำงาน	น้อยกว่า 3ปี	110	28.57
	3-6 ปี	147	38.18
	7-10 ปี	128	33.25
รายได้	น้อยกว่า 20,000 บาท	62	16.10
	20,000-30,000 บาท	160	41.56
	30,001-40,000 บาท	141	36.62
	มากกว่า 40,000 บาท	22	5.71

ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (50.91%) มีอายุในช่วง 36-40 ปี (32.99%) การศึกษาส่วนใหญ่จบปริญญาตรี (84.16%) ประสบการณ์ทำงานคือ 3-6 ปี (38.18%) และมีรายได้อยู่ในช่วง 20,000-30,000 บาท (41.56%)

ตารางที่ 2 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรในเขต
กรุงธนใต้

ตัวแปร	Mean	SD.	ลำดับที่
1.การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ PL	4.35	0.52	1
2. การออกแบบงาน DE	4.06	0.53	5
3. การวิเคราะห์งาน AN	4.00	0.55	8
4.การสรรหาคูคณากร RE	4.07	0.53	4
5.การคัดเลือก SL	4.11	0.51	3
6.การฝึกอบรมและการพัฒนา TD	4.13	0.49	2
7.ผลตอบแทนและผลประโยชน์ BE	4.05	0.47	6
8.สุขภาพและความปลอดภัย HS	3.99	0.48	9
9.แรงงานสัมพันธ์ LS	4.00	0.49	7
10.การประเมินผลการปฏิบัติงาน AS	3.91	0.47	10
การจัดการทรัพยากรมนุษย์ HRM	4.07	0.31	

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรในเขตกรุงธนใต้ ที่ได้รับการประเมินในสามลำดับแรกได้แก่ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Mean = 4.35) ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา (Mean = 4.13) และ ด้านการคัดเลือก (Mean = 4.11)

ตารางที่ 3 การบัญชีทรัพยากรมนุษย์ของนักบัญชีในเขต
กรุงธนใต้

ตัวแปร	Mean	SD.	ลำดับที่
1.กำหนดข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ DA	3.86	0.85	3
2. การวัดค่าข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ ME	3.94	0.75	1
3. การสื่อสารข้อมูลทรัพยากรมนุษย์ IN	3.88	0.77	2
การบัญชีทรัพยากรมนุษย์ HRA	3.90	0.71	

การบัญชีทรัพยากรมนุษย์ของนักบัญชีในเขตกรุงธนใต้ ที่ได้รับการประเมินในสามลำดับแรกได้แก่ การวัดค่าข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ (Mean = 3.94) การ

สื่อสารข้อมูลทรัพยากรมนุษย์ (Mean = 3.88) และ กำหนด ข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ (Mean = 3.86)

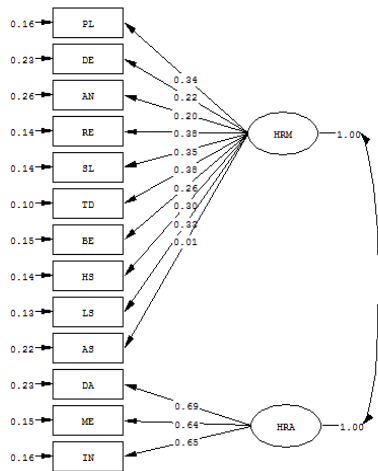
4.2 ผลการวิเคราะห์สถิติสรุปอ้างอิง

ผลการวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุแบบสมการเชิงโครงสร้าง (structural equation model) ได้ผลการวิเคราะห์ที่ดังนี้ โดยก่อนการวิเคราะห์มีการทดสอบปัญหาภาวะเส้นตรงร่วมเชิงพหุดังนี้

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ปัญหาภาวะเส้นตรงร่วมเชิงพหุ

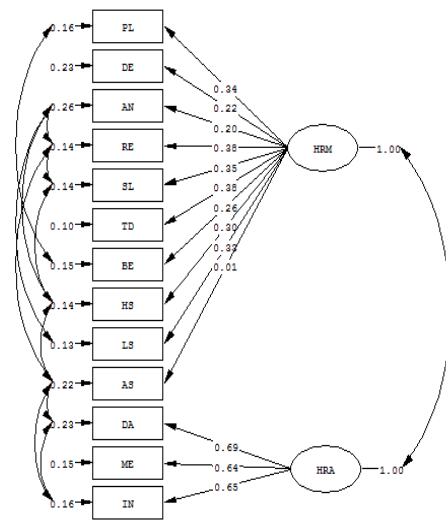
	PL	DE	An	Re	SI	Td	Be	Hs	LS	As	Da	Me	In
PL	1.00	.302	.301	.415	.493	.526	.278	.474	.411	.107	.147	0.05	.115
DE		1.00	.232	.320	.295	.266	.211	.283	.234	0.01	.133	0.04	.140
An			1.00	.404	.300	.279	.130	0.09	.142	0.01	0.08	0.05	0.06
Re				1.00	.571	.541	.423	.421	.428	0.09	.255	.127	.192
SI					1.00	.468	.378	.363	.461	0.05	.151	0.01	0.09
Td						1.00	.434	.508	.536	0.05	.210	.172	.186
Be							1.00	.369	.449	0.06	.297	.215	.263
Hs								1.00	.485	.135	.208	.202	.201
LS									1.00	0.10	.204	.120	.173
As										1.00	.524	.503	.517
Da											1.00	.702	.691
Me												1.00	.731
In													1.00

ผลการวิจัยพบว่าไม่มีตัวแปรสังเกตได้คู่ใดมีความสัมพันธ์กันเกิน 0.80 จนเกิดปัญหาภาวะเส้นตรงร่วมเชิงพหุ



Chi-Square=348.98, df=64, P-value=0.00000, RMSEA=0.108

รูปที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร (ตัวแบบก่อนปรับ)



Chi-Square=104.75, df=53, P-value=0.05121, RMSEA=0.046

รูปที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร (ตัวแบบหลังปรับ)

ผลการวิจัยว่าความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับปานกลาง ($\Phi = 0.36$) สำหรับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้น้ำหนักปัจจัยจากการสรรหาบุคลากร และการฝึกอบรมและการพัฒนา ($\lambda = 0.38$) มากที่สุด ในขณะที่การบัญชีทรัพยากรมนุษย์ของนักบัญชีได้น้ำหนักปัจจัยจาก กำหนดข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ ($\lambda = 0.69$)

5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การอภิปรายผล

ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจากความสัมพันธ์ดังกล่าว หากมาปรับเข้ากับแนวคิดของ ธงชัย สันติวงษ์ (2542) จะพบว่ายังไม่มีความเหมาะสมสอดคล้องเพียงพอ สำหรับการกำหนดกลยุทธ์การบริหารงานขององค์กรในระยะยาว เพื่อให้กลยุทธ์และแผนงานด้านทรัพยากรมนุษย์ดังกล่าว ถูกนำมาวางแผน จัดเตรียม และดำเนินการเพื่อให้สอดคล้องและมีแนวทางการพัฒนาที่ชัดเจนให้ควบคู่กับเป้าหมายในการสร้างศักยภาพขององค์กร ในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ทั้งนี้เป็นเพราะการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ซึ่งนำมามาหาค่าความสัมพันธ์กับการจัดการทรัพยากรมนุษย์น่าจะ

เป็นแนวทางใหม่หากนำมาพิจารณาร่วมกับสถิติพรรณนาจะพบว่าการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ของนักบัญชีในเขตกรุงธนใต้ที่ได้รับการประเมินจะอยู่ในระดับปานกลางทั้งสิ้น

ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

ผลการวิจัยว่าความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ของนักบัญชีในเขตกรุงธนใต้อยู่ในระดับปานกลางแสดงให้เห็นว่าสำหรับนักบัญชีในเขตกรุงธนใต้แล้วยังไม่ได้มีการโยกความสำคัญในเรื่องดังกล่าวจึงเป็นแนวทางที่ผู้บริหารต้องให้ความสนใจพัฒนาความสำคัญในปัจจัยดังกล่าว เมื่อพิจารณาตามลำดับน้ำหนักปัจจัยจะพบว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้ลำดับปัจจัยในเรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติงาน น้อยที่สุด ดังนั้นส่วนที่ผู้บริหารองค์กรควรให้ความสนใจในการปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ของนักบัญชีในเขตกรุงธนใต้ จึงเป็นเรื่องของการหาวิธีการประเมินที่ถูกต้องและเหมาะสม

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. งานวิจัยดังกล่าวให้ศึกษาเฉพาะ นักบัญชีในเขตกรุงธนใต้ และวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่าง ไม่ได้คำนึงโอกาสทางสถิติ ดังนั้นผู้ที่สนใจอาจจะนำงานวิจัยดังกล่าวไปพัฒนาต่อยอดโดยขยายสนามการจับเก็บหรือใช้การสุ่มตัวอย่างแบบคำนึงถึงโอกาสทางสถิติก็น่าจะได้ข้อค้นพบที่แตกต่างออกไป

2. งานวิจัยดังกล่าวเป็นการวิจัยเชิงปริมาณเท่านั้น หากผู้ที่สนใจจะศึกษาข้อมูลในเชิงลึก อาจจะทำการวิจัยแบบผสม หรือทำวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อนำผลมาสนับสนุนผลการวิจัยดังกล่าว

เอกสารอ้างอิง

- ธงชัย สันติวงษ์. (2542). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธัญญา ผลอนันต์.(2547). การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล : แนวทางสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ณัฐพันธ์ เขตรนนันท์ (2548). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ . กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น
- พิภพ วังเงิน. (2547). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : อักษรพิทยา.
- วรพงษ์ รวีรัฐ.(2545). ทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพมีบทบาทต่อการปฏิรูปองค์การยุคใหม่อย่างไร. วารสารนักบริหาร. 22(4). 31-32 : ตุลาคม-ธันวาคม.
- สุธา เจียรนัยกุลานิช. (2541). การบัญชีทรัพยากรมนุษย์ หนทางสู่ความสำเร็จของธุรกิจ. วารสารนักบริหาร. 18(1). 35-46 : มกราคม-มีนาคม.
- Cochran, W.G. (1953). Sampling Techniques. Experimental Designs, New York. Cuyno.
- Gray Dessler. (2006). A Framework for Human Resource Management. New Jersey : Prentice-Hall Inc.
- Toulson, Paul, K. and Philip Dewe. (2004). HR Accounting as A Measurement Tool. Human Resource Management Journal. 14 (2) : 75-90.

ความเครียดในการทำงาน การจัดการความเครียด และการจัดการปัญหาของนักบัญชีเขตกรุงธนใต้

Work stress, Stress Management and Problem management of Accountants in Southern Thon Buri area

ดร.วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย¹, สาธิต โกมลหทัย², เรืองโรจน์ สุขวิริยะ³

¹ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม mbakru1@gmail.com

² คณะบัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรี

³ คณะบัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรี

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงาน การจัดการความเครียดและการจัดการปัญหา ของนักบัญชีเขตกรุงธนใต้ 2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการจัดการความเครียดและการจัดการปัญหา ที่ส่งผลต่อ ระดับความเครียดในการทำงาน ของนักบัญชีเขตกรุงธนใต้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากการนักบัญชี ในเขตกรุงธนใต้เนื่องจาก ไม่ทราบขนาดประชากรที่ชัดเจนจึงใช้สูตรการหาขนาดตัวอย่างแบบไม่ทราบค่าของ Cochran ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 385 ราย แล้วใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวกในการเก็บข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับความเครียดในการทำงาน การจัดการความเครียดและการจัดการปัญหา ของนักบัญชีเขตกรุงธนใต้ อยู่ในระดับ ปานกลางถึงมาก 2. การจัดการความเครียดส่งผลต่อ ระดับความเครียดในการทำงานของนักบัญชีเขตกรุงธนใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($b = 0.13$) และ การจัดการปัญหา ที่ส่งผลต่อ ระดับความเครียดในการทำงาน ของนักบัญชีเขตกรุงธนใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($b = 0.72$)

คำสำคัญ ความเครียดในการทำงาน การจัดการความเครียดการจัดการปัญหา

Abstract

The purpose of this research is to 1. study the working stress level, stress management and problem management of accountants in Southern Thon Buri area. 2. To study the influence of stress management and problem management on work stress levels of accountants in Southern Thon Buri area. The researcher collected data from the accountant. In the South Karen area, due to the unknown population size, 385 samples of the unknown sample size by Cochran were used, using a convenient random sampling method.

The results showed that: 1. work stress level stress management and problem management the accounts of the southern region of Bangkok were at a moderate level. 2. stress management affects work stress level of work accountant of accountants in Southern Thon Buri area The statistical significance ($b = 0.13$) and the management of problems affecting the working stress level Accountant of Accountants in Southern Thon Buri area Statistically significant ($b = 0.72$)

Keywords : Work stress, Stress Management, Problem management

1. บทนำ

ในมุมมองของสุขภาพจิตและจิตวิทยา กล่าวว่า ในศตวรรษที่ 21 นี้จะเป็นยุคแห่งความเครียด (กิตติกร มีทรัพย์ 2541) ในสภาวะการณ์ที่มีการแข่งขันที่รุนแรงมนุษย์ทุกคนมีความเสี่ยงต่อการเกิดความเครียดได้สูง เพราะว่ามีมนุษย์อยู่ในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จะเห็นได้ว่ามนุษย์มีความอยากได้ อยากมี อยากเป็น หรือ ไม่อยากได้ ไม่อยากมี หรือ ไม่อยากเป็น เช่น อยากได้ตำแหน่งหน้าที่ การงานที่สูง อยากได้ห้องทำงานที่เป็นส่วนตัว อยากได้เงินเดือนมากๆ อยากมีรถยนต์ประจำตำแหน่ง ไม่อยากโดนไล่ออกจากงาน เป็นต้น ซึ่งการที่สังคมมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วเช่น เป็นสิ่งที่กระตุ้นให้เกิดความเครียดได้ทั้งค่านิยมทางสังคม มีการเปรียบเทียบแข่งขัน ซึ่งปัจจุบันมนุษย์มีความเชื่อหรือค่านิยมในเรื่องของความสำเร็จค่อนข้างสูง เพราะฉะนั้นก็จะยิ่งทำให้มนุษย์มีจิตไม่สงบ ต้องต่อสู้กับปัญหาความเครียดทั้งที่บ้านและที่ทำงาน รวมทั้งยังเกิดความกังวลและเครียดต่อไปถึงเรื่องในอนาคตอีกด้วย

คนที่มีความเครียด ก็เปรียบได้กับคนที่มีความทุกข์ ความเครียดเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาพร้อมกับชีวิตเราทุกคนและถ้าสังเกตดูให้ดีจะเห็นว่ามันเกิดขึ้นทุกวันกับชีวิตเราไม่มากก็น้อย ไม่มีใครหลีกเลี่ยงความเครียดไปได้ เพราะภาวะที่ปราศจากความเครียดอย่างสมบูรณ์คือ ความตาย ความเครียดไม่ใช่ไม่ดีเสมอไป หากความเครียดอยู่ในระดับที่พอเหมาะพอดีความเครียดนั้นก็จะเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้คนมีความกระตือรือร้น และทำให้โลกมีการพัฒนาต่อไป บางครั้งคนแสวงหาความเครียดในรูปแบบของความบันเทิง การเล่นเกม กีฬา และการละเล่นต่างๆ トラบโดที่มีความเครียดนั้นไม่ได้มีความรุนแรงมากหรือติดอยู่กับเรานานเกินไป ความเครียดนั้นก็จะเป็นอันตรายต่อเราแต่ตรงข้ามอาจทำให้เกิดผลที่ดีในทางบวกด้วยซ้ำไป

ความเครียดเป็นภาวะอารมณ์ หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อเผชิญสิ่งต่าง ๆ ที่ทำให้รู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจ หรือถูกกดดันจนทำให้เกิดความรู้สึกทุกขใจ (กรมสุขภาพจิต 2541) ซึ่งเป็นผลมาจากการที่บุคคลรับรู้ถึงความกดดันที่เกิดจากความไม่สมดุลระหว่างความต้องการหรือข้อเรียกร้องของสิ่งแวดล้อมต่างๆ กับความสามารถหรือทรัพยากรที่บุคคลมีอยู่ ที่จะใช้ต่อสู้กับความต้องการหรือข้อเรียกร้องนั้น ๆ เมื่อมีความไม่สมดุลเกิดขึ้น การเปลี่ยนแปลงทางกาย และจิตวิทยาจะเกิดตามมาคนเราทุกวันนี้อาจต้องมีชีวิตที่อยู่ในสภาพไม่สมดุล กล่าวคือ มีความกดดันมากหรือน้อยเกินไป ความกดดันระดับที่เหมาะสม

จะเป็นตัวกระตุ้นที่จำเป็นต่อพลังในการดำเนินชีวิต ความคิดสร้างสรรค์ การพัฒนาไปสู่สิ่งที่ดีกว่า ถ้ามีน้อยจนเกินไปชีวิตจะขาดสีสัน ทำให้เฉื่อยชา แต่หากมีมากเกินไปจนไม่อาจต้านก็จะเกิดความเครียดในระดับส่งผลเสีย (จำลอง ดิษยวณิช และ พร้มเพรา ดิษยวณิช 2545)

ความเครียด จึงเป็นปรากฏการณ์ที่นำให้ความสนใจ เพราะความเครียดเป็นสภาวะที่สามารถทำลายสุขภาพทางร่างกายเราได้ และยังแสดงออกในรูปของความบกพร่อง ทางด้านอารมณ์ หรือแสดงออกมาในเชิงพฤติกรรมด้วย เช่น โกรธง่าย มีความกระวนกระวายใจ มีความเฉยชา ซึมเศร้า ขี้หลงขี้ลืม เปื่อหน่ายในการทำงาน มีผลกระทบต่อชีวิตสังคม ครอบครัว รวมถึงในการทำงาน ก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ความเครียดที่จริงก็มีประโยชน์มาก ถ้ามนุษย์ได้ทำงานอยู่ภายใต้ความเครียดที่เหมาะสม แต่ถ้าความเครียดของคนอยู่สูงกว่าเส้นปกติ หรือต่ำกว่าปกติ ซึ่งอาจเป็นผลจากการทำงานที่มากเกินไปหรือน้อยเกินไป ก็ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งจะเรียกความเครียดทั้ง 2 ชนิด นี้ว่า Eustress ซึ่งเป็นความเครียดทางสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นผลให้ คน หรือ พนักงานในองค์กรมีการโต้ตอบความเครียดในเชิงสร้างสรรค์ ทำให้ได้งานที่มีคุณภาพ ความเจริญก้าวหน้าและ Distress เป็นความเครียดทางทำลาย ซึ่งจะส่งผลทำให้พนักงานเจ็บป่วย การขาด ลา ป่วยสูง และการทำร้ายชีวิตตน ทั้งนี้เพื่อเป็นการแสวง หาความเข้าใจเกี่ยวกับปรากฏการณ์ของความเครียดเสียก่อนในชั้นเบื้องต้น(นิเทศ ดินณะกุล 2560)

นักบัญชีเป็นอาชีพที่ถูกกำหนดให้ต้องมีในทุกองค์การตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 นักบัญชีมีบทบาทสำคัญเพราะเป็นผู้จัดทำบัญชี รายงานการดำเนินงาน และการเงินต่างๆ ที่สะท้อนผลการประกอบการและฐานะทางการเงินที่แท้จริงของกิจการ ซึ่งนอกจากจะแสดงข้อมูลรายละเอียดแล้ว ยังเกิดประโยชน์กับผู้นำรายงานดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนทางการเงิน การประเมินมูลค่า การส่งสัญญาณเตือนภัย เพื่อประกอบการวางแผน ควบคุมตัดสินใจ และกำหนดนโยบาย (สุวรรณ วลัยเสถียร. 2544) นักบัญชี คือ ผู้ที่ทำหน้าที่รวบรวม แยกแยะ จัดบันทึก รายงานทางการเงินของกิจการ และสรุปออกเป็นงบการเงิน โดยใช้หลักการบัญชี และมาตรฐานการบัญชีที่รองรับทั่วไปในการทำงานของนักบัญชีจึงต้องเกี่ยวข้องกับตัวเลขเอกสารทางการเงินจำนวนมาก ที่แสดงรายการที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ ซึ่งในการวิเคราะห์ ตีความและสรุปข้อมูลที่เป็นตัวเลขจากการดำเนินงานเหล่านี้ จะต้องใช้ความระมัดระวังข้อผิดพลาดที่จะส่งผลเสียหายต่อองค์การและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

จะต้องมีความครบถ้วนถูกต้อง ตรงกับความจริง ทันตามเวลา ที่องค์การและกฎหมายกำหนด และปัจจุบันพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 ก็ได้กำหนดบทลงโทษผู้ทำบัญชี โดยการปรับ จำคุกหรือทั้งจำทั้งปรับ ซึ่งแต่เดิมไม่มี (คุณิณี นิลาชน 2544) จะเห็นได้ว่านอกจากนักบัญชีจะถูกบังคับบัญชีโดยองค์การแล้ว ยังต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของกฎหมาย งานบัญชีจึงมีลักษณะงานที่มีความซ้ำซากจำเจ แต่ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบและความรับผิดชอบที่สูง ต้องใช้ความรู้ความเข้าใจอย่างแท้จริงในหลักวิชาการบัญชี และความรู้ทางธุรกิจ รวมถึงหลักวิชาที่เกี่ยวข้อง อาทิ ภาษีอากรและกฎหมาย ต้องใช้ความสามารถในการวิเคราะห์ ใช้ความคิด สมมติและเวลาที่ต่อเนื่องในการทำงาน ต้องมีวินัย และยึดมั่นในจรรยาบรรณวิชาชีพ ซึ่งลักษณะงานดังกล่าว ทำให้นักบัญชีต้องจริงจัง มีบุคลิกภาพเคร่งขรึม ส่งผลต่อความเครียด วิตกกังวล หดหู่และเหนื่อยล้าได้ง่าย (กชกร ภัทททวงศ์ 2542)

นักบัญชีจึงเป็นอาชีพที่สำคัญในแง่กฎหมายและการปฏิบัติ ประกอบกับการที่เป็นอาชีพเฉพาะทาง จึงตกอยู่ในสถานการณ์ที่กดดันอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยง ในโลกธุรกิจที่กระทบต่อการทำของนักบัญชี มีผลทำให้เกิดความเครียดซึ่งจะมีผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ ส่งผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพในการทำงาน อันก่อความเสียหายแก่องค์การและผู้ที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากผลงานของนักบัญชีเป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ในการวางแผนและตัดสินใจ ซึ่งจากวิกฤตเศรษฐกิจที่ผ่านมาได้มีการกล่าวว่าเป็นผลมาจากการเสนอข้อมูลที่เชื่อถือไม่ได้ของนักบัญชี ทำให้การลงทุนและดำเนินธุรกิจล้มเหลว (ธวัช ภูษิตโยโคย 2544) คณะผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาความเครียดในการทำงาน การจัดการความเครียดและการจัดการปัญหาของ นักบัญชีเขตกรุงเทพมหานคร โดยมุ่งหวังว่างานวิจัยดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจในการนำไปสู่การบริหารจัดการความเครียดที่เหมาะสม และเตรียมความพร้อมในการปรับตัวเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงของนักบัญชี ซึ่งทำให้องค์การมีนักบัญชีที่มีความสุขในการทำงาน และเอื้อต่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงาน การจัดการความเครียดและการจัดการปัญหา ของนักบัญชีเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการจัดการความเครียด และการจัดการปัญหา ที่ส่งผลต่อ ระดับความเครียดในการทำงาน ของนักบัญชีเขตกรุงเทพมหานคร

2. การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 ระดับความเครียดในการทำงาน

ความเครียดเป็นปัญหาที่สำคัญในจิตเวชศาสตร์ เพราะเป็นสาเหตุของพยาธิสภาพทางจิต หรือเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการเจ็บป่วยทางจิต และความเครียดยังเป็นปัญหาของความทุกข์ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไป ความเครียดสัมพันธ์กับการเจ็บป่วยทางกาย ซึ่งอาจเป็นผลกระทบโดยตรง แต่หลายครั้งที่อิทธิพลความเครียดนี้ส่งผลโดยอ้อมร่วมกับปัจจัยอื่นๆ อย่างซับซ้อน ความเครียดอาจทำให้การเจ็บป่วยทางกายที่เป็นอยู่แล้วรุนแรงขึ้น เรื้อรังมากขึ้นหรือตอบสนองต่อการรักษาน้อยลง ความเครียดอาจจะถูกมองว่าเป็นต้นเหตุหรือผลที่เกิดขึ้นก็ได้ หากแยกให้ชัดเจนควรใช้คำว่า ตัวก่อความเครียด (Stressor) แทนสถานการณ์เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดเป็นส่วนหนึ่งของสาเหตุ และการตอบสนองต่อความเครียด (Stressor Response) เป็นการตอบสนองต่อตัวก่อความเครียดนั้นเป็นผลลัพธ์ที่ตามมา (ธวัชชัย ฤกษ์ประกรกิจ 2544)

ความเครียดว่าเป็นภาวะการณ์ตื่นตัวของร่างกาย เพื่อเตรียมรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น หรือเพื่อตอบสนองการท้าทายต่างๆ ที่เราต้องเผชิญอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่ความเครียดที่เกิดขึ้นจะให้คุณหรือให้โทษนั้นขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพ พฤติกรรม และวิถีชีวิตของแต่ละคน (ปรีชา อินโท 2540)

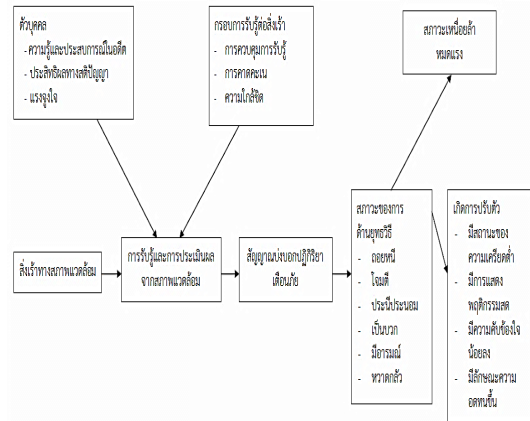
กรมสุขภาพจิต (2542) ได้กล่าวถึงความเครียดทั้งด้านร่างกายและจิตใจว่าความเครียดเป็นเรื่องของร่างกายและจิตใจที่เกิดการตื่นตัวเตรียมรับมือกับเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งเราคิดว่าไม่น่าพอใจ เป็นเรื่องที่หนักหนาสาหัสเกินกำลังทรัพยากรที่เรามีอยู่ หรือเกินความสามารถของเราที่จะแก้ไขได้ ทำให้รู้สึกหนักใจ เป็นทุกข์และพลอยทำให้เกิดอาการผิดปกติทางร่างกาย และพฤติกรรมตามไปด้วย แต่หากมีความเครียดในระดับพอดีก็จะช่วยกระตุ้นให้เรา มีพลัง มีความกระตือรือร้นในการต่อสู้ชีวิตช่วยผลักดันให้เราเอาชนะปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ได้ดีขึ้นสำหรับระดับความเครียดเป็น 3 ระดับคือ(วรรณุช ชุ่มใจศรี 2547)

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) คือความเครียดที่เกิดขึ้นน้อยมาก และหมดไปในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาที หรือภายในหนึ่งชั่วโมง มักเกี่ยวข้องกับสาเหตุเพียงเล็กน้อย ได้แก่เหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน เช่น ไปประชุมหรือไปทำงานไม่ทันเวลา เป็นต้น ความเครียดระดับนี้ไม่มีผลเสียต่อการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และความคิดมากนัก

2. ความเครียดระดับกลาง (Moderate Stress) คือ ความเครียดที่มีระดับความรุนแรงกว่าโดยระยะเวลา นานเป็นชั่วโมง หรือหลายชั่วโมงจนกระทั่งนานเป็นวันได้ เช่น การเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรง ความเครียดจากการทำงาน มากเกินไป ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน การสูญเสียเงิน ที่ถูกขโมย เป็นต้น ความเครียดในระดับนี้ จะมีผลต่อการ เปลี่ยนแปลงทางสรีระร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และความคิด ซึ่งต้องหาทางแก้ไขให้ผ่อนคลายความเครียดลง ถ้าปล่อย ให้ความเครียดเพิ่มขึ้นจะเป็นการบั่นทอนสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิต และมีผลต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน ทำให้เกิด การทำงานผิดพลาดได้ ถ้าหากสามารถจัดสาเหตุได้ ก็ย่อม จะทำให้ความเครียดบรรเทาลงไปได้ และจะกลับเข้าสู่ภาวะ ปกติได้

3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) คือ ความเครียดที่มีระดับความรุนแรงอยู่ยาวนานเป็นสัปดาห์ อาจ เป็นเดือนหรือเป็นปีก็ได้ เช่น การเจ็บป่วยที่รุนแรง การ สูญเสียของที่รัก การสูญเสียอวัยวะ ความเครียดในระยะนี้ ต้องการการดูแล การช่วยเหลือ การรักษาตัว ซึ่งต้องอาศัย ความร่วมมือจากบุคคลที่มีอาการเครียดและการช่วยเหลือ จากผู้อื่นร่วมกัน เพราะบุคคลที่มีความเครียดในระดับนี้จะ มีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจมาก มีพยาธิสภาพ หรือป่วยเป็นโรคเพิ่มมากขึ้น ทำให้การดำเนินชีวิตเสียไป

อย่างไรก็ตาม บุคคลโดยทั่วไปแล้วจะมีโอกาส ของความเครียดเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา และอาจจะมีความเครียดที่ แตกต่างกันในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เนื่องจากต้อง ดำรงชีวิตอยู่ในส่วนต่างๆ ของสังคม ซึ่งมีสภาพแวดล้อมที่มี ความสัมพันธ์กับสิ่งเร้า หรือสถานการณ์รอบนอกที่แตกต่าง กันด้วย นัยสำคัญของการศึกษาการวัดระดับความเครียด โดยอาศัยการสำรวจความคิดเห็นเชิงสุขภาพจิตเป็นการ วัดความเครียดทางอ้อมอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นการที่บุคคล สามารถตระหนักรู้ถึงสภาพแห่งความเครียดในความหมายที่ สามารถเข้าใจได้ สำคัญของการพิจารณาจึงอยู่ที่ระดับ ความเครียดของบุคคลที่ต่างกัน เป็นผลมาจากการที่บุคคล มีสภาพแวดล้อมที่ต่างกัน



รูปที่ 1 ตัวแบบในเรื่องความเครียด (The Stress Model) ที่มา : Bell. (1978) อ้างถึงใน บุชบา บุญนำมา (มปท.)

Valerie & Cooper (1990) ได้มีความเห็นว่า การ จัดการปัญหามีผลต่อการจัดการความเครียด ทั้งนี้เพราะ ความเครียดของคนที่เกิดจากสภาพแวดล้อมการทำงานนั้น ยังไม่สามารถเป็นตัววัดระดับความเครียดของคนได้เพียงพอ เพราะคนเราแต่ละคนนั้น มีความสามารถในการทนทาน ต่อความเครียดไม่เท่ากัน เนื่องจากมีความแตกต่างกันใน บุคลิกลักษณะ ประสบการณ์ในอดีต จากการอบรมสั่งสอน การเรียนรู้ ความปรารถนา ตลอดจนความคาดหวังที่แตก ต่างกัน ซึ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ทำให้คนสองคนแม้เมื่ออยู่ และปฏิบัติงานภายใต้สภาวะแวดล้อมเช่นเดียวกัน ก็มีความ สามารถในการทนต่อความเครียดที่ต่างกัน และมีการแสดง การโต้ตอบออกมาที่แตกต่างกันด้วยเช่นกัน

2.2 การจัดการความเครียด

หมายถึง พฤติกรรมการแก้ปัญหาเมื่อความเครียด เกิดขึ้น ซึ่งจะใช้วิธีการแก้ปัญหาในรูปแบบใดระหว่าง การแก้ปัญหาแบบการมุ่งแก้ที่ปัญหา หรือ แบบมุ่งลดอารมณ์

กิติกร มีทรัพย์ (2541) ได้สรุปลักษณะของการ จัดการความเครียด ดังนี้

1. พฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่มุ่งแก้ปัญหา จะเป็นวิธีการที่ใกล้เคียงกับการแก้ปัญหาทางวิทยาศาสตร์ ได้แก่ การหาข้อมูลเพิ่มเติม การวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น การเผชิญหน้ากับปัญหาอย่างท้าทาย การยอมรับ สถานการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง รวมทั้งการนำเอา ประสบการณ์ที่เคยได้ผลในอดีต มาร่วมแก้ไขปัญหา แล้ว ประเมินคุณค่าและผลตอบแทนที่จะได้รับ เพื่อที่จะเลือก วิธีการแก้ปัญหาที่ดีที่สุดมาใช้ แต่จะแตกต่างจากการแก้ ปัญหาโดยทั่วไป คือ การแก้ปัญหานี้มุ่งไปที่การแก้ปัญหา

สิ่งแวดล้อมและตนเองโดยตรง เช่น การปรับสิ่งแวดล้อมให้มีความเหมาะสม การเปลี่ยนแปลงจิตใจหรือความคิดเพื่อที่จะระบาย ซึ่งพฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่มุ่งแก้ที่ปัญหานี้ จะแตกต่างกันไปตามชนิดของปัญหาที่ได้รับ

2. พฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่มุ่งแก้ไขอารมณ์ เป็นวิธีการที่บุคคลพยายามที่จะจัดการอารมณ์และความรู้สึกต่างๆ ที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากสถานการณ์ที่ตึงเครียด โดยมีได้มุ่งแก้ที่ปัญหาหรือสาเหตุ แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ

2.1 เพื่อลดความตึงเครียด คือการลดหรือบรรเทาความไม่สบายใจซึ่งเกิดจากความเครียดให้น้อยลง เป็นการใช้กระบวนการทางความคิดที่จะแสดงพฤติกรรมออกมาด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การปฏิเสธ การหลีกเลี่ยงปัญหา การเมินเฉย การฝึกกลางวันหรือเพื่อน การพึ่งพาอาศัยเสพติด การโยนความผิดให้ผู้อื่น การหาแรงสนับสนุนทางสังคม รวมทั้งการผ่อนคลาย เช่น การนั่งสมาธิ การออกกำลังกาย เป็นต้น

2.2 เพื่อเพิ่มความตึงเครียด เป็นการให้กระบวนการทางความคิด เพื่อเพิ่มอารมณ์ตึงเครียดให้แก่ตัวเอง เพราะบางคนต้องการความรู้สึกที่แย่ที่สุดก่อนที่เขาจะรู้สึกดีขึ้น เพื่อที่จะบรรเทาความตึงเครียดแรกในประสบการณ์ ที่เขามีความตึงเครียดอย่างฉับพลัน และในที่สุดจะมีการดำเนินตัวเองหรือผู้อื่น ในรูปของการลงโทษตัวเอง บางคนก็ต้องการทำเพื่อผลักดันตัวเองไปสู่การกระทำมีรูปแบบ พฤติกรรมการเผชิญความเครียดและแก้ปัญห โดยแสดงอาการโกรธ การทำสิ่งที่เสี่ยงหรืออันตรายมาก เป็นต้น

การจัดการความเครียด หมายถึง กระบวนการที่บุคคลพยายามจัดการ แก้ไขหรือควบคุมความเครียดที่เกิดขึ้น ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีวิธีการหรือแก้ปัญหที่แตกต่างหรือคล้ายคลึงกัน โดยสามารถสรุปได้ดังนี้ (วรลักษณ์ ปวนสุรินทร์ 2541 ; จำลอง ดิษยณิข และ พร้มเพรา ดิษยณิข 2545)

1. การจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาคือพฤติกรรมที่บุคคลพยายามจัดการกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดโดยตรง เป็นการใช้กระบวนการแก้ปัญหโดยเลือกวิธีที่จัดการกับสถานการณ์ โดยมุ่งที่ต้นเหตุของปัญหา มีการกำหนดปัญหา หาวิธีการเลือกจัดการปัญหาหลาย ๆ วิธี ค้นหาข้อมูลเกี่ยวข้องกับปัญหา เลือกวิธีที่เหมาะสมที่สุด แล้วจัดการกับปัญหานั้น ซึ่งบุคคลจะเลือกใช้การจัดการความเครียดแบบนี้เมื่อรู้สึกว่ามีความสามารถพอที่จะจัดการได้ และสถานการณ์นั้นไม่ได้อยู่ในลักษณะคุกคามมากเกินไป การจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาคือ

ต้องมีข้อมูลและการประเมินสถานการณ์ที่ถูกต้อง เพื่อวางแผนจัดการกับสภาพปัญหาอย่างแท้จริง

2. การจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ที่เป็นทุกข์ คือ พฤติกรรมที่บุคคลพยายามจะจัดการกับอารมณ์และความรู้สึกต่างๆ ที่เกิดจากความเครียด โดยไม่ได้มุ่งแก้ปัญหที่สาเหตุ และรวมถึงการนำกลไกป้องกันตนเองมาใช้ด้วย เป็นการทำให้รู้สึกว่าการคุกคามจากสถานการณ์นั้นลดลง แต่ความจริงแล้วสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดนั้นไม่ได้ลดลงหรือเปลี่ยนไปแต่อย่างใด การจัดการในลักษณะนี้ ได้แก่ การเพ้อฝัน การดำเนินตัวเอง การแยกตัวเอง การรับรู้เฉพาะสิ่งที่

2.3 การจัดการปัญหา

การทำงานในหน่วยงานหรือองค์การ มักจะเกิดปัญหาในการทำงานขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของคน เรื่องของระบบการบริหาร เรื่องของงบประมาณหรือเรื่องของการจัดสรรทรัพยากรที่มีจำกัด การจัดการปัญหาจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการทำงาน (สุทธิชัย ปัญญาโรจน์ 2554) สำหรับการแก้ไขปัญหอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนสำคัญดังนี้

1. การวิเคราะห์ปัญหา แยกแยะและทำความเข้าใจปัญหา หากเป็นปัญหาในเรื่องเกี่ยวกับการทำงาน ให้วิเคราะห์ปัญหาว่าปัญหาที่พบมีทางออกอย่างไร มีวิธีใดในการแก้ไขปัญห ปัญหาที่นั้นสำคัญเพียงใด และส่งผลกระทบต่อหน่วยงานหรือตัวเราเองเพียงใด

2. รวบรวมข้อมูลมาให้มากที่สุด ก่อนที่จะตัดสินใจแก้ปัญหหรือตัดสินใจลงไป ควรแสวงหาข้อมูลมาให้มากที่สุด เพราะการมีข้อมูลจะทำให้สามารถตัดสินใจได้อย่างรอบด้านและตัดสินใจได้ดียิ่งขึ้น

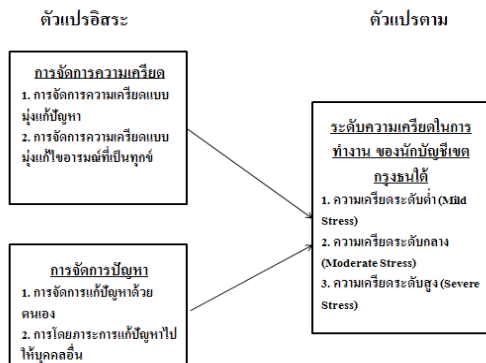
3. การหาทางเลือกในการแก้ไขปัญหไว้หลายทาง เพื่อการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาจจะขอคำแนะนำ ขอคำปรึกษา จากผู้มีประสบการณ์หรือผู้เชี่ยวชาญ แล้วจึงวิเคราะห์ว่าทางเลือกใดเป็นทางเลือกที่ดีที่สุดหรือตรงกับความต้องการมากที่สุด ด้วยตนเองโดยเรียงลำดับจากวิธีที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด

4. ตัดสินใจเลือกวิธีที่ดีที่สุด เหมาะสมที่สุดกับสถานการณ์นั้นๆ เพราะวิธีการที่ดีที่สุดสำหรับการแก้ไขปัญหหนึ่งอาจไม่ดีที่สุดสำหรับการแก้ไขปัญหอีกปัญหาหนึ่ง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก สภาพของปัญหาที่ต่างแตกต่างกัน เช่น เรื่องของพื้นที่ งบประมาณ และเมื่อวิธีแก้ปัญหที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดยังไม่สามารถนำไปใช้ได้หรือใช้แก้ปัญหไม่ได้ เราอาจจะวิธีที่สองสำรองไว้

5. นำวิธีการที่เลือกไปใช้โดยมีการวางแผนเป็นขั้นเป็นตอน มีการกำหนดรายละเอียด ออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน แล้วจึงลงมือทำทันที

6. มีการประเมินผล ติดตามความคืบหน้าอย่างใกล้ชิด มีการปรับปรุงแผนที่วางไว้ให้เข้ากับเหตุการณ์ หากเกิดความขัดข้อง กล่าวคือ วิธีการที่หนึ่งไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ให้นำเอาแผนสำรองคือวิธีการที่สองมาประยุกต์ใช้ต่อไป ทั้งนี้เพราะ ศิลปะการแก้ปัญหา คือการคิดแบบยืดหยุ่น สิ่งที่ยืดหยุ่นที่สุดเมื่อเกิดปัญหาขึ้น ไม่ได้อยู่ที่ความรุนแรงของปัญหานั้นรุนแรง แต่อยู่ที่เราคิดแก้ปัญหาอย่างไร หลายคนคิดแก้ปัญหาด้วยวิธีการเพียงแบบเดียว และพยายามจะให้วิธีการนั้นใช้ได้ผลกับทุกปัญหาจะพบว่าเสียเวลานานเวียนอยู่กับวิธีเดิม ๆ เป็นเพราะไม่ได้ใช้เวลามากพอที่จะหาทางออกที่สร้างสรรค์และดีพอ ทางออกที่ดีคือ การคิดแบบยืดหยุ่น คิดให้หลุดออกจากกรอบเดิม เพื่อพบวิธีการใหม่ในแก้ปัญหา (ศิลปะในการแก้ปัญหาของคณการทำงาน 2557)

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้



รูปที่ 2 กรอบแนวคิดในการดำเนินการวิจัย

3. วิธีดำเนินงานวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ นักบัญชีในเขตกรุงธนใต้เนื่องจากไม่ทราบขนาดประชากรที่ชัดเจนจึงได้ใช้สูตรการหาขนาดตัวอย่างแบบไม่ทราบค่าของ Cochran (1953) ได้ขนาดตัวอย่างขั้นต่ำจำนวน 385 รายแล้วใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวกในการเก็บข้อมูล

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ได้แก่ แบบสอบถามที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม แบ่งออกเป็น 4 ส่วนได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการจัดการความเครียด

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการจัดการปัญหา

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับระดับความเครียดในการทำงาน โดยแบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นแบบเลือกตอบ (multiple choices) ในขณะที่ส่วนที่ 2-3 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบบสอบถามผ่านการตรวจความตรงเชิงเนื้อหา (content analysis) และมีการทดสอบหาค่าความเที่ยง (reliability) ด้วยการหาค่าอัลฟาครอนบาค ผลการวิเคราะห์ได้ค่าเท่ากับ 0.72-0.94

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (multiple regression) โดยใช้โปรแกรม LISREL version 8.52 โดยมีการปรับตัวแบบให้สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4. ผลการวิจัย

4.1 การวิเคราะห์สถิติพรรณนา

ตารางที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	หญิง	331	85.97
	ชาย	54	14.03
การศึกษา	ปริญญาตรี	311	80.78
	สูงกว่าปริญญาตรี	74	19.22
สถานภาพ	โสด	139	36.10
	สมรส	231	60.00
	หม้ายหย่าร้าง	15	3.90
ประสบการณ์ทำงาน	ต่ำกว่า 5 ปี	134	34.81
	5-10 ปี	206	53.51
	11-15 ปี	31	8.05
	15 ปีขึ้นไป	14	3.64

ผลการวิจัยพบว่า นักบัญชีเขตกรุงธนใต้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (85.97 %) จบปริญญาตรี (80.78 %) สถานภาพสมรส (60.00%) และมีประสบการณ์ทำงาน 5-10 ปี (53.51 %)

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความเครียดในการทำงาน การจัดการความเครียดและการจัดการปัญหาของนักบัญชีเขตกรุงธนใต้

ตัวแปร	Mean	SD.
การจัดการความเครียด		
พฤติกรรมความเครียดที่มุ่งแก้ปัญหา		
1. ก่อนเผชิญความเครียดท่านใช้ การหาข้อมูลเพิ่มเติม และการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น	4.09	0.64
2. ท่านจะการเผชิญหน้ากับปัญหาอย่างท้าทาย และการยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง	4.19	0.64
3. ท่านใช้การนำเอาประสบการณ์ที่เคยได้ผลในอดีต มาร่วมแก้ไข้ปัญหา	4.22	0.67
4. ท่านประเมินคุณค่าและผลตอบแทนที่จะได้รับ เพื่อที่จะเลือกวิธีการแก้ปัญหาที่ดีที่สุดมาใช้	4.28	0.65
พฤติกรรมความเครียดที่มุ่งแก้ไขอารมณ์ที่เป็นทุกข์		
1. ท่านมักจะลดความตึงเครียด คือการลดหรือบรรเทาความไม่สบายใจซึ่งเกิดจากความเครียดให้น้อยลง	4.22	0.67
2. การคิดความเครียดทำได้ด้วย การโยนความผิดให้ผู้อื่น การหาแรงสนับสนุนทางสังคม รวมทั้งการผ่อนคลาย เช่น การนั่งสมาธิ การออกกำลังกาย เป็นต้น	4.27	0.67
3. ท่านเพิ่มความตึงเครียด โดยเพิ่มอารมณ์ตึงเครียดให้แก่ตัวเอง จนเกิดความรู้สึกที่แย่มากที่สุด ก่อนที่เขาจะรู้สึกดีขึ้น	4.23	0.64
การจัดการปัญหา		
การจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานด้วยตนเอง		
1. ท่านยืนหยัดต่อสู้ เพื่อให้ได้สิ่งที่ท่านต้องการ	4.24	0.65
2. ท่านได้ทำสิ่งที่ท่านคิดว่าไม่ค่อยจะได้ผลแต่อย่างน้อยก็ได้ทำอะไรบางอย่าง	4.16	0.64
3. ท่านทำให้สถานการณ์คลี่คลายลงโดยไม่พยายามเอาจริงเอาจังกับมันจนเกินไป	4.13	0.63
4. ท่านไม่ปล่อยให้ปัญหามากวนใจ โดยไม่คิดถึงมันมากเกินไป	4.13	0.67
5. ท่านพยายามมองแต่ในแง่ดี	4.04	0.68
6. ท่านปล่อยให้เป็นเรื่องของโชคชะตา คิดเสียบวกราวเราก็โชคดีร้าย	3.95	0.71

ตัวแปร	Mean	SD.
การจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานโดยผลกระทบ		
1. ท่านพยายามทำให้ผู้ที่รับผิดชอบในเรื่องที่เป็นปัญหานั้นเปลี่ยนใจ	3.93	0.68
2. ท่านระบายความโกรธกับผู้ที่เป็ต้นเหตุของปัญหา	4.00	0.68
3. ท่านระบายอารมณ์ออกมาไม่อย่างใดก็อย่างหนึ่ง	4.22	0.70
ระดับความเครียดในการทำงานของนักบัญชีเขตกรุงธนใต้		
ความเครียดระดับต่ำ (MildStress)		
ท่านมีความเครียดที่เกิดขึ้นน้อยมาก และหมดไปในระยะเวลาอันสั้น	4.23	0.68
ท่านมักมีความเครียดที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุเพียงเล็กน้อย ได้แก่เหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน	4.27	0.66
ความเครียดของท่านไม่ได้ส่งผลเสียต่อกาย จิตใจ อารมณ์ และความคิดของท่าน	4.35	0.63
ความเครียดระดับกลาง (ModerateStress)		
ท่านมักมีความเครียดที่มีระดับความรุนแรงกว่า โดยระยะเวลาเป็นชั่วโมง หรือหลายชั่วโมงถึงจะหาย	3.90	0.31
ท่านมักจะมี ความเครียดจากการทำงานมากเกินไป	3.89	0.31
ท่านมักจะมี ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน	3.84	0.36
ความเครียดระดับสูง (SevereStress)		
ท่านมักมี ความเครียดที่มีระดับความรุนแรง อยู่ยาวนานเป็นสัปดาห์ อาจเป็นเดือนหรือเป็นปี	3.49	0.51
ท่านมีความเครียดที่ต้องการการดูแล การช่วยเหลือ การรักษาตัว	3.46	0.50
ท่านมีความเครียดจน ทำให้การดำเนินชีวิตเสียไป	3.52	0.51

ผลการวิเคราะห์พบว่าข้อที่ได้รับการประเมินสูงสุดในการจัดการความเครียดได้แก่ พฤติกรรมความเครียดที่มุ่งแก้ปัญหาโดยประเมินคุณค่าและผลตอบแทนที่จะได้รับ เพื่อที่จะเลือกวิธีการแก้ปัญหาที่ดีที่สุดมาใช้ (mean = 4.28) ส่วนในการจัดการปัญหาได้แก่ การจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานด้วยตนเอง เรื่องการยืนหยัดต่อสู้ เพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการ (mean = 4.24) และ ระดับความเครียดในการทำงานของนักบัญชีเขตกรุงธนใต้อยู่ในระดับต่ำค่าที่ได้รับการประเมินสูงสุดได้แก่ ความเครียดของท่านไม่ได้ส่งผลเสียต่อกาย จิตใจ อารมณ์ และความคิดของท่าน (mean = 4.35)

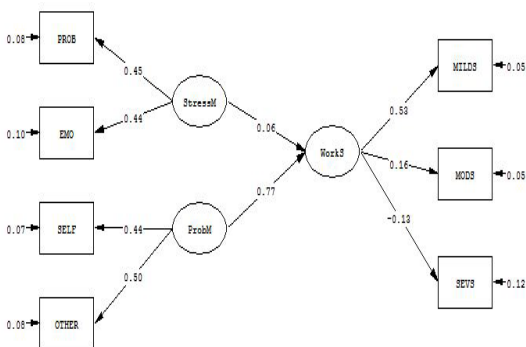
4.2 ผลการวิเคราะห์สถิติสรุปอ้างอิง

ผลการวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุแบบสมการเชิงโครงสร้าง (structural equation model) ได้ผลการวิเคราะห์ที่ดังนี้โดยก่อนการวิเคราะห์มีการทดสอบปัญหาภาวะเส้นตรงร่วมเชิงพหุดังนี้

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัญหาภาวะเส้นตรงร่วมเชิงพหุ

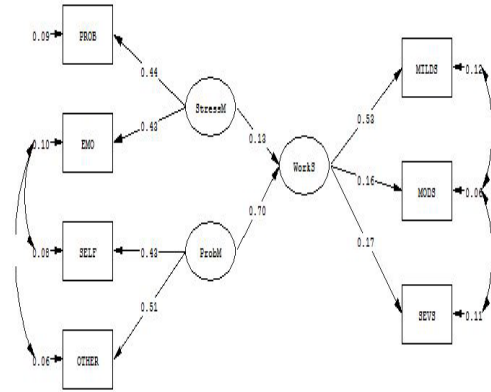
	PROB	EMO	SELF	OTHER	MILDS	MODS	SEVS
PROB	1	0.684	0.653	0.640	0.577	0.300	0.341
EMO		1	0.691	0.566	0.548	0.275	0.338
SELF			1	0.747	0.569	0.430	0.318
OTHER				1	0.701	0.477	0.314
MILDS					1	0.553	0.327
MODS						1	0.087
SEVS							1

ผลการวิจัยพบว่าไม่มีตัวแปรสังเกตได้คู่ใดมีความสัมพันธ์กันเกิน 0.80 จนเกิดปัญหาภาวะเส้นตรงร่วมเชิงพหุ



Chi-Square=147.19, df=11, P-value=0.00000, RMSEA=0.179

รูปที่ 3 อิทธิพลของการจัดการความเครียดและการจัดการปัญหาที่ส่งผลต่อระดับความเครียดในการทำงาน ของนักบัญชีเขตกรุงเทพมหานคร (ก่อนปรับ)



Chi-Square=21.25, df=7, P-value=0.05200, RMSEA=0.013

รูปที่ 4 อิทธิพลของการจัดการความเครียดและการจัดการปัญหา ที่ส่งผลต่อระดับความเครียดในการทำงานของนักบัญชีเขตกรุงเทพมหานคร (หลังปรับ)

ผลการวิจัยพบว่า การจัดการความเครียดส่งผลต่อระดับความเครียดในการทำงาน ของนักบัญชีเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.13$) และการจัดการปัญหา ส่งผลต่อระดับความเครียดในการทำงานของนักบัญชีเขตกรุงเทพมหานครได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.72$)

5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยพบว่า การจัดการปัญหาของนักบัญชีเขตกรุงเทพมหานคร จะมีผลต่อการแก้ปัญหาด้านความเครียดในการทำงานได้ดีกว่าการจัดการความเครียดสอดคล้องกับแนวคิดของ Valerie & Cooper (1990) ที่เสนอว่า การจัดการปัญหามีผลต่อการจัดการความเครียด ทั้งนี้เพราะความเครียดของคนที่เกิดจากสภาพแวดล้อมการทำงานนั้น ยังไม่สามารถเป็นตัววัดระดับความเครียดของคนได้เพียงพอ เพราะคนเราแต่ละคนนั้น มีความสามารถในการทนทานต่อความเครียดไม่เท่ากัน เนื่องจากมีความแตกต่างกันในบุคลิกลักษณะ ประสบการณ์ในอดีต จากการอบรมสั่งสอน การเรียนรู้ ความปรารถนา ตลอดจนความคาดหวังที่แตกต่างกันในเรื่องความสามารถในการจัดการปัญหาของแต่ละคนแตกต่างกัน เป็นธรรมชาติของคนทำงาน กับปัญหาในการทำงานเป็นของคู่กัน ไม่มีใครที่ทำงานแล้วไม่เคยประสบปัญหา และก็ไม่มีผู้ที่ประสบความสำเร็จคนใดที่ไม่เคยผ่านปัญหามาก่อนจึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน และการงานแบบส่งเสริมการทำงาน

ร่วมกัน เพื่อรักษาระดับความเครียดในการทำงานให้มีความเหมาะสมต่อไป

ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

ความเครียดในการทำงานของนักบัญชีเขตกรุงเทพมหานครได้สามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วย จัดสภาพความพร้อมให้เกิดการแก้ปัญหาด้านความเครียดในการทำงาน การสร้างปัจจัยภายในองค์กรให้มีระดับความเครียดที่เหมาะสมจะช่วยให้เกิดภาวะการทำงานที่ก่อให้เกิดความสามารถในการแข่งขันได้ ดังนั้นเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะคอยติดตามประเมิน และสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานต่อไป

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาเฉพาะ นักบัญชีเขตกรุงเทพมหานคร และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้โอกาสตามหลักความน่าจะเป็นผู้ที่สนใจจะนำตัวแบบดังกล่าวไปศึกษาต่อยอดโดยพัฒนากลุ่มประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่างก็น่าจะได้ผลงานที่มีความชัดเจนมากขึ้น

2. การศึกษาดังกล่าวมีลักษณะเป็นแบบภาคตัดขวาง ผู้ที่สนใจจะต่อยอดศึกษาแบบอนุกรมเวลาก็ได้

เอกสารอ้างอิง

- กชกร ภัททวงศ์. (2542). **ลักษณะบุคลิกภาพที่สัมพันธ์กับความรับรู้ที่มีคุณค่าในตนเอง ศึกษาเฉพาะกลุ่มอาชีพวิศวกรและกลุ่มอาชีพนักบัญชี**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กรมสุขภาพจิต (2541) **คู่มือคลายเครียด**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สยามเอ็มแอนด์บี พับลิชชิ่ง จำกัด.
- กรมสุขภาพจิต (2542) **คลายเครียด**. กรุงเทพฯ: กรมสุขภาพจิต สำนักพัฒนาสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.
- กิตติกร มีทรัพย์. (2541). **พฤติกรรมความเครียดและการตอบสนองต่อความเครียด**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- จำลอง ดิษยวณิช และ พร้มเพรา ดิษยวณิช (2545). **ความเครียด ความวิตกกังวล และสุขภาพ**. เชียงใหม่ : โครงการตำรา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธวัช ภูจิตโกลยโคย .(2544). **วิชาชีพบัญชีบนความท้าทายหลายกระแส**. เอกสารประกอบการประชุมนักบัญชีทั่วประเทศ ครั้งที่ 17. กรุงเทพฯ : กรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์และสมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย.
- ธวัชชัย กฤษณะประกรกิจ (2544) **วิทยาความเครียดในทางจิตเวชศาสตร์**. ขอนแก่น : คลังนานาวิทยา.
- ดุชนีย์ นิลายน.(2544). ความสำคัญของการศึกษาบัญชี **Rangsit Business Review**.3(6),71-75
- นิเทศ ดินณะกุล (2560). **สังคมกับความเครียด**. สืบค้นใน www.polsci.chula.ac.th/sumonthip/journalni-thet.doc วันที่สืบค้น 3 มีนาคม 2560
- บุษบา บุญนำมา (มปท.) **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเครียดของนักศึกษา : ศึกษากรณีนักศึกษาปริญญาตรี ภาคปกติ สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม**. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ .
- ปรีชา อินโท (2540) **หนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ**. 21 มิถุนายน 2540 หน้า 10.
- วรรณช ชุ่มใจศรี. (2547). **ความเครียดและพฤติกรรมการแก้ปัญหาความเครียดของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ .

วรลักษณ์ ปวนสุรินทร์ (2541) ความสัมพันธ์ระหว่าง
ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการทำงานกับ
ความเครียดของผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์. การค้นคว้า
อิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ. บัณฑิตวิทยาลัย.
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ศิลปะในการแก้ปัญหาของคนทำงาน (2557).สืบค้น
ใน.[https://th.jobsdb.com/th-th/articles/การ
แก้ปัญหาของคนทำงาน](https://th.jobsdb.com/th-th/articles/การแก้ปัญหาของคนทำงาน).วันที่สืบค้น 3 มีนาคม 2560.

สุทธิชัย ปัญญโรจน์.(2554).การแก้ไขปัญหายังเป็นระบบ.
สืบค้นใน [http://oknation.nationtv.tv/blog/
markandtony/2011/10/15/entry-1](http://oknation.nationtv.tv/blog/markandtony/2011/10/15/entry-1).วันที่สืบค้น
3 มีนาคม 2560.

สุวรรณ วลัยเสถียร. (2544). มุมมองนักบัญชี. วารสารนัก
บัญชี . 47 (3) , 17-18.

Valerie J and Cary L Cooper.(1990). **Understand-
ing Stress: A Psychological Perspective for
Health Professionals**. Chapman & Hall.

Cochran, W.G. (1953). **Sampling Techniques.
Experimental Designs**, New York. Cuyno.

ผลกระทบของการจัดการความรู้ทางการบัญชีที่มีต่อความสำเร็จในการบริหาร
ของสำนักงานบัญชีในเขตหนองแขม
The Effects Accounting Knowledge Management on Administrativesuccess
of accounting office inNongKhaem District

เฉลิมชัย เปี่ยมน้ำทิพย์¹, สุพัตรา อภิชัยมงคล²

¹ คณะบัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรี , mbakru1@gmail.com

² คณะบัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรี

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ 1.ศึกษาการจัดการความรู้ทางการบัญชีของสำนักงานบัญชี 2. ศึกษาความสำเร็จในการบริหารของสำนักงานบัญชี 3. ศึกษาผลกระทบของการจัดการความรู้ทางการบัญชีที่มีต่อความสำเร็จในการบริหารของสำนักงานบัญชีในเขตหนองแขม ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากหัวหน้า หรือ ผู้จัดการฝ่ายบัญชี ของสำนักงานบัญชีในเขตหนองแขม จำนวน 386 รายกำหนดเก็บข้อมูล 1 หน่วยงาน 1 ตัวอย่าง หลังจากนั้นใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง

ผลการวิจัยพบว่า 1. ผลการประเมินการจัดการความรู้ทางการบัญชีในเขตหนองแขม พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยสามลำดับแรกได้แก่ การสร้างความรู้ การแสวงหาความรู้ และการจัดเก็บความรู้ ตามลำดับ 2. ผลการประเมินความสำเร็จในการบริหารของสำนักงานบัญชีในเขตหนองแขม พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยสามลำดับแรกได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความคิดสร้างสรรค์ และด้านความชำนาญ ตามลำดับ 3. ผลกระทบของการจัดการความรู้ทางการบัญชีมีผลกระทบต่อความสำเร็จในการบริหารของสำนักงานบัญชีในเขตหนองแขมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ การจัดการความรู้ทางการบัญชี ความสำเร็จในการบริหารสำนักงานบัญชี

Abstract

This study aims to 1. Study of accounting knowledge management of accounting offices.2. Study the administrative success of the accounting offices.3. Study Theeffects accounting knowledge management on success of accounting office in NongKhaem District. The researcher collected data from the chief accountant or manager. Of the accounting offices in Nongkhae, 386 people were required to collect data for 1 unit, 1 sample ,use purposive Random sampling.

The results of the research were as follows: 1. The accounting knowledge management in Nongkham district It was found that all of the items were at a high level.The first three are: Knowledge building Seeking knowledge And storing knowledge respectively.2. The results of the evaluation of the administrative success of the accounting office in Nongkham district It was found that all of the items were at a high level.The first three are: Responsibility Creativity And expertise.3. The impact of accounting knowledge management on the administrative success of the accounting office in Nongkham was statistically significant

Keywords Accounting Knowledge Management, Administrative Success of accounting,accounting office

1. บทนำ

การบริหารของสำนักงานบัญชีในปัจจุบันได้รับความท้าทาย เพราะมีปัจจัยหลายประการที่เข้ามามีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ ในสภาวะสังคมที่มีการแข่งขันสูง สำนักงานบัญชีจะต้องใช้ความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่งทั้งภายนอกและภายใน ผู้บริหารสำนักงานบัญชีต้องให้ความสนใจต่อข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีการสื่อสารให้ทันกับการจัดการความรู้ในยุคโลกาภิวัตน์ (Jimmy, Ng and Li. 2003)

การใช้เครื่องมือในเชิงบริหารธุรกิจใหม่ ๆ อาทิ TQM, Reengineering, Benchmarking, BSC เริ่มเป็นที่นิยมมากขึ้นในการมาปรับใช้ในองค์กร เพราะเครื่องมือทางการจัดการเหล่านี้ จะครอบคลุมหลักการและแนวคิดต่าง ๆ ทางการจัดการเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และยกระดับงานบริหารบุคคล ในสำนักงานบัญชี (พลุ เดชะรินทร์ 2546). เพื่อนำพาให้องค์กรสามารถแข่งขันคู่ต่อสู้ และประสบผลสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ สิ่งสำคัญที่จะทำให้โครงการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ นั่นคือ คน ซึ่งคนเป็นหัวใจหลักที่จะนำไปสู่การสร้างความสำเร็จได้เปรียบทางการแข่งขัน ดังนั้นองค์กรจำเป็นต้องพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เกิดความรู้ ความสามารถและนำไปใช้ในการพัฒนา ทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดขององค์กร ซึ่งการสร้างความรู้ที่มั่นคงจากความรู้ที่นิ่ง ยิงดำเนินการความรู้ที่ยังงอกงาม ทำให้เกิด การพัฒนาในองค์กรซึ่งถือว่าการพัฒนาที่ยั่งยืนโดยสามารถนำความรู้มาใช้เป็นพลังขับเคลื่อนการพัฒนาองค์กรและสังคมได้ (วิจารณ์ พาณิช 2551)

การสร้างความรู้ (Knowledge Creation) เกิดจากการเรียนรู้ เกิดจากความเข้าใจในสิ่งที่ได้เรียนรู้ เป็นความสามารถในการระลึกนึกออกมาในสิ่งที่ได้เรียนรู้มาแล้ว ความรู้ที่แต่ละบุคคลมีคือความรู้รอบตัว และความรู้ทางวิชาการ ความรู้ที่องค์กรต้องการใช้ในการพัฒนาองค์กรให้ดียิ่งขึ้นคือความรู้ใหม่ เนื่องจากความรู้ใหม่เป็นการพัฒนาคนในองค์กรให้มีการทำงานร่วมกันคิดเป็นและนำความรู้ที่ได้มานั้นพัฒนาเป็นนวัตกรรมใหม่ เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน รวมทั้งการแสวงหาความรู้ใหม่เป็นเป้าหมายสำคัญของการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งต้องอาศัยการจัดการความรู้ที่เป็นระบบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงานรวมทั้งการที่องค์กรจะสร้างและรักษาความได้เปรียบในการแข่งขันได้นั้น ขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรในการทวงจรการเรียนรู้อันได้แก่การเรียนรู้

ที่มีอยู่ในตัวเฉพาะบุคคลถ้ามีการเรียนรู้ได้มากย่อมสร้างความรู้ใหม่ได้มากขึ้น พร้อมทั้งสามารถนำความรู้ใหม่ไปใช้ประโยชน์ได้มากขึ้น จึงต้องทำให้วงจรความรู้หมุนได้เร็วและต่อเนื่องซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อองค์กรมีการมีกระบวนการที่เป็นระบบในการค้นหา สร้าง รวบรวมจัดเก็บ เผยแพร่ ถ่ายทอด แบ่งปันและใช้ความรู้ ซึ่งกระบวนการที่ว่านี้คือการจัดการความรู้ (บุญดี บุญญาภิกิจ และคณะ 2547)

กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เป็นปรัชญาการบริหารที่เน้นบรรยากาศในการเรียนรู้ร่วมกันในองค์กร โดยเก็บรวบรวมความรู้ที่อยู่ในรูปของการบันทึกไว้ในสื่อและความรู้ของแต่ละบุคคลมาใช้ประโยชน์ให้มากที่สุด แต่ถ้การจัดการที่ไร้ประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการจัดการด้าน คน เวลา เงินทุน หรือลูกค้า มักจะเกิดความล้มเหลวในธุรกิจ (กตัญญู หิรัญญสมบุรณ์ 2545) ดังนั้นหัวใจของการบริหารยุคใหม่ที่ทรัพยากรที่สำคัญจะประกอบด้วยบุคคล ความรู้ และทักษะของบุคลากร ทำให้องค์กรจะต้องตระหนักในความสำคัญของ “คน” ในฐานะที่เป็นทรัพยากรที่มีค่าต่อความสำเร็จของธุรกิจโดยเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้อย่างมีจุดหมายหรือทิศทาง ส่งเสริมทักษะ และความเชี่ยวชาญในงาน สร้างความกระตือรือร้นในการทำงาน สนับสนุนและสร้างความเชื่อมั่นในการกล้าแสดงความคิดเห็นสร้างสรรค์ในทุกด้านด้วยการเปิดให้เสนอความคิดเห็นใหม่ได้ ตลอดเวลา องค์กรจะต้องไม่ปิดกั้นความสามารถของพนักงานที่จะดึงออกมาปรับใช้กับการดำเนินธุรกิจขององค์กร (วรพงษ์ รวีรัฐ 2545)

การดำเนินงานของธุรกิจจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ขึ้น ขึ้นอยู่กับคุณภาพของคน และคุณภาพของการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร นักบัญชีเป็นบุคลากรที่ต้องมีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ในทางวิชาชีพ มีหน้าที่จัดทำข้อมูลทางการเงินบัญชีเพื่อนำเสนอต่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง และผลงานที่จัดทำต้องมีคุณภาพสนองความพึงพอใจของลูกค้าและมีความรับผิดชอบต่องสังคม (กฤษฏ์ อุทัยรัตน์ 2545) ดังนั้น การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพต้องเป็นไปด้วยความถูกต้อง เรียบร้อย และสมบูรณ์ครบถ้วน ในการปฏิบัติงานนักบัญชีต้องมีความรับผิดชอบ สนใจ เอาใจใส่ และตั้งใจปฏิบัติงานในหน้าที่อยู่เสมอ เพื่อสร้างความรอบรู้ชำนาญการ ในขั้นตอน วิธีการดำเนินงานทั้งงานในหน้าที่และงานที่เกี่ยวข้องโดยนำความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เข้ามาช่วยในการปรับปรุงระบบงาน และวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (สมใจ ลักษณะ 2546) ดังนั้น กระบวนการจัดการความรู้ในองค์กรอย่างเหมาะสมจะทำให้การดำเนินงานขององค์กรเกิดการพัฒนา

อย่างต่อเนื่องส่งผลให้นักบัญชีทำงานอย่างเต็มขีดความสามารถเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (กรกนก ทิพรส และพิชัย ตั้งภิญโญพุดมิกุล 2548) ทำให้องค์กรเกิดการ พัฒนา และสร้างความเป็นเลิศทางด้านธุรกิจ เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจ จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาผลกระทบของการจัดการความรู้ทางการบัญชีที่มีต่อความสำเร็จในการบริหารของสำนักงานบัญชีในเขตหนองแขม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่าประสิทธิภาพการจัดการความรู้ทางการบัญชีมีผลกระทบต่อความสำเร็จในการบริหารของสำนักงานบัญชีในเขตหนองแขมอย่างไร ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปเป็นแนวทางในการวางแผนดำเนินงาน การพัฒนา ส่งเสริมประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของการบริหารของสำนักงานบัญชี และสามารถใช้เป็นข้อเสนอแนะให้กับองค์กรในการเพิ่มคุณภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีให้มากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ทางการบัญชีการบริหารของสำนักงานบัญชีในเขตหนองแขม
2. เพื่อศึกษาความสำเร็จในการบริหารของสำนักงานบัญชีในเขตหนองแขม
3. เพื่อศึกษาผลกระทบของการจัดการความรู้ทางการบัญชีที่มีต่อความสำเร็จในการบริหารของสำนักงานบัญชีในเขตหนองแขม

2. การทบทวนวรรณกรรม

2.1 ความหมายของการจัดการความรู้

การจัดการความรู้หมายถึง สาระ หลักการ และ ประสพการณ์ ซึ่งสามารถชี้แนะแนวทางในการดำเนินการ การบริหารงาน การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ โดยความรู้ทำให้คนสามารถให้ความหมายกับข้อมูลและสร้างเป็นสารสนเทศได้ เมื่อมีความรู้ คนก็สามารถจะจัดการกับแหล่งสารสนเทศที่มีอยู่และปฏิบัติงานได้ อย่างชาญฉลาด (วีรุธ มาฆะศิริานนท์ 2548) เป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการประมวลข้อมูล สารสนเทศ ความคิด การกระทำ ตลอดจน ประสพการณ์ของบุคคลเพื่อสร้างความรู้หรือนวัตกรรม และจัดเก็บในลักษณะของแหล่งข้อมูลที่บุคคลสามารถเข้าถึงได้โดยอาศัยช่องทางต่าง ๆ ที่องค์กรจัดเตรียมไว้ เพื่อนำความรู้ที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งก่อให้เกิดการแบ่งปันและถ่ายโอนความรู้ และในที่สุดความรู้ที่มีอยู่จะแพร่กระจาย และไหลเวียนทั่วทั้งองค์กรอย่างสมดุล

เพื่อเพิ่มความสามารถในการพัฒนาผลผลิตและองค์การ (พรธิดา วิเชียรปัญญา2547)

การจัดการความรู้หมายถึง การจัดการเพื่อเอื้อให้เกิดความรู้ใหม่ โดยใช้ความรู้ที่มีอยู่และประสพการณ์ของคนในองค์กรอย่างเป็นระบบเพื่อพัฒนานวัตกรรมที่จะทำให้มีความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง (บุญดี บุญญาภิจ และคณะ 2547) หมายถึงความสามารถหรือกระบวนการภายในองค์กรที่จะเพิ่มหรือพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรโดยอาศัยความรู้ กระบวนการหรือระบบในการสรรหาความรู้ที่ถูกต้องเหมาะสมเพื่อช่วยให้องค์กรพัฒนาและปรับปรุงความสามารถในการดำเนินการ (พสุ เดชะรินทร์2546)

ปัจจุบัน ความรู้กลายเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าทรัพยากรด้านการเงิน สถานที่ตั้งทางการตลาด เทคโนโลยี หรือทรัพย์สินอื่นๆ ความรู้กลายเป็นทรัพยากรหลักในการดำเนินงานและการแข่งขัน โดยมีวัฒนธรรมการปฏิบัติงาน เทคโนโลยี ระบบและขั้นตอนต่าง ๆ ในการทำงานขององค์กร ล้วนมีพื้นฐานมาจากความรู้และความชำนาญทั้งสิ้น ดังนั้น ทำให้องค์กรสามารถเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล องค์กรควรบริหารจัดการความรู้ที่มีผลกระทบต่อองค์กรเพื่อเพิ่มความสามารถของบุคลากรในการปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์ และการให้บริการลูกค้า ทั้งภายในและภายนอก Marquardt (อ้างถึงใน พรธิดา วิเชียรปัญญา 2547) ได้นำเสนอองค์ประกอบของการจัดการความรู้ (Components of a Holistic Approach to Knowledge Management) 4 ประการ ได้แก่การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ และการถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์

2.2 ความสำเร็จในการบริหาร

มีนักวิชาการและหน่วยงานให้ความหมายเกี่ยวกับความสำเร็จในการบริหารไว้ สมใจ ลักษณะ (2546) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คือการที่บุคคลตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถโดยใช้เทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มากและมีคุณภาพงานเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงานและเวลาน้อย มีความพอใจที่จะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้น เสมอ

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรกนก ทิพรส และพิชัย ตั้งภิญโญพุดมิกุล (2548) ได้ศึกษาเรื่อง KM ก้าวต่อไปของการพัฒนาหน่วยงาน

ราชการ พบว่า การจัดการความรู้ เป็นกระบวนการหนึ่ง ที่มุ่งในการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ ทั้งนี้กระบวนการจัดการความรู้ต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรในการแสวงหา พัฒนา แลกเปลี่ยน และแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน จากความรู้ในตัวคนกลายเป็นความรู้ของกลุ่ม โดยการขยายผลจากคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่งหรือหลายคน และไปสู่หลายกลุ่มทั่วทั้งองค์การ หน่วยงานราชการ เป็นหน่วยงานที่เต็มไปด้วยบุคลากรที่มีความหลากหลายทั้งความคิด ประสบการณ์และความรู้ซึ่งเมื่อบุคคลเหล่านั้นได้ร่วมมือในการสร้างและใช้ความรู้โดยผ่านกระบวนการจัดการความรู้ในองค์การอย่างเหมาะสม จะทำให้การดำเนินงานของหน่วยงานเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงานได้

ไพรวรรณ โยธาสุภาพ (2548) ได้ศึกษาผลกระทบ ความรู้ความสามารถขององค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่าความรู้ความสามารถด้านการจัดการ ด้านการเรียนรู้ขององค์การ ด้านการทำงานเป็นทีมและด้านการสร้างเครือข่ายธุรกิจ และความรู้ความสามารถด้านการตลาด ด้านความยืดหยุ่นเชิงกลยุทธ์ ด้านการดำเนินธุรกิจที่มุ่งเน้นการตลาดและด้านการดำเนินธุรกิจที่มุ่งเน้นการประกอบการ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน การพัฒนาองค์การ ด้านการเรียนรู้และพัฒนาที่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน โดยสรุปผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการให้ทันสมัย โดยเน้นที่ความรู้ความสามารถขององค์การ ถือว่าเป็นปัจจัยและกลไกหลักในการผลักดันให้ธุรกิจ SMEs ประสบผลสำเร็จมั่นคงและสามารถอยู่รอดได้ในระยะยาวและเป็นกรอบอย่างดีในการกำหนดกลยุทธ์ธุรกิจทั้งในด้านการบริหารจัดการ ด้านการตลาด และด้านการเงิน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน

Lin and Wei (2005) ได้ศึกษาเรื่องการจัดทำตัวชี้วัดความสามารถของการจัดการเรียนรู้ พบว่า ความรู้เป็นสิ่งที่แสดงถึงความเข้าใจของมนุษย์เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาในองค์การ และสภาพแวดล้อมของพวกเขา ซึ่งเป็นพลังในการสร้างสรรค์ส่วนบุคคล และผลประโยชน์ในการแข่งขันขององค์การ ดังนั้นบริษัทต้องพยายามใช้ความรู้ให้เป็นประโยชน์และเกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุด เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มและทำให้ธุรกิจบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในการจัดการเพื่อวัดความสามารถในการปฏิบัติงานมีการพัฒนามาก่อนหน้านี้แล้วในยุคของฐานอุตสาหกรรม ซึ่งไม่มี

ความมั่นคงยาวนานเหมือนอายุของฐานความรู้ หัวใจหลักของความสำเร็จของธุรกิจถูกตัดสินโดยความรู้ที่เพิ่มเติมลงในตัวสินค้าและการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าฐานความรู้ในยุคเศรษฐกิจนำไปสู่การแข่งขันในโลกยุคโลกาภิวัตน์ ดังนั้นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าจะเป็นตัวหลักในการเข้าถึงหัวใจของธุรกิจได้ ตามประเพณีดั้งเดิมที่ปฏิบัติกันโดยทั่วไปความสามารถในการประเมินราคาครั้งแรกเน้นไปที่ความสามารถขั้นแรกขององค์การซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องในยุคของการจัดการความรู้ในการศึกษาครั้งนี้ตั้งใจค้นหาค่าประกอบสำคัญที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดของการจัดการความรู้ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วนตามวรรณคดีปริทรรศน์ที่เกิดขึ้นเมื่อไม่นานมานี้ ได้แก่ การกระทำในระยะเวลา โดยรวมถึงกลยุทธ์และการวางแผน เครื่องมือ อุปกรณ์และกระบวนการกระทำในขั้นสุดท้าย เป็นความสามารถในการประเมินค่า ซึ่งงานวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะให้ทดสอบรายการที่ควรนำมาพิจารณาประกอบเมื่อมีการประเมินราคาของทั้งการจัดการความรู้ในระยะสั้นและระยะยาว

Kcyser (2004) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้และผลการปฏิบัติงานของลูกจ้างบริษัทไฟฟ้าวรรณ สหพันธ์ พบว่าการจัดการความรู้เป็นสิ่งสำคัญและเป็นตัวช่วยในการตัดสินใจระหว่างองค์การและผลการปฏิบัติงาน ซึ่งแนวคิดของการจัดการความรู้มีปรากฏในสาขาวิชาการจัดการวิทยาศาสตร์ ประมาณปี 1990 เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาใหม่จะมีความเกี่ยวข้องกันระหว่างนักบริหาร ที่ปรึกษาบริษัท นักวิชาการ และนักวิจัย โดยมีหลายคนถ้ามถึงข้อดีของการจัดการความรู้ ซึ่งจากการวิจัยพบว่า การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานของลูกจ้าง ซึ่งวิธีการจัดการความรู้จะสามารถเป็นข้อมูลในอดีตที่ใช้ในการตัดสินใจสำหรับผู้บริหารระดับกลางถึงระดับสูงได้และถ้ามีการจัดการความรู้ที่ดีแล้วลูกจ้างหลายกลุ่มจะเข้าใจในงานและจะไม่เกิดความแตกต่างกันระหว่างลูกจ้าง งานวิจัยชิ้นนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างของลูกจ้างบริษัทไฟฟ้าวรรณ สหพันธ์จำนวน 1,870 คน ซึ่งทำให้พบว่าความสัมพันธ์ในเชิงบวกระหว่างการจัดการความรู้และผลการปฏิบัติงานของลูกจ้าง และยังคงมีความแตกต่างในการรับรู้และเข้าใจเรื่องการจัดการความรู้ระหว่างลูกจ้างกลุ่มต่าง ๆ ในองค์การ

Jimmy and Li (2003) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีการสื่อสาร เพื่อการจัดการความรู้ในโลกยุคโลกาภิวัตน์ พบว่า งานวิจัยชิ้นนี้เป็นการวิจารณ์และแสดงความคิดเป็นเกี่ยวกับโมเดลของ

เฮนดริก และนำไปใช้ทดสอบโมเดลว่ามีความเหมาะสมสำหรับทดสอบความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้ขององค์กรและข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีการสื่อสารหรือไม่ ผลจากการศึกษาครั้งนี้มีการแยกกลุ่มเพื่อพิจารณา พบว่าโครงสร้างขององค์กรที่แตกต่างกันมีระบบการจัดการความรู้ที่แตกต่างกัน โดยความรู้ที่แสดงความหมายโดยนัยถูกพิจารณาว่ามีความชัดเจนมากกว่า ในขณะที่ความรู้ที่แจ่มแจ้งนั้นทำให้เกิดประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นในองค์การ การกระทำที่เกี่ยวข้องกับความรู้ขององค์กร ถูกนำมาสร้างเป็นโมเดล ในการศึกษาครั้งนี้ตั้งใจทำให้สามารถแก้ไขจุดอ่อนโมเดลของเฮนดริก ซึ่งความเครียดระหว่างความรู้ของพนักงานและองค์กร ควรมีการทดสอบมากกว่านี้ เมื่อนำโมเดลมาใช้เป็นเครื่องมือวัดผลกระทบของข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีการสื่อสารกับเครื่องมือการจัดการความรู้

คณะผู้วิจัยดำเนินการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับ 1. ประสิทธิภาพการจัดการความรู้ (Efficiency of Knowledge Management) โดยประยุกต์แนวคิดจากองค์ประกอบกระบวนการจัดการความรู้แบบองค์รวม (Components of a Holistic Approach to Knowledge Management) ของ Marquardt (อ้างถึงใน พรธิตา วิเชียรปัญญา 2547) ซึ่งประกอบด้วย

- 1.1. ด้านการแสวงหาความรู้ (Knowledge Acquisition)
- 1.2. ด้านการสร้างความรู้ (Knowledge Creation)
- 1.3. ด้านการจัดเก็บความรู้ (Knowledge Preservation)
- 1.4. ด้านการถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์ (Knowledge Transfer and Utilization)

2. ความสำเร็จในการบริหารของสำนักงานบัญชี โดยประยุกต์แนวคิดจากองค์ประกอบคุณภาพการปฏิบัติงานของ ไพรวรรณ โยธาสุภาพ(2548) ซึ่งประกอบด้วย

- 2.1 ด้านคุณภาพผลงาน (Quality of work)
- 2.2 ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility)
- 2.3 ด้านความชำนาญ (Expertise)
- 2.4 ด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking)

จนได้กรอบแนวคิดดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

3. วิธีดำเนินงานวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรคือการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ หัวหน้า หรือผู้จัดการฝ่ายบัญชี ของสำนักงานบัญชีในเขตหนองแขม เนื่องจากไม่ทราบขนาดประชากรที่ชัดเจนจึงได้ใช้สูตรการหาขนาดตัวอย่างแบบไม่ทราบค่าของ Cochran (1953) ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 386 รายกำหนดเก็บข้อมูล 1 หน่วยงาน 1 ตัวอย่าง หลังจากนั้นใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (purposive sampling) ใช้เกณฑ์ความยินดีในการร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ทำการส่งจดหมายขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามไปยังหน่วยงานบัญชีตามสถานประกอบการในเขตหนองแขม ร่วมกับการเข้าไปเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง เมื่อได้ข้อมูลครบจึงยุติการเก็บข้อมูล

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ได้แก่แบบสอบถามจำนวน 2 ตอน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าทั้งสองตอน โดยที่แบบสอบถามตอนที่ 1 ได้แก่การจัดการความรู้ทางการบัญชีวัดใน 4 มิติ จำนวน 25 ข้อ แบบสอบถามตอนที่ 2 ความสำเร็จในการบริหารของสำนักงานบัญชีในเขตหนองแขม วัดใน 4 มิติจำนวน 24 ข้อ

3.3 การสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามมีการทดสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน และหาค่าความเที่ยงด้วยวิธีอัลฟาครอนบาค จากผู้บริหารสำนักงานบัญชีในเขตหนองแขม จำนวน 25 ราย ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าอัลฟาของ

การจัดการความรู้ทางการบัญชีมีค่าอัลฟาในช่วง 0.73-0.88 และความสำเร็จในการบริหารของสำนักงานบัญชี บัญชีมีค่าอัลฟาในช่วง 0.81-0.91 ซึ่งถือว่าเครื่องมือมีความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ

4. ผลการวิจัย

4.1 การวิเคราะห์สถิติพรรณนา

ตารางที่ 1 ผลการประเมินการจัดการความรู้ทางการบัญชีในเขตหนองแขม

ตัวแปรด้าน	Mean	SD.	ประเมิน
การแสวงหาความรู้	4.09	0.61	มาก
การสร้างความรู้	4.12	0.59	มาก
การจัดเก็บความรู้	4.09	0.61	มาก
การถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์	3.99	0.59	มาก
จัดการความรู้	4.07	0.54	มาก

ผลการประเมินการจัดการความรู้ทางการบัญชีในเขตหนองแขม พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยสามลำดับแรกได้แก่ การสร้างความรู้ การแสวงหาความรู้ และการจัดเก็บความรู้ ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความสำเร็จในการบริหารของสำนักงานบัญชีในเขตหนองแขม

ตัวแปรด้าน	Mean	SD.	ประเมิน
ด้านคุณภาพผลงาน	4.05	0.61	มาก
ด้านความรับผิดชอบ	4.12	0.60	มาก
ด้านความชำนาญ	4.09	0.62	มาก
ด้านความคิดสร้างสรรค์	4.11	0.62	มาก
ความสำเร็จในการบริหาร	4.09	0.56	มาก

ผลการประเมินความสำเร็จในการบริหารของสำนักงานบัญชีในเขตหนองแขมพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยสามลำดับแรกได้แก่ด้านความรับผิดชอบต่อด้านความคิด

สร้างสรรค์ และด้านความชำนาญ ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์สถิติสรุปอ้างอิง

ก่อนจะทำการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพื่อทดสอบปัญหาภาวะเส้นตรงร่วมเชิงพหุ (Multiconnecivity) ดังนี้

ตารางที่ 3 การหาค่าสหสัมพันธ์เพื่อทดสอบปัญหาภาวะเส้นตรงร่วมเชิงพหุ

	แสวงหา	สร้าง	จัดเก็บ	ถ่ายทอด	คุณภาพ	รับผิดชอบ	ชำนาญ	สร้างสรรค์
แสวงหา	1	.740	.639	.642	.612	.647	.635	.693
สร้าง		1	.685	.650	.628	.680	.670	.612
จัดเก็บ			1	.696	.656	.687	.651	.613
ถ่ายทอด				1	.715	.665	.633	.605
คุณภาพ					1	.727	.662	.652
รับผิดชอบ						1	.690	.739
ชำนาญ							1	.700
สร้างสรรค์								1

ผลการวิเคราะห์ไม่พบปัญหาภาวะเส้นตรงร่วมเชิงพหุเพราะไม่มีตัวแปรใดสัมพันธ์กันเกิน 0.80

ตารางที่ 4 ผลกระทบของการจัดการความรู้ทางการบัญชีที่มีต่อความสำเร็จในการบริหาร

	B	SE.	Beta	t	sig
(Constant)	0.30	0.10		2.98	0.00
แสวงหา	0.16	0.04	0.17	3.85	0.00
สร้าง	0.27	0.05	0.29	5.99	0.00
จัดเก็บ	0.11	0.04	0.12	2.45	0.01
ถ่ายทอด	0.40	0.04	0.42	10.82	0.00

R = 0.89 R² = 0.79

ผลกระทบของการจัดการความรู้ทางการบัญชีที่มีต่อความสำเร็จในการบริหารของสำนักงานบัญชีในเขตหนองแขมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.01 ในทุกด้าน โดยสามารถนำมาเขียนในสมการได้ดังนี้

ความสำเร็จในการบริหารของสำนักงาน = 0.42 การถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์ +0.29 การสร้างความรู้ +0.17 การแสวงหาความรู้ + 0.12 การจัดเก็บความรู้ สมการดังกล่าวมีอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 79

5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การอภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่าผลกระทบของการจัดการความรู้ทางการบัญชีที่มีต่อความสำเร็จในการบริหารของสำนักงานบัญชีในเขตหนองแขมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับองค์ประกอบของการจัดการความรู้ 4 ประการ ของ Marquardt ได้แก่การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ และการถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์ (พรธิดา วิเชียรปัญญา 2547) โดยปัจจัยทั้งสี่ด้านที่มีมากที่สุดได้แก่ การถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์ เพราะความสำเร็จในการบริหารของสำนักงานบัญชี เป็นองค์ความรู้ที่ต้องอาศัยทักษะและการส่งเสริมประสบการณ์ ดังนั้นหากมีระบบการจัดการความรู้สำหรับนักบัญชีหน้าใหม่ กับนักบัญชีรุ่นพี่ในสำนักงานบัญชีก็จะทำให้ความสำเร็จในการบริหารสำนักงานบัญชีสูงขึ้น งานวิจัยดังกล่าวยังสอดคล้องกับแนวคิดของ กรรณก ทิพรส และพิชัย ตั้งภิญโญพุฒิคุณ กรรณก ทิพรส และพิชัย ตั้งภิญโญพุฒิคุณ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง KM ก้าวต่อไปของการพัฒนาหน่วยงานราชการ พบว่า การจัดการความรู้ เป็นกระบวนการหนึ่งที่มีมุ่งในการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ

ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

ผลการวิจัยพบว่าการจัดการความรู้ทางการบัญชีที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จในการบริหารของสำนักงานบัญชีในเขตหนองแขมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ กับการทำบัญชี ดังนั้นเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องให้ความสนใจและจัดเตรียมสภาพองค์การ ให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ เพื่อช่วยให้การสร้างการจัดการความรู้เกิดขึ้นได้สะดวก และจะเป็นหนทางในการสร้างความสำเร็จในการดำเนินการต่อไป

เมื่อเปรียบเทียบผลการประเมินการจัดการความรู้ทางการบัญชีในเขตหนองแขมจะพบว่าองค์การส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นไปที่สร้างความรู้มากกว่าการถ่ายทอดความรู้ และการใช้ประโยชน์ แต่ในการวิเคราะห์ถดถอยพหุจะเห็นว่าปัจจัยด้านการถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์มีค่าสัมประสิทธิ์ที่สูงที่สุดต่อความสำเร็จในการบริหารของสำนักงานบัญชีในเขตหนองแขม ดังนั้นการแสวงหาแนวทางในการทำให้องค์การมีบรรยากาศในการการถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์จึงเป็นภารกิจแรกๆที่ผู้บริหารควรให้ความสนใจ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. งานวิจัยดังกล่าวเป็นการศึกษาในเชิงภาคตัดขวาง ผู้ที่สนใจจะดำเนินการเก็บข้อมูลในลักษณะอนุกรมเวลา ก็จะทำให้พบความคงเส้นคงวาของการทดสอบกรอบแนวคิดดังกล่าว

2. งานวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นการทำวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้นผู้ที่สนใจทำการวิจัยต่อยอดในลักษณะการทำวิจัยเชิงคุณภาพก็น่าจะได้มีตีพิมพ์ลงในเชิงลึก

3. งานดังกล่าวทำการสำรวจเฉพาะในเขตหนองแขมเท่านั้นผู้ที่สนใจจะต่อยอดไปศึกษาในเขตอื่นๆ เพื่อวิจัยเชิงเปรียบเทียบ หรือศึกษาในเชิงมหาภาค ก็จะทำให้งานดังกล่าวมีประโยชน์มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- [กรรณก ทิพรส และพิชัย ตั้งภิญโญพุฒิคุณ.(2548). “KM ก้าวต่อไปของการพัฒนาหน่วยงานราชการ”,วารสาร จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์. 27(103) : 80-85 ; มกราคม – มีนาคม,
- กฤษฏ์ อุทัยรัตน์. (2545). **คัมภีร์หัวบริหาร ยอดคน ยอดบริหาร**. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย – ญี่ปุ่น).
- กตัญญู หิรัญญสมบุรณ์.(2545). **การจัดการธุรกิจขนาดย่อม**. กรุงเทพฯ : เท็กซ์ แอนด์เจอร์นัลพับลิเคชั่น.
- บุญดี บุญญากิจ และคณะ.(2547). **การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ : จิรวัดน์เอ็กซ์เพรส.
- พรธิดา วิเชียรปัญญา.(2547). **การจัดการความรู้: พื้นฐานและการประยุกต์ใช้**. กรุงเทพฯ : ธรรมมถการพิมพ์, ไพรวรรณ โยธาสุภาพ.(2548). **ผลกระทบของความรู้ความสามารถขององค์กรที่มีต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย**. วิทยานิพนธ์ บข.ม มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พลุ เดชะรินทร์.(2546). **กลยุทธ์ใหม่ในการจัดการ**. กรุงเทพฯ : ฮาซันพรีนติ้ง,
- วรพงษ์ ธีวีรัฐ.(2545). “**ทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพมีบทบาทต่อการปฏิรูปองค์กรยุคใหม่อย่างไร**,” นักบริหาร.22 : 31-32 ; ตุลาคม – ธันวาคม.
- วิจารณ์ พาณิช.(2551). **การจัดการความรู้**. สืบค้นใน www.kmi.or.th วันที่สืบค้น 16 มกราคม 2560.
- วีรรุช มาฆะศิริานนท์.(2548). **การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้**. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

สมใจ ลักษณะ. (2546). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : บริษัท ธนธัชการพิมพ์ จำกัด.

Cochran, W.G. (1953). **Sampling Techniques. Experimental Designs**, New York. Cuyno

Jimmy. J.M Ng. and KX.Li.(2003). **Implications of ICT for Knowledge Management in Globalization**. Hong Kong : Hong Kong Polytechnic University,

Keyser, Richard Lewis. (2004) **.Assessing The Relationship Between Knowledge Management and Plant Performance at The Tennessess Valley Authority**. Doctor's Thesis Ph.D. Alabama : The University of Alabama in Huntsville.

Lin, Cheng-Ming., and Wei, Chiu-Chi. (2005). **Establishing The Key Performance Indicators of Knowledge Management**. Doctor's Thesis. Taiwan : School of Technology Management Chung – Hua University.

เจตคติของผู้ประกอบการและนักศึกษาที่มีต่อการจัดการฝึกงานของนักศึกษา
คณะบัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรี
The Attitude of Entrepreneur and Students toward Job Training
Management for Accounting Students, Faculty of Accounting,
Thonburi University

จิตาภา อัยศิริพร¹, วัฒนา เสรีคุณาคุณ²

¹ คณะบัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรี mbakru1@gmail.com

² คณะบัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรี

บทคัดย่อ

งานวิจัยดังกล่าวมีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาเจตคติของผู้ประกอบการและนักศึกษาที่มีต่อการจัดการฝึกงานของนักศึกษาคณะบัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรี 2. เพื่อเปรียบเทียบเจตคติ ระหว่าง ผู้ประกอบการและนักศึกษาที่มีต่อการจัดการฝึกงานของนักศึกษาคณะบัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรี และ 3. เพื่อเปรียบเทียบเจตคติที่มีต่อการจัดการฝึกงานของนักศึกษาคณะบัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรีจำแนกตามปัจจัยคุณลักษณะของผู้ประกอบการ และของนักศึกษา ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง โดยกำหนดเก็บข้อมูล 1 หน่วยงาน 2 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง

ผลการวิจัยพบว่าเจตคติของผู้ประกอบการและนักศึกษาที่มีต่อการจัดการฝึกงานของนักศึกษาคณะบัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรีอยู่ในระดับมาก โดยผู้ประกอบการจะมีเจตคติที่มีต่อการจัดการฝึกงานสูงกว่านักศึกษาในทุกด้าน และความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของทั้งนักศึกษา และผู้ประกอบการมีผลต่อเจตคติที่มีต่อการจัดการฝึกงานของนักศึกษาคณะบัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรีในทุกด้าน

คำสำคัญ : เจตคติ ผู้ประกอบการ การจัดการฝึกงาน

Abstract

The research aims to study The attitude of entrepreneurs and students toward job training management for accounting students faculty of accounting, Thonburi University 2. To compare the attitude between entrepreneurs and students on the attitude of entrepreneurs and students toward job training management for accounting students, faculty of accounting, Thonburi University and 3. To compare the attitude toward the management of apprenticeship of Thonburi University Accountants by factor of entrepreneurs, and of students. The researcher kept the collection. All 400 samples were collected by collecting 1 unit of data. Two samples were sampled using a purposive sampling method.

The results show that the attitudes of entrepreneurs and students toward the management of apprenticeship of Thonburi University Accountant students are at a high level. The attitude toward internship management is higher than that of students in all aspects. and the difference of personal factors of both students. and entrepreneurship affects the attitudes towards the management of apprenticeship of students at faculty of accounting, Thonburi University in all aspects.

Keywords : Attitude, Entrepreneur, Job Training Management

1. บทนำ

ภารกิจที่สำคัญของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาทุกแห่งล้วนมุ่งให้ความสำคัญกับคุณภาพ และ มุมมองที่กว้างไกลที่บัณฑิตพึงมี พึงเป็นเมื่อสำเร็จการศึกษา นั่นคือการผลิตบัณฑิตที่มีความเหมาะสมสอดคล้องกับอุปสงค์ของแรงงานในท้องถิ่นและระดับประเทศ ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาวะทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองทั้ง ผลกระทบที่เกิดขึ้นในประเทศและต่างประเทศ ด้วยผลของการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ ปฏิเสธไม่ได้เลยว่า งาน บัณฑิตเริ่มทวีความสำคัญและมีบทบาทต่อความอยู่รอดของ องค์การมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ความสำคัญของการบัญชี เป็นแหล่ง ข้อมูลของธุรกิจที่จะแสดงให้เห็นถึงความเป็นไปของธุรกิจ เช่น ผู้เป็นเจ้าของกับพนักงานหรือเจ้าของธุรกิจกับผู้ลงทุน เจ้าหนี้ หรือธนาคารที่จะพิจารณาให้สินเชื่อหรือแม้กระทั่ง การสื่อความหมายระหว่างธุรกิจด้วยกันเอง ดังนั้นข้อมูล ทางการบัญชีจึงมีความสำคัญดังนี้ (1) เพื่อให้เจ้าของกิจการ สามารถควบคุมอย่างใกล้ชิดและเมื่อปรากฏข้อบกพร่อง อย่างใดอย่างหนึ่งก็อาจแก้ไขได้ทันที (2) เพื่อช่วยให้เจ้าของ กิจการนำข้อมูลทางการบัญชีไปเป็นแนวทางในการกำหนด นโยบายและการตัดสินใจ (3) เพื่อช่วยให้ทราบผลการดำเนินงานของกิจการในขณะใดขณะหนึ่งว่ามีสินทรัพย์ หนี้สิน และ ส่วนของเจ้าของเป็นจำนวนเท่าไร (4) เพื่อช่วยให้ทราบฐานะ การเงินของกิจการในขณะใดขณะหนึ่งว่า มีผลการดำเนินงาน ในรอบปีที่ผ่านมา มีกำไรหรือขาดทุนเป็นจำนวนเท่าไร (5) เพื่อประโยชน์ในการเพิ่มทุนหรือลดทุน ตลอดจนการ ขอสินเชื่อจากธนาคารเพื่อขยายกิจการ (6) เพื่อใช้เป็นหลัก ฐานสำคัญในการคำนวณภาษีได้อย่างถูกต้องตามความ เป็นจริง และ (7) เพื่อให้บุคคลภายนอกใช้ในการอ้างอิง ประกอบการพิจารณาความมั่นคงของกิจการ (สุทธิรักษ์ ฌม ยาศิริกุล 2560)

สำหรับประวัติคณะบัญชีของมหาวิทยาลัยธนบุรี เริ่มต้นที่ ปี พ.ศ.2542 เพื่อเป็นการรองรับการเปลี่ยนแปลง ในวิชาชีพการบัญชีที่จะมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติ การบัญชี พ.ศ. 2543 มหาวิทยาลัยจึงได้จัดตั้งให้มีการเรียน การสอนในสาขาวิชาการบัญชี (หลักสูตร 4 ปี และ ต่อเนื่อง 2 ปี ภาคปกติ และภาคสมทบ) เป็นสาขาที่ 3 ของคณะ บริหารธุรกิจในปี พ.ศ. 2542 ภายใต้การดำเนินการสอนโดย คณาจารย์สาขาวิชาการบัญชีที่มีความรู้และประสบการณ์ จากวิชาชีพการบัญชี อีกทั้งได้รับการสนับสนุน จากผู้ทรง คุณวุฒิทั้งหน่วยงานของรัฐ และสมาคมวิชาชีพ อาทิ สมาคมนักบัญชี และผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย สาขา

วิชาการบัญชีจึงมีการพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง ทั้งจำนวน นักศึกษาที่เข้าเรียนและบัณฑิตที่จบการศึกษา ต่อมาปี พ.ศ. 2544 สาขาวิชาการบัญชี ได้ผ่านการรับรองมาตรฐาน การศึกษา จากทบวงมหาวิทยาลัย สำหรับหลักสูตร ต่อเนื่อง 2 ปี และ ในปี พ.ศ.2545 สำหรับหลักสูตร 4 ปี อีกทั้ง ยังได้รับรองคุณวุฒิจากหน่วยงานต่าง ๆ เช่น สำนักงาน ข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) สำนักงานข้าราชการครู (ก.ค.) และสำนักงานคณะกรรมการควบคุมผู้ประกอบการ สอบบัญชี (ก.บช.) และ ปี พ.ศ. 2546 มหาวิทยาลัยธนบุรี ได้ทำการปรับปรุงหลักสูตร บริหารธุรกิจ (สาขาวิชาการ บัญชี) มาเป็นหลักสูตรบัญชีบัณฑิต (บช.บ.) เพื่อให้เกิด ความชัดเจนในหลักสูตรทางการบัญชี และปรับปรุง หลักสูตรให้ทันสมัยขึ้น โดยจัดตั้งคณะบัญชีขึ้นตั้งแต่ปีการ ศึกษา 2546 กำกับดูแลและบริหารหลักสูตรบัญชีบัณฑิต (บช.บ) ปี พ.ศ. 2550 เพื่อให้หลักสูตรได้ทันสมัยสอดคล้อง กับประกาศของสภาวิชาชีพบัญชี อันเกี่ยวกับข้อบังคับการ พิจารณาคุณวุฒิของผู้มีสิทธิสมัครเป็นสมาชิกสามัญและ การขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ตามพระ ราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547 ตลอดจนประกาศของ กระทรวงศึกษาธิการ เรื่องเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับ ปริญญาตรี พ.ศ. 2548 คณะบัญชีจึงได้ปรับปรุงหลักสูตร ใหม่ พ.ศ. 2550 อันจะเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาที่สามารถ ปฏิบัติงานในวิชาชีพได้ดี มีประสิทธิภาพ ภายหลังจากการ ศึกษาตามหลักสูตรบัญชีบัณฑิตพ.ศ. 2550 (ประวัติความ เป็นมา คณะบัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรี.2560)

ด้วยความจำเป็นการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ ทำให้หลักสูตรสาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรีได้ กำหนดให้นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ต้องผ่านการฝึกทักษะวิชาชีพ ของนักศึกษาสาขาวิชาเอกการบัญชี โดยฝึกงานในสถาน ประกอบการจริง อันได้แก่ หน่วยงานภาครัฐหรือเอกชน ไม่ต่ำกว่า 300 ชั่วโมงวัตถุประสงค์เพื่อให้นักศึกษาได้รับ ความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับสาขาวิชาเอกการบัญชี กับ สาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาทักษะและความพร้อม สำหรับการประกอบวิชาชีพในอนาคตเป็นความจำเป็นอย่าง ยิ่งที่นักศึกษาจะต้องได้รับประสบการณ์ในการปฏิบัติงานใน สถานประกอบการจริงเพราะเป็นประสบการณ์ที่ไม่สามารถ เรียนรู้ได้ในห้องเรียน นักศึกษาจะได้รับการพัฒนาตนเอง ทางด้านความคิดการสังเกต การตัดสินใจ การวิเคราะห์ และประเมินผลอย่างเป็นรูปแบบ รวมทั้งการจัดเตรียมและ นำเสนอรายงานจากประสบการณ์จริงของตนเอง ที่สะท้อน การผสมผสานระหว่างภาค และเพื่อประสิทธิผลอันสูงสุดที่ จะก่อให้เกิดผลต่อการฝึกงานของนักศึกษา ทั้งนี้เป็นการ

หน้าที่สำคัญที่หลักสูตรจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการในการดำเนินงานโครงการฝึกงาน รวมถึงการเก็บข้อมูลและรวบรวมข้อมูลทั้งหมดเพื่อทำการประเมินผลเกี่ยวกับการฝึกงานของนักศึกษาทั้งก่อนการฝึกงาน ระหว่างการฝึกงาน และหลังการฝึกงาน (ปีติมา ดิศกุลเนติวิทย์ และคณะ 2550)

สิ่งเหล่านี้หล่อหลอมจนทำให้เกิด งานวิจัยเรื่อง เจตคติของผู้ประกอบการและนักศึกษาที่มีต่อการจัดการฝึกงานของนักศึกษา คณะบัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรี โดยคณะผู้วิจัย มุ่งหวังว่าผลจากการวิจัย จะสามารถนำข้อค้นพบมาปรับปรุงการจัดการเรียนการสอน ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อให้ศึกษามีคุณสมบัติตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน หรือการประกอบอาชีพอิสระและดำรงไว้ซึ่งเกียรติภูมิแห่งวิชาชีพบัญชี

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาเจตคติของผู้ประกอบการและนักศึกษาที่มีต่อการจัดการฝึกงานของนักศึกษาคณะบัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบเจตคติ ระหว่าง ผู้ประกอบการและนักศึกษาที่มีต่อการจัดการฝึกงานของนักศึกษาคณะบัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรี
3. เพื่อเปรียบเทียบเจตคติที่มีต่อการจัดการฝึกงานของนักศึกษาคณะบัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรีจำแนกตามปัจจัยคุณลักษณะของผู้ประกอบการ และของนักศึกษา

2. การทบทวนวรรณกรรม

เจตคติ เป็นเรื่องที่มีความสำคัญ และได้รับความสนใจจากนักวิชาการในวงกว้าง ไม่ว่าจะเป็นครู อาจารย์ นักการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักจิตวิทยาสังคม เพราะการรู้ถึงเจตคติของคนหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ว่าเป็นไปในทิศทางใด ย่อมจะทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถวางแผนและดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อบุคคลหรือกลุ่มคนนั้นได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

การศึกษาเจตคติมีมาตั้งแต่สมัยแรกเริ่มของจิตวิทยาสังคม และเป็นมโนทัศน์หนึ่งที่ได้รับ ความสนใจจากนักจิตวิทยาสังคมเป็นจำนวนมากในทุกยุคทุกสมัย เพราะเจตคติมีความสำคัญต่อชีวิตของคนในแง่มุมต่าง ๆ เช่น การเมืองการปกครอง การแต่งงาน ศาสนา นิสัยการรับประทานอาหาร การศึกษา แฟชั่น การอบรมเลี้ยงดู การแข่งขัน การสื่อสาร เป็นต้น ด้วยเหตุที่เจตคติมีความ

สำคัญดังกล่าวนี้นักจิตวิทยาจึงพยายามคิดค้นและพัฒนาวิธีการต่าง ๆ เพื่อวัดเจตคติของคน ก่อนที่จะได้กล่าวถึงรายละเอียดเกี่ยวกับเทคนิควิธีวัดเจตคติดรูปแบบต่าง ๆ ในการศึกษาเจตคติ มีความจำเป็นที่จะต้องเข้าใจความหมายของเจตคติ และ ลักษณะสำคัญของเจตคติ ซึ่งจะได้อธิบายต่อไปนี้

2.1 ความหมายของเจตคติ

เจตคติ (Attitude) มาจากภาษาละตินว่า (Aptud) แปลว่าโน้มเอียง เหมาะสม ตรงกับภาษาอังกฤษว่า (Attitude) แปลว่าท่าทีที่แสดงออกของคนที่บอกถึงสภาพจิตใจ

ธีรนิษฐ์ ลิ้มปริงซี่ (2539) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ความเชื่อ ความคิด ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่างๆ เช่น บุคคล สิ่งของ การกระทำ สถานการณ์ รวมถึงท่าทีที่แสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกอันบ่งบอกถึงสภาพจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากประสบการณ์ตรง หรือการเรียนรู้หรืออิทธิพลจากการเรียนรู้ทางบ้าน เจตคติเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดการแสดงออกทางด้านปฏิบัติ เป็นสภาพความพร้อมที่จะปฏิบัติได้ต่อไป หากมีแรงจูงใจ และแรงขับ

การแสดงออกของเจตคติมี 2 รูปแบบคือ เจตคติทางเชิงบวก (positive attitude) คือท่าทีหรือความรู้สึกในทางดีในทางที่ยอมรับ ส่วนการแสดงออกของเจตคติอีกแบบหนึ่งคือ เจตคติในเชิงลบ (negative attitude) คือท่าทีความรู้สึกในทางตรงกันข้าม หรืออาจกล่าวโดยสรุปย่อได้ว่า เจตคติคือ ความคิดที่ให้กับสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นอารมณ์ความรู้สึกที่แสดงออกมาในลักษณะที่สนับสนุนหรือต่อต้าน หรือเป็นลักษณะความพร้อมในการตัดสินใจที่จะตอบสนองต่อเป้าหมาย หรือสถานการณ์

Schiffman and Kanuk (2004) ได้เสนอว่า เจตคติเป็นความโน้มเอียงที่เกิดจากการเรียนรู้ ทำให้มีพฤติกรรมลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบที่มีต่อสิ่งหนึ่ง และได้กำหนดองค์ประกอบเจตคติไว้ 3 ส่วน ดังนี้

1. ส่วนของความเข้าใจ (Cognitive Component) คือ ความรู้ (Knowledge) การรับรู้ (Perception) ความเชื่อ (Beliefs) อาจแตกต่างกันไปแต่แต่ละบุคคล ซึ่งในส่วนของความเร็วและการรับรู้จะได้รับจากประสบการณ์และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหลายแหล่งข้อมูล และความรู้นี้จะมีส่วนกระทบต่อความเชื่อ

2. ส่วนของความรู้สึก (Affective Component) คือ ความรู้ (Knowledge) จะสะท้อนอารมณ์ (Emotion) หรือ ความรู้สึก (Feeling) ของผู้บริโภครที่มีต่อความคิด

หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ในเรื่องความชอบและอารมณ์ที่มีต่อสิ่งนั้นๆ

3. ส่วนของพฤติกรรม (Conative Component หรือ Behavior หรือ Doing) จะสะท้อนถึงแนวโน้มจะมีพฤติกรรมของผู้บริโภค หรือแนวโน้มการกระทำที่แสดงออกหรือแนวโน้มเอียงที่จะซื้อสินค้า

จากความหมายของเจตคติที่กล่าวมาแล้วนั้น แสดงให้เห็นถึงความหลากหลายของการมองเจตคติของนักการศึกษาและนักจิตวิทยา โดยมีทั้งการให้ความหมายของเจตคติในด้านจิตใจ ในเชิงสติปัญญา และในเชิงการกระทำ ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของเจตคติ สำหรับงานวิชาการในประเทศไทย พงษ์พัฒน์ รักอารมณ (2555) เสนอว่า เจตคติเป็นความรู้สึกที่ชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับด้านอารมณ์ที่มีความรู้สึกหรือความเชื่อเป็นแรงผลักดันพื้นฐาน โดยได้รับอิทธิพลมากคล้ายกับค่านิยม แต่อยู่ไม่นานเหมือนค่านิยม เจตคติจึงสามารถนำมาสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึก ท่าที่ หรือแนวโน้มของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้ ในขณะที่ สุภาพร รัตน์น้อยและสุตาวดี จตุรงค์วานิช (2554) เสนอว่า เจตคติเป็นความเชื่อ ความรู้สึกเชิงประมาณค่าที่เป็นไปได้ทั้งด้านบวกและด้านลบ ทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงออกตอบโต้ต่อสิ่งต่างๆ เจตคติเป็นนามธรรมที่สำคัญในการกำหนดพฤติกรรมของบุคคล

2.2 ลักษณะสำคัญของเจตคติ

เจตคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ เป็นภาวะของความพร้อมหรือแนวโน้มที่จะกระทำหรือปฏิบัติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะบางอย่าง เจตคตินี้จะแสดงออกให้เห็นถึงคำพูดหรือพฤติกรรมเมื่อได้ปฏิบัติสิ่งที่เกี่ยวข้องเจตคตินั้น แต่แต่ละคนจะมีเจตคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งต่างกัน แต่ลักษณะสำคัญก็คือความเป็นนามธรรม (Abstraction) การศึกษาเจตคติจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อที่จะได้ทำการเปลี่ยนแปลงโดยกระบวนการต่างๆ เช่น การสื่อสาร การโฆษณา การศึกษา เป็นต้น ซึ่งนักวิชาการหลายท่านได้แยกลักษณะของเจตคติไว้ต่างกัน ดังนี้

นุศรา แก้วสนธิ (2542) ได้แยกเจตคติออกเป็น 5 ลักษณะ ดังนี้

1. ภาวะทางจิตและประสาท (Mental and Neutral) ซึ่งจะแสดงออกให้เห็นทางพฤติกรรม เช่น โกรธเกลียด รัก เป็นต้น

2. ความพร้อมที่จะสนอง (Readiness to Respond) เมื่อเจตคติที่ดีหรือไม่ดีต่อสิ่งใดก็พร้อมที่จะตอบสนองสิ่งนั้นตามลักษณะที่ทศาคติที่เกิดขึ้น เช่น ชอบวิชานาฏศิลป์ สมัครงใจและต้องการที่จะเรียนหรือสนใจวิชา

นาฏศิลป์อยู่เสมอ

3. สิ่งที่เกิดขึ้นเป็นระบบ (Organized) เกิดขึ้นเป็นกลุ่มและจัดระบบไว้แล้วในตัวเองคือ เมื่อเกิดเจตคติต่อสิ่งใดแล้วจะขึ้นต่อเนื่องกันและติดตามมาด้วยพฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์กัน เช่น โกรธ หน้าบึ้ง

4. เป็นสิ่งที่เกิดจากประสบการณ์ (Through Experience) หมายความว่าประสบการณ์มีส่วนช่วยในทัศนคติให้ดีขึ้น เช่น นาย ก. เห็น นาย ข. ใจดีจึงชอบ นาย ข. เป็นต้น

5. เป็นพลังสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออก (Exerting a Directive and for Dynamic Influence on Behaviors) การแสดงออกต่อสิ่งใดอย่างนั้นขึ้นอยู่กับเจตคติเป็นสำคัญ เช่น นาย ก. ไม่ชอบ นาย ข. เพราะนาย ข. ไม่ดี ก็ไม่ยอมคบค้า

ในขณะที่ ซวลิต อนันตรังสี (2546) แสดงความคิดเห็นไว้ว่าเจตคติของบุคคลอาจแตกต่างกันตามมิติของเจตคติอันได้แก่ ทิศทาง (Direction) ปริมาณ (Magnitude or Extremity) ความเข้มข้น (Intensity or Valance) ความเด่น (Salience) ความเด่นทางความรู้สึก (Affective salience) ความตรงกันข้าม (Ambivalence) การแสดงออก (Overtnes) ระดับใต้สำนึก (Sub consciousness) การเกาะกลุ่ม (connectedness) และความเปลี่ยนแปลง (Flexibility) แต่ในที่นี้จะนำมาใช้ในการศึกษา คือ

1. ทิศทาง (Direction) หมายถึงการให้การสนับสนุนหรือไม่สนับสนุน ชอบ-ไม่ชอบซึ่งจะเน้นไปในด้านความรู้สึก ถ้าจะบอกว่ามีเจตคติในทางบวกก็คือการให้การสนับสนุน เห็นด้วยมีความเชื่อมั่น ส่วนในทางลบก็คือคัดค้านไม่เห็นด้วยและทำลายล้าง

2. ปริมาณ (Magnitude or Extremity) หมายถึงความชอบ-ไม่ชอบ ความมากน้อยเพียงใด เราจะวัดเจตคติเกี่ยวกับความชอบ-ไม่ชอบ เห็นด้วย-ไม่เห็นด้วย ให้มีความสัมพันธ์กับปริมาณ เช่น ชอบมาก ชอบมากที่สุด ไม่ชอบเห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง หรือไม่เห็นด้วย เป็นต้น

ตัวแปรอิสระที่วัดได้ ได้แก่ สิ่งเร้า บุคคล สถานการณ์กลุ่ม social issue และอื่นๆ

1. ตัวแปรร่วมได้แก่ความรู้ (Cognitive) ความรู้สึก (Affective) พฤติกรรมหรือการปฏิบัติ (Behavior)

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ การรับรู้ คำพูดที่แสดงถึงความเชื่อ คำพูดที่แสดงถึงความรู้สึกปฏิกิริยาที่แสดงออกถึงคำพูดเกี่ยวกับการปฏิบัติ

ธีรนิศย์ ลิ้มปริงซี่ (2539) แบ่งองค์ประกอบของเจตคติออกเป็น 2 ส่วนคือ

1. ความรู้สึก(Affective Component) หมายถึง บรรดาความรู้สึกที่ชอบ ไม่ชอบ รัก หรือเกลียด หรือกลัว เป็นเรื่องราวของอารมณ์ของบุคคลหรือในสังคมไทยเราก็คือ เรื่องของใจนั่นเอง

2.สติและเหตุผล(Cognitive Component)ใน ส่วนนี้เป็นเรื่องของการใช้เหตุผลของบุคคลในการจำแนก แยกแยะความแตกต่าง ตลอดจนผลต่อเนื่อง ผลได้ผล เสียในส่วนนี้นั้น ถ้าพิจารณาอย่างลึกซึ้งก็คือ การที่บุคคล จะสามารถนำเอาคุณค่าทางสังคมที่ได้รับการอบรมสั่ง สอน และถ่ายทอดมาใช้ในการวิเคราะห์พิจารณาประกอบ เหตุผลของการที่ตนจะประเมินซึ่งถ้าเป็นในกรณีของนัก วิทยาศาสตร์ก็รวมทั้งการใช้ความรู้ในสาขาที่ตนได้เรียนมา ประกอบการพิจารณา แยกแยะ ข้อแตกต่างระหว่างส่วน นี้กับความรู้สึกคือ การพิจารณาของบุคคลในส่วนนี้ จะมี ลักษณะปลอดจากอารมณ์ แต่จะเป็นเรื่องของเหตุผลอันสืบ เนื่องมาจากความเชื่อของบุคคล

เจตคติไม่ได้เกิดโดยฉับพลัน แต่จะค่อยๆสะสม ประสบการณ์หรือสิ่งเข้าต่างๆ เจตคติเกิดจากการเรียนรู้และ ประสบการณ์ของบุคคล ปัจจัยที่ก่อให้เกิดเจตคติประกอบด้วยปัจจัย 4 ประการ (ถวิล ธาราโภชน 2532)

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specified experiences) เป็นประสบการณ์ที่บุคคลได้พบกับเหตุการณ์ นั้นมาด้วยตัวของเขาเอง และในการไปพบนั้น ทำให้เกิดความฝังใจกลายเป็นเจตคติ เช่น ถ้าเรามีประสบการณ์ที่ดีใน การติดต่อกับบุคคลหนึ่ง เราจะมีความรู้สึกชอบบุคคลนั้นใน ทางตรงกันข้าม ถ้ามีประสบการณ์ที่ไม่ดี ก็มักจะมีแนวโน้ม ที่ไม่ชอบบุคคลนั้นได้

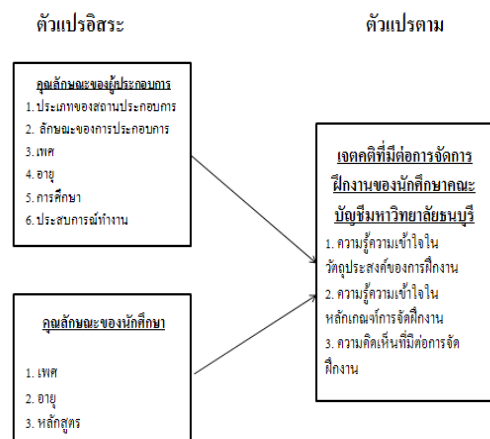
2.การติดต่อข่าวสารกับบุคคลอื่น (Communication from others) โดยปกติในชีวิตประจำวันจะต้อง เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นในสังคม จากผลของการติดต่อสื่อสาร กับบุคคลอื่น ทำให้เรารับเอาเจตคติหลายๆอย่างเข้าไปโดยไม่ได้ตั้งใจ ทั้งนี้ เพราะการเกี่ยวข้องกันนั้นจะอยู่ในลักษณะที่ ไม่แบบแผนโดยมากจะเป็นในกลุ่มครอบครัว วงศ์เครือญาติ หรือผู้ที่สนิทสนมกัน นอกจากนี้สื่อมวลชนก็เป็นช่องทางการ สื่อสารชนิดหนึ่งถึงแม้ว่าจะมีอิทธิพลต่อเจตติน้อยกว่า การสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face – to – Face Communication) ก็ตามแต่บางครั้งสื่อมวลชนก็มีส่วน เสริมสร้างเจตคติของบุคคลได้เช่นเดียวกัน

3. สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) มีบ่อยครั้งที่ เจตคติของเราพัฒนาขึ้นจากการลอกเลียนแบบคนอื่น กล่าว คือ เป็นการมองดูบุคคลอื่นว่าเขากระทำหรือปฏิบัติต่อ สิ่งต่างๆอย่างไร แล้วเราจำเอารูปแบบนั้นมาปฏิบัติ ซึ่งรูป

แบบอันนั้นจะก่อให้เกิดเจตคติได้มากน้อยเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับว่าผู้เป็นรูปแบบนั้นเป็นบุคคลที่เขายอมรับและนับถือ เพียงใด

4. องค์ประกอบของสถาบัน (Institutional factors) เจตคติของบุคคลหลายอย่างสืบเนื่องจากสถาบัน อันได้แก่ วัด ครอบครัว หน่วยงาน สมาคม โรงเรียน องค์กร ต่างๆ เป็นต้น ซึ่งสถาบันเหล่านี้เป็นแหล่งที่มีส่วนในการ สร้างเจตคติได้อย่างมากมาย

สำหรับสาเหตุการเกิดเจตคติ ของบุคคลไม่ใช่สิ่ง ที่มีมาแต่กำเนิด แต่การที่บุคคลนั้นเกิดเจตคติ นั้นเกิดจาก เรียนรู้ และได้ประสบการณ์ทั้งสิ้น (นุศรา แก้วสนธิ 2542) จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปเป็น กรอบแนวคิดได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการดำเนินการวิจัย

3. วิธีดำเนินงานวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ผู้ประกอบการและนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของนักศึกษาคณะ บัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรี เนื่องจากไม่ทราบขนาดประชากร ที่ชัดเจนจึงได้ใช้สูตรการหาขนาดตัวอย่างแบบไม่ทราบค่า ของ Cochran (1953) ได้ขนาดตัวอย่างขั้นต่ำจำนวน 386 ราย ผู้วิจัยดำเนินการจัดเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง โดยกำหนดเก็บข้อมูล 1 หน่วยงาน 2 ตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ประกอบการที่ยินดีให้ความร่วมมือในการเก็บแบบ สอบถาม และตัวแทนนักศึกษาในสถานประกอบการ ดังกล่าวแห่งละ 1 ราย ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (purposive sampling) เมื่อเก็บข้อมูลเสร็จจึงยุติการจัดเก็บข้อมูล

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ได้แก่แบบสอบถามจำนวน 2 ชุด ชุดแรกเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการคำถามแบ่งเป็นสองตอนได้แก่ 1. ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบจำนวน 6 ข้อ 2. แบบสอบถามเกี่ยวกับเจตคติที่มีต่อการจัดการฝึกงานของนักศึกษาขณะบัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรี มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ประกอบไปด้วย 2.1. ความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการฝึกงาน 2.2. ความรู้ความเข้าใจในหลักเกณฑ์การจัดการฝึกงาน และ 2.3. ความคิดเห็นที่มีต่อการจัดการฝึกงาน รวมข้อคำถาม 14 ข้อ

ชุดที่สองเก็บข้อมูลจากนักศึกษา แบ่งเป็นสองตอนได้แก่ 1. ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบจำนวน 3 ข้อ 2. แบบสอบถามเกี่ยวกับเจตคติที่มีต่อการจัดการฝึกงานของนักศึกษาขณะบัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรี มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ประกอบไปด้วย 2.1. ความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการฝึกงาน 2.2. ความรู้ความเข้าใจในหลักเกณฑ์การจัดการฝึกงาน และ 2.3. ความคิดเห็นที่มีต่อการจัดการฝึกงาน รวมข้อคำถาม 14 ข้อ

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวในการวิเคราะห์ข้อมูล

4. ผลการวิจัย

4.1 การวิเคราะห์สถิติพรรณนา

ตารางที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ

	ตัวแปร	ความถี่	ร้อยละ
ประเภท	ห้างหุ้นส่วน	77	38.50
	บริษัท	47	23.50
	หน่วยงานรัฐ	76	38.00
ลักษณะ	พาณิชย์	159	79.50
	อุตสาหกรรม	41	20.50
เพศ	หญิง	26	13.00
	ชาย	174	87.00

	ตัวแปร	ความถี่	ร้อยละ
อายุ	ต่ำกว่า 35 ปี	12	6.00
	35-45 ปี	75	37.50
	46-55 ปี	93	46.50
	56 ปีขึ้นไป	20	10.00
การศึกษา	ต่ำกว่า ป.ตรี	37	18.50
	ป.ตรี	88	44.00
	สูงกว่า ป.ตรี	75	37.50
ประสบการณ์ทำงาน	ต่ำกว่า 7 ปี	69	34.50
	7-15 ปี	100	50.00
	15 ปีขึ้นไป	31	15.50

ในส่วนผู้ประกอบการผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีประเภทของสถานประกอบการเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด (ร้อยละ 38.50) ลักษณะของการประกอบการ อยู่ในประเภท พณิชยกรรม (ซื้อมา - ขายไป) (ร้อยละ 79.50) และผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เพศชาย (ร้อยละ 87.00) อายุระหว่าง 46-55 ปี (ร้อยละ 46.50) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 44.00) มีประสบการณ์ในการเป็นผู้บริหาร 7-15 ปี (ร้อยละ 50.00)

ตารางที่ 2 คุณลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษา

	ตัวแปร	ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	47	23.50
	หญิง	153	76.50
อายุ	20 ปี	7	3.50
	21 ปี	105	52.50
	22 ปี	88	44.00
หลักสูตร	ส่วนกลาง	145	72.50
	นอกที่ตั้ง	55	27.50

ในส่วนนักศึกษาส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง (ร้อยละ 76.50) มีอายุ 21 ปี (ร้อยละ 52.50) และเป็นนักศึกษาจากหลักสูตร ส่วนกลาง (ร้อยละ 72.50)

ตารางที่ 3 ผลการประเมินเจตคติที่มีต่อการจัดการฝึกงาน
ของนักศึกษาคณะบัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรีในภาพรวม

ปัจจัยด้าน	ผู้ประกอบการ		นักศึกษา	
	mean	SD	mean	SD
1. ความรู้ความเข้าใจ ในวัตถุประสงค์ของการ ฝึกงาน	4.25	0.50	4.10	0.58
2. ความรู้ความเข้าใจใน หลักเกณฑ์การจัดฝึกงาน	4.29	0.56	4.10	0.57
3. ความคิดเห็นที่มีต่อ การจัดฝึกงาน	4.21	0.46	4.06	0.57

ผลการวิจัยพบว่าผู้ประกอบการจะมีเจตคติที่มีต่อการจัดการฝึกงานสูงกว่านักศึกษาในทุกด้าน โดยผู้ประกอบการจะมีการประเมินเจตคติในเรื่องความรู้ความเข้าใจในหลักเกณฑ์การจัดฝึกงานสูงสุด ในขณะที่นักเรียนจะประเมินด้านความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการฝึกงาน และความรู้ความเข้าใจในหลักเกณฑ์การจัดฝึกงานมากที่สุด

4.2 ผลการวิเคราะห์สถิติสรุปอ้างอิง

ตารางที่ 4 ผลการประเมินเจตคติที่มีต่อการจัดการฝึกงาน
ของนักศึกษาคณะบัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรีในภาพรวม
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ

ปัจจัย	ประเภท	ลักษณะ	เพศ	อายุ	ศึกษา	ประสบการณ์
1. ความรู้ความเข้าใจ ใน วัตถุประสงค์ ของการ ฝึกงาน	<0.01	<0.01	<0.01	<0.01	<0.01	<0.01
2. ความรู้ความเข้าใจ ในหลัก เกณฑ์การจัด ฝึกงาน	<0.01	<0.01	<0.01	<0.01	<0.01	<0.01
3. ความ คิดเห็นที่มี ต่อการจัด ฝึกงาน	<0.01	<0.01	<0.01	<0.01	<0.01	<0.01

ผลการวิจัยพบว่าคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่แตกต่างกันส่งผลต่อเจตคติที่มีต่อการจัดการฝึกงานของ

นักศึกษาคณะบัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรีในภาพรวมจำแนกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 5 ผลการประเมินเจตคติที่มีต่อการจัดการฝึกงาน
ของนักศึกษาคณะบัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรีในภาพรวม
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษา

ปัจจัย	เพศ	อายุ	หลักสูตร
1. ความรู้ความเข้าใจ ในวัตถุประสงค์ของ การฝึกงาน	<0.01	<0.01	<0.01
2. ความรู้ความเข้าใจ ในหลักเกณฑ์การจัด ฝึกงาน	<0.01	<0.01	<0.01
3. ความคิดเห็นที่มีต่อ การจัดฝึกงาน	<0.01	<0.01	<0.01

ผลการวิจัยพบว่าคุณลักษณะของบุคคลของนักศึกษา ที่แตกต่างกันส่งผลต่อเจตคติที่มีต่อการจัดการฝึกงานของนักศึกษาคณะบัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรีในภาพรวมจำแนกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

คุณลักษณะของบุคคลของนักศึกษา ที่แตกต่างกันส่งผลต่อเจตคติที่มีต่อการจัดการฝึกงานของนักศึกษาคณะบัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรีในภาพรวมจำแนกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้านสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวลิขิต อนันตรังสี (2546) ที่เสนอว่าความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลจะก่อให้เกิดความแตกต่างจากเจตคติต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจในเขตสถานีตำรวจภูธรนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

1. ผลการประเมินจะพบว่าเจตคติที่มีต่อการจัดการฝึกงานของนักศึกษาคณะบัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรีในทุกด้านผู้ประกอบการจะมีระดับของเจตคติสูงกว่านักศึกษา ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาจำเป็นต้องให้นักศึกษาได้ตระหนักและเห็นความสำคัญของการฝึกงานให้มากขึ้น

2. ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของทั้งนักศึกษา และผู้ประกอบการมีผลต่อเจตคติที่มีต่อการจัดการฝึกงานของนักศึกษาคณะบัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรีในทุกด้าน ดังนั้นในการจัดส่งนักศึกษาไปฝึกงานจึงควรตระหนักถึงความสำคัญของการจัดคนให้เหมาะสมกับงานเพื่อสร้างศักยภาพสูงสุดในการฝึกงาน อีกทั้งจะช่วยสร้างเจตคติที่ดีและทำให้การฝึกงานเกิดประโยชน์สูงสุด

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. งานวิจัยดังกล่าวเน้นการทำวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้นผู้ที่สนใจจะต่อยอดในการทำวิจัยเชิงคุณภาพก็จะทำให้เห็นมิติของงานที่มากขึ้นได้
2. ควรมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพในลักษณะของการประเมิน 360 องศา ในส่วนของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการฝึกงานของนักศึกษาทั้งครบ อาทิเก็บข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนของผู้ปกครองและครูผู้สอน

เอกสารอ้างอิง

- ชวลิต อนันตรังสี.(2546). **ทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจในเขตสถานีตำรวจภูธรนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ถวิล ธาราโกชน.(2532). **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ธีรณิตย์ ลิ้มปริงชี.(2539). **ความรู้และความคิดเห็นของผู้พิพากษาต่อการทำงานบริการสังคมของผู้ถูกคุมความประพฤติ**. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นุศรา แก้วสนธิ (2542). **ทัศนคติของพลทหารกองประจำการที่มีต่อการฝึกวิชาชีพ : ศึกษาเฉพาะกรณี พล. ม.2**. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประวัติความเป็นมา คณะบัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรี**. (2560) .สืบค้นใน <https://sites.google.com/a/thonburi-u.ac.th/accounting/khxmul-prawati-swn-taw> วันที่สืบค้น 15 กุมภาพันธ์ 2560

- ปิติมา ดิศกุลเนติวิทย์ และคณะ (2550) **การประเมินผลการจัดการฝึกทักษะทางวิชาชีพการบัญชีของนักศึกษาสาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**.คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. พงษ์พัฒน์ รักอารมณ. (2555). **พฤติกรรมองค์กร**. คู่มือประกอบการเรียนการสอนวิชาพฤติกรรมองค์กร. มหาวิทยาลัยรังสิต.
- สุทธิรักษ์ ฌมยาศิริกุล (2560). **ความสำคัญของการบัญชี**. สืบค้นใน <http://www.tacthai.com/ArticleInfo.aspx?ArticleTypeID=2221&ArticleID=6690> วันที่สืบค้น 15 กุมภาพันธ์ 2560.
- สุภาพร รัตน์น้อย และสุดาวดี จตุรงค์วานิช.(2554). **ทัศนคติ (Attitude)**. รายงานหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา รุ่นที่ 19, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Cochran, W.G. (1953). **Sampling Techniques**. Experimental Designs, New York. Cuyano.
- Schiffman, Leon G. and Kanuk, Leslie Lazer. (2004). **Consumer Behavior**. New Jersey : Prentice Hall.

ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรและการจัดการเรียน การสอนในหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี Students's expectation and satisfaction towards the Master of Accountancy Curriculum, Thonburi University

สุดา จันท์ธรมมาลา¹, นภาพิณ ทงนวม²

¹ คณะบัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรี, mbakru1@gmail.com

² คณะบัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรี

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ 1. เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยธนบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 2. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนในระดับปริญญาโททางการบัญชีมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยธนบุรี ประชากรในครั้งนี้นักศึกษาระดับปริญญาโทมหาวิทยาลัยธนบุรีจำนวน 24 ราย

สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน การวิเคราะห์ค่า ที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อ ความคาดหวังและความพึงพอใจในหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี

2. พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ระหว่างด้านการเรียนการสอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ ความคาดหวัง หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

Abstract

This research has two purposes: 1. Compare the level of Expectation and satisfaction of the student toward the Master of Accountancy Curriculum Thonburi University Classified by personal factors. and 2. Compare the difference between the level of expectation and the satisfaction of the student toward the Master of Accountancy Curriculum Thonburi University. The population is 24 MAC candidate of Thonburi University.

The research found that

1. Personal factors do not affect Expectations and Satisfaction in Curriculum and Instructional Management of the graduate toward the Master of Accountancy Curriculum Thonburi University

2. There was a statistically significant difference at 0.01 between teaching and learning. And the facilities.

Keywords : Satisfaction, Expectations, Master of Accountancy.

1. บทนำ

โลกาภิวัตน์ทำให้โลกปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว สถาบันอุดมศึกษาเป็นแหล่งที่มีบทบาทสำคัญในการผลิตบุคลากรสู่ตลาดแรงงานให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ มีความรอบรู้ปรับตัวต่อสถานการณ์ของโลกที่เปลี่ยนแปลงไป ด้วยเหตุผลดังกล่าวสถาบันอุดมศึกษาในแต่ละแห่งต้องมีการปรับการเรียนการสอนไม่ว่าจะเป็นด้านหลักสูตร ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านการจัดการ และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องให้มีคุณภาพมีความพร้อมในการออกไปพัฒนาชาติและบ้านเมือง

วิชาชีพบัญชีเป็นวิชาชีพที่มีบทบาทมากในองค์กร เนื่องจากเป็นหน้าที่หลักขององค์กรนอกเหนือจากทางด้านการเงิน การตลาด การจัดการ และการผลิต โดยนับตั้งแต่มีพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี 2547 ประกาศเมื่อวันที่ 23 ตุลาคม 2547 เป็นต้นมา วิชาชีพบัญชีก็มีบทบาทมากขึ้น โดยองค์กรต้องมีผู้มีใบประกอบวิชาชีพในการจัดทำบัญชีและในการสอบบัญชี ทำให้วิชาชีพบัญชีมีความสำคัญมากขึ้น ประกอบกับนักบัญชีเป็นผู้จัดทำรายงานทางการเงินเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้บริหารองค์กรในการนำข้อมูลไปวางแผน ควบคุม ตัดสินใจ และกำกับกิจการซึ่งเป็นเหมือนเส้นเลือดในการบริหารองค์กร จึงเห็นได้ว่าการที่องค์กรจะดำรงอยู่ในสภาวะการแข่งขันอย่างยั่งยืนได้นักบัญชีจะเป็นส่วนหนึ่งที่เป็นองค์การขาดไม่ได้ ประกอบกับสถานการณ์ปัจจุบันมีความก้าวหน้าทางวิทยาการ การพัฒนาทางเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จึงก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจโลก มีการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจเพิ่มขึ้นทั้งในระดับทวีปและพหุภาคี รวมทั้งการขยายตัวของการเปิดการค้าเสรี และประชาคมอาเซียน เกิดการเคลื่อนย้ายเงินทุนระหว่างประเทศ การดำเนินการธุรกรรมทางการเงิน มีรูปแบบและเครื่องมือที่หลากหลาย ส่งผลให้เกิดความจำเป็นที่นักบัญชีจะต้องเตรียมพร้อมให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ทั้งในเรื่องแนวปฏิบัติทางการบัญชี มาตรฐานการรายงานทางการเงิน ที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการที่ดี จึงเป็นความจำเป็นที่ประเทศไทยต้องพัฒนาคนในวิชาชีพบัญชีให้มีความรู้ความสามารถในระดับสากล และสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในวิชาชีพบัญชีได้อย่างเหมาะสม (มหาวิทยาลัยธนบุรี 2560 ก)

หลักสูตรการบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี จึงได้ถูกก่อตั้งขึ้น โดยตระหนักถึงภารกิจในการสร้างนัก

บัญชีที่มีคุณภาพ ควบคู่คุณธรรม ทั้งนี้เพราะองค์กรที่มีนักบัญชีที่มีคุณภาพ มีความรอบรู้ มีความสามารถ คุณธรรม จริยธรรมจะช่วยทำให้องค์การมีศักยภาพมากขึ้น และองค์กรที่มีศักยภาพและธรรมาภิบาล จะช่วยทำให้ประเทศชาติเกิดการพัฒนา เมื่อประกอบกับเมื่อพิจารณาตามปรัชญามหาวิทยาลัยธนบุรี คือ “สร้างทุนทางปัญญา พัฒนาคุณธรรม สร้างสรรค์สังคม” วิสัยทัศน์ คือ “มหาวิทยาลัยธนบุรี เป็นสถาบันการเรียนรู้พลวัตระดับแนวหน้าในการผลิตบัณฑิต พัฒนาศักยภาพที่มีมาตรฐานคุณภาพการอุดมศึกษา และการสร้างความเป็นเลิศในการประยุกต์เทคโนโลยีและพัฒนานวัตกรรม เป็นสถาบันแห่งความเป็นกัลยาณมิตร ผลิตบัณฑิตที่มีคุณธรรมและมีคุณภาพตามมาตรฐานสากล เพื่อตอบสนองความต้องการของสังคม (University for All)” (มหาวิทยาลัยธนบุรี 2560 ข) หลักสูตรการบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรีมีจำเป็นที่จะต้องทบทวนในประเด็นของความคาดหวังและความพึงพอใจของมหาบัณฑิตที่มีต่อหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี ทั้งนี้เพราะนักศึกษา นับเป็นหน่วยผลิตที่สำคัญของหลักสูตร การวิจัยครั้งนี้มีความคาดหวังว่าจะนำผลที่ได้มาใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต เพื่อให้มีการจัดหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อตัวนักศึกษาเอง และมุ่งหวังว่าการพัฒนาหลักสูตรจะสามารถทำให้โครงการสามารถผลิตมหาบัณฑิตที่มีคุณภาพออกไปรับใช้สังคมต่อไป

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนในระดับปริญญาโททางการบัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรี

2. การทบทวนวรรณกรรม

2.1 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดในเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งโดยทั่วไป การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนิยมศึกษาในสองลักษณะ คือ ลักษณะของความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และลักษณะความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ในการทำวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการ มีนักวิชาการจำนวนมาก มีแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจพอสรุปได้ดังนี้

ในเชิงความหมายแล้ว ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และแหล่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ (ศิริวรรณ วุ่นจินา 2554) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นรู้สึกขั้นสุดท้าย (End-state in filling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงหมายถึงสภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นเอง ในทางกลับกันถ้าความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พอใจก็จะเกิดขึ้น (เจนตา รตนพานิ 2548)

สำหรับ เสาวลักษณ์ บุญเจริญรักษา และคณะ (2552) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ทำที่ทั่วไปที่เป็นผลมาจากทำที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ 3 ประการ คือ 1) ปัจจัยที่เกี่ยวกับกิจกรรม 2) ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล และ 3) ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม ในขณะที่ สรชัย พิศาลบุตร (2549) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึงการที่ผู้รับบริการได้รับในสิ่งที่ต้องการภายในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาหรือทำให้ได้โดยไม่ขัดวัตถุประสงค์หรือความถูกต้องในการให้บริการวางแผนนโยบาย และแนวคิดในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าและพฤติกรรมที่ลูกค้าพึงพอใจ ดังนั้น กล่าวโดยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่ดี พอใจ ประทับใจ หรือทัศนคติในทางบวก ซึ่งเกิดจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการ หรือเกิดจากการได้รับบริการเกินความคาดหวัง ทั้งนี้การที่ผู้รับบริการได้รับในสิ่งที่ต้องการต้องอยู่ภายในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาหรือทำให้ได้โดยไม่ขัดต่อวัตถุประสงค์หรือความถูกต้องเหมาะสม

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง พบว่าได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำจำกัดความ และแนวความคิดเกี่ยวกับความคาดหวังไว้ ดังนี้

สุรงค์ จันทร์ธอม (2540 : 5) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความเชื่อว่าสิ่งใดน่าจะเกิดขึ้นและสิ่งใดบ้างน่าจะไม่เกิดขึ้น ความคาดหวังจะเกิดขึ้นได้ถูกต้องหรือไม่ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ในขณะที่ ชิชณกร พรภาณวิชัย (2540). อธิบายว่า ความคาดหวังหมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่น ที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการ หรือคาดหวังเอาไว้

สำหรับในเชิงทฤษฎีแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามแนวคิด ทฤษฎีแห่งความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของ Vroom (1964) ที่เรียกว่า ทฤษฎี V. I. E. เนื่องจากมีองค์ประกอบของทฤษฎีที่สำคัญ คือ V มาจากคำว่า Valence ซึ่ง หมายถึง ความพึงพอใจ I มาจากคำว่า Instrumentality ซึ่งหมายถึง สื่อเครื่องมือ วิธีทางที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจ E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ บุคคล มีความต้องการ และมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องพยายามกระทำการด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวัง หรือคาดหวังเอาไว้ นั้น บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจ และขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปอีกเรื่อยๆ แนวความคิดนี้ Vroom เป็นผู้เสนอ โดยจะเลือกทางเลือกที่เชื่อว่าจะนำไปสู่ผลตอบแทน หรือรางวัลที่เขาคาดหวังมากที่สุด ทฤษฎีนี้ทำนายว่า บุคคลแต่ละคนจะเลือกทางเลือกที่มีผลตอบแทนสูงที่สุด ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom มีข้อสังเกตคือ บุคคลใดจะได้รับ การจูงใจที่จะใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพหรือให้สำเร็จต่อเป้าหมาย ก็ต่อเมื่อเชื่อในความสามารถของตนเองว่า ความพยายามในการปฏิบัติงานจะมีผลในทางดี และผลการปฏิบัติงานจะช่วยให้ได้ผลตอบแทนตามที่ต้องการหรือพึงปรารถนา หรืออาจสรุปได้ว่าการที่จะโน้มน้าวจิตใจให้คนทำงานขึ้นอยู่กับความคาดหวัง (expectancy) ที่ คนเชื่อว่า ความพยายามของคนจะสัมฤทธิ์ผลออกมาเป็นระดับผลงาน ดังนั้นบุคคลจะทำงานให้สำเร็จหรือไม่ประการใด ย่อมขึ้นอยู่กับจิตภาพ

และความเชื่อของเขาว่าเขาต้องการหรือไม่ต้องการอะไร และจะใช้กลยุทธ์อะไรในอันที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามที่เขาเลือกทางเดินเอาไว้

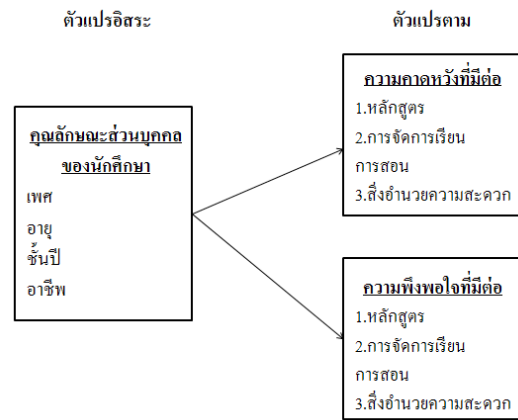
สรุปได้ว่า ความคาดหวังเป็นความรู้สึกของบุคคลถึงพฤติกรรม หรือตำแหน่ง ที่เหมาะสมของตนเอง หรืออาจเป็นความรู้สึกถึงความเหมาะสมในบทบาทของผู้อื่น หรืออีกนัยหนึ่งความคาดหวังของบุคคล เป็นความรู้สึกของบุคคลต่อตนเองอย่างหนึ่งว่าตนเองควรจะประพฤติปฏิบัติอย่างไร ในสถานการณ์ต่าง ๆ หรือต่องานที่ตนรับผิดชอบอยู่ ความคิดดังกล่าวนี้ยังรวมไปถึงการคิดถึงบุคคลอื่น เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้ได้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน

2.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ไพฑูรย์ สีนลารัตน์ (2549) ได้ประเมินหลักสูตร วิชาการศึกษาทั่วไปของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผ่านการ ศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อความเป็นจริงกับความคาดหวังของ อาจารย์และนิสิตต่อวิชาการศึกษาทั่วไปของจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย ทั้งทางด้านจุดมุ่งหมาย การจัดการเรียน การสอนและการบริหารจัดการ โดยใช้แบบสอบถามการ ประเมินหลักสูตรวิชาการศึกษาทั่วไปของจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัยเพื่อสอบถามความคิดเห็นของนิสิตระดับ ปริญญาบัณฑิต จำนวน 2,398 คน และอาจารย์ผู้สอน วิชาการศึกษาทั่วไป จำนวน 49 คน รวมทั้งใช้การประชุม เฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของทั้งอาจารย์และนิสิตที่มีต่อความเป็นจริง กับความคาดหวังมีความแตกต่างกัน โดยความคิดเห็นของ นิสิตที่มีต่อความเป็นจริงทั้งทางด้านจุดมุ่งหมายการจัดการ เรียนการสอน และการบริหารจัดการอยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่ความคาดหวังของทั้งสามด้านกลับอยู่ในระดับมาก ส่วนความคิดเห็นของอาจารย์พบว่าความเป็นจริงของทั้ง สามด้านอยู่ในระดับมาก ขณะที่ความคาดหวังอยู่ในระดับ ที่มากกว่าในทุกด้าน

อรสา อร่ามรัตน์ และคณะ (2551) ได้ศึกษาการ บริหารจัดการโครงการปริญญาตรีการบัญชี ภาคพิเศษ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยใช้ แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน จากนิสิต บัณฑิต และอาจารย์ผู้สอน จำนวนทั้งสิ้น 632 คน ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่า นิสิตร้อยละ 41.3 และบัณฑิต ร้อยละ 47.1 มีความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนอยู่ ในระดับมาก ขณะที่ด้านอาจารย์และการสอน นิสิตร้อยละ 43.9 และบัณฑิตร้อยละ 56.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ส่วนด้านกิจกรรมเสริมคุณลักษณะ นิสิตร้อยละ 41.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่บัณฑิตร้อยละ

48.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการดำเนินการวิจัย

3. วิธีดำเนินงานวิจัย

3.1 ประชากร ได้แก่ นักศึกษาหลักสูตรบัญชี บัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี ชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2 จำนวน ทั้งสิ้น 24 ราย

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่แบบสอบถาม ที่ผ่านความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ราย แบบสอบถามประกอบไปด้วยสามส่วน ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมี ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบจำนวน 4 ข้อ
2. ความคาดหวัง ของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตร และการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรบัญชีมหาวิทาลัยธนบุรี มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณ ค่า ประกอบไปด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับด้านหลักสูตร (3 ข้อ) การจัดการเรียนการสอน (20 ข้อ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (9 ข้อ) รวม 32 ข้อ
3. ความพึงพอใจ ของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตร และการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรบัญชีมหาวิทาลัยธนบุรี มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณ ค่า ประกอบไปด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับด้านหลักสูตร (3 ข้อ) การจัดการเรียนการสอน (20 ข้อ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (9 ข้อ) รวม 32 ข้อ

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในส่วนสถิติพรรณนาใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สำหรับสถิติสรุปอ้างอิง เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างจากปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษาที่มีต่อความคาดหวังและความพึงพอใจ ที่มีต่อหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี ผู้วิจัยใช้ การวิเคราะห์ค่า ที่ (Independent t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA)

การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ ที่มีต่อหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี ผู้วิจัยใช้ การวิเคราะห์ค่า ที่ (Dependent t-test)

4. ผลการวิจัย

4.1 การวิเคราะห์สถิติพรรณนา

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพรรณนาได้ผลดำเนินการดังนี้

ตารางที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	หญิง	21	87.50
	ชาย	3	12.50
ชั้นปี	1	10	41.67
	2	14	58.33
อาชีพ	เอกชน	13	54.17
	ข้าราชการ	8	33.33
	อิสระ	3	12.50
อายุ Mean	27.50	SD.	2.27

ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 87.50) มีอายุเฉลี่ย 27.50 ปี เรียนในชั้นปีที่ 2 (ร้อยละ 58.33) และมีอาชีพพนักงานเอกชน (ร้อยละ 54.17)

4.2 ผลการวิเคราะห์สถิติสรุปอ้างอิง

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบความแตกต่างจากปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความคาดหวังในหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

ตัวแปร	ค่า sig			
	เพศ	อายุ	ชั้นปี	อาชีพ
หลักสูตร	0.47	0.16	0.75	0.67
การเรียนการสอน	0.42	0.14	0.94	0.76
ความสะดวก	0.34	0.38	0.87	0.82

* ตัวแปรอายุมีการปรับเป็น ordinal scale

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อความคาดหวังในหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างจากปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

ตัวแปร	ค่า sig			
	เพศ	อายุ	ชั้นปี	อาชีพ
หลักสูตร	0.44	0.7	0.73	0.44
การเรียนการสอน	0.72	0.35	0.18	0.69
ความสะดวก	0.18	0.75	0.68	0.91

* ตัวแปรอายุมีการปรับเป็น ordinal scale

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อความพึงพอใจในหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ ที่มีต่อหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ในภาพรวม

ตัวแปร	คาดหวัง		พอใจ		sig
	M	SD	M	SD	
หลักสูตร	3.78	0.55	3.74	0.35	0.76
การเรียนการสอน	3.87	0.44	3.60	0.34	0.00
ความสะดวก	3.93	0.48	3.65	0.23	0.00

ผลการวิจัยพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 ระหว่างด้านการเรียนการสอน และด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ ที่มีต่อหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ด้านหลักสูตร

ตัวแปร	คาดหวัง		พอใจ		sig
	M	SD	M	SD	
1.ด้านความทันสมัยของเนื้อหา	3.79	0.66	3.71	0.55	0.63
2.ความรู้ทางทฤษฎีที่ได้รับ	4.00	0.83	3.79	0.41	0.26
3.ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานจริง	3.54	0.78	3.71	0.46	0.43

พบการแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ ในปัจจัยด้านหลักสูตร

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ ที่มีต่อหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ด้านการเรียนการสอน

การดำเนินการของหลักสูตร	คาดหวัง		พอใจ		sig
	M	SD	M	SD	
1. ชี้แจงแผนการจัดการกระบวนการเรียนการสอนชัดเจน	3.58	1.28	3.83	0.48	0.37
2. มีการเตรียมความพร้อมในการสอน	3.42	1.10	3.13	0.95	0.33
3. มีความรอบรู้และเชี่ยวชาญในเนื้อหาที่สอน	3.92	0.72	3.33	0.82	0.02**
4. จัดกิจกรรมส่งเสริมการแบ่งกลุ่มฝึกปฏิบัติและเรียนรู้จากกลุ่ม	3.75	1.03	3.71	0.46	0.86
5. กระตุ้นให้ได้ฝึกการคิดและวิเคราะห์	3.58	0.78	3.71	0.55	0.48
6. ส่งเสริมให้มีการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง	3.58	0.83	3.42	0.58	0.44

การดำเนินการของหลักสูตร	คาดหวัง		พอใจ		sig
	M	SD	M	SD	
7. จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาการเรียนรู้	3.50	0.78	3.67	0.56	0.44
8. ได้รับการฝึกให้มีวินัยและรับผิดชอบในงานของตน	4.00	0.83	3.63	0.58	0.06*
9. สอนอย่างมีขั้นตอนและอธิบายชัดเจนตรงประเด็น	3.88	0.68	3.54	0.59	0.15

10. มีการยกตัวอย่างประกอบเพื่อความเข้าใจ	4.04	0.69	3.67	0.56	0.04**
11. เปิดโอกาสให้ซักถามและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	4.04	0.69	3.46	0.66	0.00***
12. ชี้ถึงความสัมพันธ์กับวิชาอื่นที่เกี่ยวข้องหรือการนำไปประยุกต์ใช้	3.79	0.78	3.58	0.58	0.17
13. มีการสรุปสาระสำคัญ	3.96	0.69	3.71	0.55	0.11
14. สอนครบตามเนื้อหาที่กำหนด	4.25	0.61	3.58	0.50	0.00***
15. แนะนำหนังสือ ตำรา และแหล่งความรู้เพิ่มเติม	3.71	0.81	3.54	0.59	0.21
16. มีเอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.17	0.70	3.63	0.65	0.01***
17. ตรวจสอบ อธิบาย และคืนงานที่มอบหมาย	4.21	0.66	3.79	0.41	0.00***
18. มีการวัดผลการเรียนรู้ระหว่างสอน	4.08	0.65	3.67	0.48	0.00***
19. แจงผลทดสอบในระยะเวลาที่กำหนด	3.75	0.68	3.79	0.41	0.79
20. มีวิธีการและเกณฑ์การวัดผลประเมินผลที่ชัดเจน	4.13	0.74	3.58	0.50	0.01***

หมายเหตุ ***ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

**ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.1

การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ ที่มีต่อหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ด้านการเรียนการสอน ผลการศึกษาพบว่าความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในระดับ 0.01 ในด้าน การเปิดโอกาสให้ซักถามและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การสอนครบตามเนื้อหาที่กำหนด มีเอกสารประกอบการเรียนการสอน การตรวจ อธิบาย และคืบงานที่มอบหมาย มีการวัดผล การเรียนรู้ระหว่างสอน และมีวิธีการและเกณฑ์การวัดผล ประเมินผลที่ชัดเจน

ระดับ 0.05 ในด้านมีความรอบรู้และเชี่ยวชาญในเนื้อหาที่สอน และมีการยกตัวอย่างประกอบเพื่อความเข้าใจ และระดับ 0.1 ในด้านการได้รับการฝึกให้มีวินัยและรับผิดชอบในงานของตน

ตารางที่ 7 การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ ที่มีต่อหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การดำเนินการของหลักสูตร	คาดหวัง		พอใจ		sig
	M	SD	M	SD	
1.ความสะอาดเรียบร้อยของห้องเรียน และพื้นที่บริเวณสำนักงานคณะ	4.13	0.74	3.83	0.38	0.09*
2.ห้องเรียนมีแสงสว่าง และอุณหภูมิพอเหมาะ	3.83	0.76	3.75	0.44	0.57
3.ขนาดของห้องเรียนมีความเหมาะสมกับจำนวนนักศึกษา	4.08	0.78	3.63	0.58	0.01***
4.ความเพียงพอของอุปกรณ์ต่าง ๆ ในห้องเรียน	4.08	0.83	3.71	0.46	0.08*
5.ประสิทธิภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในห้องเรียน	3.83	0.82	3.79	0.41	0.83
6.อุปกรณ์การเรียนการสอนในห้องเรียนมีความทันสมัย	3.92	0.72	3.58	0.58	0.07*
7.นักศึกษาสามารถขอใช้ห้องสำหรับการทบทวนบทเรียนหรือ/จัดกิจกรรมที่เกี่ยวกับการเรียนได้	3.83	0.82	3.33	0.76	0.03**

การดำเนินการของหลักสูตร	คาดหวัง		พอใจ		sig
	M	SD	M	SD	
8.บริการเครือข่ายไร้สาย Wireless	3.79	0.78	3.63	0.58	0.36
9.คุณภาพการให้บริการห้องสมุด	3.88	0.68	3.58	0.58	0.09*

หมายเหตุ ***ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

**ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.1

การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ ที่มีต่อหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่าความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในระดับ 0.01 ในด้านขนาดของห้องเรียนมีความเหมาะสมกับจำนวนนักศึกษา

ระดับ 0.05 ในด้านนักศึกษาสามารถขอใช้ห้องสำหรับการทบทวนบทเรียนหรือ/จัดกิจกรรมที่เกี่ยวกับการเรียนได้ และระดับ 0.1 ในด้านความสะอาด เรียบร้อยของห้องเรียน และพื้นที่บริเวณสำนักงานคณะ ความเพียงพอของอุปกรณ์ต่าง ๆ ในห้องเรียน อุปกรณ์การเรียนการสอนในห้องเรียนมีความทันสมัย และคุณภาพการให้บริการห้องสมุด

5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อความคาดหวังในหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี ในขณะที่ผลการวิจัยพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ระหว่างด้านการเรียนการสอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจ แสดงว่า หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรีจำเป็นต้องมีการปรับปรุงในบางปัจจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพของหลักสูตรให้ดียิ่งขึ้น โดยปัจจัยดังกล่าวได้แก่ ด้านหลักสูตร ต้องสร้างความรอบรู้และเชี่ยวชาญในเนื้อหาที่สอน การสอนควรมีการยกตัวอย่างประกอบเพื่อความเข้าใจ อาจารย์ควรเปิดโอกาสให้ซักถามและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ควรมีการสอนครบถ้วน อาจารย์ควรตรวจ อธิบาย และคืบงานที่มอบหมาย มีการวัดผลการเรียนรู้ระหว่างสอน และมีวิธีการและเกณฑ์

การวัดผลประเมินผลที่ชัดเจน ในขณะที่เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกปัจจัยที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติมได้แก่ ขนาดของห้องเรียนมีความเหมาะสมกับจำนวนนักศึกษา และนักศึกษาสามารถขอใช้ห้องสำหรับการทบทวนบทเรียนหรือ/จัดกิจกรรมที่เกี่ยวกับการเรียนได้

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. งานวิจัยดังกล่าวมุ่งเน้นศึกษาเฉพาะนักศึกษาในระดับปริญญาโท หากจะให้ได้มีติงงานที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้นควรมีการศึกษาในเชิงเปรียบเทียบกับศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการผู้ใช้มหาบัณฑิต ต่อหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต เพื่อให้งานชัดเจนและมีมิติที่ครบถ้วน

2. งานวิจัยดังกล่าวยังมุ่งเน้นศึกษาในลักษณะงานวิจัยเชิงปริมาณ หากมีการศึกษาเพิ่มเติมในการวิจัยเชิงคุณภาพก็จะทำให้ทราบประเด็นความต้องการและความคาดหวังในเชิงลึกได้อีกด้วย

เอกสารอ้างอิง

- เจนดา รัตนพานี (2548). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิษณุกร พรภารุวิชัย. (2540). ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทการจัดการทรัพยากรธรรมชาติในท้องถิ่นของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาจังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล.
- ไพฑูริย์ สิ้นลารัตน์.(2549). การประเมินหลักสูตรวิชาการศึกษาทั่วไปของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยธนบุรี. (2560 ก). หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต. สืบค้นใน <http://www.thonburi-u.ac.th/macc/index.html> วันที่สืบค้น 10 กุมภาพันธ์ 2560
- มหาวิทยาลัยธนบุรี. (2560 ข).ปรัชญามหาวิทยาลัย. สืบค้นใน <http://www.thonburi-u.ac.th/about/Doc2.pdf> วันที่สืบค้น 10 กุมภาพันธ์ 2560

ศิริวรรณ วุ่นจิณา. (2554). ความพึงพอใจของผู้มีสิทธิรับเงินต่องานบริการจ่ายเงิน กรณีศึกษา กองคลังและพัสดุสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. สรชัย พิศาลบุตร (2549) สสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทำได้ง่ายนิดเดียว. กรุงเทพมหานคร: วิทยพัฒน์.

สุรางค์ จันทร์เอม. (2540). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : เจริญรัตน์การพิมพ์.

เสาวลักษณ์ บุญเจริญรักษา และคณะ (2552) รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีการศึกษา 2551. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรสา อร่ามรัตน์และคณะ(2551). การบริหารจัดการโครงการปริญญาตรีการบัญชี ภาคพิเศษ, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Vroom, V.H. (1964). Work and motivation. New York : John Wiley & Sons.

การตลาดบริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อซ้ำของผู้บริโภค
กรณีศึกษา ตลาดเจเจ กาญจนบุรี พลาซ่า
Marketing services affecting to repeat buying consumers behavior
Case Study : JJ Market Plaza Kanchanaburi

อัศนี ศรีธรรมรงค์¹, ดร.สรศักดิ์ กิตยานันท์² ดร.สมชาย เลิศภิรมย์สุข³

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี mbakru1@gmail.com

² หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

³ คณะบัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ของผู้บริโภคตลาดเจเจกาญจนบุรีพลาซ่า (2) ปัจจัยที่มีผลต่อส่วนประสมการตลาดบริการของตลาดเจเจ กาญจนบุรี พลาซ่า (3) อิทธิพลของส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อซ้ำของลูกค้าตลาดเจเจ กาญจนบุรีพลาซ่า ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่เคยใช้บริการตลาดเจเจ แล้วกลับไปใช้บริการอีก จำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 69.8 อายุระหว่าง 26-35 ปี ร้อยละ 31.2 สถานภาพสมรส ร้อยละ 50.4 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 47.1 อาชีพพนักงานเอกชนร้อยละ 40.6 และมีรายได้อยู่ในช่วงระหว่าง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน

2. ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ของตลาดเจเจ กาญจนบุรี พลาซ่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคคล และ ด้านกระบวนการ ส่วนด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ และ ด้านลักษณะทางกายภาพ

3. อิทธิพลของส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อซ้ำ

3.1 อิทธิพลของส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อความประทับใจ พบว่า ด้านที่มีผลต่อความประทับใจ คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ และด้านกายภาพ

3.2 อิทธิพลของส่วนประสมทางการตลาดบริการ กับค่าใช้จ่ายในการมาตลาดพบว่าด้านที่มีผลต่อค่าใช้จ่ายในการมาตลาด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกระบวนการ

3.3 อิทธิพลของส่วนประสมทางการตลาดบริการ กับความถี่ในการมาตลาด พบว่า ด้านที่มีผลต่อความถี่ในการมาตลาด คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาดและด้านกายภาพ

3.4 อิทธิพลของส่วนประสมทางการตลาดบริการ กับการแนะนำตลาด พบว่า ด้านที่มีผลต่อการแนะนำตลาด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านกระบวนการ

คำสำคัญ ตลาดบริการ พฤติกรรมการซื้อซ้ำ ตลาดเจเจ กาญจนบุรี พลาซ่า

Abstract

This research aimed to study 1. the demographic characteristics of JJ Market Kanchanaburi Plaza's customers such as sex, age, education, occupation and income 2. the service marketing mix of JJ Market Kanchanaburi Plaza and 3. the influences of service marketing mix to repeat buying behavior of JJ Market Kanchanaburi Plaza's customers. The 385 samples of this study who were the repeat buying customers of JJ Market Kanchanaburi Plaza. The instrument of this research was questionnaire. The statistics which used to analyze data were percentage, mean, standard deviation and multiple regression

The results found that

1. The majority of respondents were female (69.8 percent), age between 26-35 years (31.2 percent), marital status (50.4 percent), education: bachelor degree (47.1 percent), occupation: private employees (40.6 percent) and revenue in the period of 10,001-20,000 baht per month

2. The overall, the service marketing mix of JJ Market Kanchanaburi Plaza was in the moderate level. Considering in each aspects of service marketing mix were found that products, people and processes were in the high level and price, position, promotion, process and physical evidence were in the moderate level.

3. The influences of service marketing mix to repeat buying behavior of JJ Market Kanchanaburi Plaza's customers were found that;

3.1 Product, price, position, promotion, process and physical evidence had influenced to the impression of JJ Market Kanchanaburi Plaza's customers in order to repeat buying.

3.2 Product, promotion and process had influenced to the spending of JJ Market Kanchanaburi Plaza's customers in order to repeat buying.

3.3 Position, promotion and physical evidence had influenced to the frequency of coming of JJ Market Kanchanaburi Plaza's customers in order to repeat buying.

3.4 Products, price and process had influenced to the introduction market of JJ Market Kanchanaburi Plaza's customers in order to repeat buying.

Keywords Marketing services , Repeat buying, JJ Market Plaza Kanchanaburi

1. บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยมีรูปแบบของตลาดอยู่หลายประเภท ไม่ว่าจะเป็น ศูนย์การค้าขนาดใหญ่ ซูเปอร์มาเก็ต ธุรกิจแฟรนไชส์ และอื่น ๆ ตลาดส่วนใหญ่มีกระจุกตัวมากอยู่ในเมืองใหญ่ ตลาดเหล่านี้มีอิทธิพลต่อวิถีชีวิตของคนในเมืองอย่างมาก ปัจจุบันรูปแบบตลาดอีกแบบหนึ่งที่มีความนิยมมากในปัจจุบัน คือตลาดนัด ที่มีการขายสินค้าหลายชนิดมารวมไว้ที่เดียว ตลาดนัดเป็นเหมือนทั้งสถานที่ท่องเที่ยวและตลาดที่อยู่รวมกัน บางจังหวัดตลาดนัดสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างถิ่นให้มาเที่ยวชมได้ อย่างเช่น ตลาดน้ำอัมพวา หรือที่เห็นได้ชัดเจนก็คือ ถนนคนเดินเชียงใหม่ เป็นต้น

ด้วยความเจริญที่เพิ่มขึ้นและเป็นพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ ทำให้จังหวัดกาญจนบุรี มีการเพิ่มขึ้นของทั้งประชากรและเศรษฐกิจทำให้มีตลาดเกิดขึ้นมามากมายเมื่อเทียบกับช่วงเวลาที่ผ่านมาเช่น ตลาดไนท์พลาซ่า ท่าล้อ, ตลาดถนนคนเดินปากแพรก, ตลาดไอแอมกาญ, ตลาดเจเจ กาญจนบุรี พลาซ่า เป็นต้น ทำให้ประชาชนในจังหวัดกาญจนบุรี และนักท่องเที่ยวมีโอกาสได้เลือกซื้อของกินของใช้ ได้หลายสถานที่ ในจังหวัดกาญจนบุรี ตลาดที่ได้รับความนิยมคือ ตลาดเจเจ กาญจนบุรี พลาซ่า โดยจะเปิดบริการทุกวันตั้งแต่เวลา 17.00 น. ถึง 24.00 น. ทุกวันพุธจะเป็นสินค้าเปิดท้ายขายของ ยกเว้นวันพุธสิ้นเดือนจะปิดให้บริการ สินค้าในตลาดมีหลากหลาย ทั้งของกิน ของใช้ ลูกค้านำมาใช้บริการมีทั้งประชาชนในพื้นที่ อำเภอเมืองกาญจนบุรี และอำเภอ

ใกล้เคียง รวมถึง นักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ
สำหรับการศึกษารุ่นนี้ ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา
“การตลาดบริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อขายของผู้
บริโภคกรณีศึกษา ตลาดเจเจ กาญจนบุรี พลาซ่า” เนื่องจากการ
ทราบถึงส่วนประสมทางการตลาดบริการและพฤติกรรม
การซื้อขายของผู้บริโภคนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการ
พัฒนาระบบการให้บริการของทุกองค์กร ทั้งยังเป็นอีก
แนวทางหนึ่งในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของการให้
บริการได้อย่างดีและมีคุณภาพมากขึ้น

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง
ดังกล่าวอีกทั้งเพื่อให้ผู้ผลิตสินค้าและบริการหรือผู้จำหน่าย
สามารถปรับส่วนประสมทางการตลาดบริการให้ตอบสนอง
ต่อความต้องการของผู้บริโภคและพัฒนากลยุทธ์การส่งเสริม
การตลาดให้มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น
นอกจากนี้ข้อมูลที่จะได้รับนั้นไม่เพียงแต่ผู้ประกอบการ
หรือผู้ที่สนใจที่จะประกอบกิจการในตลาดเจเจ กาญจนบุรี
พลาซ่า เท่านั้นที่จะได้รับประโยชน์ หากแต่บุคคลอื่นที่มี
ความสนใจที่จะประกอบการในสถานที่อื่น ๆ ก็สามารถที่จะ
นำผลการศึกษาที่ได้รับนี้ไปประยุกต์ใช้ให้เข้ากับการทำธุรกิจ
ของตนได้อีกด้วย

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ที่ของลูกค้านักตลาด
เจเจกาญจนบุรีพลาซ่า
2. เพื่อศึกษาส่วนประสมการตลาดบริการของ
ตลาดเจเจ กาญจนบุรี พลาซ่า
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของส่วนประสมการตลาด
บริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อขายของลูกค้าตลาดเจเจ
กาญจนบุรีพลาซ่า ในด้านความประทับใจ ด้านค่าใช้จ่าย
แต่ละครั้ง ด้านความถี่ที่มาเดิน และด้านการแนะนำ

2. กรอบแนวคิดการวิจัย

ความหมายของส่วนประสมทางการตลาดบริการ
ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ [1] กล่าวว่าไว้ว่า ส่วนประสมการ
ตลาดของสินค้านั้นโดยพื้นฐานมีอยู่ 4 ด้าน ได้แก่ผลิตภัณฑ์
ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด แต่
สำหรับส่วนประสมทางการตลาดของตลาดบริการจะมีความ
แตกต่างจากส่วนประสมการตลาดของสินค้าทั่วไป มีการ
เน้นถึงบุคคลกระบวนการในการให้บริการ และสิ่งแวดล้อม

ทางกายภาพ ซึ่งประกอบด้วย 7P's ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา
ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคล
กระบวนการในการให้บริการ และ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สิ่งที่เสนอ
ขายโดยธุรกิจ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้บริโภคโดยการ
ตอบสนองความต้องการ ผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายอาจมีตัวตน
หรือไม่ก็ได้ ผลิตภัณฑ์ประกอบด้วยสินค้า การบริการ และ
ความคิด ผลิตภัณฑ์ต้องมีรรถประโยชน์ (Utility) และมี
มูลค่า (Value) ในสายตาของผู้บริโภคจึงทำให้ผลิตภัณฑ์
ขายได้ [2]

2. ด้านราคา (Price) หมายถึง จำนวนเงินที่ลูกค้า
ต้องการจ่ายเพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ประกอบด้วย ราคา
ที่กำหนดไว้ในรายการ ส่วนลด ส่วนที่ยอมให้ลูกค้า ระยะเวลา
ชำระคืนสินเชื่อ ราคาเป็น P ตัวที่สองที่เกิดขึ้นถัดจาก
Product ราคาต้นทุน (Cost) ของลูกค้า ผู้บริโภคจะเปรียบ
เทียบระหว่างคุณค่า (Value) ผลิตภัณฑ์กับราคา (Price)
ของผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ตัวคุณค่าสูงกว่าราคาก็จะตัดสินใจซื้อ
สินค้า [3]

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) เป็น
กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศสิ่งแวดล้อมในการนำ
เสนอบริการให้แก่ลูกค้า ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าใน
คุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการที่น่าเสนอ ซึ่งจะต้อง
พิจารณาในด้านทำเลที่ตั้ง (Location) และช่องทางใน
การนำเสนอบริการ (Channels) [4]

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)
หมายถึง การสื่อสารของผู้ผลิตไปยังตลาดเป้าหมาย โดย
มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการให้ข้อมูลข่าวสาร ชักจูงใจ รวม
ทั้งการเปลี่ยนแปลงในทัศนคติของผู้บริโภคเพื่อก่อให้เกิด
การซื้อเกิดขึ้น การส่งเสริมการตลาดจึงเป็นความพยายาม
ของผู้ขายที่จะชักชวนผู้ซื้อให้ยอมรับในผลิตภัณฑ์นั้น หรือ
ความพยายามที่จะให้ผลต่อความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรม
ผู้บริโภค เพื่อชักชวนให้ยอมรับแนวความคิดในสินค้าและ
บริการนั้น การส่งเสริมการตลาด เป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความ
สำคัญในการติดต่อสื่อสารให้ผู้ให้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์
ที่แจ้งข่าวสารหรือชักจูงให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรม การ
ใช้บริการเป็นกุญแจสำคัญทางการตลาด วัตถุประสงค์หลัก
ของการส่งเสริมการตลาด คือ “การกระตุ้นความต้องการซื้อ
(Demand) ของผู้บริโภค” [5]

5. ด้านบุคคล (People) หมายถึง บุคคลทั้งหมด
ภายในองค์กร ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม และ
การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้
แตกต่างเหนือคู่แข่งพนักงานต้องมีความสามารถ ทัศนคติที่ดี

สามารถตอบสนองต่อลูกค้า มีความคิดริเริ่มความสามารถในการแก้ปัญหา และสามารถสร้างค่านิยมให้แก่บริษัท บุคคลจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่อาจทำให้ลูกค้ารับรู้ถึงคุณภาพหรือเป็นผู้ทำลายคุณภาพก็ได้ เนื่องจากบุคคล สามารถสร้างความพึงพอใจ ดึงลูกค้ากลับมา หรือไล่ลูกค้าไปได้จากการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าเพียงครั้งเดียว [3]

6. **ด้านกระบวนการจัดการ (Process)** เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบ วิธีการ และงานปฏิบัติ ในด้านการบริการที่นำเสนอให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็วและทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ [3]

7. **ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence)** คือ การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ หมายถึง ภาพลักษณ์ หรือลักษณะทางกายภาพที่ผู้บริโภคสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย เป็นรูปธรรมและเป็นสิ่งที่สื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับรู้ถึงภาพลักษณ์ของการบริการได้อย่างชัดเจนด้วย เช่น สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ การออกแบบตกแต่งและแบ่งส่วนหรือแผนกต่าง ๆ ของพื้นที่ในอาคาร ความเป็นระเบียบ ความสะอาดของสถานที่ ความน่าเชื่อถือของตัวอาคาร [6]

แนวคิดและทฤษฎีการซื้อซ้ำ

การซื้อซ้ำคือ สถานการณ์ที่บุคคลซื้อสินค้ามากกว่าหนึ่งครั้ง โดยรูปแบบของการซื้อซ้ำนั้นมีความหมายหลายหลาย ประกอบด้วยหลายปัจจัยที่ส่งผลต่ออัตราการซื้อซ้ำ เช่น ปัจจัยกิจกรรมทางการตลาด อาทิเช่น การโฆษณา โปรโมชัน การตั้งราคา การขนส่งสินค้า ปัจจัยด้านธรรมชาติของผลิตภัณฑ์ และตราสินค้า ปัจจัยด้านส่วนแบ่งทางการตลาดและการกระจายตัวของผลิตภัณฑ์ (Penetration level) ปัจจัยด้านจำนวนการซื้อต่อบุคคล และระยะเวลาในการซื้อต่อครั้ง ปัจจัยด้านการซื้อตราสินค้าคู่แข่ง ปัจจัยด้านต้นทุนจากการเปลี่ยน (Switching cost) ในตราสินค้าระดับเดียวกัน ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้บริโภคของผู้บริโภคต่อตราสินค้า และปัจจัยเฉพาะอื่น ๆ เช่น ลักษณะทางประชากรศาสตร์ [7]

ตัวแปรต้น

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**
1. เพศ
 2. อายุ
 3. สถานภาพ
 4. ระดับการศึกษา
 5. อาชีพ
 6. รายได้

- ส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7P**
1. ด้านผลิตภัณฑ์
 2. ด้านราคา
 3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย
 4. ด้านการส่งเสริมการตลาด
 5. ด้านบุคคล
 6. ด้านกระบวนการให้บริการ
 7. ด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ

ตัวแปรตาม

- พฤติกรรมการซื้อซ้ำ**
1. ความประทับใจเมื่อใช้บริการตลาด
 2. ค่าใช้จ่ายในแต่ละครั้ง
 3. ความถี่ที่มึนเดิน
 4. การแนะนำตลาด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการดำเนินการวิจัย

3. วิธีดำเนินงานวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่เคยใช้บริการตลาดเจเจ กาญจนบุรี พลาซ่า ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่เคยใช้บริการตลาด เจเจ กาญจนบุรีพลาซ่า ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรคำนวณประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบประชากรที่แน่นอน ของ Cochran [8] ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 385 คน สำหรับการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีแบบบังเอิญ และแจกแบบสอบถามให้ผู้ที่มาเดินใช้บริการในตลาดเจเจ กาญจนบุรี พลาซ่า ในช่วงที่ตลาดเจเจ กาญจนบุรี พลาซ่า เปิดให้บริการ

เครื่องมือที่ใช้ได้แก่แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิสามท่านและมีการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability Coefficient) โดยวิธีของคอนบาช (Conbach Alpha Coefficient) ได้ผลดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น

ส่วนประสมทางการตลาด บริการ	ค่าระดับความเชื่อ มั่น (Reliability Coefficient)
ด้านผลิตภัณฑ์	0.709
ด้านราคา	0.774
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	0.767
ด้านการส่งเสริมการตลาด	0.702
ด้านบุคคล	0.737
ด้านกระบวนการ	0.778
ด้านลักษณะทางกายภาพ	0.825

ผลการวิจัยพบว่าค่าความเชื่อมั่นอยู่ในช่วง 0.702-0.825 ซึ่งถือว่ามีความเหมาะสมเพียงพอต่อการนำไปเก็บข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ

4. ผลการวิจัย**4.1 การวิเคราะห์สถิติพรรณนา**

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 69.8 อายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2 ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 163 คน สถานภาพสมรส จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 51.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ของตลาดเจเจ กาญจนบุรี พลาซ่า

ส่วนประสมทางการตลาด บริการ 7P's	Mean	S.D.	ระดับ
ด้านผลิตภัณฑ์	3.59	0.56	มาก
ด้านราคา	3.36	0.64	ปาน กลาง
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.38	0.61	ปาน กลาง
ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.67	0.82	ปาน กลาง
ด้านบุคคล	3.67	0.67	มาก
ด้านกระบวนการ	3.70	0.64	มาก
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.18	0.63	ปาน กลาง
รวม	3.36	0.65	ปาน กลาง

ผลการวิจัยพบว่าส่วนประสมทางการตลาดบริการ ของตลาดเจเจ กาญจนบุรี พลาซ่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคคล และ ด้านกระบวนการ ส่วนด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ และ ด้านลักษณะทางกายภาพ

4.2 ผลการวิเคราะห์สถิติสรุปอ้างอิง

ตารางที่ 3 อิทธิพลของส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อความประทับใจ ของตลาดเจเจ กาญจนบุรี พลาซ่า

Model	B	SE	β	t	sig
(Constant)	1.102	.230		4.794	.000
ผลิตภัณฑ์	.317	.082	.255	3.884	.000
ราคา	-.284	.066	-.258	-4.301	.000
ช่องทาง	-.133	.052	-.116	-2.570	.011
การส่งเสริม	-.157	.049	-.184	-3.236	.001
บุคคล	-.011	.073	-.010	-.145	.884
กระบวนการ	.477	.079	.435	6.012	.000
กายภาพ	.454	.079	.412	5.743	.000

อิทธิพลของส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อความประทับใจ พบว่า ด้านที่มีผลต่อความประทับใจ คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ และด้านกายภาพ

ตารางที่ 4 อิทธิพลของส่วนประสมทางการตลาดบริการ กับค่าใช้จ่ายในการมาตลาด เจเจ กาญจนบุรี พลาซ่า

Model	B	SE	β	t	sig
(Constant)	-184.266	134.657		-1.368	.172
ผลิตภัณฑ์	150.903	47.863	.265	3.153	.002
ราคา	-35.118	38.661	-.070	-.908	.364
ช่องทาง	50.975	30.411	.097	1.676	.095
การส่งเสริม	-97.506	28.454	-.248	-3.427	.001
บุคคล	26.754	42.687	.055	.627	.531
กระบวนการ	92.396	46.452	.183	1.989	.047
กายภาพ	-13.458	46.353	-.027	-.290	.772

อิทธิพลของส่วนประสมทางการตลาดบริการ กับค่าใช้จ่ายในการมาตลาดพบว่าด้านที่มีผลต่อค่าใช้จ่ายในการมาตลาด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกระบวนการ

ตารางที่ 5 อิทธิพลของส่วนประสมทางการตลาดบริการ กับความถี่ในการมาตลาด เจเจ กาญจนบุรี พลาซ่า

Model	B	SE	β	t	sig
(Constant)	1.242	.839		1.480	.140
ผลิตภัณฑ์	.105	.298	.027	.350	.726
ราคา	.184	.241	.054	.763	.446
ช่องทาง	-1.202	.190	-.339	-6.343	.000
การส่งเสริม	.460	.177	.174	2.597	.010
บุคคล	.209	.266	.064	.785	.433
กระบวนการ	-.239	.290	-.071	-.825	.410
กายภาพ	1.145	.289	.336	3.964	.000

อิทธิพลของส่วนประสมทางการตลาดบริการ กับความถี่ในการมาตลาด พบว่า ด้านที่มีผลต่อความถี่ในการมาตลาด คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาดและด้านกายภาพ

ตารางที่ 6 อิทธิพลของส่วนประสมทางการตลาดบริการ กับ การแนะนำตลาด เจเจ กาญจนบุรี พลาซ่า

Model	B	SE	β	t	sig
(Constant)	1.090	.239		4.554	.000
ผลิตภัณฑ์	.257	.085	.204	3.025	.003
ราคา	-.194	.069	-.173	-2.820	.005
ช่องทาง	-.085	.054	-.073	-1.574	.116
การส่งเสริม	-.015	.051	-.017	-.298	.766
บุคคล	.070	.076	.066	.924	.356
กระบวนการ	.533	.083	.479	6.460	.000
กายภาพ	.147	.082	.131	1.781	.076

อิทธิพลของส่วนประสมทางการตลาดบริการ กับ การแนะนำตลาด พบว่า ด้านที่มีผลต่อการแนะนำตลาด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านกระบวนการ

5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว แสดงให้เห็นว่า อยู่ในระดับมาก สินค้ามีให้เลือกหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (Mean = 4.09) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้ที่มาใช้บริการชอบตลาดที่มีสินค้าหลากหลาย จากผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญพร คำเพ็ญ [3] ซึ่งศึกษา การตัดสินใจซื้อสินค้าในตลาดนัดจตุจักร กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นส่วนประสม

ทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก และสินค้ามีให้เลือกหลากหลายอยู่ในระดับสูงสุด ดังนั้นพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์มาก โดยสินค้าในตลาดควรมีให้เลือกหลากหลาย

5.2 ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านราคา เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วแสดงให้เห็นว่า อยู่ในระดับ ปานกลาง ด้านสามารถต่อรองราคาได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (Mean = 3.54) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ในปัจจุบันมีสินค้าให้เลือกหลากหลาย โดยมีผู้ขายจำนวนมาก ทั้งในอินเทอร์เน็ตโดยผู้ซื้อสามารถทราบข้อมูลราคาสินค้าที่ต้องการซื้อ จึงสามารถต่อรองราคากับทางผู้ค้าในตลาดได้จากผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ของเพ็ญพร คำเพ็ญ [9] ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคาอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณารายด้านพบว่าความสามารถต่อรองราคาได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

5.3 ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย อยู่ในระดับ ปานกลาง โดย ความสะดวกในการหาสินค้าที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (Mean = 3.50) จากผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัย ของ วิไลวรรณ ศิริอำไพ [6] ซึ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยวตลาดโบราณบ้านสะแกกรัง (ถนนคนเดินตรอกโรงยา) จังหวัดอุทัยธานี ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และ ความสะดวกในการหาสินค้าที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

5.4 ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับปานกลาง โดยมีโปรโมชั่นลดราคา หรือ มีแถมสินค้า มีค่าสูงสุด (Mean = 3.03)

5.5 ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคคล เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วแสดงให้เห็นว่า อยู่ในระดับ มาก โดย ผู้ค้าให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามในสิ่งที่ต้องการทราบได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (Mean = 3.78) ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ซื้อต้องการข้อมูลของสินค้า ถ้าผู้ขายให้คำแนะนำตัวสินค้าได้ ก็จะเป็นการเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าได้ จากผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ของเพ็ญพร คำเพ็ญ [3] ซึ่งศึกษา การตัดสินใจซื้อสินค้าในตลาดนัดจตุจักร กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความ

คิดเห็นค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และ ผู้ขายมีความรู้และให้คำแนะนำตัวสินค้าได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

5.6 ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการ เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วแสดงให้เห็นว่าอยู่ในระดับ มาก โดยมีความถูกต้องในการคิดเงิน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (Mean = 3.91) ทั้งนี้เนื่องจาก ความถูกต้องในการคิดเงิน หรือทอนเงินให้กับลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ และส่งผลต่อความเชื่อมั่นของลูกค้า ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญพร คำเพ็ญ [3] ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และมีความถูกต้องและรวดเร็วในการคิดเงิน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

5.7 ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมแล้วแสดงให้เห็นว่า อยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีการแบ่งโซนร้านค้าชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (Mean = 4.04) จากผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัย ของ วิไลวรรณ ศิริอำไพ [6] ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และมีการแบ่งโซนร้านค้าชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

อิทธิพลของส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรม การซื้อซ้ำของลูกค้าตลาดเจเจ กาญจนบุรีพลาซ่า

1. อิทธิพลของส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลกระทบต่อความประทับใจ คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ และด้านกายภาพ โดยด้านที่ให้ผลในด้านบวกมากที่สุดคือด้านกระบวนการ

2. อิทธิพลของส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อ ค่าใช้จ่ายในการมาตลาด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกระบวนการ โดยด้านที่ให้ผลในด้านบวกมากที่สุดคือด้านผลิตภัณฑ์

3. อิทธิพลของส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อ ความถี่ในการมาตลาด คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกายภาพ โดยด้านที่ให้ผลในด้านบวกมากที่สุดคือด้านกายภาพ

4. อิทธิพลของส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการแนะนำตลาด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านกระบวนการ โดยด้านที่ให้ผลในด้านบวกมากที่สุดคือด้านกระบวนการ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการจะส่งผลต่อพฤติกรรม การซื้อซ้ำของผู้บริโภค [1]

ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

1. ตลาดในแต่ละแห่งจึงควรจัดหาผู้ประกอบการในการจำหน่ายสินค้าที่มีคุณภาพและเพิ่มความหลากหลายให้กับสินค้ามากขึ้น เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มต่างๆได้อย่างทั่วถึง และเป็นการเพิ่มยอดขายของร้านด้วย ส่วนในการพิจารณาคัดเลือกร้านค้าที่จะมาจำหน่ายสินค้านั้น จะต้องเลือกร้านที่ให้ความสำคัญกับคุณภาพของสินค้า เพราะสามารถดึงดูดลูกค้าเพื่อให้เกิดความสนใจและความไว้วางใจจากผู้บริโภคมากขึ้น รวมถึงการนำสินค้าใหม่ๆมาจำหน่ายเป็นประจำเพื่อให้เกิดการซื้อซ้ำมากขึ้น

2. ตลาดแต่ละที่ควรจะมีการจัดประชุมผู้ประกอบการที่จะขายสินค้าในแต่ละชนิดให้มีการตกลงราคาให้เป็นมาตรฐานให้ใกล้เคียงกันและควรเปรียบเทียบราคากับตลาดนัดหรือแหล่งการค้าอื่นๆว่ามีราคาแตกต่างกันอย่างไร แต่ก็ไม่ควรจะต้องตั้งราคาให้ต่างกับที่อื่นมากเกินไป และที่สำคัญไม่ควรตั้งราคาสินค้าแพงเกินไป รวมถึงควรจะมีการติดป้ายบอกราคาสินค้าทุกชนิดไว้อย่างชัดเจน เพื่อผู้บริโภคจะได้ตัดสินใจซื้อสินค้าได้ง่ายขึ้น

3. มีการจัดหมวดหมู่ของแผงร้านค้าให้เป็นระเบียบ โดยการแบ่งเป็นโซนๆ และควรให้ความสำคัญกับเรื่องความปลอดภัย ภายในบริเวณตลาดนัดด้วย เพื่อให้เกิดความสบายใจแก่ผู้มาซื้อสินค้าที่ตลาด

4. ควรจะมีการโฆษณาหรือการประชาสัมพันธ์ตลาดนัดให้มากขึ้นกว่าเดิม ในอินเทอร์เน็ต หรือตั้งป้ายโฆษณาที่มีสัญลักษณ์ที่เด่นๆ เพื่อสร้างความน่าสนใจให้กับตลาด อีกอย่างหนึ่งทางตลาดควรจะมีการจัดการส่งเสริมการตลาดร่วมกัน เช่น จัดงานเพื่อต้อนรับเทศกาลต่างๆ โดยให้ร้านต่างๆคัดเอาสินค้าที่เหมาะสมกับเทศกาลนั้นๆมาจำหน่าย

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาพฤติกรรม การซื้อซ้ำจากการจัดการทางการตลาดบริการ ในตลาดเจเจ กาญจนบุรีพลาซ่า ผู้ใดสนใจอาจนำผลวิจัยดังกล่าวไปศึกษาเพิ่มในตลาดอื่นในจังหวัดกาญจนบุรี หรือจังหวัดใกล้เคียง เพื่อทดสอบ หรือเปรียบเทียบผล ก็จะทำให้งานวิจัยดังกล่าวมีความชัดเจนมากขึ้น

2. ควรใช้ตัวแปรอื่นในการทดสอบทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการเพื่อทำให้เกิดความแตกต่างความหลากหลายมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- [1] ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีรัตน์, งามอาจ ปทะวานิช และปริญ ลักษิตานนท์. (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีระฟิล์ม และไซเทกซ์จำกัด.
- [2] ฉัตรยาพร เสมอใจ และฐิตินันท์ วารวีนิช. (2551). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- [3] เพ็ญพร คำเพ็ญ. (2553). การตัดสินใจซื้อสินค้าในตลาดนัดจตุจักร กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ และภาษาอังกฤษ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- [4] ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541). การบริหารตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : บริษัทธรรมสาร จำกัด
- [5] สุวิมล แม้นจริง และเกยูร ไยบัวกลิ่น. (2550). การส่งเสริมการตลาด. กรุงเทพฯ: ทริปปี้ล เอ็ดดูเคชั่น.
- [6] วิไลวรรณ ศิริอำไพ. (2555). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยวตลาดโบราณบ้านสะแกกรัง (ถนนคนเดินตรอกโรงยา) จังหวัดอุทัยธานี. การศึกษาอิสระ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- [7] ศิโสภณ อุตสัมพันธุ์กุล. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการซื้อซ้ำในธุรกิจออนไลน์ Group buying. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี. สาขาการบริหารการตลาด, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [8] Cochran, W.G. (1953). **Sampling Techniques**. Experimental Designs, New York :Cuyno,

ต้นทุนและผลตอบแทนทางการเงินธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟถุงกระดาษของผู้ประกอบการ ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร Cost and Financial Return of Entrepreneurs' Coffee Paper Bag Franchise Business in Bangkhen District, Bangkok

อุไรวรรณ ธนระักษ์

คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, uraiwan.th@northbkk.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนทางการเงินธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟถุงกระดาษของผู้ประกอบการในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ซึ่งได้ทำการสัมภาษณ์จากเจ้าของกิจการธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟถุงกระดาษด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling Method) เพื่อให้ทราบถึงผลตอบแทนอย่างเหมาะสม ถูกต้อง ชัดเจนและได้ใช้ทฤษฎีต่าง ๆ มาร่วมอธิบายความสัมพันธ์ของต้นทุนและผลตอบแทนทางการเงินธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟถุงกระดาษของผู้ประกอบการ

จากการศึกษา ต้นทุนและผลตอบแทนทางการเงินธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟถุงกระดาษของผู้ประกอบการในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร การคาดคะเนกระแสไหลเวียนเงินสดของโครงการ (Cash Flow), มูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิของโครงการ (Net Present Value: NPV), อัตราผลตอบแทนคิดลดโครงการ (Internal Rate of Return: IRR), อัตราส่วนของผลตอบแทนต่อต้นทุน (Benefit-Cost Ratio: B/C ratio) พบว่ากิจการให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่าแก่การลงทุนและมีความสามารถในปีต่อ ๆ ไป การวิเคราะห์ความไหวตัวของโครงการ (Sensitivity Analysis) ถือว่าผลการวิเคราะห์ที่ดีของกิจการธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟถุงกระดาษที่จะเผชิญการเปลี่ยนแปลงด้านอัตราดอกเบี้ยที่เพิ่มขึ้น ยกเว้นแต่ว่าพบการลดลงของรายได้และการเพิ่มขึ้นของต้นทุนถึงร้อยละ 10 – 20 ทำให้กิจการขาดทุน และสุดท้ายจากการคำนวณหาระยะเวลาคืนทุน (Payback Period) ธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟถุงกระดาษจะได้รับต้นทุนเริ่มแรกคืนใน 11 วันและหลังจากนั้นเมื่อหักต้นทุนต่อปีธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟถุงกระดาษจะได้รับผลกำไรอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ : ต้นทุนและผลตอบแทนทางการเงิน ธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟถุงกระดาษ

Abstract

The objectives of this research were to study cost and financial return of entrepreneurs' coffee paper bag franchise business in bangkhen district, bangkok. The study was interviewed the entrepreneur of the franchise business Paper coffee bags by using purposive sampling method in order to know the precise and appropriate cost and financial return. The various theories were used to describe the relationship of the cost and financial return of entrepreneurs' coffee paper bag franchise business.

The research was studied the cost and financial return of entrepreneurs' coffee paper bag franchise in bangkhen district, bangkok which included cash flow, the net present value (NPV), internal rate of return (IRR), benefit-cost ratio (B/C ratio). The results indicated that the current and future return on investment were worth. The sensitivity analysis were indicated that the business coffee paper bag were able to face with the interest rate increase. However, the business paper coffee bags would be get loss

in case of the income are declined or operating cost are increased by 10 - 20 % Finally, the payback period (PB) of business paper coffee bags were 11 day then after that will be consistently profitable.

Keywords: cost and financial return, coffee paper bag franchise business

1. รายละเอียดทั่วไป

ปัจจุบัน “ร้านกาแฟ” เป็นหนึ่งในธุรกิจยอดฮิตในช่วงเกือบ 10 กว่าปีที่ผ่านมา ธุรกิจร้านกาแฟคั่วบดในเมืองไทยมีมูลค่ากว่า 5-6 พันล้านบาท หลายคนจะมองว่าด้วยไลฟ์สไตล์คนรุ่นใหม่ที่หันมานิยมดื่มกาแฟกันมากขึ้น ทำให้ใครๆ ก็อยากเปิดร้านกาแฟ ทำให้มีผู้แข่งขันในตลาดจำนวนมาก ทั้งกาแฟสดระดับพรีเมียม กาแฟสดตามปั้มน้ำมัน ร้านกาแฟอินดี้เปิดเดี่ยวๆ ขยายบรรยากาศ ร้านแฟรนไชส์ กาแฟโบราณ การเตรียมตัวที่ดีอยู่ให้รอดท่ามกลางธุรกิจร้านกาแฟที่มีอัตราการขยายตัว ด้วยรสชาติที่กลมกล่อมของกาแฟช่วยสร้างฐานลูกค้าให้กับร้าน แต่ปฏิเสธไม่ได้ว่าคนส่วนใหญ่เวลาอยากดื่มกาแฟจะเลือกซื้อกาแฟจากร้านใกล้ๆ ตัวโดยส่วนใหญ่ ไปดูที่ตลาดกาแฟสดพรีเมียมในปีนี้มีการแข่งขันสูงมาก มาที่ตลาดกาแฟกลุ่ม SMEs ในตลาดยังมีธุรกิจร้านกาแฟรายย่อยอีกเป็นจำนวนมาก ส่วนใหญ่จะลงทุนในรูปแบบมุกกาแฟ หรือรถเข็นที่ใช้เงินลงทุนไม่มากนัก ผู้ประกอบการรายใหญ่ที่ส่งออกและนำเข้าผลิตภัณฑ์กาแฟ จะเป็นผู้จัดจำหน่ายอุปกรณ์และวัตถุดิบต่างๆ ให้กับผู้ประกอบการรายย่อย ดังนั้นผู้ประกอบการรายใหญ่ๆ เหล่านี้ จึงมีบริการให้คำปรึกษา สอนการทำกาแฟให้กับร้านกาแฟรายย่อยๆ เพื่อเป็นช่องทางจัดจำหน่ายอุปกรณ์กาแฟและเมล็ดกาแฟ

นอกจากนี้ ผู้ลงทุนยังมีทางเลือกในการลงทุนร้านกาแฟสดในรูปแบบของการซื้อสิทธิ์แฟรนไชส์จากบริษัทแม่ หรือการเข้าร่วมลงทุนกับบริษัทแฟรนไชส์ใหญ่ๆ การเข้าร่วมลงทุนใน 2 ลักษณะนี้ ผู้ประกอบการจะต้องศึกษาเงื่อนไขสัญญาแผนการตลาด รวมทั้งประวัติความเป็นมาของบริษัทอย่างรอบคอบ ทางที่ดี ผู้ลงทุนควรศึกษาจากหลายๆ แห่ง และนำมาเปรียบเทียบกันก่อนตัดสินใจเลือกลงทุนกับบริษัทใดบริษัทหนึ่ง ในส่วนของการแฟรนไชส์ที่โดดเด่นในเรื่องของการกักเก็บความเย็นได้นานเหมาะสำหรับเมืองร้อนอย่างประเทศไทย ส่วนใครเป็นเจ้าของนวัตกรรมผงกระดาษห่อกาแฟคนแรกไม่มีใครรู้ว่ากันว่าจุดกำเนิดอยู่ที่จังหวัดกาญจนบุรี แล้วขยายเข้าสู่กรุงเทพฯ และตอนนี้กำลังกระจายไปทั่วประเทศ ธุรกิจนี้ขยายตัวออกไปอย่างรวดเร็ว

นั้นเนื่องจากเป็นธุรกิจที่ทำได้ไม่ยาก ลงทุนไม่สูงมากนัก เพียงแค่มีสูตรกาแฟและน้ำชงอื่นๆ ที่อร่อยอยู่แล้ว เพิ่มเติมแค่ผงกระดาษ ซึ่งสามารถสั่งให้โรงงานผลิตผงให้สกรีนชื่อร้านและกราฟิกได้ตามที่ต้องการ ปัจจุบันมีแบรนด์กาแฟโบราณหุ้มถุงหลายยี่ห้อ กำลังแปลงวิกฤตเป็นโอกาส ขยายแฟรนไชส์อย่างรวดเร็ว ในด้านผู้ประกอบการแฟรนไชส์กาแฟผงกระดาษในเขตบางเขน ซึ่งอยู่ในแหล่งชุมชน ทำให้ขายดีเป็นที่ต้องการของลูกค้าพร้อมรสชาติ จะเป็นตัวช่วยให้รักษารฐานลูกค้าเอาไว้ได้ คุณภาพต้องมาเป็นอันดับหนึ่ง

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนทางการเงินของธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟผงกระดาษของผู้ประกอบการในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

งานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการรายอื่น และ ผู้สนใจในธุรกิจธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟผงกระดาษได้ ทำการศึกษา วิเคราะห์ และปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการดำเนินกิจการ

4. ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎี ซึ่งประกอบไปด้วย 6 ทฤษฎีใหญ่ ได้แก่ การคาดคะเนกระแสไหลเวียนเงินสดของโครงการ (Cash Flow) มูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิของโครงการ (Net Present Value: NPV) อัตราผลตอบแทนคิดลดโครงการ (Internal Rate of Return: IRR) อัตราส่วนของผลตอบแทนต่อต้นทุน (Benefit-Cost Ratio: B/C ratio) การวิเคราะห์ความไหวตัวของโครงการ (Sensitivity Analysis) และระยะเวลาคืนทุน (Payback Period) เมื่อนำทุกทฤษฎีมาวิเคราะห์รวมกันจะทำให้ได้ผลลัพธ์ของความคุ้มค่าของกิจการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ธนากร สมรรคเสวี (2554) เรื่อง “การวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนทางการเงินของร้านจำหน่ายเคมีภัณฑ์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอแม่วางจังหวัดเชียงใหม่” มีความสอดคล้องมูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิของโครงการ (Net Present Value: NPV), อัตราผลตอบแทนคิดลดโครงการ (Internal Rate of Return: IRR), อัตราส่วนของผลตอบแทนต่อต้นทุน (Benefit-Cost Ratio: B/C ratio) พบว่ากิจการให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่าแก่การลงทุนและมีความสามารถในการไป ระยะเวลาคืนทุน (Payback Period) ของโครงการมีความเหมาะสมและน่าลงทุนเป็นอย่างมาก

รัตน อุตมะ (2556) เรื่อง “ต้นทุนและผลตอบแทนของธุรกิจเบเกอร์รี่ กรณีศึกษาร้านอร่อยจังเบเกอร์รี่” มีความสอดคล้องกับ มูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิของโครงการ (Net Present Value: NPV), อัตราผลตอบแทนคิดลดโครงการ (Internal Rate of Return: IRR), ที่คุ้มค่าแก่การลงทุนและมีความสามารถในการไป ระยะเวลาคืนทุน

มณฑนา หิมมิหะ (2556) เรื่อง “การวิเคราะห์ผลตอบแทนทางการเงินจากการผลิตกล้วยไม้สกุลหวายของเกษตรกร ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม” ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรเปลี่ยนของการลงทุน พบว่า การลงทุนผลิตกล้วยไม้สกุลหวายมีความเสี่ยงอยู่ในระดับต่ำและมีความเสี่ยงในด้านผลตอบแทนมากกว่าต้นทุน

5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาข้อมูลและเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิและทุติยภูมิตั้งนี้แหล่งข้อมูลปฐมภูมิใช้การเก็บข้อมูล จากการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟผงกระดาศ จำนวน 20 ราย จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 1 ราย เพื่อให้ทราบถึงผลตอบแทนอย่างเหมาะสม ถูกต้อง ชัดเจน และให้ได้ผลที่ออกมามีความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด โดยงานวิจัยต้องอาศัยการวิเคราะห์ทางการเงินเข้ามาช่วย และแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ได้มาจากการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือวารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสาร งานวิจัย และการค้นคว้าข้อมูลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต

การประมวลผล

1) การประมาณค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน ของธุรกิจธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟผงกระดาศของ ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยค่าใช้จ่ายในการลงทุน และค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ

2) การวิเคราะห์ด้านการเงิน กระแสการไหลของเงินสดตามขั้นตอนทฤษฎี Cost-Benefit Analysis เพื่อคำนวณหามูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิของโครงการ (Net Present Value: NPV) อัตราผลตอบแทนคิดลดโครงการ (Internal Rate of Return: IRR) อัตราส่วนของผลตอบแทนต่อต้นทุน (Benefit-Cost Ratio: B/C ratio) และระยะเวลาคืนทุน(Payback Period)

3) การวิเคราะห์ความไหวตัวต่อการเปลี่ยนแปลง เป็นการวิเคราะห์เพื่อลดความเสี่ยง หรือลดขอบเขตความไม่แน่นอนจากการเปลี่ยนแปลงของผลตอบแทน และต้นทุนที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลง รายรับ และรายจ่ายที่เกิดจากการดำเนินงานว่ามีเปลี่ยนแปลงมากน้อยเพียงใด จึงจะทำให้การดำเนินงานของโครงการเป็นไปตามเกณฑ์ของการตัดสินใจลงทุน

6. ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนทางการเงินของธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟผงกระดาศของผู้ประกอบการในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร เป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นให้ผู้ศึกษาธุรกิจและเจ้าของกิจการได้ทราบถึงความคุ้มค่าของการดำเนินงาน หรือ เพื่อประโยชน์ต่อผู้ประกอบการรายอื่น และ ผู้สนใจในธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟผงกระดาศได้ทำการศึกษา วิเคราะห์ และปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการดำเนินกิจการ โดยการวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทน แบ่งออกเป็น 3 ส่วนใหญ่ ๆ ได้แก่ 3 ส่วนใหญ่ ๆ ได้แก่

1. การประมาณค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน (Cost)
2. การวิเคราะห์ด้านการเงิน (Financial Analysis)
3. ผลการวิเคราะห์ ความไหวตัวต่อการเปลี่ยนแปลง (Sensitivity Analysis)

ลักษณะทั่วไปของธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟผงกระดาศ เป็นกิจการเจ้าของคนเดียว โดยทำการเช่าพื้นที่ขายสินค้าเพื่อประกอบกิจการ การตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีการเลือกใช้วัตถุดิบที่มีคุณภาพ โดยให้ความสำคัญกับรสชาติที่ดี และความพึงพอใจของลูกค้า

การประมาณค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน (Cost)

ต้นทุนของธุรกิจธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟผงกระดาศของผู้ประกอบการในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยค่าใช้จ่ายในการลงทุน และค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ

สรุปค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน

เมื่อระบุรายละเอียดของค่าใช้จ่ายในการลงทุน และค่าใช้จ่ายในการดำเนินการแล้ว จึงนำผลทั้งสองมารวม

เพื่อใช้คิดเป็นค่าใช้จ่ายขององค์กร

ตารางที่ 1 รายละเอียดของค่าใช้จ่ายในการลงทุน และค่าใช้จ่ายในการดำเนินการแล้ว จึงนำผลทั้งสองมารวม เพื่อใช้คิดเป็นค่าใช้จ่ายขององค์กร

ตารางที่ 1 แสดงค่าใช้จ่ายในการลงทุน

หน่วย : บาท

รายการ	จำนวนเงิน/เดือน
ค่าใช้จ่ายในการลงทุน	30,000
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	65,512
รวม	95,512

ตารางที่ 2 ได้กำหนดอายุโครงการ 5 เดือน โดยแต่ละเดือนจะมีค่าดำเนินการ (โดยประมาณ)

ตารางที่ 2 สรุปการประมาณการต้นทุนตลอดอายุโครงการ 5 เดือน

หน่วย : บาท

เดือนที่	ค่าใช้จ่ายในการลงทุน	ค่าดำเนินการ	รวม
0	30,000	-	30,000
1	-	65,512	65,512
2		67,863	67,863
3		68,803	68,803
4		70,213	70,213
5		72,564	72,564
รวม	30,000	344,955	374,955

บัญชีกำไร/ขาดทุน สุทธิ หรือกระแสเงินสดสุทธิ (Cash Flow)

ตารางที่ 3 สามารถคำนวณหากระแสเงินสดรับ/จ่าย สุทธิ หรือบัญชีกำไร/ขาดทุน โดยการนำผลตอบแทนหักออกจากค่าใช้จ่ายในการลงทุนสามารถคำนวณได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงบัญชีกำไร/ขาดทุน สุทธิ หรือกระแสเงินสดรับ/จ่าย สุทธิ ของโครงการ

หน่วย : บาท

เดือนที่	รายรับรวม (เดือน)	ต้นทุนรวม (เดือน)	กำไร(ขาดทุน) (ขาดทุน) สละ	กำไร
0	0	30,000	-30,000	-30,000
1	75,000	65,512	9,488	-20,512
2	78,725	67,863	10,862	-9,650
3	80,225	68,803	11,422	1,772
4	82,500	70,213	12,287	14,059
5	86,225	72,564	13,661	27,720
รวมทั้งสิ้น	402,675	374,955	27,720	

ผลการวิเคราะห์ด้านการเงิน

ในส่วนนี้จะเป็นการวิเคราะห์ผลตอบแทน ต้นทุน และกระแสการไหลของเงินสดตามขั้นตอนทฤษฎี Cost-Benefit Analysis เพื่อคำนวณหามูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิของโครงการ (Net Present Value: NPV) อัตราผลตอบแทนคิดลดโครงการ (Internal Rate of Return: IRR) อัตราส่วนของผลตอบแทนต่อต้นทุน (Benefit-Cost Ratio: B/C ratio) ได้นำข้อมูลสรุปการประมาณการต้นทุนตลอดอายุโครงการ 5 เดือนมาวิเคราะห์ซึ่งได้ผลตามตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 4 แสดงผลตอบแทนทางการเงินของธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟถั่งกระดาก

รายการ	ผลการศึกษา
1. มูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทน (NPV)	26,575.84
2. อัตราผลตอบแทนภายในโครงการ (IRR)	24.85%
3. อัตราส่วนผลตอบแทนต่อต้นทุน (B/C ratio)	1.0721

ผลจากตารางที่ 4 สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. มูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิ (NPV) คือการคำนวณหาผลรวมมูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิโครงการ เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการวัดว่าจะให้ผลตอบแทนคุ้มหรือไม่ซึ่งกิจการจะยอมรับโครงการลงทุนเมื่อ NPV มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0 จากการคำนวณหามูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิของธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟถั่งกระดาก ได้มูลค่าเท่ากับ 26,575.84 บาท จึงให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่า

2. อัตราผลตอบแทนภายในโครงการ (IRR) คืออัตราผลตอบแทนที่ทำให้มูลค่าปัจจุบันของกระแสผลตอบแทนเท่ากับมูลค่าปัจจุบันของกระแสต้นทุนหรืออัตราที่ทำให้ค่า NPV เท่ากับ 0 โดยกิจการจะยอมรับโครงการลงทุนเมื่อ ค่า IRR มากกว่าอัตราคิดลดหรือดอกเบี้ยเงินกู้ จากการคำนวณหาอัตราผลตอบแทนภายในโครงการ มีค่าเท่ากับ 24.85% เมื่อนำมาเทียบกับอัตราคิดลดที่กำหนดไว้คือ 0.635% แล้วนั้น แสดงว่าการลงทุนให้ผลตอบแทนมากกว่า เพราะฉะนั้นจึงคุ้มค่าแก่การลงทุน

3. อัตราส่วนผลตอบแทนต่อต้นทุน (B/C ratio) คือ เกณฑ์ที่แสดงถึงอัตราส่วนระหว่างผลรวมมูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทน กับผลรวมมูลค่าปัจจุบันของต้นทุนตลอดอายุโครงการ ซึ่งกิจการจะยอมรับโครงการลงทุนเมื่อค่า B/C ratio มากกว่า 1 ในการลงทุนของโครงการ มีอัตราส่วนของผลตอบแทนต่อต้นทุนเท่ากับ 1.0721 ซึ่งมากกว่า 1 แสดงว่าผลตอบแทนที่ได้รับมากกว่าทุนที่ได้ลงทุนไป

ผลการวิเคราะห์ความไหวตัวต่อการเปลี่ยนแปลง (Sensitivity Analysis)

การวิเคราะห์ความเคลื่อนไหวต่อการเปลี่ยนแปลง เป็นการวิเคราะห์เพื่อลดความเสี่ยงหรือลดขอบเขตความไม่แน่นอนจากการเปลี่ยนแปลงของผลตอบแทน และต้นทุนที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลง รายรับ และรายจ่ายที่เกิดจากการดำเนินงานว่ามีการเปลี่ยนแปลงมากน้อยเพียงใด จึงจะทำให้การดำเนินงานของโครงการเป็นไปตามเกณฑ์ของการตัดสินใจลงทุน

1. ผลการวิเคราะห์ความไหวตัวต่อการเปลี่ยนแปลง ของอัตราคิดลด

การวิเคราะห์ความไหวตัวต่อการเปลี่ยนแปลง ในที่นี่จะใช้ปัจจัยอัตราคิดลด แสดงผลตามจากตารางที่ 5 ดังนี้

การเปลี่ยนแปลง อัตราคิดลด	NPV	IRR	B/C ratio
กรณีอัตราคิดลด 0.302%	27,171.52	24.85%	1.0730
กรณีอัตราคิดลด 0.385%	27,022.16	24.85%	1.0728
กรณีอัตราคิดลด 0.469%	26,871.61	24.85%	1.0726
กรณีอัตราคิดลด 0.552%	26,723.43	24.85%	1.0724
กรณีอัตราคิดลด 0.635% (เดิม)	26,575.84	24.85%	1.0721
กรณีอัตราคิดลด 0.719%	26,427.06	24.85%	1.0719
กรณีอัตราคิดลด 0.802%	26,280.64	24.85%	1.0716
กรณีอัตราคิดลด 0.885%	26,134.79	24.85%	1.0714
กรณีอัตราคิดลด 0.969%	25,987.77	24.85%	1.0712

จากตารางที่ 5 สามารถวิเคราะห์ ผลการคำนวณความไหวตัวของโครงการต่อการเปลี่ยนแปลงด้านอัตราดอกเบี้ยได้ดังนี้

กรณีอัตราคิดลด 0.302% พบว่า มูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิ (NPV) มีค่าเท่ากับ 27,171.52 บาท อัตราผลตอบแทน (IRR) มีค่าเท่ากับ 24.85% และอัตราส่วนผลตอบแทน (B/C ratio) มีค่าเท่ากับ 1.0730

กรณีอัตราคิดลด 0.385% พบว่า มูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิ (NPV) มีค่าเท่ากับ 187,585.94 บาท อัตราผลตอบแทน (IRR) มีค่าเท่ากับ 24.85% และอัตราส่วนผลตอบแทน (B/C ratio) มีค่าเท่ากับ 1.0728

กรณีอัตราคิดลด 0.469% พบว่า มูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิ (NPV) มีค่าเท่ากับ 26,871.61 บาท อัตราผลตอบแทน (IRR) มีค่าเท่ากับ 24.85% และอัตราส่วนผลตอบแทน (B/C ratio) มีค่าเท่ากับ 1.0726

กรณีอัตราคิดลด 0.552% พบว่า มูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิ (NPV) มีค่าเท่ากับ 26,723.43 บาท อัตราผลตอบแทน (IRR) มีค่าเท่ากับ 24.85% และอัตราส่วนผลตอบแทน (B/C ratio) มีค่าเท่ากับ 1.0724

กรณีอัตราคิดลด 0.719% พบว่า มูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิ (NPV) มีค่าเท่ากับ 26,427.06 บาท อัตราผลตอบแทน (IRR) มีค่าเท่ากับ 24.85% และอัตราส่วนผลตอบแทน (B/C ratio) มีค่าเท่ากับ 1.0719

กรณีอัตราคิดลด 0.802% พบว่า มูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิ (NPV) มีค่าเท่ากับ 26,280.64 บาท อัตราผลตอบแทน (IRR) มีค่าเท่ากับ 24.85% และอัตราส่วนผลตอบแทน (B/C ratio) มีค่าเท่ากับ 1.0716

กรณีอัตราคิดลด 0.885% พบว่า มูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิ (NPV) มีค่าเท่ากับ 26,134.79 บาท อัตราผลตอบแทน (IRR) มีค่าเท่ากับ 24.85% และอัตราส่วนผลตอบแทน (B/C ratio) มีค่าเท่ากับ 1.0714

กรณีอัตราคิดลด 0.969% พบว่า มูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิ (NPV) มีค่าเท่ากับ 25,987.77 บาท อัตราผลตอบแทน (IRR) มีค่าเท่ากับ 24.85% และอัตราส่วนผลตอบแทน (B/C ratio) มีค่าเท่ากับ 1.0712

2. ผลการวิเคราะห์ความไหวตัวต่อการเปลี่ยนแปลง ของรายได้

การศึกษาในกรณีที่รายได้ของโครงการลดลง ในอัตราคิดลดที่ 0.635% การเปลี่ยนแปลงจะได้ผลดัง ตารางที่ 6 ดังนี้

การเปลี่ยนแปลง ของรายได้	NPV	IRR	B/C ratio
กรณีรายได้ลดลง 5%	6,828.90	7%	1.0185
กรณีรายได้ลดลง 10%	-12,920.97		0.9649
กรณีรายได้ลดลง 15%	-32,667.91		0.9113
กรณีรายได้ลดลง 20%	-52,414.84		0.8577

*ที่ไม่สามารถหาค่า IRR ในกรณีรายได้ลดลงที่ 10% 15% และ 20% ได้เนื่องจากมีค่าเป็นลบทั้งหมดคือไม่มีผลกำไรเลย จึงไม่สามารถหาค่าได้

สามารถวิเคราะห์อัตราความไหวตัวโครงการต่อการเปลี่ยนแปลงของรายได้ลดลงภายใต้อัตราคิดลด 0.635% ได้ดังนี้

กรณีรายได้ลดลง 5% พบว่า มูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิ (NPV) มีค่าเท่ากับ 6,828.90 บาท อัตราผลตอบแทน (IRR) มีค่าเท่ากับ 7% และอัตราส่วนผลตอบแทนต่อต้นทุน (B/C ratio) มีค่าเท่ากับ 1.0185

กรณีรายได้ลดลง 10% พบว่า มูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิ (NPV) มีค่าเท่ากับ -12,920.97 บาท อัตราผลตอบแทน (IRR) มีค่าเป็นลบและอัตราส่วนผลตอบแทนต่อต้นทุน (B/C ratio) มีค่าเท่ากับ 0.9649

กรณีรายได้ลดลง 15% พบว่า มูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิ (NPV) มีค่าเท่ากับ -32,667.91 บาท อัตราผลตอบแทน (IRR) มีค่าเป็นลบและอัตราส่วนผลตอบแทนต่อต้นทุน (B/C ratio) มีค่าเท่ากับ 0.8873

กรณีรายได้ลดลง 20% พบว่า มูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิ (NPV) มีค่าเท่ากับ -52,414.84 บาท อัตราผลตอบแทน (IRR) มีค่าเป็นลบและอัตราส่วนผลตอบแทนต่อต้นทุน (B/C ratio) มีค่าเท่ากับ 0.8577

ผลการวิเคราะห์ความไหวตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของต้นทุนการผลิต

การศึกษาในกรณีที่ ต้นทุนการผลิตของโครงการเพิ่มขึ้น ในอัตราคิดลด 0.635% การเปลี่ยนแปลงจะได้ผลดังตารางที่ 7 ดังนี้

ตารางที่ 7 แสดงผลการเปลี่ยนแปลงอัตราต้นทุนการผลิตของโครงการเพิ่มขึ้น

การเปลี่ยนแปลงของรายได้	NPV	IRR	B/C ratio
กรณีต้นทุนเพิ่มขึ้น 5%	8,306.60	9%	1.0215
กรณีต้นทุนเพิ่มขึ้น 10%	-5,151.27		0.9871
กรณีต้นทุนเพิ่มขึ้น 15%	-24,079.14		0.9425
กรณีต้นทุนเพิ่มขึ้น 20%	-41,100.65		0.9057

*ที่ไม่สามารถหาค่า IRR ในกรณีรายได้ลดลงที่ 10% 15% และ 20% ได้เนื่องจากมีค่าเป็นลบทั้งหมดคือไม่มีผลกำไรเลย จึงไม่สามารถหาค่าได้

ผลจากตารางที่ 7 สามารถวิเคราะห์ภายใต้อัตราคิดลด 0.635% ได้ดังนี้

กรณีรายได้ลดลง 5% พบว่า มูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิ (NPV) มีค่าเท่ากับ 8,306.60 บาท อัตราผลตอบแทน (IRR) มีค่าเท่ากับ 9% และอัตราส่วนผลตอบแทนต่อต้นทุน (B/C ratio) มีค่าเท่ากับ 1.0215

กรณีรายได้ลดลง 10% พบว่า มูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิ (NPV) มีค่าเท่ากับ -5,151.27 บาท อัตราผลตอบแทน (IRR) มีค่าเป็นลบและอัตราส่วนผลตอบแทนต่อต้นทุน (B/C ratio) มีค่าเท่ากับ 0.9871

กรณีรายได้ลดลง 15% พบว่า มูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิ (NPV) มีค่าเท่ากับ -24,079.14 บาท อัตราผลตอบแทน (IRR) มีค่าเป็นลบและอัตราส่วนผลตอบแทนต่อต้นทุน (B/C ratio) มีค่าเท่ากับ 0.9425

กรณีรายได้ลดลง 20% พบว่า มูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิ (NPV) มีค่าเท่ากับ -41,100.65 บาท อัตราผลตอบแทน (IRR) มีค่าเป็นลบและอัตราส่วนผลตอบแทนต่อต้นทุน (B/C ratio) มีค่าเท่ากับ 0.9057

ระยะเวลาคืนทุน (Payback Period)

จากสูตรสามารถคำนวณระยะเวลาคืนทุนได้จากการนำค่าใช้จ่ายในการลงทุนและผลตอบแทนของโครงการต่อเดือนมาคำนวณหาระยะเวลาคืนทุนได้ดังนี้

$$\text{ระยะเวลาคืนทุน} = \frac{30,000}{80,535} = 0.37$$

จากการคำนวณผลตอบแทนเฉลี่ยของโครงการ 5 เดือน เท่ากับ 80,535 บาท มูลค่าของค่าใช้จ่ายเริ่มแรกมีค่าเท่ากับ 30,000 บาท ซึ่ง แสดงว่ากิจการมีกำไรโดยระยะเวลาคืนทุนโครงการมีค่าเท่ากับ 0.37 แสดงว่ากิจการสามารถได้รับเงินทุนเริ่มแรกคืนเมื่อดำเนินการได้ 11 วัน

7. สรุปและการอภิปรายผล

จากการศึกษางานวิจัยแล้วสามารถสรุปผลจากการวิเคราะห์ด้านการเงิน ด้านการไหวตัวของโครงการ และระยะเวลาคืนทุน ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาวิเคราะห์ทางการเงิน พบว่า มูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิ (NPV) มีค่าเท่ากับ 26,575.84 บาท มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0 แสดงว่าการลงทุนให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่าอัตราผลตอบแทนภายในโครงการ (IRR) มีค่าเท่ากับ 24.85% เมื่อนำมาเทียบกับอัตราคิดลดที่กำหนดไว้คือ 0.635% แล้วนั้น แสดงว่าการลงทุนให้ผลตอบแทนมากกว่า เพราะฉะนั้นจึงคุ้มค่าแก่การลงทุน อัตราส่วนผลตอบแทนต่อต้นทุน (B/C ratio) มากกว่า 1 ในการลงทุนของโครงการ มีอัตราส่วนของผลตอบแทนต่อต้นทุนเท่ากับ 1.0721 ซึ่งมากกว่า 1 แสดงว่าผลตอบแทนที่ได้รับมากกว่าทุนที่ได้ลงทุนไป

จึงสรุปได้ว่า โครงการจัดตั้งธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟ ลูกกระดากของผู้ประกอบการในเขตบางเขน กรุงเทพมหานครเป็นโครงการที่คุ้มค่าแก่การลงทุนและมีความเป็นไปได้ในทางเศรษฐศาสตร์ ที่อัตราคิดลดร้อยละ 0.635%

2. ผลการศึกษาความไหวตัวต่อการเปลี่ยนแปลง (Sensitivity Analysis) การศึกษาความไหวตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของโครงการ ในการวิเคราะห์ ได้กำหนดปัจจัย 3 ปัจจัย ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของมูลค่าปัจจุบันของ

ผลตอบแทนสุทธิ (NPV) อัตราผลตอบแทนภายในโครงการ (IRR) และค่าอัตราส่วนผลตอบแทนต่อต้นทุน (B/C ratio) ดังนี้

2.1 ผลการศึกษาความไหวตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของอัตราคิดลด หากพิจารณาในแง่ผลกระทบต่อมูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิ (NPV) ไม่ว่าอัตราคิดลดจะเพิ่มสูงกว่า 0.969% กิจกรรมยังคงมีกำไรและเหมาะสมที่จะดำเนินการโดยที่ค่าอัตราผลตอบแทนภายในโครงการ (IRR) เท่ากับ 24.85% ไม่เปลี่ยนแปลง แต่หากพิจารณาในแง่อัตราส่วนผลตอบแทนต่อต้นทุน (B/C ratio) พบว่าที่ค้ำค่าต่อการลงทุน เพราะมีค่ามากกว่า 1 เท่ากับ 1.0721 แสดงว่าผลตอบแทนที่ได้รับมากกว่าทุนที่ได้ลงทุนไป

2.2 ผลการวิเคราะห์ความไหวตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของรายได้ที่ลดลง หากพิจารณาในแง่ผลกระทบต่อมูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิ (NPV) พบว่าภายใต้อัตราคิดลด 0.635% ซึ่งสรุปจากตารางได้ว่า ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงของรายได้ที่ลดลง 5% กิจกรรมยังคงมีกำไรและเหมาะสมที่จะดำเนินการโดยที่ค่าอัตราผลตอบแทนภายในโครงการ (IRR) เท่ากับ 7% ไม่เปลี่ยนแปลง แต่หากพิจารณาในแง่อัตราส่วนผลตอบแทนต่อต้นทุน (B/C ratio) พบว่าที่ค้ำค่าต่อการลงทุน เพราะมีค่ามากกว่า 1 เท่ากับ 1.018 แสดงว่าผลตอบแทนที่ได้รับมากกว่าทุนที่ได้ลงทุนไป แต่ในส่วนผลกระทบต่อมูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิ (NPV) พบว่าภายใต้อัตราคิดลด 0.635% ซึ่งสรุปจากตารางได้ว่า ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงของรายได้ที่ลดลง 10% - 20% โครงการธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟผงกระดาศไม่คุ้มค่าแก่การลงทุนและไม่มีความเป็นไปได้ในทางเศรษฐศาสตร์เลย หากพิจารณาในแง่อัตราผลตอบแทนภายในโครงการ (IRR) การเปลี่ยนแปลงของรายได้ 10%-20% ไม่ก่อให้เกิดความคุ้มค่าในการลงทุน และหากพิจารณาในแง่ค่าอัตราส่วนผลตอบแทนต่อต้นทุน (B/C ratio) ไม่ว่ารายได้ที่ลดลง 10%-20% กิจกรรมมีความไม่มีความคุ้มค่าในการลงทุน

2.3 ผลการวิเคราะห์ความไหวตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของต้นทุนที่เพิ่มขึ้น หากพิจารณาในแง่ผลกระทบต่อมูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิ (NPV) พบว่าภายใต้อัตราคิดลด 0.635% ซึ่งสรุปจากตารางได้ว่า ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงของต้นทุนที่เพิ่มขึ้น 5% กิจกรรมยังคงมีกำไรและเหมาะสมที่จะดำเนินการโดยที่ค่าอัตราผลตอบแทนภายในโครงการ (IRR) เท่ากับ 9% ไม่เปลี่ยนแปลง แต่หากพิจารณาในแง่อัตราส่วนผลตอบแทนต่อต้นทุน (B/C ratio) โครงการที่คุ้มค่าต่อการลงทุน เพราะมีค่ามากกว่า 1 เท่ากับ 1.021 แสดงว่าผลตอบแทนที่ได้รับมากกว่าทุนที่ได้ลงทุน

ไป แต่ในส่วนผลกระทบต่อมูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิ (NPV) พบว่าภายใต้อัตราคิดลด 0.635% ซึ่งสรุปจากตารางได้ว่า ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงของต้นทุนที่เพิ่มขึ้น 10% - 20% พบว่าที่จัดตั้งนี้ไม่คุ้มค่าแก่การลงทุนและไม่มีความเป็นไปได้ในทางเศรษฐศาสตร์เลยหากพิจารณาในแง่อัตราผลตอบแทนภายในโครงการ (IRR) การเปลี่ยนแปลงของต้นทุน 10%-20% ไม่ก่อให้เกิดความคุ้มค่าในการลงทุน และหากพิจารณาในแง่ค่าอัตราส่วนผลตอบแทนต่อต้นทุน (B/C ratio) พบว่าต้นทุนที่เพิ่มขึ้น 10%-20% กิจกรรมไม่มีความคุ้มค่าในการลงทุน

อภิปรายผล จากการศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบไปด้วย 6 ทฤษฎีใหญ่ ได้แก่ การคาดคะเนกระแสไหลเวียนเงินสดของโครงการ (Cash Flow) มูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิของโครงการ (Net Present Value: NPV) อัตราผลตอบแทนคิดลดโครงการ (Internal Rate of Return: IRR) อัตราส่วนของผลตอบแทนต่อต้นทุน (Benefit-Cost Ratio: B/C ratio) การวิเคราะห์ความไหวตัวของโครงการ (Sensitivity Analysis) และระยะเวลาคืนทุน (Payback Period) เพื่อนำทุกทฤษฎีมาวิเคราะห์รวมกันจะทำให้ได้ผลลัพธ์ของความเป็นไปของกิจการธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟผงกระดาศที่พบว่าผลตอบแทนได้มากกว่าต้นทุน ดังนั้นจึงคุ้มค่าแก่การลงทุนสอดคล้องกับ จีราวรรณ คำวังพฤกษ์ (2554) ทำการวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนทางการเงินของกิจการ ซีเมนต์บล็อกร้างหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อวิเคราะห์ ต้นทุน-ผลตอบแทนของธุรกิจและเพื่อประเมินความเป็นไปได้ของการดำเนินธุรกิจในอนาคต และในทางด้านผลตอบแทนที่มากกว่าต้นทุนสอดคล้องกับ มัณฑนา หิมมิหะ (2556) เรื่อง “การวิเคราะห์ผลตอบแทนทางการเงินจากการผลิตกล้วยไม้สกุลหวายของเกษตรกร ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม” ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรเปลี่ยนของการลงทุน พบว่า การลงทุนผลิตกล้วยไม้สกุลหวายมีความเสี่ยงอยู่ในระดับต่ำและมีความเสี่ยงในด้านผลตอบแทนมากกว่าต้นทุน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาต้นทุนและผลตอบแทนทางการเงิน ธุรกิจแฟรนไชส์กาแฟผงกระดาศของผู้ประกอบการในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร จะเห็นว่าผลตอบแทนอยู่ในเกณฑ์ที่คุ้มค่าแก่การลงทุน แต่การศึกษาหรือข้อกำหนดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อสะดวกในการวิเคราะห์ให้เห็นภาพชัดเจน ซึ่งอาจ

ส่งผลกระทบต่อโครงการได้ คือ

- ระยะเวลาในการลงทุนจากการศึกษา มีระยะเวลา 5 เดือน เป็นระยะเวลาที่ค่อนข้างน้อยสำหรับการศึกษา เนื่องจากหากศึกษาในระยะเวลาที่ยาวนานมากกว่านี้อาจพบการเปลี่ยนแปลงที่มากขึ้นอย่างชัดเจน ที่อาจส่งผลกระทบต่อโครงการในทั้งด้านบวกและลบดังนั้นผู้สนใจควรคำนึงถึงความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นได้

- อัตราดอกเบี้ยที่ใช้วิเคราะห์ในการศึกษานี้ใช้อัตราเดียวกันทั้งหมด โดยใช้อัตราดอกเบี้ยของปีเริ่มแรกของโครงการ ซึ่งอาจมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจในปีอื่นได้

ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการทำวิจัยในครั้งนี้ เพื่อพัฒนาผลงานวิจัยต่อไป ควรมีการวิเคราะห์ธุรกิจอื่น ๆ ที่สนใจและขอเสนอแนะจากงานวิจัยไปปฏิบัติตามเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาและอุปสรรคต่องานวิจัยในอนาคตและยังสามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ธุรกิจแฟรนไชส์กาแปงถุงกระดาษของผู้ประกอบการในพื้นที่อื่น ๆ ที่คล้ายคลึงได้อีกด้วย

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยฉบับนี้ เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงต่อทางมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ที่สนับสนุนให้เกิดงานวิจัยชิ้นนี้ และ ขอขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมยศ อวเกียรติ และดร. สานิต ศิริวิศิษฐ์กุล ที่ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการทำวิจัยในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณท่านคณบดี คณะบริหารธุรกิจ ที่สนับสนุนส่งเสริมให้คณาจารย์ของคณะบริหารธุรกิจสร้างผลงานวิจัย และขอขอบพระคุณ บิดา มารดา พี่น้อง และเพื่อนๆ ในคณะบริหารธุรกิจทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน และเป็นกำลังใจในการทำวิจัยครั้งนี้มาโดยตลอด

ครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบบูชาทเวทิตา แต่พระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน หากเกิดข้อผิดพลาดในรายงานฉบับนี้ ผู้วิจัยขออภัยเป็นอย่างสูงในข้อผิดพลาดนั้น และขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

เอกสารอ้างอิง

- [1] ธนากร สมรรคเสวี. (2554). การวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนทางการเงินของร้านจำหน่ายเคมีภัณฑ์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอแม่วางจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- [2] มณฑนา ทิมมิหน๊ะ. (2556). การวิเคราะห์ผลตอบแทนทางการเงินจากการผลิตกล้วยไม้สกุลหวายของเกษตรกร ในอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม. หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจเกษตร, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- [3] รัตนา อุตมะ. (2556). ต้นทุนและผลตอบแทนของธุรกิจเบเกอรี่ กรณีศึกษาร้านอ้อยจิงเบเกอรี่. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- [4] ลำไย มากเจริญ . (2551). การบัญชีเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ : บริษัท ทริปเพิ้ล กรุ๊ป จำกัด.
- [5]] อภิชาติ พงศ์สุพัฒน์. (2552). การเงินธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการเงินมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ซอฟต์แวร์ในงานบัญชีของ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร Factors Affecting in Using Accounting Software By Small and Medium Enterprises in Bangkok

ดร. มิตร ทองกาบ

อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

บทคัดย่อ:

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ซอฟต์แวร์ในงานบัญชี 2) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ซอฟต์แวร์ในงานบัญชีกับประโยชน์และอุปสรรคจากการนำซอฟต์แวร์บัญชีมาใช้ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างคือ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 190 ราย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้ Pearson Correlation, t-test และ F-test ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ซอฟต์แวร์ในงานบัญชีมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และรองลงมา คือ การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด และราคา ตามลำดับ พบว่าขนาดกิจการมีทิศทางตรงกันข้ามกับปัจจัยด้านราคา จำนวนปีที่กิจการใช้ซอฟต์แวร์ในงานบัญชีมีทิศทางตรงกันข้ามกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายและประเภทของกลุ่มลูกค้า ต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกันและพบว่าขนาดของกิจการไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญต่อการใช้ซอฟต์แวร์ในงานบัญชีในการจัดทำข้อมูลทางด้านการบัญชีการเงิน โดยกิจการใช้ซอฟต์แวร์งานบัญชีเพื่อใช้ในการจัดทำงบแสดงฐานะการเงินและงบกำไรขาดทุนคิดเป็นร้อยละ 90.50 ส่วนข้อมูลทางด้านการบัญชี บริหาร ขนาดของกิจการไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในการใช้ซอฟต์แวร์ในงานบัญชี เพื่อจัดทำรายงานเกี่ยวกับการขายแล ลูกหนี้ รายงานเกี่ยวกับการซื้อและเจ้าหนี้ รายงานเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือ รายงานเกี่ยวกับสินทรัพย์ถาวร และรายงานต้นทุน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 65 ส่วนการนำซอฟต์แวร์ในงานบัญชีมาใช้ประโยชน์คือ ข้อมูลทางการบัญชีถูกต้อง ครบถ้วน และอุปสรรคคือ ผู้ใช้งานไม่สามารถแก้ปัญหาได้เอง

คำสำคัญ : ผลกระทบของการปรับอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ / วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ABSTRACT:

The objectives of this research were to indicate: 1) the factors affecting decision making in using accounting software; 2) relation between the factors affecting decision making in using accounting software and the business features and 3) volume of accounting software use to prepare accounting information including advantages and disadvantages of accounting software use. The study tools were a questionnaire and executive interview form. The sample of the research was small and medium enterprises in manufacturing sector in Bangkok; totaling 190 entities. Data were analyzed in the form of frequency, percentage, mean and standard deviation. The by Pearson Correlation, t-test and F-test at the significant statistics level 0.05.

The research was found that the factors affecting decision making in using accounting software product, place, promotion, and price, respectively. It was found from the statistical test that the business size affected the price in a negative direction, year of accounting software use affected the place in a negative direction, and businesses with different types of customer had differences in opinion of the product. In addition, despite the difference of business sizes, accounting software use to prepare financial accounting information was in same volume of high level. The highest volume of accounting software use to prepare balance sheet and income statement was 90.50%. For managerial accounting information, despite the difference of business sizes, accounting software use to prepare sales and accounts receivable report, purchase and accounts payable report, inventory report, fixed assets report and costing report was in the same volume, over 65%. In addition, the advantage of accounting software use is correct and complete accounting information, but the disadvantage is being unable to solve problems by the user.

KEYWORDS: Affecting in Using Accounting Software

บทนำ

การที่ประเทศไทยมีวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำนวนมาก เนื่องจากลักษณะเด่นของธุรกิจประเภทนี้คือ มีความคล่องตัวในการปรับสภาพให้เข้ากับสถานการณ์ทั่วไปของประเทศ เงินลงทุนต่ำกว่าวิสาหกิจขนาดใหญ่ และยังช่วยรองรับแรงงานจากภาคเกษตรกรรมเมื่อหมดฤดูกาลเพาะปลูก รวมถึงเป็นแหล่งที่สามารถรองรับแรงงานที่เข้ามาใหม่ ลดการกระจุกแรงงานและโรงงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลไปสู่ภูมิภาค ทั้งยังส่งเสริมการใช้วัตถุดิบที่มีในท้องถิ่นประกอบกับภูมิปัญญาของชาวบ้านเพื่อผลิตเป็นสินค้าที่มีเอกลักษณ์ของท้องถิ่นนั้นๆ ออกมาจำหน่ายก่อให้เกิดรายได้ที่เป็นเงินตราต่างประเทศเข้ามายังประเทศไทยด้วยความที่สินค้ามีความโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ บางธุรกิจ SMEs ยังเป็นหน่วยสนับสนุนอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ให้ผลิตในค้าได้ เช่น การรับช่วงงานผลิตชิ้นส่วนวัสดุ หรืออะไหล่เพื่อส่งโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่นำไปผลิตเป็นสินค้าพร้อมใช้งานต่อไป เป็นต้น ก่อให้เกิดการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจทั้งในส่วนภูมิภาคและของประเทศอย่างยั่งยืนต่อไป (ชูศักดิ์ เอกชน และคณะ, 2552)

ในปัจจุบันธุรกิจ SMEs มีการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในบางบัญชีเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น ซอฟต์แวร์บัญชีจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญด้วยเช่นกัน และผลการศึกษาจากงานวิจัยพบว่า เกณฑ์ที่กิจการใช้ในการตัดสินใจซื้อซอฟต์แวร์บัญชีมีมากมาย ยกตัวอย่างเช่น การมีระบบงานย่อย (Module)

ทางบัญชีครบถ้วนตามที่กิจการต้องการ การได้รับความนิยมใช้ซอฟต์แวร์บัญชีนั้นและความน่าเชื่อถือของผู้จำหน่ายซอฟต์แวร์ การมีศูนย์บริการหลายสาขา และการมีพนักงานให้บริการที่มีความเข้าใจในซอฟต์แวร์ เพื่อให้สามารถอธิบายให้ผู้ใช้งานเข้าใจได้ง่าย (Levow and Adhikari, 1995) การที่ซอฟต์แวร์บัญชีมีความยืดหยุ่นเข้ากับฮาร์ดแวร์และระบบการปฏิบัติงานที่กิจการมีอยู่ รวมถึงสามารถรองรับรายการค้าที่เพิ่มขึ้นได้ (Janson and Subramanian, 1996) การมีระบบช่วยเหลือบนหน้าจอหรือแบบออนไลน์ (Screen or On-line help) ประสิทธิภาพของซอฟต์แวร์บัญชี การมีคู่มือช่วยในการปฏิบัติงาน รวมถึงการฝึกอบรมจากผู้จำหน่ายซอฟต์แวร์ (Hlupic and Pau., 1999) การรองรับได้หลายภาษา การจัดทำรายงานได้หลายรูปแบบ (Adhikari and Zhang, 2003 และ Adhikari, Levow, and Zhang, 2004) การมีหลักฐานในการปฏิบัติงานสามารถตรวจสอบได้ การมีระบบควบคุมภายใน ราคาของซอฟต์แวร์บัญชีและความง่ายในการใช้งาน รวมถึงการติดตั้ง (พลพฐ ปิยวรรณ และสุภาพร เริงเอี่ยม, 2549) เป็นต้น ปัจจัยที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นเพียงปัจจัยบางส่วนที่มาจากการศึกษาเพื่อใช้ในการพิจารณาซอฟต์แวร์บัญชี ซึ่งเป็นเกณฑ์ทั่วไปที่กิจการไม่ว่าจะขนาดใหญ่หรือขนาดเล็กก็สามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาซอฟต์แวร์บัญชีที่เหมาะสมกับกิจการได้โดยกิจการจะต้องศึกษาความต้องการของกิจการไม่ว่าจะเป็นทางด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ รวมถึงการจัดจำหน่ายเพื่อให้ได้ซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมกับกิจการ และคุ้มค่ากับการลงทุน (พลพฐ ปิยวรรณ) และ สุภาพร เริงเอี่ยม, 2558)

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นทำให้ทราบว่าซอฟต์แวร์บัญชีมีความสำคัญกับธุรกิจอย่างมาก และหน่วยงานภาครัฐในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยเฉพาะส่วนของภาคการผลิตในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเล็งเห็นว่ามีความสำคัญเพียงพที่จะพัฒนาธุรกิจได้ ดังนั้นการศึกษาครั้งนี้จึงดำเนินการเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ซอฟต์แวร์บัญชีของผู้ประกอบการอันอาจเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาซอฟต์แวร์บัญชีให้เหมาะสมกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และศึกษาเพื่อทราบถึงการนำซอฟต์แวร์บัญชีไปใช้ในการจัดทำข้อมูลทางการบัญชีรวมถึงประโยชน์และผลกระทบในการใช้ซอฟต์แวร์บัญชีในการจัดทำข้อมูลดังกล่าว เพื่อประโยชน์ในการหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขปัญหาทำให้เกิดการนำซอฟต์แวร์บัญชีมาใช้ในการจัดทำข้อมูลทางการบัญชีให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป หากพบว่ากิจการยังใช้ประโยชน์จากซอฟต์แวร์ในการจัดทำข้อมูลทางการจัดทำบัญชีได้อย่างไม่เต็มประสิทธิภาพ อาจช่วยให้ภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและสนับสนุนธุรกิจ SMEs สามารถใช้ซอฟต์แวร์บัญชีในการประมวลผลข้อมูลทางการบัญชีให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อกิจการและอาจส่งเสริมให้ผู้ประกอบการมีความรู้ทางด้านการบริหารเพิ่มขึ้นเพื่อสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจทำให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ซอฟต์แวร์ในงานบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาประโยชน์และอุปสรรค (SMEs) ที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ซอฟต์แวร์บัญชีในการจัดทำข้อมูลทางการบัญชีกับคุณลักษณะกิจการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการใช้ซอฟต์แวร์บัญชีในการจัดทำข้อมูลทางการบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยคือเครื่องมือ แบบสอบถาม ซึ่งพัฒนามาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำมาปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาซึ่งมีความเชี่ยวชาญในเรื่องที่ทำการวิจัยครั้งนี้เพื่อสอบถามความครบถ้วน ความถูกต้อง

และครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการจะวัดในด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ประเภทของธุรกิจ ตำแหน่งงาน และความรู้ทางด้านบัญชีบริหารเป็นคำถามแบบ Nominal Scale และ ข้อมูลทั่วไปของกิจการ ได้แก่ ขนาดกิจการ จำนวนปีที่ก่อตั้งกิจการ และจำนวนปีที่กิจการนำซอฟต์แวร์บัญชีมาใช้ในการจัดทำบัญชี เป็นคำถามแบบ Ordinal Scale ส่วนประเภทกลุ่มลูกค้าและสถานที่ตั้งกิจการ เป็นคำถามแบบ Nominal Scale

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปซึ่งวิธีการวิเคราะห์ ข้อมูลที่ใช้จะแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้แก่ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ซอฟต์แวร์ในงานบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ค่าสถิติพื้นฐานได้แก่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในส่วนของ การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ซอฟต์แวร์บัญชีในการจัดทำข้อมูลทางการบัญชี มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ โดยใช้ทฤษฎีของ Likert Scale ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าเฉลี่ยจึงกำหนดเกณฑ์ในการประเมินผลตามการแบ่งระดับค่าเฉลี่ย ใช้สูตรการคำนวณหาอันตรภาคชั้น (รังสรรค์ เนียมสนิท, 2543)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่ส่งให้ผู้ประกอบการหรือฝ่ายบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 190 ราย และเป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์ผู้บริหารของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยใช้สถานที่ตั้งกิจการตามยุทธศาสตร์การพัฒนากลุ่ม ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งแบ่งได้ 5 กลุ่ม สุ่มสัมภาษณ์กลุ่มละ 2 ราย รวมจำนวน 10 ราย
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ไดจากการเก็บรวบรวมบทความ เอกสารวิชาการ ตำราวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งข้อมูลในเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การวิจัยนี้มีเนื้อหาที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ซอฟต์แวร์ในงานบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ F-test (one-way ANOVA) สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

ผลการวิจัยจากการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ซอฟต์แวร์ในงานบัญชีในการจัดทำข้อมูลทางการเงิน บัญชี พบว่า สำหรับข้อมูลทางด้านบัญชีการเงิน ไม่ว่าจะ เป็นกิจการขนาดย่อมและขนาดกลางค่อนข้างเล็กหรือขนาดกลางค่อนข้างใหญ่ มีสัดส่วนในการใช้ซอฟต์แวร์บัญชีในการจัดทำข้อมูลทางด้านบัญชีการเงินมากกว่าสัดส่วนที่ไม่ใช้ โดยภาพรวมมีการใช้ซอฟต์แวร์บัญชีในการจัดทำงบดุล คิดเป็นร้อยละ 90.50 งบกำไรขาดทุน คิดเป็นร้อยละ 90.50 งบกำไรสุทธิ คิดเป็นร้อยละ 86.30 งบกระแสเงินสด คิดเป็นร้อยละ 75.30 งบต้นทุนการผลิต คิดเป็นร้อยละ 83.70 และงบต้นทุนขาย คิดเป็นร้อยละ 83.20

ผลการวิจัยจากการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์และอุปสรรคจากการนำซอฟต์แวร์มาใช้ในกิจการดังกล่าว พบว่า ประโยชน์จากการนำซอฟต์แวร์บัญชีมาใช้ในกิจการในระดับมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การที่ข้อมูลทางการเงินมีความถูกต้อง ครบถ้วน รองลงมาคือ ความสามารถในการจัดทำข้อมูลทางการเงินได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานและทำงานได้เร็วกว่าระบบมือ และการทำให้ระบบสามารถตรวจสอบได้ง่าย ตามลำดับ และอุปสรรคจากการนำซอฟต์แวร์บัญชีมาใช้ในกิจการในระดับมากที่สุด ได้แก่ การที่ผู้ใช้งานไม่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดจากการใช้ซอฟต์แวร์บัญชีในการปฏิบัติงานเองได้เพราะคู่มือการใช้อ่านเข้าใจยากหรือไม่มีเมนูช่วยเหลือบนหน้าจอ และบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจไม่เพียงพอในการทำงานโดยใช้ซอฟต์แวร์บัญชี

ผลการวิจัยจากการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ซอฟต์แวร์ในงานบัญชีขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ซอฟต์แวร์บัญชีมากที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมาคือ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาดและด้านราคา ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้ซอฟต์แวร์ในงานบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กิจการเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ซอฟต์แวร์บัญชีมากที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมา คือ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านราคา ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ซอฟต์แวร์บัญชีมากที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นผลงานวิจัยของ นภาพร ลิขิตวงศ์ขจร และไพสิน ตรงเมธีรัตน์ (2551) ที่พบว่า กิจการเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ซอฟต์แวร์บัญชีมากที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ โดยพิจารณาเกี่ยวกับความเหมาะสมของซอฟต์แวร์บัญชีกับกิจการ คุณสมบัติของซอฟต์แวร์บัญชีและบริการหลังการขาย และพิจารณาในด้านราคา กับด้านการจัดจำหน่ายในส่วนของความมั่นคงและชื่อเสียงของผู้ขายเป็นประเด็นรองลงมา และผลงานวิจัยของ Janson and Subramanian (1996) ที่พบว่า กิจการเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ซอฟต์แวร์บัญชีมากที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ โดยพิจารณาเกี่ยวกับความเข้ากันได้ของกิจการกับผู้จำหน่ายซอฟต์แวร์ก่อนตัดสินใจซื้อ การอบรม และบริการ คู่มือการปฏิบัติงานที่ช่วยให้ปฏิบัติงานได้ง่ายและมีการปรับปรุงให้ทันกับซอฟต์แวร์ที่มีการพัฒนาอยู่เสมอ และคุณลักษณะเฉพาะของซอฟต์แวร์ ควรต้องมีความยืดหยุ่นและรองรับรายการค้าที่เพิ่มขึ้นได้

ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการจัดทำและการใช้ข้อมูลทางด้านบัญชีบริหารที่จำเป็นต่อกิจการเพื่อให้ผู้บริหารสามารถวางแผน ควบคุม และตัดสินใจในการบริหารงานได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้ผู้บริหารเห็นความสำคัญของการใช้ซอฟต์แวร์บัญชีในการจัดทำข้อมูลดังกล่าวเพื่อจะได้ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา

นักบัญชีควรชี้แนะให้ผู้บริหารทราบถึงความสำคัญ of ข้อมูลทางด้านบัญชีบริหารและควรตระหนักว่าหากกิจการมีการลงทุนในซอฟต์แวร์บัญชีก็ควรต้องใช้ซอฟต์แวร์บัญชีให้เต็มประสิทธิภาพ ควรให้ครบทุกระบบงานย่อย (Module) และหากมีปัญหาจากการที่ติดตั้งซอฟต์แวร์บัญชีไม่ครบทุกระบบงานแล้วทำให้มีปัญหาเกี่ยวกับการเชื่อมโยงข้อมูล หรือโปรแกรมไม่สมบูรณ์ ส่งผลต่อความถูกต้องของข้อมูลทางการเงิน บัญชี แล้วทำให้การปฏิบัติงานช้าลงและผิดพลาดได้ง่ายขึ้น เนื่องจากต้องจัดทำข้อมูลเอง ก็ควรแจ้งให้ผู้บริหารพิจารณาเพื่อให้มีการปรับปรุงซอฟต์แวร์บัญชีให้สามารถใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพมากขึ้น

หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาซอฟต์แวร์บัญชีสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ควรเร่งให้ผลิตซอฟต์แวร์บัญชีในประเทศพัฒนาซอฟต์แวร์บัญชีที่เหมาะสมกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในแต่ละประเภทธุรกิจจริงๆ เพราะธุรกิจผลิตจะมีความซับซ้อนกว่าธุรกิจซื้อขายสินค้า และควรได้รับการรับรองมาตรฐานจากหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรับรองเรื่องความถูกต้องทางด้านภาษีอากรที่เป็นไปตามระเบียบของกรมสรรพากร

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับภูมิภาคอื่นของประเทศไทยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาซอฟต์แวร์บัญชีให้เหมาะสมกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมทั้งประเทศไทย ไม่ได้เฉพาะเจาะจงเพียงกรุงเทพมหานคร
2. ควรทำการศึกษาเจาะลึกในส่วนของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนิยมใช้มากที่สุด เพื่อเปรียบเทียบกันจะได้คุณลักษณะของซอฟต์แวร์บัญชีที่ตรงตามความต้องการของผู้ประกอบการและผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ในประเทศสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาซอฟต์แวร์บัญชีของไทยได้ ซึ่งจะทำให้ซอฟต์แวร์บัญชีมีความเหมาะสมกับกิจกรรมมากขึ้นและราคาถูกลงด้วย
3. ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านภาษี เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญตั้งจะเห็นได้จากข้อมูลเพิ่มเติมที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้มา เพราะหากเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ซอฟต์แวร์บัญชีที่สำคัญด้านหนึ่ง ก็จะเป็นประโยชน์ต่อผู้พัฒนาซอฟต์แวร์บัญชีให้ครอบคลุมถึงส่วนของระบบภาษีด้วย

เอกสารอ้างอิง

- [1] ชูศักดิ์ เอกชน และคณะ. 2547. ความสำคัญของ SMEs. **อุตสาหกรรมสาร** 47(1): 4-8.
- [2] Marc I. Lebow, and Ajay Adhikari. 1995. Software that speaks your language. **Accountancy** 1995: 65-72.
- [3] Marius A. Janson, and Ashok Subramanian. 1996. Packaged software: Selection and implementation policies. **INFOR** 1996 (34): 133-151.
- [4] Vlatka Hlupic, and Ray J. Paul. 1999. Guidelines for selection of manufacturing simulation software. **IIE Transaction** 1999 (31): 21-29.
- [5] Ajay Adhikari, and Hao Zhang. 2003. Organization context and selection of international accounting software. An exploratory study. **Advances in International Accounting** 2003 (16): 1-16.
- [6] Ajay Adhikari, Marc I. Lebow, and Hao Zhang. 2004. Firm characteristics and selection of international accounting software. **International Accounting Auditing & Taxation** 2004 (13): 53-69.
- [7] พลพฐ ปิยวรรณ และสุภาพร เจริญเยี่ยม. 2549. **ระบบสารสนเทศทางการบัญชี**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: บริษัท จูนพับลิชชิ่ง จำกัด
- [8] พลพฐ ปิยวรรณ และสุภาพร เจริญเยี่ยม. 2558. **ระบบบัญชีโดยคอมพิวเตอร์**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: บริษัทสำนักงานพิมพ์ธรรมนิติ จำกัด.
- [9] นภาพร ลิขิตวงศ์ขจร และ ไพลีน ตรงเมธีรัตน์. (2551). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ซอฟต์แวร์ทางการบัญชีของหน่วยธุรกิจในจังหวัดขอนแก่น**. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย 28 (1) : 33-47.
- [10] Marius A. Janson, and Ashok Subramanian. 1996. Packaged software: Selection and implementation policies. **INFOR** 1996 (34): 133-151.

การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียน
ในเขตเทศบาลตำบลบ้านโคก อำเภอบ้านโคก จังหวัดอุตรดิตถ์
Information and Communication Technology Management of Schools
in the Area of Ban Khok District Municipality,
Ban Khok District, Uttaradit Province

พรนันทน์ ทรธธา¹, พนมพร จันทรปัญญา²

¹นักศึกษาปริญญาโท สาขาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยพาร์อีสเทอร์น, ph.hansa@gmail.com

²อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ สาขาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยพาร์อีสเทอร์น

บทคัดย่อ:

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนในเขตเทศบาลตำบลบ้านโคก อำเภอบ้านโคก จังหวัดอุตรดิตถ์ ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้บริหารและคณะครูของโรงเรียนทั้งหมดในเขตเทศบาลตำบลบ้านโคก อำเภอบ้านโคก จังหวัดอุตรดิตถ์ จำนวน 102 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (1) แบบสอบถามมาตราส่วนการประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (2) การสัมภาษณ์ ผู้บริหารจำนวน 5 คนและผู้รับผิดชอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงเรียนจำนวน 5 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า การจัดการงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนในเขตเทศบาลตำบลบ้านโคก อำเภอบ้านโคก จังหวัดอุตรดิตถ์ โดยแบ่งตามทรัพยากรการบริหารเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์และด้านวิธีการจัดการ โดยรวมมีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มี 3 ด้านที่มีการปฏิบัติอยู่ในระดับ มาก ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์และด้านวิธีการจัดการ มีเพียงด้านเดียวที่มีการปฏิบัติอยู่ในระดับ ปานกลาง คือ ด้านงบประมาณ ในทำนองเดียวกันผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้รับผิดชอบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียน พบว่าการจัดการด้านงบประมาณนั้นมีส่วนสำคัญในการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพ

จะเห็นได้ว่าการจัดการด้านงบประมาณที่ไม่มีประสิทธิภาพนั้นส่งผลให้มีปัญหาและเกิดผลกระทบกับการจัดด้านวัสดุอุปกรณ์ตามมา นอกจากนี้สิ่งสำคัญในการจัดการงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพนั้น ต้องได้รับความร่วมมือจากบุคลากรทุกฝ่ายในการวางแผนและพัฒนาโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียน บุคลากรทุกคนนำวัสดุอุปกรณ์ทั้งหมดที่ใช้ไปประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนรู้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมไปถึงผู้บริหารต้องเป็นผู้นำในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีนโยบายในการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ชัดเจน มีแผนการพัฒนาระยะยาว มีการนิเทศ กำกับและติดตามโครงการอย่างสม่ำเสมอ ต้องคัดสรรบุคลากรที่มีความถนัดและมีประสบการณ์เข้ามารับผิดชอบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียน เพราะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารนั้นมีส่วนช่วยในการพัฒนาการจัดการเรียนรู้ในยุคปัจจุบันเป็นอย่างมาก ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพการจัดการเรียนรู้ของโรงเรียนและช่วยในการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ของนักเรียนให้ดียิ่งขึ้น

คำสำคัญ: การจัดการ ทรัพยากรการบริหาร เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทรัพยากรทางการบริหาร

ABSTRACT:

This research aimed to study the information and communication technology (ICT) management of schools in the area of Ban Khok District Municipality, Ban Khok District, Uttaradit Province. The population in this research included administrators and teachers of schools in the area of Ban Khok District Municipality, Ban Khok District, Uttaradit Province with the number of 102 people. The tools used in this study consisted of (1) 5-rating scaled questionnaires analyzed by frequency, percentage and standard deviation and (2) interview analyzed by content analysis. The findings were as follows: The ICT management of schools in the area of Ban Khok District Municipality, Ban Khok District, Uttaradit Province was divided into 4M's (man, money, materials and management). The overall performance was at high level. When considering each aspect, it was found that there were 3 aspects with high level comprising personnel, materials and management method. There was only 1 aspect with moderate performance, namely budget. Similarly, the results of interview with administrators and people being responsible for school ICT revealed that the budget management played an important role in developing the school ICT with efficiency.

Apparently, the inefficient budget management caused problems and impacts on material provision later on. In addition, the important thing in managing the ICT with efficiency was to get a collaboration with all staff in order to plan and develop the school ICT projects. All personnel applied all materials obtained to manage learning with the maximum benefit. Moreover, the administrators had to act as the leaders for applying ICT with a clear policy on ICT operation and long-term of development plans. Supervising, monitoring and follow-uping had to be performed regularly. Talented and experienced personnel were recruited to be in charge of the school ICT because it helped develop much more modern day learning. That would affect the quality of school management and help improve students' learning achievement.

KEYWORDS: Management, Information and Communication Technology, 4M's

บทนำ

ในสภาวะที่โลกมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีต่าง ๆ ก็ได้เข้ามาเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวหน้าไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงของโลก แต่เทคโนโลยีเพียงอย่างเดียวนั้นไม่สามารถที่จะดำเนินงานทุกอย่างให้สำเร็จด้วยตัวของมันเองได้ จึงต้องมีมนุษย์เข้ามาเป็นส่วนสำคัญในการเลือกใช้เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างหลากหลายให้เหมาะสมกับงานและเหมาะสมกับองค์กร มนุษย์ยังต้องเป็นผู้ที่ทำการจัดการเทคโนโลยีเหล่านั้นและนำเทคโนโลยีที่มีประยุคดีใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นองค์กรในส่วนของภาครัฐหรือเอกชน ทุกองค์กรล้วนแล้วแต่มีการนำเทคโนโลยีด้านต่าง ๆ เข้ามาช่วยลดระยะเวลาในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน แต่เทคโนโลยีทั้งหลายเหล่านั้นยังต้องถูกควบคุมและจัดการโดยมนุษย์ เพื่อให้อุปกรณ์เทคโนโลยีนั้นช่วยอำนวยความสะดวก

สะดวกและช่วยตอบสนองความต้องการขององค์กร

รวมไปถึงองค์กรทางการศึกษาในประเทศเกือบทุกองค์กรได้นำเอาเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาช่วยในการทำงาน โดยเฉพาะเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ต้องมีการจัดการทรัพยากรสำหรับงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้เหมาะสม ไม่ว่าจะเป็นด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์และด้านวิธีการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพราะทรัพยากรเหล่านี้ล้วนเป็นส่วนประกอบที่สำคัญในการขับเคลื่อนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ มีประสิทธิภาพ มีความปลอดภัย และพร้อมใช้งานเสมอ ดังที่ วิเชียร วิทย์อุดม (2554, 18) ได้กล่าวเอาไว้ว่า ผลกระทบที่เกิดจากการประยุกต์และการบริหารจัดการระบบสารสนเทศนั้นมีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมาก ซึ่งถือเป็นเครื่องพิสูจน์ความสามารถในการบริหารจัดการองค์กร ของตัวผู้บริหารเองอีกทั้งยังเป็นตัวช่วยในการ

ตัดสินใจให้เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จากข้อมูลสารสนเทศนี้เองจึงถือเป็นส่วนสำคัญที่เป็นโครงสร้างหนึ่งขององค์กร

อย่างไรก็ตามความสำเร็จและความก้าวหน้าในการดำเนินงานขององค์กรนั้น ก็ต้องมาจากความสามารถของผู้บริหารในการที่จะบริหารจัดการทรัพยากรทั้งหมดที่มีอยู่ในองค์กรซึ่ง ได้แก่ บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์และวิธีการจัดการ ทุกส่วนประกอบต้องทำงานสอดคล้องกัน โดยเฉพาะทรัพยากรด้านบุคคลซึ่งเป็นส่วนที่ซับซ้อนและสำคัญที่สุด ในส่วนนี้ผู้บริหารต้องทำความเข้าใจและดูแลเอาใจใส่เป็นพิเศษ การใช้เงินหรืองบประมาณนั้นต้องใช้ให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด ในด้านอุปกรณ์ซึ่งในที่นี้หมายถึงอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องมีการดูแลรักษาและซ่อมบำรุงให้สามารถใช้งานได้คุ้มค่าและยาวนานที่สุด และส่วนที่สำคัญที่สุดคือการจัดการ ต้องมีการวางแผนการจัดการที่ดี ใช้บุคลากรให้เหมาะสมกับงาน ใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า ในส่วนนี้หากบุคลากรในองค์กรสามารถร่วมมือกันวางแผนการจัดการได้ ก็จะส่งผลดีกับองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะแผนงานนั้นเกิดจากข้อตกลงของทุกฝ่าย จะส่งผลให้เกิดการยอมรับและนำไปปฏิบัติในที่สุด

ในส่วนของโรงเรียนในเขตเทศบาลตำบลบ้านโคก อำเภอบ้านโคก จังหวัดอุดรดิตถ์นั้น ปัญหาที่พบเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียน มีหลายด้าน ประกอบด้วย ปัญหาด้านบุคลากร เนื่องจากโรงเรียนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านโคกนั้น ตั้งอยู่ในพื้นที่ชายแดนและห่างไกลจากตัวเมือง จึงพบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่สำเร็จการศึกษาเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เนื่องจากมีย้ายกลับภูมิลำเนาของบุคลากรในทุกปีการศึกษา และการจัดสรรบุคลากรเพื่อมาทดแทนนั้นค่อนข้างล่าช้าใช้เวลานานหลายเดือน จึงต้องมีการนำบุคลากรในสาขาวิชาเอกอื่นที่มีประสบการณ์มาปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแทน ซึ่งอาจจะไม่มีความถนัดในด้านนี้ ส่งผลให้ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ดีเท่าที่ควร ส่วนของปัญหา ด้านงบประมาณ ในแต่ละปีการศึกษาโรงเรียนจะมีการดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการของโรงเรียน ซึ่งจะมีการวางแผนและเขียนโครงการเกี่ยวกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียน แต่งบประมาณที่ได้รับจัดสรรนั้นไม่เพียงพอในการจัดซื้ออุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัย ในส่วนของวัสดุอุปกรณ์นั้น พบว่า โรงเรียนได้รับจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อไม่เพียงพอจึงไม่สามารถจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาให้บริการแก่นักเรียนและ

บุคลากรในโรงเรียนได้อย่างทั่วถึง แต่โรงเรียนมีปริมาณวัสดุอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศรุ่นเก่าอยู่จำนวนมากที่ชำรุดถูกทิ้งไว้ไม่ได้นำมาใช้งาน เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงค่อนข้างสูง ผู้บริหารมองว่าไม่คุ้มค่าในการซ่อมบำรุงวัสดุอุปกรณ์เหล่านั้นจึงถูกปล่อยทิ้งไว้ไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์ วัสดุอุปกรณ์ที่มีไม่ได้ถูกนำมาใช้งานอย่างคุ้มค่า ใช้เพียงประโยชน์บางด้านของวัสดุอุปกรณ์เท่านั้น และปัญหาที่พบด้านการจัดการ คือ การวางแผนหรือการจัดการแผนปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารยังไม่ครอบคลุมทุกส่วน โครงการที่จัดขึ้นในแผนปฏิบัติการประจำปีนั้นไม่มีความต่อเนื่องกันและไม่มีการติดตามผลการดำเนินงานในแต่ละช่วง ไม่มีการกำกับติดตามว่าวัสดุอุปกรณ์ที่ได้จัดซื้อมานั้นถูกใช้งานอย่างคุ้มค่าคุ้มค่าหรือไม่ มีการดูแลรักษาอย่างถูกวิธีหรือไม่

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนในเขตเทศบาลตำบลบ้านโคก อำเภอบ้านโคก จังหวัดอุดรดิตถ์ เพื่อให้ทราบว่าการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนในเขตเทศบาลตำบลบ้านโคก อำเภอบ้านโคก จังหวัดอุดรดิตถ์เป็นอย่างไร มีปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนาด้านใดบ้าง เพื่อนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาพิจารณาหาข้อสรุปและแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา ให้เกิดแนวทางพัฒนาที่เหมาะสมที่สุดที่จะนำไปใช้ในการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนในเขตเทศบาลตำบลบ้านโคก อำเภอบ้านโคก จังหวัดอุดรดิตถ์ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนในเขตเทศบาลตำบลบ้านโคก อำเภอบ้านโคก จังหวัดอุดรดิตถ์

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิเชียร วิทย์อุดม (2554, 1) ได้ให้ความหมายของการจัดการไว้ว่า การจัดการเป็นกระบวนการในการจัดระเบียบการใช้ทรัพยากรทั้งหมดที่มีอยู่ในองค์กร โดยใช้ระบบการจัดการที่เหมาะสม ใช้ระเบียบปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ได้ตั้งไว้

วินัย สมมิตร(2557, 17-18) ได้กล่าวว่า 4 M's ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ใช้ในการบริหาร เพราะการบริหารจะประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย 1) ต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพมีปริมาณเพียงพอ 2) ต้องได้รับงบประมาณสนับสนุนการดำเนินการเพียงพอ 3) ต้องมีวัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับความต้องการของแผนงานและโครงการ 4) ต้องมีระบบการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ เพื่อใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด

สุเชาว์ นิตโรบ (2542) ได้ศึกษา การศึกษาการจัดการทรัพยากรการบริหารในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ ตีเด่น : ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานศึกษาธิการอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง สรุปได้ดังนี้ การจัดการคน ศึกษาธิการอำเภอ มีความรู้ความสามารถ มีความมุ่งมั่นมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ทำตัวเป็นแบบอย่างและมีความตั้งใจจริงที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ปัญหาที่พบคือบุคลากรขาดแคลน การสรรหาไม่มีอำนาจ แต่ทุกคนมีจิตสำนึกในการทำงาน ทุกคนรู้ทิศทาง โดยกำหนดจุดประสงค์ที่มองเห็นจุดหมายปลายทาง มีการประชุมชี้แจงทำความเข้าใจและให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงาน การปฏิบัติงานมีการวางแผน แบ่งงานออกเป็นหมวดหมู่ มอบหมายอำนาจหน้าที่เป็นลายลักษณ์อักษร จัดคนเข้าทำงานได้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยการศึกษาดูงาน ฝึกอบรม ประชุมสัมมนา มีศิลปะในการปกครองบังคับบัญชาและการจูงใจ ให้สวัสดิการและความดีความชอบด้วยความยุติธรรม ในส่วนของการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสามารถในการจัดหาเรื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานได้อย่างดี โดยไม่อาศัยงบประมาณของทางราชการ จัดให้มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยทุกอย่างสมบูรณ์พร้อมใช้งาน แต่บุคลากรที่มีอยู่ยังขาดความรู้ความสามารถในเรื่องของเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง จึงนำสิ่งที่มีอยู่มาใช้ในงานธุรการเป็นส่วนใหญ่

เศรณี มรกตคันโธ (2550) ได้ศึกษาสภาพปัญหาและข้อเสนอแนะของการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงเรียนฮอดพิทยาคมจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ในการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงเรียนฮอดพิทยาคม ได้มีการแต่งตั้งบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเพื่อดูแลระบบเครือข่ายในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนปัญหาที่พบคือ นโยบายในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในงานของโรงเรียนยังไม่มีชัดเจน เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีไม่เพียงพอต่อการใช้งาน อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ชำรุดบ่อยครั้ง การติดตั้งระบบเครือข่ายยังไม่ได้มาตรฐานขาดแคลนบุคลากรในการดูแล ระบบอินเทอร์เน็ตช้า และ

ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน บุคลากรไม่มีความรู้ในเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

นำผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ทั้งในด้านประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะไปใช้เป็นแนวทางในการจัดทำโครงการเพื่อพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและโครงการส่งเสริมการสนับสนุนทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อใช้ในการพัฒนาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียน และสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการร่วมมือกันในการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการจัดการศึกษาต่อไป

วิธีการวิจัย

การดำเนินการวิจัยการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนในเขตเทศบาลตำบลบ้านโคก อำเภอบ้านโคก จังหวัดอุตรดิตถ์ ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. กลุ่มประชากร ได้มีการเลือกประชากรทั้งหมดของโรงเรียนในเขตเทศบาลตำบลบ้านโคก อำเภอบ้านโคก จังหวัดอุตรดิตถ์ ปีการศึกษา 2557 ได้แก่ ผู้บริหารและบุคลากรทางการศึกษาทุกคนในโรงเรียนจำนวน 102 คน แบ่งเป็นผู้บริหารจำนวน 5 คน ครูผู้สอนจำนวน 97 คน แจกแบบสอบถามทั้งหมด 102 ชุด และเลือกสัมภาษณ์โดยเลือกแบบเจาะจง ได้แก่ ผู้บริหารจำนวน 5 คนและผู้รับผิดชอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนทุกโรงเรียนจำนวน 5 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

(1) แบบสอบถามการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนในเขตเทศบาลตำบลบ้านโคก อำเภอบ้านโคก จังหวัดอุตรดิตถ์ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 สถานะภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามแบบมาตราส่วนการประมาณค่า 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

(2) แบบสัมภาษณ์ โดยเลือกประเด็นสัมภาษณ์เพิ่มเติมจากผลการตอบแบบสอบถาม จากปัญหาและข้อ

เสนอแนะจากการตอบแบบสอบถาม

3. การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ (1) แบบสอบถามการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนในเขตเทศบาลตำบลบ้านโคก อำเภอบ้านโคก จังหวัดอุดรธานี เป็นแบบมาตราส่วน การประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (2) การสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา โดยการจัดหมวดหมู่ นำเสนอเนื้อหาสาระในรูปความเรียง

ผลการวิจัย

ตารางการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนในเขตเทศบาลตำบลบ้านโคก อำเภอบ้านโคก จังหวัดอุดรธานี โดยรวมและรายด้าน

ที่	รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล
		(N = 102)		
1	ด้านบุคลากร	3.71	.51	มาก
2	ด้านงบประมาณ	3.14	.62	ปานกลาง
3	ด้านวัสดุอุปกรณ์	3.54	.54	มาก
4	ด้านวิธีการจัดการ	3.84	.48	มาก
เฉลี่ยรวม		3.56	.54	มาก

การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนในเขตเทศบาลตำบลบ้านโคก อำเภอบ้านโคก จังหวัดอุดรธานี พบว่า ทางโรงเรียนมีการดำเนินการใช้ทรัพยากรประโยชน์ของทรัพยากรทางการบริหารในทุกด้าน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนในเขตเทศบาลตำบลบ้านโคก อำเภอบ้านโคก จังหวัดอุดรธานี มีการปฏิบัติอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติอยู่ในระดับ มาก ถึง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านวิธีการจัดการซึ่งมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านบุคลากร และด้านวัสดุอุปกรณ์ตามลำดับ มีเพียงด้านเดียวที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านงบประมาณ

1.1 ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติอยู่ในระดับ มาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ส่งเสริมให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจบริการ รองลงมา คือ ส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนร่วม

มือและช่วยเหลือกันในการทำงาน ข้อรายการส่วนใหญ่มีการปฏิบัติอยู่ในระดับ มาก และมีเพียง 2 รายการที่มีการปฏิบัติอยู่ในระดับ ปานกลาง ได้แก่ จัดชั่วโมงสอนอย่างเหมาะสม โดยเอื้อให้บุคลากรมีเวลาจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและคัดสรรหน่วยงานภายนอกที่เชี่ยวชาญคอยดูแลซ่อมแซมวัสดุอุปกรณ์

1.2 ด้านงบประมาณ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีเพียง 2 ข้อที่มีการปฏิบัติอยู่ในระดับ มาก ได้แก่ อำนวยความสะดวกในการเบิก-จ่ายงบประมาณที่ตั้งไว้ และ จัดหางบประมาณสนับสนุนจากภายนอก เช่น เงินบริจาค ฯลฯ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการอำนวยความสะดวกในการเบิก-จ่ายงบประมาณที่ตั้งไว้ ส่วนข้อรายการที่เหลือผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติอยู่ในระดับ ปานกลาง

1.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งาน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เตรียมวัสดุอุปกรณ์สำรองกรณีมีการชำรุดเสียหาย

1.4 ด้านวิธีการจัดการ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติอยู่ในระดับ มาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้บริหารออกคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร และข้อรายการส่วนใหญ่มีการปฏิบัติอยู่ในระดับ มาก มีเพียงหนึ่งรายการที่มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้บริหารมีการประชุมวางแผนงานและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน

2. การสัมภาษณ์ ทั้ง 4 ด้าน มีรายละเอียดดังนี้

2.1 ด้านบุคลากร พบว่า พื้นที่ของของเทศบาลตำบลบ้านโคก อำเภอบ้านโคก จังหวัดอุดรธานี เป็นพื้นที่ห่างไกลและติดชายแดน มีความยากลำบากในการเดินทาง จึงมีการย้ายของบุคลากรทางการศึกษาเป็นประจำทุกปี การจัดสรรบุคลากรเข้ามาแทนที่นั้นมีความล่าช้า ส่งผลให้ขาดบุคลากรที่เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นระยะเวลาสั้นๆ จึงขาดความต่อเนื่องในการดำเนินงานตามโครงการต่าง ๆ ที่ได้วางแผนไว้ จึงต้องหาคะบุคลากรในกลุ่มสาระอื่นมาทดแทนและดำเนินงานตามโครงการให้บรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ ในส่วนของผู้บริหารและผู้รับผิดชอบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนนั้น มีความต้องการส่งเสริม

ให้บุคลากรทุกคนในโรงเรียนได้รับการพัฒนาและก้าวทันเทคโนโลยีรวมไปถึงการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถออกแบบและประยุกต์ใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการให้บริการแก่นักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ด้านงบประมาณพบว่างบประมาณที่ได้รับจัดสรรนั้นในแต่ละปีการศึกษานั้นไม่เพียงพอต่อความต้องการในการใช้งาน เนื่องจากแผนปฏิบัติการประจำปีที่ได้จัดทำไว้นั้นยังไม่ครอบคลุมการดำเนินงานตลอดทั้งปี อีกทั้งยังมีบางโครงการที่ต้องดูแลต่อเนื่องและมีค่าใช้จ่ายมากกว่าที่ได้กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการจึงได้มีแนวทางในการแก้ปัญหาเบื้องต้นโดยการนำปัญหาที่เกิดขึ้นรายงานต่อผู้บริหาร และขอคำแนะนำและข้อเสนอแนะจากผู้บริหารว่าสามารถนำงบประมาณจากส่วนใดมาใช้ทดแทนกันได้ แล้วจึงดำเนินงานต่อไปให้เสร็จสิ้นโครงการ ในการแก้ปัญหาระยะยาวนั้น โรงเรียนส่วนใหญ่มีความพยายามในการหาเงินสนับสนุนจากภายนอก อีกทั้งยังมีการปรับปรุงแผนให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น ในโครงการระยะยาวนั้นต้องมีการรายงานผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและมีการกำกับติดตามการใช้งบประมาณอย่างเคร่งครัด เพื่อให้โครงการมีความก้าวหน้าและใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่ามากที่สุด

2.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์พบว่าโรงเรียนมีความพยายามในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาอำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรภายในโรงเรียน ก่อนทำการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์แต่ละครั้ง ได้มีการสำรวจความต้องการของบุคลากรในโรงเรียน แต่วัสดุอุปกรณ์นั้นมีราคาค่อนข้างสูง จึงไม่สามารถจัดสรรให้เพียงพอกับบุคลากรได้ จึงต้องนำวัสดุอุปกรณ์เดิมที่มีอยู่มาประยุกต์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งการซ่อมแซมวัสดุอุปกรณ์แล้วนำกลับมาใช้ใหม่ โยกย้ายวัสดุอุปกรณ์รุ่นเก่าไปใช้ หรือหากบุคลากรในโรงเรียนสามารถทำการซ่อมแซมวัสดุอุปกรณ์ก็มีการส่งเสริมให้ทำการซ่อมแซมวัสดุอุปกรณ์ด้วยตนเองเพื่อลดการใช้งบประมาณ

2.4 ด้านวิธีการจัดการ พบว่า โรงเรียนส่วนใหญ่มีนโยบายพัฒนาและส่งเสริมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ส่งบุคลากรภายในโรงเรียนเข้าร่วมการอบรมพัฒนาตนเองกับหน่วยงานต้นสังกัดอยู่เสมอ จากนั้นผู้บริหารได้จัดให้มีการขยายผลความรู้และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ได้รับการอบรมให้กับบุคลากรภายในโรงเรียน มีนโยบายจากผู้บริหารให้จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดการเรียนรู้ในห้องเรียน ทั้งแบบติดตั้งประจำห้องและแบบเคลื่อนที่ได้

มีนโยบายการพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในโรงเรียน ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ในโรงเรียน เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งเรียนอยู่ที่ เป็นประโยชน์ และมีการนิเทศติดตามการดำเนินงานตามโครงการต่าง ๆ โดยส่งรายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปีต่อผู้บริหาร

การอภิปรายผล

การวิจัยการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนในเขตเทศบาลตำบลบ้านโคก อำเภอบ้านโคก จังหวัดอุดรธานี ครั้งนี้ ผู้วิจัยค้นพบประเด็นที่น่าสนใจ จึงนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ด้านบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า มีการส่งเสริมให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจบริการ รวมไปถึงการส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนร่วมมือและช่วยเหลือกันในการทำงาน ซึ่งสามารถอภิปรายได้ว่า การดำเนินกิจกรรมขององค์กรให้บรรลุผลสำเร็จหรือบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้นั้น บุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต้องมีความกระตือรือร้นในการทำงาน เพราะงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความสำคัญในการอำนวยความสะดวกและพัฒนารจัดการการเรียนรู้ในโรงเรียน บุคลากรต้องมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย รวมไปถึงต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่ขั้นตอนการวางแผนการดำเนินงาน การดำเนินงานตามแผน การกำกับ ติดตาม การประเมินผลการดำเนินงานและการนำผลที่ได้ไปพัฒนาต่อยอด โดยมีผู้จัดการหรือผู้บริหารโรงเรียนคอยประสานงาน ส่งเสริมและสร้างขวัญกำลังใจให้กับบุคลากรภายในองค์กร ดังที่ มานิตย์ มัลลวงค์ (2547, 51) กล่าวว่าไว้ว่าการรักษาบุคลากรที่มีความสามารถไว้กับองค์กรให้ยาวนาน พร้อมกับการพัฒนาให้มีบุคลากรที่มีความสามารถเพิ่มขึ้น ภายใต้แนวความคิดนี้จะต้องมีปัจจัยประกอบอีก 4 ประการที่สำคัญ คือ (1) การทดแทนตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงและระดับกลางด้วยบุคลากรภายในทุกครั้งที่เป็นไปได้ (2) การมีระบบในการพัฒนาและฝึกอบรมที่เป็นเลิศ (3) การออกแบบที่ทำท่ายและกระตุ้นการทำงานของบุคลากรที่มีความสามารถ (4) ผู้บริหารต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดหาและพัฒนาบุคลากรที่มีความสามารถเข้ามาทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเชาวน์ คีรธอบ (2542) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาการจัดการทรัพยากรการบริหารในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอเดิเตน : ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานศึกษาธิการอำเภอมือฉ่อง อำเภอ ลำปาง จังหวัดลำปาง ด้านการจัดการคน กล่าวไว้ว่า

ศึกษาธิการอำเภอ มีความรู้ความสามารถ มีความมุ่งมั่น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ทำตัวเป็นแบบอย่างและมีความตั้งใจจริงที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยกำหนดจุดประสงค์ที่มองเห็นจุดหมายปลายทาง มีการประชุมชี้แจงทำความเข้าใจ และให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงาน การปฏิบัติงาน มีการวางแผน แบ่งงานออกเป็นหมวดหมู่ มอบหมายอำนาจหน้าที่ที่เป็นลายลักษณ์อักษร จัดคนเข้าทำงานได้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยการศึกษาดูงาน ฝึกอบรม ประชุมสัมมนา มีศิลปะในการปกครองบังคับบัญชาและการจูงใจให้สวัสดิการและความดีความชอบด้วยความยุติธรรม

ด้านงบประมาณ ผลการวิจัยพบว่า มีการอำนวยความสะดวกในการเบิก-จ่ายงบประมาณที่ตั้งไว้และมีการจัดหางบประมาณสนับสนุนจากภายนอก เช่น เงินบริจาค ฯลฯ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า โรงเรียนส่วนใหญ่มีการจัดสรรงบประมาณด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีการอำนวยความสะดวกในการเบิก-จ่ายงบประมาณที่ตั้งไว้ แต่งบประมาณที่ได้รับจัดสรรนั้นไม่เพียงพอต่อการใช้งาน เนื่องจากผู้บริหารให้ความสำคัญในงานส่วนอื่นมากกว่าจึงจัดสรรงบประมาณไปในส่วนนั้นมากกว่าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดังนั้นทางโรงเรียนจึงต้องจัดหางบประมาณสนับสนุนจากภายนอกมาเพิ่มเติมเพื่อให้การดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสามารถพัฒนาและดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ดังที่ พิชาย รัตนดิถกณ ภูเก็ต (2552, 83) ได้สรุปเกี่ยวกับแหล่งทรัพยากรด้านการเงิน ไว้ว่า การดำเนินการใด ๆ ขององค์กรทุกองค์การทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคองค์การสาธารณประโยชน์ พรรคการเมืองหรือองค์การด้านศาสนา ล้วนแล้วแต่ต้องพึ่งพาทรัพยากรด้านการเงินทั้งสิ้น ดังนั้น การประเมินแหล่งทรัพยากรด้านการเงินจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อองค์การ เพราะจำทำให้องค์การทราบว่าองค์การจะสามารถแสวงหาแหล่งทรัพยากรทางการเงินได้จากที่ใดบ้าง มีความยากหรือง่ายในการเข้าถึงแหล่งทรัพยากรด้านการเงิน และควรใช้วิธีการเช่นใดในการทำให้ได้มาซึ่งทรัพยากรด้านการเงิน อีกทั้ง วินัย สมมิตร(2557, 17) ได้กล่าวว่า 4 M's ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ใช้ในการบริหาร เพราะการบริหารจะประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพมีปริมาณเพียงพอและต้องได้รับงบประมาณสนับสนุนการดำเนินการเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรพล สุปินะเจริญ (2541) ได้วิจัยเรื่อง การสนับสนุนทรัพยากรการบริหารโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงาน

ประถมศึกษาอำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา กล่าวว่า ส่วนการสนับสนุนด้านงบประมาณพบว่า งบประมาณค่าวัสดุรายหัว ค่าครุภัณฑ์และที่ดินสิ่งก่อสร้าง โรงเรียนได้รับไม่เพียงพอ งบประมาณจัดสรรได้เหมาะสม คือ งบประมาณประเภทเงินอุดหนุนทั่วไป ควรจัดสรรค่าวัสดุรายหัวโดยใช้ข้อมูลจำนวนนักเรียนในแต่ละปีการศึกษาที่จัดสรรและจัดสรรให้ทันในวันเปิดเรียน

ด้านวัสดุอุปกรณ์ ผลการวิจัยพบว่า โรงเรียนส่วนใหญ่มีการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยมีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งาน แต่ไม่ได้เน้นการเตรียมวัสดุอุปกรณ์สำรองในการกรณีที่วัสดุอุปกรณ์หลักเสียหายและไม่ได้เตรียมเครื่องมือสำหรับการซ่อมบำรุง ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า โรงเรียนส่วนใหญ่มีความพยายามในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงเรียนตามงบประมาณที่ได้จัดสรรไว้ แต่เนื่องจากวัสดุอุปกรณ์ ที่ทันสมัยมีราคาค่อนข้างสูงแต่งบประมาณที่ได้รับจัดสรรมีจำนวนจำกัด จึงส่งผลให้ปริมาณวัสดุอุปกรณ์ที่ได้ทำการจัดซื้อมาไม่เพียงพอต่อการใช้งาน วัสดุอุปกรณ์บางประเภทผู้ใช้งานไม่สามารถซ่อมบำรุงวัสดุอุปกรณ์เองได้ จึงส่งผลให้มีวัสดุอุปกรณ์ที่ชำรุดเสียหายและใช้งานไม่คุ้มค่าอยู่จำนวนมาก ซึ่ง ธวัชชัย เปรมปรีดี (2543, 1) กล่าวว่า การจัดซื้ออุปกรณ์ต่างๆ ในโรงเรียนท่านจะต้องยึดหลัก “ราคา ถูก” และ “มีคุณภาพ” สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุดในด้านการเรียนการสอนและการบริการครู อาจารย์ นักเรียน นักการได้อย่างดีเยี่ยม อีกทั้ง วรนารถ แสงมณี (2544, 1-8) กล่าวถึง MATERIALS ว่าเป็นวัตถุดิบและวัสดุที่ต้องจัดหามาเพื่อใช้ในการผลิตหรือสร้างบริการ ซึ่งผู้บริหารต้องพิจารณาทั้งทางด้านคุณภาพและราคาเพื่อทำให้ต้นทุนของสินค้าหรือบริการที่ผลิตต่ำแต่ได้คุณภาพที่ดี ซึ่งผลงานวิจัยนี้ตรงกับผลงานวิจัยของ อรุมา แก้วสว่าง (2548) ได้วิจัยเรื่อง การจัดการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเชียงใหม่ เขต 2 กล่าวว่า แนวทางการพัฒนาการจัดการระบบสารสนเทศพบว่า ควรจัดอบรมทักษะหรือมีการคัดสรรบุคลากรภายในหน่วยงานตามแต่เห็นสมควรไปอบรม ควรเพิ่มบุคลากรให้มีผู้รับผิดชอบในการจัดทำสารสนเทศ ควรให้การสนับสนุนเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในด้านการดำเนินงานสารสนเทศ ควรกำหนดเป้าหมายในการใช้สารสนเทศให้ชัดเจน และควรจัดให้มีระบบข้อมูลที่เชื่อมโยงกันได้และใช้ข้อมูลร่วมกันในการบริหารงานหรือวางแผน และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชูรัตน์ พิมพ์เคณา (2551) ได้วิจัยเรื่อง ปัญหาการใช้ทรัพยากรการบริหารงานของ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย กล่าวถึงข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาการใช้ทรัพยากรการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย ด้านวัสดุและอุปกรณ์ ควรจัดให้มีวัสดุและอุปกรณ์ที่ทันสมัยและสอดคล้องกับภารกิจและด้านการจัดการควรจัดให้มีการติดตามและประเมินผลงานทุกด้าน

ด้านวิธีการจัดการ ผลการวิจัยพบว่า ในทุกโรงเรียนนั้นผู้บริหารมีการออกคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร แต่ไม่ได้ให้ความสำคัญในการประชุมวางแผนงานและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน ซึ่งกล่าวได้ว่า ผู้บริหารมีการแบ่งงานให้บุคลากรดูแลรับผิดชอบตามหน้าที่ แต่ยังคงขาดการนิเทศ กำกับและติดตามผลการดำเนินงานระหว่างการดำเนินงานตามโครงการ เนื่องจากผู้บริหารส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นโครงการที่จัดทำขึ้นเหมือนเดิมเป็นประจำทุกปี ผู้บริหารจึงไม่ได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาส่วนนี้เท่าที่ควร ส่งผลให้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงานไม่ได้รับการแก้ไขหรือมีการแก้ไขล่าช้า โครงการหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นอาจไม่สำเร็จตามเป้าหมาย และไม่มีโครงการหรือกิจกรรมใหม่ที่น่าสนใจ ดังที่ บุตรี จารุโรจน์และคณะ (2549, 12) อ้างถึง Angelo Kinicki และ Brian K. Williams กล่าวไว้ว่า “การจัดการ” คือ การติดตามการดำเนินการตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล รวมถึง ฌาตยา ฉาบนาค (2548, 250) สรุปไว้ว่าหลักการปฏิบัติที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการควบคุมภายในขององค์การ ได้แก่ (1) การคัดเลือกบุคลากร ควรมีการประเมินความสามารถและประวัติเพื่อให้มั่นใจในเรื่องของความสามารถและซื่อสัตย์ (2) จัดการอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง (3) มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบที่แน่นอน ชัดเจน และมีการกำหนดระยะเวลาในการทำงาน (4) ควรจัดให้มีการประเมินผลงาน (5) ควรจัดให้มีการสับเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นครั้งคราวซึ่งผลงานวิจัยนี้ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ เศรษฐี มรกตคันโธ (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง สภาพปัญหาและข้อเสนอแนะของการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงเรียนฮอดพิทยาคมจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ในการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงเรียนฮอดพิทยาคม ได้มีการแต่งตั้งบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเพื่อดูแลระบบเครือข่ายในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีการตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์และข้อบกพร่องของระบบเครือข่าย อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลพรรณ กันทะทิพย์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการระบบสารสนเทศของโรงเรียนบ้านกองแขก อำเภอแม่แจ่ม

จังหวัดเชียงใหม่ และได้ไว้กล่าวว่า แนวปฏิบัติในการจัดการระบบสารสนเทศ คือ ควรแต่งตั้งผู้รับผิดชอบปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ตามระบบงานสารสนเทศและดำเนินการให้มีทั้งการวางแผนการปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบและการนำผลไปใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอย่างครบวงจร บทสรุป

จากการจัดการงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนในเขตเทศบาลตำบลบ้านโคก อำเภอบ้านโคก จังหวัดอุดรธานี โดยพิจารณาจากทรัพยากรทางการบริหารทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์และด้านวิธีการจัดการ โดยรวมมีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มี 3 ด้านที่มีการปฏิบัติอยู่ในระดับ มาก ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์และด้านวิธีการจัดการ มีเพียงด้านเดียวที่มีการปฏิบัติอยู่ในระดับ ปานกลาง คือ ด้านงบประมาณ ในทำนองเดียวกันผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้รับผิดชอบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียน พบว่าการจัดการด้านงบประมาณนั้นมีส่วนสำคัญในการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพ การจัดการด้านงบประมาณที่ไม่มีประสิทธิภาพนั้นส่งผลให้มีปัญหาและเกิดผลกระทบกับการจัดด้านวัสดุอุปกรณ์ตามมา และสิ่งสำคัญในการจัดการงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพนั้น ต้องได้รับความร่วมมือจากบุคลากรทุกฝ่ายในการวางแผนและพัฒนาโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียน บุคลากรทุกคนนำวัสดุอุปกรณ์ทั้งหมดที่ไปประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนรู้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมไปถึงผู้บริหารต้องเป็นผู้นำในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มินโยบายในการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ชัดเจน มีแผนการพัฒนาระยะยาว มีการนิเทศกำกับและติดตามโครงการอย่างสม่ำเสมอ คัดสรรบุคลากรที่มีความถนัดและมีประสบการณ์เข้ามารับผิดชอบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียน เพราะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารนั้นมีส่วนช่วยในการพัฒนาการจัดการเรียนรู้ในยุคปัจจุบันเป็นอย่างมาก ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพการจัดการเรียนรู้ของโรงเรียนและช่วยในการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ของนักเรียนให้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะงานวิจัย

1.1 ในด้านบุคลากร ควรส่งเสริมและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นในการทำงาน มีความสามัคคีและความร่วมมือร่วมใจกันในการทำงาน และจัดอบรมบุคลากรที่ยังขาดทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร อีกทั้งผู้บริหารควรมีการมอบหมายงานตามความถนัดของบุคลากรโดยพิจารณาความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของบุคลากร

1.2 ในด้านงบประมาณ ควรสนับสนุนการจัดหางบประมาณโดยการระดมทุนจากภายนอก เพื่อให้ได้งบประมาณที่เพียงพอในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ และมีการจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมสำหรับซ่อมบำรุงวัสดุอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยเฉพาะ อีกทั้งมุ่งเน้นในการจัดการงบประมาณเพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ในการจัดการศึกษาและเน้นการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนโดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

1.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์ ควรส่งเสริมให้บุคลากรประยุกต์ใช้วัสดุอุปกรณ์ที่มีอย่างคุ้มค่า และส่งเสริมให้บุคลากรซ่อมบำรุงวัสดุอุปกรณ์เบื้องต้นด้วยตนเอง โดยจัดอบรมให้บุคลากรมีทักษะเบื้องต้นในการดูแลรักษาและซ่อมบำรุงวัสดุอุปกรณ์

1.4 ด้านวิธีการจัดการ ผู้บริหารควรมีนโยบายในการพัฒนาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนที่ชัดเจน มีการวางแผนจัดทำโครงการร่วมกัน และควรมีการ นิเทศ กำกับติดตามการใช้จ่ายงบประมาณตามโครงการต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด

ข้อเสนอแนะงานวิจัยครั้งต่อไป

2.1 จากการศึกษา ผู้วิจัยค้นพบปัญหาซึ่งมีผลมาจากความห่างไกลของพื้นที่ตั้งโรงเรียน จึงมีความเห็นว่าควรวิจัยการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนในเขตพื้นที่ทุรกันดารว่าเป็นอย่างไรและมีแนวทางแก้ไขปัญหายังไง เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นแนวในการแก้ไขปัญหและเป็นแนวทางในการพัฒนาการต่อไป

2.2 จากการศึกษา ผู้วิจัยค้นพบปัญหาด้านงบประมาณ จึงมีความเห็นว่าควรวิจัยการจัดการงบประมาณของโรงเรียนในเขตทุรกันดารว่าเป็นอย่างไรและมีแนวทางแก้ไขปัญหายังไง เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นแนวในการแก้ไขปัญหและเป็นแนวทางในการพัฒนาการต่อไป

2.3 เพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นในครั้งต่อไป อาจมีการนำแนวคิดและทฤษฎีใหม่มาใช้ในการวิจัย เช่น การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศที่มุ่งผลสัมฤทธิ์เพื่อแก้ไขปัญหาและเพิ่มประสิทธิภาพให้กับโรงเรียนในเขตเทศบาลตำบลบ้านโคก อำเภอบ้านโคก จังหวัดอุตรดิตถ์ต่อไป

2.4 จากผลการสัมภาษณ์การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนในเขตอำเภอมืองจังหวัดอุตรดิตถ์ ในส่วนของบุคลากรที่รับผิดชอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียน พบว่ายังขาดข้อมูลด้านการนำไปประยุกต์ใช้งาน จึงควรมีการสัมภาษณ์แบบการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ในส่วนของบุคลากรผู้ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการจัดการเรียนรู้ออนไลน์ เพื่อให้ได้ข้อมูลและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กมลพรรณ กันทะทิพย์. (2553). การจัดการระบบสารสนเทศของโรงเรียนบ้านกองแขก อำเภอมะแม่งจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชูรัตน์ พิมพ์เคณา. (2551). ปัญหาการใช้ทรัพยากรการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ณาดยา ฉาบนาค. (2548). ระบบสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร. (พิมพ์ครั้งแรก). กรุงเทพฯ: บริษัท เอส.พี.ซี. บุ๊คส์ จำกัด
- ธวัชชัย เปรมปรีดี. (2543). 16M – M16 ปัจจัยที่จำเป็นในการบริหารโรงเรียน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อักษรไทย (น.ส.พ. ฟ้าเมืองไทย).
- บุตรี จารุโรจน์และคณะ. (2549). หลักการจัดการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แมคกรอ-ฮิล.
- พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต, ดร. (2552). องค์การและการบริหารจัดการ. นนทบุรี: บริษัท ธิงค์ ปียอนด์บุ๊คส์ จำกัด.
- มานิตย์ มัลลวงค์. (2547). เทคนิคการจัดการสมัยใหม่. เชียงใหม่: สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ.

- วรรณารถ แสงมณี, ผศ.ดร. (2544). **ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารธุรกิจ**. กรุงเทพฯ: บริษัท เท็กซ์ แอนด์เจอร์นัล พับลิเคชั่น.
- วิเชียร วิทยอุดม, รศ.ดร. (2554). **การจัดการสมัยใหม่**. กรุงเทพฯ : บริษัท ธนธัช การพิมพ์ จำกัด.
- วินัย สมมิตร และคณะ.(2557). **หลักการบริหารการศึกษา**. กรุงเทพฯ: แพร่พิทยา.
- เศรณี มรกตคันโธ. (2550). **การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงเรียนสออดพิทยาคม จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุเชาวน์ คิตรอบ. (2542). **การศึกษาการจัดการทรัพยากรการบริหารในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอดีเด่น : ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานศึกษาธิการอำเภอมืองลำปาง จังหวัดลำปาง**. การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุรพล สุปิ่นะเจริญ. (2541). **การสนับสนุนทรัพยากรการบริหารโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานประถมศึกษาอำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา**. การค้นคว้าแบบอิสระ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อรอุมา แก้วสว่าง. (2548). **การจัดการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเชียงใหม่ เขต 2**. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

การบริหารงานการจัดเก็บค่าส่วนกลางของนิติบุคคลหมู่บ้านชมฟ้าวารังกุล The Administration storage of central fund of corporate in ChomFaVangkul Village

ภัททิยา ช่างศิลา¹ วัชระ คำเขียว²

คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ1, pattiya.noi255@gmail.com¹

คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ2, Watchara_guy@outlook.com²

บทคัดย่อ :

งานวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการบริหารงานการจัดเก็บค่าส่วนกลางของนิติบุคคลหมู่บ้านชมฟ้าวารังกุล 2) เพื่อศึกษาระดับการเปรียบเทียบการบริหารงานการจัดเก็บค่าส่วนกลางของนิติบุคคลหมู่บ้านชมฟ้าวารังกุล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างจำนวน 306 ครัวเรือน สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ การหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติการทดสอบที (Independent t – test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) และ Least - Significant Different (LSD)

ผลการศึกษาพบว่า

1.ระดับการบริหารงานการจัดเก็บค่าส่วนกลางของนิติบุคคล โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก (=3.60) เมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่า ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากคือ ด้านการวางแผน (= 3.80) รองลงมาคือ ด้านการจัดองค์การ (=3.76) ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ (= 3.58) ด้านการประสานงาน (= 3.45) และด้านการควบคุม (= 3.43) ตามลำดับ

2.ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่อยู่ในหมู่บ้านชมฟ้าวารังกุล ที่มีอายุต่างกันจะมีการบริหารงานการจัดเก็บค่าส่วนกลางของนิติบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, ระดับการศึกษา และที่อยู่อาศัยต่างกันจะมีการบริหารงานการจัดเก็บค่าส่วนกลางของนิติบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ เพศ สถานภาพสมรส และระดับรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันจะมีการบริหารงานการจัดเก็บค่าส่วนกลางของนิติบุคคลไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : การบริหารงาน,การจัดเก็บค่าส่วนกลาง,นิติบุคคล,หมู่บ้านชมฟ้าวารังกุล

Abstract

The purposes of this research were to study 1.the level of the Administration of storage of central fund of corporate in Chomfavangkul Village 2. To compare the Administration of storage of central fund of corporate in Chomfavangkul Village by personal factors. The samples were 306 households.. Data were collected by using a questionnaire as a research tool. Data were statistically analyzed using frequency , percentage, mean, standard deviation: S.D., t-test , F-test and Least Significant Difference : LSD.

The results showed that :

1. The overall level of the Administration of storage of central fund of corporate was found at a high level (=3.60). In terms of each item found that every items were a moderate level ,as follows : the

planning (=3.80), organization (= 3.76), commanding (= 3.58), coordination (=3.45) and control (=3.43) respectively.

2. The result of hypothesis testing. It was found that the people who live in Chomfavangkul Village of aged was different at the Administration of storage of central fund of corporate at the level of .05 ,the level of Education and residence were different at the Administration of storage of central fund of corporate at the level of .01. On the other hand the gender, marital status and income levels had the Administration of storage of central fund of corporate had no differently.

Keywords : Administration, storage, central fund, corporate, Chomfavangkul Village

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประชาชนที่อยู่อาศัยที่ก่อสร้างในประเทศไทย มีหลากหลายรูปแบบ แต่ที่สำคัญอาจจำแนกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ได้แก่ อาคารชุดซึ่งก่อสร้างในแนวสูงโดยมีห้องชุดเป็นหน่วยอยู่อาศัยและหมู่บ้านจัดสรรซึ่งก่อสร้างในแนวราบซึ่งประกอบด้วยที่ดิน อาคารบ้านเดี่ยวบ้านแฝดบ้านทาวน์เฮ้าส์หรือบ้านแถว และมีระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ รวมทั้งบริการอื่นๆภายในชุมชน

ผู้ศึกษาวิจัยมีแนวคิดที่หมู่บ้านจัดสรรจัดเป็นองค์กรๆหนึ่งที่มีรูปแบบการบริหารงานแบบชุมชนสาธารณะของประชาชนและมีลักษณะคล้ายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งซึ่งมีกฎหมายรองรับโดยพระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดิน พ.ศ. 2543 ซึ่งกำหนดให้มีการจดทะเบียนจัดตั้งนิติบุคคลเพื่อรับโอนสาธารณูปโภคจากผู้จัดสรรที่ดินและนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นมีหน้าที่ 1) กำหนดระเบียบเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์สาธารณูปโภค 2) กำหนดระเบียบเกี่ยวกับการอยู่อาศัยและการจราจรภายในที่ดินจัดสรร 3) เรียกเก็บเงินค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาและการจัดการสาธารณูปโภคในส่วนที่นิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรมีหน้าที่บำรุงรักษาจากสมาชิก 4) ยื่นคำร้องทุกข์หรือเป็นโจทก์ฟ้องแทนสมาชิกเกี่ยวกับกรณีที่เกิดข้อพิพาทหรือประโยชน์ของสมาชิกจำนวนตั้งแต่สิบรายขึ้นไป 5) จัดให้มีบริการสาธารณะเพื่อสวัสดิการของสมาชิก หรือจัดสรรเงินหรือทรัพย์สินเพื่อสาธารณะประโยชน์ 6) ดำเนินการอื่นใดให้เป็นไปตามกฎกระทรวง ระเบียบของคณะกรรมการจัดสรรที่ดินกลางหรือข้อบังคับของคณะกรรมการที่ออกโดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัตินี้ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาและการจัดการสาธารณูปโภค ให้จัดเก็บเป็นรายเดือนจากที่ดินแปลงย่อยในโครงการจัดสรรที่ดินทุกแปลงทั้งนี้อาจกำหนดค่าใช้จ่ายในอัตราที่แตกต่างกันตามประเภทการใช้ประโยชน์

ที่ดินหรือขนาดพื้นที่ได้ตามระเบียบที่คณะกรรมการจัดสรรที่ดินกลางกำหนดการกำหนดการแก้ไขอัตราค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาและการจัดการสาธารณูปโภค จะต้องได้รับความเห็นชอบจากมติที่ประชุมใหญ่ของสมาชิกหรือคณะกรรมการทั้งนี้ผู้มีหน้าที่ชำระเงินค่าบำรุงรักษาและการจัดการสาธารณูปโภคที่ชำระเงินดังกล่าวล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนดจะต้องจ่ายค่าปรับตามอัตราที่คณะกรรมการกำหนดผู้ที่ค้างชำระเงินค่าบำรุงรักษาและการจัดการสาธารณูปโภคตั้งแต่สามเดือนขึ้นไปอาจถูกระงับการให้บริการหรือการใช้สิทธิในสาธารณูปโภค และในกรณีที่ค้างชำระตั้งแต่หกเดือนขึ้นไป พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจจะสั่งการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในที่ดินจัดสรรของผู้ค้างชำระจนกว่าจะชำระให้ครบถ้วน ทั้งนี้ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการจัดสรรที่ดินกลางกำหนด ให้ถือว่าหนี้ค่าบำรุงรักษาและการจัดการสาธารณูปโภคเป็นหนี้บุริมสิทธิในมูลกริษาอสังหาริมทรัพย์เหนือที่ดินจัดสรรของผู้ค้างชำระ (พระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดิน พ.ศ.2543 มาตรา 43-50) ค่าบำรุงรักษาและการจัดการสาธารณูปโภคตามระเบียบในพระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดินนั้น ตามความเข้าใจของบุคคลโดยทั่วไปก็คือ “ค่าส่วนกลาง” ที่หมู่บ้านจัดสรรกำหนดขึ้นและเรียกเก็บจากสมาชิกชุมชนของประชาชนนั่นเอง ชุมชนที่มีการจัดตั้งนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรจะมีคณะกรรมการหมู่บ้านจัดสรรและผู้จัดการนิติบุคคลทำหน้าที่ในการเรียกเก็บค่าส่วนกลางและนำรายได้ไปบริหารชุมชนหมู่บ้านให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดทั้งในด้านการดูแลสาธารณูปโภคความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและส่งเสริมพัฒนาความเป็นอยู่ของสมาชิกชุมชนให้ดีขึ้นเนื่องจากการจัดเก็บค่าส่วนกลางของชุมชน เป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญของหมู่บ้านจัดสรร

ผู้ศึกษาวิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาการบริหารการจัดเก็บค่าส่วนกลางของประชาชนหมู่บ้านชมพู

วารสารซึ่งอยู่ในเขตตำบลประชาธิปไตย อำเภอดงหลวงจังหวัด
ปทุมธานี ซึ่งเป็นชุมชนขนาดใหญ่มีจำนวนทั้งสิ้น 1,440 ครัว
เรือน ผลจากการศึกษาที่ได้จะเป็นข้อมูลและแนวทางให้แก่
นิติบุคคลของหมู่บ้านเองและหมู่บ้านจัดสรรอื่นๆตลอดจนผู้
ที่สนใจเพื่อใช้ในการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการเก็บค่าส่วน
กลางของชุมชนให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป
ในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารงานการจัดเก็บค่า
ส่วนกลางของนิติบุคคลหมู่บ้านชมนพาวรรณเขตตำบล
ประชาธิปไตย อำเภอดงหลวง จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบการบริหารงานการจัดเก็บ
ค่าส่วนกลางของนิติบุคคลหมู่บ้านชมนพาวรรณ ตำบล
ประชาธิปไตย อำเภอดงหลวงจังหวัดปทุมธานี โดยจำแนกตาม
ปัจจัยส่วนบุคคล

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีขอบเขตในการศึกษาดังนี้

1. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยตัวแปรต้น
ตัวแปรเพศ/อายุ/ระดับการศึกษา/ระดับรายได้เฉลี่ยต่อ
เดือนและลักษณะที่อยู่อาศัย
2. ตัวแปรตามได้แก่การบริหารการจัดเก็บค่าส่วน
กลาง 5 ด้านได้แก่ 1.ด้านการวางแผน/ด้านการจัดองค์การ/
ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ/ด้านการประสานงาน/ด้านการ
ควบคุม
3. ขอบเขตประชากรที่ใช้ในการศึกษาประชากรที่
ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนหมู่บ้านชมนพาวรรณ
ตำบลประชาธิปไตย อำเภอดงหลวง จังหวัดปทุมธานีจำนวน
ทั้งสิ้น 1,440 ครัวเรือน กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 306
ครัวเรือนได้มาจากการเปิดตารางเลขสุ่มเครจซี่และมอร์แกน
(Krejcie & Morgan, 1970, pp. 608-609)
4. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่ 1
สิงหาคม 2559 ถึง 31 มกราคม 2560
5. ขอบเขตด้านพื้นที่ที่ประชาชนหมู่บ้านชมนพาวรรณ
ตำบลประชาธิปไตย อำเภอดงหลวง จังหวัดปทุมธานี

นิยามศัพท์เฉพาะ

ประชาชน หมายถึง สมาชิกหรือคู่สมรสของ
สมาชิกหรือบิดามารดาของสมาชิกของหมู่บ้านชมนพาวรรณ
ที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านที่สมาชิกอาศัยอยู่หมู่บ้านชมน
พาวรรณ

ค่าส่วนกลาง หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา
และการจัดการสาธารณูปโภคในส่วนที่นิติบุคคลหมู่บ้าน
จัดสรรมีหน้าที่บำรุงรักษาจากสมาชิกชุมชนการให้บริการ
ในการชำระค่าส่วนกลาง

**การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระค่าส่วน
กลาง** หมายถึง การเผยแพร่และกระจายข้อมูลให้แก่สมาชิก
ชุมชนได้ทราบรายละเอียดและกฎระเบียบของชุมชนเกี่ยว
กับการชำระค่าส่วนกลางโดยวิธีต่างๆ ได้แก่ การติดแผ่น
ป้ายประกาศ หอกระจายข่าว วารสารและแผ่นพับ เป็นต้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ผลของการบริหารจัดการเก็บค่าส่วนกลางของ
หมู่บ้านชมนพาวรรณ ตำบลประชาธิปไตย อำเภอดงหลวง
จังหวัดปทุมธานีเพื่อนำไปเป็นข้อมูลให้กับหมู่บ้านต่อไป
2. ได้ผลการเปรียบเทียบการบริหารงานการจัดเก็บ
ค่าส่วนกลางของหมู่บ้านชมนพาวรรณ ตำบลประชาธิปไตย
อำเภอดงหลวง จังหวัดปทุมธานีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
จะได้นำเอาไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงหมู่บ้าน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดทฤษฎีการบริหารของ เฮนรี ฟาโยล
(Henri Fayol, 1925 : 5-6)



สมมติฐานของการวิจัย

ประชาชนที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านชมฟ้าวารังกุลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีการบริหารการจัดเก็บค่าส่วนกลางของหมู่บ้านชมฟ้าวารังกุล ที่แตกต่างกัน

เอกสารและงานเกี่ยวกับการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. พระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดิน พ.ศ. 2543 มาตราที่ 43-53
2. คู่มือสมาชิกที่อยู่อาศัยหมู่บ้านชมฟ้าวารังกุล
3. ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการเก็บค่าบำรุงรักษาสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะของหมู่บ้านชมฟ้าวารังกุล
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร
5. ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงานคลังและงบประมาณ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร 1,440 คริวเรือน กลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 306 คริวเรือนได้มาจากการเปิดตารางเครซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, pp. 608-609) แล้วจึงใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายโดยวิธีการจับฉลาก โดยมีระดับความเชื่อมั่นไว้ที่ร้อยละ 95 และมีค่าความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามมีลักษณะปลายปิด และปลายเปิด โดยมีโครงสร้างแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกชุมชนหมู่บ้านชมฟ้าวารังกุล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และลักษณะที่อยู่อาศัย

ตอนที่ 2 ข้อมูลแบบสอบถามความคิดเห็นในเรื่องการบริหารการจัดเก็บค่าส่วนกลางของประชาชนหมู่บ้านชมฟ้าวารังกุล 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน/ด้านการจัดองค์การ/ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ/ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม ข้อคำถามด้านละ 5 ข้อ รวม 25 ข้อในเรื่องการบริหารการจัดเก็บค่าส่วนกลางของประชาชนหมู่บ้านชมฟ้าวารังกุลลักษณะของแบบสอบถามและข้อคำถาม ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของ Likert โดยแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ โดยเรียงลำดับจาก มากที่สุดไปหาน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อเป็นข้อมูล ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ปัญหา อุปสรรคและวิธีแก้ไข ปัญหาในด้านการวางแผน, การจัดองค์การ, การบังคับบัญชาสั่งการ, การประสานงาน, และการควบคุม เพื่อที่จะนำไป

ปรับปรุง พัฒนาเพื่อให้การบริหารการจัดเก็บค่าส่วนกลางของหมู่บ้านชมฟ้าวารังกุลมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ลักษณะของแบบสอบถามและข้อคำถามซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของ Likert โดยแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด โดยที่มีการกำหนดค่าน้ำหนักคะแนน 5 ระดับ ซึ่งจะมีเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

- | |
|------------------------------------|
| 5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด |
| 4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมาก |
| 3 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง |
| 2 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อย |
| 1 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด |

เกณฑ์การหาค่าเฉลี่ยในการแปลความหมาย

จากเกณฑ์พิจารณาข้างต้น จึงกำหนดความหมายในข้อคำถามเกี่ยวกับระดับการบริหารการจัดเก็บค่าส่วนกลางของชุมชนหมู่บ้านชมฟ้าวารังกุล ตามคะแนนค่าเฉลี่ยออกได้เป็น 5 ระดับดังนี้

- | | |
|---------------------|-----------------|
| 4.21 – 5.00 หมายถึง | ระดับมากที่สุด |
| 3.41 – 4.20 หมายถึง | ระดับมาก |
| 2.61 – 3.40 หมายถึง | ระดับปานกลาง |
| 1.81 – 2.60 หมายถึง | ระดับน้อย |
| 1.00 – 1.80 หมายถึง | ระดับน้อยที่สุด |

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์โดยมีรายละเอียดของขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยศึกษารายละเอียดที่เกี่ยวข้อง โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสารบทความ ตำรา แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับการบริหารการจัดเก็บค่าส่วนกลาง

2. นำข้อมูลจากการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการจัดเก็บค่าส่วนกลาง มากำหนดเป็นกรอบของตัวแปรที่จะศึกษาเป็นตัวบ่งชี้

3. สร้างแบบสอบถามโดยกำหนดขอบเขตของคำถามเกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บค่าส่วนกลางของนิติบุคคลหมู่บ้านชมฟ้าวารังกุลให้ครอบคลุมตามกรอบแนวคิดและ ตัวแปรที่กำหนดไว้ และกำหนดเนื้อหาในข้อความให้ครอบคลุมเรื่องที่ทำการศึกษาโดยพิจารณาให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบข้อเท็จจริงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

4. การหาความเที่ยงตรง นำแบบสอบถามไปเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่านเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงในเนื้อหาโดยหาค่าตรงกันความสอดคล้อง (Item Objective Congruency Index หรือ IOC) ระหว่างคำถามกับนิยามศัพท์ แปลความหมายของคะแนนดังนี้

+1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ

0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ

-1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดไม่ได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะและเลือกข้อที่มีค่าตรงกันความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ส่วนที่มีค่าน้อยกว่า 0.5 นำมาปรับปรุงให้เหมาะสมตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญงานวิจัยในครั้งนี้ได้ค่า IOC 0.89

5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทำการทดลองใช้ (Try-out) กับสมาชิกชมชนหมู่บ้านสีลีสจำนวน 30 คน รวบรวม เพื่อหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) หากได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมากกว่า 0.7 ขึ้นไป แสดงว่า แบบสอบถามนั้นมีความน่าเชื่อถือที่จะสามารถนำไปแจกกลุ่มตัวอย่างได้จริงปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามครั้งสุดท้ายเพื่อจะนำไปเก็บข้อมูลจริง สำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. กำหนดรหัสหมายเลขแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบการเก็บแบบสอบถาม

2. ทำหนังสือขออนุญาตจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ไปยังคณะกรรมการชุมชนเพื่อขอเก็บข้อมูลหมู่บ้านชมพาวรางกุลเพื่อนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอความร่วมมือตอบแบบสอบถามจำนวน 306 ชุด

3. ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้สมาชิกชมชนหมู่บ้านชมพาวรางกุลด้วยตนเอง ให้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้ 306 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

4. ตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนที่จะนำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ได้แก่

1. สถิติเชิงพรรณนา

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 โดยการหาค่าบริหารการจัดเก็บค่าส่วนกลางของชุมชนหมู่บ้านชมพาวรางกุลมีการหาค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : S.D.)

2. สถิติเชิงอนุมาน

2.1 ตัวแปรที่มี 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ ผู้วิจัยใช้การทดสอบที (Independent t – test)

2.2 ตัวแปรตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนลักษณะที่อยู่อาศัย ใช้ F-test ถ้าหากพบว่ามีความแตกต่างก็จะใช้การทดสอบรายคู่โดยวิธี Least - Significant Different (LSD)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 81.05 และเป็นเพศชาย จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 18.95 อายุระหว่าง 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.27 รองลงมาคือ มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 19.61 และมีอายุ 40-49 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 19.61 เท่ากัน มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 13.40 และมีอายุระหว่าง 50-59 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 11.40 ตามลำดับสถานภาพสมรส จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 59.48 และมีสถานภาพโสด จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 40.52 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 83.99 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 12.09 และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.91 ตามลำดับรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 30,000 – 39,999 บาท จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 40.20 รองลงมาคือ มีรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 20,000 – 29,999 บาท จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 39.54 มีรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.15 มีรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 19,999 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.88 และมีรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.23 ตาม

ลำดับที่อาศัยอยู่ทาวน์เฮ้าส์ จำนวน 82.66 และบ้านเดี่ยว จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 16.34

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การบริหารงานการจัดเก็บค่าส่วนกลางของนิติบุคคลหมู่บ้านชมนพาวรางกูลโดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก (=3.60) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คือด้านการวางแผน(=3.80) รองลงมาคือ ด้านการจัดตั้งการ(=3.76) ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ (=3.58) ด้านการประสานงาน (= 3.45) และด้านการควบคุม (=3.43) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

พบว่าประชาชนที่อยู่ในหมู่บ้านชมนพาวรางกูลที่มีอายุต่างกันจะมีการบริหารงานการจัดเก็บค่าส่วนกลางของนิติบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาและมีที่อยู่อาศัยต่างกันจะมีการบริหารงานการจัดเก็บค่าส่วนกลางของนิติบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ ประชาชนที่มีเพศ สถานภาพสมรส และระดับรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันจะมีการบริหารงานการจัดเก็บค่าส่วนกลางของนิติบุคคลไม่แตกต่างกัน

สรุปผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 81.05 และเป็นเพศชาย จำนวน 58 คนคิดเป็นร้อยละ 18.95 อายุระหว่าง 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.27 อายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.61 และมีอายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.61 เท่ากัน อายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 13.40 และมีอายุระหว่าง 50-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.40 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 59.48 และมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 40.52 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 83.99 ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 12.09 และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.91 บรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 30,000 – 39,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.20 มีรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 20,000 – 29,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.54 มีรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป คน คิดเป็นร้อยละ 9.15 มีรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 19,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.88 และมีรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.23 ที่อาศัยอยู่ทาวน์เฮ้าส์ จำนวน 82.66 และบ้านเดี่ยว คิดเป็นร้อยละ 16.34 ผลการวิเคราะห์ระดับการบริหารงานการจัดเก็บค่าส่วนกลางของนิติบุคคลหมู่บ้านชมนพาวรางกูล

พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้านก็พบว่าด้านการวางแผน ด้านการจัดตั้งการ ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุมต่างก็อยู่ในระดับมากทุกด้านตามลำดับเช่นเดียวกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

ประชาชนที่มีอายุต่างกันจะมีการบริหารงานการจัดเก็บค่าส่วนกลางของนิติบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประชาชนที่มีระดับการศึกษา และที่อยู่อาศัยต่างกันจะมีการบริหารงานการจัดเก็บค่าส่วนกลางของนิติบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ประชาชนที่มี เพศ สถานภาพสมรส และระดับรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันจะมีการบริหารงานการจัดเก็บค่าส่วนกลางของนิติบุคคลไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

การบริหารงานการจัดเก็บค่าส่วนกลางของนิติบุคคลหมู่บ้านชมนพาวรางกูลโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก แสดงว่าการบริหารงานการจัดเก็บค่าส่วนกลางของนิติบุคคลหมู่บ้านชมนพาวรางกูลมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บค่าส่วนกลางของนิติบุคคลหมู่บ้าน และยังเป็นการแสดงให้เห็นว่าประชาชนได้ให้ความร่วมมือในการบริหารงานการจัดเก็บค่าส่วนกลางของนิติบุคคลหมู่บ้านชมนพาวรางกูลเพื่อจะได้นำเอาไปพัฒนาหมู่บ้านให้เจริญรุ่งเรืองต่อไปซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนพมาศ การิสุข(2549)ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด มหาสารคาม และกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่บริหารงานสรรพากร มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการรายงานผลการปฏิบัติงาน เช่น หน่วยงานมีการติดตามรายงานการจัดเก็บภาษีอากรของส่วนงานที่เกี่ยวข้องทุกส่วนงานภายในกำหนดเวลา ด้านการจัดตั้งการ เช่น หน่วยงาน มีการกำหนดส่วนงานบทบาทหน้าที่ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม และด้านการร่วมมือประสานงานกัน เช่น หน่วยงานมีการจัดระบบในการจัดเก็บภาษีอากรของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของศศิธร มุนิตย์ (2553) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารการจัดเก็บภาษี

บำรุงท้องถิ่นของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสระบุรี จากการศึกษาที่พบว่า การบริหารการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสระบุรีในภาพรวมและรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีความคิดเห็นต่อการบริหารการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นในระดับมาก แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลได้นำการบริหารการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น ด้านการวางแผน การจัดองค์การ การบังคับบัญชาสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม ไปปฏิบัติในระดับมาก และแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความสนใจที่จะพัฒนาองค์การให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เรียนรู้ประสบการณ์ ให้เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะที่หลากหลาย มีสมรรถนะที่สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ มีคุณลักษณะที่เหมาะสม และมีศักยภาพเพียงพอที่จะสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นศึกษาวิจัย การบริหารงานการจัดเก็บค่าส่วนกลางของนิติบุคคลหมู่บ้านชมฟ้าวารังกุล ซึ่งสำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากบุคคลหลายท่านหลายฝ่าย ที่ให้คำปรึกษาแนวทางการศึกษาค้นคว้า ให้กำลังใจ และให้ความอุปถัมภ์ด้วยดีเสมอมาขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ ดร.วิษระ คำเขียว อาจารย์ที่ปรึกษา สารนิพนธ์ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการแนะนำให้คำปรึกษา และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆด้วยความเอาใจใส่ปลุกฝังให้ผู้ศึกษามีวินัยและมีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน และเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ศึกษามาโดยตลอดและท่าน ดร.โกศล สอดส่อง คณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ไม่ได้กล่าวนามมารุณาประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้จนผู้ศึกษาสามารถนำความรู้ที่ได้มาใช้ในการทำงาน

สารนิพนธ์ฉบับนี้ขอขอบพระคุณครอบครัวที่ให้กำลังใจเป็นอย่างดี คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ผู้ศึกษาขอมอบให้คณาจารย์ตลอดจนผู้มีพระคุณของผู้ศึกษาทุกท่านและให้ บิดา มารดา สามีและคนในครอบครัว ที่ช่วยให้กำลังใจตลอดมาถึงประสบความสำเร็จ

ภัทธิตยา ช่างศิลา
เมษายน.2560

บรรณานุกรม

- [1]กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย(2559). หนังสืออธิบายพระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดิน พ.ศ.2534 เข้าถึงได้จาก nam.dol.go.th
- [2] ทศนิยม เพ็ชรคง.(2552).การบริหารการจัดเก็บรายได้และเสนอแนวทางและข้อเสนอแนะในการพัฒนาการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ อำเภอดอนเจดีย์ จังหวัดพิษณุโลก ขอนแก่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักวิทยบริการ
- [3] ธัญญา จันทรัตน์.(2552).การบริหารการคลังท้องถิ่น:กรณีศึกษาการบริหารการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา.กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สำนักหอสมุดกลาง
- [4] บุษณี โพธิ์อ่อง. (2553).การบริหารการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดินของเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ ขอนแก่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.สำนักวิทยบริการ
- [5]นิติบุคคลหมู่บ้านชมฟ้าวารังกุล.(2550).คู่มือสมาชิกและผู้อยู่อาศัยหมู่บ้านชมฟ้าวารังกุล นิติบุคคลหมู่บ้านชมฟ้าวารังกุล.
- [6] นิติบุคคลหมู่บ้านชมฟ้าวารังกุล. (2550). ระเบียบปฏิบัติการเก็บค่าบำรุงรักษาสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะของหมู่บ้านชมฟ้าวารังกุล. นิติบุคคลหมู่บ้านชมฟ้าวารังกุล.
- [7]นพมาศ การิสุข. (2549).การบริหารการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด. มหาสารคาม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. สำนักวิทยบริการ.
- [8]นงลักษณ์ จินดาเสน.(2550). แนวทางการพัฒนาการบริหาร ปัญหาและข้อเสนอแนะของการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอดอนเจดีย์ จังหวัดแพร่. ขอนแก่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สำนักวิทยบริการ
- [9]พัลลภภฤต ยานวิช. ฝ่ายวิชาการ ธนาคาร อาคารสงเคราะห์. แนวทางการบริหารชุมชนอาคารชุด และหมู่บ้านจัดสรร. เข้าถึงได้จาก <http://www.softbizplus.com/condominium/517-condominium-and-housing-estate-management>
- [10]พนม ทินกร ณ อยุธยา. (2534). ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงานคลังและงบประมาณ. อ้างถึงในการบริหารการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสระบุรี

- [11] ภูษณิศา ประจิดตร. (2553). การบริหารการจัดเก็บรายได้: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลบุณฑริก อำเภอบุณฑริก จังหวัดอุบลราชธานี. ขอนแก่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สำนักวิทยบริการ
- [12] สายสุนีย์ วาระสิทธิ์. (2553). การบริหารการจัดเก็บภาษีป้ายของเทศบาลนครระยอง ขอนแก่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สำนักวิทยบริการ
- [12] สิงห์ท่า มั่งมูล. (2553). การบริหารการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนควร อำเภอปง จังหวัดพะเยา. เชียงราย. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย สำนักวิทยบริการฯ
- [13] สุธมณฑา โชติการ. (2554). การบริหารการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลควนรู อำเภอรัตภูมิ จังหวัดสงขลา. ขอนแก่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สำนักวิทยบริการ
- [14] ศศิธร มุนิตย์. (2553). การบริหารการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสระบุรี. ปทุมธานี. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ฯ. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- [15] Fayol ,Henry. (1949). General and Industrial Management. London. Pitman and Son

ประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งและคลังสินค้าในจังหวัด ปทุมธานี

The Efficiency of Logistic Performances of Transport and Warehouse Entrepreneur in Pathumthani

อาธิตญา ฉวีวงษ์¹

¹คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, artittaya.ch@northbkk.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยด้านองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งและคลังสินค้าในจังหวัดปทุมธานี และ 2) กิจกรรมโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งและคลังสินค้าในจังหวัดปทุมธานี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการขนส่งและคลังสินค้าในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 304 ราย ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างด้วย F-test และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วย Correlation ของ Pearson Production Moment Correlation ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านองค์กร พบว่า 1) ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีทุนจดทะเบียน 1 - 50 ล้านบาท มีจำนวนพนักงาน 11 - 50 คน มีระยะเวลาในการดำเนินกิจการ 6 - 10 ปี 2) ปัจจัยด้านองค์กร ที่แตกต่างกันนั้น ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน 3) ทุกกิจกรรมของโลจิสติกส์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ทั้งในด้านต้นทุน ด้านเวลา และด้านความน่าเชื่อถือ

คำสำคัญ : กิจกรรมโลจิสติกส์ การขนส่ง คลังสินค้า ประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์

Abstract

The objectives of this research were to 1) study the organization factors affected to the efficiency of logistic performance (costs, times, credibility) and 2) logistic activities affected to the efficiency of logistic performance of transport and warehouse entrepreneurs in Pathumthani. This research was quantitative research. The 304 samples were transportation and warehouse entrepreneurs in Pathumthani. The questionnaire was used to collect data. Data was analyzed by F-test and correlation of Pearson production moment correlation. The results found that 1) the majority of entrepreneurs had capital between 1-50 million bath, 11-50 employees in each enterprises and length of operation between 6-10 years 2) different organization factors had no effect to the efficiency of logistics performances 3) all logistics activities had relationships to all part of logistic performances (costs, times, credibility).

Keywords: Logistics Activity, Transportation, Warehouse, Efficiency of Logistics Performance

1. รายละเอียดทั่วไป

1.1 ที่มาและความสำคัญ

ประสิทธิภาพการแข่งขันด้านโลจิสติกส์มีความสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถของผู้ประกอบการ เพื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานโดยจะทำให้ผู้ประกอบการทราบถึงจุดอ่อนและจุดแข็งขององค์กรและสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้สำหรับการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพและมีความสามารถในการแข่งขันที่สูงขึ้น เนื่องจากการบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์เป็นตัวชี้วัดที่ครอบคลุมกิจกรรมต่างๆ ทั้งในด้านต้นทุน เวลา และการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างครบครัน [1]

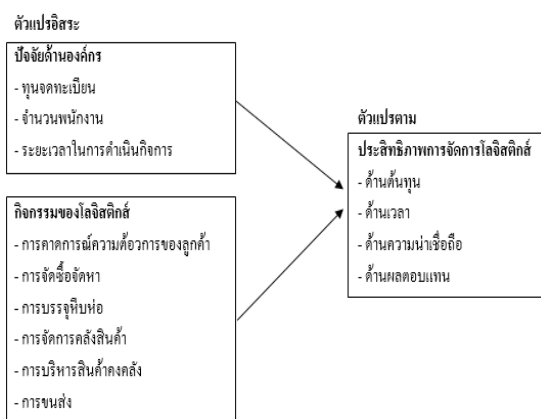
จากข้อมูลเบื้องต้นผู้จัดทำจึงเล็งเห็นความสำคัญในการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งและคลังสินค้าในจังหวัดปทุมธานี เพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการทราบถึงข้อมูลและแนวทางในการพัฒนาการจัดการโลจิสติกส์ให้มีประสิทธิภาพและมีความสามารถทางการแข่งขันที่สูงขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

1.2.1 ปัจจัยด้านองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งและคลังสินค้าในจังหวัดปทุมธานี

1.2.2 ศึกษากิจกรรมโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งและคลังสินค้าในจังหวัดปทุมธานี

1.3 กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

1.4 ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการโลจิสติกส์

การบริหารจัดการโลจิสติกส์เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการระบบห่วงโซ่อุปทาน ซึ่งรวมเรื่องของการวางแผน การดำเนินการ การควบคุม การไหลเวียน และการจัดเก็บสินค้า บริการ และสารสนเทศ อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล จากจุดเริ่มต้นจนถึงจุดของการบริโภค เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค [2]

การศึกษาค้นคว้าได้ประยุกต์ใช้กิจกรรมของโลจิสติกส์ของสภาอุตสาหกรรม [3] 6 กิจกรรม ดังนี้

การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า (Demand and Forecasting and Planning) เป็นกิจกรรมที่สามารถวางแผนความต้องการในการใช้ทรัพยากรในแต่ละกระบวนการได้อย่างเหมาะสม เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาด

การจัดซื้อจัดหา (Procurement) เป็นกิจกรรมในการจัดหาและประเมินแหล่งวัตถุดิบเพื่อจัดซื้อ รวมถึงการคัดเลือกผู้ขาย เปรียบเทียบราคาในการสั่งซื้อ และประเมินคุณภาพของผู้ขายสินค้า ซึ่งหมายรวมถึงการบริหารวัตถุดิบ (Supply Management) เข้าได้ด้วย

การบรรจุหีบห่อ (Packaging) เป็นการปกป้องรายละเอียดของสินค้าและสร้างการรับรู้ในตัวสินค้า อีกทั้งยังป้องกันตัวสินค้าจากความเสียหายที่เกิดจากการเคลื่อนย้าย การขนส่ง และช่วยอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้าย และการขนส่งอีกด้วย

การเลือกสถานที่ตั้งของโรงงานและการจัดการคลังสินค้า (Facilities Site Warehousing and Storage) กิจกรรมนี้เป็นการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ที่จะส่งผลกระทบต่อต้นทุนในการขนส่ง ระดับการให้บริการลูกค้า และความเร็วในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและยังช่วยทำให้เกิดความสะดวกในการเข้าถึงและมีระยะทางในการขนส่งที่เหมาะสม

การบริหารสินค้าคงคลัง (Inventory Management) เป็นกิจกรรมที่ต้องมีการบริหารอย่างเหมาะสม และจำเป็นต้องพิจารณาควบคู่กับกระบวนการอื่นที่อาจส่งผลกระทบต่อ

การขนส่ง (Transportation) เป็นการเคลื่อนย้ายวัตถุดิบหรือสินค้า ตั้งแต่จุดเริ่มต้นไปยังจุดที่มีการบริโภคจนกระทั่งสินค้าเหล่านั้นอยู่ในความรับผิดชอบของลูกค้า

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วารารณ ศรีสุข ได้ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์ โดยมีการประยุกต์ใช้ กิจกรรมของโลจิสติกส์ 6 กิจกรรม ได้แก่ การบริการลูกค้า การดำเนินการตามคำสั่งซื้อ การบริหารสินค้าคงคลัง การจัดซื้อ การขนส่ง และการบริหารคลังสินค้า เป็นต้น ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่าควรมุ่งเน้นในการปรับปรุงในส่วนของการขนส่ง [4]

นิภาพร ทิพย์เดโช ได้ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมพลาสติก โดยแบ่งกิจกรรมของโลจิสติกส์ออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนของการจัดการวัตถุดิบ และส่วนของการกระจายสินค้า ซึ่งพบว่าระยะเวลาในการสื่อสารด้านโลจิสติกส์ และการขนส่งนั้นยังมีประสิทธิภาพไม่เพียงพอ แต่ยังมีประสิทธิภาพที่สามารถจะสู้กับคู่แข่งได้ [5]

1.5 ระเบียบวิธีวิจัย

1.5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร ได้แก่ ผู้ประกอบการขนส่งและคลังสินค้าในจังหวัดปทุมธานีที่จดทะเบียนกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 1,258 ราย [6]

2) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ประกอบการขนส่งและคลังสินค้าในจังหวัดปทุมธานีที่จดทะเบียนสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 304 ราย

1.5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

แบบสอบถามที่ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ มีลักษณะแบบคำถามปลายปิด เลือกได้ 1 คำตอบ โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับ ทุนจดทะเบียน จำนวนพนักงาน และระยะเวลาในการดำเนินงาน จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติการเกี่ยวกับโลจิสติกส์ มีลักษณะแบบประมาณค่า โดยครอบคลุมเนื้อหา 6 ด้าน ได้แก่ การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า การจัดซื้อจัดหา การบรรจุหีบห่อ การจัดการคลังสินค้า การบริหารสินค้าคงคลัง และการขนส่ง ทั้งหมดจำนวน 16 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการจัดการโลจิสติกส์ มีลักษณะแบบประมาณค่า โดยครอบคลุมเนื้อหาของตัวชี้วัดประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านต้นทุน ด้านเวลา และด้านความน่าเชื่อถือ จำนวน 18 ข้อ

1.5.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากตำรา บทความงานวิจัย บทความวิชาการ วารสาร รายงาน การวิจัย ข้อมูลสำนักส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และสถิติของหน่วยงานที่เชื่อถือได้

2) ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งกระทำโดยผู้วิจัย โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 304 ชุด และชุดที่สำรองไว้ 40 ชุด รวมทั้งสิ้น 344 ชุด

1.5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด และการทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางสถิติ ดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ ที่มีลักษณะแบบปลายปิด แบบเลือก 1 คำตอบ นำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม SPSS For Window ด้วยการแจกแจงความถี่ และคำนวณร้อยละ และทดสอบสมมติฐานความแตกต่างด้วย F-test

2) ข้อมูลการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์ และข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการจัดการโลจิสติกส์ ที่มีลักษณะแบบประมาณค่า นำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม SPSS For Window ด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ด้วย Correlation

1.6 ผลการวิจัย

1.6.1 ผู้ประกอบการขนส่งและคลังสินค้าส่วนใหญ่ มีทุนจดทะเบียน 1 - 50 ล้านบาท มีจำนวนพนักงาน 11 - 50 คน และมีระยะเวลาในการดำเนินกิจการ 6 - 10 ปี โดยผู้ประกอบการขนส่งและคลังสินค้าที่มีทุนจดทะเบียนจำนวนพนักงาน และระยะเวลาในการดำเนินกิจการแตกต่างกัน ส่งผลให้มีประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ทั้งในด้านต้นทุน ด้านเวลา และด้านความน่าเชื่อถือ ไม่แตกต่างกัน

1.6.2 ผู้ประกอบการขนส่งและคลังสินค้าส่วนใหญ่ มีการปฏิบัติงานเกี่ยวกับกิจกรรมของโลจิสติกส์โดยรวม และแต่ละกิจกรรมอยู่ในระดับมากที่สุดนอกจากนี้ทุกกิจกรรมยังมีระดับความสัมพันธ์กันตามค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ดังแสดงไว้ในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงระดับความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมของโลก
จิตตีสกับประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ในด้านต้นทุน
ด้านเวลา และด้านความน่าเชื่อถือ

กิจกรรมของ โลจิสติกส์	ระดับความสัมพันธ์กับ		
	ด้าน ต้นทุน	ด้าน เวลา	ด้านความ น่าเชื่อถือ
1. การคาดการณ์ ความต้องการของ ลูกค้า	ค่อนข้างต่ำ	ค่อนข้างต่ำ	ปานกลาง
2. การจัดซื้อจัดหา	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปานกลาง
3. การบรรจุหีบห่อ	ค่อนข้างต่ำ	ค่อนข้างต่ำ	ค่อนข้างต่ำ
4. การจัดการคลัง สินค้า	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปานกลาง
5. การบริหารสินค้า คงคลัง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปานกลาง
6. การขนส่ง	ค่อนข้างต่ำ	ค่อนข้างต่ำ	ค่อนข้างต่ำ

จากตารางที่ 1.1 สรุปได้ว่ากิจกรรมการคาดการณ์
ความต้องการของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ
การจัดการโลจิสติกส์ด้านต้นทุน ด้านเวลา ค่อนข้างต่ำ และ
ด้านความน่าเชื่อถือปานกลาง ในขณะที่กิจกรรมการจัดซื้อ
จัดหา การจัดการคลังสินค้า การบริหารสินค้าคงคลัง มีความ
สัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ทั้ง 3 ด้าน ใน
ระดับปานกลาง และกิจกรรมการบรรจุหีบห่อ การขนส่ง
มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ทั้ง
3 ด้าน ในระดับค่อนข้างต่ำ

1.7 บทสรุป

การศึกษาประสิทธิภาพโลจิสติกส์ของผู้ประกอบ
การขนส่งและคลังสินค้าในจังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์
เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยด้านองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ
จัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งและคลังสินค้าใน
จังหวัดปทุมธานี และ 2) ศึกษากิจกรรมโลจิสติกส์ที่ส่งผล
ต่อประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการ
ขนส่งและคลังสินค้าในจังหวัดปทุมธานี โดยผู้วิจัยทำการ
เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการขนส่ง
และคลังสินค้าในจังหวัดปทุมธานี ที่จดทะเบียนสำนักงาน
ส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้วยแบบ
สอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน และนำมาวิเคราะห์เบื้องต้น

ต้น ด้วยโปรแกรม SPSS For Window ด้วยการแจกแจง
ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ทดสอบสมมติฐานความแตกต่างด้วย F-test และทดสอบ
สมมติฐานความสัมพันธ์ด้วย Correlation โดยพบว่า
ผู้ประกอบการขนส่งและคลังสินค้าส่วนใหญ่มีทุนจ
ทะเบียน 1-50 ล้านบาท มีจำนวนพนักงาน 11-50 คน
และมีระยะเวลาในการดำเนินกิจการ 6-10 ปี โดยผู้ประกอบ
การขนส่งและคลังสินค้าที่มีทุนจดทะเบียน จำนวน
พนักงาน และระยะเวลาในการดำเนินกิจการ แตกต่างกัน
มีประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ทั้งในด้านต้นทุน ด้าน
เวลา และด้านความน่าเชื่อถือ ไม่แตกต่างกัน ในส่วนของ
การปฏิบัติงานเกี่ยวกับกิจกรรมของโลจิสติกส์นั้น ผู้ประกอบ
การมีการปฏิบัติงานโดยรวม และแต่ละกิจกรรมอยู่ในระดับ
มากที่สุด นอกจากนี้ทุกกิจกรรมยังมีระดับความสัมพันธ์กัน
ตามค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

1.8 อภิปรายผล

ผู้ประกอบการขนส่งและคลังสินค้านั้น มีการปฏิบัติ
เกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์โดยรวม และแต่ละกิจกรรมอยู่
ในระดับมากที่สุด แต่หากพิจารณาประสิทธิภาพการจัดการ
โลจิสติกส์ของแต่ละกิจกรรมแล้วนั้น มีความสัมพันธ์กันใน
ระดับที่ค่อนข้างต่ำ ถึงปานกลางเท่านั้น ซึ่งตรงกับที่ นิภาพร
ทิพย์เดโช ได้ศึกษาการจัดการโลจิสติกส์ของปลาสดงาม
แล้วพบว่า กิจกรรมการขนส่งยังมีประสิทธิภาพไม่เพียงพอ
อีกทั้งกิจกรรมโลจิสติกส์ในบางส่วนก็ไม่สามารถที่จะดำเนิน
งานได้อย่างเต็มที่ และเนื่องจากปัจจุบันในภาคการขนส่ง
และคลังสินค้ามีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว และมีการ
แข่งขันที่สูงมากจึงทำให้ธุรกิจต้องคำนึงถึง กระบวนการ
วางแผน การปฏิบัติการและการควบคุม การเคลื่อนย้าย
และการจัดเก็บสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
รวมถึงในส่วนการให้บริการและสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง
ตั้งแต่จุดกำเนิดถึงจุดบริโภคสินค้า เพื่อตอบสนองความ
ต้องการของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สำนักงาน
คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ที่ได้
กล่าวไว้ว่า ปัจจุบันปัจจัยแวดล้อมได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม
ผู้ประกอบการจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับสิ่งเหล่านี้มาก
ยิ่งขึ้น ทั้งนี้การจัดการโลจิสติกส์ก็มีความสำคัญเพิ่มมากขึ้น
เนื่องจากการจัดการโลจิสติกส์ที่ดี ไม่เพียงแต่สามารถตอบ
สนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว
ได้ อีกทั้งยังสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน
โดยการลดต้นทุน และยังสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับตัว

สินค้าและบริการได้อีกด้วย โดยเฉพาะในยุคโลกาภิวัตน์ที่การค้าต่างประเทศมีการเติบโตอย่างรวดเร็ว ผสานกับแนวโน้มนโยบายในการการทำข้อตกลงการค้าเสรี (Free Trade Agreement) ของหลายประเทศรวมทั้งประเทศไทย ส่งผลทำให้การจัดการโลจิสติกส์ ในระดับประเทศและระดับอุตสาหกรรมต้องพัฒนาความสามารถในการแข่งขันให้เพิ่มมากขึ้น [7]

1.9 ข้อเสนอแนะ

1.9.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

- 1) ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในกิจกรรมการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า โดยมุ่งเน้นในส่วนการคาดการณ์ที่จะเกิดขึ้นให้ได้อย่างแม่นยำ
- 2) ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในกิจกรรมการจัดซื้อจัดหา โดยมุ่งเน้นในส่วนการจัดซื้อจัดหาวัตถุดิบให้สอดคล้องกับการผลิต หรือความต้องการของลูกค้า
- 3) ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในกิจกรรมการบรรจุหีบห่อ โดยมุ่งเน้นในส่วนของการรีแพ็คเกจที่เกิดขึ้นภายในส่วนงานของคลังสินค้า
- 4) ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในกิจกรรมการจัดการคลังสินค้า โดยมุ่งเน้นในส่วนของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม และการใช้ทรัพยากรภายในคลังสินค้าให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น พื้นที่ แรงงาน เป็นต้น
- 5) ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในกิจกรรมการบริหารสินค้าคงคลังในส่วนคลังวัตถุดิบให้เหมาะสมในการผลิต และการหมุนเวียนสินค้าภายในคลังสินค้าให้เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว
- 6) ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในกิจกรรมการขนส่ง โดยมุ่งเน้นในส่วนของการจัดตารางเที่ยวรถ การลดการขนส่งเที่ยวเปล่า การลดการขนส่งที่ไม่เต็มคันรถ และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในส่วนงานต่างๆ เช่น GPS เป็นต้น

1.9.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารุ่นต่อไป

- 1) ควรมีการศึกษาการจัดการโลจิสติกส์ในกลุ่มธุรกิจอื่นๆ เช่น อุตสาหกรรมบริการ
- 2) ควรแยกศึกษาระหว่างธุรกิจขนส่ง และธุรกิจคลังสินค้า เพื่อจะได้ทราบประสิทธิภาพที่แท้จริงของธุรกิจนั้นๆ
- 3) ควรมีการศึกษาการจัดการโลจิสติกส์กับตัวชี้วัดประสิทธิภาพในกลุ่มธุรกิจการขนส่ง และคลังสินค้า เพื่อจะได้ทราบประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริง

2. กิตติกรรมประกาศ

การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณผู้ประกอบการขนส่งและคลังสินค้าในจังหวัดปทุมธานีทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์การให้ข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการศึกษารุ่นนี้ และขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพที่ได้ให้แหล่งทุนสนับสนุนสำหรับการวิจัยให้การศึกษาในครั้งนี้สำเร็จลงไปได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- [1] กระทรวงอุตสาหกรรม กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ สำนักโลจิสติกส์. (2556). **คู่มือประเมินประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ เกณฑ์ตัวชี้วัดมาตรฐานสำหรับผู้ประกอบการ**. ม.ป.ท.
- [2] แลมเบอร์ต, เดากัลลัส เอ็ม. (2547). **การจัดการโซ่อุปทานและโลจิสติกส์**. แปลโดยกมลชนก สุทธิวาหนฤพุฒิ และคณะ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ท็อป.
- [3] สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. (2550). **คู่มือวินิจฉัยความสามารถด้านโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจ**. ม.ป.ท.
- [4] วราภรณ์ ศรีสุข. (2551). **การจัดการโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์ในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- [5] นิภาพร ทิพย์เดโช. (2555). **การจัดการโลจิสติกส์ของปลาสวยงามในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- [6] สำนักส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (17 พฤศจิกายน 2559). **จำนวนผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม**. สืบค้นจาก www.sme.go.th
- [7] สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2556). **ภาวะเศรษฐกิจไทยไตรมาสที่สามและแนวโน้มปี 2556-2557**. ม.ป.ท.

ความสัมพันธ์ระหว่างความเชี่ยวชาญด้านบัญชีของผู้บริหารกับการจัดการกำไร ของบริษัทในเขตหนองแขม

The Relationship between accounting expertise of management and earnings management in NongKhaem District

วรรณภา ศุภประเสริฐ¹, จุฬาวดี ศุภโชคนิรันดร์² ณิชฎฐนิช จันทร์อิทธิกุล³

¹ คณะบัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรี mbakru1@gmail.com

² คณะบัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรี

³ คณะบัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีเป้าหมายเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเชี่ยวชาญด้านบัญชีของผู้บริหารกับการจัดการกำไรของบริษัทในเขตหนองแขม ผู้วิจัยจัดเก็บข้อมูลจากผู้บริหารฝ่ายบัญชี ในเขตหนองแขม จำนวน 386 ราย ใช้การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์โดยโปรแกรม LISREL 8.52 ผลการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความเชี่ยวชาญด้านบัญชีของผู้บริหารกับการจัดการกำไรของบริษัทในเขตหนองแขมอยู่ในระดับสูง ($\Phi = 0.77$) แสดงให้เห็นว่าบริษัทที่มีผู้บริหารฝ่ายบัญชีที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านบัญชีจะมีการจัดการกำไรของบริษัทมากกว่าบริษัทที่ผู้บริหารฝ่ายบัญชีไม่มีความเชี่ยวชาญทางด้านบัญชี โดยความเชี่ยวชาญด้านบัญชี ได้รับน้ำหนักปัจจัยมาจาก ตัวแปรสังเกตมากที่สุดในการวัดการศึกษา ($\lambda = 0.59$) ขณะที่การจัดการกำไรได้รับน้ำหนักปัจจัยมาจาก ตัวแปรสังเกตมากที่สุดในด้านการศึกษาเกี่ยวกับการลงทุนเพื่อยืดหยุ่นกำไร ($\lambda = 0.59$) และการเริ่มต้นบัญชีในงวดที่สร้างภาพลักษณ์ที่ดีที่สุดต่อกิจการ ($\lambda = 0.59$)

คำสำคัญ ความเชี่ยวชาญด้านบัญชีของผู้บริหาร การจัดการกำไร

Abstract

This research aims to study the relationship between accounting expertise of management and earnings management in NongKhaem District. The researcher collected data from 386 account executives in Nongkhamdistrict, use correlation analysis with LISREL 8.52, The results showed that the relationship between accounting expertise of management and earnings management in NongKhaem District was high ($\Phi = 0.77$). It shows that companies with accounting management specialists manage their profits more than companies whose accounting executives do not have accounting expertise. Accounting expertise Weight gain comes from The most observed variant in Qualification ($\lambda = 0.59$) While profit management is gaining weight, the factor comes from The most noticeable variant in terms of investment decisions is flexibility ($\lambda = 0.59$) . And start accounting in the period that creates the best image for the business ($\lambda = 0.59$) .

Keywords :accounting expertise of management , earnings management

1. บทนำ

ในการลงทุนผู้ที่ตัดสินใจลงทุนจะใช้ข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานจากงบการเงินของบริษัท เพื่อตัดสินใจเป็นรายงานทางการเงินที่นำเสนอข้อมูลเพื่อแสดงฐานะทางการเงินผลการดำเนินงาน และกระแสเงินสดของกิจการ โดยถูกต้องตามที่ควรในแต่ละงวดบัญชีใดบัญชีหนึ่งหรือระหว่างงวดบัญชีก็ได้ งบการเงินจะแสดงข้อมูลโดยถูกต้องตามที่ควรก็ต่อเมื่อกิจการได้ปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชีอย่างเหมาะสม รวมทั้งการเปิดเผยข้อมูลเพิ่มเติมเมื่อจำเป็น งบการเงินดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้งบการเงินในการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ และสามารถแสดงถึงผลการดำเนินงานของฝ่ายบริหาร ซึ่งได้รับความไว้วางใจให้ดูแลทรัพยากรของกิจการ งบการเงินต้องจัดทำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และต้องนำเสนอข้อมูลดังต่อไปนี้คือ สินทรัพย์ หนี้สิน ส่วนของเจ้าของ รายได้ ค่าใช้จ่าย และกระแสเงินสด (บอร์ดบัญชีและภาษี 2556)

ด้วยความเชื่อของผู้บริหารที่ว่า กำไรมีผลต่อการตัดสินใจของผู้ลงทุน ทำให้บางบริษัททำการผูกติดผลการดำเนินการของบริษัทกับผลตอบแทนของผู้บริหาร สิ่งนี้ส่งผลกระทบต่อการแสดงข้อมูลในงบการเงินของผู้บริหารได้ โดยผู้บริหารอาจมีแนวโน้มที่จะพยายามปรับแต่งงบการเงินของบริษัทให้ดูดีเพื่อดึงดูดนักลงทุน และเพื่อผลประโยชน์ของตนเอง ส่งผลให้งบการเงินไม่ได้สะท้อนข้อมูลที่ควรเป็น แต่สะท้อนข้อมูลที่ผู้บริหารอยากให้เป็น นอกจากนี้มีการกล่าวว่าการปรับแต่งงบการเงินนั้นไม่ยาก หากคนทำมีความรู้ในกฎเกณฑ์มาตรฐานการบัญชีเป็นอย่างดีและรู้ว่าจะทำตัวให้หลุดจากกรอบที่ถูกกำหนดได้อย่างไร ก็จะใช้ช่องโหว่หรือทางเลือกที่มีอยู่ในมาตรฐานการบัญชี หรืออาศัยจากข้อสมมติในการจัดทำบัญชีที่กำหนดให้กิจการจัดทำงบการเงินภายใต้เกณฑ์คงค้าง (Accruals Basis) มาใช้เป็นแนวทางในการปรับแต่งงบการเงินของบริษัท ซึ่งรายการเหล่านี้ล้วนแต่ยากต่อการตรวจสอบในความผิดพลาด (ปุนชกริกา โปภกรณีย์ 2549).

งานวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเชี่ยวชาญด้านบัญชีของผู้บริหารกับการจัดการกำไรของบริษัทในเขตหนองแขม ในครั้งนี้มีความต้องการศึกษาผลของความสัมพันธ์ระหว่างความเชี่ยวชาญของผู้บริหารและกรรมการตรวจสอบต่อ การจัดการกำไรของบริษัท ว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่ โดยหวังให้ผู้ที่สนใจได้นำผลดังกล่าวไปปรับใช้ในการวางแผนทางธุรกิจต่อไป

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเชี่ยวชาญด้านบัญชีของผู้บริหารกับการจัดการกำไรของบริษัทในเขตหนองแขม

2. การทบทวนวรรณกรรม

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการกำไร(Earning Management)

สำหรับ Dempsey, Hunt and Schroeder (1993) การจัดการกำไร หมายถึง ความพยายามอย่างแรงกล้าของผู้บริหารในอันที่จะเพิ่มกำไรในระยะสั้น (Short term reported income) เป็นผลมาจากความเชื่อของผู้บริหารที่ว่ากำไรมีผลต่อการตัดสินใจของผู้ลงทุน ดังนั้นการจัดการกำไร จึงเป็นการที่ผู้บริหาร (1) ชะลอการตัดสินใจเกี่ยวกับการผลิต หรือ การตัดสินใจเกี่ยวกับการลงทุนเพื่อยืดหยุ่นกำไร (2) การรับนโยบายบัญชีมาใช้เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของกิจการที่ใช้อยู่ (3) การรับมาตรฐานใหม่มาใช้ก่อนจะมีการประกาศใช้มาตรฐานนั้นอย่างเป็นทางการ

ในขณะที่ Teoh, Welch, & Wong (1998) มีแนวคิดว่าการจัดการกำไรคือการจัดโครงสร้างการรายงานกำไรหรือการจัดโครงสร้างการตัดสินใจที่เกี่ยวกับการผลิตหรือการตัดสินใจการลงทุนใหม่ด้วยความจงใจที่จะก่อผลกระทบต่อกำไรตามต้องการ ซึ่งประกอบไปด้วย (1) ปรับเปลี่ยนการประมาณการทางบัญชี (Accrual management) (2) นำงวดบัญชีที่กิจการจะเริ่มเอามาตรฐานการบัญชีที่ทางการประกาศมาใช้ โดยเปิดให้ผู้บริหารเลือกเริ่มต้นในงวดที่สร้างภาพลักษณ์ที่ดีที่สุดต่อกิจการ (Adoption of mandatory accounting policies) และ (3) การเปลี่ยนแปลงจากหลักการบัญชีที่เป็นที่ยอมรับทั่วไปจากหลักการหนึ่งไปอีกหลักการหนึ่งเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีกว่า (Voluntary accounting changes)

Mulford & Comiskey (2005) ได้จำแนกการจัดการกำไรออกเป็น 5 รูปแบบดังนี้ (1) การเพิ่มกำไรของงวดปัจจุบันให้สูงขึ้น (2) การเปลี่ยนแปลงทางการบัญชีไปตามดุลยพินิจของฝ่ายบริหาร (3) การกำหนดช่วงเวลาที่จะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงาน (4) การลดกำไรงวดปัจจุบันลง จากการลดอายุการใช้งานสินทรัพย์ ตัดจำหน่ายค่าความนิยมของกิจการที่ซื้อมาในอัตราเร่ง การตั้งรายการสำรองลับ การตั้งภาระหนี้สินในจำนวนสูงกว่าที่เป็นจริง (5) การล้างบาง (The Big Bath) ผลกำไรงวดปัจจุบัน

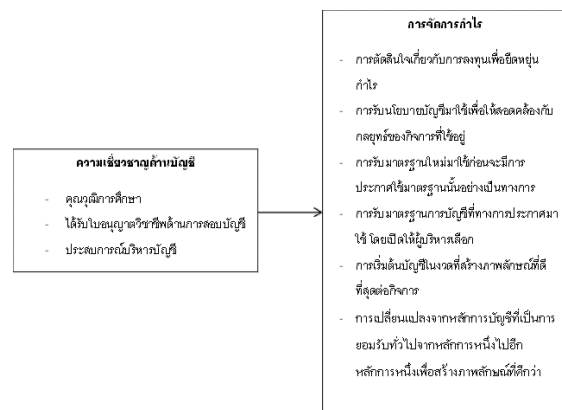
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Becker, DeFond, Jiambalvo & Subramanyam (1998) ได้ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของงานสอบบัญชีกับการจัดการการกำไร โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 12,558 บริษัท ซึ่งแบ่งเป็น (1) ลูกค้ำที่ได้รับการตรวจสอบงบการเงินโดยบริษัท Big 6 (2) ลูกค้ำที่ได้รับการตรวจสอบงบการเงินโดยบริษัท Non-Big 6 ใช้การเก็บข้อมูลจากฐาน COMPUSTAT ในการศึกษาได้ตั้งสมมติฐานว่า ลูกค้ำที่ได้รับการตรวจสอบงบการเงินโดยใช้บริษัท Non-Big 6 จะมีรายการคงค้างตามดุลยพินิจของผู้บริหาร โดยการเพิ่มของรายได้มากกว่าลูกค้ำที่ได้รับการตรวจงบการเงินโดยบริษัท Big 6 การศึกษาใช้เทคนิค การศึกษาค่าสหสัมพันธ์แบบภาคตัดขวาง เป็นตัวแบบสมมติฐาน โดยผลการวิจัยพบ ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของงานสอบบัญชีกับการจัดการการกำไร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ในขณะที่ Jones (1991) ศึกษาเรื่องการคำนวณรายการคงค้างตามดุลยพินิจของผู้บริหาร ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ำที่ได้รับการตรวจงบการเงินโดยใช้บริษัท Non-Big 6 มีการรายงานรายการคงค้างตามดุลยพินิจของผู้บริหารเฉลี่ย 1.5-2.1 ของสินทรัพย์ทั้งหมด โดยเป็นการรายงานที่มากกว่าลูกค้ำที่ได้รับการตรวจงบการเงินโดยบริษัท Big 6 และยังพบว่าค่าเฉลี่ยของค่าสัมบูรณ์ของรายการคงค้างตามดุลยพินิจของผู้บริหารของลูกค้ำที่ได้รับการตรวจงบการเงินโดยบริษัท Big 6 มีค่าต่ำกว่า ค่าเฉลี่ยของลูกค้ำที่ได้รับการตรวจงบการเงินโดยใช้บริษัท Non-Big 6 การศึกษายังพบว่า คุณภาพงานสอบบัญชีที่ลดลงมีความสัมพันธ์กับความยืดหยุ่นด้านบัญชีที่เพิ่ม

Bauwhede Willekens & Gaeremynch (2003) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการกำไรในประเทศเบลเยียม โดยใช้ตัวแปรต้นคือ 1) การเฉลี่ยกำไร 2) บริษัท Big6 3) ความ เป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ของสาธารณชน ใช้การวัดค่าของการจัดการกำไรและใช้เทคนิคการวิเคราะห์สมการถดถอยแบบพหุในการวิเคราะห์ ผลการศึกษาพบว่า บริษัทในเบลเยียม ทั้งที่เป็นบริษัทมหาชนและบริษัทจำกัดได้มีการเฉลี่ยกำไร และการจัดการกำไรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ในปีที่แล้ว และไม่เพียงแต่ที่บริษัทจะมีการจัดการกำไรให้เพิ่มขึ้นเพื่อไปสู่เป้าหมายเท่านั้น แต่มีการเฉลี่ยกำไรเพื่อลดการรับรู้กำไรลงด้วย ผลการศึกษาพบว่า ผลกระทบจากผู้สอบบัญชีบริษัท Big 6 และประเภทของผู้ถือหุ้นมีความแตกต่างในการที่จะวางเป้าหมายให้มีการจัดการกำไรเพิ่มขึ้นหรือลดลง สำหรับในประเทศไทย ปุณทริกา โภกกระณีย์. (2549). ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความ

เชี่ยวชาญด้านบัญชีของผู้บริหารและกรรมการตรวจสอบกับการจัดการกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยงบการเงินของบริษัทจดทะเบียนฯ ในกลุ่มอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง กลุ่มเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร กลุ่มวัตถุดิบและสินค้า อุตสาหกรรม กลุ่มบริการ และกลุ่มเทคโนโลยี ผลการวิจัยพบว่า คุณวุฒิการศึกษาและการได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพด้านบัญชีของผู้บริหาร และความรู้ ความเชี่ยวชาญหรือประสบการณ์ด้านบัญชีหรือการเงินของคณะกรรมการตรวจสอบมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการจัดการกำไรของบริษัท นอกจากนี้ตัวแปรที่สนใจศึกษาแล้ว การศึกษานี้ยังพบว่าตัวแปรควบคุมซึ่งประกอบด้วยมูลค่าตลาดของหุ้นสามัญ อัตราส่วนมูลค่าตามบัญชี กับมูลค่าตลาดของหุ้นสามัญ และกระแสเงินสดจากการดำเนินงานหารด้วยสินทรัพย์รวม มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับการจัดการกำไรของบริษัทจากผลการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยนำมาสร้างกรอบแนวคิดได้ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

3. วิธีดำเนินงานวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารฝ่ายบัญชีในเขตหนองแขมเนื่องจากไม่ทราบขนาดประชากรที่ชัดเจนจึงได้ใช้สูตรการหาขนาดตัวอย่างแบบไม่ทราบค่าของ Cochran (1953). ได้ขนาดตัวอย่างขึ้นต่ำจำนวน 386 รายจัดเก็บในแขวงหนองแขม และหนองค้างพลูในอัตราส่วนเท่ากันคือแขวงละ 193 ราย โดยใช้วิธีการสุ่มตามสะดวกโดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บไปด้วยตนเอง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ได้แก่แบบสอบถาม ซึ่งเป็นมาตรวัดแบบช่วง (Interval) และอัตราส่วน (Ratio) จำนวน 9 ข้อ

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้โปรแกรม LISREL version 8.52 ในการทดสอบหา ความสัมพันธ์ระหว่างความเชี่ยวชาญด้านบัญชีของผู้บริหารกับการจัดการกำไรของบริษัทในเขตหนองแขม กำหนดให้

ความเชี่ยวชาญด้านบัญชี (accexp) มีตัวแปรสังเกตได้ 3 ประการ คือ 1) คุณวุฒิการศึกษา (edu) 2) การได้รับใบอนุญาตวิชาชีพด้านการสอบบัญชีของผู้บริหาร (lic) 3) ประสบการณ์บริหารบัญชี (exp)

การจัดการกำไร (earnmgt) มีตัวแปรสังเกตได้ 6 ประการ คือ 1) การตัดสินใจเกี่ยวกับการลงทุนเพื่อยืดหยุ่นกำไร (dec) 2) การรับนโยบายบัญชีมาใช้เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของกิจการที่ใช้อยู่ (pol) 3) การรับมาตรฐานใหม่มาใช้ก่อนจะมีการประกาศใช้มาตรฐานนั้นอย่างเป็นทางการ (std) 4) การรับมาตรฐานการบัญชีที่ทางการประกาศมาใช้ โดยเปิดให้ผู้บริหารเลือก (cho) 5) การเริ่มต้นบัญชีในงวดที่สร้างภาพลักษณ์ที่ดีที่สุดต่อกิจการ (img) 6) การเปลี่ยนแปลงจากหลักการบัญชีที่เป็นที่ยอมรับทั่วไปจากหลักการหนึ่งไปอีกหลักการหนึ่งเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีกว่า (chg)

4. ผลการวิจัย

4.1 การวิเคราะห์สถิติพรรณนา

ผลการวิเคราะห์สถิติพรรณนาในเรื่องความเชี่ยวชาญด้านบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถาม และการจัดการกำไรสามารถนำเสนอได้ในตารางที่ 1-2 ดังนี้

ตารางที่ 1 ความเชี่ยวชาญด้านบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณสมบัติ		ความถี่	ร้อยละ
การศึกษา	ปริญญาตรีลงมา	265	68.65
	สูงกว่าปริญญาตรี	121	31.35
ใบอนุญาตสอบบัญชี	ไม่มี	154	39.90
	มี	232	60.10
ประสบการณ์	ต่ำกว่า 10 ปีลงมา	261	67.62
	10 ปีขึ้นไป	125	32.38

ผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารฝ่ายบัญชีส่วนใหญ่จบปริญญาตรี (ร้อยละ 68.65) ได้รับใบอนุญาตวิชาชีพด้านการสอบบัญชี (ร้อยละ 60.10) และมีประสบการณ์ทำงานบริหารต่ำกว่า 10 ปี (ร้อยละ 67.62)

ตารางที่ 2 การจัดการกำไรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร	Mean	SD.	ลำดับที่
การตัดสินใจเกี่ยวกับการลงทุนเพื่อยืดหยุ่นกำไร DEC	4.24	0.78	4
การรับนโยบายบัญชีมาใช้เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของกิจการที่ใช้อยู่ POL	4.09	0.77	6
การรับมาตรฐานใหม่มาใช้ก่อนการประกาศใช้มาตรฐาน STD	4.27	0.75	3
การรับมาตรฐานการบัญชีที่ทางการประกาศมาใช้ โดยเปิดให้ผู้บริหารเลือก CHO	4.22	0.77	5
การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีที่สุดต่อกิจการ IMG	4.29	0.76	1
การเปลี่ยนแปลงจากหลักการบัญชีที่เป็นที่ยอมรับ CHG	4.29	0.75	1

ผู้บริหารฝ่ายบัญชีเน้นการจัดการกำไรในสามลำดับแรกคือ การเปลี่ยนแปลงจากหลักการบัญชีที่เป็นที่ยอมรับ (Mean = 4.29) การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีที่สุดต่อกิจการ (Mean = 4.29) และการรับมาตรฐานใหม่มาใช้ก่อนการประกาศใช้มาตรฐาน (Mean = 4.27)

ก่อนการวิเคราะห์สถิติสรุปอ้างอิงผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพื่อทดสอบปัญหาภาวะเส้นตรงร่วมเชิงพหุ (Multiconnecivity) โดยหลักการคือตัวแปรสังเกตได้ต้องไม่มีคู่ใดมีความสัมพันธ์กันเกิน 0.80 ดังนี้

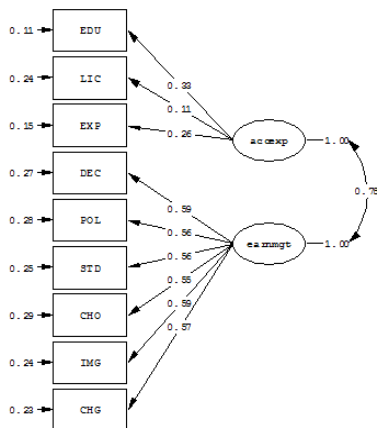
ตารางที่ 3 การทดสอบปัญหาภาวะเส้นตรงร่วมเชิงพหุ

	LIC	EXP	DEC	POL	STD	CHO	IMG	CHG
EDU	0.18	0.39	0.39	0.47	0.35	0.41	0.35	0.46
LIC	1.00	0.07	0.09	0.10	0.03	0.19	0.03	0.17
EXP		1.00	0.33	0.38	0.26	0.32	0.33	0.33
DEC			1.00	0.60	0.60	0.45	0.63	0.51
POL				1.00	0.52	0.50	0.52	0.54
STD					1.00	0.52	0.64	0.53
CHO						1.00	0.50	0.68
IMG							1.00	0.57
CHG								1.00

ผลการทดสอบพบว่าไม่มีตัวแปรสังเกตได้คู่ใดมีความสัมพันธ์กันจนเกิดปัญหาภาวะเส้นตรงร่วมเชิงพหุ

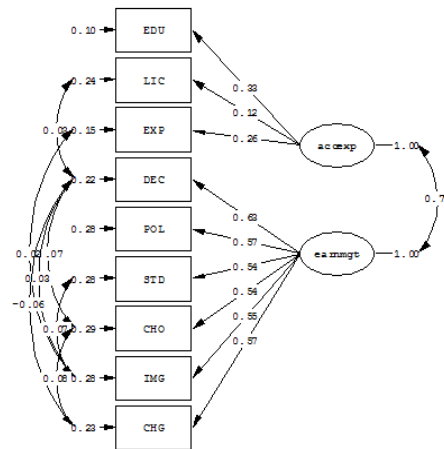
4.2 ผลการวิเคราะห์สถิติสรุปอ้างอิง

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความเชี่ยวชาญด้านบัญชีของผู้บริหารกับการจัดการกำไรของบริษัทในเขตหนองแขมผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังรูปที่ 2 และ 3 ดังนี้



Chi-Square=143.28, df=26, P-value=0.00000, RMSEA=0.108

รูปที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างความเชี่ยวชาญด้านบัญชีของผู้บริหารกับการจัดการกำไรของบริษัทในเขตหนองแขม (ตัวแบบก่อนปรับ)



Chi-Square=36.94, df=19, P-value=0.00806, RMSEA=0.050

รูปที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างความเชี่ยวชาญด้านบัญชีของผู้บริหารกับการจัดการกำไรของบริษัทในเขตหนองแขม (ตัวแบบหลังปรับ)

ผลการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างความเชี่ยวชาญด้านบัญชีของผู้บริหารกับการจัดการกำไรของบริษัทในเขตหนองแขมพบว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ($\Phi = 0.77$) แสดงให้เห็นว่าบริษัทที่มีผู้บริหารฝ่ายบัญชีที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านบัญชีจะมีการจัดการกำไรของบริษัทมากกว่าบริษัทที่ผู้บริหารฝ่ายบัญชีไม่มีความเชี่ยวชาญทางด้านบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่

1. ความเชี่ยวชาญด้านบัญชี (accexp) ได้รับน้ำหนักปัจจัยมาจาก ตัวแปรสังเกตได้ 3 ประการ คือ 1) คุณวุฒิการศึกษา (edu : $\lambda = 0.33$) 2) การได้รับใบอนุญาตวิชาชีพด้านการสอบบัญชีของผู้บริหาร (lic: $\lambda = 0.11$) และ 3) ประสบการณ์บริหารบัญชี (exp: $\lambda = 0.26$)

2. การจัดการกำไร (earnmgt) ได้รับน้ำหนักปัจจัยมาจาก ตัวแปรสังเกตได้ 6 ประการ 1) การตัดสินใจเกี่ยวกับการลงทุนเพื่อยืดหยุ่นกำไร (dec: $\lambda = 0.59$) 2) การรับนโยบายบัญชีมาใช้เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของกิจการที่ใช้อยู่ (pol: $\lambda = 0.56$) 3) การรับมาตรฐานใหม่มาใช้ก่อนจะมีการประกาศใช้มาตรฐานนั้นอย่างเป็นทางการ (std: $\lambda = 0.56$) 4) การรับมาตรฐานการบัญชีที่ทางการประกาศมาใช้โดยเปิดให้ผู้บริหารเลือก (cho: $\lambda = 0.55$) 5) การเริ่มต้นบัญชีในงวดที่สร้างภาพลักษณ์ที่ดีที่สุดต่อกิจการ (img: $\lambda = 0.59$) และ 6) การเปลี่ยนแปลงจากหลักการบัญชีที่เป็นที่ยอมรับทั่วไปจากหลักการหนึ่งไปอีกหลักการหนึ่งเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีกว่า (chg: $\lambda = 0.57$)

5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

ผลการวิจัยพบความสัมพันธ์ระหว่างความเชี่ยวชาญด้านบัญชีของผู้บริหารกับการจัดการกำไรของบริษัทในเขตหนองแขมในระดับสูงและอยู่ในทิศทางเชิงบวก กล่าวคือ ผู้บริหารมีความเชี่ยวชาญยิ่งสูงจะมีการจัดการกำไรของบริษัทสูง และถ้าผู้บริหารมีความเชี่ยวชาญต่ำก็จะมีกำไรของบริษัทต่ำด้วยเช่นกัน ไม่ได้หมายถึงมีการจัดการกำไรที่มีประสิทธิภาพ หากพิจารณาในรายด้าน จะพบว่าความเชี่ยวชาญที่ส่งผลมากที่สุดคือคุณวุฒิทางการศึกษา ดังนั้นการพัฒนาตนเองของผู้บริหารในการศึกษาระดับที่สูงขึ้นจะช่วยเปิดโลกทัศน์และทำให้ผู้บริหารทางด้านบัญชีสามารถจัดการกำไรอย่างไร้ข้อสงสัยในบริษัทให้มีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น

ในขณะที่การจัดการกำไรของบริษัทในเขตหนองแขมส่วนใหญ่จะเน้นไปที่การเริ่มต้นบัญชีในงวดที่สร้างภาพลักษณ์ที่ดีที่สุดต่อกิจการทั้งนี้สะท้อนให้เห็นว่าด้วยการแข่งขันในการทำธุรกิจที่รุนแรง การจัดการกำไรจะเน้นภาพลักษณ์ที่ดี และการตัดสินใจเกี่ยวกับการลงทุนเพื่อยืดหยุ่นกำไร เพราะส่งผลต่อความพึงพอใจของหุ้นส่วน และเจ้าของกิจการ ประกอบการปรับการจัดการกำไรให้มีความยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคที่การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วแสดงให้เห็นกระบวนการที่คนในการทำงานของผู้บริหารฝ่ายบัญชีในยุคปัจจุบันที่ต้องเน้นการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนเองอย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาแบบภาคตัดขวาง โดยเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาหนึ่งประกอบกับใช้วิธีการสุ่มแบบไม่คำนึงถึงโอกาสทางสถิติ แม้ผู้วิจัยจะจัดแบ่งช่วงที่ต้องเก็บข้อมูลโดยกระจายเก็บให้เท่ากัน แต่เนื่องจากไม่สามารถควบคุมเรื่องความร่วมมือในการจัดเก็บแบบสอบถามจากผู้บริหารฝ่ายบัญชีดังนั้นผู้ที่สนใจจะต่อยอดงานหากสามารถแก้ปัญหาตรงส่วนนี้ได้ก็น่าจะให้ได้ผลการวิจัยที่แตกต่างกันออกไปได้

2. ข้อมูลที่จัดเก็บจากผู้บริหารฝ่ายบัญชีในเขตหนองแขมเท่านั้น ผลดังกล่าวอาจจะไม่สามารถสรุปอ้างอิงไปยังเขตอื่นได้ หากผู้ที่สนใจจะขยายระดับการจัดเก็บเป็นในกรุงเทพมหานคร และทำการเปรียบเทียบตัวแบบดังกล่าว อาจจะได้ข้อค้นในการเปรียบเทียบความแตกต่างของความสัมพันธระหว่างความเชี่ยวชาญด้านบัญชีของผู้บริหารกับการจัดการกำไรของบริษัทในเขตหนองแขมกับเขตอื่น ๆ ก็ได้

เอกสารอ้างอิง

- บอร์ดบัญชีและภาษี. (2556) ความหมายของงบการเงิน. สืบค้นใน <http://www.avaccount.com/account-content/index.php?topic=6851.0>. วันที่สืบค้น 3 มีนาคม 2560.
- ปทุมทริกา โบกกระณีย์. (2549).ความสัมพันธ์ระหว่างความเชี่ยวชาญด้านบัญชีของผู้บริหารและกรรมการตรวจสอบกับการจัดการกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. บัญชีมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบัญชี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เอกวิสิต พรหมรักษา . (2555) .ทฤษฎีองค์การและการจัดการเชิงกลยุทธ์ขั้นสูง สืบค้นใน <http://promrucsadb04.blogspot.com/2012/10/bsc.html> วันที่สืบค้น 3 มีนาคม 2560.
- Bauwhede, H.V., Willekens, M and Gaeremynch,A. (2003). Audit firm size, Public Ownership and firm's discretionary accruals management. *The International Journal of Accounting* :38 ; 1-22.
- Becker, C. L, Defond, M.L. Jimbolv, J. and Subramanyam, K.R. (1998). The effect of Audit Quality on Earning Management. *Contemporary Accounting Research*.15 (Spring) : 1-24
- Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techniques*. Experimental Designs, New York. Cuyno
- Dempsey, J., Hunt, H., & Schroeder, N. (1993). Earnings management and corporate ownership structure: An examination of extraordinary item reporting. *Journal of Business Finance & Accounting*, 20, 479-500.
- Jones, J.J. (1991). Earning Management During Import Relief Investigation. *Journal of Accounting Research*.29 (Autumn) : 193-228.
- Mulford, W., &Comiskey, E. (2005). *The Financial numbers game: Detecting creative accounting practices*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, Inc
- Teoh, S., Welch, I., & Wong, T. J. (1998). Earnings management and the underperformance of seasoned equity offering. *Journal of Financial Economics*, 50, 63-99.

ทัศนคติที่มีต่อการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์ของชาวนาในอำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด The attitudes toward organic farming in Changhan district RoiEt Province

นัตตชา ยามาโมโต้¹ วัชระ คำเขียว²

คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, Nattacha9889@gmail.com¹

คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, Watchara_guy@outlook.com²

บทคัดย่อ:

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาทัศนคติที่มีต่อการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์ของชาวนาในอำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด 2. เพื่อเปรียบเทียบระดับทัศนคติที่มีต่อการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์ของชาวนาในอำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ดจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างเป็นชาวนาที่ทำนาแบบเกษตรอินทรีย์ในอำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ดจำนวน 160 ครัวเรือน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test และการทดสอบรายคู่โดยวิธี Least - Significant Different (LSD)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาวนาในตำบลดงสิงห์เป็นเพศชายมีอายุ ตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. มีรายได้ต่อปี 50,001 - 60,000 บาท มีจำนวนหนี้สินของครอบครัว 100,001 - 200,000 บาท แล้วระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในอำเภอจันทหารตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไปและมีจำนวนผลผลิตข้าว(เกวียน) ต่อไร่ 1-5 เกวียนระดับทัศนคติเกี่ยวกับการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์ โดยภาพรวม พบว่า ชาวนามีทัศนคติเกี่ยวกับการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์อยู่ในระดับมากแต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านแนวโน้มพฤติกรรมกับการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์ รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือต่อการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์และด้านความรู้สึที่มีต่อการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์ ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ชาวนาในอำเภอจันทหารที่อาศัยอยู่ในตำบล และมีอายุต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และชาวนาในอำเภอจันทหาร ที่มีจำนวนหนี้สินของครอบครัวและจำนวนที่ดินที่ใช้ทำนาต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน ชาวนาที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อปี ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในอำเภอจันทหารและจำนวนผลผลิตข้าว (เกวียน) ต่อไร่ ต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ทัศนคติ , การทำนา , เกษตรอินทรีย์ , ชาวนา , อำเภอจันทหาร , จังหวัดร้อยเอ็ด

ABSTRACT :

This research aims to 1. study attitudes toward organic farming in Changhandistrict Roi Et Province 2. To compare the level of attitudes toward organic farming in Changhan district Roi Et Province by personal factors. This is quantitative research by using a questionnaire. The sample was the farmers for organic farming in Changhan district in Roi-Et province were 160 households. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation : S.D., t-test, F-test, and Least-Significant Different (LSD).

The results showed that the most answerers who live in Dongsing district .There also were 56 years old and over, marital status ,the level of Education at High school or Vocational. There had income 50,001-60,000 baht per year. The number of family debts had 100,001 - 200,000 baht. Duration of stay in Changhan district from 16 years up as well as had rice yield of 1-5 carts per rai.

The level of attitudes toward organic farming in general showed that farmers had a high level of attitude about organic farming, It was found that the highest mean score was the trend toward organic farming, followed by the trust in organic farming and the sense of organic farming respectively.

The results of hypothesis testing showed that the farmers in Changhan districts who live in the districts as well as ages were different and had different attitude toward organic farming at statistically significant level at .01 and the farmers in Changhan district amount of family debt were statistically significant difference in attitude toward organic farming in terms of the amount of land used for farming.

Finally, the farmers have gender, level of education , income per year, duration of stay in Changhan district, and rice yields per rai were different .There also were not significantly different in attitude toward organic farming.

Keywords : Attitudes , Farming , Organic farming , Farmer ,Changhan district ,Roi Et Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยเป็นผู้ผลิตและส่งออกข้าวที่สำคัญของโลก ในปีการเพาะปลูก 2553 ประเทศไทยสามารถผลิตและส่งออกข้าวหอมมะลิได้ประมาณ 2.36 ล้านตัน นับเป็นมูลค่า 63,520 ล้านบาท พื้นที่ที่ถือว่าเป็นแหล่งผลิตข้าวหอมมะลิที่ใหญ่ที่สุดของประเทศคือ เขตพื้นที่ครอบคลุมอยู่ 5 จังหวัด ได้แก่ สุรินทร์, ร้อยเอ็ด, ศรีสะเกษ, ยโสธร, มหาสารคาม (สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร, 2553)

จังหวัดร้อยเอ็ดเป็นจังหวัดหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานครทางรถยนต์เป็นระยะทางประมาณ 509 กิโลเมตร มีพื้นที่ 5,187,156 ไร่ ประกอบด้วย 17 อำเภอ 3 กิ่งอำเภอ 193 ตำบล 2,412 หมู่บ้าน 217,327 ครัวเรือน จากการสำรวจสภาพการใช้ที่ดินของจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าพื้นที่ส่วนใหญ่ใช้ประโยชน์เพื่อการเกษตรกรรม ซึ่งพื้นที่ถือครองเพื่อการเกษตรของจังหวัดมีทั้งหมด 3,474,804 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 67 ของพื้นที่จังหวัด พื้นที่ดังกล่าวใช้ในการประกอบ

อาชีพทำนาเป็นส่วนใหญ่ในอดีตชาวนาในจังหวัดร้อยเอ็ดทำนาโดยอาศัยหลักการของธรรมชาติ ซึ่งดินจะได้รับการปรับปรุงจากการทับถมของเศษพืช ซากสัตว์ ที่อยู่ในระบบนิเวศเกษตรที่มีความหลากหลายเช่นเดียวกับที่เกิดขึ้นในสภาพป่าไม้ธรรมชาติ ทำให้ดินมีความอุดมสมบูรณ์อยู่ตลอดเวลา มีระบบการผลิตที่ผลิตหลายอย่างในแปลงนาเดียวกัน เช่น ทำนา ทำสวน เลี้ยงสัตว์ ปลูกหม่อน เลี้ยงไหม เป็นต้น เพื่อความพอเพียงในความเป็นอยู่ขั้นพื้นฐานของครอบครัว ชุมชน หมู่บ้าน ระบบเกษตรผสมผสาน (Integrated farming) ตามแนวทางของการอาศัยความสมดุลตามธรรมชาติ เป็นระบบการผลิตที่รักษาสมดุลของธรรมชาติ ได้อย่างเหมาะสม จึงไม่จำเป็นต้องพึ่งสารเคมีหรือสารสังเคราะห์อื่น ๆ ที่จะทำลายความสมดุลตามธรรมชาติ (ชนวนรัตน์วราหะ.2544:1)การเกษตรอินทรีย์ถือได้ว่าเป็นระบบหนึ่งของการผลิตทางการเกษตรที่อยู่ในทางเลือกของการพัฒนาการเกษตรแบบยั่งยืน(Sustainable Agriculture) เกษตรอินทรีย์เป็นระบบเกษตรที่ไม่มีการใช้สารเคมีหรือสารสังเคราะห์โดยกรรมวิธีต่างๆ ซึ่งรวมถึงการใช้ปุ๋ยเคมี

ในการปรับปรุงดินและการใช้สารเคมีในการควบคุมศัตรูพืช แต่จะเน้นการนำสิ่งที่มีอยู่ในธรรมชาติ เช่น เศษเหลือจากการเกษตรต่างๆ นำกลับมาใช้ประโยชน์ หรือในบางครั้งอาจนำเอาสิ่งมีชีวิต เช่น จุลินทรีย์บางชนิดเข้ามาใช้กิจกรรมการเกษตร การเพิ่มการอุดมสมบูรณ์ของดินจะให้ความสำคัญแก่ปุ๋ยธรรมชาติและปุ๋ยอินทรีย์เป็นหลักและในกรณีที่เกิดปัญหาการระบาดของศัตรูพืชก็จะปล่อยให้ศัตรูธรรมชาติควบคุมศัตรูพืชเอง หรือควบคุมโดยใช้วิธีชีวภาพหรืออาจใช้สารสกัดจากพืชในการป้องกันกำจัดศัตรู ซึ่งถือเป็นจุดเริ่มต้นของความพยายามที่จะส่งเสริมให้เกษตรกรเปลี่ยนแปลงวิธีการผลิตหันมาทำการเกษตรอินทรีย์ (รำไพประภา มะหะหมัด.2548:2-3) แต่การปรับเปลี่ยนวิธีการทำนาจากที่เคยใช้ปุ๋ยเคมีไปสู่การทำนาแบบเกษตรอินทรีย์เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้านการประกอบอาชีพชาวนาที่เคยปฏิบัติกันมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน ซึ่งหากจะประสบความสำเร็จเป็นรูปธรรมแล้วนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องใช้ความพยายาม มีใจรักอดทนและมีทัศนคติที่ดีในการที่จะเรียนรู้สูงมากชาวนาจังหวัดร้อยเอ็ดมีทัศนคติต่อการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์เป็นอย่างไรนั้นเราไม่สามารถที่จะทราบได้ เพราะว่าโดยปกติแล้วพฤติกรรมที่มนุษย์แสดงออกหรือปฏิบัติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น เป็นผลที่เกิดจากทัศนคติที่มีต่อสิ่งนั้น กล่าวคือหากมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดก็ย่อมแสดงพฤติกรรมในทางที่ดีหรือยอมรับต่อสิ่งนั้น ในทางตรงกันข้ามหากมีทัศนคติไม่ดีต่อสิ่งใดสิ่งนั้นก็ย่อมแสดงพฤติกรรมในทางที่ไม่ดีหรือต่อต้านต่อสิ่งนั้น ดังนั้น หากชาวนาในจังหวัดร้อยเอ็ดมีทัศนคติที่ดีต่อการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์แล้ว ย่อมเป็นที่คาดหมายได้ว่าต้องยอมรับเอาวิธีการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์ไปใช้ในวิถีประจำวันอย่างแน่นอน แต่ในปัจจุบันยังไม่มีการศึกษาว่าชาวนาแบบเกษตรอินทรีย์ อำเภोजังหวัดร้อยเอ็ดมีทัศนคติอย่างไรต่อการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์ ฉะนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่าชาวนามีทัศนคติเป็นอย่างไรต่อการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์ โดยหวังว่าผลการวิจัยจะนำไปใช้ในการพัฒนาเกษตรอินทรีย์ในเขต อำเภोजังหวัดร้อยเอ็ด ให้ประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น ซึ่งปัจจุบันพบว่าการเกษตรสมัยใหม่ก่อให้เกิดปัญหาทางการเกษตรมาก ดังนั้นความอุดมสมบูรณ์ของดินลดน้อยลงก็จะต้องใช้ปุ๋ยเคมีเพิ่มขึ้นทุกปีแต่ก็ยังได้รับผลผลิตเท่าเดิมอีกทั้งยังก่อให้เกิดปัญหาโรคและแมลงอย่างเป็นระบบทำให้เกิดความยุ่งยากในการป้องกันและกำจัดแม้น้ำก็ปนเปื้อนด้วยสารเคมีและความเสื่อมโทรมของดินซึ่งก็พบว่ามีการเคมีที่ปนเปื้อนในผลผลิตต่างๆเกินปริมาณที่กำหนดสภาพแวดล้อมถูกทำลาย

เสียหายจนยากที่จะเยียวยาให้กลับมาเหมือนเดิม จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาทัศนคติที่มีต่อการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์ของชาวนาในอำเภोजังหวัดร้อยเอ็ด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติที่มีต่อการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์ของชาวนาใน อำเภोजังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับทัศนคติที่มีต่อการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์ของชาวนาในอำเภोजังหวัดร้อยเอ็ดจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีขอบเขตในการศึกษาดังนี้

1. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยตัวแปรต้น 10 ตัวแปรได้แก่ ตำบล เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ผลผลิตข้าวต่อไร่ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในตำบล จำนวนหนี้สินและจำนวนที่ดินที่ใช้ทำนา
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ทัศนคติต่อการทำนาจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ 1.ด้านความเชื่อถือต่อการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์ 2. ด้านความรู้สึกที่มีต่อการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์ และ3.ด้านแนวโน้มพฤติกรรมกับการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์โดยใช้แนวคิดทฤษฎีองค์ประกอบของทัศนคติเกษตรอินทรีย์ของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541:164)
3. ขอบเขตประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ชาวนาในเขตตำบลดงสิงห์ ม่วงลาด ผักแว่นและดินด้าอำเภोजังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 268 ครัวเรือนได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ Yamane ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 160 ครัวเรือน
4. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่ 1 สิงหาคม2559 ถึง 31มกราคม 2560
5. ขอบเขตด้านพื้นที่ชาวนาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ในอำเภोजังหวัดร้อยเอ็ดจำนวน 4 ตำบลได้แก่ ตำบลดงสิงห์ ม่วงลาด ผักแว่นและดินด้า

นิยามศัพท์เฉพาะ

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึก ความเชื่อ หรือท่าทีของชาวนาต่อการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์ ที่ไม่ใช่ปุ๋ยเคมีในการปรับปรุงดิน ไม่ใช่สารเคมีในการป้องกันและกำจัดศัตรูพืชของต้นข้าว และการไม่ใช่สารเคมีหรือฮอร์โมนในการ

กระตุ้นการเจริญเติบโต

การทำนาแบบเกษตรอินทรีย์ หมายถึง การทำนาที่ไม่ใช้ปุ๋ยเคมีในการปรับปรุงดิน ไม่ใช้สารเคมีในการป้องกันและกำจัดศัตรูของต้นข้าว และการไม่ใช้สารเคมีหรือฮอร์โมนในการกระตุ้นการเจริญเติบโตหรือเพิ่มผลผลิตของต้นข้าว

เกษตรอินทรีย์ หมายถึง การทำการเกษตรเลียนแบบธรรมชาติเป็นระบบผลิตทางการเกษตรที่คำนึงถึงสภาพแวดล้อม รักษาสมดุลของธรรมชาติและหลากหลายทางชีวภาพมีระบบการผลิตอาหารและเส้นใยด้วยความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อมสังคมและเศรษฐกิจ โดยมีหลักการในการปรับปรุงดินใช้ศักยภาพทางธรรมชาติของพืช สัตว์ และนิเวศน์การเกษตร เกษตรอินทรีย์จึงลดการใช้ปัจจัยการผลิตภายนอกและเลี่ยงหลักการใส่สารเคมีสังเคราะห์

ชาวนา หมายถึง ผู้ประกอบอาชีพหลักโดยการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์ในเขตตำบลดงสิงห์ ตำบลม่วง ตำบลฝักแว่นและตำบลดินดำ

อำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด หมายถึง ตำบลดงสิงห์ ตำบลม่วง ตำบลฝักแว่นและตำบลดินดำ

1 เกวียน หมายถึง ข้าวเปลือกจำนวน 100 ถัง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบทัศนคติต่อการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์ของชาวนาเพื่อเป็นข้อมูลในเชิงวิชาการให้กับหน่วยงานราชการและท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง

2. ได้ทราบระดับทัศนคติต่อการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์ของชาวนาในเขตอำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลเพื่อเป็นข้อมูลในการทำนาแบบอินทรีย์ของชาวนาในท้องที่ต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดทฤษฎีในเรื่ององค์ประกอบทัศนคติของศิวิรรณ เสรีรัตน์และคณะมาเป็นกรอบแนวคิด

ตัวแปรต้น

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. ตำบล
2. เพศ
3. อายุ
4. สถานภาพสมรส
5. ระดับการศึกษา
6. ระดับรายได้เฉลี่ยต่อปี
7. จำนวนหนี้สิน
8. จำนวนที่ดินที่ใช้ทำนา
9. ระยะเวลาที่อาศัยในตำบล
10. ผลผลิตข้าวต่อไร่

ตัวแปรตาม

1. ด้านความเชื่อถือต่อการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์
2. ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์ และ
3. ด้านแนวโน้มนพฤติกรรมกับการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์

สมมติฐานงานวิจัย

ชาวนาเกษตรอินทรีย์ในเขตอำเภอจันทหารที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีทัศนคติต่อการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์แตกต่างกัน

เอกสารและงานเกี่ยวกับการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีทัศนคติ
2. แนวคิดเกี่ยวกับเกษตรอินทรีย์
3. แนวคิดเกี่ยวกับการทำนา
4. ข้อมูลทั่วไปของอำเภอจันทหาร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการเกษียณอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 268 หลังคาเรือน (จำนวน 4 ตำบล) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 160 ครัวเรือนโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามมีลักษณะเป็นปลายปิด และปลายเปิด แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ทักษะคิดต่อการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์ของชาวนา ในอำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ดจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านความเชื่อถือต่อการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์ 2. ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์ และ 3. ด้านแนวโน้มพฤติกรรมกับการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์ ลักษณะของแบบสอบถามและข้อคำถาม ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของ Likert โดยแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อคำถามแบบปลายเปิด (open-ended questions) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

ลักษณะของแบบสอบถามและข้อคำถาม ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของ Likert โดยแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด โดยที่มีการกำหนดค่าน้ำหนักคะแนน 5 ระดับ ซึ่งจะมีเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

- 5 หมายถึงมีทัศนคติในการทำนา อยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึงมีทัศนคติการทำนา อยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึงมีทัศนคติการทำนา อยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึงมีทัศนคติการทำนา อยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึงมีทัศนคติการทำนา อยู่ในระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

- 4.21 - 5.00 ระดับทัศนคติการทำนา มากที่สุด
- 3.41 - 4.20 ระดับทัศนคติการทำนา มาก
- 2.61 - 3.40 ระดับทัศนคติการทำนา ปานกลาง
- 1.81 - 2.60 ระดับทัศนคติการทำนา น้อย
- 1.00 - 1.80 ระดับทัศนคติการทำนา น้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์ของชาวนา

2. นำแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์ของชาวนา มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดตามลักษณะของตัวแปรที่จะศึกษาในครั้งนี้ให้สอดคล้องกับบริบทของชาวนาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

3. สร้างแบบสอบถามโดยกำหนดขอบเขตของคำถามเกี่ยวกับทัศนคติต่อการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์ของชาวนา ให้ครอบคลุมตามกรอบแนวคิดและ ตัวแปรที่กำหนดไว้และกำหนดเนื้อหาในข้อความให้ครอบคลุมเรื่องที่ทำการศึกษา ตรงตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิด โดยพิจารณาให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบข้อเท็จจริงตามวัตถุประสงค์ในงานวิจัยที่ได้กำหนดไว้

4. นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องตรงประเด็นเนื้อหา โดยการหาดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) และคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 ขึ้นไป เป็นข้อคำถามที่มีความเหมาะสมเชิงเนื้อหาและสามารถนำไปใช้ทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างได้ การวิจัยในครั้งนี้ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.8

5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดลองใช้ (Try - Out) กับเกษตรกรหมู่บ้านหัวนา อำเภอเมืองร้อยเอ็ดจำนวน 30 ครัวเรือน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient) ของครอนบาคหากได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมากกว่า 0.7 ขึ้นไป แสดงว่าแบบสอบถามนั้นมีความน่าเชื่อถือที่จะสามารถนำไปแจกกลุ่มตัวอย่างได้จริง ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้เท่ากับ 0.91

6. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามครั้งสุดท้ายเพื่อจะนำไปเก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ทำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย ของมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพเพื่อขอเก็บข้อมูลไปยังกำนันทั้ง 4 ตำบล ที่เป็นผู้ปกครองของกลุ่มตัวอย่างเพื่อขอแจกแบบสอบถาม

2. แจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 160 ชุดคิดเป็น ร้อยละ 100

3. ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วน สมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้วจึงนำไปประมวลผลด้วย โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยใน ครั้งนี้ได้แก่

1. สถิติเชิงพรรณนา

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่า ร้อยละ (Percentage)

1.2 ทศนคติต่อการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์โดยมี การหาค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : S.D.)

2. สถิติเชิงอนุมาน

2.1 ตัวแปรที่มี 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ ผู้วิจัยใช้การ ทดสอบที (Independent t – test)

2.2 ตัวแปรตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ ตำบล อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน หนี้สิน จำนวนที่ดินที่ใช้ในการทำนาระยะเวลาที่อาศัยและ ผลผลิตข้าวต่อไร่ใช้ F-test ถ้าหากพบว่าแตกต่างกันจะใช้ การทดสอบรายคู่โดยวิธี Least - Significant Different (LSD)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาวนาใน ตำบลดงสิงห์ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 เป็นเพศ ชาย จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 51.25 อายุตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 มีสถานภาพ สมรส จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 61.88 มีระดับการ ศึกษามัธยมศึกษา/ปวช จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 35.63 มีรายได้ต่อปี 50,001 - 60,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 จำนวนหนี้สินของครอบครัว 100,001 - 200,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 มี จำนวนที่นาที่ใช้ทำนาตั้ง 16 ไร่ขึ้นไป จำนวน 56 คน คิดเป็น ร้อยละ 35.00 มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในอำเภอจังหวัดตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 73.75 มีจำนวน ผลผลิตข้าว (เกวียน) ต่อไร่ 1-5 เกวียน จำนวน 138 คน คิด

เป็นร้อยละ 86.25

ผลการวิเคราะห์ระดับทัศนคติเกี่ยวกับการทำนา แบบเกษตรอินทรีย์

ในภาพรวม พบว่า ระดับทัศนคติเกี่ยวกับการทำ นาแบบเกษตรอินทรีย์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านแนวโน้มพฤติกรรม กับการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่า เฉลี่ย 4.46) รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือต่อการทำนาแบบ เกษตรอินทรีย์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02) ส่วนด้านที่ได้ คะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความรู้สึกที่มีต่อการทำนาแบบ เกษตรอินทรีย์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ชาวนาในอำเภอจังหวัดที่อาศัยอยู่ในตำบล และ อายุ ต่างกันจะมีทัศนคติเกี่ยวกับการทำนาแบบเกษตร อินทรีย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ ชาวนาในอำเภอจังหวัด ที่มีจำนวนหนี้สินของครอบครัว และจำนวนที่ดินที่ใช้ทำนาต่างกันจะมีทัศนคติเกี่ยวกับการ ทำนาแบบเกษตรอินทรีย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ส่วนชาวนาในอำเภอจังหวัดที่เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อปี ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในอำเภอ จังหวัดและจำนวนผลผลิตข้าว (เกวียน) ต่อไร่ ต่างกันจะมี ทัศนคติเกี่ยวกับการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์ไม่แตกต่างกัน

สรุปผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาวนาในตำบล ดงสิงห์เป็นเพศชาย มีอายุตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช รายได้ต่อปี 50,001 - 60,000 บาท จำนวนหนี้สินของครอบครัว 100,001 - 200,000 บาท จำนวนที่นาที่ใช้ทำนา ตั้ง 16 ไร่ขึ้นไป ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในอำเภอจังหวัดตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป และมี จำนวนผลผลิตข้าว(เกวียน)ต่อไร่ 1-5 เกวียน

ผลการวิเคราะห์ระดับทัศนคติเกี่ยวกับการทำนา แบบเกษตรอินทรีย์พบว่า

ระดับทัศนคติเกี่ยวกับการทำนาแบบเกษตร อินทรีย์ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านแนวโน้มพฤติกรรม กับการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์ รองลงมาคือ ด้านความเชื่อ ถือต่อการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์ ส่วนด้านที่ได้คะแนน เฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความรู้สึกที่มีต่อการทำนาแบบเกษตร อินทรีย์ ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

ชาวนาในอำเภอจันทบุรีที่อาศัยอยู่ในตำบล และอายุ ต่างกันจะมีทัศนคติเกี่ยวกับการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และชาวนาในอำเภอจันทบุรีที่มีจำนวนหนีสินของครอบครัว และจำนวนที่ดินที่ใช้ทำนาต่างกันจะมีทัศนคติเกี่ยวกับการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน ชาวนาในอำเภอจันทบุรีที่เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อปี ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในอำเภอจันทบุรีและจำนวนผลผลิตข้าว (เกวียน) ต่อไร่ ต่างกันจะมีทัศนคติเกี่ยวกับการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

ชาวนามีทัศนคติที่มีต่อการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์ในเขตอำเภอจันทบุรี จังหวัดร้อยเอ็ดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่าปัจจุบันการทำนามีต้นทุนที่ค่อนข้างสูงเนื่องจากมีการใช้สารเคมี ยาฆ่าแมลง ปุ๋ยเคมีตลอดจนยาปราบศัตรูพืชที่สูงมา จนเกิดผลกระทบต่อสุขภาพของชาวนาและผู้บริโภคข้าว นอกจากนี้ยังทำให้เกิดสารพิษสะสมในดินและสิ่งแวดล้อมที่สูงอีกด้วย อีกทั้งยังทำให้ต้นทุนในการผลิตข้าวสูงตามไปด้วยทำให้ชาวนาบางรายประสบปัญหาขาดทุน อีกทั้งยังจะต้องขายข้าวในราคาแพงทำให้ผู้บริโภคหันไปบริโภคอาหารประเภทอื่นๆ แทนข้าว รวมทั้งปัจจุบันกระแสการบริโภคอาหารแบบอินทรีย์กำลังเป็นที่นิยมสูงมากและยังขายได้ราคาดีกว่าอีกด้วยจึงทำให้ชาวนาหันมาทำนาแบบเกษตรอินทรีย์กันมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ (2560) ที่ได้กล่าวเอาไว้ว่าประเทศไทยเป็นผู้ส่งออกสินค้าเกษตรและอาหารที่สำคัญอันดับต้นๆ ของโลกแล้วยังมีความเหมาะสมและมีศักยภาพที่จะผลิตผลิตผลหรือผลิตภัณฑ์เกษตรอินทรีย์ ซึ่งเป็นที่ต้องการในตลาดโลกมากขึ้นเนื่องจากผู้บริโภคยุคใหม่คำนึงถึงสุขอนามัยความปลอดภัยในการบริโภคและรักษาสิ่งแวดล้อมมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักงานวิจัยเศรษฐกิจการเกษตร (2560) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตเกษตรกรที่ผลิตข้าวอินทรีย์กับเกษตรกรที่ผลิตข้าวทั่วไปในจังหวัดสุรินทร์ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตของเกษตรกรที่ผลิตข้าวอินทรีย์ดีกว่าคุณภาพชีวิตของเกษตรกรที่ผลิตข้าวทั่วไปทุกด้าน ได้แก่ ด้านครอบครัว ด้านที่อยู่อาศัย ด้านสุขภาพ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้านนันทนาการ ด้านจิตใจ ด้านการศึกษา ด้านเศรษฐกิจและด้านความ

ปลอดภัย

ด้านแนวโน้มพฤติกรรมกับการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์ อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่าชาวนาได้คำนึงถึงสุขภาพอนามัยของตนเองและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในระยะยาวประกอบกับการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์ยังขายได้ราคาดีกว่าอีกทั้งยังประหยัดต้นทุนได้ดีกว่าอีกด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ (2560) ที่ได้กล่าวเอาไว้ว่าผลิตภัณฑ์เกษตรอินทรีย์ ซึ่งเป็นที่ต้องการในตลาดโลกมากขึ้นเนื่องจากผู้บริโภคยุคใหม่คำนึงถึงสุขอนามัยความปลอดภัยในการบริโภคและรักษาสิ่งแวดล้อมมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของพระพัฒนพิสุทธิ์ อินทวิโร (2557) การทำนาข้าวอินทรีย์ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของโรงเรียนชาวนา จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัย พบว่า เกษตรอินทรีย์ก็เป็นแนวคิดหนึ่งที่ดีว่าเป็นเกษตรทางเลือกที่อิงกับธรรมชาติโดยอาศัยธรรมชาติในการควบคุมธรรมชาติโดยการคิดแบบองค์รวม หลักการพื้นฐานของเกษตรอินทรีย์คือการปฏิเสธการใช้สารเคมีทุกชนิดและการแต่งพันธุกรรม เกษตรอินทรีย์มีเป้าหมายเพื่ออนุรักษ์และฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยทางผลผลิตต่อผู้บริโภค และบูรณาการกับการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่มาปรับใช้ทางเกษตรและคำนึงถึงความคุ้มค่าที่ได้รับ

ด้านความเชื่อถือต่อการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์ อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่าการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์สามารถทำให้ชาวนามีรายได้ที่สูงขึ้น มีผลผลิตต่อไร่สูงขึ้น ขายข้าวได้ราคาดีกว่าอีกทั้งหน่วยงานภาครัฐภาคเอกชนยังให้การสนับสนุนอีกด้วยมีความต้องการทางตลาดที่สูง สอดคล้องกับแนวคิดของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์, 2560 ได้มีนโยบายด้านการส่งเสริมเกษตรอินทรีย์และลดการใช้สารเคมีทางการเกษตรโดยมีการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนาเกษตรอินทรีย์แห่งชาติ โดยได้มีข้อตกลงความร่วมมือการส่งเสริมและพัฒนาการตลาดสินค้าอินทรีย์(MOU)ร่วมกับกระทรวงพาณิชย์ กระทรวงสาธารณสุข และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อส่งเสริมและพัฒนาภาพลักษณ์สินค้าและบริการอินทรีย์ไทยให้เป็นที่รู้จักทั้งในและต่างประเทศยุทธศาสตร์การพัฒนาเกษตรอินทรีย์แห่งชาติ พ.ศ.2558 – 2564 โดยมีการกำหนด ยุทธศาสตร์ที่ 4 การบูรณาการเพื่อขับเคลื่อนเกษตรอินทรีย์ไทยและสอดคล้องกับงานวิจัยของพระพัฒนพิสุทธิ์ อินทวิโร (2557)การทำนาข้าวอินทรีย์ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของโรงเรียนชาวนา จังหวัดสุพรรณบุรี การทำนาอินทรีย์ เป็นลักษณะการทำเกษตรอินทรีย์โดย

ทั่วไป ซึ่งเป็นการปฏิเสธการใช้สารเคมีทางการเกษตรทุกชนิด เป็นต้นว่า ปุ๋ยเคมี สารสังเคราะห์ สารกำจัดวัชพืช สารกำจัดโรค กำจัดแมลง และสัตว์ศัตรูข้าวที่ก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพ

ด้านความรู้สึกที่มีต่อการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่าการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์ในปัจจุบันทั้งในประเทศและต่างประเทศกำลังเป็นที่นิยมของเกษตรกร ผู้บริโภคเนื่องจากเห็นความสำคัญและประโยชน์ที่ได้รับในด้านต่างๆ สอดคล้องกับแนวคิดของ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระพัฒนพิสุทธิ์ อินทวิโร (2557) การทำนาข้าวอินทรีย์ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของโรงเรียนชาวนา จังหวัดสุพรรณบุรีแนวคิดการทำเกษตรอินทรีย์ จากสภาพปัญหาการทำเกษตรที่เกิดขึ้นในปัจจุบันทำให้เกิดแนวคิดที่มุ่งแสวงหาทางออกให้แก่สังคมในด้านการเกษตรได้มีทางเลือกใหม่เกิดขึ้น ซึ่งปฏิเสธแนวคิดการทำเกษตรแผนใหม่ เกษตรอินทรีย์ก็เป็นแนวคิดหนึ่งที่ถือว่าเป็นเกษตรทางเลือกที่อิงกับธรรมชาติโดยอาศัยธรรมชาติในการควบคุมธรรมชาติโดยการคิดแบบองค์รวมหลักการพื้นฐานของเกษตรอินทรีย์คือการใช้สารเคมีทุกชนิดและการแต่งพันธุกรรม เกษตรอินทรีย์มีเป้าหมายเพื่ออนุรักษ์และฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยทางผลผลิตต่อผู้บริโภค และบูรณาการกับการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่มาปรับใช้ทางเกษตรและคำนึงถึงความคุ้มค่าที่ได้รับ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. รัฐบาลควรส่งเสริมการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์อย่างจริงจังโดยควรกำหนดเป็นวาระแห่งชาติ
2. หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรให้ความรู้ในการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์แก่ชาวนาที่ถูกต้องและชัดเจน
3. รัฐบาลควรมีนโยบายสนับสนุนการส่งออกและการบริโภคข้าวแบบอินทรีย์

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group)
2. ควรมีการใช้สถิติเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เช่น Chi-square หรือ correlation
3. ควรศึกษาพื้นที่อื่นๆเพิ่มเติม

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นศึกษาวิจัย ที่คนคิดที่มีต่อการทำนาแบบเกษตรอินทรีย์ของชาวนาในอำเภอจันทาร จังหวัดร้อยเอ็ดซึ่งสำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากบุคคลหลายท่านหลายฝ่าย ที่ให้คำปรึกษาแนวทางการศึกษาค้นคว้า ให้กำลังใจ และให้ความอุปถัมภ์ด้วยดีเสมอมา

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ ดร.วัชระ คำเขียว อาจารย์ที่ปรึกษา สารนิพนธ์ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการแนะนำให้คำปรึกษา และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆด้วยความเอาใจใส่ปลุกฝังให้ผู้ศึกษามีวินัยมีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน และเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ศึกษามาโดยตลอดและท่านดร.โกศล สอดส่องคณาจารย์ ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ไม่ได้กล่าวนามมากรุณาประสิทธิประสาทวิชาความรู้จนผู้ศึกษาสามารถนำความรู้ที่ได้มาใช้ในการทำงาน สารนิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบพระคุณครอบครัวที่ให้กำลังใจเป็นอย่างดีและนายวิเชียร ลากะมูลผู้ใหญ่บ้านบ้านโคกล่าม ต.ดงสิงห์ ม.7 นายชิษณพงษ์มาตย์ชราผู้ใหญ่บ้านบ้านโคกล่าม ต.ดงสิงห์ ม.18 ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลคุณประโยชน์อันเกิดจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ขอมอบให้ บิดา มารดา ตลอดจนบุคคลในครอบครัว คณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่านที่คอยช่วยเหลือและสนับสนุนด้วยดีตลอดมา

นัดตชา ยามาโมโต
เมษายน.2560

เอกสารอ้างอิง

- [1] กระทรวงเกษตรและสหกรณ์, 2560 นโยบายด้านการส่งเสริมเกษตรอินทรีย์และลดการใช้สารเคมีทางการเกษตรโดยมีการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนาเกษตรอินทรีย์แห่งชาติ.
- [2] กระทรวงเกษตรและสหกรณ์, 2560 ยุทธศาสตร์การพัฒนาเกษตรอินทรีย์แห่งชาติ พ.ศ.2558 – 2564
- [3] ชนวน รัตนวราหะ.2544:1)
- [4] พระพัฒน์พิสุทธิ์ อินทวิโร (2557) การทำนาข้าวอินทรีย์ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของโรงเรียนชาวนาจังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต (การบริหารจัดการคณะสงฆ์) มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- [5] รำไพประกษา มะหะหมัด.2548:2-3)
- [6] ศรีวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541:164)
- [7] สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ (2560) ประเทศไทยเป็นผู้ส่งออกสินค้าเกษตรและอาหาร. กระทรวงเกษตรและสหกรณ์.
- [8] สำนักวิจัยเศรษฐกิจการเกษตร (2560) การศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตเกษตรกรที่ผลิตข้าวอินทรีย์กับเกษตรกรที่ผลิตข้าวทั่วไปในจังหวัดสุรินทร์. สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์.
- [9] สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร (2553) ประเทศไทยเป็นผู้ผลิตและส่งออกข้าวที่สำคัญของโลกในปีการเพาะปลูก 2553. กระทรวงเกษตรและสหกรณ์.

ภาวะผู้นำของหัวหน้างานตามความคาดหวังของนักศึกษาชั้นปีสุดท้าย มหาวิทยาลัยธนบุรีจังหวัดกรุงเทพมหานคร

The Leadership of supervisors which according to the expectation of the senior students, Thonburi University, Bangkok

พิชาพัทธ์ งามสิน¹, อธิธิกร คำไล่², พัทธนันท์ ตั้งวรรณวิทย์³

¹ บริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัยธนบุรี, jibbe_pichapat@hotmail.com

² บริหารธุรกิจ สาขาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยธนบุรี, boyinosuke@gmail.com

³ บริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัยธนบุรี, patthanant@thonburi-u.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาวะผู้นำของหัวหน้างานตามความคาดหวังของนักศึกษาชั้นปีสุดท้าย มหาวิทยาลัยธนบุรี จังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้านคือ คุณลักษณะผู้นำ พฤติกรรมผู้นำ ภาวะผู้นำตามสถานการณ์ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 มหาวิทยาลัยธนบุรี จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 319 คน โดยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95% จากการทดลอง (try our) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ การวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่าภาวะผู้นำของหัวหน้างานตามความคาดหวังของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายของมหาวิทยาลัยธนบุรี จังหวัดกรุงเทพมหานคร ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าภาวะผู้นำของหัวหน้างานที่คาดหวังของนักศึกษาชั้นปีสุดท้าย มหาวิทยาลัยธนบุรีที่มากที่สุด คือ คุณลักษณะของผู้นำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.46) รองลงมาคือภาวะผู้นำตามสถานการณ์อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.55) พฤติกรรมผู้นำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.55) และลำดับสุดท้ายคือภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.54)

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำของหัวหน้างานตามความคาดหวังของนักศึกษาชั้นปีสุดท้าย มหาวิทยาลัยธนบุรี จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า นักศึกษาที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ขนาดครอบครัว รายได้ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำของหัวหน้างานตามความคาดหวังของนักศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ : ลักษณะผู้นำ, พฤติกรรมผู้นำ, ความคาดหวัง

Abstract

This research aims to study the leadership of the supervisors according to the expectations of the final year students, Thonburi University Bangkok, which consists of 4 sides: Trait Leadership, Behavioral Leadership, Situational Leadership and Transformational Leadership. By a group of samples that are used in this research include students studying for Bachelor degree in final semester in Thonburi University and the number of 319 people who work sampling. The research instrument used in this study was a questionnaire with the value of reliability were 95% from Try Out. The research tools to analysis the

data, the value of frequency distribution, percentage, average and standard deviation values.

The research found that the leadership of the supervisors according to the expectations of the final year students of Thonburi University is in the very good level overview ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.46). When considering in each side found that the students (sample group) had a judgment for the leadership of supervisors which is expectation in order by Trait Leadership ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.46), Situational Leadership ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.55), Behavioral Leadership ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.55) and Transformational Leadership ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.54) respectively.

The result of the comparison, the leadership of supervisors according to the expectations of the final year students of Thonburi University are separate by personal factor, the result found that students gender, age, educational, family size and different revenue that effect with the leadership of supervisors according to students expectations vary significantly.

Keywords : Trait Leadership, Behavioral Leadership, Situational Leadership, Transformational Leadership

1. บทนำ

บริษัททุกบริษัทมักจะประสบปัญหาเรื่องวิกฤติ ความเป็นผู้นำอยู่หลายระดับตั้งแต่ระดับประเทศถึงองค์กร และหน่วยงานต่างๆ เพราะความเป็นผู้นำนับเป็นเรื่องสำคัญ อย่างมากที่จะทำให้องค์กรขับเคลื่อนไปอย่างราบรื่นและ ประสบความสำเร็จผู้นำเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของ งานและองค์กร ปัจจุบันมีความเชื่อว่า ผู้นำไม่ได้เป็น มาโดยกำเนิด การเป็นผู้นำสามารถสร้างขึ้นได้ จากการ ที่ผู้นำนั้นใช้ความพยายามและการทำงานหนัก (Leaders are not born, leaders are made and they are made by effort and hard work) การเป็นผู้นำจึงเป็น เรื่องที่เรียนรู้ได้

ภาวะผู้นำเป็นคำที่มีผู้ให้นิยามมากมาย แต่ที่คน ส่วนใหญ่เข้าใจตรงกันก็คือ เป็นกระบวนการอิทธิพลทาง สังคมที่บุคคลหนึ่งตั้งใจใช้อิทธิพลต่อผู้อื่น เพื่อให้ปฏิบัติ กิจกรรมต่างๆ ตามที่กำหนด รวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลในองค์กร ภาวะผู้นำจึงเป็นกระบวนการ อิทธิพลที่ช่วยให้กลุ่ม งาน ภาวะ ความรับผิดชอบและ หน้าที่ สามารถบรรลุเป้าหมายได้ ซึ่งประกอบได้หลายด้วย องค์ประกอบ ไม่ว่าจะเป็นการให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่น ในภาวะผู้นำเพื่อเป็นตัวบ่งชี้ความน่าเชื่อถือได้มากที่สุด ใน ความพอใจของพนักงานในองค์กร รวมถึงการสื่อความ หมายที่มีประสิทธิผลโดยภาวะผู้นำที่มีประโยชน์ในขอบข่าย ที่สำคัญสามขอบข่าย นั่นคือ ทัศนคติในการเอาชนะความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของคนในองค์กร

ภาวะผู้นำ นับเป็นเรื่องที่ได้รับการกล่าวขวัญถึง อย่างกว้างขวางในทุกองค์กร โดยทั่วไปมนุษย์มักมีความ เชื่อและคาดหวังว่าบุคคลที่เป็นผู้นำจะต้องมีศักยภาพ เพียงพอที่จะทำให้องค์กรมีประสิทธิผล ภาวะผู้นำเป็น ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในองค์กรและสังเกตเห็นได้ทั่วไป จากพฤติกรรมการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกันของ มนุษย์ ซึ่งไม่เฉพาะแต่มนุษย์เท่านั้น แม้กระทั่งในฝูงสัตว์ก็ มีตัวที่ทำหน้าที่ผู้นำ มีตำแหน่ง มีอำนาจหน้าที่ และความ รับผิดชอบในการบริหารจัดการภาวะผู้นำเป็นองค์ประกอบ ทางการบริหารอย่างหนึ่งที่มีความเป็นพลวัตกล่าวคือ มีการ เคลื่อนไหวอยู่ในองค์กรบางครั้งภาวะผู้นำช่วยกระตุ้นผู้ตาม ให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสูง แต่บางครั้งภาวะผู้นำก็ทำลาย ความเข้มแข็งขององค์กร ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า ภาวะ ผู้นำสามารถส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร (Trewatha and Newport, 1982 : 383)

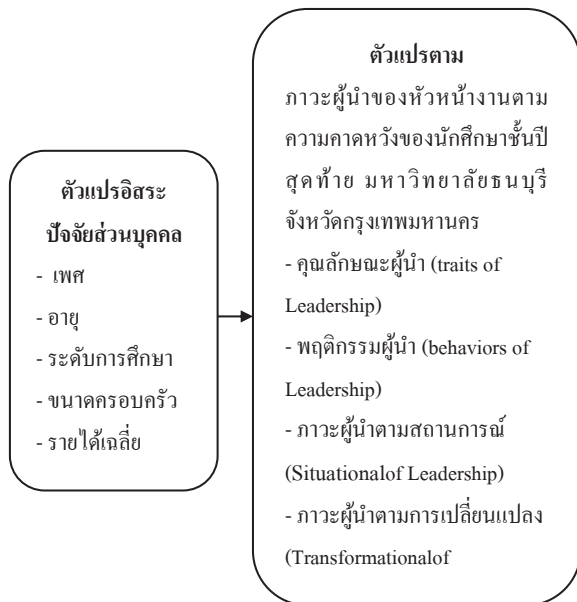
ดังนั้นการศึกษาภาวะผู้นำจึงได้มีการกล่าวถึงและ หาคำตอบในอดีตตลอดมาแต่เพียงจะมีการวิจัยซึ่งส่วนใหญ่ มุ่งเน้นตรวจสอบภาวะผู้นำที่มีประสิทธิผลโดยพยายามที่จะอธิบายในเรื่องคุณลักษณะ (traits) ความสามารถ (abilities) พฤติกรรม (behaviors) ที่มาของอำนาจ (source of power) หรือลักษณะของสภาพการณ์ (situation) ที่ทำให้ ผู้นำสามารถมีอิทธิพลต่อผู้ตามในการดำเนินงานให้บรรลุ วัตถุประสงค์ของกลุ่ม (Yuki, 1989, p. 72)

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาภาวะผู้นำของหัวหน้างานตามความคาดหวังของนักศึกษาชั้นปีสุดท้าย มหาวิทยาลัย จังหวัด กรุงเทพมหานคร

3. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาภาวะผู้นำของหัวหน้างานตามความคาดหวังของนักศึกษาชั้นปีสุดท้าย มหาวิทยาลัย จังหวัด กรุงเทพมหานคร โดยใช้ลักษณะและทฤษฎีความเป็นผู้นำ ตามกรอบแนวคิดของการศึกษาและรวบรวมทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำโดยแบ่งตามระยะเวลาของการพัฒนา (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2533: 176-185) ดังนี้ ตามภาพภาพที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. ประโยชน์ของการวิจัย

1. เพื่อทราบความคาดหวังด้านภาวะผู้นำของหัวหน้างานตามความคาดหวังของนักศึกษาชั้นปีสุดท้าย มหาวิทยาลัย จังหวัด กรุงเทพมหานคร

5. ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ คือนักศึกษาชั้นปีสุดท้าย มหาวิทยาลัย ธนบุรี จังหวัด กรุงเทพมหานคร จำนวน 1,600 คน (ที่มา : สำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัย ธนบุรี ปี 2558) ในการศึกษาครั้งนี้เนื่องจากจำนวนประชากรและค่านวนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโรยามาเน (Taro Yamane, 1973) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ได้ขนาดตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 319 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาเรื่องภาวะผู้นำของหัวหน้างานตามความคาดหวังของนักศึกษาชั้นปีสุดท้าย มหาวิทยาลัย จังหวัด กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2533:176-185 ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้านคือ คุณลักษณะผู้นำ พฤติกรรมผู้นำ ภาวะผู้นำตามสถานการณ์ และภาวะผู้นำตามการเปลี่ยนแปลง

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการศึกษาค้นคว้านี้ใช้ระยะเวลาศึกษาและเก็บข้อมูล ตั้งแต่เดือนพฤษภาคมถึงเดือนตุลาคม 2559 รวมระยะเวลา 6 เดือน

6. นิยามศัพท์

ผู้นำ (Leader) หมายถึง บุคคลที่มีความสามารถที่จะทำให้องค์กรดำเนินไปอย่างก้าวหน้าและบรรลุเป้าหมายโดยการใช้อิทธิพลเหนือทัศนคติและการกระทำของผู้อื่น

ภาวะผู้นำ (Leadership) หมายถึง ความสามารถในการอิทธิพลเหนือผู้อื่นและจูงใจให้ผู้อื่นปฏิบัติตามและทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การภาวะผู้นำเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจหน้าที่ที่จะกำหนดหรือชักจูงให้กลุ่มสมาชิกในองค์การทำงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และการมีอิทธิพลต่อกลุ่มต่างๆในองค์การ

คุณลักษณะผู้นำ (traits of Leadership) หมายถึง คุณสมบัติของผู้นำ (Trait) เช่น ทักษะ (Skill) บุคลิกภาพ (Personality) มีประสิทธิภาพสูงจะประกอบด้วย ความเฉลียวฉลาดมีบุคลิกภาพซึ่งแสดงถึงการเป็นผู้นำและต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถหรือลักษณะทางกายภาพบุคคล ซึ่งจะแสดงออกมาเพื่อ ตอบสนองต่อข้อมูล หรือสถานการณ์

ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ อุปนิสัยเป็นสิ่งที่เกิดจากการศึกษา การอบรมเลี้ยงดู ประสบการณ์ และการเรียนรู้ของบุคคล สมรรถนะด้านอุปนิสัยเช่น การควบคุม อารมณ์ภายใต้ สภาวะความกดดัน ความคิดริเริ่ม

พฤติกรรมผู้นำ (behaviors of Leadership) หมายถึง การศึกษาพฤติกรรม (Behavior) หรือการกระทำ (Action) ของผู้นำ รวมถึงกริยาอาการของแต่ละบุคคล ที่แสดงออกหรือปฏิบัติได้ตอบสนองเมื่อเผชิญกับสิ่งเร้า (Stimulus) หรือสถานการณ์ต่าง ๆ อาการแสดงออกต่างๆ เหล่านี้ อาจเป็นการเคลื่อนไหวที่สังเกตได้หรือวัดได้ เช่น การเดิน การพูด การเขียน การคิด การเต้นของหัวใจ เป็นต้น ส่วน สิ่งเร้าที่มากกระทบแล้วก่อให้เกิดพฤติกรรมก็อาจจะเป็นสิ่ง เร้าภายใน

ภาวะผู้นำตามสถานการณ์ (Situational of Leadership) หมายถึง ตัวแปรทางสถานการณ์และ สิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของภาวะผู้นำ

ภาวะผู้นำตามการเปลี่ยนแปลง (Transformational of Leadership) หมายถึง ผู้นำหรือผู้บริหาร ประพฤติตัวเป็นแบบอย่าง หรือ เป็นโมเดลสำหรับผู้ตาม หรือบุคลากร ผู้นำจะเป็นที่ยกย่องเคารพนับถือ ศรัทธา ไว้วางใจ และทำให้ผู้ตามเกิดความภาคภูมิใจเมื่อได้ร่วมงาน กันและเป็นกระบวนการที่ผู้นำเปลี่ยนแปลงความพยายาม ของผู้ตามให้ขึ้น จากตามความหวังที่คาดหวังเป็นผลให้การ ปฏิบัติงานเกิดความคาดหวังโดยผู้แสดงบทบาททำให้ผู้ตาม มีความรู้สึกไว้วางใจ ยินดีจงรักภักดี และนับถือทำให้ผู้ตาม กลายเป็นผู้มีศักยภาพ เป็นนักพัฒนา เป็นผู้ที่เสริมแรงได้ด้วยตนเอง ซึ่งผู้นำจะต้องยกกระดับความรู้สึกของผู้ตาม ให้ ความสำคัญและคุณค่าของผลลัพธ์ที่ต้องการและวิธีการที่จะ บรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการ ทำให้ผู้ตามไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วน ตน แต่อุทิศตนเพื่อองค์การ

7. แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

องค์ ประกอบของภาวะผู้นำประกอบด้วย

- 1) คุณลักษณะผู้นำภาวะผู้นำเกิดขึ้นเองตามธรรมชาติหรือ โดยกำเนิด (Born leader)** ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้แต่ สามารถพัฒนาขึ้นได้ ลักษณะผู้นำที่ดีและมีประสิทธิภาพ สูงจะประกอบด้วย ความเฉลียวฉลาด มีบุคลิกภาพซึ่งแสดง ถึงการเป็นผู้นำและต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถด้วยตัวอย่าง การศึกษาเกี่ยวกับ Trait Theories ของ Gardner ได้แก่

- 1. The tasks of Leadership** กล่าวถึงงานที่ผู้นำจำเป็นต้องมี 9 อย่าง ได้แก่ มีการกำหนดเป้าหมายของกลุ่ม มี

บรรทัดฐานและค่านิยมของกลุ่มรู้จักสร้างและใช้แรงจูงใจมี การบริหารจัดการ มีความสามารถในการปฏิบัติการสามารถ อธิบายได้ เป็นตัวแทนของกลุ่ม แสดงถึงสัญลักษณ์ของกลุ่ม และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ 2. Leader – constituent interaction เชื่อว่าผู้นำต้องมีพลังวิเศษเหนือบุคคลอื่นหรือ มีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นๆ เพื่อที่สนองตอบความต้องการ ขึ้นพื้นฐาน ความคาดหวังของบุคคล และผู้นำต้องมีความ เป็นตัวของตัวเอง สามารถพัฒนาตนเองและพัฒนาให้ ผู้ตามมีความแข็งแกร่ง และสามารถยืนอยู่ด้วยตนเอง อย่างอิสระทฤษฎีนี้พบว่า ไม่มีคุณลักษณะที่แน่นอนหรือ ชัดชัดของผู้นำ เพราะผู้นำอาจไม่แสดงลักษณะเหล่านี้ ออกมาและทฤษฎีคุณลักษณะผู้นำ (Trait Theories) Dubrin (1998) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้นำไว้ดังนี้คนที่ เป็น ผู้นำนั้นจะต้องมีคุณลักษณะบางประการที่แตกต่างจาก บุคคลธรรมดาที่สัมพันธ์กับภาวะผู้นำสามารถจัด ประเภทแบ่งได้เป็น 3 ประเภทคือ (1) คุณลักษณะด้าน บุคลิกภาพของผู้นำที่มีประสิทธิผล (2) แรงจูงใจของภาวะ ผู้นำ (3) ปัจจัยด้านสติปัญญาเกี่ยวกับความรู้สึกเข้าใจ ของภาวะผู้นำการจัดประเภทพฤติกรรมเหล่านี้มีประโยชน์ มากในแนวทางเพื่อศึกษาเกี่ยวกับผู้นำ

2) พฤติกรรมผู้นำ การศึกษาพฤติกรรมหรือการกระทำของผู้นำ รวมถึงกริยา อาการของแต่ละบุคคลที่แสดงออกหรือปฏิบัติได้ตอบสนอง เมื่อเผชิญกับสิ่งเร้าหรือสถานการณ์ต่างๆ อาการแสดงออก ต่างๆ เหล่านี้ อาจเป็นการเคลื่อนไหวที่สังเกตได้หรือวัดได้ เช่น การเดิน การพูด การเขียน การคิด การเต้นของหัวใจ เป็นต้น ส่วนสิ่งเร้าที่มากกระทบแล้วก่อให้เกิดพฤติกรรมก็ อาจจะเป็นสิ่งเร้าภายในการศึกษาของมหาวิทยาลัยไอไอไอ นักวิจัยของมหาวิทยาลัยแห่งรัฐไอไอไอพบว่าพฤติกรรมของ ผู้นำสามารถอธิบายได้ 2 มิติคือมิติการมุ่งคนและมิติการ มุ่งงาน

- 1. ผู้นำที่มุ่งคนหรือคำนึงถึงผู้อื่น**เป็นหลักเป็นผู้นำ ที่มุ่งความสำคัญที่ความรู้สึกของพนักงานและพยายามที่จะ ทำสิ่งต่างๆ ให้ผู้ตามเกิดความพึงพอใจหรือเป็นลักษณะ ผู้นำที่มีการแสดงออกในพฤติกรรมที่ไว้วางใจผู้ใต้บังคับ บัญชายอมรับนับถือในความคิดทำให้มีความรู้สึกเป็นพวก เดียวกันมีความห่วงใยและเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ช่วยเหลือเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวมีท่าทีของความเป็นมิตร และเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานเข้าพบได้ตลอดเวลามีการปฏิบัติ ต่อกันอย่างเสมอภาคมีความสัมพันธ์ของการทำงานออกมา ในรูปของความไว้วางใจซึ่งกันและกัน
- 2. ผู้นำที่มุ่งงานหรือ คำนึงถึงตนเอง**เป็นหลักเป็นลักษณะผู้นำที่มุ่งการกำหนด ความต้องการในงานและการทำให้ลักษณะโปรแกรมการทำงานชัดเจนหรือเป็นลักษณะของผู้นำซึ่งกำหนดบทบาท

ของตัวเองและบทบาทของพนักงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรตลอดจนการมีพฤติกรรมสร้างสรรค์สูงซึ่งจะเห็นได้จากการพิถีพิถันกับการมอบหมายงานและการคาดหวังในผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาไว้สูงเพื่อให้ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดและสำเร็จตามกำหนดเวลาที่ต้องการ3) ภาวะผู้นำตามสถานการณ์ เป็นตัวแปรทางสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของภาวะผู้นำภาวะผู้นำตามสถานการณ์เป็นทฤษฎีที่นำปัจจัยสิ่งแวดล้อมของผู้นำมาพิจารณาว่ามีความสำคัญต่อความสำเร็จของผู้บริหาร ขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่อำนวยความสะดวก ซึ่งศึกษาจากแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ดังนี้เป็นทฤษฎีที่นำปัจจัยสิ่งแวดล้อมของผู้นำมาพิจารณาว่ามีความสำคัญต่อความสำเร็จของผู้บริหารขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่อำนวยความสะดวก ได้แก่ 1. แนวคิดทฤษฎี 3 – D Management Style เรตติน เพิ่มมิติประสิทธิภาพเข้ากับมิติพฤติกรรมด้านงาน และมีมิติพฤติกรรมด้านมนุษยสัมพันธ์ เรตตินกล่าวว่าแบบภาวะผู้นำต่างๆอาจมีประสิทธิภาพหรือไม่ก็ได้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ซึ่งประสิทธิภาพจะหมายถึง การที่ผู้บริหารประสบความสำเร็จในผลงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบที่มีอยู่แบบภาวะผู้นำจะมีประสิทธิภาพมากหรือน้อยไม่ได้ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมการบริหารที่มุ่งงานหรือมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งแบบภาวะผู้นำกับสถานการณ์ที่เข้ากันได้เหมาะสมเรียกว่า มีประสิทธิภาพ แต่ถ้าไม่เหมาะสมกับสถานการณ์เรียกว่า ไม่มีประสิทธิภาพ 2.แนวคิดTheory Z เชื่อว่ามนุษย์ทุกคนมีความคิดสร้างสรรค์และความต้อยในตัวเอง ควรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วมในการพัฒนางาน และมีการกระจายอำนาจไปสู่ส่วนล่างและพัฒนาถึงคุณภาพชีวิต ผู้นำเป็นเพียงผู้ที่คอยช่วยประสานงาน ร่วมคิดพัฒนาและใช้ทักษะในการอยู่ร่วมกัน3. แนวคิด Life – Cycle Theories ทฤษฎีวงจรชีวิตได้รับอิทธิพลจากทฤษฎีเรตตินและยังยึดหลักการเดียวกัน คือ แบบภาวะผู้นำอาจมีประสิทธิภาพหรือไม่ก็ได้ ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ องค์ประกอบของภาวะผู้นำตามสถานการณ์ตามทฤษฎีของเฮอร์เชย์และบลันชาร์ด ประกอบด้วยปริมาณการออกคำสั่ง คำแนะนำต่างๆ หรือพฤติกรรมด้านงานปริมาณการสนับสนุนทางอารมณ์ สังคม หรือพฤติกรรมด้านมนุษยสัมพันธ์ความพร้อมของผู้ตามหรือกลุ่ม4)ภาวะผู้นำตามการเปลี่ยนแปลงผู้นำหรือผู้บริหารประพฤติตัวเป็นแบบอย่างหรือเป็นโมเดลสำหรับผู้ตามหรือบุคลากร ผู้นำจะเป็นที่ยกย่องเคารพนับถือ ศรัทธาไว้วางใจ และทำให้ผู้ตามเกิดความภาคภูมิใจเมื่อได้ร่วมงานกันและเป็นกระบวนการที่ผู้นำเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ตามให้ดีขึ้น จากตามพยายามที่คาดหวังเป็นผลให้การ

ปฏิบัติงานเกิดความคาดหวังโดยผู้แสดงบทบาททำให้ผู้ตามมีความรู้สึกไว้วางใจ ยินดีจงรักภักดี และนับถือทำให้ผู้ตามกลายเป็นผู้มีศักยภาพ เป็นนักพัฒนา เป็นผู้ที่เสริมแรงได้ด้วยตนเอง ซึ่งผู้นำจะต้องยกระดับความรู้สึของผู้ตามให้ ความสำคัญและคุณค่าของผลลัพธ์ที่ต้องการและวิธีการที่จะบรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการ ทำให้ผู้ตามไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนตน แต่อุทิศตนเพื่อองค์กรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นทฤษฎีของการศึกษาภาวะผู้นำแนวใหม่หรือกระบวนทัศน์ใหม่ ทฤษฎีของการศึกษาภาวะผู้นำแนวใหม่ เนื่องจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นการเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์ไปสู่ความเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์จากสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา มีการแข่งขันเพื่อชิงความเป็นเลิศ ดังนั้นวิธีที่จะทำให้ผู้บริหารประสบความสำเร็จสูงสุด คือ ผู้บริหารต้องเปลี่ยนแปลงตนเอง การแสดงความเป็นผู้นำยังเป็นปัญหาอยู่จนทุกวันนี้ เพราะบุคคลไม่มีความรู้เพียงพอในเรื่องกระบวนการของความเป็นผู้นำ เบิร์นส์ อธิบายความเข้าใจในธรรมชาติของความเป็นผู้นำว่าตั้งอยู่บนพื้นฐานของความแตกต่างระหว่างความเป็นผู้นำกับอำนาจที่มีส่วนสัมพันธ์กับผู้นำและผู้ตาม อำนาจจะเกิดขึ้นเมื่อผู้นำจัดการบริหารทรัพยากร โดยเข้าไปมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้ตามเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตนหวังไว้ ความเป็นผู้นำจะเกิดขึ้นเมื่อการบริหารจัดการทำให้เกิดแรงจูงใจ และนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อผู้ตาม ความเป็นผู้นำถือว่าเป็นรูปแบบพิเศษของการใช้อำนาจ

ดังนั้น ผู้นำจึงเป็นส่วนสำคัญของการดำเนินงานและการขับเคลื่อนงาน ซึ่งผู้นำแต่ละประเภทจะส่งผลต่อความคาดหวังของผู้ร่วมงาน ส่งผลต่อความเชื่อมั่น ส่งผลต่องาน กระบวนการทำงาน ผลงานและการมีส่วนร่วมของเพื่อนร่วมงานเพราะผู้นำเป็นบุคคลที่สามารถมีอิทธิพลเหนือผู้อื่นและจูงใจให้ผู้อื่นปฏิบัติตามและทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พิชาวุธสิทธิ์ วงศ์กระจ่าง (2557) ทำการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของภาวะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลงต่อประสิทธิภาพการทำงาน : กรณีศึกษา บริษัท เอ็มพีเอ็ม เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัดโดยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 294 คน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย เป็นพนักงานฝ่ายปฏิบัติงานและมีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี ผลการประเมินอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ที่พบสูงสุดอันดับแรกคือ การใช้อิทธิพลของอุดมคติ รองลงมาคือ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล และพบว่าพนักงานมีประสิทธิภาพการทำงานอันดับแรก ได้แก่ คุณภาพงาน รองลงมาคือปริมาณงานและระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงานผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าด้านปัจจัยส่วนบุคคล ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงาน ปริมาณงานและระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงานที่แตกต่างกัน อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงานที่แตกต่างกัน และอิทธิพลภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานด้านของคุณภาพงาน ปริมาณงานและระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน วรารศนา กาญจนพาทิ (2556) ทำการศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร : กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย จำนวน 239 คนโดยการตอบแบบสอบถามและผู้บริหารระดับสูงจำนวน 3 คนโดยการสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้ตาม และประสิทธิผลองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับสูง 2) ด้านความสัมพันธ์ของปัจจัย พบว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากถึงสูงมาก 3) ด้านความมียิทธิพลของปัจจัย พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และภาวะผู้ตามมีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านประสิทธิผลองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.01 4) ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง พบว่าบทบาทหน้าที่ของผู้นำต้องมีความเหมาะสมปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน การตัดสินใจของผู้นำต้องเป็นไปตามเป้าหมายองค์กร มีความยืดหยุ่นเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการโดยให้ความสำคัญกับงานและความสำคัญกับคนเป็นสำคัญ

ศิริภัทร ดุษฎีวิวัฒน์ และ เขมมาวีร์ รัชชชัชชีพ (2555) ทำการศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 360 คนการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาวะผู้นำที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะ

ผู้นำกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) มีการทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และภาวะผู้นำด้านผู้นำแบบชี้แนะ ผู้นำแบบสนับสนุน ผู้นำแบบมีส่วนร่วม ผู้นำแบบมุ่งเน้นความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำในทุกด้านและเป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกจากนี้ยังพบว่า เพศ อายุสถานภาพ ระดับเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อขวัญและกำลังใจการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

9. วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือนักศึกษาชั้นปีสุดท้าย มหาวิทยาลัยธนบุรี จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,600 คน (ที่มา : สำนักทะเบียนและวัดผลมหาวิทยาลัยธนบุรี ปี 2558) ในการศึกษาครั้งนี้เนื่องจากจำนวนประชากรและค่านวนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ได้ขนาดตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 319 คน

กระบวนการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อศึกษาภาวะผู้นำของหัวหน้างานตามความคาดหวังของนักศึกษาชั้นปีสุดท้าย มหาวิทยาลัย จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยจำทำเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษา ชั้นปีสุดท้าย มหาวิทยาลัยธนบุรี จังหวัดกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ขนาดครอบครัว และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีลักษณะเป็นจ้อคำถามแบบตรวจสอบ

รายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการวิเคราะห์ภาวะผู้นำของหัวหน้างานตามความคาดหวังของนักศึกษาชั้นปีสุดท้าย มหาวิทยาลัย จังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ลักษณะผู้นำพฤติกรรมผู้นำภาวะผู้นำตามสถานการณ์และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง รวมคำถาม 20 ข้อ โดยวัดระดับความคิดเห็นเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อศึกษาภาวะผู้นำของหัวหน้างานตามความคาดหวังของนักศึกษาชั้นปีสุดท้าย มหาวิทยาลัย จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีลักษณะคำถามปลายเปิด (Open-ended)

10. การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำของหัวหน้างานตามความคาดหวัง เพื่อนำมาสู่การกำหนดกรอบแนวความคิดในการศึกษา
2. สร้างแบบสอบถามตามทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาและตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา และความถูกต้องของภาษาที่ใช้
4. ปรับปรุงและแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

11. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยตอนคือ เตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยทำการเก็บข้อมูลตามวันและเวลาที่กำหนด หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องและวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ

12. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ส่วนบุคคลของนักศึกษา ชั้นปีสุดท้าย มหาวิทยาลัยธนบุรี จังหวัดกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 6 ข้อ

ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ขนาดครอบครัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการวิเคราะห์ภาวะผู้นำของหัวหน้างานตามความคาดหวังของนักศึกษาชั้นปีสุดท้าย มหาวิทยาลัยธนบุรี จังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ลักษณะผู้นำพฤติกรรมผู้นำภาวะผู้นำตามสถานการณ์และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง รวมคำถาม 20 ข้อการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการวิเคราะห์ภาวะผู้นำของหัวหน้างานตามความคาดหวังของนักศึกษาชั้นปีสุดท้าย มหาวิทยาลัยธนบุรี จังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยไปปรับปรุงพัฒนาเกี่ยวกับภาวะผู้นำของหัวหน้างานตามความคาดหวังของนักศึกษาชั้นปีสุดท้าย มหาวิทยาลัยธนบุรี จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำงานวิจัยครั้งต่อไปควรมีการสอบถามกลุ่มตัวอย่างจากสถาบันอื่น เพื่อความหลากหลายของข้อมูล

13. สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 มีอายุอยู่ระหว่าง 19 - 21 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 กำลังศึกษาระดับปริญญาตรีปีที่ 4 จำนวน 319 คน มีขนาดครอบครัว 3 - 4 คน จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3

ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำของหัวหน้างานตามความคาดหวังของนักศึกษาชั้นปีสุดท้าย มหาวิทยาลัยธนบุรี จังหวัดกรุงเทพมหานคร ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าภาวะผู้นำของหัวหน้างานที่คาดหวังของนักศึกษาชั้นปีสุดท้าย มหาวิทยาลัยธนบุรีมากที่สุดคือ คุณลักษณะของผู้นำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.46) รองลงมาคือภาวะผู้นำตามสถานการณ์อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.55) พฤติกรรมผู้นำอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.55) และลำดับสุดท้ายคือภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.54) ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้าน

เป็นดังนี้

คุณลักษณะของผู้ผู้นำ ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ผู้นำมากที่สุดคือ การส่งเสริมการทำงาน เป็นทีมรองลงมาคือ การแต่งกายเหมาะสมกับโอกาส และลำดับสุดท้ายคือ มีคุณธรรมและจริยธรรม

พฤติกรรมของผู้ผู้นำ ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ผู้นำมากที่สุดคือ มีแนวทางการแก้ปัญหาชัดเจนและมีหลักมนุษยสัมพันธ์ รองลงมาคือ มีภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม และลำดับสุดท้ายคือ มีภาวะผู้นำแบบเผด็จการ

ภาวะผู้นำตามสถานการณ์ ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำตามสถานการณ์มากที่สุดคือ ผู้นำสนับสนุนแนวคิดใหม่ๆในการแก้ปัญหา รองลงมาคือ ผู้นำกระตุ้นให้ท่านมองเห็นปัญหาในแง่มุมใหม่ๆเสมอและลำดับสุดท้ายคือ ผู้นำเปิดโอกาสให้ท่านได้มีอิสระในความคิดเห็น

ภาวะผู้นำตามการเปลี่ยนแปลง ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำตามการเปลี่ยนแปลงมากที่สุดคือ เมื่อเกิดปัญหาและอุปสรรคผู้นำจะเผชิญปัญหาร่วมกับท่านเสมอ รองลงมาคือ เมื่องานใดๆประสบความสำเร็จ ผู้นำจะแบ่งความสำเร็จนั้นให้ท่านเสมอ และลำดับสุดท้ายคือ ผู้นำจะทำในสิ่งที่ถูกต้องตามหลักคุณธรรม

14. การอภิปรายผล

การอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้ จากการสุ่มตัวอย่างกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 มหาวิทยาลัยธนบุรี โดยเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย มีผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 319 คน ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 167 คน (52.35%) เพศชาย 152 คน (47.65) อายุผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 19 - 21 ปี จำนวน 160 คน (50.16%) อายุระหว่าง 22-24 ปี จำนวน 133 คน (41.69%) และอายุ 25 ปีขึ้นไป จำนวน 26

คน (8.15%) ขนาดของครอบครัว 3-4 คน จำนวน 216 คน (67.5%) ขนาดครอบครัว 5-8 คน จำนวน 75 คน (23.51%) ขนาดครอบครัว 1-2 คน จำนวน 20 คน (6.3%) และขนาดครอบครัว 9 คนขึ้นไป จำนวน 8 คน (2.51%) โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท จำนวน 147 คน (46.08%) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท จำนวน 78 คน (24.45%) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-15,000 บาท จำนวน 54 คน (16.92%) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท จำนวน 20 คน (6.29%) และรายได้มากกว่า 25,000 บาท จำนวน 6 คน (1.88%)

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ขนาดครอบครัว และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงาน จากการศึกษาพบว่า เพศ อายุ การศึกษา ขนาดของครอบครัว รายได้และประสบการณ์การทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยอ้อมๆไม่มีความพึงพอใจโดยรวมในความคาดหวังของนักศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-factor Theory)

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาวะผู้นำของหัวหน้างานตามความคาดหวังของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายที่กำลังศึกษาอยู่ที่มหาวิทยาลัยธนบุรี ผลการศึกษาสามารถให้ทราบถึงความความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำที่นักศึกษาชั้นปีสุดท้ายคาดหวังต่อการทำงานในอนาคตเมื่อสำเร็จการศึกษาออกไปสู่การทำงานในระบบ โดยการศึกษาพบว่า องค์ประกอบของภาวะผู้นำที่นักศึกษามีความคาดหวังมากที่สุดคือ คุณลักษณะของผู้ผู้นำ ตามมาด้วย ภาวะของผู้นำตามสถานการณ์ พฤติกรรมของผู้ผู้นำ และภาวะผู้นำตามการเปลี่ยนแปลง ตามลำดับ โดยผลการศึกษาของนักศึกษาที่มีต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะของผู้นำที่คาดหวัง ด้านคุณลักษณะ พฤติกรรม สถานการณ์และการเปลี่ยนแปลง มีความสอดคล้องกันแนวคิดเรื่องทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำและงานวิจัยของศิริภัทร ดุษฎีวิวัฒน์ และ เขมมาวีร์ รัชชชูชีพ (2555) ทำการศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ผลการศึกษาพบว่าพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และภาวะผู้นำด้านผู้นำแบบชี้แนะ ผู้นำแบบสนับสนุน ผู้นำแบบมีส่วนร่วม ผู้นำแบบมุ่งเน้นความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

ในทุกด้านและเป็นไปในทิศทางเดียวกันแต่แตกต่างจากงานวิจัยของ พิชาญสิทธิ์ วงศ์กระจ่าง (2557) ทำการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของภาวะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลงต่อประสิทธิภาพการทำงาน : กรณีศึกษา บริษัท เอ็มพีเอ็ม เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด ซึ่งผลวิจัยพบว่าอิทธิพลภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานด้านของคุณภาพงาน ปริมาณงานและระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน และงานวิจัยของ วรางคณา กาญจนพาทิ (2556) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพองค์กร: กรณีศึกษา ทรสคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ซึ่งผลการวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นด้าน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้ตาม และประสิทธิภาพขององค์กร อยู่ในระดับสูง และจากผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง พบว่าบทบาทหน้าที่ของผู้นำต้องมีความเหมาะสมปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน โดยการตัดสินใจของของผู้นำต้องเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร มีความยืดหยุ่นเหมาะสมกับการปฏิบัติในการทำงาน การบริหารจัดการ โดยให้ความสำคัญกับงานและความสำคัญ ผู้ปฏิบัติงาน (คน) เป็นสำคัญ

15. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาภาวะผู้นำของหัวหน้างานตามความคาดหวังของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายมหาวิทยาลัยธนบุรี จังหวัดกรุงเทพมหานคร

1. คุณลักษณะของผู้นำ ควรเลือกผู้นำที่มีอิทธิพลต่อผู้ตามหรือกลุ่มบุคคล เพื่อให้มีทัศนคติ พฤติกรรม อื่นๆไปในทิศทางที่ทำให้จุดมุ่งหมายบรรลุผล
2. พฤติกรรมของผู้นำควรเน้นศึกษาในเรื่องรูปแบบของผู้นำแบบต่างๆที่ผู้ใต้บังคับบัญชามีการยอมรับตามความสามารถของแต่ละบุคคล
3. ผู้นำตามสถานการณ์ควรศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่กระตุ้นให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในการทำงานและการแก้ปัญหา รวมถึงศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ทำให้เกิดคุณภาพของคน และผลผลิตของงาน
4. ผู้นำการเปลี่ยนแปลงควรศึกษาเรื่องการวางตัวเพื่อเป็นแบบอย่างมีวิสัยทัศน์มีการกระจายอำนาจหรือเสริมสร้างพลังใจให้แก่ผู้ตาม

16. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาแบบสัมภาษณ์เชิงลึกกับนักศึกษาที่มีหลากหลายชั้นปี เพื่อให้ได้ข้อคิดเห็นที่ชัดเจนมากขึ้น
2. ควรทำการศึกษาโดยเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างให้มีขนาดใหญ่ขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- [1] พิชาญสิทธิ์ วงศ์กระจ่าง.(2557). อิทธิพลของภาวะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลงต่อประสิทธิภาพการทำงาน : กรณีศึกษา บริษัท เอ็มพีเอ็ม เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- [2] วรางคณา กาญจนพาทิ. (2556). ภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพองค์กร: กรณีศึกษาธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- [3] ศิริภัทร ดุษฎีวิวัฒน์. (2555). ภาวะผู้นำที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- [4] Bass, B. M. (1990). Bass &Stogdill's handbook of leadership theory, research, and managerial applications (3 rded.). New York: The Free Press.
- [5] Dubrin, A.J. (1998). Leadership research findings, practice, and skills. Boston: Houghton Mifflin Company.
- [6] Likert, R. (1967). The human organization: Its management and value. New York: McGraw-Hill.
- [7] Lunenburg, F. C., & Ornstein, A. C. (1996). Educational administration (2nd ed.). Belmont, CA: Wadsworth.
- [8] Mosley, D. C. (1996). Management concept and practices. New York: Harper-Collins.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารของเทศบาลตำบล ในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย

Factor Effecting the Management Efficiency of Municipality Performance in northern Thailand

ตะวัน กาญจนะโกมล¹, พิศมัย จารุจิตติพันธ์²

¹ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยนอร์กรุงเทพ, benz8863@gmail.com

² ผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยนอร์กรุงเทพ, Jarupis@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของผลการวิจัยเรื่อง การบริหารแบบมีส่วนร่วมของประชาชนของเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบนของประเทศไทยซึ่งได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ จำนวนประชากรในพื้นที่ ปัจจัยองค์กร และ ปัจจัยด้านการเงิน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลในจังหวัด เชียงใหม่ ลำปางและลำพูน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ เทศบาลตำบลที่ตั้งอยู่ในจังหวัด เชียงใหม่ ลำปางและลำพูน จำนวน 193 เทศบาล โดยใช้ข้อมูลผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัยสรุปได้ว่าผลการประเมินจำแนกตามจังหวัดพบว่าในภาพรวมมีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี มีค่าคะแนนผลการประเมินร้อยละ 78.06 โดยจังหวัดที่มีผลคะแนนการประเมินประสิทธิภาพการบริหารอยู่ในระดับสูงสุดคือจังหวัดลำปางซึ่งมีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก มีค่าคะแนนผลการประเมินร้อยละ 80.46 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยด้านจำนวนปี และ ปัจจัยด้านเงินอุดหนุน สามารถอธิบายประสิทธิภาพการบริหารเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดภาคเหนือตอนบนได้ร้อยละ 7.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ ,การบริหาร, เทศบาลตำบล

Abstract

This article was the part of the research results; Public Participation Administration of Sub-District Municipality in Upper Northern of Thailand. This research based the data analysis of population in the area, organizational factors, and financial factors affecting the efficiency of the Tambon Municipality in Chiang Mai, Lampang and Lamphun. The research samples were 193 municipality located in Chiang Mai, Lampang and Lamphun provinces. The results of the evaluation of the effectiveness of the local government were conducted in this research. Data analysis was performed by analyzing the relationship between variables by multiple regression analysis. The results of the research concluded that the evaluation by province classification have showed that the overall performance was at a good level. with 78.06%.The province with the highest score of management effectiveness was Lampang, which had very good results and had the evaluation score at 80.46%. According to the assumption testing, It was found that the factors of number of years and financial subsidy could be cooperatively predictable to the level of the efficiency of district administration in the upper northern provinces by 7.4 percent with statistically significant 01.

Keyword : Management efficiency, Factors Affecting, Municipal Municipality

1. ความนำ

การบริหารจัดการของรัฐบาลหนึ่ง ๆ ย่อมมีความจำเป็นที่ต้องมีการรวมศูนย์อำนาจไว้ที่สถาบันการเมือง การปกครอง เพื่อให้มีบทบาทในเวทีระหว่างประเทศหรือระดับโลก และการสร้างพันธมิตรยุทธศาสตร์การเจรจาต่อรองเพื่อรักษาผลประโยชน์ทางการค้าระหว่างประเทศ รวมทั้งเป็นตัวกลางในการประสานและสร้างความร่วมมือความเป็นเอกภาพเพื่อผลประโยชน์ร่วมกัน โดยมีการรวมอำนาจไว้ 2 ลักษณะ คือ การรวมศูนย์อำนาจทางการเมืองและอำนาจทางการเมืองการปกครอง ไว้ที่ส่วนกลางเพื่อใช้กำหนดแบบแผน การจัดระเบียบร่วมกันในการจัดการระบบบริการสาธารณะต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงได้ทุกพื้นที่ แต่การที่รัฐบาลรวมอำนาจทางการเมืองและการบริหารการปกครองประเทศไว้ที่ส่วนกลางพบว่ามิใช่ข้อเสียที่ปรากฏอยู่คือ (1) ความล่าช้าในการตัดสินใจ เนื่องจากการทำการต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่หรือองค์กรเป็นไปตามอำนาจ การตัดสินใจหรือการสั่งการจากส่วนกลาง และตามลำดับชั้นการบังคับบัญชา ทำให้การบริการสาธารณะเป็นไปอย่างล่าช้าและไม่ทันต่อความต้องการของประชาชน (2) ความทั่วถึงและประสิทธิภาพของการจัดทำบริการสาธารณะทำได้ยาก ทำให้การบริการสาธารณะที่มีอยู่หลายประเภททำได้ไม่ทั่วถึง (3) การให้บริการสาธารณะที่ไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของแต่ละชุมชนท้องถิ่น (4) เป็นอุปสรรคต่อการเติบโตของวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมทางการเมืองตามระบอบประชาธิปไตย [1] ดังนั้น กระทรวงมหาดไทย จึงได้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นขึ้นตามพระราชบัญญัติ ปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 มาตรา 31 ตามนโยบายการปฏิรูประบบราชการ โดยจัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2545 แบ่งลักษณะการบริหารออกเป็น 3 ส่วน คือ การบริหารราชการส่วนกลาง การบริหารราชการส่วนภูมิภาค และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นซึ่งในการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบที่มีความสำคัญและสอดคล้องกับหลักการปกครองในระบอบประชาธิปไตยมากที่สุดแม้ว่าจะมีการกระจายอำนาจ การบริหารจากส่วนกลางสู่ท้องถิ่นเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบริหารจัดการอำนาจ ก็ยังเกิดปัญหาในการบริหารท้องถิ่นขึ้นดังปรากฏในงานของนักวิชาการหลายท่าน ได้แก่สมบูรณ์ สุขสำราญ [2]

รศ.ดร. รัตนเสริมพงศ์ [3]รวมไปถึงรายงานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2554) และ คณะกรรมการการปกครองส่วนท้องถิ่น (2554) ที่พบว่า การ

บริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทยเน้นหนักไปในด้านการรวมอำนาจมากกว่าการกระจายอำนาจ ซึ่งสร้างปัญหาให้กับการปกครองส่วนท้องถิ่นในหลาย ๆ ด้านดังนี้ (1) ปัญหาด้านโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาทิ โครงสร้างการบริหารท้องถิ่นไม่เป็นประชาธิปไตยไม่ชัดเจน การบริหารท้องถิ่นคาบเกี่ยวกับระบบการบริหารประเทศ มีองค์ประกอบไม่เหมาะสม และมีโครงสร้างซับซ้อน (2) ปัญหาด้านอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการได้รับการกระจายอำนาจน้อยเกินไป มีการควบคุมตรวจสอบมากเกินไปมีอำนาจหน้าที่ไม่เหมาะสม และความไม่ชัดเจนในการกำหนดอำนาจหน้าที่ของท้องถิ่น (3) ปัญหาด้านการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (4) ปัญหาด้านการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาทิ ปัญหาด้านนโยบายและแผนการบริหารท้องถิ่น ประกอบด้วย การกำหนดนโยบายและแผน การนำนโยบายและแผนไปปฏิบัติ การควบคุมตรวจสอบและการประเมินผลและปัญหาด้านทรัพยากรบุคคลของท้องถิ่น ปัญหาทางด้านการคลังของท้องถิ่น (5) ปัญหาด้านการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและ (6) ปัญหาด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

จากข้อมูลพัฒนาการของเทศบาลไทยของ มรุต วันทนา [4] กล่าวว่าเทศบาลในประเทศไทย มีการพัฒนาที่ก้าวหน้ามากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับปกครองท้องถิ่นในรูปแบบอื่นๆ ซึ่งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีหน้าที่ในการพัฒนาและให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง และการบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดความเข้มแข็งและมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบโดยแต่การพัฒนาของเทศบาลไทยในอดีตก็ยังไม่มีความก้าวหน้าเท่าไร เนื่องจากยังมีเทศบาลอีกจำนวนมากที่ยังไม่สามารถพึ่งตนเองได้ และจำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือจากรัฐบาลตลอดเวลา เนื่องจากประสบปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการหลาย ๆ ด้านรวมถึงการยกฐานะขึ้นมาจากสุขาภิบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลมีองค์ประกอบบริหารจัดการที่ไม่สมบูรณ์ ซึ่งอาจจะมีหลายสาเหตุ เช่น (1) ทักษะการทำงานหรือการตัดสินใจที่เน้นการตัดสินใจตามสายการบังคับบัญชา (2) ความขัดแย้งทั้งในระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่ม หรือการขาดการให้ความร่วมมือจากภาคประชาชน (3) การปฏิบัติงานโดยขาดความโปร่งใส และ/หรือการมีส่วนร่วมของประชาชนเฉพาะกลุ่ม (4) ประชาชนขาดสำนึกของความเป็นพลเมือง โดยปัญหาดังกล่าวล้วนเกี่ยวข้องกับหลักการบริหารจัดการด้านรัฐประศาสนศาสตร์

ดังนั้นในการบริหารจัดการในการกระจายอำนาจรัฐจากส่วนกลางสู่ท้องถิ่นเพื่อนำไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากความล่าช้าในการตัดสินใจของการนำระบบการให้บริการสาธารณะกระจายสู่ประชาชนอย่างทั่วถึงและตรงกับความต้องการ โดยถือว่าการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นหัวใจหลักของการกระจายอำนาจ โดยประชาชน และเพื่อประชาชนปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชนนับเป็นปัญหาหลักในการพัฒนาท้องถิ่นที่สำคัญประการหนึ่งทั้งนี้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ประเทศไทยมีนโยบายกระจายอำนาจ เพื่อนำไปสู่การมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างชัดเจน มาจนถึงในปัจจุบันรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 รัฐยังได้ย้ำถึงความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ รวมถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่—โดยเฉพาะมาตรา 287 ของรัฐธรรมนูญระบุว่าประชาชนในท้องถิ่นมีสิทธิ มีส่วนร่วมในการบริหารกิจการ

การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่ง ซึ่งจากผลการประเมินของสถาบันพระปกเกล้าอันเป็นสถาบันส่งเสริมทางวิชาการให้แก่การองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญของประเทศไทยพบว่าเทศบาลส่วนใหญ่ของประเทศยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควรแต่ในขณะเดียวกันเทศบาลในเขตภาคเหนือกลับได้รับรางวัลพระปกเกล้ามากถึงจำนวน 115 รายการอันเป็นรางวัลที่มอบแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศด้านความโปร่งใส และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ตลอดจนกระตุ้นให้ประชาชนเกิดความตื่นตัวและมีส่วนร่วมทางการเมืองและส่งเสริมการพัฒนาเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีในการพัฒนาท้องถิ่น [5] ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานเทศบาลเมืองบึงยี่โถ พบว่า ประชาชนจะมีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านหรือระดับชั้นสูงๆ ในขั้นแรกๆ มากกว่าขั้นหลังๆ โดยมีส่วนร่วมในการรับข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน มากกว่าการแสดงความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน มากกว่า การเข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาชุมชนของประชาชนมากกว่า การเพิ่มอำนาจของประชาชนเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนมากกว่าการประเมินโครงการ/กิจกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนตามลำดับ [6] ด้วยเหตุของค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคเหนือตอนบนเป็นจังหวัดที่มีผลการประเมิน

ประสิทธิภาพการบริหารค่อนข้างสูง การศึกษาถึงปัจจัยองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง และสามารถเป็นแนวทางในการบริหารองค์การปกครองส่วนตำบลในเขตพื้นที่อื่นๆ ของประเทศไทยต่อไป

2.วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินประสิทธิภาพการบริหารงานของเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย

2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากร ข้อมูลองค์กร และปัจจัยกายภาพที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเทศบาลตำบลในการนำข้อมูลและผลการวิจัยไปใช้ในการกำหนดนโยบาย แผนงาน และยุทธศาสตร์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของเทศบาลตำบล

2. เป็นประโยชน์ต่อเทศบาลตำบลอื่น ๆ ในเขตภาคเหนือตอนบน ในการนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้ในการบริหารงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงาน

4. การทบทวนวรรณกรรม

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ Becker and Neuhauser (1975, p. 94) [7] ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์การ (model of organization efficiency) โดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์การ คือ การบรรลุเป้าหมาย ส่วน Katz and Kahn (1978,p. 121) [8] ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษาองค์การในระบบเปิด (open system) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ให้ความหมายว่าประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์การนั้น ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้นั้น จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (goal attainment) ของ

องค์การในการบรรลุเป้าหมายขององค์การนั้น ปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความรู้สึกรู้สีกู้กักพัน ซึ่งมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์การด้วย

สรุปการมีส่วนร่วมในการวิจัยนี้ ความหมายของประสิทธิภาพสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานในเชิงเศรษฐศาสตร์นั้น หมายถึง การผลิตประหยัดเวลาที่สุดในขณะที่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเชิงสังคมศาสตร์หรือประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลนั้น ปัจจัยนำเข้าจะพิจารณาถึงความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่ว ในการปฏิบัติงานโดยการพิจารณาเปรียบเทียบกับผลที่ได้ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประสิทธิภาพขององค์การนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์การ คือ การบรรลุเป้าหมายแล้วยังขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการองค์การ ประสิทธิภาพของการบริหารเทศบาลตำบล หมายถึง ผลสำเร็จของการดำเนินงานบริหารเทศบาลตำบล โดยพิจารณาจาก ผลการประเมินประสิทธิภาพของเทศบาลตำบล 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา ด้านการบริหารงานการเงินและการคลัง และด้านการบริการสาธารณะ (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น)

5. ขอบเขตในการวิจัย

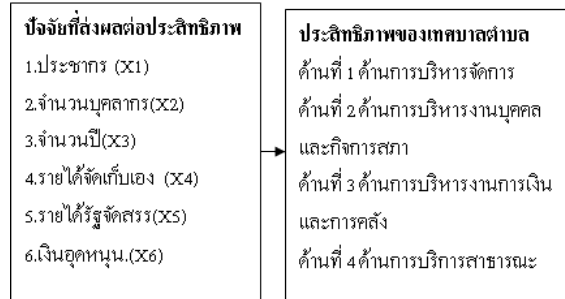
การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย เทศบาลตำบลพื้นที่ภาคเหนือตอนบนของประเทศไทยในจังหวัดที่มีโครงสร้างการบริหารเทศบาลตำบลครบทั้ง 3 ขนาด คือ เทศบาลตำบลขนาดใหญ่ เทศบาลตำบลขนาดกลาง และเทศบาลตำบลขนาดเล็ก ซึ่งได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดลำปาง และ จังหวัดลำพูน จำนวน 193 แห่ง

6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

7. นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **เทศบาลตำบล** หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดเล็ก มีฐานะเดิมเป็นสุขาภิบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) การจัดตั้งเทศบาลตำบลกระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 การวิจัยครั้งนี้หมายถึงเทศบาลตำบลที่ตั้งอยู่ในเขต 3 จังหวัดของภาคเหนือได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดลำปาง และ จังหวัดลำพูน เพื่อกำหนดให้เป็นตัวแทนของเทศบาลตำบลในเขตภาคเหนือตอนบน

2. **ขนาดของเทศบาลตำบล** หมายถึง ลักษณะขอบเขตพื้นที่การบริหารงานของเทศบาลตำบล การวิจัยครั้งนี้พิจารณาแยกขนาดตามที่กรมการปกครองกำหนด ได้แก่ เทศบาลตำบลขนาดใหญ่ เทศบาลตำบลขนาดกลาง และเทศบาลตำบลขนาดเล็ก ซึ่งได้กำหนดขนาดของเทศบาลตำบลโดยพิจารณาจากหลักเกณฑ์การกำหนดขนาดของเทศบาลอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 17 (9) ประกอบมาตรา 24 วรรคเจ็ด แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และ ข้อ 1 แห่งประกาศคณะกรรมการกลาง พนักงานเทศบาล โดยสรุปหลักเกณฑ์การกำหนดขนาดของเป็นเทศบาลตำบลดังนี้ (1) การแบ่งตามรายได้ของเทศบาลตำบลดังนี้ (1.1) เทศบาลขนาดเล็ก มีรายได้ ไม่เกิน 20 ล้านบาท (1.2) เทศบาลขนาดกลาง มีรายได้ 20 ล้านบาทขึ้นไป และ (1.3) เทศบาลขนาดใหญ่ มีรายได้ 80 ล้านบาทขึ้นไป (2) กำหนดตามลักษณะการแบ่งชั้นของเทศบาลดังนี้ (2.1) เทศบาลชั้น 7 เดิม จัดให้เป็นเทศบาลขนาดเล็ก (2.2) เทศบาลชั้น 2 – 6 เดิม จัดให้เป็นเทศบาลขนาดกลาง, (2.3) เทศบาลชั้น 1 เดิม จัดให้เป็นเทศบาลขนาดใหญ่

3. ด้านข้อมูลขององค์กร หมายถึง ลักษณะ ภายภาพและข้อมูลทรัพยากรของเทศบาลตำบลซึ่งคาดว่า น่าจะมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการมีส่วนร่วมในการบริหารแบบมีส่วนร่วมของประชาชนของเทศบาลตำบล ในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย การวิจัยครั้งนี้พิจารณาจากจังหวัดที่ตั้งของเทศบาลตำบล ขนาดของเทศบาลตำบล จำนวนปีที่ก่อตั้ง จำนวนบุคลากร จำนวนงบประมาณ และ ประสิทธิภาพของการบริหารเทศบาลตำบล

3.1 ข้อมูลประชากร หมายถึง จำนวนประชาชน ที่มีภูมิลำเนาพักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลในเขตภาคเหนือตอนบน ได้แก่ เชียงใหม่ ลำปาง ลำพูน

จำนวนบุคลากร หมายถึง จำนวนของบุคลากร ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการบริหารงาน ของเทศบาลตำบลใน แห่งนั้นๆ ประกอบด้วย ผู้บริหารเทศบาลตำบล เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบล และลูกจ้างของเทศบาลตำบลทั้งหมด

3.2 จำนวนปีที่ก่อตั้งเทศบาลตำบล หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่การเริ่มการบริหารงานโดยการก่อตั้ง เป็นเทศบาลตำบลหรือ ยกฐานะการบริหารจัดการขึ้นเป็น เทศบาลตำบลที่คาดว่าน่าจะมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการมีส่วนร่วมในการบริหารแบบมีส่วนร่วมของ ประชาชนของเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบน ของประเทศไทยในด้านต่าง ๆ

4. ข้อมูลด้านการเงิน หมายถึง ประกอบด้วย 4.1 รายได้จัดเก็บเอง 4.2 รายได้รัฐจัดสรร 4.3 เงินอุดหนุน

4.1 รายได้จัดเก็บเอง หมายถึง รายได้ที่ท้องถิ่นจัด เก็บเองจากการให้บริการ หรือ มีสิ่งแลกเปลี่ยนกับประชาชน เช่น ค่าธรรมเนียม หรือรายได้เบ็ดเตล็ด อื่นๆตามที่กฎหมาย กำหนด

4.2 รายได้รัฐจัดสรร หมายถึง เงินที่รัฐบาลจัดสรร ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นแหล่งรายได้เสริมที่ รัฐบาลให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ช่วยเหลือเสริมรายได้ทางการคลังให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และรัฐบาล สามารถใช้เป็นกลไกในการกำกับและควบคุมฐานะการคลัง ขององค์กรปกครองส่วน

4.3 เงินอุดหนุน หมายถึง เงินงบประมาณที่ รัฐบาลกลางให้แก่เทศบาลตำบลตามโครงการที่ร้องขอเพื่อ สนับสนุนกิจกรรมให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5. ประสิทธิภาพการบริหารเทศบาลตำบล หมายถึง ผลสำเร็จของการดำเนินงานบริหารเทศบาลตำบล โดย พิจารณาจาก ผลการประเมินประสิทธิภาพของเทศบาล ตำบล 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการบริหาร

งานบุคคลและกิจการสภา ด้านการบริหารงานการเงินและ การคลัง และด้านการบริการสาธารณะ (กรมส่งเสริมการ ปกครองส่วนท้องถิ่น)

8. สมมติฐานในการวิจัย

ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ ประชากร (X1) จำนวน บุคลากร (X2) จำนวนปี (X3) รายได้จัดเก็บเอง (X4) รายได้ รัฐจัดสรร (X5) และเงินอุดหนุน (X6) ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การบริหารของเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบน ของประเทศไทย

9. ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantita- tive Research) โดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เกี่ยวกับ ข้อมูลประชากร ข้อมูลองค์กร และข้อมูลด้านการ เงิน และผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นภาคเหนือตอนบน ในปี พ.ศ. 2558 เป็นข้อมูล ในการวิเคราะห์โดยผลการประเมินประสิทธิภาพ (LPA) ดังกล่าว จะถูกนำมาวิเคราะห์ โดยมีกำหนดเกณฑ์ในการ แบ่งระดับผลการประเมินออกเป็น 5 ระดับดังนี้

ระดับ “ดีเด่น” หมายถึง ผลการประเมินอยู่ที่ระดับ ร้อยละ 90 ถึง 100

ระดับ “ดีมาก” หมายถึง ผลการประเมินอยู่ที่ระดับ ร้อยละ 80 ถึง 89.99

ระดับ “ดี” หมายถึง ผลการประเมินอยู่ที่ระดับ ร้อยละ 70 ถึง 79.99

ระดับ “พอใช้” หมายถึง ผลการประเมินอยู่ที่ระดับ ร้อยละ 60 ถึง 69.99

ระดับ “ควรปรับปรุง” หมายถึง ผลการประเมิน อยู่ที่ระดับต่ำกว่าร้อยละ 60

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) แบบ All Enter

10. ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถสรุปเป็น 2 ประเด็นหลักคือ **ประเด็นที่ 1** ระดับประสิทธิภาพของเทศบาลตำบล เขตภาคเหนือตอนบนของไทย

ผลการประเมินจำแนกตามจังหวัดพบว่าในภาพรวมมีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี มีค่าคะแนนผลการประเมินร้อยละ 78.06 โดยจังหวัดที่มีผลคะแนนการประเมินประสิทธิภาพการบริการสูงสุดคือจังหวัดลำปาง ซึ่งมีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก มีค่าคะแนนผลการประเมินร้อยละ 80.46 รองลงมาคือจังหวัดลำพูน มีผลการประเมินอยู่ในระดับ ดี มีค่าคะแนนผลการประเมินร้อยละ 79.07 และจังหวัดเชียงใหม่ มีผลการประเมินอยู่ในระดับ ดี มีค่าคะแนนผลการประเมินร้อยละ 74.68

ผลการประเมินจำแนกตามด้าน พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าคะแนนผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 78.08 โดยด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก มีค่าคะแนนผลการประเมินเฉลี่ย ร้อยละ 81.34 รองลงมาคือด้านการบริการสาธารณะ มีผลการประเมินอยู่ในระดับดี มีค่าคะแนนผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 78.08 ด้านการบริหารจัดการ มีผลการประเมินอยู่ในระดับดี มีค่าคะแนนผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 76.82 และด้านการบริหารงานการเงินและการคลังมีผลการประเมินอยู่ในระดับดี มีค่าคะแนนผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 76.02 ตามลำดับ รายละเอียดดังข้อมูลตารางที่ 1

ตารางที่ 1 คะแนนระดับประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลแยกตามจังหวัดและด้านการบริหารงาน

คะแนน (ระดับ)

การบริหารงาน	เชียงใหม่	ลำปาง	ลำพูน	รวม
	N=116	N=38	N=39	N=193
ด้านการบริหารจัดการ	76.78 (ดี)	76.60 (ดี)	77.10 (ดี)	76.82 (ดี)
ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา	75.99 (ดี)	85.69 (ดีมาก)	82.33 (ดีมาก)	81.34 (ดีมาก)
ด้านการบริหารงานการเงินและการคลัง	74.08 (ดี)	79.77 (ดี)	74.22 (ดี)	76.02 (ดี)
ด้านการบริการสาธารณะ	71.86 (ดี)	79.78 (ดี)	82.61 (ดีมาก)	78.08 (ดี)
รวมค่าเฉลี่ย	74.68 (ดี)	80.46 (ดีมาก)	79.07 (ดี)	78.06 (ดี)

หมายเหตุ: คะแนนเต็ม 100

ประเด็นที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ประชากร (X1) จำนวนบุคลากร (X2) จำนวนปี (X3) รายได้จัดเก็บเอง (X4) รายได้รัฐจัดสรร (X5) และเงินอุดหนุน(X6) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการของเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย

ตัวแบบ (Model)	ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ				
	B	SE(b)	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	73.053	1.033		70.726	.000
1.ประชากร (X1)	.000	.000	-.099	-.837	.404
2.จำนวนบุคลากร (X2)	.014	.026	.088	.530	.597
3.จำนวนปี (X3)	-.175	.087	-.152	-2.016*	.045
4.รายได้จัดเก็บเอง (X4)	.011	.088	.013	.122	.903
5.รายได้รัฐจัดสรร (X5)	.003	.056	.009	.062	.951
เงินอุดหนุน (X6)	.119	.043	.300	2.751**	.007
r	R2	Adjust-ed R2	SE(est.)	F	Sig.
.320	0.103	0.074	0.5447	3.548**	0.002

จากข้อมูลในตาราง 2 พบว่า จำนวนปี เงินอุดหนุน ร่วมกันอธิบายประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลได้ร้อยละ 7.4 (AdjR2=0.074) และพบว่าจำนวนปีที่ก่อตั้งมีผลต่อประสิทธิภาพด้านการบริการสาธารณะในทิศทางตรงกันข้ามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยเงินอุดหนุนมีผลต่อประสิทธิภาพด้านการบริการสาธารณะในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

11. อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่าประสิทธิภาพการบริการงานของเทศบาลตำบลมีประสิทธิภาพในระดับสูงซึ่งแตกต่างจากผลการประเมินประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลในภูมิภาคอื่นๆ โดยเฉพาะจากผลการวิจัยของ ปิยะนุช เงินคล้าย และคณะ [9] พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่ในภาคกลาง จำนวน 3,425 แห่ง (ร้อยละ 50.82) มีประสิทธิภาพการบริการงานอยู่ในระดับต่ำ และเทศบาลส่วนใหญ่ จำนวน 661 แห่ง (ร้อยละ 58.24) มีประสิทธิภาพการบริการงานอยู่ในระดับต่ำ และจากผลการตัดสินใจรางวัลพระปกเกล้า

ทองคำ สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศด้านความโปร่งใส และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ประจำปี 2553 ของสถาบันพระปกเกล้า [5] และจากผลการประเมินพบว่าด้านที่มีผลการประเมินเทศบาลตำบลในภาคเหนือพบว่าด้านที่มีผลการประเมินที่มีค่าคะแนนน้อยที่สุดคือด้านการบริหารงานการเงินและการคลัง สอดคล้องกับผลการวิจัยของวินัย ชาติทัต [10]ทำการวิจัยเรื่อง ปัญหาการบริหารงานขององค์กรบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาเฉพาะองค์กรบริหารส่วนตำบลในจังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่าปัญหาที่สำคัญคือ การได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐบาลจัดเก็บภาษีและ ความร่วมมือจากประชาชนในพื้นที่ในการจัดเก็บภาษี ในการจัดหาและจัดสรรทรัพยากร โดยรวมมีระดับความสำเร็จปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการจัดการทรัพยากรในการบริหารงานเทศบาลตำบลมีความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐเพื่อจัดหาทรัพยากรและมีการขอเงินอุดหนุนด้านการบริหารงานเทศบาลตำบลยังประสบปัญหาเพิ่มเติม ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลต้องนำเข้าทรัพยากรต่างๆ จากภายนอกมาแปรสภาพให้เป็นบริการสาธารณะกลับคืนสู่ประชาชน โดยใช้ศักยภาพการเป็นนิติบุคคลขององค์กร และศักยภาพของผู้บริหารในการแสวงหาหรือระดมทรัพยากรการบริหารจากภายในและภายนอก เพื่อให้เทศบาลตำบลสามารถดำเนินกิจกรรมนอกเหนือจากการมีรายได้และเงินอุดหนุนทั้งนี้จะเห็นได้ว่าเทศบาลตำบลปัจจุบันยังพึ่งพารายได้จากเงินอุดหนุนภาครัฐเป็นหลัก และจากผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่าปัจจัยด้านเงินอุดหนุนเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานเทศบาลตำบลมากที่สุด และเป็นปัญหาความไม่เพียงพอในเงินอุดหนุน สอดคล้องกับผลการศึกษาของกมลลักษณ์ ยินดี ยม [11] สภาพปัญหาทั้งจากแนวคิด ทฤษฎี และการปฏิบัติดังกล่าวมานั้น เมื่อนำมาสะท้อนลักษณะการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยในปัจจุบัน จะเห็นได้ว่ายังมีองค์ประกอบของการบริหารจัดการหลายๆ ประการที่ควรจะต้องมีการศึกษาและดำเนินการแก้ไขเพื่อเตรียมสร้างประสิทธิภาพผลการบริหารงาน

12. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1. ควรกระจายอำนาจการจัดเก็บรายได้ให้องค์กรปกครองส่วนตำบลเพื่อให้มีงบประมาณที่เพียงพอในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น
2. ในการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนจากส่วนกลางควรกระจายรายได้ให้เหมาะสมเพราะเทศบาลตำบล

เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กและมีความสามารถในการจัดเก็บรายได้น้อย การจัดสรรงบประมาณสนับสนุนโดยพิจารณาจากขนาดและรายได้จึงเป็นอุปสรรคต่อการบริหารของเทศบาลตำบลขนาดเล็ก

เอกสารอ้างอิง

- [1] นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ. (2545). ทิศทางการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยและต่างประเทศ
- [2] สมบูรณ์ สุขสำราญ (2545) การปกครองส่วนท้องถิ่นและการกระจายอำนาจ วารสารราชบัณฑิตยสถาน 27,2 (เม.ย.-มิ.ย.2545) 342-361
- [3] รศคนธ์ รัตนเสริมพงศ์. (2546). หน้าที่พลเมือง. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- [4] มรุต วันทนากร (2549) การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรงกับเทศบาลไทย : บทสรุปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยในภาพรวม กรุงเทพฯ : มิสเตอร์ ก๊อปปี้
- [5] สถาบันพระปกเกล้า. 2555. รางวัลพระปกเกล้าทองคำ. สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2560 จาก http://www.kpi.ac.th/kpiaward/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=121&Itemid=75
- [6] พิศมัย จารุจิตติพันธ์ (2559) การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น วารสารสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 19 (19) 146-168
- [7] Becker, S., & Neuhauser, D. (1975). The Efficient Organization. New York: Elsevier Scientific.
- [8] Katz, D., & Kahn, R.L. (1978). The Social Psychology of Organization (2nd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- [9] ปิยะนุช เงินคล้าย และคณะ. 2547. “การประเมินประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.”วารสารวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง 7.ฉบับพิเศษ (ก.ค.-ธ.ค. 2547): 42-68.
- [10] วินัย ชาติทัต. (2546). ปัญหาการบริหารงานขององค์กรบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาเฉพาะองค์กรบริหารส่วนตำบลในจังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

- [11] กมลลักษณ์ ยินดียม. (2554) “ประสิทธิผลการบริหาร
องค์การตามหลักการบริหารจัดการที่ดี : กรณีศึกษา
เทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา.”
วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ปทุมธานี.

ความพึงพอใจของครูผู้สอนที่มีต่อการปฏิบัติงานในโรงเรียนสังกัด
สำนักงานเขตบางนา (เครือข่ายที่18) กรุงเทพมหานคร
JOB SATISFACTION IN THE TEACHERS' PERFORMANCE UNDER THE BANGNA
DISTRICT (NETWORK 18), BANGKOK

เกียรติศักดิ์ กิตติสินานนท์¹ ดร.ฐิติมา อีร์ตานนท์²

^{1,2}สาขาการบริหารการศึกษา คณะบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

E-mail: hi_iamooa@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของครูผู้สอนที่มีต่อการปฏิบัติงานในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางนา (เครือข่ายที่18) กรุงเทพมหานคร ตามตัวแปรเพศ ประสบการณ์การทำงาน และสถานที่ทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ครูผู้สอนสังกัดสำนักงานเขตบางนา(เครือข่ายที่ 18)กรุงเทพมหานคร จาก 7 โรงเรียน จำนวน 162 คน เครื่องมือในการศึกษาเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของครูผู้สอนที่มีต่อการปฏิบัติงานในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางนา (เครือข่ายที่18) กรุงเทพมหานคร แบบมาตราส่วนประมาณ ค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้วิธีการทดสอบ t-test, F-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี LSD ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของครูผู้สอนในการปฏิบัติงานในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางนา(เครือข่ายที่ 18) กรุงเทพมหานครพบว่าครูผู้สอนที่มีอายุ ประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในโรงเรียนโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ ครูผู้สอน ผลการปฏิบัติงาน

Abstract

The objective of this study is to measure and compare the satisfaction with the performance of the teachers in the schools under the Bang Na District (network 18) Office, Bangkok Metropolitan Administration. The samples were 162 teachers from 7 schools under the Bang Na District (network 18) Office, Bangkok Metropolitan Administration. The instrument used for research was 5 rating scale questionnaire. The reliability was 0.973. The data was analyzed by frequency, percentage, mean and standard deviation. T-test, F-Test, One-way ANOVA and LSD Pair-wise were used for hypothesis testing. The results showed that teachers with different age and experience had different job satisfaction in school as a whole and were not different in each aspect.

Keyword: Job satisfaction, the teacher, work performance

บทนำ

การบริหารงานทุกประเภทในทุกองค์การ จำเป็นต้องมีปัจจัยหรือทรัพยากรพื้นฐานทางการบริหาร โดยทั่วไปถือว่าปัจจัยที่สำคัญของการบริหารมีอยู่สี่ประการประกอบด้วยคน (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และการจัดการ (Management) คนหรือทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้องค์การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ (จันทราณี สวงนาม, 2551:28) จากสภาพความเป็นจริงในปัจจุบันนั้นพบปัญหาเกี่ยวกับครู เช่น ครูมีภาระงานมากและหลากหลาย ครูมีความพึงพอใจในการทำงานต่างๆ ปัญหาหนี้สินของครูการผลิตครูและการบรรจุครูไม่สัมพันธ์กัน กล่าวคือ มีบัณฑิตใหม่ระดับปริญญาตรีมากกว่าความต้องการในภาพรวมแต่ไม่เพียงพอในสาขาที่ขาดแคลน นโยบายการจำกัดกำลังคนและจำกัด การคืนอัตรากำลังทดแทนเกษียณอายุครูเข้าร่วมโครงการเปลี่ยนแปลงเส้นทางชีวิตเกษียณก่อนกำหนด ซึ่งครูส่วนหนึ่งต้องการนำเงินไปชำระหนี้ อัตราเข้าออกของครูลูกจ้างชั่วคราวสูงเนื่องจากขาดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ รวมถึงไม่มีโอกาสได้เพิ่มค่าจ้างทำให้ไม่มีแรงจูงใจที่พอครูมีภาระค่าใช้จ่ายมากจึงต้องหารายได้พิเศษ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการศึกษาปฏิบัติหน้าที่ของครู จากการสำรวจพบว่าครูจำนวนมากเป็นหนี้และภาวะหนี้สินนี้ส่งผลให้ครูขาดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานและมีผลกระทบต่อการศึกษาการสอนทำให้ครูไม่ทุ่มเทในการปฏิบัติงานครูประจำการในโรงเรียนที่ขาดอุปกรณ์การเรียนการสอนที่ทันสมัยและขาดงบประมาณผลิตสื่อต้องสละเงินเดือนบางส่วนเพื่อช่วยเหลือนักเรียนและซื้ออุปกรณ์การเรียนการสอนครูขาดสิ่งอำนวยความสะดวกและแรงจูงใจในสถานปฏิบัติงาน (ยุทธการ ศิริดากุล, 2550:1-2)

จากสภาพปัญหาต่างๆ ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาเรื่องนี้ เนื่องจากการสร้างความพึงพอใจให้กับครูเป็นเรื่องที่ผู้นำทุกวงการให้ความสนใจ เพราะหากครูมีความพึงพอใจในการร่วมกิจกรรมหรือร่วมงานแล้ว ผลงานที่ออกมาจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานจะช่วยกระตุ้นเสริมแรงและสร้างกำลังใจแก่บุคคล เพื่อก้าวไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย บุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานมากก็จะค้นคว้าหาวิธีการที่จะเพิ่มทักษะ และความพยายามที่จะทำงานให้เกิดประโยชน์มากที่สุดสามารถสร้างเป็นแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จด้วยปัจจัยหลายประการ ทั้งปัจจัยค่าจ้าง เช่นนโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ในหน่วยงาน ความมั่นคงในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน รายได้ และปัจจัยจูงใจเช่น ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน การที่จะทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูมีผลอย่างมากต่อการวางแผนปรับปรุงเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข การบริหารงานและส่งเสริมให้ทุกโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตบางนา(เครือข่ายที่ 18) กรุงเทพมหานคร จัดหาวิธีการที่ดีที่สุดมาใช้ในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรทางการศึกษา เพื่อลดปัญหาต่าง ๆ อันจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดการเรียนการสอนได้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของครูผู้สอนที่มีต่อการปฏิบัติงานในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางนา (เครือข่ายที่18) กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของครูผู้สอนที่มีต่อการปฏิบัติงาน ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางนา (เครือข่ายที่18) กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ประสบการณ์การทำงาน และสถานที่ทำงานของครู

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ครูผู้สอนสังกัดสำนักงานเขตบางนา (เครือข่ายที่18) กรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2559 จำนวน 7 โรงเรียน คือ ครู จำนวน 280 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ครูผู้สอนสังกัดสำนักงานเขตบางนา (เครือข่ายที่18) กรุงเทพมหานคร ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie, & Morgan, 1970, : 608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 162 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของครูผู้สอนที่มีต่อการปฏิบัติงานในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางนา (เครือข่ายที่18) กรุงเทพมหานคร ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating

Scale) 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่น 0.97 (Cronbach' s Alpha coefficient)

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความพึงพอใจของครูผู้สอนในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางนา (เครือข่ายที่ 18) กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการปฏิบัติงานจำแนกตามเพศ วิเคราะห์โดยค่า t-test สำหรับประสบการณ์การทำงานและสถานที่ทำงาน วิเคราะห์โดยค่า One way analysis of variance เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffé Post hoc Comparison)

ผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจของครูผู้สอนที่มีต่อการปฏิบัติงานในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางนา (เครือข่ายที่18) กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ คือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านผลประโยชน์ตอบแทน

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของครูผู้สอนที่มีต่อการปฏิบัติงานในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางนา (เครือข่ายที่18) กรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรเพศ ประสบการณ์การทำงาน และสถานที่ทำงาน พบว่า

2.1 ครูผู้สอนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขต บางนา (เครือข่ายที่18) กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ครูผู้สอนที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางนา (เครือข่ายที่18) กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 ครูผู้สอนที่มีสถานที่ทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขต บางนา (เครือข่ายที่18) กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 โดยได้ทำการเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ ปรากฏผลดังนี้

2.3.1 ด้านผลประโยชน์ตอบแทน จำแนกตามสถานที่ทำงานเป็นรายคู่ พบว่าสถานที่ทำงานแตกต่างกัน ความพึงพอใจของครูผู้สอนที่มีต่อการปฏิบัติ

งานในโรงเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ โรงเรียนรุ่งเรืองอุบลธรรมมีระดับค่าเฉลี่ยมากกว่า โรงเรียนผ่องพลอยอนุสรณ์ ($\bar{X} = 1.09$)

2.3.2 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน จำแนกตามสถานที่ทำงานเป็นรายคู่ พบว่า สถานที่ทำงานแตกต่างกัน ความพึงพอใจของครูผู้สอนที่มีต่อการปฏิบัติงานในโรงเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่โรงเรียนเพ็ญพินอนุสรณ์มีระดับค่าเฉลี่ยมากกว่า โรงเรียนรุ่งเรืองอุบลธรรม ($\bar{X} = 0.76$) โรงเรียนวัดบางนาในมีระดับค่าเฉลี่ยมากกว่าโรงเรียนเพ็ญพินอนุสรณ์ ($\bar{X} = 0.86$)

2.3.3 ด้านความรับผิดชอบ จำแนกตามสถานที่ทำงานเป็นรายคู่ พบว่า สถานที่ทำงานแตกต่างกัน ความพึงพอใจของครูผู้สอนที่มีต่อการปฏิบัติงานในโรงเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ โรงเรียนรุ่งเรืองอุบลธรรมมีระดับค่าเฉลี่ยมากกว่าโรงเรียนผ่องพลอยอนุสรณ์ ($\bar{X} = 0.23$) โรงเรียนศรีเอี่ยมอนุสรณ์มีระดับค่าเฉลี่ยมากกว่าโรงเรียนวัดบางนานอก ($\bar{X} = 0.09$)โรงเรียนศรีเอี่ยมอนุสรณ์มีระดับค่าเฉลี่ยมากกว่าโรงเรียนอำนวยการกสิวิษณุ ($\bar{X} = 0.09$)

2.3.4 ด้านลักษณะงาน จำแนกตามสถานที่ทำงานเป็นรายคู่ พบว่า สถานที่ทำงานแตกต่างกัน ความพึงพอใจของครูผู้สอนที่มีต่อการปฏิบัติงานในโรงเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 6 คู่ ได้แก่ โรงเรียนรุ่งเรืองอุบลธรรมมีระดับค่าเฉลี่ยมากกว่าโรงเรียนผ่องพลอยอนุสรณ์ ($\bar{X} = 0.56$) โรงเรียนเพ็ญพินอนุสรณ์มีระดับค่าเฉลี่ยมากกว่าโรงเรียนผ่องพลอยอนุสรณ์ ($\bar{X} = 0.03$) โรงเรียนวัดบางนาในมีระดับค่าเฉลี่ยมากกว่าโรงเรียนเพ็ญพินอนุสรณ์ ($\bar{X} = 0.57$)โรงเรียนศรีเอี่ยมอนุสรณ์มีระดับค่าเฉลี่ยมากกว่าโรงเรียนวัดบางนาใน ($\bar{X} = 0.05$)โรงเรียนศรีเอี่ยมอนุสรณ์มีระดับค่าเฉลี่ยมากกว่าโรงเรียนวัดบางนาออก ($\bar{X} = 0.25$)โรงเรียนศรีเอี่ยมอนุสรณ์มีระดับค่าเฉลี่ยมากกว่าโรงเรียนอำนวยการกสิวิษณุ ($\bar{X} = 0.11$)

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง“ความพึงพอใจครูผู้สอนที่มีต่อการปฏิบัติงานในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขต บางนา (เครือข่ายที่ 18) กรุงเทพมหานคร” มีประเด็นสำคัญจะนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ความพึงพอใจของครูผู้สอนที่มีต่อการปฏิบัติงาน ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางนา (เครือข่ายที่ 18) กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารให้การยอมรับความรู้ ความสามารถ ช่วยเหลือ สนับสนุนและส่งเสริมในการปฏิบัติงานรวมทั้งหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน บุคคลากรด้านอื่นๆ ในโรงเรียน มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และปฏิบัติต่อกันอย่างกัลยาณมิตร และให้การยอมรับความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี ร่วมกันทำงานเป็นทีม ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็น ความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ทำให้มีความภาคภูมิใจในองค์กรของตนเองอย่างแท้จริงสอดคล้องกับงานวิจัยของ หทัยรัตน์ โพธิ์ศรี (2553:75-76) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูกลุ่มเครือข่ายปางสีดา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว 2 ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูกลุ่มเครือข่ายปางสีดา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสนา ใหม่พุ่มมา (2551:89) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูผู้สอนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการครูสายผู้สอนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้วโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประเสริฐ มิ่งเมือง (2555: 54-56) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเกาะโพธิ์ถั้วงามวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเกาะโพธิ์ถั้วงามวิทยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ความพึงพอใจครูผู้สอนที่มีต่อการปฏิบัติงาน ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางนา(เครือข่าย ที่ 18) กรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งผู้ศึกษาขอนำมาอภิปรายตามลำดับดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของครูผู้สอนที่มีต่อการปฏิบัติงาน ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางนา(เครือข่ายที่ 18) กรุงเทพมหานคร ด้านผลประโยชน์ตอบแทน โดยภาพรวมรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่า โรงเรียนส่งเสริมสนับสนุนให้ครูและบุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามศักยภาพ พัฒนาครูและบุคลากรให้เป็นครูมืออาชีพ ครูและบุคลากรปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจ

ได้อย่างมีประสิทธิภาพครูจัดกิจกรรมการเรียนการสอนอย่างมีคุณภาพ สร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี มีเงินเดือนและค่าตอบแทนเหมาะสมกับปริมาณงานและค่าครองชีพในปัจจุบัน รวมทั้งตำแหน่งหน้าที่การทำงานที่ทำอยู่มีความมั่นคง อีกทั้งผู้บริหารมีการปกครองบังคับบัญชาด้วยความยุติธรรมและการประเมินผลการปฏิบัติงานมีการหลักเกณฑ์การประเมินที่แน่นอน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉิมา หอมระรื่น (2552 : 154) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานมีความรู้สึกชอบและมีความสุขในตำแหน่งที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ พนักงานก็มีความเชื่อมั่นที่ได้ทำงานในองค์กรที่มั่นคง ซึ่งมีสวัสดิการในกรณีพนักงานเจ็บป่วยหรือเกิดอุบัติเหตุฉุกเฉิน รวมทั้งมีการจ่ายเงินชดเชยเมื่อพนักงานออกจากงานหรือเกษียณอายุ ดังนั้นทำให้พนักงานต้องการที่จะปฏิบัติงานในบริษัทต่อไป พนักงานมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูชาติ โชติเสน (2551:22) ให้แนวคิดว่าการต้องการในการดำรงชีวิตของบุคคล คือ การได้รับการตอบสนองสิ่งจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิต ได้แก่ สภาพการทำงาน การปกครองบังคับบัญชา ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความมั่นคงในการทำงาน และฐานะทางเศรษฐกิจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พยอม ศรีสุข (2549:84-85) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรีเขต 2 ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรีเขต 2 อยู่ในระดับมากทั้งในด้านสภาพการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านผลประโยชน์ตอบแทน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วนา คณิง พันธุไชยิต (2551:96-97) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานนทบุรี เขต 1 ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานนทบุรี เขต 1 อยู่ในระดับมากทั้งในด้านเงินเดือน ด้านสถานะของอาชีพ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสถานที่ทำงาน และด้านวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวรรณ วรโพด (2551:56) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยองเขต 2 พบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยองเขต 2 อยู่ในระดับมากทั้งในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการปกครองบังคับบัญชาด้านสภาพแวดล้อม

ในการทำงาน และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์

2.2 ความพึงพอใจของครูผู้สอนที่มีต่อการปฏิบัติงาน ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางนา(เครือข่ายที่ 18) กรุงเทพมหานคร ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน โดยภาพรวมรายชื่ออยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่าการได้รับการสนับสนุน ส่งเสริม เพื่อเข้ารับการศึกษาต่อให้มีความรู้และที่ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น ได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการศึกษาเพื่อเพิ่มความสามารถในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงส่งเสริมให้ศึกษาดูงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ และสนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชัญ ปิตสา (2549: 27) การได้เลื่อนขั้นตำแหน่งที่ดีขึ้นรวมทั้งการได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น ผู้บังคับบัญชาจึงควรสนับสนุนส่งเสริมในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและให้ดำรงตำแหน่งที่เหมาะสมและสูงขึ้นจะทำให้เกิดกำลังใจเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทำให้งานเกิดผลดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ บังเอิญ อิมจิตร์ (2550:44) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานนทบุรี เขต 1 พบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานนทบุรี เขต 1 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน โดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประเสริฐ มิ่งเมือง (2555 : 54-56) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเกาะโพธิ์ถั้วงามวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเกาะโพธิ์ถั้วงามวิทยาด้านความก้าวหน้าและเติบโตอยู่ในระดับมากสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวรรณ วรรณ (2551 : 56) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง เขต 2 พบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง เขต 2 อยู่ในระดับมากทั้งในด้านความสำเร็จในงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

2.3 ความพึงพอใจของครูผู้สอนที่มีต่อการปฏิบัติงาน ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางนา(เครือข่ายที่ 18) กรุงเทพมหานคร ด้านความรับผิดชอบโดยภาพรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่า ครูผู้สอนมีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่การสอนนักเรียนและงานที่ได้รับมอบหมายจนสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ด้วยความกระตือรือร้นเห็นความสำคัญของงานที่ได้รับมอบหมาย เนื่องจากงาน

ที่ครูได้รับผิดชอบนั้นมีความสำคัญต่อนักเรียน โรงเรียนชุมชนและตรงต่อวิชาชีพของครู ครูต้องปฏิบัติตนให้ได้ตามมาตรฐานวิชาชีพครู ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุณิสา สุขสมบูรณ์ (2553 : 5) ที่พบว่า ครูโรงเรียนอนุบาลน้อมจิตต์ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน เขตพื้นที่การประถมศึกษา สมุทรสาคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบในการทำงานอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ พยอม ศรีสุข (2549:84-85) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 2 ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 2 ด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมากสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิวัฒน์ ศรีธรรมมา (2551:194 - 197) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่าความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิพล เกษร (2553: 72-78) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบุคลากรส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาพบว่า ด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก

2.4 ความพึงพอใจของครูผู้สอนที่มีต่อการปฏิบัติงาน ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางนา(เครือข่ายที่ 18) กรุงเทพมหานคร ด้านลักษณะของงานโดยภาพรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่า ครูผู้สอนทำงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ของตนเอง ได้ใช้ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) อาชีพครูเป็นงานที่มีลักษณะเฉพาะ (Task Identity) เป็นงานที่มีความสำคัญ (Task Significant) มีความอิสระในการทำงาน (Autonomy) ครูผู้สอนสามารถพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพได้อย่างเต็มที่และมีข้อมูลย้อนกลับหรือผลสะท้อนกลับ (Feedback) จะทำให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้น และมีความพึงพอใจในงานที่ทำซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความผูกพันต่อโรงเรียน โดยครูผู้สอนจะรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของโรงเรียนพร้อมที่จะทุ่มเทความรู้ความสามารถรวมถึงร่างกายแรงใจของตนเองอย่างเต็มที่ในการทำงาน ได้เพิ่มพูนความรู้ใหม่ๆ และเปิดโอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์โดยอิสระ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของโรงเรียนเป็นสำคัญ มีความจงรักภักดีและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกของโรงเรียนต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รสริน กิติเกียรติศักดิ์ (2554:85-86) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ

ครูโรงเรียนเครือมารีวิทย จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเครือมารีวิทย จังหวัดชลบุรี ด้านลักษณะของงานอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไวกจน์ แก้วนามไชย (2551:85-86) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิวัฒน์ ศรีธรรมมา (2551:194 - 197) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ลักษณะของงานอยู่ในระดับมาก

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

1. ครูผู้สอนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และมีประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 20 ปีขึ้นไป
2. ครูผู้สอนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางนา(เครือข่ายที่ 18) กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ตามลำดับ
3. ครูผู้สอนที่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางนา(เครือข่ายที่ 18) กรุงเทพมหานคร ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในตำแหน่งหน้าที่การสอนในปัจจุบัน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความเหมาะสมของรายได้ที่ได้รับ เมื่อเปรียบเทียบกับค่าครองชีพในปัจจุบัน
4. ครูผู้สอนที่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางนา(เครือข่ายที่ 18) กรุงเทพมหานคร ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผู้บริหารสถานศึกษาสนับสนุนให้ครูมีความเจริญก้าวหน้าในวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งตามความสามารถที่ปรากฏจากผลงานที่ปฏิบัติงาน

5. ครูผู้สอนที่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางนา(เครือข่ายที่ 18) กรุงเทพมหานคร ด้านความรับผิดชอบ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความยินดีเสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อปฏิบัติงานส่วนรวมอย่างเต็มความสามารถ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผู้บริหารเปิดโอกาสให้มือสระในการตัดสินใจ แก้ไขปัญหาในการทำงานที่รับมอบหมาย

6. ครูผู้สอนที่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางนา(เครือข่ายที่ 18) กรุงเทพมหานคร ด้านลักษณะของงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ งานที่ปฏิบัติตรงกับความรู้ ความสามารถและประสบการณ์และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงานในโครงการใหม่ ๆ ของโรงเรียนเสมอ

7. ครูที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางนา(เครือข่ายที่ 18) กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

8. ครูที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางนา(เครือข่ายที่ 18) กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่

9. ครูที่มีสถานทำงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางนา (เครือข่ายที่ 18) กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และได้เปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffé Post hoc Comparison) ปรากฏผลดังนี้

9.1 ด้านผลประโยชน์การตอบแทน จำแนกตามสถานที่ทำงานเป็นรายคู่ พบว่า สถานที่ทำงานแตกต่างกัน ความพึงพอใจของครูผู้สอนที่มีต่อการปฏิบัติงานในโรงเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ โรงเรียนรุ่งเรืองอุปลัมภมีระดับค่าเฉลี่ยมากกว่าโรงเรียนผ่องพลอยอนุสรณ์ ($\bar{X} = 1.09$)

9.2 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน จำแนกตามสถานที่ทำงานเป็นรายคู่ พบว่า สถานที่ทำงานแตกต่างกัน ความพึงพอใจของครูผู้สอนที่มีต่อการปฏิบัติงานในโรงเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่โรงเรียน

เพื่อนพินอนุสรณ์มีระดับค่าเฉลี่ยมากกว่า โรงเรียนรุ่งเรืองอุปลัมภ์ ($\bar{X} = 0.76$) โรงเรียนวัดบางนาในมีระดับค่าเฉลี่ยมากกว่าโรงเรียนเพื่อนพินอนุสรณ์ ($\bar{X} = 0.86$)

9.3 ด้านความรับผิดชอบ จำแนกตามสถานที่ทำงานเป็นรายคู่ พบว่า สถานที่ทำงานแตกต่างกัน ความพึงพอใจของครูผู้สอนที่มีต่อการปฏิบัติงานในโรงเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ โรงเรียนรุ่งเรืองอุปลัมภ์มีระดับค่าเฉลี่ยมากกว่าโรงเรียนผ่องพลอยอนุสรณ์ ($\bar{X} = 0.23$) โรงเรียนศรีเอี่ยมอนุสรณ์มีระดับค่าเฉลี่ยมากกว่าโรงเรียนวัดบางนาใน ($\bar{X} = 0.09$) โรงเรียนศรีเอี่ยมอนุสรณ์มีระดับค่าเฉลี่ยมากกว่าโรงเรียนอำนวยการศึกษาศรีอนุสรณ์ ($\bar{X} = 0.09$)

9.4 ด้านลักษณะงาน จำแนกตามสถานที่ทำงานเป็นรายคู่ พบว่า สถานที่ทำงานแตกต่างกัน ความพึงพอใจของครูผู้สอนที่มีต่อการปฏิบัติงานในโรงเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 6 คู่ ได้แก่ โรงเรียนรุ่งเรืองอุปลัมภ์มีระดับค่าเฉลี่ยมากกว่า โรงเรียนผ่องพลอยอนุสรณ์ ($\bar{X} = 0.56$) โรงเรียนเพื่อนพินอนุสรณ์มีระดับค่าเฉลี่ยมากกว่าโรงเรียนผ่องพลอยอนุสรณ์ ($\bar{X} = 0.03$) โรงเรียนวัดบางนาในมีระดับค่าเฉลี่ยมากกว่าโรงเรียนเพื่อนพินอนุสรณ์ ($\bar{X} = 0.57$) โรงเรียนศรีเอี่ยมอนุสรณ์มีระดับค่าเฉลี่ยมากกว่าโรงเรียนวัดบางนาใน ($\bar{X} = 0.05$) โรงเรียนศรีเอี่ยมอนุสรณ์มีระดับค่าเฉลี่ยมากกว่าโรงเรียนวัดบางนาใน ($\bar{X} = 0.25$) โรงเรียนศรีเอี่ยมอนุสรณ์มีระดับค่าเฉลี่ยมากกว่าโรงเรียนอำนวยการศึกษาศรีอนุสรณ์ ($\bar{X} = 0.11$)

ข้อเสนอแนะ

จากข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานครูผู้สอน เพื่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของผู้บริหาร และการปฏิบัติงานของข้าราชการครู และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาการศึกษา ดังนี้

1.1 จากผลการวิจัย ผู้วิจัยจึงเสนอว่าผู้บริหารควรมีการส่งเสริม สนับสนุนให้ครูผู้สอนเพิ่มทักษะความชำนาญในด้านการสอน โดยส่งครูผู้สอนอบรมเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในงานที่ปฏิบัติให้มากขึ้น รวมทั้งให้อิสระในการตัดสินใจในงานที่ปฏิบัติ ควรจัดสภาพบรรยากาศ สิ่งแวดล้อม และอาคารสถานที่สะดวกสบายให้เหมาะสมต่อการทำงาน วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ควรมีอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงานเป็นต้น

1.2 ผู้บริหารสถานศึกษาควรสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา สร้างเสริมความรักใคร่กลมเกลียวและ

สามัคคีกันในสถานศึกษาให้ความช่วยเหลือ เวลาผู้ใต้บังคับบัญชามีปัญหา และรับฟังปัญหาความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความเต็มใจ

เอกสารอ้างอิง

- จันทร์ธานี สงวนนาม. (2551). ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา. กรุงเทพฯ: บุ๊คพอยท์.
- ชูชาติ โชติเสน. (2551). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในอำเภอคลองหาด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยองเขต 1. งานนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บังเอิญ อิมจิตร์. (2550). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานนทบุรี เขต 1. ภาคนิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- ประเสริฐ มิ่งเมือง. (2555). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเกาะโพธิ์ถั่วงามวิทยาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18. สานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พยอม ศรีสุข. (2549). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรีเขต 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
- ยุทธการ ศิรดากุล. (2550). สภาวะคุณภาพชีวิตในการทำงานและองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานกรณีศึกษาครูโรงเรียนวัดมหาบุศย์ (พิทักษ์ถาวรคุณ). สานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- รสริน กิติเกียรติศักดิ์. (2554). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเครือมารีวิทย จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- วนาคณิง พันธุ์เมษิต. (2551). ความพึงพอใจต่อการทำงานของบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานนทบุรี เขต 1. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- वासนา ใหม่พุมมา. (2551). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูผู้สอนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- วิชาญ ปิตสายะ. (2549). ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการครูสายผู้สอนในเขตอำเภอวัฒนานคร สังกัดสำนักงานการศึกษาเขตพื้นที่การศึกษาระยอง เขต 3. งานนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิวัฒน์ ศรีธรรมมา. (2551). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ไวพจน์ แก้วนามไชย. (2551). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ศศิพล เกษร. (2553). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานบุคลากรส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโพธิ์ตากจังหวัดหนองคาย. ปริญญานิพนธ์ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศิริวรรณ วรโพด. (2551). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง เขต 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
- สุนิสา สุขสมบูรณ์. (2553). ความพึงพอใจในการปฏิบัติของครูโรงเรียนอนุบาลน้อมจิตต์ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนเขตพื้นที่การประถมศึกษาสมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา,
- บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- หทัยรัตน์ โพธิ์ศรี. (2553). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูกลุ่มเครือข่ายปางสีดา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง เขต 2. สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- อัจฉิมา หอมระรื่น. (2552). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แคนนอนไฮเทค (ประเทศไทย) จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการงานทะเบียนและวัดผล Student's Satisfaction with the Registration and Evaluation Service

กาญจนา วรรณยศ

อาจารย์ประจำสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ, Email: dean_kanjana@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล กลุ่มตัวอย่างนักศึกษาที่มารับบริการของงานทะเบียนคณะบริหารธุรกิจ สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ จำนวน 194 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูล 3 ส่วน ดังนี้ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ จุดเด่น / สิ่งที่ต้องปรับปรุง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ การบริการของงานทะเบียนและวัดผล

Abstract

The purpose of this research was to study the satisfaction of students in the provision of registration and evaluation services and compare student's satisfaction in the services of registration and evaluation. The sample was 194 students who come to the faculty of Business Administration which were used a questionnaire to collect data. The questionnaire consists of three parts: General information of the respondents, satisfaction of the service, and suggestions. Statistics used in data analysis were percentage and mean. Overall, the research found that student had satisfaction with service of registration, the mean was 4.12.

Keyword: satisfaction, the provision of registration and evaluation services

บทนำ

ระบบงานทะเบียนและวัดผลเป็นระบบงานที่มีความสำคัญในมหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ ในแต่ละปีจะมีจำนวนนักศึกษาเพิ่มมากขึ้นจึงได้มีการนำเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเข้ามาช่วยในการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานมากขึ้นทั้งในส่วนของระบบการลงทะเบียนเรียนออนไลน์ ระบบตรวจสอบผลการเรียนออนไลน์ เป็นต้น ซึ่งในแต่ละภาคการศึกษามีจำนวนนักศึกษาและการเรียนการสอนหลายวิชาที่นักศึกษาต้องทำการลงทะเบียน ทำให้ข้อมูลเกี่ยวกับงานทะเบียนและวัดผลมีปริมาณมาก อาจส่งผลให้การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับระบบงานทะเบียนเกิดความล่าช้า ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ทันเวลา เช่น ในการลงทะเบียนมีการจำกัดเวลาในการเข้าใช้งานทำให้ในช่วงเวลาที่เปิดให้มีการลงทะเบียนบางครั้งผู้ใช้งานไม่สามารถเข้าสู่ระบบได้ หรือต้องใช้ระยะเวลาในการเข้าสู่ระบบ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้เกิดความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานบริการโดยใช้การทำแบบสอบถามความพึงพอใจเป็นเครื่องมือเพื่อนำผลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการงานทะเบียน เพื่อนำไปปรับปรุง แก้ไข พัฒนาการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล ให้มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ที่มาขอรับบริการได้เป็นอย่างดี

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานทะเบียนและวัดผล

ขอบเขตของการศึกษา

1. ด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ จำนวน 194 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น ได้แก่ สาขาของนักศึกษา

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการให้บริการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ลัดดา ยูงยุทธ.(2558). ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษาที่มีต่อการบริการงานทะเบียน ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ความพึงพอใจในภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11

วรรณวิมล จงจรรยาสุกุล.(2551).ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล ความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการของงานทะเบียนและวัดผลทุกคน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมนักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 นักศึกษาชาย พึงพอใจมากกว่านักศึกษาหญิงเรื่อง การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส การบริการมีความถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ ให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย ส่วนนักศึกษาหญิงพอใจมากกว่านักศึกษาชายในเรื่องผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ

วิธีการดำเนินการ

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการงานทะเบียนและวัดผล ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ จำนวน 194 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการงานทะเบียนและวัดผล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ด้าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ ระดับชั้นปี

ส่วนที่ 2 แบบสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล แบบสำรวจความ

พึงพอใจลักษณะของแบบสำรวจความพึงพอใจประกอบด้วย
(1) เป็นแบบสอบถามมี 10 ข้อ (2) การตอบคำถามมีคำตอบ
ให้เลือก 5 คำตอบ ค่าระดับคะแนน มีดังนี้

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามแบบเปิด โดยเป็นข้อเสนอแนะ
ความคิดเห็นในการปรับปรุงและพัฒนา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการส่งแบบสอบถามให้กับนักศึกษา
หลักสูตรคอมพิวเตอร์ธุรกิจ จำนวน 194 ฉบับ ได้รับกลับ
คืนมาจำนวน 194 ฉบับที่มีความถูกต้อง สมบูรณ์ คิดเป็น
ร้อยละ 100.00

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมและตรวจสอบความสมบูรณ์ของ
แบบสอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ผู้วิจัยนำ
แบบสอบถามมาวิเคราะห์และนำไปประมวลผล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

(1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าสถิติ
ร้อยละ

(2) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตร
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
สุวรรณภูมิ ใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน (SD)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อ
การบริการงานทะเบียนและวัดผล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตาม
ลำดับขั้นตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามผล
การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามปรากฏ
ดังตารางที่ 1 ดังนี้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	194	100.00
1.1 ชาย	110	68.29
1.2 หญิง	84	43.30
2. ชั้นปี	194	100.00
2.1 ชั้นปี 1	95	48.75
2.2 ชั้นปี 2	81	41.75
2.3 ชั้นปี 3	15	7.73
2.4 ชั้นปี 4	3	1.55

จากตารางที่ 1 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในการ
วิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 194 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย
จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 56.70 รองลงมาเป็นเพศ
หญิง จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 43.30 โดยส่วนใหญ่
อยู่ในระดับชั้นปีที่ 1 จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 48.97
ชั้นปีที่ 2 จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 41.75 ชั้นปีที่ 3
จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.73 และชั้นปีที่ 4 จำนวน
3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.55

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการงาน
ทะเบียนและวัดผล

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐานของ
ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงาน
ทะเบียนและวัดผล โดยรวมและจำแนกตามรายด้าน

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	\bar{X}	เกณฑ์ การ ประเมิน
1. ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.19	มาก
2. ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ	4.15	มาก
3. มีการแจ้งขั้นตอน และเงื่อนไข การให้บริการให้ทราบ	4.07	มาก
4. ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจ และความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ	4.15	มาก
5. มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับ บริการ	4.04	มาก
6. การให้บริการเป็นไปตามกำหนด เวลาที่ประกาศ	4.19	มาก
7. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น	4.15	มาก

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	\bar{X}	เกณฑ์การประเมิน
8. การบริการมีความถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์	4.07	มาก
9. ให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย	4.15	มาก
10. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.04	มาก
รวม	4.12	มาก

จากตารางที่ 2 แสดงว่าความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการงานทะเบียนและวัดผล มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.19$) และการให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ประกาศ แจ่มใส มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.19$) ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ ($\bar{X} = 4.15$) ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจ และความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ ($\bar{X} = 4.15$) ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น ($\bar{X} = 4.15$) ให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย ($\bar{X} = 4.15$) มีการแจ้งขั้นตอน และเงื่อนไขการให้บริการให้ทราบ ($\bar{X} = 4.07$) การบริการมีความถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ ($\bar{X} = 4.07$) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.04$) มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.04$) ตามลำดับ

อภิปรายผลงานวิจัย

นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลจำแนกตามเพศ และระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง เพศชาย จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 56.70 เพศหญิง 84 คน คิดเป็นร้อยละ 43.30 โดยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.12 เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจระดับมาก อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ประกาศ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจ และความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น ให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย มีการแจ้งขั้นตอน และเงื่อนไขการให้บริการให้ทราบ การบริการมีความถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีการสร้างความ

เข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทะเบียนมีผลอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะของการศึกษา

จากการวิจัยในครั้งนี้มีทั้งข้อเสนอแนะที่เป็นจุดเด่น และสิ่งที่ยังงานทะเบียนและวัดผลต้องปรับปรุงแก้ไข

สิ่งที่เป็นจุดเด่น คือ

(1) ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และการให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ประกาศ ซึ่งงานทะเบียนจะต้องรักษาการให้บริการนี้ต่อไปเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับนักศึกษา

สิ่งควรปรับปรุง คือ

(1) มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ และให้บริการด้วยความรวดเร็ว เพราะบางครั้งนักศึกษาหลายคนมาพร้อมกันเป็นจำนวนมากจึงทำให้การบริการเกิดความล่าช้า และอธิบายรายละเอียดไม่ชัดเจนไปบ้าง

เอกสารอ้างอิง

- ลัดดา ยุงยุทธ. (2558). ความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษาที่มีต่อการบริการงานทะเบียน ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน. วิทยาลัยอาชีวศึกษาเทคนิคบริหารธุรกิจกรุงเทพ
- วรรณวิมล จงจรวายสกุล. (2551). ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล. วิทยาลัยราชพฤกษ์
- พัชราภรณ์ ตันตพาทย์. (2554). ประสิทธิภาพของการใช้งานระบบทะเบียนนักศึกษา. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- สุนทร เกื้อกุล. (2548). การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่องานทะเบียนของโรงเรียนมัธยม. คณะสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรคอมพิวเตอร์ธุรกิจ
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ
Student's Satisfaction with Computer Business Curriculum,
Faculty of Business Administration, Bangkok Suvarnabhumi University

กาญจนา วรรณยศ

อาจารย์ประจำสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ, Email: dean_kanjana@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ นักศึกษาในหลักสูตรคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ชั้นปีที่ 1 รวมทั้งสิ้น 95 คน โดยทำการศึกษาในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2559 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่ การหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อหลักสูตรคอมพิวเตอร์ธุรกิจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของนักศึกษา / หลักสูตรคอมพิวเตอร์ธุรกิจ

Abstract

The purpose of this research was to study the students' satisfaction with the computer business course. The population used in this study are 95 students in the first year of business computer course and completed the first semester of academic year 2016. The tool used for data collection were questionnaires. Frequency distributions Percentage, Mean and Standard Deviation were used statistical analysis.

The result found that satisfaction of students towards the course in Business Computer Program was at the high level, the mean was 4.13.

Keywords: Students' satisfaction, Computer Business Curriculum

บทนำ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ เป็นสถาบันระดับอุดมศึกษา และเป็นมหาวิทยาลัยที่เน้นการผลิตบัณฑิตได้ดำเนินการพัฒนาระบบกลไกการประกันคุณภาพการศึกษามาอย่างต่อเนื่อง โดยนำระบบประกันคุณภาพมาเป็นแนวทางในการพัฒนามหาวิทยาลัย โดยกำหนดมาตรฐานตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับการพัฒนามหาวิทยาลัย และเชื่อมโยงกับมาตรฐานตัวชี้วัดการประกันคุณภาพภายในของคณะกรรมการการอุดมศึกษา(สกอ.) และมาตรฐานตัวชี้วัดการประกันคุณภาพภายนอก จากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก (สมศ.) เพื่อให้การจัดการศึกษามุ่งสู่เป้าหมายเดียวกันในการผลิตบัณฑิตได้อย่างมีคุณภาพ ระบบการศึกษาจะพัฒนาไปได้ต้องคำนึงถึงความต้องการ ความพึงพอใจของผู้ศึกษา หรือผู้ใช้หลักสูตร ดังนั้น เพื่อให้มีการประเมินปรับปรุงหลักสูตรอย่างเป็นระบบหลักสูตรคอมพิวเตอร์ธุรกิจจึงเห็นความจำเป็นที่ต้องทำการประเมินหลักสูตร ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ เพื่อให้สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ จำแนกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านรายวิชา ในหลักสูตร ด้านผู้สอน ด้านวิธีการสอน และด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน

ขอบเขตของการศึกษา

ด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่กำลังศึกษาในหลักสูตรคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ จำนวน 95 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านรายวิชาใน

หลักสูตร (2) ด้านผู้สอน (3) ด้านวิธีการสอน และ(4) ด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน

นิยามศัพท์เฉพาะ

(1) **นักศึกษา** หมายถึง บุคคลที่เข้ารับการศึกษ และกำลังศึกษาในหลักสูตรคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

(2) **รายวิชาในหลักสูตร** หมายถึง การจัดการศึกษาทุกระดับ เพราะเป็นโครงสร้างกำหนดกรอบแนวทางการปฏิบัติที่จะนำไปสู่การจัดการเรียนรู้ให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตรวมทั้งเป็นแนวทางในการให้การศึกษา ให้วิชาความรู้ การถ่ายทอดวัฒนธรรม การปลูกฝังเจตคติและค่านิยม การสร้างความเจริญเติบโต ความสมบูรณ์ทางร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา หรืออีกนัยหนึ่งก็คือการพัฒนาผู้เรียนในทุกๆด้าน เพื่อให้ผู้เรียนได้พัฒนาไปในทิศทางที่สอดคล้องกับความมุ่งหมายทางการศึกษาที่กำหนด ฉะนั้น เพื่อสามารถนำความรู้เหล่านี้ไปใช้ในการจัดการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(3) **ผู้สอน** หมายถึง ผู้ที่มีความสามารถให้คำแนะนำ เพื่อให้เกิดประโยชน์ทางการเรียน สำหรับนักเรียน หรือนักศึกษาในสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ทั้งของรัฐและเอกชน มีหน้าที่ หรือมีอาชีพในการสอนนักเรียน เกี่ยวกับวิชาความรู้ หลักการคิดการอ่าน

(4) **วิธีการสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน** หมายถึง กระบวนการในการจัดการเรียนการสอนในชั้นเรียน ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการซักถาม อภิปราย แสดงความคิดเห็น ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความรู้และทักษะในการนำไปปฏิบัติได้จริง รวมทั้งมีการบูรณาการเข้ากับบริการทางวิชาการแก่สังคม หรือการวิจัย หรือการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

(5) **ปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน** หมายถึง ห้องเรียน สื่อ และสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องเรียน หนังสือ ตำรา งานวิจัย วิทยานิพนธ์ สำหรับการศึกษาค้นคว้า รวมไปถึงเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ต

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน,ไพวรรณ เกาศรี .(2555). ความพึงพอใจและความต้องการจำเป็นของนิสิตและบัณฑิตต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. เพื่อ

สำรวจความพึงพอใจและความต้องการจำเป็นของนิสิต เพื่อประเมินความต้องการของนิสิตที่กำลังศึกษา ข้อมูลที่ได้จะนำมาใช้เพื่อการปรับปรุงพัฒนาหลักสูตร การประกันคุณภาพการศึกษา การพัฒนาระบบการเรียนการสอน และการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒต่อไป

ภาศิริ เขตปิยรัตน์, สินีนาถ วิกกรมประสิทธิ์. (2554).

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจ (4ปี) คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์. เพื่อเป็นการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ในระดับภาควิชาให้สามารถผลิตบัณฑิตได้อย่างมีคุณภาพ มีมาตรฐานและเป็นไปตามกรอบของ TQF ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อ การพัฒนาของหลักสูตรบริหารธุรกิจ และถือเป็นแนวทาง ในการปรับปรุงหลักสูตรเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพ ของการจัดการเรียนการสอนและหลักสูตร และสอดคล้อง กับความต้องการของผู้เรียนและเน้นให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมใน การพัฒนาหลักสูตรอย่างแท้จริง

รัตนา พรหมภาพ.(2551).**ความพึงพอใจของนิสิต ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรของภาควิชา การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร** ความสำคัญในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการเรียน การสอนให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนอย่างแท้จริง จึงจำเป็นต้องมีการสำรวจความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการ จัดการเรียนการสอนในหลักสูตรของภาควิชาการศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลที่นำเชื่อถือในการนำไปพัฒนาหลักสูตรและการ จัดการเรียนรูให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน และ ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนใน หลักสูตรของภาควิชาการศึกษา ให้มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานเกี่ยวกับการเรียนการสอนของ สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา

วิธีการดำเนินการ

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อ หลักสูตรคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดย ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่กำลังศึกษาในหลักสูตรคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหาร ธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ จำนวน 95 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตร คอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็น แบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านรายวิชา ในหลักสูตร ด้านผู้สอน ด้านวิธีการสอน และด้านปัจจัย สนับสนุนการเรียนการสอน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ หลักสูตร และภาคเรียน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อ หลักสูตรคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานครแบบสอบถามความพึงพอใจประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านรายวิชาในหลักสูตรจำนวน 5 ข้อ (2) ด้านผู้สอน จำนวน 5 ข้อ (3) ด้านวิธีการสอน จำนวน 10 ข้อ (4) ด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน จำนวน 4 ข้อ เป็นแบบประเมินค่า (Rating Scales) โดยกำหนดความคิดเห็น 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ /ความคิดเห็นในการ ปรับปรุงและพัฒนา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการส่งแบบสอบถามให้กับนักศึกษา หลักสูตรคอมพิวเตอร์ธุรกิจ จำนวน 95 ฉบับ ได้รับกลับคืนมาจำนวน 82 ฉบับที่มีความถูกต้อง สมบูรณ์ คิดเป็น ร้อยละ 86.32

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมและตรวจสอบความสมบูรณ์ของ แบบสอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ผู้วิจัยนำ แบบสอบถามมาวิเคราะห์และนำไปประมวลผล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

(1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าสถิติ ร้อยละ

(2) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตร คอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ สุวรรณภูมิ ใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อ หลักสูตรคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับ ขั้นตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม เพศ หลักสูตร และภาคเรียน

(N=82)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	82	100.00
1.1 ชาย	30	36.59
1.2 หญิง	52	63.41
2. หลักสูตร	82	100.00
2.1 หลักสูตร 2 ปี	56	68.29
2.2 หลักสูตร 4 ปี	26	31.71
3. ภาคเรียน	82	100.00
3.1 ปกติ	12	14.63
3.2 พิเศษ	70	85.37

จากตารางที่ 1 แสดงว่า นักศึกษาผู้ตอบแบบ สอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 52 คน คิดเป็น ร้อยละ 63.41 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 30 คน คิด เป็นร้อยละ 36.59 โดยส่วนใหญ่อยู่ในระดับหลักสูตร 2 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 68.29 รองลงมาเป็นหลักสูตร 4 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 31.71 นอกจากนี้ นักศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในภาคพิเศษ จำนวน 70 คน คิดเป็น ร้อยละ 85.37 รองลงมาเป็นภาคปกติ จำนวน 12 คน คิด เป็นร้อยละ 14.63

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อ หลักสูตรคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อ หลักสูตรคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ด้านรายวิชาในหลักสูตร

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	\bar{X}	เกณฑ์การ ประเมิน
1. เนื้อหาในรายวิชาเหมาะสมกับ จำนวนหน่วยกิต	3.89	มาก
2. เนื้อหาในรายวิชามีความทันสมัย ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	4.01	มาก
3. รายวิชาเหมาะสม และ สอดคล้องกับความต้องการเรียน	3.90	มาก
4. รายวิชาเหมาะสมกับพื้นฐาน ความรู้ของผู้เรียน	4.06	มาก
5. รายวิชาประโยชน์ต่อการนำไป ประกอบอาชีพ	4.15	มาก
รวม	4.00	มาก

จากตารางที่ 2 แสดงว่า นักศึกษามีความพึงพอใจ ต่อหลักสูตรคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ด้านรายวิชาในหลักสูตร โดย รวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดย ข้อรายวิชา ประโยชน์ต่อการนำไปประกอบอาชีพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.15$) รองลงมาเป็นรายวิชาเหมาะสมกับพื้นฐานความรู้ ของผู้เรียน ($\bar{X} = 4.06$) เนื้อหาในรายวิชาที่มีความทันสมัย ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ($\bar{X} = 4.01$) รายวิชาเหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการเรียน ($\bar{X} = 3.90$) เนื้อหา ในรายวิชาเหมาะสมกับจำนวนหน่วยกิต ($\bar{X} = 3.89$) ตาม ลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อ หลักสูตรคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ด้านผู้สอน

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	\bar{X}	เกณฑ์การ ประเมิน
1. ผู้สอนมีการเตรียมการสอนล่วงหน้า	4.28	มาก
2. ผู้สอนมีความสามารถในการ ถ่ายทอดความรู้ช่วยให้เกิดการเรียน รู้ในเนื้อหาวิชา	4.26	มาก
3. ผู้สอนมีความรู้ในเนื้อหาวิชาที่ สอนเป็นอย่างดี	4.29	มาก

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	\bar{X}	เกณฑ์การประเมิน
4. ผู้สอนมีความรอบรู้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางวิทยาการ	4.16	มาก
5. ผู้สอนมีความเป็นกันเอง ให้คำแนะนำ และรับฟังความคิดเห็น	4.45	มาก
รวม	4.29	มาก

จากตารางที่ 3 แสดงว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อหลักสูตรคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ด้านผู้สอน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยข้อผู้สอนมีความเป็นกันเอง ให้คำแนะนำ และรับฟังความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.45$) รองลงมาเป็นผู้สอนมีความรู้ในเนื้อหาวิชาที่สอนเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.29$) ผู้สอนมีการเตรียมการสอนล่วงหน้า ($\bar{X} = 4.28$) ผู้สอนมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ในเนื้อหาวิชา ($\bar{X} = 4.26$) และผู้สอนมีความรอบรู้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางวิทยาการ ($\bar{X} = 4.16$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ด้านวิธีการสอน

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	\bar{X}	เกณฑ์การประเมิน
1. มีการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการจัดการศึกษา	4.06	มาก
2. มีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เน้นให้นักศึกษามีส่วนร่วมในกิจกรรมได้คิดวิเคราะห์ ปฏิบัติกิจกรรม	4.04	มาก
3. มีการใช้สื่อและเทคโนโลยี หรือนวัตกรรมในการสอนเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ให้แก่ นักศึกษาอย่างเหมาะสม	4.10	มาก
4. มีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน โดยเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ หรือผู้รู้ในชุมชนเข้าร่วม เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษามีความรู้ และทักษะในการนำไปปฏิบัติได้จริง	3.74	มาก
5. ใช้วิธีการสอนหลากหลายเหมาะสมกับเนื้อหาวิชาที่เรียน	4.28	มาก

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	\bar{X}	เกณฑ์การประเมิน
6. มีกิจกรรมการเรียนการสอนส่งเสริมให้ผู้เรียนได้พัฒนาการคิด ได้อภิปราย ชักถาม และแสดงความคิดเห็น	4.26	มาก
7. มีกิจกรรมการเรียนการสอนที่ช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง	4.29	มาก
8. มีกิจกรรมการเรียนการสอนส่งเสริมการค้นคว้า และแสวงหาความรู้อย่างต่อเนื่อง	4.16	มาก
9. มีกิจกรรมการเรียนการสอนที่ส่งเสริมให้มีการใช้ภาษาอังกฤษ และการสืบค้นข้อมูลความรู้ต่าง ๆ	4.45	มาก
10. มีกิจกรรมการเรียนการสอนที่เชื่อมโยง และบูรณาการกับการบริการทางวิชาการที่สังคม หรือวิจัย หรือการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	4.15	มาก
รวม	4.15	มาก

จากตารางที่ 4 แสดงว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อหลักสูตรคอมพิวเตอร์ธุรกิจด้านวิธีการสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีกิจกรรมการเรียนการสอนที่ส่งเสริมให้มีการใช้ภาษาอังกฤษ และการสืบค้นข้อมูลความรู้ต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.45$) รองลงมาเป็นผู้สอนมีความรู้ในเนื้อหาวิชาที่สอนเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.29$) ใช้วิธีการสอนหลากหลายเหมาะสมกับเนื้อหาวิชาที่เรียน ($\bar{X} = 4.28$) มีกิจกรรมการเรียนการสอนส่งเสริมให้ผู้เรียนได้พัฒนาการคิด ได้อภิปราย ชักถาม และแสดงความคิดเห็น ($\bar{X} = 4.26$) มีกิจกรรมการเรียนการสอนส่งเสริมการค้นคว้า และแสวงหาความรู้อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.16$) มีกิจกรรมการเรียนการสอนที่เชื่อมโยง และบูรณาการกับการบริการทางวิชาการที่สังคม หรือวิจัย หรือการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ($\bar{X} = 4.15$) มีการใช้สื่อและเทคโนโลยี หรือนวัตกรรมในการสอนเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ให้แก่ นักศึกษาอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.10$) มีการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการจัดการศึกษา ($\bar{X} = 4.06$) มีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เน้นให้นักศึกษามีส่วนร่วมในกิจกรรมได้คิดวิเคราะห์ ปฏิบัติกิจกรรม

($\bar{X} = 4.04$) มีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน โดยเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ หรือผู้รู้ในชุมชนเข้าร่วม เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษามีความรู้ และทักษะในการนำไปปฏิบัติได้จริง ($\bar{X} = 3.74$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	\bar{X}	เกณฑ์การประเมิน
1. มีห้องเรียน สื่อ และสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องเรียนอย่างเหมาะสมและเพียงพอ	4.00	มาก
2. มีหนังสือ ตำรา สำหรับค้นคว้าอย่างเหมาะสมและเพียงพอ	4.13	มาก
3. มีงานวิจัย วิทยานิพนธ์ ในการศึกษาค้นคว้าอย่างเหมาะสม และเพียงพอ	4.09	มาก
4. มีเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ตอย่างเหมาะสม และเพียงพอ	4.01	มาก
รวม	4.06	มาก

จากตารางที่ 5 แสดงว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อหลักสูตรคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีหนังสือ ตำรา สำหรับค้นคว้าอย่างเหมาะสม และเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.13$) รองลงมาเป็นงานวิจัย วิทยานิพนธ์ ในการศึกษาค้นคว้าอย่างเหมาะสม และเพียงพอ ($\bar{X} = 4.09$) มีเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ตอย่างเหมาะสม และเพียงพอ ($\bar{X} = 4.01$) มีห้องเรียน สื่อ และสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องเรียนอย่างเหมาะสมและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.00$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ /ความคิดเห็นในการปรับปรุงและพัฒนา

ตารางที่ 6 ความถี่ของข้อเสนอแนะ /ความคิดเห็นในการปรับปรุงและพัฒนาของนักศึกษาหลักสูตรคอมพิวเตอร์ธุรกิจ

ข้อเสนอแนะ /ความคิดเห็น	ความถี่
1. ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรให้มีความทันสมัยและสนองความต้องการของนักศึกษา	2
2. ควรมีการส่งเสริมสนับสนุนการเรียนการสอนที่มีความทันสมัย และตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	8

จากตารางที่ 6 แสดงว่านักศึกษามีข้อเสนอแนะ /ความคิดเห็นในการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรในประเด็นด้านควรมีการส่งเสริมสนับสนุนการเรียนการสอนที่มีความทันสมัย และตอบสนองความต้องการของนักศึกษา มากที่สุด รองลงมาเป็นควรมีการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรให้มีความทันสมัยและสนองความต้องการของนักศึกษา

อภิปรายผลงานวิจัย

นักศึกษามีความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 82 คน

จำแนกตามเพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 63.41 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 36.59

จำแนกตามระดับหลักสูตร ส่วนใหญ่อยู่ในระดับหลักสูตร 2 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 68.29 รองลงมาเป็นหลักสูตร 4 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 31.71

จำแนกตามระดับภาคเรียน ส่วนใหญ่อยู่ในภาคพิเศษ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 85.37 รองลงมาเป็นภาคปกติ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 14.63 โดยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.13

พิจารณารายละเอียดแต่ละด้านพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรคอมพิวเตอร์ธุรกิจ

(1) **ด้านรายวิชาในหลักสูตร** มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.00$)

(2) **ด้านผู้สอน** มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.29$)

(3) ด้านวิธีการสอนและกิจกรรมการเรียนรู้ การสอน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ มาก (\bar{X} = 4.15)

(4) ด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ มาก (\bar{X} = 4.06)

(5) ภาพรวมความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อ หลักสูตรคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ มาก (\bar{X} = 4.13)

บรรณานุกรม

- สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน,ไพวรรณ เกาศรี. (2555). ความพึงพอใจและความต้องการจำเป็นของนิสิตและบัณฑิตต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ. คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ภาศิริ เขตปิยรัตน์ และสินีนารถ วิกรมประสิทธิ์.(2554). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจ (4ปี). คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
- รัตนา พรหมภาพ. (2551). ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรของภาควิชาการศึกษา. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

ความสัมพันธ์ของ มูลค่าตามบัญชี กำไรต่อหุ้น กระแสเงินสด และเงินปันผลในการ อธิบายราคาของหลักทรัพย์ ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย Value Relevance of Financial information: BVPS, Earnings, Cash Flows and Dividends from operation of Thai Listed Companies in Thailand

พัทธ์ธีรา จิระอุดมสาโรจน์¹, วฤตดา พิพัฒน์กุล², ผศ.จินตนา ออาจหาญ³

^{1,2}สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ, Email: hi_iamooa@hotmail.com

³หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างกำไรต่อหุ้นมูลค่าตามบัญชีต่อหุ้น กระแสเงินสดจากการดำเนินงาน และเงินปันผลกับราคาของหลักทรัพย์ของหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในระหว่างปี 2554 - 2557 นอกจากนี้ยังตรวจสอบความสัมพันธ์ของกำไรต่อหุ้นและมูลค่าตามบัญชีในการร่วมกันอธิบายราคาของหลักทรัพย์ ซึ่งงานวิจัยนี้มีการทดสอบสมมติฐานทั้งหมด 3 สมมติฐาน สมมติฐานที่ 1 กำไรต่อหุ้น มูลค่าตามบัญชี กระแสเงินสดจากการดำเนินงาน และเงินปันผล สามารถอธิบายราคาหลักทรัพย์ได้ สมมติฐานที่ 2 กำไรต่อหุ้น มูลค่าตามบัญชี กระแสเงินสดจากการดำเนินงาน และเงินปันผล สามารถอธิบายราคาราคาหลักทรัพย์ได้เพิ่มขึ้นตามระยะเวลา และสมมติฐานที่ 3 มูลค่าตามบัญชีและกำไรต่อหุ้น สามารถร่วมกันอธิบายราคาหลักทรัพย์ได้เพิ่มขึ้น และมูลค่าตามบัญชีและกระแสเงินสดจากการดำเนินงาน สามารถร่วมกันอธิบายราคาหลักทรัพย์ได้ลดลงตามระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้ใช้ราคาตลาดของหลักทรัพย์และข้อมูลงบการเงินของบริษัท โดยทำการศึกษาในกลุ่มอุตสาหกรรมทุกประเภทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยยกเว้นกลุ่มธนาคาร กลุ่มเงินทุนและหลักทรัพย์และกลุ่มธุรกิจประกันภัยในช่วงปีพ.ศ. 2554 - 2557

วิธีการศึกษาใช้วิธีการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบตัดขวาง (Cross-sectional Regression Analysis) วิเคราะห์ผล โดยใช้ค่า Adjusted R2เป็นตัววัดความสัมพันธ์ของกำไรต่อหุ้น มูลค่าตามบัญชี และเงินปันผล กับราคาของหลักทรัพย์

ผลการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์ของกำไรต่อหุ้นและมูลค่าตามบัญชี กับราคาของหลักทรัพย์ลดลงในปีพ.ศ. 2555 แต่มาเพิ่มขึ้นในปีพ.ศ. 2556 -2557 และผลของกำไรต่อหุ้นและมูลค่าตามบัญชีที่วิเคราะห์ร่วมกันสามารถอธิบายราคาหลักทรัพย์ได้ลดลงในปี 2555 และ 2557 แต่ในทางตรงกันข้ามเงินปันผลกลับมีความสัมพันธ์กับราคาของหลักทรัพย์เพิ่มมากขึ้นตามในปี พ.ศ. 2555 -2556 ความสัมพันธ์ระหว่างกำไรต่อหุ้นและมูลค่าตามบัญชี สามารถอธิบายราคาของหลักทรัพย์ได้ร้อยละ 75.6 (average R² is 75.6%)

คำสำคัญ: มูลค่าตามบัญชี กำไรต่อหุ้น กระแสเงินสด เงินปันผลราคาของหลักทรัพย์

Abstract

The purposes of this paper is to investigate the value relevance of earnings per share (EPS), book value per share (BVPS), cash flow from operations (CFO) and dividends over the period 2011 through 2014. This paper tests three hypotheses. First, dividends is more value relevant than EPS, BVPS and CFO. Second, the value relevance of EPS, BVPS, CFO and dividends has increase. Third, the combined value relevance of BVPS and EPS increase, while that of BVPS and CFO decline. This study used market prices and financial statements data of companies in all industries except Banking, Finance & Securities and Insurance, in the Stock Exchange of Thailand during 2011 through 2014

The method of study applied correlation analysis and cross-sectional regression analysis. The results were based on the adjusted R2 as indicate that combined value relevance of EPS, BVPS and dividends.

The results indicate that combined value relevance of EPS and BVPS declined in 2012 and increase in 2013 – 2014. And the combined value relevance of BVPS and CFO decline in 2012 and 2014. In contrast, dividends, there was an increase in the relationship with market prices during 2012 - 2013. The value relevance of EPS and BVPS can explain the market prices 84.9% (adjusted R2 is 84.9%)

Keywords: Earnings, Cash flows from operations, Book value, Market prices, Value relevance

1. บทนำ

งานวิจัยต้องการที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกำไรต่อหุ้น มูลค่าตามบัญชีต่อหุ้น กระแสเงินสดจากการดำเนินงาน และเงินปันผลกับราคาของหลักทรัพย์ของหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2554 - 2557

กำไรต่อหุ้น และมูลค่าตามบัญชี มีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของผู้ลงทุนเพื่อใช้ในการประเมินราคาของหลักทรัพย์ และกำไรต่อหุ้นยังเป็นตัวชี้วัดถึงผลประกอบการที่ดีของบริษัทในปัจจุบัน (FASB, 1978) สำหรับข้อมูลทางบัญชีโดยเฉพาะกำไรต่อหุ้น เมื่อธุรกิจได้ทำการประกาศกำไร อาจทำให้ผู้ลงทุนในตลาดหลักทรัพย์มีปฏิกิริยาตอบสนองต่อข่าวสารดังกล่าว จึงเป็นข้อมูลที่มีความหมาย และเป็นข้อมูลที่สัมพันธ์กับเงินปันผลในอนาคตที่บริษัทจะจ่ายเป็นกระแสเงินสดให้ผู้ลงทุน เมื่อข้อมูลที่เกี่ยวกับกระแสเงินสดที่คาดว่าจะได้รับในอนาคตเปลี่ยนแปลงไป อาจสะท้อนให้เห็นถึงราคาของหลักทรัพย์ที่เปลี่ยนแปลงไป ฉะนั้นจึงมีประเด็นคำถามว่า “ข้อมูลทางบัญชีนั้นให้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจหรือไม่ (Value Relevance)” จากประเด็นคำถามดังกล่าวจึงเป็นที่มาของการตรวจสอบความเกี่ยวข้องกันระหว่างข้อมูลทางบัญชีกับการตอบสนองของราคาของหลักทรัพย์ จาก

การใช้ข้อมูลทางบัญชีในการตัดสินใจลงทุนของนักลงทุน (Strong and Walker, 1993)

สำหรับการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลทางบัญชีที่ให้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจนั้นมีแพร่หลายเป็นอย่างมากในตลาดหุ้นต่างประเทศ โดยเฉพาะงานวิจัยของ Ball & Brown (1968) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ของข้อมูลทางบัญชีกับราคาของหลักทรัพย์ โดยได้อาศัยตัวแบบที่วิเคราะห์ด้วยหลักทางคณิตศาสตร์ (Analytical Research) เป็นตัวแบบความสัมพันธ์ของข้อมูลทางบัญชี ได้แก่ กำไรต่อหุ้น และมูลค่าตามบัญชี ในการใช้อธิบายราคาของหลักทรัพย์ซึ่งพัฒนาขึ้นโดย Feltham และ Ohlson (1995) ที่พบว่า ข้อมูลทางบัญชีทั้งสองสามารถอธิบายราคาของหลักทรัพย์ได้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ กำไรต่อหุ้น และมูลค่าตามบัญชี มีประโยชน์ในการใช้กำหนดราคาของหลักทรัพย์สำหรับตลาดหุ้นในประเทศที่กำลังพัฒนารวมถึงประเทศไทยยังมีผู้ศึกษาอยู่น้อยมาก ส่วนใหญ่จะศึกษาในประเด็นที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของข้อมูลทางบัญชีกับราคาของหลักทรัพย์ (Graham & King, 2000, Graham et al., 2000, และปัญญา สัมฤทธิ์ประดิษฐ์, 2545) ตามระยะเวลา นอกจากนี้ยังมีการถกเถียงกันในหมู่นักลงทุน และนักวิเคราะห์เกี่ยวกับกำไรสุทธิ และกระแสเงินสดจากการดำเนินงาน ว่าตัวแปรใดสามารถอธิบายราคาหลักทรัพย์ได้มากกว่ากัน (Beparri et al., 2013) ในการตรวจสอบประเด็น

ดังกล่าว Lee (1974) ได้ยืนยันว่ากระแสเงินสดจากการดำเนินงานเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์มากที่สุดสำหรับนักลงทุนเพราะกระแสเงินสดจากการดำเนินงานนั้นสามารถนำมาใช้ในการคาดการณ์เงินปันผลของบริษัทในอนาคตและการประเมินขีดความสามารถการชำระคืนเงินกู้ของบริษัทได้ (Bepari et al., 2013) นอกเหนือจากข้อมูลทางบัญชีแล้วการจ่ายเงินปันผลที่มาจากนโยบายของผู้บริหารในการกำหนดอัตราและประเภทของการจ่ายเงินปันผล เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อสร้างความมั่งคั่งสูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้น เป็นอีกประเด็นหนึ่งที่น่าสนใจในการศึกษาถึงความเกี่ยวข้องกันระหว่างเงินปันผลกับการตอบสนองของราคาของหลักทรัพย์ ในอดีตมีผู้ศึกษาเกี่ยวกับประเด็นนี้และได้มีมุมมองที่หลากหลาย อาทิ มุมมองที่ว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงการจ่ายเงินปันผลจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในราคาหุ้น (Myers, 1984) โดย Lintner (1956) และ Gordon (1959) เชื่อว่าหากมีการจ่ายเงินปันผลสูงจะทำให้ราคาของหลักทรัพย์เพิ่มสูงขึ้น ส่วน Litzenberger และ Ramaswamy (1979) เชื่อว่ารายได้ที่เกิดจากเงินปันผลจะต้องมีการเสียภาษี ดังนั้นผู้ถือหุ้นจึงพอใจที่จะให้บริษัทนำเงินไปลงทุนต่อเพื่อให้เกิดผลกำไร และทำให้ราคาหุ้นสูงขึ้นจึงยอมรับเงินปันผลในอัตราที่ต่ำ แต่สำหรับ Miller and Modigliani (1961) กลับพบว่า เงินปันผลไม่มีความสัมพันธ์กับราคาของหลักทรัพย์ตามทฤษฎีที่ว่าเงินปันผลไม่มีผลต่อราคาของหลักทรัพย์ จากมุมมองที่หลากหลาย คณะผู้วิจัยมีความเชื่อว่า เงินปันผลนั้นมีความสัมพันธ์กับการตอบสนองของราคาของหลักทรัพย์ เนื่องจากการประกาศจ่ายเงินปันผลเป็นสารสนเทศหนึ่งที่น่าสนใจลงทุนควรให้ความสำคัญ ถึงแม้ไม่ใช่เป็นข้อมูลทางบัญชี แต่นักลงทุนยังคงมีความเชื่อว่าผู้บริหารมีข้อมูลภายในมากกว่านักลงทุน ดังนั้นการที่ผู้บริหารตัดสินใจประกาศจ่ายเงินปันผลเพิ่มขึ้น แสดงว่า ผู้บริหารคาดว่าบริษัทจะมีกำไรเพิ่มขึ้นในอนาคต ราคาของหลักทรัพย์อาจเพิ่มขึ้นก็เป็นได้ คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาทั้งในส่วนที่เป็นข้อมูลทางบัญชี (กำไรต่อหุ้น และมูลค่าตามบัญชี) เงินปันผล (นโยบายของผู้บริหาร) และกระแสเงินสดจากการดำเนินงานในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ ปีพ.ศ. 2554 - 2557 ว่ามีความสัมพันธ์กับราคาของหลักทรัพย์หรือไม่ และในกรณีที่ข้อมูลดังกล่าวมีความสัมพันธ์กัน เงินปันผลที่มีความสัมพันธ์กับราคาของหลักทรัพย์มากกว่ากำไรต่อหุ้น มูลค่าตามบัญชี และกระแสเงินสดจากการดำเนินงานหรือไม่

ในส่วนต่อไปจะเป็นการทบทวนวรรณกรรม ซึ่งจะกล่าวถึง ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับนโยบายเงินปันผลความสัมพันธ์ระหว่างกำไรต่อหุ้น กับราคาของหลักทรัพย์ความ

สัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทางบัญชี กับราคาของหลักทรัพย์ ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทางบัญชี และเงินปันผล กับราคาของหลักทรัพย์ สำหรับส่วนที่ 3 จะกล่าวถึงวิธีการวิจัย ประกอบด้วย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การรวบรวมข้อมูล ขั้นตอนการศึกษาและวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล โดยรายละเอียดของการวิเคราะห์ข้อมูลจะกล่าวถึงในส่วนที่ 4 และบทสุดท้ายเป็นการสรุปผลการวิจัย ข้อเสนอแนะ และนำเสนอแนวทางการวิจัยทางบัญชีในอนาคต

2. ทบทวนวรรณกรรม

ในการวิเคราะห์การลงทุน ผู้ลงทุนต้องตระหนักถึงความมีประสิทธิภาพของตลาดทุน เพราะตลาดทุนที่มีประสิทธิภาพ ราคาของหลักทรัพย์จะสะท้อนถึงข้อมูลข่าวสารที่ผู้ลงทุนกับผู้บริหารของบริษัทได้รับข่าวสารไม่แตกต่างกัน การที่ตลาดทุนมีประสิทธิภาพอาจทำให้มูลค่าตามบัญชี (Book value per share :BVPS) และราคาของหลักทรัพย์ (Market value per share :MV) มีมูลค่าใกล้เคียงกัน การศึกษาในเรื่องประสิทธิภาพของตลาดทุนจึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจ ซึ่งอาจจะเชื่อมโยงไปสู่การวิเคราะห์ข้อมูลทางบัญชีที่เป็นสารสนเทศสำคัญสำหรับผู้ลงทุนว่ามีความสัมพันธ์กับราคาของหลักทรัพย์หรือไม่ การศึกษาความสัมพันธ์ของข้อมูลทางบัญชีมีการศึกษาในหลายมุมมอง Ball and Brown (1968) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกำไรทางบัญชีกับราคาหลักทรัพย์ ส่วน Ohlson (1995) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกำไรต่อหุ้น มูลค่าตามบัญชี และเงินปันผลกับราคาหลักทรัพย์ นอกจากนี้ Glezakos et al, (2012) พบว่ามูลค่าตามบัญชีและกำไรต่อหุ้น มีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์ อาจสรุปได้ว่าความสัมพันธ์สามารถวัดค่าได้จากความสัมพันธ์ทางสถิติที่ใช้ข้อมูลจากงบการเงิน และมูลค่าตลาดหรือผลตอบแทนในปัจจุบัน (Suadiye2012)

2.1 ความสัมพันธ์ของกำไรต่อหุ้น และมูลค่าตามบัญชีกับราคาของหลักทรัพย์

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกำไรต่อหุ้น และมูลค่าตามบัญชี กับราคาของหลักทรัพย์ มีผู้ศึกษาในประเด็นนี้หลากหลาย อาทิ Ball และ Brown (1968) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างกำไรต่อหุ้น และมูลค่าตามบัญชี กับราคาของหลักทรัพย์ โดยพบหลักฐานที่มีข้อบ่งชี้ว่ากำไรต่อหุ้น และมูลค่าตามบัญชีมีความสัมพันธ์กับราคาของหลักทรัพย์ และระบุว่า นักลงทุนในตลาดมีการเข้าถึงแหล่งข้อมูลที่

เกี่ยวกับบริษัทได้ทันเวลา ในการที่จะใช้ข้อมูลดังกล่าวสร้างกระแสเงินสดในอนาคต สำหรับ Ohlson(1995) ได้ศึกษาถึงราคาของหลักทรัพย์โดยการหาความสัมพันธ์ระหว่างกำไรต่อหุ้น และมูลค่าตามบัญชีกับราคาของหลักทรัพย์เช่นกัน ซึ่งใช้วิธีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกำไรต่อหุ้น และมูลค่าตามบัญชี กับราคาของหลักทรัพย์ พบว่า กำไรต่อหุ้น และมูลค่าตามบัญชี มีความสัมพันธ์กับราคาของหลักทรัพย์มาก หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า กำไรต่อหุ้น และมูลค่าตามบัญชีมีประโยชน์ต่อการตัดสินใจลงทุนมาก ซึ่งสอดคล้องกับ Collins et al. (1997) พบว่ากำไรต่อหุ้น และมูลค่าตามบัญชี มีความสัมพันธ์กับราคาของหลักทรัพย์เช่นกัน นอกจากนี้ที่กล่าวมาข้างต้นยังมีผู้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างกำไรต่อหุ้น และมูลค่าตามบัญชี กับราคาของหลักทรัพย์อีกมากมาย (Jooและ Lang: 1994, King และ Langli: 1998, Stark: 1997) ที่ได้ผลการศึกษาคคล้องกับ Ball and Brown: 1968, Feltham and Ohlson: 1995, และ Collins et al. :1997 กล่าวคือ กำไรต่อหุ้น และมูลค่าตามบัญชี ส่งผลให้ราคาของหลักทรัพย์เปลี่ยนแปลงไป สำหรับการศึกษานในประเทศไทยได้ผู้ศึกษาในแนวทางเดียวกันกับการศึกษาในต่างประเทศ อาทิ Graham et al.(2000) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ข้อมูลทางบัญชี (กำไรต่อหุ้น และมูลค่าตามบัญชี) กับราคาของหลักทรัพย์ ของประเทศไทย โดยเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาที่เกิดวิกฤตการณ์ต้มยำกุ้ง ปี พ.ศ. 2540 ซึ่งเป็นช่วงที่เกิดความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน พบว่า กำไรต่อหุ้น และมูลค่าตามบัญชีสามารถอธิบายราคาของหลักทรัพย์ได้ลดลงหลังจากเกิดการลดค่าเงินบาท นอกจากนี้ ปัญญา สัมฤทธิ์ประดิษฐ์ (2545) พบว่า กำไรต่อหุ้น และมูลค่าตามบัญชี สามารถอธิบายราคาของหลักทรัพย์ได้ลดลงตามระยะเวลา และไม่เพิ่มขึ้นตามการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการรายงานทางการเงิน และไม่มี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรม

2.2 ความสัมพันธ์ของมูลค่าตามบัญชี และกระแสเงินสดจากการดำเนินงานกับราคาของหลักทรัพย์

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างมูลค่าตามบัญชี และกระแสเงินสดจากการดำเนินงาน มีการศึกษาในหลายมุมมอง ตัวอย่างเช่น Sloan (1996) พบว่ากำไรสุทธิมีความสัมพันธ์กับราคาของหลักทรัพย์มากกว่ากระแสเงินสดจากการดำเนินงาน

ตั้งแต่มีการใช้ระบบบัญชีคงค้างให้ความคาดหวังที่ดีขึ้นเกี่ยวกับกระแสเงินสดที่คาดว่าจะได้รับในอนาคตมากกว่าเงินสดรับและเงินสดจ่ายในปัจจุบัน Dechow et al, (1998) นอกจากนี้ยังพบว่ากำไรต่อหุ้นคาดการณ์เกี่ยว

กับกระแสเงินสดในอนาคตได้ดีกว่าการใช้กระแสเงินสดจากการดำเนินงาน ซึ่งความแตกต่างขึ้นอยู่กับรอบของการดำเนินงาน Collins et al. (1997) พบว่ากำไรสุทธิมีความสัมพันธ์เชิงลบกับมูลค่าตามบัญชี นอกจากนี้ยังมีผลการศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่า กระแสเงินสดจากการดำเนินงานสามารถอธิบายราคาหลักทรัพย์ได้มากกว่ากำไรสุทธิ เช่น ผลการศึกษาของ Cheng et al. (1997) แสดงให้เห็นว่า กระแสเงินสดจากการดำเนินงานสามารถอธิบายราคาหลักทรัพย์ได้มากกว่ากำไรสุทธิ อีกทั้ง Barth et al. (1999) พบว่า รายการคงค้างและกระแสเงินสด มีความเกี่ยวข้องกับกำไรที่ผิดปกติ และมูลค่าตามบัญชีในอนาคต Bepari et al. (2013) พบว่ากระแสเงินสดจากการดำเนินงานสามารถอธิบายราคาหลักทรัพย์ได้มากกว่ากำไรสุทธิ และมูลค่าตามบัญชี นอกจากนี้ยังพบความสัมพันธ์ที่เพิ่มขึ้นของกำไรสุทธิกับราคาหลักทรัพย์ และความสัมพันธ์ที่ลดลงของกระแสเงินสดจากการดำเนินงานกับราคาหลักทรัพย์ เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาก่อนและหลังการเกิดวิกฤตการณ์ทางการเงิน

2.3 ความสัมพันธ์ของมูลค่าตามบัญชี และเงินปันผล กับราคาของหลักทรัพย์

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างมูลค่าตามบัญชี และเงินปันผลกับราคาของหลักทรัพย์ ผู้ศึกษาในประเทศนี้ไม่มีมากนัก อาทิ Bernard (1995) ศึกษาเกี่ยวกับการประเมินราคาของหลักทรัพย์โดยใช้ กำไรต่อหุ้นและมูลค่าตามบัญชี และเงินปันผลในการอธิบายราคาของหลักทรัพย์ พบว่าข้อมูลทางบัญชีมีความสัมพันธ์กับราคาของหลักทรัพย์ถึงร้อยละ 68 ส่วนเงินปันผลมีความสัมพันธ์กับราคาของหลักทรัพย์เพียงร้อยละ 29 เท่านั้น จากสิ่งที่ Bernard พบแสดงให้เห็นว่าข้อมูลทางบัญชีนั้นมีประโยชน์ต่อการตัดสินใจลงทุนมากกว่าเงินปันผลซึ่งขัดแย้งกับผลการศึกษาของ Brief and Zarowin (1999) ที่พบว่าเงินปันผลมีความสัมพันธ์กับราคาของหลักทรัพย์มากกว่ากำไรต่อหุ้น นอกจากนี้ในประเทศคูเวตยังมีการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างกำไรต่อหุ้น มูลค่าตามบัญชี และเงินปันผลกับราคาของหลักทรัพย์ โดย Al-Hareset al. (2012) ได้ศึกษาบริษัทที่จดทะเบียนใน Kuwait Stock Exchange (KSE) ในช่วง 2003-2009 หลังจากที่มีการควบคุมผลกระทบของวิกฤตการณ์การเงินทั่วโลก เมื่อพิจารณาาร่วมกันระหว่างกำไรต่อหุ้น มูลค่าตามบัญชี และเงินปันผล พบว่าการจ่ายเงินปันผลไม่มีความสัมพันธ์กับราคาของหลักทรัพย์ แต่เมื่อพิจารณาเฉพาะเงินปันผลกลับพบว่ามีความสัมพันธ์กับราคาของหลักทรัพย์โดยเฉพาะในช่วงที่เกิดวิกฤตการณ์การเงินโลก เมื่อ

บริษัทมีการประกาศจ่ายเงินปันผล (หรือจ่าย) มีแนวโน้มที่จะทำให้ราคาของหลักทรัพย์เพิ่มขึ้น นั้นแสดงให้เห็นว่านโยบายการจ่ายเงินปันผลไม่มีความสัมพันธ์กับราคาของหลักทรัพย์สำหรับตลาดหลักทรัพย์ในประเทศคูเวต สำหรับการจ่ายเงินปันผลในคูเวตจะใช้สำหรับการสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักลงทุนในช่วงที่เกิดวิกฤตการณ์การเงินโลกเท่านั้น

2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างกำไรต่อหุ้น กับราคาของหลักทรัพย์

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกำไรต่อหุ้นกับราคาของหลักทรัพย์ ผู้ที่ศึกษาในประเด็นนี้ยังมีไม่มากนัก อาทิ Lev (1989) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างกำไรต่อหุ้น กับราคาของหลักทรัพย์ พบว่า กำไรต่อหุ้น มีความสัมพันธ์กับราคาของหลักทรัพย์อยู่ในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Walker (1997) พบว่า กำไรต่อหุ้นมีความสัมพันธ์กับราคาของหลักทรัพย์อยู่ในระดับต่ำ โดยเชื่อว่าการลงทุนในตลาดซื้อ-ขาย หลักทรัพย์ที่ไม่มีประสิทธิภาพมาจากการได้รับข้อมูลไม่เท่าเทียมกันระหว่างผู้บริหารและผู้ลงทุน อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ในเชิงลบระหว่างกำไรต่อหุ้น กับราคาของหลักทรัพย์

2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างเงินปันผลกับราคาของหลักทรัพย์

การศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่าง เงินปันผลกับราคาของหลักทรัพย์เริ่มตั้งแต่ช่วงปี ค.ศ. 1961 ได้มีการค้นพบทฤษฎีว่าด้วยนโยบายเงินปันผลที่ไม่ส่งผลต่อราคาของหลักทรัพย์ (Dividend Irrelevance Theory) นำเสนอโดย Miller and Modigliani (1961) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเงินปันผล กับ ราคาของหลักทรัพย์ Miller และ Modigliani มองว่าการที่บริษัทมีการจ่ายเงินปันผลเพิ่มขึ้นมาจากการคาดการณ์ว่ารายได้ของบริษัทจะมีการเพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ และบริษัทจะจ่ายเงินปันผลลดลงเมื่อบริษัทคาดการณ์ว่ารายได้ในอนาคตของบริษัทจะลดลง หรืออีกเหตุผลหนึ่งคือต้องการเก็บเงินไว้เพื่อขยายการลงทุน กล่าวโดยสรุปได้ว่านโยบายเงินปันผลไม่มีความสัมพันธ์กับราคาของหลักทรัพย์ซึ่งแตกต่างจากทฤษฎีที่ว่าด้วยนโยบาย เงินปันผลส่งผลต่อมูลค่าของกิจการ (The Bird in the hand Theory) การศึกษาที่สนับสนุนทฤษฎีนี้คือการศึกษาของLintner (1956) และ Gordon (1959) ที่พบว่า การจ่ายเงินปันผลสูงจะทำให้ราคาของหลักทรัพย์เพิ่มสูงขึ้นด้วย เนื่องจากผู้ถือหุ้นมีความพอใจที่จะรับเงินปันผลในช่วงเวลานี้มากกว่าจะได้กำไรจากการขายหลักทรัพย์

ในอนาคต เพราะความไม่แน่ใจของผู้ถือหุ้นซึ่งอาจมีความเป็นไปได้ว่าการรับเงินสดในอนาคตอาจไม่เท่ากับการรับเงินปันผลในงวดปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rees (1997) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเงินปันผล กับมูลค่าของบริษัท พบว่าการจ่ายเงินปันผลมีความสัมพันธ์กับราคาของหลักทรัพย์ของบริษัทในเชิงบวก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Akbar และ Strak (2003b) พบว่าการจ่ายเงินปันผลมีความสัมพันธ์กับราคาของหลักทรัพย์ของบริษัทในเชิงบวกเช่นเดียวกัน หมายความว่าหากมีการจ่ายเงินปันผลสูง ราคาของหลักทรัพย์ก็อาจจะสูงขึ้น

นอกจากนี้ยังมีการศึกษาที่มีมุมมองแตกต่างไปจากทั้งสองทฤษฎี กล่าวคือมีผู้ศึกษาเพิ่มเติมและมีมุมมองที่แตกต่างไปจากทฤษฎีทั้งสองข้างต้นโดยมีมุมมองว่า มีความแตกต่างระหว่างอัตราภาษีของกำไรจากส่วนต่างราคาหุ้นสามัญกับอัตราภาษีของเงินปันผล (Tax Preference Theory) เป็นทฤษฎีที่พยายามอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณเงินปันผลที่จ่ายกับราคาหุ้นที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งนำเสนอโดย Litzenberger และ Ramaswamy (1979)

จากการศึกษาที่กล่าวมาข้างต้น พยายามอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างเงินปันผลกับราคาของหลักทรัพย์ ซึ่งทั้งสามทฤษฎีมีความแตกต่างกันออกไป แต่สำหรับงานวิจัยนี้ คณะผู้วิจัยมีความสนใจในทฤษฎีของLintner (1956) และ Gordon (1959) ที่มีความเชื่อว่าหากมีการจ่ายเงินปันผลสูงจะทำให้ราคาของหลักทรัพย์เพิ่มสูงขึ้น สำหรับในประเทศไทยยังอยู่ในส่วนของตลาดทุนที่กำลังพัฒนา การพิจารณาถึงข้อมูลทางบัญชีเพียงด้านเดียวอาจเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจให้แก่ผู้ลงทุนไม่มากนัก หากมีการพิจารณาถึงประเด็นที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของผู้บริหาร อาทิ นโยบายการจ่ายเงินปันผล อาจทำให้สารสนเทศที่ผู้ลงทุนได้รับเกิดประโยชน์ต่อการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจมากขึ้น

2.6 การพัฒนาสมมติฐานการวิจัย

การศึกษาค้นคว้านี้ได้พัฒนาสมมติฐานมาจากการทบทวนวรรณกรรมที่กล่าวมา และสามารถตั้งสมมติฐานได้ 3 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1: เงินปันผล สามารถอธิบายราคาหลักทรัพย์ได้มากกว่า กำไรสุทธิ มูลค่าตามบัญชี และกระแสเงินสดจากการดำเนินงาน

สมมติฐานที่ 2: กำไรสุทธิ มูลค่าตามบัญชี กระแสเงินสดจากการดำเนินงาน สามารถอธิบายราคาหลักทรัพย์ได้เพิ่มมากขึ้นในช่วงระยะเวลาที่ศึกษา

สมมติฐานที่ 3: มูลค่าตามบัญชีกับกำไรสุทธิสามารถร่วมกันอธิบายราคาหลักทรัพย์ได้เพิ่มมากขึ้น และมูลค่าตามบัญชีกับกระแสเงินสดในการดำเนินงานสามารถร่วมกันอธิบายราคาหลักทรัพย์ได้ลดลง ในช่วงระยะเวลาที่ศึกษา

3. วิธีการวิจัย

3.1 การเก็บข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยฉบับนี้ใช้ข้อมูลที่ได้มาจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิที่รวบรวมจากรายงานประจำปี จากแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ56-1) ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ข้อมูลทางการเงินและข้อมูลอื่นๆ ที่เก็บรวบรวมไว้อยู่ในระบบเผยแพร่ข้อมูลของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET SMART) ในปี พ.ศ. 2554 – 2557 โดยข้อมูลที่ต้องการมีดังนี้

1. ข้อมูลราคาปิดของหุ้น (MV) ณ วันที่นำส่งงบการเงินสำหรับปีพ.ศ. 2554 - 2557 เนื่องจาก SET กำหนดให้บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต้องส่งงบการเงินภายใน 60 วัน หลังจากวันปิดบัญชี จึงใช้ราคาปิดของหุ้น ณ วันที่นำส่งงบการเงินฉบับสอบทาน หากส่งหลังจากกำหนดเวลานำส่งจะใช้ราคาของหลักทรัพย์ ณ วันแรกที่มีการซื้อขายภายใน 5 วันทำการนับตั้งแต่วันที่ตลาดหลักทรัพย์ประกาศข่าวการรับงบการเงิน

2. ข้อมูลมูลค่าตามบัญชี (BVPS) ข้อมูลกำไรต่อหุ้น (EPS) และข้อมูลเงินปันผล (D) สำหรับปี พ.ศ. 2554 - 2557 กลุ่มตัวอย่างการศึกษาในครั้งนี้คณะผู้วิจัยเลือกเฉพาะบริษัทที่อยู่ในกลุ่ม SET 100 เท่านั้นมีการรวบรวมข้อมูลกำไรต่อหุ้น มูลค่าตามบัญชี กระแสเงินสดจากการดำเนินงานและเงินปันผล ที่ใช้อธิบายราคาของหลักทรัพย์ โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 – 2557 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 100 บริษัทเหลือกลุ่มตัวอย่างเพียง 59 บริษัท เนื่องจากบางบริษัทที่ไม่สามารถเก็บข้อมูลได้ครบถ้วน และบางบริษัทอยู่ในกลุ่มของธุรกิจการเงิน

3.2 ตัวแบบในการศึกษา

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างกำไรต่อหุ้น มูลค่าตามบัญชีต่อหุ้น กระแสเงินสดจากการดำเนินงาน และเงินปันผลกับราคาของหลักทรัพย์ของหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในระหว่างปี 2554 – 2557 ตัวแบบที่ใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกำไรต่อหุ้น มูลค่าตามบัญชี กระแสเงินสด

จากการดำเนินงาน และเงินปันผล กับราคาของหลักทรัพย์ ได้ศึกษาตัวแบบของ FelthamและOhlson(1995) และBepariet al. (2013) เป็นแนวทางในเขียนเป็นตัวแบบได้ 6 ตัวแบบ ดังนี้

$$\text{Model 1: } MV_{it} = a_0 + a_1 EPS_{it} + u_{it}$$

$$\text{Model 2: } MV_{it} = b_0 + b_1 BVPS_{it} + v_{it}$$

$$\text{Model 3: } MV_{it} = c_0 + c_1 CFO_{it} + w_{it}$$

$$\text{Model 4: } MV_{it} = d_0 + d_1 D_{it} + x_{it}$$

$$\text{Model 5: } MV_{it} = e_0 + e_1 BVPS_{it} + e_2 EPS_{it} + y_{it}$$

$$\text{Model 6: } MV_{it} = f_0 + f_1 BVPS_{it} + f_2 CFO_{it} + z_{it}$$

โดยที่

MV_{it} คือ ราคาปิดของหุ้น ณ วันที่นำส่งงบการเงินของบริษัท i สำหรับสิ้นปี t

BVPS_{it} คือ มูลค่าตามบัญชีต่อหุ้นของบริษัท i สำหรับสิ้นปี t

EPS_{it} คือ กำไรต่อหุ้นของบริษัท i สำหรับสิ้นปี t

CFO คือ กระแสเงินสดจากการดำเนินงานต่อหุ้น

D_{it} คือ เงินปันผลต่อหุ้นของบริษัท i สำหรับปี t

การศึกษานี้แบ่งการวิเคราะห์เป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย 1) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) 2) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของทั้งตัวแปรต้นและตัวแปรตามทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา 3) วิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามแบบตัดขวาง (Cross-sectional) โดยใช้ค่า Adjusted R²เป็นตัววัดความสามารถของกำไรต่อหุ้น มูลค่าตามบัญชี และเงินปันผล ในการอธิบายราคาของหลักทรัพย์

4. ผลการวิจัย(บางส่วน)

ตารางที่ 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเงินปันผลกับราคาหลักทรัพย์

Variable	unstandardized		standardized		
	Coefficients		Coefficients	t	sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	11.107	3.914		2.837	.005
D	24.518	.923	.876	26.565	.000

R = .876 R² = .767 F = 705.682 Sig = .000

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 1 เงินปันผลสามารถ

อธิบายราคาหลักทรัพย์ได้ 87.6% ผลแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกำไรต่อหุ้นกับราคาหลักทรัพย์

Variable	unstandardized		standardized		sig
	Coefficients		Coefficients	t	
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	19.551	3.830		5.104	.000
EPS	11.204	.430	.872	26.040	.000

R = .872 R² = .760 F = 678.086 Sig = .000

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 1 กำไรต่อหุ้นสามารถอธิบายราคาหลักทรัพย์ได้ 87.2% ผลแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างราคาตามบัญชีกับราคาหลักทรัพย์

Variable	unstandardized		standardized		sig
	Coefficients		Coefficients	t	
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	23.897	4.754		5.026	.000
BV	1.650	.087	.793	19.033	.000

R = .793 R² = .629 F = 362.251 Sig = .000

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ราคาตามบัญชีสามารถอธิบายราคาหลักทรัพย์ได้ 79.3% ผลแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกระแสเงินสดจากการดำเนินงาน กับ ราคาหลักทรัพย์

Variable	unstandardized		standardized		sig
	Coefficients		Coefficients	t	
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	24.267	4.385		5.534	.000
CFO	7.069	.332	.824	21.273	.000

R = .824 R² = .679 F = 452.541 Sig = .000

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 1 กระแสเงินสดจากการดำเนินงานสามารถอธิบายราคาหลักทรัพย์ได้ 82.4% ผลแสดงในตารางที่ 4

จากสมมติฐานที่ 1 เงินปันผลสามารถอธิบายราคาหลักทรัพย์ได้มากกว่า กำไรต่อหุ้น ราคาตามบัญชี และกระแสเงินสดจากการดำเนินงาน โดยสามารถอธิบายราคาหลักทรัพย์ได้ 87.6%

ตารางที่ 5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างราคาตามบัญชี กำไรต่อหุ้น กระแสเงินสดจากการดำเนินงาน กับราคาหลักทรัพย์

Variable	unstandardized		standardized		sig
	Coefficients		Coefficients	t	
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	19.032	3.733		5.099	.000
BV	-.169	.173	-.081	-.973	.332
EPS	8.803	1.004	.685	8.770	.000
CFO	2.531	.677	.295	3.737	.000

R = .881 R² = .776 F = 244.976 Sig = .000

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ราคาตามบัญชี กำไรต่อหุ้น กระแสเงินสดจากการดำเนินงาน สามารถอธิบายราคาหลักทรัพย์ได้ 88.1% ผลแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 6 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างราคาตามบัญชี กำไรต่อหุ้น กับราคาหลักทรัพย์

Variable	unstandardized		standardized		
	Coefficients		Coefficients	t	sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	19.187	3.845		4.991	.000
BV	.163	.153	.078	1.062	.289
EPS	10.308	.947	.802	10.885	.000

R = .873 R² = .761 F = 339.800 Sig = .000

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ราคาตามบัญชี กำไรต่อหุ้น สามารถอธิบายราคาหลักทรัพย์ได้ 87.3% ผลแสดงตารางที่ 6

5. อภิปรายผลการศึกษา

จากสมมติฐานที่ 1 เงินปันผลสามารถอธิบายราคาหลักทรัพย์ได้มากกว่า ซึ่งก็สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lintner (1956) และ Gordon (1959) ที่มีความเชื่อว่าการจ่ายปันผลสูงจะทำให้ราคาของหลักทรัพย์เพิ่มสูงขึ้น นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่าเงินปันผล มีความสัมพันธ์กับราคาของหลักทรัพย์มาก มีค่า R² เท่ากับ 75.6% ซึ่งเท่ากับ ค่า R² ของกำไรต่อหุ้นและมูลค่าตามบัญชี นั่นแสดงว่า ทั้งสองตัวแปรนี้สามารถอธิบายราคาหลักทรัพย์ได้เท่ากัน หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า กำไรต่อหุ้นและมูลค่าตามบัญชี และ เงินปันผล มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจลงทุนเท่าๆกัน หากพิจารณาถึงประเทศไทย อาจกล่าวได้ว่าประเทศไทยยังอยู่ในส่วนของตลาดทุนที่กำลังพัฒนา การพิจารณาถึงข้อมูลทางบัญชีเพียงด้านเดียวอาจเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจให้แก่ผู้ลงทุนไม่มากนัก หากมีการพิจารณาถึงประเด็นที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของผู้บริหาร อาทิ นโยบายการจ่ายปันผล อาจทำให้สารสนเทศที่ผู้ลงทุนได้รับเกิดประโยชน์ต่อการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจมากขึ้น

จากสมมติฐานที่ 2 กำไรสุทธิ มูลค่าราคาตามบัญชี กระแสเงินสดจากการดำเนินงานสามารถอธิบายมูลค่าราคาหลักทรัพย์ได้ซึ่งก็สอดคล้องกับงานวิจัยของ Feltham และ Ohlson (1995) และ Bepari (2013) จากการศึกษาความสัมพันธ์ของกำไรต่อหุ้น มูลค่าตามบัญชี กระแสเงินสดจากการดำเนินงาน และเงินปันผลในการอธิบายราคาของหลักทรัพย์ ในภาพ

รวมทั้งตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 – 2557 เป็นแนวทางในการศึกษาใช้ค่า Adjusted R²เป็นตัววัดความสัมพันธ์ของกำไรต่อหุ้น มูลค่าตามบัญชี และเงินปันผล ในการอธิบายราคาของหลักทรัพย์

จากสมมติฐานที่ 3 ราคาตามบัญชีกับกำไรสุทธิสามารถอธิบายราคาหลักทรัพย์ได้ ซึ่งก็สอดคล้องกับงานวิจัยของ Feltham และ Ohlson (1995) ที่พบว่ากำไรต่อหุ้นและมูลค่าตามบัญชี มีความสัมพันธ์กับราคาของหลักทรัพย์มาก จากการศึกษาพบว่า มีค่า R² เท่ากับ 84.9% หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ได้ว่ากำไรต่อหุ้น และมูลค่าตามบัญชี มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจลงทุนมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Collins et al. (1997) ที่พบว่า กำไรต่อหุ้น และมูลค่าตามบัญชี มีความสัมพันธ์กับราคาของหลักทรัพย์มากเช่นกัน เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของกำไรต่อหุ้นและมูลค่าตามบัญชี กับราคาของหลักทรัพย์ และความสัมพันธ์ของมูลค่าตามบัญชีและกระแสเงินสดจากการดำเนินงาน กับราคาของหลักทรัพย์เป็นรายปีจะพบว่าระดับของความสัมพันธ์จะลดลงในปี.ศ.2555 แต่มาเพิ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2556 -2557 อาจเป็นเพราะทั้งกำไรต่อหุ้น มูลค่าตามบัญชี และกระแสเงินสดจากการดำเนินงานเป็นข้อมูลที่ได้มาจากรายงานทางการเงินของบริษัทเหมือนกัน อีกทั้งในช่วงปีพ.ศ.2554 ประเทศไทยได้เกิดวิกฤตการณ์น้ำท่วมใหญ่จึงทำให้ผลการศึกษาในช่วงเวลาดังกล่าวเป็นเช่นนี้

เอกสารอ้างอิง

ปัญญา สัมฤทธิ์ประดิษฐ์ “การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความสามารถของกำไรทางบัญชีและมูลค่าตามบัญชีในการใช้อธิบายราคาหลักทรัพย์ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย” 2545. ดุษฎีนิพนธ์บัญชีบัณฑิต. ภาควิชาการบัญชี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Altman, E. I. (1968). Financial ratios, discriminant analysis and the prediction of corporate bankruptcy. *The journal of finance*, 23(4), 589-609.

Amir, E., & Lev, B. (1996). Value-relevance of nonfinancial information: The wireless communications industry. *Journal of accounting and economics*, 22(1), 3-30.

Ball, R., & Brown, P. (1968). An empirical evaluation of accounting income numbers. *Journal of Accounting Research*, 6, 159-178.

Beaver, W. H. (1968). The information content of annual earnings announcements. *Journal of accounting research*, 67-92.

Bepari, K., Rahman, S. F., & TaherMollik, A. (2013). **Value relevance of earnings and cash flows during the global financial crisis.** Review of Accounting and Finance, 12(3), 226-251.

Cardamone, P., Carnevale, C., & Giunta, F. (2012). The value relevance of social reporting: evidence from listed Italian companies. *Journal of Applied Accounting Research*, 13(3), 255-269.

Charitou, A., Clubb, C., & Andreou, A. (2000). The value relevance of earnings and cash flows: empirical evidence for Japan. *Journal of International Financial Management & Accounting*, 11(1), 1-22.

Collins, D. W., Maydew, E. L., & Weiss, I. S. (1997). Changes in the valuation relevance of earnings and book value over the last forty years. *Journal of Accounting and Economics*, 24,3- 42.

Feltham, G. A., & Ohlson, J. A. (1995). **Valuation and clean surplus accounting for operating and financial activities***. Contemporary accounting research, 11(2), 689-731.

Graham, R. C., King, R. D., & Bailes, J. C. (1998). **The Value Relevance of Accounting Information in Thailand around the 1997 Decline in the Value of the Baht.** Available at SSRN 138148.

Ohlson, J. A. (1995). Earnings, book value, and dividends in equity valuation. *Contemporary Accounting Research*, 11, 659-687.

ทัศนคติและพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์บนเฟซบุ๊กของผู้บริโภค
ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร
Attitudes and Behavior of Online Shopping on Facebook
in Lat Krabang, Bangkok

ผศ.ดร. นำชัย เลวัลย์¹ ชนิดดา ศรีวิเชียร² ดร.ณัฐกาญจน์ สุวรรณธารา³

^{1,2}สาขาวิชาบริหารการศึกษาศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ, E-mail: hi_iamooa@hotmail.com

³หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาทัศนคติที่มีต่อระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อและพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์บน Facebook ของผู้บริโภคในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 23 – 30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท รายได้ต่อเดือน 15,001- 20,000 บาท ในด้านทัศนคติโดยรวมต่อการซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์บน Facebook อยู่ในระดับมาก ด้านพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์บน Facebook ส่วนใหญ่เป็นการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่น เนื่องจากสินค้ามีความทันสมัย หลากหลาย โดยมีค่าใช้จ่ายประมาณ 501 – 1,000 บาท ต่อครั้ง แต่ในขณะเดียวกันผู้บริโภคก็มีความกังวลเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของร้านค้าบน Facebook

คำสำคัญ: ทัศนคติ, พฤติกรรมการซื้อ, Facebook

Abstract

This study aimed to study the attitudes towards the importance of marketing factors influencing consumers' purchasing decisions and online shopping behavior on Facebook in Lat Krabang area, Bangkok. The sample was 400 respondents who use social media shopping. The questionnaire was used as a tool to collect data. Data was analyzed by percentage, mean, t-test. And one-way ANOVA. The research concludes that most of the respondents are female, age between 23-30 years old, have a career as a company employee, had monthly income 15,001- 20,000 baht. Overall attitude towards online shopping on Facebook was at a very high level. Most was behavior of cloth shopping online through Facebook because of it was modernity that it costs about 501-1,000 baht per visit. On the other hand, consumers were concerned about the credibility and trustworthiness of the store on Facebook.

Keyword: attitudes, shopping behavior, Facebook

บทนำ

สังคมปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงเป็นสังคมโลกาภิวัตน์ กล่าวคือ สังคมที่ไร้พรมแดน มนุษย์สามารถติดต่อสื่อสารกันอย่างสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์การสื่อสารต่างๆ รวมไปถึงระบบเครือข่ายสัญญาณต่างๆ จากความสะดวกสบายที่มนุษย์ได้รับจากเทคโนโลยีเหล่านี้จึงไม่สามารถปฏิเสธได้เลยว่าเทคโนโลยีเหล่านี้ได้เข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์เป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นทางด้านการศึกษา ความบันเทิง และทางด้านธุรกิจต่างๆ

โดยปัจจุบัน พบว่า มีการทำโฆษณาทางการตลาดหรือจำหน่ายสินค้าผ่านทาง Facebook เป็นจำนวนมากขึ้น เนื่องจาก Facebook เป็นช่องทางการตลาด (Marketing Channels) ที่สามารถเข้าถึงกลุ่มคนผู้ใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์มากที่สุด โดยวิธีการจำหน่ายสินค้าคล้ายคลึงกับผ่านทางเว็บไซต์ แต่จะแตกต่างกันตรงที่สามารถโต้ตอบปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วกว่าทางเว็บไซต์ นั่นคือ การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า (CRM: Customer Relationship Management) วิธีการหาลูกค้าสามารถทำได้จากวิธีการเพิ่มเพื่อน การให้ข้อมูลสินค้าในรูปแบบแชร์รูปภาพสินค้าและบริการผ่านทางอัลบั้มรูปภาพส่วนตัว ด้านการรับคำสั่งสินค้าจะสามารถรับได้จาก 2 ช่องทาง คือ การโพสต์ข้อความสอบถามข้อมูลสินค้าได้รูปภาพหรือ สอบถามข้อมูลสินค้าผ่านทางกล่องข้อความ (Inbox) โดยผู้ประกอบการธุรกิจ หรือร้านค้า จะได้รับข้อมูลจาก 2 ช่องทาง คือ ผ่านทางอีเมลที่ทำการสมัครกับทาง Facebook กับผ่านทางแจ้งเตือนข้อความล่าสุดของทางระบบ โดยการยืนยันคำสั่งซื้อนั้นจะเป็นการตอบข้อความกลับลูกค้า ซึ่งจะแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า ราคา ยอดรวม พร้อมทั้งรายละเอียดการชำระเงินผ่านทางธนาคาร เมื่อลูกค้ามีการชำระเงินตามรายละเอียดการชำระเงินที่ทางร้านได้แจ้งเรียบร้อยแล้วจะทำตอบกลับการชำระเงินผ่านทางกล่องข้อความ (Inbox) พร้อมกับชื่อ สกุล ที่อยู่ในการจัดส่งธนาคารที่ทำการโอนเงินค่าสินค้าหรือบริการ และวันเวลาการโอนเงิน โดยทางผู้ประกอบการหรือร้านค้าต้องทำการตรวจสอบยอดจำนวนเงิน เมื่อถูกต้องครบถ้วนจะทำการส่งสินค้าให้กับลูกค้า โดยการจัดส่งนั้นจะเป็นรูปแบบการจัดส่งผ่านไปรษณีย์ หลังจากที่ทำการจัดส่งสินค้าเรียบร้อยแล้วก็จะแจ้งเลขที่ส่งพัสดุสินค้าให้กลับลูกค้า โดยในการบริหารการตลาดนั้นผู้ประกอบการจะต้องให้ความสำคัญของพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) เนื่องจาก

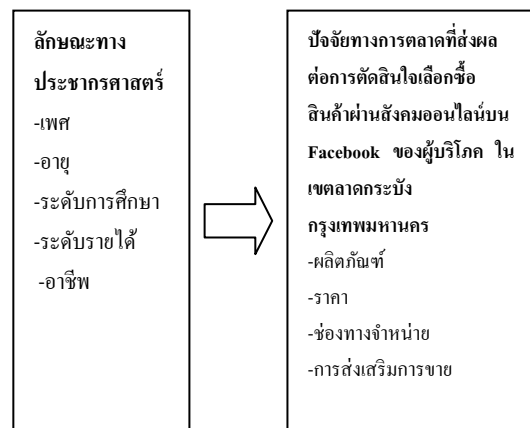
กลุ่มลูกค้ามีความหลากหลาย เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้า และสร้างความได้เปรียบด้านการแข่งขันทางธุรกิจ

ด้วยสาเหตุดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “ทัศนคติและพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์บนเฟสบุ๊คของผู้บริโภคในเขตตลาดกระบี่ กรุงเทพมหานคร” เพื่อนำผลการวิจัยนี้มาใช้ในการวางแผนด้านการจัดจำหน่ายสินค้าผ่านสังคมออนไลน์บนเฟสบุ๊ค เพื่อตอบสนองกลุ่มเป้าหมายและนำไปวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติที่มีต่อระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์บน Facebook ของผู้บริโภคในเขตตลาดกระบี่ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้อเลือกซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์บน Facebook ของผู้บริโภคในเขตตลาดกระบี่ กรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้บริโภคในเขตตลาดกระบี่ กรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกันมีพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์บนเฟส ต่างกัน
2. ผู้บริโภคในเขตตลาดกระบี่ กรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกันมีทัศนคติการซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์บน Facebook ต่างกัน

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้อาศัยทฤษฎีแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) ได้ให้คำจำกัดความว่า หมายถึง ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพ รายได้ อาชีพ ระดับการศึกษา องค์ประกอบเหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมนำมาใช้ในการแบ่งส่วนการตลาด ลักษณะประชากรศาสตร์เป็นสิ่งที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรที่จะสามารถช่วยกำหนดตลาดของกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งทำให้ง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรทางด้านอื่นๆ จากแนวคิดเกี่ยวกับตัวแปรของลักษณะประชากรศาสตร์ ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เนื่องจากเป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนตลาดที่สำคัญ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถนำไปใช้ในการ กำหนดตลาดเป้าหมายขององค์กรได้อย่างเหมาะสม

แนวความคิดส่วนประสมการตลาด

ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix หรือ 4Ps) แนวคิดทางการตลาดของ Kotler (1997, p. 92) ได้อธิบายเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix หรือ 4Ps) ว่า

“ส่วนประสมการตลาด หมายถึง ตัวแปรทางการตลาดที่ ควบคุมได้ซึ่งบริษัทใช้ร่วมกันเพื่อ ตอบสนองความพึงพอใจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ประกอบด้วยเครื่องมือดังต่อไปนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นองค์ประกอบแรกและสำคัญมากที่สุดของส่วนประสม ทางการตลาด ผลิตภัณฑ์ หมายถึง สิ่งใด ๆ ที่ต้องการนำเสนอต่อตลาดเพื่อสนองต่อความจำเป็นหรือ ความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ผลิตภัณฑ์ที่นำมาเสนอขายอาจจะมีความดีหรืออาจไม่มีตัวตนก็ได้

2. ราคา (Price) หมายถึง คุณค่าของผลิตภัณฑ์ ในรูปตัวเงิน

3. การจัดจำหน่าย (Place หรือ Distribution) หมายถึง โครงสร้างของช่องทางซึ่ง ประกอบไปด้วยสถาบัน และทางกิจกรรม จะใช้เพื่อขนย้ายผลิตภัณฑ์และการบริการ ออกจากองค์กรไปยังตลาด ที่นำผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาดกลุ่มเป้าหมาย

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง กระบวนการในการติดต่อสื่อสาร ทางการตลาด โดยจะใช้คนหรือใช้สื่อเพื่อเตือนความทรงจำ และจูงใจผู้ซื้อ โดยมุ่งหวังให้มีอิทธิพลต่อ ความรู้สึกที่ดีความเชื่อ หรือพฤติกรรมของผู้ซื้อเพื่อสร้างความชื่นชอบในตราสินค้า การบริการ ด้านความคิด หรือ ในตัวบุคคล เพื่อใช้สื่อความหมายเกี่ยวกับสินค้าและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภค ที่จะซื้อสินค้านั้นๆ

วิธีการดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่ใช้บริการซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์บนเฟซบุ๊ก ในเขตตลาดกระบี่ กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามทัศนคติและพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์บนเฟซบุ๊กของผู้บริโภค ในเขตตลาดกระบี่ กรุงเทพมหานคร เนื้อหาแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ

ตอนที่ 2 ทัศนคติที่มีต่อการซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์เฟซบุ๊ก แบ่งเป็น 4 ด้านคือ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) จำนวน 6 ข้อ ด้านราคา(Price) จำนวน 6 ข้อ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย(Place) จำนวน 6 ข้อ และด้านส่งเสริมการขาย(Promotion) จำนวน 6 ข้อ ลักษณะเครื่องมือเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ คือ สำคัญน้อยที่สุด, สำคัญน้อย, สำคัญปานกลาง, สำคัญมากและ สำคัญมากที่สุด

ตอนที่ 3 พฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์เฟซบุ๊ก ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ การยอมรับ พฤติกรรมการซื้อ และความพึงพอใจ โดยนำเสนอในรูปแบบความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ ตารางค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) ใช้ในการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่น ในการทดสอบสมมติฐานไว้ที่ระดับร้อยละ 95 เพื่อทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนประสมการตลาดอันได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ระดับราคา ช่องทางจำหน่าย การส่งเสริมผลิตภัณฑ์ และการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์บนเฟสบุ๊ค ใช้ค่าสถิติ คือค่าเฉลี่ย (Means) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ ระดับราคา ช่องทางจำหน่ายและการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ เพื่อหาว่าส่วนประสมการตลาดที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการซื้อ ในด้านต่าง ๆ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 โดยทำการทดสอบจากค่าเฉลี่ยของตัวแปรส่วนประสมการตลาดแต่ละด้านเปรียบเทียบกับตัวแปรด้านการยอมรับ และพฤติกรรมการซื้อ โดยหาค่าเฉลี่ยของตัวแปรส่วนประสมทางการตลาดไม่แตกต่างกันตามการยอมรับ หรือพฤติกรรมการซื้ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับร้อยละ 0.05 จะทำการเปรียบเทียบตัวแปรย่อยของส่วนประสมการตลาดนั้น ๆ เพื่อหาว่ามีตัวแปรย่อยด้านใดที่มีความแตกต่างกันตามการยอมรับ หรือพฤติกรรมการซื้ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับร้อยละ 0.05 จึงจะทำการยอมรับสมมติฐานและทำการทดสอบความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธีการทดสอบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least-significant different : LSD) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หากไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับร้อยละ 0.05 จะปฏิเสธสมมติฐาน

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่าส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 78.8 มีอายุ 23-30 ปี จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 รายได้ต่อเดือนโดยประมาณ 15,001 – 20,000 บาทจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5

ทัศนคติที่มีต่อการซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์บนเฟสบุ๊ค

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ลำดับที่หนึ่ง สินค้ามีความหลากหลาย ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.37 ลำดับที่สอง ได้รับ

สินค้าตรงกับในรูปที่เห็นในเฟสบุ๊ค มีค่าเฉลี่ย 4.31 ลำดับที่สาม มีการบอกข้อมูลของสินค้าอย่างละเอียด มีค่าเฉลี่ย 4.18 ตามลำดับ ดังนั้นสรุปได้ว่า ทัศนคติต่อการซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์บนเฟสบุ๊ค ด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10

ด้านราคา พบว่า ลำดับที่หนึ่ง สามารถเปรียบเทียบราคาได้ มีค่าเฉลี่ย 4.20 ลำดับที่สอง ราคาสินค้าเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า มีค่าเฉลี่ย 4.03 ลำดับที่สาม การชำระเงินที่มีให้เลือกหลากหลายประเภท มีค่าเฉลี่ย 3.91 ตามลำดับ ดังนั้นสรุปได้ว่า ทัศนคติต่อการซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์บนเฟสบุ๊ค ด้านราคา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ลำดับที่หนึ่ง สามารถเลือกดูสินค้าทางเฟสบุ๊คได้ตลอด 24 ชม. มีค่าเฉลี่ย 4.34 ลำดับที่สองประหยัดเวลาในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 4.25 ลำดับที่สามมีบริการจัดส่งหลายวิธี เช่น พัสดุ EMS Kerry มีค่าเฉลี่ย 4.22 ตามลำดับ ดังนั้นสรุปได้ว่า ทัศนคติต่อการซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์บนเฟสบุ๊ค ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16

ด้านการส่งเสริมทางการตลาด พบว่า ลำดับหนึ่ง มีการปรับเปลี่ยนสินค้าให้ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.27 อันดับที่สอง มีการประชาสัมพันธ์สินค้าสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.13 อันดับที่มีส่วนลดสำหรับสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 4.08 ตามลำดับ ดังนั้นสรุปได้ว่า ทัศนคติต่อการซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์บนเฟสบุ๊ค ด้านการส่งเสริมทางการตลาด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97

พฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์บนเฟสบุ๊ค

พบว่า ประเภทของสินค้าที่มีการสั่งซื้อผ่านสังคมออนไลน์บนเฟสบุ๊ค ส่วนใหญ่เป็นเสื้อผ้า จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 60.3 รองลงมาคือ เครื่องสำอางค์ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0

เหตุใดท่านจึงซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์บนเฟสบุ๊ค ส่วนใหญ่สินค้ามีความทันสมัย หลากหลาย จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 รองลงมาคือ ไม่มีเวลาในการเลือกซื้อ จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3

ท่านมีความกังวลเกี่ยวกับการเลือกซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์บนเฟสบุ๊ค ในเรื่องใด ส่วนใหญ่เป็นเรื่องน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของร้านค้าบนเฟสบุ๊ค จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 รองลงมาคือ คุณภาพของสินค้าไม่ตรงตามที่ได้ระบุไว้ หรือมีตำหนิ จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 ท่าน

ได้รับอิทธิพลจากใครหรือสิ่งใดมากที่สุดในการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์บนเฟซบุ๊ก ส่วนใหญ่เป็น ตัวท่านเอง จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 69.5 รองลงมาคือ เพื่อน จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8

ท่านซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์บนเฟซบุ๊ก บ่อยแค่ไหนในแต่ละเดือน ส่วนใหญ่มากกว่าเดือนละครั้ง จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาคือ เดือนละครั้ง จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8

ท่านใช้จ่ายประมาณเท่าไรต่อการซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์บนเฟซบุ๊ก ส่วนใหญ่ 501 - 1,000 บาท จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมาคือ 1,001 - 2,000 บาท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน 1 ผู้บริโภคในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกันมีทัศนคติการซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์บนเฟซบุ๊ก ต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่ต่างกันส่งผลให้ทัศนคติในการซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์บนเฟซบุ๊ก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมทางการตลาด ต่างกัน

สมมติฐาน 2 ผู้บริโภคในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกันมีพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์บนเฟซบุ๊ก ต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่ต่างกัน ส่งผลให้พฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์บนเฟซบุ๊ก ได้แก่ ด้านประเภทของสินค้าที่ท่านมีการสั่งซื้อบนเฟซบุ๊กบ่อยที่สุด เหตุใดท่านจึงซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์บนเฟซบุ๊ก ท่านมีความกังวลเกี่ยวกับการเลือกซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์บนเฟซบุ๊ก ในเรื่องใดบ้าง ท่านได้รับอิทธิพลจากใครหรือสิ่งใดมากที่สุดในการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์บนเฟซบุ๊ก ท่านได้รับอิทธิพลจากใครหรือสิ่งใดมากที่สุดในการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์บนเฟซบุ๊ก และค่าใช้จ่ายประมาณเท่าไรต่อการซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์บนเฟซบุ๊ก ต่างกัน

อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีประเด็นนำมาสู่การอภิปรายผลดังนี้

ด้านข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์บนเฟซบุ๊ก ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร จากการวิจัย ผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มผู้ซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์บนเฟซบุ๊ก ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สอดคล้องกับสุชา จันทร์เอม (2529) กล่าวว่า ผู้หญิงจะให้ความสำคัญและสนใจในเรื่องของความสวยความงาม การดูแลตนเอง และการแต่งกายให้ดูดีมากกว่าผู้ชาย มีอายุ 23-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท รายได้ต่อเดือนโดยประมาณ 15,001 - 20,000 บาท

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่ต่างกันส่งผลต่อผู้บริโภคที่เลือกซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์บน เฟซบุ๊ก แตกต่างกันดังนี้

1.1 ด้านทัศนคติการเลือกซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์บนเฟซบุ๊ก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมทางการตลาดต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมไหศวรรย์ มหัทธนา ภิวัฒน์ (2554) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อน้ำข้าวกล้องงอกของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งปัจจัยส่วนประสมการตลาดทั้ง 4 ปัจจัยมีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อทุกขั้นตอน และงานวิจัยของของชญานัญญา ศิริภักธธาดา (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการซื้อสินค้าผ่านสื่อพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลจากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดด้านสินค้ากับสินค้าตรงกับความต้องการด้านราคากับราคาสินค้ามีความเหมาะสมกับคุณภาพ ด้านสถานที่จัดจำหน่ายกับความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า ด้านส่งเสริมการตลาดกับการรับข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย จึงสรุปได้ว่า การตัดสินใจเกิดจากการเลือกและเปรียบเทียบสิ่งที่ต้องการจากทางเลือกมากมายโดยนำมาพิจารณาด้วยเหตุผลและผ่านหลายขั้นตอนก่อนการตัดสินใจเพื่อให้ได้สิ่งที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์

1.2 ด้านพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์บนเฟซบุ๊ก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมทางการตลาดต่างกันจึงทำให้พฤติกรรมในการเลือกซื้อสินค้าผ่าน

สังคมออนไลน์บนเฟซบุ๊ก แตกต่างกันด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญวรรณ เยาวสังข์ (2556) ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้และปัจจัยที่สำคัญในการตัดสินใจเลือกซื้อเสื้อผ้าผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ประเภท Facebook ในด้านปัจจัยทางการตลาด ในเขตอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ว่าเกิดจากพฤติกรรมการตามบริบทปัจจัยส่วนบุคคลเป็นส่วนใหญ่ เช่น เพศหญิงจะมีความสนใจมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่จะอยู่ในกลุ่มคนวัยทำงาน และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับเทคโนโลยีโลกออนไลน์เป็น ส่วนใหญ่ ดังนั้นจากผลการศึกษาผู้วิจัยจึงคิดว่า ตลาดแห่งโลกออนไลน์ ที่สามารถซื้อ - ขาย - แลก - เปลี่ยน สินค้า ผ่านการนำ ระบบ E-Commerce มาใช้ทำให้เกิดการประโยชน์และการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจอย่างมาก ระบบดังกล่าวนี้จะมีประโยชน์และคุณค่าอย่างมากต่อผู้บริโภคหรือผู้ซื้อ คือ สามารถเลือกซื้อสินค้าได้ในราคาถูกลงกว่าทั่วไป สินค้าและบริการได้จากร้านค้าต่างๆ จากทั่วทุกมุมโลก มีโอกาสเลือกและเปรียบเทียบราคาสินค้าได้มากขึ้น ประหยัดเวลาไม่ต้องเดินทางไปซื้อสินค้าถึงที่จัดจำหน่าย สามารถรับสินค้าได้ สามารถดูข้อมูลสินค้าได้ละเอียดมากขึ้นจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ทั่วโลกและสิ่งที่สำคัญที่สุดคือ ได้รับความสะดวกในการจัดส่ง เพราะสินค้าส่วนใหญ่จัดส่งถึงบ้าน ทำให้การดำเนินการซื้อขายอย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดรายได้ในระยะเวลายั่งยืนอีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างผู้บริโภคที่ใช้บริการกลุ่มเครือข่ายสังคมออนไลน์นอกเหนือจาก Facebook ได้แก่ อินสตาแกรม Line สื่อสังคมออนไลน์อื่น ๆ ที่กำลังเป็นที่นิยม เพื่อจะได้ทราบถึงความต้องการของผู้บริโภคเหล่านั้นและนำมาวิเคราะห์ตลาด เพื่อนำมากำหนดกลยุทธ์ทางการการตลาด

2. ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญในด้านผลิตภัณฑ์ สินค้ามีความหลากหลาย ทันสมัย ผู้ขายควรให้ความสำคัญในเรื่องการนำสินค้าที่แปลกใหม่ มาแนะนำเสนอขาย

3. ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะตัดสินใจซื้อสินค้า โดยการเปรียบเทียบราคาจากผู้ขายหลายคนบนเฟซบุ๊ก ผู้ขายควรคำนึงถึงคุณภาพของสินค้า และสร้างจุดเด่นของสินค้าให้ดูแตกต่าง เพื่อความสมเหตุสมผลของราคา

4. ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจซื้อสินค้า เพราะสามารถเลือกชม ซื้อสินค้าได้ตลอด 24 ชม. ผู้ขายควรมีการอัปเดตข้อมูลสินค้าบ่อยๆ เพื่อกระตุ้นความต้องการซื้อ

เอกสารอ้างอิง

- มโหศวรรย มหัทธนาภิวัดน์. (2554) . ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อน้ำข้าวกล้องงอกของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร: มหาบัณฑิตหลักสูตรเกษตรศาสตรศาสตร. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช .
- ญาณัญญา ศิริภัทร์ธาดา. (2549). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการซื้อสินค้าผ่านสื่อพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศิลปากร .
- ธัญวรรณ เยาวสังข์. (2556). พฤติกรรมการใช้และปัจจัยที่สำคัญในการตัดสินใจเลือกซื้อเสื้อผ้าผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ประเภท Facebook ในด้านปัจจัยทางการตลาดในเขตอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ .
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : วิสิทธ์พัฒนา.

Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management*. (The millennium edition). New Jersey : Prentice-Hall.

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์
ในตำบลแพรงษา จังหวัดสมุทรปราการ
FACTORS AFFECTING THE DECISION MAKING TO USE FITNESS CENTER
IN DISTRICT PRAKSA SAMUTPRAKARN

ณัฐกิตติ์ สุภะคะ¹, ดร.ณัฐกาญจน์ สุวรรณธารา²

^{1,2}คณะบริหารธุรกิจ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต hi_iamooa@hotmail.com
มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของคนที่มีสมัครเป็นสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์ในตำบลแพรงษา จังหวัดสมุทรปราการ, ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการหรือสมัครเป็นสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์, ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของฟิตเนสเซ็นเตอร์กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ที่ได้ทำการสมัครเป็นสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์ ในตำบลแพรงษา จังหวัดสมุทรปราการ โดยจะทำการศึกษาเฉพาะผู้ที่ได้ทำการสมัครเป็นสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์ แล้วเท่านั้น โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจ มีจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยกลุ่มที่เป็นอิสระ t-test และ F-test

ผลการวิจัยพบว่า

- 1) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในตำบลแพรงษา จังหวัดสมุทรปราการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านบุคลากร พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในตำบลแพรงษา จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน
- 2) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในตำบลแพรงษา จังหวัดสมุทรปราการ ด้านสถานที่ และด้านการส่งเสริมทางการตลาด พบว่า อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในตำบลแพรงษา จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ เพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในตำบลแพรงษา จังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด การตัดสินใจเลือกใช้บริการ ฟิตเนสเซ็นเตอร์

Abstract

The objective of this study was to study the demographic data of people that subscribe a fitness center in district hreaks samut prakan province and study factors affecting the decision choose to use the fitness center and study the factors marketing mix of the fitness center.

The sample used in this study is fitness center member in the district preaksa Samut Prakan province by using a questionnaire to survey a sample of 400 people. The data was analyzed by using percent, average, standard deviation, Independent Samples T-test and F-test

The results showed that

1) Factors affecting the decision choose to use the fitness center district praeksa samutprakan province. The products, price, and employee found that gender, age, status, educational level, Job and average revenue per month a different influence the decisions to use the fitness center of population in district hreaks samut prakan province not different.

2) Factors affecting the decision choose to use the fitness center district praeksa samutprakan province. The place and promotion found that gender, age, status, educational level, Job and average revenue per month a different influence the decisions to use the fitness center of population in district phraeksa samut prakan province not different. While the gender a different influence the decisions to use the fitness center of population in district Phraeksa Samut Prakan province different was different is significantly at the 0.05 level.

Keywords: Marketing Mix, Decision Making to Service Using, Fitness Center

1. บทนำ

จากกระแสในเรื่อง สุขภาพที่คนไทยได้หันมาให้ความสนใจกันมากขึ้น ทำให้ตลาดธุรกิจเกี่ยวกับฟิตเนส เซ็นเตอร์หรือสถานที่ออกกำลังกายมีอัตราการเติบโตเพิ่มมากขึ้น ทำให้เกิดการแข่งขันกันอย่างรุนแรง โดยอาจจะสังเกตได้จากสินค้าและบริการที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพมีการเติบโตเพิ่มมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจเกี่ยวกับอุปกรณ์ในการออกกำลังกาย อาหารเพื่อสุขภาพ หรือธุรกิจเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น ฟิตเนสและสปา จากการตื่นตัวในเรื่องของการรักษาสุขภาพที่มาแรงในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา ส่งผลให้ธุรกิจส่วนมากนำกระแสดังกล่าวมาปรับใช้เป็นโอกาสในการดำเนินงาน โดยธุรกิจหลักที่นำกระแสความสนใจในเรื่องของสุขภาพมาปรับใช้ได้แก่ ธุรกิจด้านฟิตเนสเซ็นเตอร์ และปัจจุบันกระแสความนิยมของผู้บริโภคนั้นนับวันยังมีการเติบโตเพิ่มมากขึ้น จนทำให้เกิดธุรกิจเกี่ยวกับสถานที่ออกกำลังกายเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ผู้บริโภคมีทางเลือกมากมายในการตัดสินใจที่จะเลือกใช้บริการ ทำให้เกิดการแข่งขันทางด้านการตลาด ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของรูปแบบในการให้บริการ ค่าใช้จ่ายสำหรับการเข้าใช้บริการสถานที่ออกกำลังกาย ดังนั้นผู้ที่เป็นเจ้าของธุรกิจจึงจำเป็นต้องเลือกใช้กลยุทธ์ทางการตลาดรูปแบบต่างๆ เข้ามาปรับใช้กับธุรกิจของตนเองเพื่อที่จะสามารถทำให้ผู้บริโภคเกิดความสนใจและตัดสินใจเลือกใช้บริการปัจจุบันกระแสความนิยมของผู้คนในตำบลแพรึกษา ให้ความสำคัญกับสุขภาพเพิ่มมากขึ้น จึงทำให้เกิดธุรกิจบริการด้านสถานที่ในการออกกำลังกายที่เรียกว่า ฟิตเนสเซ็นเตอร์ และในปัจจุบันได้รับความนิยมจากประชาชนในตำบลแพรึกษา เป็นอย่างมาก ส่งผล

ให้ธุรกิจออกกำลังกายมีการขยายตัวเพิ่มขึ้น โดยผู้ประกอบการในธุรกิจประเภทนี้ไม่ได้มีแต่เพียง ผู้ประกอบการรายใหญ่เพียงอย่างเดียว แต่ยังมีผู้ประกอบการขนาดกลางและรายย่อยเกิดขึ้น ทำให้ฟิตเนสเซ็นเตอร์ ในปัจจุบันสามารถเข้าถึงลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น ดังนั้นฟิตเนสเซ็นเตอร์ แต่ละแห่งจึงต้องหาวิธีการหรือกลยุทธ์ มาปรับใช้เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด เพื่อให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกที่จะเข้ามาใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ของตนสำหรับการศึกษาค้นคว้า ผู้ทำการวิจัยต้องการที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ ของผู้ที่อาศัยอยู่ในตำบลแพรึกษา จังหวัดสมุทรปราการ โดยผู้วิจัยได้มองเห็นว่าการศึกษานี้สามารถเป็นแนวทางให้กับผู้ที่ทำธุรกิจฟิตเนสเซ็นเตอร์อยู่แล้วหรือผู้ที่ต้องการจะเป็นเจ้าของธุรกิจฟิตเนสเซ็นเตอร์ โดยสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาและวิจัยไปใช้ในการดำเนินธุรกิจ และนำไปพัฒนาเป็นกลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค เพื่อรองรับการแข่งขันที่สูงขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นแนวทางให้กับผู้ที่สนใจในธุรกิจนี้เพื่อที่จะสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้ตามความต้องการ

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของคนที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการหรือสมัครเป็นสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์

3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของ
ฟิตเนสเซ็นเตอร์

3. วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ในการศึกษาครั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่ทำการสมัครเป็นสมาชิก แล้วเท่านั้นและเป็นสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์ ในเขตตำบล แพรกษา โดยทำการสำรวจสอบถามในช่วงวันจันทร์ ถึง วัน อาทิตย์ โดยแบ่งออกเป็น 2 แบบ ได้แก่ วันธรรมดา (วัน จันทร์ – วันศุกร์) และวันหยุด (วันเสาร์และวันอาทิตย์) โดย การลงพื้นที่จะแบ่งเป็นช่วง เช้า 8.00 – 12.00 น. กับ ช่วง บ่าย 14.00 – 18.00 น.ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) จากการศึกษารายงานสถิติจำนวนประชากรในเขตตำบลแพ รกษา จังหวัดสมุทรปราการ พบว่ามีจำนวนประชากรในเขต พื้นที่ทั้งสิ้น 27,677 คน (ศูนย์ข้อมูลประเทศไทย Thailand Information Center) อ้างอิงประกาศสำนักทะเบียนกลาง เรื่องจำนวนราษฎรทั่วราชอาณาจักร แยกกรุงเทพมหานคร และจังหวัดต่างๆตามหลักฐานทะเบียนราษฎร ณ พ.ศ. 2554 ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) จากสูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างจะ ได้ออกมาจำนวน 394 คน แต่เพื่อประกันความผิดพลาดผู้ วิจัยได้ทำการเพิ่มจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามอีก 2% โดยการสุ่มตัวอย่างประชากรกลุ่มเป้าหมายคือ ประชากรที่ เป็นสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์แล้วจำนวน 400 คนที่อาศัยอยู่ ในตำบลแพรกษา ดังนั้นจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 394 คน ที่ต้องใช้ในการตอบแบบสอบถาม และเพื่อให้ประกันความ ผิดพลาด ผู้วิจัยจึงเพิ่มแบบสอบถามประมาณ 2% ดังนั้น จำนวนของกลุ่มตัวอย่างจึงเท่ากับ 400 คน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม ใช้ t-test ในการหาค่าความแตกต่างตัวแปรระหว่าง 2 กลุ่ม และค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) หาค่าความแตกต่างตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม

5. ผลการวิจัย

ตารางที่ 5.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	171	42.80
หญิง	229	57.20
รวม	400	100
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	40	10.00
21 - 30 ปี	296	74.00
31 - 40 ปี	56	14.00
41 ปีขึ้นไป	8	2.00
รวม	400	100
3. สถานภาพ		
โสด	331	82.80
สมรส	69	17.20
หย่าร้าง	0	0
รวม	400	100
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	40	10.50
ปริญญาตรี	325	81.20
สูงกว่าปริญญาตรี	33	8.30
รวม	400	100
5. อาชีพ		
นักเรียน / นักศึกษา	73	18.30
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	58	14.50
พนักงานเอกชน / ห้างร้าน	211	52.90
ธุรกิจส่วนตัว	57	14.30
รวม	400	100
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	46	11.50
10,001 – 20,000 บาท	40	10.00
20,001 – 30,000 บาท	257	64.20
มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป	57	14.30
รวม	400	100

จากตารางที่ 5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของ ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

ครั้งนี้ จำนวน 400 คน เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 5.2 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการตัดสินใจเลือกใช้ บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในตำบลแพรภษา จังหวัดสมุทรปราการ

ส่วน ประสม ทางการ ตลาด	ระดับการตัดสินใจ							SD	แปล ผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	\bar{x}			
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์									
1.1 อุปกรณ์ได้มาตรฐาน	135 (33.80)	233 (58.20)	31 (7.80)	1 (0.20)	0 (0)	4.26	.601	มากที่สุด	
1.2 อุปกรณ์มีหลากหลายประเภท	87 (21.80)	241 (60.20)	70 (17.50)	2 (5)	0 (0)	4.03	.642	มาก	
1.3 อุปกรณ์เพียงพอต่อความต้องการผู้บริโภค	99 (24.80)	236 (59)	61 (15.20)	4 (1)	0 (0)	4.08	.660	มาก	
1.4 อุปกรณ์มีความสวยงามหรือทันสมัย	138 (35.40)	224 (56)	35 (8.80)	3 (0.80)	0 (0)	4.24	.636	มากที่สุด	
1.5 มีตู้เก็บของให้ใช้งาน	97 (24.20)	228 (57)	72 (18)	3 (0.80)	0 (0)	4.05	.672	มาก	
รวม						4.13	.642	มาก	
2. ปัจจัยด้านราคา									
2.1 ราคามีความเหมาะสม	134 (33.50)	237 (59.30)	29 (7.20)	0 (0)	0 (0)	4.26	.583	มากที่สุด	
2.2 การแสดงรายละเอียดของราคาชัดเจน	111 (27.80)	216 (54)	69 (17.20)	4 (1)	0 (0)	4.09	.696	มาก	
2.3 มีราคาให้เลือกตามคอร์สที่ต้องการ	144 (36)	208 (52)	46 (11.40)	1 (0.30)	1 (0.30)	4.23	.674	มากที่สุด	

ส่วน ประสม ทางการ ตลาด	ระดับการตัดสินใจ					\bar{x}	SD	แปล ผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)			
2.4 สามารถเลือกชำระ เงินได้ตาม ระยะเวลา ที่สมัคร	154 (38.50)	206 (51.50)	35 (8.80)	5 (1.20)	0 (0)	4.27	.670	มากที่สุด
2.5 มีการ เปิดให้ผ่อน ชำระค่า สมัคร	86 (21.50)	226 (56.50)	79 (19.70)	8 (2.00)	1 (0.30)	3.97	.718	มาก
รวม						4.16	.668	มาก

3. ปัจจัยด้านสถานที่									
3.1 สถานที่ให้บริการเข้าถึงง่ายเดินทางสะดวก	118 (29.50)	247 (61.80)	32 (8)	3 (0.70)	0 (0)	4.20	.605	มากที่สุด	
3.2 สถานที่ให้บริการสะอาด	75 (18.80)	228 (57)	88 (22)	9 (2.20)	0 (0)	3.92	.702	มาก	
3.3 สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ใกล้กับแหล่งชุมชน	121 (30.30)	218 (54.50)	58 (14.50)	2 (0.40)	1 (0.30)	4.14	.687	มาก	
3.4 มีที่จอดรถให้บริการสะดวกหรือมีเพียงพอ	116 (29)	229 (57.30)	52 (13)	3 (0.70)	0 (0)	4.15	.656	มากที่สุด	
3.5 สามารถเลือกใช้ บริการได้ หลายสาขา	87 (21.80)	184 (46)	125 (31.20)	4 (1)	0 (0)	3.89	.747	มาก	
รวม						4.06	.679	มาก	

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด									
4.1 มีโปรโมชั่นหรือมีสิทธิพิเศษ	116 (29)	235 (58.80)	43 (10.70)	6 (1.5)	0 (0)	4.15	.660	มาก	
4.2 มีการติดป้ายโฆษณาตามสถานที่ต่างๆ	61 (15.30)	190 (47.50)	135 (33.70)	14 (3.50)	0 (0)	3.75	.753	มาก	

ส่วน ประสม ทางการ ตลาด	ระดับการตัดสินใจ					\bar{x}	SD	แปล ผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)			
4.3 ทดลอง ใช้บริการ ฟรี ก่อน สมัคร สมาชิก	94 (23.50)	197 (49.30)	103 (25.70)	6 (1.50)	0 (0)	3.95	.742	มาก
4.4 ให้ สิทธิพิเศษ สำหรับ สมาชิกที่ ชักชวน เพื่อนมาใช้ บริการ	100 (25)	255 (63.80)	43 (10.70)	2 (0.50)	0 (0)	4.13	.601	มาก
4.5 มีการ โฆษณาผ่าน สื่อออนไลน์	82 (20.50)	242 (60.50)	69 (17.20)	7 (1.80)	0 (0)	4.00	.670	มาก
รวม						3.99	.685	มาก

จากตารางที่ 5.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ พิเศษเช่นเตอร์ในตำบลแพรงษา จังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวมมีระดับการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

ตารางที่ 5.3 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการพิเศษเช่นเตอร์ในตำบลแพรงษา จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยที่มีผลต่อ การตัดสินใจเลือก ใช้บริการพิเศษ เช่นเตอร์ในตำบล แพรงษา จังหวัด สมุทรปราการ	t-test for Equality of Mean					
	เพศ	\bar{x}	SD	t	df	Sig
ด้านสถานที่	ชาย	4.00	.408	-2.094	398	.037*
	หญิง	4.09	.436			

*ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5.3 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อระดับการเลือกใช้บริการพิเศษเช่นเตอร์ ด้านสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 5.4 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการพิเศษเช่นเตอร์ในตำบลแพรงษา จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยที่มีผลต่อ การตัดสินใจเลือก ใช้บริการพิเศษ เช่นเตอร์ในตำบล แพรงษา จังหวัด สมุทรปราการ	t-test for Equality of Mean					
	เพศ	\bar{x}	SD	t	df	Sig
ด้านการส่งเสริม ทางการตลาด	ชาย	3.94	.403	-2.052	398	.041*
	หญิง	4.03	.466			

*ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5.4 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อระดับการเลือกใช้บริการพิเศษเช่นเตอร์ ด้านการส่งเสริมทางการตลาด จำแนกตามเพศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

6. อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการพิเศษเช่นเตอร์ในตำบลแพรงษา จังหวัดสมุทรปราการผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 21 – 30 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานเอกชนหรือห้างร้านและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนรเศรษฐ กมลสุทธิ และคณะ(2550) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจสมัครสมาชิกพิเศษเช่นเตอร์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกพิเศษเช่นเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 19 – 25 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ระหว่าง 25,000 บาทขึ้นไป ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง ซึ่งจากที่ผลของงานวิจัยที่มีความสอดคล้องกันอาจเป็นผลมาจากการที่ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยในตัวเองเช่นกันซึ่งความเจริญหรือความหนาแน่นของประชากรไม่ต่างกันมากนัก และในปัจจุบันพิเศษเช่นเตอร์มีการกระจายในการให้บริการอย่างครอบคลุมเข้าถึงผู้บริโภคซึ่งพิเศษ

เซ็นเตอร์ในปัจจุบันก็ตอบสนองความต้องการในการออก
กำลังกายของผู้บริโภคได้หลากหลายมากขึ้น

เมื่อพิจารณาทางด้านและรายชื่อของในแต่ละ
ด้านที่มีทั้งหมด 5 ด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ
ใจเลือกใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในตำบลแพรเทศา จังหวัด
สมุทรปราการ จำแนกได้ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ
ใจเลือกใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในตำบลแพรเทศา จังหวัด
สมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น
รายชื่อ พบว่า ลำดับแรกผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการ
ตัดสินใจในระดับมากที่สุดในเรื่องของอุปกรณ์ได้มาตรฐาน
รองลงมา มีระดับการตัดสินใจในระดับมากที่สุดในเรื่องของ
อุปกรณ์มีความสวยงามหรือทันสมัย และลำดับสุดท้ายมี
ระดับการตัดสินใจในระดับมากในเรื่องของอุปกรณ์มีเพียง
พอต่อความต้องการผู้บริโภค ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บริโภค
หรือลูกค้าที่เข้าใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ให้ความสำคัญ
สำคัญในเรื่องของอุปกรณ์ที่มีมาตรฐาน มีความแข็งแรงของ
อุปกรณ์ในการออกกำลังกายเพราะอุปกรณ์บางประเภทมี
น้ำหนักมากอาจก่อให้เกิดอันตรายในขณะที่ออกกำลังกาย
หรือก่อให้เกิดการบาดเจ็บขณะเล่นได้ ฉะนั้นความปลอดภัย
จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ลูกค้าให้ความสำคัญ ลำดับต่อมาในเรื่อง
ของความทันสมัยของอุปกรณ์ลูกค้าก็ให้ความสนใจเช่น
เดียวกัน เนื่องจากอุปกรณ์สมัยใหม่มีความหลากหลายใน
การออกกำลังกายที่สามารถเพิ่มระดับความยากได้มากขึ้น
และออกกำลังกายได้หลายส่วนมากยิ่งขึ้นโดยรวมไม่ถึงใน
เรื่องความสวยงามของอุปกรณ์ก็มีทำให้สถานบริการดูดีมี
มาตรฐาน และลำดับสุดท้ายจำนวนของอุปกรณ์ออกกำลังกาย
ที่ทำให้บริการก็สำคัญไม่ต่างกัน ทั้งนี้หากอุปกรณ์มีน้อย
กว่าความต้องการที่ผู้บริโภค อาจทำให้ลูกค้าเกิดความเบื่อ
หน่ายในการรอคอยเพื่อใช้อุปกรณ์ต่อจากลูกค้าท่านอื่น
อาจส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อสถานที่ให้บริการได้ และ
สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรวิพร โรจนศิริ (2547) ศึกษา
ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการบริหารจัดการการ
ออกกำลังกายในศูนย์ออกกำลังกาย

ฟิตเนส เฟิร์สท์ (ประเทศไทย) ปี พ.ศ. 2546 ผล
การศึกษาพบว่าสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ยกเว้นข้อสถานที่สำหรับพักผ่อน
ภายในศูนย์ออกกำลังกายมีปริมาณเพียงพอ อุปกรณ์
ภายในห้องออกกำลังกายและเครื่องมือที่ช่วยเสริมการออก
กำลังกายมีความสะอาดเรียบร้อย และเครื่องเสียงที่ใช้ใน
กิจกรรมต่างๆ อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี มีความคิดเห็นอยู่ใน
ระดับปานกลาง

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับการตัดสินใจ
เลือกใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในตำบลแพรเทศา จังหวัด
สมุทรปราการ ตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้าน
เพศ พบว่า ไม่มีผลต่อการตัดสินใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะไม่
ว่าลูกค้าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิงก็ต้องการอุปกรณ์ที่
ให้บริการมีมาตรฐานแข็งแรงเพื่อความปลอดภัยขณะออก
กำลังกายเหมือนกัน เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูล
ประชากรศาสตร์ด้านอายุ พบว่า ไม่มีความแตกต่างต่อการ
ตัดสินใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะไม่ลูกค้าจะอยู่ในช่วงอายุระดับ
ใดต่างก็มีความต้องการในเรื่องความปลอดภัยและความทันสมัย
ไม่แตกต่างกันเป็นผลทำให้มีการตัดสินใจไม่แตกต่างกัน
เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้าน
สถานภาพ พบว่า ไม่มีผลต่อการตัดสินใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ
ลูกค้าที่มีสถานภาพแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นสถานภาพโสด
สมรส หรือหย่าร้าง ต่างให้ความสำคัญในของของสุขภาพ
และความปลอดภัยที่ไม่ต่างกัน เป็นผลทำให้มีการตัดสินใจ
ที่ไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูล
ประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษา พบว่า ไม่มีผลต่อการ
ตัดสินใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะไม่ว่าลูกค้าจะมีระดับการศึกษา
อยู่ในระดับใดต่างก็ให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยไม่
แตกต่างกัน เป็นผลทำให้การตัดสินใจไม่แตกต่างกัน เมื่อ
เปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านอาชีพ
พบว่า ไม่มีผลต่อการตัดสินใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะไม่ว่าลูกค้า
จะประกอบอาชีพอะไรต่างให้ความสำคัญในเรื่องของความปลอดภัย
หรือความแข็งแรงของอุปกรณ์ไม่แตกต่างกันเป็น
ผลทำให้การตัดสินใจไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบตาม
ลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
พบว่า ไม่มีผลต่อการตัดสินใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะไม่ว่าลูกค้า
จะมีเงินเดือนหรือรายได้ในแต่ละเดือนเท่าใดต่างให้ความสำคัญ
กับความปลอดภัยในการออกกำลังกายและอุปกรณ์
ที่มีมาตรฐานแข็งแรงเหมือนกัน เป็นผลทำให้การตัดสินใจ
ไม่แตกต่างกัน

2. ด้านราคา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ
ใจเลือกใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในตำบลแพรเทศา จังหวัด
สมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น
รายชื่อ พบว่า ลำดับแรกผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการ
ตัดสินใจในระดับมากที่สุดในเรื่องของสามารถเลือกชำระ
เงินได้ตามระยะเวลาที่สมัคร รองลงมา มีระดับการตัดสินใจ
ในระดับมากที่สุดในเรื่องของราคามีความเหมาะสม และ
ลำดับสุดท้ายมีระดับการตัดสินใจในระดับมากที่สุดในเรื่อง
ของมีราคาให้เลือกตามคอร์สที่ต้องการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ
ว่า ผู้บริโภคหรือลูกค้าที่เข้าใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ให้

ความสำคัญในเรื่องของการที่ลูกค้าสามารถเลือกจ่ายได้ตามระยะเวลาที่สมัครเช่น ลูกค้าที่ใช้บริการไม่ต้องการใช้บริการครบเดือนอาจมีให้เลือกจ่ายได้ตามระยะเวลาในการใช้บริการ เช่นจ่ายแบบรายวัน หรือรายอาทิตย์ ลำดับต่อมาเรื่องของราคามีความเหมาะสม ซึ่งลูกค้าทุกคนต่างมีความต้องการที่จะเสียค่าใช้จ่ายที่ถูกที่สุดเป็นสิ่งสำคัญพื้นฐานในการใช้จ่ายอยู่แล้วหากสถานที่ให้บริการมีราคาที่เหมาะสมก็อาจเป็นสิ่งที่สามารถตอบโจทย์ที่ลูกค้าต้องการได้ ลำดับสุดท้ายลูกค้าให้ความสำคัญในเรื่องของมีราคาให้เลือกตามคอร์สที่ต้องการ เช่น เดือนนี้ลูกค้าต้องการออกกำลังกายบางประเภท เช่น วายน้ำ โยคะ หรือชกมวย ก็สามารถแยกจ่ายได้ตามที่เราเลือกสมัครได้ตามต้องการซึ่งปัจจัยนี้เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริโภคใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการอีกด้วย และสอดคล้องกับงานวิจัยของนเรศรชฎกมลสุทธิ และคณะ(2550) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจสมัครสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลทางด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจสมัครสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจสมัครสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์ ผู้สมัครสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์ให้ความสำคัญในเรื่องราคามีความเหมาะสมต่อรูปแบบการให้บริการ และให้ความสำคัญในด้านการส่งเสริมการตลาด โดยผู้สมัครสมาชิกให้ความสำคัญในเรื่องการให้ส่วนลดพิเศษ

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับการตัดสินใจเลือกใช้ บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในตำบลแพรภษาจังหวัดสมุทรปราการ ตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านเพศ พบว่า ไม่มีผลต่อการตัดสินใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะไม่ว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะเป็นเพศชายหรือหญิงต่างก็ให้ความสำคัญในเรื่องราคาเหมือนกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบราคากับฟิตเนสเซ็นเตอร์อื่นๆแล้วหากผลตอบแทนที่ได้ไม่ต่างกันลูกค้าก็จะเลือกสถานที่ให้บริการที่เสียค่าบริการน้อยที่สุด เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านอายุ พบว่า ไม่มีผลต่อการตัดสินใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะไม่ว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะอยู่ในช่วงอายุใดต่างก็ให้ความสำคัญในเรื่องการใช้จ่ายไม่ต่างกันเป็นผลทำให้มีการตัดสินใจไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพ พบว่า ไม่มีผลต่อการตัดสินใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าถึงลูกค้าจะสถานภาพแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นสถานภาพโสด สมรส หรือหย่าร้างต่างให้ความสำคัญในของการใช้จ่ายเหมือนกัน เป็นผลทำให้

มีการตัดสินใจที่ไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษา พบว่า ไม่มีความแตกต่างในการตัดสินใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะไม่ว่าลูกค้าจะมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับใดต่างก็ให้ความสำคัญในเรื่องของค่าใช้จ่ายเหมือนกัน ทำให้การตัดสินใจไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านอาชีพ พบว่า ไม่มีผลต่อการตัดสินใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลูกค้าไม่ว่าจะประกอบอาชีพอะไรต่างให้ความสำคัญในเรื่องของค่าใช้จ่ายกับสิ่งที่ได้รับมาไม่ต่างกัน เป็นผลทำให้การตัดสินใจไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ไม่มีผลต่อการตัดสินใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะไม่ว่าลูกค้าจะมีเงินเดือนหรือรายได้ในแต่ละเดือนต่างกันเท่าใด ต่างให้ความสำคัญกับเรื่องของค่าใช้จ่ายเหมือนกันคือ เมื่อเราจ่ายเงินไปแล้วผลตอบแทนที่ได้กลับมามีความคุ้มค่ามากน้อยแค่ไหน เป็นผลทำให้การตัดสินใจไม่แตกต่างกัน

3. ด้านสถานที่ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในตำบลแพรภษาจังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับแรกผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการตัดสินใจในระดับมากที่สุดในเรื่องของสถานที่ให้บริการเข้าถึงง่ายเดินทางสะดวก รองลงมา มีระดับการตัดสินใจในระดับมากที่สุดในเรื่องของมีที่จอดรถให้บริการสะดวกหรือมีเพียงพอ และลำดับสุดท้ายมีระดับการตัดสินใจในระดับมากในเรื่องของสถานที่ให้บริการตั้งอยู่ใกล้กับแหล่งชุมชน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริโภคหรือลูกค้าที่ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ ให้ความสำคัญในเรื่องของสถานที่ให้บริการมีเข้าถึงได้ง่ายการเดินทางไปใช้บริการได้สะดวก เพราะหากการเดินทางไปใช้บริการได้สะดวกก็จะเป็นผลดีต่อลูกค้าที่จะไปใช้บริการ ลำดับต่อมาสถานที่ให้บริการจะต้องมีที่จอดรถให้บริการสะดวกเพียงพอเพื่อรองรับลูกค้า ซึ่งหากมีพื้นที่รองรับเพียงพอจะก่อให้เกิดความสะดวกต่อลูกค้า ซึ่งเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่สำคัญ ซึ่งหากลูกค้ามาใช้บริการแล้วไม่มีการมาออกกำลังกาย อาจมีอุปกรณ์หรือเสื้อผ้ามาเปลี่ยนก่อนและหลังออกกำลังกายลูกค้าอาจนำรถส่วนตัวมาด้วย และลำดับสุดท้ายสถานที่ให้บริการควรตั้งอยู่ใกล้กับแหล่งชุมชนเนื่องจากหากอยู่ไกลจากแหล่งชุมชนการเดินทางไกลไม่ใช่สิ่งที่ลูกค้าต้องการ เนื่องจากสภาพการจราจรในเมืองมีความหนาแน่นหากสถานที่ให้บริการอยู่ใกล้กับแหล่งชุมชนจะเกิดความสะดวกต่อลูกค้าในการเดินทางเป็นอย่างมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นเรศรชฎกมลสุทธิ

และคณะ(2550) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจสมัครสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์ ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลทางด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจสมัครสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจสมัครสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์ ผู้สมัครสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์ให้ความสำคัญในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยผู้สมัครสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์ให้ความสำคัญในเรื่องทำเลที่ตั้งมีความเหมาะสมและสะดวกสบายต่อการเดินทางมาใช้บริการ

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับการตัดสินใจเลือกใช้ บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในตำบลแพรงกาจจังหวัดสมุทรปราการ ตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านเพศ พบว่า มีผลต่อการตัดสินใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายไม่ค่อยให้ความสำคัญในเรื่องของการเดินทางมากนักเพราะส่วนมากเพศชายเดินทางโดยมอเตอร์ไซด์มากกว่ารถยนต์ ส่วนเพศหญิงให้ความสำคัญในเรื่องของสถานที่ให้บริการเช่น ความสะดวกในการเดินทางที่จอดรถเพียงพอ เนื่องจากส่วนมากเพศหญิงเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคลมากกว่าการใช้มอเตอร์ไซด์ เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านอายุ พบว่า ไม่มีผลต่อการตัดสินใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะไม่ว่าลูกค้าจะอยู่ช่วงอายุใดก็ให้ความสำคัญในเรื่องของการเดินทาง หากสถานที่ตั้งใกล้กับแหล่งชุมชน อาจเพราะสะดวกในการเดินทางไปและกลับ หรือสะดวกในการไปรู่ต่อเป็นผลทำให้มีการตัดสินใจไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพ พบว่า ไม่มีผลต่อการตัดสินใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลูกค้าที่มีสถานภาพแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นสถานภาพโสด สมรส หรือหย่าร้าง ต่างให้ความสำคัญในการเดินทางเหมือนกันโดยส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์จะอาศัยอยู่ในตัวเมือง หมู่บ้านอาจมีความต้องการใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ที่อยู่ใกล้บ้าน จึงเป็นผลทำให้มีการตัดสินใจที่ไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษา พบว่า ไม่มีผลต่อการตัดสินใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะไม่ว่าลูกค้าจะมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับใดต่างก็ให้ความสำคัญในเรื่องของการเดินทางที่สะดวกสบายเหมือนกัน เป็นผลทำให้การตัดสินใจไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านอาชีพ พบว่า ไม่มีผลต่อการตัดสินใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะไม่ว่าลูกค้าจะประกอบอาชีพอะไรต่างให้ความสำคัญในเรื่องของความสะดวกสบายในการเดินทางที่ง่ายอยู่ใกล้ที่อยู่อาศัยไม่ต่างกัน เป็นผลทำให้การ

ตัดสินใจไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ไม่มีผลต่อการตัดสินใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามไม่ว่าจะมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนจำนวนเท่าใดต่างก็มีความสำคัญในเรื่องความสะดวกสบายในการเดินทางที่ง่ายและอยู่ใกล้ที่อยู่อาศัยไม่ต่างกัน เป็นผลทำให้การตัดสินใจไม่แตกต่างกัน

4. ด้านการส่งเสริมทางการตลาด พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในตำบลแพรงกาจ จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับแรกผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการตัดสินใจในระดับมากในเรื่องของมีโปรโมชั่นหรือมีสิทธิพิเศษรองลงมา มีระดับการตัดสินใจในระดับมากในเรื่องของให้สิทธิพิเศษสำหรับสมาชิกที่ชักชวนเพื่อนมาใช้บริการและลำดับสุดท้ายมีระดับการตัดสินใจในระดับมากมีการโฆษณาผ่านสื่อออนไลน์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บริโภคหรือลูกค้าที่เข้าใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ให้ความสำคัญในเรื่องของโปรโมชั่นหรือสิทธิพิเศษ ซึ่งปัจจัยนี้เป็นสิ่งที่ช่วยให้อูกค้าเกิดความสนใจเป็นอย่างมาก เพราะคนเราทุกคนมีความชื่นชอบในเรื่องของแถมหรือส่วนลดต่างๆจึงส่งผลให้ลูกค้าให้ความสำคัญในเรื่องของโปรโมชั่นเป็นส่วนมาก ลำดับต่อมาการให้สิทธิพิเศษสำหรับลูกค้าที่มีการชักชวนเพื่อนเข้ามาใช้บริการ ลูกค้าส่วนใหญ่มักจะมีการออกกำลังกายกันเป็นกลุ่มหรือเมื่อมาออกแล้วจะมีการชักชวนเพื่อนออกกำลังกายด้วยกัน สิทธิพิเศษนี้จึงเป็นสิ่งที่ลูกค้าสนใจอีกเช่นกัน และลำดับสุดท้ายการโฆษณาผ่านสื่อออนไลน์ ในปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้าถึงผู้คนอย่างทั่วถึงการโฆษณาผ่านสื่อออนไลน์จึงเป็นสิ่งที่ลูกค้าต้องการมาก โดยที่สื่อออนไลน์ก็ยังเป็นอีกหนึ่งช่องทางที่สามารถสอบถามข้อมูลที่สนใจได้ และยังสามารถชมบรรยากาศกิจกรรมหรืออุปกรณ์ออกกำลังกายผ่านสื่อออนไลน์ได้อีกด้วย ซึ่งสื่อออนไลน์ในปัจจุบันก็มีอิทธิพลเป็นอย่างมากในการทำธุรกิจต่างๆในปัจจุบัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของนครเศรษฐ์ กมลสุทธิ และคณะ(2550) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจสมัครสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลทางด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจสมัครสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครโดยผู้สมัครสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์ให้ความสำคัญในเรื่องราคามีความเหมาะสมต่อรูปแบบการให้บริการ และให้ความสำคัญในด้านการส่งเสริมการตลาด โดยผู้สมัครสมาชิกให้ความสำคัญในเรื่องการให้ส่วนลดพิเศษ

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับการตัดสินใจเลือกใช้ บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในตำบลแพรรษาจังหวัดสมุทรปราการ ตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านเพศ พบว่า มีผลต่อการตัดสินใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ลูกค้ำที่เป็นเพศชายบางส่วนไม่ค่อยให้ความสำคัญกับเรื่องของโปรแกรมชั้นหรือสิทธิพิเศษมากนัก ส่วนเพศหญิงให้ความสำคัญในเรื่องของโปรแกรมชั้นและสิทธิพิเศษมากกว่า เพศชายเนื่องจากเพศหญิงส่วนมากมักมาใช้บริการกันเป็นกลุ่มมากกว่าเพศชายโดยเฉพาะกิจกรรมโยคะ เป็นผลทำให้มีการตัดสินใจที่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านอายุ พบว่า ไม่มีผลต่อการตัดสินใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะไม่ว่าลูกค้ำจะช่วงอายุอยู่ในระดับใดก็ให้ความสำคัญในเรื่องของสิทธิพิเศษหรือโปรแกรมชั้นไม่ต่างกัน เป็นผลทำให้มีการตัดสินใจไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพ พบว่า ไม่มีผลต่อการตัดสินใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลูกค้ำที่มีสถานภาพแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นสถานภาพโสด สมรส หรือหย่าร้าง ก็ให้ความสำคัญในเรื่องของส่วนลดโปรแกรมชั้นหรือสิทธิพิเศษไม่ต่างกันจึงเป็นผลทำให้มีการตัดสินใจที่ไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษา พบว่า ไม่มีผลต่อการตัดสินใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะไม่ว่าลูกค้ำจะมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับใดต่างก็ให้ความสำคัญในเรื่องของโปรแกรมชั้นหรือสิทธิพิเศษเหมือนกัน เป็นผลทำให้การตัดสินใจไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านอาชีพ พบว่า ไม่มีผลต่อการตัดสินใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลูกค้ำไม่ว่าจะประกอบอาชีพอะไรต่างก็มีความต้องการในเรื่องส่วนลด โปรแกรมชั้นไม่ต่างกัน เป็นผลทำให้การตัดสินใจไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ไม่มีผลต่อการตัดสินใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลูกค้ำไม่ว่าจะมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนจำนวนเท่าใดก็ให้ความสนใจในเรื่องส่วนลดหรือโปรแกรมชั้นเหมือนกันเพราะเป็นการช่วยลดค่าใช้จ่าย เป็นผลทำให้การตัดสินใจไม่แตกต่างกัน

5. ด้านบุคลากร พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในตำบลแพรรษาจังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับแรกผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการตัดสินใจในระดับมากที่สุดในเรื่องของมีพนักงานรักษาความปลอดภัยรองลงมา มีระดับการตัดสินใจในระดับมากที่สุดในเรื่องของพนักงานให้คำแนะนำที่เหมาะสมและลำดับสุดท้ายมีระดับการตัดสินใจในระดับมากที่สุดในเรื่องของเทรนเนอร์

มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริโภคหรือลูกค้ำที่เข้าใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ให้ความสำคัญในเรื่องของการรักษาความปลอดภัยของทรัพย์สินเนื่องจากขณะออกกำลังกายลูกค้ำส่วนมากต่างเก็บของไว้กับตู้เก็บของเช่น เสื้อผ้า กระเป๋าคู่ ซึ่งสิ่งทีพกติดตัวอาจเป็นแค่โทรศัพท์มือถือ ขวดน้ำ การรักษาความปลอดภัยจึงเป็นสิ่งที่ลูกค้ำให้ความสำคัญและความไว้วางใจเป็นอย่างมาก ลำดับต่อมาพนักงานหรือบุคลากรที่ให้บริการสามารถให้คำแนะนำได้ดีไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของอัตราค่าบริการ การใช้งานอุปกรณ์ เทคนิคต่างๆเป็นสิ่งที่ลูกค้ำต้องการทราบเป็นส่วนใหญ่เพราะการเข้าใช้บริการในครั้งแรกลูกค้ำมักยังไม่ทราบข้อมูลอะไรมาก และลำดับสุดท้ายเทรนเนอร์มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญ เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่สุดในเรื่องของการออกกำลังกายเพราะหากผู้สอนหรือเทรนเนอร์ไม่มีความรู้และขาดประสบการณ์ การสอนแบบผิดๆอาจทำให้เกิดผลเสียหรือการบาดเจ็บกับลูกค้ำได้ ฉะนั้นหากเทรนเนอร์มีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ก็จะสามารถให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่ถูกต้องเหมาะสมกับลูกค้ำได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรวิพร โรจนศิริ (2547) ศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการบริหารการจัดการการออกกำลังกายในศูนย์ออกกำลังกาย ฟิตเนส เฟิร์สท์ (ประเทศไทย) ปี พ.ศ. 2546 ผลการศึกษาพบว่า ด้านบุคลากร กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ผู้ฝึกสอนแต่งกายเหมาะสมตามชนิดกีฬา ผู้ฝึกสอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการ ผู้ฝึกสอนมีบุคลิกภาพที่ดีทั้งในเวลาและนอกเวลาสอนกิจกรรม ผู้ฝึกสอนใช้วาจาสุภาพกับสมาชิกผู้ใช้บริการ และผู้ฝึกสอนมีความสามารถดำเนินการฝึกได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับการตัดสินใจเลือกใช้ บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในตำบลแพรรษาจังหวัดสมุทรปราการ ตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านเพศ พบว่า ไม่มีผลต่อการตัดสินใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าลูกค้ำไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิงต่างต้องการทราบข้อมูลหรือการใช้งานที่ถูกต้องรวมไปถึงความปลอดภัยต่อตัวเองเช่นกัน เป็นผลทำให้มีการตัดสินใจไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านอายุ พบว่า ไม่มีผลต่อการตัดสินใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะไม่ว่าลูกค้ำจะช่วงอายุอยู่ในระดับใดก็ต้องการได้รับคำแนะนำที่ถูกต้องเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการ เหมือนกัน เป็นผลทำให้มีการตัดสินใจไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพ พบว่า ไม่มีผลต่อการ

ตัดสินใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลูกค้าที่มีสถานภาพแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นสถานภาพโสด สมรส หรือหย่าร้าง ต่างต้องการทราบเทคนิคการออกกำลังกายที่ได้ผลต่อตนเองเหมาะสมต่อตนเองเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีที่สุด เป็นผลทำให้มีการตัดสินใจที่ไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษา พบว่า ไม่มีผลต่อการตัดสินใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลูกค้าทุกคนไม่ว่าจะมีการศึกษาในระดับใดต่างต้องการออกกำลังกายในวิธีที่ถูกต้องเหมาะสมไม่ต่างกัน เป็นผลทำให้การตัดสินใจไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านอาชีพ พบว่า ไม่มีผลต่อการตัดสินใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะไม่ว่าลูกค้าจะประกอบอาชีพอะไรต่างต้องการได้รับคำแนะนำจากเทรนเนอร์ หรือแนวทางการออกกำลังกายไม่ต่างกัน เป็นผลทำให้การตัดสินใจไม่แตกต่างกัน

เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ไม่มีผลต่อการตัดสินใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะไม่ว่าลูกค้าจะมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนจำนวนเท่าใดต่างก็ต้องการทราบข้อมูลในการออกกำลังกายไม่ต่างกัน เป็นผลทำให้การตัดสินใจไม่แตกต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

- [1] กุลชลี ไชยนันดา. กระบวนการตัดสินใจ, พิมพ์ครั้งที่1, กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์. ประยูรวงศ์, ดินปรัชญพฤกษ์. ศัพท์ รัฐประศาสนศาสตร์, 2539
- [2] จิราภา พึ่งบางกรวยและคณะ.ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการตลาด, มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2551.
- [3] ญัฐวดี เกษสมบุญ. การตัดสินใจเลือกใช้สถานบริการฟิตเนสของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2547
- [4] ทาโร ยามาเน่. กลุ่มตัวอย่าง (Sample groups) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม, เข้าถึงจาก:<https://sites.google.com/site/bb24559r/khnad-khx-ng-klum-tawxyang-thi-hemaa->
- [5] นรเศรษฐ กมลสุทธิ และคณะ. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจสมัครสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์, ภาควิชาการตลาด, มหาวิทยาลัยสยาม, 2550.
- [6] บรรยงค์ โตจินดา. องค์การและการจัดการ, พิมพ์ครั้งที่ 3, กรุงเทพมหานคร,รวมสาส์น, 2548.
- [7] พิไลลิป คอตเลอร์, ส่วนประสมทางการตลาดแนวคิดทางการตลาด, เข้าถึงได้จาก:<https://fifathanom.wordpress.com/2014/12/07/บทที่-1-แนวคิดทฤษฎีทางการ/>
- [8] มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, การจัดการเชิงกลยุทธ์. พิมพ์ครั้งที่ 3, นนทบุรี, 2546.
- [9] มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, องค์การและการจัดการ, พิมพ์ครั้งที่ 6, นนทบุรี: ชวนพิมพ์, 2548.
- [10] ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์. องค์การและการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 6, กรุงเทพมหานคร, 2540.
- [11] ศิริวรรณ เสรีรัตน์, กิ่งพร ทองใบ, สมชาย หิรัญกิตติ, สุพาดา สิริกุดตา และนุชนาฏ รามสมภพ, นโยบายธุรกิจและการบริหารเชิงกลยุทธ์. พิมพ์ครั้งที่ 4, กรุงเทพมหานคร : วิทยพัฒน์, 2548.
- [12] ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. การวิจัยธุรกิจ กรุงเทพมหานคร: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ, 2541.
- [13] สุรีพร โรจนศิริ. ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการบริหารการจัดการการออกกำลังกายในศูนย์ออกกำลังกาย ฟิตเนส เฟิร์สท์ (ประเทศไทย) ปี พ.ศ. 2546 , กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2547
- [14] แสนพล มิตรมัยผล. พฤติกรรมการเลือกใช้บริการฟิตเนส เฟิร์สท์ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2557.

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตวัฒนา
ถนนสุขุมวิท 71 กรุงเทพมหานคร
Customer's Satisfaction toward motorcycle taxi, Wattana,
Sukhumvit 71, Bangkok

ธาวิน เกสรสังข์¹ เดชชาติ พวงเกษ² พนิดา ภัคดี³

^{1,2} สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานคร

³ สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการอุตสาหกรรม คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานคร

Email: hi_iamooa@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตวัฒนา ถนนสุขุมวิท 71 กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษา ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบการเลือกตัวอย่างตามความสะดวก(Convenience Sampling) เป็นการเลือกแบบไม่มีกฎเกณฑ์ อาศัยความสะดวกของผู้วิจัยเป็นหลัก กลุ่มตัวอย่างจะเป็นใครก็ได้ที่ให้ความร่วมมือกับผู้วิจัยในการให้ข้อมูลบางอย่าง จากจำนวนประชากรทั้งหมด 83,520 คน ได้ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามประเภทปลายปิด สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านผู้ขับขี่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ ผู้ใช้บริการ รถจักรยานยนต์รับจ้าง

Abstract

The purpose of this research was to study the customer's satisfaction toward motorcycle taxi at Wattana, Sukhumvit 71, Bangkok. The sample 400 people who cooperated with the researcher to provide some information. The tool used were the questionnaire. Statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation. The research found that customer are satisfied with the motorcycle taxi rider at the moderate level.

Keyword: satisfaction, customer, motorcycle taxi

บทนำ

กรุงเทพมหานครเมืองหลวงของประเทศไทย การเติบโตทางด้านเศรษฐกิจและการค้าการลงทุนทำให้เกิดปัญหาทางด้านการจราจร รถยนต์เพิ่มขึ้น จำนวนประชากรที่อาศัยอยู่หนาแน่นทำให้ การจราจรติดขัดทำให้ประชาชนจำนวนหนึ่งเกิดคิดเป็นอาชีพ นั่นคือจักรยานยนต์รับจ้าง ซึ่งตั้งอยู่ตามซอยต่างซอยต่างๆ หรือมุมหัวถนนทั่วกรุงเทพมหานคร และนานวันมากขึ้นจำนวน จักรยานยนต์รับจ้างยิ่งเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ จนสมัยรัฐบาลยุค ที่ พ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตรเป็นนายกรัฐมนตรี ได้ประกาศให้วินจักรยานยนต์รับจ้างขึ้นทะเบียนเป็นอาชีพที่ถูกต้องตามกฎหมายครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ.2546 และปัจจุบันข้อมูลเมื่อปี พ.ศ.2557 ระบุว่าจำนวน จักรยานยนต์รับจ้างในกรุงเทพมหานครรวมทั้ง50เขตมีจำนวน 5679 วิน ผู้ขับขี่ จักรยานยนต์รับจ้างรวมทั้งสิ้น 104134 คน (หนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ 4 กันยายน 2557) การเกิดอาชีพจักรยานยนต์รับจ้างในกรุงเทพมหานครทำให้ประชาชนส่วนหนึ่งที่เร่งด่วนในการทำงานสะดวกสบายเพิ่มขึ้น เพราะจักรยานยนต์รับจ้างสามารถเข้าตรอกเข้าซอยที่ถนนแคบๆได้ และบนท้องถนนที่การจราจรติดขัด จักรยานยนต์รับจ้างได้เข้ามามีบทบาทในการขนส่งสาธารณะสามารถชอกแซกไปได้ในยามที่การจราจรติดขัดสามารถนำผู้โดยสารไปถึงจุดหมายได้ในเวลาอันรวดเร็วเมื่อจำนวนวิน จักรยานยนต์รับจ้างเพิ่มมากขึ้น จึงเกิดปัญหาการเก็บค่าโดยสารเกินราคา เกิดการร้องเรียนไปยังกรมขนส่งทางบก จนเมื่อถึงยุครัฐบาลของ ค.ส.ช. พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา เข้ามาบริหารประเทศและได้จึงได้มีนโยบายให้วิน จักรยานยนต์รับจ้างเก็บค่าโดยสารตามที่กฎหมายกำหนดโดยกรมขนส่งทางบกเป็นผู้กำหนดราคา ดังนี้ 2 กิโลเมตรแรกไม่เกิน 25 บาท กิโลเมตรถัดไป คิด กิโลเมตรละ 5บาท แต่ไม่เกิน 25 กิโลเมตร ระยะทาง 5 กิโลเมตร แต่ไม่เกิน 15 กิโลเมตรคิดอัตราค่าโดยสารตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดระยะทางรับจ้างแต่ต้องไม่เกินกิโลเมตรละ 10 บาท ระยะทาง 15 กิโลเมตรขึ้นไปผู้ขับ

เนื่องจากการประกอบอาชีพมอเตอร์ไซค์รับจ้างก็เป็นอาชีพหนึ่งในงานบริการ ซึ่งมีความสำคัญอยู่ที่ มริษา ไกรกู (2553)กล่าวว่าความพึงพอใจในการให้บริการในปัจจุบันธุรกิจการบริการนั้นมีความสำคัญเป็นอย่างมากในธุรกิจต่างๆมากมายการให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการและการค้นหาความต้องการเพื่อสนองการบริการที่ถูกใจลูกค้านั้นนับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการเพราะเป้าหมายสูงสุดของการบริการก็คือการสร้าง ความพึงพอใจ

ให้กับลูกค้าหรือผู้รับบริการเพื่อให้ลูกค้าชอบใจและติดใจกลับมาให้บริการอีกต่อไปธุรกิจการบริการก็จะประสบความสำเร็จและมีความมั่นคงในการดำเนินงานอย่างราบรื่น การศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจมีประเด็นที่สำคัญได้แก่ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการให้บริการในธุรกิจบริการนั้นการให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการเพราะเป็นเป้าหมายสูงสุดของการบริการก็คือการสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าชอบใจและตัดสินใจกลับมาใช้บริการอีกต่อไปการทำ ความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการจะทำให้ตระหนักถึงคุณค่าของการสร้างและรักษาความพึงพอใจของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทั้งในฐานะของผู้รับบริการและผู้ให้บริการซึ่งเป็นบทบาทสำคัญในกระบวนการบริการ

ปัญหา แม้จะมีกฎหมายกำหนดราคาค่าโดยสารแต่ยังมีผู้ขับขี่ จักรยานยนต์รับจ้างบางคนฝ่าฝืนกฎหมายโดยเก็บค่าโดยสารเกินที่กฎหมายกำหนด ทำให้เกิดปัญหาทะเลาะกันระหว่างผู้โดยสารและผู้ขับขี่ จักรยานยนต์รับจ้างเป็นประจำ เช่นผู้โดยสารเคยนั่ง 20 บาท จักรยานยนต์รับจ้างบางคนเก็บ 30 – 40 บาท เกิดปัญหาเกิดการร้องเรียนถึงกรมการขนส่งทางบกอยู่เป็นประจำ

จากข้อมูลข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจักรยานยนต์รับจ้าง เพราะจะเป็นประโยชน์เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการของผู้ขับขี่จักรยานยนต์รับจ้างใครครวญต่อไปเพื่อการให้บริการที่ดีขึ้นไปเรื่อยๆต่อไป ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เลือกหัวข้อนี้ในการทำวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตวัฒนา ถนนสุขุมวิท 71 กรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

เพื่อให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติของผู้ขับขี่ จักรยานยนต์รับจ้างให้ถูกต้องและเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการจักรยานยนต์รับจ้างได้รู้ทันถึงผู้ขับขี่ที่เอาใจเอาเปรียบเรื่องค่าโดยสารเพื่อให้เกิดความคิดไปในแนวทางเดียวกันไม่เกิดความขัดแย้งระหว่างผู้ขับขี่และผู้โดยสาร

ผู้วิจัยหวังว่างานวิจัยชิ้นนี้จะเกิดประโยชน์กับประชาชนทุกคนทั้งผู้ซัพซันและผู้ให้บริการจักรยานยนต์รับจ้างทุกคน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างรับจ้าง เขตวัฒนา ถนนสุขุมวิท 71 กรุงเทพมหานคร คิดเป็นจำนวนทั้งสิ้น 83,520 คน(ศูนย์บริการข้อมูลกรุงเทพมหานคร, 2558)

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษา ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบการเลือกตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) เป็นการเลือกแบบไม่มีกฎเกณฑ์ อาศัยความสะดวกของผู้วิจัยเป็นหลัก กลุ่มตัวอย่างจะเป็นใครก็ได้ที่ให้ความร่วมมือกับผู้วิจัยในการให้ข้อมูลบางอย่าง จากจำนวนประชากรทั้งหมด 83,520 คน คำนวณจำนวนตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จากสูตรของทาร์ยามาเน่ (Taro Yamane) (อ้างใน ไพศาล หวังพานิช, 2551) ได้ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 400 คน

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างถนนสุขุมวิท 71 เขตวัฒนา กรุงเทพมหานครให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการใช้ภาษา และด้านวิจัย จำนวน 5 คน เพื่อเป็นการตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงของข้อคำถาม เพื่อความมั่นใจว่าได้วัดในสิ่งที่ต้องการวัด หรือผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจได้ถูกต้องว่า ผู้วิจัยต้องการวัดในเรื่องใด โดยผู้เชี่ยวชาญต้องมีความเห็นตรงกัน 80% ปรากฏว่าค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบทดสอบทั้งฉบับมีค่า เท่ากับ 0.9772 แสดงให้เห็นว่าผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกัน 100%

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ด้วยการแจกแบบสอบถามสุ่มตามกรอบกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดและเก็บแบบสอบถามคืนทันที พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการโดยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ ลงรหัส บันทึกข้อมูล ทำการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล ด้วยการหาค่าร้อยละและความถี่วิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างเขตวัฒนา ถนนสุขุมวิท 71 กรุงเทพมหานคร เป็นรายด้าน และรายชื่อโดยใช้สถิติหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	205	51.25
หญิง	195	48.75
รวม	400	100

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากที่สุด จำนวน 205คน ร้อยละ 51.25 และรองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 195คน ร้อยละ 48.75

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละจำแนกตามรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับรายได้	จำนวน	ร้อยละ
5,000-10,000 บาท	143	37.75
10,001-20,000 บาท	227	56.75
20,001 บาท ขึ้นไป	30	7.50
รวม	400	100

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มากที่สุด จำนวน 227 คน ร้อยละ 56.75 รองลงมามีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท จำนวน 143 คน ร้อยละ 37.75 และมีรายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป น้อยที่สุด จำนวน 30 คน ร้อยละ 7.50

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจด้านผู้ซัพซัน

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านผู้ซัพซัน			
1.1 การปฏิบัติตามกฎหมาย	3.04	0.75	ปานกลาง
1.2 มีความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ	3.41	0.83	ปานกลาง
1.3 รอบรู้เส้นทาง	3.89	1.14	ดี
1.4 แต่งตัวถูกต้องตามกฎหมายของผู้ซัพซัน	3.41	0.87	ปานกลาง
1.5 ความเหมาะสมของค่าโดยสาร	3.39	0.84	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	3.43	0.80	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านผู้ขับขี่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = 0.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าผู้ขับขี่เป็นผู้รอบรู้เส้นทาง อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 1.14) ผู้ขับขี่มีความสุภาพต่อผู้ใช้บริการระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.83) แต่งตัวถูกต้องตามกฎหมายของผู้ขับขี่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.87) ความเหมาะสมของค่าโดยสาร ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$, S.D. = 0.84) และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$, S.D. = 0.75)

ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจด้านความปลอดภัย

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
2. ด้านความปลอดภัย			
2.1 ผู้ขับขี่มีความระมัดระวังในการขับขี่	3.23	0.82	ปานกลาง
2.2 สภาพของรถจักรยานยนต์มีความปลอดภัย	3.18	0.80	ปานกลาง
2.3 ความปลอดภัยเวลาขับขี่บนถนน	3.10	0.82	ปานกลาง
2.4 อุปกรณ์หมวกกันน็อคสำหรับลูกค้า	2.80	0.84	ปานกลาง
2.5 ผู้ขับขี่ไม่ขับขี่แข่งข้ายแข่งขาว	2.82	0.83	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	3.03	0.75	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความปลอดภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$, S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าผู้ขับขี่มีความระมัดระวังในการขับขี่ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$, S.D. = 0.82) สภาพของรถจักรยานยนต์มีความปลอดภัย ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$, S.D. = 0.80) ความปลอดภัยเวลาขับขี่บนถนน ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$, S.D. = 0.82) ผู้ขับขี่ไม่ขับขี่แข่งข้ายแข่งขาว ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.82$, S.D. = 0.83) และอุปกรณ์หมวกกันน็อคสำหรับลูกค้า ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.80$, S.D. = 0.84)

สรุปผลการวิจัย

จากการสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามทำให้สามารถสรุปผลการศึกษาศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตวัฒนา ถนนสุขุมวิท 71 กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากที่สุด จำนวน 205 คน ร้อยละ 51.25 และรองลงมา เป็นเพศหญิง จำนวน 195 คน ร้อยละ 48.75

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มากที่สุด จำนวน 227 คน ร้อยละ 56.75 รองลงมามีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท จำนวน 143 คน ร้อยละ 37.75 และมีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป น้อยที่สุด จำนวน 30 คน ร้อยละ 7.50

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านผู้ขับขี่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = 0.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าผู้ขับขี่เป็นผู้รอบรู้เส้นทาง อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 1.14) ผู้ขับขี่มีความสุภาพต่อผู้ใช้บริการระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.83) แต่งตัวถูกต้องตามกฎหมายของผู้ขับขี่ ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.87) ความเหมาะสมของค่าโดยสาร ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$, S.D. = 0.84) และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$, S.D. = 0.75) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความปลอดภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$, S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าผู้ขับขี่มีความระมัดระวังในการขับขี่ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$, S.D. = 0.82) สภาพของรถจักรยานยนต์มีความปลอดภัย ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$, S.D. = 0.80) ความปลอดภัยเวลาขับขี่บนถนน ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$, S.D. = 0.82) ผู้ขับขี่ไม่ขับขี่แข่งข้ายแข่งขาว ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.82$, S.D. = 0.83) และอุปกรณ์หมวกกันน็อคสำหรับลูกค้า ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.80$, S.D. = 0.84) ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตวัฒนา ถนนสุขุมวิท 71 กรุงเทพมหานคร ครั้งนี้พบว่าผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างในเขตวัฒนาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านผู้ขับขี่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีของประเด็นผู้ขับขี่เป็นผู้รอบรู้เส้นทาง ผู้ขับขี่มีความสุภาพ

ต่อผู้ใช้บริการ แต่งตัวถูกต้องตามกฎของผู้ขับขี่ ความเหมาะสมของค่าโดยสาร อยู่ในระดับปานกลางส่วนการปฏิบัติตามกฎหมาย ควรจะต้องมีการปรับปรุงเพราะประชาชนส่วนมากมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ผู้ขับขี่จักรยานยนต์รับจ้างจะต้องปรับปรุงด้านการบริการและความปลอดภัยให้มากขึ้นกว่านี้ ดังจะเห็นคะแนนด้านหมวกกันน็อค สำหรับผู้โดยสารอยู่ในระดับน้อยมาก และด้านความปลอดภัยอื่นๆก็มีส่วนน้อยด้วย แต่คะแนนด้านรอบรู้เส้นทางอยู่ในระดับดี เพราะฉะนั้นผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างจะต้องปรับปรุงในส่วนนี้ เพื่อยกระดับการบริการที่ดีและเป็นที่ยอมรับของประชาชนและเป็นประโยชน์สำหรับตัวผู้ขับขี่จักรยานยนต์รับจ้างเองอีกด้วย

ความพึงพอใจด้านความปลอดภัยของผู้โดยสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งพบว่าผู้ขับขี่มีความระมัดระวังในการขับขี่ อยู่ในระดับปานกลาง สภาพของรถจักรยานยนต์มีความปลอดภัย ระดับปานกลาง ความปลอดภัยเวลาขับขี่บนถนน ระดับปานกลาง ผู้ขับขี่ไม่ขับขี่แข่งข้าย แข่งขวา ระดับปานกลาง และควรมีอุปกรณ์หมวกกันน็อคสำหรับลูกค้ำที่เพียงพอต่อการให้บริการเพื่อความปลอดภัย

ซึ่งความคิดเห็นของภาคประชาชนสามารถนำไปกำหนดนโยบายหรือกฎหมาย โดยให้ภาครัฐเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการในด้านนี้เพื่อความอยู่ดีกินดีของประชาชนต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่าผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ต้องการให้ผู้ขับขี่ปฏิบัติตามกฎหมายจราจร และเก็บค่าโดยสารให้มีความเหมาะสม และในด้านความปลอดภัยของผู้โดยสาร ควรมีอุปกรณ์หมวกกันน็อคสำหรับลูกค้ำที่เพียงพอต่อการให้บริการ และผู้ขับขี่ไม่ควรขับขี่แข่งข้าย แข่งขวา เนื่องจากอาจทำให้เกิดอันตรายสำหรับผู้โดยสารและผู้ขับขี่อีกด้วย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง ในเขตอื่นๆของกรุงเทพมหานคร ศึกษาทัศนคติของผู้โดยสารในการให้บริการรถขนส่งสาธารณะ และศึกษาถึงปัจจัยอื่นในการเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง

เอกสารอ้างอิง

- การขนส่งทางบก,กรม. (ออนไลน์) 2559 (อ้างเมื่อ 14 มกราคม 2559). จาก http://www.dlt.go.th/th/index.php?option=com_content&view=article&id=2422:-30000-&catid=48
- บุษบง พาณิชผล. (2555). ความพึงพอใจในการใช้บริการรถแอร์พอร์ทเรียวลิงค์ กรณีศึกษา : การรถไฟแห่งประเทศไทย.วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทางวิศวกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- ไพศาล หวังพานิช. (2551). การวัดและประเมินผลการเรียนเอกสารประกอบการสอน มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล มริษา โกรงู. (2553). ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทางกรณีศึกษา : สายกรุงเทพ- เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73). ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศูนย์บริการข้อมูลกรุงเทพมหานคร. (2558) จำนวนประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2553 –2557. (ออนไลน์) 2559 (อ้างเมื่อ 31 มกราคม 2559). จาก www.bankok.go.th/info/
- สาธิต วงศ์หนองเตย. (ออนไลน์)2559 (อ้างเมื่อ 14 มกราคม 2559). จาก <https://satitfc.wordpress.com/2010/09/09/ จักรระบบมอเตอร์ไซด์>
- Maslow. A ., A theory of human motivation Psychological Review 50, (N.Y. McGraw – Hill 1943), p. 3

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบประกันสังคมของประชาชน ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

The Knowledge and Understanding about the Social Security System of the People in Lat Krabang, Bangkok

ธาวิน เกสรสังข์¹ ณัฐนพิน ชมชื่น² นพดล เอี่ยมรัก³ ยุทธศักดิ์ สมบูรณ์สิน⁴

^{1,2,3,4} สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ,

Email: hi_iamooa@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบประกันสังคมของประชาชนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานครนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่าประชาชนผู้ใช้ประกันสังคมในเขตลาดกระบัง มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบประกันสังคมมากน้อยเพียงใด และเพื่อเปรียบเทียบระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบประกันสังคมของประชาชนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ โดยกำหนดขอบเขตการศึกษาไว้เฉพาะประชากรในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร จำนวน 165,724 คน กำหนดเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 399 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 60.2 มีอายุ 20-30 ปี ร้อยละ 45.8 มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 51.8 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 52.9 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 55.5 มีรายได้ 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 37.5 และมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบประกันสังคมโดยรวม อยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ : ความรู้ความเข้าใจ ระบบประกันสังคม

Abstract

The purpose of this study was to determine the social security system in Lat Krabang that how much was the understanding of social security system. The 165,724 respondents in Bangkok were identified as 399 people. The research found that the majority of respondents were female, 60.2%, were aged between 20-30 years, 45.8%, had bachelor degree, 51.8%, had married status, 52.9%, were private employees 55.5%, , had income of 15,001-20,000, 37.5% and had a higher level of understanding of the overall social security system at high level.

Keyword: The Knowledge and Understanding, Social Security System

บทนำ

การประกันสังคมเกิดขึ้นครั้งแรกในประเทศเยอรมันตั้งในปี พุทธศักราช 2424 ภายใต้การปกครองของ Bismark ซึ่งต้องการให้ประชาชนในความปกครองที่เป็นลูกจ้างได้รับบำนาญ โดยให้นายจ้างและรัฐเป็นผู้รับภาระค่าใช้จ่ายของการประกันสังคม แต่แนวคิดนี้ถูกต่อต้านเนื่องจากในขณะนั้นกฎหมายการประกันสังคมที่จัดขึ้นโดยภาครัฐไม่น่าเชื่อถือจึงมีผลทำให้ผู้ใช้แรงงานไม่เข้าใจ และปฏิเสธที่จะยอมรับในระบบใหม่ที่กำลังเกิดขึ้น แต่อย่างไรก็ตามในปี พ.ศ.2426 ประเทศเยอรมันได้ตรากฎหมายประกันสังคม ฉบับแรกขึ้นบังคับใช้เพื่อให้ความคุ้มครองแก่ลูกจ้างในเรื่องการรักษาพยาบาลและประโยชน์ทดแทนกรณีเจ็บป่วย (กระทรวงแรงงาน, 2552)

ส่วนในประเทศไทย สำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานราชการได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 2 กันยายน พุทธศักราช 2533 ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พุทธศักราช 2533 โดยอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของกระทรวงมหาดไทยจะรับผิดชอบในงานประกันสังคมและงานสำนักงานกองทุนเงินทดแทนหลังจากนั้นได้มีการโอนสำนักงานประกันสังคมให้มาอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ซึ่งในตอนนั้นจะใช้กับสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คนขึ้นไปและขยายไปยังสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พุทธศักราช 2545 เป็นต้นไป (กระทรวงแรงงาน, 2552)

สำนักงานประกันสังคมจะคุ้มครองผู้ประกันตนที่ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายประกันสังคมต้องมีสถานะเป็นนายจ้าง-ลูกจ้าง ตามกฎหมายแรงงานเท่านั้นตามกฎหมายประกันสังคมซึ่งให้ความคุ้มครองแก่ลูกจ้างผู้ประกันตนทั้งหมด 7 กรณี คือ เจ็บป่วย หรือประสบอันตราย คลอดบุตร พุลาภาพ ตาย สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และประกันการว่างงาน โดยกำหนดให้นายจ้างซึ่งเป็นเจ้าของกิจการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตนให้กับบุคคลในครอบครัวของนายจ้าง เช่น สามี ภริยา บุตร หรือเครือญาติ เพื่อให้ได้รับความคุ้มครอง เช่นเดียวกับผู้ประกันตนซึ่งการกระทำดังกล่าวไม่ถูกต้องตามเจตนารมณ์ของกฎหมายประกันสังคม ซึ่งมุ่งให้ความคุ้มครองแก่ลูกจ้าง ซึ่งมีความสัมพันธ์กับนายจ้างทางกฎหมายตามสัญญาแรงงาน โดยผ่านนายจ้างประสงค์จะใช้แรงงานของลูกจ้าง และฝ่ายลูกจ้างประสงค์ที่จะรับค่าจ้างทดแทนการทำงาน และนายจ้างมีอำนาจในการควบคุมบังคับบัญชาการทำงาน มีอำนาจให้

คุณ ให้โทษต่อลูกจ้าง นอกจากนี้นายจ้างยังมีหน้าที่ตามกฎหมายคุ้มครองแรงงานอื่น เช่น การกำหนดเวลาทำงาน เวลาพัก วันลา การจ่ายค่าล่วงเวลา ค่าชดเชย การจัดสวัสดิการ หรือการฟ้องร้องดำเนินคดีข้อพิพาทแรงงาน ดังนั้นการวินิจฉัยความเป็นนายจ้าง ลูกจ้าง จึงจำเป็นต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสภาพการจ้างเป็นสำคัญ หากมีการตรวจพบว่า มีการขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนให้กับบุคคลโดยไม่ได้ต้องการที่จะทำสัญญาจ้างแรงงาน แต่กระทำเพื่อต้องการที่จะช่วยเหลือเกื้อกูลให้ได้รับสิทธิประโยชน์โดยอาศัยช่องว่างตามกฎหมาย บุคคลในครอบครัวของนายจ้างที่แม้จะได้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตนแล้ว ก็ไม่สิทธิที่จะได้รับประโยชน์ทดแทน ตามกฎหมายประกันสังคมแต่อย่างใด อย่างไรก็ตามการที่สำนักงานประกันสังคมจำเป็นต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างเคร่งครัดนั้น ก็เพื่อระมัดระวังป้องกันมิให้มีการแสวงหาประโยชน์โดยไม่สุจริตจากช่องว่างของกฎหมาย

ด้วยเหตุดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความรู้และความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับระบบประกันสังคม ในเขตลาดกระบังซึ่งเป็นพื้นที่ที่เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย และเป็นเขตชานเมืองกรุงเทพมหานครทั้งนี้ผลจากการศึกษาจะได้นำไปเป็นข้อมูลในการสร้างความรู้ และความเข้าใจให้กับประชาชนที่จะใช้บริการระบบประกันสังคมเพื่อคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนส่วนใหญ่ในระบบทุกคน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษานโยบายของระบบประกันสังคมของประชาชนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบประกันสังคมของประชาชนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. เพื่อนำข้อมูลที่รับมาใช้เป็นแนวทางในการใช้บริการระบบประกันสังคมของประชาชนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อให้ทราบปัญหา ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ที่ต้องการใช้บริการระบบประกันสังคม เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจถึงสิทธิประโยชน์ของการประกันสังคม

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความเข้าใจเกี่ยวกับระบบประกันสังคมของประชาชนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร โดย

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้ใช้บริการประกันสังคม ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร คิดเป็นจำนวนทั้งสิ้น 165,724 คน (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2554) กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษา ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบการเลือกตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) กลุ่มตัวอย่างจะเป็นใครก็ได้ที่ให้ความร่วมมือกับผู้วิจัยในการให้ข้อมูลบางอย่าง จากจำนวนประชากรทั้งหมด 165,724 คน ได้ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 399 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความเข้าใจเกี่ยวกับระบบประกันสังคมของประชาชนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง แบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามตัวเลือก 2 ตัวเลือก (ถูก-ผิด) จำนวน 20 ข้อ สอบถามความเข้าใจเกี่ยวกับระบบประกันสังคม และตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามการสำรวจความเข้าใจเกี่ยวกับระบบประกันสังคมของประชาชนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการใช้ภาษา ด้านประกันสังคม และด้านวิจัย จำนวน 5 คน ปรากฏว่าค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบทดสอบทั้งฉบับมีค่า เท่ากับ 1.0 แสดงให้เห็นว่าผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกัน 100%

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการโดยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ ลงรหัส บันทึกข้อมูล ทำการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล ด้วยค่าความถี่และ ร้อยละ

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ที่ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกเป็นเพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้

จากการสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถาม ทำให้สามารถสรุปผลการศึกษาค้นคว้าความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ

ประกันสังคมของประชาชนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร จำนวน 384 คน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

จากการสำรวจพบว่า ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 231 คน ร้อยละ 60.2 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 153 คน ร้อยละ 39.8 มีช่วงอายุ 20-30 ปี มากที่สุด จำนวน 176 คน ร้อยละ 45.8 รองลงมา มีช่วงอายุ 30-40 ปี จำนวน 160 คน ร้อยละ 41.7 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 199 คน ร้อยละ 51.8 รองลงมา มีวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 167 คน ร้อยละ 43.5 มีสถานภาพสมรสมากที่สุด จำนวน 203 คน ร้อยละ 52.9 รองลงมา มีสถานภาพโสด จำนวน 163 คน ร้อยละ 42.4 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด จำนวน 213 คน ร้อยละ 55.5 รองลงมา มีอาชีพลูกจ้างประจำ จำนวน 101 คน ร้อยละ 26.3 มีรายได้ 15,001-20,000 มากที่สุด จำนวน 144 คน ร้อยละ 37.5 รองลงมา มีรายได้ 10,001-15,000 จำนวน 143 คน ร้อยละ 37.2

ตอนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบประกันสังคมของประชาชนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1 ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบประกันสังคมของประชาชนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

ข้อ	คำถาม	ใช่ (จำนวน)	ใช่ (ร้อยละ)	ไม่ใช่ (จำนวน)	ไม่ใช่ (ร้อยละ)
1.	กรณีทันตกรรม (ถอน ฟัน อุดฟัน และขูดหินปูน) ประกันสังคมจ่ายให้ 600 บาท	363	94.5	21	5.5
2.	กรณีไม่ได้รับการรักษาในห้อง ICU เบิกได้ไม่เกินวันละ 2,000 บาท	257	66.9	127	33.1
3.	กรณีรักษาโรคมะเร็ง ประกันสังคมจ่ายค่ารักษาพยาบาล ไม่เกิน 15,000 บาท	308	80.2	76	19.8
4.	กรณีประสบอุบัติเหตุ ผู้ป่วยนอกสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้เท่าที่จ่ายตามความเป็นจริง	288	75.0	96	25.0
5.	กรณีเปลี่ยนกระจกตา ประกันสังคมจ่ายวงเงิน 25,000 บาท	262	68.2	122	31.8

ข้อ	คำถาม	ใช่ (จำนวน)	ใช่ (ร้อยละ)	ไม่ใช่ (จำนวน)	ไม่ใช่ (ร้อยละ)
6.	ผู้ประกันตน มีสิทธิเบิกค่าคลอดบุตรได้เมื่อจ่ายเงินสมทบครบ 7 เดือน	321	83.6	63	16.4
7.	กรณีคลอดบุตร ประกันสังคมเหมาจ่ายในอัตรา 13,000 บาท ต่อการคลอดบุตรหนึ่งครั้ง	277	72.1	107	27.9
8.	กรณีทุพพลภาพถึงแก่ความตาย ผู้จัดการศพได้รับค่าทำศพ 40,000 บาท	294	76.6	90	23.4
9.	ค่าพาหนะรับส่งผู้ทุพพลภาพ ให้เหมาจ่ายไม่เกินเดือนละ 500 บาท	286	74.5	98	25.5
10.	ผู้ประกันตนสามารถขอรับคืนเงินกรณีชราภาพ คืนได้ภายใน 1 ปี	278	72.4	106	27.6
11.	ผู้มีสิทธิได้รับค่าทำศพ คือ คู่สมรส บิดามารดา หรือบุตรของผู้ประกันตน	321	83.6	63	16.4
12.	ผู้มีสิทธิกรณีบำนาญชราภาพ ต้องมีอายุครบ 55 ปีบริบูรณ์	340	88.5	44	11.5
13.	ผู้ประกันตน มีสิทธิได้รับเงินบำนาญเป็นรายเดือนในอัตราร้อยละ 20 ของค่าจ้าง	314	81.8	70	18.2
14.	ผู้ประกันตนที่มีอายุเกิน 55 ปี ไม่สามารถใช้สิทธิประกันสังคมได้	308	80.2	76	19.8
15.	ผู้ประกันตนต้องขึ้นทะเบียนผู้ว่างงาน ที่สำนักงานจัดหางาน ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ว่างงาน	324	84.4	60	15.6
16.	เมื่อผู้ประกันตน ถูกยกเลิกจ้าง ด้วยกรณี “การจงใจทำให้นายจ้างได้รับความเสียหาย” จะไม่สามารถขึ้นทะเบียนเป็นผู้ว่างงานได้	275	71.6	109	28.4

ข้อ	คำถาม	ใช่ (จำนวน)	ใช่ (ร้อยละ)	ไม่ใช่ (จำนวน)	ไม่ใช่ (ร้อยละ)
17.	กรณีลาออก ได้รับเงินทดแทนปีละไม่เกิน 90 วัน ในอัตราร้อยละ 30 ของค่าจ้างเฉลี่ย	306	79.7	78	20.3
18.	สิทธิที่ผู้ประกันตนได้รับ คือ เงินสงเคราะห์บุตรเหมาจ่ายเดือนละ 400 บาท ต่อบุตรหนึ่งคน	325	84.6	59	15.4
19.	สำหรับบุตรชอบด้วยกฎหมาย สามารถใช้สิทธิได้ตั้งแต่แรกเกิด จนถึงอายุ 6 ปีบริบูรณ์	327	85.2	57	14.8
20.	กรณี “ยกบุตรให้เป็นบุตรบุญธรรมของคนอื่น” ผู้ประกันตนจะหมดสิทธิในการรับเงินสงเคราะห์บุตรทันที	301	78.4	83	21.6

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบประกันสังคมใน(ข้อ 1) กรณีทันตกรรม (ถอนฟัน อุดฟัน และขูดหินปูน) ประกันสังคมจ่ายให้ 600 บาท เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 363 คน ร้อยละ 94.5 (ข้อ 12) ผู้มีสิทธิกรณีบำนาญชราภาพ ต้องมีอายุครบ 55 ปีบริบูรณ์ เป็นลำดับที่สอง จำนวน 340 คน ร้อยละ 88.5 (ข้อ 19) สำหรับบุตรชอบด้วยกฎหมาย สามารถใช้สิทธิได้ตั้งแต่แรกเกิด จนถึงอายุ 6 ปีบริบูรณ์ เป็นลำดับที่สาม จำนวน 327 คน ร้อยละ 85.2 และ(ข้อ 2) กรณีไม่ได้รับการรักษาในห้อง ICU เบิกได้ไม่เกินวันละ 2,000 บาท เป็นจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 257 คน ร้อยละ 61.9

ตอนที่ 3 เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบประกันสังคมของประชาชนในเขตลาดกระบังกรุงเทพมหานคร โดยนำค่าคะแนนที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้ถูกต้องมาเทียบกับเกณฑ์การประเมิน

ตารางที่ 2 ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบประกันสังคมของประชาชนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

ระดับความรู้ความเข้าใจ	คะแนนต่ำสุด	คะแนนสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
โดยรวม	4.00	20.00	15.82	ความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความรู้ความเข้าใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก คะแนนสูงสุด 20.00 ค่าเฉลี่ย 15.82 และคะแนนต่ำสุด 4.00

อภิปรายผล

จากการศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบประกันสังคมของประชาชนในเขตลาดกระบังกรุงเทพมหานครครั้งนี้พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบประกันสังคมอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประชาชนมีความรู้และความเข้าใจในสิทธิประโยชน์ทดแทนของประกันสังคม เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าใช้ระบบประกันสังคมได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น โดยเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรแนะนำประชาชนในบางกรณีที่ประชาชนไม่เข้าใจอาจจะนำมาซึ่งปัญหาต่างๆ ฉะนั้นสิทธิประโยชน์ควรมีความชัดเจนเข้าใจง่าย เพราะบางกรณีจะเกิดขึ้นไม่บ่อยนัก จึงทำให้ประชาชนไม่ค่อยทราบข้อมูลข่าวสารสิทธิประโยชน์ แต่กรณีที่เกิดขึ้นบ่อยในชีวิตประจำวันประชาชนส่วนใหญ่ก็จะมีความรู้ความเข้าใจในการเข้าใช้บริการระบบประกันสังคม และประกันสังคมควรเพิ่มสิทธิประโยชน์ให้แก่ประชาชนมากขึ้นเพื่อรองรับความต้องการของประชาชนในด้านต่างๆ ด้วยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิตา โปปัญญาะกุล (2549) ผลการศึกษาพบว่าระดับความรู้ความเข้าใจของผู้รับบริการเรื่องสิทธิประโยชน์สังคมใน ภาพรวมในระดับปานกลาง ร้อยละ 76.30 กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการสามารถตอบเรื่องความรู้พื้นฐาน เกี่ยวกับ พ.ร.บ. ประกันสังคมมากที่สุด ส่วนเรื่องที่ต้องถูกน้อยที่สุด คือเรื่องประโยชน์ทดแทน กรณีว่างงาน จากผลการวิจัยพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความรู้ความ

เข้าใจกรณีทันตกรรมมากที่สุดเป็นเพราะประชาชนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานครส่วนมากมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบประกันสังคมในด้านกรณีทันตกรรม (ถอนฟัน อุดฟัน และขูดหินปูน) ประกันสังคมจ่ายให้ 600 บาท (ร้อยละ = 94.5) เพราะ ในชีวิตประจำวันประชาชนส่วนมากใช้บริการด้านทันตกรรมบ่อยที่สุด สามารถใช้บริการตามคลินิกทันตกรรมทั่วไปได้ แล้วนำบิลไปเบิก ณ สำนักงานประกันสังคม ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการให้แก่ประชาชนและเป็นบริการที่ใช้ได้จริง เพราะเป็นการให้บริการเบื้องต้นแก่ประชาชนที่ประชาชนรู้จักและเข้าใจเป็นอย่างดีจึงทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในการบริการจึงมีประชาชนผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่า ประชาชนต้องการให้รัฐบาลช่วยเพิ่มสิทธิประโยชน์ค่าคลอดบุตรให้มากขึ้นเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน และต้องการให้รัฐบาลปรับปรุงแก้ไขการเข้ารักษาพยาบาลในกรณีฉุกเฉินควรให้เข้ารักษาได้ทุกโรงพยาบาลทั่วไปโดยไม่กำหนดสถานพยาบาล เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในกรณีเร่งด่วน และควรมีการจัดสัมมนาในด้านสิทธิประโยชน์ทดแทนให้แก่ประชาชนในบางกรณีที่ประชาชนไม่ทราบ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชนมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ศึกษาความพึงพอใจหรือทัศนคติของประชาชนในการใช้บริการ ณ ประกันสังคม

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.(2554). **จำนวนประชากรทั้งหมดในเขตลาดกระบัง**.เข้าถึงจาก http://203.155.220.230/info/esp/population_Dec54.html.สืบค้นเมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2557
- กองวิจัยและพัฒนา สำนักงานประกันสังคม.(2557). **จำนวนการใช้บริการของผู้ประกันตน**. เข้าถึงจาก<http://www.sso.go.th>.สืบค้นเมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2557
- กระทรวงแรงงาน.(2552). **ประวัติความเป็นมาของการจัดตั้งประกันสังคม**. เข้าถึงจาก http://www.mol.go.th/anonymouse/history_department. สืบค้นเมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2557
- กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ และคณะ (2555). **ระเบียบวิจัยทางธุรกิจ**. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร : เพียร์สัน เอ็ดดูเตชั่น อินโดไชน่า
- ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร.(2545). **จิตวิทยาสังคม:ทฤษฎีและปฏิบัติการ**. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์นจัดพิมพ์
- สุดารัตน์ ภูผกาพันธุ์พงษ์.(2550).**ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 4 (สีลม) กรุงเทพมหานคร**. เข้าถึงจาก <http://www.pnru.ac.th>. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2557
- สิทธิโชค วรานุสันติกุล. (2524). **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพมหานคร:กรุงสยามการพิมพ์
- ชนิดา ไปปัญจมะกุล. (2549). **ความรู้ความเข้าใจเรื่องสิทธิประกันสังคมของผู้รับบริการ ณ หอผู้ป่วยนอก ศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา. ปัญหาพิเศษ. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา**

ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชี ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังให้มีประสิทธิภาพ

The Factors Affecting The Performance of The Accounting Staff of The Company in Lat Krabang Industrial Estate

ภณสิทธิ์ อ้นยะ¹ นิรัญชา ลิ้มเฉลิมวงศ์²

¹อาจารย์ประจำสาขาการท่องเที่ยวน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ,

E-mail: jabjune_jabjune@hotmail.com

²อาจารย์ประจำหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ให้มีประสิทธิภาพ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จำนวนพนักงานบัญชีกลุ่มตัวอย่าง 255คนจากบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และร้อยละ ผลการศึกษาพบว่า ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลพนักงานบัญชี เป็นเพศหญิง มีอายุ 30 - 40ปีขึ้นไป มีสถานภาพสมรส จบระดับปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 25,000 บาท และพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังให้มีประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าอยู่ในระดับมาก ดังนี้ ด้านความสำเร็จในการทำงานโดยมีค่าเฉลี่ย 4.27 ด้านลักษณะงานที่ทำ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.26 ด้านความรับผิดชอบ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ย 4.24 ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานโดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานโดยมีค่าเฉลี่ย 4.14 และด้านการได้รับการยอมรับโดยมีค่าเฉลี่ย 4.09 ตามลำดับ

คำสำคัญ: การปฏิบัติงาน, พนักงานบัญชี, นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง

Abstract

The purpose of this study was to study the factors affecting the performance of the accounting staff of the company in Lat krabang Industrial Estate Bangkok. The data were collected from 225 accountants . The data were analyzed by using descriptive statistic such as frequency, mean and percentage. The personnel information of respondent indicated that mostly female, aged 30-40 years up, marital status, undergraduate , the average income per month was over 25,000 baht. And the result of this study found that: The factors affecting the performance of accounting staff of Ladkrabang Industrial Estate were on the high level and the mean was 4.20. The factors affecting classify in following: the mean on the work success was 4.27, the mean on the job characteristics was 4.26. the mean on the responsibility was 4.25, the mean on the policy and management on the company was 4.24. the mean on the relationships with the supervisor was 4.24. the mean on the relationships with colleagues was 4.14 and the mean on the acceptable aspect was 4.09, respectively.

Keywords: work performance, accounting staff, Ladkrabang industrial estate

1. บทนำ

การจัดทำบัญชีเป็นวิชาชีพเฉพาะ โดยเฉพาะบัญชีในบริษัทอุตสาหกรรมที่ต้องมีการจัดทำข้อมูลทางบัญชีเสนอต่อผู้บริหารเพื่อนำไปใช้ประกอบการวางแผน และตัดสินใจในการบริหารงานในส่วนต่างๆของบริษัท ในภาวะเศรษฐกิจที่มีความผันผวนและการแข่งขันที่รุนแรง ในปัจจุบันนี้ความถูกต้องและรวดเร็วในการจัดทำข้อมูลด้านต้นทุนและงบการเงินจึงมีความสำคัญ เป็นอย่างยิ่ง ซึ่งต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ทักษะความชำนาญ ในการปฏิบัติงาน เมื่ออัตราการเข้า-ออกงานสูงก่อให้เกิดความเสียหายแก่บริษัท ทั้งการสูญเสียบุคลากรอันมีคุณค่า สูญเสียเวลา และทรัพยากรอื่นๆของบริษัทที่จะต้องสรรหาฝึกอบรมบุคคลที่เข้ามาใหม่ รวมถึงเกิดปัญหาการขาดความต่อเนื่องของงานอีกด้วย ซึ่งข้อมูลด้านบัญชีมีความสำคัญในการกำหนดกลยุทธ์และการบริหารงานของบริษัท เพราะข้อมูลดังกล่าวจะสามารถนำไปใช้วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์ต้นทุน การวางแผนกำไรวิเคราะห์การลงทุน และจัดทำงบประมาณ หากข้อมูลทางบัญชีมีความผิดพลาดซึ่งเกิดจากพนักงานที่ขาดความรู้ทักษะและความชำนาญ ย่อมส่งผลกระทบต่อ การวางแผนและตัดสินใจของผู้บริหาร (กิ่งกนก พิทยานุคุณ และเสนาะ ดิยาวี, 2540) จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจอย่างยิ่งว่า องค์กรต่างๆ จะสามารถพัฒนาและดึงเอาศักยภาพของบุคลากรทางบัญชีของตนเอง ซึ่งทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าเหล่านี้ได้อย่างไร โดยการอาศัยปัจจัยจูงใจต่างๆ โดยเฉพาะแรงจูงใจที่เหมาะสม ซึ่งจะทำให้พนักงานเอาใจใส่ กับงานมากขึ้น หากองค์กรต้องการให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน จะต้องเข้าใจถึงความ ต้องการและสามารถหาสิ่งจูงใจให้พนักงานได้ทำงาน ด้วยเหตุที่แรงจูงใจเกิดจากตัวพนักงานไม่ได้ เกิดจากผู้บริหารโดยตรง ผู้บริหารมีหน้าที่สร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับพนักงาน เพราะหากความต้องการของพนักงานมีจุดหมายเดียวกับเป้าหมายขององค์กรก็จะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและ บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการได้ (หทัยรัตน์ ไชยมูล, 2553)

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังให้มีประสิทธิภาพ ผลจากการศึกษานี้จะสามารถนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้ เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ขององค์กรและความต้องการของพนักงาน ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

3. การทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฟรดริกเฮอริชเบิร์ก เฮอริชเบิร์กได้ทำการศึกษาเจตคติต่อการทำ งานของวิศวกรและนักบัญชีจำนวน 203 คน จากโรงงานอุตสาหกรรมในเมืองพิตสเบิร์กด้วยการสัมภาษณ์ (สิทธิโชค วรานุสันติกุล, 2549) ได้สรุปว่า สามารถแบ่งพนักงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มที่มีความไม่พอใจในงานจะเกิดจากปัจจัยภายนอกของสิ่งแวดล้อมของงาน และกลุ่มที่มีความพอใจในงานจะเกิดจากปัจจัยภายในของสิ่งแวดล้อมในงาน จากแนวคิดข้างต้น เฮอริชเบิร์กจึงได้สรุปเป็นทฤษฎีซึ่งเรียกว่า ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two Factor Theory) ซึ่งประกอบด้วย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2545)

1. ปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors) เป็นปัจจัย ภายในหรือความต้องการภายในของพนักงาน ที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความพึงพอใจและเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง ประกอบด้วยปัจจัย 6 ด้าน ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) คือการที่สามารถทำงานได้สำเร็จทัน ตามเป้าหมายการมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ ความสามารถในการ แก้ไขปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น และเมื่องานสำเร็จก็เกิดความรู้สึกพอใจ ใน ความสำเร็จนั้น เช่น การได้ใช้ความรู้ทางวิชาการในการปฏิบัติตามเป้าหมายที่คาดหวังการเปิด โอกาสให้ตัดสินใจในการทำงานของตนเองได้ตามความเหมาะสม ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของ ความสำเร็จของงาน และผลของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

1.2 การได้รับการยอมรับ (Recognition) คือการได้รับความยอมรับนับถือจากบุคคล รอบข้าง หรือได้รับการยกย่องชมเชยในความสามารถรวมทั้งการให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่น ใด ที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ ได้แก่การยกย่องชมเชยภายในองค์กร ความ

ภาคภูมิใจในอาชีพ การได้รับการยอมรับจากองค์กรการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และ การมีเกียรติศักดิ์ในอาชีพ เป็นต้น

1.3 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) คือการมีโอกาสได้ก้าวหน้าสู่ ตำแหน่ง ที่สูงขึ้น เมื่อปฏิบัติงานสำเร็จเป็นต้น

1.4 ลักษณะงานที่ทำ (Work Itself) คือ ความน่าสนใจของงาน ความท้าทาย ความสามารถในการทำงาน ความมีอิสระในการทำงาน งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับ ความถนัดและตรงกับความรู้ที่ได้ศึกษามา เป็นต้น

1.5 โอกาสในการเจริญเติบโต (Possibility of Growth) คือ การมีโอกาสได้เพิ่มพูน ความรู้ความสามารถ ความชำนาญ ตลอดจนโอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง

1.6 ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือการ ได้มีโอกาสได้รับมอบหมายงานหรือมี ส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบหมาย ไม่ควบคุมมากเกินไปจนขาดอิสระในการทำงาน ได้แก่ความ เหมาะสมของปริมาณงาน การได้รับความ เชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ และการได้รับ มอบหมายงานสำคัญ เป็นต้น

2 ปัจจัยอนามัย หรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Maintenance or Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นเพียงสิ่งที่สกัดกั้นไม่ให้พนักงานเกิด ความไม่พอใจแต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นที่พนักงานจะต้องได้รับการตอบสนอง เพราะถ้าไม่มีหรือให้ไม่เพียงพอจะทำให้พนักงาน เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่า ถ้าให้ปัจจัยเหล่านี้แล้ว จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย 10 ด้าน ได้แก่

2.1 นโยบายและการบริหารของบริษัท (Company Policy and Administration) คือ นโยบายในการควบคุมดูแลระบบขั้นตอนของหน่วยงาน ข้อบังคับ วิธีการทำงาน การจัดการวิธีการ บริหารงานขององค์กร มีการแบ่งงานไม่ซับซ้อน มีความเป็นธรรม มีการเขียนนโยบายที่ชัดเจน และ มีการแจ้งนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง

2.2 การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล (Supervision) คือลักษณะการบังคับบัญชา ของหัวหน้างาน ความยุติธรรมในการแบ่งและกระจายงานของผู้บังคับบัญชาความสามารถของ ผู้บังคับบัญชาในการบริหารงาน การให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาการสั่งงาน การมอบหมาย งานมีความชัดเจน วิธีการดูแลควบคุมการปฏิบัติงาน การรับฟังข้อคิด

เห็น หรือข้อเสนอแนะของ ผู้ใต้บังคับบัญชาการสนองงาน และความยุติธรรมในการมอบหมายงาน เป็นต้น

2.3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Interpersonal Relations with Supervisor) เช่น ความ สนับสนุน ความจริงใจความร่วมมือและการได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน

2.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations with Peers) เช่น ความ สนับสนุน ความจริงใจความร่วมมือและการได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Subordinates) เช่น ความสนับสนุน ความจริงใจความร่วมมือและการได้รับความช่วยเหลือจากผู้ใต้บังคับบัญชา

2.6 ตำแหน่งงาน (Status) คืออาชีพนั้น เป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและ ศักดิ์ศรีความสำคัญของงานต่อบริษัท เป็นต้น

2.7 ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความ มั่นคงในงาน ความยั่งยืนของหน้าที่การงาน ภาพพจน์ชื่อเสียง หรือขนาดของบริษัท

2.8 ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) คือ สภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบัน ความสะดวกในการ เดินทางมาทำงาน

2.9 สภาพการทำงาน (Working Conditions) คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพของที่ ทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิการระบายอากาศกลิ่น บรรยากาศในการทำงาน เป็นต้น

2.10 ค่าตอบแทน (Compensations) คือผลตอบแทนที่องค์กรจ่ายให้แก่พนักงาน สำหรับการทำงาน ในองค์กรไม่ว่าจะเป็นในรูปของเงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการต่างๆ รวมไปถึงสิทธิ ในการลาหยุดและพักผ่อน

ปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่ ทำให้คนกระตือรือร้นที่จะทำงาน และพยายามทำงานนั้นให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ส่วนปัจจัย อนามัย หรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Maintenance or Hygiene Factors) แม้ว่าจะไม่ช่วยให้เพิ่มผลผลิต หรือประสิทธิภาพของงานให้เพิ่มขึ้น แต่ช่วยลดความไม่พึงพอใจต่อ การทำงานได้ (ริงสรค์ ประเสริฐศรี, 2548) ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ปัจจัยอนามัยนั้นอาจสามารถดึงดูด คนให้คนที่มีความสมบัติเหมาะสมเข้ามาทำงานกับองค์กรในระยะเริ่มแรกได้แต่ไม่สามารถป็น รากฐานของความพึงพอใจในงานในระยะยาว และตอบสนองต่อความต้องการทางด้านชื่อเสียงและ ความ

สำเร็จได้ดังนั้นต้องอาศัยปัจจัยจูงใจทั้ง 2 ปัจจัยประกอบกัน เพื่อตอบสนองความต้องการของ พนักงานอย่างเหมาะสม เป็นการสร้างแรงจูงใจและขจัดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงานของ พนักงานให้หมดไป ทำให้พนักงานมีความรัก และผูกพันกับองค์กร เกิดการร่วมมือร่วมใจในการ ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้องค์กรเติบโตและพัฒนาไปใน ทิศทางที่ดีในอนาคต

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มี ผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีของบริษัทในนิคม อุตสาหกรรมลาดกระบังให้มีประสิทธิภาพ ตามทฤษฎีสอง ปัจจัย (Two-Factors Theory) ของ Frederick Herzberg ซึ่งประกอบด้วย 1. ปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นใน การทำงาน (Motivation Factors) 2. ปัจจัยอนามัย หรือ ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Maintenance or Hygiene Factor)

1. ประชากรที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้คือ ประชากร ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ พนักงานบัญชีของบริษัทในนิคม อุตสาหกรรมนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร จำนวนประมาณ 706 คน จาก 146 บริษัท (ข้อมูลจาก การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย: ข้อมูล ณ วันที่ 20 มิถุนายน 2558)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เพื่อให้ได้ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่มีจำนวนสามารถเป็น ตัวแทนของประชากรที่ศึกษาทั้งหมดได้ ผู้วิจัยได้ใช้ตาราง สำเร็จของ ดร.ละเอียด ศิลาอ่อน, 2558 ที่ระดับความเชื่อ มั่น 95% และยอมรับความคลาดเคลื่อน 5% การสุ่มตัวอย่าง เป็นการสุ่มตัวอย่างชนิดทราบความน่าจะเป็น ทำการสุ่มโดย ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย ผลที่ได้ $n = 255$ ตัวอย่าง จึงได้ขนาด ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 255 คน

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยได้ดำเนินการตาม ลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้า จากเอกสาร ตำรา และผลงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน
2. กำหนดกรอบแนวคิด และขอบเขตของคำถาม ในการวิจัยให้สอดคล้องกับความมุ่งหมายและความสำคัญ ของการวิจัย
3. ดำเนินการสร้างแบบสอบถามฉบับร่าง และนำ

ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง หลังจากผู้ เชี่ยวชาญได้พิจารณาและตรวจสอบ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอ แนะมาแล้ว ผู้วิจัยได้นำมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ที่ได้ทำการปรับปรุงเรียบร้อยแล้วจำนวน 30 ชุด นำไป ทำการทดสอบ (Pre-Test) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะ ประชากรคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจริง เพื่อทดสอบความเชื่อ มั่นของแบบสอบถามในส่วนของข้อคำถามที่มีลักษณะ แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) การหาค่า สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) โดยค่าความเชื่อ มั่นต้องได้ตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป จากการทดสอบแล้วพบว่าค่า Alpha ของแบบสอบถามในภาพรวมเท่ากับ .951

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมา วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percent age) และค่าเฉลี่ย (Mean)

6. ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการ ปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรม ลาดกระบังให้มีประสิทธิภาพสามารถวิเคราะห์และอธิบาย ได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พนักงานบัญชีของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 255 คน โดยส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 72.94 มีอายุ 30 - 40 ปีขึ้นไปจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 40.78 มีสถานภาพสมรส จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 49.41 มีระดับการศึกษาสูงสุด ระดับปริญญาตรี จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 76.86 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 25,000 บาท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 37.64

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของ พนักงานบัญชีของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังให้ มีประสิทธิภาพ

พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บัญชีของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังให้มี ประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการ ปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรม ลาดกระบังให้มีประสิทธิภาพ มากที่สุดคือด้านความสำเร็จ

ในการทำงานมีค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมาคือด้านลักษณะงานที่ทำมีค่าเฉลี่ย 4.26 ด้านความรับผิดชอบโดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัทมีค่าเฉลี่ย 4.24 ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานมีค่าเฉลี่ย 4.18 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ย 4.14 และด้านการได้รับการยอมรับมีค่าเฉลี่ย 4.09 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาโดยละเอียดพบว่า

ด้านความสำเร็จในการทำงานมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังให้มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 4.27 เมื่อเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยลำดับแรกมีโอกาสดัดสินใจในการทำงานด้วยตัวเอง และงานที่ทำสามารถตอบสนองต่อความสำเร็จของชีวิตมีค่าเฉลี่ย 4.34 รองลงมาคือได้ใช้ความรู้และความสามารถของตนเองที่มีในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ย 4.12

ด้านการได้รับการยอมรับมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังให้มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย 4.09 เมื่อเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยลำดับแรกการยอมรับยกย่องชมเชยจากหัวหน้างานมีค่าเฉลี่ย 4.20 การยอมรับยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ย 4.09 และการยอมรับยกย่องชมเชยจากบริษัทมีค่าเฉลี่ย 4.00

ด้านลักษณะงานที่ทำมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังให้มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 4.26 เมื่อเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยลำดับแรกงานที่ทำตรงกับความรู้ที่ได้เรียนมามีค่าเฉลี่ย 4.31 งานที่ทำมีความเป็นอิสระมีค่าเฉลี่ย 4.28 และงานที่ทำน่าสนใจท้าทายความสามารถมีค่าเฉลี่ย 4.18

ด้านความรับผิดชอบมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังให้มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 เมื่อเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยลำดับแรกความเหมาะสมของปริมาณงานมีค่าเฉลี่ย 4.33 และโอกาสในการร่วมตัดสินใจในงานที่สำคัญมีค่าเฉลี่ย 4.17

ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัทมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังให้มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 4.24 เมื่อเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยลำดับแรกความชัดเจนในการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบโดยมีค่าเฉลี่ย 4.32 การชี้แจงนโยบายอย่างทั่วถึงโดยมีค่าเฉลี่ย 4.30 และการเขียนนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร

โดยมีค่าเฉลี่ย 4.10

ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังให้มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยลำดับแรกความช่วยเหลือจากหัวหน้างานมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.19 ความสนทนสนม ความจริงใจโดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 และการวางตนของหัวหน้างานต่อผู้ใต้บังคับบัญชามีค่าเฉลี่ย 4.18

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังให้มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยคือ ความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานโดยมีค่าเฉลี่ย 4.14

7. สรุปและการอภิปรายผล

พนักงานบัญชีของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 255 คน โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 72.94 มีอายุ 30 - 40 ปีขึ้นไปจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 40.78 มีสถานภาพสมรส จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 49.41 มีระดับการศึกษาสูงสุด ระดับปริญญาตรี จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 76.86 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 37.64 ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังให้มีประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังให้มีประสิทธิภาพ มากที่สุดคือด้านความสำเร็จในการทำงานโดยมีค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมาคือด้านลักษณะงานที่ทำโดยมีค่าเฉลี่ย 4.26 ด้านความรับผิดชอบโดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัทโดยมีค่าเฉลี่ย 4.24 ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานโดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานโดยมีค่าเฉลี่ย 4.14 และด้านการได้รับการยอมรับโดยมีค่าเฉลี่ย 4.09 ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับทฤษฎีตัน ไชยมูล ซึ่งได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบัญชีของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน พนักงานบัญชีของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้าน

ลักษณะงานที่ทำด้านโอกาสในการบัญชีของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือพบปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยในด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะงานที่ทำด้านโอกาสในการเจริญเติบโต และด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับปานกลางเช่นกันเจริญเติบโต มีความสำคัญในระดับมาก ส่วนปัจจัยในการได้รับการยอมรับ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและด้านความรับผิดชอบมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง และพนักงาน

8. ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังให้มีประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือด้านความสำเร็จในการทำงานโดยมีค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมาคือด้านลักษณะงานที่ทำ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.26 ด้านความรับผิดชอบ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัทโดยมีค่าเฉลี่ย 4.24 ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานโดยมีค่าเฉลี่ย 4.14 และด้านการได้รับการยอมรับโดยมีค่าเฉลี่ย 4.09 ตามลำดับ ดังนั้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีควรดำเนินการเพิ่มกิจกรรมสนับสนุนปัจจัยดังต่อไปนี้ให้เพิ่มขึ้น เช่นการจัดกิจกรรมการมีส่วนร่วม

1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน
2. ด้านลักษณะงานที่ทำ
3. ด้านความรับผิดชอบ
4. ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท
5. ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน
6. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและ
7. ด้านการได้รับการยอมรับ

9. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรในแผนก อื่นๆ ด้วยเพื่อให้สามารถเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และทราบว่าพนักงานทุกแผนกในองค์กรมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างไรตลอดจนหาแนวทาง และมาตรการ

ในการสร้างพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพแก่พนักงานเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้น

2. ควรนำกรอบแนวคิดในด้านอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่นปัจจัยจูงใจในการทำงาน ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ มาเพิ่มเติมในศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

3. ควรศึกษาวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั้งระดับผู้บริหาร หัวหน้างาน พนักงานเพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรทั้งองค์กรว่าแตกต่างกันอย่างไร ควรมีแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพได้อย่างไร

เอกสารอ้างอิง

- [1] กิ่งกนก พิทยานุคุณ และเสนาะ ตีเยาว์. 2540. การบัญชีบริหาร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- [2] รังสรร ประเสริฐศรี, 2548. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- [3] ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2545. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอสฟิล์มและเซเท็กซ์ จำกัด.
- [4] สิทธิโชค วรรณสันติกุล. 2549. จิตวิทยาสังคม: ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ: บริษัทซีเอ็ด ยูเคชั่น.
- [5] ทศรัตน์ ไชยมูล. 2553 ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบัญชีของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- [6] ละเอียด ศีลาน้อย. 2558 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อการวิจัยเชิงปริมาณ. กรุงเทพฯ : บางกอกบลูพริ้นต์

ปัจจัยการจัดการเรียนการสอนโดยใช้แผนผังมโนทัศน์ที่ส่งผลต่อ
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียน
FACTOR OF THE TEACHING AND LEARNING BY CONCEPT MAPPING
TO AFFECT FOR LEARNING ACHIEVEMENT MOTIVATION

ปณิตนันท์ ปานพลอย

สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

Email: nongkwan@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการจัดการเรียนการสอนโดยใช้แผนผังมโนทัศน์ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จากนักศึกษาสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ จำนวน 89 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามศึกษาปัจจัยการจัดการเรียนการสอนโดยใช้แผนผังมโนทัศน์ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ, ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า

1. การจัดการเรียนการสอนโดยใช้แผนผังมโนทัศน์กับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียน ด้านผู้สอน ด้านเนื้อหา และด้านกิจกรรมการเรียนการสอน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. สมการถดถอยการพยากรณ์แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ ซึ่งสามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐานคือ $Z = .185X_1 + .543X_3$

คำสำคัญ: การจัดการเรียนการสอน, แผนผังมโนทัศน์

Abstract

The purposes of this research were to study the factor of the teaching and learning by concept mapping to affect for learning achievement motivation. The samples used in this study were 89 students studying of Business Administration Program in Business Computer Suvarnabhumi University. The tool which used in the research was the questionnaire in order to study the factors of teaching and learning management by using conceptual diagrams that affect the motivation for learning achievement selected by stratified random. Data were analyzed by percentage and a correlation between factors and multiple-regression. The data were analyzed in terms of mean, standard deviation and T-test.

The findings were as follows:

1. Factor of the teaching and learning by concept mapping to affect for learning achievement motivation. Consisting of the instructor the contents and the Teaching and learning Activities are significantly different at statistical level .01

2. Forecasting regression equation the factor of the teaching and learning by concept mapping to affect for learning achievement motivation in terms of standardized scores as $\hat{Z} = .185X_1 + .543X_3$

KEYWORD: teaching and learning, concept mapping, and learning achievement motivation

1. บทนำ

1.1 ความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเรื่องของการคิด และการสอนคิดเป็นเรื่องที่จัดว่าสำคัญอย่างยิ่ง ในการจัดการศึกษาเพื่อให้ได้คุณภาพสูง ประเทศต่างๆ ทั่วโลกหันมาศึกษาและเน้นในเรื่องของการพัฒนานักเรียนให้เติบโตอย่างมีคุณภาพในทุกๆด้าน ทั้งทางด้านสติปัญญา คุณธรรม และการเป็นพลเมืองที่ดีของประเทศ โดยการพัฒนาด้านสติปัญญาได้รับความเอาใจใส่สูงสุด เนื่องจากเป็นด้านที่เห็นผลเด่นชัดผู้เรียนที่มีความรู้ความสามารถสูง มักจะได้รับการยอมรับและได้รับโอกาสที่ดีกว่าผู้มีความรู้ความสามารถต่ำกว่า

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี รูปแบบการสอน และเทคนิคการสอนต่าง ๆ พบว่ามีหลายแนวคิด หลายทฤษฎี หลายรูปแบบการสอนและเทคนิคการสอนที่สามารถช่วยส่งเสริมการคิดได้ และการใช้แผนผังมโนทัศน์ก็เป็นเทคนิควิธีการหนึ่งที่น่าสนใจโดยผ่านความเข้าใจพื้นฐานซึ่งเป็นลักษณะโดยรวมโดยเด่นชัดของสิ่งต่าง ๆ (เนตรนพิชญ์ จาปาทองเทศ, 2546)การจัดการเรียนการสอนโดยใช้แผนผังมโนทัศน์ เป็นการจัดการเรียนรู้ที่ให้ผู้เรียนได้ฝึกคิด โดยการนำเนื้อหาสาระมาจัดระบบ จัดลำดับ และเชื่อมโยงความสัมพันธ์เข้าด้วยกัน ข้อดีของการเรียนรู้โดยใช้แผนผังมโนทัศน์ ผู้เรียนจะสามารถพัฒนาทักษะในการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น สามารถช่วยคิด จดจำ บันทึก เข้าใจเนื้อหา และนำเสนอได้อย่างมีระบบทำให้การเรียนรู้เป็นเรื่องที่สนุกสนานมีชีวิตชีวามากขึ้น การใช้แผนผังมโนทัศน์เป็นแนวทางหนึ่งที่ช่วยจัดระบบข้อมูลใหม่ให้เป็นระเบียบ ง่ายต่อการใส่ใจ สามารถเชื่อมโยงและดูดซึมเข้าสู่โครงสร้างความรู้เดิมในความจำระยะยาว และสามารถเรียกคืนเมื่อต้องการใช้ได้ง่ายและถูกต้อง (ทิตนา แคมมณี, 2546) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นปัจจัยสำคัญ ประการหนึ่งที่ทำให้ นักศึกษาประสบความสำเร็จ ในการเรียนและยังมีส่วนในการผลักดันให้เกิด การพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพ เนื่องจากแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นแรงขับที่อยู่ ภายในตัวมนุษย์ที่ทำหน้าที่กระตุ้นให้เกิดความ มุ่งมั่นในการทำงาน

คนที่มีความตั้งใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีความพยายามในการกระทำ ไปสู่เป้าหมายโดยไม่ลดละและพร้อมที่จะทำงานด้วยความเต็มใจ และแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาเพื่อนำไปสู่ ความสำเร็จในเป้าหมายที่ตั้งไว้ ผลงานที่ออกมา มีคุณภาพและงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีและรวดเร็ว (วีไลวรรณ ศรีสงคราม และคณะ, 2549)

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยการจัดการเรียนการสอนโดยใช้แผนผังมโนทัศน์ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาสาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้สำหรับการจัดการเรียนการสอน และการจัดสิ่งสนับสนุนต่างๆในการส่งเสริมการสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ให้กับนักศึกษาให้เป็นผู้ใฝ่รู้ใฝ่เรียนมีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ กระตือรือร้นมุ่งมั่นในการเรียนให้สำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งส่งผลให้นักศึกษามีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ดีขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยการจัดการเรียนการสอนโดยใช้แผนผังมโนทัศน์ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียน

1.3 สมมติฐานการวิจัย

การรับรู้จากการจัดการเรียนการสอนโดยใช้แผนผังมโนทัศน์มีอิทธิพลส่งผลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาสาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้ทราบข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนโดยใช้แผนผังมโนทัศน์ การจัดสิ่งสนับสนุน และการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษาให้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียน

2. ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แผนผังมโนทัศน์ เป็นวิธีการช่วยบันทึกความคิด เพื่อให้เห็นภาพความคิดที่หลากหลายมุมมองที่กว้างและชัดเจนกว่าการบันทึกที่ยังไม่จัดระบบระเบียบความคิดใดๆ ทั้งสิ้น เป็นวิธีการ คิด จดจำ บันทึก เข้าใจเนื้อหา และนำเสนอได้อย่างมีระบบทำให้การเรียนรู้เป็นเรื่องที่สนุกสนาน มีชีวิตชีวมากขึ้น การใช้แผนผังมโนทัศน์เป็นแนวทางหนึ่ง ที่ช่วยจัดระบบข้อมูลใหม่ให้เป็นระเบียบ ง่ายต่อการใส่ใจ สามารถเชื่อมโยงและดูซึมเข้าสู่โครงสร้างความรู้เดิมใน ความจำระยะยาว และสามารถเรียกคืนเมื่อต้องการใช้ได้ง่าย และถูกต้อง (ทิสนา แคมมณี, 2546) และนอกจากนั้นการจัดกิจกรรม การเรียนรู้โดยใช้แผนผังมโนทัศน์ยังช่วยส่งเสริม พฤติกรรมการทำงานกลุ่ม บรรยากาศการเรียน น่าสนใจซึ่ง ดูจากความคิดเห็นของผู้เรียนต่อการจัดการเรียนการสอนอยู่ในระดับมาก ดังเช่นงานวิจัยของฉัฐพิมณฑิ เพชรศักดิ์วงศ์ (2552)

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นแรงผลักดันภายในตัวบุคคลที่แสดงถึงความต้องการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งนักจิตวิทยา และนักการศึกษาต่างให้ความหมายของแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ในแนวทางเดียวกัน แมคเคลแลนด์ McClelland (1953) ได้นิยามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ว่า เป็นความปรารถนาของบุคคลหรือเป็นแรงขับภายในบุคคลที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วง ตามเป้าหมายหรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ และ Rabideau (2005) ได้ให้ความหมายไว้ในทำนอง เดียวกันว่า บุคคล แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นความต้องการที่จะบรรลุความสำเร็จ หรือได้ผลดีเลิศ แต่ละบุคคลจะบรรลุความต้องการของตนเอง ในหลากหลายวิธี และขับเคลื่อนสู่ความสำเร็จด้วย เหตุผลที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจจะเป็นเหตุผลภายใน ตัวบุคคลหรือเป็นเหตุผลจากความต้องการ ภายนอกก็ได้ จะเห็นได้ว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอันมุ่งมั่นที่จะไปถึงเป้าหมาย ซึ่ง สุรางค์ ไคว์ตระกูล. (2541) กล่าวถึงแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่าเป็นแรงขับให้ บุคคลพยายามที่จะประกอบพฤติกรรมที่จะประสบสัมฤทธิ์ผลตามมาตรฐานความเป็นเลิศที่ ตนเองได้ตั้งไว้ บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จะ ไม่ทำงานเพราะหวังรางวัลแต่ทำเพื่อจะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาศาสา คอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ สุวรรณภูมิ จำนวน 114 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ ได้จำนวน 89 คน (Yamane, 1973) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามศึกษาปัจจัยการจัดการเรียนการสอนโดยใช้แผนผังมโนทัศน์ที่ส่งผลกระทบต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียน ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจคำตอบ (Check List)

ส่วนที่ 2 การจัดการเรียนการสอนโดยใช้แผนผังมโนทัศน์ มีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งตามด้านผู้สอน ด้านเนื้อหา และด้านกิจกรรมการเรียนการสอน

ส่วนที่ 3 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียน

สำหรับแบบสอบถามมีค่าความเที่ยงตรงแบบครอนบาคอัลฟา (Cronbach, 1970) เท่ากับ 0.81

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้รวบรวมการวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน จากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง ให้ครบตามจำนวนพร้อมทั้งตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลครบจำนวน 89 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 โดยการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าทางสถิติกับข้อมูลทั่วไปวิเคราะห์ด้วยวิธีหาค่าการถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis)

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ หลักสูตร และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

สถานภาพส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	31	34.83
หญิง	58	65.17
2. หลักสูตร		
4 ปี	43	48.31
4 ปี เทียบโอน	46	51.69
3. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน		
ต่ำกว่า 2.49	12	13.48
2.50-2.99	47	52.81
3.00-3.49	22	24.72
มากกว่า 3.50	8	8.99
รวม	89	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 89 คน พบว่า

นักศึกษาสาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ ส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 65.71 และ เพศชายจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 34.83 เรียนหลักสูตร 4 ปี เทียบโอนจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 51.69 และหลักสูตร 4 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 48.31 มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระหว่าง 2.50-2.99 จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 52.81ระหว่าง 3.00-3.49 จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 24.72 ต่ำกว่า 2.49 จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 13.48 และ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนมากกว่า 3.50 จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.99 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการเรียนการสอนโดยใช้แผนผังมโนทัศน์กับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
จากการถดถอย	10.044	3	3.348	16.308	.000**
จากแหล่งอื่น ๆ	17.450	85	.205		
รวม	27.494	88			

ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ (multiple correlation,) = .297

ค่าสัมประสิทธิ์ด้านประสิทธิภาพ (coefficient of determination,) = .088

** p < .01

จากตารางที่ 2 พบว่าการจัดการเรียนการสอนโดยใช้แผนผังมโนทัศน์มีอิทธิพลส่งผลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีระดับความสามารถในการอธิบายอยู่ที่ร้อยละ 88.06 ส่วนอีก 13.94 จะมาจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นนอกเหนือจากการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งจากตารางที่ 3สามารถแสดงการสร้างสมการถดถอยเพื่อพยากรณ์แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาสาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = .744 + .179X_1 + 1.005X_3$$

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z} = .185X_1 + .543X_3$$

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยการจัดการเรียนการสอนโดยใช้แผนผังมโนทัศน์มีอิทธิพลส่งผลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียน

	B	β	t	sig
ค่าคงที่ (constant)	.744		8.168	.560
1. การให้ความสำคัญกับลูกค้า	.179	.185	.505	.048*
2. ความเป็นผู้นำ	-.344	-.119	2.100	.206
3. การมีส่วนร่วมของบุคลากร	1.005	.543	.623	.000**

* p < .05, ** p < .01

5. อภิปรายผล

จากการวิจัย พบว่า การจัดการเรียนการสอนโดยใช้แผนผังมโนทัศน์มีอิทธิพลส่งผลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อาจเนื่องมาจาก นักศึกษาได้รับฟังเนื้อหาจากอาจารย์ผู้สอนแล้วนำมาทำแผนผังมโนทัศน์แล้วจะทำให้เห็นภาพรวมกว้างๆของหัวข้อใหญ่หรือขอบเขตของเนื้อหาต่างๆก่อนที่จะรวบรวมข้อมูลจำนวนมากใส่เข้าไปให้มีความเชื่อมโยงกัน เกิดแรงจูงใจในการเรียนรู้อะไรใหม่ๆ กระตุ้นให้คิดแก้ไขปัญหา ง่ายต่อการเข้าใจเนื้อหา การประเมินความเข้าใจของผู้เรียนทำให้ทราบถึงพัฒนาการคิดอย่างเป็นระบบให้แก่ผู้เรียนจึงทำให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ดีขึ้นได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จริยา ขุนเศรษฐ์ และคณะ (2551) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง ผลการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือโดยใช้เทคนิคจิ๊กซอว์ร่วมกับแผนภูมิโน้ตทัศน์ ที่มีต่อ

ทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเคมี ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวนีย์ มาตรา และหล้า ภวภูตานนท์ (2554) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง ผลการใช้แผนผังมโนทัศน์ ในกิจกรรมการเรียนรู้คณิตศาสตร์ เรื่องคู่อันดับและกราฟ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1.

6. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

6.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

1) แผนผังมโนทัศน์ มีหลากหลายรูปแบบ แต่ละรูปแบบมีลักษณะและคุณสมบัติที่แตกต่างกัน จึงควรมีการให้ความรู้ต่างๆ ไปเกี่ยวกับแผนผังมโนทัศน์ แก่นักศึกษาเพื่อเป็นพื้นฐานในการที่จะเลือกใช้รูปแบบแผนที่ความคิดได้ถูกต้องเหมาะสมกับเนื้อหาที่จะนำไปใช้

2) ควรใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยสอนโดยใช้โปรแกรมแผนผังมโนทัศน์ เพื่อให้เกิดความสนใจมากกว่าที่จะใช้เขียนด้วยมืออย่างเดียว

6.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาปัจจัยต่างๆตามสภาพบุคคลที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนโดยใช้แผนผังมโนทัศน์ เพื่อจะได้เป็นแนวทางและปรับให้เหมาะสมกับวิธีการสอนรวมทั้งพัฒนาการเรียนการสอนได้

นิเทศ ภาควิชาหลักสูตรและวิธีสอน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- [5] จริยา ขุนเศรษฐ์และคณะ (2551) ผลการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือโดยใช้เทคนิคจิ๊กซอว์ร่วมกับแผนภูมิมโนทัศน์ที่มีต่อทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเคมีของนักศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6. ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาหลักสูตรและการเรียนการสอน. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- [6] เสาวนีย์ มาตรา และหล้า ภวภูตานนท์ (2554) ผลการใช้แผนผังมโนทัศน์ ในกิจกรรมการเรียนรู้คณิตศาสตร์ เรื่องคู่อันดับและกราฟสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- [7] สุรางค์ โค้วตระกูล. (2541). จิตวิทยาการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 4. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- [8] McClelland, D.C., Atkinson, J.W., Clark, R.A. and Lowell, E.L. (1953). The Achievement Motive. Appletion Century Crofts.Inc, New York.
- [9] Rabideau, T.S.(2005). Effects of Achievement Motivation on Behavior. Available Source: <http://www.personalityresearch.org>, November 24, 2014.

เอกสารอ้างอิง

- [1] เนตรนพิชญ์ จาปาทองเทศ. (2546). ความคิดรวบยอด: สอนอย่างไร,วารสารวิชาการ. 6 พฤษภาคม,2546.
- [2] ทิศนา แคมมณี. (2546). รูปแบบการสอน: ทางเลือกที่หลากหลาย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรมหาวิทยาลัย.
- [3] วิไลวรรณ ศรีสงคราม, สุชญญา รัตนสัญญา, โรจน์วี พจน์พัฒนาผล และ พีรพล เทพ ประสิทธิ์. (2549). จิตวิทยาทั่วไป. ทริปเพิ้ล เอ็ดดูเคชั่น, กรุงเทพฯ.
- [4] ฐิติวัฒน์ เพชรศักดิ์วงศ์. (2552). ผลการเปรียบเทียบผลการเรียนรู้ เรื่องหินและแร่ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ประกอบการเขียนแผนผังมโนทัศน์ และการจัดการเรียนรู้ตามคู่มือครูของ สสวท. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการ

ความสัมพันธ์ระหว่างการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
และปัจจัยในการเลือกเรียนคอมพิวเตอร์ธุรกิจ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน
ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

Relationship between preparation of ASEAN Economic Community
and the factors in the decision to study Business Computer in
private universities, Ladkrabang district, Bangkok

ปณิตนันท์ ปานพลอย¹ กาญจนา วรรณยศ²

สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

Email: nongkwan@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับและความสัมพันธ์ระหว่างการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและปัจจัยในการเลือกเรียนคอมพิวเตอร์ธุรกิจ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือนักศึกษาสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ จำนวน 89 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย, ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัย พบว่า การเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอยู่ในระดับมากในขณะที่ปัจจัยในการเลือกเรียนคอมพิวเตอร์ธุรกิจอยู่ในระดับมากที่สุด การเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน กับปัจจัยในการเลือกเรียนคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในทุกๆด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ:ความสัมพันธ์,การเตรียมความพร้อม, ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และคอมพิวเตอร์ธุรกิจ

Abstract

The purposes of this research were to study the level and the relationship between preparation of ASEAN Economic Community and the factors in the decision to study Business Computer in private universities, Ladkrabang district, Bangkok. The sample were the students which studying in business computer in private universities, Ladkrabang district, Bangkok of 89 people with purposive sampling method. The data were analyzed in terms of mean, standard deviation and Pearson Correlation Coefficient .The findings were as follows:

Preparedness of ASEAN Economic Community was at a high level in the meanwhile the factors in the decision to study Business Computer was at the highest level. Preparation of ASEAN Economic Community and the factors in the decision to study Business Computer were related to each other in the same direction in overall, in with statistically significant at the .05 level.

KEY WORD: Relationship, preparation, ASEAN Economic Community and business computer

1. บทนำ

1.1 ความสำคัญของปัญหา

สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Association of Southeast Asian Nations หรือ ASEAN) ก่อตั้งขึ้นในประเทศไทย โดยปฏิญญากรุงเทพฯ (The Bangkok Declaration) เมื่อวันที่ 8 สิงหาคม 2510 ณ พระราชวังสราญรมย์ หรือกระทรวงการต่างประเทศเดิม โดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศ คือ พันเอก (พิเศษ) ถนัด คอมันตร์ ประเทศสมาชิกที่เริ่มก่อตั้งมี 5 ประเทศ คือ อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ และประเทศไทย จุดประสงค์ในการรวมตัวเริ่มแรก คือ เพื่อสร้างความมั่นคงในภูมิภาคที่ต้องการป้องกันภัยคุกคามจากคอมมิวนิสต์ ต่อมาได้มีสมาชิกเพิ่มเติมอีก 5 ประเทศ คือ บรูไนดารุสซาลาม เวียดนาม ลาว พม่า และกัมพูชา รวมเป็น 10 ประเทศ มีประชากรรวมกันประมาณ 600 ล้านคน (กรมอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ, 2560)

ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) มีวัตถุประสงค์ตามวิสัยทัศน์อาเซียน 2020 เพื่อให้ภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้มีความมั่นคง มั่งคั่ง และสามารถแข่งขันกับภูมิภาคอื่น ๆ ได้ ประเทศสมาชิกอาเซียนได้มีการลงนามข้อตกลงการยอมรับร่วมกัน (Mutual Recognition Agreement: MRA) ว่า ตั้งแต่ วันที่ 1 มกราคม 2558 โดยมีเป้าหมายหลักในการเป็นตลาดและฐานผลิตเดียวกัน ทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ การลงทุน เงินทุน และแรงงานฝีมืออย่างเสรี ตลอดจนการเพิ่มขีดความสามารถพัฒนาเศรษฐกิจและการบูรณาการกับเศรษฐกิจโลก เพื่อยกระดับการแข่งขัน การสร้างความร่วมมือในการพัฒนาระหว่างกันในประเทศสมาชิก และการสร้างอำนาจต่อรองในระดับภูมิภาคซึ่งเป็นหนึ่งในสามเสาหลักไปสู่การเป็นประชาคมอาเซียน (นิโบลปางลีลาศ, 2553)

จากการเคลื่อนย้าย การเปิดเสรีทางการค้า การลงทุน และแรงงานฝีมือ ทำให้ต้องมีการปรับตัวและเตรียมพร้อมตลอดจนพัฒนาส่งเสริมความรู้ให้เกิดการรับรู้แก่สถาบันการศึกษา ผู้ประกอบวิชาชีพ และผู้มีส่วนร่วมในตลาด โดยต้องให้เกิดความตระหนักต่อโอกาสที่เปิดกว้าง ไม่ว่าจะเป็น ความรู้ ความเข้าใจ โดยเฉพาะความพร้อม ในด้านการศึกษาที่ต้องพัฒนาความรู้ทางด้านวัฒนธรรมของประเทศสมาชิกให้สอดคล้องกับปัจจัยของตลาดแรงงานในอาเซียน (พัชรราวลัย วงศ์บุญสิน, 2551)

จากที่กล่าวไปข้างต้น สถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเอกชน มีความตระหนักถึงความสำคัญของการ

เตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ของนักศึกษา สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์การเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่มีผลต่อปัจจัยในการเลือกเรียนคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ระดับอุดมศึกษาเอกชน ในเขตภาคกระบี่ กรุงเทพมหานคร

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและปัจจัยในการเลือกเรียนคอมพิวเตอร์ธุรกิจ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและที่มีผลต่อปัจจัยในการเลือกเรียนคอมพิวเตอร์ธุรกิจ

1.3 สมมติฐานการวิจัย

การเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมีความสัมพันธ์กับปัจจัยในการเลือกเรียนคอมพิวเตอร์ธุรกิจ

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถนำข้อมูลไปปรับปรุงหลักสูตรของสาขา คอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ สุวรรณภูมิ ให้สอดคล้องกับปัจจัยของตลาดแรงงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
2. ให้นักศึกษาตระหนักถึงผลกระทบและเกิดการเตรียมความพร้อม เมื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

2. ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หมายถึง การเตรียมสภาพร่างกายและจิตใจในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนโดยพิจารณาจากภารกิจที่ดำเนินการแล้ว และภารกิจที่ยังไม่ได้ดำเนินการ (ภขพน เชื่อมทอง, 2556)จากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวม และศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่มีนักวิชาการและนักวิจัยท่านอื่นได้ศึกษา ดังเช่นณัฐภิรณัตต์สรณ(2556) ทำการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษาสู่ประชาคมอาเซียนด้วยเทคนิค EDJR ของผู้บริหารและครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษากาฬสินธุ์ เขต 3 และอรรวรรณ สีลานิช (2554) ทำศึกษา ความพร้อมของนักศึกษาคณะสังคมศาสตร์กับการเข้าสู่ตลาดแรงงาน

ประชาคมอาเซียน ส่งผลให้นักศึกษาทั้งในประเทศไทยและในประเทศสมาชิกอาเซียนมีความจำเป็นต้องพัฒนาตนเอง ในด้านการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าทำงานในประเทศของกลุ่มอาเซียนและมีการปรับตัวให้เข้ากับ ความเปลี่ยนแปลงในอนาคต

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาคณะ คอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเอกชนใน เขตตลาดกระบี่ จำนวน 114 คนโดยกำหนดขนาดของกลุ่ม ตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ ได้จำนวน 89 คน (Yamane, 1973) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็น แบบสอบถามศึกษาความสัมพันธ์การเตรียมความพร้อมเพื่อ เข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัย ในการเลือกเรียนคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ระดับอุดมศึกษาเอกชน ในเขตตลาดกระบี่ กรุงเทพมหานครที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งแบ่ง เป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมี ลักษณะเป็นแบบตรวจคำตอบ (Check List)

ส่วนที่ 2 การเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน มีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามซึ่งแบ่ง ตามด้านการเป็นนานาชาติ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร และด้านการประกอบอาชีพประชาคมเศรษฐกิจ อาเซียน

ส่วนที่ 3 ปัจจัยในการเลือกเรียนคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งตามด้านเหตุผล ส่วนตัว ด้านการประกอบอาชีพ ด้านสังคม ด้านบุคคลที่ เกี่ยวข้องสำหรับแบบสอบถามมีค่าความเที่ยงตรงแบบ ครอนบาคอัลฟ่า (Cronbach, 1970) เท่ากับ 0.88

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้รวบรวมการวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน จากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง ให้ครบตามจำนวนพร้อมทั้ง ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลครบจำนวน 89 ฉบับ คิด เป็นร้อยละ 100 โดยการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าทางสถิติกับ ข้อมูลทั่วไปวิเคราะห์ด้วยวิธีหาค่าความเฉลี่ยและค่าเบี่ยง

เบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient)

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ หลักสูตรและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

สถานภาพส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	31	34.83
หญิง	58	65.17
2. หลักสูตร		
4 ปี	43	48.31
4 ปี เทียบโอน	46	51.69
3. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน		
ต่ำกว่า 2.49	12	13.48
2.50-2.99	47	52.81
3.00-3.49	22	24.72
มากกว่า 3.50	8	8.99
รวม	89	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 89 คน พบว่า

นักศึกษาคณะคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหาร ธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิส่วนมากเป็นเพศ หญิง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 65.71 และเพศชาย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 34.83 เรียนหลักสูตร 4 ปี เทียบโอนจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 51.69 และหลักสูตร 4 ปี จำนวน 43 คนคิดเป็นร้อยละ 48.31 มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระหว่าง 2.50-2.99 จำนวน 47 คนคิดเป็นร้อยละ 52.81 ระหว่าง 3.00-3.49 จำนวน 22 คนคิดเป็นร้อยละ 24.72 ต่ำกว่า 2.49 จำนวน 12 คนคิดเป็นร้อยละ 13.48 และ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนมากกว่า 3.50 จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.99 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

การเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	\bar{X}	S.D	อันดับ	ระดับ
1.ด้านการเป็นนานาชาติ	4.40	0.53	2	มาก
2. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	4.43	0.54	1	มาก
3. ด้านการประกอบอาชีพประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	4.39	0.53	3	มาก
รวม	4.40	0.53		มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า การเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$) รองลงมาคือด้านการเป็นนานาชาติ ($\bar{X} = 4.40$) และด้านการประกอบอาชีพประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ($\bar{X} = 4.39$) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยในการเลือกเรียนคอมพิวเตอร์ธุรกิจ

ปัจจัยในการเลือกเรียนคอมพิวเตอร์ธุรกิจ	\bar{X}	S.D	อันดับ	ระดับ
1.ด้านเหตุผลส่วนตัว	4.47	0.19	4	มาก
2. ด้านการประกอบอาชีพ	4.50	0.23	3	มาก
3.ด้านสังคม	4.52	0.22	2	มากที่สุด
4. ด้านบุคคลที่เกี่ยวข้อง	4.55	0.27	1	มากที่สุด
รวม	4.51	0.22		มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยในการเลือกเรียนคอมพิวเตอร์ธุรกิจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านบุคคลที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) รองลงมาคือ ด้านสังคม ($\bar{X} = 4.52$) ด้านการประกอบอาชีพ ($\bar{X} = 4.50$) และด้านเหตุผลส่วนตัว ($\bar{X} = 4.47$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่างการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมีความสัมพันธ์ต่อบัณฑิตในการเลือกเรียนคอมพิวเตอร์ธุรกิจ จำแนกตามด้านเหตุผลส่วนตัว

ด้านเหตุผลส่วนตัว				
การเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	r	Sig.	อันดับ	ระดับ
1.ด้านการเป็นนานาชาติ	.246*	.020	2	น้อย
2. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	.019	.861	3	น้อย
3. ด้านการประกอบอาชีพประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	.613**	.000	1	มาก

**p < .01, *p < .05

จากที่ตารางที่ 4 เมื่อพิจารณาระดับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันพบว่า การเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนด้านการประกอบอาชีพประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนด้านการเป็นนานาชาติ กับปัจจัยในการเลือกเรียนคอมพิวเตอร์ธุรกิจด้านเหตุผลส่วนตัวมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเรียง จากระดับมากไปน้อยดังนี้ระดับมาก (r=.613) ระดับน้อย (r=.246)

ตารางที่ 5 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่างการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมีความสัมพันธ์ต่อบัณฑิตในการเลือกเรียนคอมพิวเตอร์ธุรกิจ จำแนกตามด้านการประกอบอาชีพ

ด้านการประกอบอาชีพ				
การเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	r	Sig.	อันดับ	ระดับ
1.ด้านการเป็นนานาชาติ	.241*	.023	3	น้อย
2. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	.265*	.012	2	น้อย
3. ด้านการประกอบอาชีพประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	.464**	.000	1	ปานกลาง

**p < .01, *p < .05

จากที่ตารางที่ 5 เมื่อพิจารณาระดับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันพบว่าการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนด้านการประกอบอาชีพ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารด้านการเป็นนานาชาติ กับปัจจัยในการเลือกเรียนคอมพิวเตอร์ธุรกิจด้านประกอบการอาชีพมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเรียง ในระดับปานกลาง ($r=.464$) และระดับน้อย ($r=.265$), ($r=.241$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่างการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยในการเลือกเรียนคอมพิวเตอร์ธุรกิจ จำแนกตามด้านสังคม

ด้านสังคม				
การเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	r	Sig.	อันดับ	ระดับ
1.ด้านการเป็นนานาชาติ	.246*	.020	2	น้อย
2. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	.193	.070	3	น้อย
3. ด้านการประกอบอาชีพประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	.367**	.000	1	ปานกลาง

**p < .01, *p < .05

จากที่ตารางที่ 6 เมื่อพิจารณาระดับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันพบว่าการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนด้านการประกอบอาชีพ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนด้านการเป็นนานาชาติ กับปัจจัยในการเลือกเรียนคอมพิวเตอร์ธุรกิจด้านสังคมมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเรียง ในระดับปานกลาง ($r=.367$) และระดับน้อย ($r=.246$)

จากที่ตารางที่ 7 เมื่อพิจารณาระดับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันพบว่าการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนด้านการประกอบอาชีพ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับปัจจัยในการเลือกเรียนคอมพิวเตอร์ธุรกิจด้านบุคคลที่เกี่ยวข้องมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ

โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเรียง ในระดับมาก ($r=.629$) และ ระดับน้อย ($r=.231$)

ตารางที่ 7 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่างการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยในการเลือกเรียนคอมพิวเตอร์ธุรกิจ จำแนกตามด้านบุคคลที่เกี่ยวข้อง

ด้านบุคคลที่เกี่ยวข้อง				
การเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	r	Sig.	อันดับ	ระดับ
1.ด้านการเป็นนานาชาติ	.129	.227	3	น้อย
2. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	.231*	.030	2	น้อย
3. ด้านการประกอบอาชีพประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	.629**	.000	1	มาก

**p < .01, *p < .05

5. สรุปผลและอภิปรายผล

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยในการเลือกเรียนคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ระดับอุดมศึกษาเอกชน ในเขตลาดกระบังกรุงเทพมหานครพบว่าระดับการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอยู่ในระดับมากในขณะที่ปัจจัยในการเลือกเรียนคอมพิวเตอร์ธุรกิจอยู่ในระดับมากที่สุด และ การเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนกับปัจจัยในการเลือกเรียนคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในทุกๆด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 อาจเป็นเพราะการเลือกเรียนคอมพิวเตอร์ธุรกิจ จะทำให้มีองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องธุรกิจรวมถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทำให้เข้าใจถึงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เห็นได้จากการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่ผนวกเข้ากับการทำธุรกิจในรูปแบบต่างๆ ในกลุ่มประเทศประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนให้มีประสิทธิภาพมีความสะดวกและรวดเร็ว ทันต่อเทคโนโลยีและมีความมั่นคงปลอดภัยสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐทิราภรณ์ดีศรณ(2556) ทำการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษาสู่ประชาคมอาเซียนด้วยเทคนิค EDFR ของผู้บริหารและครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาภาคพื้น

เขต 3 และอรรวรรณ สีลวานิช (2554) ทำศึกษา ความพร้อมของนักศึกษาคณะสังคมศาสตร์กับการเข้าสู่ตลาดแรงงาน ประชาคมอาเซียน

6. ข้อเสนอแนะและการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการพัฒนาทักษะภาษาของประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษเพียงอย่างเดียว รวมถึงการศึกษาถึงการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่มีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยในการเลือกเรียนในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ในสาขาวิชาอื่นๆ เพื่อให้สอดคล้องกับตลาดแรงงานของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนให้มากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- [1] กรมอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ. 2560 เกี่ยวกับอาเซียน. สืบค้นจาก <http://www.mfa.go.th/asean> เมื่อวันที่ 14 มกราคม 2560
- [2] นิโบลปางลิลาศ.(2553). เคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพเข้าสู่ตลาดอาเซียนอย่างเสรี : โอกาสและผลกระทบต่อไทย, สถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา.
- [3] พัชรวัลย์ วงศ์บุญสินและคณะ. (2550). การเพิ่มผลิตภาพกำลังแรงงานอาเซียน. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- [4] ญัฐทิภรณ์ ดัสภรณ์. (2556). การศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษาสู่ประชาคมอาเซียนด้วยเทคนิค EDJR ของผู้บริหารและครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภาคเหนือ เขต 3. มหาสารคาม: สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- [5] ภพพน เขื่อมทอง. (2556). การเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- [6] อรรวรรณ สีลวานิช. (2554). ความพร้อมของนักศึกษา คณะสังคมศาสตร์กับการเข้าสู่ตลาดแรงงาน ประชาคมอาเซียน. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. มหาสารคาม: สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- [7] Taro Yamane(1973).Statistics: An Introductory Analysis.3rdEd.New York.Harper and Row Publications.
- [8] Cronbach, Lee J. (1970). Essential of Psychological Testing. 5th ed., New York: Harper and RowPublishers Inc.

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาล โรงพยาบาลในจังหวัดชลบุรี

Motivation of Nursing Practice at Chonburi Hospital in Chonburi Province

ปาลิรัตน์ สิมมา¹ ผศ.วัลลภ นิมมานนท์² ดร.ณัฐกาญจน์ สุวรรณธารา³

^{1,2,3}บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ, hi_iamooa@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาลโรงพยาบาลในจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาล โรงพยาบาลชลบุรี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่พยาบาลจำนวน 196 คน โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาลอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจ ด้านลักษณะงานมากที่สุด รองลงมาคือด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เท่ากับ ด้านความสำเร็จของการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน อันดับสามคือ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง และด้าน ผลตอบแทนและสวัสดิการ ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาลด้านลักษณะงานแตกต่างกัน สถานภาพที่ต่างกันมีผลต่อระดับแรงจูงใจด้านผลตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างกัน ส่วนด้านอื่น ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: แรงจูงใจ การปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่พยาบาล

Abstract

The objective of this study is the motivation in work performance of nurses in Chonburi hospital. This study is a quantitative research with 196 respondents. The questionnaire was used to collect the data which consists of job features, interpersonal relationships, job succession, compensation and benefits, environment in work practice, advancement and job security. The study has been found that the respondents have an opinion in the motivation practice at high level. Separation in each side was found that job feature is highest level, followed by interpersonal relationships, job succession and environment in work practice, advancement and job security and finally is compensation and benefits, respectively. In addition, the researcher found that difference of educational level affects to the motivation in work practice of job features. Difference of gender and status were affected to compensation and benefits. Difference of gender were affected to advance and job security, and other factors were not affected.

Keywords: Motivation , Work Performance, Nurses

1. บทนำ

ผู้บริหารองค์กรทราบดีว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุตามเป้าหมาย ทรัพยากรมนุษย์นับเป็นทรัพยากรที่มีชีวิตจิตใจ มีความรู้สึกนึกคิด ความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในงานและทักษะที่แตกต่างกันซึ่งเป็นเรื่องที่มีความสลับซับซ้อนในการบริหารจัดการ การนำทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่มีค่าและมีศักยภาพในหน่วยงานมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดนั้นจำเป็นต้องมีการใช้ยุทธวิธีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้เกิดแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่หรือพนักงานในองค์กรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้เพื่อให้หน่วยงานสามารถอยู่รอดได้ และบุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจและการจูงใจที่ถูกต้อง ตรงตามความต้องการของบุคคลเป็นสำคัญ สิ่งจูงใจจะเป็นเครื่องดึงดูดความรู้สึกและจิตใจของบุคคลให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน อันจะนำไปสู่ความสำเร็จของผลงานผู้บริหารจะต้องเข้าใจเกี่ยวกับงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ในสิ่งที่ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความสุขและเกิดความทุกข์ หากองค์กรสามารถทำให้บุคคลก้าวไปถึงเป้าหมายตามที่ต้องการได้ บุคคลนั้นก็ย่อมมีความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานในองค์กร ไม่อยากลาออกจากองค์กร รวมทั้งย่อมเกิดความรักและความเอาใจใส่ต่องานต่อองค์กรและดำรงอยู่ปกป้ององค์กรตลอดไป แรงจูงใจนับเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญประการหนึ่งต่อการปฏิบัติงานของบุคคล เพราะผลงานที่ได้ออกมาจะมีคุณภาพและปริมาณมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับแรงจูงใจและความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาวิจัย เรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาล โรงพยาบาลชลบุรี” เพื่อนำผลการศึกษาไปพัฒนาและปรับปรุงสภาพการทำงานและการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของโรงพยาบาลชลบุรี ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่พยาบาล และเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล แก่หน่วยงานราชการและประชาชนผู้ใช้บริการ ตลอดจนเพื่อให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงาน และ เกิดความรักความสามัคคีอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาล โรงพยาบาลชลบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาล โรงพยาบาลชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพ

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำนวน 196 คน โดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก

3.2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม(Questionnaire) มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scale) 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่น 0.790 (Cronbach's alpha coefficient)

3.3. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม ใช้ t-test ในการหาค่าความแตกต่างตัวแปรระหว่าง 2 กลุ่ม และค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) หาค่าความแตกต่างตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม

4. ผลการศึกษา

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ ระหว่าง 21-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาโท และมีสถานภาพสมรส

ตารางที่ 1 แสดงลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ด้านอายุ และสถานภาพ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับ ระดับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาล โรงพยาบาลชลบุรี ด้านลักษณะงาน

ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาล	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F - Ratio	Sig
อายุ-ลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 193 195	1.600 56.766 58.366	0.800 0.294	2.721	0.068
ระดับการศึกษา-ลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 193 195	5.149 53.217 58.366	2.575 0.276	9.337	0.000*
สถานภาพ-ลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 193 195	0.019 58.348 58.366	0.009 0.302	0.031	0.970
อายุ -ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 193 195	1.660 57.899 59.558	0.830 0.300	2.766	0.065
ระดับการศึกษา -ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 193 195	1.376 58.191 59.558	0.684 0.302	2.267	0.106
สถานภาพ - ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 193 195	1.300 58.258 59.558	0.650 0.302	2.154	0.119
อายุ - ความสำเร็จของงาน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 193 195	0.917 55.865 56.782	0.459 0.289	1.585	0.208
การศึกษา ความสำเร็จของงาน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 193 195	1.338 55.444 56.782	0.669 0.287	2.328	1.000
สถานภาพ ความสำเร็จของงาน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 193 195	0.816 55.966 56.782	0.408 0.290	1.41	0.247
อายุ - ผลตอบแทนและสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 193 195	0.022 66.016 66.038	0.011 0.342	0.033	0.968
ระดับการศึกษา- ผลตอบแทนและสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 193 195	0.165 65.873 66.038	0.083 0.341	0.242	0.786
สถานภาพ- ผลตอบแทนและสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 193 195	2.103 63.935 66.038	1.052 0.331	3.175	0.044*

ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาล	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F - Ratio	Sig
อายุ-สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 193 195	1.660 57.899 59.558	0.830 0.300	2.766	0.065
ระดับการศึกษา-สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 193 195	1.367 58.191 59.558	0.684 0.302	2.267	0.106
สถานภาพ - สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 193 195	1.300 58.258 59.558	0.650 0.302	2.154	0.119
อายุ -ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 193 195	0.038 76.149 76.187	0.019 0.395	0.048	0.953
การศึกษา -ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 193 195	1.278 74.908 76.187	0.639 0.388	1.647	0.195
สถานภาพ-ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 193 195	1.504 74.683 76.187	0.752 0.387	1.944	0.146

จากตารางที่ 1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ และสถานภาพ ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับระดับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาล โรงพยาบาลชลบุรี ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับระดับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาล โรงพยาบาลชลบุรี แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญ 0.05 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ด้านอายุ และสถานภาพ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับระดับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาล โรงพยาบาลชลบุรี ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไม่แตกต่างกัน (Sig >0.05) ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ด้านอายุ และสถานภาพ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับ ระดับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาลโรงพยาบาลชลบุรี ด้านความสำเร็จของงานไม่แตกต่างกัน(Sig >0.05) ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ด้านอายุ และ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาล โรงพยาบาลชลบุรี ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน (Sig > 0.05) ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ด้านสถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับระดับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาล โรงพยาบาลชลบุรี

ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน (Sig> 0.05) ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ด้านอายุ และสถานภาพ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับ ระดับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาล โรงพยาบาลชลบุรี ด้านสภาพแวดล้อม

ในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน (Sig > 0.05) ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ด้านอายุ และสถานภาพ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับ ระดับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาล โรงพยาบาลชลบุรี

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานไม่แตกต่างกัน (Sig > 0.05) นอกจากนั้นผลการศึกษาด้านเพศพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพยาบาลด้าน ผลตอบแทนและสวัสดิการ และความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

5. อภิปรายผล

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม อยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นแตกต่างกันในแต่ละด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่พยาบาลโรงพยาบาลชลบุรี จังหวัดชลบุรี สามารถอภิปรายผลเป็นรายด้านได้ดังนี้

1. ด้านลักษณะงานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นที่ว่า งานที่ได้รับมอบหมายช่วยส่งเสริมให้มีความคิดในทางสร้างสรรค์ น้อยกว่าด้านอื่นๆแสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่พยาบาลอาจมีความรู้สึกว่าการทำที่ไม่มีความท้าทายความรู้ความสามารถ ดังนั้นผู้บริหารควรเข้ามาพิจารณารายละเอียดของงาน และจัดสรรงานที่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ เพื่อให้พวกเขาได้แสดงศักยภาพในการทำงานเพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของเพ็ญพิชชา ล้วนดี และ เยาวลักษณ์ อ่ำรำไพ, (2558) ซึ่งศึกษา แรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) พบว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ที่ท้าทายความรู้ความสามารถ ให้แสดงความคิดสร้างสรรค์ มีผลต่อระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากเป็นสัดส่วนที่สูงสุด

2. ด้านความสัมพันธ์กันระหว่างบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านเมื่อมีปัญหาในการทำงานผู้บริหารให้คำแนะนำ และช่วยหาทางแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในระดับน้อยกว่าด้านอื่น ๆ แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่พยาบาลอาจมีความคิดเห็น ว่าเมื่อพวกเขาปฏิบัติงานแล้วมีปัญหาในงาน ผู้บริหารควรเข้ามาช่วยแก้ปัญหาหรือให้คำแนะนำในการทำงานเพื่อหาแนวทางร่วมกันอีกทั้งยังเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของสอดคล้องกับ เพ็ญ

พิชชา ล้วนดี และ เยาวลักษณ์ อ่ำรำไพ, (2558) ซึ่งศึกษา แรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพพยาบาล มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานพยาบาล

3. ด้านความสำเร็จของงานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านผู้บริหารแสดงความชื่นชมต่อความสำเร็จในงานเสมออยู่ในระดับน้อยกว่าด้านอื่น ๆ แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่พยาบาล ต้องการให้หน่วยงานหรือผู้บริหารแสดงความชื่นชม ต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นการสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากงานพยาบาลเป็นงานบริหารที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้ป่วย ผู้ปฏิบัติงานมีความเคร่งเครียดในการทำงาน สอดคล้องกับการศึกษาของสมพงษ์ เกษมสิน (2526) กล่าวว่าสิ่งจูงใจที่มีใช้เงิน สิ่งจูงใจประเภทที่สามารถสนองตอบความต้องการด้านจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับว่าบุคคลนั้นเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ

4. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นต่อโรงพยาบาลจ่ายค่าตอบแทนและจัดสวัสดิการในระดับน้อยกว่าด้านอื่น ๆ แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่พยาบาลรู้สึกว่าได้ผลตอบแทนน้อยกว่าผลการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลไปยังศักยภาพการปฏิบัติงานสอดคล้องกับการศึกษาของ เพ็ญพิชชา ล้วนดี และ เยาวลักษณ์ อ่ำรำไพ, (2558) ซึ่งศึกษา แรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) พบว่าแรงจูงใจด้านผลตอบแทนและเงินคินมีผลต่อการปฏิบัติงาน ใน

5. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างพอเพียงอยู่ในระดับน้อยกว่าด้านอื่น ๆ แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่พยาบาลมีความคิดเห็นว่าสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน อันอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานพยาบาลผู้ป่วยที่เกี่ยวข้องกับชีวิตและความปลอดภัยซึ่งมีความสำคัญมาก สอดคล้องกับ บุญมา อัครแสง (2552) ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมหาสารคาม พบว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของ

เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมหาสารคาม

6. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านระบบการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง โดยมีความเป็นธรรมอยู่ในระดับน้อยกว่าด้านอื่น ๆ แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่พยาบาลมีความคิดว่าการเลื่อนตำแหน่งยังมีความไม่เป็นธรรมหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับเรื่องนี้เพราะอาจส่งผลกระทบต่อศักยภาพการปฏิบัติงานและการลาออกของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พินิจ เมฆสุวรรณ (2550) ซึ่งศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษาบุรีรัมย์ เขต 3 พบว่า ความก้าวหน้า ในตำแหน่งหน้าที่การงานมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดย กล่าวถึง องค์กรสามารถสร้างเงื่อนไขเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากร ด้านมีความยุติธรรมในการบริหารองค์การ

6. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. องค์กรควรมีระบบการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง อย่างเป็นธรรม ให้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. องค์กรควรกำหนดแนวทางในด้านผลตอบแทน และสวัสดิการ เพื่อสร้างขวัญกำลังใจ ให้สอดคล้องกับ ความรู้ความสามารถ ให้สอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจ

7. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาแรงจูงใจของหน่วยงานบริการอื่นในโรงพยาบาลชลบุรี จังหวัดชลบุรี
2. ควรศึกษาคุณภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในมุมมองของประชาชนผู้รับบริการ

เอกสารอ้างอิง

- [1] บุญมา อัครแสง . (2552) ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมหาสารคาม วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. ว.มร. ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 : พฤษภาคม - สิงหาคม
- [2] ปรียาพร วงศ์อนุโรจน์. (2558). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี, 2544.
- [3] เพ็ญพิชชา ล้วนดี และ เยาวลักษณ์ อ่ำรำไพ. แรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) วารสารเกื้อการุณย์ , ปีที่ 22 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน,
- [4] พินิจ เมฆสุวรรณ. 2550 “ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาบุรีรัมย์ เขต 3.” บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีนคร.
- [5] สมพงษ์ เกษมสิน. 2550.การบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช,
- [6] สุภพ กันธิมา. 2550 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการเมืองและการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

แรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้างประเภทยาแนวรอยต่อ
โครงสร้างของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร
THE INCENTIVE TO BUYING PRODUCTS CHEMICAL SILICON SEALANTS
STRUCTURE OF CUSTOMERS IN BANGKOK

พนิดา ราชธน¹, ผศ.วัลลภ นิมมานนท์²

^{1,2} คณะบริหารธุรกิจ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ hi_iamooa@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้างประเภทยาแนวรอยต่อโครงสร้างของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งงานวิจัยนี้เป็นประเภทเชิงปริมาณ (Quantitative research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยอาศัยแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 385 คน จากผลการวิจัยพบว่า เพศ ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้างประเภทยาแนวรอยต่อโครงสร้าง ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดหน่าย ด้านส่งเสริมทางการตลาด ที่แตกต่างกัน ในส่วนของกลุ่มเพศ อายุ และระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้างประเภทยาแนวรอยต่อโครงสร้างของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดหน่าย ด้านส่งเสริมทางการตลาดแตกต่างกัน

คำสำคัญ: แรงจูงใจ การตัดสินใจซื้อ พฤติกรรมผู้บริโภค

Abstract

This research aims to study of satisfaction on the incentive to buying product chemical silicon sealant structure of customer in, Bangkok. This research was quantitative research and collecting data from 385 samples by using questionnaire. The result found that gender was different factors which affected the satisfactions of buying the product silicon sealant the incentive to buying product chemical silicon sealant structure of customer in, Bangkok in aspect of the physical environment differently thus, age and level of education were different factors which affected the incentive to buying product chemical silicon sealant structure of customer in, Bangkok in aspect of the product, price, distribution, and marketing promotion

Keywords: motivation, buying decision, customer behavior

1. บทนำ

เนื่องจากในปัจจุบันธุรกิจรับเหมาก่อสร้างได้มีการเติบโตอย่างรวดเร็ว จึงเป็นตลาดที่มีการแข่งขันสูง ทั้งในด้านราคา คุณภาพ และบริการหลังการขาย จึงมีผู้ที่สนใจ เห็นโอกาสทางธุรกิจวัสดุก่อสร้าง ที่จะสามารถทำกำไรได้ในอนาคต เข้ามาอย่างมากมาย ไม่ว่าจะเป็นร้านค้ารายใหญ่ อย่างกลุ่ม ห้างร้านขายวัสดุก่อสร้างต่างๆ หรือร้านค้ารายย่อย ต่างก็ขยายสาขา เติบโตอย่างรวดเร็วประเทศอังกฤษ ญี่ปุ่น และจีน เป็นประเทศผู้ผลิตวัสดุก่อสร้างรายใหญ่ของโลก ขณะเดียวกัน คุณภาพสินค้าวัสดุก่อสร้างนำเข้าก็เพิ่มขึ้นต่อเนื่อง อัตราการใช้พลังงานในการผลิตและวัตถุดิบในการผลิตก็ลดลงทุกปี ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆได้รับการยกระดับและออกสู่ตลาดมากขึ้น โดยสินค้านำเข้ามีจุดเด่นสำคัญคือ ทำให้ประเทศสามารถจำหน่ายผลผลิตส่วนเกินจากการบริโภคภายในประเทศสู่ผู้บริโภคในประเทศอื่น ทำให้เกิดรายได้เข้าประเทศและส่งผลกระทบต่อมาตรฐานการครองชีพที่ดีของประชาชนทำให้ได้รู้จักผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ที่ไม่สามารถผลิตได้ในประเทศ ทำให้ประชาชนได้ใช้ผลิตภัณฑ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกสบายเหล่านั้น ซึ่งถ้าไม่มีการนำเข้าจากต่างประเทศประชาชนจะเสียโอกาสไปทำให้เกิดการพัฒนาของผู้ผลิตภายในประเทศต่อเทคโนโลยีใหม่ ๆ รวมทั้งผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ซึ่งมีผลต่อความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจสังคมและการเมืองทั้งโดยตรงและโดยทางอ้อมทำให้ประชาชนได้ใช้สินค้าคุณภาพดีในราคาถูก กล่าวคือแต่ละประเทศอาจไม่สามารถผลิตสินค้าได้ทุกชนิด เนื่องจากความชำนาญของแต่ละประเทศในการผลิตสินค้า แต่ละชนิดไม่เหมือนกัน บางประเทศอาจผลิตสินค้าชนิดหนึ่งได้ดีและต้นทุนต่ำ ส่วนอีกประเทศอาจผลิตสินค้าชนิดอื่นได้ดีและต้นทุนต่ำ การที่ทั้งสองประเทศจะเลือกผลิตสินค้าที่ตนมีความชำนาญ และมีการขายหรือแลกเปลี่ยนกันจะเป็นประโยชน์ต่อทั้งสองประเทศมากกว่า ส่วนในด้านคุณภาพสูงได้รับรองมาตรฐาน ปัจจุบันสินค้านำเข้าก็ได้มีการพัฒนาสินค้า ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาถึงวัสดุเคมีก่อสร้างเหล่านี้ วัสดุเคมีก่อสร้างที่คุณภาพดี ราคาเหมาะสม ย่อมเป็นที่ต้องการของตลาด แต่ผู้บริโภคจำนวนมาก ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสินค้า วัสดุเคมีก่อสร้างได้ไม่ดีเท่าที่ควร จึงอาจทำให้เกิดความผิดพลาดในการตัดสินใจ ซื้อสินค้าผิดประเภทการใช้งาน หรือไม่ตรงตามความต้องการ เนื่องจากวัสดุประเภทเดียวกัน อาจมีแบ่งออกเป็นหลายเกรด หลายระดับราคา ตามความเหมาะสมของงานนั้นๆ บางงานมีข้อกำหนดน้อย ไม่จำเป็นต้องใช้

สินค้าราคาแพง แต่บางงานต้องใช้วัสดุที่ผ่านการรับรองจากสถาบันที่ได้รับการยอมรับต่างๆ ในปัจจุบันมีผู้นำเข้าวัสดุเคมีก่อสร้างที่ผลิตจากประเทศต่างๆจำนวนมาก เนื่องจากมีต้นทุนที่ต่ำ แต่ยังคงมีปัญหาในเรื่องคุณภาพของสินค้าไม่เป็นไปตามมาตรฐานอยู่บ้าง ผู้ทำการวิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัย “ เรื่องศึกษาแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้างประเภทยาแนวรอยต่อโครงสร้างของลูกค้ายในเขตกรุงเทพมหานคร” เพื่อให้ทราบความแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อ,พฤติกรรมผู้บริโภค,กระบวนการตัดสินใจซื้อที่ผู้ใช้สินค้าผลิตภัณฑ์กายยาแนวรอยต่อโครงสร้างตลอดจนนำผลการวิจัยที่ได้ไปเสนอให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุง และพัฒนาสินค้าให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าในหน่วยงานต่อ

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้างประเภทยาแนวรอยต่อโครงสร้างของลูกค้ายในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้างประเภทยาแนวรอยต่อโครงสร้างของลูกค้ายในเขตกรุงเทพมหานคร

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง (Population and Sample Size) ในการศึกษาค้นคว้าประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ กลุ่มผู้รับเหมา,บริษัทจ้างทั่วไป,วิศวกร,ร้านวัสดุก่อสร้าง,ผู้ติดตั้งกระจกอลูมิเนียม ที่มีอำนาจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้าง ประเภทยาแนวรอยต่อโครงสร้าง มาศึกษาวิจัยและจากการศึกษารายงานทางสถิติจำนวนผู้รับเหมาในเขตกรุงเทพมหานครทั้งสิ้นจำนวน2,935คน(ฐานข้อมูลลูกค้า,2558)

3.2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

วิธีการสุ่มตัวอย่างผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบการเลือกตัวอย่างตามขั้นตอนประกอบด้วย

ขั้นตอนที่ 1 ใช้การเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อเจาะจงสถานที่ที่จะใช้ในการสอบถามกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้ที่ใช้ผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้าง ประเภทยา

แนวรอยต่อโครงสร้างของลูกค้ำในเขตกรุงเทพมหานครทั้งหมด 7 เขต

ขั้นตอนที่ 2 ใช้การเลือกตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) เพื่อกำหนดจำนวนตัวอย่างที่จะเก็บจากผู้ที่ใช้ผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้าง ประเภทยาแนวรอยต่อโครงสร้างของลูกค้ำในเขตกรุงเทพมหานครทั้งหมด 7 เขต โดยเก็บในสัดส่วนที่เท่าเทียมกันคือร้านละ 55 ชุด รวมทั้งสิ้น 385ชุด

ขั้นตอนที่ 3 ใช้การเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) คือในการรวบรวมข้อมูลโดยการเข้าไปแจกแบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้จากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้แล้วในจำนวน 400 ชุด โดยการสุ่มตามร้านค้าวัสดุก่อสร้างหรือบริษัทรับเหมาก่อสร้างตามกลุ่มเป้าหมายที่วางแผนไว้ในขั้นตอนที่ 1 และ 2 ให้ครบตามจำนวนที่กำหนด

นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบ แก้ไขเพิ่มเติมจากคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์แล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อใช้ทดสอบความเชื่อมั่น (R) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha C) ของครอนบัค (Cronbach) เพื่อทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นที่ 95% ค่าแอลฟาที่ได้แสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถามโดยจะมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 ถ้าค่าใกล้เคียง 1 แสดงว่ามีค่าความเชื่อมั่นสูง ผลการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามมีค่าเท่ากับ 0.869 นั้นหมายความว่ามีความเชื่อมั่นสูง

3.3. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม ใช้ t-test ในการหาค่าความแตกต่างตัวแปรระหว่าง 2 กลุ่ม และค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) หาค่าความแตกต่างตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม

4. ผลการศึกษา

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ำที่ซื้อผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้างประเภทยาแนวรอยต่อโครงสร้างของ บริษัท เอส.เอส.โซลูชั่น จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย รองลงมาเป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี รองลงมาในช่วง 31-40 ปี อายุมากกว่า 50 ปี และอายุ 20-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมา อนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี และ ปวช./หรือเทียบเท่า มีอาชีพเป็น

ผู้รับเหมา รองลงมา ร้านวัสดุก่อสร้าง วิศวกร ร้านติดตั้งกระจกอลูมิเนียม บริษัทรับจ้างทั่วไป และอื่น ๆ มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท รองลงมา รายได้ 40,001-50,000 บาท รายได้ 30,001-40,000 บาท รายได้ 20,001-30,000 บาท รายได้ 10,001-20,000 บาท และรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท

ตารางที่ 1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศ แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับ แรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้างประเภทยาแนวรอยต่อโครงสร้างของลูกค้ำในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านผลิตภัณฑ์ แตกต่างกัน

แรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อ	t-test for Equality of Means					
	เพศ	\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
ด้านผลิตภัณฑ์	ชาย	4.85	0.216	0.97	383	0.492
	หญิง	4.86	0.220			

จากตารางที่ 1 ด้านเพศที่แตกต่างกันมีผลทำให้ระดับแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้างประเภทยาแนวรอยต่อโครงสร้างของลูกค้ำในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 2 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้างประเภทยาแนวรอยต่อโครงสร้างของลูกค้ำในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านผลิตภัณฑ์ แตกต่างกัน

ความพึงพอใจในการตัดสินใจซื้อ	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig
ด้านผลิตภัณฑ์อายุ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.134	0.045	0.953	0.415
	ภายในกลุ่ม	383	17.803	0.047		
	รวม	384	17.936			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	5	1.209	0.242	5.478	.000
	ภายในกลุ่ม	379	16.727	0.044		
	รวม	384	17.936			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.553	0.184	4.042	0.008
	ภายในกลุ่ม	381	17.383	0.046		
	รวม	384	17.936			
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	5	0.596	0.119	2.606	0.025
	ภายในกลุ่ม	379	17.340	0.046		
	รวม	384	17.936			

จากตารางที่ 2 กลุ่มอายุที่แตกต่างกันมีผลทำให้ระดับแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้างประเภทยาแนวรอยต่อโครงสร้างของลูกค้ำในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กลุ่มระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลทำให้ระดับแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์

เคมีก่อสร้างประเภทยาแนวรอยต่อโครงสร้างของลูกค้ำในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กลุ่มอาชีพที่ต่างกัน มีผลทำให้ระดับแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้างประเภทยาแนวรอยต่อโครงสร้างของลูกค้ำในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีผลทำให้ระดับแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้างประเภทยาแนวรอยต่อโครงสร้างของลูกค้ำในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศที่ต่างกันส่งผลต่อระดับแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้างประเภทยาแนวรอยต่อโครงสร้างของลูกค้ำในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านราคาแตกต่างกัน

แรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้าง	t-test for Equality of Means					
	เพศ	\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
ด้านราคา	ชาย	4.84	0.167	0.861	63.873	0.000
	หญิง	4.81	0.247			

จากตารางที่ 3 กลุ่มเพศที่ต่างกันมีผลทำให้ระดับแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้างประเภทยาแนวรอยต่อโครงสร้างของลูกค้ำในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านราคาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้างประเภทยาแนวรอยต่อโครงสร้างของลูกค้ำในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านราคาแตกต่างกัน

ความพึงพอใจในการตัดสินใจซื้อ	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig.
ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	3	0.558	0.186	5.911*	0.001
	ภายในกลุ่ม	381	11.988	0.031		
	รวม	384	12.546			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	3	0.643	0.214	6.864	.000
	ภายในกลุ่ม	381	11.903	0.031		
	รวม	384	12.546			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	5	0.605	0.184	3.840	0.002
	ภายในกลุ่ม	379	11.941	0.121		
	รวม	384	12.546	0.032		
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	5	0.655	0.131	4.175	0.001
	ภายในกลุ่ม	379	11.891	0.031		
	รวม	384	12.546			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 กลุ่มอายุที่ต่างกันมีผลทำให้ระดับแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้างประเภทยาแนวรอยต่อโครงสร้างของลูกค้ำในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านราคาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กลุ่มระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีผลทำให้ระดับแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้างประเภทยาแนวรอยต่อโครงสร้างของลูกค้ำในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านราคาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กลุ่มอาชีพที่ต่างกันมีผลทำให้ระดับแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้างประเภทยาแนวรอยต่อโครงสร้างของลูกค้ำในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านราคาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีผลทำให้ระดับแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้างประเภทยาแนวรอยต่อโครงสร้างของลูกค้ำในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านราคาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศที่ต่างกันส่งผลต่อระดับแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้างประเภทยาแนวรอยต่อโครงสร้างของลูกค้ำในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการจัดจำหน่ายแตกต่างกัน

แรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อ	t-test for Equality of Means					
	เพศ	\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
ด้านการจัดจำหน่าย	ชาย	4.85	0.212	0.599	383	0.362
	หญิง	4.84	0.206			

จากตารางที่ 5 กลุ่มเพศที่ต่างกันมีผลทำให้ระดับแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้างประเภทยาแนวรอยต่อโครงสร้างของลูกค้ำในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการจัดจำหน่ายแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 6 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้างประเภทยาแนวรอยต่อโครงสร้างของลูกค้ำในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านราคาแตกต่างกัน

ความพึงพอใจในการตัดสินใจซื้อ	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig
ด้านการจัดจำหน่ายอายุ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.825	0.275	6.464	0.000
	ภายในกลุ่ม	381	16.207	0.043		
	รวม	384	17.031			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	3	0.663	0.221	5.148	.002
	ภายในกลุ่ม	381	16.368	0.043		
	รวม	384	17.032			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	5	0.605	0.184	3.840	0.002
	ภายในกลุ่ม	379	11.941	0.121		
	รวม	384	12.546	0.032		
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	5	1.014	0.203	4.801	0.000
	ภายในกลุ่ม	379	16.017	0.042		
	รวม	384	17.032			

จากตารางที่ 6 กลุ่มอายุที่ต่างกันมีผลทำให้ระดับแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้างประเภทยาแนวรอยต่อโครงสร้างของลูกค้ำในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการจัดจำหน่ายแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กลุ่มระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลทำให้ระดับแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้างประเภทยาแนวรอยต่อโครงสร้างของลูกค้ำในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการจัดจำหน่ายแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กลุ่มอาชีพที่ต่างกันมีผลทำให้ระดับแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้างประเภทยาแนวรอยต่อโครงสร้างของลูกค้ำในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการจัดจำหน่ายแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีผลทำให้ระดับแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้างประเภทยาแนวรอยต่อโครงสร้างของลูกค้ำในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการจัดจำหน่ายแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 7 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้างประเภทยาแนวรอยต่อโครงสร้างของลูกค้ำในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านส่งเสริมการตลาดแตกต่างกัน

แรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้าง	t-test for Equality of Means					
	เพศ	\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
ด้านส่งเสริมการตลาด	ชาย	4.84	0.167	0.861	63.873	0.000
	หญิง	4.81	0.247			

จากตารางที่ 7 กลุ่มเพศที่ต่างกันมีผลทำให้ระดับแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้างประเภทยาแนวรอยต่อโครงสร้างของลูกค้ำในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านส่งเสริมการตลาดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 8 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้างประเภทยาแนวรอยต่อโครงสร้างของลูกค้ำในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านส่งเสริมการตลาดแตกต่างกัน

ความพึงพอใจในการตัดสินใจซื้อ	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig
ด้านส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	3	0.612	0.204	3.463*	0.016
	ภายในกลุ่ม	381	22.429	0.059		
	รวม	384	23.041			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	3	0.540	0.180	3.047*	0.029
	ภายในกลุ่ม	381	22.501	0.059		
	รวม	384	23.041			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	5	1.218	0.244	4.230*	0.001
	ภายในกลุ่ม	379	21.823	0.058		
	รวม	384	23.041			
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	5	1.242	0.248	4.320*	0.001
	ภายในกลุ่ม	379	21.798	0.058		
	รวม	384	23.041			

จากตารางที่ 8 กลุ่มอายุที่ต่างกันมีผลทำให้ระดับแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้างประเภทยาแนวรอยต่อโครงสร้างของลูกค้ำในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านส่งเสริมการตลาดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กลุ่มระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลทำให้ระดับแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้างประเภทยาแนวรอยต่อโครงสร้างของลูกค้ำในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านส่งเสริมการตลาดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กลุ่มอาชีพที่ต่างกันมีผลทำให้ระดับแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้างประเภทยาแนวรอยต่อโครงสร้างของลูกค้ำในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านส่งเสริมการตลาดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีผลทำให้ระดับแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้างประเภทยาแนวรอยต่อโครงสร้างของลูกค้ำในเขต

กรุงเทพมหานคร ด้านส่งเสริมการตลาดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลทำให้ระดับแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้างประเภทยาแนวรอยต่อโครงสร้างของลูกค้ายในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านส่งเสริมการตลาดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. อภิปรายผล

จากผลการวิจัย เรื่องการศึกษาแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้างประเภทยาแนวรอยต่อโครงสร้างของลูกค้ายในเขตกรุงเทพมหานคร มีประเด็นสำคัญสามารถอภิปรายผล ดังนี้

การอภิปรายผลลักษณะทางประชากรศาสตร์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าด้านแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้างประเภทยาแนวรอยต่อโครงสร้างของลูกค้ายในเขตกรุงเทพมหานคร จำกัด ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อด้านผลิตภัณฑ์และด้านการจัดจำหน่ายมากที่สุด จากผลการศึกษาพบว่า สอดคล้องกับรัชชวิษฐ์ นิธิกุล (2556) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกร้านวัสดุก่อสร้างของลูกค้ายในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ายให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกร้านค้าวัสดุก่อสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการจัดจำหน่าย รองลงมาคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด

อภิปรายผลพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้างประเภทยาแนวรอยต่อโครงสร้างของลูกค้ายในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้างประเภทยาแนวรอยต่อโครงสร้างของลูกค้ายในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย และด้านส่งเสริมการตลาดไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้างประเภทยาแนวรอยต่อโครงสร้างของลูกค้ายในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย และด้านส่งเสริมการตลาดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากผลการศึกษาพบว่า สอดคล้องกับ รัชชวิษฐ์ นิธิกุล (2556) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกร้านวัสดุก่อสร้างของลูกค้ายในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัด

ชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ายที่มีเพศและอายุ ต่างกัน มีปัจจัยในการตัดสินใจเลือกร้านวัสดุก่อสร้างไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้ายที่มีระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และเหตุผลของการซื้อต่างกัน มีปัจจัยในการตัดสินใจเลือกร้านวัสดุก่อสร้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลระดับแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้างประเภทยาแนวรอยต่อโครงสร้างของลูกค้ายในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย โดยผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษา พบว่าแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้างประเภทยาแนวรอยต่อโครงสร้างของลูกค้ายในเขต ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.85 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บรรลุเกณฑ์ที่มีข้อมูลในการใช้งานอย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 4.96 ผลิตภัณฑ์มีความหลากหลาย สามารถเลือกใช้ได้ตามความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.90 คุณภาพสินค้าที่ได้มาตรฐานสากล มีค่าเฉลี่ย 4.90 สินค้าเป็นที่รู้จักในวงการเคมีก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ย 4.84 สามารถเปลี่ยนหรือคืนผลิตภัณฑ์ได้ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ มีค่าเฉลี่ย 4.84 ผลิตภัณฑ์มีตราสัญลักษณ์ที่ยอมรับ มีค่าเฉลี่ย 4.81 และมีผลิตภัณฑ์ทดลองใช้ มีค่าเฉลี่ย 4.74 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา (ชีวรรณ เจริญสุข 2547) ให้ความหมายว่าผลิตภัณฑ์ที่ดีต้องมีคุณภาพและรูปแบบดีไซน์ตรงตามความต้องการของลูกค้าย หรือสินค้าหรือบริการที่บุคคลและองค์กรซื้อไปเพื่อใช้ในกระบวนการผลิตสินค้าอื่นๆ หรือในแนวทางการประกอบธุรกิจ หรือหมายถึงสินค้าหรือบริการที่ผู้ซื้อสินค้าหรือบริการที่ผู้ซื้อไปเพื่อใช้ในการผลิต การให้บริการ หรือดำเนินงานของกิจการ (ณัฐ อีรณไพบุลย์ 2554)หรือ แม้ผลิตภัณฑ์จะเป็นองค์ประกอบตัวเดียวในส่วนประสมของการตลาดก็ตาม แต่เป็นตัวสำคัญที่มีรายละเอียดที่จะต้องพิจารณาอีกมากมาย ดังนี้ เช่นความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ (Produce Variety) ชื่อตราสินค้าของผลิตภัณฑ์ (Brand Name) คุณภาพ ของผลิตภัณฑ์ (Quality) การรับประกันผลิตภัณฑ์ (Warranties) และการรับคืนผลิตภัณฑ์ (Returns)

2. ด้านราคา จากการศึกษา พบว่าแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้างประเภทยาแนวรอยต่อโครงสร้างของลูกค้ายในเขต ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.84 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้าที่เลือก มีค่าเฉลี่ย 4.89 มีการแสดงรายละเอียดของ

จำนวนและราคาที่ใช้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.88 กำหนดราคาตามตลาดของวงการเคมีก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ย 4.85 ราคาไม่แพงเมื่อเทียบกับสินค้าอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.84 ราคามีความหลากหลาย ตามคุณภาพ และ ตรีชัย หื้อ มีค่าเฉลี่ย 4.82 ราคาวัสดุก่อสร้างมีความคงที่ ไม่เปลี่ยนแปลงบ่อย มีค่าเฉลี่ย 4.81 และสามารถต่อรองราคาได้ มีค่าเฉลี่ย 4.79 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3. ด้านการจัดจำหน่าย จากการศึกษา พบว่าแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้างประเภทยาแนวรอยต่อโครงสร้างของลูกค้ายในเขตกรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.84 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถสั่งซื้อได้กับตัวแทนจำหน่ายใกล้บ้าน มีค่าเฉลี่ย 4.89 ความถูกต้องในการส่งของตามแผนกที่สั่งซื้อ มีค่าเฉลี่ย 4.88 สถานที่มีความสะดวกในการเดินทางเข้าบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.87 ความรวดเร็วในการส่งสินค้า มีค่าเฉลี่ย 4.86 สถานที่มีหลากหลายสาขาให้เข้าใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.86 สามารถส่งสินค้าได้โดยตรงกับพนักงานขาย มีค่าเฉลี่ย 4.86 และมีรายการข้อมูลสินค้าและสามารถส่งสินค้าทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 4.74 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ สอดคล้องกับ (ณัฐ อีรณพโพสุลย์, 2554) หรือกลยุทธ์ทางการตลาดในการทำให้มีผลิตภัณฑ์ไว้พร้อมจำหน่ายสามารถก่ออิทธิพลต่อการพบผลิตภัณฑ์ แน่นนอนว่าสินค้าที่มีจำหน่ายแพร่หลายและง่ายที่จะซื้อจะทำให้ผู้บริโภคนำไปประเมินประเภทของช่องทางที่นำเสนอก็อาจก่ออิทธิพลต่อการรับรู้ภาพพจน์ของผลิตภัณฑ์ (ชีวรรณ เจริญสุข, 2547) หรือ ช่องทางการจัดจำหน่ายที่เกี่ยวข้องกับ หน่วยเศรษฐกิจต่างๆ ที่มีส่วนร่วมในกระบวนการนำพาสินค้าจากผู้ผลิตไปสู่มือผู้บริโภค ซึ่งการตัดสินใจเลือกช่องทางการจัดจำหน่ายที่เหมาะสม มีความสำคัญต่อกำไรของหน่วยธุรกิจ รวมทั้งมีผลกระทบต่อข้อกำหนดส่วนผสมทางการตลาดที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เช่น การตั้งราคา การโฆษณา เกรดสินค้า (ภูตินันท์ อติพิทยางกูร 2555) หรือ การกระจายสินค้าเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายตัวสินค้า จากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภค หรือผู้ใช้ทางอุตสาหกรรมขนส่งและการเก็บรักษาตัวสินค้า ภายในธุรกิจใดธุรกิจหนึ่งและระบบช่องทางการจัดจำหน่ายของธุรกิจนั้น (ชานนท์ รุ่งเรือง 2555)

4. ด้านการส่งเสริมทางการตลาด จากการศึกษา พบว่าแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เคมีก่อสร้างประเภทยาแนวรอยต่อโครงสร้างของลูกค้ายในเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา : บริษัท เอส.เอส.โซลูชั่น จำกัด ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านภาพรวม มีค่าเฉลี่ย

4.84 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถเปลี่ยนหรือคืนสินค้าได้ มีค่าเฉลี่ย 4.91 การจัดสถิติวิธีการใช้สินค้าให้กับลูกค้าอย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 4.89 แสดงสินค้าเพื่อเพิ่มศักยภาพด้านคุณภาพและตราสินค้า มีค่าเฉลี่ย 4.84 การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 4.80 การให้ส่วนลดหรือของแถมเมื่อซื้อปริมาณ/มูลค่ามาก มีค่าเฉลี่ย 4.79 มีความรวดเร็วในการให้บริการตอบสนองความต้องการลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.79 และมีเงื่อนไขพิเศษในการจัดซื้อหรือช่วงโปรโมชั่น มีค่าเฉลี่ย 4.77 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ การส่งเสริมการตลาด (Promotion) ที่เน้นทั้งการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการขายและการตลาดโดยตรง ซึ่งสามารถเรียกว่า 4P ซึ่งนำไปสู่การได้ครอบครองส่วนแบ่งทางการตลาดที่เพิ่มขึ้นตามเป้าหมายของกิจการนั่นเอง ระดับที่สองคือการตลาดที่มุ่งเน้นทางด้านของการสร้างประสบการณ์ที่ดีน่าประทับใจให้กับลูกค้า ก็จะนำไปสู่การสร้างความผูกพันทางด้านอารมณ์ที่แนบแน่น ต่อผู้บริโภคแบบสนิทแนบแน่น โดยผลลัพธ์ที่คาดหวังจากกิจการในการดำเนินกลยุทธ์ทางการตลาดระดับที่สองนี้ คือกิจการจะสามารถมีส่วนแบ่งการตลาดในจิตใจของลูกค้าสูงขึ้นเมื่อเทียบกับคู่แข่ง (ณัฐ อีรณพโพสุลย์ 2554) หรือ เป็นกิจกรรมติดต่อสื่อสารไปยังตลาดเป้าหมายเพื่อเป็นการให้ความรู้ ชักจูง หรือเป็นการเตือน ความจำเป็นของตลาดเป้าหมายที่มีต่อตราสินค้าและผลิตภัณฑ์สินค้าหรือบริการ การโฆษณา การส่งเสริมการขาย (ชานนท์ รุ่งเรือง 2555) หรือ เป็นเครื่องมือการสื่อสารเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อตราสินค้าหรือบริการความคิด ต่อบุคคลโดยใช้เพื่อจูงใจ ให้ความต้องการเพื่อเตือนความทรงจำ ในผลิตภัณฑ์โดยคาดว่าจะมีอิทธิพลต่อความรู้สึก ความเชื่อ และพฤติกรรมการซื้อ (ชีวรรณ เจริญสุข 2547)

เอกสารอ้างอิง

- ชานนท์ รุ่งเรือง. (2555). การเพิ่มประสิทธิภาพในการกระจายสินค้าและการลดต้นทุนโดยใช้เทคนิคการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ในอุตสาหกรรมอลูมิเนียม. การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชีวรรณเจริญสุข. (2547). กลยุทธ์การปรับตัวทางการตลาดของร้านค้าปลีกไทยแบบดั้งเดิม. (โชว์ห่วย). บัณฑิตวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร, มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- ณัฐ อรินพไพบูลย์. (2554). ความพึงพอใจของผู้รับเหมาต่อส่วนประสมทางการตลาดผลิตภัณฑ์คอนกรีตผสมเสร็จของโรงงานซีแพค แฟรนไชส์ สาขาจอมทอง. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รัชชวิษณุ นิธิกุล. (2556). ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกร้านค้าวัสดุก่อสร้างของลูกค้าในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มหาวิทยาลัยบูรพา. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน.
- ภูตินันท์ อติพิทยางกูร (2555). การบริหารช่องทาง การจัดทำนายสินค้าระหว่างประเทศ กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

โซ่ห่วยกับการบัญชี กรณีศึกษาแขวงคลองทับยาว The Grocery Store and Account: A Case Study of Thap Yao

พรพรรณ เจริญสุข

สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการนำบัญชี รับ-จ่าย มาใช้ของร้านโซ่ห่วยและการนำบัญชีสินค้า เข้า-ออก มาใช้ของร้านโซ่ห่วย โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาเบื้องต้นและกลุ่มตัวอย่าง 100 ร้าน ในการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า มีร้านโซ่ห่วยที่นำบัญชี รับ-จ่าย มาใช้เพียงร้อยละ 6 ในจำนวนนี้มีการใช้มีระบบ ร้อยละ 17 และใช้อย่างง่ายร้อยละ 83 ของผู้ใช้บัญชี รับ-จ่าย การนำบัญชีสินค้า เข้า-ออก มาใช้เพียงร้อยละ 3 ของกลุ่ม ตัวอย่าง เป็นการใช้อย่างมีระบบร้อยละ 33 เป็นการใช้อย่างง่ายร้อยละ 67 ของผู้ใช้บัญชีสินค้า เข้า-ออก

คำสำคัญ : โซ่ห่วย บัญชี

Abstract

This study aimed to investigate the income - expenses account and trade account of the grocery store. Data was analyzed by using descriptive statistics of 100 samples. The results showed that the sample used income-expenses account, only 6% of these are user systemically with 17% and use simply, 83% of income - expenses account users. Trade accounts were used only 3% used systemically, 33% and used use simply, 67% of income - expenses account users

Keywords: The grocery store and account

1. ที่มาและความสำคัญ

ร้านขายของที่มีขนาดเล็กที่มีอยู่ทั่วไปตามชุมชนต่างๆที่เรียกว่าร้านขายของชำหรือ“ร้านโชห่วย”ที่เรียกกันจนเป็นปกติก่อนที่จะเปลี่ยนมาเป็นคำว่า “ร้านสะดวกซื้อ” ในปัจจุบัน มีความสำคัญกับประชากรที่อยู่ในชุมชนอย่างมากเนื่องจากเป็นสถานที่สำหรับจับจ่าย ซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคโดยไม่ต้องเดินทางไปไกลและมีสิ่งของที่มีความจำเป็นใช้สำหรับการดำรงชีวิตประจำวันถึงแม้ว่าจะเป็นร้านที่มีขนาดเล็กแต่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่อยู่ในชุมชนได้เป็นอย่างดี ปัจจุบันการเดินทางที่สะดวกขึ้น การเพิ่มขึ้นของร้านสะดวกซื้อของกลุ่มทุนต่างๆรวมถึงห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ที่มีแหล่งบันเทิง เช่น ห้างสรรพสินค้าที่มีโรงภาพยนตร์ ทำให้เกิดการเปลี่ยนจากการซื้อสินค้าจากร้านโชห่วยใกล้บ้านไปจับจ่ายซื้อจากแหล่งต่างๆที่กล่าวถึง แต่ในความเป็นจริงการซื้อสินค้าที่จำเป็นเพียงน้อยชิ้นหรือสินค้าเล็กน้อยที่ขาดเหลือแบบที่จำเป็นใช้ในขณะนั้นก็ยังหาซื้อจากร้านโชห่วยประกอบกับในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ยังเป็นเขตที่มีการประกอบอาชีพที่หลากหลายทั้งในโรงงานอุตสาหกรรม สนามบิน เกษตรกรรม ที่ยังไม่มีห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่เข้ามาดำเนินกิจการ รวมถึงในบางพื้นที่ยังมีความไม่สะดวกในการเดินทางไปยังห้างสรรพสินค้าที่อยู่นอกเขต ร้านโชห่วยที่มีอยู่ในพื้นที่จึงยังมีการเปิดให้ใช้บริการอยู่อีกเป็นจำนวนมากแม้ร้านสะดวกซื้อของกลุ่มทุนจะขยายเข้ามาในพื้นที่เป็นจำนวนมากแล้วก็ตาม การประกอบกิจการของร้านโชห่วยจึงควรมีการปรับตัวให้สามารถที่จะแข่งขันให้ได้ ประเด็นหนึ่งที่ร้านโชห่วยควรที่จะปรับเพื่อให้รับรู้ได้ว่าร้านของตนเองมีรายรับและรายจ่ายเท่าใดมีสินค้าชนิดใดขาดเหลือบ้างนั้นคือต้องมีการทำบัญชีเพื่อให้ได้คำตอบเหล่านั้น นอกจากนี้จากผลการวิจัยของคณาพร คำมูล(2555) ซึ่งให้เห็นว่าความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการร้านสะดวกซื้อยังมีความพึงพอใจในเรื่องของสินค้าเพียงพอต่อความต้องการ และราคาสินค้ามีความเหมาะสม

ดังนั้นการศึกษาในครั้งนี้จึงต้องการทราบถึงการบัญชีของร้านโชห่วยเพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมการคงอยู่ของร้านโชห่วย

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาการนำบัญชี รับ-จ่าย มาใช้ของร้านโชห่วย
2. ศึกษาการนำบัญชีสินค้า เข้า-ออก มาใช้ของร้าน

โชห่วย

3. ขอบเขตการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร จำนวนครัวเรือนที่อยู่ในแขวงทับยาว จำนวน 15,004 ครัวเรือน (สำนักงานเขตลาดกระบัง, 2559) แขวงทับยาว เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่าง ร้านโชห่วยในแขวงทับยาว เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร จำนวน 100 ร้าน ได้มาจากการคำนวณสูตร Taro Yamane (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 10%

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย 5 เดือน

สถานที่ แขวงทับยาว เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

4. เครื่องมือและสถิติ

แบบสอบถามด้านบัญชี รับ-จ่าย และบัญชีสินค้า เข้า-ออก แบบสัมภาษณ์ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญสาขาวิชาบัญชี ผู้เชี่ยวชาญสาขาพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานกับชุมชนเป็นผู้ปรับปรุงให้มีความเหมาะสมใช้สถิติเชิงพรรณนา สถิติเบื้องต้น ร้อยละ อัตราส่วน การประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ทางด้านสถิติ

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงการนำบัญชี รับ-จ่าย มาใช้ของร้านโชห่วย
2. ทราบถึงการนำบัญชีสินค้า เข้า-ออก มาใช้ของร้านโชห่วย
3. ทราบถึงลักษณะและวิธีการใช้บัญชี รับ-จ่ายของร้านโชห่วย
4. ทราบถึงลักษณะและวิธีการใช้บัญชีสินค้า เข้า-ออก ของร้านโชห่วย
5. ทราบถึงการปรับตัวทางด้านบัญชีของร้านโชห่วย

6. หน่วยงานหรือผู้สนใจสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปปรับใช้ในด้านต่างๆ

6. ผลการศึกษา

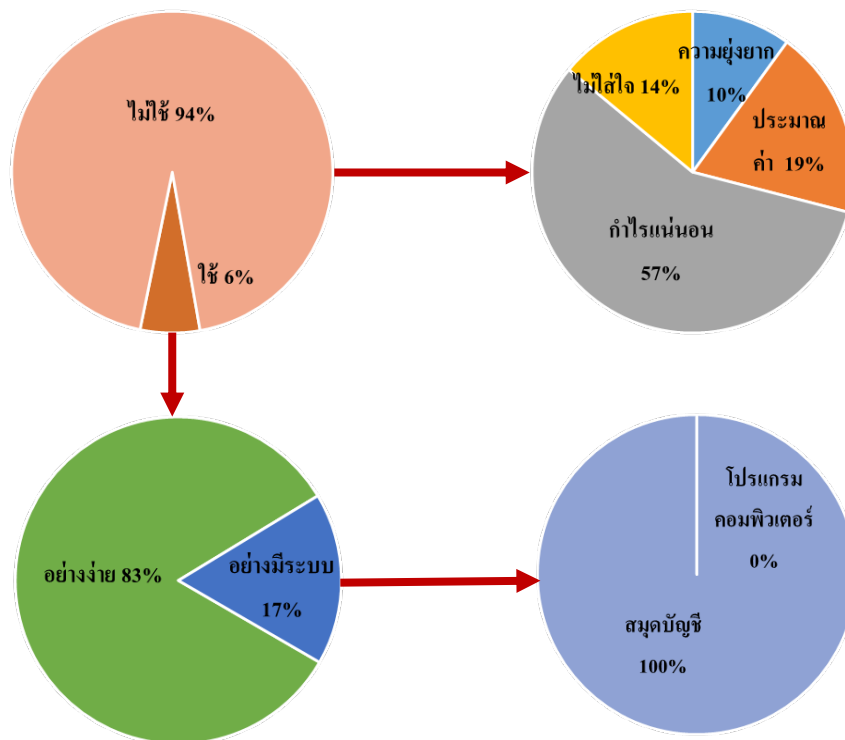
ผลการศึกษาในครั้งนี้แบ่งเป็น 2 เรื่อง ใหญ่ตามหัวข้อวัตถุประสงค์การวิจัยคือ

1. การนำบัญชี รับ-จ่าย มาใช้หรือไม่ของร้านโชห่วย

2. การนำบัญชีสินค้า เข้า-ออก มาใช้หรือไม่ของร้านโชห่วย

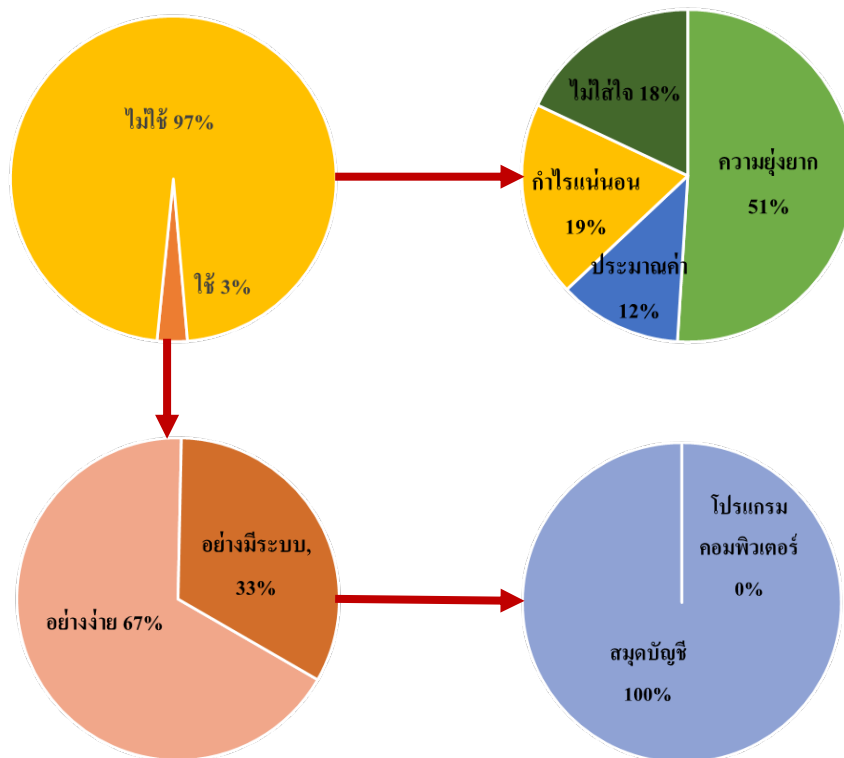
และยังมีหัวข้อย่อยลงไปอีกดังแผนภูมิต่อไปนี้

1. แผนภูมิ บัญชีรายรับ-รายจ่าย



รูปที่ 1 แผนภูมิ บัญชีรายรับ – รายจ่าย

2. แผนภูมิ บัญชีสินค้าเข้า-ออก



รูปที่ 2 แผนภูมิ บัญชีสินค้าเข้า-ออก

จากแผนภูมิแสดงให้เห็นว่า

1. มีการนำบัญชี รับ-จ่าย มาใช้ของร้านโชห่วย คิดเป็นร้อยละ 6 ของกลุ่มตัวอย่าง และไม่นำไปใช้ ร้อยละ 94 ของกลุ่มตัวอย่าง

2. ร้านโชห่วยที่นำบัญชี รับ-จ่าย มาใช้นั้นใช้ อย่างง่ายร้อยละ 83 ของร้านที่ใช้ ใช้อย่างมีระบบร้อยละ 17 ของร้านที่ใช้

3. ร้านโชห่วยที่นำบัญชี รับ-จ่าย มาใช้ อย่างมีระบบเป็นการใช้แบบสมุดบัญชีทั้งหมดไม่มีการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์

4. ร้านโชห่วยที่ไม่ได้นำบัญชี รับ-จ่าย ไปใช้ให้ข้อมูล สาเหตุการไม่ใช้ว่า การประมาณค่าร้อยละ 19 กำไรแน่นอน ร้อยละ 54 ความยุ่งยากร้อยละ 10 ไม่มีใจร้อยละ 14 ของร้านที่ไม่ใช้

5. มีการนำบัญชีสินค้า เข้า-ออก มาใช้ของร้านโช ห่วยคิดเป็นร้อยละ 3 ของกลุ่มตัวอย่าง และไม่นำไปใช้ร้อย ละ 97 ของกลุ่มตัวอย่าง

6. ร้านโชห่วยที่นำบัญชีสินค้า เข้า-ออก มาใช้นั้น ใช้อย่างง่ายร้อยละ 67 ใช้อย่างมีระบบร้อยละ 33 ของร้าน ที่ใช้

7. ร้านโชห่วยที่ไม่ได้นำบัญชีสินค้า เข้า-ออกไปใช้ ให้ข้อมูลสาเหตุการไม่ใช้ว่า การประมาณค่าร้อยละ 12 ดู ปริมาณหน้าร้านร้อยละ 18 ความยุ่งยากร้อยละ 50 ไม่มีใจ ร้อยละ 18 ของร้านที่ไม่ใช้

7. สรุป และอภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้สรุปได้ว่าร้านโชห่วยมีการนำ บัญชี รับ-จ่าย มาใช้เพียงร้อยละ 6 ของกลุ่มตัวอย่าง และ เป็นการใช้อย่างง่ายร้อยละ 83 ของร้านที่ใช้ ร้านโชห่วยที่ ไม่ได้ใช้บัญชี รับ-จ่าย ให้เหตุผลว่าการขายของร้านโชห่วย ได้กำไรแน่นอนอยู่แล้วถึงร้อยละ 54 ของร้านที่ไม่ได้ใช้บัญชี ร้านโชห่วยมีการนำบัญชีสินค้า เข้า-ออก มาใช้เพียงร้อยละ 3 ของกลุ่มตัวอย่าง และเป็นการใช้อย่างง่ายร้อยละ 67 มี การใช้อย่างมีระบบร้อยละ 33 ของร้านที่ใช้ ร้านโชห่วยที่ไม่ ได้ใช้บัญชีสินค้า เข้า-ออก ให้เหตุผลว่ามีความยุ่งยากในการ ใช้ร้อยละ 50 ของร้านที่ไม่ได้ใช้บัญชี แสดงให้เห็นว่ามีการ ทำบัญชี รับ-จ่าย และบัญชีสินค้า เข้า-ออก ของร้านโชห่วย เป็นจำนวนน้อยและร้านที่ใช้ก็ใช้อย่างง่ายไม่เป็นระบบบัญชี ยังมีเหตุผลที่ไม่ใช้เพราะความยุ่งยากอยู่ด้วย รวมถึงความคิด

ที่ว่าขายของต้องกำไรอยู่แล้วเป็นสาเหตุที่ไม่ทำบัญชี การที่ไม่ทำบัญชีทำให้ไม่รู้รายรับรายจ่ายและการแยกประเภทของสินค้า และสินค้าแต่ละชนิดทำกำไรได้เท่าไร ทำให้ไม่สามารถแข่งขันกับร้านสะดวกซื้อที่ปัจจุบันเข้ามาโจมตีตลาดจนเป็นเหตุให้ร้านโชห่วยปิดตัว

ดังนั้นการบริหารต้นทุนที่ดีส่วนหนึ่งมาจากการทำบัญชีรายรับ รายจ่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงสมร (2555) ที่ได้กล่าวถึงการบริหารต้นทุนด้านการเงินควรมีการทำบัญชีรายรับ รายจ่าย ใช้ในการบริหารร้านค้า เพื่อประสิทธิภาพในการบริหารการเงินของร้านต่อไป นอกจากนี้หากไม่มีการปรับเปลี่ยนเรื่องการบริหารจัดการด้านบัญชีแล้วในอนาคตร้านจะไม่สามารถประเมินและไม่รู้ศักยภาพทางการเงินของตนเองได้ไม่มีตัวเลขทางการเงินแบบรายเดือนที่ดูว่าร้านเสียค่าใช้จ่ายเรื่องอะไรมากที่สุดร้านมีรายได้สินค้าจากตัวไหนมากที่สุดช่วงเวลาใดที่ร้านขายสินค้าได้ดีที่สุดส่งผลไปถึงเรื่องของการวางแผนการซื้อสินค้าการสต็อกสินค้าและการบริหารจัดการเงินสดในแต่ละเดือน ดังนั้นการศึกษาครั้งนี้จะยืนยันปัญหาที่เกิดขึ้นกับโชห่วยได้อย่างชัดเจนจากปัญหาดังกล่าวข้างต้นสามารถนำไปหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาและกำหนดกลยุทธ์ของร้านโชห่วยเพื่อรักษาตลาดรักษากรฐานลูกค้าเดิมที่มีอยู่และเพิ่มยอดขายของธุรกิจในการแข่งขันระยะยาวและรักษาให้ธุรกิจเติบโตอย่างยั่งยืน

8. ข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้ทำให้ทราบว่ามีการใช้งานด้านบัญชีที่น้อยมาก จึงควรส่งเสริมให้มีการทำบัญชีให้มากขึ้นโดยหน่วยงานของรัฐและสถานศึกษาที่มีความรู้ความสามารถเข้าไปให้ความรู้และส่งเสริมให้ทำบัญชีอย่างจริงจังสอดคล้องกับงานวิจัยของคณาพร คำมูล(2555) ได้เสนอแนวทางเลือกการแก้ไขปัญหาของร้านค้าปลีกเป็น 2 ระยะ โดยระยะสั้น ผู้ประกอบการเข้าฝึกอบรม สัมมนาเรียนรู้การบริหารจัดการร้านค้าปลีกกับสถาบันที่จัดฝึกอบรมต่างๆ ส่วนระยะยาว คือ การนำโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปมาใช้ในการบริหารจัดการด้านบัญชี หรือการลงระบบ Barcode System เพื่อดูแลสินค้าคงคลัง และวางแผนการซื้อสินค้า

เอกสารอ้างอิง

- สำนักงานเขตลาดกระบัง. (2558). **ข้อมูลทั่วไป**. อ้างถึงจาก <http://www.bangkok.go.th/ladkrabang/> สืบค้นเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2559
- Yamane, Taro. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. 3rdEd. New York: Harper and Row Publications.
- ดวงสมร พักสังข์. (2555). **การบริหารต้นทุนของกลุ่มผู้ผลิตน้ำตาลมะพร้าวในจังหวัดสมุทรสงคราม**. รายงานวิจัย, คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- คณาพร คำมูล. (2555). **การศึกษาการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการร้านค้าปลีกกรณีศึกษา “ร้านค้าคุ้มบุญ” ตำบลอาฮี จังหวัดเลย**. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

แรงจูงใจในการเข้าปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน วัดหนองใหญ่ ศิริธรรม อำเภอหนองใหญ่ จังหวัดชลบุรี

Motivation in Meditation Practice

at Nongyai Siritum Temple Nongyai district in Chonburi Province

พระชาญชัย แดงศรี¹ ดร.ณัฐกาญจน์ สุวรรณธารา² ผศ.วัลลภ นิมานนท์³

^{1,2,3}คณะบริหารธุรกิจ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ,

hi_iamooa@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการเข้าปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน ณ วัดหนองใหญ่ ศิริธรรม อำเภอหนองใหญ่ จังหวัดชลบุรีซึ่งงานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ(Quantitative research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยอาศัยแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน จำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยปัจจัยที่ทำการศึกษาประกอบด้วย ด้านความต้องการทางกายภาพ ด้านความต้องการทางจิตใจ ด้านความเชื่อ ด้านสถานที่ปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน จากผลการวิจัยพบว่าผู้ปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐานมีความคิดเห็นมากที่สุดต่อด้านจิตใจ รองลงมาคือด้านสถานที่ ด้านความเชื่อ และด้านกายภาพตามลำดับ การทดสอบสมมติฐานพบว่าเพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน ทุกด้าน อายุที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน ในทุกด้าน สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อด้านกายภาพและด้านสถานที่ปฏิบัติธรรม ส่วนด้านอื่น ๆ มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน ไม่แตกต่างกัน และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน ในทุกด้าน

คำสำคัญ: แรงจูงใจ การปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน วัด

Abstract

The objective is to study the motivation to meditation practice at Nongyai SiriTum Chonburi . This study is the quantitative research, The 400 questionnaires were used to collect the data. The factor for this study consisted of physical needs, psychological needs, believe, and meditation place. The study found that the respondent have an opinion in psychological needs at highest level followed by meditation place, believe, and physical needs. The hypothesis testing found that the difference of gender and age were not affected to meditation practice. The difference of status have an affected to meditation practice in terms of physical needs and meditation place. On the other hand, it was not affected to the other factors. Difference of educational level was not affected to meditation practice in all factors.

Keywords: Motivation, Practice meditation, Temple

1. บทนำ

สภาพสังคมไทยในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงทางด้านวัตถุ ในทัศนะของคนส่วนใหญ่คิดว่าชาติที่มีการพัฒนาเทคโนโลยีทางวัตถุมาก คือชาติที่มีความเจริญรุ่งเรืองสูง ซึ่งทำให้แต่ละประเทศแข่งขันกันพัฒนาทางวัตถุจนลืมการพัฒนาทางจิตใจควบคู่กันไป ซึ่งทำให้เกิดผลตามมามีคือ ความสับสนวุ่นวาย การเอารอดเอาเปรียบ การต่อสู้ การเอาชนะซึ่งกันและกัน การนิยมวัตถุ มากกว่าจิตใจ อันส่งผลถึงความไม่สงบสุขในสังคม ความเป็นเมืองพุทธ และมีวัดเป็นที่พึ่งพิงทางใจ จะเห็นได้ว่า ในช่วงวันหยุดหรือวันนักขัตฤกษ์ตามวัดต่าง ๆ จะมีผู้คนเข้ามาปฏิบัติธรรม เช่น ทำบุญ รักษาศีล 5 - ศีล 8 และฟังธรรมกันมากขึ้น การเข้าวัดปฏิบัติธรรมของประชาชนนอกจากจะปรารถนาเข้ามาเพื่อปฏิบัติตามประเพณี เช่น วันสำคัญทางศาสนา หรือเข้าวัดตามเทศกาลงานบุญสำคัญ เช่น ทอดกฐิน ทอดผ้าป่า และยังเข้าวัดเพื่อทำกิจกรรม บางอย่างเช่น สวดมนต์ ทำบุญครบรอบอายุ ทำบุญต่อชะตา (อริศา ริมดุสิต : 2555) ด้วยวัฒนธรรมประเพณีของคนไทยที่มีวัดเป็นที่พึ่งพิงทางใจมาแต่โบราณ

วัดหนองใหญ่ ศิริธรรม อำเภอหนองใหญ่ จังหวัดชลบุรี เป็นที่รู้จักกันดีหมู่นักปฏิบัติธรรม ทุกวันหยุดและวันสำคัญทางพุทธศาสนา มีคนจากหลากหลายที่เดินทางมาวัดหนองใหญ่ ศิริธรรม เพื่อเรียนรู้ธรรม เพื่อขัดเกลาจิตใจด้วยการปฏิบัติธรรมที่ประกอบด้วยสวดมนต์ การแผ่เมตตาและการปฏิบัติสมาธิกรรมฐาน สาเหตุสำคัญที่ทำให้คนเลื่อมใสศรัทธาวัดหนองใหญ่ คือหลวงพ่อดีเยี่ยมไปด้วยความเมตตากรุณา และความเอื้ออาทรต่อคนทุกคนไม่ว่าจะเป็นชาวพุทธหรือศาสนิกชนศาสนาอื่น ความมีเมตตาอันใหญ่หลวงของหลวงพ่อดีเยี่ยมเห็นได้ง่าย คือการที่หลวงพ่อดีเยี่ยมให้วัดหนองใหญ่ศิริธรรม เป็นสถานที่ปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐานของคนทุกคนทุกอาชีพ พร้อมทั้งนำการเจริญภาวนา มหาสติปัฏฐาน 4 ที่เป็นทางสายเอกของพุทธศาสนาการสอน มีการใช้ภาษาที่ง่ายแก่การเข้าใจและการปฏิบัติ การปฏิบัติกรรมฐานมีประโยชน์ทั้งทางศาสนาและทางสุขภาพ ประโยชน์สำคัญทางศาสนาคือการบรรลุนิพพานหรือการหลุดพ้นจากกิเลสและความทุกข์ทั้งปวง ส่วนประโยชน์ทางสุขภาพนั้นมีอยู่มากมาย ตั้งแต่การมีจิตสงบหนักแน่น ใจเย็น ไม่หงุดหงิดฟุ้งซ่าน ไปจนถึงการมีความสามารถควบคุมอารมณ์ตัวเองได้

ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาระงุงใจในการปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน

ของพุทธศาสนิกชนที่เข้ามาปฏิบัติ ณ วัดหนองใหญ่ศิริธรรม อำเภอหนองใหญ่ จังหวัดชลบุรี ว่ามีแรงจูงใจในการปฏิบัติวิปัสสนามากน้อยเพียงใด ที่ทำให้ผู้ปฏิบัติธรรมมาปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน ในวัดหนองใหญ่ ศิริธรรม อำเภอหนองใหญ่ จังหวัดชลบุรี

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาข้อมูลประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อแรงจูงใจเข้าปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน ณ วัดหนองใหญ่ ศิริธรรม อำเภอหนองใหญ่ จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการเข้าปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน ณ วัดหนองใหญ่ ศิริธรรม อำเภอหนองใหญ่ จังหวัดชลบุรี

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือผู้เข้ามาปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน ณ วัดหนองใหญ่ศิริธรรม จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน โดยการแจกแบบสอบถามแบบสะดวก

3.2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scale) 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่น 0.834 (Cronbach's alpha coefficient)

3.3. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ค่าสถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistics) และความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม ใช้ t-test ในการหาค่าความแตกต่างตัวแปรระหว่าง 2 กลุ่ม และค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) หาค่าความแตกต่างตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม

4. ผลการศึกษา

- 4.1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 309 คน ด้านอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุมากกว่า 41 ปี มีจำนวน 168 คน ด้านสถานภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 182 คน

ด้านระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่
ศึกษาระดับ มัธยมศึกษาหรือ ป.ว.ช. จำนวน 154 คน

ตารางที่ 1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล สถานภาพ ที่แตกต่างกัน
ส่งผลต่อระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน ณ
วัดหนองใหญ่ ศิริธรรม จังหวัดชลบุรี ด้านความต้องการ
ทางกายภาพ แตกต่างกัน

ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติ วิปัสสนากรรมฐาน	Statistic	df1	df2	Sig.
สถานภาพ-ความต้องการ ทางกายภาพ Welch	10.693	3	85.636	0.000*
สถานภาพ -สถานที่ปฏิบัติ วิปัสสนากรรมฐาน Welch	4.041	3	86.693	0.010*

จากตารางที่ 1 สถานภาพที่แตกต่างกันมีผล
ทำให้ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน ณ
วัดหนองใหญ่ ศิริธรรม จังหวัดชลบุรี ด้านความต้องการ
ทางกายภาพแตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลทำให้ระดับแรงจูงใจในการ
ปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน ณ วัดหนองใหญ่ ศิริธรรม จังหวัด
ชลบุรี ด้านชลบุรี ด้านสถานที่ปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน แตก
ต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 2: ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ด้านอายุ ระดับการ
ศึกษา ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับ แรงจูงใจในการปฏิบัติ
วิปัสสนากรรมฐาน ณ วัดหนองใหญ่ ศิริธรรม จังหวัดชลบุรี

ระดับแรงจูงใจใน การปฏิบัติวิปัสสนา กรรมฐาน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F- Ratio	Sig
อายุ-ความต้องการทาง กายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.850	0.283	1.902	0.129
	ภายในกลุ่ม	395	58.827	0.149		
	รวม	398	59.677			
ระดับการศึกษา- ความต้องการ ทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.596	0.190	1.270	0.284
	ภายในกลุ่ม	396	59.155	0.149		
	รวม	399	59.724			
อายุ-ความต้องการด้าน จิตใจ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.265	0.088	1.163	0.324
	ภายในกลุ่ม	395	29.953	0.076		
	รวม	398	30.217			
สถานภาพ-ความ ต้องการด้านจิตใจ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.042	0.014	0.185	0.906
	ภายในกลุ่ม	396	30.211	0.076		
	รวม	399	30.264			
ระดับการศึกษา-ความ ต้องการด้านจิตใจ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.164	0.055	0.719	0.541
	ภายในกลุ่ม	396	30.100	0.076		
	รวม	399	30.264			

ระดับแรงจูงใจใน การปฏิบัติวิปัสสนา กรรมฐาน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F- Ratio	Sig
อายุ - ความเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.094	0.031	0.487	0.692
	ภายในกลุ่ม	395	25.439	0.064		
	รวม	398	25.533			
สถานภาพ- ความเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.319	0.106	1.660	0.175
	ภายในกลุ่ม	396	25.342	0.064		
	รวม	399	25.660			
ระดับการศึกษา- ความ เชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.184	0.061	0.952	0.415
	ภายในกลุ่ม	396	25.477	0.064		
	รวม	399	25.660			
อายุ-สถานที่ปฏิบัติ วิปัสสนากรรมฐาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.221	0.074	1.565	0.197
	ภายในกลุ่ม	395	18.590	0.047		
	รวม	398	18.811			
ระดับการศึกษา- สถานที่ ที่ปฏิบัติวิปัสสนา กรรมฐาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.212	0.071	1.499	0.214
	ภายในกลุ่ม	396	18.646	0.047		
	รวม	399	18.858			

จากตารางที่ 2 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ด้านอายุ
ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับแรงจูงใจในการ
ปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน ณ วัดหนองใหญ่ ศิริธรรม จังหวัด
ชลบุรี ด้าน ความต้องการทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 2 พบว่าลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล
ด้านอายุ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับแรง
จูงใจในการปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน ณ วัดหนองใหญ่ ศิริ
ธรรม จังหวัดชลบุรี ด้าน ความต้องการทางกายภาพ ไม่แตก
ต่างกัน(Sig > 0.05)

ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ด้านอายุ สถานภาพ
ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับแรงจูงใจใน
การปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน ณ วัดหนองใหญ่ ศิริธรรม
จังหวัดชลบุรี ด้าน ความต้องการด้านจิตใจ ไม่แตกต่างกัน
(Sig>0.05)

ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ด้านอายุ สถานภาพ
ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับแรงจูงใจใน
การปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน ณ วัดหนองใหญ่ ศิริธรรม
จังหวัดชลบุรี ด้าน ความต้องการด้านความเชื่อ ไม่แตกต่าง
กัน(Sig>0.05)

ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ด้านอายุ ระดับการศึกษา
ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติวิปัสสนา
กรรมฐาน ณ วัดหนองใหญ่ ศิริธรรม จังหวัดชลบุรี ด้าน
ความสถานที่ปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน ไม่แตกต่างกัน(Sig
>0.05)

5. อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติ วิปัสสนากรรมฐาน ณ วัดหนองใหญ่ ศิริธรรม จังหวัดชลบุรี โดยรวม 4 ด้าน ประกอบด้วย ความต้องการด้านกายภาพ ด้านความต้องการด้านจิตใจ ความต้องการด้านความเชื่อ ด้านสถานที่ปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐานสามารถอภิปรายได้ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน ณ วัดหนองใหญ่ ศิริธรรม จังหวัดชลบุรี โดยรวมในระดับมากที่สุด เนื่องจากระดับแรงจูงใจที่มีต่อการปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน ณ วัดหนองใหญ่ ศิริธรรม จังหวัดชลบุรี มีความต่างกันในด้านความต้องการทางกายภาพ ด้านความต้องการด้านจิตใจ ความต้องการด้านความเชื่อ ด้านสถานที่ปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน ณ วัดหนองใหญ่ ศิริธรรม จังหวัดชลบุรี แสดงเป็นรายด้านได้ดังนี้

5.1. ด้านความต้องการทางกายภาพ พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน ณ วัดหนองใหญ่ ศิริธรรม จังหวัดชลบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มองความคิดเห็นในระดับมากในด้านการปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐานทำให้มีสุขภาพดี ทำให้ร่างกายมีการเคลื่อนไหวสม่ำเสมอ ไม่เป็นโรคร้ายไข้เจ็บ ทำให้อาหารที่รับประทานมีระบบย่อยอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลทำให้ร่างกายได้รับประทานอาหารถูกสุขลักษณะ แสดงให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐานมีความคิดว่าการปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐานส่งผลทำให้เกิดสุขภาพดี ร่างกายมีการเคลื่อนไหว ไม่เป็นโรคร้ายไข้เจ็บ และทำให้อาหารที่รับประทานมีระบบย่อยที่ดี ตามลำดับสอดคล้องกับการศึกษาของ สอดคล้องกับแนวคิดของพระธรรมปิฎก ป.อ. ปยุตโต, 2537: 58 -60 ท่านกล่าวว่า ประโยชน์สุขระดับที่ 1 ด้านรูปธรรมที่ได้จากการปฏิบัติธรรมคือการมีสุขภาพที่ดี

5.2. ด้านความต้องการทางจิตใจ พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน ณ วัดหนองใหญ่ ศิริธรรม จังหวัดชลบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มองความคิดเห็นมากที่สุดในด้าน การปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐานทำให้เกิดความสุขทางจิต เป็นการกล่อมเกลาจิตใจให้บริสุทธิ์ ผ่อนคลายความเครียด ทำให้มีความเข้าใจในธรรมะและเกิดสติปัญญา และทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ แสดงให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน มีความคิดว่าการปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐานทำให้เกิดความสุขทางจิต ได้มาก

สามารถกล่อมเกลาจิตใจให้บริสุทธิ์และสามารถผ่อนคลายความเครียด มีความเข้าใจในธรรมะและเกิดสติปัญญา รวมทั้งช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพในการ ตามลำดับ สอดคล้องกับการวิจัยของ อลิศา ริมดุสิต(2555:141) กล่าวว่าผู้เข้าปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐานเป็นการพัฒนาจิตใจให้บริสุทธิ์ มีค่าเฉลี่ย 4.61 ซึ่งตรงกับความเชื่อที่ว่า การปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐานทำให้ผู้ปฏิบัติได้รับภาวะของความสงบ เกิดความรู้ที่สามารถทำลายกิเลส ตัณหา และอวิชชา

5.3 ด้านความเชื่อ พบว่าระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน ณ วัดหนองใหญ่ ศิริธรรม จังหวัดชลบุรี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มองความคิดเห็นมากที่สุดในด้าน การปฏิบัติวิปัสสนาเป็นการอุทิศส่วนบุญส่วนกุศล สร้างบารมีแก่ตนเอง เป็นแนวทางเสริมสิริมงคลให้กับชีวิต เป็นการตัดวิบากกรรมในภพหน้า เป็นการบูชาพระพุทธเจ้า พระธรรม และพระสงฆ์ ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐานมีความเชื่อว่าการปฏิบัติวิปัสสนาเป็นการอุทิศส่วนบุญส่วนกุศล เป็นการสร้างบารมี และเสริมมงคลให้กับชีวิต เป็นการตัดวิบากกรรม และเป็นการบูชาพระพุทธเจ้า พระธรรม และพระสงฆ์ สอดคล้องกับ อลิศา ริมดุสิต(2555:141) กล่าวว่าผู้เข้าปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐานมีความเชื่อทางศาสนาว่าเป็นการบูชาพระพุทธเจ้า พระธรรม และพระสงฆ์อย่างสูงสุด ซึ่งตรงกับคำสอนทางพุทธศาสนาว่าการบำเพ็ญกุศลที่มีอันสูงสุดตามลำดับคือ การให้ทาน การรักษาศีล และปฏิบัติภาวนา

5.4 ด้านสถานที่ปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน พบว่าระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน ณ วัดหนองใหญ่ ศิริธรรม จังหวัดชลบุรี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มองความคิดเห็นมากที่สุดในด้านเมื่อเข้าไปแล้วไม่มีเสียงรบกวน อากาศถ่ายเทสะดวก ทำให้จิตเป็นสมาธิได้ง่าย บริเวณสถานที่มีความกว้างขวาง ทำให้มีสติมั่นคงตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐานให้ความสำคัญกับเรื่องของความสงบเงียบของสถานที่ปฏิบัติธรรมรวมทั้งอากาศถ่ายเทสะดวก มีบริเวณกว้างขวาง ทำให้จิตเป็นสมาธิและมั่นคง ขณะปฏิบัติ สอดคล้องกับกับ ดังตฤณ (2545:411) กล่าวว่าที่อยู่อาศัยเพื่อปฏิบัติธรรมเป็นที่สบายไว้ว่าควรเป็น สถานที่ที่สงบสัจ ตั้งอยู่ท่ามกลางสิ่งแวดล้อมที่เงียบสงบ เมื่อเข้าไปพักอาศัยเพื่อปฏิบัติธรรมแล้ว สามารถปรุงแต่งจิตให้โน้มไปหรือเอนเอียงไปทางสงบได้

6. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐานในระดับมากในด้านความต้องการทางจิตใจ รองลงมาคือด้านสถานที่ปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน ด้านความเชื่อ และ ด้านกายภาพ ตามลำดับ ผู้วิจัยเสนอแนะความคิดเห็นถึงปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน ณ อารามหลวง อำเภอหนองใหญ่ จังหวัดชลบุรี ดังนี้

1. สถานที่ปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐานควรจัดอาหารที่ถูกสุขลักษณะ ควรเป็นอาหารที่ไม่หนักเกินไป เป็นอาหารประเภทที่ย่อยง่ายให้ประโยชน์แก่ร่างกาย ไม่มีสิ่งที่จะทำให้เป็นพิษแก่ร่างกาย และไม่ควรจํารับประทานให้มากเกินไป

2. สถานที่ปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐานควรมีการอบรมพระสังฆาธิการให้มีความรู้ความเข้าใจในการสั่งสอนประชาชนให้มีความเชื่อเชิงปัญญาและเหตุผลเพื่อให้เกิดความรู้และความเข้าใจในหลักศาสนา

3. สถานที่ปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐานควรเสนอคำสอนทางศาสนาที่สามารถประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน และสามารถเข้าใจและนำไปปฏิบัติได้ง่าย

4. สถานที่ปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐานควรมีการจัดการด้านสถานที่ให้มีความเหมาะสม ทำให้ผู้เข้ามาปฏิบัติธรรมทำให้เกิดสมาธิ และมีสติมั่นคง ปราศจากเสียงรบกวน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรทำการศึกษาแรงจูงใจด้านอื่นๆ ของผู้เข้ามาปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน เช่น ด้านวิชาทางการสอนหลักธรรมในการปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน การประชาสัมพันธ์ และด้านบุคลากร

เอกสารอ้างอิง

- [1] ดังตฤณ (2545). มหาสติปัฏฐานสูตร. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: ธรรมดา
- [2] พระธรรมปิฎก (ป.อ ปยุตโต) (2537). ชีวิตที่สมบูรณ์. กรุงเทพมหานคร: สหธรรมิก
- [3] อลิศา ริมดุสิต (2555). “แรงจูงใจในการวิปัสสนากรรมฐาน:กรณีศึกษาผู้เข้าปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐานยุวพุทธิกสมาคมแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ (ศูนย์ 1) เพชรเกษม 54.” วิทยานิพนธ์ พุทธศาสตร์และศิลปแห่งชีวิต, มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

แนวทางการพัฒนาวัดพลมานีย์ เขตลาดกระบังกรุงเทพมหานคร ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

An approach to the development Wat Pon – Manee in Ladkrabang District Bangkok for Sustainable Tourism

ภณสิทธิ์ อ้นยะ¹

¹ คณะบริหารธุรกิจ สาขาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ,

E-mail: jabjune_jabjune@hotmail.com

บทคัดย่อ

ศึกษาแนวทางการพัฒนาวัดพลมานีย์ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน มีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลไปเป็นจุดขายด้านการท่องเที่ยวภายในพื้นที่ และเพื่อหาแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนภายในพื้นที่ โดยใช้วัฒนธรรมเป็นฐานของทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วมของประชาชน ภายในชุมชน จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.5 ส่วนใหญ่มีอายุ 15-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.3 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 42.5 ส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.5 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็น ร้อยละ 38.5 จากความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ วัดพลมานีย์ ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) พบว่า นักท่องเที่ยวมีความต้องการในการพัฒนาวัดพลมานีย์ในด้านภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06, ด้านราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 ด้านกระบวนการ/การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ด้านลักษณะทางกายภาพ/ภายนอก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

คำสำคัญ: การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน แนวทางการพัฒนา, การท่องเที่ยว

Abstract

Study on the development of Wat Pon-Manee, Lat Krabang in Bangkok to be a sustainable tourism aims to bring the data into a selling point for tourism in the area and find a way to develop tourism as a sustainable tourism within the area by using culture as a base of participatory tourism resources within the community. From the sample of 400 respondents, the majority of respondents were 230 females, 15-25 years old, 153 employees, 170 employees, earning 15,001-25,000 Baht. A total of 154 people from the tourists' opinion on the product strategy of the temple, which is rating Scale, found that tourists needed to develop Wat Phon Mani in the overview with the average was 4.06. In the aspect of price, the average was 4.17 and with an average of 3.17 for the sale. The average was 3.20, 3.53, 3.72 for promotion, procedures / services, and physical environment respectively.

Keywords: sustainable tourism, development , tourism

1. บทนำ

ปัจจุบันได้มีการขยายตัวของการท่องเที่ยวในพื้นที่ชุมชนท้องถิ่นต่างๆในประเทศไทยและเติบโตอย่างรวดเร็ว แต่หลายแห่งยังไร้ทิศทาง ขาดการวางแผนการจัดการที่ดี ไม่มีแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวให้ก้าวไปสู่ความยั่งยืนอย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อลดผลกระทบจากการท่องเที่ยวที่จะเกิดกับวัฒนธรรมดั้งเดิมที่เคยเกิดขึ้นกับชุมชนท้องถิ่น หลายแห่งที่ได้ประสบผลกระทบจากการท่องเที่ยวได้แก่ ปัญหาการเสื่อมโทรมของธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ปัญหาด้านการบริหารจัดการภายในชุมชนให้เกิดการเปลี่ยนแปลง วิถีชีวิตชาวบ้านริมคลองให้มุ่งเข้าสู่ธุรกิจเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวและร้านค้า จนแทบไม่หลงเหลือวิถีชีวิตแบบดั้งเดิมอยู่เลย (โสวัตรี ณ กลาง, 2554)

แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 ได้ให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวโดยชุมชนโดยมุ่งเน้นการฟื้นฟูและปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวที่มีสภาพเสื่อมโทรมให้กลับคืนสู่สภาพเดิม พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ โบราณสถานในเชิงกลุ่มพื้นที่ และเสริมสร้างเอกลักษณ์ความเป็นไทย ทั้งการอนุรักษ์ วัฒนธรรมท้องถิ่น วิถีชีวิตชุมชนและภูมิปัญญาชาวบ้าน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว เพื่อนำไปสู่กระบวนการต่อยอดในการสร้างคุณค่าและมูลค่าเพิ่ม โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม เอกลักษณ์ของสถาปัตยกรรมและวิถีชุมชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554)

แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติฉบับนี้จึงเน้นการป้องกันแก้ไขผลกระทบด้านการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ทั้งในและต่างประเทศ ตามแนวทางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 และวิสัยทัศน์ประเทศไทยสู่ปี พ.ศ. 2570 โดยนำแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง และคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา มาใช้ในการจัดทำแผนเพื่อให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบองค์รวมที่สร้างทั้งรายได้และการกระจายรายได้อย่างเป็นธรรมและยั่งยืน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศ (ที่มา: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554:)

เนื่องด้วยวัดพลมานีนันเป็นสถานที่สำคัญทางศาสนาที่น่าสนใจ ควรค่าแก่การพัฒนาและอนุรักษ์ไว้ ตั้งอยู่ติดกับคลองประเวศบุรีรมย์โดยเป็นคลองที่มีเรื่องราวทางประวัติศาสตร์ที่ยาวนาน โดยคลองแห่งนี้เป็นที่ตั้งของสถานที่สำคัญอย่างเช่น วัด และมัสยิดหลายแห่ง ซึ่งล้วนแล้วแต่สร้างมาในสมัยต้นรัตนโกสินทร์ทั้งสิ้น จึงเหมาะสม

ที่จะเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และเป็นທີ່ศึกษาเชิงประวัติศาสตร์ให้กับผู้ที่สนใจ

นอกจากนี้ประชาชนที่อาศัยอยู่บริเวณริมสองฝั่งคลองประเวศบุรีรมย์ต่างมีวิถีชีวิตที่เป็นเอกลักษณ์ คือ การอยู่ร่วมกันของผู้คนริมสองฝั่งคลองล้วนต่างศาสนาและวัฒนธรรม แต่อยู่กันแบบถ้อยทีถ้อยอาศัย แบ่งปันซึ่งกันและกัน มีสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน และอยู่ภายใต้กฎระเบียบร่วมกันอย่างสงบสุข

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาวัดพลมานีนัน กรุงเทพมหานคร ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน การจัดการการท่องเที่ยวในพื้นที่วัดพลมานีนัน นั้นหากไม่มีการวางแผนเพื่อรองรับให้มีหรือตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยคำนึงถึงความยั่งยืนในเรื่องสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม ซึ่งไม่ใช่เป็นเพียงองค์ประกอบหนึ่งของการท่องเที่ยวเท่านั้น แต่การจัดการการท่องเที่ยวโดยผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมด ต้องมีการเตรียมและการวางแผน ในการสร้างกระบวนการเรียนรู้แก่นักท่องเที่ยวเพื่อความยั่งยืนทางธรรมชาติและวัฒนธรรม โดยชุมชนและบริเวณโดยรอบวัดพลมานีนันได้รับผลประโยชน์อย่างแท้จริง มีการกระจายรายได้อย่างโปร่งใส และให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวเป็นศูนย์กลางของการพัฒนานั้น ๆ เป็นต้น

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยววัดพลมานีนันกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวของวัดพลมานีนันให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยววัดพลมานีนัน กรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติของจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยทั้งสิ้น 51,810 คน (ที่มา : วัดพลมานีนัน กรุงเทพมหานคร.15 มิถุนายน 2558)

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างเชิงสำรวจโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยว

วัดพลมานีย์ กรุงเทพมหานคร ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ Taro Yamane (ประสพชัย พสุนนท์ 2553) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เท่ากับ 398 คน ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลจริง 400 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในงานวิจัยนี้ คือแบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการศึกษาครั้งนี้ โดยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการออกแบบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านสถานภาพส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานะภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีลักษณะคำถามแบบเลือกตอบโดยให้เลือกตอบข้อที่ตรงกับตนเองมากที่สุด

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยววัดพลมานีย์

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

3.3 วิธีการสร้างเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถาม ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1 ศึกษาคำคว่าจากรวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนทบทวนแนวคิดทฤษฎีและเอกสารต่างๆ เพื่อนามาสร้างกรอบแนวคิดวิจัย

2 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของเนื้อหา และความชัดเจนของภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม

3 นำแบบสอบถามที่ได้พิจารณาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ ก่อนนำไปทดสอบตามความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ได้ทำการปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว จำนวน 30 ชุด นำไปทำการทดสอบ (Pre-Test) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะประชากรคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจริง เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของข้อคำถามที่มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) โดยค่าความเชื่อมั่นต้องได้ตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป จากการทดสอบแล้วพบว่าค่า Cronbach's Alpha ของแบบสอบถามในภาพรวมเท่ากับ 0.816

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์และแปลความหมายข้อมูล สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากการศึกษาคำนวณและมีการแสดง

ค่าข้อมูลเป็นจำนวนร้อยละ (Percentage) โดยใช้ตารางแสดงค่าเปรียบเทียบ จากนั้นจึงดำเนินการอธิบายโดยการแปลความหมายของข้อมูลดังกล่าว ในด้านของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความคิดเห็นนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยววัดพลมานีย์ กรุงเทพมหานคร

4. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1 การวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษา ใช้การวิเคราะห์การหาความถี่ และการคำนวณเป็นร้อยละ

2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยววัดพลมานีย์ กรุงเทพมหานคร ข้อมูลด้านการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5. ผลการวิจัย

จากการศึกษาสามารถสรุปผลการวิเคราะห์และอธิบายได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ใช้วิธีหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 ส่วนใหญ่มีอายุ 15-25 ปี จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท จำนวน 170 คนคิดเป็นร้อยละ 42.5 ส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001-25,000 บาท จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 154 คน คิดเป็น ร้อยละ 38.5

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อวัดพลมานีย์ ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) พบว่านักท่องเที่ยวมีความต้องการในการพัฒนาวัดพลมานีย์ในการพัฒนาด้านภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 อยู่ในระดับมากและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .528 , ด้านราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 อยู่ในระดับมากและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .602 , ด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 อยู่ในระดับปานกลางและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .685 , ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20อยู่ในระดับปานกลาง และ

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .562 , ด้านกระบวนการ/ การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 อยู่ในระดับมาก และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .551 , ด้านลักษณะทางกายภาพ/ภายนอก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72อยู่ในระดับมาก และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .47

เมื่อพิจารณาอย่างละเอียดเป็นรายด้าน พบว่านักท่องเที่ยวมีความต้องการในการพัฒนาวัดพลมานีย์ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมของวัดพลมานีย์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาลงไปในแต่ละด้านพบว่าเทศกาลและประเพณีที่จัดขึ้นอย่างต่อเนื่องวัดพลมานีย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 อยู่ในระดับมาก แหล่งท่องเที่ยววัดพลมานีย์มีการจัดแบ่งพื้นที่การท่องเที่ยวที่ชัดเจน (Zoning) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 อยู่ในระดับมากตามลำดับ

ด้านราคา พบว่านักท่องเที่ยวมีความต้องการในการพัฒนาวัดพลมานีย์ในด้านราคาดอกไม้ธูปเทียน พวงมาลัย วัดพลมานีย์ให้เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ราคาอาหารเครื่องดื่มวัดพลมานีย์ให้เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 อยู่ในระดับมากที่สุดค่าใช้จ่ายในส่วนของฝากที่ระลึกให้เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 อยู่ในระดับมากตามลำดับ

ด้านการจัดจำหน่าย พบว่านักท่องเที่ยวมีความต้องการในการพัฒนาวัดพลมานีย์ในด้านการหาข้อมูลในเว็บไซต์ของวัดพลมานีย์ได้สะดวกและชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 อยู่ในระดับปานกลางรองลงมาคือ การให้ข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยวจากเว็บไซต์ของวัดพลมานีย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 อยู่ในระดับปานกลาง การให้ข้อมูลของคนในท้องถิ่นบริเวณแหล่งท่องเที่ยววัดพลมานีย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมทางการตลาด พบว่านักท่องเที่ยวมีความต้องการในการพัฒนาวัดพลมานีย์ในด้านการจัดงานต่างๆ และงานในช่วงเทศกาลต่างๆ มีความ น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 อยู่ในระดับมาก มีการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยววัดพลมานีย์ให้เป็นที่รู้จักอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31อยู่ในระดับปานกลาง มีการประชาสัมพันธ์วัดพลมานีย์ที่น่าสนใจ โดยผ่านวิทยุ/แผ่นพับ โบรชัวร์/ป้ายโฆษณา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านกระบวนการ/การให้บริการ พบว่านักท่องเที่ยวมีความต้องการในการพัฒนาวัดพลมานีย์ในด้านมีการกระบวนการบริการให้ความรู้เกี่ยวกับกิจกรรมที่จัดขึ้นแก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาวัดพลมานีย์อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 อยู่ในระดับมาก มีการกระบวนการ

บริการให้ความรู้เกี่ยวกับกิจกรรมที่จัดขึ้นแก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาวัดพลมานีย์อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 อยู่ในระดับมาก

ด้านลักษณะทางกายภาพ/ภายนอกพบว่านักท่องเที่ยวมีความต้องการในการพัฒนาวัดพลมานีย์ในด้านบริเวณวัดพลมานีย์มีความร่มรื่น บรรยากาศดี มีการปลูกต้นไม้และจัดตกแต่งอย่างสวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 อยู่ในระดับมากที่สุดบริเวณวัดพลมานีย์มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 อยู่ในระดับมากที่สุดถนนรอบวัดพลมานีย์มีไหล่ทางที่กว้างขวาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56 อยู่ในระดับปานกลาง

6. การอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ วัดพลมานีย์ พบว่านักท่องเที่ยวมีความต้องการในการพัฒนาวัดพลมานีย์ในการพัฒนาด้านภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 อยู่ในระดับมาก ด้านราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 อยู่ในระดับมาก ด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 อยู่ในระดับปานกลาง ด้านกระบวนการ/การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 อยู่ในระดับมาก ด้านลักษณะทางกายภาพ/ภายนอก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 อยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับจรรยาบรรณ กังน้อย (2552) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวแหล่งน้ำพุร้อนหินดาดจังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งเก็บข้อมูลโดยใช้แบบ แบบสอบถามแบบสัมภาษณ์ และแบบสำรวจ ผลการศึกษาพบว่า การจัดโครงสร้างพื้นฐานการท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่ได้คะแนนอยู่ในระดับต่ำมี 2 ประการ คือการบริการด้านห้องสุขาภายนอกและห้องพยาบาล ส่วนสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่ได้คะแนนอยู่ในระดับต่ำมี 2 ประการคือ ด้านบริการด้านห้องสุขาภายในแหล่งน้ำพุ และบริเวณที่เก็บอุปกรณ์เครื่องใช้ ส่วนโครงสร้างพื้นฐานการท่องเที่ยวด้านความปลอดภัยภายนอก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่ได้คะแนนอยู่ในระดับต่ำมี 2 ประการคือ ระบบป้องกันภัยและป้ายฉุกเฉิน ส่วนด้านความปลอดภัยภายใน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ไม่มีข้อใดได้คะแนนในระดับต่ำ ส่วนโครงสร้างพื้นฐานการท่องเที่ยวด้านการรักษาความปลอดภัยภายนอก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการรักษาความปลอดภัยภายใน โดยรวมอยู่ใน

ระดับปานกลาง ไม่มีข้อใดที่คะแนนอยู่ในระดับต่ำ

ดังนั้นวัดผลมานี้จึงควรพัฒนาสินค้าที่จำหน่ายภายในวัดให้มีคุณภาพที่สอดคล้องและเหมาะสมกับราคาก่อนเป็นอันดับแรก รองลงมาคือการพัฒนาด้านลักษณะทางกายภาพ

7. ข้อเสนอแนะ

1 งานวิจัยครั้งต่อไปควรนำผลการวิจัยนี้เป็นแนวทางในการศึกษาเรื่องแนวทางในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในกลุ่มวัดอื่นๆ ในจังหวัดอื่นๆ ได้ ซึ่งอาจศึกษาวิเคราะห์ศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในบางด้าน ด้านภาพรวม ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาดเพิ่มเติมด้วย

2 หากจะมีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมให้อยู่ในระดับสากลควรจะทำการศึกษาเพิ่มเติมกับกลุ่มตัวอย่างอื่น เช่น นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ นักเรียน นักศึกษา คณาจารย์การท่องเที่ยวและบริษัทนำเที่ยว

เอกสารอ้างอิง

- [1] กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.(2554). แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559. สืบค้นเมื่อวันที่ 13 พฤศจิกายน 2558, จากเว็บไซต์:<http://www.thai.tourismthailand.org>
- [2] การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2539). นโยบายและแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ พ.ศ. 2539-2540. กรุงเทพฯ: กองนโยบายและแผนการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- [3] จิราวรรณ กิ่งน้อย. “แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวแหล่งน้ำพุร้อนหินดาด จังหวัดกาญจนบุรี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2552.
- [4] ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. (2542). การวางแผนและการพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว. กรุงเทพมหานคร : คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- [5] ชันญ์ วงษ์วิภาค และคณะ, การจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (กรุงเทพฯ: คณะโบราณคดี มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2547), 88-89.

- [6] ชัชพล ทรงสุนทรวงศ์. (2545). “การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน” ในการจัดการนันทนาการและการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ หน่วยที่ 1-7 นนทบุรี. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.
- [7] ประสพชัย พสุนนท์ (2553), สถิติธุรกิจ ,ศูนย์วิทยบริการ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ,กรุงเทพฯ
- [8] ไสวตรี ณ ถลาง. “อัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมเพื่อเสริมความเข้มแข็งในการจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่ยั่งยืนของจังหวัดสระบุรี”, วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ 35, 1(มกราคม – มิถุนายน): 54.

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยววัดสุทธาโกชน
เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ
The behavior of Thai tourists traveling to Wat Suthapot
Ladkrabang Bangkok

ภณสิทธิ์ อ้นยะ¹, สุภาวิณี อินทрма²

^{1,2}คณะบริหารธุรกิจ สาขาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ,

E-mail: jabjune_jabjune@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูลของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยว วัดสุทธาโกชน และศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่วัดสุทธาโกชน กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่วัดสุทธาโกชน จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานะโสด ซึ่งมีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับอนุปริญญาตรี/ปวส. มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 15,001-20,000 บาท เคยเดินทางมาท่องเที่ยวที่วัดสุทธาโกชน จำนวน 1-5 ครั้ง ส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวในช่วง วันเสาร์-วันอาทิตย์ และเดินทางมาท่องเที่ยวกับครอบครัว ด้วยรถยนต์/รถจักรยานยนต์ส่วนตัว มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาทำบุญ รู้จักวัดสุทธาโกชน เพราะเป็นสถานที่ที่มีชื่อเสียง มีค่าใช้จ่ายส่วนบุคคลในการท่องเที่ยวจำนวน 1-100 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่ากลับมาท่องเที่ยวอีก และคิดว่าแนะนำให้ผู้อื่นมาท่องเที่ยวเช่นกัน

คำสำคัญ: พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว , วัดสุทธาโกชน , การท่องเที่ยว

Abstract

The objective of this study was to investigate the behavior of Thai tourists who visiting Wat Suthaposh. The sample population used in this research were 400 Thai tourists who came to Wat Suthaposh. Purposive sampling was used to collect data from questionnaire. Computing conclusion for the purposes of research was based on the analysis of personal data and behavior of Thai tourists towards Wat Suthaposh. The result found that the most of respondents were the females, single status, had the bachelor degree, the private employee, had the average income per month, 15,001-20,000 baht. The sampling traveled to Wat Suthaposh around 1-5 times. Most of them traveled on weekend and traveling with family by car and motorcycle personal. The purpose of the trip was philanthropy. They knew Wat Suthaposh very well because it is a famous place. The cost of personal travel was amount of 1-100 baht. Most respondents think that they will come back again and recommend others to visit as well.

Keywords: The tourists behavior, Wat Suthapot , Tourism

1. บทนำ

ไทยเป็นประเทศหนึ่ง ที่ให้ความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดผลประโยชน์ทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมบทบาทที่เด่นชัดบทบาทหนึ่งในช่วงหลายปีที่ผ่านมาของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวก็คือบทบาทด้านเศรษฐกิจซึ่งอาจกล่าวได้ว่าอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ทำรายได้ ที่สำคัญให้ประเทศเป็นลำดับต้น โดยเฉพาะการนำเงินตราต่างประเทศเข้ามาใช้จ่ายในระบบเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งจะมีส่วนช่วยสร้างเสถียรภาพให้กับดุลการชำระเงินได้เป็นอย่างมาก นอกจากนี้การท่องเที่ยวยังมีบทบาทช่วยกระตุ้นให้มีการนำเอาทรัพยากรของประเทศมาใช้ประโยชน์อย่างกว้างขวาง ผู้ที่อยู่ในท้องถิ่นได้เก็บมาประดิษฐ์ เป็นหัตถกรรมพื้นบ้านขายเป็นของที่ระลึกสำหรับนักท่องเที่ยวอีกด้วย (ฉันทวรรณธอม, 2555)

วัดสุทธาโกชนเป็นวัดเก่าแก่เป็นศูนย์รวมศิลปวัฒนธรรมประเพณี วิถีชุมชนของชาวมอญ ลาดกระบัง และยังยึดถือปฏิบัติสืบต่อกันมาตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน เป็นแหล่งเรียนรู้ของท้องถิ่นให้คน รุ่นหลังได้ศึกษาประวัติศาสตร์ของชุมชนสิ่งที่น่าสนใจภายในวัดได้แก่ อนุสรณ์สถานเจ้าจอมมารดากลิ่น พิพิธภัณฑสถานเรือท้องถิ่นมากกว่า 100 ลำ เรือไทยไม้สัก 100 ปี สวนปลาธรรมชาติริมคลองลำปลาทิว พิพิธภัณฑสถานท้องถิ่นกรุงเทพมหานครเขตลาดกระบัง และกิจกรรมหนึ่งที่เป็นประเพณีสืบทอดกันมานาน ของวัดนี้คือ พิธีตักบาตรพระร้อยทางเรือวัดสุทธาโกชน โดยจัดขึ้นหลังอาทิตย์แรกหลังวันออกพรรษา ของทุกปี คำว่า “ตักบาตรพระร้อยทางเรือ” หมายถึง การนิมนต์พระสงฆ์จำนวน 100 รูป มารับ ภัตตาหารทางเรือโดยใช้เรือมาตีที่ทางวัดได้เก็บรักษาและอนุรักษ์ไว้เป็นอย่างดีมาเป็นยานพาหนะ โดยพุทธศาสนิกชนนับพันจะมานั่งรอตักบาตรริมสองฝั่งคลองลำปลาทิวเป็นแถวเรียงยาวนับหลายร้อยเมตร วัดสุทธาโกชน ตั้งอยู่ริมคลองลำปลาทิว ติดกับปากคลองมอญ ตั้งอยู่เลขที่ 39 ของคลองกรุง 8 ถนนคลองกรุง แขวงทับยาว เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร (สำนักงานเขตลาดกระบัง. 2556)

จากที่กล่าวมาข้างต้นวัดสุทธาโกชน นับเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์ที่น่าสนใจในปัจจุบัน ซึ่งเป็นโบราณสถานที่มีประวัติความเป็นมานับกว่าร้อยปีที่ทำให้ดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเดินทางมาท่องเที่ยวมาสักการะเป็นจำนวนมาก (สำนักงาน

เขตลาดกระบัง ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม. 2556)

นอกจากนี้นักท่องเที่ยวยังให้ความสนใจในเรื่องของการขอพรจากสิ่งศักดิ์สิทธิ์ สถาปัตยกรรม พระพุทธรูป โบราณวัตถุที่มีความศักดิ์สิทธิ์ และมีความสวยงามทางวัฒนธรรม แต่ปัจจุบันยังไม่มีใครทำการศึกษาวิจัยในเรื่องพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อวัดสุทธาโกชน ดังนั้นจากความสำคัญที่หลากหลายดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยจัดทำวิจัยในหัวข้อพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อวัดสุทธาโกชน และนำผลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่วัดสุทธาโกชน ให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยมากขึ้น และเป็นการจัดการแหล่งท่องเที่ยวภายในวัดต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อรวบรวมข้อมูลของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยว วัดสุทธาโกชน
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่วัดสุทธาโกชน

3. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

จากการทบทวนแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวสามารถสรุปพฤติกรรมนักท่องเที่ยวได้ดังต่อไปนี้

พฤติกรรมนักท่องเที่ยว เป็นการกระทำทุกอย่างของนักท่องเที่ยวไม่ว่าการกระทำนั้นนักท่องเที่ยวจะรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็ตาม และบุคคลอื่นจะสังเกตการกระทำนั้นได้หรือไม่ก็ตาม ก็เพื่อมุ่งตอบสนองสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในสภาพการณ์ใดสภาพการณ์หนึ่ง โดยพฤติกรรมภายนอกของนักท่องเที่ยว (Tourist's Overt Behavior) เป็นพฤติกรรมที่ผู้อื่นสังเกตได้โดยอาศัยประสาทสัมผัสส่วนพฤติกรรมภายในของนักท่องเที่ยว (Tourist's Covert Behavior) เป็นการทำงานของอวัยวะต่างๆภายในร่างกายรวมทั้งความรู้สึกนึกคิดและอารมณ์ที่ถูกควบคุมอยู่ในใจจะมีความสัมพันธ์กัน โดยพฤติกรรมภายในจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมภายนอกเป็นส่วนใหญ่รูปแบบและการจัดการการท่องเที่ยวการท่องเที่ยวในปัจจุบันสามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.2541:8)

1. การท่องเที่ยวธรรมชาติ (Natural Tourism) เป็นการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ ความสนุกสนาน ความชื่นชมในแหล่งธรรมชาติเป็นหลัก

2. การท่องเที่ยววัฒนธรรม (Cultural Tourism) เป็นการท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นเสนอลักษณะวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ โบราณคดี และสถานที่ต่างๆที่มนุษย์สร้างขึ้นและเกี่ยวเนื่อง กับความเป็นอยู่ของสังคมเป็นการท่องเที่ยวในเชิงการใช้ความรู้และความภาคภูมิใจ

3. การท่องเที่ยวแบบบันเทิงและการกีฬา (Sport and Entertainment Tourism) เป็นการท่องเที่ยวที่สนองความต้องการของนักท่องเที่ยวและความพึงพอใจในการพักผ่อนสนุกสนานรื่นเริง บันเทิงใจที่มุ่งเน้นการได้รับบริการที่เหมาะสม

4. การท่องเที่ยวเพื่อการประชุมสัมมนา (Business and Convention Tourism) เป็นการเดินทางที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการประชุมสัมมนา การติดต่อทางธุรกิจ ซึ่งอาจมีหรือไม่มีการศึกษาดูงาน และการทัศนศึกษารวมอยู่ด้วยกันก็ได้ถูกจัดให้เป็นการท่องเที่ยวประเภทหนึ่ง

3.2. องค์ประกอบของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยว เป็นกระบวนการทางสังคมและเศรษฐกิจที่มีองค์ประกอบดังนี้ (สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย, 2540)

1. แหล่งท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวเป็นทรัพยากรที่สำคัญจัดเป็นอุปทานการท่องเที่ยวหมวดหมู่ของแหล่งท่องเที่ยวแบ่งเป็น 4 ประเภท ดังนี้คือ

1.1 แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม (Culture Attractions) เป็นแหล่งท่องเที่ยวซึ่งแสดงออกถึงประเพณีต่างๆ (Traditional Attractions)

1.2 แหล่งท่องเที่ยวตามสภาพธรรมชาติ (Scenic Attractions) ซึ่งแสดงถึงความงดงามในรูปแบบต่างๆของภูมิประเทศ

1.3 แหล่งท่องเที่ยวประเภทที่ให้ความบันเทิง

1.4 แหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ ที่มีลักษณะเฉพาะตัว (Specific Attractions)

2. บริการการท่องเที่ยวบริการที่รับรองการท่องเที่ยวเป็นอุปทานประเภทหนึ่งซึ่งไม่ได้เป็นจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยว แต่เป็นบริการที่รองรับความสะดวกสบายและความบันเทิงแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งในบางโอกาสอาจเป็นตัวดึงดูดใจได้เช่นกัน การบริการการท่องเที่ยวที่สำคัญได้แก่ ที่พัก อาหาร แหล่งจำหน่ายสินค้า แหล่งบันเทิง แหล่งกิจกรรม และบริการอื่นๆ ทั้งนี้รวมถึงโครงสร้างพื้นฐานและ

สิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆด้วย

3. ตลาดการท่องเที่ยว ตลาดการท่องเที่ยวเป็นการแสดงออกของอุปสงค์ (Tourism Demand) ซึ่งมีความปรารถนาในการท่องเที่ยวจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง เพื่อเข้าร่วมในกิจกรรมการพักผ่อนหย่อนใจและเพื่อกิจกรรมอื่นๆ (ปกติตลาดการท่องเที่ยวจะเน้นที่นักท่องเที่ยว) ซึ่งในกระบวนการจัดการได้รวมถึงการส่งเสริม และพัฒนาการขายและการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ด้วย (ราณี อธิชัยกุล, 2546)

4. วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรในการวิจัย ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยววัดสุทธธาาโชน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ 400 คน โดยใช้วิธีการเปิดตารางสำเร็จรูปคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557) เนื่องจากเหมาะสมกับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ทั่วไป ในการวิจัยครั้งนี้ขนาดของประชากรมีมากกว่า 60,000 คน = ∞ (จากการสอบถามข้อมูลจากประชาสัมพันธ์วัดสุทธธาาโชน) ในตารางของ Taro Yamane ระดับความเชื่อมั่น 95% คิดขนาดของความคลาดเคลื่อนเป็นร้อยละและสัมประสิทธิ์ของความผันแปรเท่ากับ 0.05

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลโดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามดังนี้

1. การสร้างชุดคำถามในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ประกอบไปด้วยคำถาม 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านสถานภาพส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานะภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีลักษณะคำถามแบบเลือกตอบโดยให้เลือกตอบข้อที่ตรงกับตนเองมากที่สุด

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยววัดสุทธธาาโชน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

2. แบบสอบถามที่ได้ทำการปรับปรุงเรียบร้อยแล้วจำนวน 30 ชุด นำไปทำการทดสอบ (Pre-Test) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะประชากรคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจริง เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของ

ข้อความที่มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) โดยค่าความเชื่อมั่นต้องได้ตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป จากการทดสอบแล้วพบว่า Alpha ของแบบสอบถามในภาพรวมเท่ากับ .873

5. ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์เรื่อง “พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อวัดสุทธาโกชน เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ ” สามารถสรุปผลการวิเคราะห์และอธิบายได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ใช้วิธีหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 65.0 มีสถานะโสด จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.25 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 ซึ่งมีระดับอนุปริญญาตรี/ปวส. จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.75 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาวัดสุทธาโกชน ซึ่งเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ใช้วิธีหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เคยเดินทางมา มากกว่า 5 ครั้ง จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 เดินทางมาในวันเสาร์ - วันอาทิตย์ จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 เดินทางมากับครอบครัว จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 68.25 เดินทางมาโดยรถยนต์ส่วนตัว จำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 79.50 เดินทางมาทำบุญ / สอนปลาธรรมชาติ ริมคลองลำปลาทิว จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 78.75 รู้จักเพราะเป็นสถานที่ที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.25 ค่าใช้จ่าย 1-100 บาท จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25 กลับมาเที่ยวอีก จำนวน 382 คน คิดเป็นร้อยละ 95.50 คิดว่าแนะนำ จำนวน 382 คน คิดเป็นร้อยละ 95.50 วางแผนเรื่องค่าใช้จ่าย จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50

6. สรุปและอภิปรายผล

จากการวิจัยศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อวัดสุทธาโกชน สามารถสรุปประเด็นที่สำคัญมาอภิปรายได้ดังนี้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อวัดสุทธาโกชน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 260 คน มีสถานะโสด อายุ 31 - 40 ปี ซึ่งมีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับอนุปริญญาตรี/ปวส. มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 15,001 - 20,000 บาท เคยเดินทางมาท่องเที่ยวที่วัดสุทธาโกชน จำนวน 1 - 5 ครั้ง ส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวในช่วง วันเสาร์-วันอาทิตย์ และเดินทางมาท่องเที่ยวกับครอบครัว ด้วยรถยนต์/รถจักรยานยนต์ส่วนตัว มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาทำบุญ/สอนปลาธรรมชาติ ริมคลองลำปลาทิว รู้จักวัดสุทธาโกชน เพราะเป็นสถานที่ที่มีชื่อเสียง มีค่าใช้จ่ายส่วนบุคคลในการท่องเที่ยวจำนวน 1 - 100 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่ากลับมาท่องเที่ยวอีก และคิดว่าแนะนำให้ผู้อื่นมาท่องเที่ยวเช่นกัน และในการท่องเที่ยวครั้งต่อไปคิดว่าวางแผนเรื่องค่าใช้จ่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศรายุทธ ทองสุข (2554: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องทัศนคติและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อวัดพระศรีรัตนศาสดาราม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 229 คน มีอายุ 20 - 30 ปี มีสถานภาพโสด ส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดารามน้อยกว่า 3 ครั้ง นักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดารามเพื่อต้องการสักการะพระแก้วมรกต นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาในวันเสาร์ - วันอาทิตย์ นักท่องเที่ยวโดยส่วนใหญ่เดินทางมากับครอบครัว

7. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม และนำมาสรุปเป็นประเด็นที่สำคัญเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการท่องเที่ยววัดสุทธาโกชน ดังนี้

1. ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ รถบริการรับส่งนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาโดยรถประจำทางจากสถานีสถานีรถไฟแอร์พอร์ตลิงก์มายังวัดสุทธาโกชน

2. ควรปรับปรุงฟื้นฟูเรื่องร้านค้าภายในบริเวณ
วัด จัดแบ่งสถานที่ให้กับร้านค้าแยกออกจากบริเวณวัดเพื่อ
เป็นการอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม

3. ควรเพิ่มป้ายบอกทางจุดต่าง ๆ เช่น ป้ายห้องน้ำ
ป้ายถังขยะ โรงอาหาร จุดพักผ่อน เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- [1] กนกวรรณ พิพัฒน์กุล. ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติจังหวัดสมุทรปราการ,ปริญญาานิพนธ์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ. กรุงเทพฯ 2554.
- [2] การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย รูปแบบและการจัดการการท่องเที่ยว (2541) กรุงเทพฯ
- [3] ธาณินทร์ ศิลป์จารุ.(2557) การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 13 กรุงเทพฯ : บริษัท เอส. อาร์. พรินติ้ง แมสโปรดักส์ จำกัด
- [4] เบญจพร ทองไชย. ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจการท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยาของนักท่องเที่ยวชาวไทย, สารนิพนธ์ (บธ.ม. การตลาด) -- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2548.
- [5] ฉันทวี วรรณถนอม (2555) ความเป็นมาและความสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว, สามลดา, กรุงเทพฯ
- [6] ราณี อธิชัยกุล. พฤติกรรมผู้บริโภค ปทุมธานี: โรงพิมพ์, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2546
- [7].สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (2540) องค์ประกอบของการท่องเที่ยว รายงานขั้นสุดท้ายการดำเนินการเพื่อกำหนดนโยบายการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติไทย.กรุงเทพฯ
- [8] สำนักงานเขตลาดกระบัง ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม. 2556
- [9] ศรายุทธ ทองสุข. ศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อวัดพระศรีรัตนศาสดาราม,ปริญญาานิพนธ์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ.กรุงเทพฯ 2551

เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือก
กรณีศึกษาโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี
Comparison of personal factors influencing the decision making
to use alternative medical services : A Case study of
Chao Phraya Abhaibhub Hospital in Prachinburi Province

ภณสิทธิ์ อ้นยะ¹, ณัฐมล หวังเป็น²

^{1,2} คณะบริหารธุรกิจ สาขาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

hi_iamooa@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกกรณีศึกษาโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการการแพทย์ทางเลือกอภัยภูเบศร และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจมาใช้บริการการแพทย์ทางเลือกอภัยภูเบศร การวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมา โดยมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ การหาค่าความถี่ การหาค่าร้อยละ สถิติเชิงอนุมาน ผู้วิจัยได้ใช้สถิติ t-test และ F-test ในการทดสอบสมมุติฐานโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการแพทย์แผนไทยที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 25,000 บาท และจากการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือก กรณีศึกษาโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี พบว่าผู้ใช้บริการแพทย์แผนไทยที่มีเพศต่างกันมีผลการตัดสินใจใช้บริการใน ด้านสินค้าและบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน/บุคลากร ด้านกระบวนการและด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ ที่ไม่แตกต่างกัน เป็นต้น

คำสำคัญ: ส่วนประสมทางการตลาด, บริการการแพทย์ทางเลือก ,โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร

Abstract

This research aims to compare the personal factors that influence the decision to use alternative medical services: a case study of Chao Phraya Abhaibhub Prachinburi hospital and investigate the personal factors influencing the decision to use alternative medicine services. This research used 400 samples using the purposive sampling method. The data collection instrument was a questionnaire developed by the researcher. The statistics was used to analyze the data were frequency, percentage, and mean. The researchers used t-test and F-test statistics to test the hypothesis with a statistically significant of 0.05.

The research found that most of respondent were female, more than 50 years old, marital status, bachelor's degree, had a personal business / trading career and earn more than 25,000 baht per month. Moreover, it was found that Thai traditional health care providers with different gender had the decision to use the service influence products and services in the field of marketing promotion, staffing/ personnel process and physical environment was not different.

Keywords: Marketing Mix, Alternative, Medical Services, Chao Phraya Abhaibhub Hospital

1. บทนำ

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เป็นการเดินทางท่องเที่ยวที่พ่วงกิจกรรมด้านสุขภาพไว้ด้วย การท่องเที่ยวในรูปแบบนี้นับว่าเป็นกลยุทธ์การตลาดและการส่งเสริมการขายทางการท่องเที่ยวแขนงหนึ่งซึ่งได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ตามกระแสการเอาใจใส่ดูแลด้านสุขภาพที่กำลังมาแรงในปัจจุบัน และหลายประเทศในภูมิภาคเอเชียรวมทั้งประเทศไทย ต่างให้การส่งเสริมการขายตลาดท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เพราะนอกจากจะได้ท่องเที่ยวพักผ่อนแล้วยังมีกิจกรรมต่างๆที่เป็นส่งเสริมสุขภาพร่างกาย และกิจกรรมของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพยังสามารถใช้รักษาโรคบางชนิดได้ เช่น การนวดแผนโบราณ สปา การฝึกโยคะ เป็นต้น สำหรับประเทศไทยการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพนับเป็นช่องทางสำคัญที่สามารถเพิ่มพูนรายได้จำนวนมากเข้าประเทศ และมีโอกาสที่จะขยายตลาดรวมทั้งการลงทุนได้อย่างกว้างขวาง เมื่อมีการเปิดเสรีภาคบริการของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ทั้งนี้โดยอาศัยความได้เปรียบด้านค่าใช้จ่ายในบริการทางการแพทย์ที่ถูกกว่า ด้วยมาตรฐานการรักษาในระดับสากล และความพร้อมในด้านทรัพยากรการท่องเที่ยว รวมทั้งบริการรองรับด้านการท่องเที่ยว (ศูนย์วิจัยกสิกรไทยออนไลน์, กันยายน, 2555)

สภาพสังคมในปัจจุบัน การเลือกรับบริการทางการแพทย์ทางเลือก ได้เข้ามามีบทบาทในการเลือกรับการรักษาของกลุ่มคนมากขึ้นซึ่งเป็นอีกทางเลือกหนึ่งใน

การรักษา จะเห็นได้ว่าการแพทย์แผนปัจจุบันแม้ว่าจะมีประสิทธิภาพดี แต่ ก็ยังมีผลกระทบต่อรายจ่ายด้านสุขภาพของประเทศ ทั้งนี้ เพราะการแพทย์แผนปัจจุบันต้องใช้องค์ความรู้ เทคโนโลยีทางการแพทย์ ยาและเวชภัณฑ์ ซึ่งมีราคาสูงและนำเข้าจากต่างประเทศ นอกจากนี้การแพทย์แผนปัจจุบันยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในการรักษาโรคบางชนิดหรือโรคที่ต้องใช้การบำบัดรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพเป็นเวลานาน โดยเฉพาะในกลุ่มผู้พิการ และ ผู้สูงอายุ(กรมพัฒนาการแพทย์ทางเลือกและการแพทย์ทางเลือก.2555 : 2)

ปัจจุบันมีสถานพยาบาลทางการการแพทย์ทางเลือกทั่วประเทศถึง 645 แห่ง(กองประกอบโรคศิลปะ.2549 : 56) ซึ่งการการแพทย์ทางเลือกโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศรได้เป็นส่วนหนึ่งโดยเริ่มเปิดให้บริการเมื่อปี พ.ศ.2540 และโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศรยังเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้รับรางวัลดีเด่นประเภทสถานพยาบาลที่ส่งเสริมสนับสนุนการท่องเที่ยวสุขภาพ ซึ่งโดดเด่นในการนำระบบการการแพทย์ทางเลือกมาใช้รักษาควบคู่กับการแพทย์แผนปัจจุบัน รวมทั้งใช้สมุนไพรบำบัดรักษาโรค มีการนวด อบ ประคบ ผิงเข็ม การแปรรูปสมุนไพรไทยให้เป็นเวชภัณฑ์และเครื่องสำอาง และปัจจุบันพบว่าผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น (ศูนย์สารสนเทศสมุนไพรและการแพทย์แผนไทย, 2558)

การวิจัยเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือก กรณีศึกษา

โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี เกิดขึ้นเนื่องจากในปัจจุบันผู้คนเริ่มให้ความสำคัญและใส่ใจต่อสุขภาพมากขึ้นทำให้มีผู้เข้าใช้บริการการแพทย์ทางเลือกมีจำนวนเพิ่มขึ้นและเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง ผู้วิจัยจึงต้องการทราบถึงส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกอภัยภูเบศร หากผู้ประกอบการด้านนี้สามารถทราบถึงส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเข้าใช้บริการการแพทย์ทางเลือก จะทำให้ผู้ประกอบการสามารถดำเนินการต่างๆ เช่น การเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ การจัดสรรบุคลากร การใช้กลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและเป็นประโยชน์ในการวางแผนการบริหารงานของการการแพทย์ทางเลือกโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศรต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการการแพทย์ทางเลือกอภัยภูเบศร
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจมาใช้บริการการแพทย์ทางเลือกอภัยภูเบศร

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลเอกสารต่างๆโดยอาศัยพื้นฐานทฤษฎี แนวความคิด ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบในการทำวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1 แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ ส่วนประสมทางการตลาด หมายถึง ตัวแปรทางการตลาดที่ควบคุมได้ ซึ่งธุรกิจใช้ร่วมกัน เพื่อตอบสนองความพึงพอใจแก่กลุ่มเป้าหมาย ประกอบไปด้วยเครื่องมือ (4P's) ดังต่อไปนี้

- 1.ผลิตภัณฑ์ (Product)
- 2.ราคา (Price)
- 3.สถานที่หรือช่องทางในการจัดจำหน่าย (Place)
- 4.การส่งเสริมการตลาด (Promotions)

2 แนวคิดทฤษฎีการการแพทย์ทางเลือก

การนวดไทยนับเป็นภูมิปัญญาอันล้ำค่าของคนไทยที่มีประวัติและเรื่องราวสืบทอดกันมาช้านาน การนวดหรือหัตถเวชเป็นการรักษาโรควิธีหนึ่ง ซึ่งมีผลทางการรักษาโรคบางโรคได้เป็นอย่างดีโดยเฉพาะโรคที่ไม่สามารถบำบัดได้

ด้วยการใช้ยาฉีดหรือยากิน การนวดจึงมีบทบาทสำคัญอย่างหนึ่งในการรักษาโรค ดังจะเห็นได้ว่าการนวดมีบทบาทสำคัญในการรักษาโรคตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน โดยเชื่อว่าการนวดมีจะเริ่มต้นมาจากการช่วยเหลือกันเองภายในครอบครัวเช่น สามีนวดให้ภรรยา ภรรยาช่วยนวดให้สามีลูก นวดให้พ่อแม่หรือปู่ ย่า ตา ยาย มีการใช้อวัยวะต่างๆ เช่น ศอกเข่าและเท้า นวดให้กันหรือนวดด้วยตนเอง มีการพัฒนาการใช้ อุปกรณ์ในการนวดเพื่อช่วยให้ใช้น้ำหนักได้มากขึ้น เช่น ไม้กดท้องจากการนวดช่วยเหลือกันเองภายในครอบครัวจนเกิดความชำนาญและมั่นใจ จึงได้มีการนวดช่วยเหลือความเจ็บป่วยของเพื่อนบ้าน จนได้รับความนิยมและเชื่อถือจากผู้มารับบริการจน เกิดอาชีพหมอนวดในที่สุด (กรมการพัฒนาการแพทย์ทางเลือกและการแพทย์ทางเลือก)

3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

จากการที่รัฐบาลได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพของเอเชีย (Medical Hub of Asia) ซึ่งประกอบด้วย ธุรกิจบริการรักษาพยาบาล ธุรกิจส่งเสริมสุขภาพ และธุรกิจผลิตภัณฑ์สุขภาพและสมุนไพรไทยนั้น ธุรกิจบริการรักษาพยาบาล ถือเป็นธุรกิจหลักที่สำคัญ โดยมีผู้ประกอบการหลัก คือ โรงพยาบาลเอกชน ซึ่งปัจจุบันมีผู้ประกอบการถึง 256 ราย โดยเป็นโรงพยาบาลเอกชนที่มีศักยภาพในการรองรับผู้ให้บริการชาวต่างประเทศมากกว่า 100 แห่ง ทั้งนี้ จากการรวบรวมสถิติชาวต่างประเทศที่เข้ามาใช้บริการรักษาพยาบาลในประเทศไทย ตั้งแต่ปี 2545 เป็นต้นมา พบว่ามีชาวต่างประเทศที่เข้ามาใช้บริการรักษาพยาบาลเป็นจำนวนมาก และมีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นทุกปี โดยในปี 2550 มีชาวต่างประเทศเข้ามาใช้บริการรักษาพยาบาลในประเทศไทยถึง 1.42 ล้านราย และสร้างรายได้เข้าประเทศเป็นมูลค่าถึง 37,300 ล้านบาท นอกจากนี้ธุรกิจบริการรักษาพยาบาลยังเป็นธุรกิจที่สร้างรายได้ให้กับธุรกิจบริการด้านอื่นๆ รวมถึงอุตสาหกรรมต่อเนื่องด้วย อาทิ ธุรกิจยา ธุรกิจอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ ธุรกิจท่องเที่ยว โรงแรม ร้านอาหาร ฯลฯ รวมทั้งเกิดการสร้างอาชีพกระจายรายได้ และการจ้างงานในสาขาวิชาชีพต่างๆ เนื่องจากเป็นธุรกิจบริการที่ส่วนใหญ่ต้องใช้กำลังคนดำเนินการทั้งสิ้น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของธุรกิจดังกล่าว จึงได้มีการวิจัยเพื่อศึกษาโครงสร้างการลงทุนธุรกิจในการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ทั้งในส่วนของโรงแรมเอกชนซึ่งเป็นธุรกิจหลัก และในส่วนของโรงแรมเชื่อมโยง เพื่อให้ได้ข้อมูล

ในการวางแผนกำหนดกลยุทธ์ และกำหนดนโยบายในการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจให้เป็นไปในทิศทางที่เหมาะสมต่อไป (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2552)

4. วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการการแพทย์ทางเลือกที่ โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2555-กันยายน 2558 ซึ่งมีจำนวน 31,280 คน (อ้างอิงจากโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร ปี 2558)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่มีจำนวนสามารถเป็นตัวแทนของประชากรที่ศึกษาทั้งหมดได้ ผู้วิจัยได้ใช้ตารางสำเร็จของ Taro Yamane (วิเชียร เกตุสิงห์, 2543) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมรับความคลาดเคลื่อน 5% การสุ่มตัวอย่างเป็นการสุ่มตัวอย่างชนิดทราบความน่าจะเป็น ทำการสุ่มโดยใช้ วิธีการสุ่มเจาะจง ดังนั้น ผลที่ได้ $n = 400$ ตัวอย่าง จึงได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. กำหนดกรอบแนวคิด และขอบเขตของคำถามในการวิจัยให้สอดคล้องกับความมุ่งหมายและความสำคัญของการวิจัย

3. ดำเนินการสร้างแบบสอบถามฉบับร่าง และนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง หลังจากได้พิจารณาและตรวจสอบ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะมาแล้ว ผู้วิจัยได้นำมาปรับปรุงแก้ไข

แบบสอบถามที่ได้ทำการปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว จำนวน 30 ชุด นำไปทำการทดสอบ (Pre-Test) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะประชากรคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจริง เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของข้อคำถามที่มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) โดยค่าความเชื่อมั่นต้องได้ตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป จากการทดสอบแล้วพบว่า Alpha ของแบบสอบถามในภาพรวมเท่ากับ .951

5. ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจมาใช้บริการการแพทย์ทางเลือกอภัยภูเบศรสามารถสรุปผลการวิเคราะห์และอธิบายได้ดังนี้

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ใช้บริการการแพทย์ทางเลือกที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน โดย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 66.5 มีอายุ มากกว่า 50 ปีขึ้นไปจำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 มีสถานภาพสมรส จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 มีระดับการศึกษาสูงสุด ระดับปริญญาตรี จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 25,000 บาท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0

5.2 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกอภัยภูเบศร

ส่วนผสมทางการตลาด	t	Sig.
ด้านสินค้าและบริการ	-1.541	0.124
ด้านราคา	-0.196	0.845
ด้านสถานที่	-0.487	0.627
ด้านการส่งเสริมการตลาด	-1.447	0.147
ด้านพนักงาน/บุคลากร	-0.559	0.576
ด้านกระบวนการ	-0.703	0.482
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	0.617	0.537

ตารางที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร จำแนกตามเพศ

จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ t-test ในการทดสอบพบว่า ด้านสินค้าและบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน/บุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.124, 0.845, 0.627, 0.147, 0.576,

0.482 และ 0.537 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการแพทย์แผนไทยที่มีเพศต่างกัน มีผลการตัดสินใจใช้บริการใน ด้านสินค้าและบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน/บุคลากร ด้านกระบวนการและด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่ไม่แตกต่างกัน นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน

จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA ในการทดสอบพบว่า ด้านสินค้าและบริการด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน/บุคลากร ด้านกระบวนการ และ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.234 , 0.073 , 0.383 , 0.920 , 0.875 , 0.802 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่า ผู้ใช้บริการแพทย์แผนไทยที่มีอายุแตกต่างกันมีผลการตัดสินใจในส่วนประสมทางการตลาด ด้านสินค้าและบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน/บุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีผล ไม่แตกต่างกัน และ ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่า Sig. เท่ากับ 0.007* ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ผู้ใช้บริการแพทย์แผนไทยที่มีอายุแตกต่างกันมีผลการตัดสินใจด้านการส่งเสริมการตลาด แตกต่าง

จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA ในการทดสอบพบว่า ด้านสินค้าและบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน/บุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.136, 0.302 , 0.092, 0.424 , 0.487, 0.143 ตามลำดับ ซึ่ง มีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่า ผู้ใช้บริการแพทย์แผนไทยอภยภูเบศร์ที่มี สถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีผลการตัดสินใจด้านสินค้าและบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน/บุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน และด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่า Sig. เท่ากับ 0.015* ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลการตัดสินใจด้านการส่งเสริมการตลาด แตกต่าง

จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA ในการทดสอบพบว่า ด้านสินค้าและบริการ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน/บุคลากร ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.040*, 0.004* , 0.026* , 0.003* , 0.017* ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า

0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ผู้ใช้บริการแพทย์แผนไทยอภยภูเบศร์ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่าง มีผลการตัดสินใจ ด้านสินค้าและบริการ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน/บุคลากร ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ แตกต่าง ซึ่ง ด้านสถานที่ และด้านกระบวนการมีค่า Sig.เท่ากับ 0.152 , 0.080 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่า ผู้ใช้บริการแพทย์แผนไทยอภยภูเบศร์ ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจ ด้านสถานที่และด้านกระบวนการ ไม่แตกต่างกัน

จำแนกตาม อาชีพ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA ในการทดสอบพบว่า ด้านสินค้าและบริการ ด้านสถานที่ ด้านกระบวนการ มี ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.206 , 0.077 , 0.631 , 0.357 ตามลำดับซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่า ผู้ใช้บริการแพทย์แผนไทยอภยภูเบศร์ที่มีอาชีพที่แตกต่างมีผลการตัดสินใจ ด้านสินค้าและบริการมีค่า ด้านสถานที่ ด้านกระบวนการและ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน และด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน/บุคลากร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.028* , 0.000* , 0.001* ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ผู้ใช้บริการแพทย์แผนไทยอภยภูเบศร์ที่มีอาชีพที่แตกต่าง มีผลการตัดสินใจ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และ ด้านพนักงาน/บุคลากร แตกต่าง

6. สรุปผล

จากการวิเคราะห์ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกอภยภูเบศร์ สามารถสรุปประเด็นที่สำคัญมาอภิปรายดังนี้

ผู้ให้บริการการแพทย์ทางเลือกที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน โดย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 266 คน มีอายุ มากกว่า 50 ปีขึ้นไปจำนวน 134 คน มีสถานภาพสมรส จำนวน 226 คน มีระดับการศึกษาสูงสุด ระดับปริญญาตรี จำนวน 196 คน มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย จำนวน 126 คน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 25,000 บาท จำนวน 96 คน

7. การอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ส่วนผสมทางการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ด้านกระบวนการ จัดเป็นอันดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 อยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอิสระ ยาวะโนภาส (2555) ซึ่งได้ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจมารับบริการนวดแผนไทยที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีผลต่อระดับการตัดสินใจมารับบริการนวดแผนไทยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์รายด้าน พบว่า ด้านการส่งเสริมการขาย/ประชาสัมพันธ์ มีผลต่อการตัดสินใจมารับบริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านราคา/ค่าบริการ ส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคา/ค่าบริการ ด้านผลิตภัณฑ์/การให้บริการ และด้านการส่งเสริมการขาย/ประชาสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานนวดแผนไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($p < .05$) โดยทั้ง 3 ด้านรวมกันพยากรณ์ความสำเร็จได้สูงที่สุดร้อยละ 75.20

8. ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือก กรณีศึกษา โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงานการแพทย์ทางเลือกอภัยภูเบศร ดังนี้

ด้านสินค้าและบริการ หน่วยงานการแพทย์ทางเลือก ควรมีการเพิ่มรูปแบบของการให้บริการให้มากกว่าเดิม และควรมีผู้เชี่ยวชาญด้านการใช้ผลิตภัณฑ์คอยให้คำแนะนำในกรณีที่ลูกค้าต้องการซื้อผลิตภัณฑ์ เช่น ยา สมุนไพร น้ำมัน หรือครีมสำหรับการนวด กลับไปใช้ให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคล

ด้านราคา เนื่องจากราคาค่าบริการไม่สามารถกำหนดได้เอง ดังนั้น หน่วยงานการแพทย์ทางเลือกจึงควรกำหนดระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสมกับราคาค่าบริการในแต่ละบริการ และให้ เป็นมาตรฐานเดียวกันกับผู้มารับบริการทุกรายรวมทั้งคุณภาพการบริการในเวลาและราคาที่กำหนด ด้วย

ด้านสถานที่ เรื่องสถานที่จอดรถ หน่วยงานการแพทย์ทางเลือกควรจัดสถานที่จอดรถ ให้ เพียงพอกับจำนวนรถของผู้มารับบริการเพื่อให้ผู้มารับบริการได้มีสถานที่จอดรถที่สะดวกและ เพียงพอ ตลอดจนมีห้องน้ำที่เพียงพอแก่ผู้มารับบริการ ควรแยกห้องน้ำ ห้องเปลี่ยนชุด ระหว่างชาย และหญิง

ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรมีการตั้งโปรโมชั่นที่หลากหลายและดึงดูดใจผู้ใช้บริการ เช่น นวดครบ 10 ครั้ง นวดฟรี 1 ครั้ง

ด้านพนักงาน/บุคลากร ควรมีการอบรมเพิ่มเติมในเรื่องของเทคนิควิธีการที่มี ประสิทธิภาพต่อการรักษา และรูปแบบการให้บริการใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ

ด้านกระบวนการ ควรมีการเพิ่มจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการมากขึ้นเนื่องจาก ผู้มารับ บริการส่วนหนึ่ง ไม่ได้นัดล่วงหน้าจึงทำให้เกิดการรอนาน หรือไม่ได้รับการ

ด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ หน่วยงานการแพทย์ทางเลือก ควรดูแลเรื่องความสะอาดของสถานบริการให้สะอาดเรียบร้อย ตลอดจนการตกแต่งสถานที่เปลี่ยนรูปแบบการตกแต่งให้ทันสมัยหรือให้มีความโดดเด่นแปลกใหม่อยู่เสมอ ผู้มารับบริการจะได้ไม่รู้สึกเบื่อจำเจ

9. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึง ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกอภัยภูเบศร เพื่อนำไปประยุกต์และปรับเปลี่ยนให้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยสามารถนำไปเปรียบเทียบกับผู้ที่ทำการวิจัยเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนกับที่อื่นๆได้ สำหรับผู้ที่สนใจจะศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกอภัยภูเบศร ครั้งต่อไปสามารถนำวิจัยเล่มนี้เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาได้

เอกสารอ้างอิง

- [1] การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2552) รายงานสรุปการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ <http://www.greenhealthfund.org/> สืบค้นวันที่ 25 ตุลาคม 2558
- [2] จิรศักดิ์ ปฤษฎางค์บุตร.(2550). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดแผนโบราณหัตถ์บำบัด จังหวัดภูเก็ต. ปริญญาโท บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- [3] ชรินทร์ วรกุลกิจกำธร.(2547). แนวทางการพัฒนาภูมิปัญญาการนวดแผนไทยให้เป็นธุรกิจเพื่อสุขภาพสำหรับนักท่องเที่ยว. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- [4] ดุษฎี ยี่รอสา.(2549). ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกในจังหวัดภูเก็ต. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒน. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- [5] ผกาพันธ์ อรพันธ์เงิน.(2555).ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิชาเอกธุรกิจระหว่างประเทศ บริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- [6] พุทธิพันธ์ พินศิริกุล.(2554). ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการทางการแพทย์ทางเลือกประเภทการนวดไทยของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาวิชาพัฒนศึกษา.ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- [7] ภาณิกานต์ คงนันทะ.(2553).ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ บนถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน.มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- [8] มนสิชา สุขชม และ ดร.อุบลวัลย์ รอดเอี่ยม. วารสารวิทยาบริการ.ปีที่ ๒๔ฉบับที่ ๔ ตุลาคม- ธันวาคม ๒๕๕๖ การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริหารกับพฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทยของผู้บริโภคใน โรงพยาบาลเขตกรุงเทพมหานคร
- [9] เพ็ญญา ทรัพย์เจริญ.(2539).การการแพทย์ทางเลือก การแพทย์แบบองค์รวม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- [10] วิเชียร เกตุสิงห์. (2543). คู่มือการวิจัย:การวิจัยเชิงปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่4). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์และท่าอากาศยาน
- [11] ศุภลักษณ์ พักคำ .(2545).ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการแพทย์ทางเลือกประยุกต์ในการให้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาลสังกัดกองทัพภาคเขตพื้นที่กองทัพภาคที่ 1. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสุขภาพศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- [12] ศุภนิษฐ์ เหมะวรรณ. (2545). ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อ นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นในการเลือกใช้บริการนวดแผนโบราณในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- [13] ศรุตา มาพันธุ์ .(2551).ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้มารับบริการโรงพยาบาลบางปลาหม้อ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- [14] ศูนย์วิจัยกสิกรไทยออนไลน์. (2555) <https://www.kasikornresearch.com/TH/K-EconAnalysis/Pages/ViewSummary.aspx?docid=9502> สืบค้นวันที่ 25 ตุลาคม 2558
- [15] ศูนย์สารสนเทศสมุนไพรและการแพทย์แผนไทย. โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร เจ้าพระยาอภัยภูเบศร, 2558
- [16] สุชาวลี สุทธิคะนิง.(2542).ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคชาวไทยในการเลือกใช้บริการนวดแผนโบราณในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- [17] สุพิน ภูสง่า.(2547).ความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการการแพทย์ทางเลือกของบุคลากรในสถานบริการสาธารณสุข จังหวัดกาฬสินธุ์. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชานโยบายสาธารณสุขบัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- [18] อำนวย ชุมเหมือน.(2553).ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนโบราณ กรณีศึกษาเกาะสมุย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- [19] อิศระ ยาวะโนภาส.(2555).ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานนวดแผนไทยในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร

ความต้องการในการพัฒนาความรู้ทางการบัญชีของพนักงานบัญชี ในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปูกรุงเทพมหานคร

Needs for Accounting Knowledge Development of Accountants in the bang poo Industrial Estate, Samut prakarn province

วฤตดา พิพัฒน์กุล¹, รัชณี ศุภนิมิตกุล²

¹ สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ hi_iamooa@hotmail.com

² หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงความต้องการในการพัฒนาความรู้ทางการบัญชีของพนักงานบัญชีในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จำนวนบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมมีจำนวน 50 บริษัท และทำการศึกษาพนักงานบริษัทละ 2 คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 100 คน รวบรวมข้อมูลที่ได้แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ ผลการศึกษาพบว่า

พนักงานบัญชีในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 96 และมีช่วงอายุระหว่าง 25-34 ปีคิดเป็นร้อยละ 71 ส่วนใหญ่จบระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 86 จบในสาขาการบัญชีคิดเป็นร้อยละ 90 อายุการทำงานส่วนใหญ่มากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 59 และไม่ได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงกว่าคิดเป็นร้อยละ 98 พบว่า ความต้องการในการพัฒนาความรู้ทางการบัญชี มีความต้องการพัฒนาด้านบัญชีเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีมากที่สุด

คำสำคัญ: ความต้องการ, การพัฒนาความรู้ทางการบัญชี

Abstract

The purposes of this study were to investigate needs for accounting knowledge development of accountants of companies in the Bang Poo Industrial Estate, Samut prakarn province and problems encountered of accounting development of accounting. A set of questionnaires was used as tool for data collection through random sampling of 50 companies in general industrial areas and the Bang Poo Industrial Estate two accountants of each big company were analyzed by using computer .The study indicated that Accountant in Bangpoo Industrial Estate Mudra turret Mostly female 96% of them are between the ages of 25-34 years, accounting for 71%. Most graduates hold bachelor's degrees, accounting for 86%, accounting for 90%. Most of them are over 5 years, accounting for 59 percent and did not study at a higher level, accounting for 98 percent. It was found that the demand for the development of accounting knowledge there is a high demand for accountancy development in terms of accounting standards.

Keywords: needs, accounting knowledge development

1. บทนำ

ในยุคปัจจุบันการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรตระหนัก การบริหารทรัพยากรในองค์กรให้ประสบผลสำเร็จต้องเกิดจากองค์ประกอบส่วนต่างๆ เช่น มนุษย์ ด้านทรัพย์สิน แต่สิ่งสำคัญที่องค์กรจะปฏิเสธไม่ได้ นั่นคือความสำเร็จขององค์กรเกิดขึ้นจาก ความรู้ความสามารถ คุณภาพที่เกิดจากบุคลากรในองค์กร ซึ่งก่อให้เกิดผลของความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรได้ ในการบริหารงานภายในองค์กรจึงให้ความสำคัญในการพัฒนาด้านมนุษย์ ซึ่งก็สอดคล้องแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพด้านมนุษย์ เสริมสร้างทักษะที่สอดคล้องกับความต้องการในตลาดแรงงาน เพื่อให้ครอบครัว ชุมชน สังคม และประเทศชาติเติบโตอย่างมีคุณภาพ

องค์กรไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐ วิสาหกิจ เอกชน ธุรกิจที่มุ่งหวังกำไรหรือไม่มุ่งหวังก็ตามย่อมต้องมีหน้าที่ในการจัดทำบัญชี ตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 ดังนั้นบุคคลกรทางด้านบัญชีจึงมีส่วนสำคัญต่อองค์กร ข้อมูลที่ได้จากรายงานทางการเงินจะเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายๆฝ่ายด้วยกัน เช่น นักลงทุน เจ้าหนี้ รัฐบาล ฯลฯ การจัดทำรายงานทางการเงินของนักบัญชีจึงต้องนำเสนอข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง และสามารถสะท้อนความเป็นจริงขององค์กรนั้นได้ สำหรับประเทศไทยแล้วสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญต่อนักบัญชี เป็นผู้กำหนดมาตรฐานการบัญชี เพื่อให้ให้นักบัญช้นำไปปฏิบัติให้สอดคล้องและถือเป็นทิศทางเดียวกัน และสภาวิชาชีพบัญชีได้มีการปรับปรุงมาตรฐานการบัญชีให้สอดคล้องกับมาตรฐานการบัญชีระหว่างประเทศ เพื่อยกระดับการจัดทำบัญชีให้เป็นที่ยอมรับมากยิ่งขึ้น

การปฏิบัติงานด้านบัญชีจึงต้องใช้ความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ทุกๆ ด้าน เช่น ด้านการทำบัญชี ด้านภาษี ด้านการตรวจสอบ นักบัญชีจึงต้องมีความรู้เพื่อสามารถนำความรู้ไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด ประกอบกับปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี อยู่ตลอดเวลา ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจึงทำให้นักบัญชีต้องหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง กรมพัฒนาธุรกิจการค้า จึงได้ออกประกาศตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2558 เรื่องกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลา ในการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องทางวิชาชีพบัญชีของนักบัญชี จำนวน 12 ชั่วโมง ต่อปีปฏิทิน ดังนั้นนักบัญชีจึงต้องมีการพัฒนาความรู้ของ

ตนเองอยู่ตลอดเวลา ส่งที่ย่อมส่งผลต่อองค์กร ในการปฏิบัติงานของนักบัญชีให้มีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความต้องการในการพัฒนาความรู้ทางการบัญชีของนักบัญชีในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปู กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นและเป็นแนวทางให้มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิจัดโครงการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของนักบัญชีในเขตบางปู

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาความรู้ความสามารถของนักบัญชีในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปู กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเป็นแนวทางให้มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ จัดโครงการ ซึ่งสามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักบัญชี

3. ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร ได้แก่ นักบัญชีของนิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ ในเขตอุตสาหกรรมทั่วไปและเขตอุตสาหกรรมส่งออกมีจำนวนทั้งสิ้น 50 บริษัท

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักบัญชีของบริษัท บริษัทละ 2 คน ใน ตำแหน่งพนักงานบัญชี พนักงานบัญชีทั่วไป ระดับหัวหน้าฝ่ายบัญชี ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชี ทั้งหมด 100 คน

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้ทราบถึงความต้องการพัฒนาความรู้ของนักบัญชีนิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ

5. ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาความรู้ทางการบัญชีของพนักงานบัญชีในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปู ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยได้ลำดับเนื้อหาที่เป็นสาระสำคัญ ดังนี้

5.1 แนวคิดและทฤษฎีความต้องการของอับราฮัม เอช มาสโลว์ (Abrah H. Maslow, 1943) ได้กำหนดข้อสมมติฐานไว้ 4 ข้อคือ

1) มนุษย์มีความต้องการและความต้องการนี้มีอยู่ตลอดเวลา และไม่สิ้นสุด

2) ความต้องการของมนุษย์สามารถเรียงลำดับตามความสำคัญตั้งแต่ระดับต่ำที่สุด ถึงระดับสูงที่สุด

3) ความต้องการของมนุษย์ที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของมนุษย์ต่อไป มนุษย์จะมีความต้องการระดับสูงขึ้นไปอีก

4) ความต้องการของมนุษย์จะสลับซับซ้อน มนุษย์มีความต้องการหลายอย่างพร้อมกัน และลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ เป็น 5 ขั้นตอน คือ

1) ความต้องการทางกาย เช่น ความต้องการขั้นพื้นฐาน อาหาร ที่อยู่อาศัย ยา เป็นต้น

2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย เช่น ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

3) ความต้องการทางสังคม ความต้องการการยอมรับในสังคม เพื่อน เพื่อนร่วมงาน

4) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง เป็นการตอบสนองในคุณค่าของตนเอง ให้ผู้อื่นยอมรับ

5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต การใช้ความพยายาม ทักษะ และศักยภาพสูงสุดที่มีอยู่ให้เกิดผลสำเร็จ

5.2.แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ฉบับที่ 3 เรื่อง ทักษะทางวิชาชีพ ระบุว่านักบัญชีต้องมีทักษะ 5 ด้าน ได้แก่

1. ทักษะทางปัญญา (Intellectual Skill) โดยทักษะทางปัญญาแบ่งเป็น 6 ระดับ ได้แก่ ความรู้ ความเข้าใจ การนำไปใช้ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมิน

2. ทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่การงาน (Technical and Functional Skills) ได้แก่ ความชำนาญทางตัวเลข การวิเคราะห์ การวัด การรายงาน และความรู้ด้านกฎหมาย

3. ทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล (Personal Skills) ได้แก่ ทศนคติและพฤติกรรมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีการพัฒนาทักษะ ได้แก่ การพัฒนาตนเอง การคิดริเริ่ม การปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ความระมัดระวังเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ

4. ทักษะทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการสื่อสาร (Interpersonal and Communication Skills) จะช่วยให้ผู้ประกอบการวิชาชีพทำงานร่วมกับผู้อื่นในองค์กรได้ดี ได้แก่ การทำงานร่วมกับผู้อื่น การทำงานกับผู้อื่นที่มีแนวคิดต่างกัน การทำงานร่วมกับผู้อื่นที่มีวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน

5. ทักษะการบริหารองค์กร และการจัดการทางธุรกิจ (Organizational and Business Management Skills) จะมีความสำคัญเพิ่มมากขึ้นเมื่อแสดงบทบาทเชิงรุกในการจัดการองค์กรในแต่ละวัน ได้แก่ การวางแผนกลยุทธ์ การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ภาวะความเป็นผู้นำ

3. แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาการบัญชี พ.ศ.2553 ได้กำหนดกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา ได้กำหนดคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ไว้ดังนี้

1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม และความรับผิดชอบต่อตนเอง วิชาชีพ และสังคม

2. มีความรู้ในศาสตร์ทางการบัญชี ทักษะทางวิชาชีพ และศาสตร์อื่นที่เกี่ยวข้อง

3. มีความสามารถคิด วิเคราะห์ สังเคราะห์ บูรณาการความรู้และประสบการณ์ทางวิชาชีพ

4. มีความคิดสร้างสรรค์ พัฒนาค้นคว้าทั้งด้านความรู้ ทักษะทางวิชาชีพอย่างต่อเนื่องและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ทุกระดับอย่างเหมาะสม

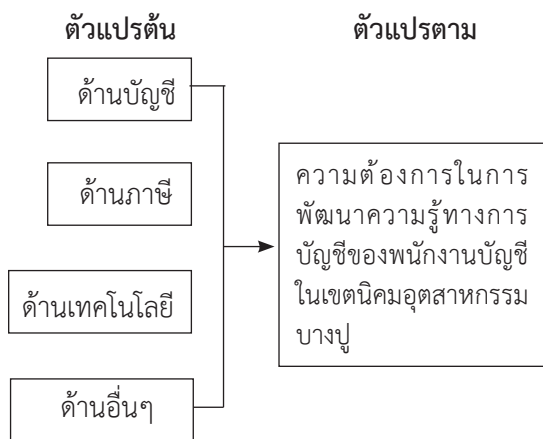
5. มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย สามารถสื่อสารและใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รัชนี้ แสงศิริ (2544) ศึกษาเรื่อง ความต้องการในการพัฒนาความรู้ทางการบัญชีของผู้ประกอบวิชาชีพการบัญชีในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง พบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีส่วนใหญ่มีความต้องการพัฒนาความรู้ทางการบัญชี โดยเรื่องที่ต้องการพัฒนามากที่สุดคือ มาตรฐานการบัญชี สำหรับปัญหาของการพัฒนาความรู้โดยการอบรม/สัมมนา พบว่าผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีมีความไม่สะดวกในการเดินทางไปอบรม/สัมมนาส่วนปัญหาในการศึกษาต่อ คือ ขาดเงินทุนและการเดินทางมาศึกษา สำหรับเนื้อหาของการบัญชีที่เป็นปัญหาต่อผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี คือ มาตรฐานการสอบบัญชีและการควบคุมภายใน

จันทร์สุดา คำชา (2550) ได้ศึกษา ความต้องการในการพัฒนาความรู้ทางบัญชีของพนักงานบัญชีในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน พบว่า พนักงานบัญชีส่วนใหญ่คิดว่า เรื่อง ความรู้ทั่วไปของการบัญชีจำเป็นต่อการทำงานมากที่สุด และต้องการพัฒนาความรู้บัญชีภาชีอากรและกฎหมายทางด้านภาษีอากรมากที่สุด

รณิษฐา ชิวพัฒน์พันธุ์ (2556) ได้ศึกษา ความต้องการพัฒนาความรู้ทางบัญชีของบุคลากรส่วนการคลัง สังกัดองค์กรบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี พบว่า บุคลากรส่วนการคลัง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาความรู้ทางบัญชี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยต้องการพัฒนาความรู้ด้านการจัดทำรายงานเป็นอันดับแรก รองลงมา ต้องการพัฒนาความรู้ด้านการบันทึกบัญชีและการจัดทำทะเบียน และมีความต้องการพัฒนาความรู้ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี โดยสนใจพัฒนาความรู้ด้วยวิธีการเข้ารับการอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ระยะเวลาที่เหมาะสมในการฝึกอบรมควรเป็นวันทำการ (จันทร์-ศุกร์) และระยะเวลา 5 วัน ส่วนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาความรู้ทางบัญชีส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาหรืออุปสรรคในการพัฒนาความรู้ทางบัญชีคือ งบประมาณในการอบรมสัมมนาความต้องการในการพัฒนาความรู้ทางการบัญชีของพนักงานบัญชีในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปูกรุงเทพมหานคร งานวิจัยครั้งนี้มีกรอบแนวคิดดังนี้



6. การดำเนินงานวิจัย

ความต้องการในการพัฒนาความรู้ทางการบัญชีของพนักงานบัญชีในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในงานวิจัยไว้ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ นักบัญชีของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 50 บริษัท จำนวนนักบัญชีบริษัทละ 2 คน ในตำแหน่ง พนักงานบัญชีทั่วไป พนักงานบัญชีลูกหนี้ เจ้าหน้าที่ พนักงานที่มีตำแหน่งกว่าหัวหน้างาน กลุ่มตัวอย่างพนักงานบัญชีจำนวน 100 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามโดยแบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาที่จบอายุการทำงาน และสถานภาพการศึกษาต่อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามที่สอบถามความต้องการในการพัฒนาความรู้ทางด้านบัญชี ได้แก่ ด้านการบัญชี ด้านภาษี ด้านเทคโนโลยี และด้านอื่นๆ

8. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ทำการวิจัยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามไปแจกให้กับพนักงานบัญชีในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ ข้อมูลที่ได้จะรวบรวมมาวิเคราะห์แปลความหมาย

9. สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 96 และเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 4 อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 25-34 ปี ด้านการศึกษา จบระดับปริญญาตรีมากที่สุดจำนวน 86 คนคิดเป็น ร้อยละ 86 สาขาที่จบส่วนใหญ่จบสาขาการบัญชี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 90 อายุการทำงานพบว่า มีอายุการทำงานมากกว่า 5 ปีมากที่สุดจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 59 รองลงมาคือ อายุการทำงาน 1-5 ปีจำนวน 34 คนคิดเป็นร้อยละ 34 ด้านสถานภาพการศึกษาต่อ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ไม่ได้ศึกษาต่อระดับสูงขึ้นไปมีจำนวน 98 คนคิดเป็นร้อยละ 98

ตอนที่ 2 ความต้องการในการพัฒนาความรู้ทางด้านบัญชี ได้แก่ ด้านการบัญชี ด้านภาษี ด้านเทคโนโลยี และด้านอื่นๆ พบว่า พนักงานบัญชีมีความต้องการพัฒนาความรู้ ด้านการบัญชีมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.79 รองลงมา ด้านภาษี ค่าเฉลี่ย 3.52 และด้านเทคโนโลยี ค่าเฉลี่ย 3.17 อยู่ในระดับปานกลาง และ พบว่า ด้านบัญชี มีความต้องการพัฒนาเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีมากที่สุด

10. อภิปรายผล

ความต้องการในการพัฒนาความรู้ทางการบัญชีของพนักงานบัญชีในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ มีความต้องการพัฒนาความรู้ด้านบัญชีเกี่ยว

กับมาตรฐานการบัญชีมากที่สุด ซึ่งก็สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชณี แสงศิริ (2544) ที่พบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีส่วนใหญ่มีความต้องการพัฒนาความรู้ทางการบัญชี โดยเรื่องที่ต้องการพัฒนามากที่สุดคือ มาตรฐานการบัญชี

เอกสารอ้างอิง

- [1] ต่อลาภ สุขพันธ์. (2546). คุณสมบัติของนักบัญชีที่ 3 พึ่งประสงค์ของสถานประกอบการในจังหวัดลำปาง. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาโท: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- [2] ธนิษฐา ชิวพัฒน์ (2556). ความต้องการพัฒนาความรู้ทางบัญชีของบุคลากรส่วนการคลัง สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี. วารสารวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- [3] รัชณี แสงศิริ. (2544). ความต้องการในการพัฒนาความรู้ทางการบัญชีของผู้ประกอบการวิชาชีพการบัญชีในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง. การค้นคว้าอิสระ บัญชีมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- [4] สุนทรี ศรีไทย. (2552). ความต้องการพัฒนาความรู้ทางการบัญชีของบุคลากรส่วนการคลัง สังกัดอบต. ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง. การค้นคว้าอิสระ บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- [5] อรวรรณ ภาสุระอารีย์. (2553). ความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของพนักงานบัญชีในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ บัญชีมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธุรกิจชิ้นส่วนรถยนต์
กรณีศึกษา บริษัทศรีบริสุทธิ ฟอรัจจิง เทคโนโลยี จำกัด จังหวัดชลบุรี
Factor Affecting Organizational Commitment of the Auto Part Officer
The Case Study of Sriborisut Forging Technology Ltd. Chonburi Province

ลลิตตา สิมมา¹ ผศ.วัลลภ นิมมานนท์² ดร.ณัฐกาญจน์ สุวรรณธารา³

^{1,2,3}บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ ,hi_iamooa@hotmail.com

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ธุรกิจชิ้นส่วนรถยนต์ การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กับกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 160 คนโดย เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามทำการศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า และด้านความรับผิดชอบ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี เพศ และสถานภาพ แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันในปัจจัยทุกด้าน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ การศึกษา และระดับรายได้แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยความผูกพันต่อองค์การด้านลักษณะงาน แตกต่างกัน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยความผูกพันต่อองค์การ ด้านการยอมรับนับถือแตกต่างกัน ระดับรายได้ และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยความผูกพันด้านความก้าวหน้าแตกต่างกัน นอกนั้นมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ:ความผูกพันต่อองค์การ, องค์การ

Abstract

The objective is to study the factor affecting organizational commitment of the auto part officer in Sri-borisut Technology. This study is quantitative research with 160 respondents. Questionnaire was used to collect the data. Factors were used to measure consists of job feature, recognition, advancement, and responsibility. The result were found that gender and status did not affect to all factors. The difference of age, educational level and income level of respondents were affected to organizational commitment in terms of job feature. The difference of educational level and time performance of respondents were affected to organizational commitment in terms of recognition. The difference of educational level and time performance of respondents were affected to organizational commitment in terms of advancement, and other factors were not affected.

Keywords: commitment, organization

1. บทนำ

องค์การที่จะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทรัพยากรมนุษย์นับเป็นปัจจัยที่มีส่วนช่วยในการผลักดันให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นกำลังสำคัญในการนำองค์การขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ เพราะบุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์จะมีหน้าที่บริหารทรัพยากรอื่น ๆ ให้เกิดเป็นผลผลิตที่น่ารายได้สู่องค์กร ดังนั้นทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรจะต้องให้ความสำคัญและตระหนักถึงการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ การปลูกฝังหรือสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรภายในองค์กรเกิดความผูกพันและความจงรักภักดีที่จะร่วมมือและปฏิบัติงานให้กับองค์กรตลอดไป องค์กรนั้นจะต้องใส่ใจดูแลรักษาพัฒนา และ ส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพการงานให้กับบุคลากร อันจะส่งผลให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างชื่อเสียง และสร้างความสำเร็จให้องค์กร การที่องค์กรจะคาดหวัง และมุ่งผลให้บุคลากรภายในองค์กรปฏิบัติเช่นนั้นได้ จำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องอาศัยปัจจัยต่าง ๆ เป็นแรงเสริม เพื่อกระตุ้นและคอยผลักดันให้บุคลากรในองค์กรนั้นเกิดความผูกพันต่อองค์กร (วิลาวรรณ รพีพิศาล , 2551)

บริษัท ศรีบริสุทธิ์ พอร์จิจ เทคโนโลยี จำกัด เป็นบริษัทคนไทย ประกอบขึ้นส่วนรถยนต์ ถึงแม้บริษัทฯ จะประสบความสำเร็จในด้านการผลิตสินค้า แต่จะพบว่าบริษัทฯ ต้องเผชิญกับปัญหาภายในองค์กรโดยไม่สามารถผูกมัดบุคลากรให้ปฏิบัติงาน และร่วมงานอยู่กับองค์กรได้ ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจชิ้นส่วนรถยนต์ ในจังหวัดชลบุรี” ซึ่งเป็นบริษัทผลิตหัวฉีดรถยนต์ที่มีฐานการผลิตที่อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจชิ้นส่วนรถยนต์ ในจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจชิ้นส่วนรถยนต์ ในจังหวัดชลบุรี
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานธุรกิจชิ้นส่วนรถยนต์ ในจังหวัดชลบุรี

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรครั้งนี้ พนักงานบริษัทบริษัท ศรีบริสุทธิ์ พอร์จิจ เทคโนโลยี จำนวนจำนวน 160 คน (อ้างอิงเดือน ธันวาคม 2558)

3.2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีความเชื่อมั่น 95% (Cronbach's alpha coefficient)

3.3. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม โดยใช้ t-test ในการหาค่าความแตกต่างตัวแปรระหว่าง 2 กลุ่ม และค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เพื่อหาค่าความแตกต่างของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม

4. ผลการศึกษา

1. ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ ระหว่าง 21-30 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา/มัธยมศึกษา และ ส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสด

ตารางที่ 1: แสดงลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ด้านอายุ การศึกษา สถานภาพ รายได้ และระยะเวลา การปฏิบัติงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน แตกต่างกัน

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจชิ้นส่วนรถยนต์	Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านลักษณะงาน-การศึกษา Welch	4.681	2	88.740	0.012*
ด้านการยอมรับ-ระยะเวลาปฏิบัติงาน Welch	3.100	2	82.963	0.050*
ด้านความก้าวหน้า-ระดับการศึกษา Welch	10.212	2	86.555	0.000*
ด้านความก้าวหน้า-ระดับรายได้ Welch	15.563	2	6.008	0.004*

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจชิ้นส่วนรถยนต์ ด้านลักษณะงานแตกต่างกัน (Sig <0.05) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจชิ้นส่วนรถยนต์ด้านการยอมรับนับถือ แตกต่าง (Sig <0.05) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจชิ้นส่วนรถยนต์ด้านความก้าวหน้า แตกต่าง (Sig <0.05) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ แตกต่างก็มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจชิ้นส่วนรถยนต์ด้านความก้าวหน้าแตกต่างกัน (Sig <0.05)

ตารางที่ 2: แสดงลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ด้านอายุ การศึกษา สถานภาพ รายได้ และ ระยะเวลา การปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจชิ้นส่วนรถยนต์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	Sig
ด้านลักษณะงาน - อายุ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.114	0.371	0.945	0.420
	ภายในกลุ่ม	156	61.266	0.393		
	รวม	159	62.380			
ด้านลักษณะงาน - รายได้	ระหว่างกลุ่ม	2	4.179	2.090	5.637	0.004*
	ภายในกลุ่ม	157	58.201	0.371		
	รวม	159	62.380			
ลักษณะงาน - ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.789	0.894	2.318	0.102
	ภายในกลุ่ม	157	60.591	0.386		
	รวม	159	62.380			
การยอมรับ - การศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	6.276	3.138	7.15	0.001*
	ภายในกลุ่ม	157	68.88	0.439		
	รวม	159	75.158			
การยอมรับ - รายได้	ระหว่างกลุ่ม	2	3.122	1.56	3.403	0.063
	ภายในกลุ่ม	157	72.035	0.45		
	รวม	159	75.158			
ความก้าวหน้า - อายุ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.764	.92	2.348	0.075
	ภายในกลุ่ม	156	61.223	.39		
	รวม	159	63.988			
ความก้าวหน้า - ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.503	1.752	4.547	0.012*
	ภายในกลุ่ม	157	60.484	0.385		
	รวม	159	63.988			
ความรับผิดชอบ - อายุ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.421	0.474	1.089	0.356
	ภายในกลุ่ม	156	67.867	0.435		
	รวม	159	69.288			

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจชิ้นส่วนรถยนต์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	Sig
ความรับผิดชอบ - การศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	2.093	1.047	2.445	0.090
	ภายในกลุ่ม	157	67.195	0.428		
	รวม	159	69.288			
ความรับผิดชอบ - รายได้เฉลี่ย	ระหว่างกลุ่ม	2	3.889	1.945	4.670	0.111
	ภายในกลุ่ม	157	65.399	0.417		
	รวม	159	69.288			
ความรับผิดชอบ - ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.608	0.804	1.865	0.158
	ภายในกลุ่ม	157	67.679	0.431		
	รวม	159	69.288			

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจชิ้นส่วนรถยนต์ ด้านลักษณะงาน แตกต่าง (Sig < 0.05) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจชิ้นส่วนรถยนต์ ด้านลักษณะงาน ไม่แตกต่างกัน (Sig>0.05) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจชิ้นส่วนรถยนต์ ด้านการยอมรับนับถือ แตกต่าง (Sig < 0.05) แต่เมื่อทดสอบด้วย Scheffe กลับไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจชิ้นส่วนรถยนต์ ด้านการยอมรับนับถือ แตกต่าง (Sig < 0.05) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจชิ้นส่วนรถยนต์ด้านการยอมรับนับถือ ไม่แตกต่างกัน (Sig>0.05) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจชิ้นส่วนรถยนต์ ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน แตกต่าง (Sig <0.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ การศึกษา รายได้ และ ระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจชิ้นส่วนรถยนต์ ด้านความรับผิดชอบไม่แตกต่างกัน (Sig>0.05) นอกจากนี้พบว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรทุกด้านไม่แตกต่างกัน (Sig>0.05)

5. อภิปรายผล

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในต่าง ๆ แตกต่างกันไป ในด้านลักษณะงานการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า และด้านความรับผิดชอบ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความคิดเห็นต่อระดับปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าวอภิปรายผลได้ดังนี้

5.1. ด้านลักษณะงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในเรื่อง การมีโอกาสในการเสนอความคิดเห็นใหม่ ๆ ในระดับน้อยกว่าด้านอื่น ซึ่งการไม่มีโอกาสในการเสนอความคิดเห็นอาจส่งผลต่อ ความผูกพันต่อองค์กร แสดงให้เห็นว่าการได้มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และทักษะในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ ภาวิณี เพชรสว่าง (2552) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยกล่าวว่า งานที่ทำท้าทายความรู้ และใช้ความสามารถ การเสนอความคิดเห็น งานที่เปิดโอกาสให้เรียนรู้ ใช้ทักษะที่หลากหลาย และใช้ความรับผิดชอบ รวมทั้งงานที่มีความเป็นอิสระ และสามารถทราบผลงานของตนเองว่าทำได้ดีมากน้อยเพียงใด มีผลต่อความผูกพันขององค์กร

5.2. ด้านการยอมรับนับถือ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความคิดเห็นว่าหน่วยงานมีความหมายและความสำคัญสำหรับการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับน้อยกว่าด้านอื่น แสดงให้เห็นว่าความรู้สึกภาคภูมิใจในการได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และพนักงานมีความรู้สึกว่าหน่วยงานมีความสำคัญต่อตนเอง เป็นสิ่งที่สร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภรณ์ กิรีดิบุตร (2529) กล่าวว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีความคิดว่าตนมีความสามารถทำงานและทำประโยชน์ให้กับองค์กรและทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และความสำเร็จได้ นอกจากนี้ยังส่งผลถึงการมีทัศนคติด้านบวกต่อองค์กร ในการทุ่มเท เต็มใจ และจงรักภักดีที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กร

5.3. ด้านความก้าวหน้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในเรื่อง การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการปรับเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นในระดับ

น้อยกว่าด้านอื่น แสดงให้เห็นว่าการที่พนักงาน มีโอกาสได้ ทำงานที่ตนเองรับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ และการได้มีโอกาสในการพัฒนาตนเอง โดยการสนับสนุนจากองค์กร และได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งมีผู้บังคับบัญชาเป็นผู้สนับสนุนเป็นปัจจัยที่มีผลในการสร้างความรู้สึกผูกพันให้เกิดกับพนักงานที่มีต่อองค์กรได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อาจารย์ นาคศุภรังสี (2540) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรม พบว่า ความสำคัญของงานความมีอิสระในการทำงาน ความท้าทายของงาน และโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ตลอดจนการได้รับการสนับสนุน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

5.4. ด้านความรับผิดชอบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องการเสนอแนวทางในการทำงาน เพื่อให้หน่วยงานเอาไปใช้ในการปฏิบัติงานมีระดับความคิดเห็นน้อยกว่าด้านอื่น ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การได้แสดงความคิดเห็น ในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในการเสนอแนวทาง การปฏิบัติงานนั้นส่งผลต่อการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สอดคล้องกับ มาวเดย์ และ พอร์ทเตอร์ และ สเตียร์ส (Mowday, Porter, and Steers, 1982, อ้างถึงใน สัตตบงกช มานีมาน, 2548) ซึ่งกล่าวว่า อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กร คือ ความท้าทายในงานและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของพนักงานในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มะปร่าง จันทร (2552) กล่าวว่าความรับผิดชอบในงาน และความเต็มใจในการใช้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการแสดงความคิดเห็น มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

6. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. องค์กรควรมีรูปแบบบริหารงานโดยให้พนักงานได้รับมอบหมายงานที่มีความท้าทายความสามารถ ส่งเสริมให้มีการพัฒนาความรู้ และทักษะสนับสนุนความก้าวหน้าในงาน การเปิดโอกาสได้แสดงความคิดเห็น การมีส่วนร่วมในแผนงานขององค์กร

2. องค์กรควรมีการจัดรูปแบบโครงสร้างองค์กรแบบกระจายอำนาจ ตลอดจนมีระบบการสื่อสารแบบป้อนข้อมูลกลับ เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการทำงานและเพื่อนร่วมงาน ในการสร้าง สัมพันธภาพระหว่างพนักงานฝ่ายต่าง ๆ อันจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานและความผูกพัน

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กร เช่น ด้านสวัสดิการและผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

เอกสารอ้างอิง

- [1] ภาวณี กীরติบุตร (2529). การประเมินผลองค์กร. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์
- [2] ภาวณี เพชรสว่าง (2552). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : วิรัตน์ เอ็ดดุกะเซ็น
- [3] มะปราง จันท (2552). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและแนวโน้มที่จะทำงานต่อไปของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- [4] สัตตบงกช มานีมาน (2548). อิทธิพลในการทำนายปัจจัยคุณลักษณะงานลักษณะองค์กรประสพการณ์การทำงานต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมบางกะดี. วิทยาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- [5] อาจารย์ นาคสุภรังสี (2540). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรม, วิทยานิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต, คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ความรู้ความเข้าใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของบุคลากรในสถานศึกษา Knowledge and Understanding of the personal income taxpayers on income tax Of school personnel

ดร.นิรัญชา ถิวเฉลิมวงศ์¹, วิภาวดี คุณวงศ์²

¹อาจารย์ประจำหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

²อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ, E-mail: wi_662@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของบุคลากรในสถานศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ ความเข้าใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของบุคลากรในสถานศึกษาได้รวบรวมข้อมูลจากบุคลากรในสถานศึกษา จำนวน 140 คน ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ในประเด็นความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา 4 ด้าน คือ ด้านรายได้ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านค่าลดหย่อน และด้านการคำนวณภาษี ตามมาตรา 39 แห่งประมวลรัษฎากรรวมถึงทัศนคติเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามแบบ 3 ด้าน คือ ด้านความรู้สึกรู้สึก ด้านความคิด และด้านพฤติกรรม การนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติเชิงพรรณนา

ผลจากการศึกษาพบว่า ความรู้ เข้าใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของบุคลากรในสถานศึกษา เมื่อพิจารณาภาพรวม พบว่ามีความรู้ ความเข้าใจที่มีต่อการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในระดับมาก เมื่อพิจารณาถึงทัศนคติ พบว่า ด้านความรู้สึกรู้สึก มากที่สุด คือ การเสียภาษีอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และพอใจกับการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเรื่องการจัดเก็บภาษี ด้านความคิด มากที่สุด คือ การเสียภาษีเป็นหน้าที่ของประชาชน และการกำหนดระยะเวลาและสถานที่ในการเสียภาษีเหมาะสม ด้านพฤติกรรม พบว่า มากที่สุด คือ ให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ในการยื่นเอกสารและหลักฐานเพิ่มเติม

คำสำคัญ : ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของบุคลากรในสถานศึกษา

Abstract

The objective of this research ware Knowledge and Understanding of the personal income taxpayers on income tax Of school personnel. The purpose of this study was to study the knowledge and understanding of personal income taxpayers of educational institution personnel. Data collected from 140 school personnel were used as a tool to collect data. On the issue of knowledge and understanding about the four personal income tax is the expense side. Allowance And the tax calculation under Section 39 of the Revenue Code, as well as the attitudes towards the personal income tax on the basis of three aspects, the sense of thought and behavior. The data were analyzed for descriptive statistics. The results of the study revealed that knowledge of individual income taxpayers of educational institution personnel. When considering an overview Found that there is knowledge Understanding of high personal income tax When considering attitudes, it is found that the most sensible aspect is to legally pay taxes. And satisfied with the publicity about taxation thinking, the most is that the tax is the duty of the people, and the timing and location of the tax on behavior is the most likely to cooperate with the authorities in Filing and additional evidence.

Keyword: Personal income taxpayer Of school personnel

บทนำ

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เป็นภาษีทางตรงที่มีความสำคัญ เนื่องจากจัดเก็บจากบุคคลธรรมดาซึ่งมีเงินได้ตามมาตรา 39 แห่งประมวลรัษฎากร เป็นการจัดเก็บภาษีในอัตราก้าวหน้า ผู้มีรายได้มากก็จะมีภาระภาษีมากไปด้วย โดยฐานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เรียกว่า เงินได้สุทธิ คำนวณจากการนำเงินได้พึงประเมินตลอดทั้งปีภาษี หักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนต่างๆ เป็นเงินได้สุทธิจากนั้นจึงนำไปคำนวณภาษีตามอัตราก้าวหน้าและวิธีการที่กฎหมายกำหนด ซึ่งผู้มีเงินได้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประเมินตนเอง (แบบ ภ.ง.ด.90 และแบบ ภ.ง.ด.91) ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา หรือสถานที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนด ภายในวันที่ 31 มีนาคม ของปีถัดไปจากปีที่มีเงินได้ถึงแม้กรมสรรพากรจะมิได้มีนโยบายประชาสัมพันธ์ ธรณกรให้ผู้ใช้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีความรู้ ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เช่น การนำคู่มือแนะนำการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้กับผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การแนะนำการเสียภาษีเงินได้บุคคลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ของกรมสรรพากร เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแล้ว การจัดสัมมนาภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้กับผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การเปิดบริการแนะนำภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางโทรศัพท์ เป็นต้น แต่ก็ยังมีผู้เสียภาษีอากรจำนวนมากยื่นแบบแสดงรายการไม่ถูกต้อง ซึ่งอาจเกิดจากกฎหมายภาษีมีการปรับเปลี่ยนเงินไขในแต่ละปีและทัศนคติของผู้เสียภาษีอากร

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

เพื่อศึกษาความรู้ ความเข้าใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของบุคลากรในสถานศึกษา

สมมติฐานของการวิจัย

ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในสถานศึกษามีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศอายุ สถานภาพระดับการศึกษารายได้สุทธิต่อปีประสบการณ์การคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาความรู้ความเข้าใจในกฎหมายภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาการแสดงรายได้ การแสดงค่าใช้จ่ายการแสดงค่าลดหย่อนและการแสดงการคำนวณภาษี

ตัวแปรตาม คือ ทัศนคติที่มีต่อการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ทัศนคติด้านความคิด, ทัศนคติด้านความรู้สึกรู้สึก, ทัศนคติด้านพฤติกรรม

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความรู้ความเข้าใจ

Bloom et al. (1956 อ้างถึงใน อักษร สวัสดิ์, 2542, หน้า 26-28) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับการรับรู้ตามระดับต่ำไปสู่ระดับที่สูงขึ้นไปของบุคคลรวม 6 ระดับ คือ 1.ความรู้(Knowledge) 2. ความเข้าใจ (Comprehension) 3. การนำไปใช้ (Application) 4. การวิเคราะห์ (Analysis) 5. การสังเคราะห์ (Synthesis) 6. การประเมินผล (Evaluation)

หลักการทั่วไปเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามประมวลรัษฎากร

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไป หรือจากหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษ ตามที่กฎหมายกำหนดและมีรายได้เกิดขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยปกติจัดเก็บเป็นรายปีรายได้ที่เกิดขึ้นในปีใด ผู้มีรายได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการตนเองตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนดภายในเดือนมกราคมถึงมีนาคมของปีถัดไปสำหรับผู้มีเงินได้บางกรณีกฎหมายยังกำหนดให้ยื่นแบบฯ เสียภาษีตอนครึ่งปีสำหรับรายได้ ที่เกิดขึ้นจริงในช่วงครึ่งปีแรกเพื่อเป็นการบรรเทาภาระภาษีที่ต้องชำระและเงินได้บางกรณี กฎหมายกำหนดให้จ่ายทำหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่ายจากเงินได้ที่จ่ายบางส่วน เพื่อให้มีการทยอยชำระภาษีขณะที่มีเงินได้เกิดขึ้นอีกด้วย(กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร, 2557)

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ได้แก่ ผู้ที่มีเงินได้เกิดขึ้นระหว่างปีที่ผ่านมาโดยมีสถานะอย่างหนึ่งอย่างใด (1) บุคคลธรรมดา(2) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่มีชื่อนิติบุคคล (3) ผู้ถึงแก่ความตายระหว่างปีภาษี (4) กอง

มรดกที่ยังไม่ได้แบ่ง (5) วิสาหกิจชุมชน ตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน เฉพาะที่เป็นห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่มีโชินติบุคคล

ประเภทของเงินได้พึงประเมินแต่ละกรณีจะคำนวณหักค่าใช้จ่ายได้

1. เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 1 และ 2 ในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามกฎหมายให้หัก ค่าใช้จ่ายเป็นการเหมา ได้ตามเงื่อนไขที่กำหนด ดังนี้

1.1 ผู้มีเงินได้สามารถหักค่าใช้จ่ายเป็นการเหมาได้ร้อยละ 40 ของเงินได้แต่รวมกันแล้วต้องไม่เกิน 60,000 บาท

1.2 ในกรณีสามีภริยา ต่างฝ่ายต่างมีเงินได้และความเป็นสามีภริยาได้มีอยู่ตลอดปีภาษี ให้ต่างฝ่ายต่างหักค่าใช้จ่ายได้ร้อยละ 40 แต่ไม่เกินฝ่ายละ 60,000 บาท

2. เงินที่นายจ้างจ่ายให้ครั้งเดียวเพราะเหตุออกจากงาน ตามหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขที่อธิบดีกำหนดในประกาศอธิบดีฯ (ฉบับที่ 45) ให้คำนวณภาษีตามเกณฑ์ในมาตรา 48(5) แห่งประมวลรัษฎากร เป็น เงินภาษีทั้งสิ้นเท่าใด ให้หักภาษี ณ ที่จ่ายไว้เท่านั้น การคำนวณตามเกณฑ์ในมาตรา 48(5) แห่งประมวลรัษฎากร มีหลักเกณฑ์ดังนี้

3. เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 3 ในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามกฎหมายยอมให้หักค่า ใช้จ่ายได้เฉพาะเงินได้ที่เป็นค่าแห่งลิขสิทธิ์ โดยให้หักเป็นการเหมาได้ร้อยละ 40 ของค่าแห่งลิขสิทธิ์แต่ไม่เกิน 60,000 บาท สำหรับค่าแห่งกวีตวิสต์หรือสิทธิอย่างอื่น เงินปี หรือเงินได้ที่มีลักษณะเป็นเงินรายปีอันได้มาจาก พินัยกรรม นิติกรรมอย่างอื่น หรือคำพิพากษาของศาล ไม่ยอมให้หักค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้นในกรณีสามีและภริยาต่างฝ่ายต่างมีเงินได้ประเภทนี้ และความเป็นสามีภริยาได้มีอยู่ตลอดปีภาษี ให้ต่างฝ่ายต่างหักค่าใช้จ่ายได้ตามเกณฑ์เดียวกัน

4. เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 4 ในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา กฎหมายไม่ยอมให้หัก ค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น

5. เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 5 ในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา กฎหมายให้หักค่าใช้จ่ายได้ ดังนี้ คือ (1) การให้เช่าทรัพย์สิน ผู้มีเงินได้มีสิทธิเลือกหักค่าใช้จ่ายวิธีใดวิธีหนึ่งดังนี้

- ก. หักตามความจำเป็นและสมควรหรือ
- ข. หักเป็นการเหมาในอัตราที่กำหนด

กรณีผู้ให้เช่าทรัพย์สิน เรียกเก็บเงินกินเปล่า เงินแป๊ะเจี๊ยะ เงินค่าปลูกสร้าง หรือเงินค่าซ่อมแซม อีกส่วนหนึ่งนอกเหนือจากค่าเช่า หรือได้รับประโยชน์อื่น เช่น ได้กรรมสิทธิ์ในอาคารหรือโรงเรือนที่ผู้เช่าทำการก่อสร้างลงบน

ที่ดินของผู้ให้เช่าแล้วยกให้ เงินหรือกรรมสิทธิ์ในอาคารหรือโรงเรือนเป็นเงินได้พึงประเมินเนื่องจากการให้เช่าทรัพย์สินของผู้ให้เช่า

กรณีที่เจ้าของที่ดินทำสัญญาให้ผู้อื่นทำการปลูกสร้างอาคารหรือโรงเรือนที่ดินของตน โดย ผู้ปลูกสร้างยกกรรมสิทธิ์ในอาคารหรือโรงเรือนที่ปลูกสร้างนั้นให้แก่เจ้าของที่ดินเมื่อสร้างเสร็จ และเจ้าของที่ดินตกลงให้ผู้ปลูกสร้างเช่าหรือให้เช่าช่วงอาคารหรือโรงเรือน หรือตกลงให้ผู้สร้างจัดหาผู้เช่าอาคารหรือโรงเรือนนั้นโดยตรงจากเจ้าของที่ดินเป็นการตอบแทนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้คำนวณค่าแห่งอาคารหรือโรงเรือนนั้น เป็นเงินได้พึงประเมินของเจ้าของที่ดินตาม จำนวนปีแห่งอายุการเช่าใน อัตราร้อยละของมูลค่าอาคาร หรือ โรงเรือนในวันที่ได้รับกรรมสิทธิ์ (2) การผิดสัญญาเช่าซื้อทรัพย์สิน กฎหมายยอมให้ผู้มีเงินได้หักค่าใช้จ่ายเป็นการเหมา ได้ร้อยละ 20 วิธีเดียว(3) การผิดสัญญาซื้อขายเงินผ่อน ซึ่งผู้ขายได้รับคืนทรัพย์สินที่ซื้อขายนั้นโดยไม่ต้องคืนเงินหรือประโยชน์ที่ได้รับไว้แล้ว กฎหมายยอมให้หักค่าใช้จ่ายเป็นการเหมาได้ร้อยละ 20 วิธีเดียว

6. เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 6 ในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา กฎหมายยอมให้เลือกหัก ค่าใช้จ่ายวิธีใดวิธีหนึ่งดังนี้

- ให้หักตามความจำเป็นและสมควรหรือ
- ให้หักเป็นการเหมาดังต่อไปนี้

- เงินได้จากการประกอบวิชาชีพอิสระ การประกอบโรคศิลป์ ให้หักค่าใช้จ่ายร้อยละ 60

- เงินได้จากการประกอบวิชาชีพอิสระนอกจาก

1) หักค่าใช้จ่ายได้ร้อยละ 30

7. เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 7 ในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา กฎหมายยอมให้หักค่า ใช้จ่ายวิธีใดวิธีหนึ่ง ดังนี้

- หักตามความจำเป็นและสมควร หรือ
- หักเป็นการเหมาในอัตราร้อยละ 70

8. เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 8 ในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา กฎหมายยอมให้เลือกหักค่าใช้จ่ายวิธีใดวิธีหนึ่ง ดังนี้

- หักตามความจำเป็นและสมควร หรือ
- หักเป็นการเหมาในอัตราร้อยละตามที่กฎหมาย

กำหนด

(กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร,2557 : หน้า 36-43)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐธิดา นาถาดทอง (2557) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสองคอนอำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสองคอนผลการศึกษาปรากฏดังนี้ 1. ประชาชนที่เป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลท่าสองคอนมีความคิดเห็นต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสองคอนโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยเรียงจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่าอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ด้านความประหยัดและด้านความสะดวกและอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ด้านความแน่นอนและด้านความเป็นธรรมตามลำดับ 2. ประชาชนที่เป็นเพศชายมีความคิดเห็นต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสองคอนโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ด้านความเป็นธรรมด้านความแน่นอนด้านความสะดวกและด้านความประหยัด 3. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสองคอนโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ด้านความเป็นธรรมด้านความแน่นอนด้านความสะดวกและด้านความประหยัดแตกต่างกันประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน

พรสวรรค์ สุดดี (2557) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษี เทศบาลตำบลกุดปลาตุก อำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก $\bar{X}=3.58$, $SD=0.50$ เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ $\bar{X}=3.85$, $SD=0.49$ และด้านสถานที่ให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ $\bar{X}=3.68$, $SD=0.50$ อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านระเบียบกฎหมายเกี่ยวกับบำรุงภาษีท้องที่ $\bar{X}=3.45$, $SD=0.50$ และด้านวิธีการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ $\bar{X}=3.37$, $SD=0.52$ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษี เทศบาลตำบลกุดปลาตุก อำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้าน โดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านสถานที่ที่ให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ด้านระเบียบกฎหมายเกี่ยวกับบำรุงภาษีท้องที่ และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

พิชชากร ธรรมโชติวร (2558) ศึกษา ความรู้เกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีหน้าที่เสียภาษีใน ตำบลวังน้ำเย็น อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้วตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้คือผู้มีเงินได้ที่จะต้องเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผลการวิจัยพบว่า ระดับความรู้เกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา อยู่ในระดับปานกลาง โดยคะแนนเต็ม 30 แบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 72.52 รองลงมาในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 18.83 และต่ำสุดระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 8.65คะแนนโดยแบ่งเป็นหัวข้อดังนี้ ระดับความรู้เกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามด้านความรู้เงินได้พึงประเมิน การหักค่าใช้จ่าย การหักลดหย่อน การยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่าย อยู่ในระดับปานกลาง

สร้อยเพชร ลิสนิ (2557) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6 รวมทั้งหมด 8 จังหวัด ได้แก่ กาญจนบุรี สุพรรณบุรี นครปฐม ราชบุรี สมุทรสาคร สมุทรสงคราม เพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์ โดยศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ปัจจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรและปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมอื่น โดยทำการศึกษากลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ 1. เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรทุกสำนักงานฯ ละ 1 คน รวม 64 คน และ 2. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรจากประชากร 197,824 คน ผลการวิจัย พบว่ากลุ่มตัวอย่าง 1. เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ผลจากการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร และสภาพแวดล้อมอื่นที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่า คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร และสภาพแวดล้อมอื่น มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรกลุ่มตัวอย่าง 2. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร ผลจากการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของคุณลักษณะของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร และสภาพแวดล้อมอื่นที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่า คุณลักษณะของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร และสภาพแวดล้อมอื่นมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร

ของสำนักงานสรรพากรภาค 6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามแบบ ภ.ง.ด.90 และ ภ.ง.ด.91 บุคลากรในสถานศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ จำนวน 140 คน

ตัวอย่าง

การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างและได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ความคลาดเคลื่อนที่ $\pm 5\%$ ดังสูตรของ Yamane (1967)

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

จำนวนประชากร เท่ากับ 200 คน ตามสูตรได้จำนวนประชากร เท่ากับ 133 คน เพื่อความสมบูรณ์ของประชากร จึงใช้จำนวนประชากร 140 คน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยโดยการสำรวจ (Survey) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยคำถามที่กำหนดขึ้นนั้นมีทั้งแบบปลายเปิด (open end) และปลายปิด (close end) โดยการนำแบบสอบถามที่ได้จัดทำขึ้นไปให้ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามแบบ ภ.ง.ด.90 และ ภ.ง.ด.91 ตอบเป็นจำนวน 140 ชุด

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้สุทธิต่อปี ประสิทธิภาพการคำนวณภาษี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถาม ความรู้ ความเข้าใจที่มีต่อกฎหมายภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ส่วนที่ 3 ทศนคติเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ผลการศึกษาและการอภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศ หญิง จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 70 เพศ ชาย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 30 อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ระหว่าง 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.29 รองลงมา อายุ ระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 25 อายุของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด ต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.57 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สมรส จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 60.71 รองลงมา สถานภาพโสด จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 37.86 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม หย่าร้าง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.43 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ระดับปริญญาโท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 37.86 รองลงมา ระดับปริญญาเอก จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 22.86 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด ปวช./ปวส. จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.57 รายได้สุทธิต่อปี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 300,001 - 500,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 35.71 รองลงมา อยู่ระหว่าง 750,001-1,000,000 บาท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 32.86 รายได้สุทธิต่อปี ผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด อยู่ระหว่าง 150,001-300,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.57 และประสิทธิภาพการคำนวณของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีประสิทธิภาพ จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 85 และผู้ไม่มีประสิทธิภาพ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 15

เมื่อพิจารณา ความรู้ เข้าใจ ที่มีต่อการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 140 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้มาก (10-12 คะแนน) จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 68.57 เมื่อพิจารณาผู้ตอบแบบสอบถามเฉลี่ยภาพรวม พบว่ามีความรู้ ความเข้าใจที่มีต่อกฎหมายภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$, $SD = 0.50$)

ทัศนคติเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความรู้สึก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้สึกว่าการเสียภาษีอย่างถูกต้องตามกฎหมายระดับมากที่สุด จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 29.29 ไม่รู้สึกว่าการเสียภาษีเป็นการระของประชาชนระดับมาก จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 30 รู้สึกว่าตนเองเสียสละรายได้เพื่อสนับสนุนภาครัฐระดับมาก จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 27.14 รู้สึกพอใจกับการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเรื่องการจัดเก็บภาษีระดับมากที่สุด จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 32.86 และรู้สึก

พึงพอใจกับการให้บริการของพนักงานในการจัดเก็บภาษีระดับมาก จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 30

ด้านความคิด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มองว่าการเสียภาษีเป็นหน้าที่ของประชาชนระดับมากที่สุด จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 50.71 คิดว่าโครงสร้างภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในปัจจุบันเหมาะสมระดับมาก จำนวน 41 คน คิดเป็น 29.29 คิดว่าการกำหนดระยะเวลาและสถานที่ในการเสียภาษีเหมาะสมระดับมากที่สุด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 49.29 คิดว่าการบริหารการจัดเก็บภาษีมีความโปร่งใสชัดเจนระดับปานกลางจำนวน 42 คนคิดเป็นร้อยละ 30 และคิดว่าการจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างยุติธรรมระดับปานกลางจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 30.71

ด้านพฤติกรรม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มองว่าความกระตือรือร้นในการเสียภาษีระดับมากจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 36.43 ยื่นแบบแสดงรายการภาษีภายในระยะเวลาที่กำหนดระดับมาก จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 46.43 ไม่มีพฤติกรรมหรือการแสดงข้อความเท็จ เพื่อเป็นการหลีกเลี่ยงการเสียภาษีระดับมากที่สุด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 49.29 และให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ในการยื่นเอกสารและหลักฐานเพิ่มเติมระดับมากที่สุด จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 29.29

ความรู้ ความเข้าใจ ของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของบุคลากรในสถานศึกษา : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิมีประเด็นอภิปรายดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจ ด้านรายได้ ค่าใช้จ่าย ค่าลดหย่อน และการคำนวณภาษีระดับมาก ได้แก่ ด้านรายได้เงินได้พึงประเมิน หมายถึงทรัพย์สินหรือประโยชน์ซึ่งอาจคิดคำนวณเป็นเงินเงินได้จากเงินเดือน เบี้ยเลี้ยง โบนัส หักค่าใช้จ่ายได้ร้อยละ 40 แต่ไม่เกิน 60,000 บาทผู้มีเงินได้ สามารถหักลดหย่อนส่วนตัวได้ 30,000 บาท และ เงินสมทบที่จ่ายเข้ากองทุนประกันสังคม สามารถหักค่าลดหย่อนได้ตามที่จ่ายจริงแต่ไม่เกิน 9,000 บาทภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นแบบอัตราก้าวหน้า ผลการศึกษานี้พบในการศึกษาของ พิษขาร ธรรมโชติวรร (2558) ได้ศึกษา ความรู้เกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีหน้าที่เสียภาษีใน ตำบลวังน้ำเย็น อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้วตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้คือผู้มีเงินได้ที่จะต้องเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผลการวิจัยพบว่าระดับความรู้เกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอยู่ในระดับปานกลางเกี่ยวกับค่าลดหย่อน เกี่ยวกับ

ค่าบริการนำเที่ยว ค่าที่พักในประเทศไทย สามารถหักค่าลดหย่อนได้ตามจริงแต่ไม่เกิน 15,000 บาท ระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่สนใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความรู้ระดับมากคือ พึงพอใจกับการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารเรื่องการจัดเก็บภาษี รองลงมาคือ พึงพอใจกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี ผลการศึกษานี้พบในการศึกษา พรสวรรค์ สุดดี (2557) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีเทศบาลตำบลกุดปลาตุก อำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ระดับมาก 2 ด้านคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ สอดคล้องกับผลการศึกษาด้านความรู้ พึงพอใจกับการให้บริการของพนักงานในการจัดเก็บภาษีระดับมาก

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับกฎหมายหรือผลกระทบอื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อความรู้ ความเข้าใจ ของบุคลากรในสถานศึกษา เพื่อสามารถนำไปประยุกต์ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สำหรับผู้ที่ต้องการศึกษางานวิจัยนี้ อาจจะสามารถเปลี่ยนแปลงขอบเขตการศึกษาให้เหมาะสมขึ้น โดยขยายกลุ่มตัวอย่างออกไปทั้งในระดับภาคหรือระดับประเทศ การวิจัยครั้งนี้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพข้อมูลทางการเงินให้ดีขึ้นต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กลุ่มวิชาการภาษีอากร. (2557). **ภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร 2553**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เรือนแก้วการพิมพ์
- ณัฐธิดา นาคาทอง. (2557). **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสองคอน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม**. วิทยาลัยการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พรสวรรค์ สุดดี. (2557). **ศึกษาความรู้เกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในตำบลวังน้ำเย็น อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว**

- พิชชากร ธรรมโชติวร. (2558). ความรู้เกี่ยวกับภาษีเงิน
ได้บุคคลธรรมดาของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในตำบล
วังน้ำเย็น อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว. คณะ
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สร้อยเพชร ลิสนิ. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ
จัดเก็บภาษี : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรภาค 6.
คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21.(2557). รายงาน
การรับแบบ ภ.ง.ด.90 และ ภ.ง.ด.91. กรุงเทพฯ:
สำนักงานสรรพากรพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร 21.
รายงาน
- Bloom et al.(1956 อ้างถึงใน อักษร สวัสดิ์,2542,
หน้า 26-28)
- Yamane (1967). **Statistic : An introductory
analysis.** NewYork,NY:Harper&Row.

ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาระบบงานตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบภายใน เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร Factors Effecting the Development of Internal Audit System of Internal Auditors, Ladkrabang, Bangkok

วิภาวดี คุณวงศ์¹, ดร.ปติ พุทธิวิบูลย์²

¹อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ, E-mail: wi_662@hotmail.com

²อาจารย์ประจำหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาระบบงานตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบภายในเขตลาดกระบังกรุงเทพมหานครโดยรวบรวมจากผู้ตรวจสอบภายใน ซึ่งปฏิบัติหน้าที่งานตรวจสอบภายในขององค์กร เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร จำนวน 360 คน ซึ่งเป็นผู้รับตรวจสอบภายใน ทั้งหมด 360 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 และเพศชาย จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 ช่วงอายุส่วนใหญ่มีอายุ 36-40 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี จำนวน 215 คน ประสบการณ์ทำงานส่วนใหญ่ 6-10 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7

ผลการวิจัยครั้งนี้คิดว่าปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาระบบงานตรวจสอบภายในด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ตรวจสอบ การพัฒนาบุคลากร การได้รับความร่วมมือจากองค์กรในการตรวจสอบภายใน ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกันส่วนปัจจัยด้านประสบการณ์ในงานตรวจสอบภายใน แตกต่างกันมีผลต่อการพัฒนาระบบงานตรวจสอบภายในความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ตรวจสอบ การพัฒนาบุคลากร การได้รับความร่วมมือจากองค์กรในการตรวจสอบภายใน ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

คำสำคัญ: การพัฒนาระบบงานตรวจสอบภายใน, ผู้ตรวจสอบภายใน

Abstract

This research has a purpose. To study factors affecting the development of the internal audit system. Internal Auditor, Ladkrabang, Bangkok Compiled by an internal auditor. The internal audit work of the Ladkrabang District, Bangkok, consisted of 360 persons, 360 of whom were internal auditors, most of them were female, of which 204 were women (56.7%) and 156 men (43.3%). The majority of them are aged 36-40 years, accounting for 25.0%, 25.0%. Most of the undergraduate level is 215. Most of them work for 6-10 years, 114 persons. 31.7 per cent

The results of this research. Think about the factors that affect the development of the internal audit system, the expertise of the auditor. Human resources development To get the cooperation from the organization in the internal audit. The information used in the operation is gender, age, education level. not different Experiment factors in internal audit Differences affect the development of internal audit knowledge. Expertise of the investigator Human resources development To get the cooperation of the organization in internal audit. Information used in the operation of the work is different.

Keyword : Development of internal audit, internal auditor

บทนำ

ประเทศไทยระบบงานตรวจสอบภายใน ได้มีบทบาทและมีความสำคัญต่อหน่วยงานทั้งภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และภาคธุรกิจเอกชน เพื่อเป็นหลักประกันขององค์กรในด้านการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายในที่มีความเหมาะสม ทั้งในด้านการเงิน และการบริหารงาน รวมทั้งการเป็นผู้ให้คำปรึกษากับฝ่ายบริหาร ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิผลและดูแลให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า เนื่องจากปัจจุบันรัฐบาลได้มีการกำหนดนโยบายให้ทุกหน่วยงานมีการนำหลักการส่งเสริมให้เกิดกระบวนการกำกับดูแลที่ดี Good Governance และความโปร่งใส ในการปฏิบัติงาน ป้องกันการประพฤติมิชอบหรือการทุจริต เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร โดยการเสนอรายงาน เกี่ยวกับกิจกรรมการเพิ่มมูลค่าขององค์กร เนื่องจากการตรวจสอบภายในเป็นการประเมิน วิเคราะห์ เปรียบเทียบข้อมูลทุกด้านในการปฏิบัติงาน จึงเป็นข้อมูลที่สำคัญที่ช่วยปรับปรุงระบบงานให้สะดวก รัดกุม ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนและให้เหมาะสมกับสถานการณ์ตลอดเวลา ช่วยลดเวลาและค่าใช้จ่าย เป็นสื่อกลางระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในการประสานและลดปัญหาความไม่เข้าใจในนโยบายเป็นมาตรการถ่วงดุลแห่งอำนาจ (Check and Balance) ส่งเสริมให้เกิดการจัดสรรการใช้ทรัพยากรขององค์กรเป็นไปอย่างเหมาะสมตามลำดับความสำคัญ เพื่อให้ได้ผลงานที่เป็นประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ให้สัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า (Warning Signals) ของการประพฤติมิชอบหรือการทุจริตในองค์กร ลดโอกาสความร้ายแรงและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งเพื่อเพิ่มโอกาสของความสำเร็จของงาน

ในฐานะผู้วิจัยต้องการที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาระบบงานตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบภายในเขตลาดกระบังกรุงเทพมหานครเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยใดบ้างที่ก่อให้เกิดผลสำเร็จของงานตรวจสอบเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขและจะได้รับทราบว่าการพัฒนาระบบงานของผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้ ความเข้าใจ และมีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในด้านใดบ้าง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาระบบงานตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบภายใน เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

สมมติฐาน

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แตกต่างกันมีผลต่อการพัฒนาระบบงานตรวจสอบภายใน ด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ตรวจสอบภายใน การพัฒนาบุคลากร แตกต่างกัน
2. ประสบการณ์ในงานตรวจสอบภายใน แตกต่างกันมีผลต่อการพัฒนาระบบงานตรวจสอบภายใน ด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ตรวจสอบภายใน การพัฒนาบุคลากร แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคล เพศอายุระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ตรวจสอบภายใน การพัฒนาบุคลากร การได้รับความร่วมมือจากองค์กรในการตรวจสอบภายใน ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรตาม คือ การพัฒนาระบบงานตรวจสอบภายใน

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การตรวจสอบภายใน ตามความหมายของสถาบันผู้ตรวจสอบภายใน (The Institute of Internal Auditors:IIA,2000) หมายถึง กิจกรรมให้ความเชื่อมั่นและการให้คำปรึกษาอย่างอิสระและเที่ยงธรรมเพื่อเพิ่มมูลค่าและปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กร การตรวจสอบภายในช่วยให้องค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์ต่างๆที่กำหนด โดยใช้การประเมิน การปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุม และกำกับดูแล อย่างเป็นระบบและมีระเบียบวิธี

การตรวจภายใน ถือว่ามีความสำคัญในด้านการส่งเสริมให้เกิดกระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดีเพื่อให้เกิดการถ่วงดุลอำนาจระหว่างคณะกรรมการบริการและฝ่ายจัดการ ในด้านการส่งเสริมให้เกิดการแบ่งแยกหน้าที่ความ

รับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งให้ชัดเจน และการรายงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบซึ่งเป็นพื้นฐานของหลักความโปร่งใสและความสามารถตรวจสอบได้ ในด้านการส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานจากการประเมินและวิเคราะห์เปรียบเทียบการใช้ทรัพยากรและผลการปฏิบัติงานส่งเสริมให้การจัดการสรรการใช้ทรัพยากรขององค์กรเป็นไปอย่างเหมาะสมและเป็นประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ในด้านการเป็นสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้าเพื่อช่วยลดโอกาสของการประทุพผิตไม่ชอบ การทุจริต หรือเหตุการณ์ความเสียหายที่สูงเกินกว่าที่ฝ่ายบริหารกำหนดไว้ (อุษณา ภทรมนตรี, 2543:20)

จิตรภา รุ่งประพันธ์ (2554) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการตรวจสอบภายในของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในมุมมองของผู้รับตรวจ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.6 อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 41-50 ปี เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 75.0 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติมา มากกว่า 20 ปี จากการวิจัยพบ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการตรวจสอบภายใน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในมุมมองของผู้รับตรวจ ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารและผู้รับตรวจ ปัจจัยคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน ปัจจัยคุณภาพงานตรวจสอบ และปัจจัยความเข้าใจองค์กร การประสานงาน แหล่งข้อมูล และการรายงานผล มีผลต่อระดับความมีประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในระดับที่มีนัยสำคัญ และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

นงนิภา ตุลยานนท์ (2557) ได้ทำการศึกษา เจตคติของผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ไทยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ที่มีต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้บริหารมีระดับเจตคติเห็นด้วยกับงานตรวจสอบภายในทั้งสามมิติ 2) การเปรียบเทียบระดับเจตคติของผู้บริหารที่มีต่องานตรวจสอบภายในจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริหาร พบว่ามีเพียงลักษณะของผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน และผู้บริหารที่สังกัดหน่วยงานแตกต่างกันเท่านั้น ที่ส่งผลให้เจตคติของผู้บริหารที่มีต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 3) แนวทางการพัฒนาเจตคติของผู้บริหารที่มีต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริหารควรมีความรู้ ความเข้าใจ และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่นั้น และสามารถนำความ

รู้ที่ได้จากผู้ตรวจสอบไปใช้ในการบริหารความเสี่ยงภายในธนาคารได้อย่างดี ธนาคารควรให้ความรู้ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง แก่ผู้บริหารธนาคารและพนักงานในทุกส่วนงานให้มากยิ่งขึ้น ผู้ตรวจสอบภายในควรกำหนดระดับความเสี่ยง หรือตัวชี้วัดในแต่ละด้านที่เข้าตรวจและอธิบายให้ผู้บริหารของธนาคารยอมรับค่าที่กำหนด เพื่อให้ผู้ตรวจสอบใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและผู้ตรวจสอบภายในควรจัดลำดับความสำคัญ หรือกำหนดขอบเขตงานที่ตรวจสอบให้ชัดเจนและเหมาะสมกับเวลาที่ตรวจ เพื่อสามารถให้คำแนะนำแก่ธนาคารได้ครอบคลุมทุกประเด็น

สายฝน ต่วงกุล (2554) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนางานตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบภายในทหารบก โดยภาพรวม ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบ ของสำนักงานตรวจสอบภายในทหารบกส่วนใหญ่ คิดว่าปัจจัยที่มีผลการพัฒนางานตรวจสอบภายใน ของผู้ตรวจสอบภายในทหารบกด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ตรวจสอบ มีความสำคัญมากที่สุด ส่วนสาเหตุที่ต้องการพัฒนามากที่สุด คือ เพื่อไปประยุกต์ใช้กับงานที่ต้องปฏิบัติ ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนางานตรวจสอบภายใน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสาขาวิชา และด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรไม่แตกต่างกัน ชัยยศและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน แตกต่างกันมีผลต่อการพัฒนางานตรวจสอบภายใน ด้านความรู้ความเชี่ยวชาญของผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน

อรรธน์ เรืองจรัส (2555) ได้ทำการศึกษา การรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 36-40 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ตำแหน่งระดับปฏิบัติงาน 6-7 และส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานธนาคาร 6-10 ปี การรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในของผู้รับการตรวจสอบ พบว่าฝ่ายตรวจสอบให้ความรู้กับผู้รับการตรวจสอบเรื่องการควบคุมภายในในการปฏิบัติงานที่ดีในด้านต่างๆ เท่านั้นและระดับการรับรู้ของผู้รับการตรวจสอบที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ด้านการวางแผนการตรวจสอบ ในด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ ด้านการรายงานผลการปฏิบัติการตรวจสอบ และด้านการติดตามผลการตรวจสอบภายใน มีการรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในอยู่ในระดับมาก

Arena, Marika, Azzone และ Giovanni (2009)ศึกษา ปัจจัยที่ผลักดันองค์กรให้มีประสิทธิผลการตรวจสอบภายใน พบว่าความมีประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในเพิ่มขึ้นเมื่อจำนวนผู้ตรวจสอบภายในและจำนวนพนักงานเพิ่มขึ้น ผู้บริหารฝ่ายตรวจสอบมีส่วนเกี่ยวข้องกับสมาคมผู้ตรวจสอบภายใน องค์กรเปลี่ยนแปลงเทคนิคการประเมินความเสี่ยง และคณะกรรมการตรวจสอบเข้ามาเกี่ยวข้องกับกิจกรรมการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายใน

วิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยกำหนดตัวอย่างเป็นผู้ตรวจสอบภายใน ซึ่งปฏิบัติหน้าที่งานตรวจสอบภายในขององค์กร เขตตลาดกระบี่ กรุงเทพมหานคร จำนวน 360 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้จะใช้แบบสอบถามปลายปิดในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ผู้ทำวิจัยออกแบบขึ้นมา ตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยมีข้อมูลเกี่ยวข้องกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาระบบงานตรวจสอบภายใน เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริง ประกอบด้วยคำถาม 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีต่อการพัฒนาระบบงานตรวจสอบภายใน มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วน 5 ระดับ มาวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากตำราและเอกสาร รายงาน หนังสือ บทความที่เกี่ยวข้องกับงานตรวจสอบภายใน ข้อมูลทางสถิติต่างๆที่เกี่ยวข้อง

3. นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ระบบโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for window version 7 เพื่อคำนวณหาค่าสถิติและทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นต้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบลักษณะโดยทั่วไปของตัวแปรที่เก็บรวบรวมได้ สำหรับสถิติ

เชิงพรรณนาจะนำเสนอข้อมูลที่ศึกษาด้วยค่าสูงสุด (maximum) ค่าต่ำสุด (minimum) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ , 2540 ; Zikmund, 2003)

2. การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระที่จะนำมาใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ เพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test สำหรับการทดสอบ 2 กลุ่มตัวอย่าง และให้ค่าสถิติ F-test สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ (Scheffe's method) ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่จะนำมาใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ (Analytical Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐาน (Inferential Statistic) คือ การวิเคราะห์การผันแปร (Analysis of Variance ANOVA) และทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่โดยวิธี LSD (Least Significant Difference) เพื่อการศึกษาวเคราะห์ว่าตัวแปรอิสระมีผลต่อตัวแปรตามหรือไม่อย่างไร

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้รับตรวจสอบภายในทั้งหมด 360 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 และเพศชาย จำนวน 156 คิดเป็นร้อยละ 43.3 ช่วงอายุส่วนใหญ่มีอายุ 36-40 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 รองลงมาคืออายุ 31-35 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 59.7 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 39.4 ประสบการณ์ทำงานส่วนใหญ่ 6-10 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 รองลงมาคือ น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5

ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาระบบงานตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบภายใน เขตตลาดกระบี่ กรุงเทพมหานคร พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 (S.D.= 0.043) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอันดับแรก ปัจจัยด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ตรวจสอบ มีค่าเท่ากับ 3.68 (S.D.= 0.052) รองลงมา คือ ด้านการได้รับความร่วมมือจากองค์กรในการตรวจสอบภายใน มีค่าเท่ากับ 3.54 รองลงมา คือ ด้านการพัฒนาบุคลากร มีค่าเท่ากับ 3.51 และสุดท้าย ด้านข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่าเท่ากับ 3.38

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนางานตรวจสอบภายใน ของผู้ตรวจสอบภายใน เขตภาคกระบี่ กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนางานตรวจสอบภายใน ของผู้ตรวจสอบภายใน เขตภาคกระบี่ กรุงเทพมหานคร 4 ด้าน

1. ด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ตรวจสอบ พบว่า ความคิดเห็นด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ตรวจสอบ อยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างด้านความรู้ความเชี่ยวชาญของผู้ตรวจสอบภายใน 10 ลำดับแรก คือ 1) การปฏิบัติงานตามแนวทางการตรวจสอบ 2) ผู้ตรวจสอบภายในมีการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวังรอบคอบ และใช้ทักษะอย่างผู้ประกอบอาชีพที่ต้องพึงปฏิบัติ 3) ประสบการณ์ของผู้ตรวจสอบ 4) มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบปฏิบัติต่างๆ ที่องค์กรกำหนด 5) มีทักษะด้านการสอบทานในภาพรวม 6) เทคนิคการรวบรวมตรวจสอบ 7) ตั้งคำถาม ข้อสังเกตในเรื่องที่น่าสงสัยที่ได้มาซึ่งข้อเท็จจริง สมเหตุสมผล และเชื่อถือทางข้อมูลอย่างที่ดี 8) ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายใน 9) การจัดทำกระดาษทำการ, สามารถระบุความเสี่ยงที่สำคัญ และเสนอแนะวิธีการป้องกันหรือลดความเสี่ยงได้ 10) ความรู้ ความเข้าใจในโครงสร้างองค์กร

2. ด้านการพัฒนาบุคลากร พบว่า ความคิดเห็นด้านพัฒนาบุคลากร อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างด้านการพัฒนาบุคลากร 10 อันดับแรก คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากจำนวน 10 ข้อ ในเรื่องต่อไปนี้ 1) ผู้ตรวจสอบภายในได้ศึกษาคู่่มือการปฏิบัติงาน กฎบัตรงานตรวจสอบ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานตรวจสอบเพื่อเพิ่มความรู้ 2) จัดให้มีการอบรมด้านจรรยาบรรณ การปฏิบัติตนให้เหมาะสมเพื่อเป็นที่ยอมรับของหน่วยงานที่รับงานตรวจสอบ 3) ได้รับความรู้เกี่ยวกับเกี่ยวกับกระบวนการตรวจสอบภายในและภายนอกองค์กร 4) มีการพัฒนาปรับปรุงความสามารถและการพัฒนาศักยภาพที่มีอยู่ในตัวบุคคลแต่ละคนให้สูงขึ้น 5) มีการส่งผู้ตรวจสอบภายในไปฝึกอบรมกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล 6) มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเรื่องเป็นที่ปรึกษาในการตรวจสอบภายใน 7) ประเมินความรู้ ความสามารถของผู้ตรวจสอบภายใน 8) สนับสนุนงบประมาณสำหรับการฝึกอบรมหรือศึกษาต่อ 9) จัดทำแผนพัฒนาฝึกอบรมรายบุคคล 10) เข้ารับการฝึกอบรมในสมาคมวิชาชีพเฉพาะอย่างสม่ำเสมอ

3. ด้านการได้รับความร่วมมือจากองค์การในการตรวจสอบภายใน พบว่า ความคิดเห็นด้านการได้รับความร่วมมือจากองค์การ อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจากองค์การ 7 ลำดับแรก คือ 1) องค์การมีกฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ในเรื่องการตรวจสอบเป็นรายลักษณะอักษรชัดเจน 2) มีการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 3) ฝ่ายบริหารให้ความร่วมมือและสนับสนุนในด้านต่างๆ อาทิ เวลา สถานที่ ในการตรวจสอบภายใน 4) ระหว่างการตรวจสอบเปิดโอกาสให้ผู้รับตรวจร่วมแสดงความคิดเห็น ชักถาม ชี้แจงปัญหาที่ตรวจสอบ 5) มีโครงสร้างองค์กร ที่มีความเป็นอิสระ 6) ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือสร้างความสัมพันธ์ใดๆ ที่นำไปสู่ความขัดแย้งกับผลประโยชน์ 7) มีส่วนช่วยในการสนับสนุนงบประมาณและอัตราค่าจ้างของฝ่ายตรวจสอบภายใน

4. ด้านข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่า ความคิดเห็นด้านข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างด้านข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน 5 ลำดับแรก คือ 1) ความพร้อมด้านข้อมูลสารสนเทศ 2) ความพร้อมด้านเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบอย่างเพียงพอและทันสมัย 3) ความเพียงพอของงบประมาณสำหรับการปฏิบัติงาน 4) จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานมีจำนวนเหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะงาน 5) ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์และคอมพิวเตอร์สำหรับใช้ปฏิบัติงาน

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีผลต่อการพัฒนาระบบงานตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบภายใน เขตภาคกระบี่ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามสภาพส่วนบุคคล ปัจจัยด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปได้ว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อการพัฒนาระบบงานตรวจสอบภายใน ความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ตรวจสอบ การพัฒนาบุคลากร การได้รับความร่วมมือจากองค์การในการตรวจสอบภายใน ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านประสบการณ์ในงานตรวจสอบภายใน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปได้ว่าประสบการณ์ในงานตรวจสอบภายในแตกต่างกันมีผลต่อการพัฒนาระบบงานตรวจสอบภายใน ความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ตรวจสอบ การพัฒนาบุคลากร การได้รับความร่วมมือจากองค์การใน

การตรวจสอบภายใน ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาระบบงานตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบภายใน เขตภาคกระบี่ กรุงเทพมหานครพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านประสิทธิภาพในการทำงานตรวจสอบภายใน มีผลต่อการพัฒนาระบบงานตรวจสอบภายใน ความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ตรวจสอบ การพัฒนาบุคลากร การได้รับความร่วมมือจากองค์การในการตรวจสอบภายใน ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาครั้ง แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลการต่อการพัฒนาระบบงานตรวจสอบภายใน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แตกต่างกันไปส่งผลต่อการพัฒนาระบบงานตรวจสอบภายใน แสดงให้เห็นถึงความพร้อมด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถของผู้ตรวจสอบภายใน ตลอดจนความเข้าใจและการยอมรับจากผู้รับการตรวจสอบเป็นปัจจัยที่ควรสนับสนุนไปสู่การตรวจสอบที่ได้รับการยอมรับ ควรดำเนินการดังนี้

1. ผู้บริหารควรส่งเสริม ให้ความสำคัญถึงความสำคัญ และความจำเป็นของงานตรวจสอบภายใน เพื่อช่วยเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การได้ดียิ่งขึ้น
2. หน่วยงานตรวจสอบภายในควรบันทึกข้อมูลข้อผิดพลาดที่พบจากการปฏิบัติงานตรวจสอบ ทั้งทางด้านการเงินและการบัญชี ด้านการปฏิบัติงาน หากตรวจสอบการทุจริตต่างๆ เก็บไว้เป็นข้อมูลสถิติเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการตรวจสอบ ของผู้ตรวจสอบภายในได้

เอกสารอ้างอิง

- จิตรภา รุ่งประพันธ์. (2554).ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการตรวจสอบภายในของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในมุมมองของผู้รับตรวจ
- จันทนา สาขากรนิพันธ์ เห็นโชคชัยชนะศิลปพร ศรีจันทน์เพชร. (2557).การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วงนิภา ตุลยานนท์. (2557).เจตคติของผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ไทยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ที่มีต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน
- สายฝน ด้วงกุล. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนางานตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบภายในทหารบก สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย.(2553). แนวทางการตรวจสอบภายใน ฉบับนักศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 5.กรุงเทพมหานคร:บริษัท คูมายเบส จำกัด.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2540). เทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์.(พิมพ์ครั้งที่ 4) กรุงเทพฯ:บริษัท เฟื่องฟ้า พรินต์ติ้ง จำกัด.
- อรรรัตน์ เรืองจำรัส. (2555).การรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ อุษณา ภัทรมนตรี.(2552).การตรวจสอบและการควบคุมภายใน:แนวคิดและกรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Arena,Marika,Azzoneและ Giovanni (2009).ศึกษาปัจจัยที่ผลักดันองค์กรให้มีประสิทธิผลการตรวจสอบภายใน.

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต
เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร
Factors Effects the performance of Certified Public Accountant
Ladkrabang, Bangkok

ดร.สุธีรา ศรีเบญจโชติ¹ วิภาวดี คุณวงศ์²

¹อาจารย์ประจำหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

²อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ, E-mail: wi_662@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อการทำงานของนักบัญชีที่ตรวจสอบบัญชี ที่คาดการณ์ว่าจะเกิดขึ้นกับนักบัญชีรับอนุญาตกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตใน เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานครจำนวน 150 คน โดยใช้คำถามปลายปิด และคำถามปลายเปิด เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและประมวลผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานของนักบัญชีรับอนุญาต เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร คือ ประสบการณ์ในการทำงานด้านการสอบบัญชีอยู่ในระดับที่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าปัจจัยเหล่านี้เป็นตัวแปรทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพการให้ความร่วมมือของผู้รับบริการหรือลูกค้า และระยะเวลาในการปฏิบัติงานก็ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบบัญชีเช่นกันสรุปผลการศึกษาได้ว่า ประสบการณ์ในการทำงานด้านการสอบบัญชี ถือเป็นปัจจัยหลักในการปฏิบัติงานตรวจสอบบัญชีผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ดังนั้นควรให้ความสำคัญปัจจัยนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานตรวจสอบบัญชีมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ ผลกระทบ,ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต

Abstract

This research is a study of the factors that affect the audit function. The sample consisted of 150 independent auditors in Ladkrabang, Bangkok. Questionnaire is a tool to collect data and to find out the answers. The study indicated in that factors affecting the operation of the certified public accountant in Ladkrabang, Bangkok were the work experience in auditing at significant level statistically. The auditor considers this factor to be important because these factors are the variables that make the operation more efficient or ineffective. Collaboration of was important to perform an audit and period of time that it takes to perform is important of auditing practice as well. The study concluded that experience in auditing work was the main factor in the audit work. Certified public accountants should consider these factors to make the audit work effectively.

Keyword: Effects, Certified Public Accountant

บทนำ

การสอบบัญชีในประเทศไทยเริ่มปรากฏเมื่อมีพระราชบัญญัติของผู้สอบบัญชี พ.ศ.2505 เกิดขึ้นและได้กำหนดหลักเกณฑ์การสอบบัญชีและผู้สอบบัญชีไว้ซึ่งผู้ที่จะต้องแสดงความเห็นต่องบการเงินได้นั้นจะต้องเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต (Certified Public Accountant หรือ C.P.A) ในการสอบบัญชียุคแรกๆมีจำนวนธุรกิจไม่มากราย และรายการค้าที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ผู้สอบบัญชีจะเน้นการตรวจสอบเนื้อหาสาระ (Substantive Test) ซึ่งเป็นการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของบัญชีในงบการเงินยุคต่อมาเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสังคมและเศรษฐกิจจำนวนธุรกิจเพิ่มขึ้น การตรวจสอบเนื้อหาสาระแบบเดิมเป็นการตรวจสอบที่อาจจะมีประสิทธิภาพมากนัก เนื่องจากรายการค้าของธุรกิจมีมากขึ้นมีซับซ้อนขึ้น รูปแบบการขายเปลี่ยนแปลงไปตามเทคโนโลยีสมัยใหม่ ทำให้มีการพัฒนาการตรวจสอบเป็นการเน้นระบบควบคุมภายใน (Internal Control System) โดยแนวคิดนี้มีความเห็นว่าถ้ากิจการมีระบบการควบคุมภายในที่ดี ก็ทำให้เชื่อมั่นว่ารายการค้าที่เกิดขึ้นจากระบบนั้นมีความถูกต้องครบถ้วนด้วยและให้ปริมาณการตรวจสอบเนื้อหาสาระนั้นลดลง ในยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเศรษฐกิจมีกิจการจำนวนมากขึ้น รายการค้าที่ซับซ้อนและหลากหลายมากยิ่งขึ้น เช่น โปรแกรมต่างๆด้านการเงินต่างๆเทคโนโลยีสมัยใหม่ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเหล่านี้ทำให้เกิดความเสี่ยง (Risk) ต่อผู้สอบบัญชี เนื่องจากผู้สอบบัญชีอาจจะต้องเผชิญกับการบิดเบือนปิดบัง ซ่อนเร้นรายงานทางการเงินของผู้บริหาร อาจจะต้องถูกผู้ใช้งบการเงินฟ้องร้อง เพราะเกิดความเสียหายจากการตัดสินใจใช้งบการเงินที่ผู้สอบบัญชีแสดงความเห็นต่อรายงานงบการเงิน ดังนั้นการตรวจสอบจึงมุ่งเน้นไปที่การพิจารณาฐานความเสี่ยง (Risk based Auditing) โดยต้องมีการประเมินธุรกิจที่ตรวจสอบก่อนว่าจุดใดเป็นความเสี่ยงหรืออาจก่อให้เกิดความเสี่ยง ก็จะนำมาวิเคราะห์และวางแผน เพื่อตรวจสอบให้ครอบคลุมความเสี่ยงนั้นทำให้การตรวจสอบมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพมากขึ้นเนื่องจากต้องคำนึงถึงต้นทุนและผลที่จะได้รับจากการตรวจสอบอยู่เสมอ (Cost Benefit Effectiveness) และมีการใช้ทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่ในการตรวจสอบสิ่งที่มีความเสี่ยงให้มากที่สุด ไม่ได้ตรวจสอบแบบไร้จุดมุ่งหมาย (สมพงษ์ พรอุบลรัตน์ ,2551:11-12)

การสอบบัญชีมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจ การตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ จำเป็นต้องใช้สารสนเทศที่เชื่อถือได้ การสอบบัญชีช่วยให้สารสนเทศเชื่อถือได้ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้สารสนเทศได้

จึงทำให้ผู้ประกอบการคำนึงถึงและให้ความสนใจเกี่ยวกับคุณภาพในงานสอบบัญชีเป็นอย่างมาก ส่วนใหญ่แล้วบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์จะใช้สำนักงานสอบบัญชีระดับ Big Four เป็นผู้ตรวจสอบงานบัญชีให้กับบริษัทเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ ส่วนบริษัทเอกชนทั่วไปก็จะเลือกใช้สำนักงานสอบบัญชีที่มีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้

จากเหตุการณ์ต่างๆ ที่ผ่านมามีข่าวสารมากมายเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ที่เกิดขึ้นจากความประมาท ความละเลย ของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ทำให้เกิดข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานตรวจสอบบัญชี ไม่เป็นไปตามมาตรฐานการสอบบัญชีที่รับรองโดยทั่วไปของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตควรคำนึงถึงปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่ส่งผลทำให้การปฏิบัติงานการตรวจสอบบัญชีลดน้อยลงซึ่งการปฏิบัติงานการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต จะต้องเป็นไปตามมาตรฐานการสอบบัญชีที่รับรองโดยทั่วไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานของสำนักงานสอบบัญชีรับอนุญาต เขตภาคกรุงเทพฯ
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติหน้าที่ของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เขตภาคกรุงเทพฯ

สมมติฐาน

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกัน มีผลต่อการทำงานด้านสอบบัญชี การปฏิบัติหน้าที่งานตรวจสอบบัญชีแตกต่างกัน
2. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น แตกต่างกัน มีผลต่อความสัมพันธ์กับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้สอบบัญชีแตกต่างกัน

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

(สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2551) มาตรฐานการสอบบัญชีระหว่างประเทศ รหัส 200 – วัตถุประสงค์โดยรวมของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต และการปฏิบัติงานตรวจสอบตามมาตรฐานการสอบบัญชีมาตรฐานการสอบบัญชีฉบับนี้กำหนดความรับผิดชอบโดยรวมของ

ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ในการปฏิบัติงานตรวจสอบงบการเงินตามมาตรฐานการสอบบัญชี

มาตรฐานการสอบบัญชีระหว่างประเทศที่ 220 – การควบคุมคุณภาพการตรวจสอบงบการเงิน มาตรฐานการสอบบัญชีฉบับนี้เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์โดยเฉพะของผู้สอบบัญชีเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติ ในการควบคุมคุณภาพการตรวจสอบงบการเงิน และเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของผู้สอบทานการควบคุมคุณภาพงานตรวจสอบ

มาตรฐานการสอบบัญชีระหว่างประเทศที่ 300 – การวางแผนการตรวจสอบงบการเงิน มาตรฐานฉบับนี้เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของผู้สอบบัญชีในการวางแผนการตรวจสอบงบการเงิน

มาตรฐานการสอบบัญชีระหว่างประเทศที่ 500 – หลักฐานการสอบบัญชี มาตรฐานการสอบบัญชีฉบับนี้อธิบายเกี่ยวกับหลักฐานการสอบบัญชีที่ใช้ในการตรวจสอบงบการเงินและความรับผิดชอบของผู้สอบบัญชีที่เหมาะสมอย่างเพียงพอ

มาตรฐานการสอบบัญชีระหว่างประเทศที่ 530 – การเลือกตัวอย่างในการสอบบัญชี มาตรฐานการสอบบัญชีฉบับนี้ใช้สำหรับการเลือก ตัวอย่าง ในการปฏิบัติตามวิธีการตรวจสอบของผู้สอบบัญชี ซึ่งเกี่ยวข้องกับการเลือกตัวอย่างทางสถิติและไม่ใช้ทางสถิติของผู้สอบบัญชี ในการออกแบบและเลือกตัวอย่างในการสอบบัญชี การทดสอบการควบคุมและการทดสอบรายละเอียดของรายการและยอดคงเหลือ และการประเมินผลจากตัวอย่าง

ณัชชาธิ์ จุริยวิโรจน์ (2555) ได้ทำการศึกษาปัญหาและผลกระทบจากการนำมาตราฐานการควบคุมคุณภาพสำนักงานสอบบัญชีมาใช้ในประเทศไทย พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุดจากการนำมาตราฐานการควบคุมคุณภาพสำนักงานสอบบัญชีมาใช้ระดับภาพรวม 3 อันดับอันดับแรก คือ ปัญหาด้านทรัพยากรบุคคล ปัญหาด้านการติดตามผล และปัญหาด้านผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังพบว่า สำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ไม่ได้รับผลกระทบจากการนำมาตราฐานการควบคุมคุณภาพสำนักงานสอบบัญชีมาใช้ ในขณะที่สำนักงานสอบบัญชีขนาดกลาง และขนาดเล็ก ได้รับผลกระทบเล็กน้อย เนื่องจากปริมาณงานและต้นทุนที่เพิ่มขึ้น

นริรัตน์ ไยบัว (2553) ได้ทำการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของสำนักงานสอบบัญชี พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อตรวจสอบและปัญหาในการปฏิบัติงาน

พบว่า ปัจจัยแตกต่างกันและทำให้ผลการวิเคราะห์แตกต่างกันได้แก่ อายุ ระดับ การศึกษา ระยะเวลาในการทำงานเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากร การติดต่อลูกค้า และจำนวนลูกค้า ส่วนปัจจัยที่ต่างกันแต่ไม่ทำให้ผลการวิเคราะห์แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ สถานภาพ รายได้ของผู้สอบบัญชีภาษีอากร พื้นที่การให้บริการ ประเภทกิจการของลูกค้า ระยะเวลาในการตรวจสอบลูกค้า 1 ราย ทุนจดทะเบียน และรายได้ของลูกค้า

วชิรพล อินสุวรรณ (2551) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยเสี่ยงของการทุจริตที่มีผลต่อการวางแผนการสอบบัญชี ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ในทรรศนะของผู้สอบบัญชีที่อยู่ในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ (BIG 4) และผู้สอบบัญชีจากสำนักงานสอบบัญชีอื่นมีความเห็นที่สอดคล้องกันว่า ปัจจัยหลักที่ก่อให้เกิดการทุจริต คือ ปัจจัยด้านความเชื่อถือและความสามารถของฝ่ายบริหาร แต่มีความขัดแย้งในปัจจัยย่อย โดยในทรรศนะของผู้สอบบัญชีจากสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ (BIG 4) เห็นว่าปัจจัยย่อยที่ก่อให้เกิดการทุจริตคือฝ่ายบริหารถูกรอบงักโดยบุคคลคนเดียวหรือกลุ่มคนเพียงไม่กี่คน ในขณะที่ผู้สอบบัญชีจากสำนักงานอื่นกลับเห็นว่าเป็นปัจจัยด้านข้อบกพร่องด้านการควบคุมภายในที่สำคัญอยู่เสมอโดยไม่มีกรสั่งแก้ไข

วีรณา ติระณะประกิจ (2552) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่ทำให้คุณภาพงานสอบบัญชีลดลง พบว่าลักษณะของพฤติกรรมของผู้สอบบัญชีที่ทำให้คุณภาพงานสอบบัญชีลดลงที่พบจากการวิจัยมีหลายลักษณะโดยบางลักษณะของพฤติกรรมที่เกิดขึ้นนั้นเหมือนพฤติกรรมที่พบได้จากงานวิจัยในต่างประเทศ ดังเช่น ข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม คือ การละเว้นการตรวจสอบตามแผนการสอบบัญชีรายการบางรายการ การตรวจสอบรายการไม่ครบตามตัวอย่างที่สุ่ม การสอบถามเอกสารของลูกค้าไม่ได้ตรวจสอบอย่างละเอียด การไม่ติดตามตรวจสอบรายการที่น่าสงสัย การไม่ศึกษาถึงรายการที่เกี่ยวข้องและข้อมูลทางเทคนิคเพิ่มเติม การยอมรับคำตอบของลูกค้าที่มีเหตุผลที่ไม่น่าเชื่อถือหรือไม่สมเหตุผลต่อคำถามผู้สอบบัญชี และการรายงานจำนวนชั่วโมงที่ใช้ในการสอบบัญชีน้อยกว่าระยะเวลาที่ได้ใช้ไปจริง นอกจากนี้ยังมีบางลักษณะของพฤติกรรม RAQ ที่ผู้วิจัยได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มผู้ช่วยสอบบัญชีพบว่า ลักษณะพฤติกรรม RAQ ที่เกิดมากที่สุด คือ กลุ่มพฤติกรรมทางด้านแรงกดดัน ซึ่งประกอบด้วย การรายงานจำนวนระยะเวลาที่ใช้ในการสอบบัญชีน้อยกว่าระยะเวลาที่ได้ใช้ไปจริง ผู้ช่วย

ผู้สอบบัญชีไม่มีความพึงพอใจ เต็มใจที่จะไปตรวจสอบลูกค้าบางรายและการละเว้นวิธีการตรวจสอบบัญชีน้อยกว่าระยะเวลาที่ได้ใช้ไปจริง

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการศึกษาการศึกษาครั้งนี้ได้มีวิธีการศึกษาเชิงปริมาณโดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตภาคกลาง กรุงเทพมหานคร จำนวน 150 คน ซึ่งผู้ศึกษาได้จัดส่งแบบสอบถามจำนวน 150 ชุด ผู้ศึกษาได้สร้างเครื่องมือโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้:-

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามผลกระทบถึงระดับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานที่ปฏิบัติงานตรวจสอบบัญชีในเรื่องต่อไปนี้การวางแผนการตรวจสอบบัญชีหลักฐานการสอบบัญชีการควบคุมภายในการเลือกตัวอย่างการสอบบัญชี การปฏิบัติงานตรวจสอบบัญชี

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติมจากผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแบบสอบถาม เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไข

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

โดยมีวิธีการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ทำการออกแบบแบบสอบถามโดยอาศัยข้อมูลที่ได้มาจากการศึกษาเอกสาร หนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. นำแบบสอบถามที่ได้ส่งให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการสอบบัญชีตรวจสอบเนื้อหาสาระ
3. เมื่อทำการแก้ไขแบบสอบถามแล้วนำแบบสอบถามไปทดสอบและสัมภาษณ์กับพนักงานสอบบัญชีจำนวน 5 ท่าน เพื่อทดสอบความเข้าใจของแบบสอบถามและนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

วิธีการรวบรวมข้อมูลการรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaires) ทั้งปลายปิดและปลายเปิดโดยทำการจัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ (Mailed Questionnaire) และทาง

อินเทอร์เน็ตรวมทั้งทำการติดตามทางถามแบบสอบถามที่ส่งไปและยังไม่ได้รับกลับคืนมา โดยทางอินเทอร์เน็ต หรือโทรศัพท์สอบถาม หรือผู้ศึกษาเดินทางไปรับแบบสอบถามกลับคืนมาด้วยตนเอง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นต้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบลักษณะโดยทั่วไปของตัวแปรที่เก็บรวบรวมได้ สำหรับสถิติเชิงพรรณนาจะนำเสนอข้อมูลที่ศึกษาด้วยค่าสูงสุด (maximum) ค่าต่ำสุด (minimum) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2540 ; Zikmund, 2003)

2. การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระที่จะนำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test สำหรับการทดสอบ 2 กลุ่มตัวอย่าง และให้ค่าสถิติ F-test สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ (Scheffe's method) ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่จะนำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ (Analytical Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐาน (Inferential Statistic) คือ การวิเคราะห์การผันแปร (Analysis of Variance ANOVA) และทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่โดยวิธี LSD (Least Significant Difference) เพื่อการศึกษาวิเคราะห์ว่าตัวแปรอิสระมีผลต่อตัวแปรตามหรือไม่อย่างไร

ผลการศึกษาและการอภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ข้อมูลส่วนบุคคล จากกลุ่มตัวอย่าง 150 คน ส่วนใหญ่เพศชาย จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 45 เพศหญิงจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 82.50 อายุของกลุ่มตัวอย่างพบว่า อายุ 26-30 ปี มากที่สุดจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 59 และอายุ 46-50 ปี มีจำนวน 61 คน มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41 วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 74.67 วุฒิการศึกษา ระดับ ปวส. จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 25.33 ประสบการณ์ในการทำงานพบว่า อายุงาน 5-10 ปี มากที่สุด จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ

58.67 อายุงาน 11-15 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 และ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 24.67 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เขตตลาดกระบี่ กรุงเทพมหานคร พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอันดับที่หนึ่ง ปัจจัยด้านหลักฐานการสอบบัญชีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ปัจจัยด้านการควบคุมภายในมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ปัจจัยด้านการวางแผนการตรวจสอบบัญชี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และอันดับที่สี่ ปัจจัยด้านการเลือกตัวอย่างในการสอบบัญชีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ตามลำดับ

ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานตรวจสอบบัญชีพบว่าผู้สอบบัญชีมีความต้องการในเรื่องของระยะเวลาในการปฏิบัติงานควรมีการเพิ่มช่วงระยะเวลาในการ ปฏิบัติงานให้เพียงพอกับการตรวจสอบงบการเงินเพราะการตรวจสอบนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้เวลาให้เพียงพอกับการปฏิบัติงานในเรื่องของผู้รับบริการ มีการบิดเบือนหลักฐานอันเป็นข้อเท็จจริงมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันของแต่ละหน่วยงานที่ตรวจสอบทำให้ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเข้าถึงข้อมูลข้อเท็จจริงได้จึงก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานตรวจสอบบัญชี

ผลการศึกษา ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เขตตลาดกระบี่ กรุงเทพมหานครพบว่า

ประสบการณ์ในการทำงานด้านการสอบบัญชี
พบว่าผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เขตตลาดกระบี่ กรุงเทพมหานคร มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการสอบบัญชีแตกต่างกันจึงส่งผลกระทบต่อการทำงานตรวจสอบบัญชีในภาพรวมอยู่มาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในเรื่องของประสบการณ์ในการทำงานด้านการสอบบัญชี โดยงานสอบทานสอบบัญชีโดยรวม และตัดสินใจในเรื่องสำคัญ จึงมีความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ในการตรวจสอบและการให้บริการแก่ลูกค้า อายุทำงานเฉลี่ย มากกว่า 10 ปี ช่วยในการวางแผนและการบริหารงานสอบบัญชี สอบทานงานของผู้ควบคุมงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า อายุทำงานเฉลี่ย 7-10 ปี ช่วยในการวางแผนและควบคุมงานสอบบัญชี สอบทานงานของหัวหน้าผู้ตรวจสอบ อายุทำงานเฉลี่ย 5-7 ปี ประสานงานและรับผิดชอบงานตรวจสอบในภาคสนาม ณ สำนักงานของลูกค้า รวมถึงการกำกับดูแลสอบทานงานของผู้ช่วยผู้สอบบัญชี อายุทำงานเฉลี่ย 2-5 ปี

จำนวนบริษัทที่ตรวจสอบ พบว่าผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตตลาดกระบี่ กรุงเทพมหานครมีจำนวน

บริษัทที่ตรวจสอบไม่แตกต่างกัน จึงไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานตรวจสอบบัญชี อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนริรัตน์ ไยบัว (2553) ได้ทำการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของสำนักงานสอบบัญชี พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานและปัญหาในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยแตกต่างกันและทำให้ผลการวิเคราะห์แตกต่างกันได้แก่ อายุ ระดับ การศึกษา ระยะเวลาในการทำงานเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากร การติดต่อลูกค้า และจำนวนลูกค้า ส่วนปัจจัยที่แตกต่างกันแต่ไม่ทำให้ผลการวิเคราะห์แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ สถานภาพ รายได้ของผู้สอบบัญชีภาษีอากร พื้นที่การให้บริการ ประเภทกิจการของลูกค้า ระยะเวลาในการตรวจสอบลูกค้า 1 ราย ทุนจดทะเบียน และรายได้ของลูกค้า

ข้อเสนอแนะข้อเสนอนี้สำหรับผู้ศึกษา

1. การปฏิบัติงานตรวจสอบบัญชีควรที่จะมีการแบ่งงานกันเป็นทีมในการปฏิบัติงานควรแบ่งการทำงานออกเป็นทีมเพื่อที่จะให้งานตรวจสอบบัญชีนั้นมีประสิทธิภาพและภาระงานสอบบัญชีไม่มากจนเกินไป
2. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานก่อนส่งงบการเงินควรที่จะมีการเพิ่มระยะเวลาในการส่งงบเพิ่มเติมขึ้นเพื่อที่จะให้ผู้สอบบัญชีมีเวลาในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ณัชชาชัย จุฑิณีโรจน์ (2555) ได้ทำการศึกษาปัญหาและผลกระทบจากการนำมาตรฐานการควบคุมคุณภาพสำนักงานสอบบัญชีมาใช้ในประเทศไทย: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- นริรัตน์ ไบบัว (2553) ได้ทำการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของสำนักงานสอบบัญชี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- วชิรพล อินสุวรรณ(2551) ที่ทำการศึกษเกี่ยวกับปัจจัยเสี่ยงของการทุจริตที่มีผลต่อการวางแผนการสอบบัญชี : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- วีรณา ตรีณะประกิจ (2552). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่ทำให้คุณภาพงานสอบบัญชีลดลง. กรุงเทพมหานคร :มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สมพงษ์ พรอุบลรัตน์.(2551:11-12).ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย.การสอบบัญชี.ฉบับปรับปรุงใหม่.พิมพ์ครั้งที่5.
- สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์.(2551). มาตรฐานการสอบบัญชีระหว่างประเทศ รหัส 200

ความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของพนักงานบัญชี ในนิคมอุตสาหกรรมบางชัน กรุงเทพมหานคร Demand for Developing Professional Skills of Accountants in Estate , Bangchan Bangkok Bangkok

ดร.สุธีรา ศรีเบญจโชติ¹ ศศิณา สมเดช²

^{1,2}อาจารย์ประจำหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

E-mail : noonbeeg12@hotmail.com

บทคัดย่อ:

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของพนักงานบัญชีในนิคมอุตสาหกรรมบางชัน กรุงเทพมหานคร ใช้แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะทางวิชาชีพสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี (คณะกรรมการวิชาชีพบัญชีด้านการศึกษาและเทคโนโลยีการบัญชี สภาวิชาชีพบัญชี, 2550 ก) โดยศึกษาจากผู้ปฏิบัติงานเป็นพนักงานบัญชีของบริษัท โดยแยกตำแหน่งงานออกเป็น พนักงานบัญชี พนักงานการเงินและบัญชี จากบริษัทในนิคมอุตสาหกรรม จำนวน 62 บริษัท จำนวน 248 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 90.18 เป็นหญิง มีอายุ 31 – 40 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี สำเร็จการศึกษาสาขาบัญชีมากที่สุด ตำแหน่งงานที่ทำมากที่สุดคือ พนักงานบัญชี โดยประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งสูงสุด 1-5 ปี และ ไม่ค่อยได้รับการฝึกอบรม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าตนเองมีความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของทักษะแต่ละด้านพบว่า ตนเองมีความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพในแต่ละด้านเรียงตามลำดับดังนี้ ทักษะทางปัญญา ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.24 ทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่ ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 ทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.13 ทักษะทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร และทักษะการบริหารองค์กรและการจัดการทางธุรกิจ ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06

ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าตนเองมีความต้องการพัฒนาทักษะสูงสุดในแต่ละด้านดังนี้

ด้านทักษะทางปัญญา 5 เรื่อง ได้แก่ (1) พัฒนาความรู้เกี่ยวกับหลักการบัญชี เพื่อให้สามารถนำไปใช้ในการจัดทำบัญชี (2) พัฒนาความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี เพื่อให้สามารถจัดทำบัญชีและรายงานการเงิน (3) พัฒนาความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการบัญชีเพื่อนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหา เมื่อเกิดรายการบันทึกบัญชีผิดพลาด (4) พัฒนาความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์รายงานการเงิน เพื่อให้สามารถนำเสนอข้อมูลการเงินแก่ผู้บริหาร (5) พัฒนาความสามารถด้านการตัดสินใจในการเลือกใช้ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ระดับมาก

ด้านทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน ได้แก่ (1) พัฒนาทักษะด้านคณิตศาสตร์และสถิติ เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน (2) พัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยี (3) พัฒนาทักษะในการวิเคราะห์รายงานการเงิน เพื่อหาและแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น (4) พัฒนาความสามารถในการประเมินหรือวัดมูลค่าของข้อมูลทางการเงิน (5) พัฒนาความรู้ด้านกฎหมายและกฎเกณฑ์ข้อบังคับที่เกี่ยวกับการดำเนินงานและการจัดทำรายงานการเงินของหน่วยงาน ระดับมาก

ด้านทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล อยู่ในระดับมาก ได้แก่ (1) พัฒนาความสามารถในการจัดการบริหารตนเอง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (2) พัฒนาความสามารถในการคิดริเริ่มการโน้มน้าวและเรียนรู้ด้วยตนเอง (3) พัฒนาตนเองให้มีความสามารถที่จะปรับตัวและร่วมงานกับผู้อื่นได้ เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ขึ้นภายในองค์กร (4) พัฒนาความสามารถในการพิจารณาปรับใช้ค่านิยมทางวิชาชีพ จรรยาบรรณและทัศนคติ ให้เข้ากับการตัดสินใจ (5) พัฒนา

ตนเองให้มีความระมัดระวังสงสัยเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ ระดับมาก

ด้านทักษะทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร อยู่ในระดับมากได้แก่ (1) พัฒนาตนเองให้สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นในกระบวนการปรึกษาหารือกันเพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้ง (2) พัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีม (3) พัฒนาทักษะด้านการปฏิสัมพันธ์เพื่อให้ปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลที่ต่างวัฒนธรรม และมีความคิดเห็นที่ต่างกันได้ (4) พัฒนาทักษะในการเจรจาต่อรองเพื่อหาหนทางแก้ปัญหาและกำหนดข้อตกลงร่วมกันในสถานการณ์ทางวิชาชีพ (5) พัฒนาทักษะให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพในวัฒนธรรมที่ต่างกัน (6) พัฒนาทักษะการเขียนและการพูดทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อให้สามารถนำเสนอ อภิปราย รายงาน (7) พัฒนาทักษะการฟัง และการอ่าน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่นที่มีวัฒนธรรมและภาษาที่แตกต่างได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระดับมาก

คำสำคัญ: พัฒนาทักษะทางวิชาชีพ พนักงานบัญชี

ABSTRACT:

The research in this aims to study the professional development needs of staff skills in industrial accounting Bangchan, Bangkok . Bangkok Theories about the professional skills for professional accountants. (Board of Accounting Education and Accounting Technology . FAP, 2550) by studying the performance of the company as a bookkeeper . By splitting jobs into Accounting and accounting staff . Of companies in the industrial park of 32 companies , 224 people , data analysis using descriptive statistics including frequency , percentage and average.

The results of this study found that the 90.18 percent of the respondents were women aged 31 - 40 years Education Level Bachelor's Degree. Most accounting graduates. Jobs that most employees in accounting and 1-5 years experience working in top positions have not been trained.

The study found that Respondents perceived their overall professional development needs skill level with an average of 4.14 considering in detail the skills that each side . There is a need to develop their own professional skills in each of the following order . Intellectual skills levels averaged 4.24 academic skills were practical and functional levels averaged 4.14 skills the individual level and the average 4.13 skills, interpersonal and communication (level) and skills . organizational management and business management , with an average level of 4.06

Respondents perceived their needs to develop skills in each of the following.

Intellectual skills 5, including (1) development of knowledge about accounting principles . So they can be used in the preparation of accounts (2) to develop knowledge about accounting standards. To be able to prepare financial reports and (3) develop knowledge and understanding of the accounting principles to be used in the solution. On account of the mistake (4) development of knowledge about the analysis of financial reports . To be able to present financial information to management (5) develop the ability to make decisions. In the selection of information from different sources to be beneficial to the performance level.

Academic skills at work and job functions including: (1) to develop skills in mathematics and statistics. To be used in operations, (2) development of technology skills (3) develop skills in analyzing financial reports . To find and fix errors that occur (4) develop the ability to evaluate or measure the amount of financial information (5) development of legal knowledge and the rules and regulations relating to the implementation and reporting of financial . more agencies

The skills of the individuals include (1) the ability to manage their own development . To be able to perform tasks more effectively, (2) develop the ability to think and learn on their own initiative

to convince (3) develop the ability to adapt and work with others. The resulting changes within the organization, (4) develop the ability to consider deploying professional values . Ethics and Attitudes To the decision (5) develop a careful skepticism professional level.

The skills , interpersonal and communication functions include (1) development to work with. Others in the consultation process to resolve dissatisfaction Conflict (2) to develop teamwork skills (3) develop interpersonal skills to work with people of different cultures. And opinions are different (4) develop skills to negotiate to find a solution and define a common agreement in the profession (5) develop skills to work with others effectively . in different cultures (6) develop writing and speaking skills both formal and informal . To be able to present a discussion of the report (7) develop skills in listening and reading to be able to work with people with different cultures and languages very efficiently .

Keywords: Professional Skills Development, Accountants

1. บทนำ

ในปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ส่งผลให้วิชาชีพบัญชีต้องมีความรับผิดชอบอย่างสูง เพราะผลงานที่เกิดจากการทำงานของนักบัญชี เป็นสิ่งที่มีบุคคลหลายฝ่ายให้ความสนใจและนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจทางเศรษฐกิจ การบัญชีจึงถูกเรียกว่าได้ว่าเป็นภาษาของธุรกิจ (วรรณภา สุทธิประภา, 2553: ออนไลน์) วิชาชีพบัญชียังเป็นวิชาชีพที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมในทุกภาคส่วน ทั้งภาคเอกชน ภาครัฐ และภาครัฐวิสาหกิจ ทั้งกิจการที่มุ่งหวังกำไรและกิจการที่ไม่มุ่งหวังผลกำไร ดังนั้นการปฏิบัติงานวิชาชีพบางอย่างควรจำกัดให้เฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่มีความเหมาะสม โดยควรมีระดับความต้องการระดับหนึ่ง ซึ่งสามารถเรียกหรือจดจำได้ในทันทีที่ปฏิบัติงานวิชาชีพอยู่ในขณะนั้น และจำเป็นต้องศึกษาหาความรู้ทางวิชาชีพบัญชีอย่างต่อเนื่องอีกด้วย (นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ, 2548)

มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ ที่ตั้งขึ้นในเขตลาดกระบัง เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่จัดตั้งขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคม ในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มี คุณธรรม คุณภาพ และทัศนคติที่ดีต่อธรรมชาติ และเพื่อนมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสังคมไทยและประเทศไทย มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ มุ่งมั่นที่จะสร้าง ความเป็นเลิศทางความคิด (ปัญญาและความดี) ทางวิชาการ (ความรู้ สู่อาชีพ) และการดำรงชีวิต (การปฏิบัติตนสู่ความสุข) ควบคู่กันไป จากเหตุผลดังกล่าว มหาวิทยาลัยฯ จึงมีการพัฒนาหลักสูตรบัญชีบัณฑิตที่ทันสมัยกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ส่วนในด้านวิจัยและบริการวิชาการ

นั้นได้เน้นถึงการพัฒนาและการมีส่วนร่วมให้ทีมงานวิจัยที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

ดังนั้น การพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของพนักงานบัญชีจึงเป็นสิ่งจำเป็นและต้องดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง ซึ่งในการพัฒนาที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น จำเป็นต้องวิเคราะห์ถึงความต้องการที่จะพัฒนา ความสนใจ และพื้นฐานความรู้ของพนักงานแต่ละคน

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของพนักงานบัญชี ในนิคมอุตสาหกรรม บางชัน กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางในการพัฒนาพนักงานบัญชีในนิคมอุตสาหกรรม และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิต่อไป

2. วัตถุประสงค์ในการวิจัย

เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของพนักงานบัญชี ในนิคมอุตสาหกรรมบางชัน กรุงเทพมหานคร

3. สมมติฐานงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ บริษัทในนิคมอุตสาหกรรมบางชัน ได้ทราบถึงความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของพนักงานบัญชี ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพ ให้กับตนเองไม่แตกต่างกัน

4. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทราบถึงความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของพนักงานบัญชี ในนิคมอุตสาหกรรมบางชั้น กรุงเทพมหานคร
2. เป็นแนวทางการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของนักศึกษา สาขาบัญชี มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของพนักงานบัญชี ในนิคมอุตสาหกรรมบางชั้น กรุงเทพมหานคร ได้นำแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

5.1 แนวคิดและทฤษฎี ในการศึกษาครั้งนี้แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการและแนวคิดเกี่ยวกับทักษะทางวิชาชีพสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ

Abraham Maslow ได้ระบุว่าบุคคลมีความต้องการเรียงลำดับจากระดับพื้นฐานที่ต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด สามารถเรียงลำดับความต้องการดังนี้ (สมยศ นาวิ, 2540)

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการที่อยู่ลำดับต่ำที่สุด ความต้องการเหล่านี้หมายถึงแรงผลักดันด้านชีววิทยาพื้นฐาน
2. ความต้องการความปลอดภัย เป็นความต้องการลำดับที่สองของมาสโลว์ หมายถึงความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยที่ปราศจากอันตรายทางร่างกายและจิตใจ
3. ความต้องการทางสังคม เป็นความต้องการลำดับที่สาม ความต้องการด้านนี้หมายถึง ความต้องการที่จะเกี่ยวพัน การมีเพื่อนและการถูกยอมรับโดยบุคคลอื่น เพื่อตอบสนองความต้องการทางสังคม
4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง เป็นความต้องการลำดับที่สี่ หมายถึง ความต้องการของบุคคลที่จะสร้างความเคารพตนเองและการชมเชยจากบุคคลอื่น ความต้องการชื่อเสียงและการยกย่องจากบุคคลอื่น
5. ความต้องการความสมหวังของชีวิต ความต้องการความสมหวังของชีวิตคือความต้องการระดับสูงสุดเป็นความต้องการที่จะบรรลุความสมหวังของตนเอง ด้วยการใช้องค์ความรู้ ทักษะ และศักยภาพอย่างเต็มที่

บุคคลที่ถูกจูงใจด้วยความต้องการ ความสมหวังของชีวิตจะแสวงหางานที่ท้าทายความสามารถของพวกเขา

5.2 แนวคิดเกี่ยวกับทักษะทางวิชาชีพสำหรับ

ผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี (คณะกรรมการวิชาชีพบัญชีด้านการศึกษาและเทคโนโลยีการบัญชี สภาวิชาชีพบัญชี, 2550) สภาวิชาชีพบัญชีเป็นหน่วยงานกำกับดูแลที่มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและพัฒนาวิชาชีพบัญชีอีกทั้งยังเป็นสมาชิกของสหพันธ์นักบัญชีระหว่างประเทศ จึงต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรทักษะเป็นส่วนหนึ่งของขีดความสามารถที่ต้องมีในผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีเพื่อแสดงถึงสมรรถนะของตน ขีดความสามารถเหล่านี้ประกอบด้วยความรู้ ทักษะ ค่านิยมทางวิชาชีพ จรรยาบรรณและทัศนคติ ขีดความสามารถเหล่านี้เป็นเรื่องบ่งชี้ถึงศักยภาพที่สามารถนำไปใช้ในสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันได้ ทักษะทางวิชาชีพสำหรับผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีประกอบได้ด้วยทักษะทั้ง 5 ประเภท คือ

1. ทักษะทางปัญญา (Intellectual Skills) ซึ่งแบ่งย่อยได้อีก 6 ระดับ ได้แก่ มีความรู้ มีความเข้าใจ สามารถประยุกต์ใช้ สามารถวิเคราะห์ได้ สามารถสังเคราะห์ได้ สามารถประเมินคุณค่าได้
2. ทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่การทำงาน (Technical and Functional Skills) ซึ่งรวมถึงความชำนาญทางตัวเลข การวิเคราะห์แบบจำลองการตัดสินใจและความเสี่ยง การประเมินค่า การรายงาน และความรู้ด้านกฎหมายและกฎเกณฑ์ข้อบังคับ
3. ทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล (Personal Skills) ซึ่งเกี่ยวข้องกับทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ประกอบการวิชาชีพเฉพาะบุคคล ได้แก่ ความสามารถในการจัดการตนเอง มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถโน้มน้าวและเรียนรู้ด้วยตนเอง ความสามารถที่จะเลือกและเรียงลำดับทรัพยากรที่มีจำกัด และจัดแรงงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา ความสามารถที่จะเข้าร่วมและปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง ปรับใช้ค่านิยมทางวิชาชีพ จรรยาบรรณและทัศนคติให้เข้ากับการตัดสินใจ และความระมัดระวังสงสัยเยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพ
4. ทักษะทางการปฏิบัติระหว่างบุคคลและการสื่อสาร (Interpersonal and Communication Skills) ซึ่งช่วยให้ผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีสามารถปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่นในองค์กรได้ดี
5. ทักษะด้านการบริหารองค์กรและการจัดการทางธุรกิจ (Organizational and Business Management Skills) มีความสำคัญเพิ่มขึ้นต่อผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี

ผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีได้เข้าไปมีบทบาทกับหลายหน่วยงานมากขึ้น จึงมีความจำเป็นที่ต้องมีความรู้ด้านธุรกิจมากขึ้นและตระหนักในเรื่องการเมืองและมีมุมมองแบบรอบด้านทักษะการบริหารองค์กรและการจัดการธุรกิจ รวมถึง การวางแผนกลยุทธ์ การมีภาวะความเป็นผู้นำ และการพิจารณาและตัดสินใจได้อย่างผู้มีวิชาชีพ

6. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึง ความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของพนักงานบัญชี ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร โดยมีขอบเขตและวิธีการศึกษาดังนี้

6.1 ขอบเขตการศึกษา

เนื้อหาการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประกอบด้วย การศึกษาถึง ความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของพนักงานบัญชี ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร โดยอาศัยแนวคิดเรื่องทักษะทางวิชาชีพ ที่ระบุไว้ในมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ฉบับที่ 3 เรื่องทักษะทางวิชาชีพ (International Education StandardS for Professional Accountants: IES3 Professional Skills) ซึ่งประกอบด้วย 5 ทักษะ คือ

1. ทักษะทางปัญญา
2. ทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน
3. ทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล
4. ทักษะทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร
5. ทักษะทางการบริหารองค์กรและการจัดการธุรกิจ

6.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นประชากรผู้ปฏิบัติงานเป็นพนักงานบัญชี และพนักงานบัญชีและการเงิน ทั้งหมดจำนวน 248 คน บริษัททั้งหมด 62 บริษัท (100%) ที่อยู่ในนิคมอุตสาหกรรมบางชัน กรุงเทพมหานคร

6.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม ความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของพนักงานบัญชี ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

6.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลโดยมีลักษณะคำถามแบบปลายเปิด และแบบปลายปิด ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อศึกษาถึงความ ต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของพนักงานบัญชี โดย

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาที่สำเร็จการศึกษา อายุงาน จำนวนครั้งที่ได้รับการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพบัญชี

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของพนักงานบัญชี ในนิคมอุตสาหกรรมบางชัน ตามมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี (International Education Standards for Professional Accountants : IES) ฉบับที่ 3 เรื่อง ทักษะทางวิชาชีพบัญชี (Professional Skills) ระบุว่านักบัญชีต้องมีทักษะ 5 ด้าน ได้แก่ ทักษะทางปัญญา ทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่การงาน ทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ทักษะทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร และทักษะการบริหารองค์กรและการจัดการทางธุรกิจ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับทักษะทางวิชาชีพของพนักงานบัญชี

7. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของพนักงานบัญชี ในนิคมอุตสาหกรรมบางชัน กรุงเทพมหานคร ครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของพนักงานบัญชี

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพทั้ง 5 ด้าน

ความคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับการพัฒนาทักษะ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับทักษะทางวิชาชีพของพนักงานบัญชี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	38	15.32
หญิง	210	84.68
อายุ		
20 – 30 ปี	88	35.48
31 – 40 ปี	65	26.21
41 – 50 ปี	57	22.98
มากกว่า 50 ปี	38	15.32

การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	70	28.23
ปริญญาตรี	153	61.69
ปริญญาโท	25	10.08

สาขาที่สำเร็จการศึกษา

การบัญชี	150	60.48
บริหารธุรกิจ	35	14.11
การจัดการ	41	16.53
สาขาอื่น ๆ	22	8.87

ตำแหน่ง

บัญชี	155	62.5
การเงินและบัญชี	93	37.5

ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งงาน

1-5 ปี	66	27.61
6-10 ปี	59	23.79
11-15 ปี	40	16.13
16-20 ปี	35	14.11
มากกว่า 20 ปี	48	19.35

พัฒนาด้านทักษะทางวิชาชีพของพนักงานบัญชี

ไม่เคยเลย	88	35.48
1 ครั้ง	90	36.29
2 ครั้ง	30	12.09
3 ครั้ง	25	10.08
อื่น ๆ	15	6.05

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของพนักงานบัญชี

ส่วนที่ 1 หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ในส่วนของทักษะทางวิชาชีพทางบัญชีที่ต้องการพัฒนา ข้อมูลที่แสดงความเห็นใช้มาตราวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) (คุณทลี เวชสาร, 2546) มีเกณฑ์ในการให้คะแนนตามระดับความเห็นแต่ละระดับดังนี้

คะแนน	ระดับความเห็น
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาทางวิชาชีพ ทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1. ทักษะด้านปัญญา จำนวน 5 ข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($x=4.24$) รายข้อพบว่า ในด้านการพัฒนาทักษะสูงสุด คือ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการบัญชี เพื่อนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหา เมื่อเกิดรายการบันทึกบัญชีที่ผิดพลาด ($x=4.30$) รองลงมา การพัฒนาความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์รายงานการเงิน เพื่อให้สามารถนำเสนอข้อมูลการเงินแก่ผู้บริหาร 4.28

2. ทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน จำนวน 6 ข้อ อยู่ในระดับมาก 4.14 รายข้อพบว่า การพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยี เช่นการใช้งานโปรแกรม Microsoft office Word Excel โปรแกรมระบบบัญชี 3 มิติ หรือการสืบค้นข้อมูลทาง Internet มีความต้องการระดับมาก 4.30 รองลงมาคือ พัฒนาทักษะการวิเคราะห์รายงานทางการเงิน เพื่อหาและแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น 4.24

3. ทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล จำนวน 6 ข้อ อยู่ในระดับมาก ($x=4.13$) โดยมีความต้องการพัฒนาทักษะสูงสุด ในด้านการพัฒนาความสามารถในด้านการจัดการบริหารตนเอง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ($x=4.27$) รองลงมา พัฒนาความสามารถในการคิดริเริ่ม การโน้มน้าวและเรียนรู้ด้วยตนเอง ($x=4.17$)

4. ทักษะทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร จำนวน 7 ข้อ อยู่ในระดับมาก ($x=4.06$) รายข้อพบว่า ในด้านการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมาก ($x=4.15$) รองลงมา พัฒนาทักษะการเขียนและการพูดทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อให้สามารถนำเสนอ อภิปรายและปกป้องมุมมองของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($x=4.13$)

5. ทักษะการบริหารองค์กรและการจัดการทางธุรกิจ จำนวน 4 ข้อ อยู่ในระดับมาก ($x=4.06$) รายข้อพบว่า การพัฒนาทักษะ ให้สามารถพิจารณาและตัดสินใจได้อย่างผู้มีวิชาชีพ อยู่ในระดับมาก ($x=4.13$) รองลงมา พัฒนาทักษะด้านการจัดแบ่งหน้าที่งานและการมอบหมายงาน เพื่อกระตุ้นและพัฒนาบุคลากร อยู่ในระดับมาก ($x=4.12$)

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับการพัฒนาทักษะ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าตนเองมีความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพ ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้แก่ ด้านทักษะปัญญา ($x=4.24$) ด้านทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน ($x=4.14$) ด้านทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล 4.13 ด้านทักษะทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

และการสื่อสาร และด้านทักษะการบริหารองค์กรและการจัดการทางธุรกิจ (x=4.06) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับทักษะทางวิชาชีพของพนักงานบัญชี

3.1 ปัญหาหรืออุปสรรคที่สำคัญในการพัฒนาวิชาชีพบัญชีในหน่วยงานของท่าน

1) พนักงานบัญชี ในบริษัทนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ไม่ค่อยได้รับข่าวสารการฝึกอบรมด้านบัญชี บุคลากรบางคนไม่ได้สำเร็จการศึกษาด้านบัญชีมาโดยตรง

2) หน่วยงานหรือผู้บริหารขาดความเข้าใจในประโยชน์ของข้อมูลทางด้านบัญชี ในการนำไปใช้ได้ถึงความต้องการ ดังนั้นจึงไม่มีการสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการพัฒนาทักษะหรืออบรมให้ความรู้เกี่ยวกับหลักการบัญชีมาตรฐานการบัญชี

3) การมีภาระงานที่มากจนไม่สามารถสละเวลาไปเข้ารับการฝึกอบรม สัมมนา หรือหาความรู้เพิ่มเติมอย่างที่ ต้องการได้

4) บุคลากรบางกลุ่มขาดความรู้ความเข้าใจในงานด้านบัญชี เนื่องจากมีความรู้พื้นฐานด้านบัญชีไม่รอบรู้และเชี่ยวชาญ

8.สรุปผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะวิชาชีพบัญชี ของพนักงานบัญชี ในนิคมอุตสาหกรรมบางชัน กรุงเทพมหานคร ใช้แนวความคิดทฤษฎีทักษะทางวิชาชีพ ตามมาตรฐานการศึกษาสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ฉบับที่ 3 เรื่อง “ทักษะทางวิชาชีพ” (Professional Skills) ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาประกอบด้วยทักษะ 5 ด้าน คือ ทักษะทางปัญญา ทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน ทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ทักษะทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร และทักษะการบริหารองค์กรและการจัดการทางธุรกิจ

ระเบียบวิธีการศึกษา เก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามจากพนักงานบัญชี และพนักงานการเงินและบัญชี ทั้งหมด จำนวน 62 บริษัท ที่อยู่ในนิคมอุตสาหกรรมบางชัน กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งหมด 248 คน เก็บได้ทั้งหมด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา วัดค่า ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถสรุปผลการศึกษาอภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 90.18 มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.38 ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.50 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.71 ตำแหน่งงานที่ทำมากที่สุด คือ พนักงานบัญชี คิดเป็นร้อยละ 64.73 โดยมีประสบการณ์ทำงานในตำแหน่ง 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.46 และจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรมในปีที่ผ่านมามากที่สุด ไม่เคยเลย คิดเป็นร้อยละ 61.61

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพทั้ง 5 ด้าน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าตนเองมีความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้านเรียงลำดับได้ดังนี้

1. ด้านทักษะทางปัญญาศึกษาพบว่ามีความเฉลี่ยในระดับ มาก
2. ด้านทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งานศึกษาพบว่ามีความเฉลี่ยในระดับ มาก
3. ด้านทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ศึกษาพบว่ามีความเฉลี่ยในระดับ มาก
4. ด้านทักษะทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร ศึกษาพบว่ามีความเฉลี่ยในระดับ มาก
5. ด้านทักษะการบริหารองค์กรและการจัดการทางธุรกิจ ศึกษาพบว่ามีความเฉลี่ยในระดับ มาก

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของพนักงานบัญชี ในนิคมอุตสาหกรรมบางชัน กรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลการศึกษา โดยใช้แนวคิดตามข้อกำหนดของสหพันธ์นักบัญชีระหว่างประเทศ ในมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศฉบับที่ 3 เรื่องทักษะทางวิชาชีพบัญชี ได้ดังนี้

จากการศึกษาพบว่าพนักงานบัญชี พนักงานการเงินและบัญชีมีความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพบัญชีโดยรวมในระดับมาก ซึ่งคล้องกับผลการศึกษาของสรศักดิ์ ธีรนัยไชย (2551) ที่ศึกษาเรื่องการวัดทักษะทางวิชาชีพของนักบัญชีในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าพนักงานบัญชีในกิจการมีทักษะทางวิชาชีพ โดยรวมในระดับมาก ซึ่งอาจเกิด

จากลักษณะของกลุ่มประชากรเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในกิจการอุตสาหกรรมเช่นกัน

นอกจากนี้ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าตนเองมีความต้องการพัฒนาทักษะย่อยในด้านการพัฒนาด้านเทคโนโลยี เช่น การใช้งานโปรแกรม Microsoft office Word Excel โปรแกรมระบบบัญชี 3 มิติ หรือการสืบค้นข้อมูลทาง Internet อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของต่อลาภ สุขพันธ์ (2546) ที่ได้ศึกษาคุณสมบัติของนักบัญชีที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการในจังหวัดลำปาง พบว่า พนักงานบัญชีในปัจจุบันมีคุณสมบัติด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การใช้งานคอมพิวเตอร์ โปรแกรมการทำงานต่าง ๆ การใช้ Email และการค้นหาข้อมูลในอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับพอใช้

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการให้มีวิธีการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพบัญชี โดยการอบรม/สัมมนา คิดเป็นร้อยละ 87.33 และเห็นว่าวิธีที่สามารถพัฒนาทักษะทางวิชาชีพบัญชีได้มีประสิทธิภาพสูงสุดคือ การอบรม/สัมมนา คิดเป็นร้อยละ 59.73 ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการพัฒนาทักษะวิชาชีพบัญชีโดยมีเหตุผลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 84.62 และเห็นว่าพนักงานบัญชีควรได้รับการพัฒนาทักษะด้านคอมพิวเตอร์ นอกเหนือจากทักษะทางบัญชี คิดเป็นร้อยละ 62.90 และผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าทักษะที่สำคัญที่สุดสำหรับพนักงานบัญชี คือ ความชำนาญทางตัวเลขเทคโนโลยีสารสนเทศ มาตรฐานการบัญชี และการจัดทำรายงานทางการเงิน (ทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน) คิดเป็นร้อยละ 4.44

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

1. คุณสมบัติของนักบัญชีที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการในเขตบางชั้น กรุงเทพมหานคร
2. การวัดทักษะทางวิชาชีพของนักบัญชีในเขตนครอุตสาหกรรม ภาคอื่น ๆ กรุงเทพมหานคร

เอกสารอ้างอิง

- กฤษณี เวชสาร. 2546. การวิจัยการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คณะกรรมการวิชาชีพบัญชีด้านการศึกษาและเทคโนโลยี การบัญชี สภาวิชาชีพบัญชี. 2550ก. มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ฉบับที่ 3 เรื่องทักษะทางวิชาชีพ. [เอกสารประกอบการสัมมนา]. กรุงเทพฯ: สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. การใช้ SPSS เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.watpon.com/spss/>. (กันยายน 2553).
- ต่อลาภ สุขพันธ์. 2546. คุณสมบัติของนักบัญชีที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการในจังหวัดลำปาง. การค้นคว้าแบบอิสระ บัณฑิตมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สรศักดิ์ ธนไชย. 2551. การวัดทักษะทางวิชาชีพของนักบัญชีในเขตนครอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน. การค้นคว้าแบบอิสระ บัณฑิตมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วรรณภา สุทธิประภา, 2553. ออนไลน์ วิชาชีพบัญชีที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคม.
- นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ, 2548. “การปฏิบัติวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง”

ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อศูนย์บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

Customer's Satisfaction toward Car Wash Service in Ladkrabang, Bangkok

ศิริรัตน์ ชยุติแสงไพศาล¹, ดร.ณัฐกาญจน์ สุวรรณธารา²

^{1,2}คณะบริหารธุรกิจ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ,

E-mail: rc_bsu@hotmail.co

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อศูนย์บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตลาดกระบัง(2)เพื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อศูนย์บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ เขตลาดกระบัง จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 420 คน

ผลการศึกษาพบว่า เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 26-35 ปี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ ห้างร้านจำนวน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ผลการเปรียบเทียบ ในภาพรวมลูกค้าที่มีเพศ อายุและอาชีพแตกต่างกันมีทัศนคติต่อส่วนประสมทางการตลาดไม่แตกต่างกันแต่ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดในด้านการส่งเสริมทางการตลาด ด้านบุคคล หรือพนักงานและด้านกระบวนการบริการแตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ การตัดสินใจ

Abstract

The purposes of this study were to find out the customers' satisfaction with car wash services in Ladkrabang and to compare their service satisfaction, classified by their personal factors ; gender, ages, occupation, and income. The samples groups were 420 customers of car care services Ladkrabang. The tool of data collection was the survey questionnaire.

The studying results found that majority of car care consumers were male, aged between 26-35 years old, working as employee of private company, and average monthly income of 10,000-20,000 Bath. The comparisons of customers' satisfaction towards the marketing mix of car wash services in Ladkrabang, Bangkok found customers with different sexes, ages and careers had the satisfaction towards the marketing mix of car wash services indifferently. However, customers with different salary had the satisfaction towards the marketing mix of car care services; promotion, people and process were differently.

Keywords: Satisfaction, Decisions

1. บทนำ

ในปีที่ผ่านมาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีปริมาณรถยนต์สะสมจำนวน 8,638,204 คัน ซึ่งเพิ่มมากขึ้นจากปริมาณรถสะสมจำนวน 8,216,829 คัน (อ้างอิงจาก : สถิติของกรมขนส่งทางบกปี 2557 <http://www.insure.co.th>) จึงส่งผลให้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับรถยนต์เติบโตไปด้วย และธุรกิจคาร์แคร์ก็เป็นส่วนหนึ่งที่มีแนวโน้มที่จะเติบโต บวกกับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่ต้องการจะดูแลรักษารถยนต์ของตนไม่ว่าจะคันเก่าหรือใหม่ให้สะอาด สวยงาม เช่น การล้าง ขัดสี ดูดฝุ่น และดูแลรักษาให้รถยนต์ใช้การได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและยาวนานขึ้น เช่น เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง ซึ่งตอบโจทย์ของพฤติกรรมผู้บริโภคในปัจจุบันที่จะเน้นความสะดวกสบาย เนื่องจากสังคมมีการแข่งขันกันมากขึ้นรวมถึงสภาพแวดล้อมที่เร่งรีบ อีกทั้งความตึงเครียดจากการทำงาน และความคิดที่ว่าถ้าล้างรถเองจะสะอาดได้ไม่ทั่วถึง ดังนั้นผู้บริโภคจึงยอมจ่ายเงินเพื่อซื้อความสะดวกสบายเพื่อที่จะได้มีเวลาพักผ่อนหรือทำกิจกรรมอื่น ๆ ของตนเองได้มากขึ้น จะเห็นได้ว่าธุรกิจบริการทำความสะอาดรถยนต์สามารถเติบโตได้ตามปริมาณที่เพิ่มขึ้นของจำนวนรถยนต์ และพฤติกรรมความเปลี่ยนแปลงของผู้บริโภคที่ต้องการใช้บริการคาร์แคร์มากกว่าที่จะล้างรถเอง

ปัจจุบันเขตลาดกระบังมีผู้ประกอบการธุรกิจศูนย์บริการล้างรถยนต์เป็นจำนวนมาก เนื่องด้วยมาจากสภาพพื้นที่ ที่เป็นแหล่งธุรกิจที่สำคัญ สนามบินสุวรรณภูมิ รวมทั้งโรงงานนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง จึงทำให้ผู้ประกอบการต่าง ๆ มาลงทุนธุรกิจกันในเขตพื้นที่ลาดกระบังเพิ่มขึ้น ซึ่งธุรกิจศูนย์บริการล้างรถยนต์เป็นธุรกิจบริการที่ต้องการสร้างความสะดวกสบายให้กับผู้บริโภคไม่ว่าจะเป็นประชาชนที่อยู่ในพื้นที่หรือต่างพื้นที่

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าเป้าหมายต่อการใช้บริการศูนย์บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร และศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์โดยรวมได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับรายได้ และประเภทการบริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อศูนย์บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ทั้งนี้ผลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ เพื่อพัฒนาการให้บริการของศูนย์บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าหรือผู้บริโภค

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อศูนย์บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อศูนย์บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการศูนย์บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ ใน เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร การศึกษาวิจัยพบว่ามีจำนวนประชากรในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ทั้งสิ้น 170,070 คน (ข้อมูลจาก www.wikipedia.org) อ้างอิงประกาศสำนักทะเบียนกลาง เรื่อง จำนวนราษฎรทั่วราชอาณาจักร แยกกรุงเทพมหานคร และจังหวัดต่างๆ ตามหลักฐานของทะเบียนราษฎร ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2558 จึงคำนวณหากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973, p.886) อ้างถึงในปริญญา เพชรรุ่งฟ้า และคนอื่นๆ, 2553) โดยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 420 คน ซึ่งมากกว่าการคำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเน่ เพื่อการป้องกันการผิดพลาดของข้อมูลจากแบบสอบถาม

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่น 0.963 (Cronbach's alpha coefficient)

3.3. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม ใช้ t-test ในการหาค่าความแตกต่างตัวแปรระหว่าง 2 กลุ่ม และค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) หาค่าความแตกต่างตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม

4. ผลการวิจัย

4.1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อศูนย์บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 72.4 มีอายุอยู่ในช่วง 26-35 ปี จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ ห้างร้านจำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 73.6 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0

ตาราง 1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อศูนย์บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานครด้านการส่งเสริมทางการตลาด

ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อศูนย์บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการส่งเสริมทางการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	3.894	4	.974	4.954*	.001
	ภายในกลุ่ม	81.552	415	.197		
	รวม	85.447	419			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อศูนย์บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ด้านการส่งเสริมทางการตลาด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 2 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อศูนย์บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ด้านบุคคลหรือพนักงาน

ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อศูนย์บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านบุคคลหรือพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.945	4	.736	4.522*	.001
	ภายในกลุ่ม	67.564	415	.163		
	รวม	70.509	419			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อศูนย์บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ด้านบุคคลหรือพนักงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 3 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อศูนย์บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการบริการ

ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อศูนย์บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.655	4	.914	5.221*	.000
	ภายในกลุ่ม	72.635	415	.175		
	รวม	76.290	419			

* ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อศูนย์บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อศูนย์บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 26-35 ปี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ ห้างร้านจำนวน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อศูนย์บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับมาก ทั้ง 7 ด้าน โดยจำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ ด้านราคา ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านบุคคลหรือพนักงาน ด้านสถานที่ และด้านการส่งเสริมทางการตลาด ยกเว้น ลักษณะทางกายภาพ ที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ผลจากการวิจัยสอดคล้องกับ ศิรินา อังศุภฤกษ์

(2554) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการคาร์แคร์ของเจ้าของรถยนต์นั่งส่วนบุคคล ในจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมการใช้บริการคาร์แคร์ของเจ้าของรถยนต์นั่งส่วนบุคคล ในจังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 27-35 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาทต่อเดือน ผู้บริโภคให้ความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดโดยรวมในระดับมาก ซึ่งจะเห็นได้ว่าเพศชายจะให้ความสำคัญในเรื่องการดูแลรักษาความสะอาดรถยนต์มากกว่าเพศหญิง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อในแต่ละด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อศูนย์บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร จำแนกได้ดังนี้

1. ด้านคุณภาพการบริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อศูนย์บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามอันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการรักษาความปลอดภัยของทรัพย์สินภายในรถ รองลงมาคือการล้างทำความสะอาดรถยนต์ได้อย่างสะอาดเอี่ยม และความหลากหลายของการให้บริการ เช่น ซดสี เคลือบสี จึงทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บริโภคหรือลูกค้าที่เข้าใช้บริการให้ความสำคัญในเรื่องของความปลอดภัยของทรัพย์สินซึ่งผู้ให้บริการจะต้องพึงระวังอย่างมากเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่างๆเกิดขึ้นอย่างเด็ดขาด หากเกิดความเสียหายเกิดขึ้นจะต้องแจ้งกับลูกค้าให้ทราบก่อนที่ลูกค้าจะพบเอง เพื่อสร้างความมั่นใจให้ลูกค้าเห็นถึงความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ และซดใช้หรือซ่อมแซมให้ทันที ลำดับต่อมาในเรื่องของการล้างทำความสะอาดรถยนต์ได้สะอาดเอี่ยมซึ่งลูกค้าก็ให้ความสนใจเช่นเดียวกัน เพราะการที่ลูกค้ามาเสียเงินมาใช้บริการล้างรถยนต์ของตนนั้นก็ต้องการที่จะเห็นว่ารถของตนนั้นสะอาดหมดจดไม่มีคราบสกปรกหรือฝุ่นในรถ ผู้ให้บริการจะต้องเอาใจใส่ทุกซอกทุกมุมของรถลูกค้าให้สะอาดหมดจด เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและอยากกลับมาใช้บริการอีก และลำดับสุดท้ายความหลากหลายของการให้บริการ เช่น ซดสี เคลือบสี หากศูนย์ให้บริการมีทางเลือกให้กับลูกค้าครบวงจรสามารถตอบสนองกับความต้องการของลูกค้าในรูปแบบต่างๆได้ ซึ่งจะทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันกับศูนย์บริการล้างรถอื่นๆ

2. ด้านราคา พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อศูนย์บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สาม อันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในความเหมาะสมของราคา รองลงมาคือความหลากหลายของระดับราคาในการบริการให้เลือก และราคามีความคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับศูนย์บริการอื่น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บริโภคหรือลูกค้าที่เข้าใช้บริการให้ความสำคัญในเรื่อง ลำดับต่อมาในเรื่องของ และลำดับสุดท้าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นายเชมทัต บุญวัฒน์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของผู้ใช้รถยนต์ต่อการใช้บริการร้านคาร์แคร์ ในเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเห็นว่าราคาค่าบริการในแต่ละครั้งเหมาะสมเป็นความคาดหวังลำดับแรกของผู้ใช้บริการ อาจเป็นเพราะการที่ผู้ใช้บริการเสียค่าบริการแล้วต้องการได้รับการบริการที่ดีที่สุดให้เหมาะสมกับค่าบริการที่เสียไป

3. ด้านสถานที่ ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อศูนย์บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สาม อันดับแรก พบว่า มีป้ายบอกบอกสถานที่ชัดเจน เช่น จุดรับรถ จุดชำระเงิน ห้องน้ำ และห้องพักลูกค้า เป็นต้น ที่มีความสะดวกในการเดินทางเข้าบริการ และสถานที่กว้างขวาง มีที่จอดรถเพียงพอต่อผู้ที่มาเข้าใช้บริการ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าผู้บริโภคหรือลูกค้าที่เข้าใช้บริการให้ความสำคัญในเรื่องการมีป้ายบอกสถานที่แต่ละจุดชัดเจน เช่น ห้องน้ำ จุดชำระเงิน จุดรับรถ เป็นต้น สามารถทำให้ลูกค้าเห็นถึงความเอาใจใส่ในการให้บริการ และรู้สึกดีต่อศูนย์บริการ ลำดับต่อมาในเรื่องของความสะดวกในการเดินทางเข้ารับบริการ ในลาดกระบังมีศูนย์บริการล้างอัดฉีดรถยนต์หลายแห่งเพราะในเขตลาดกระบังเป็นชุมชนขนาดใหญ่ซึ่งประชาชนอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก รวมทั้งมีนิคมอุตสาหกรรมทำให้มีศูนย์บริการเปิดขึ้นมาแข่งขันแย่งพื้นที่ทางการตลาดหลายแห่ง ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และลำดับสุดท้ายสถานที่ที่มีที่จอดรถเพียงพอต่อจำนวนของลูกค้าที่ใช้บริการ สิ่งนี้ถือเป็นปัจจัยสำคัญ เพราะเมื่อลูกค้ามาใช้บริการแต่ไม่มีที่จอดรถเพียงพอ ลูกค้าอาจจะไปใช้บริการศูนย์ล้างรถยนต์อื่นๆ ซึ่งจะทำให้เสียลูกค้าไปได้

4. ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อศูนย์บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ เขตตลาดกระบ้ง กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามอันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการมีโปรโมชั่นลดราคาในช่วงโอกาสพิเศษ รองลงมาคือมีกิจกรรมตรวจรถฟรี และมีบัตรสมาชิกสะสมแต้มคะแนน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บริโภคหรือลูกค้าที่เข้าใช้บริการให้ความสำคัญในเรื่องโปรโมชั่นลดราคาในโอกาสพิเศษ เช่น วันปีใหม่ ซึ่งปัจจัยนี้มีผลต่อความพึงพอใจผู้ใช้บริการอย่างมาก เพราะคนเราทุกคนมักชอบของลดราคาหรือของแถม ซึ่งส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการจัดโปรโมชั่นมีความสำคัญอย่างมาก ลำดับต่อมาในเรื่องของมีกิจกรรมตรวจรถฟรี สามารถเห็นได้ว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อสิ่งที่มีประโยชน์และคุ้มค่า โดยที่ไม่เสียเงินอีกด้วย และลำดับสุดท้ายการมีบัตรสมาชิกสะสมแต้มคะแนน เช่น ล้างรถสิบครั้งฟรีหนึ่งครั้ง ซึ่งปัจจัยนี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าสนใจและทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกต่อไปเรื่อยๆ

5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อศูนย์บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ เขตตลาดกระบ้ง กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สาม อันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในพนักงานที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานมีความซื่อสัตย์ รวมทั้งพนักงานที่มีความเต็มใจในการให้บริการและมีมนุษยสัมพันธ์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บริโภคหรือลูกค้าที่เข้าใช้บริการให้ความสำคัญในเรื่องพนักงานที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งจะเป็นปัจจัยให้ลูกค้าได้เห็นถึงความเตรียมพร้อมในงานให้บริการให้กับลูกค้าอย่างเต็มที่ เป็นสิ่งที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกดีต่อการใช้บริการ ลำดับต่อมาในเรื่องของพนักงานมีความซื่อสัตย์ เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่ผู้ให้บริการควรจะต้องปฏิบัติ สิ่งนี้เป็นสิ่งที่ทำให้ลูกค้าไว้วางใจและให้ความสำคัญอย่างมาก และลำดับสุดท้ายพนักงานเต็มใจให้บริการและมีมนุษยสัมพันธ์ สิ่งนี้จะทำให้ลูกค้ารู้สึกผ่อนคลายทุกครั้งในการเข้ามาใช้บริการ

6. ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อศูนย์บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ เขตตลาดกระบ้ง กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามอันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในส่วนของกระบวนการที่เป็นขั้นตอน รองลงมาคือความรวดเร็วในการทำความสะอาดล้างรถ และการจัดลำดับคิวของผู้รับบริการ

ได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บริโภคหรือลูกค้าที่เข้าใช้บริการให้ความสำคัญในเรื่องกระบวนการที่เป็นขั้นตอนชัดเจน ตรวจสอบอย่างมีคุณภาพก่อนส่งมอบให้ลูกค้า ปัจจัยนี้ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และกลับมาใช้บริการอีกลำดับต่อมาในเรื่องของความรวดเร็วในการล้างอัดฉีดรถยนต์ หากมีกระบวนการขั้นตอนในการบริการที่มีคุณภาพแล้ว ระบบการทำงานก็มีความรวดเร็วและลำดับสุดท้ายการจัดลำดับคิว ปัจจัยนี้เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ลูกค้าเห็นถึงความเป็นระเบียบ การจัดลำดับคิวก่อนหลังของผู้ที่มาใช้บริการ

7. ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อศูนย์บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ เขตตลาดกระบ้ง กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามอันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในห้องรับรองสำหรับลูกค้า มีน้ำดื่ม กาแฟ ให้บริการฟรี รองลงมาคือสถานที่ให้บริการมีการจัดเก็บสิ่งของเป็นระเบียบ และสถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทสะดวก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บริโภคหรือลูกค้าที่เข้าใช้บริการให้ความสำคัญในเรื่องห้องรับรองสำหรับลูกค้า มีน้ำดื่ม กาแฟ ให้บริการฟรี มีมุมนั่งพักไว้ให้ลูกค้านั่งพักสบายๆระหว่างรอรับรถ ซึ่งจะทำให้ลูกค้ารู้สึกดีต่อศูนย์บริการมากขึ้น ลำดับต่อมาในเรื่องของสถานที่ให้บริการมีการจัดเก็บสิ่งของเป็นระเบียบ ปัจจัยนี้จะทำให้ลูกค้ามองเห็นว่าศูนย์บริการนั้นสะอาดสะอ้าน เป็นระเบียบ ทำให้เกิดความมั่นใจต่อศูนย์บริการในเรื่องของความสะอาดได้ และลำดับสุดท้ายสถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่มีฝุ่นควันหรือมลพิษ ซึ่งปัจจัยนี้เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคใช้วัดระดับความพึงพอใจในการใช้บริการอีกด้วย

6. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยผู้ประกอบการมีการพัฒนาการบริการในด้านของสถานที่ และบริการโดยการใช้พาราโตนในการหาสาเหตุ และปรับปรุงในเรื่องที่สำคัญที่สุด เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกดีเมื่อเข้ามาใช้บริการ

เอกสารอ้างอิง

- [1] กรมขนส่งทางบก. จำนวนรถจดทะเบียน (สะสม) ณ วันที่31 ธันวาคม 2557 [ออนไลน์] เข้าถึง<http://www.insure.co.th/index.php/2010-07-19-04-16-36/stat-land-transport/5030---31--2557-.20> กุมภาพันธ์ 2559.
 - [2] เขมทัต บุญวัฒน์. ความคาดหวังของผู้ใช้รถยนต์ต่อการใช้บริการร้านค้าคาร์แคร์ในเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2555
 - [3] ศิรินา อังศุพฤษ์. พฤติกรรมการใช้บริการคาร์แคร์ของเจ้าของรถยนต์นั่งส่วนบุคคลใน จังหวัดชลบุรี. สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2554
- Schiffman, L.G. & Kanuk, L.L. Consumer behavior. 8th edition. New Jersey: Prentice Hall. 2003

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคต่ออาหารนานาชาติ ของประชากรในกรุงเทพมหานคร

FACTORS INFLUENCING TO INTERNATIONAL FOOD CONSUMER IN BANGKOK

สงวนศักดิ์ พรหมเทศ¹ ดร.ณัฐกาญจน์ สุวรรณธารา²

^{1,2}คณะบริหารธุรกิจ/หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

hi_iamooa@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาข้อมูลของประชากรในกรุงเทพมหานคร ที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการบริโภคอาหารนานาชาติในกรุงเทพมหานคร(2)เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริโภคอาหารนานาชาติกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริโภคที่มาใช้บริการที่ศูนย์การค้าเอ็มควอเทียร์โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจมีจำนวนตัวอย่างทั้งหมด385 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยกลุ่มที่เป็นอิสระt-test และ F-test

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ, ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพและปัจจัยด้านการให้ข้อมูลของบุคลากรและประชาสัมพันธ์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชากรทั้ง 4ด้าน จำแนกตามเพศ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความพึงพอใจของประชากรทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามอายุ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความพึงพอใจของประชากรด้านการตลาด และด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนในด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านการให้ข้อมูลของบุคลากรและการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามสถานภาพ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความพึงพอใจของประชากรทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ การบริโภค อาหารนานาชาติ

Abstract

This study aimed to explore (1) the data of the population of Bangkok that affect customer satisfaction in the consumption of food in Bangkok (2) to the marketing mix that influence satisfaction International food. The samples used in the research were 385 consumers who use the service at the Emquartier. Questionnaire was used in the survey. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation. The statistics used to test the difference between the average independent samples t-test and F-test.

The study results indicated that the majority were satisfied with the overall level at high level and considering it was results that the level of satisfaction on the overall market at a high level, the service process, the creation and presentation of physical appearance and the information and public relations personnel were at the highest level.

By comparison, satisfaction of the all 4 facets by level of education, occupation and income per month results that the difference was statistically significant at the level of 0.05.

Keywords: Satisfaction, Consume, International Food

1. บทนำ

ดิเอ็มควอเทียร์เป็นศูนย์การค้าแห่งที่สองในกลุ่มดิเอ็มดิสทริค ซึ่งประกอบไปด้วยการให้บริการครบวงจร เช่น ศูนย์การค้า โรงภาพยนตร์ และอาคารสำนักงาน บริหารงานโดย บริษัท ซีทีมอลล์ กรุ๊ป จำกัด ในกลุ่มเดอะมอลล์ กรุ๊ป และ บริษัท ภิรัชบุรี จำกัด ในลักษณะของการร่วมทุน ตั้งอยู่ริมถนนสุขุมวิท ฝั่งตรงข้ามกับอาคารศูนย์การค้าเอ็มโพเรียมเดิมในพื้นที่ แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร เน้นความสำคัญกับตลาดลูกค้าชาวต่างชาติ และลูกค้าระดับกลางจนถึงระดับสูง เช่นเดียวกับสยามพารากอน

เนื่องมาจากในสภาพของสังคมไทยในยุคปัจจุบันนั้นมีการเปลี่ยนแปลงไปจากในอดีตในหลายรูปแบบซึ่งในปัจจุบันที่มีเศรษฐกิจที่เจริญก้าวหน้าขึ้นและการแข่งขันทางธุรกิจที่สูงขึ้นตามลำดับ ส่งผลให้คนในสังคมไทยในยุคปัจจุบันต้องใช้เวลากับการทำงานที่มากขึ้นเพราะว่าการที่เศรษฐกิจเจริญก้าวหน้าขึ้นส่งผลให้การแข่งขันในเชิงธุรกิจของสังคมไทยนั้นเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วยจึงเป็นเหตุให้คนไทยในยุคปัจจุบันนั้นไม่ได้มีเวลาว่างเหมือนสมัยก่อนที่จะสามารถเข้าครัวทำอาหารรับประทานเองได้จึงส่งผลให้คนไทยส่วนใหญ่นิยมเปลี่ยนมาทานอาหารนอกบ้านแทนซึ่งจากข้อมูลการสำรวจเรื่องภาวะทางเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือนภายในประเทศไทยของสำนักงานสถิติแห่งชาติตั้งแต่ พ.ศ. 2549-2556 ได้พบว่าอัตราค่าเฉลี่ยในการใช้จ่ายใน

การบริโภคอาหารนอกบ้านของประชากรในประเทศไทยในปีล่าสุดนั้นเพิ่มสูงขึ้นเป็น 3,195 บาทต่อครอบครัวซึ่งแสดงให้เห็นว่าแนวโน้มของประชากรในประเทศไทยนั้นมีโอกาสในการเลือกรับประทานอาหารนอกบ้านสูงขึ้น และปัจจุบันมีร้านนานาชาติเข้าเปิดสาขาในประเทศไทยอีกมากมาย จึงทำให้ผู้บริโภคอยากทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค และการเข้ามาใช้บริการต่อร้านอาหารนานาชาติ

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาข้อมูลของประชากรในกรุงเทพมหานครที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการบริโภคอาหารนานาชาติในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริโภคอาหารนานาชาติในกรุงเทพมหานคร

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริโภคที่มาใช้บริการที่ศูนย์การค้าดิเอ็มควอเทียร์โดยใช้

แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจมีจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 385 ตัวอย่าง

การวิเคราะห์ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม ใช้

T-test ในการหาค่าความแตกต่างตัวแปรระหว่าง 2 กลุ่ม และค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) หาค่าความแตกต่างตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม

4. ผลการศึกษา

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 26-35 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสและมีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 45,000 บาท

4.2. สรุป และ อภิปรายผล

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการบริโภคอาหารนานาชาติมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด เนื่องจากการให้บริการถือเป็นหัวใจสำคัญที่จะส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจร้านอาหารเป็นไปตามเป้าหมายและคุณภาพของการให้บริการ และจะต้องให้ความสำคัญกับองค์ประกอบในด้านทางการตลาด, ด้านกระบวนการให้บริการ, ด้านการส่งเสริมและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านการให้ข้อมูลของบุคลากรและประชาสัมพันธ์ เข้ามาบริหารจัดการเชิงธุรกิจสำหรับ ร้านอาหารนานาชาติ และ ให้มีรสชาติที่ดี และการคัดเลือกวัตถุดิบที่มีคุณภาพ อีกทั้งมีการจัดสรรเมนูอาหารที่สวยงามและภาพประกอบ และจัดทำสูตรอาหารเพื่อรสชาติอาหารที่ดี และ กำหนดราคาที่เหมาะสม นอกจากนี้ก็ให้ความสำคัญกับสถานที่และบริเวณโดยรอบ เช่นการจัดสถานที่ที่จอดรถอย่างพอเพียง รวมไปถึงการจัดทำระบบสมาชิก เพื่อให้เกิดการสร้างฐานผู้บริโภค และต่อยอดจำนวนผู้บริโภคเพิ่มมากขึ้น การศึกษาดังกล่าวมีความสอดคล้องกับซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยอนันต์ ปริญญาวิฑิต (2553) และที่แสดงให้เห็นว่า การบริหารจัดการร้านอาหารนานาชาติ ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับการนำเสนอส่วนประสม ด้านทางการตลาดเข้ามาส่งเสริมการขาย เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค และทำให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อในแต่ละด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริโภคอาหารนานาชาติของประชากร ในกรุงเทพมหานคร จำแนกได้ดังนี้

ด้านการตลาด พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริโภคอาหารนานาชาติของประชากร ในกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ

พบว่า ลำดับแรกผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในเรื่องการจัดทำราคาอาหารและเครื่องดื่มพิเศษแต่ละเดือน รองลงมา เรื่องการทำบัตรส่วนลดและกิจกรรม ให้ลูกค้าเป็นประจำ และลำดับสุดท้ายเรื่องการจัดทำโปรโมชั่นอย่างต่อเนื่อง เช่น บัตรเครดิต รายการสะสมแต้ม และการส่งเสริมการขาย และกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจ และสอดคล้องกับงานวิจัย ศิรินันท์ อมรประเสริฐชัย (2554) ที่พบว่า ปัจจัยด้านการตลาด, ด้านการส่งเสริมการขาย เป็นกระบวนการที่มีความสำคัญมากที่สุดในการบริหารจัดการร้านอาหาร เนื่องจากร้านอาหารแต่ละร้าน จะมีระบบบริหารจัดการที่แตกต่างกันมากนัก แต่หากจะทำให้เกิดจุดเด่น หรือกลยุทธ์ที่ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลทำให้เกิดแรงจูงใจในการเข้ามาใช้บริการในร้านอาหารต่างๆเพิ่มมากขึ้น

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจในการบริโภคอาหารนานาชาติของประชากร ในกรุงเทพมหานคร ตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ พบว่า ด้านอายุ มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 18-20 ปี มีโอกาสให้ใช้บริการด้านการตลาดที่ส่งเสริมการขายมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี จึงทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพ พบว่า มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นสถานภาพโสด สมรส หรือหย่าร้าง ต่างมีเหตุผลในการเลือกใช้บริการด้านการตลาดที่ต่างกัน จึงทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกันไปด้วย เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษา พบว่า มีผลต่อระดับความพึงพอใจ อาจเป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีโอกาสใช้บริการด้านการตลาดที่ส่งเสริมการขายมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทและเอก เป็นผลทำให้ความคาดหวังแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านอาชีพ พบว่า มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการกับพนักงานรัฐวิสาหกิจและประกอบอาชีพอื่นๆ ได้แก่ แพทย์ แม่บ้าน รับจ้าง และตัวแทนขายประกัน มีโอกาสได้ใช้บริการด้านการตลาดที่ส่งเสริมการขายมากกว่าอาชีพอื่นๆ จึงทำให้มีความพึงพอใจต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีผลต่อระดับความพึงพอใจ แต่ไม่สามารถระบุได้ว่ารายได้ช่วงใดที่มีความแตกต่างกัน

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริโภคอาหารนานาชาติของประชากร ในกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับแรกผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในระดับมากในเรื่องการบริการที่ได้มาตรฐานเหมือนกันทุกครั้ง รองลงมาคือระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ และลำดับสุดท้ายมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในเรื่องความถูกต้องในการให้บริการ อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่จะมีความต้องการที่จะรับประทานอาหารที่รวดเร็ว มีความอร่อยทุกครั้งที่ใช้บริการ อีกทั้งการให้ความสำคัญต่อระบบการให้บริการของพนักงานในร้านอาหาร เป็นต้น ซึ่งปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างมากต่อการส่งเสริมให้ผู้บริโภคเกิดความประทับใจในคุณภาพการให้บริการ และเกิดความพึงพอใจหากพนักงานตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคมากที่สุด เช่น การที่พนักงานเอาใจใส่ต่อผู้บริโภค มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความเป็นมิตร มีความจริงใจในการให้บริการ เป็นต้น และสอดคล้องกับงานวิจัย ทิพวรรณ เอื้อใหม่สกุล (2553)

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจในการบริโภคอาหารนานาชาติของประชากรในกรุงเทพมหานคร ตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านเพศ พบว่า ไม่มีผลต่อความพึงพอใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะไม่ว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะเป็นเพศหญิงหรือเพศชายก็ต้องการการบริการที่ประทับใจทั้งสิ้น เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านอายุ มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 18-20 ปี มีโอกาสให้ใช้บริการด้านกระบวนการให้บริการที่เป็นมาตรฐานมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี จึงทำให้มีความคาดหวังแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพ พบว่า ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นสถานภาพโสด สมรส หรือหย่าร้าง ต่างมีเหตุผลในการเลือกใช้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการที่เป็นมาตรฐานมากกว่า จึงทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกันไปด้วยเมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษา พบว่า มีผลต่อระดับความพึงพอใจ อาจเป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีโอกาสใช้บริการด้านกระบวนการให้บริการที่เป็นมาตรฐานมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทและเอก เป็นผลทำให้ความ

คาดหวังแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านอาชีพ พบว่ามีผลต่อความพึงพอใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและประกอบอาชีพอื่นๆ ได้แก่ แพทย์ แม่บ้าน รับจ้าง และตัวแทนขายประกัน มีโอกาสได้ใช้บริการด้านกระบวนการให้บริการที่เป็นมาตรฐานมากกว่าอาชีพอื่นๆ จึงทำให้มีความพึงพอใจต่างกันเมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีผลต่อระดับความพึงพอใจ แต่ไม่สามารถระบุได้ว่า รายได้ช่วงใดที่มีความแตกต่างกัน

ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริโภคอาหารนานาชาติของประชากร ในกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับแรกผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในระดับมากในเรื่องรูปแบบการจัดร้านสะอาดคล่องและเหมาะสมกับอาหารนานาชาติ รองลงมาคือระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในเรื่องมีการให้รายละเอียดการบริการที่ชัดเจน และลำดับสุดท้ายมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในเรื่องสถานที่ตั้งของร้านอาหารเป็นจุดเด่น ง่ายเดินทางสะดวก อาจเป็นเพราะว่า จากการที่ร้านอาหารสามารถนำเสนอจุดเด่นของร้านอาหาร หรือที่ตั้งร้านอาหารมีสัญลักษณ์ชัดเจน แตกต่างจากคู่แข่ง และสามารถสื่อถึงความเป็นเอกลักษณ์ของร้านอาหารได้เด่นชัด และงานวิจัยสอดคล้องกับ กรวิภา อมรประภาธิ์กุล (2553) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของร้านอาหาร และพบว่า ผู้บริหารร้านอาหาร สามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับผู้บริโภคทำให้ตอบสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจในการบริโภคอาหารนานาชาติของประชากร ในกรุงเทพมหานคร ตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านเพศ พบว่า ไม่มีผลต่อความพึงพอใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะไม่ว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะเป็นเพศหญิงหรือเพศชายก็ต้องการการบริการที่ประทับใจทั้งสิ้น เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านอายุ มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 18-20 ปี มีโอกาสให้ใช้บริการด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่หลากหลายกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี จึงทำให้มีความคาดหวังการบริการต่อร้านอาหารที่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพ พบว่า มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพต่างกัน ไม่

ว่าจะเป็นสถานภาพโสด สมรส หรือหย่าร้าง ต่างมีเหตุผล และพฤติกรรมการตัดสินใจที่แตกต่างกันออกไป เนื่องด้วย ความต้องการของผู้บริโภคที่แตกต่างกันในการเลือกใช้ บริการด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ จึงทำให้มีความ พึงพอใจแตกต่างกันไปด้วย เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะ ข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษา พบว่า มีผลต่อ ระดับความพึงพอใจ อาจเป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีโอกาสใช้บริการด้านสภาพ แวดล้อมทางกายภาพที่หลากหลายกว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทและเอก เป็นผลทำให้ความ คาดหวังแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูล ประชากรศาสตร์ด้านอาชีพ พบว่ามีผลต่อระดับความพึง พอใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ รับราชการกับพนักงานรัฐวิสาหกิจและประกอบอาชีพอื่นๆ ได้แก่ แพทย์ แม่บ้าน รับจ้าง และตัวแทนขายประกัน มี โอกาสเข้าด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เนื่องจากการ ให้บริการทางด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ จึงทำให้มี ความพึงพอใจต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูล ประชากรศาสตร์ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีผลต่อ ระดับความพึงพอใจ แต่ไม่สามารถระบุได้ว่ารายได้ช่วงใด ที่มีความแตกต่างกัน

ด้านการให้ ข้อมูลของบุคลากรและ ประชาสัมพันธ์ พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริโภค อาหารนานาชาติของประชากร ในกรุงเทพมหานคร โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับ แรกผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ที่สุดในเรื่องพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี รองลงมา มีระดับ ความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในเรื่องมีความรู้เชี่ยวชาญ ด้านอาหารและเครื่องดื่ม และลำดับสุดท้ายมีระดับความพึง พอใจในระดับมากที่สุดในเรื่องความรู้ความเชี่ยวชาญในการ แก้ไขปัญหาและพนักงานสามารถประชาสัมพันธ์ข้อมูลของ ร้านได้เป็นอย่างดี อาจเป็นเพราะว่า จากการให้ข้อมูลและ ประชาสัมพันธ์กับผู้บริโภคที่เข้ามาใช้บริการของพนักงาน ช่วยส่งเสริมและเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้บริโภค โดยปัจจัย ที่สำคัญที่สุดพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เช่นการที่พนักงาน สามารถสอบถามต่างๆที่ผู้บริโภคถามได้อย่างถูกต้องส่ง ผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจใน ด้านให้ข้อมูลของบุคลากร และประชาสัมพันธ์ และสอดคล้องกับงานวิจัย ศิรินันท์ ออมร ประเสริฐชัย (2554)

5. ข้อเสนอแนะ

ควรมีการจะปรับรสชาติให้เหมาะสมกับคนไทย และทำเมนูอาหารในลักษณะของการผสมผสานระหว่าง อาหารไทยกับอาหารนานาชาติเปรียบเทียบกับอาหาร นานาชาติแบบดั้งเดิม มีการจัดเทศกาลอาหารนานาชาติ เพื่อประชาสัมพันธ์อาหารนานาชาติ และการส่งเสริมการ ขายของอุปกรณ์ และวัตถุดิบของอาหารนานาชาติเพื่อเพิ่ม แรงจูงใจของผู้บริโภคให้เพิ่มขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- [1] กรวิภา อมรประภาธิกุล. (2553). อุตลักษณ์ภาพลักษณ์ ของร้าน Mos Burger ที่มีต่อความภักดีและ พฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สารนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- [2] ชัยอนันต์ ปริญญาวิฑิต. (2553). ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ (7P) เพื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจ ของแฟรนไชส์ซอร์และแฟรนไชส์ซี. การประชุม วิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ :51-60.
- [3] ทิววรรณ เอื้อใหม่สกุล. (2553). ‘การเพิ่มประสิทธิภาพ ในการให้บริการลูกค้า กรณีศึกษาธนาคาร A สาขา AAA. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- [4] ศิรินันท์ ออมรประเสริฐชัย. (2554). ปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการ ใช้บริการร้านอาหารบุฟเฟต์ประเภทบั้งย่างสุกี้ของ ผู้บริโภคในพื้นที่ฝั่งธนบุรี ในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

การศึกษาแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานตากอากาศบางปู
จังหวัดสมุทรปราการ
STUDY OF TOURISTS MOTIVATION TOWARDS BANGPU RESORTS,
SAMUTPRAKAN

อิทธิพล นาควิเวก¹, ดร. ณัฐกาญจน์ สุวรรณธารา²

^{1,2} คณะบริหารธุรกิจ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

E-mail: hi_jamooa@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้มาใช้บริการสถานตากอากาศบางปู จังหวัดสมุทรปราการ (2) เพื่อศึกษาแรงจูงใจของผู้มาใช้บริการสถานตากอากาศบางปู จังหวัดสมุทรปราการ (3) เพื่อนำไปเป็นแนวทางพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการสถานตากอากาศบางปู จังหวัดสมุทรปราการ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจ มีจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย กลุ่มที่เป็นอิสระ t-test ผลวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านส่งเสริมการตลาด และด้านบุคลากร จากการเปรียบเทียบแรงจูงใจของประชากรทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามเพศ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามอายุ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแรงจูงใจของประชากรด้านระดับการศึกษา ด้านสถานภาพ และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และจำแนกตามอาชีพ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: แรงจูงใจ สถานตากอากาศบางปู นักท่องเที่ยว

Abstract

The objective of this study was (1) to study the demographic profile of the service users Bangpu Recreation Center, Samut Prakan (2) to study the motives of those who use the services Bangpu Recreation Center Samut Prakarn Province (3) to guidelines the development and improve the efficiency of services provided Bangpu Recreation Center, Samut Prakarn Province. This research is a quantitative research. The samples used in the study were 400 respondents. The questionnaire was used in the survey. Statistical data analysis were percentage, standard deviation, and independent samples t-test. The results research found respondents had motivation at high level in all aspects include a products and services, price, place and promotion. By gender found no difference was statistically significant at the 0.05 level. By age found the difference was statistically significant at the 0.05 level. The level of education, status and average income per month found no difference was statistically significant at the 0.05 level. By occupation found difference was statistically significant at the 0.05 level.

Keywords: Motivation, Bangpu Resorts, Tourist

1. บทนำ

จังหวัดสมุทรปราการได้ชื่อว่าเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมจากชาวไทยและชาวต่างชาติเป็นอย่างมาก ซึ่งมีความหลากหลายในแหล่งท่องเที่ยว อาทิ พระสมุทรเจดีย์ เมืองโบราณ ฟาร์มจระเข้ พิพิธภัณฑ์ช้างเอราวัณ ฟอโต้วัดบางพลี วิถีชุมชนบ้านสาขลา ตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง ป้อมพระจุลจอมเกล้า ฯ และสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญอีกแห่งหนึ่งก็คือ สถานตากอากาศบางปู ซึ่งได้เปิดดำเนินการเมื่อ พ.ศ. 2480 โดย จอมพล ป.พิบูลสงคราม เป็นส่วนราชการของกองทัพบก มีชื่อเป็นทางการว่า กองสถานพักผ่อน กรมพลธิการทหารบก ตั้งอยู่ที่ 164 หมู่ 2 ถนนสุขุมวิทสายเก่า ตำบลบางปูใหม่ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ห่างจากกรุงเทพมหานครประมาณ 37 กิโลเมตร มีเนื้อที่ 639 ไร่ ประกอบด้วยแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ มีอนุสรณ์สถานเรื่องราวประวัติศาสตร์ญี่ปุ่น ยกพลขึ้นบก สมัยจอมพล ป.พิบูลสงคราม และเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติ โดยมีศูนย์ศึกษาธรรมชาติกองทัพบก เป็นแหล่งการเรียนรู้เรื่องป่าชายเลน ทั้งพืชและสัตว์ สิ่งแวดล้อม ตลอดจนค่ายเยาวชนรักชาติ รักสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ยังมีภัตตาคารอาหารทะเลสด ๆ และเครื่องดื่มให้บริการจัดเลี้ยงประชุม สังสรรค์ สัมมนา พร้อมคาราโอเกะ ทุกวันตั้งแต่เวลา 10 นาฬิกาจนถึง 20 นาฬิกา รายการพิเศษทุก ๆ วันเสาร์จัดให้มีลิลาศ เพื่อความบันเทิงและสุขภาพ ปัจจุบันสถานที่ท่องเที่ยวมีมากมาย และหลากหลาย คนทั่วไปสามารถเลือกแหล่งท่องเที่ยวได้ตามความพึงพอใจของเขา จึงทำให้ผู้บริหารของสถานตากอากาศบางปู ต้องวางแผนเพื่อปรับปรุงและพัฒนา โดยการค้นหาสิ่งที่จะตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยว ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำเรื่องศึกษาแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานตากอากาศบางปู จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อจะได้นำข้อมูลและสาระความรู้ต่าง ๆ ไปตอบสนองตรงกับตามความต้องการของนักท่องเที่ยวและเผยแพร่ให้เป็นประโยชน์กับสังคมต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการสถานตากอากาศบางปู จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการสถานตากอากาศบางปู จังหวัดสมุทรปราการ

3. เพื่อนำไปเป็นแนวทางพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการสถานตากอากาศบางปู จังหวัดสมุทรปราการ

4. วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือประชากรทั่วไป ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ที่เป็นผู้ใช้บริการสถานตากอากาศบางปูจังหวัดสมุทรปราการเมื่อปี พ.ศ. 2557 มีข้อมูลที่สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดสมุทรปราการ รายงานเมื่อวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ.2557 พบว่ามีนักท่องเที่ยวมาใช้บริการทั้งสิ้นจำนวน 325,670 คน กลุ่มตัวอย่างจากข้อมูลกลุ่มประชากรดังกล่าวผู้วิจัยหากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ในการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เพื่อตอบแบบสอบถามโดยมีวิธีการคำนวณดังนี้

เมื่อได้ข้อมูลแบบสอบถามจากการเก็บรวบรวมข้อมูลของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวในสถานตากอากาศบางปู จังหวัดสมุทรปราการ ได้นำแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: S.D.) และค่าพิสัย (Rang) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย กลุ่มที่เป็นอิสระ (Independent sample) t-test และ F-test (ANOVA)

5. ผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานตากอากาศบางปู จังหวัดสมุทรปราการ

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจของนักท่องเที่ยว	\bar{x}	SD	แปลผล
1.ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	4.01	.836	มาก
2. ปัจจัยด้านราคา	3.73	.959	มาก
3. ปัจจัยด้านสถานที่	4.16	.867	มาก
4. ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	3.86	.874	มาก
5. ปัจจัยด้านบุคลากร	4.12	.811	มาก
ระดับแรงจูงใจโดยรวมทุกด้าน	3.97	.869	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับแรงงใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานตากอากาศบางปู จังหวัดสมุทรปราการโดยภาพรวมมีแรงงใจในสถานที่ท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

ตารางที่ 2 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับแรงงใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานตากอากาศบางปู จังหวัดสมุทรปราการ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามอายุ

แรงงใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานตากอากาศบางปู จังหวัดสมุทรปราการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.768	3	2.923	7.696	.000**
	ภายในกลุ่ม	150.388	396	.380		
	รวม	159.156	399			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 2 ข้อมูลประชากรศาสตร์ที่มีอายุแตกต่างกันส่งผลต่อระดับแรงงใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานตากอากาศบางปู จังหวัดสมุทรปราการ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามอายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับแรงงใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานตากอากาศบางปู จังหวัดสมุทรปราการ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามอาชีพ

แรงงใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานตากอากาศบางปู จังหวัดสมุทรปราการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ระหว่างกลุ่ม	14.463	4	3.616	9.871	.000**
	ภายในกลุ่ม	144.693	395	.366		
	รวม	159.156	399			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 3 ข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านอาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับแรงงใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานตากอากาศบางปู จังหวัดสมุทรปราการ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับแรงงใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานตากอากาศบางปู จังหวัดสมุทรปราการ ด้านราคา จำแนกตามอายุ

แรงงใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานตากอากาศบางปู จังหวัดสมุทรปราการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	11.291	3	3.764	6.637	.000**
	ภายในกลุ่ม	224.552	396	.567		
	รวม	235.843	399			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4 ข้อมูลประชากรศาสตร์ที่มีอายุแตกต่างกันส่งผลต่อระดับแรงงใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานตากอากาศบางปู จังหวัดสมุทรปราการ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามอายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับแรงงใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานตากอากาศบางปู จังหวัดสมุทรปราการ ด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

แรงงใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานตากอากาศบางปู จังหวัดสมุทรปราการ	Statistic	df1	df2	Sig
ด้านราคา Welch	5.850	4	145.972	.000**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 5 ข้อมูลประชากรศาสตร์ที่มีอาชีพแตกต่างกันส่งผลต่อระดับแรงงใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานตากอากาศบางปู จังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 6 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับแรงงใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานตากอากาศบางปู จังหวัดสมุทรปราการ ด้านสถานที่ จำแนกตามอายุ

แรงงใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานตากอากาศบางปู จังหวัดสมุทรปราการ	Statistic	df1	df2	Sig
ด้านสถานที่ Welch	3.607	3	192.004	.014*

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 ข้อมูลประชากรศาสตร์ที่มีอายุแตกต่างกันส่งผลต่อระดับแรงงใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานตากอากาศบางปู จังหวัดสมุทรปราการ ด้านสถานที่

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 7 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับแรง
งูใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานตากอากาศบางปู จังหวัด
สมุทรปราการ ด้านสถานที่ จำแนกตามอาชีพ

แรงงูใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานตากอากาศบางปู จังหวัดสมุทรปราการ	Sta-tistic	df1	df2	Sig
ด้านสถานที่ Welch	2.938	4	148.554	.023*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7 ข้อมูลประชากรศาสตร์ที่มีอาชีพ
แตกต่างกันส่งผลต่อระดับแรงงูใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ
สถานตากอากาศบางปู จังหวัดสมุทรปราการ ด้านสถานที่
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 8 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับแรง
งูใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานตากอากาศบางปู จังหวัด
สมุทรปราการ ด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ

แรงงูใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานตากอากาศบางปู จังหวัดสมุทรปราการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	3.055	3	1.673	3.505	.016*
	ภายในกลุ่ม	184.893	396	.477		
	รวม	194.064	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 ข้อมูลประชากรศาสตร์ที่มีอายุ
แตกต่างกันส่งผลต่อระดับแรงงูใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ
สถานตากอากาศบางปู จังหวัดสมุทรปราการ ด้านส่งเสริม
การตลาด จำแนกตามอายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 9 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับแรง
งูใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานตากอากาศบางปู จังหวัด
สมุทรปราการ ด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ

แรงงูใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานตากอากาศบางปู จังหวัดสมุทรปราการ	Statistic	df1	df2	Sig
ด้านบุคลากร Welch	3.863	4	145.133	.005**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 9 ข้อมูลประชากรศาสตร์ที่มีอาชีพ
แตกต่างกันส่งผลต่อระดับแรงงูใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ
สถานตากอากาศบางปู จังหวัดสมุทรปราการ ด้านบุคลากร
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงงูใจ
ในการมาเที่ยวสถานตากอากาศบางปู จังหวัดสมุทรปราการ
โดยรวมในระดับมาก เนื่องมาจากสถานตากอากาศบางปู
เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีเอกลักษณ์โดดเด่น และบรรยากาศ
ธรรมชาติและสถานที่สวยงาม มีพนักงานอาสาสมัครคอย
รอบพื้นที่ นักท่องเที่ยวสามารถให้อาหารนกได้อย่างใกล้ชิด
ตลอดทั้งวัน สถานที่กว้างขวางสะอาด มีพื้นที่สำหรับจอด
รถได้มากกว่า 500 คัน พร้อมทั้งการรักษาความปลอดภัย
ตลอด 24 ชั่วโมง อีกทั้งมีร้านอาหารแห่งแรกและแห่งเดียว
ในประเทศไทยที่ยื่นไปในทะเล 500 เมตร ภายในมีเวทีลีลาศ
ห้องเอนกประสงค์ สำหรับให้บริการทุกท่าน ได้แก่จัดเลี้ยง
ประชุม สังสรรค์ สัมมนา คาราโอเกะ นอกจากนี้ยังมีห้อง
พักระดับโรงแรม รีสอร์ท รวมทั้งการจัดกิจกรรมอนุรักษ์
ธรรมชาติ อาทิ ปล่อยปู ปลูกป่า และศูนย์ศึกษาธรรมชาติ
ของกองทัพบก ให้เรียนรู้สิ่งแวดล้อมพืชและสัตว์ในป่าชาย
เลน ซึ่งเหมาะกับทุกเพศ ทุกวัย และทุกครอบครัว กิจกรรม
เหล่านี้ได้ส่งผลต่อแรงงูใจให้นักท่องเที่ยวมาเที่ยวสถาน
ตากอากาศบางปู จังหวัดสมุทรปราการ สอดคล้องกับงาน
วิจัยของ เนาวรัตน์ พลายน้อยและคณะ (2538:4) ศึกษา
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยว ปัจจัยที่ทำให้บุคคล
ตัดสินใจในการเดินทางท่องเที่ยวท่องเที่ยว เพื่อเป็นการ
ตอบสนองความอยากรู้ อยากรูเห็นจะประกอบด้วย 3 องค์
ประกอบ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายที่ใช้สำหรับการท่องเที่ยว เวลา
สำหรับการท่องเที่ยว และความตั้งใจที่จะเดินทางมาท่อง
เที่ยว องค์ประกอบเหล่านี้สามารถนำมาตั้งคำถามเกี่ยวกับ
พฤติกรรมการท่องเที่ยวโดยแยกออกเป็น จุดประสงค์ใน
การท่องเที่ยว ความถี่ในการท่องเที่ยว ระยะเวลาในการท่อง
เที่ยว วิธีการเตรียมการเดินทาง ผู้ร่วมเดินทางสถานที่ที่จะ
ไปท่องเที่ยว กิจกรรมการท่องเที่ยว แหล่งข้อมูลการท่องเที่ยว
ประเภทของที่พักแรมเป็นต้น เมื่อพิจารณาเป็นราย
ด้านและรายข้อในแต่ละด้าน ผลการวิจัยพบว่า ระดับแรง
งูใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานตากอากาศบางปู จังหวัด
สมุทรปราการ จำแนกได้ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ พบว่าระดับแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานตากอากาศบางปู จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลำดับแรกผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบที่มากที่สุดคือ แหล่งท่องเที่ยวมีเอกลักษณ์ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุดรองลงมาคือ กิจกรรม/บริการที่จัดมีความหลากหลาย เช่น ปลูกป่า ลีลาศ การให้อาหารนกนางนวล มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก กิจกรรม/บริการที่จัดขึ้นมีความน่าสนใจ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ร้านอาหารและเครื่องดื่มมีเพียงพอต่อการบริการ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก และสุดท้ายมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากตามลำดับ เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวเกิดแรงจูงใจและสอดคล้องกับงานวิจัย ของ อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2543) ศึกษาแนวคิด Phillip Kotler ที่กล่าวถึงส่วนประสมทางการตลาดบริการที่สำคัญมีอยู่ 4Ps ได้แก่ ผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product) หมายถึง สิ่งใดสิ่งหนึ่งที่น่าเสนอแก่ตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และจะต้องสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นผลิตภัณฑ์ หรือบริการจะเข้ากับธุรกิจประเภทที่มีการให้บริการ เช่น ธุรกิจท่องเที่ยว ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจโรงแรม เป็นต้น ธุรกิจเหล่านี้จะให้บริการตามความต้องการของลูกค้าที่มารับบริการซึ่งแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประเภทของธุรกิจ เช่น ธุรกิจร้านอาหารผลิตภัณฑ์บริการ คือ การให้บริการอาหารที่ใช้วัสดุในการปรุงที่มีคุณภาพรสชาติดีและจัดแต่งภาชนะที่ใส่อาหารให้มีสีสันซึ่งจะช่วยให้การบริการมีคุณค่ามากขึ้น

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานตากอากาศบางปู จังหวัดสมุทรปราการ ตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านเพศ พบว่า ไม่มีผลต่อแรงจูงใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ว่าจะเป็นเพศหญิงหรือเพศชายก็ต้องการได้รับสินค้าและบริการที่ประทับใจทั้งสิ้น เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านอายุ พบว่า มีผลต่อระดับแรงจูงใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี เป็นกลุ่มที่อยู่ในวัยเรียนจึงมีโอกาสให้ใช้บริการในกิจกรรมปลูกป่ามากกว่ากลุ่มอายุระหว่าง 21-30 ปี และกลุ่มอายุ 31-40 ปี จึงทำให้มีแรงจูงใจแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษา พบว่า ไม่มีผลต่อแรงจูงใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ไม่ว่าจะเป็นการท่องเที่ยว การทำกิจกรรมต่าง ๆ รวมทั้งการรับประทานอาหาร ซึ่งใคร ๆ ก็มีความชอบได้เหมือนกัน เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพ พบว่า ไม่มี

ผลต่อระดับแรงจูงใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ทุก ๆ คนก็มีความชอบที่จะไปท่องเที่ยว ทำกิจกรรมต่าง ๆ รวมทั้งการได้รับประทานอาหารที่อร่อยถูกใจได้เหมือนกัน เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านอาชีพ พบว่า ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับแรงจูงใจด้านผลิตภัณฑ์และบริการ มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานเอกชนหรือห้างร้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีส่วนลดราคาค่าอาหารและที่พัก และพนักงานเอกชนหรือห้างร้าน มีระดับแรงจูงใจด้านผลิตภัณฑ์และบริการ มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า จังหวัดสมุทรปราการเป็นเมืองอุตสาหกรรม สถานตากอากาศบางปูซึ่งอยู่ใกล้กับนิคมอุตสาหกรรมบางปู ทำให้สะดวกสบายในการเดินทาง เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ไม่มีผลต่อแรงจูงใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า หลายกิจกรรมที่สถานตากอากาศบางปูใช้เงินน้อย และบางกิจกรรมก็ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย

ด้านราคา พบว่าระดับแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานตากอากาศบางปู จังหวัดสมุทรปราการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลำดับแรกผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบที่มากที่สุดคือ สิทธิพิเศษสำหรับข้าราชการ/ทหาร มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ราคาเข้าร่วมกิจการต่าง ๆ มีความเหมาะสม มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ราคาอาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสม มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก มีป้ายบอกราคาของสินค้าและบริการชัดเจน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก และสุดท้ายราคาสินค้าและบริการไม่แตกต่างจากสถานที่อื่น มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากตามลำดับ เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวเกิดแรงจูงใจและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉลองศรี พิมลสมพงษ์ (2542, หน้า 32-47) ศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวและกระบวนการตัดสินใจซื้อ หมายถึง การศึกษาเพื่อทราบถึงความต้องการ ความจำเป็นของผู้บริโภคในตลาดการท่องเที่ยวเพื่อวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดท่องเที่ยวให้ตอบสนองตรงตามความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคนั้น ๆ ให้ได้รับความพอใจสูงสุด”

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานตากอากาศบางปู จังหวัดสมุทรปราการ ตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านเพศ พบว่า ไม่มีผลต่อแรงจูงใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ว่าจะเป็นเพศหญิงหรือเพศชายก็ต้องการให้ได้รับการบริการที่ถูกต้องด้วยกันทั้งนั้น เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านอายุ

พบว่า มีผลต่อระดับแรงจูงใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี เป็นกลุ่มวัยรุ่น มีความอยากรู้อยากเห็น มีความสุขกับการได้เที่ยว มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี ที่เริ่มจะทำการทำงานหาเงินเอง สอดคล้องกับ สรชัย พิศาลบุตร และ นฤมล สมิตินันท์ (2526 : 38-39) ศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์อาจแตกต่างกันไปตามสถานภาพทางสังคมของแต่ละคน ซึ่งการแสดงออกอาจมีเหตุผลหลายอย่างประกอบกัน กล่าวคือ ส่วนหนึ่งมาจากความพึงพอใจส่วนตัว และอีกส่วนหนึ่งเพื่อต้องการแสดงสถานภาพของตน เพื่อให้สังคมยอมรับ และได้รับการยกย่อง สำหรับบางคนการเดินทางท่องเที่ยวมีเหตุผลมาจากความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงภาระกิจประจำวัน ที่ซ้ำซากนอกจากนี้ก็จะมีการเดินทางเพื่อตอบสนองความอยากรู้อยากเห็น อยากริมประสบการณ์แปลกใหม่ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีระดับแรงจูงใจมากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 41 ปี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ กลุ่มที่มีอายุมากกว่า 41 ปี ที่มีภาระรับผิดชอบครอบครัว และได้ท่องเที่ยวมากแล้ว เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษา พบว่า ไม่มีผลต่อแรงจูงใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ไม่ว่าจะจบการศึกษาในระดับใด ๆ ก็ชอบการท่องเที่ยว เหมือนกัน เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพ พบว่า ไม่มีผลต่อระดับแรงจูงใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ จากการที่เราได้พบเห็นผู้คนมากมายหลายตา ในหลากหลายสถานภาพในสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ จะมีหนุ่มสาวชายหญิง ครอบครัว และคณะทัวร์ มากมายจนจินตนา เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านอาชีพ พบว่า มีผลต่อระดับแรงจูงใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียนหรือนักศึกษามีโอกาสที่จะมาทำกิจกรรมได้บ่อยกว่า จึงทำให้มีระดับแรงจูงใจมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานเอกชนหรือห้างร้าน ที่จะมาได้เฉพาะในวันหยุดเท่านั้น และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจมีระดับแรงจูงใจของมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานเอกชนหรือห้างร้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ได้รับส่วนลด ทั้งค่าอาหารและค่าที่พัก เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ไม่มีผลต่อแรงจูงใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนา และทำให้ได้รับความสุข การมีเงินมากเงินน้อย ไม่อาจทำให้การตัดสินใจไปเที่ยวเปลี่ยนแปลงไป สอดคล้องกับ เนาวรัตน์ พลายน้อย และคณะ (2538 : 4) ศึกษาการวิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยววันนี้มักจะกล่าว

ถึงปัจจัยที่ทำให้บุคคลตัดสินใจในการเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งได้แก่ ค่าใช้จ่ายที่ใช้สำหรับการท่องเที่ยว เวลาสำหรับการท่องเที่ยว และความตั้งใจที่จะเดินทางมาท่องเที่ยว ซึ่งทั้ง 3 องค์ประกอบนี้จะเป็นตัวกำหนดที่สำคัญยิ่งต่อการเดินทางท่องเที่ยว เพื่อตอบสนองความอยากรู้อยากเห็นของมนุษย์ องค์ประกอบนี้จึงเป็นกรอบกำหนดทิศทาง และขนาดของพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวให้แตกต่างกันออกไปตามข้อจำกัดของแต่ละบุคคลมีอยู่ กล่าวคือ บุคคลที่มีรายได้ต่ำ มีเวลาน้อยหรือไม่ตั้งใจที่จะท่องเที่ยวย่อมสามารถท่องเที่ยวได้ใกล้ และในเวลาสั้นเท่านั้น แต่ในขณะที่คนที่มียาได้สูง มีเวลาเยอะ และมีความตั้งใจที่จะเดินทางท่องเที่ยวสถานที่ที่ทันสมัย และมีคุณภาพเหนือกว่า เป็นต้น

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ทำให้บุคคลตัดสินใจในการเดินทางท่องเที่ยวท่องเที่ยว เพื่อเป็นการตอบสนองความอยากรู้อยากเห็นจะประกอบด้วย 3 องค์ประกอบได้แก่ ค่าใช้จ่ายที่ใช้สำหรับการท่องเที่ยว เวลาสำหรับการท่องเที่ยว และความตั้งใจที่จะเดินทางมาท่องเที่ยว องค์ประกอบเหล่านี้สามารถนำมาตั้งคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวโดยแยกออกเป็น จุดประสงค์ในการท่องเที่ยว ความถี่ในการท่องเที่ยว ระยะเวลาในการท่องเที่ยว วิธีการเตรียมการเดินทาง ผู้ร่วมเดินทางสถานที่ที่จะไปท่องเที่ยว กิจกรรมการท่องเที่ยว แหล่งข้อมูลการท่องเที่ยว ประเภทของที่พักแรม เป็นต้น

ด้านสถานที่ พบว่าระดับแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานตากอากาศบางปู จังหวัดสมุทรปราการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลำดับแรกผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบที่มากที่สุดคือ ที่จอดรถให้บริการสะดวกและเพียงพอ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ สถานที่ท่องเที่ยวเดินทางสะดวกเข้าถึงง่าย มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีแผนผังบอกตำแหน่งของสถานที่ชัดเจน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก สถานที่ท่องเที่ยวสะอาด มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก และสุดท้ายสถานที่ตั้งอยู่ใกล้กับชุมชน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวเกิดแรงจูงใจ และสอดคล้องกับมาตรฐานด้านแหล่งท่องเที่ยวของกระทรวงมหาดไทย (2549:3) พบว่า 1) มีเส้นทางเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว 3) มีระบบดูแลรักษาแหล่งท่องเที่ยว

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานตากอากาศบางปู จังหวัดสมุทรปราการ ตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านเพศพบว่า ไม่มีผลต่อแรงจูงใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ตอบ

แบบสอบถามไม่ว่าจะเป็นเพศหญิงหรือเพศชายก็ต้องการให้ได้รับการความสะดวกสบายด้วยกันทั้งสิ้น เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านอายุ พบว่า มีผลต่อระดับแรงจูงใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี เป็นกลุ่มที่อยู่ในวัยเรียน มีความตื่นตาตื่นใจ ชอบที่จะทำกิจกรรมนอกสถานที่ สถานศึกษาจึงมักจะนำพานักเรียนมาทำกิจกรรม เพราะสถานตากอากาศบางปูเป็นสถานที่ราชการ มีที่จอดรถสำหรับรถทุกประเภทไว้ให้บริการ การคมนาคมสะดวก และอยู่บนถนนสายหลักทำให้เข้าถึงได้ง่าย มูลเหตุเหล่านี้จึงเป็นแรงจูงใจมากกว่ากลุ่มอายุระหว่าง 21-30 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มคนที่ทำงานแล้ว การจะไปเที่ยวก็ต้องเป็นในวันหยุดงานหรือโอกาสพิเศษเท่านั้น เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษา พบว่า ไม่มีผลต่อแรงจูงใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะคนในทุก ๆ ระดับการศึกษา มีความต้องการการเดินทางไปท่องเที่ยว การทำกิจกรรมต่าง ๆ รวมทั้งการรับประทานอาหารเหมือนกัน เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพ พบว่า ไม่มีผลต่อระดับแรงจูงใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ จากการที่เราได้เห็นครอบครัวและคณะทัวร์ต่าง ๆ เดินทางไปท่องเที่ยว ก็สามารถบ่งบอกได้อย่างชัดเจนแล้วว่า คนทุกสถานภาพไม่มีความแตกต่างในการไปท่องเที่ยว เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านอาชีพ พบว่า ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับแรงจูงใจมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานเอกชนหรือห้างร้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีส่วนลดราคาค่าอาหารและที่พัก และพนักงานเอกชนหรือห้างร้าน มีระดับแรงจูงใจมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า จังหวัดสมุทรปราการเป็นเมืองอุตสาหกรรม สถานตากอากาศบางปูซึ่งอยู่ใกล้กับนิคมอุตสาหกรรมบางปู ทำให้สะดวกสบายในการเดินทาง เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่า ไม่มีผลต่อแรงจูงใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ในหลายกิจกรรมที่สถานตากอากาศบางปูที่ใช้เงินน้อย และบางกิจกรรมก็ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย สอดคล้องกับ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ศึกษาแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ(Service Mix) ของ Philip Kotler ว่าเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ให้บริการซึ่งจะได้ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) หรือ 7Ps ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) เป็น กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศสิ่งแวดล้อมในการนำเสนอบริการให้แก่ลูกค้า

ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าในคุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการที่นำเสนอ ซึ่งจะต้องพิจารณาในด้านทำเลที่ตั้ง (Location) และช่องทางในการนำเสนอบริการ (Channels)

ด้านส่งเสริมการตลาด พบว่าระดับแรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลำดับแรกผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบที่มากที่สุดคือ มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกเส้นทางในการมาแหล่งท่องเที่ยว มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ มีเว็บไซต์ให้นักท่องเที่ยวสืบค้นข้อมูล มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก มีโปรโมชั่นตามเทศกาล มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก และสุดท้ายมีการจัดกิจกรรมใหม่ ๆ อยู่เสมอ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากตามลำดับ เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดแรงจูงใจและสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ศึกษาแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ(Service Mix) ของ Philip Kotler ว่าเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ให้บริการซึ่งจะได้ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดได้แก่ ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารให้ผู้ใช้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์ที่แจ้งข่าวสารหรือชักจูงให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรม การใช้บริการ เป็นกุญแจสำคัญของการตลาดสายสัมพันธ์ และ อรรถพล จันทรสาขา 2548:20) ศึกษาเกี่ยวกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวว่าเป็นการเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ที่จะเป็นนักท่องเที่ยว หรือผู้ที่กำลังจะซื้อให้เป็นการซื้อ สนใจการท่องเที่ยว จะเคยมีประสบการณ์ในการท่องเที่ยวมาก่อนหรือไม่ก็ได้ และเครื่องมือของการส่งเสริมเข้าถึงได้โดยผ่านสื่อประเภทหนึ่ง สำหรับเครื่องมือของการส่งเสริมนั้นประกอบด้วย การโฆษณา การขายโดยพนักงานขาย การส่งเสริมการขาย และประชาสัมพันธ์

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานตากอากาศบางปู จังหวัดสมุทรปราการ ตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านเพศ พบว่า ไม่มีผลต่อแรงจูงใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ว่าจะเป็นเพศหญิงหรือเพศชายก็ต้องการได้รับข้อมูลข่าวสาร ที่ถูกต้องพร้อมรายละเอียดต่าง ๆ รวมทั้งโปรโมชั่นด้วยกันทั้งสิ้นเพื่อการตัดสินใจ เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านอายุ พบว่า มีผลต่อระดับแรงจูงใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี เป็นกลุ่มที่อยู่ในวัยเรียน รับรู้ข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็ว มีสิ่งใดแปลกใหม่ พวกเขามักจะตอบสนองในทันที จึงเป็นแรงจูงใจมากกว่ากลุ่ม

อายุระหว่าง 21-30 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มคนที่ทำงานแล้ว การจะไปเที่ยวก็ต้องเป็นในวันหยุดงานหรือโอกาสที่พิเศษเท่านั้น เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษา พบว่า ไม่มีผลต่อแรงจูงใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การท่องเที่ยว การทำกิจกรรมต่าง ๆ รวมทั้งการรับประทานอาหารในบรรยากาศที่สวยงาม ใครๆก็มีความสุขได้เหมือนกัน เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพ พบว่า ไม่มีผลต่อระดับแรงจูงใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ทุก ๆ คนก็มีความสุขที่จะไปท่องเที่ยว ทำกิจกรรมต่าง ๆ รวมทั้งการรับประทานอาหารที่อร่อยถูกใจได้เหมือนกัน เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านอาชีพ พบว่า ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับแรงจูงใจมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานเอกชนหรือห้างร้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีส่วนลดราคาค่าอาหารและที่พัก และพนักงานเอกชนหรือห้างร้าน มีระดับแรงจูงใจด้านผลิตภัณฑ์และบริการ มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า จังหวัดสมุทรปราการเป็นเมืองอุตสาหกรรม สถานตากอากาศบางปูซึ่งอยู่ใกล้กับนิคมอุตสาหกรรมบางปู ทำให้สะดวกสบายในการเดินทาง เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่า ไม่มีผลต่อแรงจูงใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ในหลายกิจกรรมที่สถานตากอากาศบางปูที่ใช้เงินน้อย และบางกิจกรรมก็ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย สอดคล้องกับ อรรถพล จันทรสาขา 2548:20) ศึกษาเกี่ยวกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวว่าเป็นการเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ที่จะเป็นนักท่องเที่ยว หรือผู้ที่กำลังจะซื้อให้เป็นการซื้อ สนใจการท่องเที่ยว จะเคยมีประสบการณ์ในการท่องเที่ยวมาก่อนหรือไม่ก็ได้ และเครื่องมือของการส่งเสริมเข้าได้ถึงโดยผ่านสื่อประเภทหนึ่ง สำหรับเครื่องมือของการส่งเสริมนั้นประกอบด้วย การโฆษณา การขายโดยพนักงานขาย การส่งเสริมการขาย และประชาสัมพันธ์ และอดุลย์ จาตุรงค์กุล (2543) ศึกษาแนวคิดของPhillip Kotler ที่กล่าวถึงส่วนประสมทางการตลาดบริการที่สำคัญมีอยู่ 4 P's ในด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่จูงใจให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการเพื่อให้แน่ใจว่าผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มเป้าหมายเข้าใจ และทราบถึงคุณค่าของสินค้าที่เสนอขาย จูงใจให้เกิดความชอบในสินค้า และเกิดพฤติกรรมอย่างถูกต้องการส่งเสริมการตลาดควรประกอบไปด้วยการโฆษณาการประชาสัมพันธ์และการลดแลกแจกแถม

ด้านบุคลการ พบว่าระดับแรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลำดับแรกผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบที่มากที่สุดคือ มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย โดยมี แรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าสถานการณ์และเหตุการณ์บ้านเมืองในปัจจุบัน จึงทำให้ผู้คนรู้สึกไม่ค่อยปลอดภัย การมาเที่ยวสถานตากอากาศบางปู ซึ่งเป็นสถานที่ราชการของกองทัพ ทำให้มีความเชื่อมั่นในความปลอดภัย รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการสุภาพ/เรียบร้อย แรงจูงใจอยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำนักท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้อง มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากและสุดท้ายมีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากตามลำดับ เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดแรงจูงใจและสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ศึกษาแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Mix) ของ Philip Kotler ว่าเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ให้บริการซึ่งจะได้ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) หรือ 7Ps ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion)ด้านบุคลการ (People) ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) ด้านกระบวนการ (Process) เป็นตัวแปรทางการตลาดที่ตอบสนองความพึงพอใจแก่กลุ่มเป้าหมายซึ่งสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการในสถานที่นั้นอีก

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานตากอากาศบางปู จังหวัดสมุทรปราการ ตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านเพศพบว่า ไม่มีผลต่อแรงจูงใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ว่าจะเป็นเพศหญิงหรือเพศชายก็ต้องการได้รับการบริการที่ดี รวมถึงการดูแลเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านอายุ พบว่า ไม่มีผลต่อแรงจูงใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้มาเที่ยวทุกเพศทุกวัยจะได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่อย่างดีเท่าเทียมกัน เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษา พบว่า ไม่มีผลต่อแรงจูงใจ เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพ พบว่า ไม่มีผลต่อระดับแรงจูงใจ เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักเรียนหรือนักศึกษามีแรงจูงใจ

มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานเอกชนหรือ
ห้างร้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ โดยมากแล้วนักเรียน/นักศึกษา
จะทำกิจกรรมปลูกป่า ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ชื่นชอบ เพราะว่า
ได้ออกมาศึกษาสถานนอกสถานที่ ได้มาเรียนรู้สร้างประสบการณ์
ได้รับความสนุกสนานเบิกบานใจ และได้ทำประโยชน์ต่อ
สิ่งแวดล้อม จึงมีแรงจูงใจในการมาทำกิจกรรมที่สถานตาก
อากาศบางปูมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่น ๆ เมื่อเปรียบเทียบตาม
ลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
พบว่า ไม่มีผลต่อแรงจูงใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ในการให้
บริการของเจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย ก็ทำหน้าที่เป็นอย่างดีกับนัก
ท่องเที่ยวและผู้ที่มาใช้บริการเต็มขีดความสามารถอยู่แล้ว

6. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะด้านผลิตภัณฑ์และบริการ พบว่า
สถานตากอากาศบางปูเป็นสถานที่ราชการที่มีชื่อเสียง มี
ประวัติศาสตร์อันยาวนาน มีเอกลักษณ์และมนต์ขลัง ควร
จะมีอาคารนิทรรศการแสดงประวัติและความเป็นมาของ
สถานตากอากาศบางปู พร้อมผู้บรรยายและนำชมสถานที่
เพื่อให้นักท่องเที่ยวและประชาชนทั่วไปได้รู้ว่าสถานที่แห่ง
นี้นอกจากจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวแล้ว ยังเป็นสถานที่สำคัญ
ทางประวัติศาสตร์อีกแห่งหนึ่งของจังหวัดสมุทรปราการ
2. ข้อเสนอแนะด้านราคา พบว่า มีความเหมาะสม
ดีแล้ว เพิ่มเติมว่าควรแจ้งให้ผู้ที่มีสิทธิพิเศษได้ส่วนลดราคา
ให้ทราบก่อนการใช้บริการ เพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการใช้บริการ
3. ข้อเสนอแนะด้านสถานที่ พบว่า การจัดการแก้
ปัญหาด้านการจราจรภายในช่วงวันหยุดเทศกาลให้เกิดความ
คล่องตัว เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจ
4. ข้อเสนอแนะด้านส่งเสริมการตลาด พบว่า ควรมี
เอกสารประชาสัมพันธ์ (แผ่นพับ) เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจ
5. ข้อเสนอแนะด้านบุคลากร พบว่า ควรจัดการ
ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ในเรื่องการพัฒนา
บุคลากรด้านต่าง ๆ ตั้งแต่ การแต่งกาย การใช้ถ้อยคำ
การให้คำแนะนำ การระวังป้องกันอันตราย รวมทั้งการ
ปฐมพยาบาล เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร
จะทำให้ผู้มาเที่ยวเกิดความประทับใจ

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงมหาดไทย. (2549). **มาตรฐานและตัวชี้วัดด้าน
การส่งเสริมการท่องเที่ยวในระดับขั้นพัฒนา.**
สืบค้นเมื่อ 10 กันยายน 2558, [http://www.
thailocaladmin.go.th/work/e_ book/eb1/
std210550/22/4.pdf](http://www.thailocaladmin.go.th/work/e_book/eb1/std210550/22/4.pdf)
- เนาวรัตน์ พลายน้อย และคณะ. (2538). **พฤติกรรมกร
ท่องเที่ยวภายในประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย.**
นครปฐม: สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน
มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). **กลยุทธ์การตลาดการบริ
การตลาดและกรณีศึกษา.** กรุงเทพฯ: ไดมอนด์
บิสซิเนส เวิร์ล.
- สรชัย พิศาลบุตร และณฤมล สมิตินันทน์. (2526). **แนวคิด
เกี่ยวกับพฤติกรรมกรท่องเที่ยว.** สืบค้นเมื่อ 10
กันยายน 2558, [http://thassaneeya.blogspot.
com/2015/09/blog-post.html](http://thassaneeya.blogspot.com/2015/09/blog-post.html)
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2542). **การบริหารการตลาด
(พิมพ์ครั้งที่ 2).** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรรถพล จันทรสาขา. (2548). **ความหวังของประชาชนจาก
การส่งเสริมการท่องเที่ยวสะพานมิตรภาพไทย-ลาว
แห่งที่ 2 จังหวัดมุกดาหาร.** วิทยานิพนธ์ ปร.ม.,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.

การเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันที่มีผลต่อความสำเร็จทางธุรกิจของผู้ประกอบการสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ในจังหวัดปทุมธานี

Increasing the Competitive Competence that Affecting the Entrepreneurial Success of One Tambon One Product at Pathum Thani Province

सानิต ศิริวิศิษฐ์กุล¹

¹หลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, sanit.si@northbkk.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการสินค้าหนึ่งผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบลในจังหวัดปทุมธานี 2. เพื่อศึกษาความสำเร็จทางธุรกิจของผู้ประกอบการสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ในจังหวัดปทุมธานี 3. เพื่อศึกษาการเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันที่มีผลต่อความสำเร็จทางธุรกิจของผู้ประกอบการสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ในจังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ประกอบการสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 242 ตัวอย่าง ทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแบบ All Enter

ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ในจังหวัดปทุมธานีโดยในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.1640 และระดับความสำเร็จทางธุรกิจอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.0366 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าขีดความสามารถด้านการจัดการ วัตถุประสงค์(X2) ด้านเทคโนโลยีและการผลิตร่วม(X3) ด้านการจัดการธุรกิจและการตลาด (X5) ด้านระบบฐานข้อมูลอุตสาหกรรมวิจัยและการพัฒนา (X6) ด้านการสนับสนุนจากภาครัฐและหน่วยงานสาธารณะ (X7) สามารถร่วมกันอธิบายความสำเร็จทางธุรกิจของผู้ประกอบการสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ในจังหวัดปทุมธานี ได้ร้อยละ 22.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คำสำคัญ ขีดความสามารถการแข่งขัน,สินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์, ความสำเร็จทางธุรกิจ

Abstract

The objectives of this research were: (1) to survey public opinion on increasing the competitive competence of One Tambon One Product at Pathum Thani Province, (2) to survey public opinion on the entrepreneurial success of One Tambon One Product at Pathum Thani Province. (3) to study the Increasing the competitive competence that affecting the entrepreneurial success of One Tambon One Product at Pathum Thani Province. The samples were 242 of One Tambon One Product enterprises at Pathum Thani Province, selected by Simple random sampling. The tool used for this study was a questionnaire. The statistics used to analyze data including the percentage, mean, standard deviation, All Enter regression analysis.

The results of this study showed that opinions on increasing the competitive competence of One Tambon One Product at Pathum Thani Province were low level with an average of 2.1640 and opinion on the entrepreneurial success of One Tambon One Product at Pathum Thani Province were low level with an average of 2.0366

According to the assumption testing, It was found that the factors of material management capability (X2), technology and manufacturing (X3), business and marketing management (X5), database systems, industrial research and development (X6) and Government support and public agencies could be cooperatively predictable to the level of on the entrepreneurial success of One Tambon One Product at Pathum Thani Province with the average of 22.1% with the statistical significance .01.

Keywords: Increasing the Competitive,OTOP ,Entrepreneurial Success

1. บทนำ

การดำเนินงานเชิงยุทธศาสตร์ในการเชื่อมโยงจากท้องถิ่นสู่สากลในการพัฒนา คุณภาพ มาตรฐานผลิตภัณฑ์ OTOP ไปสู่ตลาดทั้งในประเทศและต่างประเทศ กระทรวงมหาดไทย จึงได้กำหนดให้ “การส่งเสริมอาชีพผลิตสินค้า OTOP” เป็นนโยบายเร่งด่วนที่สำคัญ เพื่อสร้างอาชีพและรายได้ให้กับประชาชนในชุมชนท้องถิ่น โดยมอบหมายให้กรมการพัฒนาชุมชน ส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนให้เข้มแข็งอย่างยั่งยืนเป็นรากฐานเศรษฐกิจ ของประเทศ ซึ่งเริ่มจากการรวมกลุ่มของประชาชนระดับฐานรากในการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ ในท้องถิ่นให้เป็นผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน มีเอกลักษณ์เฉพาะท้องถิ่น ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งในการสร้างพลังการพึ่งตนเองและช่วยเหลือกันของชุมชน เพื่อแก้ไขปัญหาการประกอบอาชีพทั้งในระดับบุคคล ระดับครัวเรือน ระดับกลุ่ม ชุมชน หมู่บ้าน ตำบล ตลอดจนเครือข่ายกลุ่มอาชีพต่างๆ ให้มีความสามารถในการบริหารจัดการตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสามารถพัฒนา ต่อยอดไปถึงระดับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ต่อไป [1]

สินค้าหนึ่งผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบลจึงเป็นกลยุทธ์ในการแก้ปัญหาทางเศรษฐกิจที่ฐานรากอย่างแท้จริงและเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญต่อการผลักดันอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศอย่างไรก็ตามภายใต้ภาวะการแข่งขันการของสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) สินค้าหนึ่งผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบลของไทยต้องประสบกับปัญหาต่างๆ มากมายซึ่งจากผลการศึกษาของ ดนัยมัย เจียรกุล [2] ซึ่งได้รวบรวมปัญหาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสรุปสภาพปัญหาพบว่าปัญหาของการผลิตสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์นั้นมีปัญหาหลักอยู่ 7 ประการด้วยกันคือ 1. ปัญหาเครือข่ายวิสาหกิจ ขาดการรวมกลุ่มเพื่อพัฒนาเครือข่ายในการสร้างความร่วมมืออย่างเป็นรูปธรรม 2. ปัญหาด้านการจัดการ นอกจากปัญหาความไม่เอาใจจริงเอาใจในการพัฒนาของคนในกลุ่ม OTOP เอง 3. ปัญหาด้านการตลาด

จะพบว่าสินค้า OTOP ไม่มีการพัฒนารูปแบบของบรรจุภัณฑ์ผลิตภัณฑ์ไม่ได้รับรองมาตรฐาน 4. ปัญหาด้านการผลิตของ OTOP คือ ขาดวัตถุดิบขาดเครื่องมือการผลิตที่ทันสมัย และไม่มีทักษะในการผลิตวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตมีคุณภาพไม่สม่ำเสมอ 5. ปัญหาด้านการเงินและแหล่งเงินทุนต่ำเนื่องจากผู้ประกอบการยังขาดทักษะการบริหารการเงินและบัญชีไม่มีระบบบันทึกบัญชีที่ถูกต้องและไม่มีการบันทึกรายรับรายจ่ายของ 6.ปัญหาด้านเทคโนโลยีขาดการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการดำเนินงานขาดทักษะแรงงาน 7. ปัญหาขาดการสนับสนุนจากภาครัฐ ขาดการสนับสนุนอย่างจริงจังจากภาครัฐ

ดังนั้นจึงเป็นโอกาสทางธุรกิจของสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ที่ต้องเร่งพัฒนาสินค้าทั้งด้านคุณภาพและมาตรฐานระดับสากลเพื่อสร้างความเชื่อถือต่อผู้บริโภคโดยผสมผสานวัฒนธรรมภูมิปัญญากับเทคโนโลยีนวัตกรรมและพัฒนารูปแบบการนำเสนอความโดดเด่นของสินค้าให้เกิดการรับรู้ต่อผู้บริโภคเพื่อให้เกิดการสร้างคุณค่าในตัวสินค้าสามารถเพิ่มมูลค่าและลดอุปสรรคการแข่งขันทางด้านราคาให้มีความสำคัญและตระหนักถึงการสร้างตราหือสินค้าให้เป็นที่ยอมรับ [3] และกลยุทธ์ที่สำคัญในการพัฒนาธุรกิจสินค้าหนึ่งผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบลให้อยู่รอดก็คือการเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบการทางธุรกิจนั่นเอง ทั้งนี้ความสามารถในการแข่งขันไม่ได้หมายถึง การที่ประเทศมีค่าจ้างแรงงานที่ต่ำกว่าประเทศอื่น หรือการที่สินค้ามีราคาถูกลงโดยเปรียบเทียบอันเนื่องมาจากการลดค่าเงิน แท้จริงแล้วความสามารถในการแข่งขันเกิดขึ้นจากการเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) ซึ่งทำให้ประเทศมีความสามารถในการแข่งขันที่สูงขึ้น ประชากรมีมาตรฐานความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และทำให้เกิดการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจแบบยั่งยืน การเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบการทางธุรกิจจึงเป็นทางออกที่สำคัญสำหรับประเทศไทย [4]

โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุตสาหกรรมหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ทั้งนี้ในบรรดาฐานการผลิตสินค้าหนึ่งผลิตภัณฑ์คือจังหวัดปทุมธานีซึ่งเป็นจังหวัดปริมณฑลที่สำคัญเป็น

จังหวัดหน้าด่านของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคเหนือของประเทศ ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีการอพยพของประชาชนย้ายถิ่นเข้ามาจำนวนมาก และเป็นจังหวัดที่มีผู้ประกอบการสินค้าหนึ่งผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบลมากกว่า 700 ราย (ดังรายละเอียดในตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 รายงานผลิตภัณฑ์ OTOP ปี 2558 แบ่งตามประเภท จังหวัด ปทุมธานี

ลำดับที่	ประเภทผลิตภัณฑ์	รวม
1	อาหาร	166
2	เครื่องดื่ม	57
3	ผ้าและเครื่องแต่งกาย	101
4	ของใช้ฯ	200
5	สมุนไพรที่ไม่ใช่อาหาร	187
รวมทั้งสิ้น		711

ที่มา : กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย[5]

จากประเด็นปัญหาดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นในการศึกษาถึงปัจจัยขีดความสามารถในการประกอบการทางธุรกิจของผู้ประกอบการสินค้าหนึ่งผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบลในจังหวัดปทุมธานีที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจจึงมีความสำคัญ ทั้งนี้เนื่องจากสินค้าหนึ่งผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบลเป็นรากฐานหลักในการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นซึ่งเป็นกำลังหลักในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจมวลรวมของประเทศประกอบกับจังหวัดปทุมธานีเป็นฐานการผลิตสินค้าหนึ่งผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบลที่มีความสำคัญ

2.วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการสินค้าหนึ่งผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบลในจังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาความสำเร็จทางธุรกิจของผู้ประกอบการสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ในจังหวัดปทุมธานี
3. เพื่อศึกษาการเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันที่มีผลต่อความสำเร็จทางธุรกิจของผู้ประกอบการสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ในจังหวัดปทุมธานี

3.ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการนำข้อมูลและผลการวิจัยไปใช้ในการกำหนดนโยบาย แผนงาน และยุทธศาสตร์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาอุตสาหกรรมสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์
2. เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการสินค้าหนึ่งผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบลในการนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้ในการบริหารงานเพื่อเพิ่มความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ

4.ขอบเขตในการวิจัย

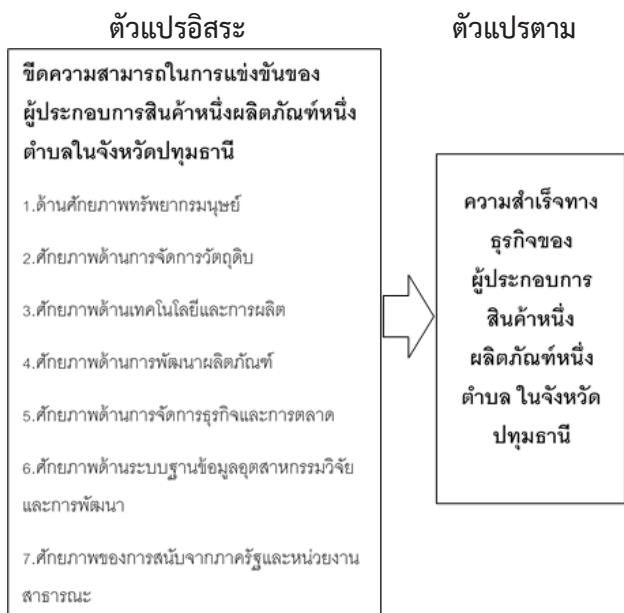
การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย

ผู้ประกอบการสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ในเขตจังหวัดปทุมธานี จำนวน 711 ราย โดยกำหนดตัวอย่าง 242 ตัวอย่าง ทำการสุ่มโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

5. กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

ความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ หมายถึง การที่ผู้ประกอบการสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์วางแผนหรือตั้งเป้าหมายแล้วทำตามที่ได้ตามที่คาดการณ์ไว้ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง หรือความสามารถในการขยายกิจการให้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายและยั่งยืนในการประกอบธุรกิจสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ในจังหวัดปทุมธานีในการศึกษาครั้งนี้ ความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจ รวมถึงการที่ผู้ประกอบการทำงานโดยมียอดขายเฉลี่ยต่อเดือนบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยสามารถเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าไปยังกลุ่มเป้าหมาย และตอบสนองความต้องการได้มากขึ้น ตลอดจนผลประกอบการของธุรกิจ ในเรื่องของการรักษากลุ่มลูกค้าเดิม การหากกลุ่มลูกค้าใหม่ และกำไรเฉลี่ยต่อเดือนเมื่อเปรียบเทียบกับกำไรในรอบปีที่ผ่านมา การขยายตัวได้ดีขึ้น ทำให้ผู้ประกอบการมีสภาพคล่องทางการเงิน ส่งผลต่ออัตราการเติบโตของธุรกิจ สามารถขยายธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง

ขีดความสามารถในการแข่งขัน หมายถึง ความสามารถเพิ่มคุณค่า และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ นอกจากนี้ยังทำให้กิจการมีฐานะทางอุตสาหกรรมเหนือกว่า คู่แข่งขัน อย่างไรก็ตาม เมื่อกิจการพยายามสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขันด้วยการผลิต ณ ต้นทุนควรจะมีประสิทธิภาพของการผลิตและปริมาณที่สูง และหากกิจการเลือกการสร้างความแตกต่างนั้นความหมายว่า กิจการต้องสร้างความแตกต่างบนรากฐานความต้องการของลูกค้า ซึ่งไม่ว่าจะเลือกกลยุทธ์ใดสิ่งที่ยกมาพิจารณาคือ รากฐานความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยพอร์เตอร์ (Porter, 1985, p. 98) ได้แบ่งขีดความสามารถในการประกอบการทางธุรกิจออกเป็น 7 ด้าน

7. สมมติฐานในการวิจัย

การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันส่งผลต่อความสำเร็จทางธุรกิจของผู้ประกอบการสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ในจังหวัดปทุมธานี

8. ระเบียบวิธีวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ขอบเขตประชากร ผู้ประกอบการสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ในเขตจังหวัดปทุมธานี จำนวน 711 ราย

กลุ่มตัวอย่าง

ตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ตารางนี้ใช้ในการประมาณค่าสัดส่วนของประชากรและกำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% กลุ่มตัวอย่างขนาด 242 ตัวอย่าง และทำการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) ตามทะเบียนรายชื่อของกรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ตอนดังนี้ ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง ตลาดที่สำคัญ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการ 7 ด้านโดยมีเกณฑ์ดังนี้

- 1 หมายถึง มีขีดความสามารถ ระดับต่ำ
- 2 หมายถึงมีขีดความสามารถ ระดับ ค่อนข้างต่ำ
- 3 หมายถึงมีขีดความสามารถ ระดับ ปานกลาง
- 4 หมายถึงมีขีดความสามารถ ระดับ ค่อนข้างสูง
- 5 หมายถึงมีขีดความสามารถ ระดับ สูง

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความสำเร็จในการประกอบการโดยมีเกณฑ์ดังนี้

- 1 หมายถึง มีระดับความสำเร็จ ต่ำ
- 2 หมายถึง มีระดับความสำเร็จ ค่อนข้างต่ำ
- 3 หมายถึง มีระดับความสำเร็จ ปานกลาง
- 4 หมายถึง มีระดับความสำเร็จ ค่อนข้างสูง
- 5 หมายถึง มีระดับความสำเร็จ สูง

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาระดับความสำเร็จในการประกอบการ

เกณฑ์แปลความหมายค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์ของเบส [6] ดังนี้

- | | |
|-------------|-------------|
| 4.50 - 5.00 | สูง |
| 3.50 - 4.49 | ค่อนข้างสูง |
| 2.50 - 3.49 | ปานกลาง |
| 1.50 - 2.49 | ค่อนข้างต่ำ |
| 1.00 - 1.49 | ต่ำ |

ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ reliability coefficient alpha ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.920

สถิติ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ตามสมมติฐานโดยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) แบบ All Enter

9. ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ใน 3 ประเด็นดังนี้

9.1 ชีตความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ในจังหวัดพทุมธานี ผลการวิเคราะห์ทั้งในภาพรวมและรายด้าน มีผลการวิเคราะห์อยู่ในระดับน้อยทั้งในระดับภาพรวมและรายด้าน โดยในภาพรวมมีความคิดเห็นระดับค่อนข้างต่ำมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.165 เมื่อพิจารณาทางด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน และระดับค่อนข้างต่ำ 5 ด้าน โดยด้านที่มีขีดความสามารถมากที่สุดคือด้านศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ รองลงมาคือ ด้านการจัดการวัตถุดิบ ด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ด้านการจัดการธุรกิจและการตลาด และการตลาด ศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ และ ด้านระบบฐานข้อมูลอุตสาหกรรมวิจัยและการพัฒนาน้อยที่สุดตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ชีตความสามารถการแข่งขันของ ผู้ประกอบการสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ในจังหวัดพทุมธานี

ระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน	\bar{X}	SD.	แปลผล
1.ด้านศักยภาพทรัพยากรมนุษย์	3.1494	.67751	ปานกลาง
2.ด้านการจัดการวัตถุดิบ	2.9124	.82528	ปานกลาง
3.ด้านเทคโนโลยีและการผลิต	2.0917	.61490	ค่อนข้างต่ำ
4.ด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์	2.2934	.62110	ค่อนข้างต่ำ
5.ด้านการจัดการธุรกิจและการตลาด	2.2884	.54866	ค่อนข้างต่ำ
6.ด้านระบบฐานข้อมูลอุตสาหกรรมวิจัยและการพัฒนา	1.9711	.47684	ค่อนข้างต่ำ

ระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน	\bar{X}	SD.	แปลผล
7.ด้านการสนับสนุนจากภาคผลิตภัณฑ์และหน่วยงานสาธารณะ	2.1550	.52197	ค่อนข้างต่ำ
รวม	2.1640	.44300	ค่อนข้างต่ำ

9.2 ความสำเร็จทางธุรกิจของผู้ประกอบการสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ในจังหวัดพทุมธานี

ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.0366 โดยประเด็นที่ประสบความสำเร็จมากที่สุดคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเมื่อเปรียบเทียบกับต้นทุน ถือว่าได้ผลกำไรค่อนข้างสูง รองลงมา การรักษากลุ่มลูกค้าเดิมของท่าน รวมถึงการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าใหม่ และประเด็นที่ประสบความสำเร็จน้อยที่สุดคือธุรกิจอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความสำเร็จทางธุรกิจของผู้ประกอบการสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ในจังหวัดพทุมธานี

การบริหารงาน	ระดับความสำเร็จ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ยอดขายของท่านเฉลี่ยต่อเดือนสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนด	2.4504	1.11554	ค่อนข้างต่ำ
2. กำไรเฉลี่ยต่อเดือนของท่านเมื่อเปรียบเทียบกับต้นทุน ถือว่าได้ผลกำไรค่อนข้างสูง	2.6942	1.03742	ปานกลาง
3. การรักษากลุ่มลูกค้าเดิมของท่าน รวมถึงการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าใหม่	2.6488	.97934	ปานกลาง
4. การหากลุ่มลูกค้าใหม่ของท่าน ถือว่าได้รับผลตอบรับค่อนข้างดี	2.6777	1.04833	ปานกลาง
5. ช่องทางการจัดจำหน่ายของท่านสามารถกระจายสู่กลุ่มเป้าหมาย	2.6074	.93726	ปานกลาง
6. ท่านสามารถขยายธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง	2.3719	.89380	ค่อนข้างต่ำ
7. ธุรกิจมีสภาพคล่องทางการเงิน	2.2397	.71178	ค่อนข้างต่ำ
8. ธุรกิจมีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง	2.0868	.88599	ค่อนข้างต่ำ
รวมค่าเฉลี่ย	2.0366	.30403	ค่อนข้างต่ำ

9.3 การทดสอบสมมติฐาน

จากการวิเคราะห์ขีดความสามารถในการแข่งขัน ได้แก่ ด้านศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ (X1) ศักยภาพด้านการจัดการวัตถุดิบ (X2) ศักยภาพด้านเทคโนโลยีและการผลิต (X3) ศักยภาพด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ (X4) ศักยภาพด้านการจัดการธุรกิจและการตลาด (X5) ศักยภาพด้านระบบฐานข้อมูลอุตสาหกรรมวิจัยและการพัฒนา (X6) ศักยภาพของการสนับสนุนจากภาครัฐและหน่วยงานสาธารณะ (X7) กับความสำเร็จทางธุรกิจของผู้ประกอบการสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ในจังหวัดปทุมธานี

พบว่า ขีดความสามารถด้านการจัดการวัตถุดิบ (X2) ด้านเทคโนโลยีและการผลิตร่วม(X3) ด้านการจัดการธุรกิจและการตลาด (X5) ด้านระบบฐานข้อมูลอุตสาหกรรมวิจัยและการพัฒนา (X6) ด้านการสนับสนุนจากภาครัฐและหน่วยงานสาธารณะ (X7) สามารถร่วมกันอธิบายความสำเร็จทางธุรกิจของผู้ประกอบการสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ในจังหวัดปทุมธานี ได้ร้อยละ 22.1 (Adjusted R²=0.221 ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยขีดความสามารถในการแข่งขันกับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ในจังหวัดปทุมธานี

ตัวแบบ (Model)	ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ					
	B	SE(b)	Beta	t	Sig.	
ค่าคงที่ (Constant)	1.210	.176		6.858**	.000	
1.ด้านทรัพยากรมนุษย์	-.079	.065	-.125	-1.226	.221	
2.ด้านการจัดการวัตถุดิบ	.131	.054	.252	2.447*	.015	
3.ด้านเทคโนโลยีและการผลิต	.168	.063	.239	2.657**	.008	
4.ด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์	.101	.066	.153	1.530	.127	
5.ด้านการจัดการธุรกิจและการตลาด	.302	.095	-.385	3.180**	.002	
6.ด้านระบบฐานข้อมูลอุตสาหกรรม	.368	.075	.437	4.892**	.000	
7.ด้านการสนับสนุนจากภาครัฐและหน่วยงานสาธารณะ	.155	.073	.188	2.129*	.034	
r		R ²	Adjusted R ²	SE(est.)	F	Sig.
	.494	0.244	0.221	0.379	10.779**	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

10. อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นต่อขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ในจังหวัดปทุมธานีโดยในภาพรวมอยู่ระดับค่อนข้างต่ำ มี และระดับความสำเร็จทางธุรกิจอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ เช่นเดียวกันทั้งนี้ เนื่องจากผู้ประกอบการในธุรกิจสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ขาดความสามารถวางแผนที่จะขยายธุรกิจให้มีสินค้าและบริการที่ครอบคลุมครบวงจร รวมทั้งสามารถปรับเปลี่ยนแผนเมื่อมีโอกาสได้ทันที ทั้งนี้จะดำเนินธุรกิจในลักษณะของครอบครัวเป็นหลักทำให้การนำหลักวิชาการทางด้านการบริหาร การจัดการเข้ามาใช้น้อยการดำเนินงานส่วนใหญ่จึงเป็นการดำเนินงานตามความเคยชินขาดระบบการวางแผนและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ รวมไปถึงการวางแผนการตลาดที่เป็นสากล ซึ่งผลของการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตย สุธศรี (2553) [7] ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแห่งความสำเร็จของประกอบการในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะของประกอบการด้านความคิดสร้างสรรค์ และด้านมิวสิคที่ศันและเป้าหมายมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จปัญหาที่สำคัญในการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันเพื่อการส่งออกคือ ปัญหาด้านการผลิต ปัญหาด้านบรรจุภัณฑ์ ปัญหาด้านการตลาด [8]สินค้า OTOP ไม่มีการพัฒนารูปแบบของบรรจุภัณฑ์ผลิตภัณฑ์ไม่ได้รับรองมาตรฐาน [9] และช่องทางการจำหน่ายที่ยังมีจำกัด [10]และที่สำคัญการรวมตัวกันของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน(AEC)นั้นก็มีผลกระทบต่อการปรับตัวของกลุ่มผู้ประกอบการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์(OTOP)ที่ ถือเป็นธุรกิจที่สร้างรายได้ให้กับประเทศไทยจำนวนมากโดยที่ปัญหาของOTOPโดยรวมของทุกกลุ่มผลิตภัณฑ์ นั้นเกี่ยวข้องกับการสร้างเครือข่ายธุรกิจด้านการบริหารจัดการ ด้านการตลาด ด้านการผลิต ด้านการเงิน และแหล่งเงินทุนด้านเทคโนโลยีและด้านการสนับสนุนจากภาครัฐ

11. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1. ควรสนับสนุนทักษะด้านการวางแผนเพื่ออนาคต ซึ่งมีความสำคัญต่อทิศทางการดำเนินธุรกิจ ดังนั้นประกอบการสามารถวางแผนที่จะขยายธุรกิจให้มีสินค้าและบริการที่ครอบคลุมครบวงจร และสามารถวางแผนระยะยาวในการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้ธุรกิจเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายในอนาคต

2. รัฐควรสนับสนุนด้านการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อให้ผลิตภัณฑ์มีมูลค่าเพิ่มขึ้น

3. ควรสนับสนุนด้านเทคโนโลยีการผลิตสมัยใหม่เข้ามาใช้เพื่อให้ผลิตภัณฑ์มีมาตรฐานทางการผลิตและสามารถดำเนินต่อไปได้

12. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาผู้ประกอบการสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ในจังหวัดอื่นๆ ของประเทศเพิ่มเติม

2. ควรศึกษาโดยใช้การศึกษาเชิงคุณภาพเพิ่มเติมเพื่อให้เห็นมุมมองของปัญหาในมิติที่ลุ่มลึกขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- [1] สำนักส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นและวิสาหกิจชุมชน กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย สืบค้นจาก <http://www.cep.cdd.go.th> วันที่สืบค้น 13 ธันวาคม 2559
- [2] ดนัยมัย เจียรกุล (2557) ปัญหาและแนวทางการปรับตัวของ OTOP เพื่อพร้อมรับการเปิด AEC วารสารนักบริหาร ปีที่ 34 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2557
- [3] อัญชรา พุทธิกาญจนกุล และคณะ (2558) วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2558
- [4] Porter, Michael E.(2003) "Thailand's Competitiveness: Creating the Foundations for Higher Productivity." Institute for Strategy and Competitiveness, Bangkok, Thailand, May 4, 2003.

[5] กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย รายงานผลิตภัณฑ์ OTOP ปี ๒๕๕๗ แบ่งตามประเภท จังหวัดปทุมธานี สืบค้นจาก <http://113.53.241.24/CDDReport/rpCategories.aspx> วันที่สืบค้น 13 ธันวาคม 2559

[6] Best, J. W. (1977). Research in Education. (3 rd ed). New Jersey: Prentice hall Inc

[7] นิตย์ สุขศรี. (2553). ปัจจัยแห่งความสำเร็จของผู้ประกอบการในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

[8] ศศิเพ็ญ พวงสายใจ.(2551).การวิจัยแบบบูรณาการเพื่อการพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน เพื่อการส่งออกของชุมชน กรณีศึกษากลุ่มผู้ผลิตวารสารนักบริหาร Executive Journal ผู้ผลิตน้ำมันงา จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วารสารวิจัยเพื่อการพัฒนาเชิงพื้นที่, 1(1),46-55.

[9] สำนักวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์และสำนักงานจังหวัดอุตรดิตถ์.(2548, เมษายน). การพัฒนาเครือข่ายระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคชุมชน เพื่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์แบบครบวงจรภายใต้นโยบายหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ของจังหวัดตาก(รายงานวิจัย).อุตรดิตถ์: สำนักวิจัยและบริการวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์และสำนักงานจังหวัดอุตรดิตถ์.

[10] พวงเกษร วงศ์อนุพรกุล.(2552).แนวทางการพัฒนาด้านการตลาดของวิสาหกิจชุมชน: กรณีศึกษาวิสาหกิจชุมชน กลุ่มแม่บ้านวัดจันทร์พัฒนา หมู่ที่ 7 ตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลก (วิทยานิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม).

การวิเคราะห์ต้นทุนทางโลจิสติกส์ กรณีศึกษา บริษัทเอเชีย โปรดักส์ ซัพพลาย Logistics costs analysis case study: Asia Product Supply Thailand

มลทินี ตรีสอน¹, ธรรมศักดิ์ ค่วยเทศ²

¹คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, montinee.tr@northbkk.ac.th

²คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, Thammasak.ku@northbkk.ac.th

บทคัดย่อ:

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาต้นทุนโลจิสติกส์ กรณีศึกษาบริษัทเอเชียโปรดักส์ซัพพลาย โดยมีการนำระบบต้นทุนฐานกิจกรรม (Activity-based Costing) เข้ามาเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ต้นทุน โลจิสติกส์ โดย ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารของบริษัทเอเชีย โปรดักส์ ซัพพลาย เกี่ยวกับกิจกรรมที่ดำเนินอยู่ภายในบริษัท เพื่อนำมาวิเคราะห์และแยกแยะกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์และซัพพลายเชน จากนั้น จึงทำการเก็บข้อมูลต้นทุนเบื้องต้นในทุกแผนกที่เกี่ยวข้องกับแต่ละกิจกรรมโลจิสติกส์ ทำให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่สามารถนำมาทำการวิเคราะห์ต้นทุน และทำการคำนวณต้นทุนทรัพยากรทั้งหมดที่ใช้ไปในทุกกิจกรรม เพื่อให้ได้ต้นทุนโลจิสติกส์ขององค์กร ซึ่งพบว่าต้นทุนที่สูงที่สุด คือต้นทุนค่าขนส่ง (63%) รองลงมาคือต้นทุนด้านบุคลากร (23%) และต่อมาคือต้นทุนด้านการบริหารคลังสินค้าและการเก็บรักษา (11%) ต้นทุนด้านการจัดการข้อมูลข่าวสาร (6%) และต้นทุนสำนักงานธุรการ (2%) ตามลำดับ โดยพิจารณาในรายละเอียดพบว่าค่าใช้จ่ายที่สูงนี้มาจากค่าแรงและจ้างในการขนส่ง เพราะสินค้าของบริษัทส่งออกต่างประเทศทั้งหมด ซึ่งนับเป็นต้นทุนที่ควบคุมได้ยาก ดังนั้นผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นการลดต้นทุนในกิจกรรมอื่นๆ ที่สามารถทำได้ทันทีโดยและได้ผลในระยะยาว เช่น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการพยากรณ์และจัดเก็บข้อมูลคำสั่งซื้อ เพื่อเพิ่มความแม่นยำและประสิทธิภาพในการทำงาน และการสร้างสัมพันธ์ระยะยาวกับผู้ผลิตสินค้า หรือ Supplier ยังเป็นอีกทางหนึ่งที่จะทำให้ต้นทุนด้านวัตถุดิบ หรือต้นทุนในกิจกรรมด้านการสั่งซื้อลดลงอีกด้วย นอกจากนี้ ในด้านของกิจกรรมคลังสินค้า การเลือกรูปแบบบรรจุภัณฑ์ให้เหมาะสม สามารถช้อนกล่องช่วยประหยัดพื้นที่ได้และประหยัดต้นทุนได้อีกทางหนึ่ง ส่วนกิจกรรมการขนส่งนั้น ผู้ประกอบการควรพิจารณาถึงการรวมกันส่งแบบให้เต็มตู้คอนเทนเนอร์ เพื่อให้ลดค่าขนส่งต่อหน่วยลงได้

คำสำคัญ : ต้นทุนโลจิสติกส์ ต้นทุนฐานกิจกรรม กิจกรรมโลจิสติกส์ การหีบสินค้า

ABSTRACT:

This research aims to study the logistics cost of Asia Supply Products. It adapts from the Activity-based Costing as a tool for logistics cost analysis. In this analysis, the analyzer collected preliminary cost data in all departments that involved in logistics activities and also interviewed the company executives. Then, to get the logistics cost of the organization, the data was analyzed and calculated the cost of all resources that had been spent on every activities. It is found that the highest cost was logistics costs (63%) follow by personnel expense (23%), warehousing and inventory management (11%), logistics communication (6%) and administrative expense (2%). When considering in details, the highest cost came from wages and hired 3PL to dispatch the products because the company exported their products only. So, that cost was difficult to control. Therefore, the researcher focuses on cost reduction in other activities that could be done immediately and would be effective in the long term. For example, apply information technology to increase accuracy and efficiency of forecasting and arranging the

order picking and order processing data. Moreover, building long-term relationships with manufacturers or suppliers is another way to increase raw material costs and ordering cost. In addition, the capital of warehouse activities can be decreased by choosing the suitable packaging format which can be stacked to save space and cost. Lastly, in term of transportation activities the operators should consider about LCL delivery format (full container load) to reduce shipping costs per unit.

KEYWORDS: Logistics cost, Activities-Based Costing, Logistics activity, order picking

1. รายละเอียดทั่วไป

บทนำ

ต้นทุนทางโลจิสติกส์ นับได้ว่าเป็นต้นทุนที่มีความสำคัญอีกตัวหนึ่งในการประกอบธุรกิจ จากข้อมูลรายงานโลจิสติกส์ของประเทศไทยประจำปี 2558 โดยสำนักงานพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พบว่า ต้นทุนด้านโลจิสติกส์ของประเทศไทยมีมูลค่าโดยประมาณ ถึง 1,874.4 พันล้านบาท หรือเท่ากับ 14.2% ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ และหากจำแนกตามโครงสร้างต้นทุนโลจิสติกส์ จะพบว่าองค์ประกอบใหญ่ ยังคงเป็นต้นทุนค่าขนส่งสินค้า เฉกเช่นปี 2557 และ 2556 ตามมาด้วย ต้นทุนด้านการเก็บรักษาสินค้า และต้นทุนด้านการบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์ ตามลำดับ

จากข้อมูลข้างต้น จะเห็นว่าต้นทุนทางด้านโลจิสติกส์นั้น เป็นต้นทุนที่มีสัดส่วนไม่น้อย เมื่อเทียบกับมวลรวมของประเทศ และไม่ได้เกิดจากเพียงแค่เรื่องของการขนส่งเพียงอย่างเดียว แต่แท้จริงแล้วการขนส่ง ถือเป็นเพียงกิจกรรมหนึ่งของการจัดการโลจิสติกส์เท่านั้น ดังนั้น หากจะทำการคำนวณต้นทุนด้านโลจิสติกส์ ควรพิจารณาให้ครบทั้ง 13 กิจกรรม เพราะหากเกิดความผิดพลาด อาจส่งผลให้การคำนวณในส่วนอื่นๆ ผิดพลาดไปด้วย

ดังนั้น ผู้ประกอบการ SMEs ควรเตรียมการและศึกษาให้เข้าใจถึงต้นทุนโลจิสติกส์ที่แท้จริงของบริษัทของตน เพื่อให้สามารถนำไปวางกลยุทธ์ที่จะใช้ในการดำเนินกิจการต่อไปข้างหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพนั่นเอง

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ต้นทุนทางโลจิสติกส์ของบริษัทเอเชียโปรดักซ์พหลาย และสามารถนำข้อมูลในการศึกษาไปเป็นแนวทางในการตัดสินใจ หรือปรับปรุงกระบวนการได้

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

3.1 งานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการของบริษัทเอเชียโปรดักซ์พหลาย เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงและพัฒนา ให้บริษัทสามารถลดต้นทุน และมีการจัดการด้านโลจิสติกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด

3.2 นำผลที่ได้ จากการศึกษา มาบูรณาการในการเรียนการสอน ในหลักสูตรการจัดการ โลจิสติกส์

4. ทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรมในครั้งนี้ มีอยู่ 3 ส่วนคือ การทบทวนเกี่ยวกับ กิจกรรมทางด้านโลจิสติกส์, ต้นทุนฐานกิจกรรม รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 ทฤษฎีด้านโลจิสติกส์ และการจัดการโลจิสติกส์ (Logistics System) กิจกรรมด้านโลจิสติกส์สามารถแบ่งออกได้เป็น 13 กิจกรรม ตามที่ Stocks และ Lambert (2001) ได้ให้รายละเอียดไว้โดยจำแนกออกเป็น 8 กิจกรรมหลัก ที่มีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อต้นทุนและการให้บริการ ได้แก่ การบริการลูกค้า, การดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า, การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า, การจัดการสินค้าคงคลัง, การขนส่ง, การบริหารคลังสินค้า, การขนส่งย้อนกลับ และการจัดซื้อ ส่วน 5 กิจกรรมเสริมนั้น เป็นกิจกรรมที่สนับสนุนให้กิจกรรมหลักดำเนินไปอย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพ ซึ่งก็ได้แก่ การจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่างๆ, การเลือกทำเลที่ตั้ง, การขนถ่ายวัสดุ, การบรรจุภัณฑ์ และการสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์ นอกจากนี้ ทั้ง 13 กิจกรรม ยังสามารถนำมาจัดกลุ่ม ออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ กิจกรรมทางด้านการบริหารจัดการการผลิต การตลาดและการบริการลูกค้า การจัดหาวัตถุดิบและอุปกรณ์ต่าง ๆ การกระจายสินค้าและการจัดการสินค้าคงคลัง และ การจัด

ซึ่งครอบคลุมองค์ความรู้ทางด้านโลจิสติกส์ อย่างไรก็ตามก็ตีเป้าหมายหนึ่งของการดำเนินกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ ก็คือจะต้องมีต้นทุน (Logistics Cost) ที่ต่ำที่สุด

4.2 ทฤษฎีเรื่องต้นทุนโลจิสติกส์แบบต้นทุนฐานกิจกรรม (Activity-Based Costing: ABC) Kaplan และ Cooper (1998) ได้สนับสนุนแนวคิดเกี่ยวกับ ต้นทุนฐานกิจกรรมว่าจะช่วยให้การคำนวณต้นทุนของสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ถูกต้องมากกว่าแบบดั้งเดิมที่มักจะมีเป้าหมายในการลดต้นทุนรวมมากกว่า จะลงรายละเอียดในแต่ละกิจกรรม ระบบคำนวณต้นทุนแบบต้นทุนฐานกิจกรรม จึงเป็นที่นิยมวิธีหนึ่ง โดยเป็นการคำนวณต้นทุนจากการใช้ “กิจกรรม” เป็นฐานในการคำนวณ แล้วจึงมาคำนวณหา ค่าเฉลี่ยของต้นทุนที่เกิดขึ้นในรายละเอียดตามงานที่ปฏิบัติจริง ได้เป็น “ต้นทุนต่อหน่วย” และเมื่อนำต้นทุนต่อหน่วยมาคูณด้วยจำนวนครั้งที่ทำกิจกรรมนั้น ก็จะได้ ต้นทุนโดยรวมของแต่ละกิจกรรม โครงสร้างต้นทุนโลจิสติกส์ สามารถแบ่งได้ออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่ ต้นทุนการให้บริการลูกค้า ต้นทุนการขนส่ง ต้นทุนคลังสินค้า ต้นทุนการดำเนินงานตามคำสั่งซื้อและระบบข้อมูล และต้นทุนการเก็บรักษาสินค้าคงคลัง เมื่อนำทฤษฎีมาวิเคราะห์จะทำให้ได้ผลลัพธ์ของความเป็นไปของกิจการ

4.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาวิเคราะห์แนวคิด รวมถึงสังเคราะห์วิธีการคำนวณของระบบต้นทุนฐานกิจกรรม ดังนี้

1) ชำรง เมฆโหรา และคณะ (2551) ได้ทำการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายในกิจกรรมเป็นฐานของโซ่อุปทาน สามารถทราบถึงค่าใช้จ่ายในแต่ละระดับตลาดที่เกี่ยวข้องภายในโซ่อุปทาน

2) ศศิธร อ่อนสนธิ (2555) ได้นำเอาระบบต้นทุนฐานกิจกรรม (ABC) และแผนผังสายธารคุณค่า มาใช้วิเคราะห์เพื่อลดต้นทุนด้านโลจิสติกส์ ทำให้ทราบแนวทางในการลดต้นทุน ทั้งทางด้านทรัพยากร, กิจกรรมการบรรจุหีบห่อ และการลดต้นทุนโดยการทำกิจกรรมร่วมกัน

5. ระเบียบวิธีวิจัย

ผู้วิจัยนำแนวคิดเรื่องต้นทุนฐานกิจกรรม มาใช้วิเคราะห์ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นของแต่ละกิจกรรม ในการส่งออกผลไม้กระป๋อง และผลไม้อบแห้ง ที่เป็นผลิตภัณฑ์ส่งออกของบริษัท เอเชีย โปรดักส์ ซัพพลาย ตั้งแต่การเริ่มรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า การวางแผนการส่งซื้อผลิตภัณฑ์ การจัดซื้อผลิตภัณฑ์ การเก็บรักษา การจัดเตรียมเอกสาร จนถึง

การส่งออกผลิตภัณฑ์ไปยังต่างประเทศ โดยสามารถแบ่งรูปแบบของข้อมูลได้ออกเป็น 2 ชนิด คือ

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์จากเจ้าของกิจการบริษัทเอเชียโปรดักส์ ซัพพลาย และข้อมูลจากบันทึกบัญชีรายจ่าย รวมถึงใบสลิปของบริษัท

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสาร งานวิจัย และการค้นคว้าข้อมูลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลและเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งก็คือ การสัมภาษณ์เจ้าของบริษัท เอเชีย โปรดักส์ ซัพพลาย ถึงกระบวนการทำงานและกิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในบริษัท ตั้งแต่ต้นน้ำยันปลายน้ำ รวมถึงเก็บข้อมูลค่าใช้จ่ายจากบัญชีรายจ่าย เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ ทำให้ทราบถึงค่าใช้จ่ายของแต่ละกิจกรรม ในขณะที่ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งได้มาจากวารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสาร งานวิจัย และการค้นคว้าข้อมูลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต นำมาใช้เพื่ออ้างอิงและนำทางในการประเมินผลการวิจัยนี้ การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการนำข้อมูลที่รวบรวมได้ทำการวิเคราะห์กิจกรรมที่เกี่ยวข้องในมุมมองของโลจิสติกส์ รวมถึงต้นทุนที่เกิดขึ้น อีกทั้งยังมีการนำเอาวิธีการคิดของระบบต้นทุนฐานกิจกรรม (Activities-Based Costing) มาร่วมในการวิเคราะห์ เพื่อให้เห็นและเข้าใจถึงพฤติกรรมต้นทุน (Cost Behavior) ของบริษัท เพื่อจะได้ตอบคำถามที่ว่า ต้นทุนในส่วนใด มากที่สุด และจะสามารถลดต้นทุนในส่วนนั้นได้อย่างไร

การประมวลผล

1) สามารถแสดงกิจกรรมและต้นทุนที่แท้จริงในส่วนของกิจกรรมโลจิสติกส์ในองค์กรกรณีศึกษา

2) นำระบบต้นทุนฐานกิจกรรมมาวิเคราะห์องค์กรเพื่อหาจุดปรับปรุง และสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อลดต้นทุนขององค์กรได้จริง

6. ผลการวิจัย

ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารของบริษัทเอเชียโปรดักส์ ซัพพลาย พบว่าขั้นตอนการดำเนินงานของกิจกรรม ภายในองค์กร สามารถวิเคราะห์กิจกรรมหลักตามรายละเอียดของแผนกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน โลจิสติกส์ของบริษัทเอเชีย โปรดักส์ ซัพพลาย ได้ดังนี้

1) กระบวนการสั่งซื้อ (Order Processing) กิจกรรมนี้เริ่มต้นขึ้นเมื่อฝ่ายบริการลูกค้าได้รับคำสั่งซื้อจากลูกค้าหรือแผนกขาย โดยการพยากรณ์ความต้องการสินค้า การรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า การจัดการข้อมูลและดำเนินการตามคำสั่งซื้อ และป้อนข้อมูลคำสั่งซื้อเข้าระบบ พร้อมทั้งติดต่อยืนยันการสั่งซื้อกลับไปให้ลูกค้า รวมไปถึงจัดการเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น Invoice

2) กิจกรรมจัดซื้อ (Procurement) เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นเมื่อมีความต้องการวัตถุดิบหรือวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในองค์กร เป็นหน้าที่หลักของแผนกจัดซื้อในการติดต่อผู้ขาย เพื่อคำนวณความต้องการที่จะสั่งซื้อวัสดุบรรจุและวัสดุสิ้นเปลืองที่จำเป็นต่อการดำเนินงาน

3) กิจกรรมคลังสินค้า (Warehousing & Storage) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคลังสินค้าสำเร็จรูปและสินค้าคงคลัง โดยใช้ระบบแบบเข้าก่อนออกก่อน (FIFO-First In First Out) มีกิจกรรมในการรับ ตรวจสอบ บันทึกลงและจัดเก็บเป็นสต็อก (Stock) เพื่อเป็นสินค้าพร้อมจัดจำหน่าย รวมไปถึงการจัดเตรียมสินค้าตาม Invoice เพื่อขึ้นของลงรถบรรทุก

4) กิจกรรมการขนส่ง (Transportation) แม้ในขณะนี้ บริษัทกรณีศึกษาจะไม่มีกิจกรรมขนส่งอย่างเห็นได้ชัดนัก เพราะผลิตภัณฑ์ทั้งหมดถูกส่งออกไปขายนอกประเทศ ดังนั้น กิจกรรมนี้หลักๆ จึงอยู่ที่ การติดต่อสื่อสารกับบริษัทขนส่ง และเตรียมเอกสารประกอบการส่งออก เช่น ใบ Invoice หรือ Packing List เป็นต้น

เมื่อนำมาวิเคราะห์ เพื่อแยกหมวดตามโครงสร้างของต้นทุนด้านโลจิสติกส์ พบว่าสามารถแยกได้เป็น 5 หมวดใหญ่ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายด้านบุคคลากร ค่าใช้จ่ายด้านการจัดส่ง ค่าใช้จ่ายด้านการเก็บรักษา ค่าใช้จ่ายด้านการจัดการข้อมูลและข่าวสาร และค่าใช้จ่ายของสำนักงานธุรการ โดยสามารถแยกเป็นหน่วยย่อยตามกิจกรรมทางโลจิสติกส์ที่เกิดขึ้นดังตารางที่ 1

จากผลการศึกษา พบว่า บริษัท เอเชีย โปรดักส์ ซัพพลาย มีต้นทุนโลจิสติกส์รวม อยู่ที่ 1,135,787.00 บาท/เดือน โดยมีค่าใช้จ่ายด้านการจัดส่ง เป็นค่าใช้จ่ายสูงสุด อยู่ที่ 718,567.00 บาท/เดือน คิดเป็น ร้อยละ 63 ของค่าใช้จ่ายโลจิสติกส์ทั้งหมด เนื่องจากผลิตภัณฑ์ทุกชนิดของบริษัท เป็นผลิตภัณฑ์ที่ถูกส่งออกทั้งหมด ทำให้ค่าขนส่งโดยรวมสูงมาก ไม่ว่าจะเป็นค่าใช้จ่ายในการการบรรทุกของขึ้นรถ เพื่อไปส่งท่าเรือ การจ้างวานผู้ให้บริการขนส่งสินค้า (Freight Forwarder) เพื่อขนส่งสินค้าออกนอกประเทศ รวมถึงค่า Center Fee เช่น ค่าธรรมเนียมในการรวมส่ง

สินค้า ค่าปฏิบัติงานโลจิสติกส์ เป็นต้น ในขณะที่รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายด้านบุคคลากร อยู่ที่ 265,600.00 บาท/เดือน หรือคิดเป็น ร้อยละ 23 ของต้นทุนโลจิสติกส์โดยรวม เนื่องจาก ทางบริษัท ให้ความสำคัญในเรื่องของการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่รวดเร็ว และแม่นยำ บุคคลากร จึงจำเป็นต้องมีทักษะด้านภาษาเป็นอย่างดี ผลิตภัณฑ์ของทางบริษัท จะถูกส่งออกขายต่างประเทศทั้งหมด ค่าตอบแทนของบุคคลากรจึงจำเป็นต้องสูงกว่าทั่วไป ในขณะที่ค่าใช้จ่ายด้านการเก็บรักษา ถูกใช้จ่ายไปไม่มาก เน้นหนักในส่วนของการเข้าพื้นที่คลังสินค้า ขณะที่ค่าวัสดุในการบรรจุหีบห่อ ไม่ว่าจะเป็น wrapping หรือ label ถูกใช้ในจำนวนไม่มาก เพราะการส่งออกจะเป็นการปิดผนึกในลักษณะของสินค้าจำนวนมาก คล้ายกับสินค้าขนาดใหญ่ ซึ่งต้นทุนด้านนี้ อยู่ที่ 126,120.00 บาท/เดือน หรือ 11% ขณะที่สองอันดับสุดท้าย เป็นค่าใช้จ่ายด้านการจัดการข้อมูลข่าวสารและสำนักงานธุรการ ในด้านการจัดการข้อมูลข่าวสารนั้น อยู่ที่ 69,000.00 บาท/เดือน เพราะในยุคสมัยนี้ การติดต่อสื่อสารสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ทางบริษัทสามารถ ติดต่อกับลูกค้าต่างประเทศผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ไม่ว่าจะเป็น การโทรศัพท์ผ่านแอปพลิเคชัน หรือการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ แทนการส่งเอกสารที่เป็นกระดาษ ทำให้ ค่าใช้จ่ายในเรื่องของค่าโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ รวมถึงค่าอุปกรณ์สำนักงาน วัสดุสิ้นเปลือง กระดาษ หมึกพิมพ์ ลดลงเป็นจำนวนมาก

7. สรุปและการอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องต้นทุนกิจกรรมโลจิสติกส์ของ บริษัท เอเชีย โปรดักส์ ซัพพลาย โดยการประยุกต์ใช้แนวคิดเรื่องต้นทุนฐานกิจกรรม พบว่าต้นทุน ค่าใช้จ่ายด้านการจัดส่ง เป็นค่าใช้จ่ายที่มีมูลค่ามากที่สุด เมื่อเทียบกับต้นทุนของกิจกรรมด้านอื่นๆ อย่างไรก็ตาม ในด้านการขนส่งนั้น มีข้อจำกัดหลายอย่างที่ไม่อาจควบคุมได้ เช่น ราคาน้ำมันปิโตรเลียม ค่าทำเนียมการท่าเอกสาร ค่าทำเนียมการส่งออก การผันผวนของค่าเงิน เป็นต้น ดังนั้น ทางที่ดีที่สุดจึงควรพิจารณาลดต้นทุนให้หลายๆ ด้าน หลายๆ กิจกรรม ผู้วิจัยจึงได้เสนอแนวทางในการลดต้นทุนโลจิสติกส์ในการจัดการโซ่อุปทานของทางบริษัท ดังนี้

ตารางที่ 1 ต้นทุนด้านโลจิสติกส์ของบริษัท เอเชีย โปรดักส์ ซีพีฟลาย

หมวด	รายการค่าใช้จ่าย	ฐานการคำนวณ (บาท/เดือน)	ปริมาณ	จำนวนเงิน (บาท/เดือน)	สัดส่วน ต้นทุนโลจิสติกส์
ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร	(1) พนักงานระดับผู้บริหาร	40,200.00	3 คน	120,600.00	
	(2) พนักงานทั่วไปชาย	15,000.00	5 คน	75,000.00	
	(3) พนักงานทั่วไปหญิง	14,000.00	5 คน	70,000.00	
	รวมย่อย			265,600.00	23%
ค่าใช้จ่ายด้านการจัดส่ง	(4) ค่าขนส่งจ่ายออกไปยังท่าเรือ		5 คัน	120,000.00	
	(5) Center Fee			45,300.00	
	(6) ค่าขนส่งออกนอกประเทศ			543,267.00	
	(7) ค่าบำรุงรักษายานพาหนะ			10,000.00	
	รวมย่อย			718,567.00	63%
ค่าใช้จ่ายด้านการเก็บรักษา (รวมค่าแปรรูปเพื่อการ กระจายสินค้า)	(8) ค่าวัสดุในการบรรจุหีบห่อ			30,000.00	
	(9) ค่าใช้จ่ายด้านคลังสินค้าของบริษัท	850.00	100 ม ²	85,000.00	
	(10) ค่าอุปกรณ์ภายในคลังสินค้า	5,560.00	2 คัน	11,120.00	
	รวมย่อย			126,120.00	11%
ค่าใช้จ่ายด้านการจัดการข้อมูลข่าวสาร	(11) ค่าอุปกรณ์ข้อมูลข่าวสาร			21,000.00	
	(12) ค่าวัสดุสิ้นเปลือง			30,000.00	
	(13) ค่าใช้จ่ายด้านการติดต่อสื่อสาร			18,000.00	
	รวมย่อย			69,000.00	6%
อื่นๆ (14) ค่าใช้จ่ายของสำนักงานธุรการ		850.00	30 ม ²	25,500.00	2%
รวม (ต้นทุนโลจิสติกส์รวม)				1,135,787.00	100%
ดัชนีการบริหารจัดการ	(15) ยอดขาย			2,574,820.00	
	มูลค่าการส่งมอบสินค้า			2,153,200.00	
	กำไรขั้นต้น			421,620.00	

7.1 กิจกรรมในกระบวนการการสั่งซื้อ วิธีการหนึ่งที่จะช่วยในการประหยัดต้นทุน ได้ก็คือ การนำเอาเทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยทั้งในการพยากรณ์ และการจัดการข้อมูลคำสั่งซื้อของลูกค้า เช่น ระบบ EDI (Electronic Data Interchange) เป็นต้น เพราะการพยากรณ์ และการจัดการข้อมูลที่ต้องแม่นยำ ส่งผลให้ต้นทุนการผลิต ต้นทุนการเก็บรักษาสินค้าลดลงได้ ซึ่งทั้งสอง เป็นต้นทุนจม หากไม่มีการส่งออก หรือซื้อขาย ก็อาจส่งผลให้เกิดการขาดสภาพคล่องทางการเงิน ซึ่งนับเป็นปัญหาใหญ่ของธุรกิจ SMEs ได้

7.2 กิจกรรมการจัดซื้อ การที่จะทำให้กิจกรรมนี้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประหยัดต้นทุน สามารถทำได้โดยการรู้จักเจรจาต่อรอง และสร้างสัมพันธ์ภาพระยะยาวกับผู้ผลิต หรือ Suppliers เพราะความสัมพันธ์อันดีหมายถึงการที่ทำให้กระบวนการง่ายต่อการดำเนินงาน และการพึ่งพาซึ่งกันและกัน

7.3 กิจกรรมคลังสินค้า ในกิจกรรมนี้ ต้นทุนส่วนมากจะอยู่ที่ค่าเช่าสถานที่ ดังนั้น ถือเป็นต้นทุนคงที่ที่ยากต่อการลดลง ดังนั้น สิ่งที่สามารถทำได้เป็นอย่างแรกคือ การทำใช้พื้นที่ให้คุ้มค่าที่สุดที่สุด ศึกษารูปแบบการจัดวาง เลือกรูปแบบบรรจุภัณฑ์ให้เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์และการจัดเรียง

7.4 กิจกรรมการขนส่ง ในที่นี้ บริษัทเอเชียโปรดักส์ ซัพพลาย เป็นบริษัทส่งออกผลิตภัณฑ์ผลไม้กระป๋อง และผลไม้อบแห้ง ดังนั้น เป็นการยากหากต้องการลดต้นทุนในเรื่องนี้ ทางที่จะทำได้ก็คือ การเลือกรูปแบบการขนส่งและจำนวนที่เหมาะสม เช่น เลือกการขนส่งทางเรือ เนื่องจากผลิตภัณฑ์เป็นของที่สามารถเก็บไว้ได้ในระยะเวลาอันยาวนาน และควรพยายามรวมส่งในจำนวนมากๆ เช่น การส่งแบบเต็มตู้คอนเทนเนอร์ แทนการส่งแบบไม่เต็มตู้ เพราะจะเสียค่าขนส่งต่อหน่วยถูกกว่า

ข้อเสนอแนะ

1. บริษัทควรจะมีการบันทึกการใช้ทรัพยากรทุกประเภทตามจริง รวมถึงเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติกิจกรรมแต่ละกิจกรรม เพื่อนำมาใช้ในการคำนวณได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ทำให้สามารถนำมาวางแผนจัดการต้นทุนได้อย่างเหมาะสมมากขึ้น และควรปรับปรุงฐานข้อมูลให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ

2. องค์กรควรมีการอบรมพนักงานให้มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์ และความสำคัญของการลดต้นทุน เพื่อที่จะได้สร้างให้พนักงานมีจุดมุ่งหมายในการทำงานทั้งระบบเหมือนกัน

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยในครั้งนี้ได้รับการสนับสนุนจากคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ และขอขอบพระคุณ นายกิตติทัต ผู้บริหารบริษัทเอเชียโปรดักส์ ซัพพลาย ในการให้ข้อมูลที่มีประโยชน์ในการทำวิจัยครั้งนี้ จึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

- จิรพัฒน์ เงามประเสริฐวงศ์. (2543). การวิเคราะห์ต้นทุนอุตสาหกรรมและการจัดทำงบประมาณ. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ด้านสุภากรพิมพ์. กรุงเทพฯ, หน้า 235-251.
- ชาคริยา ธาระรูป. 2552. การวิเคราะห์ต้นทุนและการลดต้นทุนโลจิสติกส์กรณีศึกษา : บริษัทกาวอุตสาหกรรม. การวิจัยโครงการเฉพาะเรื่องปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. กรุงเทพฯ.
- ธัญญา วสุศรีและดวงพรรณ กริชชาญชัย ศฤงคารินทร์. (2550). การจัดการโซ่อุปทาน กรณีศึกษา ปฏิบัติการจากภาคธุรกิจ. ไอทีแอล เทรต มีเดีย. กรุงเทพฯ, หน้า 154-200.
- นฤพร ประเสริฐแสง. (2548). ต้นทุนในการตอบสนองลูกค้าต่อกิจกรรมโลจิสติกส์ กรณีศึกษาธุรกิจโทรศัพท์มือถือ. โครงการวิจัยปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, หน้า 15-49.
- บารักซ์ ซอหะซัน. (2548). ต้นทุนในการตอบสนองลูกค้าต่อกิจกรรมโลจิสติกส์ กรณีศึกษาอุตสาหกรรมน้ำมันเครื่อง. โครงการวิจัยปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, หน้า 50-60 .
- ศศิธร อ่อนสนิท. 2554. การวิเคราะห์การลดต้นทุนโลจิสติกส์ โดยใช้ระบบต้นทุนฐานกิจกรรม (ABC) กรณีศึกษา: บริษัท จอห์นสัน คอนโทรล แอนด์ ซัมมิท อินทีเรียล จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม. ชลบุรี.

- เศรษฐภูมิ เกชาจารี และณัฐภัทรศญา เศรษฐโชติสมบัติ.
(2558). การทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการ
วิเคราะห์และลดต้นทุนโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรม
SMEs ในประเทศไทย. วารสารวิชาการวิศวกรรม
ศาสตร์ ม.อบ.ม 8(2), 124-135.
- สมพงษ์ ปัญญาอึ้งยง. 2553. การวิเคราะห์ระบบต้นทุน
ฐานกิจกรรม: กรณีศึกษาผู้ให้บริการรับจ้างขนส่ง.
สารนิพนธ์วิศวกรรมศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ.
- เอกชัย คุปตาวาทิน พัลลภ พรหมสาเพ็ชร และวาสนา ช่อมะลิ.
(2559). การศึกษาต้นทุนโลจิสติกส์ โดยใช้ระบบ
ฐานกิจกรรม กรณีศึกษา เกษตรกรผู้ปลูกสับปะรด
จังหวัดชัยภูมิ. Panyapiwat Journal, 8(3), 89-98.
- Stock, J. R., & Lambert, D. M. (2001). **Strategic
logistics management (Vol. 4)**. Boston, MA:
McGraw-Hill/Irwin.

การบริหารจัดการทุนทางสังคมของกลุ่มผู้ผลิตและจำหน่ายไข่เค็มไชยา The Management of social capital of Producers and Vendors of Chaiya Salted Eggs

ดร.พงษ์ศักดิ์ เพชรสถิตย์

คณะรัฐศาสตร์ / หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ,
pongsak.ph@northbkk.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการทุนทางสังคมของกลุ่มผู้ผลิตและจำหน่ายไข่เค็มไชยา หมู่ที่ 6 บ้านปากด่าน ตำบล เลม็ด อำเภอยะยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาพัฒนาการการบริหารจัดการ ทุนทางสังคมและปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการทุนทางสังคมของกลุ่มผู้ผลิตและจำหน่ายไข่เค็มไชยา หมู่ที่ 6 บ้านปาก ด่าน ผลจากการศึกษาพบว่า

ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการทุนทางสังคมของกลุ่ม ประกอบด้วย ความเป็นอัตลักษณ์ของชุมชน ซึ่งเป็นที่ ยอมรับและเคารพศรัทธาของประชาชน เป็นปัจจัยที่สามารถดึงดูดผู้คนให้มาเยี่ยมชม ทำให้เอื้อต่อการทำธุรกิจชุมชน ด้วย การนำความรู้ที่เป็นภูมิปัญญามาสร้างเป็นมูลค่าผ่านตัวผลิตภัณฑ์ ประกอบกับชุมชนมีระบบความสัมพันธ์ในลักษณะเครือ ญาติ เพื่อนบ้าน และเพื่อนร่วมอาชีพ ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ที่ตั้งอยู่บนฐานของความเอื้ออาทร ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำให้ เอื้อต่อการดำเนินงานของกลุ่ม และเป็นปัจจัยส่งผลถึงการดำเนินงานภายใต้ความห่วงหา การมีส่วนร่วมในความเป็น เจ้าของภูมิปัญญาและอัตลักษณ์ของชุมชนร่วมกัน และการที่ชุมชนสามารถเชื่อมโยงกับชุมชนข้างเคียง ซึ่งมีระบบนิเวศที่ หลากหลายก็เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการแบ่งปันทรัพยากรทำให้เอื้อต่อระบบการผลิตของกลุ่ม และส่งผลให้เกิดเครือข่าย เพื่อทำกิจกรรมร่วมกันบนพื้นฐานของการเกื้อกูลกัน จากปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นกับชุมชนบ้านปากด่าน บ่งบอกถึงความเป็น ชุมชนที่มีทุนทางสังคมที่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของกลุ่ม

ผลการศึกษามีข้อเสนอแนะ คือ ชุมชนควรกระตุ้น ส่งเสริม และสร้างกระบวนการเรียนรู้ เพื่อสร้างสำนึกร่วม ในความเป็นเจ้าของภูมิปัญญาและความเป็นอัตลักษณ์ของชุมชน และเสริมสร้างระบบความสัมพันธ์ภายในชุมชนให้เป็น ระบบการจัดการที่ดีมีความเข้มแข็ง รวมถึงทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับทรัพยากรในชุมชนและชุมชนข้างเคียงเพื่อเชื่อมโยง และบูรณาการการจัดการเพื่อให้เกิดพลังในการขับเคลื่อนและแก้ไขปัญหาให้กับชุมชน

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ / ทุนทางสังคม

Abstract

The study “The Management of Producers and Vendors of Chaiya Salted Eggs, Moo 6, Banpakdan, Tambon Lamet, Amphoe Chaiya, Surat Thani Province” is a qualitative research. The objectives are to study

Development management of the producers and vendors of Chaiya salted eggs of Moo 6, Banpakdan . and to study the a factor conducive to the management social capital as operation of producers and vendors of Chaiya salted eggs The results are as follows:

The factor conducive to the operation of the group under study is community identity that people strongly adhere to and respect. This factor attracts many visitors, thus resulting better community business. Local knowledge and wisdom are turned into added value in the products, reflecting the inter-connectedness of the community whether they are relatives, neighbors or peers. Their relationship is based on hospitality and mutual assistance, thus facilitating the operation of the group and instilling collective pride and awareness of community wisdom and identity. The community is also connected with other neighboring communities with different ecological systems, resulting in the sharing of resources, greater production, and network creation based on mutual support. Such a phenomenon in the Banpakdan community is indicative of the community with social capital conducive to the operation of the group.

The study recommends that the community should stimulate, promote and create a learning process in order to create a greater awareness of collective ownership of local wisdom and community identity and to foster a stronger management system through community inter-connectedness. In addition, studies should be undertaken on available resources in the community and neighboring communities and how to connect and integrate them, turning them into more dynamic forces that drive the community forward and solve problems that may occur

Keyword : Management / Social Capital

1. บทนำ

นับแต่ประเทศไทยดำเนินการพัฒนาประเทศ ตามแนวคิดระบบทุนนิยม โดยให้ความสำคัญต่อทุนที่เป็นเงินตราซึ่งเชื่อว่า การแข่งขันทางเศรษฐกิจโดยเสรีเป็นวิธีที่ดีที่สุด และสามารถยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้นได้ และเชื่อว่า กลไกการตลาดสามารถจัดสรรทรัพยากรได้ดีที่สุด การพัฒนาตามแนวคิดดังกล่าวได้ส่งผลให้เกิดกระแสวัตถุนิยมและบริโภคนิยม ส่งผลให้ทุนทางสังคมถูกทำลายลงอย่างรวดเร็ว จนกลายเป็นปัญหาทางสังคมที่นับวันจะทวีความรุนแรงมากขึ้น สังคมขาดศีลธรรม จริยธรรม ส่งผลให้วิถีชีวิตและค่านิยมดั้งเดิมที่ดั้งงามของสังคมไทย อันได้แก่ การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน เห็นอกเห็นใจกัน แบ่งปันกัน เป็นต้น กำลังเลือนหายไปและนำไปสู่วิกฤตเศรษฐกิจในเวลาต่อมา

วิกฤตที่เกิดขึ้นบ่งชี้ให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่า แนวทางการพัฒนาของประเทศที่มีนโยบายให้ความสำคัญกับการเติบโตภาคการเงิน และเน้นการพัฒนาที่ศูนย์กลางของทุกระบบ ทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และละเลยชนบท โดยส่งเสริมภาคเกษตรกรรมน้อยลง ดึงแรงงานภาคเกษตรเข้าสู่ภาคอุตสาหกรรม ทำให้มีผู้คนต่างไหลเข้าสู่เมืองมากขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นแนวทางการพัฒนาที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง เพราะการพัฒนาในลักษณะดังกล่าวไม่ได้เน้นการพัฒนาแบบองค์รวมที่จะเชื่อมทุกมิติเข้าหากัน เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน

จากวิกฤตที่เกิดขึ้น ได้ส่งผลให้เศรษฐกิจในระดับฐานรากไม่สามารถปรับตัวรองรับกับการพัฒนาตามแนวทางดังกล่าวได้ ผู้ที่มีทุนน้อยต้องตกเป็นเครื่องมือของนายทุน และส่งผลให้การดำเนินงานธุรกิจชุมชนที่ผ่านมาต้องประสบกับปัญหาหลายประการ เช่น การขาดแคลนเงินทุน ปัญหาการตลาด การขาดความรู้และประสบการณ์

และปัญหาการจัดสรรทรัพยากรที่มีการผูกขาดโดยนายทุน บางปัญหาก็นำไปสู่ความขัดแย้งภายในกลุ่มหรือชุมชนได้ ประกอบกับวิกฤตเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นยังทำให้วิถีชีวิตของคนในสังคมไทยเปลี่ยนแปลงไป เพราะโดยพื้นฐานทางสังคม ภูมิปัญญาและวัฒนธรรมของไทยที่เป็นสังคมสงบสุข มีความเอื้ออาทร มีการแบ่งปันกันและเป็นสังคมที่พึ่งพาซึ่งกันและกัน ได้ถูกทำลายลง จึงจำเป็นต้องมีการฟื้นคืนทุนเดิมที่มีอยู่และพัฒนาทุนใหม่ ๆ ขึ้นมา

อย่างไรก็ตาม ในขณะที่เกิดวิกฤตทางเศรษฐกิจ และทำให้สังคมส่วนหนึ่งดูเหมือนจะถูกกระทบอย่างรุนแรง แต่ก็ยังมีสังคมอีกส่วนหนึ่ง โดยเฉพาะสังคมชนบทที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตดังกล่าว น้อยกว่าที่ควรจะเป็น ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมประเพณีที่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีครอบครัว เครือญาติที่มีสายสัมพันธ์แน่นแฟ้น การมีภูมิปัญญาท้องถิ่นที่เป็นรากฐานที่สำคัญในการดำรงชีวิต และเป็นตาข่ายที่แข็งแรงที่รองรับคนที่ตกจากเบื้องสูงได้เป็นอย่างดี นี่คือ สิ่งที่เป็น “คุณค่า” เป็นสิ่งที่สังคมไทยมีมาอย่างยาวนานและยังคงมีอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งก็คือทุนทางสังคม

ในเวลาต่อมา กระบวนทัศน์ใหม่ในการพัฒนาจึงได้ให้ความสำคัญกับ “ทุนทางสังคม” มากขึ้น จากเดิมที่เชื่อว่า ถ้าคนในชนบทซึ่งเป็นคนส่วนใหญ่ของประเทศมีการจับจ่ายแล้วเศรษฐกิจโดยรวมก็จะเคลื่อนตัวตามด้วย ได้เปลี่ยนมาเชื่อว่า หากหันกลับมาเสริมสร้างเศรษฐกิจฐานราก ซึ่งหมายถึงเศรษฐกิจของชุมชนอันมีธุรกิจชุมชนเป็นส่วนประกอบที่สำคัญ กระจายออกไปทุกพื้นที่ของประเทศ ก็จะสามารถสร้างพลังทางเศรษฐกิจในระดับรากหญ้า ให้เศรษฐกิจของประเทศสามารถขับเคลื่อนไปได้ โดยเน้นกระบวนการฟื้นฟูทุนทางสังคมที่เป็นทุนเดิมที่มีอยู่ในสังคมไทย

ทุนทางสังคมนับว่า มีความสำคัญต่อการดำเนินงานของธุรกิจชุมชน ดังที่ (วรวิมล โรมรัตนพันธ์, 2546, น. 94-96) กล่าวว่า ทุนทางสังคมทำให้เกิดพลังในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจชุมชนในหลาย ๆ ด้านด้วยกัน อาทิ ความสัมพันธ์ของคนในชุมชนที่อยู่บนฐานของความไว้วางใจกัน มีความเอื้ออาทรต่อกัน มีการพึ่งพาอาศัยกัน และช่วยเหลือเกื้อกูลกัน จะทำให้พลังความรู้หรือพลังความคิดและพลังปัญญาสามารถถ่ายทอดเรียนรู้ร่วมกันได้ และการรู้จักการแบ่งปันกันของคนในชุมชนทำให้เกิดการกระจายทรัพยากรภายในชุมชน ด้วยการแบ่งปันของคนในชุมชนจะช่วยให้เศรษฐกิจชุมชนมีความเข้มแข็งขึ้น และส่งผลให้ชุมชนสามารถพึ่งตนเองได้

ในปัจจุบันมีชุมชนและครัวเรือนจำนวนมาก พยายามปรับตัวและหาทางอยู่รอด โดยการรวมกลุ่มกัน

นำเอาภูมิปัญญาที่มีอยู่ในชุมชนมาพัฒนาให้เป็นสินค้าที่มีคุณภาพ และพัฒนาระบบการผลิต การจำหน่าย ให้เป็นหลักประกันในการดำรงชีวิตภายใต้ความเปลี่ยนแปลงของสังคม สามารถสร้างรายได้ให้กับครอบครัว และกลายเป็นธุรกิจชุมชนที่สามารถยืนหยัดอยู่ได้ แม้ได้รับผลกระทบจากปัจจัยต่าง ๆ ก็ตาม

กลุ่มผู้ผลิตและจำหน่ายไข่เค็มไชยา เป็นกลุ่มที่เกิดจากการรวมตัวกันของผู้ผลิตและจำหน่ายไข่เค็มไชยา ซึ่งเป็นชาวบ้านหมู่ที่ 6 บ้านปากด่านทั้งหมด ต่างรัฐจ๊กมักคุ้นกันเป็นอย่างดี มีวัตถุประสงค์เพื่อรักษาคุณภาพและมาตรฐานของภูมิปัญญาที่ได้รับการถ่ายทอดจากรุ่นสู่รุ่น และเพื่อต้องการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีการบริหารจัดการด้านระบบการผลิตโดยอาศัยฐานวัตถุดิบที่มีอยู่ในท้องถิ่น และระบบการตลาดที่อาศัยความมีชื่อเสียงของสถาบันทางสังคม และอาศัยลักษณะทางกายภาพของชุมชนที่มีความสะดวกสบาย

ศักยภาพของกลุ่มพิจารณาได้จากการดำเนินงานที่ผ่านมา แม้ได้รับผลกระทบจากการพัฒนาตามกระแสทุนก็ตาม แต่กลุ่มก็สามารถขับเคลื่อนไปได้ จากการศึกษาค้นคว้าเบื้องต้น ทำให้ผู้ศึกษาตั้งเป็นประเด็นว่า เป็นเพราะกลุ่มอาศัยทรัพยากรธรรมชาติหรือสิ่งที่มีอยู่ในท้องถิ่นที่มนุษย์สร้างขึ้น เช่น ภูมิปัญญาการทำไข่เค็มไชยา แรงงาน ผลผลิตต่าง ๆ ที่เกิดจากการประกอบอาชีพของชาวบ้าน ผู้นำองค์กรหรือผู้นำตามธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวในชุมชนและความเจริญทางกายภาพที่ดำเนินการโดยภาครัฐ สิ่งเหล่านี้ล้วนถูกกระทำโดยทุนทางสังคม ซึ่งได้แก่ ระบบความสัมพันธ์ฉันทเครือญาติ ครอบครัว เพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมอาชีพ ที่เป็นระบบความสัมพันธ์ที่ตั้งอยู่บนฐานของความเอื้ออาทร ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน แบ่งปันกัน เป็นต้น ถูกกระทำในลักษณะที่เป็นกระบวนการผ่านระบบคิดและวิถีปฏิบัติ ก่อเกิดเป็นพลังในการดำเนินงานของกลุ่ม ทำให้กลุ่มสามารถขับเคลื่อนไปได้และยังได้ส่งผลถึงความเป็นปึกแผ่นของชุมชน

ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า ทุนทางสังคมในลักษณะดังกล่าวจึงเป็นฐานสำคัญในการที่จะทำให้เห็นถึงพลังหรือศักยภาพของชุมชนในแง่มุมมองขององค์ประกอบทั้งที่เป็นตัวคน ภูมิปัญญา สิ่งแวดล้อมหรือทรัพยากรต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นฐานในการเป็นพลังขับเคลื่อนให้ธุรกิจชุมชนประสบความสำเร็จ จากประสบการณ์นี้ก็จะสามารถทำให้เห็นมุมมองของวิชาการพัฒนาชุมชน ซึ่งสามารถมองได้ในแง่มุมที่แตกต่างจากที่ผ่านมา ทำให้การระดมทรัพยากรหรือการประสานบูรณาการทรัพยากรต่าง ๆ สามารถทำให้เห็นเป็นรูปธรรมมากขึ้น

จากประเด็นดังกล่าวข้างต้นสะท้อนให้เห็นเป็นเบื้องต้นว่า เป็นกลุ่มที่ควรแก่การศึกษาในประเด็นของทุนทางสังคมและเป็นเหตุผล เป็นแรงจูงใจ ที่ทำให้ผู้ศึกษาใช้เป็นกรณีศึกษาในครั้งนี้

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพัฒนาการการบริหารจัดการทุนทางสังคมของกลุ่มผู้ผลิตและจำหน่ายไข่เค็มไชยา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการทุนทางสังคมของกลุ่มผู้ผลิตและจำหน่ายไข่เค็มไชยา

3. วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Study) ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่สนใจศึกษา และศึกษาจากพื้นที่จริง (Field Study) ใช้วิธีการศึกษาโดยการสังเกตทั้งแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) และแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In depth Interview) และการพูดคุยแบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview)

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ผู้ศึกษาได้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเป็นไปตามหลักการวิจัยเชิงคุณภาพ ดังนี้ 1. การศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Study) 2. แนวคำถามที่ใช้สัมภาษณ์ จะเป็นคำถามในลักษณะปลายเปิด

3.2 การเลือกพื้นที่ในการศึกษา เป็นพื้นที่ที่มีปรากฏการณ์ที่ชัดเจนตรงกับประเด็นที่ต้องการศึกษา และเป็นชุมชนที่มีจุดเด่นในประเด็นที่จะศึกษา กลุ่มผู้ผลิตและจำหน่ายไข่เค็มไชยา หมู่ที่ 6 ตำบลเลม็ด อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพราะเป็นกลุ่มธุรกิจชุมชนที่มีการดำเนินงานด้วยตัวของชาวบ้านเองและเป็นกลุ่มที่สามารถพึ่งตนเองได้ โดยอาศัยทุนที่มีอยู่ในท้องถิ่นมาใช้ในการดำเนินงานและมีการใช้ทุนทางสังคมในลักษณะที่เป็นกระบวนการ อีกทั้งเป็นกลุ่มที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีแหล่งท่องเที่ยวและสถานที่สำคัญที่สามารถดึงดูดผู้คนให้มาเยี่ยมชมได้ จนเป็นที่รู้จักของคนทั่วไปและมีบทบาทต่อวิถีชีวิตของชาวบ้าน

3.3 การเข้าสู่พื้นที่และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ก่อนที่ผู้ศึกษาจะเข้าไปทำการศึกษากลุ่มผู้ผลิตและจำหน่ายไข่เค็มไชยา หมู่ที่ 6 บ้านปากด่าน ตำบลเลม็ด อำเภอไชยา

จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้ศึกษาได้มีโอกาสสัมผัส ทำความรู้จัก และสร้างความคุ้นเคยกับชุมชนแห่งนี้ชั่วระยะเวลาหนึ่ง ทำให้เห็นปรากฏการณ์ต่าง ๆ ในชุมชนโดยรวมและเห็นพัฒนาการ ความเคลื่อนไหวของชุมชนและกลุ่มในระดับที่จะทำให้ทราบว่า เป็นกลุ่มที่น่าสนใจที่จะทำการศึกษาในประเด็นทุนทางสังคม เพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมในทุกมิติ ในระยะแรกจะรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปเพื่อนำมาเป็นฐานในการวางแผนสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยผู้ศึกษาได้เข้าพบพูดคุยกับบุคลากรของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งเป็นผู้เคยทำการศึกษาเกี่ยวกับไข่เค็มไชยา โดยประเด็นดังกล่าวมีความเชื่อมโยงกับกลุ่มที่ผู้ศึกษานำมาเป็นกรณีศึกษาในครั้งนี้ เมื่อได้ข้อมูลในระดับที่พอเป็นแนวทางในการต่อยอดข้อมูลด้านอื่น ๆ จึงได้ลงพื้นที่เพื่อค้นหาข้อมูลในประเด็นที่ต้องการศึกษาสำหรับรูปแบบวิธีการเข้าสู่พื้นที่ โดยเลือกสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นอันดับแรก และสร้างความสัมพันธ์กับผู้ผลิตและจำหน่ายไข่เค็มที่ชายตลาด

3.4 การเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก ในการศึกษารครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เลือกบุคคลผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) โดยเลือกสัมภาษณ์ผู้ที่เป็นแกนนำชาวบ้าน ผู้อาวุโส พระสงฆ์ ประธานกลุ่ม คณะกรรมการกลุ่ม สมาชิกกลุ่ม ชาวบ้าน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำองค์กรท้องถิ่น และบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักนั้น ผู้ศึกษาได้คำนึงถึงบทบาทตามสถานภาพของแต่ละบุคคลเป็นเกณฑ์ในการคัดเลือก โดยได้คัดเลือกบุคคลเหล่านี้ให้ข้อมูลในด้านต่าง ๆ เช่น 1. ผู้อาวุโส เป็นผู้ให้ข้อมูลในด้านประวัติความเป็นมาของชุมชน โดยเฉพาะในช่วงแรกเริ่มก่อตั้งชุมชนว่ามีพัฒนาการความเป็นมาอย่างไร เพราะข้อมูลด้านนี้ผู้อาวุโสจะเป็นผู้ที่ทราบข้อมูลดีที่สุด โดยจะสัมภาษณ์ผู้อาวุโสทุกคนในชุมชนและนำมาเทียบเคียงกับข้อมูลที่เป็นเอกสารที่ปรากฏในบทให้สัมภาษณ์ของหลวงพ่อบุทธทาส ซึ่งเป็นเอกสารเพียงฉบับเดียวที่มีเรื่องของประวัติความเป็นมาของชุมชนบ้านปากด่าน 2. ประธานกลุ่มและคณะกรรมการกลุ่ม เป็นผู้ให้ข้อมูลด้านการบริหารจัดการกลุ่มว่า มีลักษณะเป็นอย่างไร มีรูปแบบอย่างไร 3. สมาชิกกลุ่ม เป็นผู้ให้ข้อมูลด้านระบบความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกกลุ่มและกระบวนการผลิตและจำหน่าย โดยจะครอบคลุมถึงการได้มาของวัตถุดิบ ซึ่งจะเชื่อมโยงไปถึงระบบความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทั้งภายในชุมชนและภายนอกชุมชน 4. ผู้ใหญ่บ้าน เป็นผู้ให้ข้อมูลในภาพรวมของชุมชนในปัจจุบันและด้านการเข้ามามีส่วนร่วมในการส่งเสริม สนับสนุน และด้านการจัดการการผลิตและจำหน่ายไข่เค็มไชยา 5. ผู้นำองค์กรท้องถิ่นในที่นี้ผู้

ศึกษาได้เลือกสัมภาษณ์ รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เลม็ด คือ นายประยัต เพชรรัตน์ ซึ่งเป็นผู้ริเริ่มจุดประกาย แนวคิดการจัดระเบียบการผลิตและจำหน่ายไข่เค็มไชยา และได้กลายมาเป็นแนวปฏิบัติในปัจจุบัน และจะเป็นผู้ให้ ข้อมูลด้านการส่งเสริมสนับสนุนในด้านต่าง ๆ 6. ชาวบ้าน เป็นผู้ให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสภาพความเป็นอยู่ การ ประกอบอาชีพ ระบบความสัมพันธ์ เป็นต้น 7. บุคลากรของ ภาครัฐ ผู้ศึกษาได้เลือกสัมภาษณ์พัฒนาการผู้ประสานงาน ตำบลเลม็ด คือ นายกวีพันธ์ จันทร์บัวทอง ซึ่งเป็นผู้อยู่ เคียงข้าง เป็นพี่เลี้ยงให้กลุ่ม จะให้ข้อมูลด้านการสนับสนุน ของภาครัฐ 8. พระสงฆ์ ในฐานะที่บริเวณหน้าสวนโมกขลา รามเป็นสถานที่ขายไข่เค็ม และดูเหมือนว่า สวนโมกขน้า จะมีส่วนเกี่ยวข้อง จึงเป็นอีกบุคคลหนึ่งซึ่งผู้ศึกษาได้เลือก สัมภาษณ์เพื่อสอบถามข้อเท็จจริงเกี่ยวกับประเด็นนี้ โดย เลือกสัมภาษณ์พระผู้ใหญ่ซึ่งมีหน้าที่บริหารงานภายใน สวนโมกข์

ในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักดังกล่าวข้างต้นนั้น ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีสัมภาษณ์แบบเจาะลึกในบางประเด็นและพูด คุยแบบไม่เป็นทางการ โดยที่ผู้ศึกษาไม่ได้สัมภาษณ์เพียง ประเด็นที่ระบุไว้ แต่จะสัมภาษณ์ข้อมูลในด้านอื่น ๆ ด้วย

3.5 การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล การ ประมวลผลข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิง คุณภาพ เป็นกระบวนการที่ไม่ได้แยกส่วนออกมาจาก กระบวนการเก็บข้อมูล กล่าวคือ ตั้งแต่เริ่มต้นที่จะทำการ ศึกษาปัญหาใดปัญหาหนึ่ง จำเป็นที่จะต้องเลือกใช้กรอบ แนวคิดในการวิจัย เพื่อเป็นเครื่องมือนำทางในการเก็บ ข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ได้นำมาจำแนกและจัดหมวดหมู่ให้เห็น ถึงความหมาย ความหลากหลายลักษณะความสัมพันธ์ของ ปรัชญาการณของข้อมูลจากบริบททางสังคมและวัฒนธรรม เพื่อให้เข้าใจได้ง่าย ซึ่งในการอธิบายจำเป็นที่จะต้องมีความ คิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาช่วยในการอธิบายปรากฏการณ์ เพื่อเป็นแนวทางและนำไปสู่การศึกษาปรากฏการณ์นั้น ๆ ในส่วนของการนำเสนอผลการศึกษานั้นจะเขียนพรรณนา เชิงวิเคราะห์ นำเสนอผลการศึกษาเพื่อให้เห็นความสัมพันธ์ ของคนในชุมชน ภายใต้บริบทที่เกี่ยวข้องกับทุนทางสังคมที่ มีผลต่อการดำเนินงานของกลุ่มและจะแสดงกระบวนการ เคลื่อนไหวของปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งในแง่มุมที่กว้าง และลึก เพื่อให้เห็นรูปธรรมที่ชัดเจนที่สุด

4. ผลการวิจัย

4.1 พัฒนาการการบริหารจัดการทุนทางของ สังคมของกลุ่มผู้ผลิตและจำหน่ายไข่เค็มไชยา

ช่วงก่อนเกิดกลุ่ม (พ.ศ. 2519-2540)

ปี พ.ศ. 2519 ผลจากการตัดถนนของภาครัฐ ทำให้การคมนาคมสัญจรไปมาสะดวก และการที่สวนโมกข์ มีผู้คนมาเยี่ยมเยียนมากขึ้น ทำให้เกิดระบบคิดที่จะแปรรูป ไข่เค็มไชยาโดยนำไข่เปิดที่ตนเองเลี้ยงมาแปรรูปเป็นไข่เค็ม และปกรั่มขายริมสองฝั่งถนนช่วงหน้าสวนโมกข์ การผลิต และจำหน่ายเป็นไปในลักษณะต่างคนต่างทำต่างคนต่าง ขาย มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และแบ่งปันวัตถุดิบซึ่งกันและ กัน บรรลุไข่เค็มด้วยการใส่ถุงพลาสติก กล่องสุราหรือกล่อง รองเท้า

ปี พ.ศ. 2533 ผู้ใหญ่ประยัต เพชรรัตน์ มี แนวคิดจัดการทุนทางสังคมที่มีมาแต่เดิม คือ ความรู้ที่เป็น ภูมิปัญญาการทำไข่เค็มไชยาด้วยการจัดระเบียบการผลิต และจำหน่าย มีการจัดสร้างตลาดและกำหนดกฎเกณฑ์ ต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวปฏิบัติร่วมกันในอันที่จะดำรงรักษา เอกลักษณ์ของภูมิปัญญาไว้ การมีกฎเกณฑ์ดังกล่าวนี้ว่าเป็น การก่อเกิดทุนทางสังคมและได้เอื้อต่อการดำเนินงาน ตามวัตถุประสงค์ของกลุ่ม ต่อมาระบบคิดและวิธีปฏิบัติดัง กล่าวได้ลดความสำคัญลงพร้อมกับการยุติบทบาทของผู้นำ และไม่มีการสานต่อ เป็นการอ่อนแอของทุนทางสังคม และได้ส่งผลต่อการดำรงรักษาคุณภาพและมาตรฐานของ ไข่เค็มไชยา

ช่วงเกิดกลุ่ม (พ.ศ. 2541-ปัจจุบัน)

ปี พ.ศ. 2541 มีการนำไข่เปิดสดจากต่างจังหวัด เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำลายคุณภาพของไข่เค็มไชยา จึงเกิด ระบบคิดจัดตั้งกลุ่มด้วยการต่อยอดระบบคิดและวิธีปฏิบัติ ที่ได้ร่วมกันกำหนดขึ้นในครั้งก่อนมาเป็นหลักปฏิบัติร่วม กันอีกครั้ง และมีการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างภาครัฐ ผู้ผลิต ไข่เค็มและผู้เลี้ยงเปิด ทำให้เกิดความสมดุลในระบบการ ผลิต มีการจัดการทรัพยากรในท้องถิ่น ส่งผลให้การผลิต และการจำหน่ายเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ใช้ความสัมพันธ์ แบบญาติพี่น้องเป็นฐานในการบริหารจัดการ เน้นการมีส่วนร่วม เช่น ร่วมกันกำหนดราคา ร่วมกันตรวจสอบมาตรฐาน ของผลิตภัณฑ์ เป็นต้น นอกจากนี้ กลุ่มยังเป็นศูนย์การเรียนรู้ เกี่ยวกับไข่เค็มไชยาให้กับผู้สนใจ สำหรับระบบการจำหน่าย นั้นมีตลาดเป็นสถานที่จำหน่ายที่มีลักษณะเป็นธุรกิจของ ชุมชน ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกกลุ่ม มีการพึ่งพาอาศัย กัน ต่างตอบแทนกัน ไว้วางใจต่อกัน เช่น ไหว้วานกันเฝ้าร้าน

หากมีฐานะ หรือพร้อมใจกันให้กลุ่มผู้นำเข้าไขเปิดสดจากต่างจังหวัดเพียงผู้เดียว เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นทุนทางสังคมที่ได้เอื้อต่อการดำเนินงานภายใต้วัตถุประสงค์ของกลุ่ม

4.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการทุนทางสังคมของกลุ่มผู้ผลิตและจำหน่ายไข่เค็มไชยา

ปัจจัยด้านบริบทพื้นที่

ปี พ.ศ. 2486 บ้านปากดำนได้ก่อตั้งเป็นชุมชนพร้อม ๆ กับการสร้างสวนโมกข์ของหลวงพ่พุทธทาส เป็นชุมชนที่อุดมสมบูรณ์ไปด้วยฐานทรัพยากรธรรมชาติ ไม่มีการพัฒนาจากภาครัฐทำให้ชุมชนมีการพึ่งตนเองสูง โดยอาศัยทรัพยากรในชุมชนเป็นฐานในการดำรงชีพ มุ่งผลิตเพื่อยังชีพด้วยการทำนาเป็นอาชีพหลัก มีการพึ่งพิงธรรมชาติด้วยการเลี้ยงเป็ดแบบปล่อยทุ่งและพึ่งพิงภูมิปัญญาด้วยการแปรรูปไข่เค็มเก็บไว้บริโภค การที่จำนวนหลังคาเรือนเพิ่มขึ้นในลักษณะของครอบครัวขยาย สภาพความเป็นอยู่จึงเป็นแบบสังคมเครือญาติ มีการพึ่งพาอาศัยกัน มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีวัฒนธรรมประเพณีเช่นเดียวกับหมู่บ้านไทยพุทธทั่วไป เพราะชาวบ้านทุกหลังคาเรือนนับถือศาสนาพุทธ เนื่องจากสวนโมกข์เป็นปัจจัยสำคัญในการเกิดขึ้นของชุมชน จึงเป็นศูนย์รวมในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านจิตใจหรือด้านการรวมคนและแนวทางการเผยแพร่ธรรมะของหลวงพ่พุทธทาส ได้มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาระบบคิดและวิถีปฏิบัติในวิถีการดำรงชีวิตของชาวบ้าน ยกกระดับคุณภาพชีวิตของชาวบ้านให้ดีขึ้น จึงเป็นที่เคารพศรัทธาของชาวบ้าน ความศรัทธาที่เกิดขึ้นต่อตัวของหลวงพ่พุทธทาสเป็นการก่อให้เกิดของทุนทางสังคมในมิติที่เป็นคุณค่า และได้มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาชุมชนเรื่อยมา

ปี พ.ศ. 2519 ผลกระทบจากการพัฒนาของภาครัฐได้นำไปสู่การปรับเปลี่ยนระบบคิดและวิถีปฏิบัติการดำรงชีวิตของชาวบ้าน จากผลิตเพื่อยังชีพไปเป็นเพื่อการค้า ระบบคิดและวิถีปฏิบัติดังกล่าวได้ส่งผลไปถึงระบบความสัมพันธ์ของชาวบ้าน มีการรวมกลุ่มต่างตอบแทนแรงงานกันภายใต้กฎเกณฑ์ที่ได้ร่วมกันกำหนดขึ้น การต่างตอบแทนกันดังกล่าวเป็นการก่อให้เกิดทุนทางสังคมที่ทุกคนสามารถเข้าใช้ประโยชน์ได้ และการร่วมกันใช้ประโยชน์ดังกล่าวได้เป็นปัจจัยที่นำไปสู่การก่อเกิดทุนทางสังคม คือ เครือข่ายแรงงาน บ่งชี้ให้เห็นว่า ทุนทางสังคมยังนำมาใช้ก็ยิ่งเพิ่มทวีคูณ นอกจากนี้ ผลการศึกษายังพบการจัดการทุนทางสังคมที่มีมาแต่เดิม คือ ความรู้ที่เป็นภูมิปัญญาการทำไข่เค็มไชยา เพื่อเป็นทางเลือกในการประกอบอาชีพ เพราะการมาเยี่ยมเยียนของประชาชนที่มีความศรัทธาในสวนโมกข์ได้เป็นปัจจัยที่เอื้อให้เกิดการสร้างรายได้ด้วยการขายไข่เค็ม และ

ได้ส่งผลถึงการปรับเปลี่ยนการเลี้ยงเป็ดมาเลี้ยงเป็นฟาร์ม และในปี พ.ศ.2538 ผลกระทบจากการบุกเบิกป่าต้นน้ำส่งผลให้ระบบนิเวศเสียสมดุลไม่สามารถทำนาได้ เกิดระบบคิดทดแทนรายได้ด้วยวิธีปฏิบัติปรับเปลี่ยนอาชีพเพื่อทดแทนรายได้ เช่น ทำสวนยางพาราและมีการทำไข่เค็มขายมากขึ้น จนต่อมาบ้านปากดำนได้เป็นทั้งศูนย์กลางการเลี้ยงเป็ด การผลิตและจำหน่ายไข่เค็มไชย

ในปัจจุบันบ้านปากดำนยังคงเป็นศูนย์กลางการผลิตและจำหน่ายไข่เค็มไชยา และสวนโมกข์ก็ยังคงเป็นศูนย์รวมจิตใจของประชาชนทั่วไป มีผู้คนมาเยี่ยมเยียนอยู่เป็นนิจ ผู้คนเหล่านี้ยังคงเป็นปัจจัยที่เอื้อต่อการขายไข่เค็ม บ่งชี้ให้เห็นการดำรงอยู่ของทุนทางสังคม อีกทั้ง การประกอบอาชีพของชาวบ้านทั้งภายในชุมชนและชุมชนข้างเคียง ยังได้เป็นปัจจัยนำไปสู่การเกิดระบบความสัมพันธ์ที่โยงใยกันเป็นเครือข่าย มีการแลกเปลี่ยน ซื้อขายผลผลิตของกันและกันระหว่างชาวนา ผู้เลี้ยงเป็ด ชาวประมงและผู้ผลิตไข่เค็ม เพราะบ้านปากดำนสามารถเชื่อมโยงกับระบบนิเวศที่หลากหลาย แต่ระบบนิเวศก็ประกอบอาชีพแตกต่างกัน และแต่ละอาชีพก็ต้องการผลผลิตของกันและกัน เพื่อนำมาใช้ในการบริโภคหรือเป็นวัตถุดิบในการประกอบอาชีพ ทำให้เกิดการหมุนเวียนทรัพยากรภายในท้องถิ่น โดยอาศัยการประกอบอาชีพของแต่ละระบบนิเวศเป็นตัวแปรในการจัดการและเป็นการจัดการที่ตั้งอยู่บนฐานของการเกื้อกูลกัน บ่งชี้ให้เห็นลักษณะการใช้ประโยชน์จากทุนทางสังคมอย่างเป็นกระบวนการ

ปัจจัยด้านกระบวนการทุนทางสังคม

ปัจจัยภายใน ได้แก่

1. ระบบคิดที่เป็นภูมิปัญญาซึ่งเป็นระบบคิดที่มีมาแต่เดิมและได้นำมาต่อยอด มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยผ่านการเรียนรู้ร่วมกันจนได้มาซึ่งกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ผู้ผลิตและจำหน่ายไข่เค็มทั่วไปได้นำไปใช้เป็นมาตรฐานเดียวกัน กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ดังกล่าวได้ส่งผลต่อการดำรงรักษาคุณภาพและมาตรฐานของไข่เค็มไชยาและเอื้อให้กลุ่มสามารถขับเคลื่อนไปได้ภายใต้วัตถุประสงค์หลักของกลุ่ม คือ มาตรฐานของผลิตภัณฑ์
2. ความสัมพันธ์อันดีเครือญาติ เพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมอาชีพของสมาชิกกลุ่ม ทำให้การทำกิจกรรมต่าง ๆ ทำได้ง่าย เพราะความเป็นเครือญาติมีเรื่องของความไว้วางใจ เชื่อใจกันเป็นฐานเดิมอยู่แล้ว จึงทำให้อะไรก็ตามที่กิจกรรม เช่น การพร้อมใจกันสั่งไขเปิดสดจากต่างจังหวัดผ่านกลุ่ม ในยามที่ไขเปิดสดในท้องถิ่นขาดตลาด เป็นต้น การยินยอม

และไว้วางใจดังกล่าวสะท้อนถึงระบบความสัมพันธ์ที่วางตั้งอยู่บนฐานของความไว้วางใจกัน มีความสามัคคีกัน

3. การประกอบอาชีพของชาวบ้าน การที่ชุมชนตั้งอยู่ในเขตนิเวศที่เอื้อให้มีการประกอบอาชีพที่หลากหลายและแต่ละอาชีพก็ต้องพึ่งพาผลผลิตของกันและกัน เช่น ชาวนา ชาวประมง ผู้เลี้ยงเป็ด ผู้ผลิตไข่เค็ม เป็นต้น เพราะชาวประมงและชาวนาต่างก็ป้อนผลผลิตให้แก่ผู้เลี้ยงเป็ด ๆ ก็ขายไข่เป็ดสดให้แก่ผู้ผลิตไข่เค็ม เกิดการกระจายวัตถุดิบในท้องถิ่น ทำให้กลุ่มมีศักยภาพพึ่งตนเองได้ด้านระบบการผลิต

ปัจจัยภายนอก ได้แก่

1. กลุ่มประชาชนที่มีความศรัทธาในสวนโมกขพลาราม ซึ่งนับว่าเป็นปัจจัยภายนอกที่เกื้อหนุนต่อการเกิดกลุ่มและการดำเนินงานของกลุ่ม กลุ่มประชาชนที่มาเยี่ยมเยียนสวนโมกข์ได้สร้างโอกาสให้เกิดการสร้างงานสร้างอาชีพด้วยการแปรรูปไข่เค็มเพื่อจำหน่าย ทำให้บริเวณหน้าสวนโมกข์ได้กลายเป็นลานค้าชุมชน เป็นศูนย์กลางการผลิตและจำหน่ายไข่เค็มไชยาที่ใหญ่ที่สุดในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

2. การส่งเสริมและสนับสนุนของภาครัฐ เพราะในบางอย่างกลุ่มไม่สามารถจัดการเองได้ จึงจำเป็นต้องอาศัยองค์ความรู้จากหน่วยงานภาครัฐเข้ามาสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการบรรจุภัณฑ์ กระบวนการผลิตที่ต้องถูกสุขลักษณะ การเป็นสื่อกลางในการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างผู้เลี้ยงเป็ดกับผู้ผลิตและจำหน่ายไข่เค็ม จนมีกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของการทำไข่เค็ม เพื่อทำให้มีมาตรฐานเดียวกัน การเข้ามาสนับสนุนของภาครัฐมีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของไข่เค็มไชยาและทำให้การทำไข่เค็มไชยาเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

5. ข้อค้นพบจากการวิจัย

1. อัตลักษณ์ของชุมชนเอื้อต่อการเกิดกลุ่ม

การที่บ้านปากดำนเป็นที่ตั้งของสวนโมกขพลาราม ซึ่งมีรูปแบบการเผยแพร่พระธรรมคำสอนในทางพระพุทธศาสนาที่เป็นอัตลักษณ์ตามแบบฉบับของสวนโมกข์ และความเป็นอัตลักษณ์ของสวนโมกข์ดังกล่าวเป็นปัจจัยทำให้ประชาชนโดยทั่วไปมีความชื่นชม ชื่นชอบ ยอมรับ เชื่อมั่น เคารพศรัทธา มีความต้องการที่จะสัมผัสและต้องการที่จะมาเยี่ยมชม ส่งผลให้สวนโมกข์กลายเป็นศูนย์รวมจิตใจของประชาชนทั่วไป มีผู้มาเยือนจำนวนมาก การมาเยือนสวนโมกข์ของประชาชนทำให้เอื้อต่อการเกิดธุรกิจชุมชน

ด้วยการนำเอาภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งเป็นสิ่งที่เป็นคุณค่าของชุมชนแปลงมาเป็นมูลค่าผ่านตัวผลิตภัณฑ์คือไข่เค็มไชยา ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นกับชุมชนบ้านปากดำนบ่งบอกถึงชุมชนที่ดำรงความเป็นอัตลักษณ์ว่า เป็นปัจจัยที่เอื้อต่อการเกิดธุรกิจชุมชน

2. ความห่วงใยในสิ่งที่เป็นคุณค่าเอื้อต่อการรวมคนเพื่อทำกิจกรรมของชุมชน

การที่บ้านปากดำนเป็นศูนย์กลางการผลิตและจำหน่ายไข่เค็มไชยา ซึ่งภูมิปัญญาการทำไข่เค็มไชยาถือว่าเป็นสิ่งที่เป็นคุณค่าของชุมชนและได้นำชื่อเสียง นำความภาคภูมิใจมาสู่ชุมชน แต่มีปัจจัยด้านผลกำไรที่เข้าครอบงำการตระหนักถึงคุณภาพและมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ กล่าวคือ มีการนำเข้าไข่เป็ดสดจากต่างจังหวัด ซึ่งคุณภาพของไข่ไม่ตรงตามมาตรฐานของไข่เค็มไชยา เป็นการทำลายคุณภาพของไข่เค็มไชยา จึงเป็นแรงจูงใจให้ผู้ผลิตและจำหน่ายเรียกร้องไม่ให้นำไข่เป็ดสดจากต่างจังหวัด การเรียกร้องดังกล่าวเป็นสิ่งที่ค้นพบว่า ชาวบ้านมีความห่วงใยในภูมิปัญญาที่พวกเขาได้ร่วมใช้ประโยชน์และร่วมเป็นเจ้าของ จึงรวมตัวกันแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น เป็นสิ่งที่ค้นพบว่า กิจกรรมที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความห่วงใยในความเป็นเจ้าของร่วมกันนั้นทำให้อเอื้อต่อการรวมคนเพื่อทำกิจกรรมของชุมชน

3. ระบบความสัมพันธ์อันดีเครือข่าย เพื่อนบ้าน และเพื่อนร่วมอาชีพเอื้อต่อการดำเนินกิจกรรม

การมีระบบความสัมพันธ์ของความเป็นญาติพี่น้อง เพื่อนบ้านและเพื่อนร่วมอาชีพที่มีความไว้วางใจกัน เอื้ออาหารต่อกันเป็นฐานเดิมอยู่แล้ว ทำให้ง่ายต่อการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ข้อค้นพบจากการศึกษาครั้งนี้ คือ การพร้อมใจกันให้มีการนำเข้าไข่เป็ดจากต่างจังหวัด โดยกลุ่มเป็นผู้นำเข้าเพียงผู้เดียว ข้อค้นพบในประเด็นนี้สะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างกันของสมาชิกกลุ่มและผู้ผลิตและจำหน่ายที่ไม่ใช่สมาชิกกลุ่ม ซึ่งต่างเป็นญาติพี่น้อง เป็นเพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมอาชีพว่า เป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชน สามารถทำได้ง่ายและมีความรวดเร็ว มั่นคง กว่าที่ดำเนินการผ่านระบบอื่น

4. ความสามารถในการจัดการทรัพยากรในท้องถิ่น

การที่ชุมชนรายรอบไปด้วยระบบนิเวศที่หลากหลายและแต่ละระบบนิเวศต่างก็มีฐานทรัพยากรที่แตกต่างกันออกไป ทรัพยากรเหล่านี้มีทั้งที่ถูกมนุษย์สร้างขึ้นหรือไม่ได้สร้างขึ้น อันได้แก่ ทรัพยากรธรรมชาติ ผลผลิตทางการเกษตร เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยหนุนเสริมสนับสนุนต่อการขับเคลื่อนของทุนทางสังคม อีกทั้ง การ

ประกอบอาชีพของชาวบ้านที่อาศัยอยู่ในระบบนิเวศต่าง ๆ ก็ล้วนเกี่ยวเนื่องระบบการผลิตซึ่งกันและกัน เช่น ชาวนา ชาวเล ผู้เลี้ยงเป็ด ผู้ผลิตไข่เค็ม เป็นต้น มีการแลกเปลี่ยนต่างตอบแทนผลผลิตของกันและกัน จนเป็นความสัมพันธ์ในลักษณะเครือข่าย เกิดการหมุนเวียนของทรัพยากรในท้องถิ่น

ประเด็นนี้ ชี้ให้เห็นถึงความสามารถของชุมชนในการจัดการทรัพยากรในแต่ละระบบนิเวศ โดยใช้การประกอบอาชีพเป็นฐานในการจัดการ

6. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ชุมชนควรกระตุ้น ส่งเสริม โดยการสร้างกระบวนการเรียนรู้ให้แก่คนในชุมชนให้เห็นความสำคัญของอัตลักษณ์ของชุมชน ไม่ว่าจะ เป็นความเป็นอัตลักษณ์ของสวนโมกข์หรือความเป็นอัตลักษณ์ด้านอื่น ๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องมีสำนึกร่วมกันในความเป็นเจ้าของในสิ่งที่เป็ คุณค่าที่มีอยู่ในชุมชน เพราะทุกคนได้ร่วมกันใช้ประโยชน์ ควรค่าแก่การรักษาไว้ เพราะเมื่อทุกคนต่างมีความตระหนักในความเป็นอัตลักษณ์ของชุมชนแล้ว ก็จะเป็นฐานที่จะทำให้เกิดพลังในการขับเคลื่อนกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชน เช่น การรวมคนที่จะดำรงรักษาคุณภาพและมาตรฐานของไข่เค็มไชยา

2. ควรสร้างระบบในการจัดการภายในที่มีทั้งความเป็นเครือญาติ ความเป็นเพื่อนบ้าน ความเป็นคนในชุมชนเดียวกัน และความเป็นเพื่อนร่วมอาชีพ ให้เป็นระบบการจัดการที่ดีและมีความยั่งยืน เพราะระบบดังกล่าวจะช่วยให้คุณภาพและมาตรฐานของธุรกิจชุมชนมีความยั่งยืนไปด้วย โดยการเชิญวิทยากรมาให้ความรู้ เพื่อจะได้พัฒนาระบบการจัดการให้มีความเข้มแข็ง

3. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับทรัพยากรในชุมชนและชุมชนข้างเคียง เพื่อที่จะมองถึงการบูรณาการ เชื่อมโยงในระบบการจัดการเพื่อให้เกิดพลังในการที่จะขับเคลื่อนและแก้ไขปัญหาให้กับชุมชน

บรรณานุกรม

- พุทธทาสภิกขุ. เล่าไว้เมื่อวัยสนธยา: อัตชีวประวัติของท่าน พุทธทาสภิกขุ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิ โคมลคิมทอง, 2546
- วรวิทย์ โรมรัตน์พันธ์. ทูทางสังคม. กรุงเทพมหานคร: โครงการเสริมสร้างการเรียนรู้เพื่อชุมชนเป็นสุข (สรส.), 2548.
- วรวิทย์ โรมรัตน์พันธ์ และคณะ. รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการศึกษาทูทางสังคมในฐานะปัจจัยการผลิตของเศรษฐกิจชุมชน. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย, 2546.

การเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ของนักศึกษาประกาศนียบัตรบัณฑิต
สาขาวิชาชีพครู มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
Being the Learning Person of Graduate Diploma in Teaching Profession
Students of North Bangkok University

พรณรงค์ ลิ่งห์สำราญ¹ ดร.ปัทมา รูปสุวรรณกุล²

¹คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, pornnarong.si@northbkk.ac.th

²รองอธิการบดีฝ่ายบริหารและกิจการนักศึกษา, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, pattama.ru@northbkk.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ของนักศึกษาประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพครู มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ และ เพื่อเปรียบเทียบการเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ นักศึกษาประกาศนียบัตร สาขาวิชาชีพครู มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ จำแนกตามอายุ เพศ ระดับการสอนและประสบการณ์การทำงาน โดยกลุ่มตัวอย่างได้แก่นักศึกษาประกาศนียบัตรสาขาวิชาชีพครูจำนวน 119 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนาได้แก่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าสถิติ t-test และ F-test

ผลการวิจัยพบว่าการเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ของนักศึกษาประกาศนียบัตรบัณฑิตสาขาวิชาชีพครู มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพโดยภาพรวมอยู่ระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ ด้านคุณลักษณะอันพึงประสงค์ รองลงมา ด้านความคิดสร้างสรรค์ และด้านการแสวงหาความรู้และพัฒนาตนเอง ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า นักศึกษาประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพครู มหาวิทยาลัยนอร์ท กรุงเทพ ที่มีเพศต่างกันพบว่า การเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ด้านความคิดสร้างสรรค์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพครู มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ที่มีอายุแตกต่างกันพบว่า การเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน ในด้านการแสวงหาความรู้และพัฒนาตนเอง และในด้านความคิดสร้างสรรค์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

คำสำคัญ: บุคคลแห่งการเรียนรู้, ประกาศนียบัตรบัณฑิตวิชาชีพครู, วิชาชีพครู

Abstract

The purpose of this research was to investigate the being the learning person of graduate diploma in Teaching Profession students of North Bangkok University and Compare with being the learning person of graduate diploma in Teaching Profession students of North Bangkok University by age, sex, teaching level, and work experience. The sample was a total of 119 Teaching Profession students. The questionnaire was used as a tool for data collection and analysis. The descriptive statistics were percentage, mean, standard deviation, inferential statistics were t-test and F-test.

The research found that in overall, all aspects of the graduate diploma in Teacher Profession students of North Bangkok University were at a high level. By the top 3 highest aspects were: the desirable features, followed by the creativity aspect and the pursuit of knowledge and self-development respectively.

The results of hypothesis testing showed that the graduate diploma in Teaching Profession students of North Bangkok University with different gender had a being the learning person in the term of creativity differently with significant difference at the .05 level.

The graduate diploma in Teaching Profession students of University of North Bangkok with different ages found that being the learning person was different in the term of pursuit of knowledge and self-development and in the term of creativity with significant difference at the .05 level.

Keywords: learning person, graduate diploma, teaching profession,

บทนำ

โลกเรากำลังเผชิญกับวิกฤตที่สำคัญและยิ่งใหญ่ วิกฤตนี้เป็นการท้าทายเราเหล่าสัตว์โลกที่เป็นเวโนยสัตว์ เราพบว่าความเจริญทางวัตถุที่ดี ความสามารถที่เราเอาชนะธรรมชาติได้ดี การรู้และค้นพบสิ่งต่าง ๆ ที่เราไม่เคยรู้มาก่อนก็ดี ความมั่งคั่งของประเทศตลอดจนความก้าวหน้าทางวิชาการ การสื่อสารคมนาคมที่โยโลกอันกว้างใหญ่ให้เป็นจุดเดียวกันเชื่อมต่อกันได้อย่างสะดวกรวดเร็วก็ไม่ได้ช่วยให้เรามีความสามารถเพิ่มขึ้นในการแก้ไขปัญหาเรื้อรังหลายด้านของสังคม ทั้งในระดับชุมชน ชาติ และนานาชาติ เราเชื่อว่าการศึกษามีหรือควรมีบทบาทและภารกิจสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถของมนุษย์เพื่อแก้ไขปัญหาในขณะนี้สังคมไทยกำลังเผชิญกับวิกฤติการณ์ทางเศรษฐกิจซึ่งส่งผลกระทบต่อคนไทยทุกคน ทำอย่างไรคนไทยจึงจะสามารถพลิกกำลัง ร่วมแรงร่วมใจกันกู้สถานการณ์ของประเทศให้พลิกฟื้นกลับคืนสู่สภาวะปกติได้โดยเร็ว สิ่งที่เกิดขึ้นนี้ไม่ใช่อุบัติเหตุ แต่เป็นเหตุที่หลายคนไม่ตระหนักเพิกเฉยและรู้เท่าไม่ถึงการณ์ บทเรียนครั้งนี้ คุ่มค่าสำหรับคนไทยที่จะได้ร่วมกันวิเคราะห์ถึงสาเหตุและรากเหง้าของปัญหาที่แท้จริงซึ่งก็คือคนไทยโดยรวมยังขาด “ความรู้ภูมิปัญญา” ที่จะนำพาประเทศให้คงอยู่ท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ซึ่งเป็นโลกที่ไร้พรมแดน ทั้งด้านความรู้ เศรษฐกิจ เทคโนโลยีสารสนเทศ เชื้อชาติ ศาสนา วัฒนธรรม ฯลฯ การจะเกิดซึ่ง “ความรู้ภูมิปัญญา” ได้นั้นทุกคนในชาติจักต้องได้รับการศึกษาที่ดี มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ เพื่อองจักรสำคัญที่จะนำพาสู่การศึกษาที่ดีมีคุณภาพก็คือ “ครู” รุ่ง แก้วแดง [1] กล่าวไว้สอดคล้องกับเอกสารรายงานเกี่ยวกับครูของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ [2] ความว่า “ความเป็นครูในสังคมไทยปัจจุบันกำลังเผชิญกับปัญหารุมเร้ารอบด้าน แต่ปัญหาใดก็ไม่เท่ากับวิกฤติศรัทธาในวิชาชีพครู ประกอบกับการปฏิรูปการศึกษาเป็นกระแส

ใหม่ทั่วโลก เพราะในยุคที่โลกกำลังก้าวหน้าเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 สภาพของโลกนี้เปลี่ยนไปเป็นโลกแห่งข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี เป็นสังคมโลกที่สลับซับซ้อนเชื่อมโยงและเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว สังคมโลกกลายเป็นสังคมความรู้ (Knowledge Society) หรือสังคมแห่งการเรียนรู้ (Learning Society) ครอบคลุมการทางการศึกษาและองค์การทางการศึกษา จึงต้องปรับตัวให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) “ถึงเวลาแล้วที่ประเทศจะต้องมุ่งไปเพื่อการศึกษาของปวงชน (Education for All) และขณะเดียวกันทุกภาคส่วนของสังคมต้องทุ่มเทให้กับการศึกษา (All for Education) การศึกษาเป็นกระบวนการเรียนรู้ชีวิตและการกลมกลืนของกัน โดยคนและเพื่อคน คนจึงเป็นส่วนสำคัญที่สุด เป็นศูนย์กลางของกระบวนการเรียนรู้ทั้งปวงประกอบกับนานาชาติหันมาให้ความสำคัญเห็นสอดคล้องกันเป็นที่ยอมรับกันแล้วว่า เศรษฐกิจและสังคมจะดีเพียงใด แข่งขันในตลาดโลกได้ดีเพียงใดขึ้นอยู่กับคุณภาพของประชาชน คุณภาพแรงงานและคุณภาพของผู้นำในวงการต่าง ๆ และยังยอมรับกันอย่างแท้จริงว่าคุณภาพคนขึ้นอยู่กับ คุณภาพการศึกษา และคุณภาพการศึกษาขึ้นอยู่กับคุณภาพครูเป็นหลัก [3] [4]

ในยุคสังคมแห่งการเรียนรู้ (Learning Society) ได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาระบบการศึกษาและกระบวนการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นในสังคมไทยเพื่อให้ก้าวไกลทัดเทียมนานาชาติอารยประเทศที่ไม่จำกัดเฉพาะในห้องเรียน ห้องสมุด โรงเรียน สถานศึกษา หรือการเรียนรู้จากครูผู้สอนอย่างที่เคยเป็น จึงมีการกล่าวถึงโลกสังคมแห่งการเรียนรู้ในวงการการศึกษา โดยเป็นจุดเน้นและจุดขายเรื่องหนึ่งด้านการศึกษา ทั้งนี้เพราะ “การเรียนรู้” เปรียบเสมือนปัจจัยที่มีบทบาทและความจำเป็นต่อการดำรงชีวิต เพื่อให้ประชากรในประเทศมีความรู้ความเข้าใจในวิชาการแขนงต่างๆ เพื่อเตรียมความพร้อมก้าวสู่หนทางหน้าที่การงานให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความสุขในที่สุด [5] ดังนั้นรูปแบบการ

จัดการจัดการศึกษาใหม่จึงต้องมุ่งพัฒนาให้เป็นบุคคลผู้
คิดเป็น ทำเป็น รักการแสวงหาความรู้ มีนิสัยรักการอ่านและ
การเรียนรู้ การค้นคว้าหาความรู้จากแหล่งต่างๆ ด้วยตนเอง
ตลอดจนรู้จักกระบวนการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์อย่างมี
วิจารณญาณและมีเหตุผล สามารถสร้างองค์ความรู้ด้วย
ตนเอง มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความคิดอย่างเป็นระบบ
สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีเหตุผล แก้ปัญหาได้
เป็นคนเก่ง คนดี มีความสุขในการเรียนรู้และสามารถอยู่ใน
สังคมได้อย่างมีความสุข รวมทั้งมีความรู้ความฉลาด เจตคติ
และค่านิยมที่จะพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต ซึ่ง
ส่งเหล่านี้ อาจรวมเรียกได้ว่า บุคคลแห่งการเรียนรู้ [6] โดย
องค์ประกอบของบุคคลแห่งการเรียนรู้ของครูผู้สอนในสถาน
ศึกษา ขึ้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษา
ขั้นพื้นฐาน พบว่า มี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่
1 คุณลักษณะด้านการใฝ่เรียนใฝ่รู้ ประกอบด้วยตัวแปร มี
นิสัยรักการอ่าน กระตือรือร้นขวนขวายในการหาความรู้
ใหม่ ๆ เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิ
ดขึ้น พัฒนาตนเองให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ
และการเมือง องค์ประกอบที่ 2 คุณลักษณะด้านความ
มุ่งมั่นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนรู้ ประกอบด้วย
ตัวแปร รวบรวมเนื้อหาความรู้ ที่เกิดจากการเรียนรู้ด้วย
ตนเอง ไว้อย่างเป็นระบบเพื่อสะดวกในการเลือกใช้ จัด
ระเบียบการเรียนรู้ของตนเองเพื่อให้ทันต่อองค์ความรู้ใหม่
ที่เกิดขึ้น บูรณาการการเรียนรู้ของบุคคล ทีมงาน หน่วยงาน
เข้าด้วยกัน องค์ประกอบที่ 3 คุณลักษณะด้านการเปิดโอกาส
การเรียนรู้ ประกอบด้วยตัวแปร มีใจกว้างยอมรับความคิด
เห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ คิดนอกกรอบเพื่อหาวิธี
การที่แปลกใหม่ และสร้างสรรค์ในการทำงาน นำนวัตกรรม
ใหม่ๆ มาปรับใช้ในองค์กร และองค์ประกอบที่ 4 คุณลักษณะ
ด้านการนำความรู้จากการเรียนรู้ไปใช้ ประกอบด้วย ตัวแปร
ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคคล และหน่วยงาน
นำความรู้ต่างๆ ที่เรียนรู้มาใช้เพื่อประโยชน์ในการพัฒนา
วิชาชีพของตนเอง ใช้เทคโนโลยีเพื่อการรวบรวม จัดเก็บ
และนำความรู้ไปใช้พัฒนาวิชาชีพของตนเอง พัฒนาความรู้
และนำไปใช้อย่างต่อเนื่อง

อาชีพครูเป็นอาชีพที่จะต้องมีการเรียนรู้ แสวงหา
ความรู้อยู่ตลอดเวลา ครูจะต้องเป็นคนที่มีทันต่อโลกแห่ง
การเปลี่ยนแปลงที่มีอยู่ตลอดเวลาในปัจจุบัน ความรู้ที่ครู
ได้จากการเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้จะช่วยทำให้การเรียน
การสอนของครูมีประสิทธิภาพ น่าสนใจและเกิดประโยชน์
สูงสุดต่อผู้เรียนโดยคุณลักษณะครูรุ่นใหม่ที่สำคัญและเป็น
จุดเด่นในศตวรรษที่ 21 ควรมีคุณลักษณะดังนี้ 1) มีความ

สนใจแสวงหาความรู้ กระตือรือร้นที่อยากเรียนรู้และ
เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ 2) มีความรอบรู้ด้านปรัชญาการ
ศึกษา นโยบายทางการศึกษา กฎหมายการศึกษา มาตรฐาน
วิชาชีพครู มาตรฐานการศึกษา จิตวิทยาการศึกษาและ
หลักสูตรการสอนทั่วไป 3) มีความรอบรู้ความสามารถที่ทัน
สมัย ทันเหตุการณ์และทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยสามารถ
เชื่อมโยงสภาพท้องถิ่นเข้ากับมาตรฐานสากลในลักษณะ สห
วิทยาการ 4) มีความรู้ความสามารถในวิธีการแสวงหาความ
รู้ 5) รู้จักและเข้าใจพัฒนาการของผู้เรียน 6) มีความรู้และ
ทักษะในวิชาชีพที่สอนอย่างลุ่มลึก ชัดเจน สามารถสอนแล้ว
ผู้เรียนเข้าใจมีความสามารถเรียนรู้ได้และสนุกกับการเรียน
รู้ สอนและจัดกิจกรรมการเรียนรู้อย่างเต็ม ความสามารถ
เต็มเวลา และเต็มหลักสูตร 7) มีความสามารถในการสร้าง
บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้ที่กระตุ้นความสนใจ
ใฝ่รู้และมีความสุข สนุกในการเรียนการสอนมีความสามารถ
ในการสังเกตและรู้จักแก้ไขพฤติกรรม การเสริมแรงและการ
ลงโทษที่เหมาะสม 8) มีทักษะในการสอนอย่างเชี่ยวชาญ
และสร้างสรรค์การเรียนรู้จนสามารถพัฒนาผู้เรียนได้เต็ม
ศักยภาพตามความแตกต่างระหว่างบุคคล โดยปลูกเร้าให้
ผู้เรียนแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ เน้นการจัดกิจกรรม
ที่หลากหลายเพื่อสนองผู้เรียนเป็นสำคัญ 9) มีความรู้และ
ความเข้าใจในเป้าหมายและวิธีการของหลักสูตรและการ
สอน 10) มีความสามารถในการออกแบบ วางแผนการสอน
การบริหารจัดการชั้นเรียน วิจัยและพัฒนาการสอน มีความ
เป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงทางวิชาการที่มีประสิทธิภาพ
และมีความสามารถวัดผลประเมินผลพัฒนาการของการ
เรียนรู้ได้หลายวิธีได้อย่างเหมาะสม สม่าเสมอ 11) มีความรัก
ศรัทธาที่จะเป็นครู มีความเมตตากรุณาและเป็นกัลยาณมิตร
ของศิษย์ 12) มีจริยธรรม มีกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย
วางตนอยู่ในศีลธรรมอันดีเปี่ยมด้วยคุณธรรมฝึกหัดปฏิบัติ
ตนยึดมั่นในจรรยาบรรณวิชาชีพครูโดยชี้แนะทางถูกต้อง
แก้ไขสิ่งผิดและยึดมั่นตามหลักศาสนา 13) มีบุคลิกภาพ
ดีเป็นแบบอย่างที่ดีสำหรับเด็กและสาธารณชน ในด้าน
คุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม และการดำรงชีวิต 14) มี
ความรับผิดชอบในหน้าที่มุ่งมั่นในการทำงานทำงานเป็น
ระบบและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง 15) มีความสามารถ
ในการปลูกฝังวินัย คุณธรรมจริยธรรมและค่านิยมที่ดี และ
ถูกต้องต่อผู้เรียน 16) ความสามารถในการจัดระเบียบ
เนื้อหาสาระการเรียนรู้ และจัดกิจกรรมกระบวนการเรียน
รู้ที่มีประสิทธิภาพ ให้สอดคล้องกับพัฒนาการผู้เรียนและมี
ความสามารถพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่นได้ตรงความต้องการ
ของท้องถิ่น

คุณลักษณะทั่วไปของนักศึกษาครูในศตวรรษ 21 ต้องเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นและมีอุดมการณ์ สนใจในสิ่งที่อยากรู้ ต้องการการยอมรับของเพื่อน อาจารย์ และสังคม ต้องการที่จะสามารถนำตนเองได้ เป็นบุคคลที่มุ่งสร้างประสบการณ์ และสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง (Self Directed Learning) มักสนใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตและสิ่งแวดล้อม การจัดการเรียนการสอนควรมุ่งจัดให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาสาขาศึกษาศาสตร์และให้สามารถเชื่อมโยงกับประสบการณ์และบริบทของผู้เรียนจะสามารถช่วยให้เรียนรู้ได้ดี (ไพฑูริย์ สีนลรัตน์ [7] ; สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ [8]) ดังนั้นมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ในฐานะที่มีหน้าที่ผลิตและพัฒนาครูให้มีคุณภาพและเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ จากข้อมูลที่กำลังมาในเบื้องต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจในการศึกษาการเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ของนักศึกษาประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพครู ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนในสาขาวิชาชีพครูเพื่อพัฒนาการเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ให้แก่ นักศึกษาประกาศนียบัตร สาขาวิชาชีพครูต่อไป

นิยามศัพท์

บุคคลแห่งการเรียนรู้ หมายถึง ผู้ที่มีคุณลักษณะนิสัยใฝ่รู้ ใฝ่เรียน มีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้น สนใจแสวงหาความรู้อยู่เสมอ มุ่งมั่นที่จะเพิ่มประสิทธิภาพ ในการเรียนรู้และสามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม การเรียนรู้อาจทำได้หลายวิธี เช่น อ่านหนังสือหรือวารสารที่มีประโยชน์ ดูรายการโทรทัศน์หรือฟังวิทยุที่มีสาระ ค้นคว้าหาความรู้โดยผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซักถามข้อมูลจากผู้รู้ รวมทั้งสามารถจับใจความสำคัญเพื่อแยกแยะและเลือกสาระข้อมูลที่ได้มาอย่างมีเหตุผล

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ของนักศึกษาประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพครู มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณลักษณะความเป็นครู นักศึกษาประกาศนียบัตร สาขาวิชาชีพครู มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ จำแนกตามอายุ เพศ ระดับที่สอน และประสบการณ์การทำงาน

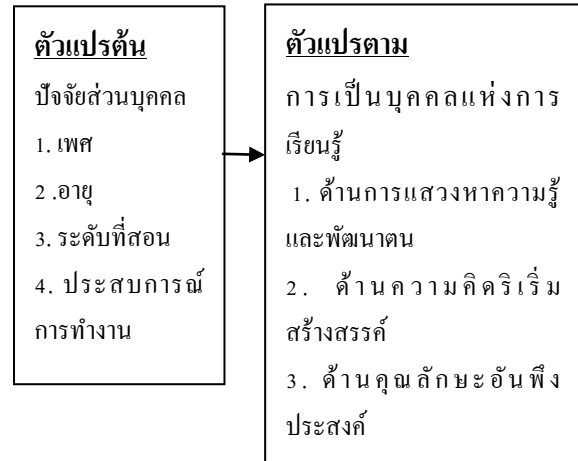
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับการเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ของนักศึกษาประกาศนียบัตรสาขาวิชาชีพครู มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการจัดการเรียนการสอน ประกาศนียบัตร สาขาวิชาชีพครู ของมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ของนักศึกษาประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพครู มหาวิทยาลัยนอร์ท กรุงเทพแตกต่างกัน
2. ระดับการเป็นการเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ของนักศึกษาประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพครู มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ แตกต่างกัน

กรอบแนวคิด (Conceptual Framework)



ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ นักศึกษาประกาศนียบัตร สาขาวิชาชีพครู ของมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ จำนวน 170 คน
2. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณตามวิธีของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane)

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

เมื่อ n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
N คือ ขนาดประชากร
e คือ คลาดคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

$$\begin{aligned} n &= \frac{170}{1 + 170(0.5)^2} \\ &= 119.29 \\ &\approx 119 \end{aligned}$$

ดังนั้น จึงได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 119 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือแบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง (Instructional Questionnaire) จากการอ่านงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้พบว่า งานวิจัยของ ปกรณ์ ประจัญบาน ที่ทำวิจัยเรื่อง การพัฒนามาตรฐาน ตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินคุณลักษณะการเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ของนิสิตนักศึกษาของมหาวิทยาลัยประเทศไทย ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า มาตรฐานตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินคุณลักษณะการเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ของนิสิตนักศึกษาของมหาวิทยาลัยไทยนั้น มีความสอดคล้องกับงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยจึงได้ทำจดหมายขออนุญาตใช้เป็นแบบสอบถามในงานวิจัยนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยนำแบบสอบถามไปสอบถามกับนักศึกษาประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพครู มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ จำนวน 119 คน เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้อธิบายการเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ของนักศึกษาประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพครู มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
3. ค่าสถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างในกรณี 2 กลุ่ม กับการเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ของนักศึกษาประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพครู มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
4. ค่าสถิติ F-test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Anova) ใช้เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มกับการเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ของนักศึกษาประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพครู มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ เมื่อพบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe

ผลการศึกษา

ด้านปัจจัยส่วนบุคคล พบว่านักศึกษาประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพครู มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 72.27 และเป็นเพศชายร้อยละ 27.73 มีอายุประมาณ 21 - 30 ปี เป็นส่วนใหญ่นับคิดเป็นร้อยละ 65.55 สอนระดับประถมศึกษาสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 42.86 รองลงมาคือสอนระดับมัธยมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 27.73 ประสบการณ์ทำงานอยู่ระหว่าง 3 - 7 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.58

ตอนที่ 2 ข้อมูลรายการพฤติกรรมกระทำด้านต่างๆ

จากการวิจัยพบว่า การเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ของนักศึกษาประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพครู มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ โดยภาพรวมอยู่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านคุณลักษณะอันพึงประสงค์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 รองลงมาได้แก่ ด้านความคิดสร้างสรรค์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และด้านการแสวงหาความรู้และพัฒนาตนเอง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

ด้านการแสวงหาความรู้และพัฒนาตนเองของ นักศึกษาประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพรู มหวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การสืบค้นข้อมูลที่สนใจทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ยินดีและเต็มใจต่อการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารและองค์ความรู้ระหว่างเพื่อน/คน อื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 อยู่ในระดับมาก และ นำความรู้ที่ได้จากการสืบค้นไปใช้ได้ตรงกับความต้องการ 4.38 อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ การมีนิสัยรักการอ่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 อยู่ในระดับมาก

ด้านความคิดสร้างสรรค์ ของนักศึกษา ประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพรู มหวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ เปิดใจกว้างและมีมุมมองที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ คิดแนวทางปฏิบัติที่ยืดหยุ่นสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ความมั่นใจตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ซึ่งอยู่ในระดับมาก

ด้านคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักศึกษา ประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพรู มหวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ให้เกียรติและเห็นคุณค่าของบุคคลอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ เคารพสิทธิของผู้อื่นและไม่ละเมิดสิทธิผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด และ ประพฤติตนอยู่ในจรรยาบรรณวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การไม่ล้มเลิกความตั้งใจแม้พบเจอปัญหาอุปสรรค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ซึ่งอยู่ในระดับมาก

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า นักศึกษา ประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพรู มหวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ที่มีเพศต่างกัน การเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ด้านความคิดสร้างสรรค์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 นักศึกษาประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพรู มหวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ที่มีอายุแตกต่างกันพบว่า การเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน ด้าน ด้านการแสวงหาความรู้และพัฒนาตนเองและด้านความคิดสร้างสรรค์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากการวิจัยพบว่า การเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ของนักศึกษาประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพรู มหวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ โดยภาพรวมอยู่ระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคคลที่มาเป็นครูจะต้องเป็นคนที่มีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา ค้นหาและแสวงหาความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ เพราะ “การเรียนรู้” เปรียบเสมือนปัจจัยที่มีบทบาทและความจำเป็นต่อการดำรงชีวิต เพื่อให้ประชากรในประเทศมีความรู้ความเข้าใจในวิชาการแขนงต่างๆ เพื่อเตรียมความพร้อมก้าวสู่หนทางหน้าที่การงานให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความสุขในที่สุด [5] และสอดคล้องกับ สุมน อมรวิวัฒน์ [3] ในยุคที่โลกกำลังก้าวหน้าเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 สภาพของโลกนี้เปลี่ยนไปเป็นโลกแห่งข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี เป็นสังคมโลกที่สลับซับซ้อนเชื่อมโยงและเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว สังคมโลกกลายเป็นสังคมความรู้ (Knowledge Society) หรือสังคมแห่งการเรียนรู้ (Learning Society) คุรุบุคคลทางการศึกษาและองค์การทางการศึกษา จึงต้องปรับตัวให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) “ถึงเวลาแล้วที่ประเทศจะต้องมุ่งไปเพื่อการศึกษาของปวงชน (Education for All) และขณะเดียวกันทุกภาคส่วนของสังคมต้องทุ่มเทให้กับการศึกษา (All for Education) การศึกษาเป็นกระบวนการเรียนรู้ชีวิตและการกลมกลืนของคน โดยคนและเพื่อนคน คนจึงเป็นส่วนสำคัญที่สุด เป็นศูนย์กลางของกระบวนการเรียนรู้ทั้งปวง ประกอบกับนานาชาติตระหนักถึงความเห็นสอดคล้องกันเป็นที่ยอมรับกันแล้วว่า เศรษฐกิจและสังคมจะดีเพียงใด แข่งขันในตลาดโลกได้ดีเพียงใดขึ้นอยู่กับคุณภาพของประชาชน คุณภาพแรงงาน และคุณภาพของผู้นำในวงการต่าง ๆ และยังยอมรับกันอย่างแท้จริงว่าคุณภาพคนขึ้นอยู่กับ คุณภาพการศึกษา และคุณภาพการศึกษาขึ้นอยู่กับคุณภาพครูเป็นหลัก

ด้านการแสวงหาความรู้และพัฒนาตนเองของนักศึกษาประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพรู มหวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การสืบค้นข้อมูลที่สนใจทางอินเทอร์เน็ต ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเป็นเพราะว่า อินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งเรียนรู้ เป็นแหล่งความรู้สามารถสืบค้นข้อมูลสารสนเทศจากทั่วโลก ข้อมูลข่าวสารต่างๆ บนอินเทอร์เน็ตมีแหล่งข้อมูลขนาดใหญ่ที่เชื่อมโยงกัน และติดต่อกับห้องสมุดทั่วโลกทำให้การค้นหาข้อมูลความรู้ต่างๆ ทำได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

หมายถึงสามารถค้นหาและได้มาซึ่งข้อมูลโดยใช้เวลาน้อย
สั้นและทันสมัย โดยเฉพาะบนอินเทอร์เน็ตจะมีค่าหลัก
(Index) ไว้ให้สำหรับการสืบค้นที่รวดเร็ว จึงจำเป็นที่ครูซึ่ง
เป็นบุคลากรทางการศึกษาจะต้องค้นคว้าแสวงหาความรู้
และเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับ ปกรณ์ ประจัญบาน
[6] ที่กล่าวว่า การจัดการศึกษายุคใหม่จึงต้องมุ่งพัฒนาให้
เป็นบุคคลผู้ที่มีความคิดเป็น ทำเป็น รักการแสวงหาความรู้ มีนิสัย
รักการอ่านและการเรียนรู้ การค้นคว้าหาความรู้จากแหล่ง
ต่างๆ ด้วยตนเอง ตลอดจนรู้จักกระบวนการคิดวิเคราะห์
สังเคราะห์อย่างมีวิจารณญาณและมีเหตุผล สามารถสร้าง
องค์ความรู้ด้วยตนเอง มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความ
คิดอย่างเป็นระบบ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมี
เหตุผล แก้ปัญหาได้ เป็นคนเก่ง คนดี มีความสุขในการเรียน
รู้และสามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข รวมทั้งมีความ
รู้ความสามารถ เจตคติและค่านิยมที่จะพัฒนาตนเองอย่าง
ต่อเนื่องตลอดชีวิต

ด้านความคิดสร้างสรรค์ ของนักศึกษา
ประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพอครุ มหาวิทยาลัยนอร์
ทกรุงเทพโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น
รายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ เปิดใจ ใจกว้างและมี
มุมมองที่หลากหลาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พร
ณรงค์ สิ่งสำราญ [9] ที่ได้ศึกษาความเป็นครูของนักศึกษา
ประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพอครุ พบว่าครูจำเป็นต้อง
มีความคิดสร้างสรรค์ในการสอนเปิดใจยอมรับความคิดเห็น
ของคนอื่น ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเป็นเพราะว่า ในกระบวนการ
สร้างความคิดสร้างสรรค์ จำเป็นจะต้องเปิดใจ ใจกว้าง
และมีมุมมองที่หลากหลายเพื่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์
สอดคล้องกับ บทความ เรื่อง ความคิดสร้างสรรค์กับการ
เรียนรู้ [10] ที่ กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์ คือ กระบวนการ
คิดของสมองซึ่งมีความสามารถในการคิดได้หลากหลายและ
แปลกใหม่จากเดิม โดยสามารถนำไปประยุกต์ทฤษฎี หรือ
หลักการได้อย่างรอบคอบและมีความถูกต้อง จนนำไปสู่
การคิดค้นและสร้างสิ่งประดิษฐ์ที่แปลกใหม่หรือรูปแบบ
ความคิดใหม่ นอกจากลักษณะการคิดสร้างสรรค์ดังกล่าวนี้
แล้ว ยังสามารถมองความคิดสร้างสรรค์ในหลาย ซึ่งอาจ
จะมองในแง่ที่เป็นกระบวนการคิดมากกว่าเนื้อหาการคิด
โดยที่สามารถใช้ลักษณะการคิดสร้างสรรค์ในมิติที่กว้างขึ้น
เช่น การมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน การเรียน หรือ
กิจกรรมที่ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์ด้วย อย่างเช่น การ
ทดลองทางวิทยาศาสตร์ หรือการเล่นกีฬาที่ต้องสร้างสรรค์
รูปแบบเกมให้หลากหลายไม่ซ้ำแบบเดิม เพื่อไม่ให้คู่แข่ง
รู้ทัน เป็นต้น ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเป็นลักษณะการคิด

สร้างสรรค์ในเชิงวิชาการ แต่อย่างไรก็ตาม ลักษณะการคิด
สร้างสรรค์ต่างๆ ที่กล่าวมานั้นต่างก็อยู่บนพื้นฐานของความคิด
สร้างสรรค์ ซึ่งบางครั้งคนที่มีความคิดสร้างสรรค์ เหล่านี้
ได้จะต้องเปิดใจ ใจกว้าง และมีมุมมองที่หลากหลาย

ด้านคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักศึกษา
ประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพอครุ มหาวิทยาลัยนอร์
ทกรุงเทพ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ให้เกียรติและ
เห็นคุณค่าของบุคคลอื่น ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเป็นเพราะว่า
การให้เกียรติผู้อื่น เป็นการให้ความเคารพนับถือและยอมรับ
ในความสามารถของผู้อื่น ใช้กริยาจาสุภาพ อ่อนน้อม ที่
แสดงความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ไม่เห็นแก่ตัว คำนึงถึงผู้อื่น
และประพฤติปฏิบัติต่อเขาด้วยความเคารพเช่นเดียวกับที่
เราต้องการให้เขากระทำต่อเรา มีความโอบอ้อมอารี ใจเขา
ใจเรา เพราะต่างก็ครู เป็นบุคลากรทางการศึกษาเช่น
เดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรณรงค์ สิ่งสำราญ
[9] ที่ทำงานวิจัยเรื่อง ความเป็นครูของนักศึกษา ประกาศนียบัตร
บัณฑิต สาขาวิชาชีพอครุ ของ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
พบว่า ครูต้องมีความโอบอ้อมอารีมีน้ำใจต่อผู้อื่น เพราะการ
เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้จำเป็นจะต้องรู้จักการให้เกียรติ
ซึ่งกันและกันในกลุ่มของบุคลากรที่เป็นครูอาจารย์ การให้
เกียรติในฐานะที่เป็นครูผู้ใหญ่ ให้คำแนะนำ คำสอนต่างๆใน
การดำรงชีวิต คงสถานะความเป็นครูที่ดี ไว้ได้ การยอมรับ
ความคิดเห็นของครูด้วยกัน เพราะครูจึงถือว่าเป็นผู้ที่มีความ
สำคัญมาก ในการให้การศึกษารับรู้ทั้งทางด้านวิชาการ
และประสบการณ์ ตลอดจนเป็นผู้มีความเสียสละ ดูแล
เอาใจใส่สั่งสอนอบรมให้เด็กได้พบกับแสงสว่างแห่งปัญญา
อันจะเป็นหนทางในการประกอบอาชีพ เลี้ยงดูตนเอง รวมทั้ง
การนำพาสังคม ประเทศชาติก้าวไปสู่ความเจริญรุ่งเรือง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

ด้านการแสวงหาความรู้และการพัฒนาตนเอง ควร
พัฒนาครูโดยการอบรมสัมมนาอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
และศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น

ด้านความคิดสร้างสรรค์ ครูควรนำความรู้ที่ได้มา
ประยุกต์ใช้ในวิชาชีพ นอกจากนี้ควรมีการจัดอบรมด้าน
ความคิดสร้างสรรค์เป็นประจำเพื่อกระตุ้นการสร้างความคิด
สร้างสรรค์ของครู

ด้านคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ครูควรเป็นบุคคล
ตัวอย่างแห่งการเรียนรู้ให้กับผู้เรียน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งต่อไปเพื่อให้การศึกษาได้ข้อมูลกลุ่มเป้าหมายกว้างขึ้น ควรเพิ่ม กลุ่มเป้าหมายผู้เรียนในระดับปริญญาตรี เพื่อจะได้เห็นภาพการเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้เด่นชัดมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- [1] รุ่ง แก้วแดง. (2543). **ปฏิวัติการศึกษาไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มติชน.[2] คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, สำนักงาน. (2542). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542. กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค.
- [3] สุมณ อมรวีวัฒน์. (2533). **การสอนโดยสร้างศรัทธาและโยนิโสมนสิการ**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตรีธรรสาร.
- [4] สิปปนนท์ เกตุทัต. (2538). **รัฐบาลใหม่กับการปฏิรูปการศึกษา: ครู ผู้บริหารการศึกษาและโลกาภิวัตน์**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สวัสดี.
- [5] สมเจตน์ ภูศรี. (2550). **การพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการคุณภาพการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดมหาสารคาม**. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- [6] ปกรณ์ ประจัญบาน. (2557). **การพัฒนามาตรฐานตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินคุณลักษณะการเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ของนิสิต นักศึกษาของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย**. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- [7] ไพฑูรย์ สีนลารัตน์. (2542). **ทิศทางการปฏิรูปอุดมศึกษาของโลกในศตวรรษที่ 21** กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- [8] สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. (2538). **จิตวิทยาการเรียนรู้ผู้ใหญ่**. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์
- [9] พรณรงค์ สิ่งี่สำราญ. (2558). **ความเป็นครูของนักศึกษาประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพครู มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ**.
- [10] **ความคิดสร้างสรรค์กับการเรียนรู้**. (ม.ป.ป).สืบค้นเมื่อ 5 เมษายน 2560. จากเว็บ <https://sites.google.com/site/krunoinetwork/>

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น ของเทศบาลนครนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี The Participation of Residents in Local Development Planning of Nonthaburi City Municipality, Nonthaburi Province

นิตา โฉววงศ์ประเสริฐ¹, ปติตตา ทวีระวงษ์²

คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, nida.ko@northbkk.ac.th¹

คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ,²

บทคัดย่อ

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครนนทบุรี จังหวัดนนทบุรีนั้น มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ 1) เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยมีประชาชนเทศบาลนครนนทบุรี จังหวัดนนทบุรีเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 398 คน การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้ทั้งสถิติเชิงพรรณนาและสถิติอ้างอิง โดยใช้การทดสอบความแตกต่าง ได้แก่ t-test , F-test และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี least significant difference : LSD

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ 15,000-20,000 บาท และส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในพื้นที่มาเป็นเวลาน้อยกว่า 5 ปี ในส่วนของการรับรู้ข่าวสารการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครนนทบุรี จังหวัดนนทบุรีนั้นพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีการรับรู้ข่าวสารการพัฒนาท้องถิ่นอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.06 , S.D.= 0.481) และมีระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.31, S.D.= 0.359) ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าประชาชนในเขตเทศบาลนครนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาอาศัยในพื้นที่ต่างกัมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และประชาชนในเขตเทศบาลนครนนทบุรี จังหวัดนนทบุรีที่มีการรับรู้ข่าวสารการพัฒนาท้องถิ่นต่างกันจะมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ : การมีส่วนร่วมของประชาชน การวางแผนพัฒนาท้องถิ่น เทศบาลนครนนทบุรี

Abstract

The objectives of the participation of residents in local development planning of Nonthaburi City Municipality, Nonthaburi Province were to study the participation of residents in local development planning of Nonthaburi City Municipality, Nonthaburi Province and compare the participation of residents in local development planning by personal factors and received information. The samples of this research were 398 residents in Nonthaburi City Municipality, aged 18 and over. The data were collected by questionnaires. The statistical methods used for analyzing the collected data were percentage, mean,

standard deviation, t-test ,F-test ,LSD.

The results that most respondents were women have over 40 years old, bachelor's degree. tradesmen / businessmen had income of 15,000-20,000 baht, and most of them live in the area for less than 5 years. Most of the residents were received of the local development information at a moderate level (\bar{X} = 3.06, S.D. = 0.481) and the participation of residents in local development planning of Non-thaburi City Municipality was a medium level (\bar{X} = 3.31, S.D. = 0.359). Results of hypothesis test that the residents with different genders, ages, educational levels, occupations, incomes and length of residence did not significantly differ in the participation in local development planning. However, those who received different information differed significantly at the .01 level (P-Value = .00) in the participation in local development planning.

Keywords : Public Participation Local Development Planning Nonthaburi City Municipality

ความเป็นมา

สืบเนื่องมาจากระบบเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองของโลกมีความเชื่อมโยงสลับซับซ้อนยิ่งขึ้นทำให้การคาดการณ์และการวางแผนล่วงหน้าทำได้ยากกว่าในอดีตที่ผ่านมาการเปิดโอกาสให้ประชาชนจากทุกภาคส่วนของสังคมมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนา จึงเป็นจุดเริ่มต้นที่ทำให้ประชาชน ชุมชน องค์กรภาคประชาชนตื่นตัวและเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผนพัฒนา นำไปสู่การปรับแนวคิดการพัฒนาประเทศใหม่เป็นการพัฒนาแบบองค์รวมที่ยึดคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กำหนดเจตนารมณ์ให้ประชาชนในท้องถิ่นมีสิทธิมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดให้มีวิธีการที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมทุกภาคส่วนในสังคมไทยต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในสังคมทุกระดับทุกขั้นตอน โดยยึดหลักร่วมคิด ร่วมทำและร่วมรับผิดชอบในลักษณะหุ้นส่วนการพัฒนามากขึ้น โดยมีสาระสำคัญเป็นการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐเพิ่มขึ้นตลอดจนปรับปรุงโครงสร้างทางการเมืองให้มีเสถียรภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้นทั้งนี้โดยคำนึงถึงความระดับของการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นสำคัญ

แผนพัฒนาท้องถิ่นเป็นสิ่งที่กำหนดแนวทางในการดำเนินการไว้ล่วงหน้า โดยคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ในท้องถิ่น ทั้งด้านทรัพยากร ทิศทางการพัฒนาที่เหมาะสม สภาพแวดล้อม สังคมและวัฒนธรรมในท้องถิ่นพร้อมๆ กัน เป็นการปรับแนวความคิดในการบริหารงานแบบเดิม

ให้เป็นแนวคิดใหม่ ที่เป็นระบบมากยิ่งขึ้น มีการจัดการประชุมประชาคมเพื่อให้ประชาชนร่วมกันเสนอปัญหา ร่วมแสดงความคิดเห็นและร่วมแก้ไขปัญหา ติดตามปัญหาและวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาปัญหาท้องถิ่น การกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ แนวนโยบายและแนวทางการพัฒนาเทศบาลในระยะยาว การคัดเลือก การจัดลำดับ ความสำคัญของปัญหา การคัดเลือกแผนงานและโครงการให้สอดคล้องกับทรัพยากรในท้องถิ่นและแนวทางการพัฒนาประเทศ แต่เนื่องจากกระบวนการวางแผนพัฒนา มักจะเป็นหน้าที่ของผู้บริหารท้องถิ่นและพนักงานเทศบาลที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องเป็นผู้สำรวจนำข้อมูลพื้นฐานปัญหาในพื้นที่ต่างๆ มาวิเคราะห์กำหนดแผนงานและโครงการ การแก้ไขปัญหาก็ทำให้การวางแผนพัฒนาและการดำเนินงานพัฒนาท้องถิ่นเกิดความไม่ก้าวหน้า เนื่องจากขาดความร่วมมือร่วมของประชาชนและประชาคมเมือง ในการระดมความคิดเห็นและร่วมพัฒนาในลักษณะร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมพัฒนา ซึ่งจะเกิดผลต่อความรับผิดชอบร่วมกันของประชาชนต่อเป้าหมายการพัฒนา ประกอบกับแผนงานและโครงการพัฒนาท้องถิ่นมักเกิดความขัดแย้ง มีอุปสรรคปัญหา ความไม่พอใจจากการดำเนินแผนงานและโครงการ พัฒนาท้องถิ่น อีกทั้งมักจะมีการให้เจ้าหน้าที่ด้านการวางแผนการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานเป็นส่วนมาก แต่ขาดการวางแผนการพัฒนาด้านอื่น ๆ ซึ่งมีความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน เช่น การวางแผนพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม การวางแผนการพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม การวางแผนการพัฒนาด้านคุณภาพชีวิตของประชาชนและคุณค่าทางสังคม การวางแผนพัฒนาการเสริมสร้างความเข้มแข็งของระบบเศรษฐกิจ จากกระบวนการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นในช่วงที่

ผ่านมาไม่สามารถส่งผลให้เกิดความอยู่ดีมีสุขของประชาชนอย่างยั่งยืน สำหรับการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครนนทบุรีประสบปัญหาในการวางแผนพัฒนาเทศบาลในลักษณะความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีต่อการมีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็นร่วมเสนอปัญหา ร่วมวิเคราะห์ปัญหา จัดลำดับความสำคัญเพื่อนำมาจัดเป็นแผนพัฒนาเทศบาล โดยคณะผู้บริหารใช้วิสัยทัศน์ของตนเองเป็นหลัก ทำให้เกิดความขัดแย้งและการพัฒนาไม่เป็นที่ตามวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของผู้บริหารท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการนำไปใช้ปรับปรุง แก้ไขปัญหาเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นอันจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ในการพัฒนาท้องถิ่นในภาพรวมต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และการรับรู้ข่าวสารการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และระยะเวลาอาศัยในพื้นที่ที่ต่างกันมีผลต่อการมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครนนทบุรี จังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน
2. การรับรู้ข่าวสารการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นที่ต่างกันมีผลต่อการมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครนนทบุรี จังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน

แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าได้นำแนวคิดที่เกี่ยวข้องในการศึกษา ดังนี้

1) **แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน** ซึ่ง “การมีส่วนร่วมของประชาชน” หมายถึง การที่กลุ่มประชาชนหรือขบวนการที่สมาชิกของชุมชนที่กระทำการออกมาใน

ลักษณะของการทำงานร่วมกัน ที่จะแสดงให้เห็นถึงความต้องการร่วม ความสนใจร่วม มีความต้องการที่จะบรรลุถึงเป้าหมายร่วมทางเศรษฐกิจและสังคมหรือการเมือง หรือการดำเนินการร่วมกันเพื่อให้เกิดอิทธิพลต่อรองอำนาจของประชาชน ไม่ว่าจะผ่านทางตรงหรือทางอ้อม หรือการดำเนินการเพื่อให้เกิดอิทธิพลต่อรองอำนาจทางการเมือง เศรษฐกิจ การปรับปรุงสถานภาพทางสังคมในกลุ่มชุมชน[1] โดยการแบ่งระดับขั้นการมีส่วนร่วมของประชาชนอาจแบ่งได้หลายวิธี ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และความละเอียดของการแบ่งเป็นสำคัญ โดยมีข้อพึงสังเกตคือ ถ้าระดับการมีส่วนร่วมต่ำ จำนวนประชาชนที่เข้ามีส่วนร่วมจะมาก และยิ่งระดับการมีส่วนร่วมสูงขึ้นเพียงใด จำนวนประชาชนที่เข้ามีส่วนร่วมก็จะลดลงตามลำดับ [2]

2) **แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น** ซึ่งถือเป็นการกระจายอำนาจทางการเมือง ซึ่งการปกครองท้องถิ่นนั้นจะมีส่วนช่วยอย่างยิ่งในการทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองของประเทศให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น คือ เป็นการปูพื้นฐานความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเมืองเบื้องต้น และเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งถือเป็นจุดสำคัญในการพัฒนาการเมือง กล่าวคือ ถ้าการปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควรย่อมส่งผลกระทบต่อเนื่องไปยังพัฒนาการเมืองด้วย เพราะการปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้ประชาชนได้รับความรู้และความเข้าใจในระบอบการปกครอง ระบอบการเมือง และที่สำคัญคือประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง [3]

3) **แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น** หลักการกระจายอำนาจการปกครอง เป็นการกระจายอำนาจการปกครองให้แก่ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง อันถือเป็นรากฐานสำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยและการกระจายอำนาจก็มีความสำคัญในการพัฒนาประเทศเป็นอย่างมากด้วย [3]

4) **แนวคิดเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น** การวางแผนเป็นการพิจารณาและกำหนดแนวทางปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่ปรารถนา เปรียบเสมือนเป็นสะพานเชื่อมโยงระหว่างปัจจุบันและอนาคต เป็นการคาดการณ์สิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น ฉะนั้นการวางแผนจึงเป็นกระบวนการทางสติปัญญาที่เป็นระบบเพื่อพิจารณากำหนดแนวทางปฏิบัติงาน มีรากฐานการตัดสินใจตามวัตถุประสงค์ ความรู้และการคาดคะเนอย่างใช้ดุลพินิจ เพื่อตัดสินใจเลือกแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดสำหรับอนาคตเพื่อให้องค์การบรรลุผลที่ปรารถนา [4]

5) ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลนครนทบุรี ประกอบด้วย 5 ตำบลของอำเภอเมืองนทบุรี ได้แก่ ตำบลสวนใหญ่, ตำบลตลาดขวัญ, ตำบลบางเขน, ตำบลบางกระสอบ และตำบลท่าทราย เทศบาลนครนทบุรี แบ่งเขตการเลือกตั้งเป็น 4 เขต มีจำนวนสมาชิกสภาเทศบาลนครนทบุรีจำนวน 24 คน การบริหารงานของเทศบาลเป็นการบริหารงานในรูปแบบนายกเทศมนตรีโดยตรง

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ คือ จากแบบสอบถาม ที่ถามจากประชาชนโดยตรง และจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ เช่น แนวคิด ทฤษฎี เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลนครนทบุรี จังหวัดนทบุรี เป็นต้น ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลนครนทบุรี จังหวัดนทบุรี จำนวน 5 ตำบล มีประชากรที่มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 66,131 คน [5]

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลนครนทบุรี จังหวัดนทบุรี จำนวน 398 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณด้วยสูตรสำเร็จแบบทราบบจำนวนประชากรของ ทาโร่ ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% [6] การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้ทั้งสถิติเชิงพรรณนาหาความถี่ ค่าเฉลี่ยและสถิติอ้างอิง โดยใช้การทดสอบความแตกต่าง ได้แก่ t-test, F-test หากพบความแตกต่างรายคู่จะทดสอบด้วยวิธี LSD

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 58.8 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 32.9 รองลงมาคือช่วงอายุ 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.7 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 64.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 32.7 รองลงมาคืออาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 27.9 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 15,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.2 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในพื้นที่มาเป็นเวลาน้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.4 รองลงมาคือ 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.6

ในส่วนของการรับรู้ข่าวสารการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนคร

นทบุรี จังหวัดนทบุรี พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีการรับรู้ข่าวสารการพัฒนาท้องถิ่นอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.06 , S.D. = 0.481)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลถึงระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครนทบุรี จังหวัดนทบุรี พบว่า โดยรวมทั้งหมดประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.31, S.D. = 0.359) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครนทบุรี จังหวัดนทบุรี

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นในด้าน	\bar{X}	S.D.	แปลผลระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน
ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	3.26	.443	ปานกลาง
ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ	3.63	.645	ปานกลาง
ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์	3.73	.631	ปานกลาง
ด้านการมีส่วนร่วมตรวจสอบและติดตามประเมินผล	3.64	.558	ปานกลาง
เฉลี่ยรวมทุกด้าน	3.31	.359	ปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

1) ประชาชนในเขตเทศบาลนครนทบุรี จังหวัดนทบุรี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาอาศัยในพื้นที่ต่างกัน มีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2) ประชาชนในเขตเทศบาลนครนทบุรี จังหวัดนทบุรีที่มีการรับรู้ข่าวสารการพัฒนาท้องถิ่นต่างกัน มีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น จำแนกตามการรับรู้ข่าวสารการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นในด้าน	F	P-Value
ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	0.450	0.000**
ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ	2.247	0.000**
ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์	1.141	0.000**
ด้านการมีส่วนร่วมตรวจสอบและติดตามประเมินผล	0.927	0.000**

** ระดับนัยสำคัญที่ระดับ .01

เมื่อแยกพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลนครนนทบุรีที่มีการรับรู้ข่าวสารการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นต่างกันมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีค่า P-Value เท่ากับ 0.000 ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ มีค่า P-Value เท่ากับ 0.000 ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์มีค่า P-Value เท่ากับ 0.000 และด้านการมีส่วนร่วมตรวจสอบและติดตามประเมินผล มีค่า P-Value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่า P-Value น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 นั่นคือ ประชาชนในเขตเทศบาลนครนนทบุรีที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นต่างกันมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นแตกต่างกัน จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นในแต่ละกลุ่ม จำแนกตามการรับรู้ข่าวสารการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบความแตกต่างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นในแต่ละกลุ่ม จำแนกตามการรับรู้ข่าวสารการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น

การรับรู้ข่าวสารการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นในด้าน	\bar{X}	S.D.	ระดับการรับรู้ข่าวสารการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น		
			น้อย	ปานกลาง	มาก
ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ					
น้อย	1.86	0.63	-		
ปานกลาง	2.78	0.55	*	-	
มาก	3.61	0.71	*	*	-
ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ					
น้อย	1.84	0.61	-		
ปานกลาง	2.82	0.74	*	-	
มาก	3.56	0.61	*	*	-

การรับรู้ข่าวสารการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นในด้าน	\bar{X}	S.D.	ระดับการรับรู้ข่าวสารการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น		
			น้อย	ปานกลาง	มาก
ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์					
น้อย	1.91	0.69	-		
ปานกลาง	2.75	0.57	*	-	
มาก	3.50	0.58	*	*	-
ด้านการมีส่วนร่วมตรวจสอบและติดตามประเมินผล					
น้อย	1.91	0.62	-		
ปานกลาง	2.85	0.63	*	-	
มาก	3.72	0.57	*	*	-
ด้านการมีส่วนร่วมในภาพรวม					
น้อย	1.84	0.74	-		
ปานกลาง	2.86	0.61	*	-	
มาก	3.56	0.69	*	*	-

* แตกต่างอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ระดับ .01

จากตาราง เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับการมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ระหว่างการรับรู้ข่าวสารการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ LSD ในภาพรวม พบว่า 1) ประชาชนที่มีการรับรู้ข่าวสารการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นมากมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นมากกว่าประชาชนที่มีการรับรู้ข่าวสารการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นปานกลางและน้อย อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 2) ประชาชนที่มีการรับรู้ข่าวสารการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นปานกลางมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นมากกว่าประชาชนที่มีการรับรู้ข่าวสารการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นน้อย อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

อภิปรายผลการวิจัย

การที่ประชาชนในเขตเทศบาลนครนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาอาศัยในพื้นที่ต่างกันมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า เพศของประชาชนไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มนตรี ปรีดา (2548) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนใน

การปกครองท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครปฐม พบว่า เพศไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครปฐม และนพรุจ เจริญสุข (2552) ที่ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม พบว่า เพศไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม

อายุของประชาชนไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับ มนตรี ปรีดา (2548) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครปฐม พบว่า อายุ ไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครปฐม และสอดคล้องกับ สุชาติ ฝิวสว่าง (2549) ที่ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลสระลงเรือ จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า อายุ ไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ระดับการศึกษาของประชาชนไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นซึ่งสอดคล้องกับ ชูชาติ ฝิวสว่าง (2548) ที่ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นตำบลน้ำอ้อม อำเภอกอฉิง จังหวัดยโสธร พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นและสอดคล้องกับ มนตรี ปรีดา (2548) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครปฐม พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครปฐม

อาชีพของประชาชนไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวจึงไม่มีเวลาเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของนิรันดร์ จงวุฒิเวศย์ (2537) ที่กล่าวว่าเงื่อนไขของการมีส่วนร่วมประกอบด้วย (1) ประชาชนต้องมีเวลา (2) ประชาชนต้องไม่เสียรายได้ (3) ประชาชนต้องมีความสนใจ (4) ประชาชนต้องสามารถสื่อสารรู้เรื่องทั้งสองฝ่าย (5) ประชาชนต้องไม่รู้สึกกระทบกระเทือนต่อตำแหน่งหน้าที่ และสอดคล้องกับงานวิจัยของนพรุจ เจริญสุข (2552)

ที่ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม พบว่า อาชีพไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม

ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ มนตรี ปรีดา (2548) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครปฐม พบว่า รายได้ของประชาชนไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครปฐม และสอดคล้องกับแนวคิดของไพรัตน์ เตชะรินทร์ที่กล่าวถึง รูปแบบและขั้นตอนการมีส่วนร่วมคือ มีส่วนร่วมคิดหาและสร้างรูกานและวิธีการพัฒนา เพื่อแก้ไขปัญหาและลดปัญหาหรือรองรับความต้องการมีส่วนร่วมวางแผนงานหรือโครงการหรือกิจกรรม เพื่อจัดการแก้ไขและสนองความต้องการและร่วมตัดสินใจในการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม

ประชาชนที่มีระยะเวลาอาศัยในพื้นที่ต่างกันมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นไม่แตกต่างกัน แสดงว่า ระยะเวลาอาศัยในพื้นที่ของประชาชนไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น สอดคล้องกับมนตรี ปรีดา (2548) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครปฐมพบว่า ระยะเวลาการเข้ามาตั้งถิ่นฐานในตำบลของประชาชน ไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครปฐม และสอดคล้องกับงานวิจัยของนพรุจ เจริญสุข (2552) ที่ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม พบว่า ระยะเวลาอาศัยในพื้นที่ไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม

ประชาชนที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นต่างกันมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (P-Value = .00) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่าการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ประชาชนได้รับทราบข้อมูลจากสื่อต่างๆ ทั้ง

ในด้านการรณรงค์และเชิญชวน ทำให้ประชาชนมีการตื่นตัวอยู่ตลอดเวลาประกอบกับในปัจจุบันได้มีการจัดทำเสียงตามสายภายในหมู่บ้านทั้งเขตเทศบาลนครนนทบุรี จึงทำให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ชั่วโมง จากการกระจายเสียงตามสายประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ จากประธานชุมชน ซึ่งผลจากการได้รับข้อมูลข่าวสาร ทำให้ประชาชนทุกคนรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากแหล่งเดียวกัน มีการรับรู้เหมือนกัน มีความเข้าใจถูกต้องตรงกันจึงส่งผลทำให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนพรุจ เจริญสุข (2552) ที่ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม พบว่า ประชาชนที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นต่างกัันมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพที่สนับสนุนทุนในการทำวิจัยในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- [1] เกียรติขจร วัจนะสวัสดิ์. (2550). การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินนโยบายของรัฐบาลด้านการบริการจัดหางาน. กรุงเทพฯ : กองแผนงานและสารสนเทศ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน
- [2] บวรศักดิ์ อูวรรณโณและถวิลวดี บุรีกุล. (2548). ประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม (Participatory Democracy). กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.
- [3] ลิขิต ธีรเวคิน.(2535). การกระจายอำนาจและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชนบท.กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์.
- [4] Harold Koontz Cyril O'Donnel and Heinz Wehrich. (1984). **Management**. Auckland , McGraw Hill International Book Company Inc.
- [5] สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง.(2558). **ระบบฐานข้อมูลประชากร : กระทรวงมหาดไทย**
- [6] Taro Yamane.(1973). **Statistics : An Introductory Analysis**. Third edition. New York : Harper and Row Publication.

- [7] มนตรี ปรีดา. (2548). **ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์กรบริหารส่วนตำบล จังหวัดนครปฐม**. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- [8] นพรุจ เจริญสุข. (2552). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม**.บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- [9] สุชาติ เชื้อโพล้ง. (2550). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลสระลงเรือ จังหวัดกาญจนบุรี**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- [10] ชูชาติ ผิวสว่าง. (2548). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น ตำบลน้ำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- [11] นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์. (2537). **กลวิธี แนวทาง วิธีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในงานพัฒนาชนบท**. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ศึกษานโยบายสาธารณสุข มหาวิทยาลัย มหิดล.
- [12] ไพรัตน์ เตชะรินทร์. (2527). **นโยบายและกลวิธีการมีส่วนร่วมของชุมชนในยุทธศาสตร์การพัฒนาในปัจจุบัน** การมีส่วนร่วมของประชาชนในงานพัฒนา. มปท.

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลบ่อเงิน อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี
Public Participation toward The Good Governance Administration
of Borngern Subdistrict Administrative Organization,
Lat Lum Kaeo district, Pathum Thani Province

วิยะดา วรรณท้วนิช

คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, wiyada.wa@northbkk.ac.th

บทคัดย่อ

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเงิน อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานีนั้นมีวัตถุประสงค์ประสงค์ในการวิจัย คือ 1) เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเงิน อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเงิน อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี โดยมีประชาชนตำบลบ่อเงินเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 367 คน การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้ทั้งสถิติเชิงพรรณนา และสถิติอ้างอิง โดยใช้การทดสอบความแตกต่าง ได้แก่ t-test , F-test และทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.6 มีช่วงอายุ 38-47 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีอาชีพรับจ้าง และมีช่วงรายได้อยู่ที่ 5,001 – 10,000 บาท ส่วนระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเงิน อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานีนั้นพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$, $S.D. = 0.485$) ผลการทดสอบสมมติฐาน คือ 1) เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่ต่างกัน มีส่วนร่วมในการดำเนินนโยบายการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเงิน อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานีแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) ปัจจัยในด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการมีส่วนร่วมและด้านบทบาทของผู้นำชุมชนที่ต่างกันนั้น มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเงิน อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : การมีส่วนร่วมของประชาชน การบริหารตามหลักธรรมาภิบาล องค์การบริหารส่วนตำบล

Abstract

Public Participation toward Good Governance Administration of Borngern Subdistrict Administrative Organization, Lat Lum Kaeo district, Pathum Thani Province. The purposes of the research were: 1) to study the levels of public participation in Good Governance policy in the area of Borngern Subdistrict Administrative Organization, Lat Lum Kaeo district, Pathum Thani Province. 2) to study factors affectings public participation in Good Governance policy in the area of Borngern Subdistrict Administrative Organization, Lat Lum Kaeo district, Pathum Thani Province. The sample group was people residing in Borngern municipal district 367 peoples, A questionnaire was constructed and use as a tool to collect data. Percentage, Mean, Standard Deviation, Independent t-test, One-Way ANOVA were statistical

methods administered to analyze data by test at the statistical significant level of .05.

As the research result that mostly female, 38-47 year olds, below undergraduate degree, general wage career and had revenues of 5,001-10,000 baht. The level of public participation in Good Governance Administration of Borngern Subdistrict Administrative Organization, Lat Lum Kaeo district, Pathum Thani Province was a medium level (\bar{X} = 3.04, S.D.= 0.485). The results of hypothesis test that 1) the residents with different gender, age, educational level, occupation and, income did not significantly differ in the participation in Good Governance Administration of Borngern Subdistrict Administrative Organization of statistical significance at level .05. 2) The factors had major impacts upon the public participation for the good governance policy of Borngern Subdistrict Administrative Organization are benefits from participation and the roles of public participation leader in community differed statistical significance at level . 05.

Keywords : Public Participation Good Governance Administration Subdistrict Administrative Organization

ความเป็นมา

ผลกระทบของวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจในช่วงปี พ.ศ.2540-2541 ส่งผลให้กระแสธรรมชาติ-บาลเป็นกระแสหลักของการปฏิรูปทางการเมืองการปกครองและการร่างรัฐธรรมนูญปี พ.ศ.2540 การพัฒนาเศรษฐกิจแบบเสรีนิยมถูกวิพากษ์ในฐานะเป็นสาเหตุของการเกิดระบบเศรษฐกิจฟองสบู่ การคอร์ปชั่นของนักการเมืองและแนวความคิดของการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ซึ่งเป็นแหล่งการสร้างผลประโยชน์ให้แก่แก่นธุรกิจและนักการเมือง [1]หลังจากที่ประเทศไทยประสบกับปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจ “ต้มยำกุ้ง” ในปี พ.ศ. 2540 แนวคิดธรรมชาติ-บาลซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่เกิดขึ้นมาพร้อมกับข้อตกลงในโครงการรับความช่วยเหลือจากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ กล่าวกันว่าสาเหตุที่ประเทศไทยประสบภาวะวิกฤตเศรษฐกิจส่วนหนึ่งเกิดจากการทุจริตคอร์ปชั่น ทั้งในแวดวงนักการเมือง แวดวงนักธุรกิจ รวมถึงแวดวงข้าราชการอันนำมาซึ่งความไร้เสถียรภาพภายในประเทศ อีกส่วนหนึ่งเกิดจากกระบวนการโลกาภิวัตน์โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีที่มีการโจมตีค่าเงินบาทจากกลุ่มทุนต่างชาติขนาดใหญ่ ทำให้นักวิชาการไทยกลุ่มหนึ่งเรียกร้องให้รัฐบาลสร้าง “ธรรมรัฐแห่งชาติ” ขึ้น[2] ในระยะแรก คำว่าธรรมชาติ-บาล (Good Governance) มีนักวิชาการไทยหลายท่านได้บัญญัติศัพท์เรียกกันไปต่างๆ มาก่อน เช่น สุประศาสนสาร ธรรมรัฐ ธรรมราชฎ์ การกำกับดูแลที่ดี ประชาธิปไตย รัฐธรรมาภิบาล การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี และกลไกประชาธิปไตยที่ดี[3] ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนโดยมีภารกิจในการจัดสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ตลอด

ทั้งการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ดังนั้น ในการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้เป็นหลักในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเป็นการบริหารงานที่ประชาชนสามารถรับรู้และมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน การมีส่วนร่วมของประชาชนถือเป็นปัจจัยสนับสนุนให้การบริหารงานสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนตามแนวนโยบายการกระจายอำนาจ ตลอดทั้งสนับสนุนให้การพัฒนาท้องถิ่นมีความยั่งยืน ประกอบกับสถาบันพระปกเกล้าได้มีการมอบรางวัลพระปกเกล้า สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศด้านความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยกำหนดตัวชี้วัด การประเมินผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่ง ดังนั้น หน่วยงานท้องถิ่นทุกแห่งจึงได้มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาสู่การปฏิบัติมากยิ่งขึ้น และจากการที่หน่วยงานท้องถิ่นมีความใกล้ชิดกับประชาชนนั่นเองจึงเป็นที่น่าสนใจว่า ในการนำหลักธรรมาภิบาลมาเป็นหลักบริหารงานนั้น ท้องถิ่นได้มีการดำเนินงานอย่างไร และประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของรัฐมากน้อยเพียงใด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเงิน อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบล บ่อเงิน อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ที่ต่างกันมีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเงิน อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

2. ประโยชน์ที่ได้รับจากการมีส่วนร่วมมีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเงิน อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี

3. บทบาทของผู้นำชุมชนมีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเงิน อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี

4. การมีอุดมการณ์ประชาธิปไตยของประชาชนมีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเงิน อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี

5. บทบาทของเครือข่ายชุมชนมีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเงิน อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้มีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการศึกษา ดังนี้

1) แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่ง “การมีส่วนร่วมของประชาชน” หมายถึง การที่กลุ่มประชาชนหรือขบวนการที่สมาชิกของชุมชนที่กระทำการออกมาในลักษณะของการทำงานร่วมกัน ที่จะแสดงให้เห็นถึงความต้องการร่วม ความสนใจร่วม มีความต้องการที่จะบรรลุถึงเป้าหมายร่วมทางเศรษฐกิจและสังคมหรือการเมือง หรือการดำเนินการร่วมกันเพื่อให้เกิดอิทธิพลต่อรองอำนาจมติชน ไม่ว่าจะผ่านทางตรงหรือทางอ้อม หรือการดำเนินการเพื่อให้เกิดอิทธิพลต่อรองอำนาจทางการเมือง เศรษฐกิจ การปรับปรุงสภาพทางสังคมในกลุ่มชุมชน[4] โดยการแบ่งระดับขั้นการมีส่วนร่วมของประชาชนอาจแบ่งได้หลายวิธี ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และความละเอียดของการแบ่งเป็นสำคัญ โดยมีข้อพึงสังเกตคือ ถ้าระดับการมีส่วนร่วมต่ำ จำนวนประชาชนที่เข้ามีส่วนร่วมจะมาก และยิ่งระดับการ

มีส่วนร่วมสูงขึ้นเพียงใด จำนวนประชาชนที่เข้ามีส่วนร่วมก็จะลดลงตามลำดับ[5] ซึ่งในการวิจัยนี้จะแบ่งการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินนโยบายการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเงิน อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานีออกเป็น 3 ด้าน คือ การมีส่วนร่วมในการวางแผน การมีส่วนร่วมในกิจกรรม และการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมิน

2) แนวคิดการบริหารจัดการที่ดีหรือธรรมาภิบาลตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารกิจการในเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2544 ในการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ควรจัดหรือส่งเสริมสังคมอยู่บนพื้นฐานของหลักสำคัญ 6 ประการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและสังคมที่ดีถือหลักธรรมาภิบาลเพื่อนำมาใช้ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้งในด้านโครงสร้าง บทบาทอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบและภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลงบประมาณในการบริหาร เป็นต้น มาเป็นแนวคิดหลักประการหนึ่งในการวิจัยครั้งนี้

3) แนวคิดว่าด้วยการปกครองท้องถิ่น ซึ่งถือเป็น การกระจายอำนาจทางการเมือง ซึ่งการปกครองท้องถิ่นนั้นจะมีส่วนช่วยอย่างยิ่งในการทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองของประเทศให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น คือ เป็นการปูพื้นฐานความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเมืองเบื้องต้น และเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งถือเป็นจุดสำคัญในการพัฒนาการเมือง กล่าวคือ ถ้าการปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควรย่อมส่งผลกระทบต่อเนื่องไปยังพัฒนาการเมืองเพราะการปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้ประชาชนได้รับความรู้และความเข้าใจในระบอบการปกครอง ระบอบการเมืองและที่สำคัญคือประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง

4) แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จรัส สุวรรณมาลา (2538) เสนอว่า “คำว่า การกระจายอำนาจ : Decentralization หมายถึง การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ มิใช่การแบ่งอำนาจอธิปไตยของชาติ การกระจายอำนาจสู่ภูมิภาคและท้องถิ่นมิใช่การสร้างอธิปไตย หากแต่เป็นการให้ (ยอมรับ) สิทธิในการปกครองตนเองของชุมชนและภูมิภาคภายใต้อธิปไตยของชาติหนึ่งๆ ร่วมกัน” [6] ดังนั้น การกระจายอำนาจจึงมีลักษณะดังที่ Samuel Humes IV [7] เสนอว่า มันควรจะ เป็นเรื่องของ “การจัดสรรแบ่งปันอำนาจ” (distribution

of power) กล่าวคือ เมื่อเราพูดถึงการกระจายอำนาจภายใต้บริบทของการบริหารปกครองในพื้นที่ที่เรียกว่าท้องถิ่น (local governance) มันควรจะเป็นเรื่องของ “จัดสรรหรือแบ่งปันอำนาจ” (distribution) มิใช่การ “แบ่งแยกอำนาจ” (division) ดังนั้นจึงอาจสรุปได้ว่า การกระจายอำนาจในความหมายกว้างๆ ก็คือ การจัดสรรหรือแบ่งปันอำนาจการตัดสินใจ (หรือในภาษากฎหมายของไทยเรียกว่า การวินิจฉัยสั่งการ) อันเกี่ยวข้องกับกิจการสาธารณะ (public affairs) ของรัฐส่วนกลางไปยังหน่วยงานหรือองค์กรอื่นๆ

5) ข้อมูลทั่วไปองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเงิน อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ คือ จากแบบสอบถาม ที่ถามจากประชาชนโดยตรง และจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ เช่น แนวคิด ทฤษฎี เอกสารที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน แนวคิดการบริหารจัดการที่ดีหรือธรรมาภิบาล ตลอดจนข้อมูลเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเงิน อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี เป็นต้น ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเงิน อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี จำนวน 7 หมู่บ้าน มีประชากรที่มีสิทธิทั้งสิ้น 4,410 คน [8]

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเงิน อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี จำนวน 367 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณด้วยสูตรสำเร็จแบบทราบบจำนวนประชากรของ ทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% [9]

การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้ทั้งสถิติเชิงพรรณนา หาค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ย และสถิติอ้างอิง โดยใช้การทดสอบความแตกต่าง ได้แก่ t-test , F-test หากพบความแตกต่างรายคู่ จะทดสอบด้วยวิธี LSD

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.6 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 38-47 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.3 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 28-37 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.48 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 67.82

และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงรายได้อยู่ที่ 5,001 – 10,000 บาท รองลงมาคือ ช่วงรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท ปัจจัยกำหนดที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเงิน อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.82, S.D. = 0.561) และเมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บทบาทของผู้นำในการมีส่วนร่วมของชุมชน อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.38, S.D. = 0.392) รองลงมา คือ ประโยชน์ที่ได้รับจากการมีส่วนร่วมของชุมชน (\bar{X} = 4.23, S.D. = 0.401)

ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเงิน อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานีนั้นพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.04, S.D. = 0.485) และเมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมส่วนร่วมในกิจกรรมอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.38, S.D. = 0.607) รองลงมา คือ การมีส่วนร่วมในการวางแผน (\bar{X} = 3.27, S.D. = 0.548)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบดังนี้

1) ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่ต่างกัน มีส่วนร่วมในการดำเนินนโยบายการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเงิน อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานีแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า ประชาชนไม่ว่าจะมีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่ต่างกันก็ไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินนโยบายการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเงิน อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี

2) ปัจจัยในด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการมีส่วนร่วมที่ต่างกันนั้นมีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเงิน อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อนำมาทดสอบความแตกต่างรายคู่พบว่า ในด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรม ประชาชนที่ได้รับประโยชน์จากการมีส่วนร่วมมากมีระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินนโยบายการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเงิน อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานีสูงกว่าประชาชนที่ได้รับประโยชน์จากการมีส่วนร่วมน้อย

3) ปัจจัยในด้านบทบาทของผู้นำชุมชนที่ต่างกันนั้นมีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารตามหลัก

ธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเงิน อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อนำมาทดสอบความแตกต่างรายคู่พบว่า ในด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรม ประชาชนที่ได้รับประโยชน์จากการมีส่วนร่วมมากมีระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินนโยบายการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเงิน อำเภอหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานีสูงกว่าประชาชนที่ได้รับประโยชน์จากการมีส่วนร่วมน้อย

4) ปัจจัยในด้านการมีอุดมการณ์ประชาธิปไตยของประชาชนมีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเงิน อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานีแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5) ปัจจัยด้านบทบาทของเครือข่ายชุมชนมีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเงิน อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเงิน อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานีไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล ที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่ต่างกันมีส่วนร่วมในการดำเนินนโยบายการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเงิน อำเภอหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานีแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั้นสอดคล้องกับ นพรุจ เจริญสุข (2552) ที่ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม พบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของมนตรีปริดา (2548) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครปฐม พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขต

จังหวัดนครปฐม

ปัจจัยในด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการมีส่วนร่วมที่ต่างกันนั้นมีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเงิน อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั้นสอดคล้องกับแนวคิดของไพรัตน์ เตชะรินทร์ที่กล่าวถึง รูปแบบและขั้นตอนการมีส่วนร่วมคือ มีส่วนร่วมคิดหาและร่างรূปรงานและวิธีการพัฒนาเพื่อแก้ไขปัญหาและลดปัญหาหรือรองรับความต้องการมีส่วนร่วมวางแผนหรือแผนงานหรือโครงการหรือกิจกรรมเพื่อจัดการแก้ไขและสนองความต้องการและร่วมตัดสินใจในการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม ปัจจัยในด้านบทบาทของผู้นำชุมชนที่ต่างกันนั้นมีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเงิน อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั้นสอดคล้องกับงานวิจัยของกุลธิดา ศรีสุวรรณ (2557) ที่ศึกษาเรื่อง การสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชนในการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนชุมชนอำเภอกะปาง จังหวัดพังงา พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวของชุมชนอย่างยั่งยืนด้านบทบาทของผู้นำชุมชน มีความสัมพันธ์ กับทัศนคติต่อการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมการท่องเที่ยวของชุมชนอย่างยั่งยืน

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพที่สนับสนุนทุนในการทำวิจัยเล่มนี้ และขอขอบคุณชาวบ้านตำบลบ่อเงิน จังหวัดปทุมธานีในการให้ความอนุเคราะห์ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- [1] The World Bank and the OECD. (1998). *A Framework for Design and Implementation of Competition Law and Policy*, The World Bank, Washington D.C.
- [2] ฉิรยวาท บัญญัติ. *สังคมเข้มแข็งธรรมรัฐแห่งชาติ ยุทธศาสตร์กัญหายนะประเทศไทย*. กรุงเทพมหานคร : สายธาร, 2541.

- [3] พระมหาสมบรูณ์ วุฑฒิกโร(พรรณนา). (4 ตุลาคม 2549). ประเด็นโต้แย้งว่าด้วยพระพุทธศาสนาเพื่อสังคม. บัณฑิตศึกษปริทรรศน์. 2(4) : 52.
- [4] เกียรติขจร วัจนะสวัสดิ์. (2550). การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินนโยบายของรัฐบาลด้านการบริการจัดหางาน. กรุงเทพฯ : กองแผนงานและสารสนเทศ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน
- [5] บวรศักดิ์ อุวรรณโณและถวิลวดี บุรีกุล. (2548). ประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม (Participatory Democracy). กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.
- [6] สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง.(2558). ระบบฐานข้อมูลประชากร : กระทรวงมหาดไทย
- [7] จรัส สุวรรณมาลา. (2538). การปฏิรูประบบการคลังไทยกระจายอำนาจสู่ภูมิภาคและท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย
- [8] Samuel Humes IV. (1991). *The Structure of Local Governments Throughout the World*. Martinus Nijhoff: The Hague
- [9] Taro Yamane.(1973).*Statistics: An Introductory Analysis*. Third edition. New York : Harper and Row Publication.
- [10]มนตรี ปรีดา. (2548). ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์กรบริหารส่วนตำบล จังหวัดนครปฐม. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- [11]นพรุจ เจริญสุข. (2552). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม.บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- [12]ไพรัตน์ เตชะรินทร์. (2527). นโยบายและกลวิธีการมีส่วนร่วมของชุมชนในยุทธศาสตร์การพัฒนาในปัจจุบัน การมีส่วนร่วมของประชาชนในงานพัฒนา. มปท.
- [13]กุลธิดา ศรีสุวรรณ. (2557). การสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชนในการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนชุมชนอำเภอกะปาง จังหวัดพังงา.นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

พฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสารทางสื่อออนไลน์ (สื่ออินเทอร์เน็ต) ของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร Online Media (Internet) Exposure Behavior of People in Bangkok

สารณี๋ แซ่ซึ้น

สาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ dr.sathanee@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสารทางสื่อออนไลน์ (สื่ออินเทอร์เน็ต) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสารทางสื่อออนไลน์ (สื่ออินเทอร์เน็ต) ของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศอายุ อาชีพ รายได้ และการศึกษากลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ ค่าร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) t-test และสถิติ F-test (One way Anova)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ น้อยกว่า 25 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นลูกจ้างเอกชน หรือ พนักงานบริษัท มีรายได้ ตั้งแต่ 150,001 – 20,000 บาท มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความถี่ในการเปิดรับข่าวสารทางสื่อออนไลน์ (สื่ออินเทอร์เน็ต) มากกว่า 1 ครั้งต่อวัน ครั้งละน้อยกว่า 1 ชั่วโมง โดยผ่านทางโทรศัพท์มือถือ (Smart Phone) หรือแท็บเล็ต โดยสนทนาผ่านช่องทางต่างๆ เช่น Line Facebook messenger live เป็นต้น

การทดสอบสมมติฐาน พบว่า

1) อายุ และ การศึกษามีความสัมพันธ์กับความถี่ในการเปิดรับข่าวสารทางสื่อออนไลน์ (สื่ออินเทอร์เน็ต) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และรายได้ มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการเปิดรับข่าวสารทางสื่อออนไลน์ (สื่ออินเทอร์เน็ต) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อาชีพ มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารทางสื่อออนไลน์ (สื่ออินเทอร์เน็ต) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารทางสื่อออนไลน์ (สื่ออินเทอร์เน็ต) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เพศ และอายุ มีความสัมพันธ์กับช่องทางการเปิดรับข่าวสารทางสื่อออนไลน์ (สื่ออินเทอร์เน็ต) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2) เพศ อายุ อาชีพ รายได้ การศึกษาที่ต่างกันมีระดับการเปิดรับข่าวสารทางสื่อออนไลน์ (สื่ออินเทอร์เน็ต) ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: พฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสาร, สื่อออนไลน์

Abstract

This research aimed 1) to explore online media exposure behavior (internet) of people in Bangkok 2) to compare the behavior of online media exposure (internet) of people in Bangkok by gender, age, occupation, income and level of education. The samples were 400 people in Bangkok metropolitan area. The statistics using were percentage, mean and standard deviation, t-test and F-test (One-way Anova) for data analysis.

The study indicated that most respondents were female under 25 years, having a career as a private employee or employee, having an income from 15,001 to 20,000 baht, with having a bachelor degree. Frequency of exposure to online media (internet) was more than one time a day, less than an hour per a time, via a mobile phone (smart phone) or tablet, chatting through a variety of channels such as face book, messenger, live.

The hypothesis testing found that

1) Respondents' age and education correlated with the frequency of online media exposure (internet) with statistical significance level at the 0.01, and income correlated with the frequency of online media exposure (internet) with statistical significance level at the 0.05.

The respondents' occupation correlated to the duration of online media exposure (internet) with statistical significance level at the 0.05. And level of education correlated with the duration of online media exposure (internet) with statistical significance level at the 0.01.

The respondents' gender and age correlated with media exposure (internet) with statistical significance level at the 0.01.

2) The difference of gender, age, occupation, education and income had levels of exposure to online media (internet) without different.

Keywords: media exposure behavior, online media

บทนำ

สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) หมายถึง สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ทำให้ผู้ใช้แสดงความเป็นตัวตนของตัวเอง เพื่อที่จะมีปฏิสัมพันธ์กันหรือแบ่งปันข้อมูลกับบุคคลอื่น [1] ตลอดจนเป็นสิ่งที่ผู้ส่งสารแบ่งปันสารซึ่งอยู่ในรูปแบบต่าง ๆ ไปยังผู้รับสารผ่านเครือข่ายออนไลน์ โดยสามารถโต้ตอบกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารหรือผู้รับสารด้วยกันเอง ซึ่งสามารถแบ่งสื่อสังคมออนไลน์ออกเป็นประเภทต่าง ๆ ที่ใช้กันบ่อย ๆ ได้แก่ บล็อก (Blogging) ทวิตเตอร์ และไมโครบล็อก (Twitter and Microblogging) เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Networking) และการแบ่งปันสื่อทางออนไลน์ (Media Sharing) [2] ข้อมูลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของ Internet World Stats ปี พ.ศ. 2560 เดือนมีนาคม พบว่า มีการใช้อินเทอร์เน็ตทั่วโลกสามพันกว่าล้านคน [3] ซึ่งอินเทอร์เน็ตได้กลายเป็น

แหล่งข้อมูลที่ใหญ่ที่สุดในโลก ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการสื่อสารแบบดั้งเดิมในโลกแห่งความเป็นจริงสู่การใช้เทคโนโลยีการสื่อสารในยุคดิจิทัลแห่งโลกเสมือนจริง (Virtual World) ก่อให้เกิดยุคแห่งการสื่อสารไร้พรมแดน ทำให้คนจำนวนมากทั่วโลกมีการดำเนินชีวิตทั้งในสังคมของโลกแห่งความเป็นจริงและสังคมแห่งโลกเสมือนจริง ผลจากความก้าวหน้าของระบบอินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารก่อให้เกิดนวัตกรรมทางสังคม คือ เครือข่ายสังคมใหม่ หรือ “สังคมออนไลน์” (Online Community) หรือ “สังคมเสมือน” (Virtual Community) หรือ “เครือข่ายสังคมออนไลน์” (Social Network) โดยเครือข่ายสังคมออนไลน์ดังกล่าวเป็นพื้นที่สาธารณะที่สมาชิกทุกคน ทุกเพศ สภาวะ ทุกวัย ทุกเชื้อชาติและศาสนา ทุกระดับการศึกษา ทุกสาขาอาชีพและทุกกลุ่มสังคมย่อยจากทั่วโลกเป็นผู้สื่อสารหรือเขียนเล่าเนื้อหาเรื่องราว ประสบการณ์ บทความ รูปภาพ และวิดีโอ ที่สมาชิกเขียนและทำขึ้นเอง

หรือพบเจอจากสื่ออื่น ๆ แล้วนำมาแบ่งปันให้กับผู้อื่นที่อยู่ในเครือข่ายของตนผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)

สำหรับประเทศไทย ปัจจุบันเด็กและเยาวชนไทยใช้เวลาอยู่กับสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นส่วนใหญ่ จนขาดการมีปฏิสัมพันธ์กับคนรอบข้าง รวมถึงการใช้เทคโนโลยีไปในทางที่ไม่เหมาะสม จากการสำรวจ “การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ.2556” ของสำนักงานสถิติแห่งชาติพบว่า ช่วงระยะเวลา 5 ปี ระหว่าง พ.ศ. 2552 – 2556 ประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไปใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในสัดส่วนที่เพิ่มขึ้น โดยเมื่อพิจารณาแยกตามกลุ่มอายุต่างๆ เปรียบเทียบระหว่าง พ.ศ. 2554 กับ พ.ศ. 2556พบว่ากลุ่มอายุ 15 – 24 ปี มีสัดส่วนการใช้อินเทอร์เน็ตสูงสุดเพิ่มขึ้น จากร้อยละ 51.9 เป็นร้อยละ 58.4 รองลงมาคือกลุ่มอายุ 6- 14 ปี เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 38.3 เป็นร้อยละ 54.1 จึงเห็นได้ว่าการใช้อินเทอร์เน็ตมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน

วิวัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และเครือข่ายสังคมออนไลน์ ที่ต่างก็หลอมรวมบรรจบเข้าสู่ยุคหลอมรวมสื่อ เหล่านี้มีส่วนสำคัญในการเปลี่ยนวิถีการดำเนินชีวิตและการสื่อสารของคนในสังคมอย่างมาก โดยเป็นข้อบ่งชี้ว่าสื่อหรือเครื่องมือสื่อสารที่ได้รับความนิยมในแต่ละช่วงเวลาจะมีอิทธิพลต่อความคิดของคน และเป็นปัจจัยที่กำหนดกรอบแนวคิดและความเข้าใจในการมองโลกในปัจจุบันของแต่ละคน นอกจากนี้ สื่อต่างๆ เหล่านี้ยังเป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่สามารถส่งต่อ รับรู้และถ่ายทอดข่าวสารต่างๆ ไปยังกลุ่มเพื่อนครอบครัวได้อย่างง่ายดาย การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารนี้เองอาจนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ค่านิยมในการดำเนินชีวิตของคนในสังคม สื่ออินเทอร์เน็ตจึงถูกมองว่าเป็นสื่อที่มีทั้งคุณประโยชน์ที่มากมายและในทางกลับกันอาจนำผลเสียหลายด้านมาสู่การดำเนินชีวิตของคนในสังคม อารง สุนทรศาสตร์ [4] ได้ศึกษาเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนในสังคม ผลการศึกษาพบว่าการที่บุคคลเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนั้นมีสาเหตุมาจากการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร (Media Exposure) ที่แตกต่างกัน จากผลการศึกษาดังที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่า “ข่าวสาร” (Information) โดยเฉพาะอย่างยิ่งข่าว (News) เป็นทรัพยากรของสังคมที่มีคุณค่าในการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ เปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมของคนในสังคมเกิดการเปลี่ยนแปลง และสื่ออินเทอร์เน็ตซึ่ง

สามารถเข้าถึงผู้รับสารจำนวนมากในปัจจุบันจึงมีส่วนสำคัญยิ่งในการเปลี่ยนแปลงแนวคิด ทัศนคติและพฤติกรรมของคนในสังคม

ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารทางสื่อออนไลน์ (สื่ออินเทอร์เน็ต) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษากลุ่มประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร เพราะเกิดความสงสัยใคร่รู้ว่าข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตมีอิทธิพลต่อทัศนคติ ความคิด ความเชื่อ อุดมการณ์ของประชาชนหรือไม่ อย่างไร อีกทั้งผลการศึกษาที่ได้จากการวิจัยจะเป็นองค์ความรู้ใหม่ทางด้านสังคมวิทยาเพื่อให้เข้าใจสังคมสมัยใหม่ในโลกเสมือนจริงที่ผู้คนมีปฏิสัมพันธ์กันเสมือนกับสังคมจริง และด้วยเพราะผู้วิจัยได้ทำการสอนในสาขาวิชาการตลาด ซึ่งเป็นศาสตร์ที่สนใจด้านข่าวสารเพื่อการสื่อสารด้านการตลาด ในสังกัดคณะบริการธุรกิจ การรับรู้พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารทางสื่อออนไลน์ (สื่ออินเทอร์เน็ต) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร จะมีประโยชน์โดยตรงต่อการจัดการเรียนการสอนและสามารถนำไปในการสื่อสารทางการตลาดกับผู้บริโภคได้โดยตรง เช่นกัน อันเป็นที่มาของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารทางสื่อออนไลน์ (สื่ออินเทอร์เน็ต) ของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารทางสื่อออนไลน์ (สื่ออินเทอร์เน็ต) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศอายุ อาชีพ รายได้ และการศึกษา

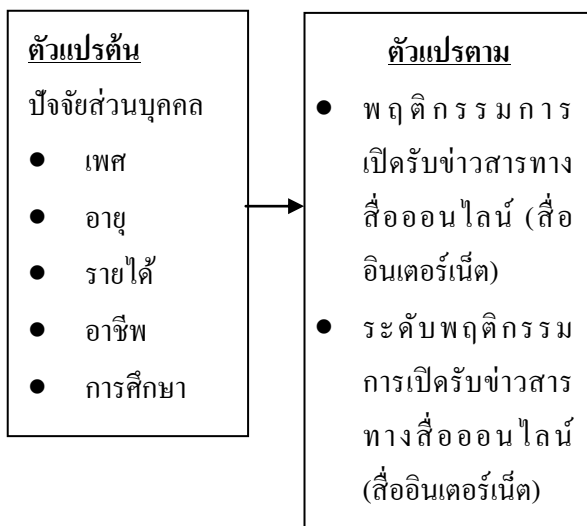
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารทางสื่อออนไลน์ (สื่ออินเทอร์เน็ต) ของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ทำให้ทราบความแตกต่างของพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารทางสื่อออนไลน์ (สื่ออินเทอร์เน็ต) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารทางสื่อออนไลน์ (สื่ออินเทอร์เน็ต) ของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารทางสื่อออนไลน์ (สื่ออินเทอร์เน็ต) ของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

กรอบแนวคิด (Conceptual Framework)



ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร
2. การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling) โดยแบ่งกำหนดกลุ่มประชากรตามเขตการปกครอง จำนวน 6 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มรัตนโกสินทร์ ประกอบด้วย เขตบางซื่อ ดุสิต พญาไท ราชเทวี ปทุมวัน พระนคร ป้อมปราบศัตรูพ่าย สัมพันธวงศ์ บางรัก 2) กลุ่มบูรพา ประกอบด้วย เขตดอนเมือง หลักสี่ สายไหม บางเขน จตุจักร ลาดพร้าว บึงกุ่ม บางกะปิ วังทองหลาง 3) กลุ่มศรีนครินทร์ ประกอบด้วย เขตสะพานสูง มีนบุรี คลองสามวา หนองจอก ลาดกระบัง ประเวศ สวนหลวง คันนายาว 4) กลุ่มเจ้าพระยาประกอบด้วย เขต ดินแดง ห้วยขวาง วัฒนา คลองเตย บางนา พระโขนง สาทร บางคอแหลม ยานนาวา 5) กลุ่มกรุงธนใต้ ประกอบด้วย เขตบางขุนเทียน บางบอน จอมทอง

ราษฎร์บูรณะ ทุ่งครุ ธนบุรี คลองสาน บางแค 6) กลุ่มกรุงธนเหนือ เขตบางพลัด ตลิ่งชัน บางกอกน้อย บางกอกใหญ่ ภาษีเจริญ หนองแขม ทวีวัฒนา จากนั้นสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling) โดยการจับฉลากได้รายชื่อเขตที่จะทำการสุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม และนำจำนวนประชากรของแต่ละเขตที่ได้จากการสุ่มตัวอย่าง มาคำนวณเพื่อหาสัดส่วนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือ แบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง (Instructional Questionnaire) สร้างขึ้นจากการทบทวน แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยได้ออกแบบสอบถามให้สอดคล้องกับการวิจัย โดยมีการสร้างแบบสอบถามดังนี้

1. ศึกษา เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ
2. ศึกษาการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้ครอบคลุมเนื้อหา
3. เมื่อได้ปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิได้แนะนำ ตรวจสอบความเรียบร้อยนำแบบสอบถามไปหาคุณภาพเครื่องมือ
4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลอง (Try-out) กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (α - Coefficient) ของคอนบราค เท่ากับ 0.91
5. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ อาชีพ และการศึกษา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารทางสื่อออนไลน์(สื่ออินเทอร์เน็ต) จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 3 ระดับการพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารทางสื่อออนไลน์ (สื่ออินเทอร์เน็ต) จำนวน 30 ข้อ และข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้ไปสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้อธิบายพฤติกรรมในการเปิดรับข่าวสารทางสื่อออนไลน์ (สื่ออินเทอร์เน็ต) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร
3. ค่าสถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างในกรณี 2 กลุ่ม กับพฤติกรรมในการเปิดรับข่าวสารทางสื่อออนไลน์ (สื่ออินเทอร์เน็ต) ของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร
4. ค่าสถิติ F-test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Anova) ใช้เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มกับพฤติกรรมในการเปิดรับข่าวสารทางสื่อออนไลน์ (สื่ออินเทอร์เน็ต) ของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อพบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe

ผลการศึกษา

ตอนที่ 1 ด้านปัจจัยส่วนบุคคล

จากการตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.50 เพศชาย จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 ส่วนใหญ่อายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3 มีอาชีพลูกจ้างเอกชน หรือ พนักงานบริษัท จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 และมีรายได้ ตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาท และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3

ตอนที่ 2 ด้านการเปิดรับข่าวสาร

ความถี่ในการเปิดรับข่าวสารทางสื่อออนไลน์ (สื่ออินเทอร์เน็ต) มากกว่า 1 ครั้งต่อวัน คิดเป็นร้อยละ 62.3 แต่ละครึ่งที่เปิดรับครั้งละน้อยกว่า 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 36.5

โดยส่วนใหญ่ผ่านทางโทรศัพท์มือถือ (Smart Phone) หรือแท็บเล็ต คิดเป็นร้อยละ 66.0

ตอนที่ 3 ด้านระดับการเปิดรับข่าวสารทางสื่อออนไลน์ (สื่ออินเทอร์เน็ต) โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่คนให้ความสนใจมากที่สุดคือ การสนทนาผ่านช่องทางต่างๆ เช่น Line, Facebook, messenger, live เป็นต้น (\bar{x} = 4.47, S.D.=0.91) รองลงมาคือ อัพเดทข้อมูลบน เว็บไซต์ บล็อกเกอร์ Facebook Line twitter IG Youtube หรือ สื่อสังคมออนไลน์อื่นๆ (\bar{x} = 4.07, S.D.=0.94) และ อันดับสุดท้ายคือ เปิดร้านขายของออนไลน์ (\bar{x} = 2.36, S.D.=1.25)

การทดสอบสมมติฐาน

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารทางสื่อออนไลน์ (สื่ออินเทอร์เน็ต) ของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน พบว่า อายุ และ การศึกษามีความสัมพันธ์กับความถี่ในการเปิดรับข่าวสารทางสื่อออนไลน์ (สื่ออินเทอร์เน็ต) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และรายได้ มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการเปิดรับข่าวสารทางสื่อออนไลน์ (สื่ออินเทอร์เน็ต) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาชีพ มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารทางสื่อออนไลน์ (สื่ออินเทอร์เน็ต) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารทางสื่อออนไลน์ (สื่ออินเทอร์เน็ต) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เพศ และอายุ มีความสัมพันธ์กับช่องทางการเปิดรับข่าวสารทางสื่อออนไลน์ (สื่ออินเทอร์เน็ต) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารทางสื่อออนไลน์ (สื่ออินเทอร์เน็ต) ของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน พบว่า เพศ อายุ อาชีพ รายได้ การศึกษา ที่ต่างกันมีระดับการเปิดรับข่าวสารทางสื่อออนไลน์ (สื่ออินเทอร์เน็ต) ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ส่งผลต่อพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารทางสื่อออนไลน์ (สื่ออินเทอร์เน็ต) ของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยสามารถอภิปรายเป็นรายด้านดังนี้

ด้านเพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า เพศหญิงชอบพูดคุย ชอบสนทนา ชอบเปิดรับเรื่องราวข่าวสารต่างๆ ที่มาจากสื่อออนไลน์ ทั้งจากคนที่รู้จักและคนที่ไม่รู้จัก เพื่อให้สามารถถ่ายทอดเรื่องราวหรือเล่าเรื่องราว ให้กับคนที่รู้จักทั้งในสื่อออนไลน์ และนอกสื่อออนไลน์ จึงมีผลต่อพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารทางสื่อออนไลน์ (สื่ออินเทอร์เน็ต) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรกุล เพ็ชรประยูร [5] ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารและการใช้ประโยชน์จากหนังสือพิมพ์ออนไลน์ และนิตยสารออนไลน์ของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ชอบใฝ่หาเรียนรู้ ทั้งการอ่านทั้งการฟัง ชอบซุบซิบเป็นต้น สอดคล้องกับแนวคิดด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของ ปรมะ สตะเวทิน [6] ที่อธิบายเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้รับสารแต่ละคนมีลักษณะแตกต่างกัน ความแตกต่างทางเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีแนวโน้มและมีความต้องการที่จะส่งและรับสารมากกว่าเพศชาย

ด้านอายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี สอดคล้องกับ สำนักงานสถิติแห่งชาติ [7] ที่สำรวจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2559 พบว่า กลุ่มอายุ 15- 24 ปี มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตสูงสุด ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเป็นเพราะว่ากลุ่มอายุดังกล่าวชื่นชอบการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการพบปะพูดคุยหรือใช้ในการติดต่อสื่อสารในการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชเนตติ สยนาพันธ์ [8] ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์เน็ตของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา พบว่า นักศึกษามีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตด้านการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับมาก เพราะการติดต่อสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต เป็นไปด้วยสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย

ด้านอาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นลูกจ้างเอกชน หรือ พนักงานบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับ สุวิชา เป้าอารีย์ [9] ที่สำรวจพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน โดยกลุ่มอาชีพดังกล่าวมีลักษณะการประกอบอาชีพที่จำต้องมี

ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการทำงาน หรือ การติดต่อสื่อสารกับกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานต่างๆ ในที่ทำงาน อีกทั้งกลุ่มคนเหล่านี้เป็นกลุ่มทำงานเข้าสู่ชีวิตวัยทำงาน ทำให้ห่างจากกลุ่มเพื่อนในวัยเรียน จึงจำเป็นต้องใช้งานอินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มเพื่อน ซึ่งเป็นอีกทางหนึ่งที่สามารถเชื่อมต่อความสัมพันธ์เหล่านี้ได้

ด้านการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี สอดคล้องกับ สำนักงานสถิติแห่งชาติ [7] ที่สำรวจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2559 พบว่า กลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสูงสุดคือกลุ่มผู้มีระดับการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ที่มีการศึกษาในระดับนี้ สามารถที่จะค้นคว้าข้อมูล ติดต่อสื่อสารกับกลุ่มเพื่อนทางสื่อสังคมออนไลน์ และสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะอินเทอร์เน็ต เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลต่างๆ ทั้งการดูหนัง ฟังเพลง ข้อมูลแฟชั่น แลข้อมูลข่าวสารบันเทิงต่างๆ สอดคล้องกับ ชเนตติ สยนาพันธ์ [8] ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์เน็ตของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา พบว่า นักศึกษาปริญญาตรี มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการใช้อินเทอร์เน็ตสามารถที่จะค้นคว้าข้อมูลต่างๆ ได้มาก ทั้งการติดต่อสื่อสารทางสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ ตลอดจนการดาวน์โหลดเกมส์ รูปภาพ เพลงหรือภาพยนตร์ เพื่อแบ่งปันในกลุ่มเพื่อน ตลอดจนการใช้อินเทอร์เน็ตในการพูดคุยกับเพื่อนในเรื่องที่ตนเองสนใจอีกด้วย

ด้านการเปิดรับข่าวสารความถี่ในการเปิดรับข่าวสารทางสื่อออนไลน์ (สื่ออินเทอร์เน็ต) มากกว่า 1 ครั้งต่อวัน ครั้งละน้อยกว่า 1 ชั่วโมง โดยส่วนใหญ่ผ่านทางโทรศัพท์มือถือ (Smart Phone) หรือแท็บเล็ต ซึ่งสอดคล้องกับพัชรกุล เพ็ชรประยูร [5] ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารและการใช้ประโยชน์จากหนังสือพิมพ์ออนไลน์ และนิตยสารออนไลน์ของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้ สมาร์ทโฟน (Smart Phone) เป็นอุปกรณ์ในการเปิดรับข่าวสาร ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเป็นเพราะว่า โทรศัพท์มือถือ (Smart Phone) เป็นอุปกรณ์ที่สื่อสารที่ใกล้ตัวเราที่สุด พกพาได้ ใช้งานสะดวก สามารถเปิดรับข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตได้ทุกที่ ด้วยข้อจำกัดของแบตเตอรี่ของโทรศัพท์มือถือ ทำให้ระยะเวลาในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารครั้งละน้อยกว่า 1 ชั่วโมง และยังสอดคล้องกับ สุเทพ เดชเชษฐ์ [10] ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากการเปิดรับข่าวสารบนเว็บไซต์บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์

ของนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้เว็บไซต์บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์และก็มีกลุ่มตัวอย่างบางคนที่ใช้โทรศัพท์มือถือและแท็บเล็ตเป็นอุปกรณ์สำหรับการเชื่อมต่อเครือข่ายออนไลน์เช่นกัน

ด้านระดับการเปิดรับข่าวสารทางสื่อออนไลน์ (สื่ออินเทอร์เน็ต) โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่คนให้ความสนใจมากที่สุด คือ การสนทนาผ่านช่องทางต่างๆ เช่น Line, Facebook, messenger, live เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับ สุเทพ เดชะชีพ [10] ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากการเปิดรับข่าวสารบนเว็บไซต์บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ Facebook เป็นอันดับที่ 1 และสอดคล้องกับ ภัทรา เรื่องสวัสดิ์ [11] ที่ศึกษาเรื่องรูปแบบการดำเนินชีวิตและพฤติกรรมการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นสมาชิก Facebook โดยกิจกรรมที่ทำมากที่สุด 3 อันดับแรกเมื่อเข้าใช้บริการเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ คือ สนทนากับเพื่อน chat อัพเดท สถาน ข้อมูล รูปภาพ และหาข้อมูล แลกเปลี่ยนข้อมูล และยังคงสอดคล้องกับ เมธิยา ญาณจินดา [12] ที่ทำการวิจัยเรื่อง การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเลือกตั้งผ่านสังคมออนไลน์กับทัศนคติและพฤติกรรมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความถี่ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านเฟซบุ๊กเป็นประจำ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ เครือข่ายสังคมออนไลน์ดังกล่าวเป็นพื้นที่สาธารณะที่สมาชิกทุกคนทุกเพศสภาพ ทุกวัย ทุกเชื้อชาติและศาสนา ทุกระดับการศึกษา ทุกสาขาอาชีพและทุกกลุ่มสังคมย่อยจากทั่วโลกเป็นผู้สื่อสารหรือเขียนเล่าเนื้อหาเรื่องราว ประสบการณ์ บทความ รูปภาพ และวิดีโอ ที่สมาชิกเขียนและทำขึ้นเองหรือพบเจอจากสื่ออื่น ๆ แล้วนำมาแบ่งปันให้กับผู้อื่นที่อยู่ในเครือข่ายของตนผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารทางสื่อออนไลน์ (อินเทอร์เน็ต)ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาคั้งนี้คือ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

กลุ่มตัวอย่างเปิดรับข้อมูลข่าวสารส่วนใหญ่ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นส่วนใหญ่ เน้นการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร การสนทนา พูดคุย ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และใช้เวลาในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารวันละหลายๆ ครั้ง ดังนั้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรใช้ประโยชน์จากการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร สร้างสรรค์สังคม ให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ โดยการใช้การเปิดรับข้อมูลข่าวสารออนไลน์(สื่ออินเทอร์เน็ต) ให้เป็นแหล่งเรียนรู้ และดำเนินกิจกรรมไปในทิศทางของรัฐบาลที่วางไว้ ให้สอดคล้องกับนโยบายไทยแลนด์ 4.0

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารทางสื่อออนไลน์ (สื่ออินเทอร์เน็ต) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ควรศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับกรุงเทพมหานคร เช่นปริมณฑล หรือในเมืองที่มีการปกครองเช่นเดียวกับกรุงเทพมหานคร เช่นเมืองพัทยา แล้วอาจจะเปรียบเทียบความแตกต่างกัน โดยอาจจะเป็นการศึกษาในเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ผลการศึกษเชิงลึกยิ่งขึ้น

ในฐานะผู้วิจัยเป็นนักการตลาด เนื่องจากสื่อสังคมออนไลน์มีบทบาทอย่างมากในปัจจุบัน ควรศึกษาการตลาดที่ประสบความสำเร็จผ่านเครือข่ายออนไลน์โดยเป็นกรณีศึกษา และศึกษาถึง กลยุทธ์แนวทางการ ดำเนินธุรกิจที่ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างไรให้ประสบผลสำเร็จ

เอกสารอ้างอิง

- [1] กานดา รุณนะพงศา สายแก้ว. (2554). ผลกระทบของโซเชียลเน็ตเวิร์คหรือโซเชียลมีเดียต่อสังคมไทย. เข้าถึงเมื่อ 12 ธันวาคม 2556, เข้าถึงได้จาก <http://www.gotoknow.org/posts/471684>
- [2] พิชิต วจิตรบุญรักษ์. (2554). สื่อสังคมออนไลน์: สื่อแห่งอนาคต. วารสารนักบริหาร, ปีที่ 31 ฉบับที่ 4 (ต.ค.-ธ.ค. 2554) หน้า 99-103.
- [3] Internet World Stats. (25th March, 2017). Internet User in the World. สืบค้นจากเว็บไซต์ <http://www.internetworldstats.com/stats.htm>
- [4] อารง สุทธาศาสน์ (2527). ปฏิบัติการวิจัยสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- [5] พัชรกุล เพ็ชรประยูร. (2558). พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารและการใช้ประโยชน์จากหนังสือพิมพ์ออนไลน์และนิตยสารออนไลน์ ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารสาสตรมหาบัณฑิต, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [6] ประมะ สตะเวทิน. (2546). หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองการพิมพ์.
- [7] สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2559). รายงานสำรวจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2559. กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. กรุงเทพมหานคร
- [8] ชเนตตี สยนานนท์. (2555). พฤติกรรมและปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒ.
- [9] สุวิชา เป้าอารีย์. (2558). พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต. ศูนย์สำรวจความคิดเห็น นิด้าโพล, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- [10] สุเทพ เดชะชีพ. (2557). พฤติกรรมการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากการเปิดรับข่าวสารบนเว็บไซต์บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร. บทนิพนธ์, คณะนิเทศศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- [11] ภัทรา เรื่องสวัสดิ์ (2553). รูปแบบการดำเนินชีวิตและพฤติกรรมการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร. รายงานโครงการเฉพาะบุคคลวารสารศาสตร์ มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [12] เมธิยา ญาณจินดา. (2558). การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเลือกตั้งผ่านสื่อสังคมออนไลน์กับทัศนคติและพฤติกรรมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ, สถาบันบัณฑิตพัฒน บริหารศาสตร์.

ปัจจัยในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดปทุมธานี
Factors influence Business Operations
of small and Medium Enterprise in Pathum Thani Province

สุกัญญา ศิริโท¹ อรพินธุ์ คุณธรรมนิธิ²

¹คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, sukunya.si@northbkk.ac.th

บทคัดย่อ:

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) เกี่ยวกับความสำคัญของปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยในการดำเนินธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในจังหวัดปทุมธานี และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยในการดำเนินธุรกิจการเป็นผู้ประกอบการ (SMEs) ในจังหวัดปทุมธานี ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการ (SMEs) ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 61,363 คน ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตาราง Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5% ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม 250 คนใช้การสุ่ม แบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดยค่าที่ใช้ค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 41-50 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานคร ใช้เวลาทำงาน 41-50 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ อายุของกิจการอยู่ที่ 6-10 ปี จำนวนพนักงานในกิจการ 31-60 คน ลงทุนของกิจการต่ำกว่า 500,000 บาท ประเภทของธุรกิจคือ การบริการ มีลักษณะการดำเนินงานแบบเจ้าของคนเดียว ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการดำเนินธุรกิจ SMEs จำแนกตาม เพศ อายุ รูปแบบกิจการ อายุของกิจการ จำนวนพนักงานทั้งหมด และจำนวนเงินลงทุน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการตลาด และด้านการเงิน พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านเทคโนโลยี พบว่า พนักงานที่มีจำนวนเงินทุนต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านการจัดการ พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ : ปัจจัยในการดำเนินธุรกิจ, ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ,อุตสาหกรรม

ABSTRACT :

The objectives of this research study were to study the opinions of small and medium enterprise entrepreneurs the of demographics factors and factors influencing business operations in Pathum Thani Province and to compare between demographics factors and factors influencing business operations in Pathum Thani Province. The population of this research study was small and medium enterprise entrepreneurs in Pathum Thani Province. For 61,363 people. Samples consisted of 250 by using Taro Yamane at 0.05 confidential intervals. It was using purposive sampling, The tool of this study was a questionnaire. Data was analyzed by frequency, percentage, men, standard deviation, t-test, and analysis of variance

The results of this study were found that the most respondents were male, between 41-50 years old, mostly bachelor degree level, mostly domicile in Bangkok, and using mostly between 41-50 working hours per week. Most respondents were also having between 6-10 years old of business, the number of employee between 31-60 people, and the Company's investment less than 5,000,000-10,000,000 baht. Types of businesses were mostly in services business. Operations are mostly the sole owner. Comparing the mean score of opinion concerning industrial SMEs based on gender, age, business pattern, operating period, partnerships, authorized capital, a difference at 0.05 statistically significant was found. Marketing and the financial aspect, the gender of entrepreneurs showed different opinions calculated at 0.01 statistically significant level. The technology the entrepreneurs having different levels of capitalization had different opinions at 0.01 statistically significant level. Concerning the management aspect, education level of entrepreneurs lead to different opinions calculated at 0.01 statistically significant level.

KEYWORDS: Factors influence Business Operations, SMEs ,Industry

บทนำ

จากวิกฤตเศรษฐกิจอย่างหนักในช่วงปี 2540 เศรษฐกิจประเทศไทยได้ขยายตัวในระดับสูงมาอย่างต่อเนื่อง ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา เนื่องจากโครงสร้างทางเศรษฐกิจของประเทศไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก ซึ่งการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างจากสาขาการเกษตรไปสู่สาขาอุตสาหกรรมและบริการ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลให้กิจการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) เกิดขึ้นมากจนปัจจุบันนี้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ได้กลายเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญของระบบเศรษฐกิจประเทศไทย และมีบทบาทที่สำคัญต่อการพัฒนาประเทศ อีกทั้งยังช่วยกระตุ้นระบบเศรษฐกิจโดยรวมภายในประเทศ ให้เติบโตกิจการ (SMEs) ส่วนใหญ่เป็นภาคเศรษฐกิจที่แท้จริงการดำเนินงานของผู้ประกอบการในธุรกิจ (SMEs) รายใหม่ต้องฝ่าฟันอุปสรรคนานัปการ มีผู้ประกอบการจำนวนไม่น้อยต้องพบอุปสรรคจนบางส่วน ไม่สามารถแก้ไขได้ หรือไม่สามารถแบกรับภาระต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากผลกระทบของ

การเกิดวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจนี้ได้ บริษัทชั้นนำหลายแห่งถูกนักลงทุนต่างชาติเข้ามาซื้อกิจการถูก ธุรกิจส่วนใหญ่ที่สามารถประกอบตัวอยู่ได้จนถึงปัจจุบันคือ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2550)

อีคอนนิวส์ (2551, หน้า 433) กล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ ซึ่งส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นปัญหาหาตลาดและการแข่งขัน มีความสำคัญมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ปัญหาด้านการเงินและการบัญชี กฎระเบียบและนโยบายของรัฐ บุคลากรและแรงงาน การบริหารและการจัดการ การผลิต และเทคโนโลยี ดังนั้นผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาถึงปัจจัยในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดพทุมธานี ซึ่งเป็นแนวทางที่น่าสนใจในการที่จะเลือกลงทุนประกอบอาชีพส่วนตัว ในภาวะช่วงเกิดปัญหาทางเศรษฐกิจ และมีการแข่งขันการเข้าทำงานสูงเช่นในปัจจุบัน และยังเป็นช่องทางหนึ่งที่เปิดโอกาสให้คนที่มีความสามารถมีความคิดริเริ่มและกล้าเสี่ยง

ในการที่จะแสวงหาความสำเร็จและความก้าวหน้าในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ผู้วิจัยจึงใคร่ที่จะศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดปทุมธานี เพื่อผลที่ได้จากการศึกษาจะได้นำไปปรับปรุงพัฒนาแก้ไขในการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) เกี่ยวกับความสำคัญของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยในการดำเนินธุรกิจ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยในการดำเนินธุรกิจผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดปทุมธานี

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงปัจจัยที่มีความสำคัญเกี่ยวกับการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดปทุมธานี
2. ทราบถึงคุณสมบัติที่สำคัญต่อผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดปทุมธานี
3. เพื่อให้เป็นการเพิ่มพูนความรู้ในเชิงวิชาการเกี่ยวกับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดปทุมธานี

4. ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเก็บรวบรวมจากแหล่งข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และนำข้อมูลมาประมวลผลให้ได้ผลลัพธ์ โดยศึกษาจาก ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ผู้จัดการ รองผู้จัดการ และผู้อำนวยการขององค์การธุรกิจมาทำการวิเคราะห์ โดยสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และอภิปรายผลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้พัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในรูปแบบของสำรวจ โดยอาศัยการศึกษาปัจจัยที่ในการ

ดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดปทุมธานี มาเป็นกรอบแนวทางในการออกแบบสำรวจ โดยแบ่งคำถามที่ใช้สัมภาษณ์ออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคล

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการดำเนินธุรกิจ

ส่วนที่ 3 ทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยในการดำเนินธุรกิจ (SMEs) ในจังหวัดปทุมธานี

ส่วนที่ 4 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้จัดการ รองผู้จัดการ และผู้มีอำนาจรับผิดชอบงานขององค์การธุรกิจ ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 250 ราย โดยใช้แบบสอบถาม

การประมวลผล

นำข้อมูลที่ได้บันทึกเข้าประมวลผล ด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่าง ๆ ที่ต้องการใช้ในการวิจัย

5. ผลการศึกษา

การศึกษาในหัวข้อเรื่องปัจจัยในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาสามารถแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ศึกษาเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ภูมิภาคเดิมของผู้ประกอบการ จำนวนชั่วโมงการทำงานของผู้ประกอบการ อายุของกิจการ จำนวนพนักงานของกิจการ เงินลงทุนของกิจการ ประเภทของธุรกิจของท่าน ลักษณะในการดำเนินงาน ผลการศึกษาแสดงพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง

อายุระหว่าง 41-50 ปี มากที่สุด จำแนกตามระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำแนกตามภูมิภาคเดิมของผู้ประกอบการส่วนมากอยู่ในเขตกรุงเทพฯ จำแนกตามชั่วโมงการทำงาน 41-50 ชั่วโมง/สัปดาห์ อายุของ

กิจการส่วนใหญ่อยู่ที่ 6-10 ปี พนักงานในกิจการส่วนมากมีจำนวน 31-60 คน เงินลงทุนของกิจการ 5,000,000-10,000,000บาท ประเภทธุรกิจบริการเป็นส่วนใหญ่ ลักษณะการดำเนินงานแบบเจ้าของคนเดียว

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยในการดำเนินธุรกิจ

ปัจจัยในการดำเนินธุรกิจ ด้านการจัดการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ธุรกิจของท่านมีการวางแผนในการดำเนินงานเป็นขั้นตอนที่ชัดเจนในทุกกระบวนการ ค่าเฉลี่ย 3.80และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้อย่างทันทั่วทั้งและมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 3.57 ปัจจัยในการดำเนินธุรกิจ ด้านการตลาด ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.65 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรายชื่อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สินค้าของท่านมีราคาเหมาะสมกับคุณภาพ ค่าเฉลี่ย 3.76 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ท่านมีการจัดช่วงเวลาที่ถูกค่าสามารถซื้อสินค้าราคาพิเศษได้ในแต่ละวัน ปัจจัยด้านดำเนินการเทคโนโลยี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.60 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรายชื่อ พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุดธุรกิจของท่านจัดหาอุปกรณ์ที่ทันสมัยและมีคุณภาพสำหรับกระบวนการผลิต และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ สินค้าได้รับการรับรองความปลอดภัยจากหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยในการดำเนินธุรกิจ ด้านการเงินภาพรวม ค่าเฉลี่ยรวม 3.55 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เงินลงทุนหมุนเวียนและแหล่งเงินทุนสำรองในการดำเนินกิจการอย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 3.57 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด สามารถคาดการณ์ผลกำไรล่วงหน้าและสามารถปรับแผนการเงินเพื่อความคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจได้ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 3.50

ส่วนที่ 3 ทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยในการดำเนินธุรกิจ (SMEs) ในจังหวัดปทุมธานี

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการดำเนินธุรกิจ SMEs ของผู้ประกอบการ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ในภาพรวม จำแนกตามเพศ อายุ รูปแบบกิจการ อายุของกิจการ จำนวนพนักงานของกิจการ จำนวนเงินลงทุน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน ดังนี้

ด้านการตลาด ผู้ประกอบการที่มีเพศ อายุ รูปแบบกิจการ จำนวนพนักงาน และจำนวนเงินลงทุนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

ด้านการจัดการ ผู้ประกอบการมีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รูปแบบกิจการ อายุของกิจการ จำนวนพนักงาน และจำนวนเงินลงทุนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

ด้านการเงิน ผู้ประกอบการที่มีเพศ อายุ รูปแบบกิจการ อายุของกิจการ และจำนวนพนักงานต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

ด้านเทคโนโลยี ผู้ประกอบการที่มีเพศ อายุ รูปแบบกิจการ อายุของกิจการ และจำนวนพนักงานต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะการดำเนินธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดปทุมธานี การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันนั้นมีความยุ่งยาก และซับซ้อนมากขึ้น เป็นการยากที่จะทราบว่าในอนาคตจะมีปัญหาอะไรเกิดขึ้นบ้าง ดังนั้น บริษัทจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยในการดำเนินธุรกิจในด้านการตลาด ควรมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายและน่าสนใจ ด้านการจัดการ ควรมีการจัดอบรมความรู้ความสามารถในการบริหารงานของพนักงานในระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารองค์กร ด้านการเงิน ควรหาเงินลงทุนหมุนเวียนให้เหมาะสม และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในธุรกิจ

6.สรุปและการอภิปรายผล

ผลจากการศึกษาปัจจัยในการดำเนินธุรกิจ ประกอบด้วย ด้านประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SME) จังหวัดปทุมธานี มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ปัจจัยลักษณะด้านส่วนบุคคล เพศ ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า เพศชายมีร้อยละ 62.8 เพศหญิงร้อยละ 37.2 และพบว่าเพศที่แตกต่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.5 ในด้านการเงินจากการศึกษาไม่พบผลการศึกษาที่ไม่สอดคล้องกัน อายุผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าอายุระหว่าง 41-50 ปีมากที่สุดร้อยละ 37.8 รองลงมา 31-40 ปี ร้อยละ 37.9 ต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 19.2 และ 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 15.1 ตามลำดับและพบว่าพวกที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการดำเนินธุรกิจแตกต่าง

กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ในด้านการจัดการด้านการตลาด ด้านดำเนินการและเทคโนโลยีและด้านการเงินจากการศึกษาไม่พบผลการศึกษาที่สอดคล้องกัน

ด้านระดับการศึกษาผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 59.3 รองลงมาปริญญาโทร้อยละ 22.1 อนุปริญญาหรือเทียบเท่าร้อยละ 6.4 มัธยมศึกษาตอนปลายเทียบเท่าร้อยละ 5.8 ปริญญาเอกร้อยละ 2.9 ประถมศึกษาร้อยละ 2.3 และมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 1.2 ตามลำดับ และพบว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการดำเนินธุรกิจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านดำเนินการและเทคโนโลยี จากการศึกษานี้ไม่พบผลการศึกษาที่สอดคล้องกัน

ด้านภูมิลำเนาเดิมของผู้ประกอบการผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ภูมิลำเนาเดิมที่กรุงเทพฯร้อยละ 57.0 รองลงมาต่างจังหวัดร้อยละ 4.0 และพบว่าผู้ที่มีภูมิลำเนาเดิมของผู้ประกอบการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกันในด้านการตลาดและการเงินจากการศึกษาไม่พบผลการศึกษาที่สอดคล้องกัน

ด้านจำนวนชั่วโมงการทำงานของผู้ประกอบการผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าจำนวนชั่วโมงการทำงาน 41-50 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ร้อยละ 33.1 รองลงมา 51-60 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ร้อยละ 30.8 30-40 ชั่วโมง/สัปดาห์ ร้อยละ 29.7 61-70 ชั่วโมง/สัปดาห์ ร้อยละ 5.8 และ 71-80 ชั่วโมง/สัปดาห์ ร้อยละ 0.6 ตามลำดับ และพบว่าผู้ที่มีจำนวนชั่วโมงการทำงานของผู้ประกอบการที่ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการดำเนินธุรกิจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านการจัดการด้านการตลาด ด้านดำเนินการและเทคโนโลยี และด้านการเงิน จากการศึกษานี้ไม่พบผลการศึกษาที่สอดคล้องกัน

ปัจจัยในการดำเนินธุรกิจ ความคิดเห็นต่อปัจจัยในการดำเนินธุรกิจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.78 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการดำเนินธุรกิจ มาเป็นอันดับที่หนึ่งเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ธุรกิจของท่านมีการวางแผนในการดำเนินงานเป็นขั้นตอนที่ชัดเจนในทุกกระบวนการ ค่าเฉลี่ย 3.80 มีความสอดคล้องกับ นันธนา บุญเฮง.(2553) ศึกษาปัจจัยความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจเบเกอรี่ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้กล่าวว่า ผู้ประกอบการต้องบริหารด้วยตัวเองให้มากที่สุด โดยมีนโยบายการจัดการที่ดีชัดเจน มีระบบที่ดี มีมาตรฐาน ตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน

และต้องมีการวางแผนระยะยาว

ด้านดำเนินการและเทคโนโลยี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.64 มาเป็นอันดับที่สอง มีความสอดคล้องกับนันธนา บุญเฮง.(2553) ศึกษาปัจจัยความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจเบเกอรี่ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้กล่าวว่า ต้องมีการใช้เครื่องมือที่ทันสมัยในกระบวนการผลิต และผู้ประกอบการต้องมั่นหาความรู้และเทคโนโลยีที่ดีอยู่เสมอ และต้องมีการผลิตสินค้าที่มีมาตรฐานและคุณภาพเท่ากัน

ด้านการตลาด ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.61 มาเป็นอันดับที่สาม มีความสอดคล้องกับ นันธนา บุญเฮง.(2553) ศึกษาปัจจัยความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจเบเกอรี่ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้กล่าวว่า ผู้ประกอบการต้องมีการควบคุมคุณภาพให้ดีที่สุด สินค้าจะต้องใหม่สดตลอด

ด้านการเงิน ภาพรวมอยู่ในระดับเหมาะสมมาก ค่าเฉลี่ย 3.52 มาเป็นอันดับสุดท้าย มีความสอดคล้องกับ นันธนา บุญเฮง .(2553) ศึกษาปัจจัยความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจเบเกอรี่ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้กล่าวว่า ผู้ประกอบการต้องดูแลสภาพทางการเงินให้มั่นคงและน่าเชื่อถือ และต้องมีการวางแผนเตรียมพร้อมสำหรับขยายกิจการและต้องควบคุมการตรวจบัญชีทุกวัน

ข้อเสนอแนะ

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันนี้มีความยุ่งยากและซับซ้อนมากขึ้น เป็นการยากที่จะทราบว่าจะในอนาคตจะมีปัญหาอะไรเกิดขึ้นบ้าง ดังนั้น บริษัทจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยในการดำเนินธุรกิจจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยในการดำเนินธุรกิจ ในด้านการตลาด ควรมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายและน่าสนใจ ด้านการจัดการ ควรมีการจัดอบรมความรู้ความสามารถในการบริหารงานของพนักงานในระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารองค์กร ด้านการเงิน ควรหาเงินลงทุนหมุนเวียนให้เหมาะสม และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในธุรกิจ

เอกสารอ้างอิง

- ดวงพร คู่มาลา.(2556) การดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ SMEs. ภาควิชาอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- เดโช ธนชวจินดา.(2550) ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและย่อมในโครงการสร้างผู้ประกอบการใหม่. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
- นันทนา บุญเฮง.(2553) ศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจเบเกอรี่ในเขตกรุงเทพมหานคร
- นิธินันท์ ทองอู่. (2553) ผลกระทบของประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงทางการเงินที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจ SMES ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.วิทยานิพนธ์.บขม.มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยสารคาม
- พรตพร อาตมยะพันธ์.(2550) ผลกระทบของประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจ SMES ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ กจ,ม.มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- วัชรีย์ ไหมเจริญ.(2552) คุณลักษณะผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมที่ประสบผลสำเร็จในเขต อำเภอเมืองจังหวัดลพบุรี มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
- ศุภศรี นุ่มมี.(2553) การจัดการความเสี่ยงของธุรกิจในเขตนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- สุทธิพันธ์ ถาวรวงษ์.(2556) ความเสี่ยงทางการเงิน<<http://www.tsi-thailand.org/index.php?option=com-content & task=view&id=600&Itemid=1290>> สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 2550 กรุงเทพมหานคร:สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการธุรกิจ.อ้างอิง le_learning/LESSON1/unit.htm,19.6.52 <http://lph.nfe.go.th>
- อีคอนนิวส์ (2551,หน้า433) กล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ

- อินคิวตี.(2554)10 คุณสมบัตินี้จำเป็นสำหรับผู้ประกอบการ. ค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2560, จาก<http://incquity.com/articles/startup/10-characteristics-successful-biz-owner>
- Heizer,J.,and Barry,R.(1999). Production and Operation Management.(5th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Tan Chwee Huat.(1994).“Management Concepts and Functions” Management for Business. (6thed.).Singapore:McGraw-Hill
- Vonderembse,M.A.,and Gregory,P.W.(1996). Operations Management : Concepts methods and strategies.(3rd ed.).New York : West Publishing.

คุณลักษณะภาวะผู้นำ: ปัจจัยสู่ความเป็นเลิศในการบริหารมหาวิทยาลัยเอกชนไทย Leadership Features: Factors for High performance in Administration of Thai Private University.

เสาวภา เมืองแก่น¹, บัญชา เกิดมณี², ปรีชา หงษ์ไกรเลิศ³, ประkob คุณารักษ์⁴

Saowapha Muangkaen¹, Buncha Kirdmanee², Preecha Hongkraitert³, Prakob Kunarak⁴

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม¹ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธนบุรี²

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม³, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย⁴

jaww_muangkan@hotmail.com

บทคัดย่อ:

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะภาวะผู้นำกับการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนไทย เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 เป็นผู้เชี่ยวชาญและผู้บริหารระดับสูงจากหน่วยงานต้นสังกัดที่กำหนดนโยบายและกำกับดูแลคุณภาพมาตรฐานการจัดการศึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิของสถาบันอุดมศึกษารัฐและเอกชน และ กลุ่มที่ 2 เป็นผู้บริหาร นักวิชาการ ศิษย์เก่า และผู้ใช้บัณฑิต ของมหาวิทยาลัยเอกชนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 แห่ง ผลการวิจัยพบว่าคุณลักษณะภาวะผู้นำกับการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนไทยที่จะนำพาองค์กรให้มีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ประกอบด้วย 1) ภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะ นั่นคือองค์การมีผู้นำที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ มีบุคลิกภาพที่ดีสง่าเพียบพร้อมสามารถบริหารจัดการงานและทรัพยากรต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด 2) ภาวะผู้นำเชิงพฤติกรรม นั่นคือองค์การมีผู้นำที่มุ่งมั่นในการปฏิบัติให้สำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีคุณภาพควบคู่ไปกับการเป็นผู้นำที่มุ่งมิตรสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับเป็นอย่างดี และ 3) ภาวะผู้นำเชิงการบริหารจัดการ นั่นคือองค์การมีผู้นำที่สามารถจัดการกับความไม่แน่นอนในข้อจำกัดต่างๆ ได้เป็นอย่างดีในทุกสถานการณ์ เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการบริหารจัดการทันสมัยก้าวทันเทคโนโลยีสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วทันทั่วทั้ง

คำสำคัญ: คุณลักษณะภาวะผู้นำ, ความเป็นเลิศ, มหาวิทยาลัยเอกชน

ABSTRACT:

The objective of the research is to study the characteristics of high performance academic leadership in Thai private University. Emphasizing on qualitative research by depth in-dip interviewing with two groups of contributors. 1st group, Professionals and Chief executive from original officiating which set the policy to control the educational standard from both government higher education institutions and Private institutions. 2nd group, from an executives, academicians, alumnus and graduate users of this Private Universities i.e. The characteristics of the leader in private University who can lead the organization to be as high performance institutions must be 1) Traits model of leadership, feature leader with an ability as well as good personality, capable to manage all resources efficiently and effectively. 2) Behaviors leadership, has strong determination to reach the goal with quality including good relations with all levels of colleagues and 3) Management leadership, capable to manage and control at all uncertain situations, technology response to an uncertainty promptly.

KEYWORDS: Leadership, High Performance, Private Universities

1. บทนำ

สภาพการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วไปตามบริบทของสภาพเศรษฐกิจ การเมือง สังคม วัฒนธรรม และเทคโนโลยี องค์กรจะต้องดำรงอยู่ได้จำเป็นต้องแสวงหารูปแบบที่มีความสามารถในการปรับตัว การพัฒนา องค์กร เพื่อให้การบริหารจัดการประสบความสำเร็จ เพิ่ม ประสิทธิภาพขององค์กรและสุขภาพขององค์กรรวมถึงผล การปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ซึ่งเป็นสิ่งที่พึงปรารถนาสำหรับทุก องค์กร (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2557) [1] ผู้บริหาร มหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นผู้นำองค์กรจำเป็นต้องมีคุณลักษณะ ที่เพียบพร้อม รอบรู้ทั้งด้านวิชาการ ด้านบริหารจัดการ ควบคู่ไปกับการมีภาวะผู้นำ (Leadership) สามารถกำหนด ทิศทางการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน บริหารจัดการแบบรู้ เท่าทัน และทันการณ์ ประกอบกับมีวิสัยทัศน์กว้างไกล โดยเฉพาะในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงสามารถจัดการกับความไม่ แน่นนอนและข้อจำกัดต่างๆได้เป็นอย่างดีในทุกสถานการณ์ สร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติ งานทุกระดับรวมถึง ความร่วมมือในการดำเนินงาน ขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุ เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพมีประสิทธิภาพพร้อมมุ่งพัฒนา มหาวิทยาลัยเอกชนไปสู่ความเป็นเลิศได้ต่อไป

2. วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาคุณลักษณะภาวะผู้นำกับการปฏิบัติงาน ที่เป็นเลิศของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนไทย

3. ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

แนวคิดภาวะผู้นำได้รับการยอมรับว่ามีบทบาท สำคัญยิ่งต่อการบริหารจัดการองค์กรในปัจจุบัน ซึ่งมีนัก วิชาการจำนวนมากทำการศึกษาค้นหาผู้นำและการมี ภาวะผู้นำที่ให้องค์กรมีความเป็นเลิศ กล่าวคือผู้นำยุค ใหม่ภายใต้สภาพการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ตลอดเวลาควรมีภาวะผู้นำอย่างไร เพราะภาวะผู้นำเปรียบ เสมือนความสามารถที่สำคัญขององค์กรเพื่อสร้างศักยภาพ และความเข้มแข็งให้องค์กรประสบผลสำเร็จมีการปฏิบัติ งานที่เป็นเลิศ และดำรงอยู่อย่างยั่งยืน มีนักวิชาการและนัก บริหารจัดการได้นิยามและเสนอแนวคิดเกี่ยวกับผู้นำและ ภาวะผู้นำได้มากมาย อาทิ

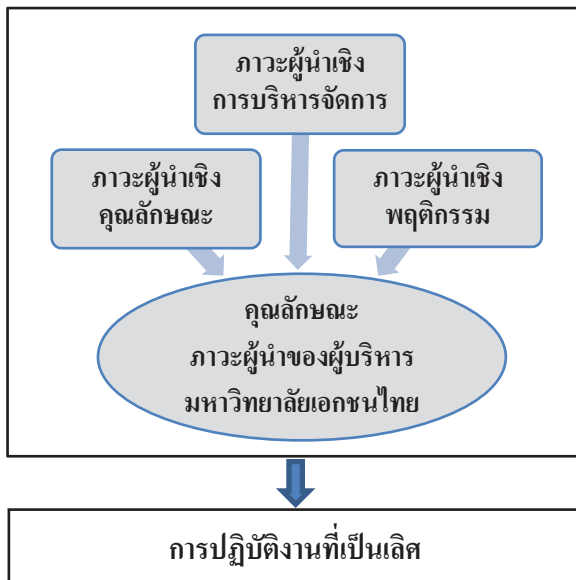
Dimmock And Walker, 2012 [2] นำเสนอความเป็นผู้นำ ที่ต้องมีบทบาทในการทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย (Goal Achievement) และองค์การต้องดำรงอยู่ได้ (Group Maintenance) ภาวะผู้นำเป็นกระบวนการที่ได้รับอิทธิพลทาง วัฒนธรรม โดยมีประเด็นเกี่ยวกับลักษณะของผู้นำที่มีภาวะ ผู้นำซึ่งสามารถจัดแบ่งได้เป็นด้านความสามารถ (Capacity) คือผู้นำที่มีสติปัญญาดี มีความตื่นตัว มีความสามารถในการ ใช้ภาษาพูด มีความสามารถในการเป็นผู้วิจัยและความ สามารถในการตัดสินใจ ด้านความสำเร็จ (Achievement) เป็นผู้นำที่มีการศึกษาดี มีความรู้ มีความสำเร็จทางด้านการ กิจหา ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) เป็นผู้นำที่คน อื่นสามารถพึ่งพาอาศัยได้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในสิ่ง ใหม่ มีความคงเส้น คงวา มีความมุ่งมั่น เป็นผู้ที่มีความเชื่อ มั่นในตนเอง และต้องการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ด้านการมีส่วนร่วม (Participation) เป็นผู้นำที่มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม มีส่วนร่วมในทางสังคมให้ความร่วมมือเป็นผู้ที่มีอารมณ์ขัน และมีความสามารถในการปรับตัวได้ดี และด้านสถานภาพ (Status) ผู้นำควรจะเป็นผู้ที่อยู่ในฐานะทางสังคม เศรษฐกิจ ดี เป็นที่นิยมชมชอบของคนทั่วไป

Jones & George, 2011 [3] ได้อธิบายคำว่าผู้นำ ที่มีศักยภาพเป็นเลิศและผู้นำการจัดการเชิงกลยุทธ์ ไว้ดังนี้ บุคคลที่สามารถจัดการกับธุรกิจยุคใหม่ที่มีความซับซ้อน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งความสามารถในการจัดการนี้ หมายรวมถึงความสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่ เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ความสามารถในการกำหนดทิศทาง การดำเนินงานที่ชัดเจน ความสามารถในการปฏิบัติงานตาม คำมั่นสัญญา การจัดการกับความไม่แน่นอนและข้อจำกัด ต่างๆได้เป็นอย่างดี รวมทั้งความเฉลียวฉลาดในการบริหาร จัดการบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจะต้องมี ภาวะผู้นำ (Leadership) นั่นคือสภาวะที่เกิดขึ้นในคนที่ อยู่มากกว่าสองคนมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันมีอิทธิพลเมื่อคนที่ มีจุดประสงค์ แน่ชัดจะทำการเคลื่อนไหวเพื่อแข่งขันกับ ผู้อื่นเป็นการเคลื่อนไหวในระดับองค์กรเพื่อปลุกเร้าและ สร้างความพึงพอใจตามความต้องการของผู้ตาม (Owens, 2012) [4]

สถาบันวิทยาการ สวทช., 2557 [5] ได้นำเสนอ ภารกิจของผู้นำที่เป็นเลิศ คือความไว้วางใจถือเป็นแก่น สำคัญที่จะสร้างผู้นำที่เป็นเลิศ เนื่องด้วยความไว้วางใจมีผล ต่อความสามารถในการทำสิ่งอื่นๆ ผู้นำทั่วไปอาจมีแนวคิด ว่าควรใช้ความเป็นหัวหน้าในการทำภารกิจให้ลุล่วง ขณะที่ผู้นำที่เป็นเลิศมีแนวคิดว่าควรสร้างแรงจูงใจและความน่า เชื่อถือส่วนตัวเป็นตัวกระตุ้นให้บุคลากรตั้งใจทำงานอย่าง

มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

จากแนวคิด ทฤษฎี ของนักวิชาการและนักบริหาร องค์การพบว่าภาวะความเป็นผู้นำของผู้บริหารองค์การ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การ ภาวะผู้นำจึงเป็นประเด็นสำคัญที่ผู้บริหารต้องคำนึงถึง เพื่อส่งเสริมความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งภาวะผู้นำออกเป็น 3 ด้านประกอบด้วย ด้านที่ 1 ภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะ (Traits Model Of Leadership) ด้านที่ 2 ภาวะผู้นำเชิงพฤติกรรม (Behaviors Leadership) และ ด้านที่ 3 ภาวะผู้นำเชิงการบริหารจัดการ (Management Leadership) ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ที่มา: กรอบแนวคิดสังเคราะห์มาจากผู้วิจัย

4. วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นการวิจัยแบบเฉพาะเจาะจง เพื่อให้ได้เนื้อหาเชิงลึกมีความน่าเชื่อถือและมีเหตุผล เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นต้นแบบและนำไปประยุกต์ใช้กับการบริหารจัดการองค์การทางการศึกษาระดับอุดมศึกษาอื่น รวมถึงองค์การอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป

เครื่องมือที่ใช้

ผู้วิจัยได้ออกแบบเครื่องมือโดยอาศัยคุณลักษณะสำคัญของการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง ซึ่งมีความยืดหยุ่นสามารถปรับให้เหมาะสมตาม

สถานการณ์ของผู้ถูกสัมภาษณ์ และอยู่ภายใต้ขอบเขตของงานวิจัยที่ศึกษา

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 1 เป็นผู้เชี่ยวชาญและผู้บริหารระดับสูงจากหน่วยงานต้นสังกัดที่กำหนดนโยบายและกำกับดูแลคุณภาพมาตรฐานการจัดการศึกษา ได้แก่

- ผู้บริหารจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
- ผู้บริหารจากสภาการศึกษา
- ผู้บริหารจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)
- ผู้ทรงคุณวุฒิจากสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 2 เป็นผู้บริหาร นักวิชาการ ศิษย์เก่า และผู้ใช้บัณฑิตของมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 3 แห่ง ได้แก่

- ผู้บริหาร นักวิชาการ ศิษย์เก่า และผู้ใช้บัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต
- ผู้บริหาร นักวิชาการ ศิษย์เก่า และผู้ใช้บัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- ผู้บริหาร นักวิชาการ ศิษย์เก่า และผู้ใช้บัณฑิต มหาวิทยาลัยสยาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์

วิธีดำเนินการ

1. ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Research) โดยการทบทวนวรรณกรรมจากเอกสาร ตำรา งานวิจัย วารสาร วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ รวมทั้งบทความทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง และสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต ในหัวข้อที่ศึกษา รวมถึงศึกษาถึงบริบทของมหาวิทยาลัยเอกชนไทยและศึกษาสภาพทั่วไปขององค์การที่ใช้ในการศึกษา โดยการรวบรวมทั้งข้อมูลระดับปฐมภูมิ ระดับทุติยภูมิ และนำไปสู่กรอบแนวคิดในการศึกษาและการวิจัย

2. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 2 กลุ่ม

3. การวิเคราะห์เอกสารและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ลักษณะภาวะผู้นำของผู้บริหารกับการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของมหาวิทยาลัยเอกชนไทย

5. ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่าคุณลักษณะภาวะผู้นำกับการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนไทยที่จะนำพาทิศทางการให้มีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ สรุปได้ดังนี้

ภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 1 ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะมีความสำคัญในระดับต้นๆ ขององค์ความรู้ความสามารถรวมถึงบุคลิกภาพของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนทุกระดับชั้นเริ่มตั้งแต่ระดับอธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี รวมถึงผู้บริหารในระดับต่างๆ ตามโครงสร้างการบริหารของแต่ละมหาวิทยาลัยโดยสรุปได้ว่าผู้บริหารต้องมีองค์ความรู้ความสามารถบุคลิกภาพที่ดี มีวิสัยทัศน์รอบด้านเหมาะสมกับตำแหน่งโดยเฉพาะตำแหน่งอธิการบดีซึ่งเป็นผู้นำระดับสูงสุดของมหาวิทยาลัยต้องเป็นทั้งนักบริหารจัดการและนักการศึกษาที่รอบรู้ มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล คิดเชิงกลยุทธ์ ส่วนรองอธิการบดีถือว่าเป็นผู้บริหารระดับสูงที่ต้องมีความรู้ความสามารถพร้อมทั้งมีประสบการณ์ที่จะขับเคลื่อนให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเป็นไปตามพันธกิจหลักด้านต่างๆ สอดคล้องกับนโยบายการอุดมศึกษาให้เป็นไปอย่างถูกทิศถูกทาง มีความเป็นสากล เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ในส่วนของคุณสมบัติ ซึ่งเป็นผู้นำระดับสูงในการกำกับดูแลงานวิชาการ นอกจากจะมีประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการแล้ว ต้องมีความรอบรู้ในสายงานวิชาการและวิชาชีพที่กำกับดูแล อาทิ คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์ก็ต้องมีความรอบรู้และประสบการณ์ทางด้านวิศวกรรมศาสตร์หรือศาสตร์ที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์มาบ้างหากมีปัญหาเกิดขึ้นในคณะกรรมการแก้ไขปัญหาหรือข้อเสนอแนะต่างๆ จะสามารถทำได้ อย่างทันท่วงที และมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งรวมถึงคณบดีในคณะอื่นๆ ด้วยเช่นกันจะต้องมีความรอบรู้และประสบการณ์ในงานวิชาการและวิชาชีพที่บริหารจัดการเป็นอย่างดี เพื่อเสริมสร้างภาวะผู้นำให้เกิดการยอมรับเชื่อมั่นของทีมงานภายในคณะและสาขา ทำให้คณะและสาขามีความแข็งแกร่ง ยอมรับนำไปสู่การปฏิบัติงานในภาพรวมทั้งมหาวิทยาลัยสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีคุณภาพ ดังคำกล่าวของรักษาการผู้อำนวยการสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 สิงหาคม 2559) ที่กล่าวว่า “ผู้บริหารทุกระดับควรต้องมีความรอบรู้ในศาสตร์และวิชาชีพนั้นๆ แต่อาจไม่ต้องถึงขั้นเป็นผู้เชี่ยวชาญทุกเรื่อง กล่าวคือ ต้องมีความรู้ความสามารถในระดับที่สามารถนำไปบริหารจัดการงานในด้านต่างๆ ได้” สอดคล้องกับ รองเลขาธิการสภาการศึกษา (การ

สื่อสารส่วนบุคคล, 1 มิถุนายน 2559) ที่กล่าวว่า “ผู้บริหารทุกระดับจะต้องมีภาวะผู้นำ มีฐานความรู้ สามารถบริหารจัดการและแบ่งงานให้ผู้เชี่ยวชาญในด้านต่างๆ ทำงานแทนได้ หรือสามารถสรรหาคนเก่งในวิชาชีพที่จัดการศึกษามาทำงานให้ได้” นอกจากผู้บริหารต้องมีความรู้ความสามารถแล้วประเด็นสำคัญที่ควรคำนึงถึงคือบุคลิกลักษณะ ทั้งบุคลิกภาพภายนอก การแต่งกาย การแสดงออก การพูด การเจรจา ลักษณะท่าทาง รวมถึงบุคลิกภาพภายในจิตใจ ที่มั่นคง มีความแจ่มใส มีความเป็นมิตรกับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของรองเลขาธิการคณะกรรมการการอุดมศึกษา (การสื่อสารส่วนบุคคล, 5 สิงหาคม 2559) ที่กล่าวว่า “ภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะ นอกจากมีความรอบรู้แล้ว ต้องรู้จักบริหารงาน และบริหารคน มีความรับผิดชอบ อีกทั้งต้องเป็นผู้บริหารที่มีบุคลิกภาพดี มีภาพลักษณ์ที่สง่างาม แต่งตัวถูกกาลเทศะจะทำให้ นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย มีความมั่นใจ” บุคลิกภาพจึงมีความสำคัญเพราะผู้นำย่อมสร้างความศรัทธา ความเชื่อมั่น เชื่อถือ จากผู้ปฏิบัติงานและผู้ประสานสัมพันธ์ด้วย ส่งเสริมให้การใช้ภาวะผู้นำของผู้บริหารนำพามหาวิทยาลัยให้มีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพพร้อมนำไปสู่การปฏิบัติงานที่เป็นเลิศได้ต่อไป

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 2 ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะมีความสำคัญ ในแง่มุมของภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือของคนเป็นผู้บริหารองค์การที่ดี มีบุคลิกภาพที่ดี มีความรู้ความสามารถเชิงประจักษ์และควรมีประสบการณ์ในตำแหน่งบริหาร ดังคำกล่าวของผู้บริหารสถานประกอบการที่ใช้บัณฑิตของมหาวิทยาลัยเอกชน (การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 พฤศจิกายน 2559) ที่กล่าวว่า “ผู้นำที่มีคุณลักษณะที่ดี ควรจะมีความรู้กว้างขวางในหลากหลายศาสตร์ มีความเป็นสากล มีความสามารถที่โดดเด่น ตลอดจนมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับชุมชน สังคม และสถานประกอบการ ย่อมสร้างชื่อเสียงและผลงานให้เกิดขึ้นกับองค์การ” และยิ่งสอดคล้องกับความเห็นของศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยเอกชน (การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 สิงหาคม 2559) ที่กล่าวว่า “ผู้นำมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีความรู้ ความสามารถ มีบุคลิกภาพที่ดี สง่า มีความเป็นกัลยาณมิตร จะทำให้นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยมีความมั่นใจที่จะนำพามหาวิทยาลัยไปสู่ความเป็นเลิศได้” หากผู้นำของมหาวิทยาลัยมีภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะพร้อมทั้งด้านความรู้ความสามารถและมีบุคลิกภาพเป็นที่ยอมรับของสังคมย่อมสามารถนำพามหาวิทยาลัยเอกชนไปสู่ความเป็นเลิศได้แน่นอน

แต่อย่างไรก็ตามมีนักวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชนบางท่านเห็นว่าผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนทุกระดับควรต้องมีความรู้ในศาสตร์และวิชาชีพตามหลักสูตรที่มหาวิทยาลัยจัดการศึกษาอยู่ แต่อาจไม่ต้องถึงขั้นเป็นผู้ชำนาญการหรือเป็นผู้เชี่ยวชาญ กล่าวคือ ต้องมีพื้นฐานความรู้และประสบการณ์มาบ้างในระดับที่สามารถนำไปบริหารจัดการงานในด้านต่างๆ ได้ สำหรับบางวิชาชีพอาจหาคนเก่งหรือผู้เชี่ยวชาญในด้านวิชาชีพนั้นๆ ทำงานแทนได้ ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของสถานประกอบการที่ใช้บัณฑิตของมหาวิทยาลัยเอกชน (การสื่อสารส่วนบุคคล, 6 ตุลาคม 2559) ที่กล่าวว่า “ภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะ ควรมีความรอบรู้ แต่อาจไม่ต้องเชี่ยวชาญทุกเรื่อง เพราะเรื่องที่ไม่เชี่ยวชาญหรือไม่ถนัด อาจจ้างคนที่มีความเชี่ยวชาญมาช่วยได้ ต้องรู้จักบริหารงาน และบริหารคน มีความรับผิดชอบ อีกทั้งต้องเป็นผู้บริหารที่มีบุคลิกภาพดี มีภาพลักษณ์ที่สง่างาม แต่งกายถูกกาลเทศะจะทำให้ให้นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยมีความมั่นใจและนำไปเป็นต้นแบบของตนเองต่อไป”

ภาวะผู้นำเชิงพฤติกรรม

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 1 ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าภาวะผู้นำเชิงพฤติกรรมของผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่จะนำพามหาวิทยาลัยเอกชนไปสู่การปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ประกอบด้วย ภาวะผู้นำที่มุ่งกิจสัมพันธ์ (Initiating structure) ซึ่งเกี่ยวกับงานที่เป็นภารกิจของมหาวิทยาลัย ร่วมกับภาวะผู้นำที่มุ่งมิตรสัมพันธ์ (Consideration) ซึ่งเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้ผู้ทรงคุณวุฒิได้สรุปว่าผู้บริหารของมหาวิทยาลัยที่ดีควรจะมุ่งเน้นภาวะผู้นำทั้ง 2 ด้านควบคู่กันไปแบบบูรณาการ ดังคำกล่าวของรองเลขาธิการสภาการศึกษา (การสื่อสารส่วนบุคคล, 1 มิถุนายน 2559) ที่กล่าวว่า “ภาวะผู้นำเชิงพฤติกรรมที่ส่งเสริมและผลักดันให้มหาวิทยาลัยเอกชนมีความเป็นเลิศ คือผู้นำที่มุ่งงาน มีทิศทางการทำงานชัดเจนและมีวิสัยทัศน์กว้างไกล ขณะเดียวกันก็ต้องเป็นผู้นำที่มุ่งมิตรสัมพันธ์ จึงจะบริหารจัดการผู้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ” ซึ่งสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ทรงคุณวุฒิจากสถาบันอุดมศึกษาภาครัฐและภาคเอกชน (การสื่อสารส่วนบุคคล, 6 มิถุนายน 2559) ที่กล่าวว่า “ถ้าผู้นำองค์กรมุ่งเน้นแต่งาน หรือมุ่งที่ผลสัมฤทธิ์เป็นหลัก ถึงแม้จะส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยมีความเป็นเลิศตามผลสัมฤทธิ์เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ แต่อาจก่อให้เกิดปัญหาในเรื่องของบุคลากร เช่น Turnover ของบุคลากรรวมถึงการทำงานเป็น

ทีม ส่วนผู้นำที่มุ่งเน้นแต่ความสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงานก็อาจส่งผลให้การทำงานล่าช้า แต่สามารถพัฒนาความสัมพันธ์ในหน่วยงานให้ดีขึ้น ทางที่ดีควรสร้างทั้งสองด้านให้สมดุลกันงานก็จะได้ คนก็ต่อใจ ซึ่งต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการบริหารจัดการองค์กร”

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 2 ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าภาวะผู้นำเชิงพฤติกรรมของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนมีความสำคัญ ที่จะช่วยส่งเสริมผลักดันและนำพาองค์กรให้มีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศได้ โดยอาศัยผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำมุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพตามพันธกิจหลักของการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาอันได้แก่ 1) ด้านการเรียนการสอนที่มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร 2) ด้านการสร้างงานวิจัยและนวัตกรรมทั้งภายในมหาวิทยาลัยและร่วมมือกับองค์กรภายนอก 3) ด้านการบริการวิชาการแก่ชุมชน สังคม และ 4) ด้านการสืบสานอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมอันดีงามของไทยให้คงอยู่ ทั้งนี้พันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยจะสำเร็จได้ต้องอาศัยผู้ปฏิบัติงานและทีมงานที่เข้มแข็งร่วมแรงร่วมใจทำงานและร่วมกันพัฒนาองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยเอกชน (การสื่อสารส่วนบุคคล, 9 พฤศจิกายน 2559) ที่กล่าวว่า “ภาวะผู้นำเชิงพฤติกรรมที่ส่งเสริมและผลักดันให้องค์กรมีความเป็นเลิศ คือ ผู้นำที่มีความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน ตามแผนงาน กรอบระยะเวลาอย่างชัดเจน ขณะเดียวกันจะให้ความสำคัญกับทีมงานทุกระดับ “เพื่อให้ได้ใจคน ครองใจคน” ที่จะมาร่วมแรงร่วมใจและร่วมมือกันในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย” และยังสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้บริหารสถานประกอบการที่ใช้บัณฑิตของมหาวิทยาลัยเอกชน (การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 ธันวาคม 2559) ที่กล่าวว่า “ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน ต้องปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งการปฏิบัติตนตามระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร การตรงต่อเวลา ความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ ความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงานที่มีเป้าหมายชัดเจน ตลอดจนวิธีคิดและรูปแบบของการบริหารจัดการกับปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น รวมถึงให้ความสำคัญกับกระบวนการสื่อสารทั้งในองค์กร และนอกองค์กรโดยเชื่อว่ากระบวนการสื่อสารที่ดีจะสร้างความรักสามัคคีและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติและทำให้องค์กรดำรงอยู่ได้และมีความมั่นคง”

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับคำกล่าวของอธิการบดีมหาวิทยาลัยสยาม (การสื่อสารส่วนบุคคล, 6 สิงหาคม 2559) ที่กล่าวว่า “ผู้นำที่มีภาวะผู้นำเชิงพฤติกรรมต้องสามารถบริหารจัดการผู้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แล้ว ผู้นำจะต้องมีความคิดที่เป็นอิสระ คือ คิดเป็น และรับฟังเป็น แล้วนำเรื่องทั้งสองด้านมาใช้ประกอบในการตัดสินใจ ซึ่งการตัดสินใจจะต้องยึดเป้าหมายขององค์กรเป็นหลัก หากผู้นำคิดแต่เรื่องประโยชน์ส่วนตัว ผู้ตามก็จะยึดประโยชน์ส่วนตัวเช่นกัน องค์กรก็จะไม่ยั่งยืน”

ภาวะผู้นำเชิงการบริหารจัดการ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 1 ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าภาวะผู้นำเชิงการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่จะนำพาองค์กรมหาวิทยาลัยเอกชนไปสู่การปฏิบัติงานที่เป็นเลิศได้นั้น จะต้องเป็นผู้นำที่สามารถจัดการกับความไม่แน่นอนและข้อจำกัดต่างๆ ได้เป็นอย่างดีในทุกสถานการณ์ และเป็นผู้นำที่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วโดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันที่บริบทของสังคมมีการเปลี่ยนแปลง ทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม เทคโนโลยี และกระแสโลกาภิวัตน์ ที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งตรงและทางอ้อม ผู้มีส่วนสำคัญสุดในการขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์ในการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นบทบาทของอธิการบดีต้องเป็นผู้มีวิสัยทัศน์กว้างไกล เป็นนักบริหารจัดการ นักคิด นักเจรจาที่ดี ภายใต้บริบทและความท้าทายที่เกิดจากสถานการณ์จากการเปลี่ยนแปลง อย่างไรก็ตามผู้นำระดับที่รองลงมาที่มีความสำคัญไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของรองเลขาธิการสภาการศึกษา (การสื่อสารส่วนบุคคล, 1 มิถุนายน 2559) ที่กล่าวว่า “ความเป็นเลิศของมหาวิทยาลัยเกิดจากการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ โดยผู้บริหารทุกระดับโดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูงสุดของมหาวิทยาลัย นั่นก็คืออธิการบดี ต้องเป็นนักคิดเชิงกลยุทธ์ การคิดเชิงกลยุทธ์นั้นต้องเป็นการที่คิดแล้วต้องทำได้ ไม่ใช่คิดแบบเพื่อฝัน ผู้บริหารระดับสูง โดยเฉพาะอธิการบดีต้องเป็นผู้มีหูตากว้างขวางเปรียบเสมือนกับตาของเหยี่ยวสามารถมองและวิเคราะห์บริบทของมหาวิทยาลัยในสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ผู้บริหารระดับสูงจะต้องมีบริบททางสังคม เศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ผู้นำทุกระดับต้องมีความเข้าใจในบริบทของความเป็นอุดมศึกษา เข้าใจในเรื่องของวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และเป้าหมายร่วมกัน รวมถึงพร้อมที่จะรับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ สามารถบริหารงานท่ามกลางสิ่งต่างๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนผู้บริหารระดับรองลงมาจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์ที่เหมาะสม มีผลงานที่เด่นชัดได้แก่ คณบดีต้องมีหูมีตาแบบเปรียบเสมือนนก โดยทั่วไป

นกบินได้ไม่สูงมากนัก ไม่สามารถมองเห็นได้กว้างไกลเท่าเหยี่ยว แต่สามารถช่วยเป็นหูเป็นตาแทนผู้บริหารระดับสูงได้ในระดับปฏิบัติงาน”

นอกจากนี้ภาวะผู้นำเชิงบริหารจัดการในสถานการณ์ปัจจุบันด้วยวิธีการสื่อสารที่ดีเพื่อการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารไปยังผู้ปฏิบัติงานรวมถึงผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างถูกต้องทันท่วงทีพร้อมทั้งความเป็นกัลยาณมิตร ดังคำกล่าวของรองเลขาธิการคณะกรรมการการอุดมศึกษา (การสื่อสารส่วนบุคคล, 5 สิงหาคม 2559) ที่กล่าวว่า “ภาวะผู้นำเชิงการบริหารจัดการ ต้องเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง สามารถบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change management) ได้อย่างทันท่วงที และยังสามารถเป็นผู้ดำเนินการในทุกๆ สถานการณ์ หรือเป็นผู้นำเมื่อเกิดวิกฤติ อาทิ การให้สัมภาษณ์กับผู้สื่อข่าว ซึ่งถือว่าเป็นวิกฤติหนึ่งของผู้นำสามารถดูได้จากคำตอบข้อคำถามของผู้นำหรือผู้บริหารว่าถ้าตอบแล้วคนฟังรู้สึกดีหรือไม่ หรือตอบแล้วทำเรื่องง่ายให้เป็นเรื่องยากหรือตอบแล้วทำเรื่องยุ่งให้ยุ่งมากขึ้นหรือไม่ ยกตัวอย่าง ประสบการณ์ตรงที่เคยประสบคือได้รับมอบหมายทำหน้าที่แถลงข่าวเกี่ยวกับการแก้ไข วิกฤติของสถาบันอุดมศึกษาที่ประสบปัญหา อย่างใจเย็นโดยขอให้ผู้สื่อข่าวมานั่งพูดคุยหารือกันในสิ่งที่ดี ที่สร้างสรรค์ หลังจากนั้นข่าวก็เริ่มสงบลงเรื่อยไม่ก่อให้เกิดความเสื่อมเสียพูดได้ว่าสามารถแก้ไขสถานการณ์ได้” อย่างได้ก็ตามผู้นำยังต้องมีวิธีในการสร้างบรรยากาศการทำงาน และผลักดันบุคลากรให้ทำงานบรรลุตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งมีการกระจายอำนาจให้บุคลากรในระดับต่างๆ เพื่อสามารถตัดสินใจอย่างเหมาะสม มีการกำกับดูแลการทำงานอย่างเป็นระบบ เกิดความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานรวมถึงความรับผิดชอบต่อสังคม มีการทบทวนผลการดำเนินงานขององค์กร และเปรียบเทียบการทำงานกับหน่วยงานอื่น มีการวิเคราะห์ ทบทวนข้อมูลผลการดำเนินการจากทุกด้านพร้อมทั้งกำหนดวิธีปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรมีการดำเนินงานเป็นไปด้วยจริยธรรม

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 2 ส่วนใหญ่เห็นว่าภาวะผู้นำเชิงการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่จะนำพาองค์กรมหาวิทยาลัยเอกชนไปสู่การปฏิบัติงานที่เป็นเลิศได้ ซึ่งปัจจุบันกระแสโลกยุค โลกาภิวัตน์ที่ความเจริญทางเทคโนโลยี ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงของสังคมจากอดีตสู่ปัจจุบันเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วเราจึงต้องปรับตัวและเปลี่ยนแปลงให้ทันกับเหตุการณ์ของโลกปัจจุบัน ผู้นำมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีภาวะผู้นำเชิงการบริหารจัดการเท่านั้นที่สามารถจัดการกับความไม่แน่นอนและข้อ

จำกัดต่างๆ ได้เป็นอย่างดีในทุกสถานการณ์ และทุกการเปลี่ยนแปลง ผู้นำในทุกระดับล้วนมีส่วนช่วยผลักดันส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยมีความเป็นเลิศ ในส่วนของผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้กำหนดนโยบาย วิสัยทัศน์ ของมหาวิทยาลัย ส่วนผู้บริหารระดับกลางจะนำนโยบาย วิสัยทัศน์ มาแปลงเป็นแผนกลยุทธ์ และยุทธวิธี ส่งต่อให้ผู้บริหารระดับล่างนำไปกำหนดเป็นแผนปฏิบัติการ และสู่การปฏิบัติของบุคลากร ตามบริบทของการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ภาวะผู้นำเชิงการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่จะนำพาองค์กรมหาวิทยาลัยเอกชนไปสู่การปฏิบัติงานที่เป็นเลิศด้วยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วขณะเดียวกันต้องเป็นผู้นำที่สามารถจัดการกับความไม่แน่นอนและข้อจำกัดต่างๆ ได้เป็นอย่างดี ในทุกสถานการณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนทุกคนมีความเห็นสอดคล้องกับคำกล่าวของ ชาร์ล ดาวินที่ว่า “ผู้ที่อยู่รอดมิใช่เป็นสายพันธุ์ (Species) ที่แข็งแรงที่สุดหรือฉลาดที่สุด หากแต่ว่าเป็นผู้ที่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้ดีที่สุดต่างหาก” มีผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนได้กล่าวถึงภาวะผู้นำเชิงการบริหารจัดการที่นำไปสู่การปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ไว้ดังนี้

รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยรังสิต (การสื่อสารส่วนบุคคล, 1 พฤศจิกายน 2559) กล่าวว่า “ภาวะผู้นำของผู้บริหาร เป็นองค์ประกอบสำคัญ และเป็นองค์ประกอบแรกเพื่อการบริหารจัดการองค์กรที่เป็นเลิศ โดยเฉพาะองค์กรมหาวิทยาลัยเอกชน ผู้บริหารสูงสุดของมหาวิทยาลัย คือ อธิการบดี ต้องใช้ภาวะผู้นำค่อนข้างสูง เนื่องจากมุมมองทัศนคติ วิสัยทัศน์ ของผู้นำมีความสำคัญสูงสุดและมีผลอย่างยิ่งต่อการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัย เพราะถ้าผู้นำอย่างถูกทิศทาง ผลก็จะออกมาอย่างถูกต้องถูกทิศทาง จึงเป็นสิ่งที่จะนำไปสู่ความเป็นเลิศได้ ที่มหาวิทยาลัยรังสิต อธิการบดีเป็นผู้มีภาวะผู้นำสูงและมีวิสัยทัศน์กว้างไกล บริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงในเรื่องต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว แต่ขณะเดียวกันใช้หลักของความยืดหยุ่น และไม่ตายตัวในการบริหารจัดการองค์กรด้วย ฉะนั้นทีมบริหารของมหาวิทยาลัยรังสิตจึงพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในเรื่องต่างๆ ตลอดเวลา ดังนั้นความเป็นเลิศขององค์กรจะเกิดขึ้นได้ ผู้นำต้องมีความสามารถในการรับรู้การเปลี่ยนแปลงและกำหนดทิศทางที่บางครั้งอาจต้องมีการปรับตัวให้ทันท่วงที ผู้นำต้องสามารถกำหนดวิสัยทัศน์ เพื่อที่จะสะท้อนการทำงานให้ชัดเจน อย่างของมหาวิทยาลัยรังสิต มีปรัชญา คือ ชุมพลังแห่งปัญญาของชาติ เพื่อปฏิรูปสังคมประเทศไทยสู่ศรัทธาธิปไตย ซึ่งนั่นก็

คือวิสัยทัศน์ที่ทางมหาวิทยาลัยรังสิตมองว่ามหาวิทยาลัยไม่ใช่แค่เปิดรับนักศึกษาเข้ามา เก็บค่าลงทะเบียน นักศึกษาเรียนจบก็รับปริญญา แต่มองว่ามหาวิทยาลัยรังสิตจะช่วยพัฒนาประเทศได้อย่างไรบ้างในแง่ของสังคมธรรมาธิปไตย ซึ่งหมายถึงเป็นประชาธิปไตยที่มีความถูกต้อง มี ธรรมาภิบาลไม่ใช่แค่การทำธุรกิจทางการศึกษา ทั้งนี้สถานการณ์ต่างๆ ของประเทศมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ดังนั้นภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลงและยืดหยุ่นมีความสำคัญ เพราะวันนี้ทำอย่างหนึ่งพรุ่งนี้อาจเปลี่ยนไปอีกอย่างหนึ่งก็ได้แต่ก็ต้องยึดหลักการตามวิสัยทัศน์และปณิธานที่ตั้งไว้”

สอดคล้องกับความคิดเห็นของรองอธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีปทุม (การสื่อสารส่วนบุคคล, 2 กันยายน 2559) ที่กล่าวถึงภาวะผู้นำเชิงการบริหารจัดการว่า “ภาวะผู้นำผู้บริหารเป็นหัวใจสำคัญของมหาวิทยาลัยเอกชน เราอาจจะมีข้อเสียเปรียบมหาวิทยาลัยของรัฐอยู่หลายเรื่อง แต่ว่าเรื่องที่เรารู้ได้เปรียบคือ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนสามารถที่จะขับเคลื่อนขึ้นมาและผลักดันองค์กรให้ไปถึงเป้าหมายได้อย่างรวดเร็วกว่าภาครัฐ เพราะฉะนั้นความมีภาวะผู้นำของผู้บริหารจึงเป็นเรื่องสำคัญมาก นอกเหนือจากการมีวิสัยทัศน์ การบริหารคนได้ดีแล้ว เรื่องความเร็วเป็นอีกปัจจัยที่สำคัญ ผู้บริหารต้องเร็ว ต้องทันต่อความเปลี่ยนแปลง และต้องเห็นภาพของอนาคตที่ค่อนข้างจะชัดด้วย ถ้าผู้นำไม่เห็นภาพความเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะมาถึง แล้วก็ปรับตัวช้า จะทำให้องค์กรเดินไปข้างหน้าได้ลำบากมากในยุคนี้ อาทิ ความเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี ดังนั้นผู้บริหารต้องเปิดกว้างในทุกๆ เรื่อง ต้องรู้เท่าทัน ยอมรับความเปลี่ยนแปลง และบริหารความเปลี่ยนแปลงให้จรงเร็ว” พร้อมความคิดเห็นของอธิการบดีมหาวิทยาลัยสยาม (การสื่อสารส่วนบุคคล, 6 สิงหาคม 2559) ยังได้กล่าวเพิ่มเติมว่า “ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เกิดขึ้นเร็วและมักจะมากคู่กับความก้าวหน้าของเทคโนโลยี โดยเฉพาะคนรุ่นใหม่หรือนักศึกษารุ่นใหม่เกิดมาพร้อมกับเทคโนโลยี พวกเขาสามารถใช้เทคโนโลยีได้ดีทั้งในชีวิตประจำวัน และการเรียนการสอน การสืบค้นข้อมูลต่างๆ สามารถโต้เถียงหรือนำเสนอความคิดเห็นของตนเองกับอาจารย์ผู้สอน แต่คนเหล่านี้จะมีความอดทนน้อย และระอคอยไม่ค่อยเป็น หากเราไม่มีความเข้าใจ ถึงการเปลี่ยนแปลงและความแตกต่างของคนแต่ละรุ่น ก็จะเห็นว่า พวกเขามีพฤติกรรมที่แย่งเรื่อยๆ แต่ในความเป็นจริงแล้วพวกเขามีบางอย่างที่ดีขึ้นและมีบางอย่างที่แย่ง ดังนั้นผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำเชิงการบริหารจัดการจะต้องยอมรับการใช้เทคโนโลยี ต้องทำความเข้าใจยอมรับการเปลี่ยนแปลง และความแตกต่างนั้นให้จรงได้” อีกทั้งยัง

สอดคล้องกับคำกล่าวของนักวิชาการมหาวิทยาลัยสยาม (การสื่อสารส่วนบุคคล, 16 กันยายน 2559) ที่กล่าวว่า “ผู้บริหารจะต้องปรับความคิดให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง เพื่อปรับตัวให้มหาวิทยาลัยมีประสิทธิภาพและดำรงอยู่ได้ สืบต่อไปในอนาคต เนื่องจากในปัจจุบันมีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้มีช่องทางการเรียนรู้มากมายที่สามารถทดแทนการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยได้ เช่น MOOC (Massive Open Online Course) โดยที่ MOOC เป็นนวัตกรรมใหม่ของวงการการศึกษาของโลก โดยการนำเทคโนโลยีและวิธีการเรียนการสอนสมัยใหม่มาผสมผสานกัน ทำให้คนทั่วโลกสามารถเข้าถึงการศึกษาได้ผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งตอนนี้มีเครือข่ายครอบคลุมไปทั่วทุกมุมโลกแล้ว”

นอกจากนั้นมหาวิทยาลัยเอกชนในฐานะเป็นสถาบันการศึกษาทางสังคม และเป็นองค์กรสาธารณะ ซึ่งมีผู้มีส่วนได้เสีย จึงต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการจัดการศึกษาและบริหารคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะศิษย์เก่าที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยเอกชน และสถานประกอบการที่ใช้บัณฑิตของมหาวิทยาลัยเอกชนส่วนใหญ่ มีความเห็นในภาพรวมว่า “มหาวิทยาลัยเอกชนในฐานะเป็นผู้ผลิตบัณฑิตป้อนเข้าสู่ตลาดแรงงาน และสถานประกอบการต่างๆ ต้องสร้างบัณฑิตให้คิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น และมีความทันสมัยกับสถานการณ์ของบริบทโลกปัจจุบัน” และยังเห็นว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารมีความสำคัญและจำเป็นต่อการปฏิบัติงานในองค์กร ที่ต้องร่วมงานกับผู้ปฏิบัติงานคนอื่นๆ ทุกระดับ กล่าวคือ ผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำต้องสามารถนำตนเอง นำผู้อื่น และนำองค์กรในสถานการณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี พร้อมนี้ในแง่ของการบริหารการศึกษาและการบริหารเชิงจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเอกชนควรเพิ่มเนื้อหาวิชาที่เกี่ยวกับจิตวิทยา ทั้งจิตวิทยาทางการบริหาร จิตวิทยาอุตสาหกรรมและวิชาชีพ ให้แก่นักศึกษาก่อนออกไปเผชิญกับโลกของการทำงานที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา”

6. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

กล่าวโดยสรุปผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 มีความคิดเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ความเป็นเลิศของมหาวิทยาลัยเอกชนไทยเกิดจากการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศโดยอาศัยผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำสูงมีกระบวนการบริหารจัดการที่มีระบบแบบแผน และมีประสิทธิภาพ ภาวะผู้นำของผู้บริหารมหาวิทยาลัย

เอกชนไทยจะต้องเก่ง มีวิสัยทัศน์กว้างไกล เป็นนักคิดเชิงกลยุทธ์ นักเจรจา สามารถกำหนดทิศทางการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน รอบรู้ทั้งด้านวิชาการ ด้านบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับ (ไพฑูรย์ สีนลารัตน์, 2554) [7] ที่อธิบายถึงคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาที่เป็นผู้นำทางความคิด เป็นการคิดด้วยตนเองหรือประยุกต์ใช้ความคิดของผู้อื่น พัฒนาให้เป็นแนวคิดของตนเองและเป็นแนวทางที่เหมาะสม มีคุณค่าสะท้อนทิศทางและเป้าหมายขององค์กรอย่างชัดเจน ซึ่งเป็นการนำองค์การด้วยวิสัยทัศน์ มีกลยุทธ์ และวิธีการมองที่ลึกซึ้ง ตลอดจนมีกระบวนการบริหารจัดการใหม่ๆ พัฒนาแนวทางใหม่ๆ เพื่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และมีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ นอกจากนี้ผู้นำที่มีบุคลิกภาพที่ดี ส่งงาม มีความรู้ความสามารถประสบการณ์สูงรวมถึงสามารถบริหารจัดการผู้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการบริหารจัดการเพื่อสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาเคารพนับถือของผู้ร่วมงานอันจะส่งผลให้ได้ทั้งงานและน้ำใจจากผู้ร่วมงานพร้อมร่วมกันขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพมีประสิทธิภาพสูงสุด ที่สำคัญต้องเป็นผู้นำที่สามารถจัดการกับความไม่แน่นอนกับข้อจำกัดต่างๆ ได้เป็นอย่างดี บริหารจัดการแบบรู้เท่าทันกับสถานการณ์ ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการสื่อสารเข้ามาใช้ในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งด้านการจัดการศึกษาสื่อการเรียนการสอน และด้านบริหารจัดการมหาวิทยาลัย ซึ่งสอดคล้องกับ (วิโรจน์ สารรัตนะ, 2557) [8] ที่อธิบายถึงผู้นำในยุคศตวรรษที่ 21 ที่เป็นสังคมความรู้ สังคมสารสนเทศ และสังคมเครือข่าย จึงทำให้ผู้นำในยุคนี้และยุคหน้า จำเป็นต้องมีคุณลักษณะพิเศษบางประการที่เรียกว่าภาวะผู้นำดิจิทัล เป็นผู้นำที่ทันสมัยเท่าทันการเปลี่ยนแปลง มีทัศนคติใหม่ ทักษะใหม่ และความรู้ใหม่จากความรู้ก้าวหน้าทาง ICT (Information Communication Technology) สามารถใช้ระบบคอมพิวเตอร์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อมัลติมีเดีย และเทคโนโลยีสารสนเทศในการสื่อสาร การปฏิบัติงานและการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ดังนั้นคุณลักษณะภาวะผู้นำของผู้บริหาร ทั้งภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะ ภาวะผู้นำเชิงพฤติกรรม และภาวะผู้นำเชิงการบริหารจัดการ จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมผลักดันให้มหาวิทยาลัยเอกชนไทยมีรูปแบบการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศอย่างยั่งยืนต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- [1] ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2557). กรอบแนวคิดการพัฒนารองคํการสมัยใหม่, 1, 3.
- [2] Dimmock, C., & Walker, A. (2012). School Leadership and Administration: The Cultural Context.
- [3] Jones, Gareth R., & George, Jenifer M. (2011). Essentials of contemporary management. (4th ed.). New York: McGrawHill.
- [4] Owen, K., Mundy, R., Guild, W., & Guild, R. (2012). Creating and sustaining the high performance organization. *Managing Service Quality*, 11(1), 10-21.
- [5] สถาบันวิทยการ สวทช. เสริมสร้างผู้นายคใหม่ เพื่อนำองคํการสู่ความเป็นเลิศ. ออนไลน์. แหล่งที่มา: <https://www.nstdaacademy.com> (19 พฤศจิกายน 2557).
- [6] Agota G.R. (2014), Leadership and Managerial Competences in a Contemporary Organization from the Standpoint of Business Executives, Economics and Sociology, Vol. 7, No 3, pp.179- 193.
- [7] ไพฑูรย์ สิ้นลรัตน์. (2554). ผู้นาเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพ: กระทบทศนัใหม่และผู้นาใหม่ทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร.
- [8] วิโรจน์ สารรัตน์. (2556). กระทบทศนัใหม่ทางการศึกษา กรณีทศนัต่อการศึกษา ศตวรรษที่ 21. กรุงเทพมหานคร.

การพัฒนาแผนยุทธศาสตร์เทศบาลเมืองบึงยี่โถด้วยโมเดลประเทศไทย 4.0 The Developing in Strategic Plans of Bueng Yi Tho Municipality with Thailand 4.0 Model

อาจารย์ ดร.อนันต์ ธรรมชาลย์

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการ, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ,
anan.th@northbkk.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง การพัฒนาแผนยุทธศาสตร์เทศบาลเมืองบึงยี่โถ ด้วยโมเดลประเทศไทย 4.0มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของแผนยุทธศาสตร์เทศบาลเมืองบึงยี่โถ ปทุมธานี 2) เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์เทศบาลเมืองบึงยี่โถ ด้วยโมเดลประเทศไทย 4.0ซึ่งใช้กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีกลุ่มข้าราชการการเมืองท้องถิ่น ข้าราชการประจำ และผู้นำชุมชนจำนวนทั้งสิ้น 20 คนโดยผลวิจัยภาพรวมพบว่า 1)ยุทธศาสตร์เทศบาลเมืองบึงยี่โถ ปทุมธานี มีการนำแผนยุทธศาสตร์ ภายใต้วิสัยทัศน์ พันธกิจ และจุดมุ่งหมายในการพัฒนามาดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองบึงยี่โถ พ.ศ. 2559-2563ให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เทศบาลเมืองบึงยี่โถจึงได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาและแนวทางการพัฒนาในแต่ละด้านที่สนับสนุนและเชื่อมโยงกันทั้ง 5 ด้านดังนี้ 1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานและบริการสาธารณะ 2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ และเสริมสร้างความเข้มแข็งของระบบเศรษฐกิจชุมชน 4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการพัฒนาสังคม คุณภาพชีวิต และความเข้มแข็งของชุมชน และ5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านประสิทธิภาพการบริหารและการพัฒนาบุคลากร 2) แนวทางการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์เทศบาลเมืองบึงยี่โถ ด้วยโมเดลประเทศไทย 4.0 ผู้บริหารเทศบาลเมืองบึงยี่โถเห็นด้วยที่ควรพัฒนาอุตสาหกรรมในพื้นที่ที่รับผิดชอบให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาอุตสาหกรรมไทย 4.0 ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579)ของกระทรวงอุตสาหกรรม และสอดคล้องกับ10 อุตสาหกรรมเป้าหมายที่เป็นกลไกขับเคลื่อนเศรษฐกิจเพื่ออนาคตตามมติคณะรัฐมนตรีได้ให้ความเห็นชอบแล้ว โดยจำแนกออกเป็น 5 กลุ่มอุตสาหกรรม 1. กลุ่มเกษตรแปรรูป อาหารและเทคโนโลยีชีวภาพ 2.กลุ่มสาธารณสุข สุขภาพ และเทคโนโลยีทางการแพทย์ 3. กลุ่มเครื่องมือ อุปกรณ์อัจฉริยะ หุ่นยนต์ และระบบเครื่องกลที่ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ควบคุม4. กลุ่มดิจิทัล เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมต่อและบังคับ อุปกรณ์ต่างๆ ปัญญาประดิษฐ์และเทคโนโลยีสมองกลฝังตัวและ 5.กลุ่มอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ วัฒนธรรม และบริการที่มีมูลค่าสูง

คำสำคัญ: การพัฒนาแผนยุทธศาสตร์เทศบาลเมืองบึงยี่โถ โมเดลประเทศไทย 4.0

Abstract:

The research aims to 1) study the strategic plans of Bueng Yi Tho Municipality, and 2) suggest strategic plans with Thailand 4.0 model for Bueng Yi Tho Municipality. The study focused on qualitative research. There were 20 people participating in this research, and they work as local politicians, government officers, and community leaders. The results showed that 1) vision, mission and objective were effectively applied in the 2016-2020 strategic plan, and the plan was designed to develop these 5 issues: (1) infrastructure and public services (2) natural resources and environment (3) economy and the sustainability of local economy (4) society, quality of life and unity, and (5) effective governance and human resources 2) Thailand 4.0 model was planned to be included in the strategic plans, and the executive government officers in Bueng Yi Tho Municipality agreed to develop local industry with the 20-year strategic plan (2017-2036) of Ministry of Industry. This plan has to be accordance with the 10 industries of 5 industrial groups determined by the cabinet: (1) agriculture, processed food and biotechnology (2) public health and medical technology (3) electronics and smart devices (4) digital, technology and artificial intelligence, and (5) creative industry and valuable services.

Key words: development, strategic plans of Bueng Yi Tho Municipality, Thailand 4.0 model

1. บทนำ

การพัฒนาประเทศให้สังคมน่าอยู่ใช้ชีวิตอย่างเหมาะสมสงบสุขร่วมกัน เศรษฐกิจเจริญเติบโตอย่างมีคุณภาพและมีความยั่งยืนโดยอาศัยสถาบันทางสังคมและชุมชนท้องถิ่นมีความเข้มแข็ง สามารถปรับตัวรู้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงพัฒนาฐานการผลิตและบริการให้ชุมชนและท้องถิ่นมีความเข้มแข็ง และมีคุณภาพบนฐานความเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วในยุคประเทศไทย 4.0 ประเทศไทยในอดีตมีการปรับโมเดลเศรษฐกิจอยู่หลายครั้ง เริ่มจาก “โมเดลประเทศไทย 1.0” ที่เน้นภาคการเกษตร ไปสู่ “โมเดลประเทศไทย 2.0” ที่เน้นอุตสาหกรรมเบา และก้าวสู่ “โมเดลประเทศไทย 3.0” ในปัจจุบันที่เน้นอุตสาหกรรมหนักภายใต้ “โมเดลประเทศไทย 3.0” นั้น นอกจากต้องเผชิญกับกับดักประเทศรายได้ปานกลางแล้ว เรายังต้องเผชิญกับ “กับดักความเหลื่อมล้ำของความมั่งคั่ง” และ “กับดักความไม่สมดุลในการพัฒนา” กับดักเหล่านี้เป็นประเด็นที่ท้าทายรัฐบาล ในการปฏิรูปโครงสร้างเศรษฐกิจ เพื่อก้าวข้าม “ประเทศไทย 3.0” ไปสู่ “ประเทศไทย 4.0” เป็นความมุ่งมั่นของรัฐบาลที่ต้องการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจ ไปสู่ “Value-Based Economy” หรือ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” กล่าวคือ ในปัจจุบัน เรายังติดอยู่ในโมเดลเศรษฐกิจแบบ “ทำมาก ได้น้อย” เราต้องการปรับเปลี่ยนเป็น “ทำน้อย ได้มาก” นั้นหมายถึงการขับเคลื่อนให้

เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างน้อยใน 3 มิติสำคัญ คือ 1 เปลี่ยนจากการผลิตสินค้า “โภคภัณฑ์” ไปสู่สินค้าเชิง “นวัตกรรม” 2 เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรม ไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และ นวัตกรรม 3 เปลี่ยนจากการเน้นภาคการผลิตสินค้า ไปสู่การเน้นภาคบริการมากขึ้น “ประเทศไทย 4.0” จึงเป็นการเปลี่ยนผ่านทั้งระบบใน 4 องค์ประกอบสำคัญ คือ 1. เปลี่ยนจากการเกษตรแบบดั้งเดิม (Traditional Farming) ในปัจจุบัน ไปสู่การเกษตรสมัยใหม่ ที่เน้นการบริหารจัดการและเทคโนโลยี (Smart Farming) โดยเกษตรกรจะมีฐานะความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และเป็นเกษตรกรแบบเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneur) 2. เปลี่ยนจาก Traditional SMEs หรือ SMEs ที่มีอยู่ที่รัฐบาลให้ความช่วยเหลืออยู่ตลอดเวลา ไปสู่การเป็น Smart Enterprises และ Startups ที่มีศักยภาพสูง 3. เปลี่ยนจาก Traditional Services ซึ่งมีการสร้างมูลค่าค่อนข้างต่ำ ไปสู่ High Value Services 4. เปลี่ยนจากแรงงานทักษะต่ำไปสู่แรงงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะสูง “เครื่องยนต์เพื่อขับเคลื่อนการเติบโตทางเศรษฐกิจชุดใหม่” (New Engines of Growth) ด้วยการแปลง “ความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ” ของประเทศที่มีอยู่ 2 ด้าน คือ “ความหลากหลายเชิงชีวภาพ” และ “ความหลากหลายเชิงวัฒนธรรม” ให้เป็น “ความได้เปรียบในเชิงแข่งขัน” โดยการเติมเต็มด้วยวิทยาการ ความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และ

การวิจัยและพัฒนา แล้วต่อยอดความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบเป็น “5 กลุ่มเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมเป้าหมาย” ประกอบด้วย 1. กลุ่มอาหาร เกษตร และเทคโนโลยีชีวภาพ (Food, Agriculture & Bio-Tech) 2. กลุ่มสาธารณสุข สุขภาพ และเทคโนโลยีทางการแพทย์ (Health, Wellness&Bio-Med) 3. กลุ่มเครื่องมืออุปกรณ์อัจฉริยะ หุ่นยนต์ และระบบเครื่องกลที่ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ควบคุม (Smart Devices, Robotics & Mechatronics) 4. กลุ่มดิจิทัล เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมต่อและบังคับอุปกรณ์ต่างๆ ปัญญาประดิษฐ์และเทคโนโลยีสมองกลฝังตัว (Digital, IoT, Artificial Intelligence & Embedded Technology) 5. กลุ่มอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ วัฒนธรรม และบริการที่มีมูลค่าสูง (Creative, Culture & High Value Services) โดยทั้ง 5 กลุ่มเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมเป้าหมาย จะเป็นแพลตฟอร์มในการสร้าง “New Startups” ต่างๆมากมาย อาทิ เทคโนโลยีการเกษตร (Agritech) เทคโนโลยีอาหาร (Foodtech) ในกลุ่มที่ 1 เทคโนโลยีสุขภาพ (Healthtech) เทคโนโลยีการแพทย์ (Meditech) ธุรกิจสปา ในกลุ่มที่ 2 เทคโนโลยีหุ่นยนต์ (Robotech) ในกลุ่มที่ 3 เทคโนโลยีด้านการเงิน (Fintech) อุปกรณ์เชื่อมต่อออนไลน์โดยไม่ต้องใช้คน (IoT) เทคโนโลยีการศึกษา (Edtech) อี-มาร์เก็ตเพลส (E-Marketplace) อี-คอมเมิร์ซ (E-Commerce) ในกลุ่มที่ 4 เทคโนโลยีการออกแบบ (Designtech) ธุรกิจไลฟ์สไตล์ (Lifestyle Business) เทคโนโลยีการท่องเที่ยว (Traveltech) การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ (Service Enhancing) ในกลุ่มที่ 5 เป็นต้น

สาเหตุที่สำคัญในการที่รัฐบาลต้องเข้ามาแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่สะสมไว้อย่างยาวนานกว่าหลายสิบปีในอดีตส่งผลจนถึงปัจจุบัน เช่น ปัญหาการทำประมงแบบผิดกฎหมายไม่รายงานและไร้การควบคุม (IUU) องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ทูริตคอร์ดรีปชั่น ความขัดแย้ง ตลอดจนรับมือกับภาวะเศรษฐกิจในประเทศที่ได้รับผลกระทบจากความผันผวนของเศรษฐกิจโลก ราคาพืชผลเกษตรตกต่ำ และวิกฤติภัยแล้ง ภารกิจประการสำคัญของรัฐบาลชุดนี้ ก็คือ การขับเคลื่อนการปฏิรูป เพื่อให้สามารถรับมือกับโอกาสและภัยคุกคามชุดใหม่ในศตวรรษที่ 21 หลายประเทศได้กำหนดโมเดลเศรษฐกิจรูปแบบใหม่เพื่อสร้างความมั่งคั่งในศตวรรษที่ 21 อาทิ สหรัฐอเมริกาพูดถึง A Nation of Makers อังกฤษกำลังผลักดัน Design of Innovation ขณะที่จีนได้ประกาศ Made in China 2025 ส่วนอินเดียก็กำลังขับเคลื่อน Made in India หรืออย่างเกาหลีใต้ก็วางโมเดลเศรษฐกิจเป็น Creative Economy

เป็นต้น สำหรับประเทศไทยเอง ณ ขณะนี้ยังติดอยู่ใน “กับดักประเทศรายได้ปานกลาง” จะเห็นได้จากในช่วง 50 ปีที่ผ่านมา ในช่วงระยะแรก (พ.ศ.2500-2536) เศรษฐกิจไทยมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องอยู่ที่ 7-8% ต่อปี อย่างไรก็ตาม ในช่วงระยะถัดมา (พ.ศ.2537-ปัจจุบัน) เศรษฐกิจไทยเริ่มมีการเติบโตในระดับเพียง 3-4% ต่อปีเท่านั้นประเทศไทยจึงมีอยู่แค่ 2 ทางเลือก หากเราปฏิรูปโครงสร้างเศรษฐกิจได้สำเร็จ ประเทศไทยจะกลายเป็น “ประเทศที่มีรายได้ที่สูง” แต่หากทำไม่สำเร็จ ก้าวข้ามกับดักนี้ไม่ได้ ประเทศไทยก็จะตกอยู่ในภาวะที่เรียกกันว่า “ทศวรรษแห่งความว่างเปล่า” ไปอีกยาวนาน “ประเทศไทย 4.0” จึงเป็นการชักชวนเชื่อมโยงเทคโนโลยีหลักที่ต้นน้ำ เพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้กับอุตสาหกรรมเป้าหมายที่อยู่กลางน้ำ และ Startups ต่างๆ ที่อยู่ปลายน้ำ โดยใช้พลัง “ประชารัฐ” ในการขับเคลื่อน ผู้มีส่วนร่วมหลักจะประกอบด้วยภาคเอกชน ภาคการเงิน การธนาคาร มหาวิทยาลัย และสถาบันวิจัยต่างๆ โดยเน้นตามความถนัดและจุดเด่นของแต่ละองค์กร และมีภาครัฐเป็นตัวสนับสนุนตัวอย่างเช่น ในกลุ่มอาหาร เกษตร และเทคโนโลยีชีวภาพ จะมีภาคเอกชน คือ กลุ่มมิตรผล บริษัทไทยยูเนียนโพรเซสโปรดักส์ และเครือเจริญโภคภัณฑ์ เป็นแกนหลัก โดยมีภาคการเงิน คือ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) และธนาคารออมสินสนับสนุนทางการเงินมีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และมหาวิทยาลัยที่เน้นการวิจัยในภูมิภาคต่างๆ เป็นแกนนำในการทำวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆ ร่วมกับมหาวิทยาลัยและสถาบันวิจัยต่างประเทศ อาทิ มหาวิทยาลัย Wageningen ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยอันดับหนึ่งของเนเธอร์แลนด์ มหาวิทยาลัย Purdue, UC Davis และ Cornell ซึ่งจะมีภาครัฐคอยให้การสนับสนุน เช่น กระทรวงการคลัง และสำนักงานส่งเสริมการลงทุน(บีโอไอ)ซึ่งหนึ่งในโครงการที่กำลังผลักดันผ่านกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คือ การจัดตั้งเมืองนวัตกรรมอาหาร (Food Innopolis) เป็นต้น โดยทั้ง 5 กลุ่มเทคโนโลยีหลักและอุตสาหกรรมเป้าหมายใน “ประเทศไทย 4.0” เป็นส่วนหนึ่งของ “10 อุตสาหกรรมแห่งอนาคต” (5 อุตสาหกรรมที่เป็น Extending S-Curve บวก 5 อุตสาหกรรมที่เป็น New S-Curve) ที่รัฐบาลได้ประกาศไปก่อนหน้านี้แล้ว กล่าวคือ ใน “10 อุตสาหกรรมแห่งอนาคต” จะมีบางกลุ่มอุตสาหกรรมและเทคโนโลยีที่ยังต้องพึ่งพิงการลงทุนจากต่างประเทศเป็นหลัก อาทิ อุตสาหกรรมการบิน (Aviation) ส่วนใน 5 กลุ่มเทคโนโลยีหลักและอุตสาหกรรมเป้าหมายใน “ประเทศไทย 4.0” จะเป็นส่วนที่ประเทศไทยต้องการพัฒนาด้วยตนเองเป็นหลัก แล้วค่อย

ต่อยอดด้วยเครือข่ายความร่วมมือจากต่างประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับ “บันได 3 ชั้น” ของ หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ของ “การพึ่งพาตนเอง พึ่งพากันเอง และรวมกันเป็นกลุ่มอย่างมีพลัง” ซึ่งเป็นการเปลี่ยน “ปัญหาและความท้าทาย” ให้เป็น “ศักยภาพและโอกาส” ในการสร้างความมั่นคง มั่นคั่ง และยั่งยืนให้กับประเทศอย่างเป็นรูปธรรม เช่น เปลี่ยนจากปัญหาการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ให้เป็น สังคมผู้สูงอายุที่มีพลัง (Active Aging) การพัฒนาหุ่นยนต์ทางการแพทย์ การยกระดับเมืองให้เป็น Smart City การเปลี่ยนสินค้าโภคภัณฑ์ต่างๆ เช่น ข้าว ยางพารา น้ำตาล มันสำปะหลัง ให้กลายเป็นอาหารสุขภาพ (Functional Foods) หรือ ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (Nutraceuticals) ที่มีมูลค่าสูง การเปลี่ยนการเกษตรแบบดั้งเดิม ให้เป็นการเกษตรแม่นยำสูง (Precision Farming) และพัฒนาระบบการบริหารจัดการและเทคโนโลยีน้ำ เป็นต้นกล่าวโดยสรุป กระบวนทัศน์ในการพัฒนาประเทศ ภายใต้ “ประเทศไทย 4.0” มี 3 ประเด็นที่สำคัญ 1.เป็นจุดเริ่มต้นของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ในการขับเคลื่อนไปสู่การเป็นประเทศที่มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน อย่างเป็นรูปธรรม 2. เป็น “Reform in Action” ที่มีการผลักดันการปฏิรูปโครงสร้างเศรษฐกิจ การปฏิรูปการวิจัยและการพัฒนา และการปฏิรูปการศึกษาไปพร้อมๆ กัน 3.เป็นการผนึกกำลังของทุกภาคส่วนภายใต้แนวคิด “ประชารัฐ” โดยเป็นประชารัฐที่ผนึกกำลังกับเครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจ การวิจัยพัฒนา และบุคลากรระดับโลก ภายใต้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของการ “รู้จักเต็ม รู้จักพอ และรู้จักปัน” (สุวิทย์เมษินทรีย์, 2559)

ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 กำหนดให้ทุกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา เพื่อกำหนดทิศทางในการพัฒนาของแต่ละท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาความต้องการ และศักยภาพของแต่ละท้องถิ่น และแนวทางตามนโยบายหลักของคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ปัจจุบันรวมทั้งให้สอดคล้องประสานสนับสนุนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด และการพัฒนาประเทศ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติตลอดจนนโยบายของท้องถิ่น และแนวทางตามนโยบายหลักของคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติ เพื่อสร้างคนในชาติและประเทศไทยให้มีความเข้มแข็ง เน้นบริหารประเทศภายใต้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงซึ่งจะต้องมีความสัมพันธ์สอดคล้องกัน แผนพัฒนาที่ทุกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องจัดทำในลำดับแรกคือ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ซึ่งจะกำหนด

แนวทางการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แสดงถึงวิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) และจุดมุ่งหมาย (Goal) เพื่อการพัฒนาในอนาคต ที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ และกรอบนโยบาย ทิศทาง แนวทางการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม เนื่องจากการวางแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง และการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความเป็นอิสระในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น และดำเนินการตามแผน แต่ความเป็นอิสระนั้น ไม่ได้หมายถึงความเป็นอิสระในฐานะเป็น “รัฐอิสระ” แต่เป็นการมอบอำนาจหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะบางส่วนให้ และยังคงอยู่ในการกำกับดูแล หรือตรวจสอบ โดยรัฐบาลและประชาคมอีกด้วยที่รัฐบาลได้ให้แนวทางในการดำเนินการกับหน่วยงานของรัฐบาลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้แต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปกครองตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่แนวคิดการพัฒนาภูมิปัญญาของชุมชน ในการสร้างความมั่นคงด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม พร้อมสร้างความเชื่อมโยงกับประเทศในภูมิภาคจนถึงระดับชุมชนเพื่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม การพัฒนาคนถือเป็นหัวใจที่สำคัญ” เพราะมนุษย์เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ โดยใช้สติปัญญาเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ โดยสามารถบริหารแผนยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบ ทั้งการพัฒนาหรือการเสริมสร้างให้คนเกิดการเรียนรู้หลักการและแนวทางการบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้คนมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่การพัฒนาประเทศให้มีความสามารถในการแข่งขัน (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555-2559) ตามที่ Sasson และ Douglas (2006: 81) ได้กล่าวไว้ว่าในองค์กรมีทรัพยากร 3 ประเภทที่สำคัญ ประกอบด้วยเทคโนโลยี วัตถุดิบ และคน หลายองค์กรมีเทคโนโลยีและวัตถุดิบต่างๆที่คล้ายกัน ซึ่งจะมี “คน” เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความได้เปรียบที่สำคัญต่อองค์กร การพัฒนามนุษย์เพื่อให้รองรับกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) โดยมีเป้าหมายที่สำคัญในการขับเคลื่อนกระบวนการพัฒนาทุกขั้นตอนโดยมนุษย์จนไปสู่การส่งเสริมการพัฒนาชุมชนและสังคมให้มีคุณภาพในทุกๆด้าน โดยเริ่มปูรากฐานให้คนในชุมชน มีนิสัยใฝ่รู้ รักการอ่านตั้งแต่วัยเด็ก และส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกันของคนต่างวัย ควบคู่กับการส่งเสริมให้องค์กร กลุ่มบุคคล ชุมชน ประชาชน และสื่อทุกประเภทเป็นแหล่ง

เรียนรู้ในชุมชนอย่างสร้างสรรค์ ด้วยการสื่อสารที่เข้าใจง่าย รวมถึงส่งเสริมการศึกษาทางเลือกที่สอดคล้องกับ ความต้องการของผู้เรียน แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 11 จึงได้กำหนด วัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักของการพัฒนาเพื่อสร้าง โอกาสการเรียนรู้คู่คุณธรรม จริยธรรมอย่างต่อเนื่อง การส่งเสริม การป้องกัน การรักษา และพัฒนาโครงสร้างการผลิต ของแต่ละชุมชนสู่การเพิ่มคุณค่า (value creation) ของ สินค้าการบริการและนวัตกรรมการผลิตที่สูงขึ้นเพื่อบรรลุ วัตถุประสงค์ ดังนั้นแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจึงถือว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งที่มีคุณลักษณะที่เอื้อต่อความเปิดกว้าง ของสังคมและเศรษฐกิจ มีการประยุกต์ความคิดใหม่ ๆ ให้ เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจซึ่งยังผลต่อการดำเนินนโยบาย เศรษฐกิจมหภาคและจุลภาค ตลอดจนจนภาคการศึกษายังให้ ความสำคัญในการสอดแทรกในการเรียนรู้การพัฒนาชุมชน ของตนเอง จนไปสู่สังคมที่เข้มแข็งและถือเป็นกุญแจที่สำคัญ ในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันรวมถึงทำให้ธุรกิจ สามารถดำรงอยู่ได้ในระยะยาวจึงถึงเป็นค่านิยมด้านสังคม ที่มุ่งเน้นในด้านความสัมพันธ์ในกลุ่มเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายและพันธกิจ (นิตินพ ภูโซติ, 2556: 106)

จากการศึกษาแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาล เมืองบึงยี่โถ พ.ศ. 2559-2563 และแนวคิดการการพัฒนา แผนยุทธศาสตร์เทศบาลเมืองบึงยี่โถ ด้วยโมเดลประเทศไทย 4.0พบประเด็นปัญหาหลักดังนี้ยุทธศาสตร์การพัฒนาใน ทุกด้านโดยรวมยังพบข้อจำกัดและปัญหาด้านการพัฒนา ก่อสร้าง ปรับปรุง บำรุงรักษาถนน สะพาน ทางเดินเท้า ระบบไฟฟ้า ระบบการป้องกันน้ำท่วมที่ยังขาดประสิทธิภาพ การปรุงภูมิทัศน์ เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวให้เหมาะสม ด้าน จิตสำนึกและตระหนักในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมยังไม่ดีเท่าที่ควรในบางพื้นที่ ข้อจำกัดการพัฒนา และส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชนและสร้างมูลค่าเพิ่มของ สินค้าชุมชน การประชาสัมพันธ์พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้ สอดคล้องกับวัฒนธรรมท้องถิ่นปัญหาและข้อจำกัดในเรื่อง ความเข้มแข็งของชุมชนด้านการศึกษา การเรียนรู้ป้องกัน และส่งเสริมสุขภาพอนามัยที่ดี ห่างไกลจากยาเสพติด การ ส่งเสริมอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมจารีตประเพณีอย่าง ปัญหา ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาการพื้นที่ และการพัฒนาบุคลากรที่ยังขาดประสิทธิภาพตามแนวทาง (สำนักงานเทศบาลเมืองบึงยี่โถ, 2559)

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงการ พัฒนาแผนยุทธศาสตร์เทศบาลเมืองบึงยี่โถ ด้วยโมเดล ประเทศไทย 4.0ให้สอดคล้องมาตรการต่างๆที่รัฐบาลจัดทำขึ้น และการสนับสนุนส่งเสริมการมีส่วนร่วมในภาคเอกชนอย่าง

มีประสิทธิภาพเพื่อการพัฒนาชุมชน สังคมและประเทศชาติ ให้เจริญรุ่งเรืองต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของแผนยุทธศาสตร์ เทศบาลเมืองบึงยี่โถ ปทุมธานี
- 2) เพื่อนำเสนอแนวการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ เทศบาลเมืองบึงยี่โถ ด้วยโมเดลประเทศไทย 4.0

3. วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเรื่องการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์เทศบาล เมืองบึงยี่โถ ด้วยโมเดลประเทศไทย 4.0ใช้วิธีการวิจัย เชิงคุณภาพ (qualitative research) โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการ วิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรได้แก่ ผู้บริหาร/หัวหน้ากองจากข้าราชการ การเมืองท้องถิ่น และข้าราชการประจำที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และรับผิดชอบเทศบาลเมืองบึงยี่โถ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการ วิจัยครั้งนี้ด้วยวิธีการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และประชุมประชาคม ถึงนโยบาย และแนวการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์เทศบาลเมืองบึงยี่โถ ด้วยโมเดลประเทศไทย 4.0กลุ่มตัวอย่างในวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ข้าราชการการเมืองท้องถิ่นและข้าราชการประจำใน ตำแหน่งผู้บริหารเทศบาลเมือง หัวหน้ากอง ชุมชนได้แก่ นายกเทศมนตรีเมืองบึงยี่โถ/รองนายกเทศมนตรีฯ/ปลัด เทศบาล/รองปลัดเทศบาล/ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าจาก สำนักปลัด กองสวัสดิการสังคม กองคลัง กองสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม กองวิชาการและแผนงาน กองการศึกษา กองช่าง กองงานป้องกัน สมาชิกเทศบาลเมืองบึงยี่โถ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชน จำนวนทั้งสิ้น 12 คน และผู้ทรงคุณวุฒิจากกระทรวงอุตสาหกรรม กระทรวง แรงงาน นักวิชาการที่เกี่ยวข้องในสาขารัฐศาสตร์ สาขา รัฐประศาสนศาสตร์ หรือสาขาการบริหาร สาขาการจัดการ จำนวน 8 คน รวมทั้งสิ้น 20 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยนี้เป็นวิธีการ วิเคราะห์เชิงพรรณนาความ (descriptive analytical approach) โดยการนำข้อมูลที่ได้อาจมาจากการเก็บรวบรวม ข้อมูลและวิจัยเอกสาร (document analysis) และการ

สัมภาษณ์เชิงลึกในด้านแนวความคิด นโยบาย แผน วิสัยทัศน์ และแนวทางการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์เทศบาลเมืองบึงยี่โถ ด้วยโมเดลประเทศไทย 4.0 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีจำนวน 1 ชุด

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ขั้นตอนการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) แบบกึ่งโครงสร้างกับผู้บริหารทั้งข้าราชการการเมืองท้องถิ่น ข้าราชการประจำ และผู้นำชุมชน โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษากรอบความคิด การวิจัย และผลการทบทวนวรรณกรรมในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์เทศบาลเมืองบึงยี่โถ ด้วยโมเดลประเทศไทย 4.0 ที่เหมาะสมมาสร้างเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารระดับสูงประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริหาร

ตอนที่ 2 การพัฒนาแผนยุทธศาสตร์เทศบาลเมืองบึงยี่โถ ด้วยโมเดลประเทศไทย 4.0

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์เทศบาลเมืองบึงยี่โถ ด้วยโมเดลประเทศไทย 4.0

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1) ด้านภาคอุตสาหกรรม ผู้ประกอบการในพื้นที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์เทศบาลเมืองบึงยี่โถ ด้วยโมเดลประเทศไทย 4.0 ให้มีประสิทธิภาพและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้สูงขึ้น

2) ด้านหน่วยงานของรัฐ เช่น สำนักปลัด กองสวัสดิการสังคม กองคลัง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองวิชาการและแผนงาน กองการศึกษา กองช่าง กองงานป้องกันทั่วทั้งประเทศกว่า 6,000 แห่ง สามารถใช้เป็นแนวทางกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์เทศบาลนครเทศบาลเมือง เทศบาลตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัดและหน่วยงานในท้องถิ่นต่างๆได้

3) ด้านการศึกษา เช่น นักวิชาการ ครู อาจารย์ ใช้เป็นแนวทางในสร้างและพัฒนาหลักสูตรและปรับปรุงรายวิชาให้กับสถาบันการศึกษา ผู้สนใจในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์เทศบาลเมืองบึงยี่โถ ด้วยโมเดลประเทศไทย 4.0 ต่อการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์อื่นๆได้

4) ด้านการให้คำปรึกษา ผู้มีหน้าที่ในการให้คำปรึกษา สามารถนำผลงานวิจัยในครั้งนี้ไปใช้ในการปรับปรุงแนวทางการให้คำปรึกษาแนะนำให้มีความเหมาะสมและ

สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการ ชุมชน และสังคมตามแนวทางการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์เทศบาลเมืองบึงยี่โถ ด้วยโมเดลประเทศไทย 4.0

5) ด้านสาธารณสุข ผลงานวิจัยการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์เทศบาลเมืองบึงยี่โถ ด้วยโมเดลประเทศไทย 4.0 เหมาะสำหรับ ผู้ประกอบการ ผู้ที่มีความสนใจในการค้นหาความรู้ และสามารถใช้เป็นแนวทางการศึกษาวิจัยและพัฒนาในงานอุตสาหกรรมเกษตร อุตสาหกรรมเบา อุตสาหกรรมหนัก และอุตสาหกรรมต่างๆให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดได้

5. ผลการศึกษา วิจัย และการอภิปรายผล

5.1 ผลการศึกษาสภาพปัจจุบันของแผนยุทธศาสตร์เทศบาลเมืองบึงยี่โถ ปทุมธานีพบว่าโดยภาพรวมของเทศบาลเมืองบึงยี่โถมีการนำแผนยุทธศาสตร์ ภายใต้วิสัยทัศน์ พันธกิจ และจุดมุ่งหมายในการพัฒนา เพื่อให้การดำเนินงานตามแผนพัฒนาสามปี เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เทศบาลเมืองบึงยี่โถ จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาและแนวทางการพัฒนาในแต่ละด้านที่สนับสนุนและเชื่อมโยงกันทั้ง 5 ด้านดังนี้ 1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานและบริการสาธารณะเพื่อ มุ่งเน้นการพัฒนาก่อสร้าง ปรับปรุง บำรุงรักษาถนน สะพาน ทางเดินเท้า ท่อระบายน้ำ ไฟฟ้า ระบบการป้องกันน้ำท่วม ปรับปรุงระบบระบายน้ำในพื้นที่ที่น้ำท่วมถึง ก่อสร้างระบบป้องกันน้ำท่วม ปรับปรุงภูมิทัศน์ เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียว 2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกและตระหนักในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมและพัฒนาาระบบการจัดการขยะมูลฝอย ระบบการบำบัดน้ำเสีย 3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ และเสริมสร้างความเข้มแข็งของระบบเศรษฐกิจชุมชน เพื่อการพัฒนาและส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชนและสร้างมูลค่าเพิ่มของสินค้า ประชาสัมพันธ์พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมท้องถิ่น 4. ยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านการพัฒนาสังคม คุณภาพชีวิต และความเข้มแข็งของชุมชน เพื่อสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ส่งเสริมการศึกษา การเรียนรู้ ป้องกันและส่งเสริมสุขภาพอนามัยที่ดี ส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมกีฬาและนันทนาการ ส่งเสริมอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น และมีการจัดท้าวสดุ ครุภัณฑ์ ยานพาหนะและอุปกรณ์งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมและเผยแพร่ความรู้ด้านการ

ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้แก่ราษฎรในท้องถิ่นและ

5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านประสิทธิภาพการบริหารและการพัฒนาบุคลากรเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน พัฒนาการบริหารงานและจัดซื้อครุภัณฑ์ยานพาหนะ และขนส่งและครุภัณฑ์อื่น ๆ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจการของเทศบาลให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร ทั่วไป และการพัฒนาบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับกระทรวงอุตสาหกรรม (2559) ยุทธศาสตร์การพัฒนาอุตสาหกรรมไทย 4.0 ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) เน้นการเพิ่มขีดความสามารถและศักยภาพทางการแข่งขันในระดับนานาชาติ เพื่อเป็นการสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศ และเป็นการสร้างงานให้แก่ประชาชน รวมถึงเป็นการพัฒนาสังคมของประเทศไทยให้มีความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนบรรลุผลสำเร็จของการพัฒนาประเทศตามกรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปีและยังสอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลตำบลแม่แรง อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน (2559) ในประเด็น 1) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน 2) การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา และคุณภาพชีวิต 3) การพัฒนาด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) การพัฒนาด้านส่งเสริมการวางแผน การลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว 5) การพัฒนาด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 6) การพัฒนาด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และ 7) การพัฒนาด้านการบริหารจัดการ

5.2 ผลการนำเสนอแนวการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์เทศบาลเมืองบึงยี่โถ ด้วยโมเดลประเทศไทย 4.0พบว่าโดยภาพรวมนโยบายของผู้บริหารเทศบาลเมืองบึงยี่โถยึดหลักให้มีความสอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาของรัฐบาลนโยบายการพัฒนาของจังหวัด และนโยบายการพัฒนาของอำเภอ ยุทธศาสตร์และนโยบายของผู้บริหารเทศบาลเมืองบึงยี่โถ ซึ่งมีความมุ่งมั่นและพร้อมที่จะพัฒนาเทศบาลเมืองบึงยี่โถให้มีความเจริญในทุกๆ ด้าน

โดยการทุ่มเทความรู้ความสามารถและประสบการณ์ ด้วยความเสียสละ รวมทั้งการระดมสรรพกำลังต่างๆ ที่เป็นประโยชน์เข้ามาช่วยในการพัฒนาเทศบาลเมืองบึงยี่โถ และได้กำหนดวิสัยทัศน์ในการบริหารเทศบาลเมืองบึงยี่โถที่ต้องการให้ “เทศบาลเมืองบึงยี่โถ เป็นเมืองน่าอยู่ มีสภาพแวดล้อมที่สะอาด สวยงาม ประชาชนมีความสมานฉันท์ เอื้ออาทรต่อกัน มีคุณภาพชีวิตที่ดี สามารถพึ่งตนเองได้ และชุมชนมีความเข้มแข็ง” โดยการบริหารงานยึดถือตามหลักธรรมาภิบาล 6 หลัก คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความ

รับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่าด้วยการกำหนดนโยบายการพัฒนาเทศบาลเมืองบึงยี่โถ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนชาวเทศบาลเมืองบึงยี่โถ รวม 5 ภารกิจหลัก ดังนี้ 1. นโยบายด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและบริการสาธารณะ 1.1) ปรับปรุงและพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานและบริการสาธารณะต่างๆ ให้สอดคล้องกับผังเมือง 1.3) ส่งเสริมและพัฒนาระบบการป้องกันอุทกภัย 1.4) ปรับปรุงภูมิทัศน์ เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียว 1.5) ปรับปรุงและพัฒนาระบบป้องกันน้ำท่วมขัง 1.6) ปรับปรุงและพัฒนาระบบระบายน้ำ 1.7) กำหนดมาตรการทางกฎหมายเพื่อลงโทษผู้ทำลายทรัพย์สินของทางราชการ โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและอำนาจหน้าที่ของเทศบาล 2. นโยบายด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 2.1) ส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกของประชาชน ชุมชน ในการดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 2.2) จัดตั้งเครือข่ายชุมชนในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม 2.3) ส่งเสริมและรณรงค์ให้ประชาชนและผู้ประกอบการได้มีส่วนร่วมในการช่วยลดปัญหาน้ำเสียในเบื้องต้น 2.4) ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 2.5) ปรับปรุงสภาพสิ่งแวดล้อมให้มีความปลอดภัยจากมลพิษทุกด้าน 2.6) ส่งเสริมให้มีการรณรงค์ เพื่อลดและประหยัดการใช้พลังงานทุกประเภทอย่างต่อเนื่อง 2.7) ส่งเสริมและพัฒนาระบบการจัดการมูลฝอยอย่างถูกหลักสุขาภิบาล และเพียงพอต่อการขยายตัวของเมืองในอนาคต 2.8) พัฒนาและปรับปรุงระบบการบำบัดน้ำเสียรวมที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพและจัดให้มีระบบการบำบัดน้ำเสียรวมอย่างเพียงพอ 3.) นโยบายด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ และเสริมสร้างความเข้มแข็งของระบบเศรษฐกิจชุมชน 3.1) ส่งเสริมและสนับสนุนการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการลงทุนประกอบธุรกิจแก่ผู้ประกอบการ 3.2) ส่งเสริมและสนับสนุนภูมิปัญญาท้องถิ่น พัฒนาอาชีพ การอนุรักษ์และสืบทอดไว้ 3.3) ส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชนในชุมชน พัฒนาระบบการในการผลิตและพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์ 3.4) ส่งเสริมและสนับสนุนการค้าและการชุมนุม โดยเน้นในด้านเศรษฐกิจพอเพียง 3.5) สนับสนุนการสร้างระบบเครือข่ายในการผลิตและการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ 3.6) สนับสนุนการจัดกลุ่มออมทรัพย์เพื่อส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน 3.7) ส่งเสริมและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ พร้อมทั้งประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ในการปรับปรุงภูมิทัศน์ของแหล่งท่องเที่ยว

เพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับนักท่องเที่ยว3.8) ส่งเสริมและประ
สัมพันธ์การจัดงานประเพณีท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว
และสร้างเสริมรายได้ให้กับชุมชน 4.)นโยบายด้านการ
การพัฒนาสังคม คุณภาพชีวิต และความเข้มแข็งของชุมชน
4.1) ส่งเสริมพัฒนาการศึกษาให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน
เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายทั้งในระบบและนอกระบบ4.2)
ส่งเสริมการกีฬาและนันทนาการในทุกระดับและทุกกลุ่ม
เป้าหมายเพื่อเป็นการส่งเสริมสุขภาพอนามัย 4.3) ส่งเสริม
การป้องกัน และปราบปรามยาเสพติด และรณรงค์ต่อต้าน
ยาเสพติดอย่างต่อเนื่อง4.4) ส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชน
และชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการสอดส่องดูแลป้องกัน และ
ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ค้าและผู้เสพยาเสพติด 4.5) สนับสนุน
สถาบันครอบครัว ให้เป็นสถาบันหลักในการพัฒนาในทุกๆ
ด้าน 4.6) ส่งเสริมการอนุรักษ์วัฒนธรรมและประเพณี
อันดีงามของท้องถิ่น 4.7) ส่งเสริมพัฒนาและปรับปรุง
คุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขให้มี คุณภาพและ
ได้มาตรฐาน4.8) ส่งเสริมการสร้างหลักประกันสุขภาพทั่ว
หน้าแก่ประชาชนให้ครอบคลุมด้วยบริการที่มีคุณภาพ4.9)
ส่งเสริมการป้องกันและควบคุมโรคให้มีประสิทธิภาพ 4.10)
สนับสนุนและส่งเสริมการแพทย์แผนไทย และภูมิปัญญา
ท้องถิ่น4.11) ส่งเสริมพัฒนาการดำเนินงานเกี่ยวกับการ
จัดการด้านสุขภาพในชุมชนและสถานประกอบการ 4.12)
ส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานของอาสาสมัครสาธารณสุข
ในการเข้ามามีบทบาทในการช่วยปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข
4.13) ส่งเสริมการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับ
อันตรายโรคเอดส์ 4.14) ส่งเสริมสนับสนุนให้ความ
สงเคราะห์แก่ผู้ด้อยโอกาส 4.15) ส่งเสริมการสร้าง
ความเข้มแข็งของชุมชน โดยใช้กระบวนการพัฒนาชุมชน เพื่อ
ให้ชุมชนสามารถบริหารจัดการชุมชน และพึ่งตนเองได้
อย่างเข้มแข็งและยั่งยืน 4.16) ส่งเสริมพัฒนาศักยภาพ
ของผู้นำชุมชน ให้เป็นแกนนำในการพัฒนาชุมชน4.17)
ส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจและ
ฝ่ายปกครองในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม
รวมทั้งลดการเกิดอุบัติเหตุ 4.18) ส่งเสริมสนับสนุนให้เกิด
ความร่วมมือในลักษณะไตรภาคีระหว่างภาครัฐ ภาคธุรกิจ
เอกชน และภาคประชาชน ในการป้องกันอาชญากรรม การ
ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4.19) ส่งเสริมและสนับสนุน
การให้ความช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของ
ประชาชนในพื้นที่ 5. นโยบายด้านการพัฒนาประสิทธิภาพ
การบริหารและการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น 5.1) ส่งเสริม
ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองให้มากขึ้น 5.2)
พัฒนาและปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ

ราชการ การลดขั้นตอนในการทำงานเพื่อให้เกิดความ
สะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น5.3) ส่งเสริม
พัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีความรู้ความสามารถ โดยการจัด
อบรมหรือส่งเข้ารับการอบรมหลักสูตรต่างๆ5.4) ส่งเสริมให้
มีระบบการบริหารจัดการที่ดี มีประสิทธิภาพและพร้อมที่จะ
ได้รับการตรวจสอบจากประชาชนและสังคมโดยรวม เพื่อ
ป้องกันปัญหาทุจริตและประพฤติมิชอบ5.5) ปรับปรุงและ
พัฒนารายได้ของเทศบาล โดยการนำระบบแผนที่ภาษีมา
พัฒนาและดำเนินการจัดเก็บรายได้ต่างๆ ให้ถูกต้องครบ
ถ้วนและเป็นธรรมสามารถตรวจสอบได้5.6) ส่งเสริมพัฒนา
การบูรณาการและปฏิรูประบบงานทะเบียนราษฎรให้มี
ประสิทธิภาพเป็นไปอย่างถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว5.7)
ส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดเวทีประชาคมในทุกระดับ ร่วมทำ
และร่วมรับผิดชอบในกระบวนการพัฒนา5.8) ส่งเสริมให้มี
การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาล โดย
จัดตั้งศูนย์ประชาสัมพันธ์ตามชุมชน เพื่อเป็นแรงจูงใจให้
ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม 5.9) พัฒนาระบบข้อมูลข่าวสาร
ให้มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง และทันสมัยเพื่อใช้ เป็นข้อมูล
ในการบริหารซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิษณุ พลอย
ศรี (2547) การบริหารจัดการชุมชนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน
มีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการคือ 1.ชุมชนบ้านแหลมทอง
เน้นการเมืองผู้มีกิน และเน้นการพึ่งพาตนเองได้ภายในชุมชน
2.เน้นการเรียนรู้ด้วยการปฏิบัติ 3.เน้นการปลูกฝังจิตสำนึก
ของคนภายในชุมชน 4.ชุมชนมีการตั้งองค์กรชุมชนขึ้นมา
เพื่อสร้างงาน สร้างรายได้ให้กับคนในชุมชน และสอดคล้อง
กับกระทรวงอุตสาหกรรม (2559)

ยุทธศาสตร์การพัฒนาอุตสาหกรรมไทย 4.0 ระยะ
20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) เน้นการเพิ่มขีดความสามารถและ
ศักยภาพทางการแข่งขันในระดับนานาชาติ เพื่อเป็นการ
สร้างรายได้เข้าสู่ประเทศ และเป็นการสร้างงานให้แก่
ประชาชน รวมถึงเป็นการพัฒนาสังคมของประเทศไทย
ให้มีความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนบรรลุผลสำเร็จของการ
พัฒนาประเทศตามกรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี
และยังสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาวงศ์การ
บริหารส่วนตำบลบ้านใหม่สุขเกษมได้กำหนดยุทธศาสตร์
ในการพัฒนาไว้ 8 ด้านดังนี้ 1.) ยุทธศาสตร์การพัฒนา
ด้านเศรษฐกิจ 2.) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้าง
พื้นฐาน 3.) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษาศาสนาและ
วัฒนธรรม 4.) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสุขภาพอนามัย
และคุณภาพชีวิต 5.) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านความ
ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 6.) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้าน
การเมืองและการบริหาร 7.) ยุทธศาสตร์การพัฒนา

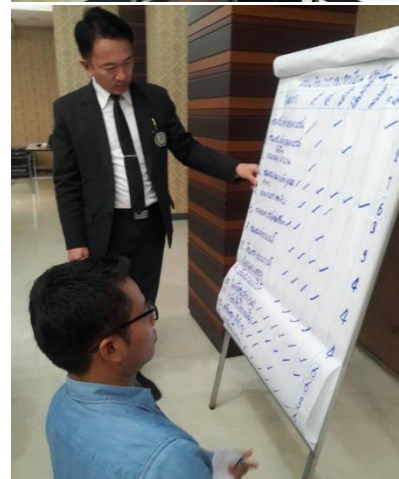
ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและ 8.) ยุทธศาสตร์
การพัฒนาตำแหน่งท่องเที่ยว

[10] Della Porta, D., Diani, M. (2006). Social movements: An introduction. Malden: MA: Blackwell Publishing.

เอกสารอ้างอิง

- [1] กระทรวงอุตสาหกรรม.(2559).ยุทธศาสตร์การพัฒนาอุตสาหกรรมไทย 4.0..สืบค้นจาก URL http://www.oie.go.th/sites/default/files/attachments/industry_plan/thailandindustrialdevelopmentstrategy4.0.pdf
- [2] เกษราภรณ์ คลังแสง, บั้วพันธ์ พรหมพักพิง. การสังเคราะห์ตัวชี้วัดความอยู่ดีมีสุข. การถอดบทเรียนกระบวนการพัฒนาตัวชี้วัดความสุขจังหวัดเลย, 2551.
- [3] คณะจารย์สาขาวิชาการจัดการ. (2556). **หลักการจัดการและองค์การ**. กรุงเทพฯ: บริษัท ทริปปี้ล เอ็ดดูเคชั่น จำกัด. หน้า (93-105)
- [4]งานวิจัยของ วิษณุ พลอยศรี. (2547). **การบริหารจัดการชุมชนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. คณะรัฐศาสตร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [5]ถวิลวดี บุรีกุล. **พลวัตการมีส่วนร่วมของประชาชน**. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า, 2552. บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น, 2545.
- [6] เสนาะ ดิยาวี. (2549). **หลักการบริหาร**. พิมพ์ลักษณ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2549.
- [7] ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลตำบลแม่แรง อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน.(2559). **แผนยุทธศาสตร์องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**.สืบค้นจาก URL <http://www.maerang.go.th/phocadownload/151159%2003.pdf>
- [8] ยุทธศาสตร์พัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่สุขเกษมอำเภอองไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย. (2559). **แผนยุทธศาสตร์องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**.สืบค้นจาก URL <http://banmaisukkasem.go.th/wp-content/uploads/2017/04/b6.pdf>
- [9] Aim Sinpeng. (2014). Corruptions, Morality and the Politics of Reform in Thailand Asia Politics and Policy.6(4).523-538.

ภาพประกอบบางส่วนในการเก็บข้อมูลในงานวิจัย



ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อการความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบิน ในประเทศไทย ไทย ไลออนแอร์ Marketing Mix Factors Affecting Satisfaction of Domestic Passenger of Thai Lion Air Company

ไศรดา พาหุวัฒนกร

คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, sorada.pa@northbkk.ac.th

บทคัดย่อ:

การวิจัยนี้ศึกษา 1. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินภายในประเทศของบริษัทไทยไลออนแอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร 2. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินภายในประเทศของบริษัทไทยไลออนแอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาดกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินภายในประเทศของบริษัทไทยไลออนแอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพสมรส/ อยู่ด้วยกัน การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ ห้างร้านและรายได้ 25,001-35,000 บาท และมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ผู้ใช้บริการที่อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสายการบินในประเทศไทยของ ไทย ไลออนแอร์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย กระบวนการในการบริการ บุคลากร การนำเสนอลักษณะทางการภาพและประสิทธิภาพและคุณภาพของการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

คำสำคัญ: ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด, ความพึงพอใจการใช้บริการสายการบิน

ABSTRACT:

The purpose of this research is to study passengers satisfaction and demographic data affecting satisfaction of domestic passenger of Thai Lion Air. Sample size is 385 passengers Questionnaire is the tool for data collection

Most samples are female, age between 21 and 30 years old, married status/ living together, hold bachelor degree, have their employee company and income above Baht 25,001 to 35,000. Samples opinions toward overall marketing mix factors in product, price, distribution channel, marketing promotion, service process, personnel, physical evidence and presentation, and efficiency and quality of service are very good levels.

Samples have overall satisfaction toward service usage at very satisfied levels.

Passenger with different age, education levels, career, and income influence satisfaction toward service usage of domestic passenger of Thai Lion Air with statistically significance of 0.05 levels.

Overall marketing mix factors in product, price, distribution channel, marketing promotion, service process, personnel, physical evidence and presentation, and efficiency and quality of service have

positively slightly high related to satisfaction in category of passenger to Thai Lion Air with to statistically significance of 0.05 levels.

Overall marketing mix factors in product, price, distribution channel, marketing promotion, service process, personnel, physical evidence and presentation, and efficiency and quality of service have positively slightly high related to satisfaction in category of service providing compared to other airlines with to statistically significance of 0.05 levels.

Keywords: marketing mix, Satisfaction of Domestic Passenger

บทนำ

ไทยไลออนแอร์ (SL) เป็นสายการบินต้นทุนต่ำที่มีศูนย์ปฏิบัติการและสำนักงานใหญ่ในกรุงเทพมหานคร เกิดจากความร่วมมือระหว่างบริษัทสัญชาติไทยต่างๆ และสายการบินไลออนแอร์ ของอินโดนีเซียไทยไลออนแอร์ ให้บริการเส้นทางบินสู่จุดหมายในประเทศไทยและต่างประเทศ สโลแกน “Freedom to Fly” สะท้อนความมุ่งมั่นของสายการบินที่จะให้บริการเที่ยวบินในราคาเยี่ยมเยียนแก่นักเดินทางผู้นิยมความประหยัดไทยไลออนแอร์ มีเที่ยวบินตรงจากสนามบินนานาชาติดอนเมืองสู่จุดหมายยอดนิยมหลายแห่งในประเทศไทย เช่น เชียงใหม่ ภูเก็ต และบินตรงสู่จุดหมายต่างประเทศอย่างสิงคโปร์สิงคโปร์ซึ่งเป็นมาสคอตทางการของไทยไลออนแอร์ ได้รับแรงบันดาลใจจากชื่อของสายการบิน และผ่านการออกแบบให้เป็นตัวการ์ตูนที่สะท้อนภาพลักษณ์กลุ่มลูกค้าหลักของสายการบินต้นทุนต่ำแห่งนี้ นั่นคือนักเดินทางวัยหนุ่มสาวแม้เป็นสายการบินต้นทุนต่ำไทยไลออนแอร์ ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของลูกค้า โดยอนุญาตให้ผู้โดยสารของสายการบินสามารถนำสัมภาระบรรจุทุกได้ท้องเครื่องได้ฟรี ไม่เกิน 15 และ 20 กิโลกรัม สำหรับเที่ยวบินในประเทศและระหว่างประเทศตามลำดับ และผู้โดยสารแต่ละคนสามารถนำสัมภาระติดตัวเข้าห้องโดยสารได้ 1 ชิ้น และหนักไม่เกิน 7 กิโลกรัม นอกจากนี้ ผู้โดยสารสามารถเลือกที่นั่งได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย และนำอุปกรณ์กีฬาบรรจุทุกกับเครื่องบินได้ฟรี โดยที่น้ำหนักไม่เกิน 15 กิโลกรัม นอกจากนี้ผู้โดยสารที่มีเครื่องบินลำใหม่ประจำการแล้วไทยไลออนแอร์ ได้ประกาศแผนสั่งซื้อเครื่องบินเพิ่มเพื่อรองรับความต้องการของตลาดที่เพิ่มสูงขึ้น เช่นเดียวกับแผนขยายเส้นทางบินสู่ขอนแก่น นครศรีธรรมราช และพิษณุโลก

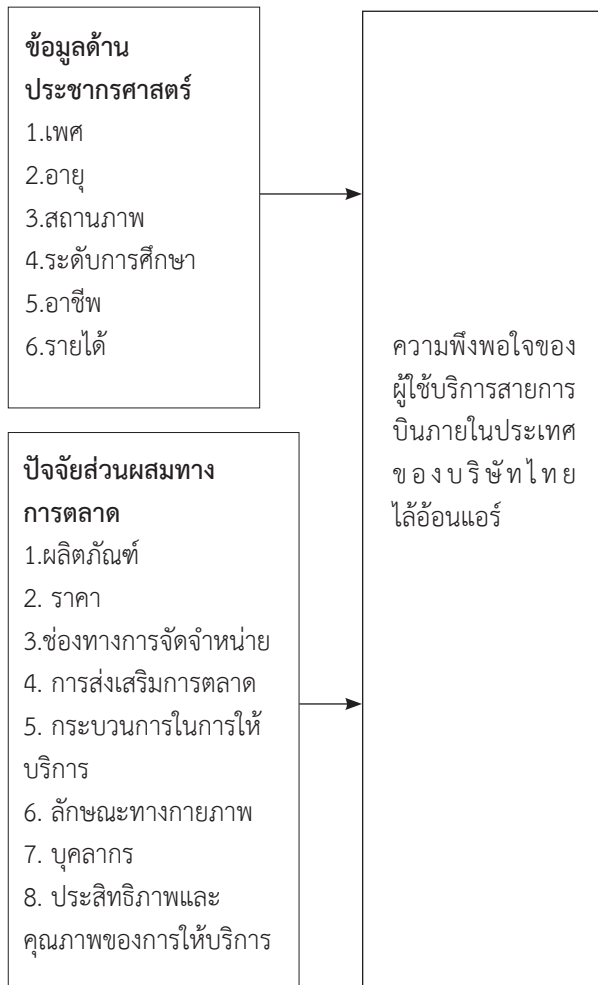
และเนื่องด้วยภาวะเศรษฐกิจโลกถดถอยและสภาพการเมืองในปัจจุบันทำให้บริษัทไทยไลออนแอร์ มีผู้โดยสารลดลงกว่าแต่ก่อน ประกอบกับค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้นของบริษัท เช่น ค่าน้ำมันที่สูงขึ้น การปรับราคาลาน

จอดของเครื่องบิน จึงทำให้บริษัทจำเป็นต้องปรับราคา ค่าโดยสารเส้นทางบินภายในประเทศเพิ่มขึ้น ซึ่งการปรับราคา ค่าโดยสารขึ้นนั้นจะทำให้บริษัทเสียเปรียบสายการบินอื่น ดังนั้นบริษัทจึงควรที่จะทำการปรับปรุงในเรื่องการให้บริการ ซึ่งเป็นจุดเด่นของบริษัทมาโดยตลอด เพื่อนำไปวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดในการต่อสู้กับสายการบินอื่น ๆ เพื่อให้ธุรกิจของบริษัทยังคงดำเนินได้ด้วยดีต่อไป

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าธุรกิจการให้บริการทางการบินปัจจุบัน มีภาวะการแข่งขันที่สูง ผู้ที่ดำเนินธุรกิจจำเป็นต้องมีการปรับตัวให้ทันจึงสามารถอยู่รอดได้ บริษัท ไทยไลออนแอร์ เป็นบริษัทที่ได้ดำเนินธุรกิจมา และผ่านวิกฤตมา ซึ่งตามปกติวงจรธุรกิจการบินมักจะมี ความรุ่งเรืองอยู่ประมาณ 40-50 ปี จึงเป็นเรื่องน่าสนใจที่จะ ทำการศึกษา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินของบริษัทไทยไลออนแอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลจากการศึกษาไปใช้ ประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนาส่วนประสมทางการตลาด สำหรับธุรกิจบริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการและเป้าหมายในการประกอบธุรกิจการบินของบริษัทไทยไลออนแอร์

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินภายในประเทศของบริษัทไทยไลออนแอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินภายในประเทศของบริษัทไทยไลออนแอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาดกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินภายในประเทศของบริษัทไทยไลออนแอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร



มีส่วนเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของผู้จัดการด้านการบริการ ก็เป็นได้ ซึ่งทั้งนี้ส่วนประสมทางการตลาด สำหรับธุรกิจ การบริการมีดังนี้คือ(Lovelock;& Wright. 2002: 13-15)

1. Products Element เราต้องเลือกคุณภาพของผลิตภัณฑ์ หลักรวมถึงการบริการที่สามารถสร้างความประทับใจให้กับ ลูกค้าและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ 2. Place ตามหลักการของการจัดส่งสินค้าถึงลูกค้าในส่วนใหญ่มักจะเกี่ยวข้องกับเรื่องของสถานที่และเวลาเข้ามาเกี่ยวข้องซึ่งการที่จะสามารถกระจายสินค้าให้ไปถึงลูกค้าได้นั้นจำเป็นต้องทำการ วางหลักการของการบริการก่อนการบริการด้านข้อมูลและการให้ข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตทำให้เกิดการลดช่องว่างการ ติดต่อกับลูกค้าได้การยืนยันการจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า นั้นจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้ซึ่งทั้งนี้จะเป็น ผลดีแก่องค์กรเนื่องจากลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับสินค้า ตามกำหนดและตรงเวลา 3. Promotion and Education ไม่มีนักการตลาดคนไหนที่จะละเลยการส่งเสริมการตลาด เนื่องจากการส่งเสริมการตลาดที่จะสร้างแรงจูงใจ ให้ลูกค้าทำการซื้อสินค้าได้ซึ่งนับว่าเป็นข้อดีที่องค์กรต่าง ๆ นั้นมักจะทำการส่งเสริม การตลาดสื่อสารไปยังลูกค้าไม่ว่า จะผ่านสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร โบรชัวร์และ อินเทอร์เน็ต 4. Price and Other User Outlays ราคา เป็นสิ่งที่ทั้งองค์กรและลูกค้าให้ความสำคัญซึ่งทางองค์กร เองก็ต้องทำให้ต้นทุนในการผลิตต่ำที่สุดเท่าที่จะทำได้และ ทางด้านลูกค้าเองนั้นก็ต้องการที่จะซื้อในราคาที่ถูกเช่น เดียวกันบางครั้งทางองค์กรอาจจะต้องเพิ่มรายได้โดยอาจจะ มีการสร้างลูกค้าที่เป็นการซื้อสินค้าเป็นเงินเชื่อหรือไม่ว่าจะ เป็นการให้ส่วนลดราคา 5. Process การสร้างสรรคผลิตภัณฑ์ รวมทั้งกระบวนการจัดการส่งสินค้าถึงลูกค้าเป็นกระบวนการ ที่ต้องทำให้เกิดประสิทธิ ภาพสูงสุดกระบวนการนั้นจะ หมายถึงตั้งแต่ล าดับการคิดการบริการในระบบงานต่างๆ ซึ่งถ้าหากกระบวนการใดกระบวนการหนึ่งของขั้นตอนเกิดความ ล่าช้าจะส่งผลให้งานเกิดผิดพลาดและอาจจะสร้างความ ไม่พอใจแก่ลูกค้าได้ 6. Productivity and Quality การ เพิ่มประสิทธิภาพการท างานให้ได้ผลดีนั้นจะทำให้องค์กร สามารถลดต้นทุนการผลิตได้นอกจากนี้ยังมีการตามการ ที่จะลงทุนเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพนั้นหากปราศจาก ความเข้าใจในเรื่องคุณภาพการบริการนั้นจะสามารถสร้าง ความแตกต่างกับคู่แข่งและสร้างความภักดีต่อสินค้าได้ เกี่ยวกับการเพิ่มขึ้นของต้นทุนของการเพิ่มขึ้นของรายได้แล้ว จะท าให้เกิดผลทางด้านความเสี่ยงขึ้นมา 7. People การ บริการขึ้นอยู่กับบุคคลซึ่งในที่นี้หมายถึงลูกค้าและพนักงาน ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อลูกค้าในด้านการบริการลูกค้ามักจะตัดสินใจ

3. สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยด้านส่วนผสมทางการตลาด ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด กระบวนการในการให้บริการ ลักษณะทางกายภาพ บุคลากร และประสิทธิภาพและคุณภาพ

4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด (8P's)เมื่อจะกล่าวถึงกลยุทธ์ของการผลิตสินค้าแล้วนั้น นักการตลาดส่วนใหญ่จะใช้ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) หรือ 4P's ซึ่งจะประกอบด้วยด้านสินค้า และบริการด้านราคาและด้านการส่งเสริมการตลาดแต่ ตามหลักความจริงของการบริการจะเกี่ยวกับปัจจัยความ ต้องการของลูกค้าและมีเวลาเข้ามาเกี่ยวข้องดังนั้นเราจึง ต้องน าหลักการของ“8P's” ของการบริหารสำหรับธุรกิจ การบริการแบบบูรณาการซึ่งองค์ประกอบต่างๆเหล่านี้จะ

คุณภาพของการบริการจากสิ่งที่คุณค่าได้รับการบริการที่ประสบความสำเร็จนั้นขึ้นอยู่กับการคัดสรรการฝึกฝนการส ราง แรงจูงใจแก่พนักงานเป็นสำคัญ 8. Physical Evidence ลักษณะของอาคารทำเลที่ตั้งพาหนะการตกแต่งภายใน อุปกรณ์สมาชิกสัญลักษณ์วัสดุทางการพิมพ์และบริการ อื่นๆขององค์กรที่สามารถจับต้องได้และปรากฏในสายตา ของลูกค้าสิ่งต่างๆเหล่านี้จะมีผลกระทบต่อความประทับใจ ของลูกค้าและในด้านการบริการที่มีองค์ประกอบที่จับ ต้องได้น้อยนั้นเช่น

การประกันภัย การโฆษณา มักจะมีการสร้างสรรค์ลักษณะ ที่มีความหมายเพื่อแทนบริการนั้นๆ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ได้อ้างถึงแนวคิดส่วน ประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Mix) ของ Philip Kotler ไว้ว่าเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ ให้บริการซึ่งจะได้ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) หรือ 7Ps ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดซึ่งประกอบด้วย 1.ผลิตภัณฑ์ (Products) ที่ต้องมีคุณภาพและรูปแบบที่ใ้ชนั ตรงตามความต้องการของลูกค้า หรือสินค้าหรือบริการที่ บุคคลและองค์กรซื้อไปเพื่อใช้ในกระบวนการผลิตสินค้า อื่นๆ หรือในแนวทางการประกอบธุรกิจ 2.ราคา (Pricing) ต้องเหมาะสมกับตำแหน่งทางการแข่งขันของสินค้าและ สรรสร้างกำไรในอัตราที่เหมาะสมสู่กิจการหรือจำนวนเงินที่ ถูกเรียกเก็บเป็นค่าสินค้าหรือบริการหรือผลรวมของมูลค่าที่ ผู้ซื้อทำการแลกเปลี่ยนเพื่อให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์จากการ มีหรือการใช้ผลิตภัณฑ์สินค้าหรือบริการหรือนโยบายการ ตั้งราคา 3.ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ก็เน้นช่อง ทางการกระจายสินค้าที่ครอบคลุมและทั่วถึง สามารถเข้า ถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายทุกส่วนได้เป็นอย่างดีหรือเป็นช่อง ทางการจัดจำหน่ายเป็นเส้นทางเคลื่อนย้ายจากผู้ผลิตไปยัง ผู้บริโภคหรือลูกค้า ซึ่งอาจผ่านคน กลางหรือไม่ผ่านก็ได้ ใน ช่องทางการจัดจำหน่ายประกอบด้วย ผู้ผลิต ผู้บริโภค หรือ ผู้ใช้ทางอุตสาหกรรม (Industrial User) หรือลูกค้าทาง อุตสาหกรรม(Industrial Consumer) และคนกลาง (Mid-dleman) โลกีสติกส์ทางการตลาด 4.การส่งเสริมการตลาด (Promotion) ที่เน้นทั้งการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ส่งเสริม การขายและการตลาดโดยตรง ซึ่งสามารถเรียกว่า 4P ซึ่งนำ ไปสู่การได้ครอบครองส่วนแบ่งทางการตลาดที่เพิ่มขึ้นตาม เป้าหมายของกิจการนั่นเอง ระดับที่สองคือการตลาดที่มุ่ง เน้นทางด้านของการสร้างประสบการณ์ที่ดีน่าประทับใจให้ กับลูกค้า ก็จะนำไปสู่การสร้างความผูกพันทางด้านอารมณ์ที่ แนบแน่น ต่อผู้บริโภคแบบสนิทแนบแน่น โดยผลลัพธ์ที่คาด

หวังจากกิจการในการดำเนินกลยุทธ์ทางการตลาดระดับที่ สองนี้ คือกิจการจะสามารถมีส่วนแบ่งการตลาดในจิตใจของ ลูกค้าสูงขึ้นเมื่อเทียบกับคู่แข่งชั้น 5. ด้านบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee) ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก การ ฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับ ลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่งชั้นเป็นความ สัมพันธ์ระหว่าง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการต่าง ๆ ขององค์กร เจ้า หน้าที่ต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่สามารถตอบสนองต่อ ผู้ใช้บริการมีความคิดริเริ่มมีความสามารถในการแก้ไขปัญหา สามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร 6.ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) เป็นการสร้างและนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพให้กับลูกค้า โดยพยายามสร้างคุณภาพโดย รวม ทั้งทางด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการเพื่อ สร้างคุณค่าให้กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นด้านการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย การเจรจาต้องสุภาพอ่อนโยน และการให้บริการ ที่รวดเร็ว หรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ลูกค้าควรได้รับ 7.ด้าน กระบวนการ (Process) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบิ ะบบวิธีการและงานปฏิบัติในด้านการบริการ ที่นำเสนอให้กับ ผู้ใช้บริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว และ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

สุชาติวง เรื่องธุรกิจ (2543 : หน้า 241 – 242) ได้ ให้ความหมายไว้ว่า ราคาเป็นเครื่องกำหนดมูลค่าในการแลก เปลี่ยนซื้อขายสินค้าและบริการต่างๆ การซื้อขายจะสำเร็จ เมื่อผู้ซื้อเต็มใจจะจ่ายในราคาหนึ่ง และผู้ขายพอใจที่จะขาย ในราคาเดียวกันนั้น ปัญหาการตั้งราคาสินค้าได้เหมาะสมจึง ต้องพิจารณาจากปัจจัยประกอบหลายด้าน เช่น มูลเหตุจูงใจ ในการซื้อ พฤติกรรมต่างๆของผู้ซื้อ ตัวบทกฎหมาย เป็นต้น สุชาติวง เรื่องธุรกิจ (2543 : หน้า 265) กล่าวไว้ว่า ผู้ผลิตได้ จัดเตรียมผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของ ตลาด ส่งไปวางจำหน่ายในแหล่งที่คาดว่าผู้บริโภคจะไปซื้อ หาด้วยราคาที่คาดว่าผู้ซื้อจะยอมรับได้ แต่ยังคงขายอีก ประการหนึ่ง ที่จะทำให้ความหวังในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ ให้กับลูกค้าเป้าหมายบังเกิดผลคือ การสื่อสารให้ตลาด เป้าหมายได้ทราบถึงการกระทำของผู้ขายการชักจูงให้เกิด อุปสงค์ในผลิตภัณฑ์ที่เสนอขาย หรือเร่งเร้าให้มีอุปสงค์มาก พอที่จะลงมือปฏิบัติการซื้อได้ กิจกรรมเหล่านี้ เรียกว่า การ ส่งเสริมการตลาด (Promotion)

สุชาติวง เรื่องธุรกิจ (2543 : หน้า 266) ได้กล่าว ไว้ว่า การส่งเสริมการตลาด เป็นการทำให้กลุ่มผู้บริโภคของ เราเกิดความสนใจในตัวสินค้า นักการตลาดจึงต้องพยายาม หาวิธีการติดต่อสื่อสารที่จะทำให้ผู้เป็นลูกค้าเกิดความสนใจ

ให้ได้ แต่ความสนใจที่ผู้บริโภคมีต่อข่าวสารนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับสื่อหรือข้อความที่ใช้เป็นอย่างเดียว แหล่งของข่าวสารถือเป็นปัจจัยสำคัญ จะทำให้ผู้บริโภคหรือผู้รับข่าวสารเกิดความสนใจด้วยนอกจากนั้น ในส่วนของผู้รับข่าวสาร บุคคลแต่ละคนมีการรับรู้ที่แตกต่างกัน และมีการแปลความหมายแตกต่างกันด้วยสรุป: ได้ว่าส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 8 ตัว ได้แก่ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด พนักงาน กระบวนการให้บริการ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และคุณภาพของงานบริการ ล้วนมีความสำคัญกับสินค้าประเภทบริการที่ผู้บริโภคใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการ งานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำทฤษฎี และแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมาเป็นส่วนหนึ่งที่สามารถช่วยให้ผู้บริโภคเกิดความพึงใจและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก

5. ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อการความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินในประเทศไทยของไทยไลอ้อนแอร์” โดยมีสาระสำคัญถึงวิธีการดำเนินการวิจัยอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อให้ได้ซึ่งข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและจะนำไปวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติต่อไป ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวม
4. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่เคยใช้บริการสายการบินของไทยไลอ้อนแอร์มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป เนื่องจากเป็นผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจซื้อบัตรโดยสารเพื่อเดินทางด้วยตัวเอง เนื่องจากไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงได้กำหนดขนาดตัวอย่างจากการคำนวณโดยสูตรคำนวณ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545:26) ระดับความเชื่อมั่น 95%

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่เคยใช้บริการสายการบินของไทยไลอ้อนแอร์มีอายุตั้งแต่

18 ปีขึ้นไป เนื่องจากเป็นผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจซื้อบัตรโดยสารเพื่อเดินทางด้วยตัวเอง เนื่องจากไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงได้กำหนดขนาดตัวอย่างจากการคำนวณโดยสูตรคำนวณ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545:26) ระดับความเชื่อมั่น 95% จำนวนได้ 385 คน

การสุ่มตัวอย่างครั้งนี้ใช้วิธีเลือกสุ่มตัวอย่างแบบวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเจาะจงผู้ใช้บริการของสายการบินไลอ้อนแอร์ที่บินในประเทศ ที่สนามบินนานาชาติดอนเมืองในประเทศ เนื่องจากมีผู้ใช้บริการมีจำนวนมาก

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) โดยใช้แบบสอบถามที่จัดเตรียมไว้แจกกลุ่มตัวอย่างผู้ที่เคยใช้บริการของสายการบินไลอ้อนแอร์ที่บินในประเทศ ที่สนามบินนานาชาติดอนเมืองในประเทศ จำนวน 385 ตัวอย่าง

5.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ คือ แบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการดำเนินการสร้าง มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามโดยขอบเขตของแบบสอบถามจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อการความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินในประเทศไทยของไทยไลอ้อนแอร์”

3. รูปแบบของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามด้านประชากรศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยเป็นแบบคำตอบหลายตัวเลือก โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อการความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินในประเทศไทยของไทยไลอ้อนแอร์” โดยเป็นแบบสอบถามชนิดคำถามปลายปิด (Closed-Ended Question) ลักษณะคำถามแบบมาตราวัดแบบลิเคิร์ท (Likert Scale) เป็นคำถามแบบให้เลือกตอบเพียงตัวเลือกเดียว ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนระดับความสำคัญ ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุดมากที่สุดให้คะแนน	เท่ากับ 5
เห็นด้วยมากที่สุดให้คะแนน	เท่ากับ 4
เห็นด้วยปานกลางการให้คะแนน	เท่ากับ 3
เห็นด้วยน้อยการให้คะแนน	เท่ากับ 2
เห็นด้วยน้อยที่สุดการให้คะแนน	เท่ากับ 1

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละชั้นมีดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายความว่า	ปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดที่ดีมากที่สุด		
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายความว่า	ปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดที่ดีมาก		
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายความว่า	ปัจจัย ส่วน
ประสมการตลาดที่ปานกลาง		
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายความว่า	ปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดที่น้อย		
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายความว่า	ปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดที่น้อยที่สุด		

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการเครื่องบินโดยสารของไทยไลอ้อนแอร์

การวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนระดับความสำคัญ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุดให้คะแนน	เท่ากับ 5
ระดับความพึงพอใจมากที่สุดการให้คะแนน	เท่ากับ 4
ระดับความพึงพอใจปานกลางการให้คะแนน	เท่ากับ 3
ระดับความพึงพอใจน้อยการให้คะแนน	เท่ากับ 2
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดการให้คะแนน	เท่ากับ 1

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละชั้นมีดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายความว่า	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายความว่า	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายความว่า	พึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายความว่า	พึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายความว่า	พึงพอใจน้อยที่สุด

5.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิจัย

โดยมีแหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าประกอบด้วย

2 ส่วน คือ

ข้อมูลปฐมภูมิ

1. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างซึ่งมีจำนวน 385 ชุด

2. นำข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทุติยภูมิ

เป็นการค้าควาหาข้อมูลจากเอกสาร วารสารที่อ้างอิงได้ ผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม

5.4.การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดทำข้อมูลโดยดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing)
2. การลงรหัส (Coding)
3. การประมวลข้อมูล (Processing)
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ที่ใช้สถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์ที่ใช้สถิติเชิงอนุมาน ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

5.5.สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา

- 1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage)
- 2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean)
- 3 การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

- สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัก (Cronbach's alpha) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 449)

- การวิเคราะห์สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ใช้สถิติ t - test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance ในระดับ 0.05 หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะใช้วิธีของ Fisher's Least Significant Difference (LSD) โดยนำผลที่ได้ไปใช้ทดสอบสมมติฐานเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อพิจารณาว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน และ สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สันเพื่อใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

6. ผลการวิจัย

6.1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 72.73 มีอายุส่วนใหญ่ 21-30 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 37.67 สถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 192 คน คิดเป็น ร้อยละ 49.87 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุดจำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 64.41 ประสบการณ์ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 45.19 และรายได้ต่อเดือน 25,000 – 35,000 บาท จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 39.48

6.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด

ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยที่ 4.67 อยู่ในระดับดีมาก ซึ่งแบ่งได้ 8 ด้าน (1) รวมปัจจัย/ด้านผลิตภัณฑ์/การให้บริการ ค่าเฉลี่ยรวม 4.25 และส่วนเบี่ยงเบน 0.52 (2) รวมปัจจัยด้านราคา ค่าเฉลี่ยรวม 4.46 และส่วนเบี่ยงเบน 0.62 (3) รวมปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ค่าเฉลี่ยรวม 4.02 และส่วนเบี่ยงเบน 0.58 (4) รวมปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ค่าเฉลี่ยรวม 4.17 และส่วนเบี่ยงเบน 0.55 (5) รวมปัจจัยด้านกระบวนการ ค่าเฉลี่ยรวม 4.32 และส่วนเบี่ยงเบน 0.53 (6) รวมปัจจัยด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ยรวม 3.97 และส่วนเบี่ยงเบน 0.55 (7) รวมปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ค่าเฉลี่ยรวม 4.15 และส่วนเบี่ยงเบน 0.68 (8). รวมปัจจัยด้านลักษณะประสิทธิภาพ และคุณภาพการบริการภาพรวมอยู่ที่ค่าเฉลี่ย 4.11 อยู่ในระดับมาก

6.3 วิเคราะห์สมมติฐาน

ปัจจัยด้านส่วนผสมทางการตลาด ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด กระบวนการในการให้บริการ ลักษณะทางกายภาพ บุคลากร และประสิทธิภาพและคุณภาพ พบว่า ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินไทยไล่อันแอร์ในประเทศไทยโดยรวมดีขึ้น จะมีความพึงพอใจระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดด้าน ผลิตภัณฑ์ของผู้ใช้บริการของสายการบินไทยไล่อันแอร์ในประเทศไทยในด้านประเมินความพึงพอใจของท่านกับการใช้บริการเครื่องบินโดยสารภายในประเทศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ 0.764 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันระดับค่อนข้างสูง คือ เมื่อผู้ใช้บริการสายการบินในประเทศไทยของประเทศไทยไล่อันแอร์มีความคิดเห็นว่า ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ดีขึ้น จะมีความพึงพอใจกับการใช้บริการเครื่องบินโดยสารในประเทศไทยเพิ่มขึ้น

2. ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดด้านราคา ของผู้ใช้บริการของสายการบินไทยไล่อันแอร์ในประเทศไทยในด้านประเมินความพึงพอใจของท่านกับการใช้บริการเครื่องบินโดยสารภายในประเทศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ 0.85 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันระดับสูงมาก คือ เมื่อผู้ใช้บริการสายการบินในประเทศไทยของประเทศไทยไล่อันแอร์มีความคิดเห็นว่า ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดด้านราคาดีขึ้น จะมีความพึงพอใจกับการใช้บริการเครื่องบินโดยสารในประเทศไทยเพิ่มขึ้นมาก

3. ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของผู้ใช้บริการของสายการบินไทยไล่อันแอร์ในประเทศไทยในด้านประเมินความพึงพอใจของท่านกับการใช้บริการเครื่องบินโดยสารภายในประเทศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ 0.80 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันระดับค่อนข้างสูง คือ เมื่อผู้ใช้บริการสายการบินในประเทศไทยของประเทศไทยไล่อันแอร์มีความคิดเห็นว่า ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายดีขึ้น จะมีความพึงพอใจกับการใช้บริการเครื่องบินโดยสารในประเทศไทยเพิ่มขึ้นค่อนข้างมาก

4. ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ใช้บริการของสายการบินไทยไล่อันแอร์ในประเทศไทยในด้านประเมินความพึงพอใจของท่านกับการใช้บริการเครื่องบินโดยสารภายในประเทศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ 0.96 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันระดับสูงมาก คือ เมื่อผู้ใช้บริการสายการบินในประเทศไทยของประเทศไทยไล่อันแอร์มีความคิดเห็นว่า ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดด้านส่วนผสมทางการตลาดดีขึ้น จะมีความพึงพอใจกับการใช้บริการเครื่องบินโดยสารในประเทศไทยเพิ่มขึ้นอย่างมาก

5. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการของผู้ใช้บริการของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ในประเทศในด้านประเมินความพึงพอใจของท่านกับการใช้บริการเครื่องบินโดยสารภายในประเทศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ 0.764 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันระดับค่อนข้างสูง คือ เมื่อผู้ให้บริการสายการบินในประเทศของบริษัทไทยไลอ้อนแอร์มีความคิดเห็นว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการดีขึ้น จะมีความพึงพอใจกับการใช้บริการเครื่องบินโดยสารในประเทศเพิ่มขึ้น

6. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากรของผู้ใช้บริการของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ในประเทศในด้านประเมินความพึงพอใจของท่านกับการใช้บริการเครื่องบินโดยสารภายในประเทศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ 0.116 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันระดับต่ำมาก คือ เมื่อผู้ให้บริการสายการบินในประเทศของบริษัทไทยไลอ้อนแอร์มีความคิดเห็นว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากรดีขึ้น จะมีความพึงพอใจกับการใช้บริการเครื่องบินโดยสารในประเทศเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

7. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านลักษณะทางกายภาพของผู้ใช้บริการของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ในประเทศในด้านประเมินความพึงพอใจของท่านกับการใช้บริการเครื่องบินโดยสารภายในประเทศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ 0.784 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันระดับค่อนข้างสูง คือ เมื่อผู้ให้บริการสายการบินในประเทศของบริษัทไทยไลอ้อนแอร์มีความคิดเห็นว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านลักษณะทางกายภาพดีขึ้น จะมีความพึงพอใจกับการใช้บริการเครื่องบินโดยสารในประเทศเพิ่มขึ้น

8. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านประสิทธิภาพและคุณภาพของผู้ใช้บริการของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ในประเทศในด้านประเมินความพึงพอใจของท่านกับการใช้บริการเครื่องบินโดยสารภายในประเทศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ 0.986 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันระดับสูงมาก คือ เมื่อผู้ให้บริการสายการบินในประเทศของบริษัทไทยไลอ้อนแอร์มีความคิดเห็นว่า

ว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านประสิทธิภาพและคุณภาพดีขึ้น จะมีความพึงพอใจกับการใช้บริการเครื่องบินโดยสารในประเทศเพิ่มขึ้นอย่างมาก

7. สรุปและอภิปรายผล

จากการวิจัยในเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินภายในประเทศของบริษัทสายการบินไทยไลอ้อนแอร์

ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศหญิง สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานเอกชน รายได้ส่วนใหญ่ 25,001-35,000บาท เนื่องจากมีการใช้บริการมากกว่าเพราะอยู่ในช่วงอายุที่ต้องเดินทางเป็นประจำ ชอบความสะดวกสบายในการเดินทาง และประหยัดเวลาในการเดินทางเป็นเพราะใช้บริการเพื่อการดำเนินธุรกิจ และสามารถจ่ายค่าเดินทางที่มีราคาสูงกว่าการเดินทางประเภทอื่นได้ดีกว่า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของอดุลย์ จาตุรงค์กุล (2534) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคการตัดสินใจของผู้ใช้บริการได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนบุคคลทางด้านต่างๆ ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดของผู้ใช้บริการสายการบินภายในประเทศของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์พบว่า ส่วนผสมทางการตลาดอยู่ในระดับดีมากสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพรัตน์ รามสูตร (2548) ทำการศึกษาเรื่องการรับรู้กลยุทธ์ทางการตลาด ความพึงพอใจใช้บริการและความภาคภูมิใจต่อตราสินค้าของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำและสายการบินไทย พบว่า การรับรู้ด้านกลยุทธ์การตลาดสามารถทำนายความพึงพอใจคุณภาพบริการของสายการบินอยู่ในระดับมาก

ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินภายในประเทศของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์พบว่าโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยอติมา วินัยโกศล (2547) ได้ทำการศึกษา เรื่อง พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่งและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ความพอเพียงของผู้โดยสารต่อการให้บริการของมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการในการใช้บริการสายการบิน

8. ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยดังนี้

1. ผู้ประกอบธุรกิจบริการสายการบินภายในประเทศของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

- 1.1 ด้านผลิตภัณฑ์
- 1.2 ด้านราคา
- 1.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย
- 1.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด
- 1.5 ด้านกระบวนการในการบริการ
- 1.6 ด้านพนักงานผู้ให้บริการ
- 1.7 ด้านการสร้างและนำลักษณะทางกายภาพ
- 1.8 ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพของการให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีสำหรับธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีในธุรกิจงานบริการกับประเภทการผลิตเพื่อเปรียบเทียบความเหมาะสมของธุรกิจแต่ละประเภทให้มีความเหมาะสมต่อการใช้งาน
2. การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเท่านั้น ควรศึกษาในธุรกิจขนาดใหญ่ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างและความเหมาะสมในการใช้งานในกิจการขนาดต่าง ๆ
3. ควรมีการขยายขอบเขตการทำวิจัยในกลุ่มผู้โดยสาร ทั้งที่เป็นชาวไทย และชาวต่างประเทศเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการวางแผนการให้บริการ ให้สอดคล้องกับผู้ใช้บริการเพื่อเกิดประโยชน์ในการให้บริการ
4. ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาและวิจัยกลุ่มเป้าหมายที่อยู่ในจังหวัดต่างๆของประเทศไทยนอกเหนือจากเขตกรุงเทพมหานครหรือศึกษาในกลุ่มตัวอย่างเฉพาะกลุ่มที่เป็นวัยทำงาน
5. ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่คาดว่าจะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบิน เช่น ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมและสังคม เป็นต้น

9. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์และน้ำใจจากบุคคลหลายฝ่ายที่ได้ให้ความช่วยเหลือ โดยเฉพาะมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ที่ให้เงินทุนสนับสนุน และขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่ปรึกษาผลงานวิจัยนี้ทุกท่าน ที่ช่วยแก้ไขข้อบกพร่อง รวมถึงคณาจารย์ในสาขาวิชา และนอกระบบของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ทุกท่านที่ช่วยให้ผลงานวิจัยนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอขอบคุณผู้ที่ให้ความร่วมมือในการสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ตลอดจนร่วมแสดงความคิดเห็น ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างมาก และที่ขาดไม่ได้คือ กำลังใจจากครอบครัวที่พยายามกระตุ้นและเสริมแรงจูงใจทางด้านบวก ตั้งแต่เริ่มต้นทำจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี หากเกิดข้อผิดพลาดในรายงาน ผู้วิจัยขออภัยเป็นอย่างสูงและน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ . พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- _____ . (2545). หลักสถิติ พิมพ์ครั้งที่ 7 . กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- _____ . (2546). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล . พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- กฤษณี รื่นรัมย์ และ คณะ. (2547). การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด : สร้างองค์กรให้แตกต่างอย่างเหนือชั้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
- ชัยวัฒน์ ปัญญาพงษ์ ; และ ณรงค์ เทียนสง. (2525). ประชากรศาสตร์และประชากรศึกษา. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิชย์.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: เทพนิมิตการพิมพ์
- _____ . (2546). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: เทพนิมิตการพิมพ์
- ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์. (2549). คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า Customer satisfaction survey-Handbook พร้อมกรณีศึกษาและเทคนิคที่ปฏิบัติได้จริง. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.

- พิสิฐ มหามงคล. (2546). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการของบริษัทการบินไทย จำกัด มหาชน.วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาสังคม).กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2541). กลยุทธ์การวิเคราะห์การตลาดและการบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). กลยุทธ์การตลาด: การวางแผนการตลาด. ไดมอนด์ อิน บิสซิเนส เวิร์ด.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2548). Standard International Age Classification การแบ่งช่วงอายุตามมาตรฐานการจัดกลุ่มอายุ. สืบค้นเมื่อ 19 มกราคม 2554 , จาก [http:// www.nso.go.th](http://www.nso.go.th)
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2542). การบริหารการตลาด : กลยุทธ์และยุทธวิธี. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- DuBrin, Andrew J. Human Relations : A Job Oriented Approach. 5th ed. Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice Hall
- Hartung. (2001). Marketing : The core. Boston: McGraw-Hill/Irwin.
- Kotter, Philip. (2000). Marketing Management. 10th ed. New Jersey: Simon & Schuster. Lovelock; & Wright. Principles of Service Marketing and Management, 2/E, 2002 Upper Saddle River , NJ Prentice Hall.
- Wolman, B. B. (1973). Dictionary of behavioral science. (1st ed.). New York: Van Norstrand

แรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับอุดมศึกษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 ในเขตลาดกระบัง Motivation for higher education Secondary school students Year 6 and 3rd year certificate in Lat Krabang

ศศิณา สมเดช¹, ดร.นิวัตต์ น้อยมณี², ดร.ณัฐกาญจน์ สุวรรณธारा³

^{1,2}คณะบัณฑิตมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ Email: noonbeeg12@hotmail.com

³หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 ในเขตลาดกระบัง และเปรียบเทียบแรงจูงใจในการศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 ในเขตลาดกระบัง จำแนกตาม เพศ เกรดเฉลี่ยสะสม ระดับการศึกษาของบิดาและมารดา อาชีพหลักของบิดาและมารดา และรายได้ต่อเดือนของบิดาและมารดา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปีที่ 3 ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2559 ของโรงเรียนสังกัดกระทรวงศึกษา ที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ลาดกระบังจำนวน 400 คน ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) สถิติหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีของ Scheffé

ผลการวิจัย พบว่า

1. แรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับอุดมศึกษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 ในเขตลาดกระบัง โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยแต่ละด้านเรียงตามลำดับ คือ เหตุผลส่วนตัว ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ปัจจัยทางสังคม และบุคคลที่เกี่ยวข้อง

2. ผลการทดสอบแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

2.1 นักเรียนที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับอุดมศึกษาโดยรวมและเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 นักเรียนที่มีเกรดเฉลี่ยระหว่าง 3.00 – 4.00 มีแรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับอุดมศึกษาอยู่ในระดับมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 นักเรียนที่บิดาและมารดามีการศึกษาระดับต่ำกว่าระดับอนุปริญญา และมีการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือเทียบเท่า มีแรงจูงใจในการศึกษาต่อมากกว่านักเรียนที่มีบิดาและมารดามีการศึกษาระดับปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 นักเรียนที่บิดามีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีแรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับอุดมศึกษาแตกต่างกันกับนักเรียนที่บิดามีอาชีพค้าขาย และอาชีพรับจ้าง ไม่พบความแตกต่างระหว่างอาชีพของมารดากับแรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับอุดมศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 นักเรียนที่บิดามีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีแรงจูงใจในการศึกษาต่อมากกว่านักเรียนที่บิดามีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท และนักเรียนที่มารดามีรายได้ต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท มีแรงจูงใจในการศึกษาต่อมากกว่านักเรียนที่มารดามีรายได้ต่อเดือน 10,001 -15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: แรงจูงใจ/อุดมศึกษา

Abstract

Motivation for higher education Secondary school students Year 6 and 3rd year certificate in Lat Krabang Mathayom 6 students and 3rd year certificate in Lat Krabang And compare the motivation to study in higher education. Of Mathayomsuksa 6 students and 3rd year vocational certificate In Lat Krabang district, by gender, cumulative grade point average Level of education of father and mother Primary occupation of father and mother And the monthly income of the father and mother. The sample used in this research. Students are currently studying in Grade 6 and Vocational Certificate 3. In the second semester of academic year 2016 of schools under the Ministry of Education. Located in the Lat Krabang area of 400 people.

The researcher selected a specific sample. Data were collected using questionnaires. (Questionnaire). Data were analyzed using frequency distribution statistics. (Frequency) Percentage, mean, standard deviation, hypothesis test, t-test and one-way ANOVA. Scheffé's approach

The research found that

1. Motivation for Higher Education of Mathayomsuksa Sixth Grade Students and 3rd Grade Diploma in Lat Krabang All in all, the level is very high. The average of each side is a personal reason. Economic factors University image Social factor And related persons

2. Each test result There are the following.

2.1 students with different sex Motivation to study in higher education is overall and individual. There was no significant difference at .05 level.

2.2 students with GPA between 3.00 - 4.00 The motivation for higher education was higher than that of other groups at .05 level of significance.

2.3. Students whose parents are undergraduate level. And diploma or equivalent. More motivation to study than a father. For mothers, their bachelor degree was statistically significant at the .05 level.

2.4 Students whose fathers are in government / state enterprise The motivation for higher education was different for students whose father was a trader. And career There was no difference between maternal occupations. The motivation for higher education was statistically significant at the .05 level.

2.5 students whose fathers earn less than 5,000 baht a month have more motivation to study than students who have a monthly income of more than 15,000 baht and monthly income of 5,001 to 10,000 baht. Study more than students whose mothers had a monthly income of 10,001 -15,000 baht, significantly at .05 level.

Keywords: motivation/ higher

1. บทนำ

การศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นแหล่งความรู้ที่จะเสริมความก้าวหน้าทางวิชาการ เป็นปัจจัยพื้นฐานในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการพัฒนาประเทศ บุคคลทั่วไปจึงให้ความสำคัญกับการศึกษา โดยมีแนวคิดว่ามีผู้มีการศึกษาสูงจะมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในด้านต่าง ๆ ได้ดีกว่า ดังนั้นบุคคลทั่วไปจึงพยายามที่จะศึกษาให้ถึงระดับสูงสุด คือระดับอุดมศึกษา จนมีคำกล่าวที่ว่าสังคมไทยเป็นสังคมที่นิยมคนที่มีปริญญา (วันวิสาข์ แก้วสมบุญ, 2554: ออนไลน์) (1) การเลือกศึกษาต่อเมื่อจบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) แล้ว ต่างก็มีความต้องการหาสถานศึกษาที่จะศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาด้วยกันทั้งสิ้น แต่เนื่องจากจำนวนนักเรียนที่จบการศึกษาในแต่ละปีการศึกษามีจำนวนมาก สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษามากขึ้น โดยแก้ไขปรับปรุงกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในการส่งเสริมให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาในรูปแบบต่าง ๆ และลงทุนในการจัดการศึกษาโดยการจัดตั้งสถาบันอุดมศึกษาเอกชนมากขึ้นปัจจุบันในเขตพื้นที่ลาดกระบัง มีสถาบันอุดมศึกษาอยู่เพียง 2 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ปัจจุบันมหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ มี 3 คณะ 9 สาขา ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ สาขาการตลาด สาขาคอมพิวเตอร์ สาขาท่องเที่ยว สาขาการบัญชี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ สาขาการจัดการโลจิสติกส์ สาขาเทคโนโลยีการจัดการอุตสาหกรรม คณะรัฐศาสตร์ สาขารัฐประศาสนศาสตร์

การศึกษาต่อระดับอุดมศึกษาที่มีแรงจูงใจเพื่อแสวงหาความรู้อย่างแท้จริง จะส่งผลให้นักศึกษาได้รับประโยชน์จากการเรียนมากกว่านักศึกษาที่เรียนไปเรื่อย ๆ โดยไม่มีเป้าหมาย ครอบงำโดยปริญญาอย่างเดียว เนื่องด้วยนักศึกษาที่มีแรงจูงใจเรียน เพื่อรู้ลึก รู้จริง และต้องการนำไปใช้ประโยชน์ ย่อมมีแนวโน้มตั้งใจเรียน มีความสุขกับการเรียน สามารถต่อยอดองค์ความรู้ในสาขานั้น ๆ ได้มาก และจะกลายเป็นกำลังคนที่มีคุณภาพป้อนสู่ตลาดแรงงาน และมีส่วนในการพัฒนาประเทศ

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาในเขตลาดกระบัง ตระหนักถึงความสำคัญ

ของวิจัยแรงจูงใจในการศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 ในโรงเรียนสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่ตั้งอยู่ในเขตลาดกระบัง เพื่อศึกษาว่านักเรียนมีแรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับอุดมศึกษาระดับเพียงใด เหตุผลส่วนตัวภาพลักษณ์ของสถาบัน บุคคลที่เกี่ยวข้อง สังคม และเศรษฐกิจ รวมทั้งนักเรียนที่มีเพศ เกรดเฉลี่ยสะสม ระดับการศึกษาของบิดา มารดา อาชีพของบิดามารดา และรายได้ต่อเดือนของบิดา มารดาที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการศึกษาต่อของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และนักเรียนชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 แตกต่างกันอย่างไรร เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาหลักสูตร และการวางแผนจัดการเรียนการสอนให้ตรงกับความต้องการของผู้เรียนมากยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 ในเขตลาดกระบัง
2. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา ของ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 ในเขตลาดกระบัง จำแนกตาม เพศเกรดเฉลี่ยสะสม ระดับการศึกษาของบิดาและมารดา อาชีพหลักของบิดาและมารดา และรายได้ต่อเดือนของบิดาและมารดา

3. ขอบเขตการวิจัย

3.1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความมุ่งหมายที่จะศึกษาถึงแรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับอุดมศึกษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 ในเขตลาดกระบัง โดยจะใช้กรอบเนื้อหาที่ได้จากการศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ และแรงจูงใจ ซึ่งจำแนกออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

- เหตุผลส่วนตัว
- ภาพลักษณ์ของสถาบัน
- บุคคลที่เกี่ยวข้อง
- ปัจจัยทางสังคม
- ปัจจัยทางเศรษฐกิจ

ตัวแปรที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

- ตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยเพศ เกรดเฉลี่ยสะสม ระดับการศึกษาของบิดามารดา อาชีพหลักของบิดามารดา และรายได้ต่อเดือนของบิดา มารดา

- ตัวแปรตาม คือ แรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับอุดมศึกษา ประกอบด้วยเหตุผลส่วนตัว ภาพลักษณ์ของสถาบัน บุคคลที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยทางสังคม และปัจจัยทางเศรษฐกิจ

3.2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักเรียนที่กำลังเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2559 ในเขตลาดกระบัง จำนวน 3,036 คน ในโรงเรียน 8 โรงเรียน

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และประกาศนียบัตรวิชาชีพปีที่ 3 ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2559 ของโรงเรียนสังกัดกระทรวงศึกษา ที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ลาดกระบัง จำนวน 400 คน ได้มาโดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

3.3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2559 (เดือนพฤศจิกายน 2559 – มีนาคม 2560)

3.4. ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลในโรงเรียนในสังกัดกระทรวงศึกษา ที่ตั้งอยู่ในเขตลาดกระบัง จำนวน 8 โรงเรียน

4. สมมติฐานงานวิจัย

เพศ เกรดเฉลี่ยสะสม ระดับการศึกษาของบิดาและมารดา อาชีพของบิดาและมารดา และรายได้ต่อเดือนของบิดาและมารดาที่แตกต่างกัน มีผลให้แรงจูงใจในการศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 ในเขตลาดกระบังแตกต่างกัน

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบแรงจูงใจในการศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 ในเขตลาดกระบัง จำแนกตามภูมิฐานะ เพศ อายุ เกรดเฉลี่ยสะสม อาชีพหลักของครอบครัว และรายได้ต่อเดือนของครอบครัว

2. ผู้บริหารใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการศึกษาให้เป็นที่ต้องการของสังคม ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนประชาสัมพันธ์

6. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับอุดมศึกษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปีที่ 3 ในเขตลาดกระบัง ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีวรรณกรรม ตลอดจนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย โดยจะนำเสนอเป็นลำดับรายละเอียดดังต่อไปนี้

6.1 ความหมายของแรงจูงใจ

แรงจูงใจ (Motive) มาจากคำกริยาในภาษาละตินว่า Movere (สுவินน์ วัฒนวงศ์, 2533: 102) ซึ่งมีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า To move มีความหมายว่าเป็นสิ่งที่โน้มน้าวหรือมักจะชักนำให้บุคคลเกิดการกระทำหรือปฏิบัติการ อาร์รี พันธมณี (2538: 179) สอดคล้องกับคณาจารย์ภาคจิตวิทยา มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2528: 299) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจที่สอดคล้องกันสรุปได้ว่า แรงจูงใจหมายถึง สิ่งใด ๆ หรือภาวะใด ๆ ก็ตามที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา นวม สงวนทรัพย์ (2535: 85) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจ หมายถึง พลังขับเคลื่อนให้เกิดกัมมันตภาพในตัวคน กัมมันตภาพนี้คงจะมีสืบต่อไปเรื่อย ๆ กระทั่งวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายบรรลุผลสำเร็จ กล่าวของบุคคลต่าง ๆ พอสรุปได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง การที่ตัวเราถูกกระตุ้นจากภาวะใด ๆ หรือสิ่งใด ๆ ก็ตามไม่ว่าจะเกิดจากภายในตัวเราเองหรือเกิดจากภายนอกซึ่งอาจเกิดจากบุคคลหรือสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบ ๆ ตัวเรา มีผลให้บุคคลกระทำหรือแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

ประเภทของแรงจูงใจ

จากการศึกษาของบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับแรงจูงใจ และได้แบ่งประเภทของแรงจูงใจออกเป็นลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

โยธิน ศันสนยุทธ์ (2531: 140) ได้แบ่งประเภทของแรงจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. แรงจูงใจทางสรีระ เช่น จูงใจที่ทำให้บุคคลกินและดื่ม เป็นต้น
2. แรงจูงใจทางจิตวิทยา เช่น แรงจูงใจที่จะรักและถูกรัก แรงจูงใจที่จะสำรวจ และแรงจูงใจที่จะทำให้สำเร็จ เป็นต้น

ฉะนั้นสรุปได้ว่า สามารถแบ่งประเภทของแรงจูงใจ เป็น 2 ประเภท คือ แรงจูงใจภายในเป็นสถานะที่ต้องการกระทำหรือเรียนรู้บางสิ่งบางอย่างด้วยตนเอง แรงจูงใจด้านนี้เกิดขึ้นเพื่อสนองความต้องการทางร่างกายและจิตใจ เพื่อให้บุคคลมีชีวิตอยู่ได้ และแรงจูงใจภายนอก เป็นสถานะที่บุคคลได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าภายนอก เร้าให้เกิดความต้องการและแสดงพฤติกรรมไปสู่เป้าหมาย

แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ ในการศึกษาต่อ

การศึกษาในการเรียนรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคคลและสังคมพร้อม ๆ กับการเรียนรู้สิ่งแวดล้อมภายนอกและภายในตัวบุคคล เพื่อให้บรรลุความเจริญในการดำรงชีวิตอย่างมีความสุขการศึกษานับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่ง ในการเปิดโอกาสให้คนมีคุณภาพชีวิตที่ดี ถ้ามีการศึกษาดีจะนำไปสู่ตำแหน่งหน้าที่การงานที่ดี เงินเดือนสูง ๆ กิติมา ปริศิตติก (2529: 109) ได้กล่าวถึง การพัฒนาทางด้านวิชาการว่าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการบริหารการศึกษา ทั้งนี้เพราะว่า โลกปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านหลักสูตรและวิธีสอน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาการเรียนการสอนให้ทันสมัยกับวิทยาศาสตร์ที่ก้าวหน้า สถานที่ที่ไม่มีการพัฒนาการเรียนการสอนแล้ว จะทำให้สถานที่นั้นล้าหลัง

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการศึกษาต่อ

งานวิจัยต่างประเทศ

มอร์สแตน และ สมาร์ท (Morstain and Smart, 1974: 83- 89) ได้ทำการศึกษาแรงจูงใจที่ทำให้ผู้ใหญ่ในสหรัฐอเมริกาเข้าเรียนในสถานศึกษา พบว่า ผู้มีอายุน้อยมีแรงจูงใจในการเข้าเรียนด้านติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นสูง ส่วนเพศชายมีแรงจูงใจในการเข้าเรียนในด้านทาทตามความคาดหวังของผู้อื่นสูง และเพศหญิงมาเรียนเพราะต้องการมีความรู้

เรย์โอมลด์ (Reymold, 1986: 3571-A) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมในการเรียนรู้ โดยการกำหนดตนเองกับแรงจูงใจในการศึกษาต่อของนักเรียนผู้ใหญ่ เวลาทำการที่วิทยาลัยชุมชน กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษา จำนวน 95 คน มีอายุเฉลี่ย 37.17 ปี โดยใช้เครื่องมือ SDLRS EPS(Education Participation Scale) พบว่า มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกระหว่างแรงจูงใจในด้านความสามารถทางสติปัญญาและความพร้อมในการเรียนรู้

โดยการนำตัวเอง โดยประสบการณ์และสิ่งปะทะท้าทายต่าง ๆ ในชีวิตเป็นอิทธิพลที่สำคัญในการเข้าร่วม

งานวิจัยในประเทศ

ไกรวุธ พนมพงษ์ (2544: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการเลือกเข้าศึกษาต่อในสายสามัญหรือสายอาชีพ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ดกับโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 747 คน ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านชื่อเสียงของสถาบัน ด้านอิทธิพลการชักจูงบุคคลและสื่อ ด้านค่าใช้จ่ายในการศึกษา ด้านพื้นฐานความรู้ และความสามารถส่วนบุคคล

ทวีศักดิ์ เบ้าหล่อเพชร (2541: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง องค์ประกอบที่มีผลต่อการเรียนอาชีวศึกษาในโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา จังหวัดอุดรธานี พบว่า การศึกษาขององค์ประกอบที่มีผลต่อการเลือกเรียนอาชีวศึกษาในโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา จังหวัดอุดรธานี มีองค์ประกอบที่มีผล อยู่ในระดับมาก ในด้านเกียรติยศและชื่อเสียง

8. กรอบแนวคิดการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เพศ เกรดเฉลี่ยสะสม อาชีพหลักของบิดา มารดา และรายได้ต่อเดือนของบิดา มารดา

2. ตัวแปรตาม คือ แรงจูงใจในการศึกษาต่อ ได้แก่ ด้านเหตุผลส่วนตัว ด้านภาพลักษณ์ของสถาบัน ด้านบุคคลที่เกี่ยวข้อง ด้านปัจจัยทางสังคม และด้านปัจจัยทางเศรษฐกิจ นำตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมาเขียนความสัมพันธ์ในรูปของกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้

สถานภาพส่วนบุคคล

1. เกรดเฉลี่ยสะสม
2. ระดับการศึกษาของบิดาและ มารดา
3. อาชีพหลักของบิดาและมารดา
4. รายได้ต่อเดือนของบิดาและมารดา

แรงจูงใจในการศึกษาต่อ

1. ด้านเหตุผลส่วนตัว
2. ด้านภาพลักษณ์ของสถาบัน
3. ด้านบุคคลที่เกี่ยวข้อง
4. ด้านปัจจัยทางสังคม
5. ด้านปัจจัยทางเศรษฐกิจ

9. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับอุดมศึกษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปีที่ 3 ในเขตลาดกระบัง เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปีที่ 3 ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2559 ของโรงเรียนสังกัดกระทรวงศึกษา ที่ตั้งอยู่ในเขตลาดกระบัง จำนวน 8 โรงเรียน จำนวนนักเรียน 3,036 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปีที่ 3 ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2559 ของโรงเรียนสังกัดกระทรวงศึกษาที่ตั้งอยู่ในเขตลาดกระบัง โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% ตามตารางของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamané, 1970: 125) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีเลือกสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจำนวน 4 โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนเทพศิรินทร์ร่มเกล้า โรงเรียนพรตพิทยพยัต วิทยาลัยอาชีวศึกษาณิชยการเอเชีย วิทยาลัยอาชีวศึกษาเอกวิทย์บริหารธุรกิจ หลังจากนั้นใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายในขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย โรงเรียน ประชากร กลุ่มตัวอย่าง

โรงเรียน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
โรงเรียนเทพศิรินทร์ร่มเกล้า	483	140
โรงเรียนพรตพิทยพยัต	368	107
วิทยาลัยอาชีวศึกษาเอกวิทย์บริหารธุรกิจ	327	95
วิทยาลัยอาชีวศึกษาณิชยการเอเชีย	198	58
รวม	1,376	400

10 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้า ทฤษฎี หนังสือ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับอุดมศึกษาเพื่อนำมากำหนดกรอบและขอบเขตเนื้อหาในการสร้างแบบสอบถาม และนำแบบ

สอบถามไปทดสอบหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .97 แบบสอบถามที่นำมาใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน 11 ข้อ ได้แก่ เพศ เกรดเฉลี่ยสะสม ระดับการศึกษาของบิดาและมารดา อาชีพของบิดาและมารดา รายได้ของบิดาและมารดา ทราบหรือไม่ว่า มีสถาบันระดับปริญญาตรีในเขตลาดกระบัง เป็นแบบสอบถามปลายปิด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับอุดมศึกษาของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 ในเขตลาดกระบัง ใน 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านเหตุผลส่วนตัว จำนวน 7 ข้อ (2) ด้านภาพลักษณ์ของสถาบัน จำนวน 11 ข้อ (3) ด้านบุคคลที่เกี่ยวข้อง จำนวน 8 ข้อ (4) ด้านปัจจัยสังคม จำนวน 6 ข้อ และ (5) ด้านปัจจัยเศรษฐกิจ จำนวน 7 ข้อ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยผู้วิจัยกำหนดน้ำหนักหรือคะแนนในการตอบแบบสอบถาม 5 ระดับ ดังนี้

ระดับมากที่สุด	ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น 5
ระดับมาก	ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น 4
ระดับปานกลาง	ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น 3
ระดับน้อย	ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น 2
ระดับน้อยที่สุด	ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น 1

11. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ทำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถามตามโรงเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

2. ดำเนินการนำแบบสอบถามไปยังโรงเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ขออนุญาตจากอาจารย์ประจำชั้นทำการอธิบายให้นักเรียนเข้าใจ และรอรับแบบสอบถามกลับคืนทันที แล้วตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบเพื่อเตรียมนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติ

12. สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำผลคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมดไปวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้สถิติการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2. แบบสอบถามตอนที่ 2 แรงจูงใจในการเลือกศึกษาต่อ ด้านเหตุผลส่วนตัว ด้านภาพลักษณ์ของสถาบัน ด้านบุคคลที่เกี่ยวข้อง ด้านปัจจัยทางสังคม และด้านปัจจัยทางเศรษฐกิจ ผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบแรงจูงใจในการเลือกศึกษาต่อระดับอุดมศึกษา จำแนกตามข้อมูลทั่วไป โดยใช้สถิติ t-test กรณีที่ตัวแปร 2 กลุ่ม และใช้การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในกรณีที่มีตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีของ Scheffé

13. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

(1) นักเรียนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 76.00 โดยมีเกรดเฉลี่ยระหว่าง 3.00-4.00 จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.25 บิดามีการศึกษาในระดับต่ำกว่าอนุปริญญา จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.25 มารดามีการศึกษาระดับต่ำกว่าอนุปริญญา จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.75 บิดามีอาชีพรับจ้าง จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 มารดามีอาชีพค้าขาย จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 บิดามีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.75 มารดามีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75

(2) ผลการศึกษาแรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับอุดมศึกษา ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 ในเขตลาดกระบัง โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกันทุกด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ด้านเหตุผลส่วนตัว ($\bar{x} = 4.33$) ด้านปัจจัยทางเศรษฐกิจ ($\bar{x} = 4.31$) ด้านภาพลักษณ์ของสถาบัน ($\bar{x} = 4.24$) ด้านปัจจัยทางสังคม ($\bar{x} = 4.19$) และด้านบุคคลที่เกี่ยวข้อง

($\bar{x} = 4.08$) ตามลำดับ

แรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับอุดมศึกษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 ในเขตลาดกระบัง ด้านเหตุผลส่วนตัวโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.33$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือ สร้างความมั่นใจและความภาคภูมิใจให้กับตนเอง ($\bar{x} = 4.51$) นอกนั้นอยู่ในระดับมากทุกข้อเรียงตามลำดับดังนี้ ต้องการเพิ่มวุฒิการศึกษา ($\bar{x} = 4.46$) มีโอกาสได้งานทำ ($\bar{x} = 4.43$) นำความรู้ที่ได้รับไปแก้ปัญหาได้ ($\bar{x} = 4.40$) ต้องการยอมรับจากบุคคลอื่น ($\bar{x} = 4.24$) ต้องการยกระดับฐานะของตน ($\bar{x} = 4.23$) และมีอุปกรณ์การเรียนพร้อม ($\bar{x} = 4.04$)

แรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับอุดมศึกษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 2 ในเขตลาดกระบังด้านบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านเรียงตามลำดับ บิดามารดา และผู้ปกครองสนับสนุนให้ศึกษาต่อ ($\bar{x} = 4.20$) อาจารย์แนะนำให้ศึกษาต่อ ($\bar{x} = 4.05$) ผู้ประสบความสำเร็จในอาชีพแนะนำให้ศึกษาต่อ ($\bar{x} = 4.03$)

แรงจูงใจด้านสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.19$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อเรียงตามลำดับ มีสถาบันที่ตรงความต้องการ ($\bar{x} = 4.31$) การจัดการเรียนการสอนเป็นที่ยอมรับของสังคม ($\bar{x} = 4.23$) ต้องการยกระดับสถานภาพทางสังคม ($\bar{x} = 4.22$) ตามลำดับ

แรงจูงใจด้านเศรษฐกิจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ นำความรู้ที่ได้ไปพัฒนาอาชีพในอนาคต ($\bar{x} = 4.43$) ต้องการประกอบอาชีพที่มีความก้าวหน้า ($\bar{x} = 4.41$) เมื่อสำเร็จการศึกษาทำให้มีรายได้จากการทำงานดี ($\bar{x} = 4.40$) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

(3) ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 ในเขตลาดกระบัง จำแนกตาม เพศ เกรดเฉลี่ยสะสม ระดับการศึกษาของบิดาและมารดา อาชีพสะสม ระดับการศึกษาของบิดาและมารดา อาชีพหลักของบิดาและมารดา และรายได้ต่อเดือนของบิดาและมารดา

(3.1) นักเรียนที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับอุดมศึกษาโดยรวมและเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

(3.2) นักเรียนที่มีเกรดเฉลี่ยระหว่าง 3.00-4.00 มีแรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับอุดมศึกษาอยู่ในระดับมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

(3.3) นักเรียนที่บิดาและมารดา มีการศึกษาระดับต่ำกว่าระดับอนุปริญญา และมีการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือเทียบเท่า มีแรงจูงใจในการศึกษาระดับปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

(3.4) นักเรียนที่บิดามีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีแรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับอุดมศึกษาแตกต่างกันกับนักเรียนที่บิดามีอาชีพค้าขาย และอาชีพรับจ้าง ไม่พบความแตกต่างระหว่างอาชีพของมารดากับแรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับอุดมศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

(3.5) นักเรียนที่บิดามีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีแรงจูงใจในการศึกษาต่อมากกว่านักเรียนที่บิดามีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท และนักเรียนที่มารดามีรายได้ต่อเดือน 5,001 -10,000 บาท มีแรงจูงใจในการศึกษาต่อมากกว่านักเรียนที่มารดามีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

(1) จากผลการศึกษา แรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับอุดมศึกษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปีที่ 3 ในเขตลาดกระบังทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเหตุผลส่วนตัว ด้านปัจจัยทางเศรษฐกิจ ด้านภาพลักษณ์ของสถาบัน ด้านปัจจัยทางสังคม และด้านบุคคลที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฮูล (Houle.1961) ที่ศึกษาแรงจูงใจในการเข้าเรียนของผู้ใหญ่ในสหรัฐอเมริกา พบว่าผู้ใหญ่เข้ามาเรียนด้วยแรงจูงใจที่ต่างกัน คือมาเรียนเพราะต้องการเพิ่มพูนความรู้และทักษะด้านวิชาชีพ และต้องการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นหรือต้องการมีเพื่อนหรือต้องการขจัดความเหงา นอกจากนี้ยังพบว่าผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของไทยที่พบว่าแรงจูงใจด้านส่วนตัวเป็นส่วนสำคัญของการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ได้แก่ งานวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจที่นักศึกษาเข้าศึกษาต่อในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพสูง สาขาวิชาช่างอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดขอนแก่น”(สุวพันธ์ พงษ์บริบูรณ์, 2545) งานวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจในการเลือกประกอบอาชีพของนักศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.) วิทยาลัยพาณิชยการสังกัดกรมอาชีวศึกษาในกรุงเทพมหานคร” (สุมาลี จุลเจิม, 2540)

(2) ผลจากการเปรียบเทียบสถานภาพของนักเรียนกับแรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับอุดมศึกษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 เขต

ลาดกระบัง ตามสมมติฐานการวิจัยปรากฏผลดังนี้

(2.1) ผลการเปรียบเทียบเกรดเฉลี่ยของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 ในเขตลาดกระบัง ซึ่งแรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับอุดมศึกษาอยู่ในระดับมากกว่ากลุ่มอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการเลือกเข้าศึกษาต่อในสายสามัญหรือสายอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ดกับโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด ของไกรวรุท พนมพงษ์ (2544) ที่พบว่า นักเรียนมีแรงจูงใจในการเข้าศึกษาต่อสายสามัญและสายอาชีพ อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน คือด้านชื่อเสียงของสถาบัน ด้านพื้นฐานความรู้ และความสามารถส่วนบุคคล

(2.2) ผลเปรียบเทียบระดับการศึกษาของบิดา มารดาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 ในเขตลาดกระบังกับแรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับอุดมศึกษา โดยรวมและเป็นรายด้านพบว่า นักเรียนเพศหญิงและเพศชาย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการเข้าเรียนการศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญ วิธีเรียนทางไกลระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ของผู้ใช้แรงงานที่มีเพศต่างกัน และมีอายุต่างกัน มีแรงจูงใจในการเข้าเรียนการศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากปัจจุบันทุกเพศทุกวัยมีโอกาสเข้าถึงการศึกษาอย่างเท่าเทียมกัน สามารถพัฒนาความรู้ความสามารถ สติปัญญา จิตใจ ปลูกฝังความคิด เพื่อนำความรู้และทักษะไปใช้ในการประกอบวิชาชีพและทำให้ตนเองเป็นที่ยอมรับของสังคมไม่แตกต่างกัน

(2.3) ผลการเปรียบเทียบระดับการศึกษาของบิดามารดาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 ในเขตลาดกระบังกับแรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับอุดมศึกษา พบว่า นักเรียนกลุ่มที่มีเกรดเฉลี่ยระหว่าง 3.00-4.00 มีแรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับอุดมศึกษาอยู่ในระดับมากกว่ากลุ่มอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการเลือกเข้าศึกษาต่อในสายสามัญหรือสายอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ดกับโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด ของไกรวรุท พนมพงษ์ (2544)

(2.4) ผลการเปรียบเทียบอาชีพหลักของบิดา มารดาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 ในเขตลาดกระบัง กับแรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับอุดมศึกษา พบว่า นักเรียนที่บิดามีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีแรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับอุดมศึกษาแตกต่างกันกับนักเรียนที่บิดามีอาชีพค้าขาย และอาชีพรับจ้างซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง มลเหตุจูงใจในการเลือกศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ ของเอนก ชิตเกษร (2542)

(2.5) ผลการเปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนของบิดา มารดาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 ในเขตลาดกระบังกับแรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับอุดมศึกษา พบว่า นักเรียนที่บิดามีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และนักเรียนที่มารดามีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท มีแรงจูงใจในการศึกษาต่อมากกว่านักเรียนที่บิดามีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท สอดคล้องกับวีระพล เวชยางกูร (2542)

14. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาประเด็นเกี่ยวกับคณะที่นักเรียนต้องการศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษามากที่สุด ว่านักเรียนมีเหตุผลใดในการต้องการศึกษาต่อในคณะนั้น
2. ควรศึกษาในกลุ่มตัวอย่างอื่น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการวางแผนประชาสัมพันธ์ให้นักเรียนสนใจสนใจศึกษาต่อในคณะ/สาขาวิชาที่ตรงกับความต้องการของพัฒนาประเทศ

เอกสารอ้างอิง

- [1] ไกรวุธ พนมพงษ์. (2544) แรงจูงใจในการศึกษาต่อสายสามัญหรือสายอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด กับโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานสามัญจังหวัดร้อยเอ็ด. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ การศึกษามหาบัณฑิต มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- [2] ชนิตา เพชรทองคำ. (2542). “ความต้องการทางการศึกษา : โอกาสและทางเลือก” วารสารการศึกษาแห่งชาติ, 2:19.
- [3] เจริญ โสภกา. 2551. แรงจูงใจในการเข้าศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษาของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
- [4] ทวีศักดิ์ เบ้าหล่อเพชร. (2541). องค์ประกอบที่มีผลต่อการเรียนอาชีวศึกษาในโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาจังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พฤติกรรมการออกกำลังกายของชุมชนในเขตลาดกระบัง Community Physical exercise behavior of People in Lat Krabang

ศศิณา สมเดช¹, ดร.นิวัตต์ น้อยมณี², ดร.ณัฐกาญจน์ สุวรรณธรา³

^{1,2}คณะบัณฑิตมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

Email: noonbeeg12@hotmail.com

³หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบพฤติกรรมการออกกำลังกายของชุมชน เขตลาดกระบัง ด้านความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกาย ด้านเจตคติต่อการออกกำลังกาย และด้านการปฏิบัติ กลุ่มตัวอย่างเป็นประชากรชุมชนในเขตลาดกระบัง การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสม (Mixed Methodology) โดยใช้แบบสัมภาษณ์จากผู้บริโภคตัวอย่างจำนวน 10 คน เพื่อกำหนดตัววัดค่า (Measurement) ในการสร้างแบบสอบถามและทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการกำหนดสัดส่วน (Quota Sampling) ร่วมกับการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ในแขวงต่าง ๆ จำนวน 6 แขวงได้แก่ แขวงลาดกระบัง แขวงคลองสองต้นนุ่น แขวงคลองสามประเวศ แขวงลำปลาทิว แขวงทับยาว แขวงชุมทอง ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจำนวน 166,338 คน (การปกครองสำนักงานเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร, 2558) ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการประมาณค่าร้อยละ กรณีไม่ทราบประชากรโดยใช้สูตรของทอโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

เพศชายและเพศหญิง จำนวนประชากร ได้มาด้วยวิธีการเลือกโดยบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการออกกำลังกายชนิดตารางประมาณค่า ที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.88 วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าที (t-test) และทดสอบค่าเอฟ (F-test)

ผลการศึกษาพบว่า

1 ประชากรเพศชายและเพศหญิง เขตลาดกระบัง มีพฤติกรรมการออกกำลังกายด้านความรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านเจตคติและด้านการปฏิบัติไม่แตกต่างกัน

2 ประชากรเพศชายและเพศหญิง มีเจตคติต่อการออกกำลังกายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความรู้และด้านการปฏิบัติไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: พฤติกรรมการออกกำลังกาย, ชุมชน เขตลาดกระบัง

Abstract

The purpose of this research was to study and compare exercise Physical behavior of people in Lat Krabang community. Knowledge about exercise. Attitude toward exercise. And practical aspects The sample is the population. Community in Lat Krabang This research uses the method of mixed methodology using 10 interview samples from consumers. To determine the value (Measurement) to create a questionnaire and sampled by Quota Sampling. Accompany with Accidental Sampling in 6 districts Is Lat Krabang Khlong Hai Ton Ton Klong Sam Prawet, Lam Pla Lai, Thap Long, Khum Thong The exact population is 166,338. People (administration of Lat Krabang District, Bangkok, 2558) The researcher used

the method to determine the sample size from the percentage estimate. In case of unknown population using Taro Yamanote's formula, 400 samples

Male and female populations have come up with accidental selection. The research instrument was a questionnaire about exercise behavior, type of estimation table. The reliability was 0.88. Data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test.

The study indicated that

1. Male and female population in Lat Krabang Knowledge exercise was significantly different at the .05 level. The attitude and practice were not the same.

2. Male and female population Have attitude to exercise Difference was statistically significant at the .05 level. The knowledge and practice were not the same.

Keywords: Physical exercise behavior of people in Lat Krabang

1. บทนำ

การออกกำลังกายนั้นมีความสำคัญกับทุกเพศทุกวัย ดังนั้นคนเราทุกคนควรออกกำลังกาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งชุมชนต่าง ๆ ซึ่งต้องมีการออกกำลังกาย เพื่อเป็นการพัฒนาการเจริญเติบโตของร่างกาย และเพื่อสุขภาพที่แข็งแรงให้เป็นที่ไปตามวัย ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญของการออกกำลังกาย ซึ่งประชากรในเขตลาดกระบัง ไม่ได้ให้ความสำคัญกับการออกกำลังกายมากเท่าที่ควรโดยจะใช้เวลาส่วนมากกับการเที่ยวตามห้างสรรพสินค้าหรือใช้เวลาในการเที่ยวเล่นตามสถานที่ต่าง ๆ ที่ดูแล้วไม่ได้เกิดประโยชน์กับตัวเองแต่อย่างใด หรืออาจจะเป็นเพราะว่า สภาพแวดล้อมที่เอื้อและส่งเสริมด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการจัดกิจกรรมการออกกำลังกายที่จัดไว้ไม่เพียงพอ กับความต้องการของชุมชน จากการศึกษาสภาพแวดล้อม (สรากร บุญกิจเจริญ, 2549:บทคัดย่อ)

จากปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยมีแนวคิด ความสนใจที่จะดำเนินการศึกษาพฤติกรรมการออกกำลังกายของชุมชน เขตลาดกระบัง เพื่อจะได้นำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนส่งเสริมสุขภาพการออกกำลังกายให้แก่ชุมชนให้มีการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมดูแลสุขภาพ โดยมุ่งหวังให้ทุกคนมีสุขภาพที่ดีขึ้น พฤติกรรมการออกกำลังกายที่ถูกต้องและเหมาะสม อีกทั้งมีสุขภาพร่างกายแข็งแรงสามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและที่สำคัญเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เด็กรุ่นหลังต่อไปในด้านส่งเสริมสุขภาพการออกกำลังกาย

2. วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการออกกำลังกายของชุมชน เขตลาดกระบัง
2. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการออกกำลังกายของชุมชน เขตลาดกระบัง

3. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบพฤติกรรมการออกกำลังกายของชุมชน เขตลาดกระบัง เพื่อเป็นข้อมูลนำไปใช้ปรับปรุงแก้ไขในการส่งเสริมการออกกำลังกายให้แก่ชุมชน เขตลาดกระบัง และเป็นประโยชน์ต่อตนเอง สังคม และผู้ที่สนใจในการทำงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการออกกำลังกายต่อไป

4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม

พฤติกรรม (Behavior) ได้มีผู้ให้ความหมายดังต่อไปนี้เฉลิมพล ต้นสกุล (2541:2) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมว่า หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นซึ่งอาจเป็นการกระทำที่บุคคลนั้นแสดงออกมา รวมทั้งกิจกรรมที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลและกิจกรรมนี้อาจสังเกตได้ด้วยประสาทสัมผัส หรือไม่สามารถสังเกตได้ ซึ่งสามารถแบ่งพฤติกรรมออกได้ เป็น 2 ประเภทคือ

1. พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) คือ การกระทำที่เกิดขึ้นสามารถสังเกตได้ด้วยประสาทสัมผัส หรืออาจใช้เครื่องมือช่วย

2. พฤติกรรมภายใน (Covert Behavior) คือ กระบวนการที่เกิดขึ้นภายในจิตใจบุคคลอื่นไม่สามารถสังเกตได้

ดังนั้น สรุปความหมายของพฤติกรรมว่า หมายถึง การกระทำหรือกิจกรรมทุกอย่างของมนุษย์ กิจกรรมการเคลื่อนไหวของร่างกายอย่างมีระบบแบบแผน เพื่อสนองตอบต่อสิ่งที่มีมากระตุ้น ซึ่งอาจเป็นการกระทำที่บุคคลนั้นแสดงออกมา หรือเป็นกิจกรรมภายในตัวบุคคลทั้งที่สังเกตได้โดยตรง โดยอ้อมหรือใช้เครื่องมือช่วย

2. แนวคิดเกี่ยวกับการออกกำลังกาย สีวาณี เข็ม (2542:6) ได้ให้ความหมายของการออกกำลังกายว่า หมายถึง การใช้ส่วนต่าง ๆ ของร่างกายเคลื่อนไหวให้มีจังหวะเหมาะสม เป็นการออกแรงของร่างกายเพื่อฝึกให้ร่างกายทุกส่วนต่าง ๆ ความแข็งแรง ทนทาน คล่องแคล่ว ว่องไว ทั้งระบบโครงสร้างและการทำงานของกล้ามเนื้อมีการเจริญเติบโต มีการเคลื่อนไหวอย่างมีศักยภาพ เมื่อร่างกายแข็งแรงก็ทำให้สมองแจ่มใส อารมณ์เบิกบาน สุขุมรอบคอบ รู้จักคิดอย่างมีเหตุผล เฉลียวฉลาด และสามารถปรับตัวเข้ากับสังคมได้ดี สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุขและมีคุณภาพ

จรรยาลักษณ์ สุขแจ่ม (2541:12) ได้ให้ความหมายของการออกกำลังกายหมายถึง การกระทำที่บุคคลกระทำขึ้นเพื่อให้เกิดการเคลื่อนไหวของส่วนต่างๆ ของร่างกายนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงของระบบต่าง ๆ ของร่างกาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการมีสุขภาพดี ซึ่งผลที่ได้ต่อสุขภาพจะแตกต่างกันไปตามกิจกรรมที่บุคคลได้เลือกกระทำ

จากที่มีผู้เชี่ยวชาญหลายท่านให้ความหมายของการออกกำลังกาย สรุปได้ว่าการออกกำลังกาย คือการที่อวัยวะของร่างกายได้มีการเคลื่อนไหว โดยเฉพาะระบบต่างๆ ของร่างกาย ทำให้ระบบการไหลเวียนของเลือดได้มีการสูบฉีดเพิ่มมากขึ้น และระบบกล้ามเนื้อทุกส่วนของร่างกายได้มีการยืดหดและคลายกล้ามเนื้อ และที่สำคัญทำให้สุขภาพร่างกายแข็งแรงปราศจากการเจ็บป่วยด้วยโรคที่สามารถป้องกันได้

การกีฬาแห่งประเทศไทย (2544:43) ได้ให้คำจำกัดความของการออกกำลังกายว่าเป็นการกระทำใด ๆ ที่มีการเคลื่อนไหวส่วนต่าง ๆ ของร่างกายเพื่อสุขภาพ เพื่อความสนุกสนานและเพื่อสังคมโดยใช้กิจกรรมง่าย ๆ เช่น วิ่ง กระโดดเชือก การบริหารร่างกาย การยกน้ำหนัก แอโรบิค แอโรบิค ว่ายน้ำ ขี่จักรยาน เกมสและการละเล่นพื้นเมือง เป็นต้น

5. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมุ่งศึกษาพฤติกรรม การออกกำลังกายของชุมชน เขตลาดกระบัง มีการดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

5.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการออกกำลังกายของชุมชน เขตลาดกระบัง ในจำนวน 6 แขวง ได้แก่ แขวงลาดกระบัง แขวงคลองสองต้นนุ่น แขวงคลองสามประเวศ แขวงลำปลาทิว แขวงทับยาว แขวงชุมทอง ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจำนวน 166,338 คน (การปกครองสำนักงานเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร, 2558 <https://th.wikipedia.org/wiki/สำนักงานเขตลาดกระบัง>)

5.2 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)

ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการประมาณค่าร้อยละ กรณีไม่ทราบประชากรโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973, p. 886 อ้างถึงในปริญา เพชรรุ่งฟ้าและคณะ, 2553) ซึ่งมีสูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้

N = จำนวนประชากรที่ทราบค่า

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่จะยอมรับได้

กำหนดระดับความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5%จะได้ค่า 0.05 แทนค่าในสูตร

$$\frac{166,338}{1+166,338 (0.05)^2}$$

$$n \approx 399 \text{ ตัวอย่าง}$$

ในการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้เท่ากับ 399 ตัวอย่าง ผู้วิจัยเพิ่มขึ้นอีก 1 ตัวอย่าง ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยเท่ากับ 400 ตัวอย่าง

5.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการออกกำลังกาย โดยแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามด้านความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกาย มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ คือ ไม่ใช่

ตอนที่ 3 แบบสอบถามด้านเจตคติต่อการออกกำลังกาย แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 4 ระดับ คือ

- 4 เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 3 เห็นด้วย
- 2 ไม่เห็นด้วย
- 1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 4 แบบสอบถามด้านการปฏิบัติ มีลักษณะข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มี 4 ระดับ คือ

- 4 ปฏิบัติเป็นประจำ
- 3 ปฏิบัติบ่อยครั้ง
- 2 ปฏิบัติบางครั้ง
- 1 ไม่เคยปฏิบัติเลย

5.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยปฏิบัติดังนี้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการเก็บข้อมูลเอง

5.4 ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บในภาคเรียน 1 ปีการศึกษา 2559

6. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการออกกำลังกายของชุมชน เขตลาดกระบัง ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้นที่มีความสมบูรณ์ จำนวน 400 ฉบับ ได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่าชุมชนเขตลาดกระบัง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 72 และเพศชาย จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28

ตอนที่ 2 ด้านความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายของชุมชน เขตลาดกระบัง พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายต่าง ๆ ดังนี้ การแต่งกายที่เหมาะสมกับชนิดกีฬาช่วยให้ปลอดภัยและเล่นได้คล่องตัว เพศชาย ตอบไม่ใช่ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 จำนวน 7180คน คิดเป็นร้อยละ 71.43 เพศหญิง ตอบไม่ใช่ จำนวน120 คน คิดเป็นร้อยละ41.67 ใช่ จำนวน168 คน คิดเป็นร้อยละ 58.33 สวมรองเท้าที่เหมาะสมกับชนิดกีฬาช่วย

ป้องกันกับการบาดเจ็บข้อเท้าได้ เพศชาย ตอบไม่ใช่ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 19.64 ใช่ จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ80.36 เพศหญิง ตอบไม่ใช่ จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ29.17 ใช่ จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 70.83 และออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอช่วยให้ร่างกายแข็งแรง เพศชาย ตอบไม่ใช่ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.58 ใช่ จำนวน 323 คน คิดเป็นร้อยละ 96.42 เพศหญิง ตอบไม่ใช่ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.69 ใช่ จำนวน 326 คน คิดเป็นร้อยละ 97.31 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบเจตคติของชุมชน เขตลาดกระบัง เพศหญิง กับเพศชาย มีเจตคติต่อการออกกำลังกาย พบว่า ชุมชนเขตลาดกระบัง เพศชายและเพศหญิง มีเจตคติต่อการออกกำลังกายไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ .05

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบด้านการปฏิบัติของชุมชนเขตลาดกระบัง เพศหญิงกับเพศชายมีด้านการปฏิบัติของการออกกำลังกาย พบว่า ชุมชน เขตลาดกระบังเพศชายและเพศหญิง มีพฤติกรรมการออกกำลังกายไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ .05

7. สรุปผลการศึกษา อภิปรายและข้อเสนอแนะ

7.1 สรุปผลการศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการออกกำลังกายของชุมชน เขตลาดกระบัง ได้ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ชุมชนเขตลาดกระบัง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย

ตอนที่ 2 ด้านความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกาย

2.1 ชุมชนเขตลาดกระบัง มีความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายต่าง ๆ ดังนี้ การแต่งกายที่เหมาะสมกับชนิดของกีฬาช่วยให้ปลอดภัยและเล่นไม่คล่องตัว เพศหญิงและเพศชาย ส่วนใหญ่ ตอบว่า ไม่ใช่

2.2 ความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายของชุมชนเพศชาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 ด้านเจตคติเกี่ยวกับการออกกำลังกาย

3.1 ชุมชนเขตลาดกระบัง ส่วนใหญ่มีเจตคติเกี่ยวกับการออกกำลังกายโดยรวม ในระดับพอใช้ และแยกเป็นรายข้อ โดยเรียงจากมากไปน้อยได้แก่ ถ้าออกกำลังกายสม่ำเสมอจะไม่มีปัญหาการเจ็บป่วยบ่อย ๆ และคิดว่า การออกกำลังกายเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง และเพื่อให้สุขภาพกายและใจดีจุดเริ่มต้น คือการออกกำลังกาย ตามลำดับ

3.2 เพศชายและเพศหญิง ชุมชนเขต
ลาดกระบัง มีเจตคติต่อการออกกำลังกายไม่แตกต่างกัน

3.3 เพศชายแต่ละชุมชน เขตลาดกระบัง
ต่างกันมีเจตคติต่อการออกกำลังกายที่แตกต่างกัน

3.4 เพศหญิงแต่ละชุมชน เขตลาดกระบัง
ต่างกันมีเจตคติต่อการออกกำลังกายแตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ด้านการปฏิบัติ

4.1 ชุมชน ส่วนใหญ่มีการปฏิบัติ
พฤติกรรมกรออกกำลังกายโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

4.2 ชุมชน มีการปฏิบัติพฤติกรรมกร
ออกกำลังกายไม่แตกต่างกัน

4.3 เพศชายต่างชุมชน มีการปฏิบัติ
พฤติกรรมกรออกกำลังกายไม่แตกต่างกัน

4.4 เพศหญิงต่างชุมชน มีการปฏิบัติ
พฤติกรรมกรออกกำลังกายไม่แตกต่างกัน

8. อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมกรออกกำลังกาย
ของชุมชนเขตลาดกระบัง สามารถนำมาอภิปรายผลได้
ดังนี้

1. ด้านความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายของ
ชุมชนเขตลาดกระบัง เพศชายและเพศหญิง พบว่าอยู่ใน
ระดับปานกลาง ทั้งนี้มีความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายไม่
แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ
การศึกษาวิจัยของไชยา อังศุสุนทรณกุล (2543:163) ซึ่งได้
เปรียบเทียบความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายของนักศึกษา
วิทยาลัยชุมชนในวิทยาลัยพลเขตภาคเหนือ พบว่า นักศึกษา
ชายและนักศึกษาหญิง มีความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกาย
และสุขภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

1. เจตคติต่อการออกกำลังกายชุมชนเขต
ลาดกระบัง ส่วนใหญ่มีเจตคติต่อการออกกำลังกายโดย
รวมในระดับพอใช้ เพศชายและเพศหญิงมีเจตคติต่อการ
ออกกำลังกายไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05
เพราะว่า เพศชายและเพศหญิงของเขตลาดกระบัง อยู่ใน
สภาพแวดล้อมเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุวรรณ
ชัย แสงเสน (2553:62) ซึ่งได้เปรียบเทียบพฤติกรรมกรออก
กำลังกายของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าพระนครเหนือ 2. ด้านการปฏิบัติ ชุมชนเขต
ลาดกระบัง ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมกรออกกำลังกายด้าน
การปฏิบัติโดยรวม ในระดับพอใช้ เพศชายและเพศหญิง
มีพฤติกรรมด้านการปฏิบัติกรออกกำลังกายไม่แตกต่าง

กัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะชุมชนเขตลาดกระบัง ประชากรมี
วุฒิภาวะและประสบการณ์การใช้ชีวิตในสังคม สิ่งแวดล้อม
โดยรวมที่สามารถส่งเสริมการเรียนรู้ได้ตลอดเวลา และวิธี
การเรียนรู้ในปัจจุบันนี้ต้องการให้ประชาชนทุกเพศ ทุก
วัย ทุกอาชีพ สามารถศึกษาและเรียนรู้ฝึกปฏิบัติทางกีฬา
และออกกำลังกายได้ตลอดเวลา การรับรู้ด้านต่าง ๆ เท่า
เทียมกัน สอดคล้องกับการศึกษาของไชยา อังศุสุนทรณกุล
(2543:บทคัดย่อ) ที่ศึกษาพฤติกรรมกรออกกำลังกายเพื่อ
สุขภาพของนักศึกษาวิทยาลัยชุมชน ในวิทยาลัยพลศึกษา
เขตภาคเหนือ พบว่า นักศึกษาชายและหญิงมีเจตคติและ
การปฏิบัติเกี่ยวกับการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพไม่แตกต่าง
กัน อย่างมีนัยสำคัญที่ .05

9. ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังต่อ
ไปนี้

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ควรเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายที่
ถูกต้องให้กับชุมชน เพื่อเป็นการสร้างความรู้และทัศนคติที่
เกี่ยวกับพฤติกรรมกรออกกำลังกายของประชากรในชุมชน

2. ควรมีนโยบายและแผนงานด้านการจัดหา
บุคลากรด้านการกีฬาอย่างเหมาะสมและตรงตามความ
ต้องการของชุมชนต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

1. ควรมีการพัฒนารูปแบบการจัดกิจกรรมที่ส่ง
เสริมกรออกกำลังกายให้แก่ชุมชนเขตลาดกระบัง และเขต
อื่น ๆ ต่อไป

2. ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม
กรออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ เช่น สภาพาสุขภาพ

3. ควรมีการศึกษาความต้องการและรูปแบบของ
กรออกกำลังกายของนักเรียน นักศึกษาในสถานศึกษา
ต่าง ๆ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการจัดและดำเนินการ
เกี่ยวกับการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ

เอกสารอ้างอิง

- [1] การกีฬาแห่งประเทศไทย. (ม.ป.ป.) แผนพัฒนากีฬาแห่งชาติ ฉบับที่ 4 (2550-2555) สืบค้นเมื่อ 12 มีนาคม 2558, จาก: <http://www3.sat.or.th/sat.th/>
- [2] สุวรรณชัย แสงเสน. (2553:62). พฤติกรรมการออกกำลังกายของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- [3] วีระชาติ สมใจ (2550:บทคัดย่อ). พฤติกรรมการออกกำลังกายของนักเรียน นักศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา อุดรธานี, ปีการศึกษา 2550.
- [4] ไชยา อังศุสุนทรกุล (2543:156-162). พฤติกรรมการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพของนักศึกษาวิทยาลัยชุมชน, ในวิทยาลัยพลศึกษาเขตภาคเหนือ.
- [5] สีวาณี เข็ม. 2557. พฤติกรรมการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตสงขลา.

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้ออาหารปรุงสำเร็จ ของผู้บริโภค เขตลาดกระบัง

Factors affecting Buying behavior of ready-to-eat of Lat krabang

ศศิณา สมเดช¹, ดร.นิวัตต์ น้อยมณี², ดร.ณัฐกาญจน์ สุวรรณธารา³

^{1,2}คณะบัณฑิตมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ Email: noonbeeg12@hotmail.com

³หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้ออาหารปรุงสำเร็จ ของผู้บริโภค เขตลาดกระบัง มีวัตถุประสงค์ดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้ออาหารปรุงสำเร็จของคนวัยทำงานในเขตลาดกระบัง
- 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้ออาหารปรุงสำเร็จของผู้บริโภควัยทำงานในเขตลาดกระบัง
- 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านรูปแบบดำเนินชีวิตกับพฤติกรรมการซื้ออาหารปรุงสำเร็จของผู้บริโภควัยทำงานในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร
- 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดกับพฤติกรรมการซื้ออาหารปรุงสำเร็จของผู้บริโภควัยทำงานในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสม (Mix Methodology) โดยใช้แบบสัมภาษณ์จากผู้บริโภคตัวอย่างจำนวน 10 คน เพื่อกำหนดตัววัดค่า (Measurement) ในการสร้างแบบสอบถามและทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการกำหนดสัดส่วน (Quota Sampling) ร่วมกับการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ในแขนงต่าง ๆ จำนวน 6 แขนง ได้แก่ แขนงลาดกระบัง แขนงคลองสองต้นนุ่น แขนงคลองสามประเวศ แขนงลำปลาทิว แขนงทับยาว แขนงชุมทอง ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจำนวน 166,338 คน (การปกครองสำนักงานเขตลาดกระบังกรุงเทพมหานคร, 2558 <https://th.wikipedia.org/wiki/สำนักงานเขตลาดกระบัง>) ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการประมาณค่าร้อยละกรณีไม่ทราบประชากรโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

ผลการศึกษาพบว่า ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ตัวอย่างเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ส่วนใหญ่อายุมี 26-30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพเป็นพนักงานขายของบริษัทเอกชน รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,000 – 20,000 บาท สำหรับด้านรูปแบบการดำเนินชีวิตผู้บริโภคให้ความสำคัญกับปัจจัยความคิดเห็น (Opinion) มากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยความสนใจ (Interest) และปัจจัยกิจกรรม (Activity) ด้านส่วนประสมการตลาด ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับปัจจัยราคามากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยช่องทางจำหน่าย ปัจจัยผลิตภัณฑ์และปัจจัยการส่งเสริมการตลาด โดยมีความถี่ในการเลือกซื้ออาหารปรุงสำเร็จอาทิตย์ละ 4-6 ครั้ง มีปริมาณการซื้ออาหารปรุงสำเร็จ ครั้งละ 2-3 หน่วย มากที่สุด โดยมีเหตุผลคือความสะดวกในการรับประทานมากที่สุด ผู้ที่มีอิทธิพลต่อการซื้ออาหารปรุงสำเร็จมากที่สุด คือ ร้านค้า และชอบซื้อที่ตลาดนัดใกล้บ้านมากที่สุด

คำสำคัญ : พฤติกรรมการซื้ออาหารปรุงสำเร็จของผู้บริโภคในเขตลาดกระบัง

Abstract

This research. Factors affecting food consumption behavior of consumers in Lat Krabang District The purpose is as follows.

- 1) To study the food purchasing behavior of working-age people in Lat Krabang.
- 2) To study the demographic factors affecting the consumption behavior of consumers in the Lat Krabang area.
- 3) to study the relationship between lifestyle factors; The food purchasing behavior of working-age consumers in Lat Krabang Bangkok
- 4) To study the relationship between marketing mix factors and food purchasing behavior among working-age consumers. In Lat Krabang Bangkok

This research uses the Mix Methodology. Using a sample of 10 sample consumers to determine the value. (Measurement) Quota sampling and Accidental Sampling were used to construct the questionnaire and sampling. In 6 districts Is Lat Krabang Khlong Hai Ton Ton Klong Sam Prawet, Lam Pla Lai, Thap Long, Khum Thong Of course, 166,338 people (Office of Ladkrabang District, Bangkok, 255http://en.wikipedia.org/wiki/Latkrabang_District_Office) The researcher used the method to determine the sample size from the percentage estimate. In case of unknown population using Taro Yamanote's formula, 400 samples

The study indicated that Personal factors The sample is male rather than female. Most age is 26-30 years old, single status, bachelor degree. Occupation as a salesman of a private company. The average monthly income is in the range of For the lifestyle aspect, consumers value the most opinion. Secondly, the interest and activity factors in the marketing mix. Consumers value the most price factors. Secondly, the channel factor. Product Factors and Marketing Promotion Factors The frequency of food choices is 4-6 times per week. The amount of food purchased is 2-3 times the maximum. The reason is most convenient to eat. The most influential people in buying food products are the ones who shop and shop at the nearest market.

Keywords: Lifestyle, ready-to-eat food, consumer behavior

1. บทนำ

อาหารปรุงสำเร็จมีคุณค่าทางโภชนาการพอปานกลาง มีสารอาหารตรงกับความต้องการของร่างกาย เพราะมีทั้งอาหารปรุงสำเร็จที่เป็นผัก ปลา หมู ไก่ นำมาผัด ต้ม แกง แล้วแต่ว่าร้านไหนจะทำได้ถูกปากหรือถูกใจ นอกจากนี้คุณค่าทางอาหารจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับแต่ละร้านที่ทำขึ้นมาจำหน่าย คนวัยทำงานหรือคนที่ไม่ค่อยมีเวลาจำเป็นต้องรับประทานอาหาร มีอันอาจจะทำทานเองบ้าง โดยคำนึงถึงคุณค่าอาหารให้ครบทั้ง 5 หมู่เป็นหลัก เนื่องจากอาหารปรุงสำเร็จ มีรสชาติ ที่ หวาน มัน เผ็ด และมีผงชูรส มากเกินปริมาณที่ร่างกายจะรับ ซึ่งเป็นส่วนประกอบหลัก คิดเป็นร้อยละ 60 ถึง 70 (ไกรสิทธิ์ ต้นศิริรินทร์และวิสิษฐ จะวะสิต, 2539)

ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีแหล่งนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง มีประชากรวัยทำงานเป็นจำนวนมากและมีพฤติกรรมการบริโภคอาหารปรุงสำเร็จเป็นอาหารหลักค่อนข้างมาก เนื่องจากมีภาวะงานที่หนักและไม่มีเวลา ในการซื้ออาหารมาปรุงอาหารรับประทานในเวลาเช้า และพักเที่ยง ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญในการศึกษาพฤติกรรมการซื้อและปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้ออาหารปรุงสำเร็จ อันจะนำไปสู่แนวทางในการจัดการการรับประทานอาหารที่มีประโยชน์และปลอดภัยต่อสุขภาพของตนเอง

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้ออาหารปรุงสำเร็จของผู้บริโภค ที่ทำงานแล้ว ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร โดยคาดว่าผลที่จากการวิจัยนี้จะสามารถ

นำมาใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ทางการเลือกซื้ออาหารปรุงสำเร็จ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการเลือกซื้อและปรุงอาหารรับประทานเอง เพื่อสุขภาพที่ดีต่อไปในอนาคต

2. วัตถุประสงค์

- 2.1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้ออาหารปรุงสำเร็จของคนวัยทำงานในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร
- 2.2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้ออาหารปรุงสำเร็จของผู้บริโภควัยทำงานในเขตลาดกระบัง
- 2.3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านรูปแบบดำเนินชีวิตกับพฤติกรรมการซื้ออาหารปรุงสำเร็จของผู้บริโภควัยทำงานในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

3. สมมติฐานการวิจัย

1. สถานภาพส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลให้พฤติกรรมการซื้ออาหารปรุงสำเร็จของคนวัยทำงานในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้ออาหารปรุงสำเร็จของผู้บริโภควัยทำงานในเขตลาดกระบัง แตกต่างกัน
3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านรูปแบบดำเนินชีวิตกับพฤติกรรมการซื้ออาหารปรุงสำเร็จของผู้บริโภควัยทำงานในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

4. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

- 3.1 ทำให้ทราบพฤติกรรมการซื้ออาหารปรุงสำเร็จของคนวัยทำงาน ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร
- 3.2 ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้ออาหารปรุงสำเร็จของวัยทำงานในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร
- 3.3 ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านรูปแบบดำเนินชีวิตกับพฤติกรรมการซื้ออาหารปรุงสำเร็จของผู้บริโภควัยทำงานในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้ออาหารปรุงสำเร็จของผู้บริโภคในเขตลาดกระบัง

กรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีสาระสำคัญครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวข้องดังนี้

4.1. แนวคิดปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค การตัดสินใจของผู้ซื้อได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนบุคคลทางด้านต่างๆ ดังนี้ อายุ วงจรชีวิตครอบครัว อาชีพ สถานภาพทางเศรษฐกิจ การศึกษา ค่านิยมและรูปแบบการดำรงชีวิต (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และปริญ ลักษณ์านนท์, 2552)

4.2. แนวความคิดเรื่องรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคการแบ่งส่วนตลาดตามหลักจิตพิสัยหรือจิตวิทยา หมายถึงความต้องการด้านจิตวิทยา ซึ่งสะท้อนถึงวิธีการที่แต่ละบุคคลมีแนวโน้มที่จะตัดสินใจ การบริโภค ซึ่งอาจหมายถึงรูปแบบการดำเนินชีวิตซึ่งการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตนี้เติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วใน 20 ปีที่ผ่านมา การวิจัยรูปแบบการดำเนินชีวิตเป็นไปตามแนวความคิดว่า “คนเราจะกระทำสิ่งต่าง ๆ ตามลักษณะ หรือบุคลิกที่เราเป็น ทั้งนี้รูปแบบการดำเนินชีวิตจะมีลักษณะที่ไม่คงที่ เปลี่ยนไป เปลี่ยนมา (ชนชญาณ์ จันท์ธีรวิตรกุล, 2542,น.14)

4.3. แนวความคิดด้านส่วนประสมทางการตลาดการตลาดคือกระบวนการวางแผน (Planning) และการบริหารแนวความคิด (Concept) การตั้งราคา (Price) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) การจัดจำหน่าย (Distribution) ความคิดสินค้าและบริการ (Idea, goods and service) เพื่อสร้างให้เกิดการแลกเปลี่ยน (Exchange) โดยสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ประสงค์และสนองความพึงพอใจของบุคคล” ความหมายนี้เป็นความหมายของสมการการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกาที่ปรับปรุงใหม่และเป็นความหมายที่นิยมมาก เนื่องจากให้ขอบเขตของการตลาดที่กว้างขวาง (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ,2538,น.3)

4.4 แนวความคิดพฤติกรรมผู้บริโภค ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค (อรรณี บุญมินิมิตร, 2540,น.13-14) ผู้บริโภค (Consumer) หมายถึงผู้ซื้อสินค้าและบริการเพื่อการใช้ส่วนตัว ครอบครัวหรือเป็นของกำนัลสำหรับเพื่อน เป็นการซื้อของบุคคลเพื่อการบริโภคขั้นสุดท้าย ซึ่งอาจเรียกได้ว่าเป็นผู้บริโภคคนสุดท้าย (End users or Consumers) (Schiffman and Kanuk} 1994)p.8)

พฤติกรรมของผู้บริโภค (Consumer behavior) หมายถึง พฤติกรรมซึ่งบุคคลทำการค้นหา (searching) การซื้อ (purchasing) การใช้(using) การประเมินผล (evaluating) และการใช้จ่าย (disposing) ในผลิตภัณฑ์และบริการ โดยคาดว่าจะตอบสนองความต้องการของเขา จะเห็นได้

ว่าการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภค เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการบริโภคสินค้า ซึ่งนักการตลาดต้องศึกษาว่า สินค้าที่เขาจะทำการเสนอขายนั้น ใครคือลูกค้า (Who) ผู้บริโภคซื้ออะไร (What) ทำไมจึงซื้อ (Why) ซื้อเมื่อไร (When) ซื้อที่ไหน (Where) ซื้อและใช้บ่อยครั้งเพียงใด (How often) รวมทั้งศึกษาว่าใครมีอิทธิพลต่อการซื้อ (Who participate)

5. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้ออาหารปรุงสำเร็จของผู้บริโภคในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร โดยมีขอบเขตและวิธีการศึกษาดังนี้

5.1 ขอบเขตการศึกษา

เนื้อหาการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านรูปแบบการดำเนินชีวิต ด้านการส่วนประสมการตลาด ผู้บริโภคที่มีพฤติกรรมการซื้ออาหารปรุงสำเร็จ ข้อมูลเป็นลักษณะข้อมูลตัดขวางตามเวลา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลในการศึกษาหลักและใช้แบบสัมภาษณ์ในการเก็บข้อมูลในการศึกษาขั้นต้น

5.2 ขอบเขตประชากร

ในการศึกษาครั้งนี้ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้ออาหารปรุงสำเร็จของผู้บริโภคเขตลาดกระบังกรุงเทพมหานคร ในจำนวน 6 แขวง ได้แก่ แขวงลาดกระบัง แขวงคลองสองต้นนุ่น แขวงคลองสามประเวศ แขวงลำปลาทิว แขวงทับยาว แขวงชุมทอง ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจำนวน 166,338 คน (การปกครองสำนักงานเขตลาดกระบังกรุงเทพมหานคร, 2558 <https://th.wikipedia.org/wiki/สำนักงานเขตลาดกระบัง>)

5.2.2 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)

ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการประมาณค่าร้อยละ กรณีไม่ทราบประชากรโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973, p. 886 อ้างถึงในปริญญา เพชรรุ่งฟ้าและคณะ, 2553) ซึ่งมีสูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้

N = จำนวนประชากรที่ทราบค่า

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่จะยอมรับได้

กำหนดระดับความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% จะได้ค่า 0.05

แทนค่าในสูตร

n

166,338

$1 + 166,338 (0.05)^2$

n

≈ 399 ตัวอย่าง

ในการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้เท่ากับ 399 ตัวอย่าง ผู้วิจัยเพิ่มขึ้นอีก 1 ตัวอย่าง ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยเท่ากับ 400ตัวอย่าง

5.3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกถือเป็นการศึกษาขั้นต้นเพื่อให้ทราบถึงประเด็นของลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ วิธีการดำเนินชีวิตวิธีการดำเนินชีวิต กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด (4P's) ของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจซื้ออาหารปรุงสำเร็จ เพื่อกำหนดตัววัดค่า (Measurement) จากนั้นนำผลลัพธ์ที่ได้ไปออกแบบคำถามสำหรับแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากผู้บริโภคที่ตกเป็นตัวอย่าง ตามแขวงต่าง ๆ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาจากทฤษฎี ข้อมูลทางเอกสาร บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย

5.2.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

1. ศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและนำผลได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งเป็นผู้บริโภคในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร แล้วนำผลการสัมภาษณ์ไปสร้างเป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นแบบสอบถามซึ่งประกอบไปด้วยคำถามชนิดปลายปิด (Closed-ended Questionnaire) และได้แบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 7 ข้อ โดยข้อคำถามเป็นการเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว

ตอนที่ 2 ปัจจัยทางด้าน รูปแบบการดำเนินชีวิต ส่วนประสมการตลาด จำนวน 35 ข้อ โดยข้อคำถามเป็นการวัดตามระดับช่วง เกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ

ทำบ่อยที่สุดหรือเห็นด้วยมากที่สุด 5

ทำบ่อยมากหรือเห็นด้วยมาก 4

ปานกลาง 3

ทำน้อยครั้งหรือเห็นด้วยน้อย 2

ทำน้อยครั้งที่สุดหรือเห็นด้วยน้อยที่สุด 1

ตอนที่ 3 พฤติกรรมการซื้ออาหารปรุงสำเร็จของผู้บริโภค จำนวน 4 ข้อเป็นข้อคำถามเป็นการเลือกตอบได้

เพียงคำตอบเดียว ที่เหลือจำนวน 7 ข้อ คำถามเป็นวัดตามระดับช่วง ตามวิธีของ Likert Scale โดยกำหนดคะแนนในแต่ละลำดับ ดังนี้

ระดับพฤติกรรม/ระดับความคิดเห็น	คะแนน
ข้อบ่งชี้ที่น้อยที่สุดหรือเห็นด้วยมากที่สุด	5
ข้อบ่งชี้ที่น้อยหรือเห็นด้วยมากที่สุด	4
ปานกลาง	3
ข้อบ่งชี้ที่น้อยหรือเห็นด้วยน้อย	2
ข้อบ่งชี้ที่น้อยที่สุดหรือเห็นด้วยน้อยที่สุด	1

5.3 สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ใช้ คณะบัณฑิตมหาวิทยาลัย เป็นสถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

5.4 ระยะเวลาการศึกษา การศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาศึกษา ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2559

6. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรม การซื้ออาหารปรุงสำเร็จของผู้บริโภคในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำข้อมูลตัวอย่างที่เก็บได้จำนวน 400 คน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1 เพศ		
ชาย	217	54.25
หญิง	183	45.75
2. อายุ		
2.1 20-25 ปี	140	35.00
2.2 26-30 ปี	145	36.25
2.3 31.-35 ปี	60	15.00
2.4 36-40 ปี	36	9.00
2.5 41-45 ปี	17	4.75
2.6 46-50 ปี	2	0.50
3. สถานภาพสมรส		
3.1 โสด	255	63.75
3.2 สมรส	130	32.50
3.3 ม่าย/แยกกันอยู่	15	3.75

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด		
4.1 ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	1	0.25
4.2 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	3	0.75
4.3 ปริญญาตรี	341	85.25
4.4 สูงกว่าปริญญาตรี	55	13.75
5. อาชีพ (หลัก)		
5.1 พนักงานของราชการ	38	9.50
5.2 พนักงานของรัฐวิสาหกิจ	63	15.75
5.3 ครู/อาจารย์	21	5.25
5.4 พนักงานของบริษัทเอกชน	153	38.25
5.5 พนักงานของบริษัทข้ามชาติ	75	18.75
5.6 ค้าขาย/รับจ้าง	18	4.50
5.7 ประกอบอาชีพอิสระ/เจ้าของกิจการ	32	8.00
6. รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน		
6.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท	4	1.00
6.2 10,001-20,000 บาท	64	16.00
6.3 20,001-30,000 บาท	195	48.75
6.4 30,001-40,000 บาท	99	24.75
6.5 40,001 บาทขึ้นไป	38	9.50
7. แขวงที่อยู่เขตลาดกระบัง		
7.1 แขวงลาดกระบัง	36	9.00
7.2 แขวงคลองสองต้นนุ่น	54	13.50
7.3 แขวงคลองสามประเวศ	56	14.00
7.4 แขวงลำปลาทิว	10	2.50
7.5 แขวงทับยาว	156	39.00
7.6 แขวงชุมทอง	88	22.00

ตอนที่ 2 พฤติกรรม/ความคิดเห็นของผู้บริโภคทางด้านการดูแลสุขภาพ พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญต่อปัจจัยต่าง ๆ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ การดูแลสุขภาพในระดับมากที่สุด ร้อยละ 4.29 ความสนใจรูปร่างที่ดีมากกว่าการรับประทานอาหารเช้า ร้อยละ 3.67 ความชอบในการเลือกซื้ออาหารสำเร็จเพื่อสุขภาพ ร้อยละ 3.56 ส่วนความชอบในการทำอาหารรับประทานเองมากกว่าการรับประทานอาหารเช้า อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 3.35 ส่วนประสบการณ์ตลาดต่อการบริโภคอาหารปรุงสำเร็จของผู้บริโภค ในภาพรวม โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 3.97

ระดับเห็นด้วยมาก พฤติกรรมการซื้ออาหารสำเร็จรูปของผู้บริโภคเลือกซื้ออาหารปรุงสำเร็จในช่วงเวลาตอนเย็นมากที่สุด จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.25 รองลงมาเป็นช่วงเวลากลางคืน จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.25 ช่วงกลางวัน จำนวน 61 คน และช่วงเวลาเช้า จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 และ 4.75 ตามลำดับ

7.สรุปผลการศึกษา อภิปรายและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้ออาหารปรุงสำเร็จของผู้บริโภคในเขตตลาดกระบี่ กรุงเทพมหานคร ได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทางด้านส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 400 คน เพศชายมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.25 สำหรับอายุ 26-30 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.25 สถานสภาพ โสดมีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.75 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 85.25 อาชีพส่วนใหญ่เป็นพนักงานของบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 38.25 รายได้ต่อเดือนผู้ที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.75 แหวงท้ายยาว มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.00

ตอนที่ 2 ข้อมูลทางด้านปัจจัยรูปแบบการดำเนินชีวิต ด้านความคิดเห็นมากที่สุด รองมาด้านความสนใจและด้านกิจกรรม คิดเป็นร้อยละ 3.92, 3.71 และ 3.04 ตามลำดับ ปัจจัยทางด้านส่วนประสมการตลาด ด้านราคามากที่สุด รองมาด้านช่องทางจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์และด้านการส่งเสริมการตลาด คิดเป็นร้อยละ 4.11, 4.05, 3.97 และ 3.43 ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้ออาหารปรุงสำเร็จของผู้บริโภคในเขตตลาดกระบี่ กรุงเทพมหานคร นำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากรูปแบบการดำเนินชีวิต พบว่า ผู้บริโภคมีพฤติกรรมการทำงานหนักและมีรูปแบบการดำเนินชีวิตอย่างเร่งรีบ ซึ่งทำให้ในเวลาพักเที่ยงต้องซื้ออาหารตามสั่งรับประทาน ความถี่ในการทำอาหารเย็นรับประทานเองในครอบครัวอยู่ในระดับปานกลาง และไม่ค่อยมีเวลาไปเลือกซื้อสินค้าในแต่ละวันและจากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้บริโภคชอบซื้ออาหารปรุงสำเร็จมารับประทานในตอนกลางวันด้วย

ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สำเนียง ประถมวงษ์ (2553) ซึ่งศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการบริโภคอาหารปรุงสำเร็จของประชาชน ในเขตอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

2. จากส่วนประสมการตลาด พบว่าในด้านผลิตภัณฑ์ผู้บริโภคคำนึงถึงความปลอดภัยคุณภาพของอาหารที่ผ่านสถาบันตรวจสอบความปลอดภัยคุณภาพของอาหาร ด้านราคาซึ่งมีราคาไม่แพงมากและมีคุณภาพดีขึ้นซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ภักดี โพธิศิริและหทัยา กองจันทัก (2539) ศึกษาเรื่อง “บทบาทของอย.ต่อผลิตภัณฑ์อาหารเพื่อสุขภาพและอาหาร”

3. ผู้บริโภคมีการเลือกซื้ออาหารปรุงสำเร็จในช่วงเวลาตอนเย็นมากที่สุด และมีการบริโภคอาหารปรุงสำเร็จตอนกลางคืนมาก ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นิติ วรานันตกุลและคณะ (2550) ซึ่งศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการบริโภคบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร”

9. ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาค้นคว้านี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1) ด้านรูปแบบการดำเนินชีวิต

ผู้บริโภคในวัยทำงานในเขตตลาดกระบี่ กรุงเทพมหานคร ในความสำคัญการดูแลสุขภาพอย่างมากและมีความสนใจในการมีรูปร่างที่ดี ซึ่งผู้ผลิตควรพัฒนาอาหารปรุงสำเร็จที่มีลักษณะพิเศษโดยสามารถตอบสนองผู้บริโภควัยทำงานได้ เช่นลดพลังงาน น้ำตาล ไขมันและโซเดียม ดังนั้นผู้ผลิตควรเน้นความปลอดภัยในการผลิตอาหารปรุงสำเร็จในทุกขั้นตอนอย่างเข้มงวด

2) ด้านส่วนประสมตลาด มีความคิดเห็นว่ารราคาของอาหารปรุงสำเร็จ ในปัจจุบันมีความเหมาะสมอยู่แล้ว ผู้ผลิตไม่ควรเพิ่มราคาขายอาหารปรุงสำเร็จที่สูงกว่าราคาปัจจุบัน เมื่อคุณภาพของสินค้าเท่าเดิม

10. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาพฤติกรรมการซื้ออาหารปรุงสำเร็จของประเทศอื่น ๆ ในกลุ่มประเทศอาเซียนจะทำให้เกิดประโยชน์ทางการตลาด

2. ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ที่อาจส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้ออาหารปรุงสำเร็จ

เอกสารอ้างอิง

- [1] ชนชญาณ์ จันทร์ธวัตรกุล.(2542) รูปแบบการดำเนินชีวิต และพฤติกรรมกรรมการบริโภคผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [2] สำเนียง ประถมวงษ์. (2553). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการบริโภคบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปของประชาชนในเขต อำเภอกำแพง จังหวัดจันทบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต).
- [3] สนิธระวา คามดิษฐ์, ปัทมาวดี นันทนาเนตร และนภาพรณ จันทร์ศัพท์. (2553). ระเบียบวิธีวิจัย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- [4] เบลูจมากรณ์ สุวรรณพัฒน์. (2552). ทักษะคติของผู้บริโภคในอำเภอเมืองพะเยาต่อผลิตภัณฑ์นมพร้อมดื่มที่มีการกล่าวอ้างทางโภชนาการ (วิทยานิพนธ์ ปริญญา มหาบัณฑิต).

ปัญหาการปลดบุคคลธรรมดาจากการล้มละลาย The detachment from personal bankruptcy

มนัส ชยาพัฒน์

คณะรัฐศาสตร์/ สาขานิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, Manat.ch@northbkk.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาความเป็นมาแนวคิดและทฤษฎีของกฎหมายการปลดจากการล้มละลายของบุคคลธรรมดา หลักเกณฑ์การปลดล้มละลายของบุคคลธรรมดาตามกฎหมายไทย และและต่างประเทศ โดยมุ่งเน้นศึกษาถึงปัญหาของการปลดล้มละลายของบุคคลธรรมดา โดยระยะเวลาหรือโดยผลของกฎหมายเพื่อวิเคราะห์หามาตรการและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกฎหมายล้มละลาย เฉพาะกรณีการปลดล้มละลายของบุคคลธรรมดาให้เป็นรูปธรรมและเป็นที่ยอมรับอย่างสากล การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการศึกษาวิจัยเอกสาร(Document Research) เป็นหลัก โดยมีสมมติฐานของการวิจัยว่าพระราชบัญญัติล้มละลาย พุทธศักราช 2483 ฉบับแก้ไขเพิ่มเติมพ.ศ.2547 มาตรา 81/1 เรื่องการปลดล้มละลายของบุคคลธรรมดาเมื่อพ้นระยะเวลาสามปี และเรื่องอำนาจในการจัดการทรัพย์สินของลูกหนี้หลังจากปลดล้มละลายไปแล้ว และในมาตรา 71 กรณีการชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้นั้น ขาดความชัดเจนและไม่สมบูรณ์ ดังนั้นจึงควรมีมาตรการทางกฎหมายที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมในการแก้ปัญหาสถานะที่ลูกหนี้ที่เป็นบุคคลธรรมดา ที่มีหนี้สินล้นพ้นตัวไม่สามารถชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ทั้งหลาย และเพื่อช่วยเหลือบุคคลผู้มีหนี้สินล้นพ้นตัว ให้มีโอกาสได้เกิดใหม่ในวงจรธุรกิจหรือวงการค้า และให้โอกาสแก่คนที่สุจริต กลับมาทำกิจการค้าพาณิชย์ได้อีกครั้ง

ผู้วิจัยยังพบว่าการล้มละลายของบุคคลธรรมดา ไม่ได้ก่อให้เกิดประโยชน์กับสังคม และเศรษฐกิจ แต่กลับกลายเป็นการสร้างปัญหาให้กับสังคมและเศรษฐกิจ เพราะเมื่อบุคคลธรรมดาถูกฟ้องล้มละลาย ย่อมส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของบุคคลล้มละลายในการทำงานไม่ว่าในภาคเอกชน ราชการ หรือในรัฐวิสาหกิจ อาจถูกให้ออก หรือหมดโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ทำให้บุคคลเหล่านี้หมดความสามารถในการชำระหนี้ ไม่เป็นประโยชน์ต่อลูกหนี้ เจ้าหนี้ เศรษฐกิจและสังคมของประเทศแต่อย่างใด ดังนั้นจึงควรมีการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายล้มละลายของประเทศไทย ในการแก้ปัญหาสถานะที่ลูกหนี้ที่เป็นบุคคลธรรมดา ที่มีหนี้สินล้นพ้นตัวไม่สามารถชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ทั้งหลาย และเพื่อช่วยเหลือบุคคลผู้มีหนี้สินล้นพ้นตัว ให้มีโอกาสได้เกิดใหม่ในวงจรธุรกิจหรือวงการค้า และให้โอกาสแก่คนที่สุจริต กลับมาทำกิจการค้าพาณิชย์ได้อีกครั้ง โดยกฎหมายให้มีการปลดล้มละลายของลูกหนี้ได้ทันทีเมื่อพ้นระยะเวลา สามปีนับแต่วันที่ล้มละลาย เพื่อช่วยให้บุคคลธรรมดาซึ่งล้มละลายหลุดพ้นจากหนี้สินได้เร็วขึ้นด้วยการปลดล้มละลาย ทั้งนี้การปลดบุคคลธรรมดาจากการล้มละลายโดยผลของกฎหมายจึงเป็นเพียงคำสั่งของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์เท่านั้น อีกทั้งความน่าเชื่อถือและการยอมรับเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ของประชาชนนั้นยังไม่เป็นที่ประจักษ์เพราะเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์สังคมไทยยังไม่เป็นที่ยอมรับเหมือนอย่างสากล

คำสำคัญ: ล้มละลาย ,การปลดจากการล้มละลาย,ล้มละลายของบุคคลธรรมดา

Abstracts

This research is to study the background, theories and theories of the law of bankruptcy. Criteria for the bankruptcy of natural persons under Thai law. And abroad. By focusing on the problem of bankruptcy of natural persons. By time or by law To analyze measures and suggestions to improve bankruptcy laws. Only in the case of bankruptcy of natural persons to be concrete and universally

accepted. This research is a qualitative research by Document Research. The hypothesis of the research is that the Bankruptcy Act BE 2483, Amended BE 2547, Section 81/1 The bankruptcy of a natural person at the end of three years. And the power to manage the property of the debtor after the bankruptcy and in Section 71 Case of repayment to the creditor. Lack of clarity and incomplete Therefore, there should be effective and appropriate legal measures to address the situation of individual debtors. The insolvent debt can not repay the debt to the creditors. And to help people who are insolvent. Give birth to a new business or business opportunity. And give people the opportunity to honestly. Back to commercial business again.

The researcher also found that the bankruptcy of natural persons. It does not bring benefits to society and the economy, but it is a social and economic problem. Because when the individual was sued. It will affect the creditworthiness of the bankrupt in the workplace whether in the private sector, government or state enterprises may be removed or out of progress opportunities in the workplace. These individuals have lost their ability to repay. It is not beneficial to the debtors, economic and social creditors of the country in any way. Therefore, the Bankruptcy Act of Thailand should be amended. Under the Bankruptcy Act BE 2483, and the Amended Act BE 2547, the Bankruptcy Court Act And how the bankruptcy proceeding in 1999 To solve the problem that the debtor is a natural person. The insolvent debt can not repay the debt to the creditors. And to help people who are insolvent. Give birth to a new business or business opportunity. And give people the opportunity to honestly. Back to commercial business again. By law, the debtor's bankruptcy will be immediately removed at the end of the period. Three years from the date of bankruptcy To help a natural person bankrupt, get out of debt faster by bankruptcy. The release of the individual from bankruptcy by the law is only a statement of the official receiver. Moreover, the credibility and acceptance of the public servant of the people is not clear because the official Thai society is not recognized as universal.

Keywords: bankruptcy, bankruptcy, bankruptcy of natural persons

1.บทนำ

กฎหมายล้มละลาย เป็นกฎหมายที่กระทบต่อเศรษฐกิจ เพราะเป็นกฎหมายที่ให้อำนาจรัฐผ่านกระบวนการยุติธรรมในการจัดการกับลูกหนี้ที่มีสถานะมีหนี้สินล้นพ้นตัวเพราะมีหนี้สินมากกว่าทรัพย์สิน หรือจัดการกับลูกหนี้ที่ศาลสั่งให้เป็นคนล้มละลาย หากเกิดกรณีลูกหนี้มีหนี้สินล้นพ้นตัว โดยไม่มีกฎหมายเข้ามาเกี่ยวข้องควบคุมดูแลไว้โดยเฉพะแล้ว เขาเหล่านั้นก็จะก่อหนี้สินต่อไปอย่างต่อเนื่องย่อมมีผลกระทบต่อบรรดาเจ้าหนี้ทั้งหลาย และจะกระทบต่อเศรษฐกิจ เพราะการล้มละลายของบุคคลอาจลุกลามทำให้เกิดสถาบันการเงินหรืออื่นล้มละลายโดยง่าย และอาจเป็นทฤษฎีโดมิโน อันกระทบต่อระบบเศรษฐกิจประเทศต่อไป

ปัจจุบันคดีล้มละลายเพิ่มปริมาณมากขึ้นทุกปี สถิติผู้ประกอบการถูกฟ้องล้มละลายเพิ่มขึ้น สืบเนื่องจากสภาพเศรษฐกิจที่ตกต่ำและวิกฤตการเงินโลก ซึ่งถ้าเปรียบเทียบกับปี 2540-2543 เมื่อครั้งเกิดวิกฤตเศรษฐกิจครั้งที่ผ่านมาในปี 2540 สถิติการเกิดคดีฟ้องร้องล้มละลายมีประมาณ 1,800 เรื่อง ปี 2548 เพิ่มขึ้นเป็นกว่า 4,000 เรื่อง ขณะที่ปี 2549 มีคดีฟ้องร้องล้มละลายประมาณ 7,000 เรื่อง ปี 2550 มีประมาณ 13,000 เรื่อง ปี 2551 มีคดีฟ้องล้มละลายประมาณ 8,000 คดี กลางปี 2552 มีคดีล้มละลายทั้งสิ้น 18,525 คดีโดยปี 2553 มีสถิติมีคดีล้มละลายใหม่ 14,256 คดี คดีเสร็จไป 17,586 ราย (ข้อมูลสถิติของกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม, 2558)ผู้ประกอบการที่ถูกฟ้องคดีล้มละลายส่วนใหญ่เป็นบุคคลธรรมดา ซึ่งสาเหตุใหญ่มาจากการที่ประเทศไทยได้ประสบกับปัญหาเศรษฐกิจเมื่อเกิดปัญหาเศรษฐกิจดังกล่าว บริษัทเงินทุน ธนาคาร สถาบันการ

เงินเอกชน และธุรกิจขนาดย่อม จึงต้องหาทางออกโดยการลดต้นทุน การลดเงินเดือน ลดคนงาน เลิกจ้าง และท้ายที่สุดก็ต้องปิดกิจการ ส่งผลให้คนมีรายได้น้อยลง มีคนตกงานเพิ่มขึ้น ความสามารถในการชำระหนี้ของประชาชนลดลงหรือหมดไป เมื่อลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ สถาบันการเงินต่าง ๆ ได้ จึง ก่อให้เกิดปัญหาหนี้เสียและผลจากการที่มีหนี้เสียเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดนโยบายของรัฐบาลในการที่จะต้องลดหนี้เสียของสถาบันการเงิน โดยวิธีการที่เรียกว่าการจำหน่ายหนี้สูญ ซึ่งในภาครัฐบาลโดยกรมสรรพากร และสถาบันการเงินต่างได้กำหนดวิธีการจำหน่ายหนี้สูญโดยการฟ้องล้มละลาย เป็นเหตุให้มีการฟ้องบุคคลธรรมดาให้ล้มละลายเป็นจำนวนมาก

การล้มละลายของบุคคลธรรมดา จึงไม่ได้ก่อให้เกิดประโยชน์กับสังคม และเศรษฐกิจ แต่กลับกลายเป็นการสร้างปัญหาให้กับสังคมและเศรษฐกิจ เพราะเมื่อบุคคลธรรมดาถูกฟ้องล้มละลาย ย่อมส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของบุคคลล้มละลายในการทำงานไม่ว่าในภาคเอกชน ราชการ หรือในรัฐวิสาหกิจ อาจถูกให้ออก หรือหมดโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ทำให้บุคคลเหล่านั้นหมดความสามารถในการชำระหนี้ ไม่เป็นประโยชน์ต่อลูกหนี้ เจ้าหนี้ เศรษฐกิจ และสังคมของประเทศแต่อย่างใด ดังนั้นจึงได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายล้มละลายของประเทศไทย ตามพระราชบัญญัติล้มละลายพุทธศักราช 2483 ,และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พุทธศักราช 2547 พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลล้มละลายและวิธีพิจารณาคดีล้มละลายพุทธศักราช 2542 ในการแก้ปัญหาสถานะที่ลูกหนี้ที่เป็นบุคคลธรรมดา ที่มีหนี้สินล้นพ้นตัวไม่สามารถชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ทั้งหลาย และเพื่อช่วยเหลือบุคคลผู้มีหนี้สินล้นพ้นตัว ให้มีโอกาสได้เกิดใหม่ในวงจรธุรกิจหรือวงการค้า และให้โอกาสแก่คนที่สุจริต กลับมาทำกิจการค้าพาณิชย์ได้อีกครั้ง โดยกฎหมายให้มีการปลดล้มละลายของลูกหนี้ได้ทันทีเมื่อพ้นระยะเวลา สามปีนับแต่วันที่ล้มละลาย เพื่อช่วยให้บุคคลธรรมดาซึ่งล้มละลายหลุดพ้นจากหนี้สินได้เร็วขึ้นด้วยการปลดล้มละลาย อันเป็นการให้โอกาสแก่บุคคลผู้มีหนี้สินล้นพ้นตัว แต่เมื่อมีการบังคับใช้กฎหมายในเรื่องดังกล่าวแล้วก่อให้เกิดปัญหาดังนี้

ประการที่ 1 เรื่องระยะเวลาในการปลดบุคคลธรรมดาจากล้มละลาย ตามมาตรา 81/1แห่งพระราชบัญญัติล้มละลาย 2483 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2547กล่าวคือหลักเกณฑ์ที่ว่าบุคคลธรรมดาที่ศาลพิพากษาให้ล้มละลายมาแล้ว 3 ปีให้ปลดบุคคลนั้นจากล้มละลายทันที ซึ่งผู้ศึกษาเห็นว่า

ระยะเวลาสามปีนั้นเป็นเวลาที่นานเกินไป ถ้าหากพิจารณาว่าวัตถุประสงค์ของการปลดล้มละลายนั้นก็เพื่อให้โอกาสลูกหนี้หลุดพ้นจากการล้มละลายไปตั้งต้นใหม่ เริ่มชีวิตใหม่ เพราะถ้าธุรกิจสะดุดไปนาน โอกาสฟื้นตัวคงต้องอาศัยระยะเวลาอีกนาน และยากขึ้น ดังนั้นจึงเห็นว่ามาตราดังกล่าวนั้นไม่เหมาะสมควรมีการแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสมต่อไป

ประการที่ 2 เรื่องการชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ในกรณีขอศาลให้มีคำสั่งปลดจากการล้มละลาย กล่าวคือ กรณีการขอให้ศาลมีคำสั่งปลดล้มละลายตามมาตรา 71 แห่งพระราชบัญญัติล้มละลาย 2483 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2547 นั้นจะต้องได้ความว่า มีการแบ่งทรัพย์สินชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ที่ได้ขอรับชำระหนี้ไว้แล้วไม่น้อยกว่าร้อยละห้าสิบและต้องไม่เป็นบุคคลล้มละลายทุจริต เช่นนี้ศาลสั่งให้ปลดล้มละลายได้ทันทีโดยไม่ต้องรอระยะเวลา สามปีนับแต่วันที่มีคำพิพากษาให้ลูกหนี้ล้มละลาย คือการร้องขอให้ศาลมีคำสั่งปลดล้มละลายได้ทันที ซึ่งตัวบทกฎหมายไม่ชัดเจน ไม่ระบุแยกกรณีเจ้าหนี้มีประกันหรือเจ้าหนี้ไม่มีประกัน ปัญหา ยกตัวอย่างคดีล้มละลายเรื่องหนึ่งมีเจ้าหนี้ยื่นคำขอรับชำระหนี้เข้ามาทั้งสิ้น 3 ราย เป็นเจ้าหนี้ไม่มีประกันสองราย และเจ้าหนี้มีประกันหนึ่งรายต่อมากลุ่มหนี้มีความประสงค์ขอให้ศาลมีคำสั่งปลดจากการล้มละลายโดยมีการชำระหนี้ทั้งสามราย เป็นร้อยละ 50 แบ่งให้แก่เจ้าหนี้มีประกันไปและเจ้าหนี้ไม่มีประกันอีกทั้งสองราย อย่างนี้ศาลมีคำสั่งให้ปลดล้มละลายตามมาตรานี้ได้ ซึ่งในเรื่องของกฎหมายไม่ได้กำหนดไว้ในเรื่องของการชำระหนี้ของเจ้าหนี้มีประกันออกจากเจ้าหนี้ไม่มีประกันแต่อย่างใดเพียงแต่ระบุว่าชำระหนี้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของหนี้ที่พึงอาจชำระหนี้ได้ เช่นนี้เจ้าหนี้มีประกันจะได้รับความเป็นธรรมหรือไม่ หรือจะเป็นหลักประกันให้กับลูกหนี้ที่ต้องการปลดจากการล้มละลายโดยเร็วได้หรือไม่ และกฎหมายยังกำหนดให้มีการชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ที่ยื่นขอรับชำระหนี้”ไม่น้อยกว่าร้อยละห้าสิบ”ซึ่งเป็นจำนวนสูงเกินไปหรือไม่ และจะเป็นประโยชน์อันจะบังคับใช้ได้จริงหรือไม่ หากลูกหนี้จะขอให้ศาลปลดล้มละลายตามมาตรานี้จะทำได้หรือไม่ เกิดปัญหาในการบังคับใช้กฎหมายดังกล่าวดังนั้นจึงเห็นว่ามาตราดังกล่าวนั้นยังขาดความชัดเจนสมควรมีการแก้ไขต่อไป

ประการที่ 3 เรื่องของอำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ในการจัดการทรัพย์สินของลูกหนี้หลังจากมีการปลดล้มละลายเมื่อพ้นระยะเวลาไปแล้ว กฎหมายยังไม่มีบัญญัติไว้โดยชัดเจน กล่าวคือเมื่อครบล้มละลาย 3

ปีแล้วทรัพย์สินของลูกหนี้ที่เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ยึดไว้ หรือการอายัดเงินบำนาญบำนาญเงินเดือนของลูกหนี้ไว้แล้ว จะต้องคืนทรัพย์สินนั้นให้แก่ลูกหนี้หรือไม่ หรือทรัพย์สินที่ปรากฏภายหลังจากปลดล้มละลายไปแล้วและเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ยังไม่ได้รวบรวมไว้นั้นจะมีอำนาจดำเนินการต่อไปได้หรือไม่ หมายความว่าเมื่อปลดล้มละลายให้ลูกหนี้ไปแล้วลูกหนี้หลุดพ้นจากหนี้ทั้งปวงเว้นแต่ หนี้ภาษีอากร และหนี้ที่เกิดจากการทุจริตฉ้อโกง (พระราชบัญญัติล้มละลาย พุทธศักราช 2483 มาตรา 77) แต่ปัญหาว่าเมื่อหลุดพ้นจากหนี้แล้ว แต่ทรัพย์สินที่รวบรวมได้จะต้องคืนให้แก่ลูกหนี้ไปหรือไม่ กฎหมายขาดความชัดเจน ดังนั้นจึงเห็นว่ามาตราดังกล่าวนี้ยังขาดความชัดเจนสมควรมีการแก้ไขต่อไป

ประการที่ 4 เรื่องผลของคำสั่งให้ปลดล้มละลายนั้นควรเป็นคำสั่งของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์หรือคำสั่งของศาล กล่าวคือตามมาตรา 81/1 เมื่อครบสามปีหลังจากล้มละลายแล้ว เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์จะทำการประกาศคำสั่งปลดลูกหนี้จากการล้มละลายในทันทีปัญหาว่า ลูกหนี้จะถามว่าทำไมไม่มีคำสั่งของศาลเหมือนอย่างกรณีตามมาตรา 71 ซึ่งผลของการล้มละลายทำให้สถานะทางสังคมเปลี่ยนไป และเป็นการจำกัดสิทธิไม่อาจใช้สิทธิได้ตามรัฐธรรมนูญ เช่น การขาดสิทธิดำรงตำแหน่งทางการเมือง การเข้ารับราชการ เมื่อศาลเป็นผู้มีคำสั่งให้พิทักษ์ทรัพย์และพิพากษาล้มละลาย โดยศาลเป็นผู้กระทำแต่หากเวลาปลดให้พ้นจากล้มละลายจึงเป็นเพียงประกาศเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์เท่านั้น อันเป็นปัญหาในเรื่องการจำกัดสิทธิ สถานะของบุคคล ดังนั้นจึงเห็นว่ามาตราดังกล่าวนี้ไม่เหมาะสมสมควรมีการแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสมต่อไป

2.วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความเป็นมาแนวคิดและทฤษฎีของกฎหมายการปลดจากการล้มละลายของบุคคลธรรมดา
2. เพื่อศึกษาหลักเกณฑ์การปลดล้มละลายของบุคคลธรรมดาตามกฎหมายไทย และและต่างประเทศ และวิเคราะห์ถึงปัญหาของการปลดล้มละลายของบุคคลธรรมดาโดยระยะเวลาหรือโดยผลของกฎหมาย
3. เพื่อศึกษาและหาข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกฎหมายล้มละลาย เฉพาะกรณีการปลดล้มละลายของบุคคลธรรมดาให้เป็นรูปธรรมและเป็นที่ยอมรับอย่างสากล

3.วิธีดำเนินการวิจัย

ดำเนินการศึกษาโดยใช้วิธีการวิจัยเอกสาร (Document Research) โดยจะศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากตัวบทกฎหมาย แนวคำพิพากษา บทความ ตำรา วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ รายงานและเอกสารการศึกษาดูงานด้านการบังคับคดีล้มละลายในประเทศต่าง ๆ ของกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม และเอกสารวิชาการต่างๆ ฐานข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ แล้วนำมาวิเคราะห์พร้อมทั้งเปรียบเทียบกับกฎหมายล้มละลายในส่วนการปลดบุคคลธรรมดาจากการล้มละลายของประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับการปลดล้มละลายของบุคคลธรรมดา

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทราบถึงความเป็นมาแนวคิดและทฤษฎีของกฎหมายการปลดจากการล้มละลายของบุคคลธรรมดา
2. ทราบถึงหลักเกณฑ์การปลดล้มละลายของบุคคลธรรมดาตามกฎหมายไทย และและต่างประเทศ และวิเคราะห์ถึงปัญหาของการปลดล้มละลายของบุคคลธรรมดาโดยระยะเวลาหรือโดยผลของกฎหมาย
3. มีข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงกฎหมายล้มละลาย เฉพาะกรณีการปลดล้มละลายของบุคคลธรรมดาให้เป็นรูปธรรมและเป็นที่ยอมรับอย่างสากล

5. ผลการวิจัย

จากสถิติการเกิดคดีฟ้องร้องให้บุคคลตกเป็นล้มละลาย ปี พ.ศ. 2548 เพิ่มขึ้นกว่า 4,000 เรื่อง ขณะที่ปี พ.ศ. 2549 มีคดีฟ้องร้องล้มละลายประมาณ 7,000 เรื่อง ปี พ.ศ. 2550 มีประมาณ 13,000 เรื่อง ปี 2551 มีคดีฟ้องล้มละลายประมาณ 8,000 คดี กลางปี พ.ศ. 2552 มีคดีล้มละลายทั้งสิ้น 18,525 คดี โดยปี พ.ศ. 2553 มีสถิติมีคดีล้มละลายใหม่ 14,256 คดี และในปัจจุบันปี พ.ศ. 2554 มีปริมาณเพิ่มขึ้นเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะผู้ถูกฟ้องให้ล้มละลายส่วนใหญ่จะเป็นบุคคลธรรมดา และเมื่อมีการล้มละลายย่อมส่งผลกระทบต่อบุคคลผู้ล้มละลายเองและต่อเนื่องถึงระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ ฉะนั้นประเทศไทยจึงมีแนวคิดให้โอกาสผู้ล้มละลายซึ่งเป็นบุคคลธรรมดาได้เริ่มต้นชีวิตใหม่ ด้วยการปลดบุคคลธรรมดาจากการล้มละลายโดยผลของกฎหมาย อันเป็นหลักเกณฑ์ใหม่ ซึ่งการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติล้มละลายพุทธศักราช

2483(ฉบับที่7) พ.ศ.2547 มาตรา 7 ได้บัญญัติความมาตรา 67/1 ขึ้นใหม่ว่า “เมื่อศาลได้พิพากษาให้ล้มละลายแล้ว บุคคลล้มละลายอาจได้รับการปลดจากล้มละลาย เมื่อศาลได้มีคำสั่งปลดจากล้มละลาย ตามมาตรา 71 หรือเมื่อพ้นกำหนดระยะเวลาตามมาตรา 81/1

มาตรา81/1 “ ภายใต้งบบังคับมาตรา 81/2 บุคคลธรรมดาซึ่งศาลพิพากษาให้ล้มละลายแล้ว ให้ปลดบุคคลนั้นจากล้มละลายทันทีที่พ้นกำหนดระยะเวลาสามปีนับแต่วันที่ศาลพิพากษาให้ล้มละลาย เว้นแต่(1) บุคคลนั้นได้เคยถูกพิพากษาให้ล้มละลายมาก่อนแล้ว และยังไม่พ้นระยะเวลาห้าปีนับแต่วันที่ศาลได้พิพากษาให้ล้มละลายในครั้งก่อนจนถึงวันที่ถูกพิทักษ์ทรัพย์ในครั้งหลัง ให้ขยายระยะเวลาเป็นห้าปี (2) บุคคลนั้นเป็นบุคคลล้มละลายทุจริตที่ไม่มีลักษณะตาม (3) ให้ขยายระยะเวลาเป็นสิบปี เว้นแต่ กรณีที่มีเหตุผลพิเศษและบุคคลนั้นถูกศาลพิพากษาให้ล้มละลายมาแล้วไม่น้อยกว่าห้าปี ศาลจะมีคำสั่งปลดจากล้มละลายก่อนครบกำหนดสิบปีตามคำขอของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์หรือของบุคคลล้มละลายนั้นก็ได้

(3) บุคคลนั้นเป็นบุคคลล้มละลายอันเนื่องมาจากหรือเกี่ยวเนื่องกับการกระทำผิดอันมีลักษณะเป็นการกั๊ยเงินที่เป็นการฉ้อโกงประชาชน ให้ขยายระยะเวลาเป็นสิบปี ในกรณีที่มีเหตุตาม(1)(2)หรือ(3) มากกว่าหนึ่งเหตุ ให้ขยายระยะเวลาโดยอาศัยเหตุใดเหตุหนึ่งที่มีระยะเวลาสูงสุดเพียงเหตุเดียวให้นำบทบัญญัติมาตรา 76 77 และ78 มาใช้บังคับกับการปลดล้มละลายตามมาตรานี้โดยอนุโลม”

เรื่องการปลดบุคคลธรรมดาจากการล้มละลาย โดยผลของกฎหมายหรือเรียกกันให้เข้าใจง่ายขึ้นว่าการปลดล้มละลายอัตโนมัติ กล่าวคือเป็นกรณีที่ลูกหนี้ซึ่งเป็นบุคคลธรรมดาที่ศาลพิพากษาให้ล้มละลายแล้ว จะได้รับการปลดจากการล้มละลายทันทีที่พ้นกำหนดระยะเวลาสามปี นับแต่วันที่ศาลได้มีคำพิพากษาให้ล้มละลาย โดยศาลไม่จำเป็นต้องมีคำสั่งอีก

วิเคราะห์ปัญหาคือในเรื่องของระยะเวลาในการปลดล้มละลายของบุคคลธรรมดาที่กฎหมายกำหนดนั้น ต้องใช้ระยะเวลาสามปีนับแต่วันที่ศาลมีคำพิพากษาให้ล้มละลาย เป็นระยะเวลาที่ไม่เหมาะสม เหตุผลเนื่องจากตามแนวคิดการให้โอกาสลูกหนี้เริ่มต้นใหม่ทางการเงิน (fresh start) ซึ่งมีวิวัฒนาการมาจากกฎหมายล้มละลาย จากเดิมที่มุ่งลงโทษลูกหนี้เป็นสำคัญ ต่อมาให้ลูกหนี้ปลดหนี้ล้มละลายได้โดยมีการชำระหนี้บางส่วน และ ต่อมาได้ให้อภัยลูกหนี้ โดยคำนึงถึงมนุษยธรรมและให้ความคุ้มครองลูกหนี้มากขึ้น ทั้งนี้แนวคิดการให้อภัยลูกหนี้ เป็นการรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์

ในระบบเศรษฐกิจ และด้วยหลักคุณธรรมเมตตา ที่ซ่อนอยู่เบื้องหลังแนวคิดที่ให้โอกาสลูกหนี้ได้แก้ไขสถานะทางการเงิน ซึ่งเป็นพื้นฐานของหลักการปลดภาระหนี้ให้กับลูกหนี้

อีกทั้งทฤษฎีในเรื่องของการปลดล้มละลายของบุคคลธรรมดาในทฤษฎีที่ว่าความร่วมมือของลูกหนี้ (The Debtors Cooperation Theory) โดยการปลดหนี้จะสร้างแรงจูงใจให้ลูกหนี้ให้ความร่วมมือกับเจ้าหนี้ทั้งหลายในการรวบรวมทรัพย์สินเป็นการช่วยเหลือลูกหนี้ที่ล้มละลาย และทฤษฎีอรรถประโยชน์ต่อสังคม (The Social Utility Theory) คือการยอมรับว่าด้วยการปลดหนี้ให้กับบุคคลที่มีหนี้สินล้นพ้นตัวนั้น จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมอย่างมาก เพราะไม่เพียงแต่กลุ่มเจ้าหนี้ที่จะได้รับชำระหนี้ แต่การปลดหนี้ก็ยังก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวมเป็นการปลดปล่อยลูกหนี้ให้เป็นอิสระจากภาระหนี้สิน จะเป็นสิ่งที่ส่งเสริมให้ลูกหนี้ได้กลับเข้ามาสร้างประโยชน์ในระบบเศรษฐกิจได้เหมือนเดิมเพราะถ้าเจ้าหนี้ได้ยึดเอาผลประโยชน์ที่ลูกหนี้หามาได้ไปจนกว่าจะชำระหนี้เสร็จสิ้นเสีย แล้วในขณะที่ลูกหนี้ไม่มีทรัพย์สินมากพอ หรือ ลูกหนี้ที่สุจริตหรืออาจเกิดความผิดพลาดในการทำธุรกิจจะไม่มีแรงจูงใจที่จะกลับเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจอีกต่อไป อาจเกิดภาวะกดดันและนำไปสู่การเกิดปัญหาอาชญากรรมได้

หากพิจารณาในเรื่องการทำโทษลูกหนี้ที่ไม่สุจริต จะขอปลดล้มละลายโดยอาศัยมาตรานี้ ก็จะเห็นว่าจากบทบัญญัติมาตรา 81/1 นั้นนั้นได้กำหนดไว้ดีกว่าสำหรับลูกหนี้ที่ไม่ให้ความร่วมมือกับเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ในการรวบรวมทรัพย์สินก็น่าจะแสดงถึงความไม่สุจริต กฎหมายจึงบัญญัติให้หยุดนับระยะเวลาให้ปลดล้มละลายนี้ไปอีก ซึ่งก็จะเป็นการช่วยเหลือลูกหนี้ที่ไม่สุจริตในการที่จะเปิดโอกาสในการสร้างหนี้สินต่อไปได้อีกหรือจะเป็นช่องทางให้ลูกหนี้ที่ไม่สุจริตแต่อย่างใด

ถ้าหากพิจารณาเรื่องทรัพย์สินของลูกหนี้ที่จะชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ได้มากน้อยเพียงใด เห็นได้ว่าเมื่อได้รับการปลดจากการล้มละลายแล้วทรัพย์สินที่มีอยู่ก่อนเริ่มต้นแห่งการล้มละลายจนถึงวันปลดล้มละลายเป็นทรัพย์สินที่แบ่งชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ได้อยู่แล้ว ดังนั้น แม้ปลดล้มละลายไปแล้วแต่ทรัพย์สินเพิ่งปรากฏภายหลังปลดล้มละลายก็อยู่ในอำนาจเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์รวบรวมแบ่งแก่เจ้าหนี้ได้ตามมาตรา 109 และในความเป็นจริงและในทางปฏิบัติของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ พบว่าเจ้าหนี้ก็จะสืบทรัพย์สินมาตั้งแต่ก่อนฟ้องล้มละลายแล้วทรัพย์สินลูกหนี้มีอยู่มากน้อยเพียงใด ซึ่งส่วนใหญ่ลูกหนี้จะไม่มีทรัพย์สินที่จะชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้

อยู่แล้ว ดังนั้นถ้าจะล้มละลายสองหรือสามปีการรวบรวมทรัพย์สินก็ไม่เปลี่ยนแปลงไปฉะนั้นถ้าลูกหนี้ได้รับการปลดจากล้มละลายได้เร็วขึ้นอันเป็นเหตุจูงใจให้บุคคลล้มละลายให้ความร่วมมือกับเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์สินในการรวบรวมทรัพย์สินอาจเป็นช่องทางให้เจ้าหนี้ได้รับชำระหนี้มากขึ้น

นอกจากนี้ผู้วิจัยเห็นว่าหากบุคคลธรรมดาที่มีสถานะตกเป็นบุคคลล้มละลายนานเกินไปจะส่งผลกระทบต่อตัวลูกหนี้หรือบุคคลล้มละลายเอง การปลดล้มละลายตามมาตรา 81/1 เป็นเหตุจูงใจให้บุคคลล้มละลายให้ความร่วมมือกับเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์สินในการปฏิบัติตามหน้าที่ของตนที่กำหนดไว้ตามกฎหมายล้มละลายมากขึ้น เพราะหากบุคคลล้มละลายไม่ให้ความร่วมมือกับเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์สินในการรวบรวมทรัพย์สินโดยไม่มีเหตุอันควรแล้วบุคคลล้มละลายยังถูกจำกัดสิทธิและหน้าที่ตามกฎหมายล้มละลาย และถูกจำกัดสิทธิบางประการตามกฎหมายอื่นอีก เช่น ในการประกอบอาชีพของบุคคลล้มละลายในประเทศไทยนั้น มีพระราชบัญญัติจำนวนมากที่กำหนดให้การมีสถานะเป็นบุคคลล้มละลายเป็นเหตุที่ทำให้ขาดคุณสมบัติในการเข้าสู่ตำแหน่งหน้าที่การงาน เช่น พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน ยกตัวอย่างหากมีคำพิพากษาให้ล้มละลายต้องถูกออกจากราชการ หรือตามพระราชบัญญัติมาตรฐานสำหรับกรรมการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ในการจำกัดคุณสมบัติต้องห้ามประกอบอาชีพของบุคคลล้มละลาย บุคคลล้มละลายยังจะต้องถูกยึดทรัพย์สิน आयัดเงินเดือน หรือเงินอื่นๆ โคนเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์สิน บังคับคดีล้มละลายขายทรัพย์สินหรือบ้านเรือนซึ่งเป็นที่อยู่อาศัย ส่วนบุคคลล้มละลายที่ประกอบอาชีพอยู่กับบริษัทเอกชนเมื่อมีรายได้ก็ต้องส่งให้เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์สิน บุคคลล้มละลายและครอบครัวก็จะเกิดปัญหาหมดอนาคต ที่จะประกอบอาชีพ ไม่มีเงินออมไว้ดูแลตนเองและครอบครัวและเกิดภาวะกดดันอันไปสู่การเกิดอาชญากรรมทางเศรษฐกิจได้

กฎหมายล้มละลายถือเป็นกฎหมายเศรษฐกิจที่มีความสำคัญต่อการดำรงไว้ซึ่งความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประเทศ การที่ลูกหนี้มีหนี้สินล้นพ้นตัว จนไม่สามารถชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ของตนได้ ทำให้บรรดาเจ้าหนี้ที่ไม่ได้รับชำระหนี้เหล่านี้ไม่สามารถที่จะชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ของตนได้อีกทอดหนึ่งเช่นกัน สภาวะการณ์เช่นนี้ย่อมส่งผลกระทบต่อเป็นลูกโซ่ต่อเนื่องกันไปในระบบเศรษฐกิจ เนื่องจากในการประกอบธุรกิจของบุคคล แหล่งที่มาของเงินทุนส่วน

ใหญ่มาจากการขอสินเชื่อสถาบันการเงิน เมื่อสถาบันการเงินซึ่งเป็นเจ้าหนี้ปล่อยสินเชื่อให้แก่ลูกหนี้แล้ว หากลูกหนี้ล้มละลายและเจ้าหนี้ไม่ได้รับชำระหนี้ ทำให้เกิดปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้หรือ NPL ของสถาบันการเงิน ส่งผลกระทบต่อต้นทุนการปล่อยเงินกู้ของเจ้าหนี้ที่ต้องแบกรับภาระไว้ จนอาจส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของสถาบันการเงินได้ และสุดท้ายเมื่อสัดส่วนของหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของสถาบันการเงินเพิ่มสูงมากขึ้น จนกลายเป็นปัญหาที่รัฐบาลต้องเข้ามาแทรกแซงให้ความช่วยเหลือแล้ว ก็ส่งผลให้หนี้ดังกล่าวกลายเป็นภาระ รัฐบาลต้องเข้าแก้ไขฟื้นฟูภาวะเศรษฐกิจของประเทศ โดยการสงวนทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดความสูญเสียให้น้อยที่สุด

6.บทสรุป

กฎหมายล้มละลาย เดิมมีเจตนารมณ์ให้มีผลใช้บังคับกับบุคคลที่ทำการค้า และเกี่ยวข้องกับภาระหนี้สินที่ก่อให้เกิดการกู้หนี้ยืมสินกัน ในทางการค้า หรือประกอบธุรกิจเท่านั้น ต่อมาได้นำมาใช้กับบุคคลทั่วไป เพื่อการบังคับชำระหนี้ของลูกหนี้ทั้งที่เป็นบุคคลธรรมดา และลูกหนี้ที่ทำการค้าหรือประกอบธุรกิจ ที่ประสบปัญหาทางการเงินในระบบการให้สินเชื่อหรือการให้กู้ยืม ให้กับเจ้าหนี้อย่างเสมอภาคทุกคน มากกว่ามาตรการทางกฎหมายแพ่งทั่วไป โดยมีมาตรการที่เข้าไปตัดสิทธิของลูกหนี้ในการจัดการทรัพย์สิน มีการนำทรัพย์สินของลูกหนี้ไปจำหน่าย เพื่อนำมาแบ่งเฉลี่ยชำระหนี้คืนแก่บรรดาเจ้าหนี้ ทำให้ลูกหนี้จะต้องเสียสิทธิไปอย่างมาก อันเกิดผลกระทบต่อลูกหนี้ที่เป็นบุคคลธรรมดาทั่วไปซึ่งตกเป็นบุคคลล้มละลาย ก่อให้เกิดปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคมโดยรวมมากกว่าการชำระหนี้คืนเจ้าหนี้ทั้งหลาย แนวคิดของกฎหมายล้มละลายในปัจจุบัน จึงควรมีการคำนึงถึงตัวลูกหนี้มากขึ้น ดังนั้นบุคคลธรรมดาที่มีได้ประกอบธุรกิจการค้าแต่ก่อนนี้เพื่อการดำรงชีพ หรือหนีจากการอุปโภคบริโภค ซึ่งโดยสภาพจะไม่เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจการค้าใดๆไม่ควรถูกจัดการโดยกฎหมายล้มละลาย เพราะเมื่อตกเป็นบุคคลล้มละลายแล้วก็ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ใดๆ แก่บรรดาลูกหนี้และเจ้าหนี้เนื่องจากลูกหนี้ต้องออกจากงาน ไม่มีรายได้ให้ครอบครัว เจ้าหนี้ก็ไม่ได้รับชำระหนี้ ทั้งยังก่อให้เกิดความเสียหายต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศดังนั้นกฎหมายล้มละลายจึงมีแนวคิดเพื่อเปิดโอกาสให้ลูกหนี้ที่ตกเป็นบุคคลล้มละลายได้เริ่มต้นชีวิตใหม่

ดังนั้นจึงมีการบัญญัติกฎหมายล้มละลายในเรื่องของการปลดบุคคลจากการล้มละลาย เมื่อปลดจากล้มละลายแล้ว ลูกหนี้หลุดพ้นไม่ต้องรับผิดชอบหนี้ที่ค้างค้างเดิม ยกเว้นลูกหนี้ทุจริตและหนี้ตาม กฎหมายบางประเภท เช่น หนี้ภาษี จังกอบหรือหนี้ที่เกิดจากการทุจริต ฉ้อโกง เป็นต้น ซึ่งตามพระราชบัญญัติล้มละลาย พุทธศักราช 2483 (ฉบับที่ 7) พ.ศ.2547 มีการแก้ไขเพิ่มเติมในเรื่องการปลดล้มละลายดังนี้ มาตรา67/1” เมื่อศาลได้พิพากษาให้ล้มละลายแล้ว บุคคลล้มละลายอาจได้รับการปลดจากล้มละลายเมื่อศาลได้มีคำสั่งปลดจากล้มละลายตามมาตรา71 หรือเมื่อพ้นกำหนดระยะเวลาตาม81/1”บทบัญญัติที่บัญญัติเพิ่มขึ้นใหม่นี้บุคคลล้มละลายจึงอาจได้รับการปลดจากล้มละลายได้ 2 กรณีคือ

- 1.การปลดจากการล้มละลายโดยคำสั่งศาลและ
- 2.การปลดบุคคลจากการล้มละลายโดยอัตโนมัติหรือโดยผลของกฎหมาย

แต่หากการบังคับใช้กฎหมายล้มละลายในส่วนการปลดบุคคลธรรมดาจากการล้มละลายมีปัญหาที่น่าสนใจศึกษาดังนี้

ปัญหาประการที่หนึ่ง ตามมาตรา81/1นี้ คือในเรื่องของระยะเวลาในการปลดบุคคลธรรมดาจากการล้มละลายซึ่งกฎหมายบัญญัติไว้ว่า สามปี นับแต่วันพิพากษาให้ลูกหนี้ล้มละลายนั้น ผู้ศึกษาไม่เห็นด้วยเนื่องจากตามแนวคิดการให้โอกาสลูกหนี้เริ่มต้นใหม่ทางการเงิน (fresh start) ซึ่งมีวิวัฒนาการมาจากกฎหมายล้มละลาย จากเดิมที่มุ่งลงโทษลูกหนี้เป็นสำคัญ ต่อมาให้ลูกหนี้ปลดหนี้ล้มละลายได้ โดยมีการชำระหนี้บางส่วน และ ต่อมาได้ให้อภัยลูกหนี้ โดยคำนึงถึงมนุษยธรรมและให้ความคุ้มครองลูกหนี้มากขึ้น ทั้งนี้แนวคิดการให้อภัยลูกหนี้ เป็นการรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์ในระบบเศรษฐกิจ และด้วยหลักคุณธรรมเมตตาที่ซ่อนอยู่เบื้องหลังแนวคิดที่ให้โอกาสลูกหนี้ได้แก้ไขสถานะทางการเงิน ทำให้เกิดแนวคิดการเริ่มต้นใหม่ทางการเงิน ซึ่งเป็นพื้นฐานของหลักการปลดภาระหนี้ให้กับลูกหนี้ (debt discharge)และเป็นไปตาม ทฤษฎีในเรื่องของการปลดล้มละลายของบุคคลธรรมดาในทฤษฎีที่ว่าความร่วมมือของลูกหนี้ (The Debtors Cooperation Theory) โดยการปลดหนี้จะสร้างแรงจูงใจให้ลูกหนี้ให้ความร่วมมือกับเจ้าหนี้ทั้งหลาย ในการรวบรวมทรัพย์สินเป็นการช่วยเหลือลูกหนี้ที่ล้มละลายและทฤษฎีอรรถประโยชน์ต่อสังคม (The Social Utility Theory))การยอมรับบทบัญญัติว่าด้วยการปลดหนี้ให้กับบุคคลที่มีหนี้สินล้นพ้นตัวนั้น จะก่อให้เกิด

ประโยชน์ต่อสังคมอย่างมาก เพราะไม่เพียงแต่กลุ่มเจ้าหนี้ที่จะได้รับชำระหนี้ แต่การปลดหนี้ นั้น ยังก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวมเป็นการปลดปล่อยลูกหนี้ให้เป็นอิสระจากภาระหนี้สิน เป็นสิ่งที่ส่งเสริมให้ลูกหนี้ได้กลับเข้ามาสร้างประโยชน์ในระบบเศรษฐกิจได้เหมือนเดิม

ปัญหาประการที่สองในเรื่องการปลดจากล้มละลายโดยคำสั่งศาลตามมาตรา 71 ซึ่งมีเงื่อนไขดังนี้

1) ได้มีการแบ่งทรัพย์สินชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ ที่ได้ขอรับชำระหนี้ไว้แล้วไม่น้อยกว่าร้อยละห้าสิบ กรณีนี้ศาลต้องพิจารณาว่าคตินั้นศาลมีคำสั่งอนุญาตให้เจ้าหนี้ได้รับชำระหนี้เป็นจำนวนเท่าใด และรวบรวมทรัพย์สินนำมาจำหน่ายแล้วดำเนินการแบ่งทรัพย์สินให้แก่เจ้าหนี้ทั้งหลายของลูกหนี้ได้ถึงร้อยละห้าสิบหรือไม่

2) ลูกหนี้ต้องไม่เป็นบุคคลล้มละลายทุจริต ตามความมาตรา 163-170 แห่งพระราชบัญญัติล้มละลาย พุทธศักราช 2483 หรือบุคคลล้มละลายเนื่องมาจากการกระทำความผิดฐานยกยอก ฉ้อโกง ตามประมวลกฎหมายอาญา

3) เมื่อศาลพิจารณาแล้ว เห็นว่าได้แบ่งทรัพย์สินชำระให้แก่เจ้าหนี้ที่ได้ขอรับชำระหนี้ไว้แล้ว ไม่น้อยกว่าร้อยละห้าสิบและบุคคลล้มละลายนั้น ไม่เป็นบุคคลล้มละลายทุจริต

ศาลจะมีคำสั่งปลดจากการล้มละลายโดยไม่มีเงื่อนไข หรืออาจกำหนดเงื่อนไขเกี่ยวกับทรัพย์สินที่บุคคลล้มละลายพึงได้มาในเวลาต่อไปก็ได้ แต่ทรัพย์สินที่บุคคลล้มละลายจะพึงได้มาในเวลาต่อไปนั้นจะต้องไม่เกินระยะเวลาที่บุคคลล้มละลายนั้นได้รับการปลดจากล้มละลาย ตามมาตรา 81/1 (3 ปี)

กล่าวคือ การขอให้ศาลมีคำสั่งปลดจากการล้มละลายตามมาตรา นี้ เป็น กรณีที่กฎหมายบัญญัติว่าลูกหนี้จะต้องมีการชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ทั้งหลายที่ยื่นคำขอรับชำระหนี้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนหนี้ทั้งหมดที่ยื่นขอรับชำระหนี้

ปัญหาว่า การพิจารณาเรื่องมีการแบ่งชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ที่ได้ยื่นคำขอรับชำระหนี้ไว้แล้ว มิได้ระบุแยกชัดเจนว่ากรณีเจ้าหนี้มีประกันหรือเจ้าหนี้ไม่มีประกันแต่อย่างไร อันเกิดความไม่เท่าเทียมกันในเรื่องการได้รับชำระหนี้

อีกประการหนึ่ง ถ้อยคำว่าให้มีการชำระหนี้ในคดี ไม่น้อยกว่าร้อยละห้าสิบ คำว่า “ไม่น้อยกว่าร้อยละ50” นั้นตีความหมายได้ว่า ไม่ต่ำกว่าร้อยละห้าสิบ เช่น มีหนี้ 1 ล้านบาท จะต้องมีการชำระหนี้ อย่างต่ำ 5 แสนบาท จึง

จะมีสิทธิได้รับการปลดจากล้มละลายตามมาตรา 109 (2) ประกอบมาตรา 121 หรือไม่ และเมื่อลูกหนี้ได้รับการปลดล้มละลายไปแล้ว เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ต้องถอนการอายัดเงินดังกล่าวขึ้นไปทันทีเพราะเขามีสิทธิจัดการทรัพย์สินของเขาภายหลังได้รับการปลดล้มละลาย หรือจะเป็นเรื่องที่ยังคงอยู่ในอำนาจของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ที่ยังคงสามารถรวบรวมได้อยู่เพื่อนำเงินดังกล่าวมาแบ่งชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ต่อไป

และปัญหาในทางปฏิบัติอีกประการหนึ่ง หากลูกหนี้พอมีทรัพย์สินในอันที่จะแบ่งแก่เจ้าหนี้ได้บางส่วน ลูกหนี้จะไม่อาจทราบได้เลยว่าจะชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้เป็นจำนวนเท่าใด ศาลจึงสั่งให้ปลดจากการล้มละลายได้ และจะเป็นหลักประกันให้เขาได้รับปลดจากล้มละลายหรือไม่ เพราะต้องรอคำสั่งศาลเรื่องอนุญาตให้เจ้าหนี้ได้รับชำระหนี้เป็นจำนวนเท่าใด ทั้งนี้ในบางสำนวนศาลอาจไม่ได้สั่งอนุญาตให้เจ้าหนี้ได้รับชำระหนี้ตามความเห็นของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์เสมอไป อาจมีการสั่งยกหรือแก้ไขได้ ดังนั้นอาจเกิดปัญหาเพราะเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ก็ไม่ทราบดุลพินิจของศาลเช่นกันไม่อาจตอบทั้งเจ้าหนี้และลูกหนี้ได้ และไม่มีการประกันได้ว่าศาลจะสั่งปลดล้มละลายได้หรือไม่ อีกทั้งหากกำหนดไม่น้อยกว่าร้อยละห้าสิบ ซึ่งน่าจะจำนวนสูงเกินไป ควรลดลงเพราะมิฉะนั้นมาตรานี้จะไม่เป็นประโยชน์ใช้ได้จริง ตามวัตถุประสงค์ว่าจะประโยชน์ต่อเจ้าหนี้จะได้รับชำระหนี้บ้างและเป็นประโยชน์ต่อลูกหนี้ที่จะได้ให้มีการชำระหนี้เพื่อตนเองจะไม่ต้องตกอยู่ในสภาวะล้มละลายนานเกินไปอันส่งผลกระทบต่อสังคมโดยรวม

ปัญหาประการที่สาม เรื่องอำนาจของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ในการจัดการทรัพย์สินของลูกหนี้ภายหลังปลดล้มละลายแล้ว

สำหรับปัญหาในประเด็นเรื่องนี้แยกเป็นกรณีการยึดทรัพย์สินของลูกหนี้มาแล้วอยู่ระหว่างขายทอดตลาด แต่ยังไม่ขายทรัพย์ไม่ได้ ต่อมาลูกหนี้ได้รับการปลดล้มละลายโดยผลของกฎหมายเช่นนี้เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ยังคงมีอำนาจจัดการได้ต่อไปซึ่งได้มีคำพิพากษาฎีกาที่ 4472/2552 มายืนยันแล้ว แต่ถ่ากรณีปรากฏในภายหลังว่าลูกหนี้มีทรัพย์สินอยู่ก่อนปลดจากล้มละลายแต่เจ้าพนักงานยังไม่ได้ทำการรวบรวมไว้เช่นนี้เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ยังคงมีอำนาจจัดการได้หรือไม่

อีกทั้งปัญหาที่ว่า กรณีเป็นการอายัดเงินบำนาญหรือเงินบำเหน็จ หรือเงินเดือนรายได้ของลูกหนี้ไว้ก่อนการปลดล้มละลายโดยผลของกฎหมายตามมาตรา 81/1 แล้วซึ่งได้อายัดไว้ตั้งแต่เริ่มมีการล้มละลายอย่างนี้จะตีความได้ว่า

เป็นทรัพย์ทรัพย์สินอันแบ่งได้แก่เจ้าหนี้ทั้งหลายตามมาตรา 109 (2) ประกอบมาตรา 121 หรือไม่ และเมื่อลูกหนี้ได้รับการปลดล้มละลายไปแล้ว เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ต้องถอนการอายัดเงินดังกล่าวขึ้นไปทันทีเพราะเขามีสิทธิจัดการทรัพย์สินของเขาภายหลังได้รับการปลดล้มละลาย หรือจะเป็นเรื่องที่ยังคงอยู่ในอำนาจของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ที่ยังคงสามารถรวบรวมได้อยู่เพื่อนำเงินดังกล่าวมาแบ่งชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ต่อไป

ซึ่งในทางปฏิบัติของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์มีความเห็นเป็นสองฝ่ายทั้งตัวลูกหนี้และเจ้าหนี้ก็ยังคงถกเถียงกันอยู่ จึงทำให้เกิดปัญหาในการบังคับใช้กฎหมายดังนั้นก็สมควรมีการเพิ่มเติมในเรื่องนี้ออกมาให้ชัดเจน

สำหรับปัญหาประการสุดท้าย กรณีการปลดบุคคลธรรมดาจากการล้มละลายควรเป็นคำสั่งเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์หรือคำสั่งศาล

กล่าวคือการปลดล้มละลาย ตามมาตรา 81/1 ในทางปฏิบัติเป็นเพียงการประกาศคำสั่งปลดล้มละลายซึ่งเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์เป็นผู้ดำเนินการเอง ไม่จำเป็นต้องขออนุญาตต่อศาลหรือไม่จำเป็นต้องให้ศาลมีคำสั่งแต่อย่างใด เห็นว่าการที่ลูกหนี้ซึ่งเป็นบุคคลธรรมดาถูกศาลมีคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์ และพิพากษาให้ล้มละลายนั้นเป็นการกำหนดเกี่ยวกับสถานะของตัวลูกหนี้ทำให้ถูกจำกัดสิทธิในหลายเรื่องไม่ว่าจะเรื่องการจำกัดสิทธิข้าราชการพลเรือน หรือข้าราชการท้องถิ่น ตลอดจนนักการเมือง เป็นต้น

เหตุใดกรณีที่เป็นการปลดบุคคลนั้นจากการล้มละลายโดยผลของกฎหมายจึงเป็นเพียงคำสั่งของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์เท่านั้น อีกทั้งความน่าเชื่อถือและการยอมรับเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ของประชาชนนั้นยังไม่เป็นที่ประจักษ์เพราะเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์สังคมไทยยังไม่เป็นที่ยอมรับเหมือนอย่างสากลนั่นเอง.

7. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาในเรื่องของกฎหมายล้มละลายกรณีการปลดบุคคลธรรมดาจากการล้มละลาย ตามพระราชบัญญัติล้มละลาย พุทธศักราช 2483 ซึ่งมีการแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2547 ดังกล่าวแล้วนั้นพบว่าควรมีมาตรการและแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวดังต่อไปนี้

1. สำหรับปัญหาประการที่หนึ่ง ตามมาตรา 81/1 วรรคหนึ่ง ควรมีการแก้ไขเรื่องระยะเวลาที่จะปลดบุคคลธรรมดาจากการล้มละลายที่กำหนดไว้สามปี นั้นให้ลดระยะเวลาในการปลดบุคคลธรรมดาจากการล้มละลายคงเหลือ 2 ปี

2. สำหรับปัญหาประการที่สอง ตามมาตรา 71 ควรแก้ไขหลักเกณฑ์การขอให้ศาลมีคำสั่งปลดจากการล้มละลาย โดยให้มีหลักการดังนี้

2.1 การชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ทั้งหลาย โดยแยกเป็นการชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้มีประกันจำนวน ร้อยละ 30 และการชำระหนี้ของเจ้าหนี้ไม่มีประกันจำนวน ร้อยละ 25

2.2. ในชั้นของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ ให้มีการออกระเบียบแนวทางปฏิบัติในเรื่องการทำความเข้าใจเสนอศาลในสำนวนคำขอรับชำระหนี้ในกรณีบุคคลร้องขอให้ปลดจากการล้มละลายต่อศาลโดยกำหนดระยะเวลาที่รวดเร็ว 20-30 วัน เพื่อเสนอต่อศาลให้มีคำสั่งและทำให้ทราบถึงจำนวนเงินที่จะต้องชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ได้อย่างแน่นอน

2.3. ควรจัดให้มีมาตรการกำหนดหน้าที่ของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ในการไต่สวนลูกหนี้ในเรื่องกิจการและทรัพย์สินให้มีความชัดเจนโดยมุ่งประสงค์ในเรื่องการให้ความร่วมมือในการรวบรวมทรัพย์สินของลูกหนี้เพื่อแบ่งให้แก่เจ้าหนี้ได้บางส่วน เพื่อจะทำให้เจ้าหนี้ได้รับชำระหนี้และเป็นธรรมแก่เจ้าหนี้

3. สำหรับปัญหาประการที่สาม ควรมีการเพิ่มเติมมาตรา 109 เป็น (4) ให้มีหลักการว่ากรณีการอายัดเงินบำนาญ หรือเงินเดือนนั้น เมื่อปลดล้มละลายแล้ว เงินนั้นไม่ตกอยู่ในอำนาจของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ เว้นแต่ศาลจะมีคำสั่งเป็นอย่างอื่นเช่นเดียวกับประเทศอังกฤษ ทั้งนี้เพื่อไปตามทฤษฎีความร่วมมือของลูกหนี้ทฤษฎีจำกัดความรับผิดชอบและความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายและให้โอกาสเริ่มต้นชีวิตใหม่ต่อไป

4. สำหรับประการสุดท้าย ควรมีการเพิ่มเติมในเรื่องการปลดบุคคลธรรมดาจากการล้มละลายโดยผลของกฎหมาย ให้เป็นอำนาจศาลเป็นผู้มีคำสั่งปลดล้มละลายแต่เพียงผู้เดียวเพราะเป็นการกำหนดเกี่ยวกับสถานะของตัวลูกหนี้ทำให้ถูกจำกัดสิทธิในหลายเรื่องและความน่าเชื่อถือและการยอมรับของประชาชนในสังคมไทย

เอกสารอ้างอิง

- ทวี กลียพงษ์. คำอธิบายกฎหมายล้มละลาย. กรุงเทพมหานคร : กรุงเทพมหานครพิมพ์, 2526.
- ประดิษฐ์ เอกมณี. คำอธิบายกฎหมายล้มละลาย กรุงเทพมหานคร : สำนักอบรมศึกษากฎหมายแห่งเนติบัณฑิตสภา , 2553.
- ภูมิ โชคเหมาะ. เอกสารประกอบคำบรรยายกฎหมายล้มละลายเปรียบเทียบ. หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ, 2553.
- วิชา มหาคุณ . ประวัติกฎหมายล้มละลายในประเทศไทย เอกสารประกอบคำบรรยายกฎหมายล้มละลายเปรียบเทียบ. หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ, 2553.
- วิชา มหาคุณ. กฎหมายล้มละลายฉบับสมบูรณ์ หลักกฎหมายและแนวทางการปฏิบัติว่าด้วยการฟื้นฟูกิจการลูกหนี้. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติบรรณาการ, 2551.
- วิเชียร ติเรกอุดมศักดิ์ และจรัสพิสแดนท์. ล้มละลายพิสดาร. (ฉบับปรับปรุงใหม่ ปี 2554).
- สมชัย ฑีฆาอุตมากร. พระราชบัญญัติล้มละลายพุทธศักราช 2483 พร้อมแนวคำพิพากษาฎีกายกมาตรา. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัดจรัสวิชาการพิมพ์, 2546.
- สมยศ เชื้อไทย. ทฤษฎีกฎหมาย นิติปรัชญา. พิมพ์ครั้งที่ 11 . กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2550.
- สุธีร์ ศุภนิตย์. หลักกฎหมายล้มละลายและการฟื้นฟูกิจการ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2545.
- เอื้อน ชุนแก้ว. คู่มือการศึกษากฎหมายล้มละลาย. พิมพ์ครั้งที่ 8 . กรุงเทพมหานคร: พลสยาม พรินติ้งประเทศไทย, 2553.
- ธเนศ ไชยमान. “การขอรับชำระหนี้ในคดีล้มละลาย.” วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2538.
- ธวัช เคลือบขุนทอง . “ปัญหาทางการฟื้นจากการล้มละลาย.” วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2544.
- นันทวุธ อุตสาหตัน. “บทบาทในการจัดการทรัพย์สินของเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ในคดีล้มละลาย.” วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขากฎหมายธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2552.

ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพ ของทนายความขอแรงในคดีอาญาของประเทศไทย

“Legal issues regarding the development of effective criminal lawyers in
subduing the country. ”

สหัส ไพภักดิ์

คณะรัฐศาสตร์/ สาขานิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, Sahu.s.pa@northbkk.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษา แนวคิด ทฤษฎี วิวัฒนาการของทนายความและแนวคิดในเรื่องทนายความขอแรงในคดีอาญาของไทยและต่างประเทศ โดยมุ่งเน้นศึกษาถึงบทบาทผู้พิทักษ์ของกฎหมายและวิเคราะห์ปัญหาในเรื่องประสิทธิภาพของทนายความขอแรงในปัจจุบันของไทยเพื่อวิเคราะห์หามาตรการและข้อเสนอแนะที่เหมาะสมในการพัฒนาประสิทธิภาพของทนายความขอแรงในคดีอาญาของประเทศไทย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งศึกษาจากเอกสารเป็นหลัก โดยมีสมมติฐานของการวิจัยว่าทนายความขอแรงในคดีอาญา เป็นบุคคลที่มีส่วนสำคัญในการรักษาผลประโยชน์และมุ่งพิสูจน์ข้อเท็จจริงให้กับจำเลย เพื่อให้จำเลยได้รับความยุติธรรม มากที่สุด แต่ถ้าทนายความขาดประสิทธิภาพในเรื่องของกระบวนการยุติธรรม ไม่ว่าจะเป็นของการว่าความ การถามค้าน และการนำเสนอข้อเท็จจริงต่าง ๆ ต่อศาล หรือทนายความขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงไป ย่อมที่จะส่งผลถึงตัวจำเลยเอง และระบบกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของประเทศไทย จึงมีความจำเป็นต้องศึกษาที่มาของทนายความและทนายความขอแรงในคดีอาญา และวิเคราะห์ปัญหาต่างๆ ที่ส่งผลถึงประสิทธิภาพของทนายความขอแรง เพื่อหาวิธีการในการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับประเทศไทยของเราต่อไป

ผู้วิจัยพบว่า ทนายความเป็นวิชาชีพและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างยิ่ง ในระบบกระบวนการยุติธรรมทางอาญาที่จะช่วยพิสูจน์ความบริสุทธิ์ของจำเลย ช่วยปกป้องสิทธิของจำเลยที่พึงได้รับจนกว่าคดีจะถึงที่สุดเพราะระบบกฎหมายของไทย เป็นระบบกล่าวหา กล่าวคือ จำเลยมักถูกกล่าวหาโดยข้อกล่าวอ้าง จากพนักงานตำรวจ และอัยการว่ากระทำความผิดทางกฎหมายอาญา ซึ่งจะเป็นผลให้จำเลยในคดีอาญาจำต้องพิสูจน์ข้อกล่าวหาทั้งหลายที่เกิดขึ้นจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ ไม่ว่าจะเป็นเจ้าพนักงานตำรวจ หรือ อัยการ หรือแม้แต่ข้าราชการตุลาการ ในขณะที่จำเลยไม่มีบุคคลใดที่จะช่วยเหลือข้อพิสูจน์ของตนได้เลย แตกต่างจากรัฐที่มีอำนาจ และบุคคลที่เชี่ยวชาญทางกฎหมายมากกว่าจำเลย จึงทำให้ทนายความของจำเลยมีส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ที่จะต้องใช้วิชาชีพของตนเข้าช่วยเหลือจำเลย แต่เนื่องจากระบบทนายความขอแรงที่ใช้อยู่ในประเทศไทยในปัจจุบันนั้นยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ด้วยข้อจำกัดต่างๆ เรื่องการฝึกอบรม อายุ ประสบการณ์ ความรู้ความสามารถ ค่าตอบแทน เป็นต้น จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาทั้งนี้เพื่อให้ระบบกระบวนการยุติธรรมทางอาญาสมดุลกันได้ในต่างประเทศบางประเทศจะมีวิธีการสรรหาที่แตกต่างกันออกไป แต่วัตถุประสงค์ที่สำคัญมีวัตถุประสงค์เดียวกัน คือ ต้องได้ทนายความที่มีความสามารถและมีประสบการณ์ในการว่าความ ซึ่งแตกต่างจากประเทศไทย แม้ว่าจะเป็ยบคณะกรรมการศาลยุติธรรมว่าด้วยการจ่ายเงินรางวัลและค่าใช้จ่ายแก่ทนายความที่ศาลตั้งให้ผู้ต้องหาหรือจำเลย ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 173 พ.ศ. 2548 โดยในข้อ 10. บัญญัติว่า ให้ศาลชั้นต้นที่มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีอาญาจัดทำบัญชีรายชื่อทนายความซึ่งได้แจ้งความประสงค์ไว้ต่อศาลว่าจะเป็นทนายความตามมาตรา 173 แห่งประมวลกฎหมายอาญา โดยให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ติดต่อ ทั้งประสบการณ์หรือระยะเวลาการทำงานของทนายความนั้นตามสมควร แต่ใน

ความเป็นจริงไม่มีองค์กรใดที่จะมาคัดสรร หรือตรวจสอบว่า ทนายความมีประสิทธิภาพหรือมีประสบการณ์ในการว่าความจริงหรือไม่ ปัญหาในเรื่องประสิทธิภาพของทนายความขอแรงในคดีอาญาจึงเป็นปัญหาสำคัญและส่งผลกระทบต่อโดยตรงในการอำนวยความสะดวกที่แท้จริง

คำสำคัญ : ทนายความ ,ทนายความขอแรง,กระบวนการยุติธรรมทางอาญา

Abstract

This research was conducted to study the concept of evolutionary theory of lawyers and the concept of Thai and foreign criminal lawyers. It focuses on studying the legal provisions and analyzing problems in the effectiveness of current Thai lawyers. To analyze appropriate measures and recommendations for the development of the effectiveness of Thailand's criminal lawyers. This research is a qualitative research documented primarily in the literature. The hypothesis of the research is that the lawyer asked for a criminal case. It is the person who has an important part in preserving the interests and seeking to prove the facts to the defendant. For the defendant to get the most justice. But if the lawyers lack experience in the justice process. Be it of the fact that the opposition and the presentation of facts to the court or the lawyer lack of motivation to work. This reduces the efficiency of the work. Will affect the defendant itself. And the criminal justice system in Thailand. It is therefore necessary to study the sources of attorneys and lawyers who seek criminal work. And analyze problems That results in the efficiency of the attorney's efforts. To find ways to improve to suit our Thailand.

The researcher found that. Attorneys are a profession and a very important element. In the criminal justice system To help prove the innocence of the defendant. Help protect the rights of the defendant until the lawsuit is due to the law of Thailand. It is the alleged system. Defendants are often accused by claims. From police officer And prosecutors say criminal law offenses. As a result, the defendant in the criminal case must prove the allegations made by the authorities. Whether as a police officer or prosecutor or even a government official. While the defendant did not have anyone to support his testimony. Unlike a competent state. And the legal expert more than the defendant. Therefore, the defendant's lawyer is very important. To use their profession to assist the defendant. But because the system of attorneys who are currently employed in Thailand is not as effective as it should be. With restrictions on training, age, experience, knowledge, ability, compensation, etc. It is necessary to develop in order to balance the criminal justice system. In other countries, there are different ways of recruiting. But the main objective has the same purpose. Must have a talented and experienced lawyer. Unlike Thailand. Although the judicial committee rules on the payment of prizes and expenses to the attorney appointed by the court to the accused or defendants. According to the Criminal Procedure Code, Section 173, The Court of First Instance has the power to consider criminal cases. Make a list of attorneys who have made a request to the court to become lawyers under Section 173 of the Criminal Code. By providing contact information. Both the experience or the duration of the lawyer's work is justifiable. But in fact, no organization will be selected. Or check that Are lawyers efficient or experienced in the fact that it is not? The problem of the effectiveness of lawyers in criminal cases is a major problem and has a direct impact on real justice.

Keywords: attorney, solicitor, criminal justice

บทนำ

ภายใต้ระบบและกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ตามกฎหมายแห่งราชอาณาจักรไทยซึ่งผ่านประวัติศาสตร์มายาวนานนั้น กระบวนการพิจารณาจะประกอบด้วยบุคคลที่เกี่ยวข้องหลายส่วน อาทิ ศาล อัยการ พนักงานตำรวจ และทนายความ ซึ่งข้อเท็จจริงแล้ว แต่ละส่วนล้วนมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนหรือน้อยไปกว่ากัน อย่างไรก็ตาม เหตุการณ์ทางประวัติศาสตร์กลับพบว่า เมื่อเอ่ยถึงกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ทุกภาคส่วนมักจะมุ่งเน้นไปที่ข้าราชการตุลาการ และข้าราชการอัยการเป็นส่วนแรก สังเกตได้จากประวัติศาสตร์ในอดีต ข้าราชการตุลาการ และข้าราชการอัยการ จะเป็นหน่วยงาน ที่มักจะได้รับส่งเสริมจากภาครัฐมากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นการส่งเสริมทางด้านทุนการศึกษา ผลตอบแทนทางรายได้ หรือสวัสดิการการตอบแทน แต่ในทางปฏิบัติแล้ว พนักงานตำรวจ และทนายความ มักจะเป็นบุคคลที่สัมผัสกับข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรมทางอาญามากที่สุด นอกจากนั้นเหตุผลอีกประการสืบเนื่องมาจากกรณีในประเทศไทย ได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกกับองค์การสหประชาชาตินับตั้งแต่ปี พุทธศักราช 2489 ซึ่งองค์การสหประชาชาติ เป็นองค์กรที่ก่อตั้งภายหลังสงครามโลกครั้งที่สอง อันมีจุดมุ่งหมายสำคัญที่ปรากฏตามกฎบัตรสหประชาชาติ[1]ก็คือ การหยุดยั้งสงครามโลกด้วยการลดความแตกต่าง หล่อรวมเป็นหนึ่งเดียวของกฎหมายระหว่างประเทศทั้งหลายของสมาชิก (Harmonization) และมุ่งมั่นยืนยันในหลักการสิทธิมนุษยชนของมนุษยชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในมาตรา 1(3) แห่งกฎบัตรสหประชาชาติที่กำหนดจุดมุ่งหมายอันมีใจความสำคัญตอนหนึ่งว่า “...ทำการร่วมมือระหว่างประเทศในอันที่จะแก้ปัญหาระหว่างประเทศในทางเศรษฐกิจสังคมวัฒนธรรมและมนุษยธรรมและส่งเสริมและสนับสนุนการเคารพสิทธิมนุษยชนและอิสรภาพ” นอกจากนั้น ตามข้อ 7 ของหลักปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนของสหประชาชาติที่บัญญัติว่า[2] “ทุกคนเสมอกันตามกฎหมายและมีสิทธิที่จะได้รับความคุ้มครองของกฎหมายเท่าเทียมกัน โดยปราศจากการเลือกปฏิบัติใด ๆ ทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับความคุ้มครองเท่าเทียมกันจากการเลือกปฏิบัติใด ๆ อันเป็นการล่วงละเมิดปฏิญญา และจากการยุยงให้เลือกปฏิบัติดังกล่าว” อันเป็นหลักการหนึ่งที่ว่าด้วยหลักความเสมอภาคคือ “ทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันภายใต้กฎหมาย” (Equality under the law) และโดยเหตุที่ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่เข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์การสหประชาชาติ ที่ต้องผูกพันกับ

หลักการดังกล่าว จึงรับเอาหลักการที่กล่าวถึงดังกล่าว มากำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ อันเป็นกฎหมายสูงสุดสำหรับการปกครองของประเทศ โดยมีการบัญญัติเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และสิทธิในกระบวนการยุติธรรม ยกตัวอย่างเช่นในรัฐธรรมนูญฉบับปี พุทธศักราช 2517[3] มาตรา 34 บัญญัติว่า “ในคดีผู้ต้องหาหรือจำเลยมีสิทธิที่จะได้รับการสอบสวนหรือการพิจารณาคดีด้วยความรวดเร็วและเป็นธรรม ในกรณีผู้ต้องหาหรือจำเลยเป็นผู้ยากไร้ ไม่มีทุนทรัพย์พอที่จะจัดหาทนายความสำหรับตนเองได้ บุคคลดังกล่าวย่อมมีสิทธิที่จะได้รับการช่วยเหลือจากรัฐตามกฎหมายบัญญัติ”

รัฐธรรมนูญฉบับปีพุทธศักราช 2540[4] หมวด 8 ว่าด้วยศาล มาตรา 241 วรรค 2 บัญญัติว่า “ผู้ต้องหาหรือจำเลยในคดีอาญาย่อมมีสิทธิได้รับความช่วยเหลือจากรัฐด้วยการจัดหาทนายความให้ตามที่กฎหมายบัญญัติ.”

รัฐธรรมนูญปีพุทธศักราช 2550[5] ส่วนที่ 4 สิทธิในกระบวนการยุติธรรม มาตรา 40(7) บัญญัติว่า บุคคลย่อมมีสิทธิในกระบวนการยุติธรรมดังต่อไปนี้

(7) ในคดีอาญา ผู้ต้องหาหรือจำเลยมีสิทธิได้รับการสอบสวนหรือการพิจารณาคดีที่ถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นธรรม โอกาสในการต่อสู้อย่างเพียงพอ การตรวจสอบหรือได้รับทราบพยานหลักฐานตามสมควร การได้รับความช่วยเหลือในการพิจารณาคดีจากทนายความและการได้รับการปล่อยชั่วคราว”

รัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันปีพุทธศักราช 2560[6] ส่วนที่ 2 ตอนที่ 2 มาตรา 44(5) บัญญัติว่า บุคคลย่อมมีสิทธิในกระบวนการยุติธรรมดังต่อไปนี้ ในคดีอาญา ผู้เสียหาย ผู้ต้องหา จำเลย และพยาน มีสิทธิได้รับความคุ้มครองและความช่วยเหลือที่จำเป็นและเหมาะสมจากรัฐได้รับการสอบสวนอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เป็นธรรม และมีมาตรฐานที่ชัดเจน ผู้ต้องหาและจำเลยมีสิทธิได้รับความช่วยเหลือทางคดีจาก ทนายความหรือที่ปรึกษากฎหมายซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญ การได้รับการปล่อยตัวชั่วคราวเป็นหลักเว้นแต่มีเหตุตามที่กฎหมาย บัญญัติและรับทราบเหตุผลประกอบการสั่งฟ้องหรือไม่ฟ้องของ พนักงานอัยการ

จากบทบัญญัติของกฎหมายระดับรองลงมาคือ ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาที่บัญญัติรับรองสิทธิของจำเลยในการที่จะมีทนายความไว้คอยช่วยเหลือในมาตรา134/1และ มาตรา 173

“มาตรา 134/1 ในคดีที่มีอัตราโทษประหารชีวิตหรือในคดีที่ผู้ต้องหาไม่อายุไม่เกินสิบแปดปีในวันที่พนักงานสอบสวนแจ้งข้อหา ก่อนเริ่มถามคำให้การให้พนักงาน

สอบสวนถามผู้ต้องหาว่ามีนายความหรือไม่ ถ้าไม่มีให้รัฐจัดหานายความให้

ในคดีที่มีอัตราโทษจำคุก ก่อนเริ่มถามคำให้การให้พนักงานสอบสวนถามผู้ต้องหาว่ามีนายความหรือไม่ ถ้าไม่มีและผู้ต้องหาต้องการนายความ ให้รัฐจัดหานายความให้การจัดหานายความตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสอง ให้พนักงานสอบสวนปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง และให้นายความที่รัฐจัดหาให้ได้รับเงินรางวัลและค่าใช้จ่ายตามระเบียบที่กระทรวงยุติธรรมกำหนด โดยได้รับความเห็นชอบจากกระทรวงการคลัง

เมื่อได้จัดหานายความให้แก่ผู้ต้องหาตามวรรคหนึ่ง วรรคสอง หรือวรรคสามแล้ว ในกรณีจำเป็นเร่งด่วน หากนายความไม่อาจมาพบผู้ต้องหาได้ โดยไม่แจ้งเหตุขัดข้องให้พนักงานสอบสวนทราบหรือแจ้งแต่ไม่มาพบผู้ต้องหาภายในเวลาอันสมควร ให้พนักงานสอบสวนทำการสอบสวนผู้ต้องหาไปได้โดยไม่ต้องรอนายความ แต่พนักงานสอบสวนต้องบันทึกเหตุอันไว้ในสำนวนการสอบสวนด้วย

มาตรา 173 ในคดีที่มีอัตราโทษประหารชีวิต หรือในคดีที่จำเลยมีอายุไม่เกินสิบแปดปีในวันที่ถูกฟ้องต่อศาล ก่อนเริ่มพิจารณาให้ศาลถามจำเลยว่ามีนายความหรือไม่ ถ้าไม่มีก็ให้ศาลตั้งนายความให้

ในคดีที่มีอัตราโทษจำคุก ก่อนเริ่มพิจารณาให้ศาลถามจำเลยว่ามีนายความหรือไม่ ถ้าไม่มีและจำเลยต้องการนายความ ก็ให้ศาลตั้งนายความให้ให้ศาลจ่ายเงินรางวัลและค่าใช้จ่ายแก่นายความที่ศาลตั้งตามมาตรา นี้ โดยคำนึงถึงสภาพแห่งคดีและสถานะทางเศรษฐกิจ ทั้งนี้ ตามระเบียบที่คณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมกำหนดโดยความเห็นชอบจากกระทรวงการคลัง”

จึงเห็นได้ว่า กฎหมายจะกำหนดให้นายความเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญ ภายใต้กระบวนการยุติธรรมแห่งประเทศไทย ที่จะช่วยพิสูจน์ความบริสุทธิ์ของจำเลย ช่วยปกป้องสิทธิของจำเลยที่พึงได้รับจนกว่าคดีจะถึงที่สุด เพราะระบบกฎหมายของไทย เป็นระบบกล่าวหา กล่าวคือ จำเลยมักถูกกล่าวหาโดยข้อกล่าวอ้าง จากพนักงานตำรวจ และอัยการว่ากระทำความผิดทางกฎหมายอาญา ซึ่งจะเป็นผลให้จำเลยในคดีอาญาจำต้องพิสูจน์ข้อกล่าวหาทั้งหลายที่เกิดขึ้นจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ ไม่ว่าจะเป็นเจ้าพนักงานตำรวจ หรือ อัยการ หรือแม้แต่ข้าราชการตุลาการ ในขณะที่จำเลยไม่มีบุคคลใดที่จะช่วยเหลือข้อพิสูจน์ของตนได้เลย แตกต่างจากรัฐที่มีอำนาจ และบุคคลที่เชี่ยวชาญทางกฎหมาย

มากกว่าจำเลยจึงทำให้ทนายความของจำเลยมีส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ที่จะต้องใช้วิชาชีพของตนเข้าช่วยเหลือจำเลย ทั้งนี้เพื่อให้ระบบกระบวนการยุติธรรมทางอาญาสมดุลกันได้

ในขณะที่เมื่อพิจารณาจากข้อเท็จจริงผ่านประวัติศาสตร์ของทนายความของไทยกลับพบว่า สามารถแบ่งได้เป็นสองช่วงระยะเวลาคือ

1.ช่วงระยะเวลาก่อนที่จะมีการตราพระราชบัญญัติทนายความ พุทธศักราช 2528[7] ซึ่งกำหนดคุณสมบัติของบุคคลที่สามารถขึ้นทะเบียนเป็นทนายความวิชาชีพไว้เพียงว่า บุคคลใดๆ ก็ตามที่จบชั้นปริญญาตรี สาขาวิชานิติศาสตร์ก็สามารถขึ้นทะเบียนเป็นทนายความได้ทันทีเสมือนหนึ่งว่าความสามารถของบุคคลที่ใช้ใบอนุญาตทนายความได้ เพียงแต่พิสูจน์ด้วยความรู้ทางกฎหมายผ่านทางระบบวุฒิการศึกษาเท่านั้น ทั้งที่ความจริงแล้ว วิชาชีพทนายความจำต้องอาศัยทั้งประสบการณ์ (experience) ความชำนาญ (skilling) ความรู้ (knowledge) ประกอบกัน เพราะทนายความคือวิชาชีพเฉพาะทางที่ไม่ใช่บุคคลใดๆ ก็สามารถเป็นทนายความได้

2.ช่วงระยะเวลาหลังจากมีการตราพระราชบัญญัติทนายความ ฉบับพุทธศักราช 2528 ที่เริ่มต้นกำหนดคุณสมบัติของบุคคลที่จะขึ้นทะเบียนทนายความไว้ว่า บุคคลที่จะเป็นทนายความ นอกจากจะจบปริญญาตรี สาขานิติศาสตร์แล้วต้องผ่านการฝึกและอบรมมรรยาททนายความ ตามข้อบังคับทนายความ ว่าด้วยการฝึกอบรมพุทธศักราช 2529[8] โดยในข้อที่ 13 บัญญัติว่า “ หลักสูตรการฝึกอบรมวิชาว่าความแบ่งเป็น 2 ภาค ดังนี้

1) ภาคทฤษฎีให้สำนักฝึกอบรมกำหนดการอบรมภาคทฤษฎี โดยมีระยะเวลาให้ฝึกอบรมไม่น้อยกว่า 90 ชั่วโมง

2) ภาคปฏิบัติให้ฝึกอบรมภาคปฏิบัติ ไม่น้อยกว่า 6 เดือน”

อย่างไรก็ตามแม้ว่าจะมีการแก้ไขในเรื่องของคุณสมบัติของบุคคลที่เป็นทนายความ แต่ประสิทธิภาพของทนายใหม่ยังมีข้อบกพร่องอยู่มาก ทั้งนี้เพราะข้อเท็จจริงพบว่า โดยส่วนใหญ่บุคคลที่สอบหลักสูตรวิชาว่าความในภาคทฤษฎีได้แล้วนั้น จะฝึกงานทนายจริงในภาคปฏิบัติไม่น้อยกว่า 6 เดือน โดยการนำเอาชื่อของตนไปฝากตามสำนักงานทนายความที่ตนรู้จัก หรือที่สำนักงานทนายความที่ทางสภาทนายความเป็นผู้จัดให้เพียงเพื่อให้ครบระยะเวลาตามที่กำหนด โดยไม่ได้ฝึกจริง หรือฝึกจริงก็สามารถฝึกงานได้น้อยมาก เพราะความจริงแล้วการดำเนินคดีภายใต้วิพิจารณา

ความอาญาของศาลไทย ใช้ระยะเวลาเนิ่นนานมากในแต่ละคดีอย่างน้อยที่สุดก็ใช้ระยะเวลาการพิจารณามากกว่า 1 ปีขึ้นไป ไม่สอดคล้องกับระยะเวลาที่สภาพนายความกำหนดไว้เพียง 6 เดือน จึงทำให้การฝึกงานในภาคปฏิบัติตามที่สภาพนายความกำหนดไว้ เป็นเพียงเงื่อนไทม์ทางระยะเวลา เพื่อให้บุคคลที่ประสงค์จะเป็นทนายความ ใช้เพื่อสอบให้ผ่าน และขึ้นทะเบียนเป็นทนายความได้เท่านั้น แต่ยังไม่เพียงพอที่จะส่งเสริม และพัฒนาด้านประสบการณ์ (experience) ความชำนาญ (skilling) ความรู้ (knowledge) ได้อย่างไม่เป็นรูปธรรม นอกจากนั้นยังพบว่าเมื่อทนายความเหล่านี้ เข้าลงชื่อเป็นทนายความขอแรง ก็ไม่มีประสบการณ์หรือขาดความเข้าใจ ในการว่าความอันเป็นผลทำให้ความยุติธรรมเสียไปและส่งผลโดยตรงต่อจำเลย

นอกจากนี้ในการเข้าชื่อเป็นทนายความขอแรงสามารถ ที่จะลงชื่อขอเป็นทนายความขอแรงที่ศาลที่ตนมีภูมิลำเนา การคัดเลือกทนายความขอแรงก็จะดูตามลำดับรายชื่อที่ทนายความได้ลงไว้ มิได้ดูตามอัตราโทษ ตลอดจนอายุการทำงานหรือประสบการณ์ในการว่าความของตน ซึ่งหากขั้นตอนการคัดเลือกมีประสิทธิภาพและเหมาะสม โดยมาจากสำนักงานที่มีข้อมูลของทนายความทุกคน เช่น สภาพทนายความในส่วนกลาง หรือในสภาพนายความประจำจังหวัดนั้น ๆ เป็นผู้คัดเลือกยอมที่จะเป็นประโยชน์แก่จำเลยมากขึ้น

ประการต่อมาทนายขอแรงในคดีอาญา ส่วนหนึ่งเป็นทนายความที่ยังไม่มีประสบการณ์ในการว่าความ แต่มีความต้องการที่จะใช้ระบบของทนายขอแรงเป็นพื้นฐานในการสร้างประสบการณ์ ทำให้ระหว่างว่าความ เช่น ถ้ามักเกิดความตื่นเต้น ประหม่า ไม่เข้าใจประเด็นดังกล่าวซึ่งเป็นประเด็นสำคัญที่นำไปสู่ข้อพิพาทในคดีได้ ซึ่งหลักดังกล่าวแตกต่างจากการเข้าทำหน้าที่ของผู้ช่วยผู้พิพากษาหรืออัยการผู้ช่วย ซึ่งในระยะแรกของการทำงานต้องมีผู้พิพากษาหรือพนักงานอัยการที่มีประสบการณ์คอยช่วยเหลือ

ประการสุดท้ายอันสาระสำคัญคือ รัฐธรรมนูญกำหนดให้รัฐต้องจัดหาทนายความให้ แต่ในทางปฏิบัติจริงแล้ว เงินค่าวิชาชีพทนายความที่รัฐจะดำเนินการให้ นั้น จะชำระกันเมื่อภายหลังคดีได้มีคำพิพากษาแล้ว อันขัดแย้งกับความจริงอย่างสิ้นเชิง เพราะโดยทั่วไปแล้ว ทนายความจะต้องมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี ว่าความแก่ต่างให้กับจำเลยทั้งสิ้น จึงเกิดคำถามตลอดเวลาว่าใครจะยอมสละเงิน สละเวลาในการดำเนินคดีให้กับจำเลยได้ นอกจากนั้นกฎหมายยังกำหนดให้จำนวนเงินตอบแทนทนายความขอแรงที่รัฐจะจัดให้นั้นขึ้นอยู่กับดุลพินิจของข้าราชการตุลาการ ซึ่งเป็น

เจ้าของสำนวนคดี และข้อเท็จจริงยังพบว่า ข้าราชการตุลาการบางท่านไม่เคยว่าความแก่ต่าง อายุน้อย ขาดประสบการณ์ จึงพบมากกว่า ดุลยพินิจในการพิจารณาผลตอบแทนของทนายความขอแรงน้อยมาก ไม่สอดคล้องกับความจริง และระยะเวลาในการเบิกจ่ายนานเกินไป ทำให้ทนายความขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1 เพื่อศึกษาแนวคิด ทฤษฎี วิวัฒนาการของทนายความและแนวคิดในเรื่องทนายความขอแรงในคดีอาญาของไทยและต่างประเทศ
- 2 ศึกษาบทบาทนิติของกฎหมายและวิเคราะห์ปัญหาในเรื่องประสิทธิภาพของทนายความขอแรงในปัจจุบันของไทยและต่างประเทศ
3. ศึกษาและหาวิธีการที่เหมาะสมในการพัฒนาประสิทธิภาพของทนายความขอแรงในคดีอาญาของประเทศไทย

3. วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการศึกษาจากเอกสาร (Document research) เป็นหลักโดยทำการค้นคว้ารวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่จะทำการศึกษาได้แก่ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา พ.ศ. 2477 พระราชบัญญัติทนายความพ.ศ.2528 กฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขที่พนักงานสอบสวนต้องปฏิบัติในการจัดหาทนายความให้แก่ผู้ต้องหาในคดีอาญา พ.ศ. 2549 ระเบียบกระทรวงยุติธรรมว่าด้วยการจ่ายเงินรางวัลและค่าตอบแทนทนายความที่รัฐจัดทำให้ผู้ต้องหาในคดีอาญา พ.ศ.2550 และระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมว่าด้วยการจ่ายเงินรางวัลและค่าใช้จ่ายแก่ทนายความที่ศาลตั้งให้ผู้ต้องหาหรือจำเลยตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญามาตรา 173 พ.ศ. 2548 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่2)พ.ศ.2550 และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หนังสือ วารสาร บทความ วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์และข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต นำมาวิเคราะห์และเปรียบเทียบกับหลักกฎหมายและทฤษฎีทางกฎหมาย

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทราบถึงแนวคิด ทฤษฎี วิวัฒนาการของ ทนายความและแนวคิดในเรื่องทนายความขอแรงในคดีอาญาของไทยและต่างประเทศ
2. ทราบถึงบทบัญญัติของกฎหมายและปัญหาในเรื่องประสิทธิภาพของทนายความขอแรงในปัจจุบันของไทยและต่างประเทศ
3. มีข้อเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาประสิทธิภาพของทนายความขอแรงในคดีอาญาในประเทศไทย

5. ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยพบว่าอาชีพทนายความเป็นวิชาชีพและองค์ประกอบที่สำคัญอย่างยิ่ง ในระบบกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ซึ่งในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ประกอบไปด้วยวิชาชีพที่เกี่ยวข้องในหลายส่วน เช่น พนักงานอัยการ ข้าราชการตุลาการ ตำรวจ โดยส่วนใหญ่ล้วนแต่เป็นองค์กรของรัฐที่อยู่ฝั่งตรงข้ามกับจำเลย หรือผู้ต้องหา และบุคคลที่กล่าวถึงทั้งหมด ล้วนแต่ได้รับการดูแลโดยรัฐสวัสดิการ ที่มากกว่าบุคคลอื่นๆ เกือบทั้งสิ้น ในขณะที่จำเลย หรือผู้ต้องหา หากมีทรัพย์สินเงินทองที่มากพอที่จะว่าจ้างทนายความที่มีประสบการณ์ ทักษะ และความชำนาญในเชิงคดีสูงๆ ได้ จึงจะได้รับสิทธิเป็นคู่ต่อสู้กับระบบกระบวนการยุติธรรมของรัฐได้อย่างเท่าเทียมกัน อย่างไรก็ตามหากจำเลยหรือผู้ต้องหา ไร้ซึ่งเงินทองทรัพย์สิน ที่จะไปว่าจ้างทนายความแก่ต่างที่มีค่าจ้างสูงๆได้ ย่อมตกเป็นฝ่ายเสียเปรียบในเชิงอรรถคดีอยู่ตลอดเวลา การเพิ่มศักยภาพ เสริมสร้างประสิทธิภาพทนายความขอแรงอย่างเป็นระบบอย่างบูรณาการย่อมทำให้กระบวนการยุติธรรมทางอาญา มีความเท่าเทียมกัน อย่างที่ปรากฏไว้ในรัฐธรรมนูญได้ ไม่ว่าจะอย่างไรก็ตามจะเห็นได้ว่าทนายความเป็นกลไกสำคัญในการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีทางอาญาอย่างยิ่ง เพราะเป็นเพียงองค์ประกอบเดียวที่อยู่ช่วยเหลือฝ่ายจำเลย หรือผู้ต้องหา นับตั้งแต่กระบวนการพิจารณาคดีตั้งแต่เริ่มต้นไปจนถึงสิ้นสุดกระบวนการพิจารณา กล่าวคือ ทนายความเป็นผู้มีหน้าที่ในการค้นหาพยานหลักฐาน การสอบสวน การซักพยาน ตลอดจนการอุทธรณ์ ฎีกา คำพิพากษาของศาล ถ้ามี ซึ่งขั้นตอนในการดำเนินกระบวนการยุติธรรมดังกล่าวมีความแตกต่างกับวิชาชีพอื่นในองค์ประกอบของกระบวนการยุติธรรมด้วยกัน อย่างเช่น พนักงานอัยการมีหน้าที่รับ

สำนวนการสอบสวนของพนักงานสอบสวนมาแล้วตรวจสอบสำนวนเพื่อมีคำสั่งให้ฟ้องหรือไม่ฟ้องผู้ต้องหาตามความเห็นของพนักงานสอบสวน เมื่อมีคำสั่งฟ้องก็จะมีขั้นตอนในการสืบพยานต่อไป แต่หน้าที่ในการแสวงหาพยานหลักฐานเป็นหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ส่วนข้าราชการตุลาการ มีหน้าที่ในการทำหน้าที่เป็นศาล เพื่อพิจารณาพิพากษาคดีตามการนำสืบพยานหลักฐานของพนักงานอัยการและทนายจำเลย หากจำเลยไม่พอใจคำพิพากษาของศาลชั้นต้น หรือศาลอุทธรณ์ทนายจำเลยมีหน้าที่ในการอุทธรณ์คำพิพากษาของศาลอุทธรณ์หรือฎีกาต่อไป เห็นได้ว่าทนายความในคดีอาญาหนึ่งคนต้องรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ของตนจนกว่าจะเสร็จคดีนั้นนานเพียงใด

ดังที่กล่าวถึงในเบื้องต้นถึงหลักการ “ทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันภายใต้กฎหมาย” (Equality under the law) ซึ่งเกิดขึ้นเนื่องจากประเทศไทยได้เข้าลงนามในสนธิสัญญากติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิมนุษยชนและการเมือง ซึ่งเป็นกติกาส่งตั้งขึ้นมาโดยหลักปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนขององค์การสหประชาชาติ และประเทศไทยได้นำบทบัญญัติในข้อที่ 14 ในกติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิมนุษยชนและการเมือง ซึ่งเป็นการบัญญัติในเรื่องของกระบวนการยุติธรรม ได้นำมาบัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญฉบับปีพุทธศักราช 2560 ในมาตรา 44 ในเรื่องของสิทธิของการได้รับการพิจารณาโดยไม่ชักช้าเกินจำเป็นและสิทธิในการได้รับความช่วยเหลือทางกฎหมาย ซึ่งบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญฉบับปีพุทธศักราช 2560 ก็สอดคล้องกับวิธีพิจารณาความอาญาของไทยในมาตรา 173 ในเรื่องของการจัดหาทนายความเข้ามาช่วยเหลือแก่จำเลย

นอกจากนี้ยังพบว่า ในทางปฏิบัติแล้ว ความเท่าเทียมกันของบุคคลภายใต้กฎหมาย กลับเป็นเพียงนามธรรมที่จับต้องได้ยาก เพราะประเทศไทย พื้นที่สำหรับผู้ด้อยโอกาส ยังมีอยู่น้อย ส่วนใหญ่เป็นเพียงเงื่อนไขทางเชิงสัญลักษณ์มากกว่าเชิงอัตถะลักษณะอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้เพราะประเทศไทยยังประสบปัญหาเรื่องการบูรณาทางด้านศักยภาพ และประสิทธิภาพของทนายความขอแรงในคดีอาญา ไม่ว่าจะเป็นด้านความรู้ (Knowledge) ความชำนาญ (Skill) และประสบการณ์ (Experience) เพื่อให้ทนายความขอแรงในประเทศไทย เป็นองค์กรหลักองค์กรหนึ่งในการเสริมสร้างความเท่าเทียมกันภายใต้กฎหมาย ไม่ใช่เป็นเพียงทนายความ ที่เปรียบเสมือนเพียงของแถมในกระบวนการพิจารณาทางอาญาเท่านั้น แนวทางในการบูรณาการเสริมสร้างศักยภาพ และประสิทธิภาพของทนายความขอแรง โดยการพิจารณาเชิงเปรียบเทียบกับทนายความ

ของต่างประเทศ เพียงเท่าที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับประเทศไทยได้ เช่น อังกฤษและสหรัฐอเมริกาและประเทศที่ใช้ระบบกฎหมายแบบซีวิลลอว์ ได้แก่ ฝรั่งเศสและญี่ปุ่น

หลักการของแนวคิดเชิงบูรณาการในการพัฒนาเสริมสร้างศักยภาพ และประสิทธิภาพของนายขอแรงในประเทศไทยนั้น คงต้องเริ่มพิจารณาตั้งแต่หลักการพื้นฐาน มิติ มุมมองของระบบกฎหมาย และผู้เกี่ยวข้องต่อนายขอแรง อาทิ ในประเทศอังกฤษ ประธานศาลฎีกา (Lord Chief Justice of England and Wales) ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการให้ความช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมาย โดยประชาชนต้องได้รับการช่วยเหลือทางกฎหมายตั้งแต่ขั้นจับกุมจนถึงที่สุดและต้องได้รับนายขอแรงที่มีประสิทธิภาพ และต้องมีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ประเทศสหรัฐอเมริกา[9] ก็ได้วางหลักประกันสิทธิการตั้งนายขอแรงสำหรับจำเลยที่ยากจนไว้ตามหลักเกณฑ์ที่ว่า จำเลยทุกคนที่ไม่สามารถจัดหาทนายได้จะได้รับการตั้งนายขอแรงดำเนินคดีอาญาในทุกขั้นตอน นับตั้งแต่การปรากฏตัวในศาลครั้งแรก ตลอดจนการอุทธรณ์คำพิพากษานอกจากจำเลยจะสละสิทธิ์ดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อเป็นหลักประกันว่าจำเลยสามารถมีทนายขอแรงในการต่อสู้คดีอาญาทั้งปวงตามกระบวนการยุติธรรม

ประเทศฝรั่งเศส[10] ศาลเป็นผู้มีหน้าที่ต้องแจ้งให้ผู้ต้องหาหรือจำเลยทราบถึงสิทธิการมีทนายขอแรงในการดำเนินคดีอาญาเพื่อป้องกันสิทธิของตนเอง ซึ่งอาจจัดหาทนายเอง หรือศาลตั้งทนายให้โดยประธานสมาคมทนายขอแรงตั้งแต่ชั้นสอบสวนถึงชั้นพิจารณาคดี เพื่อเป็นหลักประกันสิทธิในการต่อสู้คดีซึ่งการตั้งทนายขอแรงตั้งโดยผู้ต้องหาหรือจำเลยเอง หรืออาจเป็นญาติตั้งให้ หรือศาลตั้งทนายให้ เมื่อเห็นว่าผู้ต้องหาหรือจำเลยเป็นผู้ที่ไม่มีความสามารถต่อสู้คดีได้ด้วยตนเอง

ประเทศญี่ปุ่น[11] ระบบทนายศาลตั้งของญี่ปุ่นนี้เรียกว่า “State appointed Lawyers” ผู้พิพากษาเป็นผู้เลือกจากองค์กรการ “Nichibenren” ซึ่งเป็นที่รวมของนักกฎหมายต่างๆ ในประเทศญี่ปุ่นและจำเลยจะได้รับการช่วยเหลือจากทนายที่ศาล ศาลจึงจะช่วยจัดหาทนายให้แก่จำเลยที่ไม่สามารถว่าจ้างทนายเองได้ภายใต้เงื่อนไขต่างๆ โดยจะปรึกษากับ Nichibenren เลือกทนายที่ปรึกษาจากองค์กรการให้ทนายที่ปรึกษาเหล่านี้ โดยรับค่าจ้างสำหรับการขึ้นศาลในแต่ละคราว

6.บทสรุป

ระบบนายขอแรง ไม่ว่าจะมาจากระบบคอมมอนลอว์ หรือซีวิลลอว์ก็ตาม กระบวนการจัดหาทนายขอแรงในคดีอาญานับว่าเป็นเรื่องสำคัญ แม้ว่าจะมีวิธีการสรรหาที่แตกต่างกันออกไป แต่วัตถุประสงค์ที่สำคัญมีวัตถุประสงค์เดียวกัน คือ ต้องได้ทนายขอแรงที่มีความสามารถและมีประสบการณ์ในการว่าความ ซึ่งแตกต่างจากประเทศไทย แม้ว่าจะเป็ยบคณะกรรมการศาลยุติธรรมว่าด้วยการจ่ายเงินรางวัลและค่าใช้จ่ายแก่ทนายขอแรงที่ศาลตั้งให้ผู้ต้องหาหรือจำเลย ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 173 พ.ศ. 2548โดยในข้อ 10 บัญญัติว่า ให้ศาลชั้นต้นที่มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีอาญา จัดทำบัญชีรายชื่อทนายขอแรงซึ่งได้แจ้งความประสงค์ไว้ต่อศาลว่าจะเป็ยทนายขอแรงตามมาตรา 173 แห่งประมวลกฎหมายอาญา โดยให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ติดต่อ ทั้งประสบการณ์หรือระยะเวลาการทำงานของทนายขอแรงนั้นตามสมควร แต่ในความเป็นจริงไม่มีองค์กรใดที่จะมาคัดสรร หรือตรวจสอบว่า ทนายขอแรงมีประสิทธิภาพหรือมีประสบการณ์ในการว่าความจริงหรือไม่ ปัญหาในเรื่องประสิทธิภาพของทนายขอแรงในคดีอาญาจึงเป็ยปัญหาสำคัญ ซึ่งมีข้อพิจารณาอยู่หลายประการ คือ[12]

ประการแรก ประสิทธิภาพของทนายใหม่ยังมีข้อบกพร่องอยู่มาก เพราะส่วนใหญ่บุคคลที่สอบหลักสูตรวิชาว่าความในภาคทฤษฎีได้แล้วนั้น จะฝึกงานทนายจริงในภาคปฏิบัติไม่น้อยกว่า 6 เดือน โดยการนำเอาชื่อของตนไปฝากตามสำนักงานทนายขอแรงที่ตนรู้จัก หรือที่สำนักงานทนายขอแรงที่ทางสภาทนายขอแรงเป็นผู้จัดให้ เพียงเพื่อให้ครบระยะเวลาตามที่กำหนด โดยไม่ได้ฝึกจริง หรือฝึกจริงก็สามารถฝึกงานได้น้อยมาก เพราะความจริงแล้วการดำเนินคดีภายใต้วิธีพิจารณาความอาญาของศาลไทย ใช้ระยะเวลาเนิ่นนานมากในแต่ละคดีอย่างน้อยที่สุดก็ใช้ระยะเวลาการพิจารณามากกว่า 1 ปีขึ้นไป จึงทำให้การฝึกงานในภาคปฏิบัติตามที่สภาทนายขอแรงกำหนดไว้ เป็นเพียงเงื่อนไขทางระยะเวลา เพื่อให้บุคคลที่ประสงค์จะเป็ยทนายขอแรง ใช้เพื่อสอบให้ผ่าน และขึ้นทะเบียนเป็ยทนายขอแรงได้เท่านั้น เมื่อนายขอแรงเหล่านี้ เข้าลงชื่อเป็ยทนายขอแรง ก็ไม่มีประสบการณ์หรือขาดความเข้าใจ ในการว่าความ อันเป็นผลทำให้ความยุติธรรมเสียไปและส่งผลโดยตรงต่อจำเลย

ประการที่สอง[13] การเข้าชื่อเป็ยทนายขอแรงสามารถที่จะลงชื่อขอเป็ยทนายขอแรงที่ศาลที่ตนมีภูมิลำเนา การคัดเลือกทนายขอแรงก็จะดูตาม

ลำดับรายชื่อที่นายความได้ลงไว้ มิได้ดูตามอัตราโทษตลอดจนอายุการทำงานหรือประสบการณ์ในการว่าความของตน ทำให้ขั้นตอนการคัดเลือกไม่มีประสิทธิภาพและเหมาะสม

ประการที่สาม[14] นายขอแรงในคดีอาญา ส่วนหนึ่งเป็นนายความที่ยังไม่มีประสบการณ์ในการว่าความแต่มีความต้องการที่จะใช้ระบบของนายขอแรงเป็นพื้นฐานในการสร้างประสบการณ์ ทำให้ระหว่างว่าความ เช่น ถาม คำน เกิดความตื่นเต้น ประหมา ไม่เข้าใจว่าประเด็นดังกล่าวเป็นประเด็นสำคัญที่นำไปสู่ข้อแพ้นั้นในคดีได้

ประการที่สี่[15] เงินค่าวิชาชีพนายความที่รัฐจะดำเนินการให้ นั้น จะชำระกันเมื่อภายหลังคดีได้มีคำพิพากษาแล้ว ซึ่งนายความจะต้องมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี ว่าความแก่ต่างให้กับจำเลยทั้งสิ้น จึงต้องสำรองออกไปก่อน นอกจากนั้นกฎหมายยังกำหนดให้จำนวนเงินตอบแทนนายความขอแรงที่รัฐจะจัดให้ นั้น ขึ้นอยู่ดุลพินิจของข้าราชการตุลาการ ซึ่งเป็นเจ้าของสำนวนคดี และข้อเท็จจริงยังพบว่า ข้าราชการตุลาการบางท่าน ไม่เคยว่าความแก่ต่าง อายุสั้น ประสบการณ์ จึงพบมากกว่า ดุลพินิจในการพิจารณาผลตอบแทนของนายความขอแรงน้อยมาก ไม่สอดคล้องกับความจริง และระยะเวลาในการเบิกจ่ายนานเกินไป ทำให้นายความขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อันเป็นสาเหตุให้นายความขอแรงโดยส่วนใหญ่จะเป็นนายความประสบการณ์น้อย

7. ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไข ปรับปรุง รวมถึงเปิดโอกาสให้นักวิชาการ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมทางอาญาทั้งหมด ได้มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ ประเด็นปัญหาของการเสริมสร้างนายความขอแรง ให้เป็นระบบบูรณาการ บรรลุเป้าหมายของหลักการ “ทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันภายใต้กฎหมาย” (Equality under the law) อันเป็นหลักการหนึ่งที่ครอบคลุมสิทธิขั้นพื้นฐานว่า ด้วยสิทธิและเสรีภาพ ประการสำคัญผู้ด้อยโอกาสในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ไม่มีโอกาสได้เลือกนายความขอแรง ดังนั้นการเสริมสร้างศักยภาพ และประสิทธิภาพของนายขอแรง น่าจะเป็นทางออกที่เหมาะสมมากกว่า เพราะไม่ว่าจะเป็นนายความขอแรงคนใดก็ตาม ที่อยู่ภายใต้มาตรฐานทางความสามารถในเชิงศิลปะการว่าความแก่ต่างที่ใกล้เคียงกัน ย่อมส่งผลดีต่อทั้งระบบของกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ดังนี้

1. สมควรเพิ่มประสิทธิภาพเชิงทฤษฎีของนายความขอแรง[16] โดยกำหนดไว้เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน ที่ใกล้เคียงกับอัยการ และข้าราชการตุลาการ อาทิ บุคคลผู้มีสิทธิเข้าชื่อเป็นนายความขอแรงได้ จะต้องสอบไล่ชั้นเนติบัณฑิตไทยได้เสียก่อน ทั้งนี้เพื่อลดความเลื่อมล้ำ เท่าเทียมกันของกระบวนการยุติธรรม อันเป็นการส่งเสริมด้านความรู้ (Knowledge) อย่างน้อยก็ทำให้นายความขอแรงมีคุณสมบัติที่เทียบเท่ากับอัยการ และข้าราชการตุลาการ ส่งผลให้การมองเห็นการพิจารณาคดี ข้อโต้แย้ง ไม่ได้เปรียบและเสียเปรียบในเชิงคดีความ นอกจากนั้นนายขอแรงยังมีสิทธิโต้แย้งในประเด็นทางกฎหมายได้อย่างเหมาะสม เพราะบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมทางอาญาทั้งหมด บัดนี้มีคุณสมบัติเท่ากันแล้ว

2. สมควรมีการแก้ไขระบบการเพิ่มความชำนาญ และประสบการณ์ของบุคคลผู้ที่จะสมัครเข้าเป็นนายความ โดยแก้ไขที่ภาคปฏิบัติ ให้ผู้ฝึกหัดเป็นนายความได้มีโอกาสที่แท้จริงทั้งในด้านของการพิจารณาและขั้นตอนอื่นของระบบกระบวนการยุติธรรมเริ่มต้นนับตั้งแต่การสอบข้อเท็จจริง และการเข้ารับฟังการสอบสวนของพนักงานสอบสวน การเขียนคำฟ้องชั้นต้น อุทธรณ์ ฎีกา รวมทั้งกระบวนการบังคับคดีหลังมีคำพิพากษา ซึ่งวิธีการสมควรจะกำหนดคุณสมบัติของผู้จะทำหน้าที่เป็นนายความรุ่นพี่ที่จะฝึกหัดผู้ฝึกหัดนายความด้วย โดยให้นายความที่มีสิทธิอบรม และฝึกหัดนายความได้ จะต้องสอบไล่ได้ชั้นเนติบัณฑิตยสภา หรืออาจจะมิใช่ใบอนุญาตว่าความมาแล้วไม่น้อยกว่า 7 ปี และมีประสบการณ์ว่าความด้วยจำนวนคดีอาญาที่เหมาะสม อาทิ นายความผู้มีสิทธิอบรมผู้ฝึกหัดนายความได้ จะต้องว่าความในคดีความที่มีการสืบพยานจริงของศาลชั้นต้น ไม่น้อยกว่า 30 คดี จำนวนคำฟ้องอุทธรณ์ไม่น้อยกว่า 20 คดี และชั้นฎีกาอย่างน้อย 10 คดี เป็นต้น ทั้งจำนวนปริมาณเชิงการว่าความแก่ต่างนั้น คงขึ้นอยู่กับความเหมาะสม แต่อย่างน้อยต้องมีการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีความจริง อย่างไรก็ตามก็ตีสมควรกำหนดค่าตอบแทนให้กับผู้อบรมด้วย เพื่อเป็นแรงจูงใจให้กับนายความรุ่นพี่ด้วยอีกชั้นหนึ่ง ซึ่งบุคคลผู้เหมาะสมในการดูแลผู้มีสิทธิอบรมผู้ฝึกหัดนายความ ก็คือสภานายความนั่นเอง กระบวนการเชิงแนวคิดนี้ จะเป็นการส่งเสริมให้เกิดความชำนาญ (Skillling) และยังเป็นการถ่ายทอดประสบการณ์ (Experience) จากรุ่นสู่รุ่น ทำให้ความรู้ในเชิง Know hours ไม่ขาดตอนไปออกจากระบบนายความของไทย

3. เสริมสร้างระบบสารบัญ ระบบข้อมูล และแหล่งความรู้ของวิชาชีพนายความโดยเฉพาะ อาทิต เทคนิคการรวบรวมพยาน วิธีการสอบข้อเท็จจริงของนายความ รวมทั้งกระบวนการพิจารณาความกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา เพื่อให้ทนายความรุ่นใหม่ เข้าถึงข้อมูลได้ ทั้งนี้เนื่องจากประเทศไทย ยังไม่มีระบบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทนายความที่ดีพอ สังเกตได้จากโดยส่วนใหญ่แล้ว นักกฎหมายของไทยจะศึกษาการใช้ตัวบทกฎหมายจากแนวคำวินิจฉัยของศาลฎีกาเป็นหลัก โดยส่วนใหญ่ล้วนมาจากแนวคิดเชิงโต้แย้งของทนายความรุ่นพี่เกือบทั้งสิ้น อย่างไรก็ตามในการค้นคว้าวิจัยกลับพบว่า แหล่งข้อมูลเหล่านี้ไม่ปรากฏอยู่ในคำพิพากษาของศาลแต่อย่างใด ดังนั้นในทางปฏิบัติที่จับต้องได้แล้ว สภานายความสมควรเป็นผู้รวบรวม และจัดหมวดหมู่ ไว้ให้ทนายความรุ่นใหม่ๆ ได้ศึกษา ค้นคว้า และวิจัยได้ กระบวนการนี้จะเป็นผลให้องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับวิชาว่าความ ศิลปะการต่อสู้คดี ที่มีทั้งศาสตร์ และศิลป์ ยังคงอยู่ และพัฒนาได้อย่างต่อเนื่องในประเทศไทยได้ ขณะเดียวกัน เพื่อให้ระบบนี้มีความมั่นคง สภานายความอาจเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการใช้ข้อมูลทั้งหลายกับสมาชิกทนายความได้

4. เพื่อแก้ไขให้รายชื่อทนายความขอแรงในคดีอาญาอยู่ในความดูแลของสภานายความควรมีการแก้ไขระเบียบเกี่ยวกับการจัดหาทนายความขอแรงและการจ่ายเงินรางวัลและค่าใช้จ่ายทนายความที่ศาลตั้งให้ผู้ต้องหาหรือจำเลยในคดีอาญา พ.ศ.2548 ในข้อ10. ดังนี้

เดิม ให้ศาลชั้นต้นที่มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีอาญาจัดทำบัญชีรายชื่อทนายความซึ่งได้แจ้งความประสงค์ไว้ต่อศาลว่าจะเป็นทนายความตาม มาตรา 173 แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา โดยให้ข้อมูลติดต่อ ทั้งประสบการณ์หรือระยะเวลาทำงานของทนายความตามสมควร

แก้ไขใหม่ ให้ศาลชั้นต้นที่มีอำนาจในการพิจารณาพิพากษาคดีอาญา มีหนังสือไปยังสภานายความหรือที่ทำการทนายความประจำจังหวัด ที่ศาลนั้นตั้งอยู่เพื่อให้จัดทนายความขอแรงในคดีอาญาตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญามาตรา 173 โดยให้พิจารณาถึงประสบการณ์และระยะเวลาการทำงานของทนายความ

5. ให้สภานายความจัดหน่วยงานที่ควบคุม และจัดสรรทนายความขอแรง อาศัยตามพระราชบัญญัติทนายความ โดยมีการกำหนดประสบการณ์ในการว่าความหรืออายุของใบอนุญาตในการว่าความเป็นหลัก โดยกำหนดว่าทนายความขอแรงในคดีอาญาที่เป็นทนายใหม่หรือไม่มีประสบการณ์ว่าความในคดีอาญา ต้องมีทนายความผู้ให้

คำปรึกษาเป็นให้ความช่วยเหลือในการว่าความเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 3 ปีหรือมีจำนวนคดีอาญาที่มีการสืบพยานจนศาลมีคำพิพากษาไม่น้อยกว่า 5 คดีแล้วแต่อย่างใดจะถึงก่อน

ส่วนทนายความผู้ให้คำปรึกษาต้องเป็นทนายความแล้วไม่น้อยกว่า 7 ปีและมีประสบการณ์การว่าความในคดีอาญาที่มีการสืบพยานกันจนศาลมีคำพิพากษาไม่น้อยกว่า 15 คดีแล้วแต่อย่างใดจะถึงก่อนและควรจัดให้มีเงินรางวัลตอบแทนแก่ทนายความผู้ให้คำปรึกษาด้วย

6. กำหนดอัตราค่าธรรมเนียมค่าทนายขอแรงใหม่ ให้สะท้อนกับความจริงมากที่สุด และบุคคลที่สมควรกำหนดค่าวิชาชีพทนายความนั้น ควรจะต้องเป็นสภานายความ ที่เป็นองค์กรที่ควบคุมวิชาชีพนี้ หาใช่บุคคลอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพทนายความเพราะทนายความเป็นวิชาชีพ บุคคลจะพิจารณาค่าตอบแทนของทนายว่าเป็นจำนวนเท่าใด หรือการปฏิบัติอย่างไรที่เหมาะสม ก็สมควรจะต้องเป็นบุคคลที่อยู่ในวิชาชีพเดียวกัน เป็นผู้พิจารณาตัดสิน อาทิ

(1) ในการคำนวณในส่วนค่าใช้จ่าย ต้องคำนวณตามจำนวนครั้งที่ทนายความขอแรงมาศาล โดยไม่เลื่อนคดีอันเกิดจากความผิดของทนายขอแรงเองและควรกำหนดในอัตราที่แน่นอน

(2) กำหนดอัตราเงินรางวัลทนายขอแรงให้พิจารณาจากอัตราโทษ และการมีส่วนร่วมของทนายความในกระบวนการพิจารณา

ค่าตอบแทนของทนายความขอแรงนั้น จะต้องมิสิทธิเบิกค่าใช้จ่ายได้ก่อนศาลมีคำพิพากษา เพราะทนายความก็เป็นมนุษย์ มีความจำเป็นต้องใช้จ่ายเงิน เช่นเดียวกับบุคคลอื่นๆ การให้บุคคลเสียสละด้วยการเลื่อนเนื้อตัวเองนั้นเป็นไปได้ยาก และอาจเป็นไปได้ ดังนั้นวิธีการในการเบิกจ่ายค่าทนายความ ก็สมควรจะต้องคำนึงถึงข้อเท็จจริงเหล่านี้ด้วย นอกจากนั้นอัตราค่าธรรมเนียมเหล่านี้ ก็จะต้องปรับปรุง เปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจที่แท้จริงในแต่ละปีด้วย

การปรับปรุง และพัฒนา ตามข้อเสนอแนะทั้งหมดที่ได้บรรยายไว้ สารนิพนธ์ฉบับนี้คาดหวังว่า จะเป็นส่วนหนึ่งในการยกระดับวิชาชีพทนายความในชั้นกระบวนการพิจารณาคดีอาญา ที่เกี่ยวข้องกับสิทธิ และเสรีภาพของประชาชนเป็นอย่างมาก มีผลเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น นอกจากนั้นการเสนอแนะดังกล่าวข้างต้น ก็คาดหวังว่า จะส่งผลให้กระบวนการพิจารณาคดีอาญา มีความเท่าเทียมกันในทางกฎหมายมากยิ่งขึ้นตามไปด้วย หลักการของ “ความเท่ากัน” และหลักการรัฐสวัสดิการที่เกี่ยวข้องกับสิทธิ และเสรีภาพของประชาชน ตามรัฐธรรมนูญ ก็ย่อม

มีความเป็นรูปธรรม จับต้องได้มากยิ่งขึ้นไปด้วย สารระนิพนธ์ฉบับนี้หวังว่า หลักการทางกฎหมายที่เป็นเพียงนามธรรมนั้น ย่อมต้องนำมาใช้ปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมที่จับต้องได้ อย่างไรก็ตาม ก็คือการเพิ่มประสิทธิภาพของทนายความในประเทศไทยนั้น จำต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ และจะต้องดำเนินการให้มีความต่อเนื่อง ไม่สะดุดหยุดลง เพื่อให้ทันต่อสภาพความเปลี่ยนแปลงของยุคสมัย และในสภาพของสังคมปัจจุบันที่เป็นยุคโลกาภิวัตน์ด้วย

เอกสารอ้างอิง

- [1] กฎบัตรสหประชาชาติ [Online], AvailableURL:http://www.unescap.org/unis/fact_sheets/Charter%20of%20the%20UN%20Thai.pdf, 2017 (เมษายน, 30).
- [2] หลักปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนขององค์การสหประชาชาติ [Online], AvailableURL:<http://www.mfa.go.th/humanrights/images/stories/book.pdf>, 2017 (เมษายน, 30).
- [3] รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2517 มาตรา 34
- [4] รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 241
- [5] รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 40
- [6] รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 44
- [7] พระราชบัญญัติทนายความ พุทธศักราช 2528
- [8] ข้อบังคับสภาทนายความ ว่าด้วยมรรยาททนายความ พ.ศ. 2529 ข้อ 13
- [9] วิวัฒนาการของการประกอบวิชาชีพทนายความของต่างประเทศและในประเทศไทย [Online], Available URL:<http://www.dllibrary.spu.ac.th:8080/dspace/bitstream,2011> (เมษายน, 9).
- [10] ประภาศ อวยชัย. การศึกษากฎหมายในประเทศไทย อังกฤษ [Online], AvailableURL:http://www.library.coj.co.th/aryical_ld6_4_3.pdf. 2017 (เมษายน,9)
- [11] จริณวี อินทจาร. นักกฎหมายญี่ปุ่น [Online], Available URL:http://www.elib. coj.co.th/Article/j5_3_8.pdf, 2017 (เมษายน,29)
- [12] สุจริต ถาวรสุข. 2513. ทนายความพิสดารว่าด้วยความสำคัญของทนายความ. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนสามัญ จำกัด โรงพิมพ์ไทยสัมพันธ์,
- [13] อรรถวัฒน์ กลิ่นน้ำหอม. “บทบาททนายความในการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.
- [14] จิตติ ดิงศภักดิ์. 2533. “หลักวิชาชีพนักกฎหมาย.” โครงการตำราและเอกสารประกอบการสอน คณะนิติศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [15] ระเบียบคณะกรรมการศาลยุติธรรมว่าด้วยการจ่ายเงินรางวัลและค่าใช้จ่ายแก่ทนายความที่ศาลตั้งให้ผู้ต้องหาหรือจำเลย ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 173 พ.ศ. 2548.
- [16] ข้อบังคับสภาทนายความว่าด้วยการฝึกหัดในสำนักงานทนายความ 2535

ปัจจัยด้านบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ของอาจารย์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

Personality factors affecting performance. Professor of the
University of North Bangkok

สุวรรณ ขันตี¹ ดร.พรพิมล ประวัติรุ่งเรือง²

สำนักวิจัย, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, suwan.kh@northbkk.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพยากรณ์กับผลการปฏิบัติงาน ของอาจารย์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพและเพื่อค้นหาปัจจัยพยากรณ์ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ของอาจารย์มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่อาจารย์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ประจำปีการศึกษา 2559 จำนวน 138 คน โดยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi stage random sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) (Pearson 'S product moment correlation coefficient) การถดถอยพหุคูณ(Multiple regression) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. อาจารย์ที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่ามีอาจารย์มีบุคลิกภาพที่แตกต่าง 9 องค์ประกอบ ได้แก่ อาจารย์ที่มีบุคลิกภาพองค์ประกอบจิตใจอ่อนไหว องค์ประกอบพึ่งตนเอง องค์ประกอบควบคุมอารมณ์ องค์ประกอบบุคลิกภาพ องค์ประกอบเข้าสังคม องค์ประกอบความวิตกกังวล องค์ประกอบหวาดระแวง องค์ประกอบสติปัญญา องค์ประกอบจินตนาการ และอาจารย์ที่มีบุคลิกภาพไม่แตกต่างกันได้แก่ องค์ประกอบความมั่นคงทางอารมณ์ องค์ประกอบกล้าแสดงออก องค์ประกอบการกล้าเผชิญ องค์ประกอบมโนธรรม องค์ประกอบจินตนาการ องค์ประกอบนักทดลอง องค์ประกอบฮิสเทอรี องค์ประกอบความเครียด

2. จากการทดสอบสมมุติฐาน ปัจจัยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ของอาจารย์มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกมากกว่า 4 คู่ เป็นไปตามสมมุติฐาน

3. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อสร้างสมการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงาน ของอาจารย์มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์แบบ Stepwise พบว่า องค์ประกอบควบคุมตนเองได้ องค์ประกอบอาศัยตนเอง องค์ประกอบจิตใจอ่อนแอ องค์ประกอบหวาดกลัว สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ได้ร้อยละ 47.10 (R² = 0.471) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. สามารถสร้างสมการพยากรณ์ถดถอยในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้
สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y' = 0.966 + 0.360x_1 + 0.024x_2 + 0.013x_3 - 0.028x_4$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z' = +0.199z_1 + 0.269z_2 + 0.122z_3 - 0.267z_4$$

คำสำคัญ: ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ, การปฏิบัติงาน , อาจารย์

Abstract

The purpose of this research was 1) to study the relationship between the predictive factors and the instructors' performance of North Bangkok University and 2) to find the predictive factors that affected the instructors' performance of North Bangkok University. Research samples were 139 instructors of North Bangkok University in the academic year 2559 selecting by multi-stage random sampling. Questionnaires were used as research tool collecting data with questions such as a personal information, 16 personality s and Performance evaluation with rating scale. Statistics using for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson's Product Moment Correlation Coefficient and Multiple regression. The results were as follows.

1. Teachers with different personality had different performance. It was found that there were different faculty members with different personality elements: faculty members with sensitive personality elements. Self reliant element Emotional control Personality elements Social element Anxiety element Paranoid element Element of intelligence Imaginary element And teachers with no personality was no different. Emotional stability component Daring element Ingredient element Conscientious element Imaginary element Experimental elements Free Elements Stress elements

2. hypothesis testing Factors related to affect on performance. Of North Bangkok University Positive correlations with more than 4 pairs are hypothesized.

3. Analysis of multiple regression to generate performance equation of instructors' of North Bangkok University by using the Stepwise analysis technique, it was found that the components (Q) c was self-controlled, the component was self-dependent, the component (I) was the weak mental, component was the fear, component was self-dependent. All these could predict instructors' performance with percentage at 47.10 ($R^2 = 0.471$) and with statistically significant level at .01.

4. The regression equation could be constructed as a raw score and a standard score as follows. Forecast equation in raw score form.

$$Y' = 0.966 + 0.360x_1 + 0.024x_2 + 0.013x_3 - 0.028x_4$$

Equation of Forecast in Standard Score

$$Z' = +0.199z_1 + 0.269z_2 + 0.122z_3 - 0.267z_4$$

Keywords: personality factors, performance, professors

บทนำ

ในโลกยุคปัจจุบันยังเป็นโลกแห่ง “สังคมอุดมปัญญา” (Intellectual society) ที่ถือว่ากำลังความรู้ความสามารถของประชากรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาประเทศ ขณะเดียวกันกิจกรรมการแข่งขันที่เข้มข้นที่สุดของยุคสมัยนี้คือการแข่งขันด้านการศึกษาที่หากประเทศใด มีการพัฒนาการศึกษาให้เจริญก้าวหน้า มีคุณภาพมาตรฐานเป็นที่ยอมรับได้ทั่วประเทศนั้นย่อมจะได้รับความเชื่อมั่นจากนานาชาติได้อย่างต่อเนื่องยาวนาน ซึ่งจะส่งผลให้เศรษฐกิจสังคมของประเทศนั้นมีความก้าวหน้าอย่างยั่งยืนต่อไปด้วย (ชานาญ ปาณาวรช ,2551:1)

มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ เป็นสถาบันที่จัดการศึกษาในระดับ อุดมศึกษา เริ่มเปิดดำเนินการสอนในปีการศึกษา 2544 เป็น ปีการศึกษาแรก ด้วยความตั้งใจอย่างแน่วแน่ของผู้บริหารสถาบันที่ จะผลิตบัณฑิตที่มีคุณสมบัติพร้อมทั้งทางด้านคุณธรรม และวิชาการ เป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกล สามารถนำความรู้ที่ได้รับมาประยุกต์ใช้ ให้เหมาะสมกับสังคมสภาพแวดล้อม และเศรษฐกิจ เพื่อเป็นกำลัง สำคัญในการพัฒนาประเทศชาติต่อไป และพัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นศูนย์ กลางทางการเรียนรู้ในศาสตร์สาขาต่างๆที่ให้บริการทางวิชาการ แก่สังคมทั้งในและต่างประเทศ

มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพเป็นสถาบันการศึกษาที่มีประสบการณ์ใน การดำเนินการจัดการศึกษามาเป็นเวลานาน ทำให้มหาวิทยาลัยมีความพร้อม ในการจัดการเรียน การสอน และมีความชำนาญในการสอนแบบบูรณาการ ที่สามารถดึงเอาความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ทันสมัย และเสริมการสอน ด้วยความเข้มข้นทางภาษาอังกฤษ ทำให้มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษา ที่เป็นผู้นำทางด้าน วิทยาการในด้านต่างๆอย่างสมบูรณ์

มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพจัดการศึกษาให้เกิดความ เป็นเลิศและความสากล เพื่อให้บัณฑิตมีคุณภาพและสามารถเป็นทรัพยากรบุคคลที่เป็นกำลังสำคัญ ของประเทศ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการแข่งขันระหว่างประชาคม นอกจาก นั้นยังเน้นการสร้างคุณธรรมและจริยธรรมในจิตใจ ของนักศึกษา โดยมุ่ง ให้นักศึกษายึดถือเป็นแนวทางการ ดำเนินชีวิตควบคู่ไปกับการศึกษา เพื่อ หล่อหลอมและเสริม สร้างความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์มีคุณภาพทั้งภายใน และ ภายนอก และเป็นตัวอย่างรวมทั้งเป็นผู้ที่ตีในการชี้นำ สังคมไทย ให้ไปสู่ทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสม และสามารถ พัฒนาประเทศให้ไปสู่ความ เจริญรุ่งเรืองได้ในที่สุด โดยทาง มหาวิทยาลัยได้นำเอาความก้าวหน้าทาง เทคโนโลยีทุกรูป

แบบมาใช้ ทั้งนี้เพื่อให้สาขาวิชาที่เปิดสอนและระบบ การ บริหารจัดการของมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพมีความเป็น สากลทัดเทียม กับนานาชาติประเทศซึ่งจะเป็นประโยชน์ โดยรวมต่อนักศึกษาและบัณฑิต ในการที่จะไปศึกษาต่อ ในระดับที่สูงขึ้น ทั้งในและต่างประเทศรวมถึง สามารถนำ ความรู้ไปประกอบวิชาชีพได้เป็นอย่างดี

การพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยนอร์ท ก รุงเทพ ได้ดำเนินการโดยส่งเสริมคุณวุฒิของคณาจารย์ ตำแหน่งทางวิชาการผลตอบแทน ความก้าวหน้าในอาชีพ ของบุคลากร และสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งคือการสร้าง บุคลิกภาพให้สามารถดึงดูดความสนใจในการเป็นรัฐของ ผู้เรียนเพราะบุคลิกภาพถือได้ว่าเป็นศูนย์กลางของความ ประพฤติกรรมซึ่งแสดงลักษณะเฉพาะตัวที่เป็นเอกลักษณ์ ของแต่ละบุคคล และเป็นสิ่งที่สร้างความดึงดูดและความ พึงพอใจในการทำงานร่วมกัน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ เกิดความสำเร็จในการทำงานองค์กรที่ให้ความสำคัญกับ คนในฐานะที่เป็นทรัพยากรที่สำคัญต่อการดำเนินการ ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังเช่นสถาบันอุดมศึกษา ทั้งภาครัฐและเอกชนก็ตามต่างก็ให้ความสำคัญต่อการ พัฒนาบุคลิกภาพโดยเฉพาะบุคลิกภาพที่สัมพันธ์กับการ สอน จึงได้มีการศึกษาบุคลิกภาพของครู อาจารย์โดยนำ แบบทดสอบทางด้านบุคลิกภาพมาวัดเพื่อหาความสัมพันธ์ ระหว่างบุคลิกภาพกับประสิทธิผลในการทำงานเพื่อศึกษา ว่ามีบุคลิกภาพด้านใดบ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการ ทำงาน เนื่องจากบุคลิกภาพ 16 องค์ประกอบมีความรับ ผิดชอบครอบคลุมบุคลิกภาพหลาย ๆ ด้านมากกว่าการ ศึกษาบุคลิกภาพของนักจิตวิทยาคนอื่น ๆ และประการ สำคัญคือการได้มีการศึกษาค้นคว้าที่ต่างประเทศที่ปรากฏ ชัดเจนว่าบุคลิกภาพ 16 องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยพบว่าบุคคลที่ประสบ ความสำเร็จในแต่ละอาชีพมีบุคลิกภาพแต่ละด้านแตก ต่างกัน ฉะนั้นผู้วิจัยจึงต้องการทราบว่าคณาจารย์ของมหา วิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ที่ปฏิบัติงานได้ดีมีคุณภาพ 16 องค์ ประกอบใดบ้าง และคณาจารย์ที่ได้ปฏิบัติงานได้ไม่ดีมี บุคลิกภาพด้านใดบ้างเพื่อเป็นข้อมูลต่อมหาวิทยาลัยในการ ปรับปรุง ส่งเสริม และเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดบุคลิกภาพ ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานต่อไปในอนาคต และผลการวิจัยยัง สามารถนำไปใช้ในกำหนดคุณสมบัติเพื่อสรรหา คัดเลือก บุคลากรเข้าร่วมทำงานในองค์กรและกำหนดแนวทางใน การพัฒนาบุคลิกภาพของวิชาการ เพื่อเป็นการสร้างมูลค่า เพิ่มให้กับทรัพยากรบุคคลของบุคคลของมหาวิทยาลัยฯ อีกทั้งยังเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน

สายวิชาการ อันจะนำมาซึ่งความทุ่มเทในการทำงานและความรักดีต่อองค์กร ซึ่งจะเป็นรากฐานในการสร้างนิสัยให้เป็นบัณฑิตที่เปี่ยมด้วยคุณภาพทั้งทางด้านวิชาการและบุคลิกภาพ อันจะเป็นผลดีต่อนิสิตเองในอนาคตตลอดไป

นิยามศัพท์

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึงการทำงานในหน้าที่ในด้านความรู้ความเข้าใจในงานความรู้สึกมีความสุข และความพอใจ การประสบความสำเร็จในการทำงาน และทำให้หน่วยงานเจริญมากขึ้น ไม่ย่อท้อต่องานยาก ช่วยเหลือแนะนำการทำงานกับผู้อื่น แก้ปัญหาที่เกิดจากการทำงานแลผลงานเป็นที่ยอมรับ ผลการปฏิบัติได้มาจากการประเมินตนเอง

บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่แสดงออกมาในแง่ของหน้าตา ท่าทาง อารมณ์ ทัศนคติ ความคิด และพฤติกรรม โดยจะแตกต่างกันตามแต่จิตใจและจิตใต้สำนึกของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากพันธุกรรม การเรียนรู้และสภาพแวดล้อม ซึ่งสามารถวัดได้ด้วยแบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 องค์ประกอบ

Cattell ได้แบ่งบุคลิกภาพออกเป็น 16 องค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบ A คือชอบออกสังคม (Outgoing) – สำรวม (Reserved) ผู้ที่ทำคะแนนได้สูง (A+) เป็นบุคคลที่ชอบเข้าสังคม มีความรู้สึกอบอุ่น และเป็นกันเองกับผู้อื่น มีน้ำใจดีให้ ความร่วมมือดี มีความสามารถในการปรับตัว มีความเมตตา กรุณา ผู้ที่ทำคะแนนได้ต่ำ (A-) เป็นบุคคลที่มีลักษณะสำรวม เฉยเมย ซาเย็น ใจแข็ง ไม่นิยมการประนีประนอม ชอบปลีกตัวหรือชอบอยู่คนเดียวและชอบใช้สติปัญญาในการไตร่ตรองอย่างพิถีพิถัน

2. องค์ประกอบ B คือสติปัญญา (Intelligent) ผู้ที่ได้คะแนนสูง (B+) เป็นผู้มีสติปัญญาสูง (More Intelligent) มีความสามารถในการคิดเชิงนามธรรมเฉลียวฉลาด มีความเพียรในการศึกษาหาความรู้ และ เป็นผู้มีวัฒนธรรม ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (B-) เป็นผู้มีสติปัญญาไม่เฉลียวฉลาดนัก (less Intelligent) มักจะใช้ความคิดในเชิงรูปธรรมมากกว่า นามธรรมทำความเข้าใจในสิ่งต่างๆ ได้ช้า ขาดความมั่นคงในตนเอง และขาดความจริงจัง

3. องค์ประกอบ C คือ อารมณ์มั่นคง (Stable) – อารมณ์อ่อนไหว (Emotional) ผู้ที่ได้คะแนนสูง (C+) เป็นบุคคลที่มี อารมณ์มั่นคง มองชีวิตตามความเป็นจริง และเป็นผู้ที่มิวฒิภาวะทางอารมณ์ ไม่มีอาการเหนื่อยหน่ายทางประสาท จิตใจสงบ ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (C-) เป็นบุคคลที่มีอารมณ์อ่อนไหว ไม่มีความอดทนต่อสถานการณ์ยุ่งยาก

เจตคติ เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ มีอาการเหนื่อยหน่ายทางประสาท หงุดหงิด โกรธง่าย และมีความวิตกกังวลเสมอ

4. องค์ประกอบ E เป็นอิสระแค้น (Assertive) – ถ่อมตน (Humble) ผู้ที่ทำคะแนนได้สูง (E+) เป็นบุคคลที่มีความมั่นใจในตนเอง ถือตนเองเป็นใหญ่ มีความก้าวร้าว ชอบมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (E-) เป็นบุคคลที่มีลักษณะถ่อมตน มักจะยอมผู้อื่น ใจดี มีลักษณะความเป็นมิตร และพร้อมที่จะประพฤติดตามแบบแผน

5. องค์ประกอบ F คือทำตามสบาย (Happy-go-lucky) – ถี่ถ้วนระมัดระวัง (Sober) ผู้ที่ทำคะแนนได้สูง (F+) เป็นบุคคลที่มีลักษณะตามสบาย ว่องไว ช่างคุย ร่าเริง แจ่มใส เปิดเผย และความกระตือรือร้น ผู้ที่ทำคะแนนได้ต่ำ (F-) เป็นบุคคลที่มีลักษณะถี่ถ้วนระมัดระวัง ไตร่ตรอง จริงจัง ครุ่นคิด ไม่ชอบติดต่อกับผู้อื่น และไม่ช่างคุย

6. องค์ประกอบ G คือซื่อตรงต่อหน้าที่ (Conscientious) – ไม่ทำตามกฎ (Expedient) ผู้ที่ทำคะแนนได้สูง (G+) เป็นบุคคลที่ซื่อตรงต่อหน้าที่มีธรรมา มีความพากเพียร มีความตั้งใจแน่วแน่ มีความรับผิดชอบ ผู้ที่ทำคะแนนได้ต่ำ (G-) เป็นบุคคลที่มีลักษณะไม่มีจุดมุ่งหมายที่แน่นอน ไม่ตั้งใจเรียน ขาดความพยายาม ละเลยต่อหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติขาดความอดทน

7. องค์ประกอบ H คือ กล้าเสี่ยง (Venturesome) – ซ้ำอัย (Shy) ผู้ที่ทำคะแนนได้สูง (H+) เป็นบุคคลที่มีลักษณะกล้าหาญกล้าเสี่ยง ชอบเข้าสังคม ร่าเริงชอบผจญภัย ชอบทดลองของใหม่ และชอบเป็นมิตรกับคนอื่น ผู้ที่ทำคะแนนได้ต่ำกว่า (H-) เป็นบุคคลที่ซ้ำอัย มักมีความรู้สึกด้อยพูด และแสดงออกช้า ไม่ชอบอาชีพที่ต้องติดต่อกับบุคคลอื่น ไม่ชอบสนิทสนมกับใคร ความสนใจแคบ และหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากับเพศตรงข้าม

8. ข้าม องค์ประกอบ I คือจิตใจอ่อนแอ (Tender-minded) – จิตใจมั่นคง (Tough-minded) ผู้ที่ทำคะแนนได้สูง (I+) เป็นบุคคลที่มีจิตใจอ่อนไหว เอาใจยาก ต้องการความช่วยเหลือ และความเห็นใจจากผู้อื่น ชอบพึ่งพาผู้อื่น และมีความวิตกกังวล ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (I-) เป็นบุคคลที่มีจิตใจมั่นคง จริงจังต่อชีวิต มีความรับผิดชอบ มีความเชื่อมั่นในตนเอง และแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งที่เห็นว่า เป็นไปได้ และเป็นจริง

9. องค์ประกอบ L คือระแวง (Suspicious) – ไว้วางใจ (Trusting) ผู้ที่ทำคะแนนได้สูง (L+) เป็นบุคคลที่มีลักษณะไม่ไว้วางใจใคร ยึดถือแต่ความคิดของตนเองเป็นใหญ่ สนใจแต่ตัวเอง ผู้ที่ทำคะแนนได้ต่ำ (L-) เป็นบุคคลที่สามารถไว้วางใจบุคคลอื่น ร่าเริง ไม่ชอบการแข่งขัน

สามารถเข้ากับคนอื่นได้ดี และเป็นสมาชิกที่ดีของกลุ่ม องค์กรประกอบ L ระวังใจ

10. องค์กรประกอบ M คือเพ้อฝัน (Imaginative) – ทำตามความจริง (Practical) ผู้ที่ทำคะแนนได้สูง (M+) มักเป็นบุคคลที่ช่างฝัน มีแรงจูงใจในตนเอง ไม่สนใจสิ่งที่จะปฏิบัติได้จริง ผู้ที่ทำคะแนนได้ต่ำ (M-) เป็นบุคคลที่มีลักษณะลงมือปฏิบัติได้ตามความเป็นจริง เจ้าระเบียบ มีความกระตือรือร้น มีความตั้งใจจริง สนใจในสิ่งเป็นไปได้ และสามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่ใช้อารมณ์

11. องค์กรประกอบ N คือมีเหลี่ยม (Shrewd) – ตรงไปตรงมา (Forthright) ผู้ที่ทำคะแนนได้สูง (N+) เป็นบุคคลที่ฉลาดแหลมคม หรือฉลาดแบบมีเล่ห์เหลี่ยม ช่างวิเคราะห์ มีความทะเยอทะยาน ผู้ที่ทำได้คะแนนต่ำ (N-) มักเป็นบุคคลที่มีลักษณะเปิดเผยจริงจัง ไม่มีเหลี่ยม ชอบอยู่รวมกันเป็นกลุ่มมีรสนิยมง่ายๆ ขาดทักษะการเข้าใจตนเอง

12. องค์กรประกอบ O คือหวาดกลัว (Apprehensive) – ประสาหมั่นคง (Placid) ผู้ที่ทำคะแนนได้สูง (O+) มักเป็นบุคคลที่มีความหวาดกลัว มีความวิตกกังวลสูง ตกใจง่าย อารมณ์เสียง่าย มักมีอารมณ์เศร้าหมอง หงอยเหงา และขาดความรู้สึกลปลอดภัย ผู้ที่ทำคะแนนได้ต่ำ (O-) เป็นบุคคลที่มีประสาหมั่นคง มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ มีความเชื่อมั่นในตนเอง และเชื่อความสามารถของตนเองในการทำงาน

13. องค์กรประกอบ Q คือนักทดลอง (Experimentation) – นักอนุรักษ์ (Conservative) ผู้ที่ทำคะแนนได้สูง (Q1+) มักเป็นบุคคลที่สนใจทางด้านการศึกษาเป็นนักวิเคราะห์ สนใจเรื่องการใช้สติปัญญา และการเปลี่ยนแปลง ผู้ที่ทำคะแนนได้ต่ำ (Q2-) เป็นบุคคลที่มีแนวคิดติดไปทางด้านอนุรักษ์ หัวเก่า เชื่อมั่นในสิ่งที่ได้รับการปลูกฝัง และการอบรมสั่งสอน ต่อต้าน และพยายามประวิงเวลาการเปลี่ยนแปลง ไม่สนใจการวิเคราะห์

14. องค์กรประกอบ Q2 คืออาศัยตนเอง (Self-sufficient) – อาศัยกลุ่ม (Group-dependency) ผู้ที่ทำคะแนนได้สูง (Q2+) เป็น บุคคลที่พึ่งตนเอง เคยชินกับการทำงานตามวิธีการของตน ไม่สนใจความคิดเห็นของสังคม มีความพึงพอใจในตนเอง ผู้ที่ทำคะแนนได้ต่ำ (Q2-) มักเป็นบุคคลที่ชอบทำงาน หรือตัดสินใจร่วมกับผู้อื่น เป็นผู้ร่วมงาน และผู้ตามที่ดี ต้องการการสนับสนุนจากหมู่คณะ

15. องค์กรประกอบ Q3 คือควบคุมตนเองได้ (Controlled) – ขาดวินัยในตนเอง (Undiscipline Self-conflict) ผู้ที่ทำคะแนนได้สูง (Q3+) มักเป็นบุคคลที่ควบคุมอารมณ์ และพฤติกรรมของตนเองได้ดี สนใจ และเอาใจใส่ต่อสังคม มีความตั้งใจจริงผู้ที่ทำคะแนนได้ต่ำกว่า (Q3-) เป็น

บุคคลที่ไม่สามารถควบคุมตนเองได้ ขาดวินัย มักมีความขัดแย้งในตัวเอง ปรับตัวยาก

16. องค์กรประกอบ Q4 คือเคร่งเครียด (Tense) – ผ่อนคลาย (Relaxed) ผู้ที่ทำคะแนนได้สูง (Q4+) มักเป็นบุคคลที่มีความเครียด ตื่นเต้น ตกใจง่าย และหงุดหงิด มีความคับข้องใจสูง ผู้ที่ทำคะแนนได้ต่ำ (Q4-) เป็นบุคคลที่ไม่เคร่งเครียดอารมณ์เย็น รักสงบ แสดงพฤติกรรมตามความพอใจ ไม่มีความคับข้องใจ พอในสถานการณ์ที่เป็นอยู่
ที่: <https://www.gotoknow.org/posts/208736>

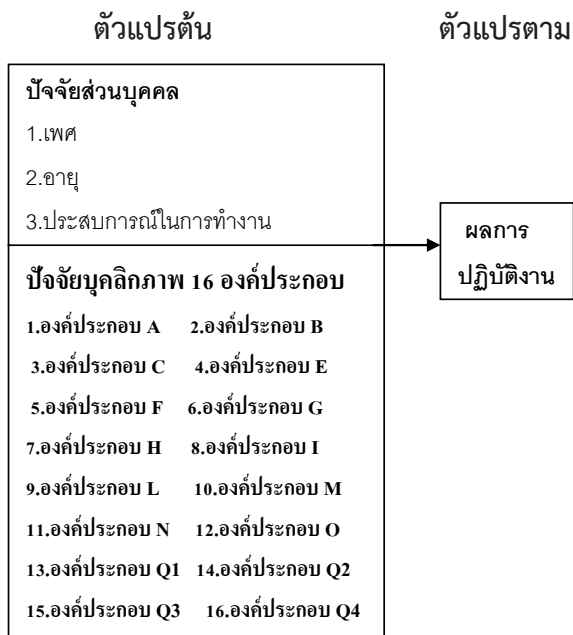
วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพยากรณ์กับผลการปฏิบัติงาน ของอาจารย์มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
2. เพื่อค้นหาปัจจัยพยากรณ์ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ของอาจารย์มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลงานวิจัยสามารถนำไปเป็นแนวทางพัฒนาบุคลิกภาพของอาจารย์เพื่อสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และนำไปสู่ความสำเร็จ
2. เพื่อใช้ข้อมูลเป็นแนวทางในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมเข้ามาทำงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กรอบแนวคิด(Conceptual Framework)



$$n = \frac{212}{1 + 212(0.05)^2} = 138.56 \approx 139$$

ดังนั้น จึงได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 139 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง (Instructional Questionnaire) สร้างขึ้นจากการทบทวน แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยได้ออกแบบสอบถามให้สอดคล้องกับการวิจัย โดยมีการสร้างแบบสอบถามดังนี้

1. ศึกษา เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ
2. ศึกษาการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้ครอบคลุมเนื้อหา
3. เมื่อได้ปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิ ได้แนะนำ ตรวจสอบความเรียบร้อยนำแบบสอบถามไปหาคุณภาพเครื่องมือ
4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลอง (Try-out) กับนักศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (α - Coefficient) ของคอนบาค เท่ากับ 0.928
5. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามแบบวัดบุคลิกภาพ 16 องค์ประกอบ ของ เรย์มอนด์ บี แคทเทลล์ (Raymond B. Cattell) เรียกว่า The Sixteen Personality
- ตอนที่ 3 แบบประเมินผลการปฏิบัติงานของฮาร์ทพิทซ์ ภาคสุวรรณ (2540) ซึ่งแบบประเมินมีคำถาม 15 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) เกณฑ์การให้คะแนนของแบบวัดเป็นดังนี้
ระดับคะแนน 5 หมายถึง จริงมากที่สุด
ระดับคะแนน 4 หมายถึง จริงมาก
ระดับคะแนน 3 หมายถึง ค่อนข้างจริง
ระดับคะแนน 2 หมายถึง ค่อนข้างไม่จริง
ระดับคะแนน 1 หมายถึง ไม่จริง

สมมติฐานการวิจัย

- 1.อาจารย์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลและบุคลิกภาพ 16 องค์ประกอบ สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้อย่างน้อย 1 ตัว
- 2.ความสัมพันธ์สำหรับบุคลิกภาพทั้ง 16 องค์ประกอบ มีความสัมพันธ์ เชิงบวก อย่างน้อย 4 คู่องค์ประกอบ

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชากร ได้แก่อาจารย์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ประจำปีการศึกษา 2559 จำนวน 212 คน
2. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณตามวิธีของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane)

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

- เมื่อ n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
N คือ ขนาดประชากร
e คือ คลาดเคลื่อนเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

วิธีการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. นำความรู้ที่ได้จากข้อ 1 มาสร้างแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามจากข้อ 2 เสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) แล้วนำมาหาค่า IOC ได้ค่า IOC = 0.928
4. นำแบบสอบถามจากข้อ 3 มาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปทดลองใช้กับนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน
5. นำแบบสอบถามจากข้อ 4 มาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตร α -Coefficient ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่า $\alpha = 0.912$
6. นำแบบสอบถามที่ได้จากข้อที่ 5 มาปรับปรุงแก้ไข และนำไปใช้ในการเก็บ รวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยนำแบบสอบถามไปสอบถามอาจารย์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ 138 คน เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลโดยการคำนวณค่าสถิติพื้นฐาน ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับผลการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพโดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product-moment Correlation Coefficient)

3. วิเคราะห์ตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลกับกับผลการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพโดยใช้สถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) โดยวิธี Enter เพื่อดูตัวแปรที่มีนัยสำคัญแล้วนำตัวแปรที่มีนัยสำคัญไปสร้างสมการพยากรณ์โดยใช้วิธี Stepwise

ผลการศึกษา

ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของปัจจัยส่วนบุคคล

พบว่าอาจารย์มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 69.60 และเป็นเพศชายจำนวน 42คน คิดเป็นร้อยละ 30.4 ส่วนใหญ่มีอายุประมาณ 36-40 ปี จำนวน 35 คน เป็นคิดเป็นร้อยละ 25.40 ส่วนรองลงมามีอายุ 31-35 จำนวน 35 คน เป็นคิดเป็นร้อยละ 25.40 ใหญ่มีอายุงาน 2-5ปี จำนวน 35 คน เป็นคิดเป็นร้อยละ 25.40 รองลงมามีอายุงาน 6-10 ปี จำนวน 34 คน เป็นคิดเป็นร้อยละ 24.60 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพยากรณ์กับผลการปฏิบัติงาน ของอาจารย์มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ พบว่ามีปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของอาจารย์ ดังนี้

(1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1. เพศและประสบการณ์ในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของอาจารย์ และอายุมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของอาจารย์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

(2) ปัจจัยบุคลิกภาพ 16 องค์ประกอบ

พบว่าอาจารย์ที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่ามีอาจารย์มีบุคลิกภาพที่แตกต่าง องค์ประกอบ ได้แก่ อาจารย์ที่มีบุคลิกภาพองค์ประกอบจิตใจอ่อนไหว องค์ประกอบพึ่งตนเอง องค์ประกอบควบคุมอารมณ์ องค์ประกอบบุคลิกภาพ องค์ประกอบเข้าสังคม องค์ประกอบความวิตกกังวล องค์ประกอบหวาดระแวง องค์ประกอบสติปัญญา องค์ประกอบจินตนาการ และอาจารย์ที่มีบุคลิกภาพไม่แตกต่างกันได้แก่ องค์ประกอบความมั่นคงทางอารมณ์ องค์ประกอบกล้าแสดงออก องค์ประกอบการกล้าเผชิญ องค์ประกอบมโนธรรม องค์ประกอบจินตนาการ องค์ประกอบนักทดลอง องค์ประกอบอิสระเสรี องค์ประกอบความเครียด

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์หาตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ปัจจัยพยากรณ์กับผลการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อสร้างสมการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงาน ของอาจารย์มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์แบบ Stepwise พบว่า องค์ประกอบ Q3 คือควบคุมตนเองได้ องค์ประกอบ Q2 คืออาศัยตนเอง องค์ประกอบ I คือจิตใจอ่อนแอ องค์ประกอบ O คือหวาดกลัวองค์ประกอบ Q2 คืออาศัยตนเอง สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงาน ของอาจารย์มหาวิทยาลัยนอร์ท

กรุงเทพฯ ได้ร้อยละ 47.10 ($R^2 = 0.471$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y' = 0.966 + 0.360x_1 + 0.024x_2 + 0.013x_3 - 0.028x_4$$

เมื่อ x_1 องค์กรประกอบ O คือหวาดกลัว

x_2 องค์กรประกอบ Q2 คืออาศัยตนเอง

x_3 องค์กรประกอบ Q3 คือควบคุมตนเองได้

x_4 องค์กรประกอบ I คือจิตใจอ่อนแอ

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z' = +0.199z_1 + 0.269z_2 + 0.122z_3 - 0.267z_4$$

เมื่อ z_1 องค์กรประกอบ O คือหวาดกลัว

z_2 องค์กรประกอบ Q2 คืออาศัยตนเอง

z_3 องค์กรประกอบ Q3 คือควบคุมตนเองได้

z_4 องค์กรประกอบ I คือจิตใจอ่อนแอ

อภิปรายผล

เพศ และ อายุงานไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของอาจารย์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ และอายุมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของอาจารย์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของธิดา อิงคสฤษฎ์ (2551) ธิดา อิงคสฤษฎ์.(2551)เรื่องผลงานปฏิบัติกับบุคลิกภาพ 16 องค์กรประกอบ ของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต

อาจารย์ที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่ามีอาจารย์ที่มีบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน 8 องค์กรประกอบ ได้แก่ อาจารย์ที่มีบุคลิกภาพองค์กรประกอบจิตใจอ่อนไหว องค์กรประกอบพึ่งตนเอง องค์กรประกอบควบคุมอารมณ์ องค์กรประกอบบุคลิกภาพ องค์กรประกอบเข้าสังคม องค์กรประกอบความวิตกกังวล องค์กรประกอบหวาดระแวง องค์กรประกอบสติปัญญา องค์กรประกอบจินตนาการ และอาจารย์ที่มีบุคลิกภาพไม่แตกต่างกันได้แก่ องค์กรประกอบความมั่นคงทางอารมณ์ องค์กรประกอบกล้าแสดงออก องค์กรประกอบการกล้าเผชิญ องค์กรประกอบมโนธรรม องค์กรประกอบจินตนาการ องค์กรประกอบนักทดลอง องค์กรประกอบอิสระเสรี องค์กรประกอบความเครียด สอดคล้องงานวิจัยของธิดา อิงคสฤษฎ์ (2551) เรื่องผลงานปฏิบัติกับบุคลิกภาพ 16 องค์กรประกอบของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต พบ

ว่า อาจารย์ที่มีบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน 13 องค์กรประกอบ เช่นอาจารย์ที่มีบุคลิกภาพ องค์กรประกอบชอบออกสังคม องค์กรประกอบสติปัญญาสูง องค์กรประกอบ อารมณ์มั่นคง มีผลการปฏิบัติงานดีกว่าอาจารย์ที่มีบุคลิกภาพ องค์กรประกอบด้านไหวตัว องค์กรประกอบสติปัญญาต่ำ องค์กรประกอบด้านอารมณ์อ่อนไหว เป็นต้น และบุคลิกภาพที่ไม่แตกต่างกัน 3 องค์กรประกอบ ได้แก่ องค์กรประกอบความมีอำนาจ องค์กรประกอบเปิดรับความเปลี่ยนแปลง และองค์กรประกอบความเครียด

การทดสอบสมมุติฐาน ปัจจัยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ของอาจารย์มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกมากกว่า 4 คู่ เป็นไปตามสมมุติฐาน

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อสร้างสมการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงาน ของอาจารย์มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์แบบ Stepwise พบว่า องค์กรประกอบ Q3 คือควบคุมตนเองได้ องค์กรประกอบ Q2 คืออาศัยตนเอง องค์กรประกอบ I คือจิตใจอ่อนแอ องค์กรประกอบ O คือหวาดกลัวองค์กรประกอบ Q2 คืออาศัยตนเอง สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงาน ของอาจารย์มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ได้ร้อยละ 47.10 ($R^2 = 0.471$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y' = 0.966 + 0.360x_1 + 0.024x_2 + 0.013x_3 - 0.028x_4$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z' = +0.199z_1 + 0.269z_2 + 0.122z_3 - 0.267z_4$$

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

เพื่อนำไปใช้ในสรรหาคัดเลือก ให้ได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อบุคลากรที่มีความเหมาะสมกับลักษณะขององค์กรนั้น โดยคำนึงถึงวัฒนธรรมองค์กร และโครงสร้างของตนเอง เพื่อเป็นส่วนช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินต่อไปได้

ในการศึกษาครั้งต่อไปเพื่อให้การศึกษาได้ข้อมูลกลุ่มเป้าหมายกว้างขึ้น ควรเพิ่ม กลุ่มเป้าหมาย เป็นกลุ่มที่กว้างมากขึ้น แต่ยังคงเป็นกลุ่มทางการศึกษา เพื่อนำมาสู่การพัฒนา มหาวิทยาลัยให้มีการจัดการเรียน อย่างมีคุณภาพ

เอกสารอ้างอิง

- [1] กฤตชนก พุดชู.(2546).บุคลิกภาพ 16 องค์ประกอบของ
ผู้บริหารกองทุนหมู่บ้าน จังหวัดสุรินทร์.ปริญญา
นิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยศรี
นครินทร์ทรวิโรฒ.
- [2] ชำนาญ ปาณาวงษ์ .(2551:1) กลยุทธ์การยกระดับ
คุณภาพการศึกษาโดยเครือข่ายการวิจัยทางภาค
เหนือตอนล่าง.วารสารศึกษาศาสตร์ ปีที่ 11 ฉบับ
ที่ 1 (ม.ค.-เม.ย 255 1: 1-19) มหาวิทยาลัยนเรศวร
- [3] อิดา อิงคสฤษฎ์.(2551).ผลงานปฏิบัติกับบุคลิกภาพ
16 องค์ประกอบของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัตน
บัณฑิต.ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์ทรวิโรฒ.

การพัฒนาการมีส่วนร่วมในการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง กรุงเทพมหานคร Development of Participation in Urban Recovery Approach Dindang Community Bangkok

อริวัฒน์ ศิลาหม่อม¹, สารณีย์ แซ่ซิ่น²,และอนันต์ ธรรมชาลัย³
Athiwat Silamom¹, Sathanee Seasin²,และAnan Thamchalai³

¹นักศึกษา หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

e-mail : noynaar@hotmail.com โทรศัพท์ 096-556-9989

²อาจารย์ที่ปรึกษาหลักสูตรนิพนธ์หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

³อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมหลักสูตรนิพนธ์หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมาย 1) เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหา ความต้องการ ข้อเสนอแนะและนโยบาย การมีส่วนร่วมในการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง กรุงเทพมหานคร และ 2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมในการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง กรุงเทพมหานคร โดยขอบเขตของการศึกษามาจาก เอกสาร หนังสือ งานวิจัย บทความ และการสัมภาษณ์เชิงลึก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้เป็นแบบสัมภาษณ์ และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลของการวิจัยพบว่า 1) สภาพ ปัญหา ความต้องการ ข้อเสนอแนะและนโยบาย การมีส่วนร่วมในการการฟื้นฟูมีพื้นที่โครงการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดงมีขนาดใหญ่ อาจจะไม่คุ้มทุนของการพัฒนาโครงการ สอดคล้องกับสภาพสถานะเศรษฐกิจที่ชะลอตัว ทั้งนี้ถ้าโครงการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง กรุงเทพมหานครมีการใช้ประโยชน์ที่ดินแบบผสมผสาน เพื่อรองรับการขยายตัวของประชากรในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลได้อย่างยั่งยืน ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการในการตัดสินใจ เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงานและบรรลุเป้าหมายตาม แนวทางที่ได้วางไว้ 2) แนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมในการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง กรุงเทพมหานครภาครัฐ โดยการเคหะแห่งชาติ ควรให้การส่งเสริมความรู้ที่จำเป็นต่อการพัฒนาแก่ชุมชนทำให้ประชาชนในชุมชนตระหนักถึงประโยชน์ของการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง กรุงเทพมหานคร ที่สำเร็จอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ : การมีส่วนร่วม, ฟื้นฟูเมือง

Abstract

This research aimed 1) to study the problems, suggestions and policies of participation in urban renewal of Din Daeng community, Bangkok and 2) to study the development of participatory urban renewal in Din Daeng, Bangkok. The scope of the study was based on documents, research papers, articles and in-depth interviews with 10 government officials, 8 official community members and 2 experts, who involved in the Din Daeng urban renewal project. The tools using in this research were interviewing and content analysis.

The results of the research found that: 1) The problem of urban renewal project was a large project area. The operation was not cost-effective in terms of rental income. In combination with a slowing economy, resource mobilization was delayed. In addition, the promotion of participation showed that people in the community lacked understanding. And there were concerns about the impact that

had been. Combined with highly competitive political factors caused delay in project implementation. The approach was to provide an alternative to achieve stability in the living, continued participation of the people and related sectors in order to work together and achieve goals as guideline plan. 2) The development guidelines of participation in urban renewal of Din Daeng community, Bangkok found that the government by the National Housing Authority should provide necessary knowledge for community development with the decision-making process, development of what has been decided, sharing benefits and assessing the participation of people in the community who realized the benefits of urban renewal Din Daeng community, Bangkok, which was sustainable success.

Keywords: participation, urban renewal, Din Daeng community

บทนำ

ตามนโยบายของทุกรัฐบาลตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ที่ได้กำหนดเป้าหมายในการมุ่งเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและพัฒนาเมืองน่าอยู่ ชุมชนน่าอยู่ ให้กระจายครอบคลุมทั่วประเทศไทย (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2556: 18-19) ซึ่งให้ความสำคัญกับการพัฒนาที่เป็นแบบองค์รวมเพื่อนำไปสู่ความยั่งยืน โดยประสานการแปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ที่มีลักษณะเหมือนเมืองในทวีปยุโรป ที่ได้รับการกระตุ้นและสนับสนุนจากสำนักงานองค์การอนามัยโลกให้เป็นเมืองน่าอยู่ ก่อนที่จะขยายไปยังภูมิภาคอื่น ๆ ทั่วโลกมากกว่า 2,000 เมือง โดยเป็นที่ยอมรับและเข้าใจกันดีว่าเป็นยุทธศาสตร์อยู่ดีมีสุขที่ได้เน้นพื้นที่ชุมชนเมือง เป็นสำคัญ เพราะมีความหนาแน่นของประชากรและลักษณะปัญหาที่มีความสลับซับซ้อนเกี่ยวพันกันหลายด้าน ทั้งด้านสิ่งแวดล้อมในเมือง เศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรมและเทคโนโลยี ที่ส่งผลกระทบต่อความอยู่ดีมีสุขของประชาชน (สมาคมสันนิบาตเทศบาลแห่งประเทศไทย, 2550: 26)

ซึ่งจากนโยบายด้านการสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและพัฒนาเมืองชุมชนน่าอยู่ ชุมชนน่าอยู่ดังกล่าว การเคหะแห่งชาติ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เข้ามามีบทบาทและภารกิจ ในฐานะหน่วยงานหลักในการจัดหาที่อยู่อาศัยให้กับประชาชนผู้มีรายได้น้อยในทุกสาขาอาชีพ รวมทั้งข้าราชการชั้นผู้น้อย พนักงานหน่วยงานของรัฐ ผู้ใช้แรงงานและผู้ประกอบอาชีพอิสระ ที่เป็นธุรกิจขนาดย่อม ให้มีที่อยู่อาศัยที่ได้มาตรฐานในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมเหมาะสมพร้อมระบบสาธารณูปการที่จำเป็นในระดับที่กลุ่มเป้าหมาย สามารถรับภาระในครอบครัว ชุมชน สังคม และการเสริมสร้างให้เกิดกิจกรรม

ทางเศรษฐกิจ ก่อให้เกิดความเข้มแข็ง และมีคุณภาพ เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างสมดุลและยั่งยืน นำไปสู่ความเป็นเมือง และชุมชนน่าอยู่ ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุงแผนแม่บทโครงการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดงให้มีความสมบูรณ์ตามข้อคิดเห็นของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแผนแม่บทโครงการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง (พ.ศ. 2559-2567) ได้ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการเคหะแห่งชาติเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2559 นอกจากนี้ การเคหะแห่งชาติ ได้ดำเนินงานด้านการมีส่วนร่วม ซึ่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ให้ความสำคัญในการขับเคลื่อนโครงการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง โดยให้ผู้อยู่อาศัยเข้ามามีส่วนร่วมในโครงการให้มากที่สุด

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาถึงการพัฒนาการมีส่วนร่วมในการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง กรุงเทพมหานคร โดยมุ่งประเด็นไปที่การศึกษาศักยภาพโดยรวมของชุมชนที่ประกอบกับความคิดเห็นของประชาชนต่อผลที่จะได้รับจากการดำเนินโครงการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง รวมไปถึงปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนเชื่อมโยงกับนโยบายการอยู่ดีมีสุขของประชาชน ที่จะทำการขับเคลื่อนให้โครงการประสบความสำเร็จ เป็นที่ยอมรับของทุกภาคส่วน อันจะนำไปสู่การผลักดันโครงการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง ให้ประสบความสำเร็จบนพื้นฐานของแนวคิดการสร้างชุมชนเมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหา ความต้องการ ข้อเสนอแนะและนโยบาย การมีส่วนร่วมในการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมในการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง กรุงเทพมหานคร

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในงานวิจัยนี้แบ่งเป็น

1. โครงการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดงของการเคหะแห่งชาติ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วม
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โครงการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดงของการเคหะแห่งชาติ

ชุมชนดินแดง ตั้งอยู่บริเวณแขวงดินแดง เขตดินแดง ขนาดพื้นที่รวม 635 ไร่ ที่ดินเป็นที่ราชพัสดุ โดยมีการเคหะแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร และหน่วยงานอื่น ๆ เป็นผู้ใช้ประโยชน์ในที่ดิน ส่วนการเคหะแห่งชาติ เป็นผู้ใช้ประโยชน์ในชุมชน 207.03 ไร่ (เป็นที่ราชพัสดุ 187.53 ไร่ และที่การเคหะแห่งชาติ 19.5 ไร่) มีถนนสายหลักที่สำคัญผ่านบริเวณโครงการ คือ ถนนวิภาวดี-รังสิตและถนนดินแดง บริเวณพื้นที่นอกจากจะเป็นย่านที่พักอาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อย และปานกลางขนาดใหญ่แล้ว ยังเป็นแหล่งงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่สำคัญ ได้แก่ ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร แห่งใหม่ กระทรวงแรงงาน โรงเรียนและโรงพยาบาลของรัฐ สนามกีฬาไทย-ญี่ปุ่น และสำนักงานเอกชนหลายแห่ง

การเคหะแห่งชาติ ได้ดำเนินการปรับปรุงแผนแม่บทดังกล่าวในปี 2557-2558 โดยมีขั้นตอนเริ่มจากการศึกษาแนวทางการดำเนินงานที่ผ่านมาของการเคหะแห่งชาติ ทำการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาแนวทางการพัฒนาในภาพรวมและนำไปสู่การปรับปรุงผังโครงการและแบบเบื้องต้นของกลุ่มอาคาร นอกจากนี้การปรับปรุงแผนแม่บทยังศึกษาถึงรูปแบบการลงทุนและแนวทางการร่วมลงทุนกับภาคเอกชน รวมทั้งจัดทำรายงานการศึกษาผลกระทบสิ่งแวดล้อมเบื้องต้น (IEE) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ต่อไป ซึ่งแผนแม่บทดังกล่าวได้นำเสนอสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) เมื่อเดือนเมษายน 2558 โดย สศช.

ให้การเคหะแห่งชาติจัดทำข้อมูลเพิ่มเติม 2 ครั้ง เมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2558 และวันที่ 9 กันยายน 2558 ซึ่ง การเคหะแห่งชาติได้จัดทำข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อตอบ สศช. แล้วเมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม 2558 และวันที่ 16 ตุลาคม 2558 ตามลำดับ ต่อมาในวันที่ 9 ธันวาคม 2558 สศช. ได้มีหนังสือถึงการเคหะแห่งชาติ แจ้ง มติคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เห็นชอบในหลักการกรอบแผนการลงทุนโครงการพัฒนาที่อยู่อาศัยของ กคช. ปี 2558-2560 จำนวน 116 โครงการ ซึ่งโครงการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง (แปลง G) เป็นหนึ่งในโครงการดังกล่าว และ สศช. ได้มอบหมายให้ กคช. เร่งปรับปรุงแผนแม่บทโครงการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง และดำเนินการรับฟังความคิดเห็นจากผู้อยู่อาศัยเดิมในเรื่องขนาดพื้นที่ห้องพักอาศัยและอัตราค่าเช่าให้ได้ข้อยุติ รวมทั้งการปฏิบัติตามขั้นตอนของกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

การเคหะแห่งชาติ ได้ดำเนินการปรับปรุงแผนแม่บทโครงการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง ให้มีความสมบูรณ์ตามข้อคิดเห็นของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแผนแม่บทโครงการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง (พ.ศ. 2559 – 2567) ได้ผ่านความเห็นชอบจาก คณะกรรมการการเคหะแห่งชาติ เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2559 นอกจากนี้การเคหะแห่งชาติ ได้ดำเนินงานด้านการมีส่วนร่วม ซึ่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พลตำรวจเอกอดุลย์ แสงสิงแก้ว) ให้ความสำคัญในการขับเคลื่อนโครงการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง โดยให้ผู้อยู่อาศัยเข้ามามีส่วนร่วมในโครงการให้มากที่สุด และได้มีนโยบายแต่งตั้งคณะกรรมการการมีส่วนร่วมการดำเนินงานโครงการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง โดยมี พลเอกสุชาติ นองบัว คณะกรรมการการเคหะแห่งชาติเป็นประธาน ประกอบด้วยผู้แทนจากกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ การเคหะแห่งชาติ และผู้แทนจากชาวชุมชนดินแดง รวมถึงมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับการบริหารและขับเคลื่อนการพัฒนาฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง โดยมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นประธานคณะกรรมการ เพื่อให้การดำเนินการพัฒนาและฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง เป็นไปตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ และได้จัดชุดสำรวจข้อมูลและมวลชน เพื่อสำรวจข้อมูลและความคิดเห็นของผู้อยู่อาศัยที่ได้รับผลกระทบจากโครงการ จากผลสำรวจพบว่า ผู้อยู่อาศัยส่วนใหญ่เห็นด้วยกับโครงการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง และเห็นด้วยกับขนาดห้องและค่าเช่าตามที่การเคหะแห่งชาติเสนอ และ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเห็นชอบ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วม

ในการดำเนินการทำกิจกรรมต่าง ๆ ให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดนั้น ต้องมีการพัฒนาให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันระหว่าง ผู้กระทำและผู้ถูกกระทำเพราะจะก่อให้เกิดปัญหา และพลังในการก้าวผ่านความยากลำบากในการแก้ไขปัญหา และการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ให้เกิดขึ้นอย่างมั่นคง มนุษย์ทุกคนมีความสามารถที่จะพัฒนาตนเองให้ดีขึ้นถ้ามีโอกาส และการให้การศึกษาจะช่วยดึงพลังที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในออกมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม (เฉลียว บุรีภักดิ์ และคณะ, 2545: 112-113) เป็นไปตามหลักการของการมีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนาที่กระตุ้นให้บุคคลที่เคยอยู่ภายนอกได้เข้ามามีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในกระบวนการพัฒนา ทำให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการริเริ่ม กิจกรรม โครงการ ดำเนินการติดตามประเมินผลและรับผลประโยชน์ร่วมกันอย่างมีศักดิ์ศรี และมีความเท่าเทียมกัน (ศิริกาญจน์ โกสุมภ์, 2542 : 12-13)

องค์ประกอบของการมีส่วนร่วม และนักวิชาการต่างๆ ได้กำหนดไว้หลากหลายแต่ในสาระสำคัญมีความคล้ายกันซึ่งจะขอเสนอโดยสังเขป ดังนี้ โคเฮน และ อัทซอพพ์ (ถวิลวดี บุรีกุล, 2551: 8) สามารถแบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ

1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making) หมายถึง ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและสาเหตุปัญหาภายในชุมชนและมีส่วนร่วมในการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการนั้น ๆ

2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินการ (Implementation) หมายถึง การเข้าร่วมโดยการสนับสนุนทางด้านทรัพยากร การเข้าร่วมในการบริหาร และการเข้าร่วมในการร่วมแรงร่วมใจ

3) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ (Benefit) หมายถึง ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ที่พึงได้จากโครงการที่นำไปปฏิบัติหรือมีส่วนร่วมในการรับผลเสียที่เกิดจากโครงการ

4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation) หมายถึง ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมควบคุมและตรวจสอบการดำเนินงานกิจกรรม รวมทั้งเป็นการแสดงถึงการปรับตัวในการมีส่วนร่วมต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สถาบันวิจัยประชากรและสังคมมหาวิทยาลัยมหิดล (2548) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาตัวชี้วัดความอยู่ดีมีสุข พ.ศ.2548 ในจังหวัดชัยนาท กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ที่มีอายุ 20 ปี ขึ้นไป ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 1,838 คน ในการประเมินระดับความอยู่ดีมีสุขของประชาชน มีวิธีการวัดอยู่ 2 ประเภท คือความอยู่ดีมีสุขเชิงอัตวิสัย และความอยู่ดีมีสุขเชิงภาวะวิสัย องค์ประกอบที่วัดความอยู่ดีมีสุขเชิงภาวะวิสัย มี 6 ด้าน คือ 1) ด้านเศรษฐกิจ 2) ด้านสภาพแวดล้อมในสังคม 3) ด้านครอบครัว 4) ด้านสุขภาพอนามัย 5) ด้านวัฒนธรรมและความเชื่อ และ 6) ด้านการศึกษา สำหรับการหาความสัมพันธ์ระหว่างความอยู่ดีมีสุขในเชิงอัตวิสัย และภาวะวิสัยจะใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) มีค่าระหว่าง -1 ถึง 1 คะแนน ผลการศึกษา พบว่า ดัชนีความอยู่ดีมีสุขรวมของผู้ชายสูงกว่าผู้หญิง กลุ่มอายุ 20-39 ปี สูงกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ และกลุ่มอาชีพเกษตรกรรมสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ใช่เกษตรกรรมทางด้านความสัมพันธ์ระหว่างความอยู่ดีมีสุข แต่ละประเภท พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ และการสร้างดัชนีความอยู่ดีมีสุขโดยการให้ค่าตัวถ่วงน้ำหนักต่างกันจะมีผลทำให้ดัชนีความอยู่ดีมีสุขรวมสูงขึ้นกว่าการถ่วงน้ำหนักเท่ากัน ทั้งนี้เป็นเพราะการถ่วงน้ำหนักดังกล่าว เป็นการถ่วงน้ำหนักจากการให้ประชาชนลำดับความสำคัญของเหตุผลที่ก่อให้เกิดความสุขด้วยตนเอง ดังนั้นการกำหนดนโยบายเพิ่มความความสุขของประชาชนควรคำนึงถึงความเห็นของประชาชนเป็นสำคัญ

Goumans และ Springett (2007: 311-322) ได้ศึกษาเมืองนำอยู่ จากโครงการศูนย์นโยบายเมืองนำอยู่ พบว่า เมืองนำอยู่เป็นกลไกขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงนโยบายด้านสุขภาพอนามัย โครงการวิจัยนี้ได้ตรวจสอบข้อมูลหลักฐานจากเมือง 10 เมือง ในประเทศเนเธอร์แลนด์และประเทศ อังกฤษ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่ง ที่องค์การอนามัยโลกดำเนินการอยู่ โดยทำการศึกษาประเด็น ปัญหาต่าง ๆ บนพื้นฐานของการเมือง การบริหารจัดการ และการดำเนินนโยบายเมืองต่าง ๆ มีความพยายามดำเนินการอยู่ในระดับโครงการเท่านั้น ยังดำเนินการไม่ถึงระดับนโยบาย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ศึกษาการพัฒนาการมีส่วนร่วมในการการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง กรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยดำเนินการโดยการแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์สภาพปัญหา ความต้องการ ข้อเสนอแนะและนโยบาย การมีส่วนร่วมในการการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง กรุงเทพมหานคร โดยการวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์เชิงลึก และจากเอกสารหนังสือ งานวิจัย บทความที่เกี่ยวข้องกับโครงการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์แนวทางในการพัฒนาการมีส่วนร่วมในการการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง กรุงเทพมหานคร จากการวิเคราะห์เนื้อหาตามส่วนที่ 1

ผลการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ผลการศึกษาพบว่า สภาพปัญหา ความต้องการ ข้อเสนอแนะและนโยบาย การมีส่วนร่วมในการการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. สภาพปัญหาของการดำเนินโครงการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดงประกอบด้วย

1.1 ขนาดของพื้นที่โครงการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดงมีขนาดใหญ่ การลงทุนพัฒนาพื้นที่จะต้องใช้เงินลงทุนที่สูง แต่ทั้งนี้สามารถพัฒนาบริเวณพื้นที่โครงการให้มีการใช้ประโยชน์ที่ดินแบบผสมผสาน เพื่อรองรับการขยายตัวของประชากรในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลได้อย่างยั่งยืน

1.2 ความคุ้มค่าของการพัฒนาโครงการเนื่องจากอัตราค่าเช่าที่สามารถเก็บได้ค่อนข้างต่ำ เนื่องจากกลุ่มผู้อยู่อาศัยเดิมเป็นกลุ่มผู้มีรายได้น้อยแต่สามารถพัฒนา กิจกรรมเชิงพาณิชย์จะช่วยให้เกิดการกระตุ้นและหมุนเวียนทางระบบเศรษฐกิจได้สูงขึ้นและทำให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น

1.3 สภาพสภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัว ทำให้การระดมทรัพยากรจากภาครัฐและเอกชนในระดับประเทศ เป็นไปอย่างล่าช้าโครงการตั้งอยู่ในพื้นที่ใจกลางเมือง ซึ่งมีระบบสาธารณูปโภคพร้อมทั้งระบบจำหน่ายไฟฟ้าจากการไฟฟ้านครหลวง ระบบประปาจากการประปานครหลวง ระบบสื่อสาร ทั้งโทรศัพท์ และระบบสื่อสารความเร็วสูง ที่ให้บริการโดยหน่วยงานราชการ และเอกชนที่เกี่ยวข้อง

1.4 ที่ผ่านมามีความเข้าใจของประชาชนในชุมชน และการชดเชยผู้ได้รับผลกระทบ ทำให้เกิดข้อขัดแย้งโต้แย้ง และไม่ยอมรับในการดำเนินโครงการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง

2. การมีส่วนร่วมในการการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดงประกอบด้วย

การปฏิบัติงานแบบมีส่วนร่วมในการการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพนั้นจะต้องประกอบด้วยบรรยากาศของการทำงานที่มีความสะดวกสบาย สมาชิกมีความเข้าใจและยอมรับในภารกิจของกลุ่ม มีการแลกเปลี่ยนและยอมรับความคิดเห็นของกันและกัน สมาชิกมีโอกาสออกและใช้ความคิดเห็นเพื่อให้การมีส่วนร่วมกิจกรรม มีความตระหนกอยู่เสมอในภารกิจ มีการยอมรับเหตุผลของกันและกัน การวิจารณ์เป็นไปอย่างเปิดเผยและมีการแสดงความคิดเห็นเพื่อการพัฒนา มีการตรวจสอบการทำงานเป็นระยะ ๆ ประกอบไปด้วย 4 มิติ

2.1 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

2.2 การมีส่วนร่วมในการพัฒนาสิ่งที่ได้ตัดสินใจ

2.3 การมีส่วนร่วมในการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้จากการดำเนินการ

2.4 การมีส่วนร่วมในการประเมินผลการมีส่วนร่วมกระบวนการให้ผู้ทำงานได้แสดงความเห็นในการตัดสินใจในการการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง ในด้านทำงานของตนเอง เป็นการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจร่วมวางแผนและดำเนินการร่วมประเมิน ร่วมรับผิดชอบในงานที่ทำร่วมกัน เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงานและบรรลุเป้าหมายตาม แนวทางที่ได้วางไว้

สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาการมีส่วนร่วมในการการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง กรุงเทพมหานคร สามารถสรุปและอภิปรายผล ได้ดังนี้

1.สภาพปัญหา ความต้องการ ข้อเสนอแนะและนโยบาย การมีส่วนร่วมในการการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง

จากสภาพปัญหาของการดำเนินโครงการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง พบว่า ด้วยขนาดของพื้นที่โครงการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดงมีขนาดใหญ่ อาจจะไม่คุ้มค่าของการพัฒนาโครงการ ประกอบกับสภาพสภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัว ทำให้การระดมทรัพยากรจากภาครัฐและเอกชนในระดับประเทศเป็นไปอย่างล่าช้า ซึ่งมุมมองดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่เป็นอุปสรรค

สำคัญในการผลักดันโครงการให้สำเร็จ อย่างไรก็ตามหากประเมินจากศักยภาพทางเศรษฐกิจโดยรวมที่จะได้รับจากโครงการ ประกอบกับปัจจัยด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนตามนโยบายพัฒนาชุมชนน่าอยู่ทำให้สามารถสรุปได้ว่า โครงการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดงนั้น เป็นโครงการที่มีความจำเป็นไม่เพียงแต่เฉพาะประชาชนในชุมชนเท่านั้น หากแต่ยังเชื่อมโยงไปยังระบบเศรษฐกิจโดยรวมของกรุงเทพมหานครอีกด้วย

จากการพิจารณาแนวทางดำเนินการในแผนแม่บท จะเห็นได้ว่ามีการใช้ประโยชน์ที่ดินแบบผสมผสาน เพื่อรองรับการขยายตัวของประชากรในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลได้อย่างยั่งยืนซึ่งแสดงให้เห็นถึงปัจจัยด้านนโยบายและการวางแผนที่มีความชัดเจน เป็นรูปธรรมอย่างไรก็ตาม ปัจจัยสำคัญที่จะเป็นตัวขับเคลื่อนความสำเร็จของโครงการในครั้งนี้ ก็คือ การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาสิ่งที่ได้ตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้จากการดำเนินการ การมีส่วนร่วมในการประเมินผลการมีส่วนร่วม ทำให้เกิดทำงานของตนเอง เป็นการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจร่วมวางแผนและดำเนินการ ร่วมประเมิน ร่วมรับผิดชอบในงานที่ทำร่วมกัน เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงานและบรรลุเป้าหมายตาม แนวทางที่ได้วางไว้

2. แนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมในการฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง กรุงเทพมหานคร

การพัฒนาการมีส่วนร่วมในการการฟื้นฟูเมืองภาครัฐ โดยการเคหะแห่งชาติ ควรให้การส่งเสริมความรู้ที่จำเป็นต่อการพัฒนาแก่ชุมชน ทำให้ประชาชนในชุมชนตระหนักถึงประโยชน์ของการพัฒนาที่จะเกิดขึ้น และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนตระหนักในบทบาทและหน้าที่ของตนเองที่สำคัญต่อการพัฒนาฟื้นฟูเมืองที่พื้นที่ของตนเองซึ่งจะก่อให้เกิด การฟื้นฟูเมืองชุมชนดินแดง กรุงเทพมหานครที่สำเร็จอย่างยั่งยืน

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ได้รับความอนุเคราะห์จาก ดร.สาธิตชัย แซ่ชื่น อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ดร.อนันต์ ธรรมชาลัย อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม และรองศาสตราจารย์ ดร.พิศมัย จารุจิตติพันธ์ ผู้อำนวยการหลักสูตร และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความช่วยเหลือ ให้ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นต่างๆที่เป็นประโยชน์ และทำให้งานวิจัยเสร็จคล่องตัว

เอกสารอ้างอิง

- [1] กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2556). ความเข้มแข็งของชุมชนและพัฒนาเมืองน่าอยู่ ชุมชนน่าอยู่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร.
- [2] คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2546). การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ: 2 ปีแห่งการเปลี่ยนแปลงในการประชุมประจำปี 2546 การพัฒนาที่ยั่งยืน. คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. กรุงเทพมหานคร.
- [3] เฉลียว บุรีภักดีและคณะ. (2545) การวิจัยชุมชนชุด การเรียนรู้ด้วยตนเอง กรุงเทพฯ. การศึกษาสำนักงาน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพมหานคร.
- [4] ถวิลวดี บุรีกุล. (2551). การมีส่วนร่วม แนวคิด ทฤษฎีและกระบวนการ. สถาบันพระปกเกล้า. กรุงเทพมหานคร
- [5] ถวิลวดี บุรีกุล. (2551). คู่มือการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมของหน่วยงานภาครัฐในระดับจังหวัด. ส.เจริญการพิมพ์. กรุงเทพมหานคร
- [6] ศิริกาญจน์ โกสุภภม. (2542) การมีส่วนร่วมของชุมชน และโรงเรียนเพื่อการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. กรุงเทพมหานคร.
- [7] สมาคมสันนิบาตเทศบาลแห่งประเทศไทย. (2555). คู่มือการประเมินเทศบาลน่าอยู่อย่างยั่งยืน. สถาบันสิ่งแวดล้อมไทย. กรุงเทพมหานคร.
- [8] สถาบันวิจัยประชากรและสังคมมหาวิทยาลัยมหิดล. (2548). การพัฒนาตัวชี้วัดความอยู่ดีมีสุข พ.ศ. 2548 ในจังหวัดชัยนาท มหาวิทยาลัยมหิดล. นครปฐม
- [9] Goumans and Springett. (2007). Do Healthy Cities Work A Logic of Method for Assessing Impact and Outcome of Healthy Cities. National Center for Biotechnology Information. USA.

การพัฒนาระบบบริหารจัดการการแข่งขันกอล์ฟ แบบ 36 ซิสเต็ม Development of Golf Tournament Management System on 36 System

สันติ เต็มผล¹

¹ คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ,
hi_iamooa@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับบริหารจัดการข้อมูลการแข่งขันกอล์ฟ แบบ 36 ซิสเต็ม ให้กับบริษัทออร์แกนไนเซอร์ เพื่อการประมวลผลที่ถูกต้อง รวดเร็ว และลดขั้นตอนซ้ำซ้อนในระบบงาน เพื่อให้เกิดความมั่นใจในผลการจัดการแข่งขันกอล์ฟ และกลับเข้ามาใช้บริการใหม่ ระบบนี้ถูกพัฒนาในรูปแบบแอปพลิเคชันบนระบบปฏิบัติการวินโดวส์โดยใช้เครื่องมือ ได้แก่ โปรแกรมภาษาวิซวลเบสิกดอตเน็ต (VB.NET) จัดเก็บข้อมูลโดยใช้โปรแกรมไมโครซอฟต์เอสคิวแอล เซิร์ฟเวอร์ (Microsoft SQL Server) สรุปผลการพัฒนาพบว่า ระบบสามารถจัดเก็บ ค้นหา เรียกดูข้อมูลการแข่งขันและและพิมพ์ผลการแข่งขันอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตรวจสอบข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ระบบมีการประเมินประสิทธิภาพใช้เทคนิค Black Box Testing มีการประเมินประสิทธิภาพของระบบโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน มีผลการประเมินอยู่ในระดับ ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.60) และการประเมินความพึงพอใจโดย ผู้ใช้งาน จำนวน 5 คน มีผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.52) โดยระบบที่พัฒนาขึ้น สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประยุกต์ใช้งานได้จริงอย่างเหมาะสม

คำสำคัญ: ระบบบริหารจัดการการแข่งขันกอล์ฟ, 36 System

Abstract

The purpose of this research to develop an information management system for golf management information system on 36 System to the organizer company for accurate processing speed and reduce redundancy in the system, ensure the results of the golf Tournament and return to service again. This system was developed as an application form on the Windows operating system by using Visual Basic programming language, and Microsoft SQL Server database management system. It is discovered that the system can handle management data and to search and print result and can effectively check the information correctly. System evaluation use Black Box Testing is revealed that the statistical mean of the system's efficiency by specialists satisfaction at good level ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.60) and statistical mean form user's satisfaction at good level ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.52). In conclusion, this information system to work effectively and clearly achieved the goal

Keywords: Golf Management System, 36 System

1. บทนำ

ในปัจจุบันนี้ บริษัทรับจัดงานอีเว้นท์ต่างๆ มีเป็นจำนวนมาก ทั้งขนาดเล็กไปจนถึงขนาดใหญ่ มีทั้งรับจัดงานแบบครบคลุมทุกประเภท หรือ แบบรับจัดเฉพาะประเภท เช่น รับจัดอีเว้นท์เกี่ยวกับกีฬาอย่างเดียว เป็นต้น หรือ จัดแบบครบวงจรในรูปแบบของการจัดการแข่งกอล์ฟ ไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันชิงถ้วยมิตรแบบภายในองค์กร, ระหว่างองค์กร, การแข่งขันชิงถ้วยพระราชทาน หรือการแข่งขันแบบเก็บแต้มเพื่อไปสู่การแข่งขันรายการที่ใหญ่ขึ้น สิ่งที่สำคัญอย่างหนึ่งของการจัดการแข่งขันกอล์ฟ คือ ระบบการจัดการคิวการแข่งขัน และระบบการคิดคะแนนหลังการแข่งขัน โดยปกติเมื่อลูกค้าเข้ามาเสนองาน ทางบริษัทจะต้องรวบรวมข้อมูลของสนามต่างๆ ทำราคาเสนอต่อลูกค้า แล้วจึงทำสัญญาว่าจ้าง ข้อมูลบางส่วนถูกเก็บไว้ในคอมพิวเตอร์ ส่วนที่เหลือได้จัดเก็บในรูปแบบเอกสาร ซึ่งเอกสารเกี่ยวกับสนามกอล์ฟที่ต้องใช้แนะนำให้กับลูกค้าค่อนข้างมาก และสร้างความลำบากในการนำเสนอให้กับลูกค้า ส่วนการคิดคะแนนหลังการแข่งขัน จากเดิมใช้โปรแกรมไมโครซอฟต์เอ็กเซลในการคำนวณผลคะแนน จึงมักมีปัญหาในการป้อนข้อมูลผลคะแนนของผู้แข่งขัน เกิดความล่าช้าในการประมวลผล

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะพัฒนาระบบบริหารจัดการการแข่งขันกอล์ฟ แบบ 36 ซิสเต็ม เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในด้านการจัดการข้อมูลการแข่งขัน รวมถึงการคำนวณผลคะแนนการแข่งขัน ให้กับบริษัท และยังเป็นการสร้างเชื่อมั่นให้กับลูกค้าอีกด้วย

2. วัตถุประสงค์

เพื่อออกแบบและพัฒนาระบบบริหารจัดการการแข่งขันกอล์ฟ แบบ 36 ซิสเต็ม ให้กับบริษัทออร์แกนเซอร์ให้ดียิ่งขึ้น

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การพัฒนาระบบในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้เครื่องมือในการพัฒนาระบบ โดยใช้ Microsoft Visual Studio สำหรับออกแบบหน้าจอ พัฒนาระบบโดยเขียนคำสั่งด้วยภาษา VB.NET จัดเก็บข้อมูลโดยใช้โปรแกรมไมโครซอฟต์เอสคิวแอล เซิร์ฟเวอร์ (Microsoft SQL Server)

4. งานวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

4.1 ระบบ 36 System

36 System คือ การกำหนดแต้มต่อไว้ไม่เกิน 36 โดยกำหนดแต้มของเบอร์ดี, พาร์, โบกี้, ดับเบิลโบกี้ และอื่นๆดังนี้ [1], [4]

วิธีที่ 1 นับจำนวนแต้ม (Point) ในแต่ละหลุม ลบกับ 36 จะได้แต้มต่อ

(1) ดีได้พาร์หรือดีกว่า คือ เบอร์ดี อีเกิ้ล อัลบาทรอส ได้ 2 แต้ม

(2) ดีได้โบกี้ ได้ 1 แต้ม

(3) ดีได้ดับเบิลโบกี้ หรือแย่กว่า ไม่มีแต้ม

(4) รวม Point ทั้ง 18 หลุม ได้เป็น SUM

(5) หาแต้มต่อโดยสมการ $HCP = 36 - SUM$

วิธีที่ 2 นับจำนวนแต้ม (Point) ในแต่ละหลุมจะได้แต้มต่อในทันที

(1) ดีได้พาร์หรือดีกว่า คือ เบอร์ดี, อีเกิ้ล, อัลบาทรอส จะไม่มีแต้ม = 0

(2) ดีได้โบกี้ ได้ 1 แต้ม

(3) ดีได้ดับเบิลโบกี้ หรือแย่กว่า ได้ 2 แต้ม

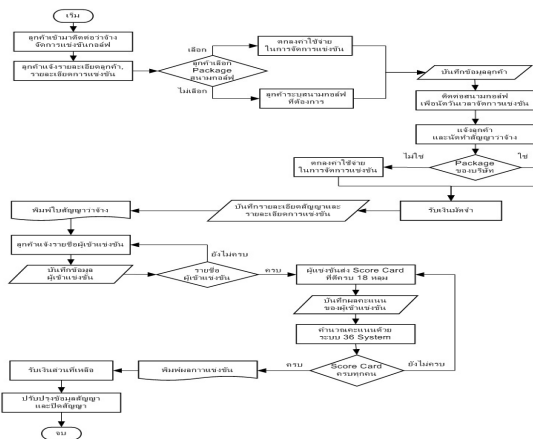
หมายเหตุ: ทั้ง 2 วิธีมีเงื่อนไขว่า แต้มต่อต้องไม่เกิน 24 ถ้าเกินให้ถือแต้มต่อสูงสุด 24 เมื่อได้แต้มต่อแล้วสามารถนำไปกำหนด Flight ของผู้เล่นได้เช่นกัน (เป็นการแบ่งกลุ่มผู้เล่นตามระดับความสามารถ)

4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วริทธิ์ธร คำหมาย และเพ็ญศรี อมรศิลป์ชัย(2559) [3] ได้พัฒนาระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ของบริษัทโรงสีธัญญ์รุ่งเรืองชัย (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อให้ได้ระบบที่ตอบสนองความต้องการ สามารถจัดการเอกสาร และช่วยให้การทำงานของผู้ใช้ระบบมีประสิทธิภาพมากขึ้น การใช้ระบบงานแบ่งผู้ใช้ ออกเป็น 4 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ดูแลระบบ กลุ่มผู้จัดการ กลุ่มผู้ควบคุมเอกสาร และกลุ่มผู้ใช้งาน การพัฒนาระบบใช้โปรแกรม VB 2008 เป็นรูปแบบ windows Application ใช้ Microsoft SQL Server 2005 เป็นโปรแกรมจัดการฐานข้อมูลโดยมีผู้จัดการบริษัท หัวหน้าแผนกควบคุมเอกสาร เจ้าหน้าที่แผนกควบคุมเอกสาร และหัวหน้าแผนกต่างๆของบริษัท ทั้งหมด 14 คน ทดลองใช้โปรแกรมเพื่อประเมินหาประสิทธิภาพของระบบ พบว่าระบบที่ได้พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี ระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้เป็นอย่างดี และตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานระบบ

5. การศึกษาและวิเคราะห์ระบบงานปัจจุบัน

จากการที่ได้ทำการศึกษาระบบการทำงานของ บริษัทเทอร์แกเนเซอร์ และเก็บความต้องการของระบบ โดยวิธีการศึกษาจากเอกสาร การสัมภาษณ์ความต้องการกับเจ้าหน้าที่ และเจ้าของบริษัท รวมถึงลงสนามไปปฏิบัติงานจริง สามารถเขียนขั้นตอนการทำงานของ บริษัทเทอร์แกเนเซอร์ ได้ดังรูป



รูปที่ 1 แผนผังแสดงการทำงานของ การบริหารจัดการแข่งขันกอล์ฟแบบ Tournament

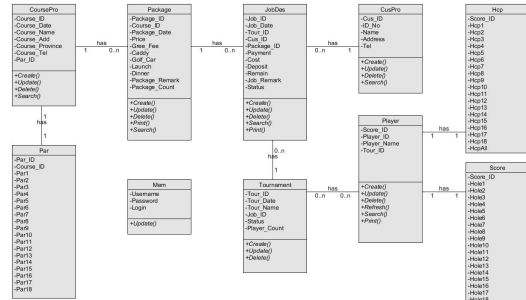
6. แนวคิดในการออกแบบระบบ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลระบบบริหารจัดการการแข่งขันกอล์ฟ แบบ 36 ชีสเต็ม ผู้วิจัยได้มีแนวคิดในการออกแบบส่วนการทำงานของระบบ โดยระบบมีผู้ใช้งานตามขอบเขตหน้าที่ในการรับผิดชอบส่วนต่างๆของระบบ แบ่งเป็นดังนี้ ได้แก่ 1) ส่วนของผู้ดูแลระบบ 2) ส่วนของผู้ใช้งาน ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 แผนภาพยูสเคส (Use Case Diagram)

ระบบบริหารจัดการการแข่งขันกอล์ฟ แบบ 36 ชีสเต็ม มีการนำเสนอรูปแบบข้อมูลโดยใช้แผนภาพคลาส (Class Diagram) ซึ่งเป็นแผนภาพที่ใช้แสดงคลาสและความสัมพันธ์ระหว่างคลาสของระบบ ดังรูปที่ 3



รูปที่ 3 Golf Management System Class Diagram

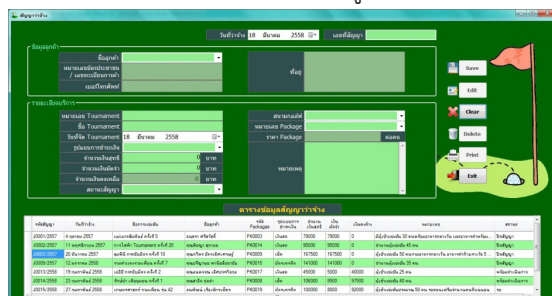
7. การออกแบบและพัฒนาระบบ

จากการรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ภาพรวมของระบบ และสามารถกำหนดกรอบแนวความคิดในการออกแบบหน้าจอกการทำงานของระบบ ดังรูปที่ 4

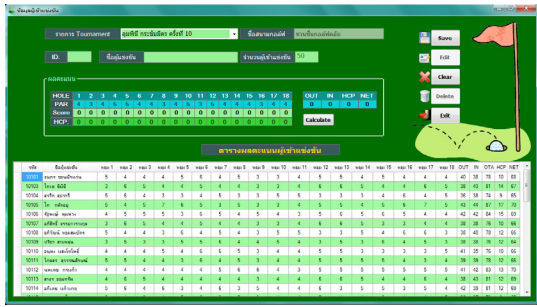


รูปที่ 4 หน้าจอระบบ Golf Management System

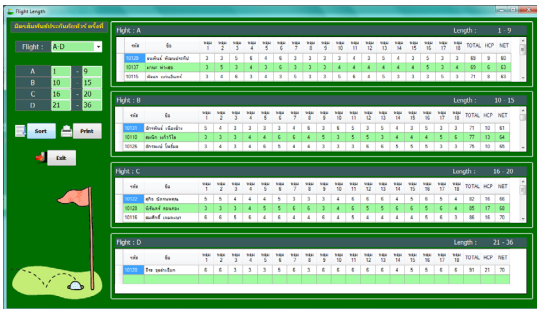
ทั้งนี้ระบบบริหารจัดการการแข่งขันกอล์ฟ แบบ 36 ชีสเต็ม สามารถจัดการเรื่องสัญญาว่าจ้าง ดังรูปที่ 5 สามารถจัดการเรื่องการแข่งขัน ผู้เข้าแข่งขัน การประมวลผลคะแนนการแข่งขัน ดังรูปที่ 6, 7 และออกรายงานผลการแข่งขัน โดยตัวอย่างของรายงาน ดังรูปที่ 8



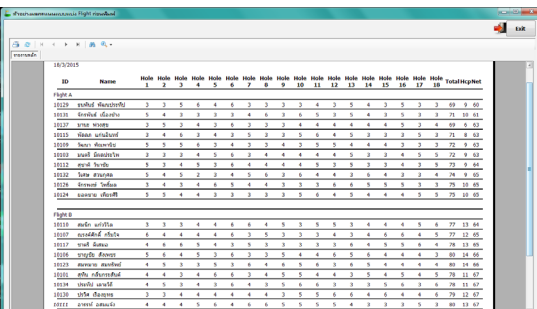
รูปที่ 5 หน้าจอจัดการเรื่องสัญญาว่าจ้าง



รูปที่ 6 หน้าจอเรื่องการแข่งขัน ผู้เข้าแข่งขัน



รูปที่ 7 หน้าจอเรื่องการประมวลผลคะแนนการแข่งขัน



รูปที่ 8 ตัวอย่างรายงานผลการแข่งขัน

8. การประเมินระบบ

การประเมินระบบบริหารจัดการการแข่งขันกอล์ฟแบบ 36 ซิสเต็ม ผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีทดสอบ Black Box Testing โดยทำการทดสอบ Function การทำงานโปรแกรมตามความต้องการของผู้ใช้ โดยผู้วิจัยแบ่งการประเมินเป็น 2 ส่วน คือ 1) ด้านประสิทธิภาพของระบบ ซึ่งประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน 2) ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ จำนวน 5 คน ใช้เกณฑ์การประเมินของแบบประเมินดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เกณฑ์การประเมินของแบบประเมิน

ช่วงของค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.50-5.00	มากที่สุด
3.50-4.49	มาก
2.50-3.49	ปานกลาง
1.50-2.49	น้อย
0.00-1.49	น้อยที่สุด

9. ผลการวิจัย

การประเมินระบบบริหารจัดการการแข่งขันกอล์ฟแบบ 36 ซิสเต็ม สรุปรจากแบบสอบถามได้ ดังนี้ การประเมินด้านประสิทธิภาพของระบบ สรุปรได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การประเมินด้านประสิทธิภาพของระบบ

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.	ความหมาย
ความเหมาะสมของการตอบโต้กับผู้ใช้	4.00	0.63	มาก
ความถูกต้องของคำนวณและการแสดงผลลัพธ์	4.20	0.75	มาก
ความเร็วของเวลาในการตอบสนอง	4.40	0.49	มาก
ความง่ายของการใช้งานของระบบ	4.40	0.49	มาก
ความปลอดภัยของระบบ	4.00	0.63	มาก
รวม	4.20	0.60	มาก

การประเมินด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ สรุปรได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การประเมินด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.	ความหมาย
ความสวยงามและน่าสนใจของหน้าจอโปรแกรม	4.40	0.49	มาก
การจัดวางรูปแบบหน้าจอต่อการอ่านและการใช้งาน	4.00	0.63	มาก
ความเร็วในการแสดงภาพตัวอักษรและข้อมูลต่างๆ	4.40	0.49	มาก
ความสวยงามและรูปแบบของรายงานผลการแข่งขัน	4.20	0.49	มาก
เข้าใจง่ายและใช้งานได้อย่างรวดเร็ว	4.40	0.49	มาก
รวม	4.28	0.52	มาก

จากการประเมินระบบบริหารจัดการการแข่งขันกอล์ฟ แบบ 36 ซิสเต็ม ทั้ง 2 ด้าน ได้ผลสรุปดังตารางที่ 4 ตารางที่ 4 ผลการประเมินระบบบริหารจัดการการแข่งขันกอล์ฟ แบบ 36 ซิสเต็ม

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.	ความหมาย
ด้านประสิทธิภาพของระบบ	4.20	0.60	มาก
ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ	4.28	0.52	มาก

10. อภิปรายผลการวิจัย

สรุปได้ว่าระบบบริหารจัดการการแข่งขันกอล์ฟ แบบ 36 ซิสเต็ม มีผลการทำงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. ผลการประเมินด้านประสิทธิภาพของระบบ โดยผู้เชี่ยวชาญ อยู่ในระดับมาก

2. ผลการความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ อยู่ในระดับมาก

จึงถือได้ว่าระบบที่ได้พัฒนาขึ้น สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประยุกต์ใช้งานได้จริงอย่างเหมาะสม

เอกสารอ้างอิง

- [1] คณะกรรมการ Offshore Golf Club, การคิดคำนวณแต้มต่อแบบ 36 ซิสเต็ม, ค้นเมื่อ วันที่ 20 กรกฎาคม 2557, <http://www.offshorehome.org/offshore-golfclub36system.html>.
- [2] ชานินทร์ ศิลป์จารุ. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ : บริษัท วี.อินเตอร์พรีนซ์, 2550.
- [3] วริทธิ์ธร คำหมาย และเพ็ญศรี อมรศิลป์ชัย. การพัฒนาระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัทโรงสีชัยรุ่งเรืองชัย (ประเทศไทย) จำกัด, 2559
- [4] อำนาจ ร่มพฤษ, คู่มือโปรแกรมคิดคะแนน Golf 36 System, ค้นเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2557, <http://www.golf36web.com/คู่มือโปรแกรมคิดคะแนน-golf-36-sy/>.

การวิเคราะห์การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อการให้บริการบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

FACTOR ANALYSIS OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT IN SERVICE OF THAILAND POST CO., LTD.

รัชดา วาสิกรัตน์¹, ศรันย์ นาคณอม²

^{1,2}สาขาการจัดการโลจิสติกส์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ, E-mail: sarun@bsu.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และวิเคราะห์การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อการให้บริการของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือแบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือผู้ใช้บริการหรือเคยใช้บริการ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการทางสถิติ คือ การวิเคราะห์ปัจจัย เพื่อให้ได้แบบปัจจัยที่เหมาะสม และผ่านเกณฑ์การพิจารณาความเหมาะสมของการวิเคราะห์ปัจจัย

จากผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพ การทำงานโดยใช้วิธีการทางสถิติโดยการวิเคราะห์ ปัจจัยจนได้พบปัจจัยที่เหมาะสม และผ่านเกณฑ์การพิจารณาความเหมาะสมมีค่าได้ทั้งหมด 6 ปัจจัย และมีค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนสัมพันธ์ (MMRE) ดังนี้ ด้านการสร้างความสัมพันธ์ต่อลูกค้า เท่ากับ 9.682% ด้านการบริการและการเอาใจใส่ลูกค้า เท่ากับ 8.898% ด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน เท่ากับ 5.776 % ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรเท่ากับ 4.693 % ด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ต่อลูกค้าเท่ากับ 4.459 % ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพและบุคลากรเท่ากับ 3.387 % ผลการทดสอบปัจจัยที่เหมาะสมโดยใช้ค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนสัมพันธ์ (MMRE) เท่ากับ 36.895 %

คำสำคัญ: การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

Abstract

The purpose of this research was to study and analyze customer relationship management toward Thai Post Co., Ltd and to propose ways to improve the service of Thailand Post Co.,Ltd. The tool which used in this study was questionnaire. The population used in the study is those who use the service or have use the service of Thai Post Co., Ltd 400 people. The statistical methods was factor analysis to get the right model and passed the criteria for determining the suitability of factor analysis.

The result found the 6 appropriate factors. Mean Magnitude of Relative Error (MMRE) of customer relationship building was 9.682%, customer service was 8.898%, customer care was 5.776%, satisfaction to our staff was 4.693%, staff efficiency and customer benefit was 4.459%, the physical environment and human resource was 3.387%. The appropriate factors by using were 36.895%

Keywords: Customer Relationship, Thai Post Co., Ltd.

1. บทนำ

ธุรกิจการจัดส่งสินค้าเป็นสิ่งจำเป็น เนื่องจากแหล่งผลิตและแหล่งผู้บริโภคมักไม่ได้อยู่ในพื้นที่เดียวกัน ซึ่งที่ผ่านมามีแนวโน้มว่าผู้บริโภคมีความต้องการบริโภคสินค้าที่มีคุณภาพดีขึ้น และมีปริมาณการบริโภคที่มากขึ้น รวมทั้งต้องการสินค้ารวดเร็วขึ้นส่งผลให้ผู้ประกอบการต่างพัฒนาการบริการและระบบจัดส่งของตนให้สามารถตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าได้ทันทั่วถึง

ปัจจุบันประเทศไทยมีการให้บริการด้านการขนส่งคือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งได้จัดตั้งขึ้นเมื่อ 14 สิงหาคม พ.ศ.2546 โดยแปลงสภาพแยกกิจการออกมาจาก “การสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.)” ตามนโยบายของรัฐบาล ที่ต้องการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ โดยมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนากิจการไปรษณีย์ไทยให้ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้เทียบเท่าภาคเอกชนและมีคุณภาพบริการที่เป็นมาตรฐานช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตเพื่อประโยชน์ต่อเศรษฐกิจของประเทศ โดยให้บริการที่เป็นหลากหลายครบวงจรด้วยการนำเอาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีความทันสมัยมาให้บริการในระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ โดยมุ่งสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ด้วยคุณภาพบริการที่เป็นมาตรฐานสากลและเป็นหน่วยงานที่ได้รับการยอมรับโดยทั่วไปว่า เป็นผู้ให้บริการรับ-ส่งข่าวสาร สิ่งของ บริการการเงิน และบริการตัวแทน ที่มีเครือข่ายกว้างขวาง และเชื่อถือได้มากที่สุด

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้ดำเนินงานจนประสบความสำเร็จเป็นอย่างดีในระดับหนึ่ง แต่ในอนาคตบริษัทจะต้องเผชิญกับปัจจัยเสี่ยงอีกหลายประการ ทั้งสภาพความผันผวนของสภาวะเศรษฐกิจไทยและเศรษฐกิจโลก เช่น แนวโน้มการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การเปิดการค้าเสรีและการเปิดเสรีบริการไปรษณีย์ในประเทศ รวมทั้งแนวโน้มการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงมากขึ้น ซึ่งในปัจจุบันนั้นกล่าวได้ว่า ผู้บริโภคมีอิทธิพลอย่างยิ่ง ดังนั้นกลยุทธ์ในการแข่งขันจึงต้องเน้นการสร้าง ความแตกต่างจากคู่แข่งและสร้างมูลค่าเพิ่มให้เกิดขึ้นกับสินค้าและบริการของตน เพื่อให้สามารถรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดที่มีอยู่เดิมไว้ได้ ซึ่งสอดคล้องกับจุดยืนของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มุ่งพัฒนาองค์กรให้สามารถเลี้ยงตนเองได้ด้วยกลยุทธ์การรักษาคุณภาพบริการอย่างสม่ำเสมอ และเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาบริการใหม่ ที่ทันสมัยและมีความหลากหลายตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง

พร้อมทั้งพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีศักยภาพสูงขึ้น

จากการศึกษาปัญหาผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาวิจัย โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งข้อมูลและสาระสำคัญจากผลการศึกษาที่ได้จะนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาและปรับปรุง กลยุทธ์การบริหาร และการพัฒนาระบบการให้บริการของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อตอบสนองความต้องการและการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการทั้งปัจจุบัน และอนาคต

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษา และวิเคราะห์ปัจจัยการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อการให้บริการของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

2.2 เพื่อนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

3. ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis)

เป็นเทคนิคที่ใช้ในการจัดสร้างปัจจัย (Factor หรือ component) ใหม่ขึ้นโดยการรวบรวมตัวชี้วัดที่มีความสัมพันธ์กันมาอยู่รวมกัน นั่นคือการวิเคราะห์ปัจจัยจะช่วยให้การจัดกลุ่มตัวแปรอิสระเข้าด้วยกันก่อน (เฉพาะกลุ่มที่มีความสัมพันธ์กันสูงแบบมีนัยสำคัญ) การวิเคราะห์ปัจจัยใช้หลักการรวบรวมตัวแปรอิสระ ที่มีค่าความสัมพันธ์ต่อกันสูง การวิเคราะห์ภาพรวมของความสัมพันธ์ที่ตัวแปรอิสระต่างๆ ตัวมีต่อกันว่าสูงพอต่อการนำไปจัดสร้างเป็นปัจจัยหรือไม่ จะพิจารณาจากค่า KMO (Kaiser – Meyer – Olhin of sampling accuracy) หากค่า KMO มากกว่า 0.6 ขึ้นไป จะถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่สูงพอต่อการวิเคราะห์ปัจจัย [1]

3.2 การประมาณการความแม่นยำ (Evaluation Criterion)

การตรวจสอบความแม่นยำ ในการพยากรณ์หรือประมวลผลจากแบบจำลองที่สร้างขึ้นจะใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มข้อมูลอีกชุดหนึ่งที่นอกเหนือจากกลุ่มข้อมูลที่ใช้ในการพัฒนาแบบจำลองมาทำการทดสอบการประมาณค่าโดยแบบจำลองค่าประมาณการนี้จะนำไปเปรียบเทียบกับค่าจริงซึ่งทราบค่าแล้ว ในการประมาณค่าความแม่นยำของการพยากรณ์ของแบบจำลองกับข้อมูลชุดอื่นๆ การประมาณค่า

ความแม่นยำกระทำได้โดยสมการที่ (1) [2]

$$MRE = \frac{|ActualEffort_i - PredictedEffort_i|}{ActualEffort_i} \quad (1)$$

โดยที่

MRE คือ ค่าความคาดเคลื่อนสัมพัทธ์ (Magnitude of Relative Error)

Actual Effort คือ ค่าปริมาณแท้จริงของตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบลำดับที่ i

Predicted Effort คือ ค่าปริมาณจากการประมาณการตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบลำดับที่ i

หากมีหลายตัวอย่าง (n) ถูกใช้ในการทดสอบจะทำการหาค่าเฉลี่ยของ MRE ได้ค่าเป็น Mean MRE (MMRE) ดังสมการที่ (2)

$$MMRE = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n \frac{|ActualEffort_i - PredictedEffort_i|}{ActualEffort_i} \times 100 \quad (2)$$

โดยที่

MMRE คือ ค่ากลางของความคาดเคลื่อนสัมพัทธ์ Actual Effort คือ ค่าปริมาณแท้จริงของตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบลำดับที่ i

Predicted Effort คือ ค่าปริมาณจากการประมาณการตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบลำดับที่ i

หากค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนสัมพัทธ์ (Mean - MRE:MMRE) มีค่าสูง จะหมายถึงเปอร์เซ็นต์ของความคลาดเคลื่อนสูง หากค่า MMRE = 0 หมายถึงค่าของการพยากรณ์เท่ากับค่าจริงทุกๆค่า นั่นคือ MMRE ยิ่งน้อย หมายถึงแม่นยำสูง

4. วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธุรกิจขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก มีขั้นตอนและวิธีการดังต่อไปนี้

4.1 ศึกษารวบรวมตัวชี้วัด (Manifest variable) ที่มี

การรวบรวมตัวชี้วัดที่ถูกอ้างอิง ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธุรกิจขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก สามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงตัวชี้วัดปัจจัยที่ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับลูกค้าที่มีผลต่อการให้บริการและความหมายของตัวชี้วัด

ตัวชี้วัด	ความหมาย
A1	พนักงานบริการหน้าเคาน์เตอร์มีความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมให้บริการอย่างดี
A2	บรรยากาศโดยรวม ทำให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกผ่อนคลาย นำมาใช้บริการ
A3	ผู้รับบริการมีความมั่นใจว่า บริษัทมีการเก็บรักษาข้อมูล ส่วนบุคคลของลูกค้าเป็นอย่างดีไม่เกิดการรั่วไหล
B4	การแต่งกายของพนักงานที่ให้บริการมีความ สุภาพเรียบร้อย
B5	พนักงานให้บริการกับลูกค้าที่มาใช้บริการกับบริษัทอย่างเท่าเทียมกัน
B6	พนักงานสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ผู้มาใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว
B7	พนักงานมีจรรยาบรรณในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน และไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ
C8	ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงการให้บริการได้ง่าย
C9	มีการจัดระบบคิวในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ
C10	สามารถตรวจสอบสถานะของพัสดุหรือสินค้าที่จัดส่งได้
C11	สถานที่ที่ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น การจัดเตรียมอุปกรณ์ที่ใช้ในการปิดกล่องพัสดุ หรือ เครื่องเขียนพร้อมสำหรับใช้งาน
C12	รูปแบบการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น การจัดส่งพัสดุแบบธรรมดา แบบลงทะเบียน และแบบ EMSด่วนพิเศษ
D13	ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการ ในประเด็นความต่อเนื่องการใช้บริการ มีการรักษาความสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี
D14	การเอาใจใส่ดูแลลูกค้าอย่างต่อเนื่องทั้งลูกค้าเก่าและลูกค้าใหม่
D15	มีการเก็บข้อมูลลูกค้าประจำที่มาใช้บริการ ในรูปแบบของแบบสำรวจความพึงพอใจของการบริการ เพื่อนำไปพัฒนาการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ตัวชี้วัด	ความหมาย
E16	มีการปรับเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการบริการ ด้านการจัดส่งต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าทราบเกี่ยวกับการบริการที่อพเดทให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา
E17	มีโฆษณาและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข่าวสาร และบริการต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมน่าสนใจ โดยผ่านช่องทางเว็บไซต์และสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ของบริษัท
E18	ข้อมูลบริษัทที่น่าเสนอมีความชัดเจนถูกต้อง
E19	ระบบ Call Center ของบริษัทให้ข้อมูลอย่างชัดเจน
F20	ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร E-mail และเว็บบอร์ด
F21	มีพนักงานเพียงพอ ต่อการให้บริการลูกค้า
F22	ผู้ให้บริการ ให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้ บริการ เช่น จัดส่งสินค้าได้ถูกต้องตามที่ระบุ
F23	ผู้ให้บริการจัดเตรียมขั้นตอนวิธีการ การบริการที่ดีที่สุดไว้สำหรับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากที่สุด
G24	ท่านได้รับการบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของท่านก่อนมารับบริการ
G25	ผู้ให้บริการทราบถึงรายละเอียดความต้องการของท่านเป็นอย่างดี เช่น ความต้องการด้านการจัดส่งที่มีความรวดเร็ว และปลอดภัย
G26	ท่านมีความรู้สึกว่าจะอัตราในการให้บริการเหมาะสมกับคุณภาพที่ได้รับ
G27	ท่านรู้สึกว่าการให้บริการมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้
G28	ท่านรู้สึกว่าคุณให้บริการดูแลและเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี

ระดับ Rating scale โดยที่ 1 = น้อยที่สุด, 2 = น้อย, 3 = ปานกลาง, 4 = มาก, 5 = มากที่สุด)

4.2 การปรับปรุงข้อมูลให้เป็นค่ามาตรฐาน

จากแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนั้น บางคำถามมีหน่วยของข้อมูลแตกต่างกัน เช่น บางตัวแปรมีข้อมูลเป็นเชิงปริมาณ บางตัวแปรเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ ให้คะแนนแบบลิเคิร์ต บางตัวแปรเป็น 0-5 ซึ่งอาจก่อให้เกิดอิทธิพลทำให้เกิดความผิดพลาดในการสร้างแบบจำลองได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องทำการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นหน่วยเดียวกันทั้งหมด นั่นคือ การปรับปรุงข้อมูลให้เป็นค่ามาตรฐาน โดยการใช

เทคนิคการทำค่ามาตรฐาน (Standardization) เช่น ตัวชี้วัด Eff จะถูกแปลงค่าเป็นค่ามาตรฐานคือ ZEff

4.3 การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis)

นำข้อมูลตัวชี้วัดทั้ง 28 ตัว มาทำการวิเคราะห์ปัจจัยโดยใช้การสกัดปัจจัยแบบ PCA (Principal Components Analysis) และใช้การหมุนแบบแกนตั้งฉาก (Varimax) ซึ่งผลของการสกัดปัจจัย พบว่าค่า KMO = 0.906 แสดงว่าการสกัดปัจจัยได้ผลดี หรือตัวแปรเกาะกลุ่มกันได้ดี ดังตารางที่ 2 ต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ตัวชี้วัดในแต่ละปัจจัย

ปัจจัยหลัก	ชื่อปัจจัย	ตัวชี้วัด
F1	ปัจจัยด้านการสร้างความสัมพันธ์ต่อลูกค้า	B6,C11,D14,D15,E16, E17,E18,E19
F2	ปัจจัยด้านการบริการและการเอาใจใส่ลูกค้า	F20,F21,F22,F23,G24, G25,G26,G27,G28
F3	ปัจจัยด้านการสนับสนุนและการให้บริการ	A1,C8,C9,C10,C12
F4	ปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	B4,B5
F5	ปัจจัยด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ต่อลูกค้า	A3,B7
F6	ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพและบุคลากร	A2,D13

จากตารางที่ 2 ผู้วิจัยได้กำหนดค่าตัวชี้วัดในแต่ละปัจจัย โดยตั้งชื่อตัวแปร ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด คือ F1, F2,F3,F4,F5 และ F6

5. ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัดผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด พบว่ามี 6 ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด คือ F1 ปัจจัยด้านการสร้างความสัมพันธ์ต่อลูกค้า F2 ปัจจัยด้านการบริการและการเอาใจใส่ลูกค้า F3 ปัจจัยด้านการสนับสนุนและการให้บริการ F4 ปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่

หรือบุคลากร F5 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ต่อลูกค้า F6 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพและบุคลากร สมการบริการ โดยผ่านการวิเคราะห์ที่ได้แสดงขนาดและทิศทางของอิทธิพลที่ปัจจัยต่างๆ นั้นคือ

$$F1 = (0.476*B6) + (0.587*C11) + (0.601*D14) + (0.653*D15) + (0.567*E16) + (0.614*E17) + (0.632*E18) + (0.520*E19) \quad (3)$$

$$F2 = (0.601*F20) + (0.650*F21) + (0.557*F22) + (0.676*F23) + (0.534*G24) + (0.466*G25) + (0.554*G26) + (0.668*G27) + (0.529*G28) \quad (4)$$

$$F3 = (0.462*A1) + (0.715*C8) + (0.608*C9) + (0.549*C10) + (0.397*C12)$$

$$F4 = (0.744*B4) + (0.592*B5) \quad (5)$$

$$F5 = (0.750*A3) + (0.658*B7) \quad (6)$$

$$F6 = (0.704*A2) + (0.471*D13) \quad (7)$$

5.1 การประมาณค่าความแม่นยำ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัย ผู้วิจัยทำการทดสอบโดยใช้ข้อมูลจากปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นจำนวนทั้งสิ้น 30 ข้อมูล และทำการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธุรกิจให้บริการของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้วยวิธีค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนสัมพัทธ์ (Mean Magnitude of Relative Error : MMRE) ดังสมการที่ (1) และ (2) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 : ค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนสัมพัทธ์ของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ค่าวัด	MMRE
ด้านการสร้างความสัมพันธ์ต่อลูกค้า	9.682 %
ด้านการบริการและการเอาใจใส่ลูกค้า	8.898 %
ด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน	5.776 %
ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	4.693 %
ด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ต่อลูกค้า	4.459 %
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพและบุคลากร	3.387 %
รวม	36.895%

จากตารางที่ 4 ผลการทดสอบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พบว่าวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย

จำกัด ด้วยวิธีการวิเคราะห์ปัจจัย มีค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนสัมพัทธ์ (MMRE) เท่ากับ 36.895% ซึ่งแสดงว่าการวิเคราะห์ปัจจัยทั้งหมดมีค่าความเที่ยงตรงของปัจจัยอยู่ที่ 63.105%

6. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย เรื่อง การวิเคราะห์การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อการให้บริการของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายดังนี้

1. ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีผลต่อการวิเคราะห์การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อการให้บริการของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงจำนวน 211 ราย มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน การศึกษาอยู่ในระดับ ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีรายได้ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท

2. การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในการใช้บริการ

เมื่อพิจารณาตัวแปร F1 ค่าความแม่นยำ เท่ากับ 90.318% โดยมีแนวทางการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ดังนี้ ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านของข้อมูลบริษัทที่นำเสนอมีความชัดเจนถูกต้องมากที่สุด มีการเก็บข้อมูลลูกค้าประจำที่มาใช้บริการ ในรูปแบบของแบบสำรวจความพึงพอใจของการบริการ เพื่อนำไปพัฒนาการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีโฆษณาและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข่าวสารและบริการต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมน่าสนใจ โดยผ่านช่องทางเว็บไซต์และสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ของบริษัท การเอาใจใส่ดูแลลูกค้าอย่างต่อเนื่องทั้งลูกค้าเก่า และลูกค้าใหม่ สถานที่ที่ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น การจัดเตรียมอุปกรณ์ที่ใช้ในการปิดกล่องพัสดุ หรือ เครื่องเขียนพร้อมสำหรับใช้งาน มีการปรับเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการบริการด้านการจัดส่งต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าทราบเกี่ยวกับการบริการที่อัปเดตให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ระบบ Call Center ของบริษัทให้ข้อมูลอย่างชัดเจน และ พนักงานสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ผู้มาใช้บริการได้อย่างรวดเร็วตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตัวแปร F2 ค่าความแม่นยำ เท่ากับ 91.102% โดยมีแนวทางการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ดังนี้ ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านผู้ให้บริการจัดเตรียมขั้นตอนวิธีการ การบริการที่ดีที่สุดไว้สำหรับ

ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากที่สุด ท่านรู้สึกว่าการให้บริการมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ มีพนักงานเพียงพอ ต่อการให้บริการลูกค้า ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร E-mail และเว็บไซต์ ผู้ให้บริการ ให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น จัดส่งสินค้าได้ถูกต้องตามที่ระบุ ท่านมีความรู้สึกว่าคุณภาพในการให้บริการเหมาะสมกับคุณภาพที่ได้รับ ท่านรู้สึกว่าผู้ให้บริการดูแลและเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี ท่านได้รับการบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของท่าน ก่อนมารับบริการ และผู้ให้บริการทราบถึงรายละเอียดความต้องการของท่านเป็นอย่างดี เช่น ความต้องการด้านการจัดส่งที่มีความรวดเร็ว และปลอดภัย ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตัวแปร F3 ค่าความแม่นยำ เท่ากับ 94.224% โดยมีแนวทางการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ดังนี้ ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงการให้บริการได้ง่าย มีการจัดระบบคิวในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ สามารถตรวจสอบสถานะของพัสดุหรือสินค้าที่จัดส่งได้ พนักงานบริการหน้าเคาน์เตอร์มีความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมให้บริการอย่างดี และรูปแบบการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น การจัดส่งพัสดุแบบธรรมดา แบบลงทะเบียน และแบบ EMS ส่วนพิเศษ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตัวแปร F4 ค่าความแม่นยำ เท่ากับ 95.307% โดยมีแนวทางการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ดังนี้ ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการแต่งกายของพนักงานที่ให้บริการมีความ สุภาพ เรียบร้อย และพนักงานให้บริการกับลูกค้าที่มาใช้บริการกับบริษัทอย่างเท่าเทียมกันตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตัวแปร F5 ค่าความแม่นยำ เท่ากับ 95.541% โดยมีแนวทางการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ดังนี้ ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านผู้รับบริการมีความมั่นใจว่า บริษัทมีการเก็บรักษาข้อมูล ส่วนบุคคลของลูกค้าเป็นอย่างดีไม่เกิดการรั่วไหล และพนักงานมีจรรยาบรรณในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน และไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตัวแปร F6 ค่าความแม่นยำ เท่ากับ 96.613% โดยมีแนวทางการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ดังนี้ ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านบรรยากาศโดยรวม ทำให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกผ่อนคลาย นำมาใช้บริการ และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการในประเด็นความต่อเนื่องการใช้บริการ มีการรักษาความสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี ตามลำดับ

7. กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณนักศึกษา อาจารย์ ผู้ร่วมวิจัยทุกท่าน และมหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิที่ให้การสนับสนุนการวิจัยในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- [1] สมชาย ปรากฏเจริญ. (2550). “การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการประมาณค่าใช้จ่ายในการพัฒนาซอฟต์แวร์ประยุกต์เชิงโครงสร้างโดยใช้วิธีแบบจำลองสมการโครงสร้าง”. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- [2] นพดล สายคติกรณ์. (2553). “การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อความปลอดภัยในการใช้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของนักศึกษา โดยใช้แบบจำลองสมการเชิงโครงสร้าง กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล” งานประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัย ราชภัฏสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์.
- [3] ศรีนัย นาคถนอม และ ณมน จีรังสุวรรณ. (2556). “การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษาโดยวิธีการพัฒนาแบบจำลองสมการโครงสร้าง”. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยธนบุรี. ปีที่ 7 ฉบับที่ 13. หน้า 19-25.
- [4] Arbuckle, James L. “Structural equation modeling -AMOS6.0 user guide”, Chicago-IL SPSS Inc., USA, 2006
- [5] David Garson, “Structural equation modeling”, Statistics solution inc, USA, 2006.

การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงาน สำหรับธุรกิจการขนส่งรถจักรยานยนต์ FACTOR ANALYSIS OF PERFORMANCE FOR MOTORCYCLES TRANSPORT BUSINESS

บุปผา แพบแสง¹, ครันย์ นาคณอม²

¹สาขาการจัดการโลจิสติกส์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

² สาขาเทคโนโลยีโลจิสติกส์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

E-mail: sarun@bsu.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกระบวนการการทำงานด้านประสิทธิภาพสำหรับธุรกิจการขนส่งรถจักรยานยนต์และทดสอบประสิทธิภาพในการทำงาน สำหรับธุรกิจการขนส่งรถจักรยานยนต์ โดยใช้วิธีทางสถิติ คือ การวิเคราะห์ปัจจัย เพื่อให้ได้แบบปัจจัยที่เหมาะสม และผ่านเกณฑ์การพิจารณาความเหมาะสมของการวิเคราะห์ปัจจัย

จากผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพ การทำงานโดยใช้วิธีการทางสถิติโดยการวิเคราะห์ ปัจจัยจนได้พบปัจจัยที่เหมาะสม และผ่านเกณฑ์การพิจารณาความเหมาะสมมีค่าได้ทั้งหมด 6 ปัจจัย และมีค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนสัมพัทธ์ (MMRE) ดังนี้ ปัจจัยด้านระบบบริหารงาน มีค่าเท่ากับ 6.252% ด้านความรับผิดชอบขององค์กร มีค่าเท่ากับ 4.565% ด้านการจัดการสภาพแวดล้อม มีค่าเท่ากับ 4.381% ด้านการบริการ มีค่าเท่ากับ 3.582% ด้านการวัด วิเคราะห์ และปรับปรุง มีค่าเท่ากับ 3.511% และด้านความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริษัท มีค่าเท่ากับ 2.511% โดยผลรวมของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนสัมพัทธ์ (MMRE) รวมทั้งหมดมีค่าเท่ากับ 24.802%

คำสำคัญ: การวิเคราะห์ปัจจัย, ธุรกิจการขนส่งจักรยานยนต์

Abstract

The purpose of this research was to study and analyze factors affecting efficient performance processes for motorcycle transportation business and efficient performance testing. The statistical methods was factor analysis to get the right model and passed the criteria for determining the suitability of factor analysis. The result found the 6 appropriate factors. Mean Magnitude of Relative Error (MMRE) of management system was 6.252% 9.682%, organizational responsibility was 4.565%, environmental management was 4.381%, service was 3.582%, measurement analyze and improvement was 3.511%, satisfaction was 2.511%. overall, Mean Magnitude of Relative Error (MMRE) was 24.802%

Keywords: Factor Analysis, Motorcycle Transportation Business

1. บทนำ

ปัจจุบันการแข่งขันทางด้านภาคธุรกิจมีความรุนแรงมากขึ้น ดังนั้นการดำเนินธุรกิจจึงต้องแสวงหาและพัฒนาวิธีการใหม่ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่องค์กร ตลอดจนการพัฒนาศักยภาพทางโลจิสติกส์ (Logistics) ที่จะส่งผลให้มีการพัฒนารูปแบบการขนส่งเพื่อรองรับการผลิตสินค้าจำนวนมากและในด้านความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ทำให้การซื้อ – ขาย ง่ายขึ้น ดังนั้นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า เป็นการสร้างคุณค่า (Value) โดยนำสินค้าจากต้นกำเนิดไปสู่สถานที่ปลายทาง ซึ่งต้องมีการขนส่งที่เป็นไปตามจังหวะ เวลา คุณภาพ ปริมาณที่ถูกต้อง ไม่เสียหายและที่สำคัญต้นทุนที่ดำเนินในงานขนส่งนั้นต้องคุ้มค่า อยู่ในอัตราที่เหมาะสม เพื่อที่จะสามารถนำไปแข่งขันกับที่อื่นได้ และโดยส่วนใหญ่เวลาที่เรารู้ถึงเรื่องของการผลิตสินค้า แต่แท้ที่จริงแล้ว โลจิสติกส์ (Logistics) ก็เป็นการบริการ (Service) อย่างหนึ่งที่ต้องพัฒนาให้ได้มาตรฐาน เพิ่มขีดความสามารถทางการค้าและการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย [1]

อย่างไรก็ตามเรายังไม่สามารถที่จะพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานขับรถให้เป็นในรูปแบบมาตรฐานกฎเกณฑ์เดียวกันได้ เพราะทางบริษัท ทริทธาน (ประเทศไทย) จำกัด ยังคงเป็นในแบบของการให้หัวหน้างานประเมินพนักงานขับรถก่อนที่พนักงานขับรถจะขับออกไป ซึ่งในวิธีนี้พบปัญหาว่าบางครั้งพนักงานขับรถเองไม่มีความพร้อมก่อนที่จะขับหรือในบางกรณีก็มีปัญหาส่วนตัวกับหัวหน้างานจึงอาจทำให้ผลการประเมินออกมาค่อนข้างที่จะไม่แน่นอน จึงพบว่าเครื่องมือที่สามารถนำมาใช้เป็นการวัดประเมินผลนี้ได้คือ ระบบ ISO/IEC 9001:2015 (International Organization For Standardization) ซึ่งเป็นระบบการจัดการด้านคุณภาพเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกันมีจุดประสงค์เพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานขับรถให้มีประสิทธิภาพตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า โดยการสัมภาษณ์ผ่านแบบสอบถาม ซึ่งจะช่วยให้เป็นระบบในการวัดประเมินผลงานรายบุคคลเพื่อการปรับปรุงระบบการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพเทคโนโลยี เพื่อสามารถรองรับการดำเนินการและนำมาประยุกต์ใช้ [2]

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงาน สำหรับธุรกิจการขนส่งรถจักรยานยนต์ เพื่อให้เกิดเป็นประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) เพื่อเป็นแนวทางสำหรับ

กลุ่มธุรกิจการขนส่งรถจักรยานยนต์ โดยผู้วิจัยได้ใช้ระบบ ISO 9001 (International Organization for Standardization) เป็นแหล่งอ้างอิงในการตั้งหัวข้อแบบสอบถามเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาของ บริษัท ทริทธาน (ประเทศไทย) จำกัด อีกทั้งเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาปัจจุบันและนำไปสู่สถานการณ์ในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการทำงานด้านประสิทธิภาพสำหรับธุรกิจการขนส่งรถจักรยานยนต์

2.2 เพื่อทดสอบประสิทธิภาพในการทำงานสำหรับธุรกิจการขนส่งรถจักรยานยนต์

3. ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis)

เป็นเทคนิคที่ใช้ในการจัดสร้างปัจจัย (Factor หรือ component) ใหม่ขึ้นโดยการรวบรวมตัวชี้วัดที่มีความสัมพันธ์กันมาอยู่รวมกัน นั่นคือการวิเคราะห์ปัจจัยจะช่วยให้การจัดกลุ่มตัวแปรอิสระเข้าด้วยกันก่อน (เฉพาะกลุ่มที่มีความสัมพันธ์กันสูงแบบมีนัยสำคัญ) การวิเคราะห์ปัจจัยใช้หลักการรวบรวมตัวแปรอิสระ ที่มีค่าความสัมพันธ์ต่อกันสูง การวิเคราะห์ภาพรวมของความสัมพันธ์ที่ตัวแปรอิสระทุกๆ ตัวมีต่อกันว่าสูงพอต่อการนำไปจัดสร้างเป็นปัจจัยหรือไม่ จะพิจารณาจากค่า KMO (Kaiser – Meyer – Olhin of sampling accuracy) หากค่า KMO มากกว่า 0.6 ขึ้นไปจะถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่สูงพอต่อการวิเคราะห์ปัจจัย

3.2 การประมาณการความแม่นยำ (Evaluation Criterion)

การตรวจสอบความแม่นยำ ในการพยากรณ์หรือประมวลค่าจากแบบจำลองที่สร้างขึ้นจะใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มข้อมูลอีกชุดหนึ่งทีนอกเหนือจากกลุ่มข้อมูลที่ใช้ในการพัฒนาแบบจำลองมาทำการทดลองการประมาณค่าโดยแบบจำลองค่าประมาณการนี้จะนำไปเปรียบเทียบกับค่าจริงซึ่งทราบค่าแล้ว ในการประมาณค่าความแม่นยำของการพยากรณ์ของแบบจำลองกับข้อมูลชุดอื่นๆ การประมาณค่าความแม่นยำกระทำได้โดยสมการที่ (1) [3]

$$MRE = \frac{|ActualEffort_i - PredictedEffort_i|}{ActualEffort_i} \quad (1)$$

โดยที่

MRE คือ ค่าความคลาดเคลื่อนสัมพัทธ์ (Magnitude of Relative Error)

Actual Effort คือ ค่าปริมาณแท้จริงของตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบลำดับที่ i

Predicted Effort คือ ค่าปริมาณจากการประมาณการตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบลำดับที่ i

หากมีหลายตัวอย่าง (n) ถูกใช้ในการทดสอบจะทำการหาค่าเฉลี่ยของ MRE ได้ค่าเป็น Mean MRE (MMRE) ดังสมการที่ (2)

$$MMRE = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^{i=n} \frac{|ActualEffort_i - PredictedEffort_i|}{ActualEffort_i} \times 100 \quad (2)$$

โดยที่

MMRE คือ ค่ากลางของความคลาดเคลื่อนสัมพัทธ์

Actual Effort คือ ค่าปริมาณแท้จริงของตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบลำดับที่ i

Predicted Effort คือค่าปริมาณจากการประมาณการตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบลำดับที่ i

หากค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนสัมพัทธ์ (Mean – MRE:MMRE) มีค่าสูง จะหมายถึงเปอร์เซ็นต์ของความคลาดเคลื่อนสูง หากค่า MMRE = 0 หมายถึงค่าของการพยากรณ์เท่ากับค่าจริงทุกๆค่า นั่นคือ MMRE ยิ่งน้อย หมายถึงแม่นยำสูง

4. วิธีการดำเนินการวิจัย

วิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงาน สำหรับธุรกิจการขนส่งรถจักรยานยนต์ มีขั้นตอนและวิธีการดังต่อไปนี้

4.1 ศึกษารวบรวมตัวชี้วัด (Manifest variable) ที่มี

การรวบรวมตัวชี้วัดที่ถูกอ้างอิง ในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงาน สำหรับธุรกิจการขนส่งรถจักรยานยนต์ สามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงตัวชี้วัดที่เหมาะสมต่อการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงาน สำหรับธุรกิจการขนส่งรถจักรยานยนต์และความหมายของตัวชี้วัด

ตัวชี้วัด	ความหมาย
A1	บริษัทมีการแก้ไขเอกสารที่ผิดพลาดส่งคืนกลับอย่างรวดเร็ว
A2	บริษัทมีการจัดทำเอกสารใบวางบิลและใบเสร็จรับเงินได้อย่างถูกต้อง
A3	ชื่อเสียงของบริษัทเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย
B4	เมื่อเกิดกรณีที่ผิดพลาดบริษัทมีความยินดีที่จะชดเชยลูกค้าตามความเหมาะสม
B5	บริษัทมีการแก้ไขข้อร้องเรียนได้อย่างครบถ้วน
B6	บริษัทมีการทำประกันสินค้าให้กับลูกค้าเป็นอย่างดี
B7	มีการรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกค้าทุกกรณีเพื่อทำการปรับปรุง
B8	บริษัทมีการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงานขับรถอย่างต่อเนื่อง
C9	รถที่ใช้ในการขนส่งของบริษัทมีการควบคุมมลพิษ
C10	บริษัทมีการควบคุมความเร็วของรถที่ใช้ในการขนส่ง
C11	บริษัทมีการใช้พลังงานทดแทนอย่างต่อเนื่อง
C12	บริษัทมีการควบคุมเสียงรบกวนของรถที่ใช้ในการขนส่ง
C13	บริษัทมีการส่งเสริมการรักษาสิ่งแวดล้อม
D14	บริษัทมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า
D15	บริษัทมีการส่งมอบงานที่ถูกต้อง ตรงความต้องการของลูกค้า
E16	บริษัทมีระบบการตรวจติดตามที่ดี เพื่อใช้ตรวจสอบสินค้าที่อยู่ในการขนส่ง
E17	บริษัทมีช่องทางในสื่อสารกับลูกค้าได้หลายช่องทาง
E18	บริษัทสามารถที่จะให้คำตอบในเรื่องของเวลาการขนส่งที่ชัดเจน
E19	บริษัทมีการขนส่งสินค้าได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามที่ลูกค้าต้องการ
E20	บริษัทรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าต่อผู้ให้บริการการขนส่งเป็นอย่างดี
F21	ถ้ามีการเลือกใช้บริษัทขนส่งทางลูกค้าจะเลือกบริการของบริษัทอยู่เสมอ
F22	ลูกค้ามีความมั่นใจในการบริการการขนส่งของบริษัท

ตัวชี้วัด	ความหมาย
F23	บริษัทมีการกำหนดราคาการขนส่งที่เหมาะสม
F24	บริษัทมีความพร้อมในด้านการบริการอยู่เสมอ
F25	ลูกค้าได้รับการประสานงานกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้อย่างดี

ระดับ Rating scale โดยที่ 1 = น้อยที่สุด, 2 = น้อย, 3 = ปานกลาง, 4 = มาก, 5 = มากที่สุด)

4.2 การปรับปรุงข้อมูลให้เป็นค่ามาตรฐาน

จากแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนั้น บางคำถามมีหน่วยของข้อมูลแตกต่างกัน เช่น บางตัวแปรมีข้อมูลเป็นเชิงปริมาณ บางตัวแปรเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ ให้คะแนนแบบลิเคิร์ต บางตัวแปรเป็น 0-5 ซึ่งอาจก่อให้เกิดอิทธิพลทำให้เกิดความผิดพลาดในการสร้างแบบจำลองได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องทำการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นหน่วยเดียวกันทั้งหมด นั่นคือ การปรับปรุงข้อมูลให้เป็นค่ามาตรฐาน โดยการใช้เทคนิคการทำค่ามาตรฐาน (Standardization) เช่น ตัวชี้วัด Eff จะถูกแปลงค่าเป็นค่ามาตรฐานคือ ZEff

4.3 การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis)

นำข้อมูลตัวชี้วัดทั้ง 25 ตัว มาทำการวิเคราะห์ปัจจัยโดยใช้การสกัดปัจจัยแบบ PCA (Principal Components Analysis) และใช้การหมุนแบบแกนตั้งฉาก (Varimax) ซึ่งผลของการสกัดปัจจัย พบว่าค่า KMO = 0.897 แสดงว่าการสกัดปัจจัยได้ผลดี หรือตัวแปรเกาะกลุ่มกันได้ดี ดังตารางที่ 2 ต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ตัวชี้วัดในแต่ละปัจจัย

ปัจจัยหลัก	ชื่อปัจจัย	ตัวชี้วัด
F1	ปัจจัยด้านระบบบริหารงาน	ZA1,ZA2,ZA3,ZB5,ZB7,ZD14,ZD15,ZE17
F2	ปัจจัยด้านความรับผิดชอบขององค์กร	ZC9,ZC10,ZC11,ZC12,ZC13
F3	ปัจจัยด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม	ZE16,ZE18,ZE20,ZF22
F4	ปัจจัยด้านการบริการ	ZF21,ZF23
F5	ปัจจัยด้านการวัด วิเคราะห์ และปรับปรุง	ZB4,ZB6,ZB8
F6	ปัจจัยด้านความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริษัท	ZE19,ZF24,ZF25

จากตารางที่ 2 ผู้วิจัยได้กำหนดค่าตัวชี้วัดในแต่ละปัจจัย โดยตั้งชื่อตัวแปร ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธุรกิจการขนส่งรถจักรยานยนต์ คือ F1, F2,F3,F4,F5 และ F6

5. ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธุรกิจการขนส่งรถจักรยานยนต์ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธุรกิจการขนส่งรถจักรยานยนต์ พบว่ามี 6 ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด คือ F1 ปัจจัยด้านระบบบริหารงาน F2 ปัจจัยด้านความรับผิดชอบขององค์กร F3 ปัจจัยด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม F4 ปัจจัยด้านการบริการ F5 ปัจจัยด้านการวัด วิเคราะห์ และปรับปรุง F6 ปัจจัยด้านความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริษัท สมการบริการ โดยผ่านการวิเคราะห์ที่ได้แสดงขนาดและทิศทางของอิทธิพลที่ปัจจัยต่างๆ นั่นคือ

$$F1 = (0.738*ZA1) + (0.615*ZA2) + (0.581*ZA3) + (0.671*ZB5) + (0.595*ZB7) + (0.504*ZD14) + (0.571*ZD15) + (0.429*ZE17) \quad (3)$$

$$F2 = (0.577*ZC9) + (0.657*ZC10) + (0.701*ZC11) + (0.671*ZC12) + (0.718*ZC13) \quad (4)$$

$$F3 = (0.606*ZE16) + (0.694*ZE18) + (0.789*ZE20) + (0.492*ZF22) \quad (5)$$

$$F4 = (0.809*ZF21) + (0.697*ZF23) \quad (6)$$

$$F5 = (0.644*ZB4) + (0.757*ZB6) + (0.575*ZB8) \quad (7)$$

$$F6 = (0.529*ZE19) + (0.480*ZF24) + (0.587*ZF25) \quad (8)$$

5.1 การประมาณค่าความแม่นยำ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัย ผู้วิจัยทำการทดสอบโดยใช้ข้อมูลจากประสิทธิภาพการทำงาน สำหรับธุรกิจการขนส่งรถจักรยานยนต์ เป็นจำนวนทั้งสิ้น 30 ข้อมูล และทำการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธุรกิจการขนส่งรถจักรยานยนต์ ด้วยวิธีค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อน-สัมพัทธ์ (Mean Magnitude of Relative Error : MMRE) ดังสมการที่ (1) และ (2) ดัง ตารางที่ 3

ตารางที่ 3 : ผลการคำนวณค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนสัมพันธ์ของการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานสำหรับธุรกิจการขนส่งรถจักรยานยนต์ ในปัจจัยด้านระบบบริหารงาน

คำวัด	MMRE
ปัจจัยด้านระบบบริหารงาน	6.252 %
ปัจจัยด้านความรับผิดชอบขององค์กร	4.565 %
ปัจจัยด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม	4.381 %
ปัจจัยด้านการบริการ	3.582 %
ปัจจัยด้านการวัด วิเคราะห์ และปรับปรุง	3.511 %
ปัจจัยด้านความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริษัท	2.511 %
รวม	24.802%

จากตารางที่3 ผลการทดสอบการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงาน สำหรับธุรกิจการขนส่งรถจักรยานยนต์พบว่ามีการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผล ด้วยวิธีการวิเคราะห์ปัจจัย พบว่ามีค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อน (MMRE) เท่ากับ 24.802% ซึ่งแสดงว่าการวิเคราะห์ปัจจัยทั้งหมดมีค่าความเที่ยงตรงของปัจจัยอยู่ที่ 75.198%

6. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย เรื่อง การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงาน สำหรับธุรกิจการขนส่งรถจักรยานยนต์ มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายดังนี้

จากปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพบว่า ปัจจัยด้านระบบบริหารงาน (F1) ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ได้แก่ 1) บริษัทมีการแก้ไขเอกสารที่ผิดพลาดส่งคืนกลับอย่างรวดเร็ว 2) บริษัทมีการจัดทำเอกสารใบวางบิลและใบเสร็จรับเงินได้อย่างถูกต้อง 3) ชื่อเสียงของบริษัทเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย 4) บริษัทมีการแก้ไขข้อร้องเรียนได้อย่างครบถ้วน 5) มีการรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกค้าทุกกรณีเพื่อทำการปรับปรุง 6) บริษัทมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า 7) บริษัทมีการส่งมอบงานที่ถูกต้อง ตรงความต้องการของลูกค้า 8) บริษัทมีช่องทางในสื่อสารกับลูกค้าได้หลายช่องทาง

ปัจจัยด้านความรับผิดชอบขององค์กร (F2) ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ ได้แก่ 1) รถที่ใช้ในการขนส่งของบริษัทมีการควบคุมมลพิษ 2) บริษัทมีการควบคุมความเร็วของรถที่ใช้ในการขนส่ง 3) บริษัทมีการใช้พลังงานทดแทนอย่างต่อเนื่อง 4) บริษัทมีการควบคุมเสียงรบกวนของรถที่ใช้ใน

การขนส่ง 5) บริษัทมีการส่งเสริมการรักษาสิ่งแวดล้อม

ปัจจัยด้านการจัดการสภาพแวดล้อม (F3) ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ ได้แก่ 1) บริษัทมีระบบการตรวจติดตามที่ดี เพื่อใช้ตรวจสอบสินค้าที่อยู่ในการขนส่ง 2) บริษัทสามารถที่จะให้คำตอบในเรื่องของเวลาการขนส่งที่ชัดเจน 3) บริษัทรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าต่อผู้ให้บริการการขนส่งเป็นอย่างดี 4) ลูกค้ามีความมั่นใจในการบริการการขนส่งของบริษัท

ปัจจัยด้านการบริการ (F4) ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ ได้แก่ 1) ถ้ามีการเลือกใช้บริษัทขนส่งทางลูกค้าจะเลือกบริการของบริษัทอยู่เสมอ 2) ลูกค้ามีความมั่นใจในการบริการการขนส่งของบริษัท

ปัจจัยด้านการวัด วิเคราะห์ และปรับปรุง (F5) ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ ได้แก่ 1) เมื่อเกิดกรณีที่เกิดพลาดบริษัทมีความยินดีที่จะชดเชยลูกค้าตามความเหมาะสม 2) บริษัทมีการทำประกันสินค้าให้กับลูกค้าเป็นอย่างดี 3) บริษัทมีการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงานขับรถอย่างต่อเนื่อง

ปัจจัยด้านความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริษัท (F6) ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ ได้แก่ 1) บริษัทมีการขนส่งสินค้าได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามที่ลูกค้าต้องการ 2) บริษัทมีความพร้อมในด้านการบริการอยู่เสมอ 3) ลูกค้าได้รับการประสานงานกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้อย่างดี

7. กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณนักศึกษา อาจารย์ ผู้ร่วมวิจัยทุกท่าน และมหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิที่ให้การสนับสนุนการวิจัยในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- [1] สุวีรัตน์ ทองเต๊ะ. (2555). “การศึกษาความสัมพันธ์ของผลของการใช้ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPI) ในมุมมองของระบบวัดผลการปฏิบัติงานคุณภาพ (BSC) : กรณีศึกษา บริษัทสยามเทคแอนด์ ดีเวลล็อป จำกัด. สารนิพนธ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- [2] ฐิติมา วงศ์อินตา. (2545). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- [3] ศรันย์ นาคถนอม และ ณมน จีรังสุวรรณ. (2556). “การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษาโดยวิธีการพัฒนาแบบจำลองสมการโครงสร้าง”. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยธนบุรี. ปีที่ 7 ฉบับที่ 13. หน้า 19-25.

การวิเคราะห์การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ต่อการบริการร้านกาแฟ
ในเขตจังหวัด สมุทรปราการ
FACTOR ANALYSIS CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
FOR COFFEE SHOP IN SAMUTPRAKAN PROVINCE

รัชดา วาสิกรัตน์¹, ศรันย์ นาคณอม²

¹สาขาการจัดการโลจิสติกส์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานครสุวรรณภูมิ

²สาขาเทคโนโลยีโลจิสติกส์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานครสุวรรณภูมิ

E-mail: sarun@bsu.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ต่อการบริการร้านกาแฟ ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ และเพื่อเสนอแนวทางลูกค้าสัมพันธ์ต่อการบริการร้านกาแฟ ในเขตจังหวัดสมุทรปราการโดยใช้วิธีการทางสถิติ คือ การวิเคราะห์ปัจจัย เพื่อให้ได้แบบปัจจัยที่เหมาะสม และผ่านเกณฑ์การพิจารณาความเหมาะสมของการวิเคราะห์ปัจจัย

จากผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพ การทำงานโดยใช้วิธีการทางสถิติโดยการวิเคราะห์ ปัจจัยจนได้พบปัจจัยที่เหมาะสม และผ่านเกณฑ์การพิจารณาความเหมาะสมมีค่าได้ทั้งหมด 6 ปัจจัย และมีค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนสัมพันธ์ (MMRE) ดังนี้ ด้านบุคลากรและการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า มีค่าเท่ากับ 9.682 % ด้านราคา มีค่าเท่ากับ 8.620 % ด้านการส่งเสริมการตลาดและการรักษาลูกค้า มีค่าเท่ากับ 8.247 % ด้านความพึงพอใจต่อการบริการ มีค่าเท่ากับ 7.101 % ด้านสินค้า มีค่าเท่ากับ 7.591 % ด้านบริการ มีค่าเท่ากับ 7.697 % โดยผลรวมของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนสัมพันธ์ (MMRE) รวมทั้งหมดมีค่าเท่ากับ 48.938 %

คำสำคัญ: การวิเคราะห์ปัจจัย, การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ , ร้านกาแฟ

Abstract

This research aims to study and analyze customer relationship management for coffee shop services in Samutprakan and to provide a customer service approach to the coffee shop in Samutprakan. The statistical methods was factor analysis to get the right model and passed the criteria for determining the suitability of factor analysis. The result found the 6 appropriate factors. Mean Magnitude of Relative Error (MMRE) of human resource and customer relationship management was 9.682%, price was 8.620%, promotion and customer care was 8.247%, satisfaction of service was 7.101%, product was 7.591%, service was 7.697%. overall, Mean Magnitude of Relative Error (MMRE) was 48.938%

Keywords: Factors Analysis, customer relationship management , coffee shop

1. บทนำ

กาแฟเป็นเครื่องดื่มที่มีกลิ่นและรสเป็นเอกลักษณ์ และเป็นที่ยอดนิยมของคนทั่วโลกจำนวนมากมาช้านาน ถึงแม้ว่ากาแฟจะไม่ได้เป็นเครื่องดื่มที่มีถิ่นกำเนิดในประเทศไทย แต่กาแฟก็เป็นเครื่องดื่มที่คนไทยรู้จักและบริโภคมาเป็นเวลานานไม่ต่ำกว่า 150 ปีแล้ว โดยในประเทศไทยมีการปลูกกาแฟหลายสายพันธุ์ มีการพัฒนาวิธีการนำกาแฟมาผลิตเป็นเครื่องดื่มในลักษณะต่างๆ และมีรสนิยมการบริโภคกาแฟที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว เช่น โอเลี้ยง กาแฟเย็น หรือกาแฟโบราณที่ใช้ถุงกาแฟซองซึ่งแตกต่างกันไปจากรสนิยมของต่างชาติที่นิยมบริโภคกาแฟกันอย่างแพร่หลาย กาแฟจึงถือเป็นเครื่องดื่มยอดนิยมที่อยู่ในระดับต้นๆ จะเห็นได้ว่าในปัจจุบันร้านกาแฟจัดเป็นสถานที่พบปะสังสรรค์ เจริญธุรกิจ และเข้ามามีบทบาทในชีวิตของผู้คนในปัจจุบัน [1]

ธุรกิจร้านกาแฟเป็นธุรกิจที่มีอัตราการขยายตัวสูง ผู้ประกอบการขนาดย่อมมีการปรับปรุงธุรกิจของตนเอง รวมทั้งมีผู้ประกอบการรายใหม่เข้ามาอีกเป็นจำนวนมาก ถึงแม้ว่ากาแฟจะเป็นเครื่องดื่มที่มีจำหน่าย และเป็นที่ยอดนิยมในประเทศไทยมาเป็นเวลานาน แต่ลักษณะความนิยมและพฤติกรรมการดื่มกาแฟของคนไทยจะมีลักษณะที่แตกต่างและมีลักษณะเฉพาะ [2]

ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาธุรกิจร้านกาแฟสดมีอัตราการเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยมีสาเหตุหลักที่สืบเนื่องมาจากธุรกิจ ร้านกาแฟ รายใหญ่ๆ จากต่างประเทศที่เข้ามาลงทุนในประเทศไทย เช่น สตาร์บัคส์ เป็นต้น ทำให้ภาพรวมของธุรกิจกาแฟในประเทศไทยเกิดกระแสความนิยมและสร้างความตื่นตัวให้กับวงการธุรกิจ ร้านกาแฟ เป็นอย่างมาก ขณะเดียวกัน กระแสความนิยมการดื่มกาแฟของคนไทย ก็เริ่มเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม คนไทยนิยมดื่มกาแฟสำเร็จรูปกันเป็นส่วนใหญ่ ปัจจุบันคนไทยได้หันมานิยมเข้าร้านกาแฟสดคั่วบด หรือ เรียกติดปากว่า “กาแฟสด” โดยมีภาพลักษณ์ของการตกแต่งร้านให้ดูทันสมัย หรูหรา ให้ความสะดวกสบาย สร้างบรรยากาศที่รื่นรมย์สำหรับการดื่มกาแฟมากขึ้น ทั้งนี้ จากผลการสำรวจพฤติกรรมการดื่มกาแฟของคนไทย [3]

ดังนั้น การดื่มกาแฟของคนไทยในอนาคตจึงยังมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น เหตุนี้ทำให้นักลงทุนจำนวนมากทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติสนใจเข้ามาลงทุนในธุรกิจร้านกาแฟ สภาพการแข่งขันในตลาดโดยรวมจึงดูเหมือนจะรุนแรง แต่เนื่องจาก ร้านกาแฟส่วนใหญ่ ที่มีในปัจจุบันมักเน้นการขาย

สินค้าและบริการเสริมอื่นๆ เช่น ขนมเค้ก คุกกี้ แตกต่างกันไป ประกอบกับคอกาแฟในตลาด ยังมีหลายกลุ่มการแข่งขันในตลาดธุรกิจกาแฟจึงยังเปิดกว้างสำหรับนักลงทุนหน้าใหม่ [4]

ขณะที่ตลาดของการเปิดร้านกาแฟนั้น ร้านกาแฟในเมืองใหญ่อาจหาทำเลเปิดได้ยากขึ้น ส่วนในต่างจังหวัดตลาดยังเปิดกว้างอีกมาก สำหรับตลาดแรงงานพนักงานร้านกาแฟ ยังอยู่ในภาวะการขาดแคลนแรงงาน ซึ่งต้องการแรงงานที่มีฝีมือมากขึ้น ซึ่งสภาพโดยรวมสรุปยังมีโอกาสอีกมากในธุรกิจนี้ พฤติกรรมการบริโภคกาแฟสดของคนไทย ซึ่งได้รับกระแสวัฒนธรรมตะวันตก ส่งผลให้ธุรกิจร้านกาแฟเป็นที่ได้รับความนิยมและขยายตัวอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้การแข่งขันในธุรกิจร้านกาแฟเป็นไปอย่างเข้มข้นทุกขณะ นอกจากรสชาติของกาแฟแล้ว รูปแบบร้านและบรรยากาศภายในร้านและการบริการโดยแต่ละร้านต่างมีกลยุทธ์ที่แตกต่างกัน [5]

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ต่อการบริการร้านกาแฟ ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ

2.2 เพื่อวิเคราะห์การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ต่อการบริการร้านกาแฟ ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ

2.3 เพื่อเสนอแนวทางลูกค้าสัมพันธ์ต่อการบริการร้านกาแฟ ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ

3. ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis)

เป็นเทคนิคที่ใช้ในการจัดสร้างปัจจัย (Factor หรือ component) ใหม่ขึ้นโดยการรวบรวมตัวชี้วัดที่มีความสัมพันธ์กันมาอยู่รวมกัน นั่นคือการวิเคราะห์ปัจจัยจะช่วยให้การจัดกลุ่มตัวแปรอิสระเข้าด้วยกันก่อน (เฉพาะกลุ่มที่มีความสัมพันธ์กันสูงแบบมีนัยสำคัญ) การวิเคราะห์ปัจจัยใช้หลักการรวบรวมตัวแปรอิสระ ที่มีค่าความสัมพันธ์ต่อกันสูง การวิเคราะห์ภาพรวมของความสัมพันธ์ที่ตัวแปรอิสระทุกๆ ตัวมีต่อกันว่าสูงพอต่อการนำไปจัดสร้างเป็นปัจจัยหรือไม่ จะพิจารณาจากค่า KMO (Kaiser – Meyer – Olhin of sampling accuracy) หากค่า KMO มากกว่า 0.6 ขึ้นไป จะถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่สูงพอต่อการวิเคราะห์ปัจจัย

3.2 การประมาณการความแม่นยำ (Evaluation Criterion)

การตรวจสอบความแม่นยำ ในการพยากรณ์หรือประมวลค่าจากแบบจำลองที่สร้างขึ้นจะใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มข้อมูลอีกชุดหนึ่งทีนอกเหนือจากกลุ่มข้อมูลที่ใช้ในการพัฒนาแบบจำลองมาทำการทดลองการประมาณค่าโดยแบบจำลองค่าประมาณการนี้จะนำไปเปรียบเทียบกับค่าจริงซึ่งทราบค่าแล้ว ในการประมาณค่าความแม่นยำของการพยากรณ์ของแบบจำลองกับข้อมูลชุดอื่นๆ การประมาณค่าความแม่นยำกระทำได้โดยสมการที่ (1) [6]

$$MRE = \frac{|ActualEffort_i - PredictedEffort_i|}{ActualEffort_i} \quad (1)$$

โดยที่

MRE คือ ค่าความคาดเคลื่อนสัมพัทธ์ (Magnitude of Relative Error)

Actual Effort คือ ค่าปริมาณแท้จริงของตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบลำดับที่ i

Predicted Effort คือ ค่าปริมาณจากการประมาณการตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบลำดับที่ i

หากมีหลายตัวอย่าง (n) ถูกใช้ในการทดสอบจะทำการหาค่าเฉลี่ยของ MRE ได้ค่าเป็น Mean MRE (MMRE) ดังสมการที่ (2)

$$MMRE = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n \frac{|ActualEffort_i - PredictedEffort_i|}{ActualEffort_i} \times 100 \quad (2)$$

โดยที่

MMRE คือ ค่ากลางของความคาดเคลื่อนสัมพัทธ์

Actual Effort คือ ค่าปริมาณแท้จริงของตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบลำดับที่ i

Predicted Effort คือค่าปริมาณจากการประมาณการตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบลำดับที่ i

หากค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนสัมพัทธ์ (Mean - MRE:MMRE) มีค่าสูง จะหมายถึงเปอร์เซ็นต์ของความคลาดเคลื่อนสูง หากค่า MMRE = 0 หมายถึงค่าของการพยากรณ์เท่ากับค่าจริงทุกๆค่า นั่นคือ MMRE ยิ่งน้อย หมายถึงแม่นยำสูง

4. วิธีการดำเนินการวิจัย

วิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงาน สำหรับธุรกิจการบริการร้านกาแฟในเขตจังหวัด สมุทรปราการ มีขั้นตอนและวิธีการดังต่อไปนี้

4.1 ศึกษารวบรวมตัวชี้วัด (Manifest variable) ที่มี

การรวบรวมตัวชี้วัดที่ถูกต้อง ในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงาน สำหรับธุรกิจการบริการร้านกาแฟในเขตจังหวัด สมุทรปราการ สามารถสรุปได้ดังนี้
ตารางที่ 1 แสดงตัวชี้วัดที่เหมาะสมต่อการวิเคราะห์การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ต่อการบริการร้านกาแฟ ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ และความหมายของตัวชี้วัด

ตัวชี้วัด	ความหมาย
A1	ผู้ให้บริการมีประเภทของเครื่องดื่ม ทั้งเมนูร้อนและเมนูเย็นให้ลูกค้าได้เลือกตามความต้องการ
A2	มีความหลากหลายของชนิดกาแฟ
A3	มีเครื่องดื่มอื่นที่ไม่ใช่กาแฟ เช่น โกโก้, ชาเขียว, ชา นม, น้ำผลไม้ เป็นต้น
A4	มีขนาดและปริมาณที่ลูกค้าสามารถเลือกได้ตามความต้องการ เช่น ขนาดเล็ก, กลาง, ใหญ่
A5	สินค้ามีรสชาติที่เป็นเอกลักษณ์และมีคุณภาพ
A6	ผู้ให้บริการมีเบเกอรี่เป็นสินค้าเสริม
B7	ผู้ให้บริการมีการกำหนดราคาของเครื่องดื่มให้เหมาะสมกับคุณภาพและปริมาณ
B8	ผู้ให้บริการมีการกำหนดราคาเครื่องดื่มให้เหมาะสมกับคุณภาพของวัตถุดิบ
B9	ผู้ให้บริการมีการกำหนดราคาเครื่องดื่มให้เหมาะสมกับบรรจุภัณฑ์
B10	ราคาถูกกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง
C11	ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถเดินทางเข้าถึงสะดวก
C12	บรรยากาศของการตกแต่งร้าน
C13	ความสะอาดภายในและภายนอกร้าน
C14	มีบริการอินเทอร์เน็ต/wifi ให้ใช้
C15	มีที่จอดรถสะดวก
D16	ผู้ให้บริการมีการจัดทำบัตรสมาชิกสำหรับลูกค้าที่เข้าใช้บริการเป็นประจำ
D17	ผู้ให้บริการมีการจัดโปรโมชั่นหรือสิทธิพิเศษสำหรับลูกค้าที่มีบัตรสมาชิกของร้านกาแฟ

ตัวชี้วัด	ความหมาย
D18	ผู้ให้บริการมีการแจ้งข่าวสารผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย เช่น Web site, Facebook, Line เกี่ยวกับโปรโมชั่นและสินค้าให้ท่านทราบข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว
D19	ผู้ให้บริการมีการโฆษณาผ่านช่องทางที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรทัศน์, ป้ายโฆษณา เป็นต้น
E20	พนักงานมีการกล่าวต้อนรับลูกค้าขณะที่ลูกค้าเดินเข้ามาภายในร้านและกล่าวขอบคุณลูกค้าหลังจากที่ลูกค้าซื้อสินค้าเรียบร้อยแล้ว
E21	พนักงานมีไหวพริบและการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ในเวลาลูกค้ามีปัญหาเกี่ยวกับการซื้อสินค้า
E22	พนักงานให้คำแนะนำกับลูกค้าในการมาซื้อสินค้า/ใช้บริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ
E23	พนักงานให้บริการดูแลเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่และทั่วถึง
E24	พนักงานแต่งกายสะอาดและเรียบร้อย
F25	ผู้ให้บริการมีการจัดทำบัตรคิวเพื่อลดปัญหาในเชิงคิวและใครมาก่อนมาหลัง
F26	เวลาในการรับคำสั่งซื้อมีความเหมาะสม
F27	เวลาในการรอสินค้ามีความเหมาะสม
F28	ผู้ให้บริการมีทางเลือกในการให้บริการ ทั้งการนั่งทานที่ร้านและนำกลับไปทานที่บ้าน
F29	ผู้ให้บริการมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการที่เหมือนกันในทุกสาขา
F30	ผู้ให้บริการมีการแยกประเภทของบรรจุภัณฑ์สำหรับเครื่องดื่มที่ลูกค้าต้องการทานแบบร้อนหรือแบบเย็น เช่น กระจกเก็บความร้อนและความเย็น
G31	การให้บริการมีคุณภาพ
G32	สถานที่มีความสะดวกต่อการเข้าใช้บริการ
G33	บุคลากรบริการด้วยความเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่

ระดับ Rating scale โดยที่ 1 = น้อยที่สุด, 2 = น้อย, 3 = ปานกลาง, 4 = มาก, 5 = มากที่สุด)

4.2 การปรับปรุงข้อมูลให้เป็นค่ามาตรฐาน

จากแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนั้น บางคำถามมีหน่วยของข้อมูลแตกต่างกัน เช่น บางตัวแปรเป็นข้อมูลเป็นเชิงปริมาณ บางตัวแปรเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ ให้คะแนนแบบลิเคิร์ต บางตัวแปรเป็น 0-5 ซึ่งอาจก่อให้เกิดอิทธิพลทำให้เกิดความผิดพลาดในการสร้างแบบจำลองได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องทำการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นหน่วยเดียวกันทั้งหมด นั่นคือ การปรับปรุงข้อมูลให้เป็นค่ามาตรฐาน โดยการใช้เทคนิคการทำค่ามาตรฐาน (Standardization) เช่น ตัวชี้วัด Eff จะถูกแปลงค่าเป็นค่ามาตรฐานคือ ZEff

4.3 การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis)

นำข้อมูลตัวชี้วัดทั้ง 33 ตัว มาทำการวิเคราะห์ปัจจัยโดยใช้การสกัดปัจจัยแบบ PCA (Principal Components Analysis) และใช้การหมุนแบบแกนตั้งฉาก (Varimax) ซึ่งผลของการสกัดปัจจัย พบว่าค่า KMO = 0.937 แสดงว่าการสกัดปัจจัยได้ผลดี หรือตัวแปรเกาะกลุ่มกันได้ดี ดังตารางที่ 2 ต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ตัวชี้วัดในแต่ละปัจจัย

ปัจจัยหลัก	ชื่อปัจจัย	ตัวชี้วัด
F1	ปัจจัยด้านบุคลากรและการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	ZE21, ZE22, ZE24, ZF25, ZF26, ZF27, ZF28, ZF29
F2	ปัจจัยด้านราคา	ZB7, ZB8, ZB9, ZB10, ZC11, ZC14, ZC15
F3	ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดและการรักษาลูกค้า	ZD16, ZD17, ZD18, ZD19, ZE20
F4	ปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อการบริการ	ZA4, ZA6, ZC12, ZC13, ZE23
F5	ปัจจัยด้านสินค้า	ZA1, ZA2, ZA3, ZA5
F6	ปัจจัยด้านการบริการ	ZF30, ZG31, ZG32, ZG33

จากตารางที่ 2 ผู้วิจัยได้กำหนดค่าตัวชี้วัดในแต่ละปัจจัย โดยตั้งชื่อตัวแปร ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านกาแฟในเขตจังหวัด สมุทรปราการ คือ F1, F2, F3, F4, F5 และ F6

5. ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านกาแฟในเขตจังหวัด สมุทรปราการ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านกาแฟในเขตจังหวัด สมุทรปราการ พบว่ามี 6 ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด คือ F1 ปัจจัยด้านบุคลากรและการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า F2 ปัจจัยด้านราคา F3 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดและการรักษาลูกค้า F4 ปัจจัยด้านการบริการ F5 ปัจจัยด้านสินค้า F6 ปัจจัยด้านการบริการ สมการบริการ โดยผ่านการวิเคราะห์ได้แสดงขนาดและทิศทางของอิทธิพลที่ปัจจัยต่างๆ นั่นคือ

$$F1 = (0.384*ZE21) + (0.377*ZE22) + (0.440* ZE24) + (0.602* ZF25) + (0.663* ZF26) + (0.759* ZF27) + (0.676* ZF28) + (0.743* ZF29) \quad (3)$$

$$F2 = (0.673*ZB7) + (0.638*ZB8) + (0.624*ZB9) + (0.591*ZB10) + (0.397*ZC11) + (0.529*ZC14) + (0.564*ZC15) \quad (4)$$

$$F3 = (0.720*ZD16) + (0.589*ZD17) + (0.534*ZD18) + (0.552*ZD19) + (0.477*ZE20) \quad (5)$$

$$F4 = (0.494*ZA4) + (0.403*ZA6) + (0.579*ZC12) + (0.480*ZC13) + (0.600*ZE23) \quad (6)$$

$$F5 = (0.721*ZA1) + (0.787*ZA2) + (0.620*ZA3) + (0.430*ZA5) \quad (7)$$

$$F6 = (0.429*ZF30) + (0.683*ZF31) + (0.766*ZF32) + (0.754*ZF33) \quad (8)$$

5.1 การประมาณค่าความแม่นยำ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัย ผู้วิจัยทำการทดสอบโดยใช้ข้อมูลจากปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านกาแฟในเขตจังหวัด สมุทรปราการ เป็นจำนวนทั้งสิ้น 30 ข้อมูล และทำการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านกาแฟในเขตจังหวัด สมุทรปราการ ด้วยวิธีค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนสัมพันธ์ (Mean Magnitude of Relative Error : MMRE) ดังสมการที่ (1) และ (2) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 : ค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนสัมพันธ์ ของการวิเคราะห์การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ต่อการบริการร้านกาแฟ ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ

ค่าวัด	MMRE
ด้านบุคลากรและการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	9.682 %
ด้านราคา	8.620 %
ด้านการส่งเสริมการตลาดและการรักษาลูกค้า	8.247 %
ด้านความพึงพอใจต่อการบริการ	7.101 %
ด้านสินค้า	7.591 %
ด้านบริการ	7.697 %
รวม	48.983%

จากตารางที่ 4 ผลการทดสอบวิเคราะห์การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ต่อการบริการร้านกาแฟ ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ พบว่าการวิเคราะห์การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ต่อการบริการร้านกาแฟ ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ มีค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนสัมพันธ์ (MMRE) เท่ากับ 48.983 % ซึ่งแสดงว่าการวิเคราะห์ปัจจัยทั้งหมดมีค่าความเที่ยงตรงของปัจจัยอยู่ที่ 51.017%

6. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยพบว่าวิเคราะห์การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ต่อการบริการร้านกาแฟ ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ดังนี้

จากการวิเคราะห์การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ต่อการบริการร้านกาแฟ ในเขตจังหวัดสมุทรปราการพบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรและการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (F1) มีตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับสินค้า ได้แก่ พนักงานมีไหวพริบและการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ในเวลาลูกค้ามีปัญหาเกี่ยวกับการซื้อสินค้า พนักงานให้คำแนะนำกับลูกค้าในการมาซื้อสินค้า/ใช้บริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ พนักงานแต่งกายสะอาดและเรียบร้อย ผู้ให้บริการมีการจัดทำบัตรคิวเพื่อลดปัญหาในเชิงคิวและใครมาก่อนมาหลัง เวลาในการรับคำสั่งซื้อมีความเหมาะสม เวลาในการรอสินค้ามีความเหมาะสม ให้บริการมีทางเลือกในการให้บริการ ทั้งการนั่งทานที่ร้านและนำกลับไปทานที่บ้าน ผู้ให้บริการมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการที่เหมือนกันในทุกสาขา

ปัจจัยด้านราคา (F2) มีตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับสินค้า ได้แก่ ผู้ให้บริการมีการกำหนดราคาของเครื่องดื่มให้

เหมาะสมกับคุณภาพและปริมาณ ให้บริการมีการกำหนดราคาเครื่องดื่มให้เหมาะสมกับคุณภาพของวัตถุดิบ ผู้ให้บริการมีการกำหนดราคาเครื่องดื่มให้เหมาะสมกับบรรจุภัณฑ์ ราคาถูกกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถเดินทางเข้าถึงสะดวก มีบริการอินเทอร์เน็ต/wifi ให้ใช้ มีที่จอดรถสะดวก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดและการรักษาลูกค้า (F3) มีตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับสินค้า ได้แก่ ผู้ให้บริการมีการจัดทำบัตรสมาชิกสำหรับลูกค้าที่เข้าใช้บริการเป็นประจำ ผู้ให้บริการมีการจัดโปรโมชั่นหรือสิทธิพิเศษสำหรับลูกค้าที่มีบัตรสมาชิกของร้านกาแฟ ผู้ให้บริการมีการแจ้งข่าวสารผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย เช่น Web site, Facebook, Line เกี่ยวกับโปรโมชั่นและสินค้าให้ท่านทราบข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ผู้ให้บริการมีการโฆษณาผ่านช่องทางที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรทัศน์, ป้ายโฆษณา เป็นต้น พนักงานมีการกล่าวต้อนรับลูกค้าขณะที่ลูกค้าเดินเข้ามาภายในร้านและกล่าวขอบคุณลูกค้าหลังจากที่ลูกค้าซื้อสินค้าเรียบร้อยแล้ว

ปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อการบริการ (F4) มีตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับสินค้า ได้แก่ มีขนาดและปริมาณที่ลูกค้าสามารถเลือกได้ตามความต้องการ เช่น ขนาดเล็ก, กลาง, ใหญ่ ผู้ให้บริการมีเบเกอรี่เป็นสินค้าเสริม บรรยากาศของการตกแต่งร้าน ความสะอาดภายในและภายนอกร้าน พนักงานให้บริการดูแลเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่และทั่วถึง

ปัจจัยด้านสินค้า (F5) มีตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับสินค้า ได้แก่ ผู้ให้บริการมีประเภทของเครื่องดื่ม ทั้งเมนูร้อนและเมนูเย็นให้ลูกค้าได้เลือกตามความต้องการ มีความหลากหลายของชนิดกาแฟ มีเครื่องดื่มอื่นที่ไม่ใช่กาแฟ เช่น โกโก้, ชาเขียว, ชานม, น้ำผลไม้ เป็นต้น สินค้ามีรสชาติที่เป็นเอกลักษณ์และมีคุณภาพ

ปัจจัยด้านการบริการ (F6) มีตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับสินค้า ได้แก่ ผู้ให้บริการมีการแยกประเภทของบรรจุภัณฑ์สำหรับเครื่องดื่มที่ลูกค้าต้องการทานแบบร้อนหรือแบบเย็น เช่น กระจกเก็บความร้อนและความเย็น การให้บริการมีคุณภาพ สถานที่มีความสะดวกต่อการเข้าใช้บริการ บุคลากรบริการด้วยความเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่

7. กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณนักศึกษา อาจารย์ ผู้ร่วมวิจัยทุกท่าน และมหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิที่ให้การสนับสนุนการวิจัยในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- [1] ณัชชา สะสูงเนิน. (2558). “การศึกษาการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) ต่อการใช้บริการซ้ำวัดสัน สาขาหัวหิน 3 มาร์เก็ตวิลเลจ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยศิลปากร
- [2] นภัสนันท์ ไตรีน. (2538). “ความเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ของร้านสตาร์บัคส์ ในกรุงเทพมหานคร.” สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- [3] พิทักษ์ ตรุษทิบ. (2538). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา.” ภาคนิพนธ์ปริญญาโท สาขาการจัดการพัฒนาระดับสูง สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- [4] ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2551). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์. พิมพ์ครั้งที่ 19. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [5] ดารณี ขาดทอง. (2548). “กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์แผนกอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรมไพร์ซีซั่น กรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการสื่อสารภาครัฐและเอกชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [6] ศรีนัย นาคถนอม และ ฌมมน จีรังสุวรรณ. (2556). “การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษาโดยวิธีการพัฒนาแบบจำลองสมการโครงสร้าง”. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี. ปีที่ 7 ฉบับที่ 13. หน้า 19-25.

ปัจจัยการควบคุมภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
ของกลุ่มธุรกิจ SMEs ประเภทกิจการค้าปลีก ในจังหวัดปทุมธานี
Effect of Internal Control Effectiveness
Toward Retail SMEs in PathumThani Province

วันวิสา พิมพา¹, กมลชนก เขียวแก้ว²

¹คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, wanwisa.pi@northbkk.ac.th

²คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, kamonchanok.kh@northbkk.ac.th

บทคัดย่อ:

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดปทุมธานี โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มธุรกิจ SMEs ประเภทกิจการค้าปลีก เก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 398 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment correlation coefficient) และการถดถอยพหุคูณ (Multiple regression)

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับการปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม สภาพแวดล้อมการควบคุม และสารสนเทศและการสื่อสาร มีระดับการปฏิบัติตามการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO อยู่ในระดับมาก (2) ภาพรวมมีประสิทธิภาพกลุ่มธุรกิจ SMEs ประเภทกิจการค้าปลีก อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า การตรวจสอบ มีประสิทธิภาพมากที่สุด การวางแผน และการปฏิบัติตามแผน มีประสิทธิภาพมาก และการปรับปรุงแก้ไข มีประสิทธิภาพปานกลาง (3) ทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยการควบคุมภายในที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพของกลุ่มธุรกิจ SMEs ประเภทกิจการค้าปลีก ในจังหวัดปทุมธานี ในทุกด้านแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน,กลุ่มธุรกิจ SMEs,กิจการค้าปลีก

ABSTRACT:

The purpose of this research was to investigate factors affecting the efficiency of internal control of small and medium enterprises (SMEs) in Pathum Thani Province. By collecting information from retail SMEs. 400 samples were collected. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, and reference statistics, One-way ANOVA and Difference Test. Double by LSD method and relationship analysis Pearson Simple Correlation.

The results showed that (1) The overall level is very high. When considering each side, it was found that the risk assessment Control activity Control environment And information and communication. There is a high level of internal control in the COSO concept. (2) Overall efficiency of retail SMEs. In a very high level When considering each aspect, it is found that the most effective monitoring, planning and plan implementation. Very effective And updates (3) test hypothesis. Research found that different internal control factors. Affect the efficiency of retail SMEs. In Pathum Thani On all sides different the statistical significance was at the 0.05 level.

KEYWORDS : Internal control, SMEs, Retail

บทนำ

ในการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง การปกครองและทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว จึงทำให้แต่ละกิจการต้องมีการปรับตัวและมีการกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจใหม่ ๆ รวมทั้งยังต้องมีการจัดหาเครื่องมือที่จะช่วยในการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของกิจการ ระบบการควบคุมภายในจึงเป็นกลไกและเครื่องมือที่สำคัญในการบริหารงาน ไม่ว่าจะเป็นกิจการประเภทเจ้าของคนเดียว กิจการร่วมค้า ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัดและบริษัทมหาชนจำกัด ระบบการควบคุมภายในจะทำหน้าที่ช่วยควบคุมหรือลดความเสี่ยงของกิจการให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

ในอดีตประเทศไทยพัฒนาประเทศด้วยการส่งเสริมภาคอุตสาหกรรมและธุรกิจขนาดใหญ่อย่างต่อเนื่อง แต่เมื่อปี 2540 ประเทศไทยประสบปัญหาเศรษฐกิจครั้งใหญ่ ทำให้ธุรกิจขนาดใหญ่ต้องเกิดการชะลอตัว หยุดการดำเนินกิจการ หรือต้องปิดกิจการลง ทำให้ประชาชนจำนวนมาก ทั้งพนักงานและนักศึกษาจบใหม่ต้องตกงาน ส่งผลให้บุคคลจำนวนมากไม่น้อยเปลี่ยนตนเองจากมนุษย์เงินเดือนมาเป็นผู้ประกอบการขนาดย่อม เฉพาะในจังหวัดปทุมธานีหลายหมื่นรายและเกิดผู้ประกอบการขนาดย่อมรายใหม่เพิ่มขึ้นทุกปี

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมใน 100 ราย จะมีเพียงไม่ถึงร้อยละ 5 ที่ประสบความสำเร็จ ส่วนที่เหลือล้ม

เลิกกิจการในที่สุดมีอายุในการดำเนินงานประมาณ 1-2 ปี จากการสำรวจของสำนักส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) พบว่าจำนวนการยกเลิกและเสร็จข้าบัญชีปี 2558 มีจำนวนทั้งสิ้น 22,733 ราย เพิ่มขึ้นจาก ปี 2557 จำนวน 4,631 ราย ขยายตัวจากปี 2557 ร้อยละ 25.6 เพื่อให้ SMEs ที่เป็น แกนหลักให้กับระบบธุรกิจเศรษฐกิจไทย สามารถยืนหยัดอยู่ได้ในสภาวะปัจจุบันที่ เศรษฐกิจถดถอยชะลอตัว ผู้ประกอบการ SMEs จึงต้องมีปรับปรุงวิธีการและมีกระบวนการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในของกลุ่มธุรกิจ SMEs ในเขตพื้นที่ จังหวัดปทุมธานี เพื่อที่จะนำผลวิจัยที่ได้มาวิเคราะห์และพัฒนาความรู้ให้กับผู้ประกอบการหรือผู้บริหาร SMEs ในจังหวัดปทุมธานีที่จะนำไปประยุกต์ใช้ให้สามารถแก้ไขจุดอ่อนและส่งเสริมจุดแข็งในการควบคุมภายในกิจการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งผลการวิจัยจะนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินการของ SMEs ให้มีความเข้มแข็งและยังรากฐานที่ดีของระบบเศรษฐกิจไทยในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยการควบคุมภายในที่มีผลต่อการควบคุมประสิทธิภาพ ของกลุ่มธุรกิจ SMEs ประเภทกิจการค้าปลีก ในจังหวัดปทุมธานี

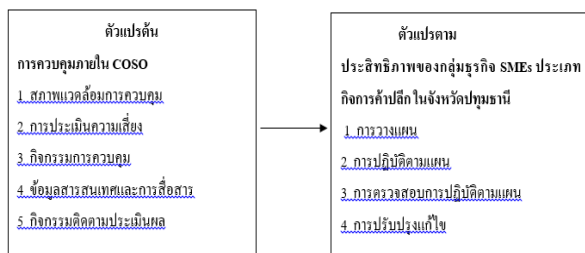
ขอบเขตการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากร ศึกษาจากกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 63,363 ราย จากข้อมูลสำนักส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (<http://www.sme.go.th>)

กลุ่มตัวอย่าง คำนวณได้จากสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 398 คน

กรอบแนวคิด



เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมในการการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ของกลุ่มธุรกิจ SMEs ประเภทกิจการค้าปลีก ในจังหวัดปทุมธานี ครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ มีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายปิด (Close end) โดยครอบคลุม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประเภท SMEs

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการควบคุมภายใน มีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) โดยครอบคลุม สภาพแวดล้อมการควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร และกิจกรรมติดตามประเมินผล

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการควบคุมภายใน มีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) โดยครอบคลุม สภาพแวดล้อมการควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร และกิจกรรมติดตามประเมินผล

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

1. ทราบถึงปัจจัยการควบคุมภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ กลุ่มธุรกิจ SMEs ประเภทกิจการค้าปลีก ในจังหวัดปทุมธานี
2. นำแนวคิด และข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย มาเป็นแนวทางให้กับของกลุ่มธุรกิจ SMEs ประเภทกิจการค้าปลีก ในจังหวัดปทุมธานี เพื่อส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยการควบคุมภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ของกลุ่มธุรกิจ SMEs ประเภทกิจการค้าปลีก ศึกษาจากกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 63,363 ราย จากข้อมูลสำนักส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (<http://www.sme.go.th>) กลุ่มตัวอย่างคำนวณได้จากสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 398 ราย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยการทดลอง (Try Out) กับกลุ่มธุรกิจ SMEs ในจังหวัดปทุมธานี และหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha)

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ค่าร้อยละ (%) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายสภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ใช้วิเคราะห์และแปลความหมายของข้อมูลต่างๆ ของกลุ่มตัวอย่าง
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ใช้คู่กับค่าเฉลี่ย เพื่อแสดงลักษณะการกระจายข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

4. การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Product-moment Correlation Coefficient) ใช้ศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

5. การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression)

สรุปผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.08 อายุระหว่าง 30 -39 ปี ร้อยละ 35.68 สถานภาพส่วนใหญ่เป็นสมรส ร้อยละ 76.63 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 76.88 ตำแหน่งงานส่วนใหญ่เจ้าของกิจการ ร้อยละ 64.82 และประเภทธุรกิจเป็นวิสาหกิจขนาดย่อม 82.16

ผลการวิเคราะห์ การควบคุมภายในตามแนวความคิดของ COSO พบว่า ระดับการปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม สภาพแวดล้อมการควบคุม และสารสนเทศและการสื่อสาร มีระดับการปฏิบัติการควบคุมภายในตามแนวความคิดของ COSO อยู่ในระดับมาก โดยที่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) มีค่า 4.38, 4.24, 4.10 และ 3.69 ตามลำดับ ในส่วนการติดตามและประเมินผล มีระดับการปฏิบัติการควบคุมภายในตามแนวความคิดของ COSO อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการควบคุมภายในตามแนวความคิด COSO

การควบคุมภายในตามแนวความคิดของ COSO	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.สภาพแวดล้อมการควบคุม	4.10	0.378	มาก
2.การประเมินความเสี่ยง	4.38	0.378	มาก
3.กิจกรรมการควบคุม	4.24	0.451	มาก
4.สารสนเทศและการสื่อสาร	3.69	0.507	มาก
5. การติดตามและประเมินผล	3.44	0.655	ปานกลาง
รวม	3.97	0.321	มาก

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพ พบว่า ในภาพรวมมีประสิทธิภาพกลุ่มธุรกิจ SMEs ประเภทกิจการค้าปลีก อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า การตรวจสอบมีประสิทธิภาพมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) การวางแผน และการปฏิบัติตามแผน มีประสิทธิภาพมาก ($\bar{X} = 4.39, 3.78$ ตาม

ลำดับ) และการปรับปรุงแก้ไข มีประสิทธิภาพปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$) ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพกลุ่มธุรกิจ SMEs ประเภทกิจการค้าปลีก ในจังหวัดพทุมธานี

ประสิทธิภาพกลุ่มธุรกิจ SMEs	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.การวางแผน	4.39	0.367	มาก
2.การปฏิบัติตามแผน	3.78	0.561	มาก
3.การตรวจสอบ	4.50	0.426	มากที่สุด
4.การปรับปรุงแก้ไข	3.44	0.655	ปานกลาง
รวม	4.03	0.285	มาก

และจากการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยการควบคุมภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ กลุ่มธุรกิจ SMEs ประเภทกิจการค้าปลีก ในจังหวัดพทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญ .05 โดยมีความสัมพันธ์ร้อยละ 85.2 โดยมีสภาพแวดล้อมการควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม สารสนเทศและการสื่อสาร และการติดตามและประเมินผล ร่วมกันอธิบายปัจจัยการควบคุมภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ของกลุ่มธุรกิจ SMEs ประเภทกิจการค้าปลีก ในจังหวัดพทุมธานี ได้ร้อยละ 72.2

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยการควบคุมภายในตามแนวคิด COSO กลุ่มธุรกิจ SMEs ประเภทกิจการค้าปลีก ในจังหวัดปทุมธานี

ตัวแบบ (Model)	การควบคุมภายในตามแนวคิด COSO				
	B	SE	Beta	T	Sig.
(Constant)	.851	.113		7.550	.000
ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม	.237	.022	.321	10.789	.000
การประเมินความเสี่ยง	.179	.021	.241	8.587	.000
กิจกรรมการควบคุม	.117	.020	.188	5.721	.000
สารสนเทศและการสื่อสาร	.160	.023	.290	6.884	.000
การติดตามและประเมินผล	.107	.016	.250	6.633	.000
r	R2	Adj R2	SE (est.)	F	Sig.
0.852	0.726	0.722	0.147	207.66	0.000

การอภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยการควบคุมภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของกลุ่มธุรกิจ SMEs ประเภทกิจการค้าปลีก ในจังหวัดปทุมธานี พบว่า กลุ่มธุรกิจ SMEs มีการปฏิบัติตามแนวคิดของ COSO และมีประสิทธิภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO ที่แตกต่างกันนั้น ส่งผลต่อประสิทธิภาพของกลุ่มธุรกิจ SMEs ประเภทกิจการค้าปลีก ในทุกด้านแตกต่างกัน ซึ่งตรงกับ ชารินี เณรวงค์ ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับการควบคุมภายในระบบสารสนเทศทางการบัญชีภายใต้การบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐของหน่วยงานสนับสนุนภารกิจฝ่ายการเมือง พบว่า การควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม และสารสนเทศและการสื่อสารที่แตกต่างส่งผลต่อการบริหารการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทั้งนี้ สำนักรส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) ได้ส่งเสริมประสิทธิภาพกลุ่มธุรกิจ SMEs ให้เป็นแกนหลัก

ในระบบธุรกิจเศรษฐกิจไทย เพื่อให้สามารถยืนหยัดอยู่ได้ในสภาวะปัจจุบันที่ เศรษฐกิจถดถอยชะลอตัว ผู้ประกอบการ SMEs จึงต้องมีการปรับปรุงวิธีการและมีกระบวนการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. สถานประกอบการควรมีระบบการประเมินและการติดตามในส่วนของการควบคุมภายในอย่างสม่ำเสมอ และควรจัดให้บุคคลภายนอกมีส่วนร่วมในการควบคุมภายใน
2. สถานประกอบการควรมีการจัดทำรายงานการปรับปรุงการตรวจสอบและการประเมินผลต่อผู้บริหาร โดยตรงอย่างต่อเนื่องเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันเวลา เช่น จัดทำรายงานปัญหารายสัปดาห์

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการทำวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยการควบคุมภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ของกลุ่มธุรกิจ SMEs ประเภทกิจการค้าปลีก ในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งเป็นการวิจัยในประเภทธุรกิจค้าปลีกไม่ได้ทำการวิจัยในธุรกิจประเภทค้าส่ง ในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาในประเภทธุรกิจค้าส่งหรือธุรกิจประเภทอื่น
2. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาในลักษณะเดียวกันกับสถานประกอบการในเขตอื่นเพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยการควบคุมภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของกลุ่มธุรกิจ SMEs ได้อย่างทั่วถึง

การอ้างอิงบรรณานุกรม

- กรมบัญชีกลาง.มาตรฐานการควบคุมภายใน.(Online).
แหล่งที่มา <http://www2.cgd.go.th>, สืบค้นเมื่อ
วันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2559
- จันทนา สาขากร,นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะและศิลปพร ศรีจัน
เพชร.(2548). การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด
ที พี เอ็น เพรส.
- สำนักส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. ข้อมูล
ผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดปทุมธานี.(On-
line). แหล่งที่มา : 9
- ธารินี เณรวงศ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อระดับการควบคุม
ภายในระบบสารสนเทศทางการบัญชีภายใต้การ
บริหารงานการเงินการคลังภาครัฐของหน่วยงาน
สนับสนุนภารกิจฝ่ายการเมือง.
- ธนพร ชูจิตต์ประชิด. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อระดับการ
ควบคุมภายในระบบสารสนเทศทางการ บัญชี
ภายใต้การบริหารงานการเงินการคลัง ภาครัฐ
ของหน่วยงานราชการ. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบัญชี
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์
- อุษณา ภัทรมนตรี. (2557). การตรวจสอบภายในสมัย
ใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.

การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ในมหาวิทยาลัยพิษณุโลก Human resource management and Performance Efficiency of Phitsanulok University Employees

รศ.ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ¹, ดร. สุทธิชัย ปัญญาโรจน์², ดร.นรเศรษฐ์ วาสะศิริ³

¹ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยพิษณุโลก, chaveewan53@hotmail.com

² คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยพิษณุโลก, chaveewan53@hotmail.com

³ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยพิษณุโลก, chaveewan53@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในมหาวิทยาลัยพิษณุโลก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิจัย จำนวน 52 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด อยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อย ที่ควรได้รับการปรับปรุง 2 ด้าน คือ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านการสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวม และรายด้านมีผลอยู่ในระดับมากทุกด้าน

คำสำคัญ: การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Abstract

The purpose of this research was to study human resource management and performance efficiency of staff at Phitsanulok University. The sample used for the research was 52 people. The tool used in the research was a questionnaire about the management of human resources and performance. Statistics used for data analysis are frequency, mean, and standard deviation.

The results of research found that overall human resource management outcome was moderate level, classified found only the human resource planning was at the high level. It is noteworthy the performance evaluation and human resources selection and selection were at low average aspects should be improved. Overall Performance of staff and all aspects were at the high level.

Keywords: Human resource management, Performance efficiency

บทนำ

มหาวิทยาลัยพิษณุโลกเป็นมหาวิทยาลัยเอกชนระดับอุดมศึกษาแห่งแรกของ จังหวัดพิษณุโลกเปิดดำเนินการตั้งแต่ปีการศึกษา 2547 เป็นต้นมา โดยมหาวิทยาลัยได้ทำประโยชน์และเป็นที่ยอมรับในด้านการบริหารจัดการ การศึกษาเป็นที่ประจักษ์แก่ชุมชนอย่างเสมอมา สิ่งที่มีมหาวิทยาลัยตระหนักที่สุด คือ การพัฒนาวิชาการและการผลิตนักศึกษาให้มีคุณภาพ มีความรู้ ความสามารถ และ ประสิทธิภาพ อันจะทำให้เกิดประโยชน์ต่อนักศึกษาในการนำความรู้ไปประกอบอาชีพ อย่างไรก็ตาม การบริหารจัดการด้านการศึกษาเพื่อให้นักศึกษามีความรู้ความสามารถ แข่งขันได้ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) และทุกประเทศทั่วโลก จำเป็นต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์กรย่อมมีผลกระทบต่อบุคลากรกลุ่มต่างๆ ในองค์กร ดังนั้นผู้บริหารในทุกระดับจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนจาก ผู้ควบคุม เป็นผู้ช่วย โดยสร้างระบบการทำงานที่มีประสิทธิผล ต้องเปลี่ยนแปลงบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ สร้างความสัมพันธ์กับพนักงาน มีทักษะในด้านการบริหารงานและการบริหารบุคคลต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์ ปัญหาและโอกาสที่อาจเกิดขึ้น ที่สำคัญต้องมีทักษะความสามารถในด้านมนุษยสัมพันธ์และการตัดสินใจ เพราะการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ดีมีประสิทธิภาพ ถ้าองค์กรใดทำการคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ความสามารถและมีคุณสมบัติที่เหมาะสมตรงตามความต้องการของหน่วยงาน ในองค์กร และอบรมพัฒนาให้ปฏิบัติงานได้ดีมากขึ้น รวมไปถึงการบำรุงรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสามารถเหล่านี้ให้อยู่กับองค์กรตลอดไป องค์กรนั้นก็จะมีเจริญรุ่งเรืองเพราะมีพนักงานที่ดีมีประสิทธิภาพ (Mondy, Noe and Premeaux, 1999:5) ไม่เฉพาะแต่ผู้บริหาร และคณาจารย์เท่านั้นที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนพันธกิจของมหาวิทยาลัยให้บรรลุผลสำเร็จได้ เจ้าหน้าที่ทุกคนก็มีส่วนสำคัญในการสนับสนุนส่งเสริมให้กิจการงานทุกอย่างของมหาวิทยาลัยดำเนินไปได้ด้วยดี ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ทุกคนเป็นเรื่องสำคัญ แต่เป็นที่น่าสังเกตว่าบุคลากรของมหาวิทยาลัยมีอัตราการลาออกและรับเข้าจำนวนมากเป็นประจำทำให้การปฏิบัติงานไม่ต่อเนื่อง เสียเวลาในการปรับตัวและเรียนรู้งานและอาจไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาสภาพการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในมหาวิทยาลัยพิษณุโลก เพื่อหาสาเหตุว่าทำไมบุคลากรจึงลาออกบ่อย

และนำผลการวิจัยเสนอผู้บริหารระดับสูง นำไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดนโยบาย วางแผนและปรับปรุงพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น และตีพิมพ์เผยแพร่ให้ผู้สนใจนำไปใช้ประโยชน์

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์

งนุช วงษ์สุวรรณ (2550: 4) กล่าวว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ว่าหมายถึงการดึงศักยภาพของมนุษย์ออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร สอดคล้องกับ Mondy, Noe and Premeaux (1999: 4) ได้ให้ความหมายว่าเป็นการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร พอสรุปได้ว่าหมายถึงการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยการสรรหาคัดเลือกและบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้เข้าปฏิบัติงานในองค์กรพร้อมทั้งดำเนินการบำรุงรักษาและพัฒนาให้บุคลากรขององค์กรมีศักยภาพที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร เป็นกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติอย่างเป็นขั้นตอนตั้งแต่ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ การฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ความปลอดภัยและสุขภาพพนักงานแรงงานสัมพันธ์ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความสามารถที่ทักษะเชี่ยวชาญในงานที่ทำมีคุณภาพในการทำงานที่ดีและเป็นการรักษาทรัพยากรมนุษย์นั้นๆให้อยู่กับองค์กรต่อไป

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมยศ นาวิการ (2545: 14) กล่าวว่า ความมีประสิทธิภาพจะเกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายของความสำเร็จของเป้าหมายซึ่งความมีประสิทธิภาพคืออัตราส่วนระหว่างผลผลิตกับปัจจัยการผลิต สอดคล้องกับ สมใจ ลักษณะ (2546: 7) ให้ความหมายว่าการมีประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลคือการทำงานเสร็จโดยสูญเสียเวลาและพลังงานน้อยที่สุด และสอดคล้องกับ อนันท์ งามสะอาด (2552) กล่าวว่า ประสิทธิภาพหมายถึงกระบวนการดำเนินงานที่ประหยัดต้นทุนประหยัดทรัพยากรและประหยัดเวลาเสร็จ

ทันตามกำหนดเวลาและมีคุณภาพ ส่วนกันตยา เพิ่มผล (2550: 3) ได้ให้ความหมายว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานคือการปรับปรุงความสามารถและทักษะให้ดีขึ้นเจริญขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและองค์กร ส่วนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพนั้นขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย สมใจ ลักษณะ (2546: 10) กล่าวว่าปัจจัยที่สำคัญต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อการบรรลุผลสำเร็จของการดำเนินงานได้แก่ปัจจัยด้านองค์การ ปัจจัยด้านบุคคลและการใช้แรงจูงใจ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เช่นการจูงใจด้วยรางวัลค่าตอบแทน การจูงใจด้วยงานและการจูงใจด้วยวัฒนธรรมองค์กร

สรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถแบ่งออกได้เป็นปัจจัยของตัวพนักงานเองได้แก่ความรู้ความสามารถประสบการณ์ความเข้าใจในหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมายความมานะพยายามและปัจจัยจากตัวองค์กรคือแรงจูงใจในการทำงานการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานการฝึกอบรมที่องค์การจัดขึ้น เครื่องมืออุปกรณ์เทคโนโลยีที่องค์การจัดหาให้เหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโดยทุกปัจจัยต้องมีความพร้อมมากที่สุดเพื่อให้ผลผลิตขององค์การมากที่สุด

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นาตภา ไทยธวัช (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาบริษัท กระจกพีเอ็มเค - เซ็นทรัลจำกัดผลการวิจัยพบว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีทิศทางเดียวกันและอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาทางด้านได้แก่ด้านการรักษาทรัพยากรมนุษย์พบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในทิศทางเดียวกันและสัมพันธ์กันในระดับสูงและพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับเรื่องของการที่ควรมีการสำรวจความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานและนำข้อมูลเสนอเพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานและในการกำหนดค่าจ้างและสวัสดิการของพนักงานควรคำนึงถึงภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันด้านการสรรหาและคัดเลือกพบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในทิศทางเดียวกันในระดับน้อยพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่องกระบวนการของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในการสรรหาและคัด

เลือกมีความชัดเจนมีความยุติธรรมโปร่งใสในการพิจารณาเลือกผู้สมัครชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กรสามารถดึงดูดความสนใจให้มีผู้สมัครงานกับองค์กรด้านการพัฒนาบุคลากรและด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งนี้เนื่องมาจากองค์กรยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรไม่ต่อเนื่องยังไม่มีภาระเน้นในการอบรมในหลักสูตรที่ต้องใช้ทักษะเฉพาะทางหรืออบรมตามตำแหน่งงานที่พนักงานรับผิดชอบอยู่ก็ยังไม่มีการส่งเสริมกิจกรรมที่พนักงานได้เพิ่มพูนความรู้ นอกเหนือจากการจัดอบรมและด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

โสภา ทองอ่อน (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยาผลการวิจัยพบว่าบุคลากรที่มีเพศอายุระดับการศึกษาระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งและรายได้ที่ต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่สำคัญๆคือผู้อำนวยการต้องไม่สับเปลี่ยนงานช่วยฝ่ายบริหารมากเกินไปการประเมินผลการปฏิบัติงานต้องมีหลักเกณฑ์โปร่งใสและยุติธรรมและฝ่ายบริหารต้องสร้างขวัญให้กำลังใจบุคลากร

ยุภาวดี ภูมาหลวง (2553: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลในเขตอำเภอบ้านแฮด จังหวัดขอนแก่น พบว่าปัจจัยได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ส่วนใหญ่เป็นการให้โอกาสบุคลากรทัศนศึกษานอกสถานที่และอนุญาตให้เดินทางไปศึกษาดูงาน เป็นการเพิ่มทักษะและความรู้ให้กับบุคลากร ผู้บริหารได้ให้ความสำคัญต่อการเพิ่มศักยภาพของบุคลากร ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ส่วนใหญ่เพื่อนร่วมงานได้ให้ความช่วยเหลือในยามที่ต้องการและให้ความสนิทสนม เป็นกันเอง ส่งผลให้บรรยากาศการทำงานดีมีโอกาสประสบความสำเร็จตามเป้าหมายอีกทั้งเป็นการบ่งบอกถึงความสามัคคีของบุคลากรในองค์กร สามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดีและปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานส่วนใหญ่คือได้รับความร่วมมือในด้านต่างๆจากบุคลากรทั้งภายในและภายนอกองค์กรทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย

วิเชียร ใจดี (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรจังหวัดทหารบกสุราษฎร์ธานีผลการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศสถานภาพสมรสระดับการศึกษาตำแหน่งมี

ผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุประสบการณ์การทำงานและรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยพิษณุโลก
2. เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์

กรอบแนวคิด

ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของ Mondy, Noe and Premeaux (1999: 5) การเชื่อมโยงกระบวนการวางแผน การสรรหา และคัดเลือก การฝึกอบรมและการพัฒนา ค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ความปลอดภัยและสุขภาพ แรงงานสัมพันธ์และการประเมินผลการปฏิบัติงาน และนำทฤษฎีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ Xinzhu Liu and Anne Mills (2007: 359) ความสามารถในการผลิตปริมาณมากที่สุด คุณภาพดีที่สุดในค่าใช้จ่ายในการผลิตต่ำสุดและสามารถผลิตได้ทันเวลาที่กำหนด มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรที่ศึกษา

<p>ข้อมูลส่วนบุคคล</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. ประสบการณ์การทำงาน 5. รายได้ต่อเดือน 	<p>สภาพการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน</p> <p>การจัดการทรัพยากรมนุษย์</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ 2. การสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ 3. การฝึกอบรมและการพัฒนา 4. ค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น 5. ความปลอดภัยและสุขภาพ 6. พนักงานและแรงงานสัมพันธ์ 7. การประเมินผลการปฏิบัติงาน <p>ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ปริมาณงาน 2. คุณภาพงาน 3. เวลาในการทำงาน 4. ค่าใช้จ่าย
---	--

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่องการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในมหาวิทยาลัยพิษณุโลก เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอนตามระเบียบวิธีวิจัยประกอบด้วย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บข้อมูล และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. กลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งหมายถึง เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยพิษณุโลกที่สมัครเข้ารับการอบรมพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งหมดจำนวน 52 คนประกอบด้วย ชาย 9 คน หญิง 43 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามได้มาโดยการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบสอบถามลักษณะของแบบสอบถาม มี 3 ส่วนประกอบด้วย ส่วนที่ 1. ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้ ส่วนที่ 2. แบบสอบถามความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นเจ้าหน้าที่ในมหาวิทยาลัยพิษณุโลก แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert (192: 17) โดยกำหนดค่าน้ำหนักของคะแนน เป็น 5 ระดับ โดยทำการวิเคราะห์หาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence Index : IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน และการตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α) ของ Cronbach (1951 : 299) มีความเที่ยง 0.87 มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ 0.56-0.81 และส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะทั่วไปและแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ประสานกับส่วนงานธุรการของมหาวิทยาลัยพิษณุโลก แล้วส่งแบบสอบถามให้ช่วยดำเนินการเก็บข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่างคือ

เจ้าหน้าที่ที่เขารับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเมื่อเดือนกรกฎาคม 2559 และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาในเดือนเดียวกันครบถ้วนทั้งหมด 52 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำไปวิเคราะห์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยการหาค่าความถี่ (Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage) กับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามตอนที่ 1 และใช้ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (α) กับระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามตอนที่ 2 ใช้การแปลผลตามเกณฑ์ การประเมินค่าเฉลี่ย 5 ระดับ

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยพิษณุโลกที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 52 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 43 คน คิดเป็นร้อยละ 82.69 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดผู้ตอบเป็น เพศชาย 9 คน คิดเป็นร้อยละ 17.31 ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 50 มีอายุระหว่าง 31-35 ปี และร้อยละ 69.23 (36 คน) มีความรู้ระดับปริญญาตรี มีความรู้ระดับปริญญาโท 12 คน คิดเป็นร้อยละ 23.07 เมื่อถามถึงประสบการณ์ทำงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทั้งหมดมีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 5-10 ปี (43 คน) คิดเป็นร้อยละ 82.69 และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท (38 คน) คิดเป็นร้อยละ 73.08 มีเพียง 14 คนเท่านั้นที่มีรายได้สูงกว่า 15,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 26.92 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ผลการวิจัยพบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มี 7 ด้านคือ (1) ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (2) ด้านการสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ (3) ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (4) ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น (5) ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ (6) ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์และ (7) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 1

การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์	μ	α	ความคิดเห็น
ด้านการวางแผน	3.53	0.73	มาก
ด้านการสรรหาและคัดเลือก	2.85	0.68	ปานกลาง
ด้านฝึกอบรมและการพัฒนา	3.23	0.82	ปานกลาง
ด้านค่าตอบแทนผลประโยชน์อื่น	3.08	0.68	ปานกลาง
ด้านความปลอดภัย	3.32	0.75	ปานกลาง
ด้านพนักงานแรงงานสัมพันธ์	3.10	0.68	ปานกลาง
ด้านประเมินผลการปฏิบัติงาน	2.87	0.96	ปานกลาง
ในภาพรวม	3.12	0.78	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 ผลการวิจัยพบว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\mu = 3.12$, $\alpha = 0.78$) เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\mu = 3.57$, $\alpha = 0.73$) อยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เป็นที่น่าสังเกตว่ามีด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อย ที่ควรได้รับการปรับปรุง 2 ด้าน คือ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ($\mu = 2.87$, $\alpha = 0.96$) และด้านการสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ ($\mu = 2.85$, $\alpha = 0.68$)

ตารางที่ 2

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	μ	α	ความคิดเห็น
ด้านปริมาณงาน	3.62	0.94	มาก
ด้านคุณภาพงาน	3.70	0.66	มาก
ด้านเวลาในการทำงาน	3.90	0.83	มาก
ด้านค่าใช้จ่าย	3.83	0.73	มาก
ในภาพรวม	3.76	0.79	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยพิษณุโลกในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ($\mu = 3.76$, $\alpha = 0.79$) อยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกรายด้านปรากฏว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดคือด้านเวลาในการทำงาน ($\mu = 3.90$, $\alpha = 0.83$)

ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยคือด้านปริมาณงาน ($\mu = 3.62$, $\alpha = 0.94$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยพิษณุโลกพบว่า ส่วนมากต้องการให้ปรับเงินเดือนตามคุณวุฒิที่เพิ่มขึ้น เช่น อาจารย์ที่ศึกษาต่อได้รับวุฒิปริญญาเอก และเจ้าหน้าที่ที่พัฒนาตนเองโดยศึกษาต่อได้รับวุฒิปริญญาตรีและบางคนได้รับปริญญาโท และบางคนปฏิบัติงานมานานหลายปีประสงค์ที่จะให้ขึ้นเงินเดือนโดยพิจารณาตามประสิทธิภาพของงาน โดยขอให้มหาวิทยาลัยแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลงาน เพื่อความเป็นธรรมแก่ทุกคน

อภิปรายผล

การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมาก แสดงว่ามหาวิทยาลัยพิษณุโลกมีการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ได้ดีเป็นระบบ ตั้งแต่การสรรหาคัดเลือก การพัฒนาและธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ ที่ทำให้ทุกคนทำงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ Gitman and McDaniel (2008: 277) ได้กล่าวถึงการวางแผนกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ว่าเป็นการทำงานแบบเป็นขั้นตอนตั้งแต่การได้ทรัพยากรมนุษย์มาจนถึงออกไปจากองค์กร และสอดคล้องกับงนงู วงษ์สุวรรณ (2550: 4) กล่าวว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ว่าหมายถึงการดึงศักยภาพของมนุษย์ออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร และ Mondy, Noe and Premeaux (1999: 4) ได้ให้ความหมายว่าเป็นการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานและด้านการสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ ล้วนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางแต่ เป็นที่น่าสังเกตว่าด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านการสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด แสดงว่ายังมีบางประเด็นที่ต้องแก้ไขปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานให้โปร่งใส สอดคล้องกับงานวิจัยของโสภาทองอ่อน (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัย

อาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยาผลการวิจัยพบว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานต้องมีหลักเกณฑ์โปร่งใสและยุติธรรม สำหรับด้านการสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์นั้น จำเป็นต้องดำเนินการตามแผนและจะต้องมีกระบวนการในการสรรหาและคัดเลือกเพื่อให้ได้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณสมบัติตรงตามที่องค์การต้องการสอดคล้องกับงานวิจัยของนาตภา ไทยธวัช (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาบริษัทกระจกพีเอ็มเค – เซ็นทรัลจำกัดผลการวิจัยพบว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยมีทิศทางเดียวกันและอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณารายด้าน ด้านการสรรหาและคัดเลือกพบที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในทิศทางเดียวกันในระดับน้อยพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่องกระบวนการของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในการสรรหาและคัดเลือกมีความชัดเจนมีความยุติธรรมโปร่งใสในการพิจารณาเลือกผู้สมัคร

ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยพิษณุโลก ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ทั้ง 4 ด้าน คือ (1) ด้านปริมาณงาน (2) ด้านคุณภาพงาน (3) ด้านเวลาในการทำงานและ (4) ด้านค่าใช้จ่าย แสดงว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยพิษณุโลก เป็นไปตามการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ที่สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรคือมีการฝึกอบรมและพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทุกคนอย่างได้ผล กล่าวคือ พนักงานมีเป้าหมายในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ปริมาณงานหรือชิ้นงานตามที่องค์การต้องการ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงานทำให้ได้จำนวนงานหรือชิ้นงานตรงตามที่วางแผนมีความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ปริมาณงานหรือชิ้นงานเพื่อให้ได้ตามเป้าหมายและมีการสรุปผลการปฏิบัติงานเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงในการปฏิบัติงานอื่นๆในอนาคต ทำให้ผลงานออกมามีคุณภาพดีไม่มีข้อบกพร่องและมีจิตสำนึกในการคำนึงถึงคุณภาพของงานหรือผลงานที่จะส่งผลถึงภาพลักษณ์ขององค์กร ทำให้งานเสร็จตามเวลาที่กำหนดไว้ มีการปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เพื่อให้งานเสร็จทันเวลาและสามารถชี้แจงถึงการล่าช้าของงานหรือผลงานได้ในกรณีที่ไม่สามารถทำงานตามแผนได้ และมีการวางแผนในการปฏิบัติงานที่สามารถลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นออกไปได้ มีปฏิบัติตามแผนงานโดยคำนึงถึงทรัพยากรต่างๆ

ที่องค์กรต้องจ่ายเป็นต้นทุนอยู่ตลอดเวลา มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงานทำให้เสียค่าใช้จ่ายซึ่งเป็นต้นทุนในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด มีการคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรหรืออุปกรณ์ต่างๆขององค์กรในการปฏิบัติงานอย่างประหยัดและมีการตรวจสอบสภาพของอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

จากการสัมภาษณ์ และ ข้อเสนอแนะตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยพิษณุโลก ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบส่วนมากต้องการให้เพิ่มเงินเดือนตามคุณวุฒิที่เพิ่มขึ้น และพบว่าเพศ และระดับการศึกษาที่ต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ โสภา ทองอ่อน (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แต่เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ และมีประสบการณ์การทำงานต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ต่างกัน ผู้ที่มีอายุหรือประสบการณ์ในการทำงานมากกว่าจะมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าคนที่ที่มีอายุหรือประสบการณ์น้อยกว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลยา ชาญกุล (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เจ้าหน้าที่ที่มีรายได้ย่อมมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า สอดคล้องกับ วิเชียร ใจดี (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรจังหวัดทหารบกสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้พบว่าบุคลากรลาออกบ่อยๆเพราะไม่ได้เงินเดือนตามต้องการเมื่อที่อื่นให้เงินเดือนสูงกว่าจึงลาออกเพื่อไปทำงานแห่งใหม่

ข้อเสนอแนะ

1. มหาวิทยาลัย ควรปรับนโยบาย จัดทำระเบียบการสรรหาการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ และออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานให้ชัดเจนโปร่งใส และประกาศให้ทราบทั่วกัน เพื่อให้ได้บุคลากรที่พึงประสงค์เข้ามาทำงานและธำรงรักษาคนดีมีประสิทธิภาพไว้

2. มหาวิทยาลัยควรจ่ายเงินเดือนตามคุณวุฒิและเพิ่มเงินเดือนให้กับผู้ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแรงจูงใจให้และแก้ปัญหาการลาออกจางาน

3. มหาวิทยาลัยควรดำเนินการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนที่วางไว้ และแต่งตั้งคณะกรรมการ กำกับติดตามการดำเนินการ ให้ถูกต้องตามระเบียบและแนวปฏิบัติที่มหาวิทยาลัยพิษณุโลก กำหนด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- [1] นงนุช วงษ์สุวรรณ (2550) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ กรุงเทพมหานคร จามจุรี โปรดักท์
- [2] สมใจ ลักษณะ (2546) การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร ธนัชชการพิมพ์
- [3] สมยศ นาวิการ (2544) การบริหาร พิมพ์ครั้งที่5 กรุงเทพมหานคร สำพิมพ์บรรณกิจ
- [4] Cronbach, L.J. (1951) "Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests." *Psychometrika*. 16(3), 297-334.
- [5] Gitman, Lawrence J. and Carl McDaniel. (2008). *The Future of Business: The Essentials*. 4th. ed. Ohio: South Western Cengage Learning.
- [6] Likert, R. (1932). *A Technique for the Measurement of Attitude*. New York: New York University.
- [7] Mondy, R,W., R.M. Noe and S.R Premeaux. (1999). *Human Resource Management*. 7th. ed. New Jersey: Upper Saddle River.
- [8] Xinzhu Liu and Anne Mills. (2007). *Public Ends, Private Means: Strategic Purchasing of Health Services*. Washington, DC: World Bank Publications.
- [9] กัลยา ชาญกุล (2551) "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่" การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ การจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

- [10] นาดภา ไทยธวัช (2550) “ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาบริษัท กระจก พีเอ็มเค – เซ็นทรัล จำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี
- [11] วิเชียร ใจดี (2552) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรจังหวัดทหารบกสุราษฎร์ธานี” วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- [12] โสภา ทองอ่อน (2550) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ความสามารถของผู้จัดทำบัญชีกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

The ability of fund accounting, villages and hamlets. In the city Phitsanulok

ผศ.ดร.รัตน์ชนก พราหมณ์ศิริ¹, อาจารย์บุษณีย์ เทวะ² ผศ.ดร.สิริศักดิ์ รัชชศานติ³ รศ.เพ็ญศรี ภู่อุทัย⁴

¹อาจารย์ คณะบัญชี มหาวิทยาลัยพิษณุโลก ratchanok1970@gmail.com

²อาจารย์ คณะบัญชี มหาวิทยาลัยพิษณุโลก bussanee_ae@hotmail.com

³อาจารย์ คณะบัญชี มหาวิทยาลัยพิษณุโลก r.sirisak@hotmail.com

⁴อาจารย์ คณะบัญชี มหาวิทยาลัยพิษณุโลก ratchanok1970@gmail.com

บทคัดย่อ:

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความสามารถของผู้จัดทำบัญชีกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถของผู้จัดทำบัญชีกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความสามารถของผู้จัดทำบัญชีกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง สรุปเป็นแนวทางในการดำเนินงานต่อไป กลุ่มตัวอย่างได้แก่คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 105 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-Test และความถี่

ผลจากการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถของผู้จัดทำบัญชีกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าองค์กรได้กำหนดระเบียบในความสามารถของผู้จัดทำบัญชีกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองในเขตอำเภอเมือง และการปฏิบัติงานไว้ครอบคลุมในทุกๆ ด้าน ได้แก่ ด้านจรรยาบรรณของพนักงานบัญชี ด้านจรรยาบรรณของพนักงานบัญชี ด้านความรู้และทักษะของพนักงานบัญชี และด้านการสนับสนุนและการฝึกอบรมขององค์กร ตามลำดับ

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจำแนกตามเพศ เกี่ยวกับความสามารถของผู้จัดทำบัญชีกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก รายด้านในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความสามารถ บัญชีกองทุนหมู่บ้าน ชุมชนเมือง

Abstract:

This research aims 1) to study the administration according to good governance of higher education institutions. Phitsanulok 2) to compare the administration applying good governance of higher education institutions. Phitsanulok 3) to offer guidance on the administration according to good governance. The guide further implementation. The samples include teachers and educational institutions in the amount of 327 was used for data collection, including five scales used in the statistical analysis of the data, including average, standard deviation, frequency and t-test. The results showed that The administration according to good governance of higher education institutions. Phitsanulok overall level (\bar{X} 3.97, S.D. = 0.12), which may be because the management has brought the good governance used to cover all elements of the six main aspects: transparency. The moral principles The rule of law The principle involved The main value And the primary responsibility respectively. Comparison of the sample by gender, with the administration applying good governance of higher education institutions. Phitsanulok The top overall No difference was statistically significant at the 0.05 level female with an average of males.

Keywords: Ability Accounting Village Fund Urban community

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาประเทศโดยมุ่งแก้ไขปัญหาคความยากจน ทำให้ประชาชนอยู่ดีมีความสุขมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เป็นภารกิจหลักที่สำคัญของรัฐบาลในทุกประเทศ เพราะเป็นการวางรากฐานในการพัฒนาประเทศให้สามารถพึ่งพาตนเองได้ในระยะยาว การฟื้นฟูเศรษฐกิจเพื่อการแก้ไขปัญหาเร่งด่วน เพื่อให้เศรษฐกิจขยายตัวและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ซึ่งจากการดำเนินงานตามแนวทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 1-9 นั้น เศรษฐกิจของประเทศมีการเจริญเติบโต ประชาชนมีรายได้และมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น แต่การขยายตัวทางเศรษฐกิจในอัตราที่สูงทำให้เกิดช่องว่างในการกระจายรายได้ มีการลงทุนสูงโดยพึ่งพาเทคโนโลยี และสินค้าทุนจากต่างประเทศมาก ซึ่งเป็นการพัฒนาที่ไม่ยั่งยืน ดังนั้นในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550-2554) จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์ของการพัฒนาที่ยั่งยืนในการสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานราก โดยเน้นธุรกิจชุมชนส่งเสริมการระดมทุนในลักษณะกองทุนหมุนเวียน เพื่อสร้างศักยภาพและเพิ่มขีดความสามารถให้คนยากจนสร้างตัวและพึ่งพาตนเองได้มากขึ้น(กรมการพัฒนาชุมชน, 2552 : 9-15)

นโยบายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองเป็นหนึ่งในนโยบายของรัฐบาลที่ได้นำมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการพัฒนา

ประเทศเพื่อการแก้ไขปัญหาความยากจนของประเทศระดับล่าง ตั้งแต่เมื่อปี พ.ศ. 2544 โดยได้จัดตั้งกองทุนทั่วประเทศรวมทั้งสิ้น 78,829 กองทุน งบประมาณสนับสนุนของรัฐเพื่อสนับสนุนด้านสินเชื่อแก่ประชาชนคนยากจนซึ่งขาดโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน โดยมุ่งลดปัญหาความยากจน ดังนั้น เงินกองทุน 1 ล้านบาทดังกล่าว จึงใช้เป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนในหมู่บ้านและชุมชนเมืองเพื่อสร้างอาชีพเสริมและสร้างรายได้ให้แก่ประชาชนในชุมชน และวิสาหกิจขนาดเล็กในครัวเรือน ส่งเสริมเศรษฐกิจพอเพียง แต่จากการตรวจสอบข้อมูลการดำเนินงานของโครงการดังกล่าว กระทรวงมหาดไทย พบว่า กองทุนหมู่บ้านในทุกภาคของประเทศมีปัญหาในการดำเนินงานในเรื่องของกระบวนการทำงาน การประชาสัมพันธ์ ระเบียบและกรอบในการปฏิบัติงาน ตัวบุคคลซึ่งเป็นคณะทำงาน และระบบบัญชีที่เปลี่ยนแปลงหรือมีมากเกินความจำเป็น (สำนักงานคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมืองแห่งชาติ, 2552 : 1)

กองทุนหมู่บ้านเป็น ระบบไมโครเครดิต (Micro Credit System)ที่ใหญ่ที่สุดในโลก การดำเนินงานของกองทุนชาวบ้านต้องคิดเองทำเองโดยภาคราชการจะเป็นผู้วางกรอบ นโยบาย หลักการที่สำคัญ และให้คำปรึกษาแนะนำทางวิชาการเท่านั้น โดยเฉพาะในเรื่องของระบบบัญชี ควรจะต้องมีการสุ่มตรวจเป็นระยะ ๆ หรือมีการตรวจสอบจากภายใน โดยให้สมาชิกหรือคนในหมู่บ้านช่วยกันตรวจสอบทำให้เกิดการตกแต่งตัวเลข และนอกจากนี้ยังพบข้อมูลจาก

การวิจัยเกี่ยวกับระบบบัญชีของกองทุนหมู่บ้านว่ามีปัญหา ด้านบัญชี เนื่องจากมีรูปแบบบัญชีที่หลากหลายไม่มีรูปแบบ การตรวจสอบบัญชีที่ชัดเจน ได้พบประเด็นสำคัญซึ่งมีแนวโน้มที่จะแผ่ขยายเพิ่มขึ้นทุกปี คือ กองทุนหมู่บ้านมีหนี้ค้างชำระและเงินขาดบัญชี (เรื่องศิลป์ ภูแก้ว, 2554 : 1-2)

ทั้งนี้กองทุนหมู่บ้านมีจุดอ่อนที่สำคัญเกี่ยวกับการจัดทำบัญชี และมีระบบการควบคุมตรวจสอบทางการเงินและบัญชีที่ไม่รัดกุม การจัดทำระบบบัญชีและการจัดทำเอกสารหลักฐานควบคุมทางการเงินของกองทุนขาดความชัดเจนและไม่ได้มีการกำหนดรูปแบบที่เป็นแนวทางและมาตรฐานเดียวกัน มีการบันทึกบัญชีไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน และไม่ปัจจุบัน อีกทั้งยังขาดการติดตามผลการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับตั้งแต่ปี พ.ศ.2552 กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ (กตส.) ร่วมมือกับสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ (สทบ.) และโครงการเพิ่มศักยภาพผู้ว่างงานเพื่อสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและสังคมในชุมชน (โครงการต้นกล้าอาชีพ) ในการสร้างผู้แนะนำระบบการควบคุมภายในที่สำคัญเบื้องต้นแก่กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง รวมทั้งเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในด้านบัญชีและระบบการควบคุมภายใน โดยผ่านเครือข่ายครูบัญชีอาสา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำบัญชีและรายงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองให้มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจึงเห็นได้ว่า การจัดทำบัญชีของกองทุนหมู่บ้านถือเป็นภารกิจที่สำคัญอย่างหนึ่งที่กองทุนหมู่บ้านจะต้องให้ความสนใจ ทั้งนี้เพราะรายงานทางการเงินที่ได้จากการจัดทำบัญชีอย่างถูกต้องและเป็นระบบจะเป็นเครื่องมือในการวัดผลการดำเนินงานและแสดงฐานะทางการเงินที่แท้จริงของแต่ละกองทุน และเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ว่าด้วยการจัดตั้งและบริหารกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ พ.ศ. 2551 ข้อ 46, 47 และ 48 ซึ่งว่าด้วยการทำบัญชีและการตรวจสอบ (สำนักงานคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ, 2554 : 3)

กองทุนหมู่บ้าน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ได้รับการอนุมัติให้ตั้งกองทุนหมู่บ้านและได้รับการจัดสรรเงินเข้ากองทุนหมู่บ้านแล้ว จำนวน 1 ล้านบาทโดยการบริหาร ที่ผ่านมามีคณะกรรมการซึ่งประกอบด้วยชาวบ้านที่เป็นสมาชิกกองทุน จำนวน 15 คน และมีผู้ทรงคุณวุฒิเป็นที่ปรึกษา ซึ่งมีหน้าที่หลักในการบริหารเงินกองทุนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อสมาชิกทุกคนในกองทุน แต่ยังคงพบปัญหาในการดำเนินงานของกองทุน

คือในการจัดทำบัญชีและงบการเงิน ทั้งๆ ที่กองทุนหมู่บ้านในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ได้มีการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายไปแล้ว แต่การจัดทำบัญชีของกองทุนหมู่บ้านฯ จึงไม่สามารถดำเนินงานได้อย่างเป็นแบบแผนตามระเบียบคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองกำหนดไว้ และคณะกรรมการของกองทุนหมู่บ้านไม่เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตัวเองเท่าที่ควร ไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามกำหนด และไม่คอยมีความรู้ความเข้าใจในการบริหารงานของกองทุน แต่ชอบแสวงหาผลประโยชน์โดยใช้อำนาจหน้าที่ของตัวเอง ทำให้การปฏิบัติงานเกิดความไม่โปร่งใส ขาดความเที่ยงธรรม เอื้อประโยชน์ให้แก่พวกพ้อง และยิ่งขาดการประชาสัมพันธ์ผลงานและการทำความเข้าใจ ขาดการประสานงาน ในเรื่องต่าง ๆ ที่สมาชิกควรได้รับทราบการกัยืมเงินยังขาดความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ในการกัยืม ใช้เงินกัยืมผิดวัตถุประสงค์ ทำให้การใช้เงินยืมไม่ตรงตามกำหนดเวลา

ด้วยเหตุดังกล่าวทำให้ผู้ศึกษาสนใจทำการศึกษาศาสนาความสามารถของผู้จัดทำบัญชีกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนางานด้านการบัญชีและงบการเงินของกองทุนหมู่บ้านรวมทั้งก่อให้เกิดความตระหนักในหน้าที่ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย ซึ่งมีส่วนส่งผลกระทบต่อ การจัดทำบัญชี และงบการเงินของกองทุนหมู่บ้านเพื่อให้กองทุนหมู่บ้านฯ สามารถพัฒนา ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความสามารถของผู้จัดทำบัญชีของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถของผู้จัดทำบัญชีของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความสามารถของผู้จัดทำบัญชีของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

สมมุติฐานการวิจัย

ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประสบการณ์ต่างกัน ย่อมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถของผู้จัดทำบัญชีกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก แตกต่างกันไป

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มมาตรฐานการจัดการเรียนการสอน สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ กำหนดคุณลักษณะ อาชีพสาขาวิชาการบัญชี เมืองค์ประกอบ 5 ด้านได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านกิจนิสัย ด้านการสนับสนุนและการฝึกอบรมขององค์กร และด้านจรรยาบรรณของพนักงานบัญชี

ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตของการศึกษาเรื่อง ความสามารถของผู้จัดทำบัญชีกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก มีดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาความสามารถของผู้จัดทำบัญชีกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความสามารถในการจัดทำบัญชี 2) ด้านความเข้าใจในการจัดทำบัญชี 3) ด้านปริมาณเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล/จัดทำบัญชีและ 4) ด้านการอบรมพัฒนาความรู้ด้านบัญชี

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง มีจำนวน 150 กองทุน กองทุนละ 10 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 1500 คน (จังหวัดพิษณุโลก, 2558: 1) กลุ่มตัวอย่างได้แก่ คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ซึ่งได้มาโดยใช้หาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาโรยามาเน่ (Yamane, Taro) ที่มีความคลาดเคลื่อน (e) \pm 10 % ได้จำนวนตัวอย่าง 105 คนและใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) โดยเจาะจง เฉพาะชุมชนในเขตเทศบาล มีจำนวน 21 กองทุน ๆ ละ 5 คน

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น ได้แก่ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประสบการณ์ในการเป็นคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ตำแหน่งในการเป็นคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความสามารถของผู้จัดทำบัญชีกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลกใน 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านรู้และทักษะของพนักงานบัญชี
- 2) ด้านกิจนิสัยของพนักงานบัญชี
- 3) ด้านการสนับสนุนและการฝึกอบรมขององค์กร
- 4) ด้านจรรยาบรรณของพนักงานบัญชี

4. ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ หมู่บ้านและชุมชนเมืองในเขตอำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลก

5. ขอบเขตด้านเวลา ศึกษาในปีงบประมาณ 2559

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษา เรื่อง ความสามารถของผู้จัดทำบัญชีกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก มีขั้นตอนดำเนินการศึกษาประกอบด้วย การกำหนดกลุ่มประชากร การจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับการศึกษาจะใช้การศึกษาจากเอกสาร (Documentary Research) คือ ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ จาก ทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการศึกษาเชิงปริมาณโดยการสำรวจ (Field Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง มีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1. ประชากรที่ศึกษา
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรที่ศึกษา

ประชากร ได้แก่ คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง มีจำนวน 150 กองทุน กองทุนละ 10 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 1,500 คน (จังหวัดพิษณุโลก, 2558: 1) กลุ่มตัวอย่างได้แก่ คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ซึ่งได้มาโดยใช้หาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทา

โรยามาเน่ (Yamane, Taro) ที่มีความคลาดเคลื่อน (e) \pm 10 % ได้จำนวนตัวอย่าง 105 คนและใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) โดยเจาะจง (เฉพาะชุมชนในเขตเทศบาล มีจำนวน 21 กองทุน ๆ ละ 5 คนประธานกรรมการรองประธานกรรมการ เภรัญญิกเลขานุการและกรรมการ)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยศึกษาจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การสร้างแบบสอบถาม ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. แบบสอบถาม ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อตรวจพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)
2. นำร่างแบบสอบถามที่ได้เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ
3. ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตลอดจนความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์ การวิจัยกับข้อคำถามแล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence : IOC) และนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ได้ค่า 1.00 ทุกข้อ
4. นำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try Out) จำนวน 30 คน หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยคำนวณสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ด้วยวิธีครอนบัก (Cronbach's Alpha) ได้ค่าแอลฟา α เท่ากับ .8483
5. ปรับปรุงให้สมบูรณ์และจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์
6. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
7. สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม คำนวณหาค่าสถิติการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ (Percentage)
8. การวิเคราะห์ความสามารถของผู้จัดทำบัญชี กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองในเขตอำเภอเมือง จังหวัด พิษณุโลก ใช้การคำนวณ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการรวบรวมด้วยตนเองซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินงานดังนี้

1. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีนำแบบสอบถามไปขอความร่วมมือจาก คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง รวมทั้งสิ้น จำนวน 105 คน ที่เป็นประชากรที่ศึกษาชี้แจงให้ทราบถึงวิธีการและวัตถุประสงค์ของการทำงานวิจัยในครั้งนี้ แล้วนำแบบสอบถามในการวิจัยกรอก เสร็จเรียบร้อยแล้วผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตัวเอง
3. ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืน แล้วคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล นำคะแนนที่ได้จัดพิมพ์ลงเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อเตรียมการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ซึ่งขั้นตอนในการวิเคราะห์มีดังนี้

1. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
2. สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม คำนวณหาค่าสถิติการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ (Percentage)
3. การวิเคราะห์ความสามารถของผู้จัดทำบัญชี กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองในเขตอำเภอเมือง จังหวัด พิษณุโลก ใช้การคำนวณ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
1.1 การหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ ของการวิจัยโดยใช้สูตรการหาค่า IOC

สูตรในการคำนวณ (กรมวิชาการ, 2545: 65)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC คือ ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับจุดประสงค์หรือจุดประสงค์กับเนื้อหา

R คือ คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ

$\sum R$ คือ ผลรวมของคะแนนผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

1.2 การหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่า

สัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient)

สูตรที่ใช้ในการคำนวณมีดังนี้คือ

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}$$

α คือ ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

N คือ จำนวนข้อคำถาม

s_i^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ

s_t^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูลจากแบบสอบถาม

2.1 ร้อยละ (Percentage)

2.2 ค่าความถี่ (Frequency)

2.3 ค่าเฉลี่ย (Mean)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวน คะแนนในกลุ่มตัวอย่าง

2.4 ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

$$S.D = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X แทน คะแนนแต่ละตัว

N แทน จำนวนคะแนนในกลุ่มตัวอย่าง

\sum แทน ผลรวม

2.5 การทดสอบทางสถิติแบบที่ t-test (Independent Sample) โดยใช้สูตร ดังนี้

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{(n_1-1)S_1^2 + (n_2-1)S_2^2}{n_1+n_2-2} \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

df = $n_1 + n_2 - 2$

เมื่อ \bar{x}_1, \bar{x}_2 แทนค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1, 2

S_1^2, S_2^2 แทนความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1, 2

n_1, n_2 แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1, 2

df แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (degree of freedom)

3. คำถามปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และการหาค่าความถี่

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง เพศชาย จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 60.95 เพศหญิง จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 39.05 อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 31.43 , 41 - 50 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 30.48 อายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 38.10 ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 65.71 ปริญญาตรีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 27.62 สูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67อาชีพเกษตรกรจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 19.05 รับจ้างจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ค่าขาย/ธุรกิจส่วนตัวจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 20.95 รัฐวิสาหกิจ/เอกชนจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 ข้าราชการจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 12.38 ประสบการณ์ในการเป็นคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านระยะเวลา 3 - 4 ปีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 39.05 ระยะเวลา 5 - 6 ปีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 41.90 ระยะเวลา 7 ปีขึ้นไปจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 19.05

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถของผู้จัดทำบัญชีกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถของผู้จัดทำบัญชีกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.06, S.D. = 0.23) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าองค์กรได้กำหนดระเบียบในความสามารถของผู้จัดทำบัญชีกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองในเขตอำเภอเมือง และการปฏิบัติงานไว้ครอบคลุมในทุกๆ ด้าน ได้แก่ ด้านจรรยาบรรณของพนักงานบัญชีด้านกิจนิสัยของพนักงานบัญชี ด้านความรู้และทักษะของพนักงานบัญชีและ ด้านการสนับสนุนและการฝึกอบรมขององค์กร ตามลำดับและสามารถสรุปเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านความรู้และทักษะของพนักงานบัญชี ภาพรวมอยู่ระดับมาก (\bar{X} = 4.03, S.D. = 0.50) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าองค์กรได้กำหนดให้พนักงานบัญชีกองทุนหมู่บ้านสามารถปฏิบัติงานตามวงจรบัญชีได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด พนักงานบัญชีกองทุนหมู่บ้านสามารถจัดทำบัญชีและงบการเงินได้ถูกต้องตามหลักการที่ระบุในคู่มือการจัดทำบัญชีและพนักงานบัญชีกองทุนหมู่บ้านมีความสามารถในการใช้แบบฟอร์มทางการบัญชี ตามที่ระบุในคู่มือการจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้อง ตามลำดับ

ด้านกิจนิสัยของพนักงานบัญชี ภาพรวมอยู่ระดับมาก (\bar{X} = 4.07, S.D. = 0.60) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าองค์กรได้กำหนดให้พนักงานบัญชีกองทุนหมู่บ้านมีความละเอียดรอบคอบในการทำงานพนักงานบัญชีกองทุนหมู่บ้านสามารถทำบัญชีและงบการเงินได้ทันตามกำหนดเวลา พนักงานบัญชีกองทุนหมู่บ้านมีความกระตือรือร้นในการทำงานและพนักงานบัญชีกองทุนหมู่บ้านมีความเข้าใจในระบบบัญชีของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองตามลำดับ ด้านการสนับสนุนและการฝึกอบรมขององค์กรโดยภาพรวมอยู่ระดับมาก (\bar{X} = 4.03, S.D. = 0.40) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าองค์กรได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้วิทยากรสามารถถ่ายทอดเนื้อหาที่อบรมได้อย่างดีประธานและกรรมการกองทุนมีนโยบายอย่างชัดเจนในการสนับสนุนการฝึกอบรมแก่พนักงานและมีการประเมินผลอย่างเหมาะสมระหว่างการฝึกอบรมตามลำดับ

ด้านจรรยาบรรณของพนักงานบัญชี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.10, S.D. = 0.46) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าองค์กรได้กระตุ้นและส่งเสริมให้พนักงานบัญชีของกอง

ทุนหมู่บ้านมีความรับผิดชอบในการทำงานพนักงานบัญชีของกองทุนหมู่บ้านมีความเที่ยงธรรมในการทำงานและพนักงานบัญชีของกองทุนหมู่บ้านมีความซื่อสัตย์ในการทำงาน ตามลำดับ

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจำแนกตามเพศ เกี่ยวกับความสามารถของผู้จัดทำบัญชีกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก รายด้านในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

ผลจากการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถของผู้จัดทำบัญชีกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าองค์กรได้กำหนดระเบียบในความสามารถของผู้จัดทำบัญชีกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองในเขตอำเภอเมือง และการปฏิบัติงานไว้ครอบคลุมในทุกๆ ด้าน ได้แก่ ด้านจรรยาบรรณของพนักงานบัญชีด้านกิจนิสัยของพนักงานบัญชี ด้านความรู้และทักษะของพนักงานบัญชีและ ด้านการสนับสนุนและการฝึกอบรมขององค์กร ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัชชญา ภูวปริยธรร (2553:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำบัญชีและงบการเงินของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองในมุมมองของผู้ผ่านการอบรมผู้ตรวจสอบบัญชีกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ได้กล่าวถึงความเพียงพอของงบประมาณและความสามารถของบุคลากรขององค์กร สนับสนุนเครือข่ายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนในปัจจุบันด้านการสนับสนุนการฝึกอบรมขององค์กรและปัจจัยด้านกิจนิสัยของพนักงานบัญชีปัจจัยด้านความรู้และทักษะของพนักงานบัญชีกองทุนหมู่บ้านส่งผลต่อความสำเร็จดังกล่าวมากที่สุด ปัจจัยด้านจรรยาบรรณของพนักงานบัญชีกองทุนหมู่บ้านทำให้เห็นถึงความสำคัญในการคัดเลือกพนักงานที่จะเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กร ว่ามีส่วนส่งผลต่อความสำเร็จดังกล่าวเป็นอย่างมากส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำบัญชีและงบการเงินของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองอย่างมีนัยสำคัญ

ด้านความรู้และทักษะของพนักงานบัญชี ภาพรวมอยู่ระดับมากทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าองค์กรได้กำหนดให้พนักงานบัญชีกองทุนหมู่บ้านสามารถปฏิบัติงานตามวงจร

บัญชีได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดพนักงานบัญชีกองทุนหมู่บ้านสามารถจัดทำบัญชีและงบการเงินได้ถูกต้องตามหลักการที่ระบุในคู่มือการจัดทำบัญชีและพนักงานบัญชีกองทุนหมู่บ้านมีความสามารถในการใช้แบบฟอร์มทางการบัญชี ตามที่ระบุในคู่มือการจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้อง ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกศสุดา ปินไชย และ อวารณ์ โอภาสพัฒนกิจ(2551:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านหนองโปลา อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การเพิ่มศักยภาพของกรรมการด้านความรู้และพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการบริหารจัดการกองทุน จะต้องมีความนโยบายประสบการณ์การบริหารองค์กรและด้านการบริหารกองทุนของคณะกรรมการ แนวคิด ความเชื่อและทักษะของประธานและคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านฯ อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง และกรวิภา อรินใจ(2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัญหาด้านการจัดทำบัญชีการควบคุมภายในของกลุ่มออมทรัพย์ เพื่อการผลิตในอำเภอบาง จังหวัดเชียงราย พบว่า ความสามารถของผู้จัดทำบัญชีกลุ่มออมทรัพย์ เป็นนโยบายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองมุ่งเสริมสร้างกระบวนการพึ่งพาตนเอง เพื่อสร้างสำนึกความเป็นชุมชนท้องถิ่น มีการพัฒนาความคิดริเริ่มด้วยคุณค่าและด้วยภูมิปัญญาของตนเอง ดังนั้น ต้องมีการจัดทำบัญชี ซึ่งถือเป็นเอกสารเพื่อใช้เป็นหลักฐานยืนยันความบริสุทธิ์และผลการดำเนินงาน ให้สมาชิกทราบ โดยจัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่ายตามรูปแบบที่คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติกำหนด ในรูปแบบที่เป็นที่เข้าใจได้ง่ายภายในกลุ่มไม่ซับซ้อน

ด้านจรรยาบรรณของพนักงานบัญชี ภาพรวมอยู่ระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าองค์กรได้กำหนดให้พนักงานบัญชีกองทุนหมู่บ้านมีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน พนักงานบัญชีกองทุนหมู่บ้านสามารถทำบัญชีและงบการเงินได้ทันตามกำหนดเวลา พนักงานบัญชีกองทุนหมู่บ้านมีความกระตือรือร้นในการทำงานและพนักงานบัญชีกองทุนหมู่บ้านมีความเข้าใจในระบบบัญชีของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชาติ พึ่งสาย (2550: บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง การดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านตำบลคลองสวนอำเภอสระบุรีจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างทั่วถึงและมีการติดตามผลจากโครงการ และมีการประเมินผลการดำเนินงานของกองทุน ได้มีหนังสือสั่งการเป็นลายลักษณ์อักษร และกำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ดำเนินการ

ที่จำเป็นในการที่จะจัดการความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสม โดยมีการชี้แจงด้านการเงิน การบัญชีของกลุ่ม การอนุมัติการให้เงินกู้ยืม ซึ่งได้มีการแบ่งงาน และวิธีการปฏิบัติงานที่ประสานกัน ที่ถือปฏิบัติในกิจการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง เพื่อช่วยดูแลรักษาทรัพย์สิน ตรวจสอบความถูกต้องและความเชื่อถือได้ของข้อมูลทางบัญชีได้อย่างทันเวลา เพื่อช่วยนำพาองค์กรให้บรรลุถึงเป้าหมาย

ด้านการสนับสนุนและการฝึกอบรมขององค์กร โดยภาพรวม อยู่ระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าองค์กรได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้วิทยากรสามารถถ่ายทอดเนื้อหาที่อบรมได้อย่างดีประธานและกรรมการกองทุนมีนโยบายอย่างชัดเจนในการสนับสนุนการฝึกอบรมแก่พนักงานและมีการประเมินผลอย่างเหมาะสมระหว่างการฝึกอบรมตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัชชญา ภูวปริยาธร (2553:บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำบัญชีและงบการเงินของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง พบว่าปัจจัยด้านการสนับสนุนการฝึกอบรมขององค์กร และปัจจัยด้านจรรยาบรรณของพนักงานบัญชี รวมทั้งหมด 10 ปัจจัย ที่ใช้ศึกษาในงานวิจัยฉบับนี้ ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำบัญชีและงบการเงินของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองอย่างมีนัยสำคัญด้านจรรยาบรรณของพนักงานบัญชี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าองค์กรได้กระตุ้นและส่งเสริมให้พนักงานบัญชีของกองทุนหมู่บ้านมีความรับผิดชอบในการทำงานพนักงานบัญชีของกองทุนหมู่บ้านมีความเที่ยงธรรมในการทำงานและพนักงานบัญชีของกองทุนหมู่บ้านมีความซื่อสัตย์ในการทำงาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัชชญา ภูวปริยาธร (2553: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำบัญชี และงบการเงินของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองในมุมมองของผู้ผ่านการอบรมผู้ตรวจสอบบัญชีกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง พบว่า ปัจจัยด้านจรรยาบรรณขององค์กร ปัจจัยด้านจรรยาบรรณของพนักงานบัญชีของกองทุนหมู่บ้าน มีส่วนส่งผลต่อความสำเร็จเป็นอย่างมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณลักษณ์ วิชัยธรรม (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารระบบการควบคุมภายในของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น พบว่า มีการสื่อสารและการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบมีการประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกกองทุนทราบโดยทั่วกัน, กองทุนมีการพิจารณาประสบการณ์ คุณวุฒิ ความรู้ และความซื่อสัตย์ เพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการพิจารณาบรรจุ

แต่งตั้งคณะกรรมการ ซึ่งการควบคุมภายในเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่แสดงให้เห็นถึงนโยบาย วิธีการปฏิบัติต่าง ๆ ที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่น และทิศทางของผู้บริหารที่มีต่อกระบวนการหรือขั้นตอนของการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองว่ามีความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงาน ซึ่งมีส่วนสำคัญอย่างมากในการกำหนดทิศทางและอนุมัตินโยบายหรือรายการสำคัญทั้งข้อมูลทางการเงิน ข้อมูลการปฏิบัติงาน จะต้องมีความชัดเจนและกระจายทั่วถึงทั้งกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจำแนกตามเพศ เกี่ยวกับความสามารถของผู้จัดทำบัญชีกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก รายด้านในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพของความสามารถของผู้จัดทำบัญชีกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองกรณีศึกษา จังหวัดพิษณุโลก
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด และสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ควรจัดการอบรมพัฒนาความรู้ด้านการจัดทำบัญชีอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาความรู้ด้านการบัญชีของเทศบาลเมือง ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลก
3. คณะกรรมการหมู่บ้านควรแต่งตั้งผู้ตรวจสอบภายในที่มีประสบการณ์ หรือมีพื้นฐานความรู้ทางด้านบัญชีเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในการควบคุมความสามารถของผู้จัดทำบัญชีกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองในเขตอำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลก

เอกสารอ้างอิง

- [1] กรวิกา อรินใจ. (2553). แนวทางการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านหนองโบสถ์ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเกษตรศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- [2] เกศสุตา ปินไชย และอวาร์ณ โอภาสพัฒนกิจ.(2551). แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านหนองโบสถ์ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์การศึกษาตามหลักสูตรปริญญา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- [3] ชัชชญา ภูวปริยาธร. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำบัญชีและงบการเงินของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองในมุมมองของผู้ผ่านการอบรมผู้ตรวจสอบบัญชีกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [4] บุญชม ศรีสะอาด. (2554). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- [5] ปกรณ์ ประจันบาน. (2552). สถิติขั้นสูงสำหรับการวิจัยและประเมิน (Advanced Statistics for Research and Evaluation). พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- [6] เรื่องศิลป์ ภูแก้ว. (2554). ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้าน โคกสีทองกลาง ตำบลโคกสีทองกลาง อำเภอลำปาง จังหวัดมหาสารคาม.
- [7] รุ่งทิพย์ ไชยเจริญ. (2551). ความคิดเห็นของนักบัญชีในอำเภอเมืองพิษณุโลก ที่มีต่อการปฏิบัติงานวิชาชีพอย่างมีคุณธรรมและจริยธรรม. การค้นคว้าแบบอิสระ บัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- [8] สำนักงานคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ. (2554). คู่มือบัญชีกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ พัฒนาหลักสูตรโดย ทีมงานธนาคารออมสิน. กรุงเทพฯ : สหพัฒนาการพิมพ์.
- [9] สิริรัตน์ เกียรติพิริยะ. (2553). ประสิทธิภาพการดำเนินงานโครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองในเขตอำเภอเมืองนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

- [10] อรรถลักษณ์ วิชัยธรรม. (2549). การบริหารระบบการควบคุมภายในของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บัณฑิตมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- [11] Valenzuela, Carlos R. (1992). Remote sensing and geographical information systems for resource management in developing countries. Dordrecht : Kluwer Academic.
- [12] Valenzuela, Carlos R. (1992). Remote sensing and geographical information systems for resource management in developing countries. Dordrecht : Kluwer Academic.

