



การประชุมวิชาการระดับชาติ
และนานาชาติ 2560

ที่อยู่ : เลขที่ 2 ถนนราชธานี ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี 34000
โทรศัพท์ (045) 352-000 ต่อ 1300, แฟกซ์: (045) 352-044 Website: www.dba-ubru.ac.th Email: info.dba@ubru.ac.th



การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ 2560



การประชุมวิชาการระดับชาติ และนานาชาติ 2560

รายงานสืบเนื่องจาก

การประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 5
“วิจัยเพื่อความก้าวหน้าและนวัตกรรมสู่ธุรกิจ”

19 ธันวาคม 2560

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

คณะกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

การประชุมวิชาการบริหารธุรกิจระดับชาติและนานาชาติ 2560
19 ธันวาคม 2560 มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

เจ้าของ

คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

บรรณาธิการ

รศ.ดร.ปิยนันท์ ไซตวันิช

กองบรรณาธิการ

ผศ.หทัยรัตน์ ควรรู้ดี

ผศ.เอกรัตน์ เอกศาสตร์

ผศ.ดร.กนกอร บุญมี

ผศ.ดร.พนา ดุลยพัชร

ดร.สุมาลี เจริญจิตร

ผศ.ดร.กฤตชน วงศ์รัตน์

ผศ.ธนิดา ภูแดง

ดร.ภาดล อามาดย์

อ.ดร.ภัทธิดา พรหมราษฎร์

ดร.พัทธนันท์ เพชรเชิดชู

Prof. Dr. Ghazali Musa

Mr. Outhay Sidachanh

Dr. Dian Agustia

Dr. Sothan Yoeung

คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

Faculty of Business & Accountancy, University of Malaya,
Malaysia

Soudvilay College, Laos PDR

Universitas Airlangga, Indonesia

University of South-East Asia, Cambodia

จัดพิมพ์โดย

คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

เลขที่ 2 ถนนราชธานี ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี 34000

โทรศัพท์ 045 352 000 ต่อ 1300 www.bba.ubru.ac.th

คณะกรรมการประเมินผลงานวิชาการ

- | | |
|---------------------------------------|----------------------------------|
| 1. รศ.ดร.ธนสุวิทย์ ทับทิมสุรักษ์ | มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา |
| 2. รศ.ดร.ธีระภัทรา เอกผาชัยชัยสวัสดิ์ | มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ |
| 3. รศ.ดร.บุญทววรรณ วิงวอน | มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง |
| 4. รศ.ดร.ปาจริย์ ผลประเสริฐ | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร |
| 5. รศ.ดร.สืบชาติ อันทะไชย | มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี |
| 6. รศ.ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ | มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ |
| 7. รศ.ดร.มนตรี พิริยะกุล | มหาวิทยาลัยรามคำแหง |
| 8. ผศ.ดร.กฤตชน วงศ์รัตน์ | มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี |
| 9. ผศ.ดร.กาญจนา จินดานิล | มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร |
| 10. ผศ.ดร.กิตติมา จิงสุวดี | มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี |
| 11. ผศ.ดร.ชมนาด มั่นสัมฤทธิ์ | มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี |
| 12. ผศ.ดร.ชลลดา พิงรำพรรณ | มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร |
| 13. ผศ.ดร.นุสรา เกิดประทุม | มหาวิทยาลัยเกริก |
| 14. ผศ.ดร.ปานฉัตร อาการักษ์ | มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ |
| 15. ผศ.ดร.พินดา สัตโยภาส | มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ |
| 16. ผศ.ดร.ภูริศร์ พงษ์เพียจันทร์ | มหาวิทยาลัยมหาสารคาม |
| 17. ผศ.ดร.ศรีสุนันท์ ประเสริฐสังข์ | มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด |
| 18. ผศ.ดร.สันชัย ยงกุลวณิช | มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี |
| 19. ผศ.ดร.สิริภาพรรณ ลีภัยเจริญ | มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี |
| 20. ผศ.ดร.สุกัญญา สมไพบูลย์ | จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 21. ผศ.ดร.สุภัทรธร ทวีจันทร์ | มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ |
| 22. ผศ.ดร.สุภาวดี ขุนทองจันทร์ | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน |
| 23. ผศ.ดร.เสริมศิริ นิลดำ | มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ |
| 24. ผศ.ดร.โสภาพร กล่ำสกุล | มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี |
| 25. ผศ.ดร.อัยรดา พรเจริญ | มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี |
| 26. ผศ.ดร.อำไพ ยงกุลวณิช | มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี |
| 27. ผศ.ดร.อิราวัฒน์ ชมระกา | มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ |
| 28. ผศ.ดร.อุมาวรรณ วาทกิจ | มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ |
| 29. ผศ.ปณิธาน เมฆกมล | มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี |
| 30. ผศ.เอกรัตน์ เอกศาสตร์ | มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา |
| 31. อ.ดร.ก้องเกียรติ สหายรักษ์ | มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี |
| 32. อ.ดร.จารวี ชยสมบัติ | มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต |
| 33. อ.ดร.ดรณศักดิ์ ตติยะลาภะ | มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ |

34. อ.ดร.ธวัชินทร์ เครือโสสม	มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
35. อ.ดร.นารี วงศ์เลิศคุณากร	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
36. อ.ดร.นิภา ชุณหวิญญ์กุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
37. อ.ดร.ประไพพิศ เลียบสือตระกูล	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
38. อ.ดร.ปิยะนุช วรบุตร	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
39. อ.ดร.พิมุกต์ สมชอบ	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
40. อ.ดร.มงคล เอกพันธ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
41. อ.ดร.ยุทธกร ฤทธิ์ไธสง	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
42. อ.ดร.รัชดา รักดียิ่ง	มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
43. อ.ดร.รัตนภรณ์ แซ่ลี้	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
44. อ.ดร.วริรัตน์ สัมพัทธ์พงศ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
45. อ.ดร.วลัยพร สุขปลั่ง	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
46. อ.ดร.ศิริเดช คำสุพรหม	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
47. อ.ดร.สุกัญญา พยุงศิลป์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
48. อ.ดร.สุมาลี เจริญจิตร	มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
49. อ.ดร.อโณทัย หาระสาร	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
50. อ.ดร.อนันต์ สุนทราเมธากุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
51. อ.ดร.รชฏ ขำบุญ	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
52. ผศ.ดร.ธนายุ ภูวิทยาร	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
53. ผศ.ดร.เลหล่า ตรีเอกานุกุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
54. อ.ดร.ปัญญา วงศ์เลิศคุณากร	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
55. อ.ดร.ภัทรี ฟรีสตัด	มหาวิทยาลัยบูรพา

มหาวิทยาลัยเจ้าภาพร่วมการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ประจำปี 2560
“วิจัยเพื่อความก้าวหน้าและนวัตกรรมธุรกิจ”

1. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
3. คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
4. คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
5. คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
6. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
7. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
8. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
9. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
10. วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
11. Airlangga University, Indonesia
12. Faculty of Business and Accountancy, University of Malaya, Malaysia
13. Soudvilay College, Laos PDR
14. University of South-East Asia, Cambodia

สารจากคณบดี
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี



ดิฉันในนามคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี รู้สึกยินดีและเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่ได้จัดงานประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ในหัวข้อ “วิจัยเพื่อความก้าวหน้าและนวัตกรรมธุรกิจ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นช่องทางในการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการและการประยุกต์ใช้ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในระดับนานาชาติ ส่งเสริมการผลิตผลงานทางวิชาการของนักวิชาการ คณาจารย์ นักศึกษา และผู้สนใจทั้งชาวไทยและต่างประเทศ และสร้างเครือข่ายและความร่วมมือในการพัฒนางานวิชาการจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่หลากหลาย นอกจากนี้ยังได้รับเกียรติ จาก ศาสตราจารย์ ดร. เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ มาแสดงปาฐกถาพิเศษ

ในโอกาสนี้ ดิฉันขอขอบคุณ มหาวิทยาลัยเจ้าภาพรวมทั้ง 14 สถาบันซึ่งประกอบด้วย คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต Faculty of Business & Accountancy, University of Malaya, Malaysia, Soudvilay College, Laos PDR, Universitas Airlangga, Indonesia และ University of South-East Asia, Cambodia และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติในครั้งนี้จะเป็นอีกก้าวหนึ่งที่เปิดโอกาสให้กับอาจารย์ นักวิจัย นิสิต นักศึกษา ของมหาวิทยาลัยต่างๆ ตลอดจนผู้สนใจทุกท่าน ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อเป็นเครือข่ายการสร้างสรรคงานวิจัย และสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้จากงานวิจัยไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างแท้จริงกับสังคมและประเทศชาติในอนาคต สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณท่านวิทยากร ผู้เข้าร่วมประชุมทุกท่าน คณะกรรมการทุกฝ่ายที่ได้มีส่วนร่วมทำให้การจัดประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์หทัยรัตน์ ควรรู้ดี)

19 ธันวาคม 2560

กำหนดการ
การประชุมวิชาการบริหารธุรกิจระดับชาติและนานาชาติ 2560
การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5 :
“วิจัยเพื่อความก้าวหน้าและนวัตกรรมธุรกิจ”
19 ธันวาคม 2560 มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
Business Administration National & International Conference 2017
1st International Conference :
“Research for Business Innovation and Advancement”
19th December 2017 Ubon Ratchathani Rajabhat University

วันอังคารที่ 19 ธันวาคม พ.ศ. 2560	
08.30 – 09.00 น.	ลงทะเบียน ณ ประตูหน้าหอประชุมไพรพะยอม
09.00 – 09.30 น.	พิธีเปิด ณ หอประชุมไพรพะยอม กล่าวรายงาน โดย ผศ.หทัยรัตน์ ควรรู้ดี คณบดีคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ กล่าวเปิดงาน โดย รศ.ธรรมรักษ์ ละอองนวล อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มอบของที่ระลึกให้กับเจ้าภาพร่วมและถ่ายภาพร่วมกัน
09.30 – 10.30 น.	Keynote Speech on “The Impact of Innovation on Global Economic Growth” Prof.Dr.Kriengsak Chareonwongsak
10.30 – 10.45 น.	รับประทานอาหารว่าง ณ หอประชุมไพรพะยอม
10.45 – 11.45 น.	ปาฐกถาพิเศษเรื่อง “การพัฒนานวัตกรรมสู่การขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจไทย” ศ.ดร.เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์
11.45 – 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 – 15.30 น.	นำเสนอผลงานแบบบรรยายแยกตามห้องย่อย ห้องย่อยระดับชาติห้องที่ 1 ห้อง 8201 ตึก 8 ห้องย่อยระดับชาติห้องที่ 2 ห้อง 8301 ตึก 8 ห้องย่อยระดับชาติห้องที่ 3 ห้อง 8304 ตึก 8 ห้องย่อยระดับนานาชาติห้องที่ 1 ห้อง 15-307 ตึก 15 ห้องย่อยระดับนานาชาติห้องที่ 2 ห้อง 15-308 ตึก 15 นำเสนอผลงานแบบโปสเตอร์ ณ หอประชุมไพรพะยอม
15.30 – 16.30 น.	มอบเกียรติบัตรผู้นำเสนอผลงานวิจัยยอดเยี่ยมและพิธีปิด

การนำเสนอผลงานแบบบรรยาย
การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
“วิจัยเพื่อความก้าวหน้าและนวัตกรรมธุรกิจ”
วันอังคารที่ 19 ธันวาคม 2560
ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

กลุ่มย่อยที่ 1 : ห้อง 8201 ตึก 8 คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ
ผู้ดำเนินรายการ : รศ.ดร.จกมลดินทร์ แสงอาสภวิริยะ และ ผศ.ดร.สุภาวดี ขุนทองจันทร์

เวลา	ชื่อบทความ
13.00 - 13.15 น.	รูปแบบการบริหารโครงการอาหารกลางวันเพื่อความยั่งยืนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เสมอ สร้อยคำ, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
13.15 - 13.30 น.	การพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรมผ่านการมีส่วนร่วมของกลุ่มชาติพันธุ์จังหวัด แม่ฮ่องสอน ชุตินันต์ สะสอง, ภาควิชาสังคมศาสตร์ วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ บุญพวรรณ วิงวอน, หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง สัญญา สะสอง, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
13.30 - 13.45 น.	ยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษาสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 ดร.ณิ เวียงชัย, นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ สุพร เข้มแสง, อาจารย์ ดร. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ปัญญา แก้วกียูร, อาจารย์ ดร. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
13.45 - 14.00 น.	การบริหารจัดการคนเก่งขององค์กรในศตวรรษที่ 21 ถิ ฤย ยูง เจริญ, นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มาลีณี ศรีไมตรี, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะ บริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี วรรณณา ปิยะรัตน์มานนท์, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
14.00 - 14.15 น.	การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดอุบลราชธานี ปจรรย์ภรณ์ ไหว้พรหม, นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ จัดการ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พิมพ์ต์ สมชอบ, อาจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

เวลา	ชื่อบทความ
14.15 - 14.30 น.	การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับบุคลากรในองค์กรยุค Thailand 4.0 อัครพล ปกป้อง, นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี อัญญาณี อดทน, อาจารย์ ประจำสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและ การจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
14.30 - 14.45 น.	การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ Generation Z ในศตวรรษที่ 21 ศุภกัญญา เกษมสุข, อาจารย์ ประจำสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจ และการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พชรพล ผาลัพัฒน์, นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
14.45 - 15.00 น.	การสรรหาบุคลากรโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อดุลยเดช ตันแก้ว, อาจารย์ ประจำสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจ และการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โณชิตานันท์ เข้มพันธ์, นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
15.00 - 15.15 น.	ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โชติกา โพธิ์วรรณ, นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ บริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุบลราชธานี สิริภาพรณ ลีภัยเจริญ, ผู้ช่วยศาสตราจารย์อาจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชาการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

กลุ่มย่อยที่ 2 : ห้อง 8301 ตึก 8 คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ
 ผู้ดำเนินรายการ : รศ.ดร.บุญทวรรณ วิงวอน และ ผศ.ดร.อัยรดา พรเจริญ

เวลา	ชื่อบทความ
13.00 - 13.15 น.	การใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เรื่องกระบวนการวิจัยเพื่อเพิ่มผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้วิชา ACC471 ระเบียบวิธีวิจัยทางบัญชี คณะบัญชี มหาวิทยาลัยรังสิต นันทนา วิเศษสรรพ, มหาวิทยาลัยรังสิต วัฒนา ศรีถาวร, มหาวิทยาลัยรังสิต
13.15 - 13.30 น.	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางผ่านเฟสบุ๊ค พัชรภรณ์ เมธีการย์, นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราช ภัฏเชียงใหม่ กัลยา ใจรักษ์, อาจารย์ประจำภาควิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย ราชภัฏเชียงใหม่
13.30 - 13.45 น.	ภาพลักษณ์ของเมืองไทย ณ ปัจจุบัน วัชรโรบล ยืนสุข, มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดาริกาญจน์ วิสาเดช, มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
13.45 - 14.00 น.	กลยุทธ์การตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรในอำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี พิมพ์กต์ สมชอบ, อาจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เพ็ญศิริ โชติพันธ์, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. (อาจารย์พิเศษ) สาขาวิชาการจัดการ คณะ บริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
14.00 - 14.15 น.	การซื้อสินค้าและบริการของบุคลากรกลุ่มภารกิจบริการวิชาการในสถานบริการสุขภาพสังกัด กระทรวงสาธารณสุข จังหวัดอุบลราชธานีผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ อดุลยเดช ต้นแก้ว, อาจารย์ ประจำสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจ และการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี อำไพ ยงกุลวนิช, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะ บริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี อุบลวรรณ ด่านณรงค์, นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
14.15 - 14.30 น.	ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านผู้บริโภคที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ นิภา ชูญญิกัญญกุล, อาจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจและ การจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ดลฤดี จันทรแก้ว, อาจารย์ ประจำสาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
14.30 - 14.45 น.	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี วรรณภา กองทรัพย์, นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ จัดการ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ปิยกัญญ์ โชติวนิช, รองศาสตราจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและ การจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

เวลา	ชื่อบทความ
14.45 - 15.00 น.	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการเลือกใช้บริการที่พักในแขวงจำปาศักดิ์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สุขสวรรค์ สีนุสิทธิ์, นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี นลินี ทองประเสริฐ, รองศาสตราจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
15.00 - 15.15 น.	ระบบแนะนำเส้นทางด้วยเทคโนโลยีดาวเทียมระบุพิกัดบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ เพื่อแนะนำโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดอุบลราชธานี สงศรี ลิ้นธิญญพงศ์, อาจารย์ ประจำสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ไมตรี รีมทอง, อาจารย์ ประจำสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เกรียงศักดิ์ รักภักดี, อาจารย์ ประจำสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ปราโมทย์ นามวงศ์, อาจารย์ ประจำสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ชนิษฐา คนกล้า, อาจารย์ ประจำสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พัฒนศักดิ์ ปทุมวัน, อาจารย์ ประจำสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

กลุ่มย่อยที่ 3 : ห้อง 8304 ตึก 8 คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ
 ผู้ดำเนินรายการ : ผศ.ดร.กนกอร บุญมี และ ผศ.ดร.สุภัทรพร ทวีจันทร์

เวลา	ชื่อบทความ
13.00 - 13.15 น.	การเปรียบเทียบคุณภาพการสอบบัญชีระหว่าง Big 4 และ Non Big 4 กับคุณภาพกำไร ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จาริ ภาสะดา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร จินตนา เพ็งพา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร สุนิสา เปาะมะ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร อริศรา ทิพย์ยอแล๊ะ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร ฉัตรรัชฎา แก้วมงคล, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร กาญจนา สวาทักดิ์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร ธนวรรณ สุขวัฒนา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร อีรพัฒน์ บุญนาคสีชัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร ปิยาภัสร์กิติโก เจียรสุคนธ์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร กฤตพงศ์ วัชรานุกุล, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร กันยารัตน์ ดาษจันทิก, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร พิชชานันท์ ภาโสภะ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร
13.15 - 13.30 น.	ความสัมพันธ์ของการกำกับดูแลกิจการที่ดี การจัดการกำไรที่มีต่อมูลค่ากิจการของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ดลญา เบญจศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร ภูริชา ซาเจริญ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร ปวีศา พลวงศ์สกุล, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร ปิยาภัสร์กิติโก เจียรสุคนธ์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร ธิบัติ สกฤตวิญญาดา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร วรวิทย์ กุลตั้งวัฒนา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร เบญจวรรณ ศุภพร, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร
13.30 - 13.45 น.	การตัดสินใจผลิต เก็บรักษา และจำหน่ายข้าวพันธุ์พื้นเมืองของเกษตรกรในพื้นที่ลุ่มน้ำปากพนัง อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช จินตณีย์ รัชื้อ, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
13.45 - 14.00 น.	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจและพฤติกรรมการออมเงินผ่านกองทุนการออมแห่งชาติของ แรงงานนอกระบบ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช รัชณี ปรีชา, มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ปานแก้วตา ลัคนาวานิช, มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

เวลา	ชื่อบทความ
14.00 - 14.15 น.	การเตรียมความพร้อมต่อร่างมาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนครพนม บัวจันทร์ อินธิโส, อาจารย์ ประจำคณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนครพนม ปิยาภัสร์ดีดีโก เจียรสุคนธ์, อาจารย์ ประจำคณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนครพนม ณัฐกฤตา ศรีเมือง, อาจารย์ ประจำคณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนครพนม
14.15 - 14.30 น.	การปรับตัวของธุรกิจเกษตรในพื้นที่ดินถล่ม : กรณีศึกษา บ้านหน้าถ้ำ ตำบลท่าอู่แท อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ณัฐนิช ลั่นซ้าย, หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำนักวิชาการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จินตนิษฐ์ รู่เชื้อ, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
14.30 - 14.45 น.	การศึกษาสภาพแวดล้อม และกิจกรรมสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการใช้นวัตกรรมในธุรกิจ อสังหาริมทรัพย์แนวสูง ยุค Thailand 4.0 วิลาวัลย์ อ่อนวงศ์เปรม, มหาวิทยาลัยสยาม
14.45 - 15.00 น.	การสร้างมูลค่าเพิ่มผลิตภัณฑ์ด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่นของกลุ่มผู้สูงอายุ ตำบลเวียง อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย บุญทวรรณ วิงวอน, คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง อาชวิน ใจแก้ว, คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง อัจฉรา เมฆสุวรรณ, คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ปิยนุช คำเงิน, เทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย
15.00 - 15.15 น.	แนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนเพื่อแก้ปัญหาภาคการเกษตรชุมชนหลวงใต้ อำเภองาว จังหวัดลำปาง ขจรศักดิ์ วงศ์วิราช, อาจารย์สาขาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง บุญทวรรณ วิงวอน, ประธานหลักสูตร ปร.ด.สาขาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ชรัญพัชร์ แพ่งแซง, นักวิเคราะห์นโยบายและแผน, เทศบาลตำบลเวียงใต้ อำเภองาว
15.15 - 15.30 น.	ปัญญาประดิษฐ์กับนักบัญชีดิจิทัล เปรมารัช วิลาลัย, วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต สุพรรณรัตน์ มาศรีรัตน์, คณะพาณิชยศาสตร์และอุตสาหกรรมบริการ วิทยาลัยอินเทอร์เน็ตลำปาง ยงยศ คงธนรัตน์, วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต เพ็ญญา อุณหศิริกุล, วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ธารรัตน์ หน่ายทุกข์, วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
15.30 - 15.45 น.	ตัวกำหนดการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของธนาคารออมสินภาค 9 สรัญญา มิตรจำเมือง, นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง บุญทวรรณ วิงวอน, หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

การนำเสนอผลงานแบบโปสเตอร์
การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
“วิจัยเพื่อความก้าวหน้าและนวัตกรรมธุรกิจ”
วันอังคารที่ 19 ธันวาคม 2560

ณ หอประชุมไพฑูริยา มหวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ชื่อบทความ
การจัดการสนามชนไก่ จังหวัดอุดรธานี ดนัย ศิริบุรี, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี เอกภาพ สาลี, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี อนุชา พันธุ์พิมพ์, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ฤทธิพันธ์ มาระตัง, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
การประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ศิริโรจน์ พลไชย, อาจารย์ ประจำสาขาวิชานิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี นภาพร ทาระทา, นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี สาธิตา พุ่มจันทร์, นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
การพัฒนาระบบสารสนเทศพยากรณ์ความเสี่ยงการเกิดโรคความดันโลหิตสูงและโรคเบาหวานเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้วยเทคนิคเหมืองข้อมูล พัฒนศักดิ์ ปทุมวัน, อาจารย์ ประจำสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เกรียงศักดิ์ รักภักดี, อาจารย์ ประจำสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ชนิษฐา คนกล้า, อาจารย์ ประจำสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนนทบุรี สายรุ้ง ตุ่มม่วง, ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย สันติ ป่าห้วย, นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ อนันต์ ธรรมชาลัย, อาจารย์ ดร. หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
สภาพปัญหาและความต้องการการรู้สารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ชลลดา พิงรำพรรณ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร พัชรี ฉลาดธัญกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร รัตติกร จิตรไกรสร, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ข้อบ่งชี้
กระบวนการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด สิริวิชัย ปิ่นคำ, อาจารย์ สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด เกศรินทร์ แซงสว่าง, นักศึกษาปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด หนึ่งฤทัย ประเสริฐสังข์, นักศึกษาปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด เปรมชัย ทองพุ่ม, อาจารย์ สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
กลยุทธ์การส่งเสริมการขายของห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ ต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในจังหวัดร้อยเอ็ด สิริวิชัย ปิ่นคำ, อาจารย์ สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด มินตรา จันทะล่ำม, นักศึกษาปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด สุภาวดี สมดา, นักศึกษาปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด เกษศิรินทร์ ภูญาคง, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
การศึกษากิจการจัดการเรียนการสอนวิชาการประเมินทางการศึกษา โดยการเรียนรู้แบบใช้สมองเป็นฐาน ของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี พินิจ สมบูรณ์, คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
การสื่อสารการตลาดของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม: กรณีศึกษา กู่กาสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด สิริวิชัย ปิ่นคำ, อาจารย์ สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด เกรียงไกร กันแก้ว, อาจารย์ สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด รุ่งธิว บัวเย็น, นักศึกษาปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด สุวิมล ไข่มุกดา, นักศึกษาปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อกระบวนการตัดสินใจใช้บริการ บริษัทไปรษณีย์ไทย (จำกัด) ของประชาชนในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด เกรียงไกร กันแก้ว, อาจารย์ สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด สิริวิชัย ปิ่นคำ, อาจารย์ สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ณัฐภูมิ โทมัสตรี, นักศึกษาปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด พลอยชมพู จันทวี, นักศึกษาปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

ข้อบทความ
การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการวิชาการ ของคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด สิริวิทย์ ปิ่นคำ, อาจารย์สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ดวงดาว ภูครองจิตร, อาจารย์สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด วัชรพงษ์ เรืองวรบูรณ์, นักศึกษาปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด กาญจนา พรเจริญ, นักศึกษาปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ยุพดี อย่างสุข, นักศึกษาปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด นรพล กองอุดม, นักศึกษาปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ก้องภพ ใจหาญ, นักศึกษาปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อโครงการบริการวิชาการ หลักสูตรการประดิษฐ์งานใบตองเชิงพาณิชย์ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ดวงดาว ภูครองจิตร, อาจารย์สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด สิริวิทย์ ปิ่นคำ, อาจารย์สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ศศิประภา อาจอำนวย, นักศึกษาปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ธิดารัตน์ ศรีสัมฤทธิ์, นักศึกษาปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด บุษย์พัชร ขจรอนันต์, นักศึกษาปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ปรัชญา ไกยเดช, นักศึกษาปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด กฤษดา กุลวงศ์, นักศึกษาปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

ชื่อบทความ
พฤติกรรม การเลือกซื้อสินค้าผ่านสื่อออนไลน์ (Facebook) ของนักศึกษาหญิง คณะ บริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประกายดาว เสวตนนท์, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจ และการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี อารันต์ชา แก่นอินทร์, นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะ บริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ชลธิชา แสงวงศ์, นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ และการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี สมัชชา กิ่งสกุล, นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ และการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลชุมชนเปิดใหม่ในจังหวัดอุบลราชธานี ธัญวลัย ช่วงชิง, นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากร มนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี สิริภาพรณ ลีภัยเจริญ, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะ บริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาตนเองกับความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต จังหวัดร้อยเอ็ด บุญช่วง ศรีธรรมาภรณ์, อาจารย์ สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏ ร้อยเอ็ด สุพร แก้วสะอาด, อาจารย์ สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานกับความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีบริษัทกลุ่มร้อย แก่นสารสินธุ์เมื่อเปิดเสรีทางเศรษฐกิจ บุญช่วง ศรีธรรมาภรณ์, อาจารย์ สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏ ร้อยเอ็ด ลลิตา พิมทา, อาจารย์ สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ทัศนีย์ โคตรทอง, นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบัญชีบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ และการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การและความจงรักภักดี ศราวดี บุญทวี, นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี วลัยพร สุขปลั่ง, อาจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการ จัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความสามารถทางการบัญชีกับผลการปฏิบัติงานของนักบัญชีบริษัทในเขตขอนแก่น บุญช่วง ศรีธรรมาภรณ์, อาจารย์ สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏ ร้อยเอ็ด ลลิตา พิมทา, อาจารย์ สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด สายน้ำทิพย์ นวนเจริญ, นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบัญชีบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี คณะ บริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

ชื่อบทความ
คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี สมพักตร์ คำพะอิก, นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี สิริภาภรณ์ ลีภัยเจริญ, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
คุณลักษณะภาวะผู้นำในยุค Thailand 4.0 ศิริยาพร บุญแสน, นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ไพฑูริกา มาศ พลศรี, อาจารย์ ประจำสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี วิรินดา สุทธิพรหม, อาจารย์ ประจำสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
ทัศนคติต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ตำแหน่ง วิชาการ สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จินตนา พรหมพานิชย์, นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จตุรงค์ ศรีวงศ์วรรณะ, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
เทคโนโลยีการสื่อสารกับสังคมเครือข่ายผู้สูงอายุ ปณิสนา อธิจิตตา, อาจารย์ ประจำสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา (สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เมธิภา วัฒนศิริกุล, นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี วลัยพร สุขปลั่ง, อาจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
ประสิทธิภาพการให้บริการจัดทำบัตรประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี ชนิดาภา ถังยิ้ม, มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาดอนเมือง จิตติมา ให้อย่าง, มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาดอนเมือง
ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี นรินทร์ ยุวดีนิเวศ, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำสาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเชิงในจังหวัดอุบลราชธานี พรทิพย์ สมวัน, นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จตุรงค์ ศรีวงศ์วรรณะ, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ชื่อบทความ
ปัจจัยพยากรณ์พฤติกรรมการเล่นพนันหอยของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัย วชิรรัตน์ นรินทร์เตชาภัทร์, อาจารย์ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย คณะ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ผลกระทบของการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีบริษัทในเขต จังหวัดร้อยเอ็ด บุญช่วง ศรีธรรมราช, อาจารย์ สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏ ร้อยเอ็ด สุพร แก้วสะอาด, อาจารย์ สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
พฤติกรรมการใช้และความพึงพอใจในเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ศิริรัตน์ พลไชย, อาจารย์ ประจำสาขาวิชานิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราช ภัฏอุบลราชธานี จิตดารัตน์ คงนิล, นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะ บริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี วิมลสิริ ทะนง, นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ และการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
แม่สื่อแม่ชักยุคดิจิทัล (Digital Matchmaker) วชิรรัตน์ นรินทร์เตชาภัทร์, อาจารย์ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย คณะ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
รูปแบบกระบวนการเรียนการสอนในวิถีเกษตรแบบมีส่วนร่วมของนักเรียนกัมพูชาที่เข้ามาศึกษา ในเขตพื้นที่ ชายแดน จังหวัดจันทบุรี พินิจ สมบูรณ์, คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี อติราช เกิดทอง, คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
องค์ประกอบขององค์การแห่งการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 อนันต์ สุนทรามาธากุล, อาจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการ จัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ภิมภักดิ์ ปรมัตถ์วโรตติ, อาจารย์ ประจำสาขาวิชาการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ คณะบริหารธุรกิจและ การจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จิตติภรณ์ สุดเต, นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กของนักศึกษา: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง วรินทร์รัตน์ ทำอินแก้ว, นักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ลำปาง เกวริน คำอ้าย, นักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง โสภิตา ดาวงค์, นักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง อุษา ไบสัถทอง, อาจารย์สาขาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ขจรศักดิ์ วงศ์วิราช, อาจารย์สาขาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

ข้อบ่งชี้
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ ปรัชญา แสงงาม, นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ศิริภาพรณ ลีภัยเจริญ, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

สารบัญ

	หน้า
ส่วนที่ 1 บทความที่นำเสนอในรูปแบบบรรยาย.....	1
รูปแบบการบริหารโครงการอาหารกลางวันเพื่อความยั่งยืนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน	
เสมอ สร้อยคำ.....	3
การพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรมผ่านการมีส่วนร่วมของกลุ่มชาติพันธุ์จังหวัดแม่ฮ่องสอน	
ชุตินันต์ สะสอง, บุญทวรรณ วิงวอน, และสัญญา สะสอง.....	11
ยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4	
ดร.ณิ เวียงชัย, สุพร เข้มเฮง, และปัญญา แก้วกียู.....	22
การบริหารจัดการคนเก่งขององค์การในศตวรรษที่ 21	
ถิ ฤย ยูง เหยียน, มาลีณี ศรีไมตรี, และวรรณมา ปิยะรัตน์มานนท์.....	34
การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์	
การเกษตรในจังหวัดอุบลราชธานี	
ปจวริย์ภรณ์ ไหว้พรหม, และพิมุขต์ สมชอบ.....	43
การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับบุคลากรในองค์กรยุค Thailand 4.0	
อัศรพล ปกป้อง, และอัญญาณี อดทน.....	52
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ Generation Z ในศตวรรษที่ 21	
ศุภกัญญา เกษมสุข, และพชรพล ฝาลิพัฒน์.....	62
การสรรหาบุคลากรโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	
อดุลยเดช ต้นแก้ว, และโยชิทานันท์ เข้มพันธ์.....	69
ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏ	
อุบลราชธานี	
โชติกา โพธิ์วรรณ, และสิริภาพรรณ สักยเจริญ.....	74
การใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เรื่องกระบวนการวิจัยเพื่อเพิ่มผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้วิชา ACC471 ระเบียบวิธีวิจัยทาง	
บัญชี คณะบัญชี มหาวิทยาลัยรังสิต	
นิมนวล วิเศษสรรพ, และวัฒนา ศรีถาวร.....	84
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางผ่านเฟซบุ๊ก	
พัชรภรณ์ เมธีการย์, และกัลยา ใจรักษ์.....	91
ภาพลักษณ์ของเมืองไทย ณ ปัจจุบัน	
วัชรโรบล ยืนสุข, และดาริกาญจน์ วิชาเดช.....	98
กลยุทธ์การตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรในอำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี	
พิมุขต์ สมชอบ, และเพ็ญศิริ โชติพันธ์.....	108
การซื้อสินค้าและบริการของบุคลากรกลุ่มภารกิจบริการวิชาการในสถานบริการสุขภาพสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	
จังหวัดอุบลราชธานีผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	
อดุลยเดช ต้นแก้ว, อำไพ ยงกุลวนิช, และอุบลวรรณ ด้านณรงค์.....	115
ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านผู้บริโภคที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์	
นิภา ชุณหวิญญูกุล, และดลฤดี จันทรแก้ว.....	123

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี	
วรรณภา กองทรัพย์ และปิยภิญญา โชติวนิช.....	127
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการเลือกใช้ บริการที่พักในแขวงจำปาศักดิ์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	
สุขสวรรค์ สันสุสิทธิ์, และนลินี ทองประเสริฐ	137
ระบบแนะนำเส้นทางด้วยเทคโนโลยีดาวเทียมระบุพิกัดบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ เพื่อแนะนำโครงการอันเนื่องมาจาก พระราชดำริ จังหวัดอุบลราชธานี	
สังศรี ลิทธิบุญพงศ์, ไมตรี ริมทอง, เกรียงศักดิ์ รักภักดี, ปราโมทย์ นามวงศ์, ขนิษฐา คนกล้า, และพัฒนศักดิ์ ปทุมวัน	145
การเปรียบเทียบคุณภาพการสอบบัญชีระหว่าง Big 4 และ Non Big 4 กับคุณภาพกำไร ของบริษัทจดทะเบียนใน ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	
จารี ภาสดา, จินตนา เฟิงพา, สุนิสา เปาะมะ, อริศรา ทิพย์ยอแล้ะ, ฉัตรรัชฎา แก้วมงคล, กาญจนา สวาทักดิ์, ธนวรรณ สุขวัฒนา, อธิพัฒน์ บุญนาคสิขัย, ปิยาภิศกัต์ติโก เจียรสุคนธ์, กฤตพงศ์ วัชรนุกุล, กันยารัตน์ ดาษจันทิก, และพิชชานันท์ ภาโสภะ	152
ความสัมพันธ์ของการกำกับดูแลกิจการที่ดี การจัดการกำไรที่มีต่อมูลค่ากิจการของบริษัทจดทะเบียนในตลาด หลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	
ดลญา เบญจศาสตร์, ฐริษา ซาเจริญ, ปวรวิศา พลวงศ์สกุล, ปิยาภิศกัต์ติโก เจียรสุคนธ์, อธิติ สกกุล วิชญธาดา, วรวิทย์ กุลตังวัฒนา, และเบญจวรรณ ศุภัทรพร.....	162
การตัดสินใจผลิต เก็บรักษา และจำหน่ายข้าวพันธุ์พื้นเมืองของเกษตรกรในพื้นที่ลุ่มน้ำปากพนัง อำเภopakพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช	
จินตนิษฐ์ รุ้ซื่อ	169
ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจและพฤติกรรมการออมเงินผ่านกองทุนการออมแห่งชาติของแรงงานนอก ระบบ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช	
รัชณี ปรีชา, และปานแก้วตา ลักนาวานิช	185
การเตรียมความพร้อมต่อร่างมาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนครพนม	
บัวจันทร์ อินธิโส, ปิยาภิศกัต์ติโก เจียรสุคนธ์, และณัฐกฤตา ศรีเมือง.....	197
การปรับตัวของธุรกิจเกษตรในพื้นที่ดินถล่ม : กรณีศึกษา บ้านหน้าถ้ำ ตำบลท่าอุแท อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัด สุราษฎร์ธานี	
ณัฐฐนิช ลั่นซ้าย, และจินตนิษฐ์ รุ้ซื่อ	208
การศึกษาสภาพแวดล้อม และกิจกรรมสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการใช้นวัตกรรมในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง ยุค Thailand 4.0	
วิลาวัลย์ อ่อนวงศ์เปรม.....	221
การสร้างมูลค่าเพิ่มผลิตภัณฑ์ด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่นของกลุ่มผู้สูงอายุ ตำบลเวียง อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย	
บุญทวรรณ วิงวอน, อาชวิน ใจแก้ว, อัจฉรา เมฆสุวรรณ, และปิยนุช คำเงิน.....	233

แนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนเพื่อแก้ปัญหาภาคการเกษตรชุมชนหลวงใต้ อำเภองาว จังหวัดลำปาง	
ขจรศักดิ์ วงศ์วิราช, บุญทวารณ วิงวอน, และสร้อยพัชร์ แพงแขง.....	243
ปัญญาประดิษฐ์กับนักบัญชีดิจิทัล	
เปรมารัช วิลาลัย, สุพรรณรัตน์ มาศรีรัตน์, ยงยศ คงธนารัตน์, เพ็ญภา อุนทศิริกุล, และธารารัตน์	
หน่วยทุกซ์.....	253
ตัวกำหนดการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของธนาคารออมสินภาค 9	
สร้อยญา มิตรจำเมือง, และบุญทวารณ วิงวอน	259

ส่วนที่ 2 บทความที่นำเสนอในรูปแบบโปสเตอร์	270
การจัดการสนามชนไก่ จังหวัดอุดรธานี	
ดนัย ศิริบุรี, เอกภาพ สาลี, อนุชา พันธุ์พิมพ์, และฤทธินันท์ มาระตัง.....	271
การประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี	
ศิโรรัตน์ พลไชย, นภาพรณ์ ทาระทา, และสาธิตา พุ่มจันทร์.....	280
การพัฒนาระบบสารสนเทศพยากรณ์ความเสี่ยงการเกิดโรคความดันโลหิตสูงและโรคเบาหวานเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้วยเทคนิคเหมืองข้อมูล	
พัฒนศักดิ์ ปทุมวัน, เกรียงศักดิ์ รักภักดี, และชนิษฐา คนกล้า.....	286
การพัฒนารูปแบบการบริหารการจัดระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนนทบุรี	
สายรุ้ง ตุ่มม่วง.....	290
การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการของธุรกิจนำเข้าในในประเทศไทย	
สันติ ป้าหวาย, และอนันต์ ธรรมชาลัย.....	299
สภาพปัญหาและความต้องการการรู้สารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร	
ชลลดา พิงรำพรรณ, พัชร ฉลาดธัญกิจ, และรัตติกร จิตรไกรสร.....	306
กระบวนการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด	
สิริวิทย์ ปิ่นคำ, เกศรินทร์ แสงสว่าง, หนึ่งฤทัย ประเสริฐสังข์, และเปรมชัย ทองพุ่ม.....	310
กลยุทธ์การส่งเสริมการขายของห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ ต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในจังหวัดร้อยเอ็ด	
สิริวิทย์ ปิ่นคำ, มินตรา จันทะลุ่ม, สุภาวดี สมดา, และเกษศิริจันทร์ ภิญญาคง.....	317
การศึกษากิจการด้านการเรียนการสอนวิชาการประเมินทางการศึกษา โดยการเรียนรู้แบบใช้สมองเป็นฐาน ของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี	
พินิจ สมบูรณ์.....	326
การสื่อสารการตลาดของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม: กรณีศึกษา กู่กาสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด	
สิริวิทย์ ปิ่นคำ, เกรียงไกร กันแก้ว, รุ่งธิชา บัวเย็น, และสุวิวัฒน์ ไชยพิมพ์.....	331
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อกระบวนการตัดสินใจใช้บริการ บริษัทไพรเมียมไทย (จำกัด) ของประชาชนในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด	
เกรียงไกร กันแก้ว, สิริวิทย์ ปิ่นคำ, ณัฐวุฒิ ไทมูลตรี, และพลอยชมพู จันทวี.....	339
การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการวิชาการ ของคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด	
สิริวิทย์ ปิ่นคำ, ดวงดาว ภูครองจิต, วัชรพงษ์ เรืองวรบูรณ์, กาญจนา พรเจริญ, ยุพดี อย่างสุข, นรพล กองอุดม, และก้องภพ ใจหาญ.....	348
ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อโครงการบริการวิชาการ หลักสูตรการประดิษฐ์งานใบทองแดงพานิชย์ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด	
ดวงดาว ภูครองจิต, สิริวิทย์ ปิ่นคำ, ศศิประภา อาจอำนวย, ธิรัตน์ ศรีสัมฤทธิ์, บุษย์พัชร ขจรอนันต์, ปรัชญา ไกยเดช, และกฤษฎา กุลวงศ์.....	357
พฤติกรรมในการเลือกซื้อสินค้าผ่านสื่อออนไลน์ (Facebook) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี	
ประกายดาว เศวตนันท์, อารันต์ชยา แก่นอินทร์, ชลธิชา แสงวงศ์, และสมัชชา กิ่งสกุล.....	365

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลชุมชนเปิดใหม่ในจังหวัดอุบลราชธานี	
ธัญวลัย ช่วงชิง, และสิริภาพรรณ ลีภัยเจริญ	372
ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาตนเองกับความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต	
จังหวัดร้อยเอ็ด	
บุญช่วง ศรีธรรมาภรณ์, และสุพร แก้วสะอาด	382
ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานกับความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีบริษัทกลุ่มร้อย	
แก่นสารสินธุ์เมื่อเปิดเสรีทางเศรษฐกิจ	
บุญช่วง ศรีธรรมาภรณ์, ลลิตา พิมพ์, และทัศนีย์ โคตรทอง	390
องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การและความจงรักภักดี	
ศรารุณี บุญทวี, และวลัยพร สุขปลั่ง	397
ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความสามารถทางการบัญชีกับผลการปฏิบัติงานของนักบัญชีบริษัทในเขตขอนแก่น	
บุญช่วง ศรีธรรมาภรณ์, ลลิตา พิมพ์, และสายน้ำทิพย์ นวนเจริญ	406
คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี	
สมพักตร์ คำพะอิก, และสิริภาพรรณ ลีภัยเจริญ	414
คุณลักษณะภาวะผู้นำในยุค Thailand 4.0	
ศิริยาพร บุญแสน, โขมกามาศ พลศรี, และวิรินดา สุทธิพรหม	422
ทัศนคติต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ตำแหน่ง วิชาการ สังกัด	
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี	
จินตนา พรหมพานิชย์, จตุรงค์ ศรีวงศ์วรรณะ	427
เทคโนโลยีการสื่อสารกับสังคมเครือข่ายผู้สูงอายุ	
ปณิสญา อธิจิตตา	434
แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา (สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยราชภัฏ	
อุบลราชธานี	
เมธิภวดี สิทธิกุล, และวลัยพร สุขปลั่ง	439
ประสิทธิภาพการให้บริการจัดทำบัตรประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี	
ชนิดาภา ถังยัม, และฐิติมา ไหล่ยอง	446
ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี	
นรินทร์ช ยุวดีนิเวศ	450
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเชิงในจังหวัดอุบลราชธานี	
พรทิพย์ สมวัน และจตุรงค์ ศรีวงศ์วรรณะ	456
ปัจจัยพยากรณ์พฤติกรรมการเล่นพนันห่วยของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัย	
วชิรารัตน์ นรินทร์เดชาภักดิ์	465
ผลกระทบของการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีบริษัทในเขต	
จังหวัดร้อยเอ็ด	
บุญช่วง ศรีธรรมาภรณ์, และสุพร แก้วสะอาด	477
พฤติกรรมการใช้และความพึงพอใจในเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี	
ศิโรรัตน์ พลไชย, จิตดารัตน์ คงนิล, และวิมลสิริ ทะนง	484
แม่สื่อแม่ชักยุคดิจิทัล (Digital Matchmaker)	
วชิรารัตน์ นรินทร์เดชาภักดิ์	490

รูปแบบกระบวนการเรียนการสอนในวิถิเกษตรแบบมีส่วนร่วมของนักเรียนกัมพูชาที่เข้ามาศึกษา ในเขตพื้นที่ ชายแดน จังหวัดจันทบุรี	
พินิจา สมบูรณ์, และอดิราช เกิดทอง.....	500
องค์ประกอบขององค์การแห่งการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21	
อนันต์ สุนทราเมธากุล, ภิมภวิมล ปรมัตถ์วรโชติ, และฐิตาภรณ์ สุดเต.....	504
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กของนักศึกษา: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง	
วรินทร์รัตน์ ทำอินแก้ว, เกวริน คำ, โสภิตา ดาวงค์, อุษา โปสถ์ทอง, และขจรศักดิ์ วงศ์วิราช.....	512
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์	
ปรัชญา แสงงาม, และสิริภาพรรณ ลีภัยเจริญ.....	520
ภาคผนวก.....	530

ส่วนที่ 1

บทความที่น่าสนใจในรูปแบบบรรยาย

รูปแบบการบริหารโครงการอาหารกลางวันเพื่อความยั่งยืนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

เสมอ สร้อยคำ, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ¹

Email: soikhom2011@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารโครงการอาหารกลางวันเพื่อความยั่งยืนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยดำเนินการวิจัย 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสภาพและแนวทางในการบริหารโครงการอาหารกลางวันเพื่อความยั่งยืนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยแบ่งออกเป็น 3 ขั้น ดังนี้ 1) ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารโครงการอาหารกลางวันในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน 2) ศึกษาสภาพและแนวทางการบริหารโครงการอาหารกลางวันในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ปีการศึกษา 2558 จำนวน 379 คน ในการตอบแบบสอบถาม และสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 13 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ขั้นตอนที่ 2 สร้างรูปแบบการบริหารโครงการอาหารกลางวันเพื่อความยั่งยืนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยนำข้อมูลจากขั้นตอนที่ 1 มาयर่างรูปแบบการบริหารโครงการฯ ด้วยการสนทนากลุ่มจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 9 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา และขั้นตอนที่ 3 ประเมินความเป็นไปได้และความเป็นประโยชน์ของรูปแบบการบริหารโครงการอาหารกลางวันที่พัฒนาขึ้น แหล่งข้อมูล คือ ผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ปีการศึกษา 2558 จำนวน 379 คน ได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย โดยใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความเป็นไปได้และความเป็นประโยชน์ของรูปแบบดังกล่าว

ผลการวิจัย พบว่า

1. สภาพการบริหารโครงการอาหารกลางวันในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน อยู่ในระดับมากทุกด้าน ตามลำดับ คือ ด้านผลผลิต ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านสภาพแวดล้อม

2. รูปแบบการบริหารโครงการอาหารกลางวันเพื่อความยั่งยืนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วย 1) บุคลากร ได้แก่ คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้สอน 2) การบริหารโครงการอาหารกลางวัน ได้แก่ ขอบข่ายงานการดำเนินงาน และวัตถุประสงค์การดำเนินงาน ด้านกระบวนการ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การวางแผน 2) การจัดองค์การ 3) การลงมือปฏิบัติ 4) การมีส่วนร่วม และ 5) การปรับปรุง ด้านผลผลิต ประกอบด้วย 1) โอกาสการเข้ารับบริการโครงการอาหารกลางวัน 2) ภาวะโภชนาการของนักเรียน 3) ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการ ด้านสภาพแวดล้อม และเงื่อนไขความสำเร็จ

3. การประเมินรูปแบบการบริหารโครงการอาหารกลางวันเพื่อความยั่งยืนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่พัฒนาขึ้นมีความเป็นไปได้ในระดับมากและความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: รูปแบบการบริหาร โครงการอาหารกลางวันในโรงเรียนประถมศึกษา

ABSTRACT

This research uses qualitative and quantitative methods, aims to develop the school lunch project model for sustainable in basic education school. The researchers did 3 steps: The first step – find out the state of the school lunch project by studying the related literature to the school lunch project; surveying from 379 school administrators using a questionnaire; and interviewing with 13 experts. The second step – develop the school lunch model for sustainable in basic education

¹ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

school, using focus group with 9 experts. And the last step – evaluate the develop model by surveying from 379 school administrators using a questionnaire.

The research results revealed as follows:

1. The stage of the school lunch project was at a “high” level in the every aspect.
2. The school lunch project model for sustainable in basic education school composes of 3 components: input, process, and output. Input comprises 1) personnel: school board committee, school administrators, and teachers. Process comprises 1) planning 2) organization setting, 3) operation, 4) co-operation, and 5) improvement. Output comprises 1) opportunity for getting the service, 2) the status of the students’ nutrition, and 3) efficiency management, environment and condition.
3. The developed model has possibility at a “high” level and had utility at the highest level.

Keywords: Management Model, School Lunch Project, Primary School

บทนำ

เด็กเป็นทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญที่สุด ความเป็นอยู่ที่ดีของเด็ก ความรู้ ความสามารถ และผลกำไรของเด็กจะเป็นสิ่งกำหนดอนาคตของโลก นักการศึกษาทั่วโลกล้วนทราบดีว่า ความมีชีวิตชีวาของเด็กที่มีสุขภาพดี มีความพร้อมที่จะรับรู้ประสบการณ์ใหม่ๆ ไม่มีขอบเขตสิ้นสุด สามารถเจริญเติบโตเป็นประชากรที่มีสมรรถภาพและสร้างประโยชน์ให้สังคมเจริญรุ่งเรืองและมั่นคงได้ ดังนั้นเพื่อให้เด็กมีการพัฒนาการเต็มตามศักยภาพเด็กจะต้องได้รับการคุ้มครองป้องกันดูแลเอาใจใส่ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคม เด็กจึงสามารถเรียนรู้ได้อย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรของมหาวิทยาลัยมหิดล สรุปได้ว่า “สุขภาพเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อการเจริญเติบโต และการพัฒนาทุกๆ ด้านของบุคคล ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพชีวิตที่พึงประสงค์อันจะนำบุคคลไปสู่ความสุขความสำเร็จในชีวิต และการพัฒนาประเทศในที่สุด เราต้องการช่วยให้นักเรียนในโรงเรียนมีสุขภาพอนามัยสมบูรณ์แข็งแรง รับประทานอาหารที่ถูกสุขลักษณะและถูกตามส่วนประกอบที่จะบำรุงร่างกาย อยาให้เป็นพิษภัยหรืออุปกรณ์ แล้วให้นักเรียนมาทำการเกษตร ซึ่งเป็นวิธีที่อ้อมและยากขึ้นมากอีกทางหนึ่ง อาหารที่จะให้รับประทานนั้นเป็นอาหารที่ได้มาจากผลิตผลของนักเรียนผู้รับประทานเอง ซึ่งอาจจะได้ผลช้า แต่ก็ใช่วิธีหนึ่งซึ่งจะได้รับอาหารและคิดว่าจะได้รับประโยชน์เป็นผลพลอยได้ที่สำคัญ คือ ความรู้ทางด้านการเกษตรและด้านโภชนาการ เป็นวิชาติดตัวไปจนนักเรียนเหล่านั้นเติบโตขึ้นเป็นผู้ใหญ่และได้ประกอบอาชีพทางด้านการเกษตรกรรม วิชาใหม่ๆ เหล่านั้นอาจจะนำมาช่วยในการครองชีพได้มากที่สุด” (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2546) จากพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช และพระราชดำริของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ที่ทรงมีความห่วงใยในด้านสุขภาพอนามัยที่ควรจะมีสมบูรณ์แข็งแรงและเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติมในหมวด 3 ระบบการศึกษา ในมาตรา 15 การจัดการศึกษามี 3 รูปแบบ คือ การศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย ฯลฯ และในหมวด 2 สิทธิและหน้าที่ทางการศึกษาในมาตรา 10 การจัดการศึกษาต้องจัดให้บุคคลมีสิทธิและโอกาสเสมอกันในการรับการศึกษาขั้นพื้นฐานไม่น้อยกว่า 12 ปี ที่รัฐต้องจัดให้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่ายและในหมวด 1 มาตรา 6 กล่าวไว้ว่า “การจัดการศึกษาต้องเป็นไป เพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้และคุณธรรมมีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข” (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ, 2542) เด็กวัยเรียนเป็นช่วงที่มีการพัฒนาการเจริญเติบโตทั้งความสูงและขนาดของร่างกาย การส่งเสริมให้ได้รับสารอาหารที่เหมาะสม เด็กจะสามารถเจริญเติบโตและพัฒนาการได้เต็มศักยภาพ การขาดสารอาหารในวัยนี้มักจะขาดโปรตีนที่มี คุณภาพ พลังงาน ธาตุเหล็ก แคลเซียม และไอโอดีน ซึ่งเป็นสาเหตุให้โตช้า ตัวไม่สูง ป่วยบ่อย ความสามารถในการ เรียนรู้ต่ำ ส่วนอีกกลุ่ม คือ การได้รับสารอาหารบางชนิดมากเกินไป โดยเฉพาะไขมันขณะเดียวกันกลับได้รับสารอาหารที่มีประโยชน์ต่อสุขภาพอย่างโยอาหารจากผัก-ผลไม้ไม่พอ เราจะพบเด็กอ้วนเพิ่มขึ้นและพบการเป็นโรคเบาหวาน ซึ่งเกิดจาก ความอ้วนในเด็กที่มีอายุน้อยลง ดังนั้น จึงควรส่งเสริมให้เด็กได้รับสารอาหารในปริมาณที่เหมาะสมกับความต้องการของร่างกาย เพื่อการเจริญเติบโตและสุขภาพที่ดี และในระยะยาวยังเป็นการช่วยป้องกันโรคภาวะไขมันสูงในเลือด โรคหัวใจ ขาดเลือด เบาหวาน ความดันโลหิตสูงและโรคกระดูกพรุน เป็นต้น โครงการอาหารกลางวันจึงมีบทบาทเพียงการช่วยให้เด็กมีอาหารกลางวันกินทุกคน ทุกวัน เท่านั้น แต่ควรมีบทบาทในการสร้างเสริมการบริโภคนิสัยที่เหมาะสมให้เป็นภูมิคุ้มกันตนเองได้ (อุไรพร จิตต์แจ้ง, 2555)

จากความจำเป็นและความสำคัญของการอาหารที่มีต่อประชากรในวัยเรียนดังกล่าว รัฐบาลทุกยุคทุกสมัยจึงได้ตระหนัก และให้ความสำคัญของการได้รับสารอาหารที่มีคุณค่ามีประโยชน์ตามหลักโภชนาการ ตลอดจนมุ่งที่จะแก้ปัญหาภาวะทุพโภชนาการของเด็ก เพื่อส่งเสริมให้เด็กทุกคนได้รับอาหารอย่างถูกต้องตามหลักโภชนาการ ซึ่งจะนี้เป็นพื้นฐานในการพัฒนาทั้งทางร่างกาย อารมณ์ สังคมและสติปัญญา โดยเฉพาะอย่างยิ่งเด็กในวัยเรียนระดับประถมศึกษา จึงกำหนดให้มีการจัดโครงการอาหารกลางวันในโรงเรียนประถมศึกษาขึ้น โครงการอาหารกลางวันในโรงเรียนประถมศึกษาได้เริ่มดำเนินการครั้งแรกในปี พ.ศ. 2495 มีกรมสามัญศึกษาเป็นหน่วยงานรับผิดชอบ ต่อมาในปี พ.ศ. 2496 รัฐบาลได้แต่งตั้งคณะกรรมการอาหารและโภชนาการแห่งชาติ และแต่งตั้งคณะกรรมการจัดเลี้ยงอาหารกลางวันในโรงเรียน (เฉลิม บุญธรรมเจริญ, 2527) ซึ่งในช่วง 20 ปีแรกนั้น โครงการไม่ประสบผลสำเร็จ เพราะไม่ได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณจากรัฐบาล ทำให้ต้องขอความช่วยเหลือจากองค์การหรือมูลนิธิต่างประเทศเข้ามาสนับสนุนช่วยเหลือโครงการอาหารกลางวันในโรงเรียน ในปี พ.ศ. 2520 รัฐบาลได้ตระหนักถึงความสำคัญด้านคุณภาพของประชากรในการพัฒนาประเทศเพราะนักเรียนจำนวนมากยังขาดแคลนอาหารกลางวัน หรือได้รับอาหารที่มีคุณค่าต่ำไม่เพียงพอกับความต้องการของร่างกายทำให้การเจริญเติบโตไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน เกิดภาวะทุพโภชนาการ จึงได้บรรจุแผนอาหารและโภชนาการ ลงในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 4 โดยกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสถาบันการศึกษาชั้นสูงร่วมมือกันดำเนินการ ปี พ.ศ. 2530 สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ได้กำหนดนโยบายให้โรงเรียนดำเนินงานโครงการอาหารกลางวัน ครบทุกโรงเรียนก่อนวันที่ 5 ธันวาคม พ.ศ. 2530 เพื่อเฉลิมฉลองครบรอบ 60 พรรษา พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช มหาราชฯ ภายใต้คำขวัญ “ฉลอง 60 พรรษามหาราชฯ เด็กประถมศึกษาไม่หิวโหย” ในระยะต่อมาโรงเรียนประถมศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ จึงได้ดำเนินงานโครงการอาหารกลางวันตลอดมาอย่างต่อเนื่องจากเหตุผลข้างต้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการศึกษาสภาพและแนวทางในการบริหารโครงการอาหารกลางวันเพื่อความยั่งยืนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่จะทำได้ ข้อมูลสภาพปัจจุบันปัญหาที่สอดคล้องกับความต้องการและบริบทในการดำเนินงานโครงการอาหารกลางวันในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่สามารถนำไปใช้ในการกำหนดนโยบาย วางแผนบริหารจัดการโครงการอาหารกลางวันในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม รวมทั้งให้การส่งเสริมสนับสนุนและช่วยเหลือในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อให้เกิดความตระหนัก และให้ความสำคัญกับการดำเนินงานโครงการอาหารกลางวันในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และนำไปสู่การพัฒนากระบวนการบริหารโครงการอาหารกลางวันเพื่อความยั่งยืนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่จะเป็แนวทางในการบริหารโครงการอาหารกลางวันในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานให้เกิดประสิทธิภาพที่สามารถดำเนินการบริหารโครงการอาหารกลางวันเพื่อให้นักเรียนได้มีสุขภาพที่แข็งแรง สมบูรณ์ มีภาวะทางโภชนาการที่ดีพร้อมในการพัฒนาศักยภาพและเป็นพลเมืองซึ่งจะเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศชาติต่อไป

วัตถุประสงค์

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยตามขั้นตอนการวิจัยเป็น 3 ขั้นตอน รายละเอียด ดังนี้

1. เพื่อศึกษาสภาพการบริหารโครงการอาหารกลางวันเพื่อความยั่งยืน ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน
2. เพื่อสร้างรูปแบบการบริหารโครงการอาหารกลางวันเพื่อความยั่งยืน ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน
3. เพื่อประเมินรูปแบบการบริหารโครงการอาหารกลางวันเพื่อความยั่งยืน ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบการวิจัยเป็น 3 ขั้นตอน รายละเอียด ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสภาพการดำเนินงานโครงการอาหารกลางวัน ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

แหล่งข้อมูล ได้แก่ เอกสาร รายงานการดำเนินงานโครงการอาหารกลางวันและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดเบื้องต้นในการวิจัย โดยการศึกษาหลักการ แนวคิด และสาระสำคัญที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดการดำเนินงานโครงการอาหารกลางวันในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน
2. แนวคิดและทฤษฎีทางการบริหารสถานศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา

สภาพดำเนินงานโครงการอาหารกลางวันในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

การศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงานโครงการอาหารกลางวันในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่ดำเนินงานโครงการอาหารกลางวันในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ปีการศึกษา 2558 จำนวน 28,320 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่ดำเนินงานโครงการอาหารกลางวันในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ปีการศึกษา 2558 กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Krejcie & Mogan (1970) ได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) จำนวน 379 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

สภาพและปัญหาการดำเนินงานโครงการอาหารกลางวันในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

การศึกษาแนวทางการดำเนินงานโครงการอาหารกลางวันในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการบริหารและการดำเนินงานโครงการอาหารกลางวันในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 9 คน

2. สถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีวิธีการปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ตามเกณฑ์ที่กำหนด จำนวน 4 แห่ง

ตัวแปรที่ศึกษา

แนวทางในการดำเนินงานโครงการอาหารกลางวันในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างรูปแบบการบริหารโครงการอาหารกลางวันเพื่อความยั่งยืนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

การสร้างรูปแบบการบริหารโครงการอาหารกลางวันเพื่อความยั่งยืนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 การยกร่างรูปแบบการบริหารโครงการอาหารกลางวันเพื่อความยั่งยืนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในขั้นตอนที่ 1 มายกร่างรูปแบบการบริหารโครงการอาหารกลางวันเพื่อความยั่งยืนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

2. ผู้วิจัยนำร่างรูปแบบการบริหารโครงการอาหารกลางวันเพื่อความยั่งยืนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาความเหมาะสมและการใช้ภาษา

3. ผู้วิจัยนำข้อเสนอแนะจากอาจารย์ที่ปรึกษาไปดำเนินการปรับปรุงแก้ไข จัดทำเป็นร่างรูปแบบการบริหารโครงการอาหารกลางวันเพื่อความยั่งยืนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

ขั้นที่ 2 การตรวจสอบรูปแบบการบริหารโครงการอาหารกลางวันเพื่อความยั่งยืนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการบริหารและการบริหารโครงการอาหารกลางวันในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 9 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

ความเหมาะสมของรูปแบบการบริหารโครงการอาหารกลางวันเพื่อความยั่งยืนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินรูปแบบการบริหารโครงการอาหารกลางวันเพื่อความยั่งยืนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

การประเมินในขั้นตอนนี้เป็นการประเมินความเป็นไปได้และประโยชน์ของรูปแบบการบริหารโครงการอาหารกลางวันเพื่อความยั่งยืน ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้บริหารการศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยการเลือกจากการสุ่มอย่างง่าย (Purposive Sampling) จำนวน 379 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

ความเป็นไปได้และประโยชน์ของรูปแบบการบริหารโครงการอาหารกลางวันเพื่อความยั่งยืน ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

ผลการวิจัย

1. สภาพการบริหารโครงการอาหารกลางวันในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านผลผลิต อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านปัจจัยนำเข้าและด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมาก และด้านสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ แนวทางการบริหารโครงการอาหารกลางวันเพื่อความยั่งยืนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อม ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต

2. รูปแบบการบริหารโครงการอาหารกลางวันเพื่อความยั่งยืนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่สร้างขึ้น ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ด้านสภาพแวดล้อม 2) ด้านปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วย บุคลากร ได้แก่ คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน และการบริหารโครงการอาหารกลางวัน ได้แก่ ขอบข่ายการดำเนินงานและวัตถุประสงค์การดำเนินงาน

3) ด้านกระบวนการ ประกอบด้วย การวางแผน การจัดการ การลงมือปฏิบัติ การมีส่วนร่วมและการปรับปรุง 4) ด้านผลผลิต ประกอบด้วย โอกาสการเข้ารับบริการโครงการอาหารกลางวัน ภาวะโภชนาการของนักเรียนและประสิทธิภาพของการบริหารจัดการ

3. การประเมินรูปแบบการบริหารโครงการอาหารกลางวันเพื่อความยั่งยืนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่พัฒนาขึ้นมีความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติอยู่ในระดับมากและมีประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. สภาพการบริหารโครงการอาหารกลางวันในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านผลผลิต อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านปัจจัยนำเข้าและด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมาก และด้านสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ แนวทางการบริหารโครงการอาหารกลางวันเพื่อความยั่งยืนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อม ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ทั้งนี้เนื่องจาก การศึกษาดำเนินงานบริหารโครงการอาหารกลางวันของโรงเรียนต่างๆ ทำให้สามารถวิเคราะห์สภาพที่เกิดขึ้นจริงกับผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่และนำปัญหาและอุปสรรคเหล่านั้นไปแสวงหาแนวทางในการแก้ไขจากโรงเรียนที่มีการปฏิบัติที่ดีทำให้มองเห็นองค์ประกอบ บุคลากรต่างๆ ที่ต้องมีความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินงานที่ชัดเจน มีขั้นตอน กระบวนการที่สามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานโครงการอาหารกลางวันที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการและสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นและต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน และต้องจัดบริการอาหารกลางวันให้แก่เด็กอย่างเสมอภาคสอดคล้องกับผลการศึกษาของศิริศักดิ์ สุนทรไชย และคนอื่นๆ (2549) ได้ทำวิจัยการจัดโครงการอาหารกลางวันโรงเรียนในจังหวัดนนทบุรี: กรณีศึกษา 2 โรงเรียนในอำเภอบางกรวย เพื่อปรับปรุงคุณภาพทางโภชนาการของอาหารที่จัดในโครงการอาหารกลางวันโรงเรียนในอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี สรุปได้ว่า ครูและบุคลากรที่เกี่ยวข้องจะต้องมีความรู้ในเรื่องต่างๆ ผู้ปกครองควรมีบทบาทสำคัญในการดูแลอาหารมื้ออื่นของนักเรียนที่กำลังเติบโต ชุมชนและหน่วยงานท้องถิ่นสามารถสนับสนุนงบประมาณและอาหารแก่โครงการ เพื่อโภชนาการที่ดีของเด็กวัยเรียน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของศูนย์วิจัยและปฏิบัติการอาหาร (The Food Research and Action Centre, 2015) ได้ทำการค้นคว้าวิจัย เพื่อนำเสนอข้อมูลเชิงนโยบายในการลดปัญหาภาวะทุพโภชนาการในนักเรียน โดยจากการศึกษาได้ระบุถึงนักเรียนที่มีสิทธิเข้าร่วมโครงการอาหารกลางวันในโรงเรียนแห่งชาติ โดยนักเรียนทุกคนสามารถเข้าร่วมโครงการเพื่อได้รับอาหารกลางวัน

2. รูปแบบการบริหารโครงการอาหารกลางวันเพื่อความยั่งยืนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่สร้างขึ้น ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ด้านสภาพแวดล้อม 2) ด้านปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วย บุคลากร ได้แก่ คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน และการบริหารโครงการอาหารกลางวัน ได้แก่ ขอบข่ายการดำเนินงานและวัตถุประสงค์การดำเนินงาน 3) ด้านกระบวนการ ประกอบด้วย การวางแผน การจัดการ การลงมือปฏิบัติ การมีส่วนร่วมและการปรับปรุง 4) ด้านผลผลิต ประกอบด้วย โอกาสการเข้ารับบริการโครงการอาหารกลางวัน ภาวะโภชนาการของนักเรียนและประสิทธิภาพของการบริหารจัดการ ทั้งนี้เนื่องจากการบริหารโครงการอาหารกลางวันเพื่อความยั่งยืนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาสภาพ ปัญหาและแนวทางที่เกิดขึ้นจริงเพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการสร้างรูปแบบรวมทั้งได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในร่างรูปแบบฯ ทำให้รูปแบบเกิดความถูกต้องและเกิดความสมบูรณ์ นอกจากนี้ร่างรูปแบบฯ ยังได้ทำการตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้นโดยผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความสามารถ และ/หรือ มีประสบการณ์ในการตรวจสอบความเหมาะสมของร่างรูปแบบฯ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการแก้ไขปรับปรุงร่างรูปแบบฯ จึงส่งผลให้ได้รูปแบบการบริหารโครงการอาหารกลางวันเพื่อความยั่งยืนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีความน่าเชื่อถือซึ่งสอดคล้องกับจุฑารัตน์ ศรีเสว (2550) ได้ทำการพัฒนารูปแบบการบริหารโครงการอาหารกลางวันแบบยั่งยืนด้วยเกษตรอินทรีย์ วิถีชีวิตแบบเศรษฐกิจพอเพียงของโรงเรียนบ้านดาวัง ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ หลักการบริหารโรงเรียน ปัจจัย การบริหาร กระบวนการพัฒนา และกิจกรรมพัฒนา ผลการตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบ ผลการตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบ โดยผู้เชี่ยวชาญพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อนำรูปแบบไปใช้ให้เกิดผลดีในด้านต่างๆ คือ การมีส่วนร่วมของชุมชน ครูและชุมชน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินการโครงการอาหารกลางวัน พฤติกรรมการดูแลอาหารของผู้ปกครอง พฤติกรรมการบริโภคอาหารของนักเรียน และระบบสุขภาพอาหารและโภชนาการ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ จากการพัฒนาโครงการอาหารกลางวัน ทำให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการประกอบอาหารทุกวัน นักเรียนได้รับประทานอาหารกลางวันที่มีคุณค่าอย่างเพียงพอ ส่งผลดีต่อสุขภาพ ทำให้ภาวะทุพโภชนาการของนักเรียนลดลง ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเพิ่มขึ้น

3. รูปแบบการบริหารโครงการอาหารกลางวันเพื่อความยั่งยืนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่พัฒนาขึ้นมีความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติอยู่ในระดับมากและมีประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องจาก การดำเนินตั้งแต่การศึกษาสภาพและปัญหาพร้อมทั้งแนวทางการดำเนินงานโครงการอาหารกลางวันเพื่อความยั่งยืนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานเกิดจากการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติในระดับสถานศึกษาซึ่งเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับปัญหาและต้องการแสวงหาแนวทางในการดำเนินงานที่สามารถนำไปแก้ไขปัญหาและเห็นว่าทำให้เกิดความยั่งยืนได้จริง โดยได้มีโอกาสนำมาร่วมดำเนินการวิจัยในทุกขั้นตอนจึงทำให้มองเห็นความเป็นประโยชน์และความเป็นไปได้ในการ

นำไปปฏิบัติได้จริงสอดคล้องกับผลการศึกษาของไพบูลย์ มีศิลป์ (2558: 51) ได้ทำการประเมินผลการกำกับดูแลโครงการอาหารกลางวันแบบยั่งยืนในโรงเรียนประถมศึกษาของวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีศรีสะเกษ โดยผลการวิจัย พบข้อเสนอแนะว่า ผู้บริหาร ผู้รับผิดชอบโครงการอาหารกลางวันและผู้ปกครองควรมีส่วนร่วมในการประกอบอาหารจะทำให้นักเรียนได้รับประทานอาหารกลางวันที่มีคุณค่าอย่างเพียงพอ ส่งผลดีต่อสุขภาพ ทำให้ภาวะทุพโภชนาการของนักเรียนลดลง ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเพิ่มขึ้น และหากผู้บริหาร ผู้รับผิดชอบโครงการอาหารกลางวันและผู้ปกครองเข้ามามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการดำเนินงานก็จะสามารถแก้ไขปัญหาและทำให้เกิดความยั่งยืนได้จริง

สรุป

1. ผลการศึกษาสภาพและแนวทางการดำเนินงานโครงการอาหารกลางวันในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

1.1 ผลการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพและแนวทางการดำเนินงานโครงการอาหารกลางวันในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า องค์ประกอบของการดำเนินงานโครงการอาหารกลางวันในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน มีความสัมพันธ์เชิงระบบ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ ด้านผลผลิต และด้านสภาพแวดล้อมทั้ง 4 องค์ประกอบ จะทำให้การดำเนินงานโครงการอาหารกลางวันบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

1.2 ผลการศึกษาแนวทางการดำเนินงานโครงการอาหารกลางวันในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นการศึกษาสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีวิธีการปฏิบัติที่ดี (Best Practice) และการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิถึงแนวปฏิบัติหรือวิธีปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า องค์ประกอบของการดำเนินงานโครงการอาหารกลางวันประกอบด้วย ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ ด้านผลผลิต และสภาพแวดล้อม สรุปดังนี้

1.2.1 ด้านปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วย 1) บุคลากร ได้แก่ คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน 2) การบริหารโครงการอาหารกลางวัน ได้แก่ ขอบข่ายงานการดำเนินงาน และวัตถุประสงค์การดำเนินงาน

1.2.2 ด้านกระบวนการ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การวางแผน 2) การจัดองค์การ 3) การลงมือปฏิบัติ 4) การมีส่วนร่วม และ 5) การปรับปรุง

1.2.3 ด้านผลผลิต ประกอบด้วย 1) โอกาสการเข้ารับบริการโครงการอาหารกลางวัน 2) ภาวะโภชนาการของนักเรียน 3) ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการ

1.2.4 สภาพแวดล้อม คือ ปัจจัยที่เอื้อต่อการดำเนินงานโครงการอาหารกลางวัน

2. ผลการสร้างรูปแบบการบริหารโครงการอาหารกลางวันเพื่อความยั่งยืนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

รูปแบบการบริหารโครงการอาหารกลางวันเพื่อความยั่งยืนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านปัจจัยนำเข้า (Inputs) ด้านกระบวนการ (Process) ด้านผลผลิต (Outputs) ด้านสภาพแวดล้อม (content) และเงื่อนไขความสำเร็จ มีรายละเอียดดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ด้านปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วย 1) บุคลากร ได้แก่ คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน และ 2) การบริหารโครงการอาหารกลางวัน ได้แก่ ขอบข่ายงานการดำเนินงาน และวัตถุประสงค์การดำเนินงาน

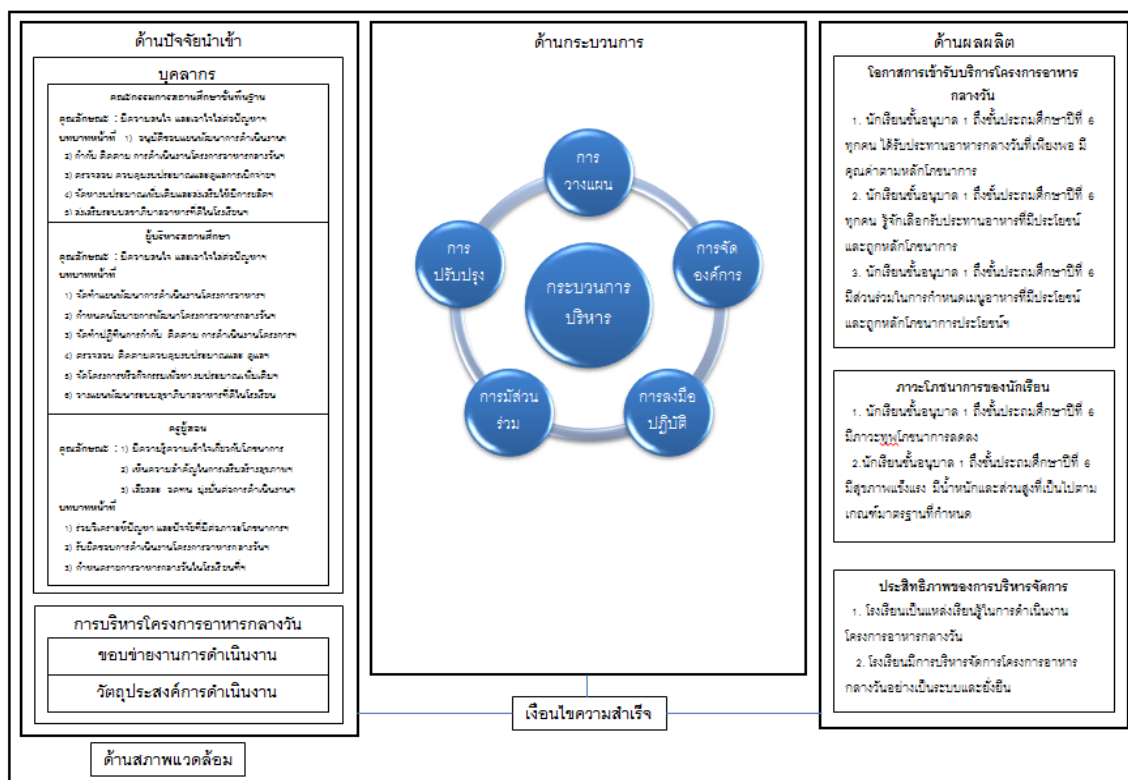
องค์ประกอบที่ 2 ด้านกระบวนการ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การวางแผน 2) การจัดองค์การ 3) การลงมือปฏิบัติ 4) การมีส่วนร่วม และ 5) การปรับปรุง

องค์ประกอบที่ 3 ด้านผลผลิต ประกอบด้วย 1) โอกาสการเข้ารับบริการโครงการอาหารกลางวัน 2) ภาวะโภชนาการของนักเรียน และ 3) ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการ

องค์ประกอบที่ 4 ด้านสภาพแวดล้อม

องค์ประกอบที่ 5 เงื่อนไขความสำเร็จ

ผลการสร้างรูปแบบการบริหารโครงการอาหารกลางวันเพื่อความยั่งยืนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานดังภาพประกอบ



ภาพที่ 1 รูปแบบการบริหารโครงการอาหารกลางวันเพื่อความยั่งยืนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

3. ผลการประเมินรูปแบบการบริหารโครงการอาหารกลางวันเพื่อความยั่งยืนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

ผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานมีความคิดเห็นว่า การนำรูปแบบการบริหารโครงการอาหารกลางวันเพื่อความยั่งยืนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานไปใช้มีความเป็นไปได้อยู่ในระดับมากและมีประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการพัฒนารูปแบบการบริหารโครงการอาหารกลางวันเพื่อความยั่งยืนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งพบว่า ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ด้านสภาพแวดล้อม 2) ด้านปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วย บุคลากร ได้แก่ คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน และการบริหารโครงการอาหารกลางวัน ได้แก่ ขอบข่ายการดำเนินงานและวัตถุประสงค์การดำเนินงาน 3) ด้านกระบวนการ ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การลงมือปฏิบัติ การมีส่วนร่วมและการปรับปรุง 4) ด้านผลผลิต ประกอบด้วย โอกาสการเข้ารับบริการโครงการอาหารกลางวัน ภาวะโภชนาการของนักเรียนและประสิทธิภาพของการบริหารจัดการ ดังนั้น ผู้บริหารในระดับสูงควรให้ความสำคัญ และส่งเสริมให้สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้นำไปขับเคลื่อนและนำไปประยุกต์ใช้อย่างจริงจัง ตามองค์ประกอบและขั้นตอนที่กำหนดไว้ ซึ่งจะเป็นการสร้างโอกาสให้แก่ผู้เรียนได้รับอาหารกลางวันอย่างถูกต้องตามหลักโภชนาการ ลดปัญหาทุพโภชนาการ ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนเป็นคนดี คนเก่งและมีความสุขต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของรูปแบบการบริหารโครงการอาหารกลางวันเพื่อความยั่งยืนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานโดยการนำไปทดลองใช้ในโรงเรียนที่สนใจเข้าร่วมโครงการ

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วย ความกรุณาของ รศ.ดร.เสาวณีย์ ลิกขาบัตติ ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้สละเวลามาเป็นที่ปรึกษา โดยให้คำแนะนำ เสนอแนะ ตรวจสอบ แก้ไขด้วยความเอาใจใส่และมีจิตที่เมตตา และขอขอบพระคุณ ดร.ปัญญา แก้วกียูร อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกจนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ดร.ปัญญา แก้วกียูร รองศาสตราจารย์ ดร.จินณวัตร ปะโคทั้ง นายทรงวุฒิ มลิวัลย์ ว่าที่ร้อยตรี ดร.ทวีศักดิ์ นามศรี นายสุทิน แก้วพนา นายศุภโชค ปิยะสันติ นายสุบรรณ ประเสริฐลาก ดร.สมาน วิโรจน์อุไรเรือง และนางสมจิต ทองเกตุ ที่ได้กรุณาเป็นผู้ให้ข้อมูลหลักในการสัมภาษณ์เพื่อเป็นข้อมูลในและแนวทางในการดำเนินงานโครงการอาหารกลางวันในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อความยั่งยืนสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้บริหารและคณะครูโรงเรียนบ้านห้วยไร่สามัคคี โรงเรียนบ้านหนองปลาไหล โรงเรียนบ้านเตย โรงเรียนบ้านอ่างทอง สถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีวิธีการปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ที่ได้กรุณาให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานโครงการอาหารกลางวันในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นประโยชน์ในการวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ นายทรงวุฒิ มลิวัลย์ ว่าที่ พ.ต.พงษ์เพชร ปริดิวิสุทธิ์ ดร.ปาสีวรรณ สิทธิการ ดร.สุริยัน พรหมจำปา นายทันใจ สายแวว ว่าที่ร้อยตรีสุทิน ทองปั้น นายจิรสิน เอ้าเส็ง ดร.สุบัน พรเวียง และดร.ประภาภรณ์ ภูขาว ที่ได้กรุณาให้การวิพากษ์ แนะนำและตรวจสอบความเหมาะสม ร่างรูปแบบการบริหารโครงการอาหารกลางวันเพื่อความยั่งยืน มาประยุกต์ใช้ในการบริหารโครงการอาหารกลางวันเพื่อความยั่งยืน

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ดร.ปาสีวรรณ สิทธิการ ดร.วิชัย แสงศรี ดร.สุบัน พรเวียง ดร.สุริยัน พรหมจำปา และดร.สมาน วิโรจน์อุไรเรือง ผู้เชี่ยวชาญที่ได้กรุณาเสียสละเวลาให้การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่นำมาใช้ในการเก็บข้อมูล ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องของเครื่องมือให้มีความสมบูรณ์และมีคุณค่ามากขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ได้ก่อกำเนิด เลี้ยงดู ครู อาจารย์ที่ได้ประสิทธิ์ ประสาทวิชาความรู้ จนทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จในชีวิตในวันนี้ คุณประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบและอุทิศแด่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

เอกสารอ้างอิง

- จุฬารัตน์ ศรีใส. (2550). *การพัฒนารูปแบบการบริหารโครงการอาหารกลางวันแบบยั่งยืนด้วยเกษตรอินทรีย์ วิถีชีวิตแบบเศรษฐกิจพอเพียง ของโรงเรียนบ้านดาวัง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สุรินทร์ เขต 3*. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด).
- ไพบูลย์ มีศิลป์. (2558). การประเมินผลการกำกับดูแลโครงการอาหารกลางวันแบบยั่งยืนในโรงเรียนประถมศึกษาของวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีศรีสะเกษ. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ*, 9(2), 1-14.
- ศิริศักดิ์ สุนทรไชย และคนอื่นๆ. (2549). การจัดโครงการอาหารกลางวันโรงเรียนในจังหวัดนนทบุรี: กรณีศึกษา 2 โรงเรียนในอำเภอบางกรวย. *กองทุนรัตนโกสินทร์สมโภช 200 ปี*.
- ปัญญา แก้วกียูร; และสุภัทร พันธุ์พัฒนกุล. (2545). *การบริหารจัดการศึกษาในรูปแบบการใช้โรงเรียนหรือเขตพื้นที่การศึกษาเป็นฐาน*. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- Office of Evaluation. (2010). *WFP Cambodia School Feeding 2000-2010: A Mixed Method Impact Evaluation*. Phnom Penh: World Food program.
- The Food Research and Action Centre. (2015). National School Lunch Program: Trends and Factors affecting student participation. Washington DC: *The Food Research and Action Centre*.

การพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรมผ่านการมีส่วนร่วมของกลุ่มชาติพันธุ์
จังหวัดแม่ฮ่องสอน

THE CULTURAL-CREATIVE TOURISM ROUTE DEVELOPMENT THROUGH THE
PARTICIPATION OF ETHNIC GROUP IN MAE HONG SON PROVINCE

ชุตินันต์ สะสอง, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่¹

บุญทวรรณ วิงวอน, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง²

สัญญา สะสอง, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่³

Email: chutimun24@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อวิเคราะห์ทุนชุมชนและความต้องการของกลุ่มชาติพันธุ์ (2) เพื่อสำรวจและพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรมผ่านการมีส่วนร่วมของกลุ่มชาติพันธุ์ จังหวัดแม่ฮ่องสอน และ (3) เพื่อทดสอบเส้นทางท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรมผ่านการมีส่วนร่วมของกลุ่มชาติพันธุ์ จังหวัดแม่ฮ่องสอน กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ได้แก่ พัฒนาการจังหวัด วัฒนธรรมจังหวัด พัฒนาการอำเภอ พัฒนาการประจำตำบล ผู้นำชุมชน ประชาชนชาวบ้าน ผู้ประกอบการโฮมสเตย์ ผู้นำเที่ยวท้องถิ่น ตัวแทนกลุ่มชาติพันธุ์และผู้ประกอบการร้านอาหารจำนวน 150 คน งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยแบบมีส่วนร่วม ใช้เครื่องมือวิจัย คือ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์เชิงลึกโดยใช้สถิติพรรณนาหาค่าร้อยละและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า (1) การวิเคราะห์ทุนชุมชนและความต้องการของกลุ่มชาติพันธุ์ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน ส่วนใหญ่มีทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ มีระบบโครงสร้างพื้นฐานที่พร้อมต้อนรับนักท่องเที่ยวภายในชุมชนของกลุ่มชาติพันธุ์มีวัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิตชุมชน ภูมิปัญญา กิจกรรมพื้นบ้าน อาหารท้องถิ่น การแต่งกาย ภาษาและที่อยู่อาศัยที่มีความเป็นอัตลักษณ์ที่โดดเด่นเฉพาะของกลุ่มและชุมชนชาติพันธุ์มีความต้องการให้เกิดการท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรมในลักษณะพหุวัฒนธรรม โดยกระบวนการมีส่วนร่วมของภาครัฐ ภาคเอกชนและชุมชน เพราะเป็นการส่งเสริมให้ชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้น สามารถประยุกต์ใช้ทรัพยากรในพื้นที่ให้เกิดมูลค่าเพิ่ม (2) ผลการสำรวจและพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรมผ่านการมีส่วนร่วมของกลุ่มชาติพันธุ์พบว่า ในการสำรวจข้อมูลด้านเส้นทางท่องเที่ยว ระยะทางของแหล่งท่องเที่ยว ความพร้อมของคนในพื้นที่ และความปลอดภัยในการเดินทาง ได้มีหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและชุมชนเข้ามาร่วมกันพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว เพื่อพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวที่เหมาะสม สวยงาม ปลอดภัยและพร้อมเปิดเส้นทางท่องเที่ยวแห่งใหม่ขึ้นหลายแห่ง โดยกลุ่มชาติพันธุ์มีความกระตือรือร้น ตื่นตัวและให้ความร่วมมือกันอย่างเต็มที่ผ่านการมีส่วนร่วม (3) การทดสอบเส้นทางท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรมผ่านการมีส่วนร่วมของกลุ่มชาติพันธุ์ พบว่าเส้นทางแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดแม่ฮ่องสอน แบ่งออกเป็น 2 สาย ได้แก่ สายเหนือประกอบด้วย อำเภอเมือง อำเภอปางมะผ้า และอำเภอปาย ส่วนสายใต้ประกอบด้วย อำเภอขุนยวม อำเภอแม่ลาน้อย อำเภอแม่สะเรียงและอำเภอสบเมย รวมเป็น 7 อำเภอ ซึ่งทั้ง 2 เส้นทาง คือ เส้นทางท่องเที่ยวสายเหนือและท่องเที่ยวสายใต้ต่างมีแหล่งท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายโดยเชื่อมโยงกิจกรรมทั้งในด้านรูปแบบวิถีชีวิต กิจกรรมพื้นบ้าน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สุขภาพ อาหารท้องถิ่นและ

¹ ภาควิชาสังคมศาสตร์ วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

² หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

³ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ผลิตภัณฑ์ชุมชน อีกทั้งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีความพึงพอใจระดับมากในการทดสอบเส้นทางการท่องเที่ยวสร้างสรรค์
เชิงวัฒนธรรมทั้ง 2 เส้นทาง

คำสำคัญ: การท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรม, การมีส่วนร่วม, กลุ่มชาติพันธุ์, ทุนชุมชน, เส้นทางท่องเที่ยว

ABSTRACT

The research aimed to (1) analyze the community capital and the need of ethnic group (2) explore and develop the cultural-creative tourism route through the participation of ethnic group in Mae Hong Son Province and (3) to verify the cultural-creative tourism route through the participation of ethnic group in Mae Hong Son Province. One hundred and fifty participants who involved in tourism were the chief of community development, the chief of provincial cultural office, the chief of district development, the chief of sub-district development, the community leader, village intellectuals, homestay businesses, local guides, ethnic group delegates, and restaurant entrepreneurs. This is a collaborative research which the questionnaire and the in-depth interview were used for the study by analyzing with descriptive statistics of percentage, standard deviation, and content analysis.

The findings of the research revealed that (1) the analysis of community capital and the needs of ethnic groups in Mae Hong Son province were mostly consisted of abundant natural resources and infrastructure that attracted tourists, Within the community of ethnic group, there were culture, tradition, community lifestyle, local wisdom, folk activities, local cuisine, dressing, language (dialect) and living quarter that were unique identity of the group and community. The ethnic group needed to push the multicultural cultural-creative tourism by having involvement of government, private sector, and community to promote higher community earning, and to apply the area resources for increasing added value. (2) the exploration and the development of cultural-creative tourism route through the participation of ethnic group revealed that the government and private sections involve in the development in order to create appropriate, scenic, and safety travel route . The ethnic group were enthusiastic, active, and fully cooperated through the participation in tourism route information exploration, the distance of tourist attraction, the villager's availability in the area, and the travel safety by having the government agency, the private sector, and the community cooperated and developed tourist attractions, suitable tourism route, beautiful scenery, safety and introduced the new tourism route. And (3) The verification of the cultural-creative tourism route through the participation of ethnic group in Mae Hong Son Province showed that the Mae Hong Son's tourism route was divided into 2 routes; the northern route and the southern route, altogether 7 districts. The northern route consisted of Mueang Mae Hong Son, Pang Mapha, and Pai districts, and the southern route consisted of Khum Yuam, Mae La Noi, Mai Sariang, and Sop Moei. There were variety of tourist attractions on both routes that could be connected to lifestyle, folk activities, natural resources and environments, health, local cuisine, and community products. Furthermore, those who involved were highly satisfactory with both routes of the verification of the cultural-creative tourism route.

Keywords: Cultural-Creative Tourism, Participation, Ethnic Group, Community Capital, Tourism Route

บทนำ

การท่องเที่ยวในปัจจุบันมุ่งเน้นไปที่การสร้างและขับเคลื่อนการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ โดยชุมชนผ่านการบูรณาการของอัตลักษณ์ อาทิ ความคิด ความเชื่อ ศาสนา วิถีชีวิต กิจกรรม วัฒนธรรม ประเพณี ผลิตภัณฑ์ชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวภายในชุมชน โดยเน้นกระบวนการจัดการการท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วมด้วยชุมชนเป็นหลัก เป้าหมายหลัก คือ การแสวงหารายได้จากการท่องเที่ยวที่มีทรัพยากรอันเป็นทุนเดิมภายในชุมชนเพื่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มในการสร้างรายได้เข้าสู่ท้องถิ่น ภูมิภาคหรือประเทศให้มากที่สุดและเป็นนโยบายหลักของภาครัฐบาลในยุคปัจจุบันที่ได้ส่งเสริมหรือประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อที่หลากหลายเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเข้ามาเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก ดังจะเห็นได้ว่าการท่องเที่ยวมีมิติ ที่หลากหลาย อาทิ การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ เชิงสุขภาพ เชิงการผจญภัยและการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม โดยขึ้นอยู่กับฐานทรัพยากรของพื้นที่นั้นในการเอื้ออำนวยให้เกิดแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น

การท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรมได้กลายเป็นศูนย์กลางของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในยุโรป อีกทั้งประเทศอื่น ๆ ได้พยายามที่จะพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในประเทศของตนเอง (Nzama, Magi, and Ngocoho, 2005) นอกจากการท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรมจะสามารถนำรายได้เข้าสู่ประเทศ และนำไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจทั้งระดับประเทศและระดับภูมิภาคแล้ว การท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรมยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการสืบทอดวัฒนธรรมให้คงอยู่ต่อไป

สำหรับประเทศไทยก็เช่นเดียวกัน การท่องเที่ยวสร้างสรรค์เป็นอุตสาหกรรมบริการที่สร้างรายได้และการจ้างงานให้กับประเทศไทยเป็นอย่างมาก จากสถานการณ์ท่องเที่ยวเดือนมกราคม-เมษายน 2560 มีชาวไทยเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศรวม 45.14 ล้านคน/ครั้ง และก่อให้เกิดรายได้รวม 305,387.71 ล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 5.47 และ 5.78 ตามลำดับ จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมารายได้จากการท่องเที่ยวปัจจุบัน นับตั้งแต่ต้นปี 2560 จนถึงปัจจุบัน (พฤษภาคม) อุตสาหกรรมท่องเที่ยวสร้างสรรค์ก่อให้เกิดประโยชน์ในรูปของรายได้แก่ประเทศไทยและกระจายรายได้ดังกล่าวสู่ภูมิภาค ต่าง ๆ รวม 1.05 ล้านล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 5.27 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา โดยเป็นรายได้ที่เกิดขึ้นจากการท่องเที่ยวของชาวต่างชาติ 7.47 แสนล้านบาท และการท่องเที่ยวภายในประเทศของชาวไทย 3.05 แสนล้านบาท (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560) อย่างไรก็ตามกลางการแข่งขันของตลาดการท่องเที่ยวที่สูงขึ้น กระแสการพัฒนาการท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรม จึงเป็นทางเลือกหนึ่งที่มีความสนใจเพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากแหล่งท่องเที่ยวและมรดกทางวัฒนธรรมของประเทศไทยมีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว โดยเฉพาะการท่องเที่ยวจังหวัดแม่ฮ่องสอนเป็นการท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรม คือการรักษารูปแบบอัตลักษณ์ที่เป็นความคิด ความเชื่อ วัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิตของกลุ่มชาติพันธุ์ที่หลากหลายให้ดำรงอยู่อย่างยั่งยืน ผ่านการสืบทอดจากรุ่นสู่รุ่น แต่ที่ผ่านมามีจังหวัดแม่ฮ่องสอนยังขาดเจ้าภาพในการดูแล ปกป้อง รักษาและร่วมกันอนุรักษ์สืบสานวัฒนธรรมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งชุมชน ภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งหน่วยงานแต่ละฝ่ายที่เข้ามามีส่วนดำเนินการยังมีการประสานความร่วมมือไม่ครบทุกภาคส่วน โดยที่ผ่านมามีลักษณะต่างฝ่ายต่างทำ โดยไม่ได้สื่อสารหรือเชื่อมโยงการทำงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกัน ทำให้ขาดการมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรม ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะสำรวจและพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรมผ่านการมีส่วนร่วมของกลุ่มชาติพันธุ์ รวมถึงการวิเคราะห์ทุนชุมชนและความต้องการของกลุ่มชาติพันธุ์ ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อให้เกิดการท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรมที่ยั่งยืนภายในชุมชนต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อวิเคราะห์ทุนชุมชนและความต้องการของกลุ่มชาติพันธุ์ จังหวัดแม่ฮ่องสอน
2. เพื่อสำรวจและพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรมผ่านการมีส่วนร่วมของกลุ่มชาติพันธุ์ จังหวัดแม่ฮ่องสอน
3. เพื่อทดสอบเส้นทางท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรมผ่านการมีส่วนร่วมของกลุ่มชาติพันธุ์ จังหวัดแม่ฮ่องสอน

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดการจัดการมรดกและการท่องเที่ยว

แนวคิดการจัดการมรดกทางวัฒนธรรมและการท่องเที่ยวเชิงมรดกวัฒนธรรมการท่องเที่ยวเชิงมรดกวัฒนธรรม และการจัดการมรดกทางวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาควบคู่กัน ซึ่งการรักษาและจัดการมรดกทางวัฒนธรรมเป็นประโยชน์ด้านองค์ความรู้และการให้คุณค่าแก่สังคมในขณะที่การพัฒนาการท่องเที่ยวนำไปสู่การเติบโตทางเศรษฐกิจและรายได้ของชุมชน การจัดหาแนวทางการจัดการท่องเที่ยวเชิงมรดกวัฒนธรรมจึงเป็นเรื่องสำคัญ ทั้งนี้แนวคิดหลักเพื่อใช้ในการจัดการมรดกทางวัฒนธรรมประกอบด้วย แนวคิดการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และแนวคิดเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งแต่ละแนวคิดจะประกอบด้วยกลยุทธ์และแนวทางการสนับสนุนที่จะนำไปสู่การจัดการมรดกทางวัฒนธรรมและการท่องเที่ยวเชิงมรดกวัฒนธรรมเป็นไปอย่างเหมาะสม(กาญจนา แสงลิมสุวรรณ และศรัณยา แสงลิมสุวรรณ, 2555, หน้า 141)

แนวคิดการมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วม หมายถึง การเกี่ยวข้องทางจิตใจและอารมณ์ของบุคคลหนึ่งในสถานการณ์กลุ่ม ซึ่งผลของการเกี่ยวข้องดังกล่าวเป็นเหตุเราให้เกิดการกระทำเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายของกลุ่มนั้นกับทั้งให้เกิดความรู้สึกรับผิดชอบร่วมกับกลุ่มดังกล่าวด้วย (Davis, 1977) การมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับทางด้านจิตใจและอารมณ์ของบุคคลหนึ่งในสถานการณ์กลุ่ม ซึ่งผลของการเกี่ยวข้องเป็นเหตุเราให้กระทำการให้บรรลุจุดมุ่งหมายของกลุ่มนั้น อีกทั้งทำให้เกิดความรู้สึกรับผิดชอบร่วมกับกลุ่มดังกล่าวด้วย (เมตต์ เมตต์การุณจิต, 2541, หน้า 12) นอกจากนี้การมีส่วนร่วมยังเป็นการเปิดโอกาสให้บุคคล ได้มีส่วนช่วยเหลือระหว่างกัน ด้วยจิตใจและอารมณ์ของแต่ละบุคคลในการร่วมคิด ร่วมวางแผนร่วมตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติงานและร่วมรับผิดชอบในเรื่องต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อนส่วนรวมในการบริหารจัดการ เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายของสังคม (Cohen and Uphoff, 1980, p. 6)

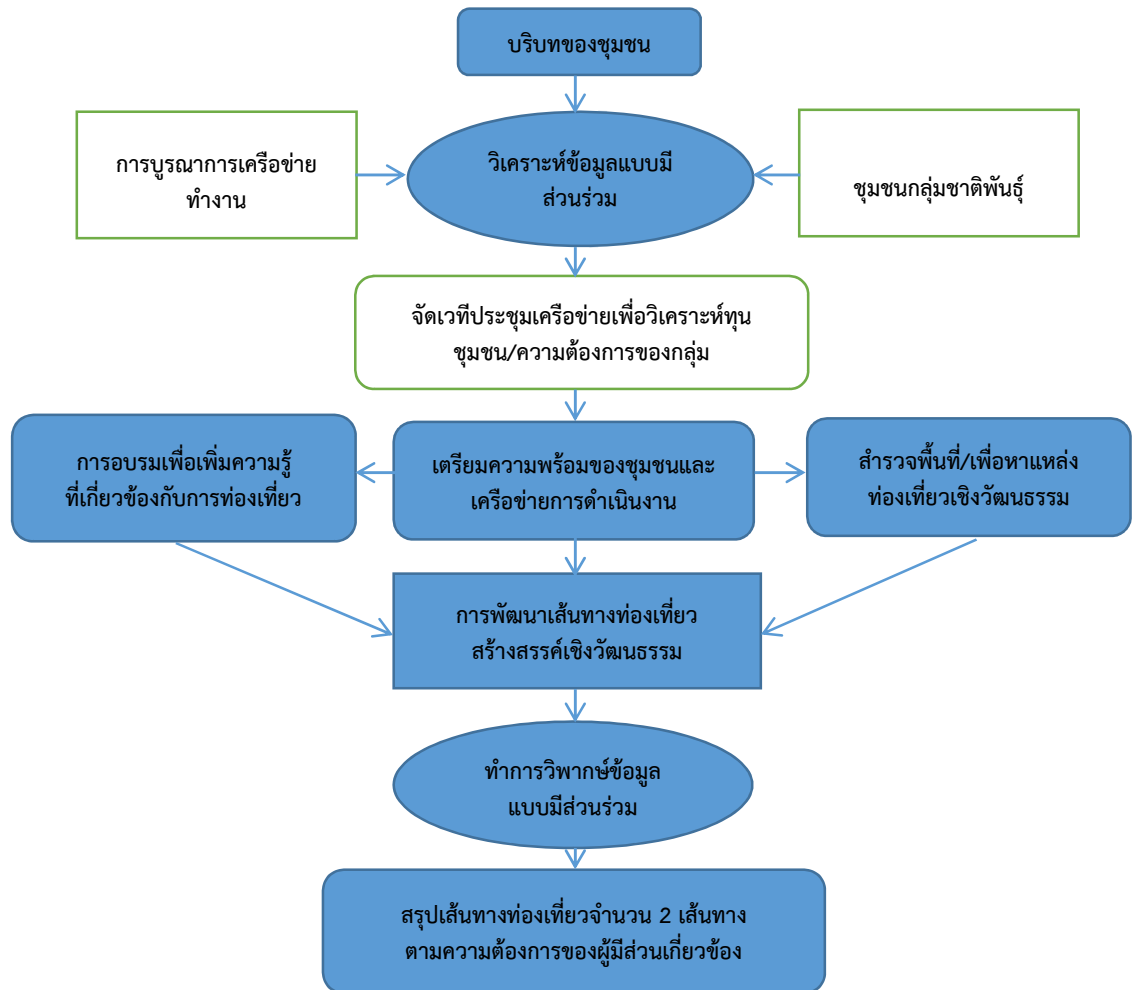
ทฤษฎีฐานทรัพยากร

ฐานทรัพยากร คือ ความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรอันมาจากทรัพยากรที่มีอยู่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มที่เป็นเงินได้ มีลักษณะเฉพาะที่หาได้ยาก คู่แข่งเลียนแบบให้เหมือนไม่ได้และไม่อาจใช้สลับใดมาทดแทนกันได้ (Barney, 1991, pp. 99-120) ด้วยความพร้อมของทรัพยากรเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อองค์กร ฉะนั้นการที่องค์กรจะมีความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืนได้ ผู้ประกอบการควรพิจารณาถึงทรัพยากรและความสามารถที่มีอยู่รวมถึงการพัฒนาและการวางแผนเกี่ยวกับทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กร เพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อมภายนอก โดยเฉพาะมุ่งเน้นตอบสนองกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย (Wernerfelt, 1984) ในขณะที่บาร์เนย์ (Barney, 1991, pp. 99-120) ได้มีแนวคิดว่าทรัพยากรนั้น คือ สินทรัพย์ (assets) ความสามารถ (capabilities) กระบวนการในการทำงานขององค์กร (organization process) เอกลักษณ์หรือคุณสมบัติของธุรกิจ (firm attributes) ข้อมูลสารสนเทศ (information) ความรู้ (knowledge) ทรัพยากรเหล่านี้้องการสามารถใช้ประโยชน์และควบคุมได้

ฐานทรัพยากรเป็นระบบหนึ่งของเศรษฐกิจชุมชน (community economy) มีความสัมพันธ์กับระบบการผลิต ระบบการบริโภค ระบบการจัดการทุนทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช้เงิน โดยอาศัยกิจกรรมกลุ่มเสริมสร้างกระบวนการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาศักยภาพหรือฟื้นฟูสภาพแวดล้อม อาทิ คน ครอบครัว ชุมชนและอาชีพ แม้กระทั่งช่วยยกระดับการกินดีอยู่ดี และการทำมาค้าขายของชุมชนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของชุมชน (ฉัตรทิพย์ นาถสุภา, 2548)

ดังนั้น ทฤษฎีฐานทรัพยากรจึงเป็นการนำทรัพยากรที่มีความหลากหลายอยู่ในท้องถิ่น อาทิ ภูมิปัญญาพื้นบ้าน ศิลปะและวัฒนธรรมที่ปรากฏในลักษณะของความเชื่อ หลักคำสอนทางศาสนา การดำเนินชีวิต กิจกรรมตามขนบธรรมเนียมประเพณี มาสร้างคุณค่าทางสังคมและจิตใจให้แก่คนภายในชุมชน ก่อให้เกิดความรักและความภาคภูมิใจในถิ่นเกิดของตนตลอดจนการอนุรักษ์ด้วยการนำคุณค่านี้มาสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ของชุมชนให้เกิดมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจชุมชนได้

จากแนวคิดการจัดการมรดกและการท่องเที่ยว แนวคิดการมีส่วนร่วม และทฤษฎีฐานทรัพยากร คณะผู้วิจัยจึงเขียนกรอบแนวคิดกระบวนการวิจัยได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดกระบวนการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม โดยคณะผู้วิจัยได้ทำการสำรวจ สัมภาษณ์และจัดเวทีเสวนาเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งตามลักษณะของข้อมูลเพื่อการวิจัยดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นการศึกษาภาคสนาม โดยใช้แบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของชุมชนและผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้และส่วนเสีย อาทิ พัฒนาการจังหวัด วัฒนธรรมจังหวัด พัฒนาการอำเภอ พัฒนาการประจำตำบล ผู้นำชุมชน ปราชญ์ชาวบ้าน ผู้ประกอบการโฮมสเตย์ ผู้นำเที่ยวท้องถิ่น ตัวแทนกลุ่มชุมชนชาติพันธุ์ และผู้ประกอบการร้านอาหารในจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 340 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างของ Darwin Hendel ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 ได้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 150 คน (มนัส สุวรรณ, 2556, หน้า 72)
3. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ บทความวิจัย วารสาร นิตยสาร รายงานการวิจัยและรายงานประจำปีเพื่อใช้ประกอบการวิจัย
4. ปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมโดยคณะผู้วิจัยได้เตรียมความพร้อมของชุมชนและเครือข่ายการดำเนินงานสำรวจพื้นที่/เพื่อหาแหล่งท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรม และอบรมเพิ่มเติมความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวให้กับกลุ่มชาติพันธุ์ในชุมชนนั้น ๆ เพื่อพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรม โดยการวิพากษ์ข้อมูลแบบมีส่วนร่วมเพื่อหาข้อสรุปเส้นทางท่องเที่ยวตามความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยแบบมีส่วนร่วมเครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์เชิงลึก การเสวนากลุ่มย่อย การอบรมให้ความรู้และการสำรวจและทดสอบเส้นทางการท่องเที่ยว โดยให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวสร้างสรรค์ ด้านบริหารธุรกิจ และนักวิชาชีพ คือ ผู้ประกอบการท่องเที่ยว จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบเครื่องมือและมีความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 0.918 ส่วนค่า IOC ของแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.84

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเป็นการวิเคราะห์แบบเชิงปริมาณใช้สถิติพรรณนาหาค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนแบบสัมภาษณ์เชิงลึก การเสวนากลุ่ม เป็นการวิเคราะห์เชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์เนื้อหา ซึ่งเป็นการรวบรวมวิเคราะห์และสังเคราะห์แนวคิดสรุปเป็นความเรียง และจัดเวทีวิเคราะห์ข้อมูลเส้นทางแหล่งท่องเที่ยวผ่านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วน

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อ 1 เพื่อวิเคราะห์ทุนชุมชนและความต้องการของกลุ่มชาติพันธุ์

1. ด้านวิถีชีวิต

พบว่า วิถีชีวิตด้านวัตถุ คือ ชุมชนมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ใช้ในการดำเนินชีวิตทั้งที่ได้จากธรรมชาติการสืบทอดมาแต่ยุคก่อน ๆ เช่น เครื่องนวดข้าว อุปกรณ์การรักษและถนอมอาหาร กี๋ทอผ้า เป็นต้น และประดิษฐ์คิดค้นขึ้นใหม่ เช่น โรงสีข้าวพลังงานน้ำ รถไถนา เป็นต้น ซึ่งวัสดุเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ จะเกิดขึ้นมาได้กลุ่มชาติพันธุ์ต้องอาศัยความรู้ความสามารถและมีมือความชำนาญในการประดิษฐ์คิดค้นขึ้นมา ส่วนวิถีชีวิตด้านนามธรรมจำแนกได้ 2 ส่วน คือ (1) ส่วนที่เป็นระบบความคิด ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยมทางสังคม ซึ่งอยู่เบื้องหลังพฤติกรรมของมนุษย์หรือเป็นระบบคุณค่าคุณธรรมที่ยึดเหนี่ยวจิตใจของคนในสังคม ได้แก่ การนับถือและบูชาผี ประจำหมู่บ้าน การเข้าวัดทำบุญตามหลักพุทธศาสนา เป็นต้น และ (2) ส่วนที่เป็นเทคนิควิถีในการดำเนินชีวิตแบบแผนพฤติกรรมหมายรวมถึงวิธีการกินอยู่ วิธีการแต่งกาย เช่น ชุดไทใหญ่ ชุดจีนยูนนาน ชุดปะกาเกออย ชุดกะเหรี่ยงแดง ชุดลาหู่ ชุดลีซู เป็นต้น มีความสุขยิ้มแย้มแจ่มใสอารมณ์ดีวิถีการอยู่ร่วมกันเป็นหมู่คณะซึ่งมีชาติพันธุ์ต่างกันแต่สามารถดำรงชีวิตอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุขตลอดจนวิถีแสวงหาความสุขทางใจรวมความว่าเป็นวิถีปฏิบัติของมนุษย์ต่อร่างกายและจิตใจของตนเองต่อมนุษย์ด้วยกันและต่อธรรมชาติแวดล้อมที่มีอยู่ในชุมชนนั้น ๆ

2. ด้านวัฒนธรรม

พบว่า กลุ่มชาติพันธุ์ในจังหวัดแม่ฮ่องสอนยังคงดำรงไว้ซึ่งอัตลักษณ์ด้านความเชื่อได้แก่ การไหว้ผีบรรพบุรุษ การไหว้ศาลเจ้าเมือง และการนอนวัดถือศีล 8 ทุก ๆ วันพระ เป็นต้น ด้านวัฒนธรรม ได้แก่ การแต่งกาย ภาษาพูด และอาหารการกินของแต่ละชาติพันธุ์ เป็นต้นด้านประเพณีได้แก่ ประเพณีปอยส่างลอง ประเพณีต่างขอมต่อ ประเพณีกินวอ และเต็นจะคี เป็นต้นและใช้ภูมิปัญญาในการถ่ายทอดความรู้และกิจกรรมต่าง ๆ ผ่านระบบเครือข่าย ชุมชน และเครือข่ายของกลุ่มที่มีรูปแบบวัฒนธรรมที่ใกล้เคียงกันหรือสอดคล้องกัน โดยมุ่งรักษาและสืบทอดวัฒนธรรมที่เป็นอัตลักษณ์เฉพาะกลุ่มให้ดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคงยั่งยืน เช่น การแต่งกายของแต่ละชาติพันธุ์ที่สืบทอดมาสู่รุ่นลูกหลานได้ปฏิบัติมาจนถึงปัจจุบัน และเชื่อมโยงถึงกลุ่มเดียวกันที่อยู่ต่างถิ่นกันให้รักษาแผนอัตลักษณ์ในรูปแบบเดียวกันทำให้เป็นจุดเด่นเฉพาะกลุ่มที่ควรค่าแก่การถ่ายทอดให้ผู้คนทั่วไปได้รับรู้ เข้าใจ และเข้ามาสัมผัสเรียนรู้ได้ตามความเหมาะสมไม่ว่าจะเป็นการเดินจะคี ฟ้อนกลาย รำกิ้งกะลา และรำโต เป็นต้น ภายใต้เงื่อนไขคือการเคารพต่ออัตลักษณ์ของกลุ่มชาติพันธุ์นั้น ๆ

3. ด้านแหล่งท่องเที่ยว

พบว่า เส้นทางแหล่งท่องเที่ยวสร้างสรรค์สายเหนือของจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประกอบด้วย แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เชิงประวัติศาสตร์ เชิงสุขภาพ เชิงนันทนาการ ผจญภัยเชิงนิเวศ เช่น น้ำตกและถ้ำ ได้แก่ ถ้ำลอดถ้ำปลา ที่มีปลาจำนวนมาก (ปลาที่นี้กินเจเพราะอาหารปลานั้นเป็นผัก) เชิงเกษตร เที่ยวชมวิถีเกษตรอินทรีย์ กระเทียมอินทรีย์ที่หมู่บ้านนาปลาจาด รวมถึงเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชนที่มีหลากหลายชนิด

4. ด้านศักยภาพของคนในพื้นที่

พบว่า กลุ่มชาติพันธุ์ในจังหวัดแม่ฮ่องสอนมีความกระตือรือร้น และมีส่วนร่วมในการสร้างการส่งเสริมให้เกิดการท่องเที่ยว รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนได้ร่วมกันพัฒนาศักยภาพของคนในชุมชนให้มีความพร้อมในการจัดการแหล่งท่องเที่ยว รวมถึงการต้อนรับผู้มาเยือนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในชุมชนของตนและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เข้าร่วมดำเนินการอบรมให้ความรู้ด้านการท่องเที่ยวสร้างสรรค์ การต้อนรับและคุณภาพบริการ

5. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

พบว่า การคมนาคมขนส่ง แหล่งน้ำ ไฟฟ้า พลังงานการติดต่อสื่อสาร และปัจจัยในการผลิตที่จะช่วยให้ชุมชนกลุ่มชาติพันธุ์สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างสะดวกสบาย มีความพร้อมในการต้อนรับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในชุมชน ภายใต้การรักษา

อัตลักษณ์ชุมชนดั้งเดิมเอาไว้ ถึงแม้ว่าบางพื้นที่จะไม่สามารถรับสัญญาณโทรศัพท์ได้ แต่ก็สามารถสื่อสารผ่านระบบไวไฟอินเทอร์เน็ตภายในชุมชนได้เช่นกัน

6. ด้านอาหาร และการตกแต่งร้านอาหาร

พบว่า อาหารของกลุ่มชาติพันธุ์ เป็นอาหารประจำถิ่น เช่น ข้าวเบอะ ข้าวส้ม จิ้นลุง ข้าวปุกงา ปลาหลาม มะม่วงสะพานโตกสะเปือก ปากะเอ้อ อภิตี กั่วจือกือ เป็นต้นซึ่งหาได้จากป่าเขาในพื้นที่และแม่น้ำลำคลอง ถือเป็นอาหารที่มาจากวิถีวัฒนธรรมชาติ ไม่เจือปนด้วยสารเคมี อาหารมีรสชาติของความอร่อย และอาหารบางชนิดหาทางได้เฉพาะฤดูกาลเท่านั้น ซึ่งอาหารถือเป็นหนึ่งในการส่งเสริมการท่องเที่ยวของกลุ่มชาติพันธุ์ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน สำหรับการตกแต่งร้านอาหารในจังหวัดแม่ฮ่องสอนจะเน้นการตกแต่งที่เป็นธรรมชาติและมีของที่ระลึกที่เป็นผลิตภัณฑ์ชุมชนวางจำหน่ายเพื่อให้นักท่องเที่ยวซื้อไว้ใช้สอยหรือเก็บไว้เป็นที่ระลึกในแต่ละชุมชน ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 โตกสะเปือกอาหารของละว้า ข้าวปุกงาและการยีนแกะเพื่อเตรียมป็นเป็นเส้นด้านสำหรับทอด

สรุปได้ว่าปัจจัยหนุนเสริมให้การจัดการท่องเที่ยวสร้างสรรค์โดยชุมชนของกลุ่มชาติพันธุ์สามารถดำเนินการได้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนได้ระดมสรรพกำลังเพื่อยกระดับการท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรม จังหวัดแม่ฮ่องสอนให้มีศักยภาพสูงขึ้นผ่านการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนเพื่อให้ได้มาตรฐานระดับนานาชาติ โดยขับเคลื่อนเป็นนโยบายและยุทธศาสตร์ของจังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยมีเป้าหมายหลัก คือ รายได้จากการท่องเที่ยวและความอยู่ดีกินดีของประชาชนในชุมชนของจังหวัดแม่ฮ่องสอน และสร้างรายได้ให้กับชุมชนกลุ่มชาติพันธุ์ให้มีความเข้มแข็งต่อไป

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 การสำรวจและพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรมผ่านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและกลุ่มชาติพันธุ์ จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ผลจากการสำรวจ การอบรมให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรม การเสวนากลุ่มเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่ากลุ่มชาติพันธุ์จังหวัดแม่ฮ่องสอนมีความสนใจในการให้ข้อมูล สมาชิกมีความกระตือรือร้นและมีส่วนร่วมในการสำรวจเส้นทาง การวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรม และหาแนวทางพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวโดยชุมชน โดยมีการสำรวจอย่างต่อเนื่องผ่านหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชนที่เข้าร่วมดำเนินการ เพื่อให้ได้เส้นทางท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรมที่เหมาะสม สวยงาม ปลอดภัย และเพื่อเปิดเส้นทางท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรมแห่งใหม่ขึ้นหลายแห่ง โดยสถานที่ท่องเที่ยวแต่ละแห่งต้องมีความเชื่อมโยงของเส้นทางที่มีความสัมพันธ์กับที่พักหรือโฮมสเตย์ รูปแบบของกิจกรรมทางวัฒนธรรม วิถีชีวิตของกลุ่มชาติพันธุ์ อาหารพื้นบ้านของกลุ่มชาติพันธุ์ ร้านอาหารและร้านจำหน่ายของที่ระลึกอันเป็นอัตลักษณ์ของพื้นที่แต่ละแห่งในชุมชนนั้นๆ ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 ชาวบ้านกลุ่มชาติพันธุ์เดินสำรวจแหล่งท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรมในชุมชน และการอภิปรายกลุ่มย่อย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 การทดสอบเส้นทางการท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรมผ่านการมีส่วนร่วมของผู้ที่มีส่วนได้เสียและกลุ่มชาติพันธุ์ จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจพบว่า แหล่งท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรมของจังหวัดแม่ฮ่องสอน สามารถแบ่งออกเป็น 2 สาย ได้แก่ สายเหนือประกอบด้วยอำเภอเมือง อำเภอปางมะผ้าและอำเภอปาย ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.796 สำหรับสายใต้ประกอบด้วยอำเภอขุนยวม อำเภอแม่ลาน้อย อำเภอแม่สะเรียง และอำเภอสะเมิง ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.768 โดยผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีความพึงพอใจในการทดสอบเส้นทางการท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรมทั้ง 2 เส้นทางในระดับมาก รวมทั้งหมด 7 อำเภอ ซึ่งมีแหล่งท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่มีความหลากหลายทั้งในด้านรูปแบบวิถีชีวิตที่มีความดั้งเดิมมีกิจกรรมการละเล่นที่คงความเป็นกลุ่มชาติพันธุ์ มีความเป็นอัตลักษณ์เฉพาะ มีทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อาหารพื้นบ้านของกลุ่มชาติพันธุ์ ผลิตภัณฑ์ชุมชนของกลุ่มชาติพันธุ์ มีความสวยงามและความปลอดภัย บนพื้นฐานของการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 เส้นทางการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาเส้นทางการท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรมผ่านการมีส่วนร่วมของกลุ่มชาติพันธุ์ จังหวัดแม่ฮ่องสอน อภิปรายผล ดังนี้

การวิเคราะห์ทุนชุมชนและความต้องการของกลุ่มชาติพันธุ์พบว่า ในด้านวิถีชีวิต กลุ่มชาติพันธุ์มีวัตถุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้มาตั้งแต่ครั้งอดีต และมีวัฒนธรรม ประเพณี ความเชื่อ และศาสนาเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจมาตั้งแต่ครั้งบรรพชนและถ่ายทอดต่อกันเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน ในด้านวัฒนธรรม กลุ่มชาติพันธุ์ ยังคงรักษาวัฒนธรรมดั้งเดิมเอาไว้อย่างเหนียวแน่น เช่น การไหว้ผีบรรพบุรุษ การไหว้ศาลเจ้าเมือง การไหว้พระทำบุญ เป็นต้น ด้านแหล่งท่องเที่ยว มีเส้นทางแหล่งท่องเที่ยวสร้างสรรค์สายเหนือของจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประกอบด้วย แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เชิงประวัติศาสตร์ เชิงสุขภาพ เชิงันทนาการ ผจญภัยเชิงนิเวศ และทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์เป็นจำนวนมาก ด้านศักยภาพของคนในพื้นที่ กลุ่มชาติพันธุ์มีความกระตือรือร้น และมีส่วนร่วมในการสร้างการส่งเสริมให้เกิดการท่องเที่ยว รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนได้ร่วมกันพัฒนาศักยภาพของคนในชุมชนให้มีความพร้อมในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน การคมนาคมขนส่ง แหล่งน้ำ ไฟฟ้า พลังงานการติดต่อสื่อสาร และปัจจัยในการผลิตที่จะช่วยให้ชุมชนกลุ่มชาติพันธุ์สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างสะดวกสบาย มีความพร้อมในการต้อนรับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในชุมชน แต่มีเพียงบางพื้นที่ที่อาจจะยังไม่พร้อมเท่าที่ควร ซึ่งหน่วยงานภาครัฐได้มีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และด้านอาหารและการตกแต่งร้านอาหาร จะเห็นได้ว่าอาหารของกลุ่มชาติพันธุ์ เป็นอาหารประจำถิ่น เช่น ข้าวเบอะ ข้าวลัม จิ้นลุง ข้าวปุกงา เป็นต้น ซึ่งหาได้จากป่าเขาในพื้นที่และแม่น้ำลำคลอง ถือเป็นอาหารที่มาจากวัตถุดิบธรรมชาติ ไม่เจือปนด้วยสารเคมี อาหารมีรสชาติของความอร่อย และอาหารบางชนิดหาทางได้เฉพาะฤดูกาลเท่านั้น ส่วนการตกแต่งร้านอาหารก็มักตกแต่งอย่างเรียบง่าย สอดคล้องกับบริบทของชุมชน เน้นความกลมกลืนกับธรรมชาติ สอดคล้องกับงานวิจัยของรัตนฯ แสงสว่าง (2558) กล่าวว่า ประเพณีบุญหลวงของอำเภอฮ้างจังหวัดเลย เป็นประเพณีดั้งเดิมที่มีมาแต่ดั้งเดิมกว่า 442 ปี โดยความร่วมมือระหว่างเครือข่ายทางสังคมทำให้ประเพณีนี้มีความยั่งยืนและปรับตัวสู่การเป็นประเพณี เพื่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมบนฐานอัตลักษณ์ของจังหวัดนั้นๆ จังหวัดแม่ฮ่องสอนก็เช่นเดียวกันมีอัตลักษณ์เฉพาะที่เป็นวิถีชีวิตกลุ่มชาติพันธุ์ อาทิ การแต่งกาย กิจกรรมพื้นบ้าน งานหัตถกรรมกลุ่มอาหารพื้นบ้านของกลุ่มชาติพันธุ์ ศิลปวัฒนธรรมและสินค้าที่เป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น อันเป็นสิ่งหนุนเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมให้มีความดึงดูดใจสำหรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ดังงานวิจัยของกาญจนา แสงลัมสุวรรณ และศรีนยา แสงลัมสุวรรณ (2555, หน้า 141) ที่นำเสนอว่าวัฒนธรรมสามารถหนุนเสริมการท่องเที่ยวเชิงมรดกวัฒนธรรมให้มีความโดดเด่นและแตกต่างสามารถสร้างเป็นจุดขายหรือสิ่งดึงดูดใจเข้ามาเยือนแหล่งท่องเที่ยว

อย่างไรก็ตามกลุ่มชาติพันธุ์ยังมีความคิด ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยมทางสังคม คุณธรรมที่ยึดเหนี่ยวจิตใจของคนในสังคม มีวิถีการกินอยู่ที่มีอัตลักษณ์เฉพาะ วิธีการแต่งกายที่สวยงาม โดดเด่นทางวัฒนธรรมและวิถีอยู่ร่วมกันเป็นหมู่คณะ ตลอดจนวิถีแสวงหาความสุขทางใจ สัมพันธ์กับงานวิจัยของดวงสมร พิกสังข์ (2552, หน้า 26) ได้ทำการศึกษาการสำรวจทุนทางสังคมและการจัดเส้นทางท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรมของชุมชน พบว่าชาวชุมชนเทศบาลตำบลศาลายามีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดสนิทสนมกันมาก โดยพบเห็นได้จากการที่คนในชุมชนจะมีการทำกิจกรรมงานบุญประเพณีต่างๆ ที่เป็นเอกลักษณ์ของชาวศาลายา เช่น งานประเพณีแข่งเรือ งานวันเด็ก งานวันสงกรานต์ รวมทั้งมีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการทำกิจกรรมหรืองานต่าง ๆ ร่วมกันกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ทั้งนี้ชุมชนมีความต้องการให้เกิดการท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรมในลักษณะพหุวัฒนธรรม โดยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของภาครัฐ ภาคเอกชนและชุมชน เพื่อร่วมกันขับเคลื่อนการท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรมให้มีความยั่งยืนต่อไป

การพัฒนาเส้นทางการท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรมผ่านการมีส่วนร่วมของกลุ่มชาติพันธุ์ จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า คนในจังหวัดแม่ฮ่องสอนมีความกระตือรือร้นและมีส่วนร่วมในการสร้างแหล่งท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และส่งเสริมให้เกิดการท่องเที่ยวภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่ในพื้นที่นั้น ๆ สัมพันธ์กับแนวคิดของ Barney, (1991, pp. 99-120) ที่สรุปว่าด้วยความพร้อมของทรัพยากรที่มีอยู่เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อองค์กร ฉะนั้น การที่องค์กรจะมีความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืนได้นั้น ผู้ประกอบการท่องเที่ยวควรพิจารณาถึงทรัพยากรและความสามารถที่มีอยู่ รวมถึงการพัฒนาและการวางแผนเกี่ยวกับทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กร เพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อมภายนอก โดยเฉพาะมุ่งเน้นตอบสนองกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนได้พัฒนาศักยภาพของคนในชุมชนให้มีความพร้อมในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรม รวมถึงการต้อนรับดูแลนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่เข้ามาท่องเที่ยวในชุมชนของตนเอง ซึ่งการพัฒนาศักยภาพของการจัดการท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรมโดยชุมชนจะมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องผ่านหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เข้ามาร่วมดำเนินการ

ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น เป็นการคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของชุมชน โดยให้ชุมชนท้องถิ่นในแหล่งท่องเที่ยวนั้นมีส่วนร่วมในการพัฒนาหรือการจัดการการท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรมอย่างเต็มรูปแบบ และได้รับผลประโยชน์ตอบแทนเพื่อกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น และยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนท้องถิ่น อีกทั้งแนวคิดของ Cohen and Uphoff (1980, p. 6) ยังสรุปว่าการมีส่วนร่วมยังเป็นการเปิดโอกาสให้บุคคลหรือองค์กรที่มีความหลากหลายได้มีส่วนร่วมช่วยเหลือระหว่างกัน ด้วยจิตใจและความปรารถนาของแต่ละบุคคลในการร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วม

ตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติงานและร่วมรับผิดชอบในเรื่องต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อส่วนรวมในการบริหารจัดการ เพื่อให้บรรลุจุดหมายของกิจกรรม องค์กรและสังคม

ผลการทดสอบเส้นทางท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรมผ่านการมีส่วนร่วมของกลุ่มชาติพันธุ์ จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่าเส้นทางแหล่งท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรมสายเหนือของจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประกอบด้วย อำเภอเมือง อำเภอปางมะผ้า และอำเภอปาย หากเดินทางจากตัวเมืองแม่ฮ่องสอนย้อนลงไปอำเภอปางมะผ้า และอำเภอปาย ก่อนเข้าจังหวัดเชียงใหม่ นักท่องเที่ยวสามารถท่องเที่ยวในอำเภอเมือง โดยเริ่มจากแวะสักการะวัดพระธาตุดอยกองมู วัดจองคำ วัดจองกลาง วัดก้ำก่อ วัดพระนอน วัดพระธาตุปางหมู สวนธรรมภูสมะ (สะพานชุตองเป้ สะพานอธิษฐานสำเร็จ) พอกดตัวที่ภูโคลนซึ่งเป็น เทียบ้านรักไทย ปางอุ๋ง (ปางตอง) ถ้ำปลา ที่มีปลาจำนวนมาก รวมถึงการท่องเที่ยวชมวิถีเกษตรอินทรีย์ กระเทียมอินทรีย์ที่หมู่บ้านนาปลาจาด จากนั้นแวะศึกษาธรรมกับพระป่าที่วัดป่าถ้ำวัว ซึ่งเป็นสถานที่ปฏิบัติธรรมที่มีชาวต่างชาติมาปฏิบัติธรรมมากที่สุด

หลังจากนั้นเดินทางเข้าสู่อำเภอปาย ท่องเที่ยวในหมู่บ้านสันติชน ซึ่งเป็นหมู่บ้านชาวจีนยูนนาน และจุดชมวิวยุทธนโหล แซ่เท้าที่บ่อน้ำร้อนปาย ผจญภัยเดินบนกองแลน (แกรนแคนยอนเมืองไทย) เที่ยวชมแผ่นดินแยกที่หมู่บ้านแพมบก และแวะชมน้ำตกแพมบก และเดินศึกษาธรรมชาติบนสะพานไม้ที่หมู่บ้านแพมบกซึ่งเป็นหมู่บ้านชาวไทใหญ่ ศึกษาและปฏิบัติธรรมที่พุทธอุทยานบ้านแพมบก เดินป่าศึกษาธรรมชาติบนดอยแพมบก ศึกษาเส้นทางธรรมชาติดอยเมี่ยง ดอยธง แวะเที่ยวสะพานประวัติศาสตร์ปาย หรือจะล่องแพตามสายน้ำปายเพื่อสัมผัสธรรมชาติและรูปแบบวิถีชีวิตชุมชนตามสายน้ำ

ผลการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อเส้นทางท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรม สามารถแบ่งออกเป็น 2 สาย ได้แก่ สายเหนือประกอบด้วยอำเภอเมือง อำเภอปางมะผ้าและอำเภอปาย สายใต้ประกอบด้วยอำเภอขุนยวม อำเภอแม่ลาน้อย อำเภอแม่สะเรียง และอำเภอสบเมย โดยผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีความพึงพอใจในการทดสอบเส้นทางท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรมทั้ง 2 เส้นทางในระดับมาก ดังงานวิจัยของรัชฎา จิระธรรมกุล (2559) ที่สรุปว่าการท่องเที่ยวจะวางอยู่บนพื้นฐานของคุณค่าทางวัฒนธรรมท้องถิ่นหรือวัฒนธรรมชุมชน โดยสามารถหยิบยกเรื่องราวจากประวัติศาสตร์ ศิลปะท้องถิ่น ดนตรีพื้นบ้านวิถีความเป็นอยู่ของคนในชุมชน วรรณกรรม สถาปัตยกรรม หัตถกรรม การทำอาหารท้องถิ่น การทำขนมโบราณและปัจจัยอื่น ๆ มาจัดให้เกิดความน่าสนใจสอดคล้องตามคุณค่าของชุมชนเพื่อสร้างสิ่งดึงดูดใจให้กับนักท่องเที่ยว ท้ายที่สุดทำให้ชุมชนเกิดรายได้ แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของจังหวัดแม่ฮ่องสอนเป็นที่รู้จัก

สรุป

ทุนชุมชนและความต้องการของกลุ่มชาติพันธุ์ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน มีทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ เหมาะสมสำหรับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และทรัพยากรธรรมชาติสามารถนำมาใช้ในการดำรงชีวิตและต้อนรับนักท่องเที่ยวได้ มีการร่วมรณรงค์ในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติให้ดำรงอยู่ตลอดไป มีระบบโครงสร้างพื้นฐานที่พร้อมต้อนรับนักท่องเที่ยวภายในชุมชนโดยกลุ่มชาติพันธุ์มีการรักษาวัฒนธรรม ประเพณี การแต่งกายที่มีอัตลักษณ์เฉพาะ วิถีชีวิต และใช้ภูมิปัญญาในการถ่ายทอดความรู้และกิจกรรมต่าง ๆ ผ่านระบบเครือข่าย ชุมชน และเครือข่ายของกลุ่มมาโดยตลอด ถือเป็นอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมที่โดดเด่นเฉพาะกลุ่ม โดยชุมชนมีความต้องการให้เกิดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในลักษณะพหุวัฒนธรรม โดยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชนกลุ่มชาติพันธุ์

การสำรวจและพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรมผ่านการมีส่วนร่วมของกลุ่มชาติพันธุ์ จังหวัดแม่ฮ่องสอน จะเห็นได้ว่าชาวจังหวัดแม่ฮ่องสอนมีความกระตือรือร้น และมีส่วนร่วมในการสร้าง และส่งเสริมให้เกิดการท่องเที่ยวมาโดยตลอด รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนได้พัฒนาศักยภาพของคนในชุมชนให้มีความพร้อมในการจัดการแหล่งท่องเที่ยว รวมถึงการต้อนรับดูแลนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในแต่ละชุมชนซึ่งการสำรวจและพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวโดยชุมชน จะมีการสำรวจอย่างต่อเนื่องทั้งโดยหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชนที่เข้าร่วมดำเนินการ เพื่อให้ได้เส้นทางท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรมที่เหมาะสม สวยงาม ปลอดภัย และเพื่อเปิดเส้นทางท่องเที่ยวแห่งใหม่ขึ้น

การทดสอบเส้นทางท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรมผ่านการมีส่วนร่วมของกลุ่มชาติพันธุ์ จังหวัดแม่ฮ่องสอน ได้เส้นทางแหล่งท่องเที่ยวสายเหนือของจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประกอบด้วย อำเภอเมือง อำเภอปางมะผ้า และอำเภอปาย ซึ่งมีแหล่งท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายทั้งในด้านรูปแบบวิถีชีวิต ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สุขภาพ อาหาร ผลิตภัณฑ์ชุมชน ความสวยงาม และความปลอดภัย โดยนักท่องเที่ยวสามารถมาท่องเที่ยวได้ทุกฤดูกาล

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านนโยบาย สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬา สมาคมท่องเที่ยวจังหวัดแม่ฮ่องสอนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมระดับจังหวัดที่เชื่อมโยงการท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรมของกลุ่มชาติพันธุ์ต่าง ๆ ให้เป็นรูปธรรม เพื่อให้การจัดการท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรมในลักษณะพหุวัฒนธรรมมีระบบที่ชัดเจน สามารถเรียนรู้และสร้างความเข้าใจถึงอัตลักษณ์ที่โดดเด่นเฉพาะของแต่ละกลุ่มชาติพันธุ์ เน้นการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรมให้

เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายหลักและหน่วยงานภาครัฐเข้ามาเป็นผู้นำในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวชุมชนและสร้างสื่อเทคโนโลยีนวัตกรรมเพื่อเผยแพร่ความเป็นชาติพันธุ์ต่าง ๆ อย่างชัดเจนและต่อเนื่อง

2. **ด้านการวิจัย** ควรวิจัยต่อยอดในประเด็นการท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงอนุรักษ์ของกลุ่มชาติพันธุ์ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งมีความสอดคล้องกับการท่องเที่ยวสร้างสรรค์เชิงวัฒนธรรม เพื่อให้เกิดการจัดการวัฒนธรรมและทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ในรูปแบบของการร่วมกันอนุรักษ์ สืบสาน ถิ่นทอดแก่เยาวชน ผู้คนที่สนใจโดยทั่วไป เพื่อให้วิถีวัฒนธรรมที่ทรงคุณค่าไม่สูญหายไป และทรัพยากรธรรมชาติไม่ถูกทำลายไปในอนาคต

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี ด้วยความร่วมมือของทีมนักวิจัยทุกท่านที่ลงพื้นที่เพื่อวิเคราะห์ศักยภาพชุมชนกลุ่มชาติพันธุ์จังหวัดแม่ฮ่องสอนด้วยความทุ่มเท อดทน และเสียสละ นอกจากนี้ขอขอบคุณสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พัฒนาการจังหวัดและเจ้าหน้าที่ทุกคน พัฒนาการอำเภอ พัฒนาการประจำตำบล วัฒนธรรมจังหวัด ผู้นำชุมชน ประชาชนชาวบ้าน ผู้ประกอบการโฮมสเตย์ ผู้นำเที่ยวท้องถิ่น ตัวแทนกลุ่มชุมชนชาติพันธุ์ และผู้ประกอบการร้านอาหารในจังหวัดแม่ฮ่องสอนทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการวิจัยครั้งนี้

คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยนี้เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม ซึ่งประโยชน์อันใดก็ตามที่พึงเกิดมีจากงานวิจัยนี้ คณะผู้วิจัยขอขอบคุณค่าแห่งประโยชน์นั้นให้กับทุกท่านที่ได้กล่าวมาแล้วด้วยความรู้สึกขอบคุณจากใจจริง

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). *อุตสาหกรรมท่องเที่ยว สร้างรายได้แล้วกว่า 1 ล้านล้านบาท*. สืบค้นจาก: <http://www.thansettakij.com/content/161043> สืบค้นวันที่ 30 สิงหาคม 2560.
- กาญจนา แสงลิ้มสุวรรณ และศรัณยา แสงลิ้มสุวรรณ. (2555). การท่องเที่ยวเชิงมรดกวัฒนธรรมอย่างยั่งยืน. *วารสารนักบริหารมหาวิทยาลัยกรุงเทพ*. 32(4).
- จินตวิทย์ เกษมสุข. (2554). *การสื่อสารกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฉัตรทิพย์ นาถสุภา. (2548). *แนวคิดเศรษฐกิจชุมชน ข้อเสนอในทฤษฎีบริบทต่างสังคม*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: วิถีทรรศน์.
- ดวงสมร พิกสงฆ์. (2552). *การสำรวจทุนทางสังคมและการจัดเส้นทางท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของชุมชนในเขตเทศบาลตำบลศาลายา จังหวัดนครปฐม*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). *การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน*. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ดีไซน์.
- มนัส สุวรรณ. (2556). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- เมตต์ เมตต์การุณจิต. (2541). *การมีส่วนร่วมในการบริหารโรงเรียนของคณะกรรมการศึกษาประจำโรงเรียนเทศบาลในจังหวัดนครราชสีมา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช).
- รัชฎา จิระธรรมกุล. (2559). *แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวชุมชนเชิงสร้างสรรค์ด้านวัฒนธรรมในชุมชนบ้านแซวน อำเภอถ้ำทอง จังหวัดภูเก็ต*. *วารสารกระแสวัฒนธรรม*. 17(31), (มกราคม - มิถุนายน)
- รัตน แสงสว่าง. (2558). *เครือข่ายทางสังคมในประเพณีบุญหลวงกับกลยุทธ์การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- วาสนา ไชแก้ว. (2560). *ชุมชนท่องเที่ยว-หมู่บ้านนาปลาจาด*. สืบค้นวันที่ 30 สิงหาคม 2560.
- Barney, J. B. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*. 17(1), 99-120.
- Cohen, J. M. , & Uphoff, N. T. (1980). Participation's Place in Rural Develop : Seeking clarity Through Specificity. *World Development*.
- Davis, K. (1977). *Human Behavior at Work*. New York: McGraw – Hill.
- Nzama, A. T. , Magi, L. M. , & Ngcobo, N. R. (2005). *Sustainable and Responsible Tourism: Trends, Practices and Case*. Centre for Recreation & Tourism, UZ. and Tourism KwaZulu-Natal, University of Zululand.
- Wernerfelt, B. (1984). A Resource-Based View of the Firm. *Strategic Management Journal*. 5(2), (Apr. – Jun), 171-180.

ยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4

ดร.ณิ เวียงชัย, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ¹
สุพร เข้มเฮง, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ²
ปัญญา แก้วกียูร, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ³
Email: darunee-2554@hotmail.com

บทคัดย่อ

การสร้างยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 ดำเนินการวิจัย 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันสภาพที่พึงประสงค์และองค์ประกอบของยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษาโดยสอบถามจากผู้อำนวยการสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 จำนวน 76 คนและการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความสามารถ และ/หรือ มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคลในสถานศึกษาจำนวน 9 คน ขั้นตอนที่ 2 สร้างยุทธศาสตร์จากข้อมูลในขั้นตอนที่ 1 และตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้นของร่างยุทธศาสตร์ฯ โดยการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน ขั้นตอนที่ 3 การประเมินการนำยุทธศาสตร์ไปใช้ โดยสอบถามความคิดเห็นจากผู้อำนวยการสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 จำนวน 76 คน

ผลการวิจัยพบว่า 1. สภาพการบริหารงานบุคคลในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 ในปัจจุบัน โดยรวมและทุกรายการมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกรายการ ส่วนสภาพที่พึงประสงค์ให้เกิดขึ้นในอนาคตโดยรวมและรายด้านทุกรายการ อยู่ในระดับมากที่สุด 2. ยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนการบริหารงานบุคคลตามแนวทาง การปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 ประกอบด้วย 4 ยุทธศาสตร์ คือ 1) ยุทธศาสตร์การสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง 2) ยุทธศาสตร์การจัดสวัสดิการให้ครูและบุคลากรทางการศึกษา 3) ยุทธศาสตร์การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร และ 4) ยุทธศาสตร์การออกแบบงานและการกำหนดตำแหน่ง 3. ผลการประเมินยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 พบว่า มีความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: ยุทธศาสตร์, การบริหารงานบุคคล, การปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4

ABSTRACT

The purpose of this research was to develop a strategy to drive human resource management according to the educational reform in educational institution under the Office of Kanchanaburi Primary Education Area 4, conducted by 3 steps. Step 1: Study the current situation.

¹ นักศึกษาปริญญาเอก, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

² อาจารย์ที่ปรึกษา, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

³ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

Desirable condition In addition, it is important to note that, A total of 76 students were interviewed by the Office of the Office of Educational Service Area 4, and interviewed by experts with knowledge and competence and / or experience in the administration of 9 persons. Step 2 Create a strategy. Based on data in step 1. The first quality of the draft was reviewed by 5 experts. Step 3 Strategic Evaluation Ask for feedback from the director of the school. 76 people in the Office of Kanchanaburi Primary Education Area 4. The research found that 1. Current status of personnel administration in educational institutions under the Office of Kanchanaburi Primary Educational Service Area 4, all aspects were at the most practice level. Desirable conditions to occur in the future, all aspects were found at the most practice level. 2. The Strategy to drive human resource management according to the educational reform in educational institutions under the Office of Kanchanaburi Primary Educational Service Area 4 composer of 4 strategies. 1) Strategic recruiting and appointment; 2) Strategic welfare for teachers and educational personnel; 3) Training strategy and personnel development; and 4) Strategic work design and placement.

The results of the evaluation of the strategy for driven the personnel management according to the guidelines of educational reform in educational institutions. Under the Office of Kanchanaburi Primary Educational Service Area 4 found to have appropriateness, possibility, and usefulness at a “high” level.

Keywords: Strategy, Personnel Management, Educational Reform in Schools under Kanchanaburi Primary Education Office Area 4

บทนำ

“การศึกษาสร้างคน คนสร้างชาติ” เป็นประโยคสำคัญที่แสดงให้เห็นว่าการศึกษานั้นเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคนหรือทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ ประชากรที่มีความรู้ มีการศึกษาดีย่อมส่งผลต่อการพัฒนาประเทศ ดังนั้นการศึกษาจึงมีความจำเป็นและมีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ และใช้การศึกษาเป็นนโยบายหลักสำหรับการพัฒนาประเทศซึ่งการศึกษาเป็นหัวใจของการพัฒนาคนให้เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าต่อสังคมที่มีคุณภาพและมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขและทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามยุคสมัย การศึกษาจึงต้องเป็นพลวัต นั่นคือ ต้องปรับเปลี่ยนให้ทันสมัยและสอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของประเทศชาติและสังคมโลกอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะในยุคโลกาภิวัตน์ที่มีความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วจึงจำเป็นต้องที่แต่ละประเทศต้องเรียนรู้ที่จะปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลา และเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับความท้าทายจากกระแสโลกโดยปัจจัยสำคัญที่จะเผชิญการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายดังกล่าว ได้แก่ คุณภาพของคน การจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคนให้มีคุณภาพจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งโดยจะต้องเป็นการศึกษาที่มีคุณภาพเพื่อทำให้ศักยภาพที่มีอยู่ในตัวคนได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ ทำให้เป็นคนที่มีศักยภาพที่รู้จักคิดวิเคราะห์ รู้จักแก้ปัญหา มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รู้จักเรียนรู้ด้วยตนเอง สามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วมีจริยธรรม คุณธรรม รู้จักพึ่งตนเองและสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข และการจัดการศึกษานั้นต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งทางร่างกาย และจิตใจ สติปัญญา ความรู้ จริยธรรม คุณธรรม และวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 ได้เห็นความสำคัญของสถานศึกษาว่า มีผลต่อการพัฒนากระบวนการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ สถานศึกษาจึงเป็นหน่วยงานการศึกษาที่ขับเคลื่อนคุณภาพการศึกษาทั้งระดับพื้นที่ และระดับภูมิภาค โดยมีครูที่เป็นบุคลากรวิชาชีพซึ่งทำหน้าที่หลักทางด้านการเรียนการสอน และการส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนด้วยวิธีการต่างๆ ถ้ากล่าวถึงในอดีตครูนั้นมีความสำคัญต่อบุคคลและสังคมมากจนงานครูมีน้อย คนที่จะมาเป็นครูได้นั้นจะต้องมีการคัดเลือกผู้ที่มีสติปัญญาดีและมีนิสัยเหมาะสมที่จะเป็นครู สามารถประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างแก่ลูกศิษย์ได้ ครูนั้นต้องรับภาระหน้าที่ต่อสังคมและชาติบ้านเมือง แต่ในปัจจุบันความสำคัญของครูเปลี่ยนไป การศึกษาขยายตัวอย่างรวดเร็ว จึงมีความจำเป็นที่จะต้องเพิ่มจำนวนครูให้มากขึ้น และมีคนเป็นจำนวนมากที่มีได้ครีธาที่จะเป็นครู แต่จำเป็นต้องประกอบอาชีพนี้เพียงเพื่อให้มีโอกาสได้งานทำ จึงทำให้ครูบางคนมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมกับการเป็นครู ไม่มีครีธาในวิชาชีพปฏิบัติภาระหน้าที่ที่ตนเองได้รับบทพร่อง ผลกระทบก็จะตกไปถึงความเสื่อมของสังคมและชาติบ้านเมืองดังพระราโชวาทของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรแก่ผู้สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยครู ณ อาคารใหม่สวนอัมพร

ความตอนหนึ่งว่า "...อาชีพครูถือว่าสำคัญอย่างยิ่งเพราะครูมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประเทศให้เจริญมั่นคงและก่อนที่จะพัฒนาบ้านเมืองให้เจริญได้นั้นจะต้องพัฒนาคนซึ่งก็ได้แก่เยาวชนของชาติเสียก่อนเพื่อให้เยาวชนเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีคุณค่าสมบูรณ์ทุกด้านจึงจะสามารถช่วยกันสร้างความเจริญให้แก่ชาติต่อไปได้.." พระราโชวาท (2526) ดังนั้นการทำงานของครูจึงส่งผลต่อนักเรียนซึ่งจะเป็นกำลังในการพัฒนาประเทศชาติต่อไปในอนาคต เพราะครูเป็นบุคลากรวิชาชีพทำหน้าที่สอน ส่งเสริมจัดการเรียนรู้ให้นักเรียน เพื่อให้ นักเรียนได้บรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้

ครูยังเป็นผู้ปลูกฝังความรู้สึก ความคิดและจิตใจและพัฒนาเยาวชนให้มีความเจริญในทุกๆ ด้าน บ้านเมืองจะมีความเจริญมั่นคงอยู่ได้ก็เพราะประชาชนในชาติได้รับการพัฒนาอย่างถูกต้อง ดังนั้นการบริหารงานบุคคลของหน่วยงานทางการศึกษาต้องมีคุณภาพ เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพส่งผลให้ครูทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในเรื่องของการจัดการเรียนการสอนจากการศึกษาพบว่าปัจจุบันครูบางส่วนที่ยังขาดความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ ขาดคุณธรรมจริยธรรม รวมทั้งปัญหานั้นสิ้นของครูซึ่งเป็นเหตุให้ครูขาดขวัญกำลังใจในการทำงาน และมีคุณภาพชีวิตลดลง ทำให้การอุทิศตนในการปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบได้ไม่เต็มที่ส่งผลต่อการจัดการเรียนทำให้ผู้รับการศึกษาหรือผู้เรียนและคุณภาพการศึกษาโดยรวมของประเทศลดลงไปด้วย อันได้แก่ คุณภาพการศึกษาและคุณภาพของผู้เรียนตกต่ำ โดยเฉพาะกรณีที่เด็กอ่านไม่ออกเขียนไม่ได้ ปัญหาหลักสูตรการเรียนการสอน กระบวนการจัดการเรียนรู้และการวัดประเมินผลและปัญหาระบบการบริหารจัดการที่สำคัญ ได้แก่ปัญหาในเรื่องโครงสร้างการบริหารจัดการศึกษา ปัญหากระจายอำนาจการบริหารและจัดการศึกษาจากส่วนกลางสู่เขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาแม้จะมีกฎหมายกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาแล้วก็ตาม แต่หน่วยที่นำไปปฏิบัติยังไม่มีความเป็นอิสระและคล่องตัวในการบริหารงาน และจัดการศึกษาเท่าที่ควร ความจำเป็นในการศึกษาสภาพปัจจุบันที่เกิดขึ้นในระดับปฏิบัติหน่วยงานทางการศึกษาจึงต้องดำเนินการเพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาให้ตรงประเด็นที่ส่งผลต่อการยกระดับครูบุคลากรทางการศึกษาและพัฒนาคุณภาพผู้เรียนอย่างแท้จริงความจำเป็นในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานอย่างหนึ่งของหน่วยงานทางการศึกษาอย่างหนึ่งก็คือการกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อนำไปปฏิบัติเพื่อแก้ปัญหาการบริหารงานบุคลากรมีความสำคัญในการดำเนินการของหน่วยงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายในการดำเนินงานจึงต้องจัดทายุทธศาสตร์การขับเคลื่อนการบริหารงานบุคคลในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา กาญจนบุรี เขต 4 โดยการวิเคราะห์ห้วงองค์ประกอบ ความต้องการและแนวทางในการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา ดังนั้นการศึกษาด้านการบริหารงานบุคคลในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา กาญจนบุรี เขต 4 จำเป็นต้องมีแนวทางในการพัฒนารูปแบบใดจึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจมากอยู่ในขณะนี้ การปฏิรูปการศึกษาที่ดำเนินการกันอยู่ในปัจจุบันถือมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะนอกจากจะเป็นการปฏิรูปการศึกษาของประเทศแล้วยังเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิรูปประเทศไทยอีกด้วย สอดคล้องกับหัวเรื่องที่ตั้งไว้ว่า “ปฏิรูปการศึกษา ปฏิรูปประเทศไทย ” (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. 2552)

จากความสำคัญที่กล่าวมาผู้วิจัยจึงเห็นว่าควรทำการวิจัยไปยู่ยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนการปฏิรูปการศึกษาการบริหารงานบุคคลในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา กาญจนบุรี เขต 4 เนื่องจากเป็นงานหลักและมีความสำคัญเป็นรากฐานของการจัดการศึกษาเพราะการทำงานด้านบุคลากรทางการศึกษาต้องได้รับการปรับเปลี่ยนทางด้านการบริหารงานที่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษายุทธศาสตร์การขับเคลื่อนการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา กาญจนบุรี เขต 4 โดยการหาคำตอบโดยสร้างยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา กาญจนบุรี เขต 4 และเพื่อยืนยันยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา กาญจนบุรี เขต 4 ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารการศึกษา ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคลโดยเฉพาะเพื่อใช้เป็นแนวทางการใช้เพื่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารงานบุคคลของการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ได้กำหนดแนวทางที่สามารถปฏิบัติได้จริงตามบริบทของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและลดผลกระทบที่เกิดขึ้นกับทุกฝ่ายให้ได้มากที่สุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารงานบุคคลในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา กาญจนบุรี เขต 4
2. เพื่อสร้างยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา กาญจนบุรี เขต 4
3. เพื่อประเมินการนำยุทธศาสตร์ไปใช้ในการขับเคลื่อนการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา กาญจนบุรี เขต 4

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่องยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษา ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาฬญบุรี เขต 4 ซึ่งใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานระหว่างวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยรวม 3 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารงานบุคคลในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาฬญบุรี เขต 4 แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคลในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาฬญบุรี เขต 4 โดยผู้วิจัยดำเนินการศึกษาเอกสาร หลักการ แนวคิดและสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคล และเพื่อให้ได้รายละเอียดของแนวทางการบริหารงานบุคคลในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาฬญบุรี เขต 4 แล้วทำการบันทึกข้อมูลที่ได้ลงในแบบบันทึกข้อมูล จากนั้นกำหนดกรอบแนวคิดในการบริหารงานบุคคลในสถานศึกษา

2. การศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารงานบุคคลในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาฬญบุรี เขต 4 โดยใช้การสำรวจจากแบบสอบถามผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้อำนวยการสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาฬญบุรี เขต 4 จำนวน 93 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้อำนวยการสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาฬญบุรี เขต 4 จำนวน 76 คน ซึ่งกำหนดขนาดโดยใช้ตารางเครซีและมอร์แกน (Krejcie; & Morgan.1970: 607-610) และใช้การสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารงานบุคคลในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาฬญบุรี เขต 4 โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารงานบุคคลในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาฬญบุรี เขต 4 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)

ตอนที่ 3 ปัจจัยความสำเร็จและอุปสรรคในการบริหารงานบุคคลในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาฬญบุรี เขต 4 เป็นคำถามปลายเปิด (Open - ended)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลของยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาฬญบุรี เขต 4 ด้วยตนเอง โดยส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการส่งทางไปรษณีย์ ส่งด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ และส่งด้วยตัวเอง โดยการกำหนดเวลาในการส่งคืนแบบสอบถามตามระยะเวลาที่กำหนด

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล โดยพิจารณาตามลักษณะของข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. การศึกษาองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อยของยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษาโดยใช้การสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 9 คน

ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อยของยุทธศาสตร์ การขับเคลื่อนการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษาโดยใช้การสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความสามารถ และ/หรือ มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคลในสถานศึกษา จำนวน 9 คน โดยใช้การเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยกำหนดเกณฑ์คุณสมบัติ ดังนี้ 1) เป็นผู้บริหารสถานศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ด้านการบริหารสถานศึกษามากกว่า 5 ปี 2) เป็นผู้บริหารการศึกษา ซึ่งเป็นผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทหรือปริญญาเอกทางการบริหารการศึกษา หรือมีประสบการณ์ หรือผลงานทางวิชาการด้านการการศึกษา และ 3) เป็นคณาจารย์ในมหาวิทยาลัย ดำรงตำแหน่งทางวิชาการไม่ต่ำกว่า ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการกร่างยุทธศาสตร์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi Structure Interview)

การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการดังนี้

1) ทำหนังสือถึงบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ เพื่อขอให้ออกหนังสือของสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 9 คน

2) ส่งประเด็นการสัมภาษณ์ ที่ได้รับความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ให้ผู้ทรงคุณวุฒิไม่น้อยกว่า 15 วัน

3) ประสานงานผู้ทรงคุณวุฒิ พร้อมทั้งนัดหมาย วัน เวลา และสถานที่ในการสัมภาษณ์

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยนำข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้ทรงคุณวุฒิมาพิจารณาร่วมกัน (Consensus) เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการร่างยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4

ขั้นตอนที่ 2 สร้างยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษา
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 แบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

1. ร่างยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 ดังนี้

1.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม ประเมินจุดแข็ง – จุดอ่อน โอกาส – ภาวะคุกคาม ของการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 โดยดำเนินการ ดังนี้

1.1.1 วิเคราะห์การจัดลำดับความต้องการจำเป็นของการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 จากแบบสอบถาม วิธีการที่ใช้ในขั้นตอนนี้คือ ใช้เทคนิค Modified Needs Index ($PNI_{modified}$) ในการจัดลำดับความต้องการจำเป็นของการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 โดยใช้ค่าดัชนี $PNI_{modified}$ ซึ่งมีสูตรการคำนวณ คือ (สุวิมล ว่องวานิช, 2558)

$$PNI_{modified} = (I-D)/D$$

โดย I (Importance) หมายถึง ระดับสภาพที่พึงประสงค์ และ D (Degree of Success) หมายถึง ระดับสภาพปัจจุบันและใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.1.2 จัดกลุ่มความต้องการจำเป็นและการวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส ภาวะคุกคาม ของการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4

1) วิธีการวิเคราะห์เมทริกซ์ (Matrix Analysis) เป็นวิธีการวิเคราะห์ที่เน้นการเสนอผลส่วนที่เป็นจุดแข็งและจุดอ่อนที่ควรได้รับการพัฒนาโดยแบ่งตารางออกเป็น 4 ช่อง แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสภาพที่พึงประสงค์ (เกณฑ์ที่ควรจะเป็น) และสภาพปัจจุบัน จุดที่ใช้ในการแบ่งเป็นค่าเฉลี่ยสูงสุด – ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ประเมินว่าเหมาะสมที่จะเป็นจุดตัด (สุวิมล ว่องวานิช, 2558)

2) พิจารณากลุ่มที่มีค่า $PNI_{modified}$ สูงเป็นจุดอ่อน/ภาวะคุกคามของสถานศึกษา แสดงว่ามีความต้องการจำเป็นต่อการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 จึงต้องนำข้อมูลนั้นมาพิจารณาในการนำเสนอยุทธศาสตร์ที่จะจัด/ลดจุดอ่อนหรือภาวะคุกคาม สำหรับค่า $PNI_{modified}$ ต่ำ จะเป็นจุดแข็งของสถานศึกษา ผลการประเมินโดยใช้การวิเคราะห์เมทริกซ์ (Matrix Analysis) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์

1.1.3 นำข้อเสนอแนะ ข้อค้นพบจากผู้ให้ข้อมูล มาหาค่าความถี่ของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4

1.1.4 นำข้อมูลการวิจัย จากการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภาวะคุกคามในรูปแบบ SWOT Matrix เพื่อนำมากำหนดเป็นยุทธศาสตร์การบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4

1.2 นำข้อมูลจากการวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษา รวมทั้งองค์ประกอบสำคัญของยุทธศาสตร์การขับเคลื่อน นำมายกร่างยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4

1.3 ผู้วิจัยนำร่างยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 ที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาความเหมาะสมและการใช้ภาษา

1.4 ผู้วิจัยนำข้อเสนอแนะจากอาจารย์ที่ปรึกษาไปดำเนินการปรับปรุง แก้ไข เป็นร่างยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4

2. การตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้นของร่างยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 ดังนี้

2.1 นำร่างยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษาที่ผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความสามารถ และ/หรือ มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคลในสถานศึกษา จำนวน 5 คน โดยใช้การเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยกำหนดเกณฑ์คุณสมบัติ ดังนี้ 1) เป็นผู้บริหารสถานศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ด้านการบริหารสถานศึกษามากไม่น้อยกว่า 5 ปี 2) เป็นผู้บริหารการศึกษา ซึ่งเป็นผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทหรือปริญญาเอกทางการบริหารการศึกษา หรือมีประสบการณ์ หรือผลงานทางวิชาการด้านการการศึกษา และ 3) เป็นคณาจารย์ในมหาวิทยาลัย ดำรงตำแหน่งทางวิชาการไม่ต่ำกว่าผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมของร่างยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษา

2.2 นำความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิไปหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC)

2.3 นำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมาแก้ไขปรับปรุงร่างยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 ให้เหมาะสม

ขั้นตอนที่ 3 ประเมินการนำยุทธศาสตร์ไปใช้ในการขับเคลื่อนการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 ดังนี้

ประชากร ได้แก่ ผู้อำนวยการสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 จำนวน 93 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้อำนวยการสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 จำนวน 76 คน ซึ่งกำหนดขนาดโดยใช้ตารางเครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) และใช้การสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1. ยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4

2. แบบประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของการนำยุทธศาสตร์ไปใช้ในการขับเคลื่อนการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของการนำยุทธศาสตร์ไปใช้ในการขับเคลื่อนการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆเป็นคำถามปลายเปิด (Open - ended)

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ในการทำหนังสือถึงผู้ตอบแบบประเมิน

2. ผู้วิจัยส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังผู้เชี่ยวชาญทางโปรเซส โดยแนบ

1) ยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4

2) แบบประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้และความเป็นประโยชน์ของการนำยุทธศาสตร์ไปใช้ในการขับเคลื่อนการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4

3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้และความเป็นประโยชน์ของการนำยุทธศาสตร์ไปใช้ในการขับเคลื่อนการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 ที่ได้รับกลับคืนมาจากกลุ่มเป้าหมาย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้และความเป็นประโยชน์ของการนำยุทธศาสตร์ไปใช้ในการขับเคลื่อนการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เกณฑ์การตัดสินความเหมาะสม ความเป็นไปได้และความเป็นประโยชน์ของการนำยุทธศาสตร์ไปใช้ในการขับเคลื่อนการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 ขึ้นไปและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าไม่เกิน 1.00 ถือว่าผ่านการประเมิน

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารงานบุคคลในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4

การวิจัยครั้งนี้ ใช้เครื่องมือในการวิจัยคือแบบสอบถาม โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรีเขต 4 จำนวน 78 คน ดังนี้

สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 60.5 อายุอยู่ระหว่าง 51-60 ปี (ร้อยละ 52.6) รองลงมาคือ 41-50 ปี (ร้อยละ 27.6) และอยู่ในตำแหน่งผู้อำนวยการสถานศึกษา ร้อยละ 96.1 วุฒิการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาโท มากที่สุด (ร้อยละ 69.7) รองลงมาคือ ปริญญาตรี (ร้อยละ 25.0) และมีประสบการณ์การปฏิบัติงานด้านการบริหารมากกว่า 25 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 25) รองลงมาคือ 16-20 ปี (ร้อยละ 21.1) สถานศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 76 แห่ง เมื่อจำแนกตามจำนวนนักเรียนพบว่า สถานศึกษาส่วนใหญ่มีจำนวนนักเรียน น้อยกว่า 121 คน และ 121-200 คน คิดเป็นร้อยละ 32.90 รองลงมาคือ 201-300 คน คิดเป็นร้อยละ 19.70 และน้อยที่สุดคือ 301 คน ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 14.50 จำนวนบุคลากรทั้งหมดของสถานศึกษา ตำแหน่งสายงานบริหาร ส่วนใหญ่ มี 1 คน คิดเป็นร้อยละ 80.30 ตำแหน่งสายงานการสอน ส่วนใหญ่มีจำนวนน้อยกว่า 10 คน คิดเป็นร้อยละ 63.20 สถานศึกษาส่วนใหญ่มีจำนวนข้าราชการครูทั้งหมดน้อยกว่า 10 คน คิดเป็นร้อยละ 68.40 ส่วนใหญ่ไม่มีครูอัตราจ้าง คิดเป็นร้อยละ 53.90 ส่วนใหญ่ไม่มีพนักงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 63.20 และมีจำนวนบุคลากรอื่นมากที่สุด คือ 1-2 คน คิดเป็นร้อยละ 57.69

ความเห็นต่อสภาพการบริหารงานบุคคลในภาพรวมสภาพปัจจุบันด้านที่มีการปฏิบัติที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การประเมินผลการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.20) รองลงมาคือ การจัดครูและบุคลากรทางการศึกษาเข้าปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.16) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การสรรหาและการบรรจุแต่งตั้ง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.79) ภาพรวมสภาพที่พึงประสงค์ทำให้เกิดขึ้นในอนาคตด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การประเมินผลการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.79) รองลงมาคือ การจัดครูและบุคลากรทางการศึกษาเข้าปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.75) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การสรรหาและการบรรจุแต่งตั้ง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.53) ในส่วนของความแตกต่างระหว่างสภาพที่คาดหวังกับสภาพที่เป็นจริงพบว่ามีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกรายการ โดยค่าดัชนี $PNI_{modified}$ ของความต้องการจำเป็นสูงสุด คือ การสรรหาและการบรรจุแต่งตั้งและการจัดสวัสดิการให้ครูและบุคลากรทางการศึกษา ($PNI_{modified}$ = 0.20) รองลงมาคือ การฝึกอบรมและพัฒนา ($PNI_{modified}$ = 0.19) และการออกแบบงานและการกำหนดตำแหน่ง ($PNI_{modified}$ = 0.17)

ความเห็นต่อสภาพการบริหารงานบุคคลในสภาพปัจจุบันด้านการวางแผนที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำรวจความต้องการบุคลากรของสถานศึกษาก่อนวางแผนอัตรากำลัง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.17) รองลงมาคือ การวางแผนกรอบอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาโดยกรมมีส่วนร่วมของครูในสถานศึกษา ยึดตามปริมาณงานและความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.86) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการให้ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) เช่น พ่อ แม่ ผู้ปกครองและชุมชน มีส่วนร่วม ในการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งครู มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 2.61) สภาพที่พึงประสงค์ให้เกิดขึ้นในอนาคตด้านการวางแผนที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การวิเคราะห์ปริมาณงานของโรงเรียน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.58) รองลงมาคือ มีการนำแผนอัตรากำลังมากำหนดตำแหน่งข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาของสถานศึกษาเพื่อนำเสนอสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.55) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การให้ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) เช่น พ่อ แม่ ผู้ปกครองและชุมชน มีส่วนร่วม ในการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งครู มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.11) ในส่วนของความแตกต่างระหว่างสภาพที่คาดหวังกับสภาพที่เป็นจริงพบว่ามีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกรายการ โดยค่าดัชนี $PNI_{modified}$ ของความต้องการจำเป็นสูงสุดคือ การให้ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) เช่น พ่อ แม่ ผู้ปกครองและชุมชน มีส่วนร่วม ในการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งครู ($PNI_{modified}$ = 0.58) รองลงมาคือ 13. การคัดเลือกครูใช้เกณฑ์การคัดเลือกจากผู้ที่มีวุฒิการศึกษาเฉพาะสาขาการศึกษา ($PNI_{modified}$ = 0.27)

ความเห็นต่อสภาพการบริหารงานบุคคลในสภาพปัจจุบันด้านการดำเนินงานที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีการสร้างเครือข่ายพัฒนาครูร่วมกับสถาบันอุดมศึกษาที่สอนด้านครุศาสตร์หรือศึกษาศาสตร์ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.49) รองลงมาคือ มีการส่งเสริมให้ครูประจำการได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่องทุกปี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.32) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ก่อนการจัดสวัสดิการได้มีการได้มีการประเมินผลการจัดสวัสดิการของบุคลากร มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.17) สภาพที่พึงประสงค์ให้เกิดขึ้นในอนาคตด้านการดำเนินงานที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ส่งเสริมให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.84) รองลงมาคือมีการส่งเสริมให้ครูเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการบริหารงานโครงการต่างๆ ในสถานศึกษา เพื่อสร้างความก้าวหน้า

ทางด้านการบริหาร มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.75$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการพิจารณากำหนดค่าจ้าง เงินเดือนของบุคคล และด้านมีการอนุญาตให้บุคคลโอน - ย้าย และรับย้ายบุคคลเข้าโรงเรียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ($\bar{X} = 4.25$) ในส่วนของความแตกต่างระหว่างสภาพที่คาดหวังกับสภาพที่เป็นจริงพบว่ามีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกรายการ โดยค่าดัชนี $PNI_{modified}$ ของความต้องการจำเป็นสูงสุดคือ ก่อนการจัดสวัสดิการได้มีการได้มีการประเมินผลการจัดสวัสดิการของบุคลากร ($PNI_{modified} = 0.35$) รองลงมาคือ มีการสร้างเครือข่ายพัฒนาครูร่วมกับองค์กรทางการศึกษาของต่างประเทศและด้านการกำหนดคุณสมบัติของผู้เข้ารับราชการ ($PNI_{modified} = 0.33$)

ความเห็นต่อสภาพการบริหารงานบุคคลในสภาพปัจจุบันด้านการประเมินผลที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการพิจารณาความดี ความชอบอย่างเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.18$) รองลงมาคือ การประชุมชี้แจงให้บุคลากรทราบถึงหลักเกณฑ์และวิธีประเมินผล การปฏิบัติงานต่างๆ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.13$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการจัดทำรายงานและเผยแพร่รายงานการประเมินผลการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.74$) สภาพที่พึงประสงค์ให้เกิดขึ้นในอนาคตด้านการดำเนินงานที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การประชุมชี้แจงให้บุคลากรทราบถึงหลักเกณฑ์และวิธีประเมินผล การปฏิบัติงานต่างๆ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมาคือมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.74$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการปรับปรุงพัฒนางานภายหลังการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านการจัดทำรายงานและเผยแพร่รายงานการประเมินผล การปฏิบัติงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ($\bar{X} = 4.57$) ในส่วนของความแตกต่างระหว่างสภาพที่คาดหวังกับสภาพที่เป็นจริงพบว่ามีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกรายการ โดยค่าดัชนี $PNI_{modified}$ ของความต้องการจำเป็นสูงสุด คือ มีการจัดทำรายงานและเผยแพร่รายงานการประเมินผลการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาอย่างสม่ำเสมอ ($PNI_{modified} = 0.22$) รองลงมาคือ มีการวิเคราะห์ผลการประเมินและนำผลของการประเมิน ไปปรับปรุงพัฒนาระบบการบริหารงานบุคลากรและด้านรายงานผลการประเมินตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแผน ($PNI_{modified} = 0.20$)

การศึกษาขององค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อยของยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษาโดยใช้การสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 9 คน สรุปได้ดังนี้

1. การวางแผนอัตรากำลัง การออกแบบงาน และการกำหนดตำแหน่ง

ปัจจุบันมีการวางแผนอัตรากำลัง 3 ปี 5 ปี และ 10 ปี มีการกำหนดอัตรากำลังตามเกณฑ์ของ ก.ค.ศ.การวางแผนอัตรากำลังตามภารกิจหรือหน่วยปฏิบัติการ และมีการขาดแคลนอัตรากำลังแนวทางและวิธีการวางแผนอัตรากำลังแบ่งเป็น 3 ระยะ คือ 1) ระยะสั้น คือ แผนอัตรากำลังประจำปี 2) ระยะ 3 - 5 ปี 3) ระยะ 10 - 20 ปี การจัดสรร ยึดตามเกณฑ์ ก.ค.ศ. กำหนดตรวจเช็คโครงสร้างอัตรการเกษียณอายุราชการพร้อมจัดทำแผนเร่งด่วนปัญหาและอุปสรรคการวางแผนอัตรากำลัง ได้แก่ อัตรากำลังมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย เนื่องจากมีการย้ายบรรจุแต่งตั้งหลายครั้งในแต่ละปี การออกแบบยึดหน่วยปฏิบัติและยึดภารกิจโดยใช้ข้อมูลจากการรายงานอัตรากำลังจากโรงเรียนมากำหนดตำแหน่งทำให้สามารถกำหนดออกแบบได้ตรงกับความเป็นจริงและมีประสิทธิภาพ แนวทางและวิธีการการออกแบบงานและการกำหนดตำแหน่ง คือ กำหนดภารกิจงานกำหนดมาตรฐานตำแหน่งกำหนดจำนวนกำหนดกรอบโครงสร้าง และศึกษาแนวทางการเรียนการสอนของหน่วยงาน ปัญหาและอุปสรรคการออกแบบงานและการกำหนดตำแหน่ง คือ ความซับซ้อนในการกิจการขาดการบูรณาการการสังเคราะห์พันธกิจขององค์กรการรายงานตำแหน่งว่างของโรงเรียนในสาขาวิชาที่ขาดเกินมีความคลาดเคลื่อนการออกแบบไม่ได้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง ข้อเสนอแนะ จัดประชุมเพื่อซักซ้อมและชี้แจงให้มีความเข้าใจคำนึงถึงความต้องการของโรงเรียนและกำหนดกรอบ ปริมาณ บทบาทภารกิจให้ชัดเจน

2. การดำเนินงาน

สภาพปัจจุบันมีหลักเกณฑ์กำหนดโดย ก.ค.ศ. สพฐ. เป็นหน่วยปฏิบัติมีการดำเนินงานที่มีความเป็นธรรม มีคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ คอยมาตรวจสอบขึ้นอยู่กับหน่วยงานที่ต้องการอัตรากำลัง มีหน่วยงานกลางพิจารณาถึงความจำเป็นที่จะต้องบรรจุและแต่งตั้งแนวทางและวิธีการ การจัดครูและบุคลากรทางการศึกษาเข้าปฏิบัติงานปัจจุบันมีจัดตรงตามกรอบอัตรากำลัง แต่การปฏิบัติงานอาจจัดโดยคำนึงถึงความรู้ ประสบการณ์ ความถนัด ความขาดแคลน ทำให้จัดครูไม่ตรงตามความรู้ความสามารถ ตรงกับบทบาทหน้าที่แนวทางและวิธีการ ปัญหาและอุปสรรค คือ สอนไม่ตรงกับสาขาวิชาที่เรียน สอนหลายชั้นสอนหลายวิชา การจัดสวัสดิการให้ครูและบุคลากรทางการศึกษา ส่วนใหญ่จัดตามกฎหมายกำหนดมีระบบการจัดสวัสดิการให้กับครูและบุคลากรในโรงเรียนและการสร้างขวัญกำลังใจ โดยมีแนวทางและวิธีการ คือ จัดให้มีกองทุนจัดให้เพียงพอจัดให้เกิดความพึงพอใจและเกิดขวัญกำลังใจจัดตามความจำเป็นขั้นพื้นฐาน การฝึกอบรมและพัฒนา ควรมีการพัฒนาตนเองแบบ ID PLAN แนวทางและวิธีการ คือ 1. มีการวิเคราะห์จัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรต่างๆ แต่งตั้งคณะกรรมการจัดอบรมพัฒนาส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมควรกระจายการอบรมจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอย่างกลุ่มเครือข่ายเพื่อสะดวกในการเดินทางจัดอบรมอย่างต่อเนื่องและครอบคลุมทั้งหน่วยงาน อย่างสม่ำเสมอปัญหาและอุปสรรค ได้แก่ เน้นองค์ความรู้มากแต่ปฏิบัติน้อยไม่ตรงตามความต้องการลงทุนสูงมีการอบรมที่บางครั้งตรงกับการสอนทำให้ไม่ได้สอนตามหน้าที่ปลายปีงบประมาณมีการอบรมพัฒนามากทำให้เกิดปัญหาในการจัดการและคุณภาพการศึกษาบุคลากรไม่ชอบการอบรมขาดแคลนงบประมาณข้อเสนอแนะควรพัฒนาให้หน่วยปฏิบัติเป็นหน่วยพัฒนาโดยกระบวนการ

PLC ควรกระจายการฝึกอบรมให้เป็นไปตามหัวเวลาที่ชัดเจน มีรูปแบบที่ชัดเจนและควรกำหนดแผนการอบรมให้เป็นไปตามแผนพัฒนาตามความจำเป็น โดยยึดหยุ่น ID PLAN การพัฒนาควรทำตลอดเวลาควรมีความเข้มงวดในการอบรม สัมมนาอย่างเคร่งครัด การรักษาระเบียบวินัย ในปัจจุบันมีกฎหมายกำหนดชัดเจนแต่มีการกระทำความผิดมาก เช่น บุคลากรแต่งกายไม่สุภาพเรียบร้อย ไม่ตรงต่อเวลา ควรมีการฝึกอบรมด้านคุณธรรม จริยธรรม เข้าร่วมโครงการสุจริตให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการรักษาระเบียบวินัยเรียนรู้เข้าใจ และสร้างความตระหนักปัญหาและอุปสรรค

3. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ปัจจุบันมีประเมินก่อนเข้ารับตำแหน่ง ประเมินระหว่างดำรงตำแหน่ง โดยบุคคลแต่งตั้งคณะกรรมการโดยให้ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นมีส่วนร่วมในการประเมินผลปฏิบัติงาน มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินโครงการประเมินผลการปฏิบัติการทุก 2 รอบ รอบละ 6 เดือน โดยมีปัญหาและอุปสรรค ได้แก่ การประเมินยังไม่มาตรฐานเครื่องมือที่ใช้ประเมินยังขาดประสิทธิภาพมีงานนโยบายเข้ามาแทรก ดังนั้นจึงควรมีการประเมินเพื่อเป็นการพัฒนาและรู้ว่าเป็นอย่างไร มีการชี้แจงการประเมินผลการปฏิบัติงานมีมาตรฐาน และแนวทางปฏิบัติ

ตอนที่ 2 ผลการสร้างยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม ประเมินจุดแข็ง – จุดอ่อน โอกาส – ภาวะคุกคาม ของการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4 โดยมีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

วิเคราะห์การจัดลำดับความต้องการจำเป็นของการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4 จากแบบสอบถาม ได้ผลดังนี้ $(0.48-0.08=0.40)$ นำระยะห่างที่ได้มาจัดกลุ่ม $PNI_{modified}$ เป็น 3 กลุ่ม คือ สูง ปานกลาง และต่ำ ซึ่งได้ค่าดังต่อไปนี้

กลุ่มที่มีค่าดัชนี $PNI_{modified}$ สูง = 0.36 - 0.48

กลุ่มที่มีค่าดัชนี $PNI_{modified}$ ปานกลาง = 0.22 - 0.35

กลุ่มที่มีค่าดัชนี $PNI_{modified}$ ต่ำ = 0.08 - 0.21

การพิจารณากลุ่มที่มีค่าดัชนี $PNI_{modified}$ สูง เป็นจุดอ่อน/ภาวะคุกคาม ของสถานศึกษา แสดงว่ามีความต้องการจำเป็นที่ต้องการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4 จึงต้องนำข้อมูลมาพิจารณาในการนำเสนอกลยุทธ์ที่จะจัด/ลดจุดอ่อน หรือภาวะคุกคาม ค่าดัชนี $PNI_{modified}$ ต่ำ จะเป็นจุดแข็งและโอกาสของสถานศึกษา โดยค่าดัชนี $PNI_{modified}$ ของความต้องการจำเป็น สูงสุดคือ การสรรหาและการบรรจุแต่งตั้งและการจัดสวัสดิการให้ครูและบุคลากรทางการศึกษา ($PNI_{modified}=0.20$) รองลงมาคือ การฝึกอบรมและพัฒนา ($PNI_{modified}=0.19$) และการออกแบบงานและการกำหนดตำแหน่ง ($PNI_{modified}=0.17$)

การตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้นของร่างยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4 ผลการตรวจสอบ พบว่าความสอดคล้องของร่างยุทธศาสตร์ กับ SWOT Analysis ของความถูกต้องและความครอบคลุมที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พัฒนาการออกแบบงานและการกำหนดตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.11$) รองลงมาคือ การพัฒนาการจัดสวัสดิการให้ครูและบุคลากรทางการศึกษา มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.04$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การสรรหาและการบรรจุแต่งตั้ง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.93$) ด้านความเหมาะสมที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พัฒนาการจัดสวัสดิการให้ครูและบุคลากรทางการศึกษา มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.05$) รองลงมาคือพัฒนาการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.04$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ พัฒนาการออกแบบงานและการกำหนดตำแหน่งค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.96$) ด้านความเป็นไปได้มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พัฒนาการสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.04$) รองลงมาคือพัฒนาการจัดสวัสดิการให้ครูและบุคลากรทางการศึกษา ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.01$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ พัฒนาการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.89$) ด้านความเป็นประโยชน์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พัฒนาการออกแบบงานและการกำหนดตำแหน่งมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.08$) รองลงมาคือพัฒนาการจัดสวัสดิการให้ครูและบุคลากรทางการศึกษา ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.03$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ พัฒนาการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.00$)

2. ยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4 มี 4 ยุทธศาสตร์หลัก ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์การสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง ยุทธศาสตร์การจัดสวัสดิการให้ครูและบุคลากรทางการศึกษา ยุทธศาสตร์การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร และการออกแบบงานและการกำหนดตำแหน่ง และมียุทธศาสตร์รอง จำนวน 12 ยุทธศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย

2.1 ยุทธศาสตร์การสรรหาและบรรจุแต่งตั้งมียุทธศาสตร์รอง ดังนี้

2.1.1 ยุทธศาสตร์กระบวนการผลิต คัดสรรบุคลากร

2.1.2 ยุทธศาสตร์หลักเกณฑ์การดำเนินการสอบคัดเลือกบุคคลเข้ารับราชการและเข้าทำงาน

2.1.3 ยุทธศาสตร์การกำหนดค่าจ้าง เงินเดือนของบุคลากร

- 2.2 ยุทธศาสตร์การจัดสวัสดิการให้ครูและบุคลากรทางการศึกษามียุทธศาสตร์รอง ดังนี้
 - 2.2.1 ยุทธศาสตร์ระบบการจัดสวัสดิการของบุคลากร
 - 2.2.2 ยุทธศาสตร์การประเมินการจัดสวัสดิการของบุคลากร
 - 2.2.3 ยุทธศาสตร์การสร้างขวัญและกำลังใจ
 - 2.3 ยุทธศาสตร์การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรมียุทธศาสตร์รอง ดังนี้
 - 2.3.1 ยุทธศาสตร์การสร้างเครือข่ายพัฒนาครูร่วมกับองค์กรทางการศึกษาต่างประเทศ
 - 2.3.2 ยุทธศาสตร์การสร้างเครือข่ายพัฒนาครูร่วมกับสถาบันอุดมศึกษา
 - 2.3.3 ยุทธศาสตร์กระบวนการอบรมพัฒนาครูผ่านระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์
 - 2.4 ยุทธศาสตร์การออกแบบงานและการกำหนดตำแหน่งมียุทธศาสตร์รอง ดังนี้
 - 2.4.1 ยุทธศาสตร์การให้ผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วมในการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งครู
 - 2.4.2 ยุทธศาสตร์การประเมินค่าของงานโดยการเปรียบเทียบคุณค่าและความสำคัญตามภาระงานของครูกับตำแหน่งงานอื่นๆ
 - 2.4.3 ยุทธศาสตร์การกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งของครูให้มีความสอดคล้องกับสภาพการปฏิบัติงานจริงของครู
3. ผลการประเมินยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4 พบว่ามีความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

ผลการวิเคราะห์สภาพการบริหารงานบุคคลด้านการวางแผนอัตรากำลัง สภาพปัจจุบันที่มีการปฏิบัติด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การสำรวจความต้องการบุคลากรของสถานศึกษาก่อนวางแผนอัตรากำลัง สภาพที่พึงประสงค์ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การวิเคราะห์ปริมาณงานของโรงเรียน สภาพปัจจุบันที่มีการปฏิบัติและสภาพที่พึงประสงค์ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การเสนอแผนอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาของสถานศึกษาโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานไปยังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของลีน่า พอนมาเจติ (2555) ศึกษาสภาพปัญหา และแนวทางแก้ไขการบริหารงานบุคลากรในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว โดยศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารบุคลากรด้านการวางแผนบุคลากร ควรมีการวางแผนบุคลากรให้ละเอียด และชัดเจนมากขึ้นกว่าเดิมควรรับเอาบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษา และประสบการณ์ที่เหมาะสมกับตำแหน่ง และสอดคล้องกับการศึกษาของวาลีนิ โยโพธิ์ทอง (2558) ศึกษาสภาพการบริหารและปัญหาการบริหารทรัพยากรบุคคลของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการบริหารทรัพยากรบุคคลของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ควรมีการวางแผนอัตรากำลังให้เหมาะสมกับปริมาณและภาระงานของหน่วยงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และจัดสรรงบประมาณในการจ้างบุคลากรให้เพียงพอกับความต้องการของแต่ละหน่วยงาน

ผลการวิเคราะห์สภาพการบริหารงานบุคคลด้านการออกแบบงานและการกำหนดตำแหน่ง สภาพปัจจุบันที่มีการปฏิบัติด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การออกแบบขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของครูมีความสอดคล้องกับสภาพการปฏิบัติงานจริงของครู สภาพที่พึงประสงค์ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การคัดเลือกครูใช้เกณฑ์การคัดเลือกจากผู้ที่มีวุฒิการศึกษาเฉพาะสาขาการศึกษา (มากที่สุด) และมีการนำแผนอัตรากำลังมากำหนดตำแหน่งข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาของสถานศึกษาเพื่อนำเสนอสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สภาพปัจจุบันที่มีการปฏิบัติและสภาพที่พึงประสงค์ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การให้ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) เช่น พ่อ แม่ ผู้ปกครองและชุมชนมีส่วนร่วมในการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งครู ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวัฒนา วงศ์แห่ (2555) ศึกษาการบริหารงานบุคคลในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 1 โดยศึกษาสภาพการปฏิบัติการบริหารงานบุคคลในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานเกี่ยวกับการกำหนดตำแหน่งเพื่อขอบรรจุแต่งตั้งอยู่ตลอดเวลา การวางแผนอัตรากำลังและกำหนดตำแหน่งจึงเป็นด้านที่ปฏิบัติสูงกว่าด้านอื่น และควรส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรในโรงเรียนทำผลงานเพื่อขอกำหนดตำแหน่งข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาตามหลักเกณฑ์ที่ ก.ค.ศ. กำหนด

ผลการวิเคราะห์สภาพการบริหารงานบุคคลด้านการสรรหาและการบรรจุแต่งตั้ง สภาพปัจจุบันที่มีการปฏิบัติและสภาพที่พึงประสงค์ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ประชุมชี้แจงบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาเข้าใจชัดเจนก่อนมอบหมายงานในแต่ละครั้ง สภาพปัจจุบันที่มีการปฏิบัติและสภาพที่พึงประสงค์ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการพิจารณากำหนดค่าจ้าง เงินเดือนของบุคคล และมีการอนุญาตให้บุคคลโอน - ย้าย และรับย้ายบุคคลเข้าโรงเรียน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวัฒนา วงศ์แห่ (2555) ศึกษาการบริหารงานบุคคลในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 1 โดยศึกษาสภาพการปฏิบัติการบริหารงานบุคคลในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการสรรหาและการบรรจุแต่งตั้ง สถานศึกษาควร

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5

คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

19 ธันวาคม 2560

กระจายอำนาจให้สถานศึกษามีอำนาจในการสรรหาและเสนอบรรจุแต่งตั้ง ควรสรรหาบุคคลในรูปคณะกรรมการที่มาจากทุกฝ่ายในชุมชน ควรกำหนดหลักเกณฑ์การสรรหาบุคลากรให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานศึกษา เป็นไปด้วยความโปร่งใส และยุติธรรม และควรเสนอเหตุผลและความจำเป็นต่อการเรียนการสอนของโรงเรียนไปยังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพื่อขอความเห็นชอบในการบรรจุแต่งตั้งบุคลากรในโรงเรียน

ผลการวิเคราะห์สภาพการบริหารงานบุคคลด้านการจัดสวัสดิการให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาสภาพปัจจุบันที่มีการปฏิบัติ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีการให้รางวัลสำหรับผู้เป็นแบบอย่างที่ดีและสภาพที่พึงประสงค์ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดสวัสดิการแก่ครูและบุคลากรทางการศึกษา และมีการจัดบริการงานที่เกี่ยวข้องกับการสร้างขวัญและกำลังใจสภาพปัจจุบันที่มีการปฏิบัติ และสภาพที่พึงประสงค์ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ก่อนการจัดสวัสดิการได้มีการประเมินผลการจัดสวัสดิการของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวัฒนา วงศ์แท้ (2555) ศึกษาการบริหารงานบุคคลในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 1 โดยศึกษาสภาพการปฏิบัติการบริหารงานบุคคลในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานด้านการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ควรจัดให้มีสวัสดิการและจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่บุคลากรในสถานศึกษาอย่างเหมาะสมทั่วถึง และควรเปิดโอกาสให้บุคลากรในสถานศึกษาร่วมกันกำหนดเกณฑ์พิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปี และสอดคล้องกับการศึกษาของวาสิณี ไยโพธิ์ทอง (2558) ศึกษาสภาพการบริหารและปัญหาการบริหารทรัพยากรบุคคลของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการบริหารทรัพยากรบุคคลของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ควรจัดให้มีสวัสดิการเพิ่มขึ้น เช่น การประกันสุขภาพกลุ่มให้พ่อแม่และคู่สมรส

ผลการวิเคราะห์สภาพการบริหารงานบุคคลด้านการฝึกอบรมและพัฒนา สภาพปัจจุบันที่มีการปฏิบัติ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีการส่งเสริมให้ครูประจำการได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่องทุกปี และสภาพที่พึงประสงค์ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีการส่งเสริมให้ครูเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการบริหารงานโครงการต่างๆ ในสถานศึกษาเพื่อสร้างความก้าวหน้าทางด้านการบริหาร สภาพปัจจุบันที่มีการปฏิบัติและสภาพที่พึงประสงค์ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการสร้างเครือข่ายพัฒนาครูร่วมกับองค์กรทางการศึกษาของต่างประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของลีน่า พอนมาเจติ (2555) ศึกษาสภาพปัญหา และแนวทางแก้ไขการบริหารงานบุคลากรในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว โดยศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารบุคลากรด้านการพัฒนาบุคลากร ควรให้โอกาสให้บุคลากรได้รับการยกระดับความรู้ทักษะใหม่ ๆ อย่างทั่วถึงควรมีแผนที่ชัดเจนในการที่จะพัฒนาบุคลากรในด้านต่าง ๆ และสอดคล้องกับการศึกษาของวาสิณี ไยโพธิ์ทอง (2558) ศึกษาสภาพการบริหารและปัญหาการบริหารทรัพยากรบุคคลของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการบริหารทรัพยากรบุคคลของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ควรส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการพัฒนาตนเองและมีการวางแผนเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพที่ชัดเจน จัดสรรงบประมาณในด้านการพัฒนาบุคลากรให้เพียงพอ สถาบันควรเข้มงวดกับการพัฒนาบุคลากร โดยเฉพาะการอบรมโดยกำหนดตำแหน่งต่าง ๆ

ผลการวิเคราะห์สภาพการบริหารงานบุคคลด้านการรักษาระเบียบวินัย สภาพปัจจุบันที่มีการปฏิบัติและสภาพที่พึงประสงค์ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ส่งเสริมให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดี และสภาพปัจจุบันที่มีการปฏิบัติ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ นำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงแนวปฏิบัติในการรักษาระเบียบวินัยของบุคลากรได้อย่างเหมาะสม และสภาพที่พึงประสงค์ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรทางการศึกษามีส่วนในการแก้ปัญหาที่ปฏิบัติผิดระเบียบวินัย และมีการประเมินผลการรักษาระเบียบวินัยเป็นประจำซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวัฒนา วงศ์แท้ (2555) ศึกษาการบริหารงานบุคคลในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 1 โดยศึกษาสภาพการปฏิบัติการบริหารงานบุคคลในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านวินัยและการรักษาวินัย พบว่า สถานศึกษาควรให้ความรู้และแนวปฏิบัติที่ถูกต้องเกี่ยวกับวินัยข้าราชการ ควรกำหนดมาตรการและการดำเนินการป้องกันการกระทำและประพฤติผิดวินัยของข้าราชการครูในโรงเรียน ควรกำหนดแนวทางในการปฏิบัติ กรณีมีการร้องเรียนขอความเป็นธรรมของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียน ควรสังเกต ตรวจสอบ ดูแล เอาใจใส่ ป้องกัน ขจัดเหตุ เพื่อมิให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนกระทำผิดวินัยและควรกำหนดแนวทางในการปฏิบัติ กรณีมีการร้องเรียนขอความเป็นธรรมของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียน และสอดคล้องกับการศึกษาของวาสิณี ไยโพธิ์ทอง (2558) ศึกษาสภาพการบริหารและปัญหาการบริหารทรัพยากรบุคคลของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการบริหารทรัพยากรบุคคลของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ควรปลูกฝังให้ผู้บริหารและบุคลากรนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันปัญหาที่เกิดจากระบบอุปถัมภ์

ผลการวิเคราะห์สภาพการบริหารงานบุคคลด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน สภาพปัจจุบันที่มีการปฏิบัติ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ นำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการพิจารณาความดีความชอบอย่างเป็นธรรม และสภาพที่พึงประสงค์ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ประชุมชี้แจงให้บุคลากรทราบถึงหลักเกณฑ์และวิธีประเมินผลการปฏิบัติงานต่างๆ สภาพปัจจุบันที่มีการปฏิบัติ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการจัดทำรายงานและเผยแพร่รายงานการประเมินผลการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาอย่างสม่ำเสมอ และสภาพที่พึงประสงค์ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ รายงานผลการประเมินตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแผน ทั้งนี้เนื่องจากการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการประเมินค่าของบุคคลผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ทั้งผลงานและคุณลักษณะอื่นๆ

ที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานภายในเวลาที่กำหนดไว้อย่างแน่นอน ภายใต้การสังเกต จดบันทึกและประเมินโดยหัวหน้างานหรือผู้อำนวยการโรงเรียน โดยอยู่บนพื้นฐานของความเป็นระบบและมาตรฐานแบบเดียวกัน มีเกณฑ์การประเมินผลที่มีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติให้เป็นธรรมโดยทั่วกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของลีน่า พอนมาเจตี (2555) ศึกษาสภาพปัญหา และแนวทางแก้ไขการบริหารงานบุคลากรในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว โดยศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารบุคลากรด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ควรมีการสร้างเครื่องมือการประเมินให้ได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับของทุกคน ควรส่งคณะกรรมการติดตามตรวจสอบการทำงานอย่างต่อเนื่อง การประเมินควรจะต้องเป็นไปอย่างเป็นธรรม ยุติธรรม น่าเชื่อถือโปร่งใส และเปิดเผยความจริง และสอดคล้องกับการศึกษาของวาสิณี ไยโพธิ์ทอง (2558) ศึกษาสภาพการบริหารและปัญหาการบริหารทรัพยากรบุคคลของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการบริหารทรัพยากรบุคคลของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ มีความเชื่อมโยงกับระบบบริหารค่าตอบแทน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4 ซึ่งพบว่า มียุทธศาสตร์ที่เป็นประโยชน์ในการบริหารงานบุคคล จำนวน 4 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์การสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง ยุทธศาสตร์การจัดสวัสดิการให้ครูและบุคลากรทางการศึกษา ยุทธศาสตร์การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร และยุทธศาสตร์การออกแบบงานและการกำหนดตำแหน่ง และมียุทธศาสตร์รอง จำนวน 12 ยุทธศาสตร์ ดังนั้น ผู้อำนวยการโรงเรียนควรศึกษายุทธศาสตร์หลักและยุทธศาสตร์รองเพื่อนำเอายุทธศาสตร์และแนวทางการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ไปใช้ในการขับเคลื่อนการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4 ต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการติดตามผลการนำยุทธศาสตร์การบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4 ไปประยุกต์ใช้ว่ามีความเหมาะสมสอดคล้องต้องพัฒนาต่อไปในด้านใด
2. ควรทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาแบบการขับเคลื่อนการบริหารงานบุคคลตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในสถานศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในการนำไปใช้ในการบริหารงานบุคคลต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- พระบรมราโชวาทสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. (2526). พระราชทานปริญญาบัตรแก่ผู้สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยครู อากาศใหม่สวนอัมพร. ม.ป.ท.
- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่สิบเอ็ด พ.ศ. 2555 - 2559. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- วัฒนา วงศ์เหล็ก. (2555). การบริหารงานบุคคลในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 1. มหาวิทยาลัยมหาสารคามวิทยาลัทธิพุดธการาช
- วาสิณี ไยโพธิ์ทอง. (2558). สภาพการบริหารและปัญหาการบริหารทรัพยากรบุคคลของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ลีน่า พอนมาเจตี. (2555). สภาพปัญหา และแนวทางแก้ไขการบริหารงานบุคลากรในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม. (2557). กรอบความเห็นร่วมปฏิรูปประเทศไทยด้านการศึกษา. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา. (2546). มาตรฐานวิชาชีพทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2552). ข้อเสนอการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่สอง (พ.ศ. 2552 - 2561). (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค.
- สุวิมล ว่องวานิช. การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: วีพริ้น, 2558.

การบริหารจัดการคนเก่งขององค์กรในศตวรรษที่ 21 TALENT MANAGEMENT IN THE 21ST CENTURY

ถิ ฤย ยูง เหยียน, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี¹
มาลิณี ศรีไมตรี, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี²
วรรณณา ปิยะรัตน์มานนท์, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี³
Email: Malineeka@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษากระบวนการบริหารจัดการคนเก่งในองค์กร 2) เพื่อศึกษาปัญหาในการบริหารจัดการคนเก่งในองค์กร 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางสู่ความสำเร็จในการบริหารจัดการคนเก่งในองค์กร โดยศึกษาข้อมูลจากทฤษฎีและงานที่เกี่ยวข้อง พบว่า กระบวนการบริหารจัดการคนเก่งมี 5 ขั้นตอน คือ 1) การสรรหาและการระบุคนเก่ง 2) การพัฒนาและการฝึกอบรมคนเก่ง 3) การจ่ายค่าตอบแทนและการให้รางวัลคนเก่ง 4) การประเมินผลงานคนเก่ง และ 5) การรักษาคนเก่ง ปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการคนเก่งมี 5 ประการ คือ 1) ขาดการกำหนดนโยบายที่ชัดเจน 2) ขาดการมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานและหลักเกณฑ์การพัฒนาและฝึกอบรมของผู้บริหาร 3) ค่าตอบแทน รางวัลและสวัสดิการไม่สอดคล้องกับระดับความสามารถ 4) การพิจารณาผลงานและการวัดผลงานไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด และ 5) ขาดการให้ความสำคัญและการสนใจในการรักษาคนเก่ง ข้อเสนอแนะแนวทางสู่ความสำเร็จในการบริหารจัดการคนเก่งประกอบด้วย 5 แนวทางคือ 1) กำหนดนโยบายและขั้นตอนการสรรหาอย่างเป็นรูปธรรม 2) กำหนดโปรแกรมการส่งเสริมและพัฒนาคนเก่งตลอดระยะเวลาอย่างต่อเนื่อง 3) สำรวจ วิเคราะห์ ออกแบบ และสรุปแนวทางการบริหารค่าตอบแทน 4) กำหนดเกณฑ์และวิธีการประเมินผลที่เน้นความยืดหยุ่น คล่องตัวและยุติธรรม และ 5) กำหนดรูปแบบและวิธีการรักษาคนเก่งเน้นการพัฒนาสายอาชีพและสมดุลชีวิต

คำสำคัญ : การบริหารจัดการคนเก่ง องค์กร ศตวรรษที่ 21

ABSTRACT

This article aims to: 1) To study the management process of talented people in the organization. 2) To study the problems in the management of talented people in the organization. 3) To guide the success of the management of the talented in the organization. The study of data from theory and related work shows that there are five main management processes: 1) recruitment and identification 2) development and training 3) reward and reward 4) Excellent work appraisal and 5) Talent Retention. The problems and obstacles of good management are 5 approaches: 1) lack of clear policy formulation; 2) lack of participation in the standardization and criteria of development and training of management; 3) compensation, reward and welfare; 4) Performance and performance were not met and 5) Lack of importance and motivation to maintain good people. Proposals for Success in Talent Management consist of 5 approaches: 1) Establish concrete policies

¹ นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

and procedures for recruiting. 2) Define programs to promote and develop talents over time. 3) Survey, analyze, design and summarize compensation management guidelines. 4) Define criteria and methods that focus on flexibility. Mobility and fairness, and 5) formulation and treatment of talented people, focusing on career development and life balance.

Keywords: Talent management, Organization, 21st Century

บทนำ

คนเก่ง (Talented People) บางครั้งอาจเรียกว่า “ดาวเด่น” (Star) เป็นพนักงานที่มีผลงานดีเลิศมีความสามารถและศักยภาพด้านสติปัญญา หรือความสามารถตามธรรมชาติ (Natural ability) เป็นภาพรวม ทั้งด้านพรสวรรค์ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ความเฉลียวฉลาด ความสามารถในการตัดสินใจ ทักษะและมีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งแต่ละองค์การจะมีจำนวนไม่มากนักโดยเฉลี่ยประมาณร้อยละ 3-10 เท่านั้น เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนพนักงานทั้งหมด (วันเพ็ญ เพ็ชรรัตน์, พรรัตน์ แสงหาญ และอิพล เครือทอง, 2556 : 60) การจะเป็นคนเก่งนั้นเก่งงานอย่างเดียวไม่พอคนเก่งยังจำเป็นต้องเก่งคนด้วย เพราะองค์การคือการที่พนักงานที่มีตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมารวมกันดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ซึ่งเก่งคนในที่นี้ หมายถึงความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นเพราะถ้าทำงานเก่งเพียงคนเดียวแต่ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับพนักงานคนอื่น ๆ ก็ยากจะผลักดันให้งานในภาพรวมสำเร็จด้วยดี (พรรัตน์ แสงหาญ, 2556 : 33)

คนเก่งนอกจากจะเก่งในเรื่องของงานที่ได้รับมอบหมายแล้ว คนเก่งจะต้องทำงานร่วมกับคนอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย คนเก่งเหล่านี้จะส่งผลดีต่อองค์การและทำให้องค์การนั้นได้เปรียบในการแข่งขัน คนเก่งจะมีคุณลักษณะพิเศษที่โดดเด่นแตกต่างจากพนักงานทั่วไป คือ พนักงานคนเก่งมีความสามารถในการเสริมสร้างหรือมีความผลักดันให้คนอื่นเก่งตามไปด้วย เป็นเสมือนพี่เลี้ยงหรือผู้นำในการพัฒนาพนักงานในองค์การ มีความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรมใหม่ มีความคิดแตกต่างจากผู้อื่น ใฝ่รู้ รอบรู้ รู้กว้าง ต้องการแสวงหาโอกาสใหม่ๆ อยู่เสมอ พนักงานที่เป็นคนเก่งจะสามารถมองเห็นอนาคต เข้าใจอนาคตและคาดการณ์ล่วงหน้ามองเห็นโอกาสและภัยคุกคาม สามารถเอาชนะปัญหาต่างๆ สามารถหาแนวทางป้องกันปัญหาและมีวิธีการรับมือกับปัญหานั้นได้เป็นอย่างดี มีความเฉลียวฉลาดในการแก้ไขปัญหาและสามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ (พลูธิตา ตันตราจิน และธีระวัฒน์ จันทิก, 2559 : 922)

จากข้อมูลที่ได้กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า พนักงานคนเก่งเป็นคนที่มีความรู้ ความสามารถ มีความเฉลียวฉลาด สามารถเอาชนะอุปสรรค รับมือกับปัญหาได้ทุกสถานการณ์ มีความเป็นผู้นำและผลักดันให้พนักงานคนอื่นเก่งตามไปด้วย พนักงานคนเก่งนอกจากจะเก่งเรื่องงานแล้วยังจำเป็นต้องทำงานร่วมกับพนักงานคนอื่นได้ด้วยและสามารถสร้างประโยชน์ให้กับองค์การและยังสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทำให้งานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์การกำหนดไว้ ซึ่งเป็นที่มาของการค้นหาคำตอบว่ากระบวนการใดที่ใช้ในการบริหารจัดการคนเก่งในองค์การ ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการคนเก่งในองค์การ ตลอดจนแนวทางสู่ความสำเร็จในการบริหารจัดการคนเก่งขององค์การในศตวรรษที่ 21 ได้อย่างไร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษากระบวนการบริหารจัดการคนเก่งขององค์การในศตวรรษที่ 21
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการคนเก่งขององค์การในศตวรรษที่ 21
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางสู่ความสำเร็จในการบริหารจัดการคนเก่งขององค์การในศตวรรษที่ 21

การทบทวนวรรณกรรม

ความหมายของการบริหารจัดการคนเก่ง

องค์การทุกองค์การต่างให้ความสำคัญกับพนักงานคนเก่งที่มีผลการปฏิบัติงานดีเด่นสามารถนำพาองค์การไปสู่ความเจริญก้าวหน้า และสามารถแข่งขันได้ในปัจจุบัน องค์การแต่ละองค์การต้องมียุทธศาสตร์การบริหารจัดการกับพนักงานคนเก่งรวมถึงการรักษาพนักงานคนเก่งให้อยู่กับองค์การ ทั้งนี้การบริหารจัดการคนเก่งคือ ความพยายามในการรักษาคคนเก่ง ตั้งแต่เริ่มเข้ามาเป็นพนักงานให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและยาวนาน โดยมีสุขภาพจิตและกายที่แข็งแรงสมบูรณ์ มีความรู้สีกมั่นคงในการปฏิบัติงาน การสร้างความสัมพันธ์และความผูกพันในการทำงานร่วมกัน (นันทธาดา สวามิวัสถกิจ, 2558 : 41) การสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานไม่ว่าจะเป็นแรงจูงใจที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน การพัฒนาโอกาสความก้าวหน้าในสายงานอาชีพและค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความสามารถในการทำงาน (สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน, 2558 : 148) ถือเป็นกระบวนการสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีแก่องค์การและเสริมสร้างความก้าวหน้าให้แก่องค์การเพื่อเตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง (สุกัญญา รัชมีธรรมโชติ, 2554 : 45) ตลอดจนเป็นการมุ่งเน้นให้คนเก่งหรือคนที่มีความรู้

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5

คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

19 ธันวาคม 2560

ความสามารถทำหน้าที่เป็นผู้นำของกลุ่มและพร้อมที่พัฒนาเพื่อนร่วมงานให้มีความรู้ความสามารถสูงขึ้นได้เหมือนตนเอง ตอบสนองความต้องการขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต (วิชย วงษ์ใหญ่, 2554 : 106) การบริหารจัดการคนเก่งจะทำให้องค์กรมีคนเก่งมากขึ้นสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กระบวนการบริหารจัดการคนเก่ง

พนักงานคนเก่งเป็นพนักงานที่มีทักษะสูง มีความตั้งใจสูง มีผลการปฏิบัติงานสูงซึ่งแตกต่างกับพนักงานทั่วไป ซึ่งกระบวนการบริหารจัดการพนักงานคนเก่งกับพนักงานทั่วไปใช้แทนกันไม่ได้ ผู้เขียนจึงได้ศึกษาและทบทวนวรรณกรรมเพื่อรวบรวมกระบวนการจัดการคนเก่งได้ดังตารางที่ 1 (อรุณรุ่ง เอื้ออารีสุขสกุล และธีระวัฒน์ จันทิก, 2558 ; อรุณวดี นันทวัตตานุกูล และอภิญา อิงอาจ, 2556 ; กรรณิการ์ สุวรรณศรี, 2555 ; สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน, 2558 ; ไกรสิงห์ จินตนา, 2557)

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์กระบวนการบริหารจัดการคนเก่งในองค์กร

นักคิด นักทฤษฎี หรือผู้เชี่ยวชาญ	กระบวนการบริหารจัดการคนเก่ง				
	การสรรหา และระบุคน เก่ง	การพัฒนาและ การฝึกอบรมคน เก่ง	การจ่ายค่าตอบแทน และการให้รางวัล คนเก่ง	การ ประเมินผล งานคนเก่ง	การ รักษาค นเก่ง
กรรณิการ์ สุวรรณศรี, 2555	✓	✓			✓
อรุณวดี นันทวัตตานุกูล และ อภิญา อิงอาจ, 2556	✓	✓	✓		
ไกรสิงห์ จินตนา, 2557	✓	✓			✓
อรุณรุ่ง เอื้ออารีสุขสกุล และ ธีระวัฒน์ จันทิก, 2558	✓	✓	✓	✓	✓
สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน, 2558	✓	✓		✓	✓

ที่มา : อรุณรุ่ง เอื้ออารีสุขสกุล และธีระวัฒน์ จันทิก, 2558 ; อรุณวดี นันทวัตตานุกูล และอภิญา อิงอาจ, 2556 ; กรรณิการ์ สุวรรณศรี, 2555 ; สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน, 2558 ; ไกรสิงห์ จินตนา, 2557

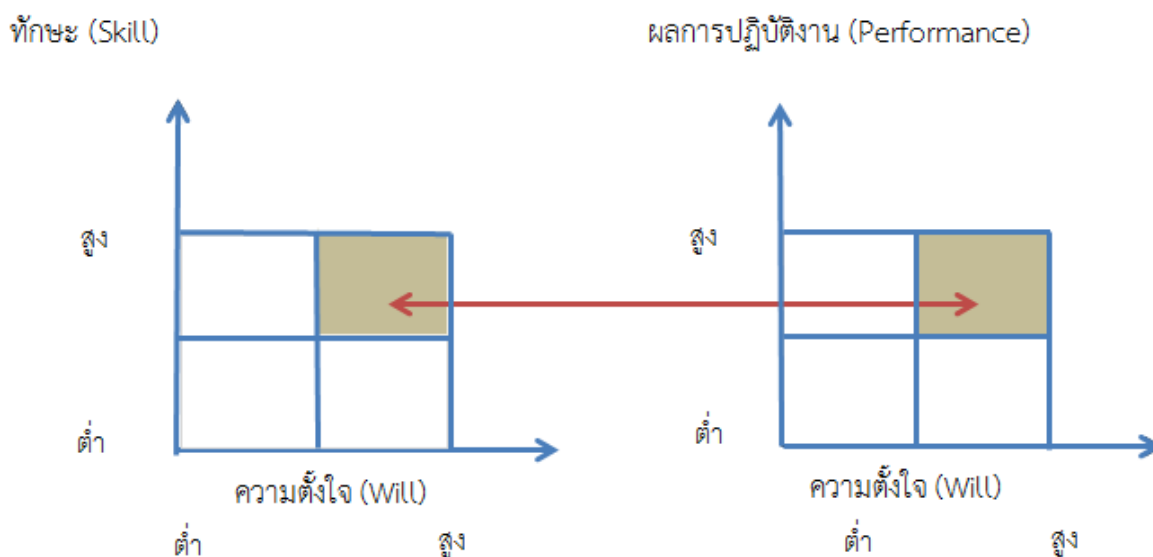
จากตารางที่ 1 สามารถสรุปได้ว่า กระบวนการบริหารจัดการคนเก่งมี 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การสรรหาและระบุคนเก่ง 2) การพัฒนาและการฝึกอบรมคนเก่ง 3) การจ่ายค่าตอบแทนและการให้รางวัลคนเก่ง 4) การประเมินผลงานคนเก่ง และ 5) การรักษาคคนเก่ง ซึ่งสามารถสรุปแบบจำลองกระบวนการบริหารจัดการคนเก่งได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แบบจำลองกระบวนการบริหารจัดการคนเก่ง

จากภาพที่ 1 พบว่ากระบวนการบริหารจัดการคนเก่งประกอบไปด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. การสรรหาและระบุคนเก่ง (Talent Identification) เป็นการสรรหาและคัดเลือกคนเก่งที่ชัดเจนและสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร ตลอดจนการสร้างกลยุทธ์ใหม่ ๆ ในการสรรหาคนเก่ง โดยเริ่มต้นจากการวิเคราะห์ความต้องการขององค์กรว่าองค์กรต้องการพนักงานลักษณะใด จากนั้นทำการวางแผนอัตรากำลังคนให้สามารถตอบสนองกับความต้องการขององค์กรได้ทั้งในด้านคุณภาพและด้านปริมาณ ซึ่งการสรรหาและระบุคนเก่งนั้นสามารถสรรหาได้จากภายในและภายนอกองค์กร จากนั้นจึงเข้าสู่กระบวนการการระบุคุณสมบัติของคนเก่งโดยการประเมินแบบ 360 องศา ซึ่งพนักงานที่จะเป็นคนเก่งนั้นจะต้องเป็นผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร มีภาวะการณ์เป็นผู้ผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ มีคุณสมบัติและความสามารถตรงตามความต้องการขององค์กร ดังรายละเอียดจากภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แผนภาพแสดงแนวทางการสรรหาและระบุคนเก่ง (Talent Identification)
ที่มา : สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ (2554)

ทั้งนี้สิ่งสำคัญของการสรรหาและระบุคนเก่งคือ การที่องค์กรใช้ขั้นตอนการสรรหาคนเก่งจนกระทั่งสามารถได้คนเก่งเข้ามาอยู่ในองค์กรได้ตามความต้องการขององค์กรแล้วนั้น องค์กรจำเป็นต้องมีระบบการบริหารจัดการความรู้ที่ดีเยี่ยมสามารถนำความรู้จากคนพนักงานคนใหม่ที่ผ่านมาผ่านการสรรหาแล้วนั้นมาแบ่งปันให้กับพนักงานที่อยู่ในองค์กรได้ ย่อมจะทำให้องค์กรเหล่านั้นเกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน เพราะการเรียนรู้จะนำไปสู่การพัฒนา และการปรับปรุงตนเองอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ

2. การพัฒนาและการฝึกอบรมคนเก่ง (Talent Training and Development) เป็นการพัฒนาคนเก่งให้เป็นคนเก่งที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยรูปแบบของการพัฒนาและการฝึกอบรมคนเก่งคล้ายกับการพัฒนาพนักงานทั่วไปในองค์กร คือ มีการศึกษาหาความต้องการในการพัฒนา (Training Needs) ของพนักงานนั้นก่อนดำเนินการพัฒนาและฝึกอบรม ซึ่งวิธีการพัฒนาและการฝึกอบรมคนเก่งสามารถทำได้หลากหลายวิธี (ทะนง ทองเต็ม อ่างใน สมกานต์ ทิพย์วัฒนกุล, 2557; Rothwell, 2005; และ อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์, 2550) ดังนี้ 1) การมอบหมายงาน (Delegation) เป็นการมอบหมายงานโดยกำหนดความต้องการและการควบคุมงานเพื่อพัฒนาศักยภาพที่สูงขึ้น โดยการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ 2) การใช้ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) เป็นวิธีการถ่ายทอดความรู้แบบตัวต่อตัว จากผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์มากกว่าไปยังผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์น้อยกว่า ซึ่งระบบพี่เลี้ยงเป็นวิธีการหนึ่งในการสอนงานคนเก่งและให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด 3) การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Advancement) เพื่อให้คนเก่งมีหลักประกันการปฏิบัติงานที่มั่นคงและมีความรัก ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อการปฏิบัติงานในองค์กรอย่างต่อเนื่องและยืนยาว 4) การสอนงาน (Job Instruction) ด้วยการเตรียมการสอน การสาธิต/การแสดง การให้ลองปฏิบัติ และการให้ทำงานจริง 5) การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน (Job Rotation) เป็นเทคนิคเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานช่วยสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีในส่วนงานต่าง ๆ 6) การให้คำปรึกษาหารือ (The guidance consults) และ 7) การสอนงานแบบโค้ช (Coaching) เป็นการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้นโดยการให้คำแนะนำ คำชี้แนะ ปรึกษาหารือ ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะและคำปรึกษาคนเก่งอย่างใกล้ชิด

3. การจ่ายค่าตอบแทนและการให้รางวัลคนเก่ง (Talent Compensation and Rewarding) เป็นการจ่ายค่าตอบแทนและการให้รางวัลคนเก่งเป็นเครื่องมือในการทำให้พนักงานตัดสินใจที่จะอยู่หรือลาออกจากองค์การ โดยองค์การต้องสำรวจ วิเคราะห์ ออกแบบ และสรุปรูปแบบแนวทางในการบริหารค่าตอบแทนโดยจ่ายค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับความต้องการของพนักงานและสามารถแข่งขันกับตลาดแรงงานภายนอกได้ เพื่อให้การจ่ายค่าตอบแทนนั้นสามารถเชื่อมโยงตอบสนองต่อเป้าหมายและความคาดหวังขององค์การได้ โดยการจ่ายค่าตอบแทนและการให้รางวัลคนเก่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทคือ ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน (Financial Compensation) ประกอบด้วย 1) ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางตรง ได้แก่ ค่าจ้าง เงินเดือน และโบนัส 2) ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางอ้อม ได้แก่ ค่าประกันสุขภาพ ค่าประกันชีวิต ค่ารักษาพยาบาล เงินประกันสังคม เงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร และค่าจ้างในวันลา อีกประเภทหนึ่งคือ ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน (Non-Financial Compensation) ประกอบด้วย 1) งาน ได้แก่ งานที่น่าสนใจ งานที่ท้าทาย ความรับผิดชอบ โอกาสความก้าวหน้า การยกย่องยอมรับ และความภูมิใจในการทำงาน 2) สภาพแวดล้อมของการทำงาน ได้แก่ การบังคับบัญชาที่ดี ทีมงาน การยืดหยุ่นเวลาทำงาน และการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ดังนั้นจะเห็นว่าการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินซึ่งองค์การจัดให้พนักงานถือเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจและดึงดูดให้คนเข้ามาร่วมงานกับองค์การ ในขณะที่ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินนั้นถือเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาคคนเก่งไว้ในองค์การ ทั้งนี้การที่องค์การจะบริหารจัดการคนเก่งให้อยู่ในองค์การได้จึงไม่สามารถใช้เงินเพียงอย่างเดียวในการทำให้คนเก่งมีส่วนร่วมและคงอยู่ในองค์การได้ หากแต่องค์การควรต้องทำความเข้าใจต่อความต้องการของคนเก่งในรายบุคคล (Berger & Berger, 2004) ตลอดจนมีการพัฒนาสายงานอาชีพเพื่อให้ทราบถึงเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพของคนเก่งในแต่ละตำแหน่งงาน

4. การประเมินผลงานคนเก่ง (Evaluation Talent) เป็นขั้นตอนของการประเมินผลการปฏิบัติงานและความสามารถของบุคลากรที่มีความสามารถสูง ซึ่งสามารถประเมินผลตามประสิทธิภาพในการทำงาน ตามเป้าหมายของการปฏิบัติ ตามผลงานทีม และความคิดเห็นจากเพื่อนร่วมงานโดยตามเกณฑ์ที่องค์การกำหนด เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสสำรวจการทำงานของตัวเองดูว่าทำออกมาได้ดีมากน้อยเพียงใดและยังเป็นโอกาสที่จะทำให้พนักงานเหล่านั้นได้พัฒนาฝีมือในการทำงานให้ออกมาได้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป อีกทั้งยังสามารถคัดเลือกเฉพาะบุคลากรที่มีความสามารถที่ผ่านเกณฑ์เพื่อจะทำงานท้าทายและงานที่เป็นประโยชน์ให้กับองค์การและเป็นผู้นำในองค์การต่อไป (อรุณรุ่ง เอื้ออารีสุขสกุล และธีระวัฒน์ จันทิก, 2558 : 1101)

5. การรักษาคคนเก่ง (Talent Retention) เป็นการดำเนินกิจกรรมการสนับสนุนเพื่อรักษาและสร้างแรงจูงใจให้พนักงานที่มีความสามารถสูงเหล่านั้นทุ่มเทและสร้างผลงานที่ดีเลิศให้แก่องค์การอย่างต่อเนื่อง รวมถึงเป็นการรักษาคคนเก่งที่มีความสามารถสูงให้อยู่กับองค์การไปนานที่สุด (อรุณรุ่ง เอื้ออารีสุขสกุล และธีระวัฒน์ จันทิก, 2558 : 1100) การที่องค์การหาคนเก่งเข้ามาได้แล้วยังต้องสร้างคนเก่งให้เก่งกว่าเดิมอีกด้วยและเมื่อสร้างได้แล้วการรักษาคคนเก่งให้อยู่กับองค์การให้นานที่สุดเป็นวิธีที่ยากที่สุดเช่นกัน ซึ่งสิ่งที่ทำให้คนเก่งรักษาคคนเก่งนั้นสามารถนำทฤษฎี X ทฤษฎี Y ของ McGregor มาประยุกต์ใช้ซึ่งมีองค์ประกอบที่จะสนับสนุนซึ่งกันและกันเพื่อผลักดันให้มีกระบวนการสร้างเครื่องมือที่จะรักษาคคนเก่งให้รักและอยู่กับองค์การให้นานที่สุด โดยการรักษาคคนเก่งไว้กับองค์การนั้นมีวิธีการต่างๆ มากมายในการรักษาคคนเก่งไว้กับองค์การ โดยเห็นว่าคนเก่งเป็นพนักงานที่มีความคิดเป็นของตนเองและมีวิสัยทัศน์มุ่งสู่ความสำเร็จสูง ดังนั้นการวางเป้าหมายให้คนเก่งรวมถึงเกณฑ์ในการประเมินผลต้องมีความชัดเจน ตลอดจนมีการเปิดโอกาสให้คนเก่งสามารถทำงานในองค์การภายใต้กฎระเบียบที่มีความเหมาะสมไม่ขัดขวางต่อการปฏิบัติงาน มีการอำนวยความสะดวกทั้งในเรื่องของอุปกรณ์เครื่องใช้คนและเวลา ทั้งนี้ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญกับคนเก่งโดยไม่ใช้อำนาจแต่ใช้ความรับผิดชอบในการควบคุมพร้อมทั้งรับฟังความคิดเห็นและเปิดโอกาสให้คนเก่งได้พิสูจน์ผลงานของตน โดยการมอบหมายงานที่มีความท้าทายตามขีดความสามารถของบุคคลนั้นอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ควรมีการจัดสรรรางวัลให้คนเก่งเมื่อสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ตลอดจนมีการจัดสวัสดิการและค่าตอบแทนพิเศษที่เหมาะสมในกรณีที่พนักงานนั้นมีผลการปฏิบัติงานดี รวมไปถึงการยกย่องให้เกียรติคนเก่งภายในองค์การพร้อมทั้งส่งเสริมให้ก้าวไปสู่ระดับประเทศ เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาและรักษาคคนเก่งสามารถอยู่ในองค์การได้อย่างมีความสุขทั้งนี้ต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นกลางและความยุติธรรมแก่พนักงานในหน่วยงานด้วย (กรณีการ สุวรรณศรี, 2555 : 14) เพื่อเป็นการรักษาคคนเก่งให้คงอยู่ในองค์การ การสร้างแรงจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญเป็นอย่างมากไม่ว่าจะเป็นแรงจูงใจที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน (สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน, 2558 : 148) ซึ่งมีหลายๆ ปัจจัยในการรักษาคคนเก่ง เช่น ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน สวัสดิการ ความพึงพอใจในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ วัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมในการทำงาน บทบาทของหัวหน้างาน รางวัลและผลตอบแทน การเรียนรู้และการพัฒนา และโอกาสความก้าวหน้าและการใช้ศักยภาพ (Sibson Consulting และ Eric, อ้างถึงใน พรรัตน์ แสดงหาญ, 2556 : 35) นอกจากนี้แล้วยังมีสิ่งจูงใจอื่นๆ เช่น ให้ความสำคัญในการจัดสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว การออกแบบงานใหม่ (ไกรสิงห์ จินตนา, 2557 : 11)

ปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการคนเก่ง

ในปัจจุบันคนเก่งมีจำนวนมากแต่ต้องการไม่สามารถรักษาคณเก่งได้เพราะองค์การเผชิญปัญหาและอุปสรรคในการจัดการคนเก่ง ซึ่งผู้เขียนได้รวบรวมปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ไว้ดังนี้ (วันเพ็ญ เพ็ชรรัตน์, พรรัตน์ แสงหาญ และอิทธิพล เครือทอง, 2556; อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์, 2550; อรุณรุ่ง เอื้ออารีสุขสกุล และธีระวัฒน์ จันทิก, 2558)

1. นโยบายด้านการ บริหารและการพัฒนาคนเก่งไม่ชัดเจน ส่งผลให้การสรรหาพนักงานไม่ตรงตามความต้องการขององค์การ ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของการบริหารคนเก่งที่มีอยู่แล้วในองค์การ
2. กระบวนการสื่อสารภายในองค์การไม่มีประสิทธิภาพส่งผลให้ระดับความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของผู้บริหารมีความแตกต่างกัน เป็นเหตุให้มาตรฐานและหลักเกณฑ์ในการพัฒนาและฝึกอบรมคนเก่งไม่ได้ผลตามที่คาดไว้
3. ค่าตอบแทนและสวัสดิการไม่สอดคล้องกับความสามารถของพนักงาน คนทำงานมากแต่ได้รับค่าตอบแทนน้อยส่งผลให้มีการย้ายงานหรือลาออกจากงาน ทำให้องค์การขาดพนักงานที่มีประสิทธิภาพ
4. องค์การไม่พิจารณาผลงานตามความสามารถและการวัดผลงานไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่องค์การกำหนดไว้จึงทำให้พนักงานคนเก่งเกิดความรู้สึกไม่ได้รับความยุติธรรม
5. ผู้บริหารระดับสูง ไม่ให้ความสำคัญและไม่ใส่ใจในการมุ่งใจการดูแลรักษาคณเก่ง ซึ่งทำให้พนักงานคนเก่งไม่มีการพัฒนาตนเองและไม่เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

จากข้อมูลที่ได้กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการคนเก่งขององค์การในศตวรรษที่ 21 ได้ว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นในการบริหารจัดการคนเก่งส่วนมากจะเป็นนโยบายด้านการบริหารและการพัฒนาคนเก่งไม่ชัดเจน ส่งผลให้การสรรหาพนักงานไม่ตรงตามความต้องการขององค์การ และกระบวนการสื่อสารภายในองค์การไม่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการมีส่วนร่วมของผู้บริหารมีความแตกต่างกัน นอกจากนั้นการจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการไม่สอดคล้องกับความสามารถของพนักงาน ส่งผลให้มีการย้ายงานหรือลาออกจากงาน อีกทั้งองค์การไม่พิจารณาผลงานและวัดผลงานตามความรู้ ความสามารถของพนักงานหรือตามเกณฑ์ที่องค์การกำหนด จึงเป็นเหตุให้พนักงานเกิดความรู้สึกไม่ได้รับความยุติธรรมในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการที่ผู้บริหารขาดการให้ความสำคัญและการใส่ใจในการธำรงรักษาคณเก่งไว้ในองค์การซึ่งจะส่งผลกระทบต่อองค์การเกิดความสูญเสียความได้เปรียบในการแข่งขัน สอดคล้องกับ พรรัตน์ แสงหาญ (2556 : 33) กล่าวถึงปัจจัยในการธำรงรักษาคณเก่งในองค์การไว้ว่า วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน บทบาทของหัวหน้างาน โอกาสความก้าวหน้าและศักยภาพ การเรียนรู้และการพัฒนา และรางวัลหรือค่าตอบแทน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการธำรงรักษาคณเก่ง ดังนั้นองค์การควรให้ความสำคัญกับปัจจัยดังกล่าวโดยเฉพาะเรื่องของการสร้างความผูกพันในการทำงาน ความยืดหยุ่นในการทำงานและระบบการสื่อสารที่ดีเพื่อการธำรงรักษาและป้องกันการสูญเสียคนเก่งไปจากองค์การ

ข้อเสนอแนะแนวทางสู่ความสำเร็จในการบริหารจัดการคนเก่ง

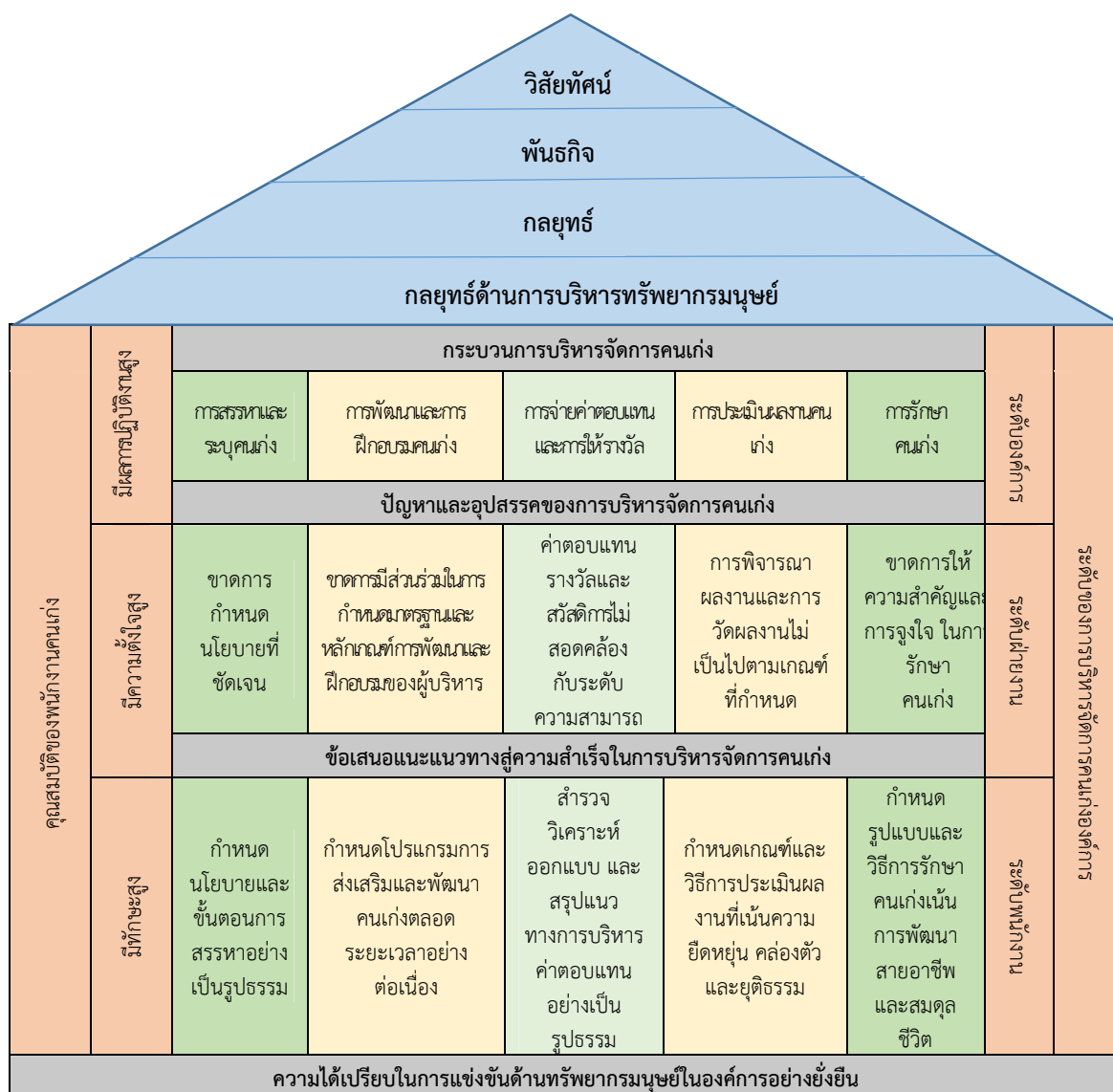
การบริหารจัดการคนเก่งในองค์การมีความสำคัญและเกิดประโยชน์ต่อองค์การเป็นอย่างมาก แต่ในปัจจุบันองค์การต่าง ๆ พบปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการคนเก่ง และองค์การอีกหลายแห่งยังขาดแคลนคนเก่งเป็นจำนวนมาก เพื่อให้การดำเนินการบริหารจัดการคนเก่งขององค์การให้ประสบผลสำเร็จ ดังนั้นองค์การสามารถพิจารณาข้อเสนอแนะแนวทางสู่ความสำเร็จในการบริหารจัดการคนเก่งขององค์การเพื่อประยุกต์ใช้ในการกำหนดนโยบาย และกำหนดแนวทางการปฏิบัติดังนี้ (คะเนิงนิจ อนุโรจน์, 2555 ; สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน, 2558 ; ประไพวรรณ สัมมาจิตติ, 2552 ; อรุณวดี นันทวิพัฒนานุกุล, พรรัตน์ แสงหาญ และอิทธิพล อิงอาจ, 2556.)

1. องค์การควรกำหนดนโยบายวางแผนการสรรหาที่ชัดเจนและระบบขั้นตอนในการสรรหาคนเก่งอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อเพิ่มจำนวนของกลุ่มคนเก่งในองค์การ
2. องค์การควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาและฝึกอบรมคนเก่งให้มากขึ้นส่งเสริมและพัฒนาความสามารถของคนเก่งในระยะยาว ตลอดเวลาและต่อเนื่อง
3. องค์การควรสำรวจวิเคราะห์ ออกแบบและสรุปแนวทางการบริหารผลค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับการทำงานที่พนักงานคนเก่งต้องรับผิดชอบรวมถึงรางวัลและสวัสดิการอื่นๆ ที่พนักงานคนเก่งควรได้รับ
4. องค์การควรมีการประเมินศักยภาพของพนักงานคนเก่งที่เน้นความยืดหยุ่น คล่องตัวและตามเกณฑ์ที่องค์การกำหนดไว้เพื่อเป็นการวัดผลปฏิบัติงานคนเก่งให้มีประสิทธิภาพและมีความสามารถในการพัฒนาด้านตนเองได้อย่างดี
5. องค์การควรให้ความสำคัญกับการรักษาคณเก่งไว้ให้ยั่งยืนและยาวนานที่สุดอาจจะต้องให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมตามความต้องการของแต่ละบุคคล เพราะคนเก่งบางคนอาจไม่ได้ต้องการทรัพย์สินเงินทอง แต่กลับต้องการการยอมรับทางสังคมมากกว่า ดังนั้นองค์การจะต้องวิเคราะห์ความต้องการของคนเก่งให้ได้ และต้องสร้างความเป็นมาตรฐานและคุณธรรมให้เกิดขึ้นอย่างเสมอภาค

จากข้อมูลที่ได้กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปข้อเสนอแนะสู่ความสำเร็จในการบริหารจัดการคนเก่งขององค์กรในศตวรรษที่ 21 ได้ว่า องค์กรต้องกำหนดนโยบาย วางแผนระบบ และขั้นตอนในการสรรหาคนเก่งให้เข้ามาอยู่ในองค์กรได้อย่างเหมาะสมกับความต้องการขององค์กรมากที่สุด สอดคล้องกับ อรุณวดี นันทวัฒนา นกุล พรรรัตน์ แสงงาญ และอภิญา อิงอาจ (2559: 55) พบว่าการสรรหาคนเก่ง คนดี จากภายในด้วยวิธีการพิจารณาจากบัญชีรายชื่อ กลุ่มผู้สืบทอดตำแหน่ง และการเสนอชื่อจากผู้บังคับบัญชาคัดเลือกคนเก่ง จะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและโอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพให้กับพนักงาน มีผลทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ในขณะที่การสรรหาจากภายนอกจะทำให้องค์กรได้รับพนักงานที่มีทัศนคติ ทักษะ ประสบการณ์ และมุมมองใหม่ ๆ มานำเสนอในการปรับปรุงระบบงานที่เพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กรมากกว่าเดิม ดังนั้นในการสรรหาและระบุคนเก่ง องค์กรจึงต้องพิจารณาว่าควรสรรหาบุคลากรที่เป็นคนเก่ง แพล่งใดจึงจะมีความเหมาะสมกับความต้องการขององค์กรมากที่สุด ถัดจากนั้นคือการพัฒนาและฝึกอบรมคนเก่งอย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรม สอดคล้องกับ Berger & Berger (2004) พบว่า ควรมีการกำหนดแผนการพัฒนาบุคลากรเป็นรายบุคคลให้กับพนักงานที่เป็นคนเก่ง เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสเรียนรู้ที่สร้างเสริมจุดแข็ง และปรับปรุงจุดอ่อนของตนเอง ด้วยโปรแกรมการพัฒนาที่หลากหลายและเหมาะสมกับรายบุคคล จากนั้นองค์กรควรสำรวจวิเคราะห์ ออกแบบ และสรุปแนวทางการบริหารผลตอบแทนที่เหมาะสมได้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งสอดคล้องกับ อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2550) ที่กล่าวว่า รูปแบบหรือแนวทางการบริหารค่าตอบแทนให้กับพนักงานที่เป็นคนเก่ง จำเป็นต้องอยู่บนพื้นฐานและหลักของความยืดหยุ่น ทั้งนี้การจ่ายค่าตอบแทนให้กับคนเก่งนั้นจะต้องเชื่อมโยงกับระบบงาน โปรแกรม หรือเครื่องมือการบริหารจัดการที่ถูกนำมาใช้ในองค์กร นอกจากนี้แล้วองค์กรควรมีการประเมินศักยภาพของพนักงานคนเก่งที่เน้นความยืดหยุ่น คล่องตัวและตามเกณฑ์ที่องค์กรกำหนดไว้เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงและรักษาคนเก่งให้อยู่กับองค์กรได้อย่างยั่งยืนและยาวนาน สอดคล้องกับ กับ อรุณวดี นันทวัฒนา นกุล พรรรัตน์ แสงงาญ และอภิญา อิงอาจ (2559: 70) ได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการบริหารจัดการคนเก่งว่า องค์กรควรมีแนวทางในการจูงใจและธำรงรักษาคนเก่ง คนดี ที่ดีเพื่อให้องค์กรได้พนักงานที่มีฝีมือในการทำงานตลอดจนเพื่อรักษาพนักงานที่มีความเก่งทั้งในด้านผลงานและเก่งในด้านพฤติกรรมไว้ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรสามารถดำเนินต่อไปอย่างต่อเนื่องและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

สรุป

การบริหารจัดการคนเก่งถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาองค์กร เสริมสร้างความก้าวหน้าให้แก่องค์กร และเตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในศตวรรษที่ 21 ซึ่งการบริหารจัดการคนเก่งในแต่ละองค์กรต้องออกแบบให้เหมาะสมกับองค์กรของตนเอง โดยใช้กระบวนการบริหารจัดการคนเก่งอันประกอบด้วย การสรรหาและระบุคนเก่ง การพัฒนาและฝึกอบรมคนเก่ง การจ่ายค่าตอบแทนและการให้รางวัล การประเมินผลงานคนเก่ง และการรักษาคนเก่ง เพื่อให้คนเก่งเหล่านั้นสามารถทำงานในองค์กรได้อย่างยาวนานและเต็มศักยภาพ โดยองค์กรต้องกำหนดกลยุทธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร นอกจากนี้แล้วองค์กรควรทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะแนวทางสู่ความสำเร็จของการบริหารจัดการคนเก่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างต่อเนื่อง และสร้างความเติบโตให้กับองค์กรอย่างยั่งยืน ซึ่งสามารถสรุปแนวคิดที่ได้จากการบริหารจัดการคนเก่งขององค์กรในศตวรรษที่ 21 ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 3 สรุปแนวคิดที่ได้จากการบริหารจัดการคนเก่งขององค์กรในศตวรรษที่ 21

เอกสารอ้างอิง

- กรณีการ สุวรรณศรี. (2555). แนวทางในการวางระบบการบริหารจัดการคนเก่ง ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. (คุชชินีพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม).
- ไกรสิงห์ จินตนา. (2557). *Talent Management การบริหารจัดการคนเก่ง* (ออนไลน์) (ค้นเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2560) สืบค้นจาก https://www.academia.edu/6365400/TALENT_MANAGEMENT
- คะนิงง อนุโรจน์. (2552). *บูรณาการทฤษฎีสู่แนวคิดการสร้างคนเก่งคนดีขององค์กร : Approach to Talent Management Royal Thai Airforce Medical Gazette* 60.
- นลินี สานักวงศ์. (2555). *สภาพการบริหารจัดการคนเก่งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 20*. อุดรธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- นันท์ธนาดา สามีวิสุกิจ. (2558). *หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและแรงจูงใจในงานที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการรักษาคะแนนของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
19 ธันวาคม 2560

- ประไพวรรณ สัมมาทิตติ. (2552). *การบริหารจัดการคนเก่ง กรณีศึกษา ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ (ไทย) จำกัด (มหาชน)*. (ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- พรรัตน์ แสงหาญ. (2556). *การธำรงรักษาคนเก่งในองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 3. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- . (2556). การธำรงรักษาคนเก่งในองค์กร. *วารสารนักบริหาร : Executive Journal*. ปีที่ 33 ฉบับที่ 3 กรกฎาคม-กันยายน.
- พสุธิตา ตันตราจิณ และธีระวัฒน์ จันทิก. (2559). การพัฒนาภาวะผู้นำของบุคลากรรุ่นใหม่เพื่อมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 1, 922.
- วันเพ็ญ เพ็ชรรัตน์ พรรัตน์ แสงหาญ และอติพล เครือทอง. (2556). การธำรงรักษาและการคงอยู่ของคนเก่งในนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งจังหวัดชลบุรี. พิมพ์ครั้งที่ 2. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิชัย วงษ์ใหญ่. (2554). *การบริหารคนเก่ง*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา.
- สมกานต์ ทิพย์วัฒนกุล. (2557). *วิธีบริหารคนเก่งและคนที่ไม่แตกต่าง*. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2554). *พัฒนาดาวเด่นเพื่อองค์กรเป็นเลิศด้วย Talent Management by Competency-Based Career Development and Succession Planning*. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน. (2558). *การบริหารจัดการคนเก่ง: เครื่องมือในการเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อรุณรุ่ง เอื้ออารีสุขสกุล และธีระวัฒน์ จันทิก. (2558). *การบริหารจัดการคนเก่งเชิงกลยุทธ์: ปัจจัยสำคัญสู่ความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อรุณวดี นันทพัฒนานุกุล, พรรัตน์ แสงหาญ และอภิญญา งามอาจ. (2556). *โมเดลการบริหารจัดการคนเก่ง คนดี ของสถานประกอบการอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์*. (วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา).
- อรุณวดี นันทพัฒนานุกุล, พรรัตน์ แสงหาญ และอภิญญา งามอาจ. (2559). *โมเดลการบริหารจัดการคนเก่ง คนดี ของสถานประกอบการอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์*. *วารสารการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา*, 4(1), 55-71.
- อัญรินทร์ ฉัตรเบญจนันท์ และวลัยพร ศิริภิมย์. (2558). *สภาพการบริหารจัดการคนเก่งของโรงเรียนเอกชนในสมาคมโรงเรียนเอกชนจังหวัดสระบุรี*. (วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2550). *กลยุทธ์การบริหารและพัฒนาพนักงานดาวเด่น*. กรุงเทพฯ: เอชอาร์เซ็นเตอร์.
- Berger L. A. & Berge D. R. (2004). *The Talent Management Handbook*. United States: McGraw-Hill.
- Dibble, S. (1999). *Keeping your valuable employees: Retention strategies for your organization's most importance resource*. New York: Wiley.
- Eric, A. (2003). Retaining the best of the best. *AFP Exchange*, 23(6), 48.
- Rothwell, W. J. (2005). *Effective Succession Planning*. 3rd ed. United States: America Management Association.

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอุบลราชธานี

HUMAN RESOURCE MANAGEMENT THAT EFFECTS ORGANIZATION COMMITMENT
OF BANK FOR AGRICULTURE AND AGRICULTURE COOPERATIVES'S PERSONNEL IN
UBON RATCHATHANI PROVINCE

ปาจริย์พรณ์ ไหว้พรหม, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี¹

พิมุกต์ สมชอบ, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี²

Email: 1Pajareepron@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอุบลราชธานี 2) เพื่อเปรียบเทียบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง ระดับเงินเดือน และเงินประจำตำแหน่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้บุคลากรในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอุบลราชธานี ได้จากประชากร จำนวน 300 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอุบลราชธานี การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยการประเมินความสอดคล้องและมีความเชื่อมั่นเท่ากับ .89 และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t และค่า F การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุแบบEnter และStepwise ผลการวิจัยพบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดอุบลราชธานี ที่ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมดจำนวน 300 คน จำแนกตามข้อมูลประชากรศาสตร์พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10-15 ปี ตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการระดับ 4- 7 ระดับเงินเดือน 20,001-30,000 บาท ไม่มีเงินประจำตำแหน่ง

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มี 3 ตัวแปร คือ ด้านค่าตอบแทน ด้านการคัดเลือก และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยตัวแปรทั้ง 3 สามารถร่วมกันทำนาย ความผูกพันในองค์การของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ได้ร้อยละ 99 พบว่า เมื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านค่าตอบแทน ด้านการคัดเลือก และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลให้มีความผูกพันในองค์การจะเพิ่มขึ้น 0.968 0.334 และ 0.160 หน่วย ตามลำดับ

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

² พิมุกต์ สมชอบ, อาจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

เปรียบเทียบความผูกพันในองค์กรของบุคลากร ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอุบลราชธานีจำแนกปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันในองค์กรในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนบุคลากรที่มีอายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง ระดับเงินเดือน เงินประจำตำแหน่ง ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: การบริหารทรัพยากรมนุษย์, ความผูกพันในองค์กร, ค่าตอบแทน

ABSTRACT

This research Objectives 1) To study the Human resource management that affect organizational commitment of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives In Ubon Ratchathani 2) To compare Human resource management that influences employee engagement. Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives In Ubon Ratchathani by gender, age, education, working hours, position, salary level And money The samples used in this study were personnel in the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives In Ubon Ratchathani A total of 300 people were sampled by stratified random sampling. The research instrument was a questionnaire. Human Resource Management Affecting Organizational Commitment of Personnel Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives. In Ubon Ratchathani Quality inspection The reliability and validity were .89 Statistical methods used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, multiple regression, multiple regression analysis, Enter and Stepwise.

The sample was used in this study. Most of the staff of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives in Ubon Ratchathani. All 300 questionnaires were distributed by demographic data. Mostly male. Age between 31-40 years old. Period of operation 10-15 years. 20,001-30,000 baht No position fee.

Human Resource Management Affects Organizational Commitment of Bankers for Agriculture and Agricultural Cooperatives. In Ubon Ratchathani In general, there are 3 variables: compensation. Selection And the evaluation of the performance. All three variables can be predicted together. The organizational commitment of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives was 99%. Selection As a result, the organizational commitment increased by 0.968, 0.334 and 0.160, respectively.

Compare the organizational commitment of the staff. Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives In the Ubon Ratchathani province, personal factors were found to be different among sex workers. There is no difference in organizational commitment. At the .01 level of personnel, Emoluments The difference in the organizational commitment in the overall difference. At the .01 level of significance

Keywords: Human Resource Management, Organizational Commitment, Remuneration

บทนำ

ตามแผนยุทธศาสตร์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านทรัพยากรมนุษย์ในเรื่องการพัฒนาระบบบริหารผลงานเชื่อมโยงกับระบบแรงจูงใจและความผูกพันของบุคลากรและกำหนดแผนดำเนินการที่เน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์เสริมสร้างจริยธรรม วัฒนธรรมองค์กร และแรงจูงใจให้บุคลากรมีความสุข ผูกพันต่อ ธ.ก.ส. รวมทั้งพัฒนาระบบงานบริหารและ พัฒนาศักยภาพมนุษย์ให้เอื้อต่อผลการดำเนินงาน เพิ่มความผูกพันของบุคลากร และปรับความสามารถ

การบริหารและปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ ในการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อ ธ.ก.ส. ปีบัญชี 2559 ภาพรวมธนาคาร พบว่า บุคลากรมีระดับความพึงพอใจสูงขึ้นมากกว่าปีบัญชีที่ผ่านมาทุกปัจจัย โดยปัจจัยความพึงพอใจ ที่มีระดับคะแนนมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะของงาน เรื่อง “งานที่ท่านทำในปัจจุบันมีคุณค่า” ส่วนการสำรวจความสุข (HAPPINOMETER) พบว่า มิติที่มีคะแนนมากที่สุด คือ มิติการงานดี และมิติที่ได้คะแนนน้อยที่สุด คือ มิติสุขภาพเงินดี สำหรับความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ พบว่า ปัจจัยฯ ที่ต้องนำมาพัฒนา เนื่องจากมีคะแนนความพึงพอใจในระดับต่ำสุด คือ ปัจจัยด้านการบริหารผลการปฏิบัติงาน ส่วนผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความพึงพอใจ และความผูกพันกับผลลัพธ์ทางธุรกิจ ตามรูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น (SEM) ของปีบัญชี 2558 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพัน 3 ลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านลักษณะของงาน ปัจจัยด้านการนำองค์กร และปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงาน ได้มีการนำข้อมูลผลการประเมินฯ มาพิจารณา เพื่อกำหนดแผนเสริมสร้างความผูกพัน โดยคัดเลือกปัจจัยด้านลักษณะของงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันเป็นลำดับแรก และพบว่า มีระดับคะแนนลดลงจากปีบัญชีที่ผ่านมา โดยเน้นเรื่อง “งานที่ท่านทำในปัจจุบันมีความสอดคล้องระหว่างทักษะที่มีกับความรู้ความสามารถที่จำเป็นในการทำงาน” และวิเคราะห์เพิ่มเติมพบว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ที่อยู่ใน Generation Y เป็นกลุ่มที่มีระดับคะแนนน้อยกว่ากลุ่มอื่นๆ (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร แผนธุรกิจฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ 2560: 32-33)

เนื่องจากปัจจุบันการดำรงอยู่ของบุคลากรเริ่มมีการเคลื่อนย้ายออกจากองค์กรดังเห็นได้จากสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดอุบลราชธานี มีจำนวนการลาออกก่อนเกษียณอายุและการลาออกจากบุคลากรบรรจุใหม่ ในปี 2560 มีจำนวนการลาออกก่อนเกษียณอายุและการลาออกเป็นจำนวน 4 ราย ซึ่งมีความแตกต่างในด้านปัจจุบันส่วนบุคคลเพศอายุตำแหน่งอายุการทำงานและในอีกด้านหนึ่งที่มีการยื่นเรื่องปรับโครงสร้างเงินเดือนเป็นระยะเวลา 3 ปี และยังมีเหตุการณ์ บุคลากรตัดสินใจลาออก สัดส่วนการเพิ่มขึ้นของจำนวนบุคลากรใหม่ ซึ่งสะท้อนประสิทธิภาพในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความผูกพันในองค์กรของบุคลากร และการสร้างความผูกพันต่อการที่จะมีการวัดความผูกพันต่อการถูกปรับโดยมีเป้าหมายในแผนธุรกิจของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ไม่ต่ำกว่า 4.80 (คะแนนเต็ม 5) โดยเข้าระบบประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อ ธ.ก.ส. ทางระบบอินเทอร์เน็ตขององค์กร ซึ่งเป็นความท้าทายของ สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดอุบลราชธานี ที่จะสร้างความรู้สึผูกพันต่อการของบุคลากรในสังกัด

จากปัญหาดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาสาขาในสังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดอุบลราชธานีมีการบริหารจัดการ การดำเนินงาน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการสร้างความผูกพันของบุคลากรในองค์กรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสภาพ องค์กรเป็นองค์กรธุรกิจที่ดีมีการทำงานในเชิงรุก รวมถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นปัจจัยหลักสำคัญที่สุด ซึ่งองค์กรต้องให้ความสนใจและมุ่งให้บุคลากรในทุกระดับการทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ บรรลุตามเป้าหมายการทำให้บุคลากรปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้คุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ องค์กรต้องคำนึงถึงความรู้สึก ความต้องการด้านจิตใจที่มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กรที่ต้องการมีส่วนร่วมในองค์กรจนมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งเป็นการธำรงรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กรให้ยาวนานที่สุดด้วยความจงรักภักดีต่อการ ทำให้บุคลากรรู้สึกผูกพันต่อการโดยไม่คิดที่จะลาออกจากองค์กรไปจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งยังไม่มีมีการทำวิจัยลักษณะนี้มาก่อน ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลทำให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อการและศึกษาว่าแต่ละปัจจัยส่งผลต่อความผูกพันต่อการมากน้อยเพียงใด ทำให้ทราบถึงระดับความผูกพันต่อการ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน ผลที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาเป็นองค์กรธุรกิจที่ดีนำไปสู่องค์กรในอนาคต โดยจะทำการศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอุบลราชธานี ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอุบลราชธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากร ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอุบลราชธานี

ระเบียบวิธีวิจัย

กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอุบลราชธานี ในปี 2560 โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเพื่อหากลุ่มตัวอย่างขนาดของจำนวนประชากรในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดอุบลราชธานี รวมทั้งหมด 25 สาขา มีประชากร 518 คน เลือกประชากรกลุ่มตัวอย่างได้ 300 คน

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
19 ธันวาคม 2560

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย (ขนาดสาขาแบ่งตามสัดส่วนจำนวนประชากร)

ขนาด	สาขา	บุคลากร	
		ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ใหญ่	สาขาเดชอุดม	34	20
	สำนักงานจังหวัด	27	16
	สาขาเขมราฐ	27	16
	สาขามโนไพร	24	14
กลาง	สาขาม่วงสามสิบ	24	14
	สาขาอุบลราชธานี	23	14
	สาขาโพธิ์ไทร	23	14
	สาขาวารินชำราบ	22	13
	สาขาน้ำยืน	22	13
	สาขาตระการพืชผล	20	12
	สาขาสำโรง	22	13
	สาขาพิบูลมังสาหาร	19	11
เล็ก	สาขาตาลชุม	19	11
	สาขาเหล่าเสือโก้ก	18	12
	สาขานาจะหวาย	17	10
	สาขาศรีเมืองใหม่	17	10
	สาขาคำเจริญ	17	10
	สาขาชัยมงคล	17	10
	สาขาน้ำขุ่น	16	10
	สาขากุดข้าวปุ้น	16	10
	สาขาทุ่งศรีอุดม	15	10
	สาขามันคง	15	10
	สาขาดอนจิก	15	10
	สาขาสีรินทร	14	9
	สาขาสว่างวีระวงศ์	13	8
	รวมทั้งหมด 25 สาขา	518	300

ที่มา : ระบบ Intranet จ.ก.ส., 2560

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลตามวิธีการแบบ Likert Scale เป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน คือ ปัจจัยส่วนบุคคล การบริหารทรัพยากรมนุษย์ 6 ด้านคือ ด้านการสรรหา ด้านการคัดเลือก ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทน และด้านสิทธิประโยชน์ ความผูกพันในองค์กร 3 ด้าน คือ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน และข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การได้คะแนนความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอุบลราชธานี ไว้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยคะแนน 1.00 - 1.50 หมายถึง มีความเห็นเกี่ยวกับการบริหารน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยคะแนน 1.51 - 2.50 หมายถึง มีความเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์น้อย

ค่าเฉลี่ยคะแนน 2.51 - 3.50 หมายถึง มีความเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ปานกลาง

ค่าเฉลี่ยคะแนน 3.50 - 4.50 หมายถึง มีความเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์มาก

ค่าเฉลี่ยคะแนน 4.50 - 5.00 หมายถึง มีความเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์มากที่สุด

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนระดับความผูกพันในองค์กรของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอุบลราชธานี

ค่าเฉลี่ยคะแนน 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความผูกพันในองค์กรอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยคะแนน 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความผูกพันในองค์กรอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยคะแนน 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความผูกพันในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยคะแนน 3.50 – 4.50 หมายถึง มีความผูกพันในองค์กรอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยคะแนน 4.50 – 5.00 หมายถึง มีความผูกพันในองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

1. ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือและเอกสารต่างๆ เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการวิจัย และใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. กำหนดกรอบแนวคิดจากข้อมูลที่ทำการศึกษาทั้งหมด โดยวิเคราะห์แยกประเด็นที่ต้องการศึกษาและนำเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษา

3. กำหนดโครงสร้างของแบบสอบถามตามประเด็นที่สำคัญของวัตถุประสงค์ และขอบเขตการศึกษาโดยนำร่างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อแก้ไขปรับปรุงตามความเหมาะสม

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากคณะกรรมการ เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของการใช้ภาษา (Wording)

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องมาปรับปรุงร่วมกับกรรมการอีกครั้ง

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอุบลราชธานี ข้อมูลทั่วไปของการวิจัยพบว่า

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดอุบลราชธานี ที่ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมดจำนวน 300 คน จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10-15 ปี ตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการระดับ 4- 7 ระดับเงินเดือน 20,001-30,000 บาท ไม่มีเงินประจำตำแหน่ง

สามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุระหว่างความผูกพันในองค์กรของบุคลากรในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดอุบลราชธานี (Y) และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ตัวแปรX) โดยวิธี Stepwise

ตัวพยากรณ์	B	Beta	t	Sig
ด้านการคัดเลือก (X2)	0.210	0.334	7.200**	0.000
ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน (X4)	0.900	0.160	3.000**	0.003
ด้านค่าตอบแทน (X5)	0.430	0.960	9.360**	0.000
F = 34.60 Constant = 8.13 df = 299 R = 0.997 R ² = 0.993 R ² _{adj} = 0.993 Sig F = .00				

จากตารางพบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มี 3 ตัวแปร คือ ด้านค่าตอบแทน ด้านการคัดเลือก และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยตัวแปรทั้ง 3 สามารถร่วมกันทำนาย ความผูกพันในองค์กรของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ได้ร้อยละ 99 โดยส่งผลดังนี้ ด้านค่าตอบแทน ด้านการคัดเลือก ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความผูกพันในองค์กรของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอุบลราชธานี เพิ่มขึ้น 0.968 0.334 0.160 หน่วย ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันในองค์กรของบุคลากร ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอุบลราชธานีจำแนกตาม เพศ อายุ ภูมิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง ระดับเงินเดือน และเงินประจำตำแหน่ง พบว่า

จากการศึกษา พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันในองค์กรของบุคลากรในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก กรณีจำแนกรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านจิตใจ ด้านบรรทัดฐาน ด้านการคงอยู่ ตามลำดับ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กร พบว่า

บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันในองค์กรในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กรณีเปรียบเทียบแยกรายด้าน เพศแตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรแตกต่างกัน ด้านจิตใจ และด้านการคงอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กรในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เปรียบเทียบรายคู่ พบว่า มีความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กร ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความผูกพันในองค์กรในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 บุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันในองค์กรในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 บุคลากรที่มีระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีความผูกพันในองค์กรในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เปรียบเทียบรายคู่ พบว่า บุคลากรมีความผูกพันในองค์กร ด้านบรรทัดฐาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 บุคลากรที่มีระดับเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีความผูกพันในองค์กรในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เปรียบเทียบรายคู่ พบว่า บุคลากรที่มีระดับเงินเดือนแตกต่างกันมีความผูกพันในองค์กร ด้านจิตใจ ด้านบรรทัดฐาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 บุคลากรที่มีและไม่มีเงินประจำตำแหน่ง มีความผูกพันในองค์กรในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผล

1. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านค่าตอบแทน ด้านการคัดเลือก ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านสิทธิประโยชน์ ด้านการสรรหา และด้านการฝึกอบรมและพัฒนา เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอุบลราชธานี มี 3 ด้าน คือ

1.1 ด้านค่าตอบแทนส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอุบลราชธานี ชี้ให้เห็นว่า บุคลากรให้ความสำคัญในการกำหนดนโยบายให้ บุคลากรได้รับค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ และวิชาความรู้ทักษะความชำนาญตามตำแหน่งของงานซึ่งตนได้รับไว้ตามสัญญาจ้างแรงงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศศิวิมล ทูมวัน (2559: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยเชิงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ พบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันในองค์กรเรื่องความผูกพันต้องคึกการโดยรวมของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ คือ ด้านค่าตอบแทน และสอดคล้องกับ สิริรักษ์ ศิริมาสกุล (2559 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และภาวะผู้นำ ส่งผลต่อความผูกพันต้องคึกการ กรณีศึกษา องค์การธุรกิจจำหน่ายผลิตภัณฑ์และให้บริการระบบควบคุมอัตโนมัติ (Measurement & Control) สัญชาติญี่ปุ่น พบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านค่าตอบแทนส่งผลต่อความผูกพันต้องคึกการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปร 0.309 และสอดคล้องกับ ปิยพร ห่องแขง (2555: 180-197) ได้ทำการศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานสาขาธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เมื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านค่าตอบแทน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลให้มีความผูกพันต้องคึกการในเรื่องความผูกพันจะเพิ่มขึ้น 0.167 หน่วย

1.2 ด้านการคัดเลือกส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอุบลราชธานี ชี้ให้เห็นว่า บุคลากรให้ความสำคัญในการกำหนดนโยบายให้ ผู้สมัครที่ผ่านการคัดเลือกมีความเหมาะสมเป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่ระบุไว้ และมีการประชุมวางแผน ในการคัดเลือกบุคคลเข้ามาทำงานในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศศิวิมล ทูมวัน (2559: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยเชิงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ พบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันในองค์กรเรื่องความผูกพันต้องคึกการโดยรวมของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ คือ ด้านการคัดเลือก และสอดคล้องกับบุษชัย รุ่งเจริญสุขศรี (2559: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความผูกพันในองค์กร การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ และความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงาน ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพมีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และสอดคล้องกับปิยพร ห่องแขง (2555: 180-197) ได้ทำการศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานสาขาธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร

พบว่า เมื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการคัดเลือก เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันจะเพิ่มขึ้น 0.162 หน่วย

1.3 ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งให้เห็นว่า บุคลากรให้ความสำคัญในการกำหนดนโยบายให้มีกระบวนการประเมินค่าของบุคคลในผลการปฏิบัติงานที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งและสายงาน และใช้ผลการปฏิบัติงานเป็นเกณฑ์ในการเพิ่มค่าตอบแทนหรือการเลื่อนตำแหน่งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นระบบและมาตรฐานแบบเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศศิวิมล ทุมวัน (2559: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยเชิงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญพบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันในองค์การเรื่องความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ คือ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับสิริรัช ศิริมาสกุล (2559 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์และภาวะผู้นำ ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา องค์การธุรกิจจำหน่ายผลิตภัณฑ์และให้บริการระบบควบคุมอัตโนมัติ (Measurement & Control) สัญชาติญี่ปุ่น พบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปร 0.377

2. เปรียบเทียบความผูกพันในองค์การของบุคลากร ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอุบลราชธานีจำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง ระดับเงินเดือน และเงินประจำตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การ ในภาพรวมแตกต่างกัน จำแนกเป็นรายด้านดังนี้

2.1 บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันในองค์การในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นกมล เตชชัย (2558: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนล่างพบว่า ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับภูวดล บุญอ่ำ (2558: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การของพนักงานธุรกิจโรงแรมในกรุงเทพมหานคร พบว่าความผูกพันในองค์การของพนักงานธุรกิจโรงแรมในกรุงเทพมหานครจำแนกตาม เพศต่างกันมีความผูกพันในองค์การไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับบุญสันติ ประทุมปี (2558: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของครูในสถานศึกษาคาทอลิกสังกัดสังฆมณฑลนครราชสีมา พบว่า ครูที่มีเพศต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับบุรีมัน ดอเลาะ (2556: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ พบว่าผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ จำแนก ตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับปิยพร ห่องแสง (2555: 180-197) ได้ทำการศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การของพนักงานสาขาธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศของพนักงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับลิลา ลิมส์สวัสดิ์ (2551: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาจริยธรรมในหน้าที่ธุรกิจขององค์กรที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ พบว่าพนักงานเพศแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน กรณีเปรียบเทียบรายด้าน เพศแตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันในองค์การแตกต่างกัน ด้านจิตใจ และด้านการคงอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนันต์ มณีรัตน์ (2559: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันในองค์การ: ศึกษากรณี สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี พบว่า ความผูกพันในองค์การของบุคลากรในสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีแตกต่างกันไปตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งได้แก่ เพศ

2.2 บุคลากรที่มีอายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง ระดับเงินเดือนเงินประจำตำแหน่ง ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์การในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยอนันต์ มณีรัตน์ (2559: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันในองค์การ: ศึกษากรณี สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี พบว่าความผูกพันในองค์การของบุคลากรในสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีแตกต่างกันไปตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน ให้มีความผูกพันในองค์การแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และสอดคล้องกับบุญสันติ ประทุมปี (2558: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของครูในสถานศึกษาคาทอลิกสังกัดสังฆมณฑลนครราชสีมา ครูที่มีอายุต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประสบการณ์ในการทำงาน ที่แตกต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับบุรีมัน ดอเลาะ (2556: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ พบว่าลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานและหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และสอดคล้องกับลิลา ลิมส์สวัสดิ์ (2551: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาจริยธรรมในหน้าที่ธุรกิจขององค์กรที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ พบว่าพนักงานที่มีอายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน และพนักงานที่อายุงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งมีความแตกต่างกับ นกมล เตชชัย (2558: บทคัดย่อ) ได้

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5

คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

19 ธันวาคม 2560

ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายกิจการสาขาคเหนือตอนล่าง พบว่า ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ อายุ ,ระยะเวลาการทำงาน ,ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และแตกต่างกับปิยพร ห่องแสง (2555: 180-197) ได้ทำการศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานสาขาธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน ของพนักงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน

สรุป

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มี 3 ตัวแปร คือ ด้านค่าตอบแทน ด้านการคัดเลือก และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบความผูกพันในองค์กรของบุคลากร ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันในองค์กรในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีอายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง ระดับเงินเดือน เงินประจำตำแหน่ง ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรในภาพรวมแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอุบลราชธานี ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะในเชิงการนำไปปฏิบัติ

1. จากผลการวิจัยโดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่ามี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านคัดเลือก และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1.1 ข้อเสนอแนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอุบลราชธานี ด้านค่าตอบแทน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอุบลราชธานี ควรมีการกำหนดนโยบายให้ บุคลากรได้รับค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ประสิทธิภาพ และวิชาความรู้ทักษะ ความชำนาญตามตำแหน่งของงานซึ่งตนได้รับไว้ตามสัญญาจ้างแรงงาน

1.2 ข้อเสนอแนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอุบลราชธานี ด้านการคัดเลือก ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอุบลราชธานี ควรมีการกำหนดนโยบายให้ ผู้สมัครที่ผ่านการคัดเลือกมีความเหมาะสมเป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่ระบุไว้ และมีการประชุมวางแผน ในการคัดเลือกบุคคลเข้ามาทำงานในองค์กร

1.3 ข้อเสนอแนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอุบลราชธานี ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอุบลราชธานีควรมีการกำหนดนโยบายให้มีกระบวนการประเมินค่าของบุคคลในผลการปฏิบัติงานที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่ง และสายงาน และใช้ผลการปฏิบัติงานเป็นเกณฑ์ในการเพิ่มค่าตอบแทนหรือการเลื่อนตำแหน่งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นระบบและมาตรฐานแบบเดียวกัน

2. จากผลการวิจัย ผู้วิจัยค้นพบข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตาม อายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง ระดับเงินเดือน และเงินประจำตำแหน่ง ต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากร แตกต่างกัน ดังนั้น ควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้ มีการจัดกิจกรรมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรให้ทั่วถึงและครอบคลุมทุกกลุ่มบุคลากร เพื่อให้เกิดความผูกพันในองค์กร

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัย การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอุบลราชธานี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ศึกษาปัจจัยทางการบริหารและกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอุบลราชธานี

2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์และความผูกพันในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอุบลราชธานี

3. ศึกษาวิจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง (ผอ.)

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้เป็นผลมาจากการได้รับความช่วยเหลือ การดูแลเอาใจใส่ กระตุ้น ผลักดัน และคำชี้แนะ ที่มีคุณค่ายิ่งจาก อาจารย์ ดร.พิมุกต์ สมชอบ ที่กรุณาให้คำปรึกษาและเอาใจใส่ตรวจสอบวิทยานิพนธ์เพื่อความสำเร็จสมบูรณ์ทุกขั้นตอนรวมทั้งที่ได้ประสิทธิ์ประสาทสัจจะความรู้แก่ผู้วิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างสูงด้วยความเคารพยิ่ง ขอขอบพระคุณผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอุบลราชธานี ที่ช่วยเหลือในการตอบแบบสอบถาม สุดท้ายขอขอบพระคุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เพื่อบูชาครู-อาจารย์ และอีกหลายท่านที่ได้กล่าวนาม ที่ให้การสนับสนุนในการวิจัย ช่วยชี้แนะ และให้โอกาสในการศึกษา คอยเป็นกำลังใจ จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- นภดล เดชชัย. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนล่าง. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์).
- นุริมัน ดอเลาะ. (2556). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยทักษิณ).
- บุญสันติ ประทุมปี. (2558). การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของครูในสถานศึกษาคาทอลิก สังกัดสังฆมณฑลนครราชสีมา. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- ปิยาพร ทองแสง. (2555). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานสาขาธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2558). การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อธ.ก.ส. ปีบัญชี 2557. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2560). แผนธุรกิจฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ 2560. กรุงเทพฯ: ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์.
- ภูวดล บุญอ่ำ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมในกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- ลิตา ลัมสวัสดิ์. (2551). จริยธรรมในหน้าที่ธุรกิจขององค์กรที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- ศศิวิมล พุมวัน. (2559). ปัจจัยเชิงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร ของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม).
- ศุภชัย รุ่งเจริญสุขศรี. (2559). ความผูกพันในองค์กร การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ และความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงาน ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- สิริรัช ศิริมาสกุล. (2559). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และภาวะผู้นำ ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา องค์กรธุรกิจจำหน่ายผลิตภัณฑ์และให้บริการระบบควบคุมอัตโนมัติ (Measurement & Control) สัญชาติญี่ปุ่น. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น).
- อนันต์ มณีรัตน์. (2559). ความผูกพันในองค์กร: ศึกษากรณี สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).

การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับบุคลากรในองค์กรยุค Thailand 4.0 TRAINING PROGRAM TO IMPROVE SKILLS NEEDED FOR PERSONNEL IN THAILAND 4.0

อัศพร พลป้อง, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี¹

อัญญาณี อดทน, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี²

Email: anyanee.o@ubru.ac.th

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นในยุค Thailand 4.0 และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการฝึกอบรมเกี่ยวกับทักษะที่จำเป็นในยุค Thailand 4.0 จากการศึกษาพบว่า ทักษะที่จำเป็นสำหรับบุคลากรในการทำงานในยุค Thailand 4.0 มี 6 ทักษะ ได้แก่ 1) ทักษะการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน 2) ทักษะความคิดสร้างสรรค์ 3) ทักษะการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม 4) ทักษะด้านภาษา 5) ทักษะความสามารถที่หลากหลาย และ 6) ทักษะ STEM ดังนั้นองค์กรควรกำหนดแนวทางการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับบุคลากรในองค์กรยุค Thailand 4.0 ได้แก่ 1) หลักสูตรการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ 2) หลักสูตรความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน 3) หลักสูตรเทคโนโลยีกับการทำงานเพื่อสร้างนวัตกรรม 4) หลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน 5) หลักสูตรการบริหารจัดการคนเก่ง และ 6) หลักสูตรการคิดเชิงนวัตกรรม

คำสำคัญ: การฝึกอบรม, ทักษะที่จำเป็น Thailand 4.0

ABSTRACT

This article aims to study about training program to develop the skills needed in Thailand 4.0 and to propose guidelines of training program on skills needed in Thailand 4.0. The finding that the working skills in Thailand 4.0 6 are: 1) complex problem solving skill 2) creativity skills, 3) technology and innovation skill 4) language skills 5) trans disciplinary skill, and 6) STEM skills Therefore, the organization should set up training methods to develop skills needed for personnel in the Thailand 4.0 1) Problem Solving and Decision-Making curriculum 2) Creative Initiatives to Improve Work Performance curriculum 3) Technology courses and work for innovation curriculum 4) English for Work curriculum 5) Talent Management curriculum and 6) innovative thinking curriculum.

Keywords: Training program, Improve skills needed in Thailand 4.0

¹ นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

² อาจารย์ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

บทนำ

การพัฒนาประเทศไทยในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) เป็นการปฏิรูปประเทศเพื่อแก้ปัญหาพื้นฐานหลายด้านที่สั่งสมมานานท่ามกลาง สถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็วและเชื่อมโยงกันขึ้นเป็นสภาพไร้พรมแดน การพัฒนาเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและกระทบชีวิตความเป็นอยู่ในสังคมและการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจอย่างมาก ขณะที่ประเทศไทยมีข้อจำกัดของปัจจัยพื้นฐานเชิงยุทธศาสตร์เกือบทุกด้านและเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาที่ชัดเจนขึ้น นับเป็นความท้าทายอย่างมากที่ประเทศไทยต้องปรับตัว โดยต้องเร่งในทุก ๆ ด้านเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ประเทศต้องเร่งพัฒนาปัจจัยพื้นฐานเชิงยุทธศาสตร์ในทุกด้าน ซึ่งต้องดำเนินการควบคู่กับการเร่งยกระดับทักษะฝีมือแรงงานกลุ่มที่กำลังเข้าสู่ตลาดแรงงานและกลุ่มที่อยู่ในตลาดแรงงานในปัจจุบันให้สอดคล้องกับสาขาการผลิตและบริการเป้าหมาย และการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี รวมถึงการพัฒนาคนในภาพรวมให้เป็นคนที่สมบูรณ์ในทุกช่วงวัยที่สามารถบริหารจัดการ การเปลี่ยนแปลงที่เป็นสภาพแวดล้อมการดำเนินชีวิตได้อย่างดี หนึ่งในยุทธศาสตร์ภายใต้ Thailand 4.0 เป็นการปรับโครงสร้างอุตสาหกรรม และปรับเปลี่ยนแรงงานให้สอดคล้องกับ Industry 4.0 โดยรัฐบาลจึงมีการวางระบบเพื่อบูรณาการการศึกษา การฝึกอบรม การพัฒนาอาชีพให้คนไทยปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงและกำหนดเส้นทางชีวิตสู่อนาคต โดยกำหนดเป้าหมายไว้ 4 ประการดังต่อไปนี้ 1) ช่วยบุคคลให้รู้ถึงทางเลือกในการศึกษา ฝึกอบรม และพัฒนาอาชีพ 2) พัฒนาระบบการศึกษา ฝึกอบรม และพัฒนาทักษะให้ตอบสนองความต้องการของภาคอุตสาหกรรม 3) ส่งเสริมการพัฒนาเส้นทางวิชาชีพบนฐานทักษะและความเชี่ยวชาญ และ 4) สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ตลอดชีวิต (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560) ประเทศไทยมีพัฒนาการทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มต้นจาก Thailand 1.0 ที่เน้นเกษตรกรรมแบบดั้งเดิม มาสู่ Thailand 2.0 ที่เน้นอุตสาหกรรมเบา และพัฒนาสู่ Thailand 3.0 ที่ เน้นอุตสาหกรรมที่มีความซับซ้อนมากขึ้น จวบจนปัจจุบัน Thailand 4.0 มีเป้าหมายเพื่อหลุดพ้น 3 กับดัก โดยปรับเปลี่ยนกลไกการขับเคลื่อนการเติบโตชุด ใหม่ (New growth engines) เพื่อเปลี่ยนผ่านประเทศไทยไปสู่ “ประเทศในโลกที่หนึ่ง” ภายในปี 2575 ให้หลุดพ้นจากกับดักประเทศรายได้ปานกลาง ด้วยการสร้างความมั่งคั่งผ่าน กลไกขับเคลื่อน เศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม ปัญญา เทคโนโลยี และความคิดสร้างสรรค์ (Competitive growth engines) เพื่อก้าวสู่ประเทศที่มีรายได้สูง (กองบริหารงานวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา, 2559)

จากทั้งหมดที่กล่าวมาทำให้ผู้เขียนสนใจที่จะศึกษาเรื่อง การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นในยุค Thailand 4.0 เนื่องจากปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นสิ่งสำคัญที่สามารถขับเคลื่อนองค์กรให้มีประสิทธิภาพและอยู่รอดได้ในยุค Thailand 4.0 โดยการพัฒนาศักยภาพมนุษย์เน้นไปที่การฝึกอบรม เพื่อพัฒนาบุคลากร โดยเน้นการฝึกอบรมไปที่ทักษะที่จำเป็นในการทำงานในยุค Thailand 4.0 เพื่อเพิ่มความรู้ ทักษะ ความสามารถ ให้แก่บุคลากรได้นำไปใช้ในการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร ดังนั้น องค์กรจึงต้องมีการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการทำงานที่สูงขึ้น เพื่อให้บุคลากรและองค์กรพร้อมเข้าสู่ยุค Thailand 4.0 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

- 1.เพื่อศึกษาทักษะที่จำเป็น ในยุค Thailand 4.0
- 2.เพื่อเสนอแนะแนวทางในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นในยุค Thailand 4.0

แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

การฝึกอบรมถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ดังนี้ สมคิด บางโม (2553) ได้อธิบายไว้ว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเฉพาะด้านของบุคคลโดยมุ่งเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) อันนำไปสู่การยกมาตรฐาน การทำงานให้สูงขึ้น ทำให้บุคคลมีความเจริญก้าวหน้าในการทำงานและองค์การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ ชูชัย สมธิไกร (2558) ที่ได้กล่าวว่า การฝึกอบรมบุคลากร คือ กระบวนการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างหรือเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถ และทัศนคติ ของบุคลากร ซึ่งช่วยปรับปรุงให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพสูงขึ้น การฝึกอบรมจึงเป็นโครงการที่องค์การจัดขึ้นมาเพื่อช่วยให้บุคลากรมีคุณสมบัติในการทำงานที่สูงขึ้น และการฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการพัฒนาบุคลากร โดยผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และทัศนคติที่ดีต่อองค์การ เพื่อให้บุคลากรมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร (อนันต์ สุนทรามาทกุล, 2558) สรุปได้ว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นระบบ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และความสามารถของบุคลากร ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ จากการทบทวนวรรณกรรมของนักวิชาการหลายท่านเกี่ยวกับกระบวนการฝึกอบรม ผู้เขียนจึงสรุปความแตกต่างระหว่างกระบวนการฝึกอบรมทั่วไปกับกระบวนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นในยุค Thailand 4.0 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความแตกต่างระหว่างกระบวนการฝึกอบรมทั่วไปกับกระบวนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นในยุค Thailand 4.0

กระบวนการฝึกอบรมทั่วไป	กระบวนการฝึกอบรม Thailand 4.0
1.วิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม - วิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม มีทั้งการวิเคราะห์หาความต้องการในการฝึกอบรมจากระดับองค์กร ระดับตำแหน่งงาน และระดับบุคคล การวิเคราะห์ดังกล่าวช่วยให้ทราบข้อมูลที่เป็นสำหรับการออกแบบและพัฒนาโครงการฝึกอบรม มีการวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรมตามสมรรถนะ ทั้งในสมรรถนะหลัก, สมรรถนะตามสายงาน และสมรรถนะตามบทบาท เพื่อค้นหาช่องว่างของสมรรถนะบุคลากรระหว่างสมรรถนะที่คาดหวังกับสมรรถนะที่มีในปัจจุบันของบุคลากรเพื่อใช้ในการกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม	1.วิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม - วิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม (Training Needs Analysis) กับการออกแบบโปรแกรมการฝึกอบรมประจำปี (Training Program) ให้สอดคล้องกับทิศทางของ วิสัยทัศน์ พันธกิจหลัก กลยุทธ์ และเป้าหมาย ที่องค์กรกำหนดขึ้น กำหนดให้หลักสูตรฝึกอบรมสอดคล้องกับข้อมูลในระดับองค์กร ระดับตำแหน่ง และระดับบุคคล วิเคราะห์หาช่องว่างของความสามารถที่มี (Competency Gap) ของความสามารถที่คาดหวัง (Expected Competency) และความสามารถของบุคลากรที่ทำได้จริง (Actual Competency) เพื่อจัดฝึกอบรมให้กับบุคลากรในด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถของบุคลากรตามความต้องการของบุคลากรในแต่ละระดับตามตำแหน่งงาน และรายละเอียดของงาน - จัดทำแผนแม่บทการฝึกอบรม เป็นแผนระยะยาว 3 ปี โดยสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ขององค์กร แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 และแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ ระยะ 20 ปี พ.ศ. 2560 – 2579 - จัดทำโครงสร้างหลักสูตรการฝึกอบรม ให้บุคลากรได้รับทราบเส้นทางการฝึกอบรม (Training Roadmap) ของบุคลากรตั้งแต่ระดับล่าง ระดับกลาง และระดับสูง - จัดทำแผนการฝึกอบรมประจำปีและแผนพัฒนารายบุคคล
2.กำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม การฝึกอบรมโดยทั่วไป มีวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้ และทัศนคติ ด้านบวกให้กับบุคลากรในองค์กร แต่การกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมทั่วไป ส่วนใหญ่เน้นไปที่ทักษะพื้นฐานทั่วไป ซึ่งบางองค์กรยังไม่มีการจัดทำโครงสร้างหลักสูตรการฝึกอบรมให้บุคลากรได้รับทราบเส้นทางการฝึกอบรม (Training Roadmap) ของบุคลากรตั้งแต่ระดับล่าง ระดับกลาง และระดับสูง ไม่มีแผนงานการฝึกอบรมประจำปี หรือแผนแม่บทในการฝึกอบรมให้กับบุคลากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและนวัตกรรม บุคลากรยังขาดทักษะในการวิเคราะห์แก้ไขปัญหา ทักษะการคิดค้นการสร้างสรรค์งานด้านนวัตกรรม ขาดความรู้ในด้านการวิจัยและพัฒนา	2.กำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม วัตถุประสงค์การฝึกอบรมต้องเน้นการพัฒนาทักษะ และความรู้ ยกระดับความสามารถของบุคลากรในองค์กรให้มีความสามารถสูงขึ้น โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเน้นให้บุคลากรมี ทักษะที่จำเป็นต้องมีในอนาคต และต้องใช้ในยุค Thailand 4.0 เช่น ทักษะการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม, ทักษะการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน, ทักษะความคิดริเริ่มสร้างสรรค์, ทักษะด้านภาษา, ทักษะความสามารถที่หลากหลาย, ทักษะ STEM โดยวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมควรสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศไทย 4 ช่วง คือ ช่วงที่ 1 แรงงานที่มีประสิทธิภาพ (Productive manpower) ช่วงที่ 2 แรงงานที่มีนวัตกรรม (Innovative workforce) ช่วงที่ 3 แรงงานที่สร้างสรรค์ (Creative workforce) ช่วงที่ 4 แรงงานพลังสมอง (Brain power)
3.ออกแบบและจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรม การฝึกอบรมโดยทั่วไป การออกแบบและจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรม ประกอบไปด้วย 3.1 เป้าหมายของหลักสูตรการฝึกอบรม 3.2 ผู้เข้ารับการฝึกอบรม 3.3 เนื้อหาในการฝึกอบรม 3.4 ระยะเวลา 3.5 งบประมาณในการจัดฝึกอบรม	3. ออกแบบและจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรม 3.1 หลักสูตรพัฒนาทักษะเพื่อเตรียมคนเข้าสู่ Thailand 4.0 หลักสูตรทางเทคนิค เช่น การวิจัย การบริหารโครงการ การออกแบบเครื่องจักรกล หุ่นยนต์ ให้ทันสมัย เทคนิคการคิดเชิงสร้างสรรค์สร้างนวัตกรรม และคุณค่ากับสินค้าและบริการ หลักสูตรเกี่ยวกับสารสนเทศหรือเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เช่น การสร้างโปรแกรมปฏิบัติการทำงานที่รวดเร็ว หลักสูตรด้านภาษา เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น

กระบวนการฝึกอบรมทั่วไป	กระบวนการฝึกอบรม Thailand 4.0
ตั้งนัยการฝึกอบรมโดยทั่วไปควรให้ความสำคัญและเน้นไปที่เป้าหมายของหลักสูตรการฝึกอบรมเป็นหลักเพื่อให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นหลัก และเกิดประโยชน์กับผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งด้านความรู้ ทักษะ เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานในองค์กร เทคนิคการฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน (On the job Training) เช่น การสอนวิธีการทำงาน การฝึกทักษะพื้นฐานทั่วไปเบื้องต้น เทคนิคการฝึกอบรมนอกเวลางาน (Off the job Training) เช่น การฝึกอบรมในห้องเรียนเน้นการบรรยาย การแบ่งกลุ่มทำกิจกรรมต่างๆ การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ การฝึกอบรมจากสถาบันฝึกอบรมภายนอกองค์กร การศึกษาดูงาน ซึ่งยังขาดการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการฝึกอบรม วิธีการฝึกอบรมเน้นไปที่การบรรยายจากวิทยากรเป็นหลักในการถ่ายทอดความรู้ต่างๆ ขาดความสนุกสนาน ซึ่งอาจทำให้ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมเกิดความเบื่อหน่ายในการเข้าฝึกอบรมขององค์กร	3.2 หลักสูตรความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น การสร้างทีมงาน การบริหารจัดการความหลากหลาย การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ การบริหารจัดการความขัดแย้ง การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางธุรกิจ 3.3 หลักสูตรพื้นฐานธุรกิจหรือพื้นฐานขององค์กร เช่น การผลิต การตลาด การบัญชี การเงิน เป็นต้น 3.4 หลักสูตรการบริหารองค์การ เช่น การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม การบริหารงานคุณภาพ การบริหารการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาหัวหน้างาน การพัฒนาผู้บริหารระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง 3.5 หลักสูตรตามระบบความสามารถหรือสมรรถนะขององค์กร แบ่งเป็น หลักสูตรการพัฒนาตามสมรรถนะหลักขององค์กร (Core Competency) หลักสูตรการพัฒนาสมรรถนะระดับบริหาร (Managerial Competency) หลักสูตรการพัฒนาสมรรถนะระดับหน้าทำงาน (Functional Competency) เทคนิคการฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน (On the job Training) เช่น การสอนวิธีการทำงาน การฝึกทักษะช่างฝีมือให้มีมาตรฐานสูงขึ้น เทคนิคการฝึกอบรมนอกเวลางาน (Off the job Training) เช่น การฝึกอบรมในห้องเรียน การฝึกอบรมแบบ E – Learning ในรูปแบบ การเรียนทางไกล (Distance Learning) , การเรียนรู้ผ่าน Web (Web based Training) และการเรียนแบบห้องเรียนเสมือนจริง (Virtual Classroom) การเลือกใช้เทคนิคในการฝึกอบรมให้มีความทันสมัย เลือกใช้เทคนิคการฝึกอบรมให้มีความน่าสนใจ เช่น วิธีการอบรมตามหลัก การเรียนรู้ตามสมรรถนะของแต่ละบุคคล (Competency Based Learning) โดยมีวิธีการฝึกอบรมแบบการศึกษาผสมกับความสนุกสนานและบันเทิง เช่น เกมการบริหาร, การทำโครงการ (Project Work) , การสอนงาน (Coaching) , กรณีศึกษา (Case Study), การระดมความคิด (Brainstorming), การสร้างสถานการณ์จำลอง (Simulation), การแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing)
4.กำหนดเกณฑ์ในการประเมินผล	4.กำหนดเกณฑ์ในการประเมินผล ควรให้สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานขององค์กรเป็นหลัก และเกณฑ์มาตรฐานตามยุทธศาสตร์ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
5.ดำเนินงานจัดฝึกอบรม	5.ดำเนินงานฝึกอบรมตามแผนการฝึกอบรมประจำปี และแผนโครงสร้างการฝึกอบรมตามตำแหน่งระดับงานของบุคลากร
6.ประเมินผลการฝึกอบรม 6.1 ประเมินการบรรลุเป้าหมายโครงการฝึกอบรม 6.2 ประเมินกระบวนการดำเนินการฝึกอบรม 6.3 ประเมินการเรียนรู้ 6.4 ประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นกับองค์กร	6.ประเมินผลการฝึกอบรม 6.1 ประเมินการตอบสนองของผู้เรียน 6.2 ประเมินการเรียนรู้ 6.3 ประเมินพฤติกรรมการเรียนรู้ 6.4 ประเมินผลที่ได้รับ 6.5 ประเมินผลตอบแทนจากการลงทุนในการฝึกอบรม

ที่มา: ปรับจาก สุพานี สฤณภูวนิช, 2556 ; อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์, 2557 ; ชูชัย สมิทธิไกร, 2558 ; สมคิด บางโม, 2559

ผู้เขียนขอยกตัวอย่าง วัชฤทธิ์ เอกนิพัทธ์ศรี และจิตรา รุ่งกิจการพานิช (2554, หน้า 311) ซึ่งได้ศึกษาการพัฒนาระบบการฝึกอบรมความสามารถสำหรับพนักงานฝ่ายผลิตในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ประเภทปั๊มขึ้นรูป พบว่าระบบการฝึกอบรมก่อนการปรับปรุง ในส่วนของหลักสูตรและเนื้อหาการฝึกอบรม ประกอบด้วย หลักสูตรฝึกอบรมปฐมนิเทศ หลักสูตรฝึกอบรมทฤษฎีการผลิตชิ้นงาน หลักสูตรฝึกอบรมหน้างาน (On the job Training) ในส่วนของการประเมินผลการฝึกอบรม เดิมใช้แบบประเมินผลภาคทฤษฎี ใช้เกณฑ์ในการผ่านการประเมินภาคทฤษฎี หลังจากมีการปรับปรุงระบบการฝึกอบรมใหม่ โดยมีการจัดหลักสูตรและเนื้อหาการฝึกอบรม กำหนดเกณฑ์ในการประเมินผลประกอบด้วย หลักสูตรฝึกอบรมปฐมนิเทศ หลักสูตรฝึกอบรมทฤษฎีการผลิต

ชิ้นงาน หลักสูตรฝึกอบรมหน้างาน หลักสูตรการฝึกอบรมภาคปฏิบัติ หลักสูตรอบรมทฤษฎีการตรวจสอบคุณภาพ มีการจัดทำระเบียบควบคุมการฝึกอบรม จัดทำมาตรฐาน การฝึกอบรมตามหน้าที่ มีเอกสารประกอบการฝึกอบรม สำหรับการประเมินผลการฝึกอบรม มีการพัฒนาระบบโดยเพิ่มวิธีการและเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติ มีแบบประเมินผลการฝึกอบรม กำหนดมาตรฐานการบันทึกความสามารถ และมีเอกสารใบบันทึกระดับความสามารถของพนักงานประกอบด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของ ฉัตรณรงค์ศักดิ์ สุธรรมดี และจินตนา ศุภธรรมดี (2560) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในศตวรรษที่ 21 ต้องให้ความสำคัญกับกระบวนการพัฒนาเริ่มตั้งแต่การประเมินเพื่อหาความต้องการฝึกอบรม การนำข้อมูลความต้องการไปออกแบบเป็นแผนปฏิบัติการ การดำเนินโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับการฝึกอบรม และการประเมินผลโครงการฝึกอบรม โดยยึดหลักแนวทางสำคัญคือ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่คำนึงถึงพลวัตการเปลี่ยนแปลง การบริหารความหลากหลาย การจัดการความรู้หลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ และการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง โดยมีเป้าหมายในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความสามารถเฉพาะด้านเป็นการพัฒนาเพื่อสร้างทักษะหลากหลาย (Multi – skilled) โดยผ่านการวิเคราะห์ความรู้ ความสามารถและคุณลักษณะอย่างเป็นระบบ มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ผู้บริหาร หัวหน้างานและพนักงานมีบทบาทร่วมกันมากขึ้นในการวางแผนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับบุคลากรในองค์กรยุค Thailand 4.0

ทักษะที่จำเป็นในยุค Thailand 4.0

จากการศึกษาวรรณกรรมมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับทักษะที่จำเป็น ในการทำงานในยุค Thailand 4.0 ไว้ดังนี้

นพวรรณ จุลนิษฐ (2559) ได้กล่าวว่า การแข่งขันในตลาดแรงงานยุคปัจจุบันถือว่าเข้มข้นกว่าในอดีตที่ผ่านมา ผู้หางานที่มีความสามารถโดดเด่นหรือมีความพิเศษย่อมเป็นที่ต้องการของทุกองค์กร เพราะหากได้คนเหล่านี้ไปร่วมงานก็เหมือนได้ฟันเฟืองที่แข็งแกร่ง คุณสมบัติพิเศษของพนักงานพันธุ์ใหม่ในยุคนี้ ควรมี 7 คุณสมบัติสำคัญ ได้แก่ 1) ทักษะโลกทันเหตุการณ์ 2) การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม 3) มีทักษะด้านภาษา 4) จัดการข้อมูลได้ 5) พร้อมเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ 6) การปรับตัวและมีความยืดหยุ่น และ 7) มีความสามารถหลากหลาย

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2560) ได้กล่าวไว้ว่า ทักษะที่มีความสำคัญมากขึ้นในศตวรรษที่ 21 ประกอบไปด้วย 1) ทักษะความรู้ความเข้าใจ 2) ทักษะการคิดอย่างเป็นระบบ 3) ทักษะการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน 4) ทักษะด้านเนื้อหา และ 5) ทักษะด้านกระบวนการ

สภาเศรษฐกิจโลก (2560) ได้กล่าวไว้ว่า ทักษะที่มีความสำคัญอย่างมากในปี 2020 ได้แก่ 1) ทักษะการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน 2) การคิดวิเคราะห์ 3) ความคิดสร้างสรรค์ 4) การจัดการบุคคล 5) การทำงานร่วมกัน 6) ความฉลาดทางอารมณ์ 7) รู้จักประเมินและการตัดสินใจ 8) มีใจรักบริการ 9) การเจรจาต่อรอง และ 10) ความยืดหยุ่นทางความคิด

กรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ ระยะ 20 ปี พ.ศ.2560-2579 (2559) เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศและพร้อมเผชิญต่อความท้าทายที่เกิดขึ้นในอนาคต เพื่รองรับการพัฒนาแรงงานให้มีทักษะการเป็นแรงงานในยุค Thailand 4.0 คือการที่แรงงานมีทักษะ มีความพร้อมเพื่อก้าวเข้าสู่ยุค Thailand 4.0 และเพื่อเพิ่มศักยภาพของแรงงาน ดังนั้นกระทรวงแรงงานจึงได้กำหนดกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ โดยแบ่งยุทธศาสตร์ออกเป็น 4 ช่วง ได้แก่ ช่วงที่ 1 แรงงานที่มีประสิทธิภาพ (Productive manpower) (พ.ศ.2560-2564) เป็นยุคของรากฐานด้านแรงงานที่เป็นมาตรฐานสากล เป็นการเดินหน้าขับเคลื่อนแผนการใช้ทรัพยากรมนุษย์ในการพัฒนาประเทศเพื่อเตรียมความพร้อมของทรัพยากรมนุษย์ ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ รวมถึงส่งเสริมให้แรงงานมีทักษะที่หลากหลาย (Multi-skilled) เติมทักษะใหม่ด้วยการ Re-skill และเติมทักษะด้าน STEM เพื่อพัฒนาแรงงานให้มีทักษะการแรงงานในยุค Thailand 4.0 ช่วงที่ 2 แรงงานที่มีนวัตกรรม (Innovative workforce) (พ.ศ.2565-2569) เป็นยุคของทรัพยากรมนุษย์ของประเทศที่เป็นประชาชนโลก เป็นยุคที่แรงงานสามารถนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการเพิ่มผลิตภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อบรรลุ Thailand 4.0 อย่างเต็มรูปแบบ ด้านแรงงานจะต้องมีความยืดหยุ่นรองรับรูปแบบการจ้างงานใหม่ในยุคดิจิทัล แรงงานจะต้องมีทักษะ ความรู้ ความสามารถที่สามารถทำงานในยุคที่ภาคเศรษฐกิจใช้เทคโนโลยีขั้นสูงและนวัตกรรมอย่างเต็มรูปแบบ ช่วงที่ 3 แรงงานที่สร้างสรรค์ (Creative workforce) (พ.ศ.2570-2574) เป็นยุคของทรัพยากรมนุษย์ที่มีความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่การทำงาน เพื่อสร้างความยั่งยืนด้านแรงงานสู่ความยั่งยืนในการดำรงชีวิต เป็นยุคที่กำลังแรงงานมีทักษะด้าน STEM มีความคิดสร้างสรรค์ และช่วงที่ 4 แรงงานพลังสมอง (Brain power) (พ.ศ.2575-2579) เป็นยุคของสังคมการทำงานแห่งปัญญาโดยการเพิ่มจำนวนทรัพยากรมนุษย์ที่มีทักษะด้าน STEM เพื่อให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่สามารถใช้ความรู้และสติปัญญาในการทำงานที่มูลค่าสูง เพื่อให้มีรายได้สูงและประเทศสามารถหลุดพ้นจากกับดักรายได้ปานกลาง

ตารางที่ 2 ทักษะที่จำเป็นในยุค Thailand 4.0

ทักษะ	นวัตกรรม จุลณัฐ ปี 2559	สังคมกรรมกร พัฒนาการเศรษฐกิจ ปี 2560	สภาเศรษฐกิจโลก ปี 2560	แผนยุทธศาสตร์การ พัฒนาทรัพยากร มนุษย์ ปี 2559	รวม
1. ทักษะการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน		✓	✓		2
2. ทักษะความคิดริเริ่มสร้างสรรค์			✓	✓	2
3. ทักษะการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม	✓			✓	2
4. ทักษะด้านภาษา	✓				1
5. ทักษะความสามารถที่หลากหลาย	✓			✓	2
6. ทักษะ STEM				✓	1

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปทักษะที่จำเป็นในการทำงานในยุค Thailand 4.0 ได้ตามตารางที่ 2 ประกอบด้วย ทักษะที่จำเป็นในยุค Thailand 4.0 ทั้งหมด 6 ทักษะ ดังนี้ 1) ทักษะการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน 2) ทักษะความคิดสร้างสรรค์ 3) ทักษะการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม 4) ทักษะด้านภาษา 5) ทักษะความสามารถที่หลากหลาย และ 6) ทักษะ STEM

1. ทักษะการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน คือการเป็นคนกล้าคิดกล้าตัดสินใจ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี โดยการฝึกให้พนักงานมีความกล้าคิดกล้าตัดสินใจ มีไหวพริบ

2. ทักษะความคิดสร้างสรรค์ คือ ความคิดสร้างสรรค์ เป็นกระบวนการคิดของสมอง ซึ่งมีความสามารถในการคิดได้หลากหลาย และแปลกใหม่ไปจากเดิม หรือ เป็นมุมมองที่แปลกใหม่ไม่ซ้ำใคร เป็นความคิดที่หลากหลายและกว้างไกล หลายแห่งหลายมุมมอง

3. ทักษะการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม คือการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการทำงานมากขึ้น นวัตกรรม คือ การคิดค้นสิ่งใหม่ๆ โดยใช้ความรู้ ประสบการณ์ ความสามารถ และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือสิ่งใหม่ที่เกิดจากการใช้ความรู้ สิ่งใหม่ในที่นี้อาจจะอยู่ในรูปของ แนวคิด หรือกระบวนการ ที่สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนา

4. ทักษะด้านภาษา คือการพัฒนาให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถพื้นฐานด้านภาษาในการติดต่อสื่อสาร

5. ทักษะความสามารถที่หลากหลาย คือ มีความสามารถในการคิดสร้างสรรค์ สามารถคิดได้หลากหลายแนวทาง คิดนอกกรอบ มีทักษะหรือความสามารถที่หลากหลายรอบด้าน

6. ทักษะ STEM คือ อักษรย่อของศาสตร์ 4 สาขาวิชา ได้แก่ วิทยาศาสตร์ (Science) เทคโนโลยี (Technology) วิศวกรรมศาสตร์ (Engineering) และคณิตศาสตร์ (Mathematics) ทั้งนี้ผู้เขียนเน้นไปที่ ตัว T (Technology) เทคโนโลยี ทำให้เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนในการทำงานมากขึ้นเพื่อความสะดวก รวดเร็ว ในการทำงาน

ทักษะที่กล่าวมาข้างต้นนั้นล้วนเป็นทักษะที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการทำงานในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และการแข่งขันที่รุนแรง ดังนั้นองค์กรจึงต้องมีการพัฒนาทักษะเหล่านี้ให้แก่บุคลากรในองค์กรให้มีทักษะ ความรู้ ความสามารถที่หลากหลายเหล่านี้เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมทางด้านกำลังคนและเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้แก่องค์กรเพื่อให้องค์กรพร้อมเข้าสู่ยุค Thailand 4.0 ได้อย่างสมบูรณ์

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นของบุคลากรในยุค Thailand 4.0 ทำให้ผู้เขียนได้แนวทางการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับบุคลากรในองค์กรยุค Thailand 4.0 ซึ่งประกอบไปด้วย 6 หลักสูตร ได้แก่ 1) หลักสูตรการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ 2) หลักสูตรความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน 3) หลักสูตรเทคโนโลยีกับการทำงานเพื่อสร้างนวัตกรรม 4) หลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน 5) หลักสูตรการพัฒนาคนเก่งรอบด้าน และ 6) หลักสูตรการคิดเชิงนวัตกรรม รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แนวทางการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับบุคลากรในองค์กรยุค Thailand 4.0

ลำดับ	ชื่อหลักสูตรฝึกอบรม	วัตถุประสงค์	กลุ่มเป้าหมาย	เทคนิคการฝึกอบรม	ทักษะที่จำเป็นในยุค Thailand 4.0					
					1.ทักษะการแก้ปัญหา	2.ทักษะความคิดสร้างสรรค์	3.ทักษะการใช้เทคโนโลยี	4.ทักษะด้านภาษา	5.ทักษะความสามารถ	6.ทักษะSTEM
1	หลักสูตรการแก้ไข ปัญหาและการตัดสินใจ	เพื่อให้ผู้ใช้รับการฝึกอบรมมีทักษะในการ แก้ไขปัญหาและได้เรียนรู้หลักการและ เทคนิคในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ อย่างมีประสิทธิภาพ	-ผู้บริหารระดับสูง -ผู้จัดการ/หัวหน้างาน -บุคลากรที่ต้องการเพิ่มทักษะการ คิดและการตัดสินใจ	✓ -การบรรยาย, กรณีศึกษา -การระดมสมอง -การอภิปราย, สถานการณ์ จำลอง , บทบาทสมมติ						
2	หลักสูตรความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการ ทำงาน	เพื่อเสริมสร้างทักษะและพัฒนาความคิดใน เชิงสร้างสรรค์ เพื่อกระตุ้นให้เกิดผลการ ทำงานที่แตกต่าง แปลกใหม่และดีกว่าเดิม	-ผู้บริหารระดับต้น -พนักงานระดับปฏิบัติการ	 -การบรรยาย, กรณีศึกษา -การระดมสมองออกแบบ -การใช้เกมสร้างสรรค์งาน	✓					
3	หลักสูตรเทคโนโลยีกับ การทำงานเพื่อสร้าง นวัตกรรม	เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ให้ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	-พนักงานทุกระดับหรือผู้ที่ยังไม่มี ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์	-การบรรยาย -การสาธิตและการอบรม เชิงปฏิบัติ			✓			✓
4	หลักสูตรภาษาอังกฤษ สำหรับใช้ในการ ปฏิบัติงาน	เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะ ใน การใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการ ปฏิบัติงาน	-ผู้บริหารทุกระดับ -พนักงานระดับปฏิบัติการ	-การบรรยาย, สถานการณ์ จำลอง, บทบาทสมมติ -การสาธิตและการอบรม เชิงปฏิบัติ				✓		
5	หลักสูตรการบริหาร จัดการคนเก่ง	เพื่อพัฒนา ทักษะ ความรู้ความสามารถที่ หลากหลายรอบด้าน	-พนักงานทุกระดับ	-การบรรยายและเกมการ บริหาร , การอบรมเชิง ปฏิบัติ					✓	
6	หลักสูตรการคิดเชิง นวัตกรรม	เพื่อให้ผู้ใช้ฝึกอบรมได้เรียนรู้ทักษะ ความรู้ เกี่ยวกับการคิดเชิงนวัตกรรม คิดนอกกรอบ	-ผู้บริหารระดับต้นและระดับกลาง -พนักงานระดับปฏิบัติการ	-การระดมสมอง , การอบรมเชิงปฏิบัติการ	✓					✓

จากตารางที่ 3 แนวทางการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับบุคลากรในองค์กรยุค Thailand 4.0 สามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

1. หลักสูตรการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีทักษะในการแก้ไขปัญหาและได้เรียนรู้หลักการและเทคนิคในการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้บริหารระดับสูง ผู้จัดการ หัวหน้างาน และบุคลากรที่ต้องการเพิ่มทักษะการคิดและการตัดสินใจ การออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมนี้เพื่อพัฒนาทักษะในด้านการแก้ไขปัญหา โดยเลือกใช้เทคนิคการฝึกอบรมทั้งการระดมสมอง การอภิปราย การบรรยาย การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ บทบาทสมมติ กรณีศึกษา การใช้สถานการณ์จำลอง การมอบหมายให้ทำโครงการ และการเรียนรู้บนพื้นฐานของปัญหา

2. หลักสูตรความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร เพื่อเสริมสร้างทักษะและพัฒนาความคิดในเชิงสร้างสรรค์เพื่อกระตุ้นให้เกิดผลการทำงานที่แตกต่างกัน เน้นการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมให้เกิดการพัฒนาทักษะความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีทักษะสร้างสรรค์ผลงานวิจัย พัฒนาสินค้าและบริการ เพื่อสร้างมูลค่าและคุณค่าให้กับสินค้าและบริการ กลุ่มเป้าหมายในการฝึกอบรม คือ ผู้บริหารระดับต้น พนักงานระดับปฏิบัติการ และกลุ่มพนักงานที่มีความสนใจในการใช้ความคิดสร้างสรรค์ โดยเลือกใช้เทคนิคการฝึกอบรมจากการระดมสมอง เกมการบริหาร การออกแบบสร้างสรรค์งาน การบรรยาย กรณีศึกษา เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงพลังความคิดสร้างสรรค์อย่างเสรี

3. หลักสูตรเทคโนโลยีกับการทำงานเพื่อสร้างนวัตกรรม

วัตถุประสงค์ของหลักสูตรเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะความรู้ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีกลุ่มเป้าหมายในการฝึกอบรมเป็นพนักงานทุกระดับ หรือพนักงานที่ไม่มีทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ การฝึกอบรมเลือกใช้เทคนิคการสาธิต การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ การบรรยาย การออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมนี้เพื่อพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยี และทักษะ STEM คือ อักษรย่อของศาสตร์ 4 สาขาวิชา ได้แก่ วิทยาศาสตร์ (Science) เทคโนโลยี (Technology) วิศวกรรมศาสตร์ (Engineering) และคณิตศาสตร์ (Mathematics) เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมมีการบูรณาการองค์ความรู้ในศาสตร์หลายๆ ด้านมาใช้กับเทคโนโลยีเพื่อสร้างนวัตกรรม และรองรับการพัฒนาประเทศเข้าสู่ยุค Thailand 4.0

4. หลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์ของหลักสูตรเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษ การพูด การฟัง การเขียน ภาษาอังกฤษเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน โดยกลุ่มเป้าหมายในการฝึกอบรม คือ ผู้บริหารทุกระดับ และพนักงานทุกระดับ หรือพนักงานที่มีความสามารถด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานที่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานขององค์กร ต้องเข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งก่อนการฝึกอบรมมีการทดสอบความรู้ ความสามารถ ทักษะการพูด การเขียน และการสื่อสารภาษาอังกฤษ ใช้เทคนิคการฝึกอบรมโดยการสาธิต ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ การบรรยาย สถานการณ์จำลอง บทบาทสมมติ นอกจากนี้แล้วองค์กรควรส่งเสริมและให้ความสำคัญกับภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น และภาษาเวียดนาม ด้วยเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารทางธุรกิจ ซึ่งการพัฒนาทักษะด้านภาษาเป็นทักษะที่มีความจำเป็นมาก และมีความสำคัญมากในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรเพื่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ หรือการสร้างความร่วมมือทางด้านการลงทุน

5. หลักสูตรการบริหารจัดการคนเก่ง

วัตถุประสงค์ของหลักสูตรเพื่อพัฒนาให้บุคลากรมีความสามารถที่หลากหลายรอบด้าน กลุ่มเป้าหมายในการฝึกอบรมเป็นพนักงานทุกระดับ เนื่องจากลักษณะงานในปัจจุบันและในอนาคตมีการโยกย้ายงาน การหมุนเวียนงาน การฝึกงาน การสอนงานที่หลากหลายมากขึ้น องค์กรในยุค Thailand 4.0 จึงมีความต้องการพนักงานที่เป็นคนดีและคนเก่ง มีความสามารถที่หลากหลาย เก่งรอบด้าน การออกแบบหลักสูตรและเนื้อหาของหลักสูตรจึงเน้นไปที่การพัฒนาทักษะความสามารถที่หลากหลาย โดยใช้เทคนิคการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เน้นที่การฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน การสอนงาน การแนะนำวิธีการใช้งาน การฝึกอบรมในห้องเรียนเสมือนจริง เกมในการบริหาร

6. หลักสูตรการคิดเชิงนวัตกรรม

วัตถุประสงค์ของหลักสูตรเพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้เรียนรู้ทักษะ ความรู้เกี่ยวกับการคิดเชิงนวัตกรรม การคิดนอกกรอบ โดยเน้นให้พนักงานมีทักษะความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และทักษะการใช้เทคโนโลยี ซึ่งองค์กรต้องกระตุ้นให้ผู้บริหารทุกระดับ ต้น ระดับกลาง พนักงานระดับปฏิบัติการ เข้าร่วมฝึกอบรมและให้ความสำคัญในการฝึกอบรมหลักสูตรการคิดเชิงนวัตกรรม โดยใช้เทคนิคการฝึกอบรมในรูปแบบของเกมการบริหาร การระดมสมอง โครงการพิเศษ การบรรยาย เนื่องจากทักษะที่จำเป็นในยุค Thailand 4.0 เน้นไปที่บุคลากรต้องมีการคิดเชิงนวัตกรรม เพื่อเน้นการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่พัฒนาขึ้นจากกระบวนการวิจัย พัฒนา หรือการปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรือบริการเดิมด้วยองค์ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีในประเทศ เพื่อสร้างนวัตกรรม เช่น ด้านการแพทย์ การเกษตร วิทยาศาสตร์ ก่อสร้าง อารุญธโรปกรณ์และความมั่นคง ยานพาหนะและขนส่ง โฆษณาและเผยแพร่ ไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์ และโทรคมนาคม เป็นต้น

สรุป

การฝึกอบรม เป็นกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นระบบ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และความสามารถของบุคลากร ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยทักษะที่จำเป็นในการทำงานในยุค Thailand 4.0 ประกอบด้วยทั้งหมด 6 ทักษะ ดังนี้ 1) ทักษะการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน 2) ทักษะความคิดสร้างสรรค์ 3) ทักษะการใช้เทคโนโลยี 4) ทักษะด้านภาษา 5) ทักษะความสามารถที่หลากหลาย และ 6) ทักษะ STEM องค์กรจึงต้องมีการวางแผนกระบวนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับบุคลากรในองค์กรยุค Thailand 4.0 โดยพัฒนาระบบกระบวนการฝึกอบรมตั้งแต่กระบวนการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม แผนแม่บทการฝึกอบรมขององค์กร โปรแกรมการฝึกอบรมประจำปี และโครงสร้างหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อให้บุคลากรได้ทราบเส้นทางการฝึกอบรมของบุคลากรตั้งแต่ระดับล่าง ระดับกลาง และระดับสูง ซึ่งแผนการฝึกอบรมต้องสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ขององค์กร, แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 และแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการของประเทศไทย พ.ศ. 2560 – 2579 องค์กรจึงกำหนดแนวทางการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับบุคลากรในองค์กรยุค Thailand 4.0 ได้แก่ 1) หลักสูตรการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ ใช้เทคนิคการฝึกอบรมทั้งการระดมสมอง การอภิปราย การบรรยาย การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ บทบาทสมมติ กรณีศึกษา การใช้สถานการณ์จำลอง การมอบหมายให้ทำโครงการ และการเรียนรู้บนพื้นฐานของปัญหา 2) หลักสูตรความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน การสร้างหลักสูตรฝึกอบรมให้เกิด การพัฒนาทักษะความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มีทักษะสร้างสรรค์ผลงานวิจัย พัฒนาสินค้าและบริการ เพื่อสร้างมูลค่าและคุณค่าให้กับสินค้าและบริการ เทคนิคการฝึกอบรมจากการระดมสมอง เกมการบริหาร การออกแบบสร้างสรรค์งาน กรณีศึกษา 3) หลักสูตรเทคโนโลยีกับการทำงานเพื่อสร้างนวัตกรรม วัตถุประสงค์ของหลักสูตรเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะความรู้ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี การฝึกอบรมเลือกใช้เทคนิคการสาธิต การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ การบรรยาย เพื่อพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยี และทักษะ STEM เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมมีการบูรณาการองค์ความรู้ในศาสตร์หลายๆด้านมาใช้กับเทคโนโลยีเพื่อสร้างนวัตกรรม และรองรับการพัฒนาประเทศเข้าสู่ยุค Thailand 4.0 4) หลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษ การพูด การฟัง การเขียนภาษาอังกฤษเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน พนักงานที่มีความสามารถด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานที่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานขององค์กรต้องเข้ารับการฝึกอบรม นอกจากนี้แล้วองค์กรควรส่งเสริมและให้ความสำคัญกับภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น และภาษาเวียดนาม 5) หลักสูตรการบริหารจัดการคนเก่ง เนื่องจากลักษณะงานในปัจจุบันและในอนาคตมีการโยกย้ายงาน การหมุนเวียนงาน การสอนงานที่หลากหลายมากขึ้น องค์กรในยุค Thailand 4.0 จึงมีความต้องการพนักงานที่เป็นคนดีและคนเก่ง มีความสามารถที่หลากหลาย เก่งรอบด้าน และ 6) หลักสูตรการคิดเชิงนวัตกรรม โดยเน้นให้พนักงานมีทักษะความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และทักษะการใช้เทคโนโลยี เนื่องจากทักษะที่จำเป็นในยุค Thailand 4.0 เน้นไปที่บุคลากรต้องมีการคิดเชิงนวัตกรรม เพื่อเน้นการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่พัฒนาขึ้นจากกระบวนการวิจัย พัฒนา หรือการปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรือบริการเดิมด้วยองค์ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีในประเทศ เพื่อสร้างนวัตกรรมในด้านต่างๆ

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงแรงงาน. (2559). *แผนแม่บทด้านแรงงาน*. (ออนไลน์) (อ้างเมื่อ 1 สิงหาคม 2560). สืบค้นจาก: <http://www.mol.go.th/academician/panmaebot>
- กองบริหารงานวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา. (2559). *โมเดลขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน*. (ออนไลน์) (อ้างเมื่อ 15 กันยายน 2560). สืบค้นจาก: <http://www.libarts.up.ac.th/v2/img/Thailand-4.0.pdf>
- ฉัตรณรงค์ศักดิ์ สุธรรมดี และจินตกานต์ สุธรรมดี. กรอบแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรในศตวรรษที่ 21. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา*, 12 (ฉบับพิเศษ), 174 – 184.
- ชูชัย สมบัติไกร. (2558). *การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นพวรรณ จุลกนิษฐ. (2559). *แรงงานพันธุ์ใหม่ ยุคไทยแลนด์ 4.0*. (ออนไลน์) (อ้างเมื่อ 9 กรกฎาคม 2560). สืบค้นจาก: <http://www.posttoday.com/analysis/report/453848>
- วิษณุฤทธิ์ เอกนิพัทธ์ และจิตรา รุจิการพาณิชย์. (2554). การพัฒนาระบบการฝึกอบรมความสามารถสำหรับพนักงานฝ่ายผลิตในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ประเภทปั๊มขึ้นรูป. *วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, 21(2), 304 – 312.
- สภาเศรษฐกิจโลก. (2559). *Top 10 Skills in 2020*. (ออนไลน์) (อ้างเมื่อ 3 สิงหาคม 2560). สืบค้นจาก: https://www.weforum.org/agenda/2016/03/21st-century-skills-future-jobsstudents?utm_content=buffer5ac88&utm_medium=social&utm_source=facebook.com&utm_campaign
- สมคิด บางโม. (2553). *องค์กรและการจัดการ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์.
- _____. (2559). *เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจ ฉบับที่ 12*. (ออนไลน์) (อ้างเมื่อ 9 กรกฎาคม 2560). สืบค้นจาก: http://www.nesdb.go.th/ewt_dl_link.php?nid=6422

- สุพานี สฤณภูวนิช. (2556). *การฝึกอบรมและพัฒนาเชิงกลยุทธ์*. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนันต์ สุนทรเมทากุล. (2559). *เอกสารประกอบการสอน วิชาองค์การและการบริหารทรัพยากรมนุษย์*. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. *การออกแบบโปรแกรมฝึกอบรมบนพื้นฐาน Competency (Training Program : Competency Based)*. (2557). กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ Generation Z ในศตวรรษที่ 21 HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT FOR GENERATION Z IN 21ST CENTURY

ศุภกัญญา เกษมสุข, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี¹

พชรพล ชาติพัฒน์, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี²

Email: ja_ja1973@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหาแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ Generation Z ในศตวรรษที่ 21 พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ในศตวรรษที่ 21 ที่บุคลากรในองค์กรควรมีการเรียนรู้และค้นคว้าหาความรู้ การตื่นตัวต่อเหตุการณ์รอบตัว การทำงานร่วมกันเป็นทีม มีความยืดหยุ่นและปรับตัวในการทำงาน สามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการสร้างนวัตกรรม เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับลักษณะของคน เจนเนอเรชั่นซี (Generation Z) ที่กำลังจะมีบทบาทในองค์กรพบว่า เจนเนอเรชั่นซีมีลักษณะและพฤติกรรมในการทำงานมีความแตกต่างจากกลุ่มคนเจนเนอเรชั่นอื่น ๆ อย่างชัดเจน ได้แก่ การไม่มีความอดทนในการรอคอย เช่น การต้องการคำตอบในทันที การเข้าสังคมของบุคคลกลุ่มนี้ส่วนใหญ่จะอยู่บนอินเทอร์เน็ต ซึ่งใช้ติดต่อสื่อสาร แสดงความคิดเห็น และแสดงอารมณ์ โดยไม่สนใจในเรื่องความเป็นส่วนตัว มีความสามารถหลากหลายด้าน ชอบการทำงานแบบอิสระ สนุกกับการทำงาน ชอบการทำงานเป็นทีม มีความผูกพันกับเทคโนโลยีอย่างอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างมาก ชีวิตคุ้นชินกับสื่อสารกับบุคคลอื่น ๆ ในโลกสังคมออนไลน์ แต่ยังขาดประสบการณ์ในการทำงาน ทำให้เห็นว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในศตวรรษที่ 21 ที่ยังต้องปรับปรุงและพัฒนาของ เจนเนอเรชั่นซี คือ ทักษะชีวิตและการเรียนรู้ ทักษะทางสังคม และการทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยดำเนินการพัฒนาตามกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เริ่มจากการระบุนิยามความต้องการในการฝึกอบรมและพัฒนา การออกแบบการฝึกอบรมและพัฒนา บุคลากร การดำเนินการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร และการประเมินผลการฝึกอบรมและพัฒนา นอกจากนี้ ควรหมั่นมองในการพัฒนาเพิ่มเติมในระยะยาวด้วยการพัฒนาทางด้านสายอาชีพ เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากร

คำสำคัญ: Generation Z, การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, ศตวรรษที่ 21

ABSTRACT

This article has a purpose. To study the human resources development of Generation Z in the 21st century. Find the desired features in the 21st century, the personnel in the organization should have to learning and researching, alertness teamwork, flexibility and adaptability to work, the ability to use information technology, and be creative in innovation. When compared to the characteristics of people Generation Z is going to play a role in the organization in the future. Generation Z looks and behaves differently from other generations that the lack of patience in waiting, like the need for immediate answers, the majority of these people live in the Internet, used to communicate comment and show emotion, don't care about privacy. They have a variety

¹ อาจารย์ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

² นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

of capabilities, like independent work, enjoy working Like working as a team, the technology is very similar to the Internet. They are familiar with communicating with other people in the social world. But they lack the experience of working. The characteristics in the 21st Century that still need to improve and develop of Generation Z, is life skills and learning, social skill And teamwork. The process of human resource development starting from identifying training needs and development, design of training and development, training and personnel development, and evaluation and training and development. In addition, there should be perspectives for further development in the long run by professional development, to motivate people.

Keyword: Generation Z, Human Resource Development, 21st Century

บทนำ

ในศตวรรษที่ 21 องค์กรต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างของทรัพยากรมนุษย์ในแต่ละสังคมที่แตกต่างกันในเรื่องของช่วงวัย (รุจิภาส โพธิ์ทองแสงอรุณ, 2560) โดยส่งผลต่อการทำงานร่วมกันในองค์กรทั้งในด้านการยอมรับกัน และการอยู่ร่วมกันของกลุ่มคนต่างวัย ปัจจุบันการแข่งขันทางธุรกิจเริ่มมีความรุนแรงมากขึ้น องค์กรจำเป็นต้องหาทางปรับตัวเพื่อความเป็นผู้นำทางธุรกิจ ทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในองค์กรนั้นคือ ทรัพยากรมนุษย์ เป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงสุดขององค์กร และเป็นปัจจัยที่จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ (ชัชวาลวรรณ มีทรัพย์ทอง, จิราวรรณ คงคล้าย และเฉลิมชัย กิตติศักดิ์วิน, 2559) ในยุคสมัยที่เปลี่ยนไปโครงสร้างของประชากรทั่วโลกมีการเปลี่ยนแปลง เด็กรุ่นใหม่เกิดมาด้วยความเพียบพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวก มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ในการหาความรู้ได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของกลุ่มคน เจนเนอเรชั่นซี (ชัชวาลวงศ์สารี 2558)

องค์การในศตวรรษที่ 21 นี้จะมุ่งประเด็นหลัก ๆ คือ เรื่องคน (People) เรื่องงาน (Work) และเรื่องชีวิตส่วนตัว (Life) โดยให้ความสำคัญอยู่กับการพัฒนาคนอย่างไรให้มีศักยภาพ (ฉัตรณรงค์ศักดิ์ สุธรรมดี และจินตกานต์ สุธรรมดี 2660) และภาคธุรกิจ จะมีส่วนผสมของช่วงอายุ (Generation) เนื่องจากการอบรมเลี้ยงดูและเติบโตในสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคม เทคโนโลยี และวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ทำให้มีความคิดและมุมมองแตกต่างกันอย่างชัดเจน กลุ่มคนที่มีบทบาทกับองค์กรในปัจจุบันมีเพียง 4 เจนเนอเรชั่นเท่านั้น คือ เบบี้บูมเมอร์ (Baby Boomers) เจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ (Generation X) เจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) และ เจนเนอเรชั่นซี (Generation Z) พร้อมแนวโน้มในอนาคตเจนเนอเรชั่นซีเป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่กำลังจะก้าวเข้าสู่ตลาดแรงงานในอีกไม่กี่ปีข้างหน้า (ทับขวัญ หอมจำปา 2557,อ้างถึงใน รุจิภาส โพธิ์ทองแสงอรุณ 2559) ในการทำงานของคนรุ่นนี้ มีศักยภาพเด่น ๆ อยู่ค่อนข้างมาก ทั้งทักษะการใช้เทคโนโลยี มีการเรียนรู้ไว หากมีการออกแบบการบริหารให้มีความสอดคล้องได้สำเร็จก็จะสามารถดึงเอาศักยภาพมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้ในทันที (รุจิภาส โพธิ์ทองแสงอรุณ 2559)

คณะผู้จัดทำจึงสนใจศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เจนเนอเรชั่นซี เนื่องจากคนกลุ่มนี้กำลังจะเข้าสู่องค์กรธุรกิจในอีกไม่กี่ปีข้างหน้า และจะมีจำนวนเพิ่มขึ้นในองค์กรศตวรรษที่ 21 ซึ่งปัจจุบันองค์กรมีระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ออกแบบไว้ เพื่อคนกลุ่มเบบี้บูมเมอร์และเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์เท่านั้น ดังนั้นการมุ่งให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขันในศตวรรษที่ 21 นั้นจำเป็นต้องใช้การที่จะดึงศักยภาพของคนทุกเจนเนอเรชั่น แต่เนื่องจากเจนเนอเรชั่นซีเป็นกลุ่มคนกลุ่มใหม่ที่กำลังเพิ่มคนในองค์กร จึงต้องดึงศักยภาพเจนเนอเรชั่นซีออกมาให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรสูงสุด องค์กรจำเป็นต้องมีการพัฒนาบุคลากรในด้านทักษะ ความรู้ และความสามารถให้สอดคล้องกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในศตวรรษที่ 21 และลักษณะของเจนเนอเรชั่นซี เพื่อการอยู่ร่วมกับเจนเนอเรชั่นอื่น ๆ และทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาหาแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เจนเนอเรชั่นซีในศตวรรษที่ 21

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่สำคัญต่อการขับเคลื่อนองค์กร โดยได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังนี้ โดย รุจน์นรงค์ศักดิ์ บวรนนท์กุล (2557) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การพัฒนากำลังคน โดยการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรที่ถือว่าเป็นทรัพยากรมนุษย์ ผ่านกระบวนการในการพัฒนาและส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ความเข้าใจ มีทักษะ ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีทัศนคติและพฤติกรรมที่ดี เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น ในปัจจุบันและอนาคต ส่วน ชมสุศักดิ์ ครุฑทะกะ (25544) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่มุ่งจะเปลี่ยนแปลงความรู้ พฤติกรรมความสามารถ ทักษะ และวิธีการปฏิบัติงาน ของบุคลากรให้เป็นไปทางที่ดีขึ้น เพื่อให้บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาแล้ว

นั้นสามารถปฏิบัติงาน ได้ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน และองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วน ประจักษ์ ยัมชัยภูมิ และ สุขุมวิทย์ ไสยโสภณ (2559) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การเพิ่มพูนทักษะความรู้ ความสามารถ และ ประสบการณ์ให้แก่บุคลากร เพื่อเตรียมความพร้อมในศักยภาพของบุคลากรหลาย ๆ ด้านให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เพื่อ บำรุงรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าที่ดีและมีประสิทธิภาพให้อยู่กับองค์กร สรุปได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การพัฒนา บุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจ มีทักษะในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีทัศนคติและพฤติกรรมที่ดี เพื่อให้บุคลากรทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

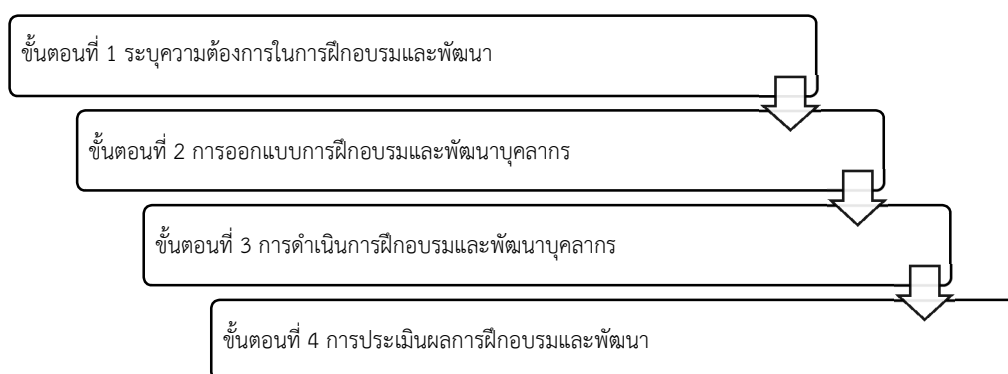
กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์คือการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับ สภาพแวดล้อมภายใน และภายนอกองค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ มี ขั้นตอนการดำเนินงาน 4 ขั้นตอน ดังนี้ (สุรศักดิ์ ชะมารัมย์ 2560 และ ชมสุภักดิ์ ครุฑทะกะ 2554)

ขั้นตอนที่ 1 การระบุความต้องการในการฝึกอบรมและพัฒนา เป็นการระบุความต้องการความรู้ในการปรับปรุงพัฒนา เพื่อ แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องโดยเน้น ความต้องการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากร

ขั้นตอนที่ 2 การออกแบบการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร การวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีขั้นตอนในการ ออกแบบพัฒนาบุคลากร 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การกำหนดวัตถุประสงค์ภายใต้ฐานความต้องการ 2) ตัดสินใจเลือกกลยุทธ์การ 3) เลือก วิธีการประเมินที่เหมาะสม 4) สรุปเกี่ยวกับเนื้อหา วิธีการจัดกิจกรรม และสื่อ

ขั้นตอนที่ 3 การดำเนินการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร คือ การพิจารณาความเหมาะสม ของเนื้อหาที่ตรงตามความเป็น จจริง เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และรูปแบบต่าง ๆ เพื่อรักษาระดับความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และรูปแบบต่าง ๆ

ขั้นตอนที่ 4 การประเมินผลการฝึกอบรมและพัฒนา คือ การวัดผลกระทบจากการฝึกอบรมหรือการเรียนรู้ของบุคลากร เป็นรายบุคคลในการปฏิบัติงานของบุคคล และส่งผลไปยังการปฏิบัติขององค์กร โดยมีวัตถุประสงค์ในการประเมิน จาก กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สามารถสรุปเป็นแผนภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
ที่มา: ปรับปรุงจากข้อสรุปการทบทวนวรรณกรรม

เจนเนอเรชันซี (Generation Z)

เจนเนอเรชันซี (Generation Z) เป็นคนที่มีอายุไม่เกิน 21 ปี กลุ่มคนที่เกิดในปีตั้งแต่ ค.ศ. 1996 (พ.ศ.2539) ขึ้นไป และ เป็นกลุ่มคนยุคแรกในศตวรรษที่ 21 โดย เจนเนอเรชันซีมีลักษณะที่เด่นชัดซึ่งได้จากการรวบรวมแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน ลักษณะเหล่านั้น ได้แก่ การไม่มีความอดทนในการรอคอย เช่น การต้องการคำตอบในทันที สังคมของบุคคลกลุ่มนี้ส่วนใหญ่จะอยู่บน อินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นช่องทางที่ใช้ติดต่อสื่อสารตลอดจนแสดงความคิดเห็นและแสดงอารมณ์โดยไม่สนใจในเรื่องความเป็นส่วนตัว ลักษณะ การเรียนและการทำงานมีความแตกต่างจากกลุ่มคนเจนเนอเรชันอื่น ๆ อย่างชัดเจน (ชีवाल วงศ์สารี 2558) เป็นกลุ่มคนที่มี ความสามารถหลากหลายด้าน ในด้านการทำงานชอบการทำงานแบบอิสระเป็นกลุ่มคนทำงานหน้าใหม่ไฟแรงแต่ยังอ่อนประสบการณ์ สนุกกับการทำงานชอบการทำงานเป็นทีม (รุจิภาส โพธิ์ทองแสงอรุณ 2559) สามารถสรุปได้ว่าลักษณะของกลุ่มคนเจนเนอเรชันซีเกิด มาพร้อมกับเทคโนโลยีและสื่อออนไลน์ที่หลากหลายคนกลุ่มนี้ ไม่ค่อยมีความอดทนในการรอคอย มีความผูกพันกับเทคโนโลยีอย่าง

อินเทอร์เน็ตเป็นอย่างมากชีวิตคุ้นชินกับสื่อสารกับบุคคลอื่น ๆ ในโลกสังคมออนไลน์อีกทั้งยังมีความสามารถหลากหลายด้านแต่ในส่วน
ของการทำงานนั้นยังขาดประสิทธิภาพในการทำงาน

องค์กรต่างๆ มีกลุ่มคนหลากหลายเจนเนอเรชันทำงานร่วมกัน โดยเฉพาะองค์กรขนาดใหญ่หรือองค์กรชั้นนำ
ระดับประเทศ ที่มีระยะเวลาดำเนินการมาหลายสิบปี จะมีกลุ่มเบบี้บูมเมอร์ และเจนเนอเรชันเอกซ์ ซึ่งเป็นผู้บริหารองค์กร มี
ประสบการณ์ในการทำงานสูง มีความรับผิดชอบสูง และมีมุมมองในการทำงานที่แตกต่าง ต้องทำงานร่วมกับ เจนเนอเรชันวายและเจน
เนอเรชันซี ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานรุ่นใหม่ที่ไม่มาพร้อมเทคโนโลยีต่างๆ ทำให้ต้องเรียนรู้กับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ดังนั้น นักบริหาร
ทรัพยากรมนุษย์ต้องหาแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่หลากหลายเหล่านี้ จึงต้องพิจารณาคุณลักษณะที่แท้จริงในการทำงานที่
จำเป็นในศตวรรษที่ 21 เพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงแก่องค์กรให้ได้

แนวคิดคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในศตวรรษที่ 21

เมื่อศึกษาถึงคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในศตวรรษที่ 21 ที่ผู้ปฏิบัติงาน (สุพรรณิ ขาญประเสริฐ 2556; เสฏฐวุฒิ หนูคำ
และคณะ 2559; ธันยวิษ วิเชียรพันธ์ และปวีณา จันทรสข 2556; พินสุตา สิริรังศรี 2557; พัทรี สร้อยกุล 2559; วิจารย์ พานิช 2555;
เอกชัย พุทธสอน และสุวิดา จรุงเกียรติกุล 2557) ควรจะมี เพื่อเกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงแก่องค์กร ได้ดังนี้

1. ทักษะความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ และสามารถนำ
เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการทำงาน

2. ทักษะชีวิตและการเรียนรู้ มีความรับผิดชอบทั้งกับตนเองและองค์กร การลำดับความสำคัญในการปฏิบัติงาน มีภาวะผู้นำ
สามารถที่จะเรียนรู้ด้วยตนเอง มีการแสวงหาความรู้ในเรื่องต่าง ๆ เพิ่มเติมอยู่เสมอมีความสามารถในการค้นคว้าหาข้อมูลทั้งในรูปแบบ
ของเอกสารและสื่อสารสนเทศ

3. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในด้านนวัตกรรม การคิดอย่างเป็นระบบ ไตร่ตรองอย่างถี่ถ้วน มีความคิดที่สร้างสรรค์ก่อให้เกิด
ประโยชน์ และมีความคิดสิ่งใหม่ ๆ ที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลง

4. การตื่นตัวและตระหนักต่อเหตุการณ์รอบตัว ตื่นตัว มีความพร้อมอยู่เสมอต่อการเปลี่ยนแปลงรอบตัวไม่ว่าจะเป็นเรื่อง
ของ ข่าว การเมือง กฎหมาย เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี เพราะสิ่งเหล่านี้มีผลทั้งอ้อมและทางตรง ต้องครุ่นและบุคลากรอีกด้วย

5. ทักษะทางสังคมและการทำงานร่วมกันเป็นทีม การสร้างสัมพันธ์ การเคารพกันและกัน การเข้าใจความเป็นตัวเองของแต่ละ
บุคคล การแสดงออกทางกริยาและอารมณ์ที่เหมาะสมต่อกัน ทำงานร่วมกัน อยู่ร่วมกันในองค์กร ร่วมถึงการรับฟังความคิดเห็นของ
เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา

6. ความยืดหยุ่นในการทำงานและความสามารถในการปรับตัว มีความยืดหยุ่นในการทำงานสามารถทำได้ทั้งงานหลัก งาน
สนับสนุน หรืองานอื่นๆเพิ่มเติมที่ได้รับมอบหมาย การทำงานล่วงเวลานอกสถานที่ หรือวันหยุด และสามารถปรับตัวเข้ากับองค์กร
ได้ดี เนื่องจากปัจจุบันองค์กรส่วนใหญ่มีการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์การบริหารอยู่เสมอ

จากคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในศตวรรษที่ 21 ที่ผู้ปฏิบัติงานควรจะมีทั้ง 6 ประการนั้น นำไปสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
ในองค์กรให้มีคุณลักษณะทั้ง 6 ประการ ด้วยการพิจารณาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในศตวรรษที่ 21 ในบุคลากรเจนเนอเรชัน

แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในศตวรรษที่ 21

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ในศตวรรษที่ 21 ทั้ง 6 เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับลักษณะและพฤติกรรมของเจนเนอเรชันต่าง ๆ จะ
ทำให้เห็นถึงบางคุณลักษณะที่แต่ละเจนเนอเรชันที่ยังขาดอยู่เพื่อนำมากำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับทักษะ
ที่ต้องใช้ในการทำงาน ให้องค์กรประสบความสำเร็จได้และเพื่อความสามารถในการแข่งขัน องค์กรจำเป็นต้องผลักดันให้บุคลากรทุกกลุ่ม
วัยดังกล่าวมาใช้ในการเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรตามตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ในศตวรรษที่ 21

Generations ที่มีบทบาทในองค์กร	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ในศตวรรษที่ 21					
	1.ทักษะความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	2.ทักษะชีวิตและการเรียนรู้	3.ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในด้านนวัตกรรม	4.การตื่นตัวและตระหนักต่อเหตุการณ์รอบตัว	5.ทักษะทางสังคมและการทำงานร่วมกันเป็นทีม	6.ความยืดหยุ่นในการทำงานและความสามารถในการปรับตัว
1. เบบี้บูมเมอร์ (Baby Boomers)	-	✓	-	✓	✓	✓
2. เจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ (Generation X)	✓	✓	✓	-	✓	-
3. เจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y)	✓	✓	✓	✓	-	✓
4. เจนเนอเรชั่นซี (Generation Z)	✓	-	✓	✓	-	✓

จากตารางที่ 2 สรุปได้ว่า คุณลักษณะในการทำงานที่พึงประสงค์ในศตวรรษที่ 21 ที่กลุ่มคน เจนเนอเรชั่นต่าง ๆ ควรได้รับการพัฒนา ดังนี้

1. กลุ่มเบบี้บูมเมอร์ มีความตื่นตัวและตระหนักต่อเหตุการณ์ มีทักษะสังคมและการทำงานเป็นทีมที่ดี และมีความยืดหยุ่นในการทำงาน แต่ควรได้รับทักษะความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในด้านนวัตกรรม และทักษะการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องโดยใช้เทคโนโลยีเข้าช่วย

2. เจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ มีทักษะในการเรียนรู้และความสามารถในการหาความรู้ มีทักษะทางสังคมที่ดีมีสามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้ อีกทั้งคนกลุ่มนี้ยังมีความสามารถในด้านของการใช้เทคโนโลยีและความคิดเชิงนวัตกรรมที่อยู่ในระดับปานกลางถึงดี เพราะเนื่องจากในยุคสมัยคนกลุ่มนี้เริ่มมีเทคโนโลยีต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น แต่ควรได้รับการพัฒนาในด้านการตื่นตัวและตระหนักต่อเหตุการณ์ความเตรียมพร้อมในภาวะต่าง ๆ และด้านความยืดหยุ่นในการทำงานและความสามารถในการปรับตัว

3. เจนเนอเรชั่นวาย คนกลุ่มนี้ชอบการทำงานร่วมกันเป็นทีมมากกว่าการแข่งขันกันเอง มีความสามารถในการเรียนรู้ในระดับดีมาก มีความสามารถในการปรับตัวได้ดี มีความยืดหยุ่นในการทำงานสูง มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสูง และมีความคิดสร้างสรรค์เชิงนวัตกรรม แต่มีทักษะทางสังคมที่น้อยเนื่องจากยุคสมัยของคนกลุ่มนี้เริ่มมีการใช้เทคโนโลยีอย่างเต็มรูปแบบ ทำให้คนกลุ่มนี้ใช้เทคโนโลยีสื่อสารการเสียส่วนใหญ่ มากกว่าการพบปะพูดคุย ซึ่งควรได้รับการพัฒนาในด้านทักษะทางสังคมในเรื่องของการพบปะพูดคุย ประสานงาน การวางตัวในสังคม และการทำงานหรืออยู่ร่วมกันกับคนรุ่นก่อนหน้า

4. เจนเนอเรชั่นซี คนกลุ่มนี้มีความสามารถในการเรียนรู้ที่ยอดเยี่ยม มีความใฝ่หาความรู้อยู่เสมอ ตื่นตัวต่อเหตุการณ์รอบตัว เนื่องจากคนกลุ่มนี้อยู่ในยุคเทคโนโลยีที่สมบูรณ์กว่าคนรุ่นก่อน ทำให้สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสาร หรือหาความรู้ได้อยู่ตลอดเวลา อีกทั้งยังมีความยืดหยุ่นในการทำงานที่สูง มีสามารถปรับตัวอยู่ในระดับดี มีความเป็นเลิศในด้านการใช้เทคโนโลยีและความคิดเชิงนวัตกรรม แต่ควรได้รับการพัฒนาในด้านความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ความรู้ในเรื่องของตัวงาน เทคนิควิธีการต่าง ๆ และทักษะทางสังคมไม่ว่าจะเป็นเรื่องการพบปะพูดคุย การประสานงาน การวางตัวในสังคม เพราะคนเจนเนอเรชั่นซีส่วนใหญ่แล้วนั้นจะใช้โซเชียลมีเดีย ในการสื่อสารมากกว่าการพูดคุยกัน รวมถึงการเรียนรู้การอยู่ร่วมหรือทำงานร่วมกับคนทั้ง 3 เจนเนอเรชั่น ที่ได้อยู่ในองค์กรแล้วก่อนหน้านี้

แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เจนเนอเรชั่นซี (Generation Z)

จากคุณลักษณะของกลุ่มคนเจนเนอเรชั่นซีนั้น มีความสามารถในการเรียนรู้ที่ยอดเยี่ยม อยู่ในยุคเทคโนโลยีที่สมบูรณ์กว่าคนรุ่นก่อนทำให้สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสาร หรือหาความรู้ได้อยู่ตลอดเวลา มีสามารถปรับตัวอยู่ในระดับดี มีความคิดที่สร้างสรรค์ แต่สิ่งที่ควรได้รับการพัฒนาก็ยังมีอยู่ ซึ่งเป็นทักษะชีวิตและการเรียนรู้ ทักษะทางสังคมและการทำงานรวมกันเป็นทีม โดยมีกระบวนการพัฒนาดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ระบุความต้องการในการฝึกอบรมและพัฒนา

1. ด้านทักษะชีวิตและการเรียนรู้ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เทคนิควิธีต่าง ๆ ของงานและ ความรู้เกี่ยวกับระบบขององค์กร และระบบงาน

2. ด้านทักษะทางสังคมและการทำงานรวมกันเป็นทีม ได้แก่ ในเรื่องของการทำงานอยู่ร่วมและทำงานกับคนต่างวัย การประสานงานและการสื่อสารกับคนต่างวัย และการทำงานรวมกันเป็นทีม

ขั้นตอนที่ 2 การออกแบบการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร 4 ขั้นตอน ได้แก่

1. การกำหนดวัตถุประสงค์ภายใต้ฐานความต้องการ

1.1 เพื่อให้บุคลากรได้รับความรู้เกี่ยวกับทักษะชีวิตและการเรียนรู้

1.2 เพื่อให้บุคลากรได้รับความรู้เกี่ยวกับทักษะทางสังคม และการทำงานร่วมกันเป็นทีม

2. วิธีการพัฒนา

2.1 ใช้การปฐมนิเทศ ในเรื่องความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เทคนิควิธีต่าง ๆ ของงาน ความรู้เกี่ยวกับระบบขององค์กร และระบบงาน

2.2 ใช้การฝึกอบรมในในเรื่องของการอยู่ร่วมและทำงานกับคนต่างวัย การประสานงานและการสื่อสารกับคนต่างวัย การทำงานร่วมกันเป็นทีม

2.3 การจัดกิจกรรมกลุ่ม เพื่อสร้างการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

2.4 ด้านการพัฒนาทางด้านสายอาชีพ หรือตำแหน่งงาน โดยฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ต้องวางแผนการพัฒนาสายอาชีพ เพื่อเตรียมพร้อมในการเติบโตทางสายอาชีพ

3. เลือกวิธีการประเมิน

3.1 การปฐมนิเทศในการประเมิน ใช้แบบสอบถาม และแบบทดสอบ Pre-Test และ Post-Test ในการประเมิน

3.2 การฝึกอบรม ใช้การประเมินแบบสังเกต และแบบสอบถาม

4. สรุปเกี่ยวกับเนื้อหา วิธีการจัดกิจกรรม

การปฐมนิเทศ ด้านทักษะชีวิตและการเรียนรู้ ในเรื่องความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เทคนิควิธีต่าง ๆ ของงาน ความรู้เกี่ยวกับระบบขององค์กร และระบบงาน โดยการประเมินใช้แบบสอบถาม และแบบทดสอบ Pre-Test และ Post-Test ในการประเมิน ด้านทักษะทางสังคมและการทำงานร่วมกันเป็นทีม ในเรื่องของการอยู่ร่วมและทำงานกับคนต่างวัย การประสานงานและการสื่อสารกับคนต่างวัย การทำงานร่วมกันเป็นทีม ใช้การประเมินแบบสังเกต และแบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ 3 การดำเนินการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร การให้ความรู้ในเรื่องของ

1. ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เทคนิควิธีต่าง ๆ ของงาน

2. ความรู้เกี่ยวกับระบบขององค์กร และระบบงาน

3. เรื่องของการอยู่ร่วม และทำงานกับคนต่างวัย

4. การประสานงาน และการสื่อสารกับคนต่างวัย

ขั้นตอนที่ 4 การประเมินผลการฝึกอบรมและพัฒนา

การปฐมนิเทศในการประเมิน ใช้แบบสอบถาม รวมถึงแบบทดสอบ Pre-Test และ Post-Test ในการประเมิน การฝึกอบรม ใช้การประเมินแบบสังเกต และแบบสอบถาม

สรุป

จากการทบทวนวรรณกรรมและผลวิจัยข้างต้น จะเห็นได้ว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจ มีทักษะในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีทัศนคติและพฤติกรรมที่ดี เพื่อให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างคนมีความรู้ ความสามารถให้อยู่กับองค์กร คุณลักษณะที่พึงประสงค์ในศตวรรษที่ 21 ที่บุคลากรในองค์กรควรมี ได้แก่ 1) ทักษะการเรียนรู้และความสามารถในการค้นคว้าหาความรู้ 2) การตื่นตัวและตระหนักต่อเหตุการณ์รอบตัว 3) ทักษะทางสังคมและการทำงานร่วมกันเป็นทีม 4) ความยืดหยุ่นในการทำงานและความสามารถปรับตัว 5) ทักษะความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 6) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในด้านนวัตกรรม ซึ่งจากคุณลักษณะทั้ง 6 ข้อนี้นเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับลักษณะของคนเจนเนอเรชั่นซีที่กำลังจะมีบทบาทในองค์กรพบว่า คนเจนเนอเรชั่นซีมีคุณลักษณะข้อที่ 2) ทักษะชีวิตและการเรียนรู้ และข้อที่ 5) ทักษะทางสังคมและการทำงานร่วมกันเป็นทีมที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติมตามกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 1) การระบุความต้องการในการฝึกอบรมและพัฒนา 2) การออกแบบการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร 3) การดำเนินการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร 4) การประเมินผลการฝึกอบรมและพัฒนา ถ้าหากสามารถพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณลักษณะที่เหมาะสมตรงตามความต้องการ ทำให้องค์กรสามารถดึงเอาศักยภาพของบุคลากรออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อเพิ่มความสามารถทางการแข่งขันในอนาคต สอดคล้องกับสมชาย รุ่งเรือง และธีระวัฒน์ จันทิก (2560) ได้เสนอว่าการสร้างแรงผลักดันเชิงสร้างสรรค์มีความสำคัญมากในการช่วยพัฒนาองค์กรให้มีความก้าวหน้าอย่างยั่งยืน และอยู่รอดในโลกที่มีความก้าวหน้าและเปลี่ยนแปลงอย่างไม่หยุดยั้ง ด้วยรูปแบบการพัฒนาผู้นำและบุคลากรสู่การสร้าง แรงผลักดันเชิงสร้างสรรค์ โดยการส่งเสริมความสร้างสรรค์จากองค์กร หัวหน้างาน และผู้ร่วมงาน การเปิดโอกาสให้มีการทำงานอย่างอิสระ นอกจากนั้น พสุธิดา ดันตราจิน และธีระวัฒน์ จันทิก (2559) เสนอว่า ในการพัฒนาองค์กรให้เกิดการเรียนรู้และปรับตัว องค์กรต้องสร้างและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรรุ่นใหม่ ซึ่งเป็นคนในเจนเนอเรชั่นวาย

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
19 ธันวาคม 2560

และชี้ให้เป็นผู้นำที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพของบุคลากรรุ่นใหม่ในอนาคต ให้มีศักยภาพในการเป็นผู้นำ กล้าคิด กล้าตัดสินใจ มีวิสัยทัศน์ มีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในสายอาชีพต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ฉัตรณรงค์ศักดิ์ สุธรรมดี และจินตกานต์ สุธรรมดี. กรอบแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรในศตวรรษที่ 21. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา*. 12(ฉบับพิเศษ กุมภาพันธ์), 168-184.
- ชมสุภักดิ์ ศุภทนะ. (2554). ความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สู่ประชาคมอาเซียน. *วารสารวิชาการศิลปศาสตร์ประยุกต์*. 4(2), 63-70.
- ชัชวารวรรณ มีทรัพย์ทอง, จิราวรรณ คงคล้ายและเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นันวิน. (2559). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในศตวรรษที่ 21. *วารสารธุรกิจปริทัศน์*. 8(1), 183-197.
- ชัชวาล วงศ์สารี. (2558). การสอนบนคลินิกรายวิชาการปฏิบัติการพยาบาลผู้ใหญ่สำหรับนิสิต Generation Z. *วารสารวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครชุม*. 31(2), 130-140.
- ฐานันดรศักดิ์ บวรนนท์กุล. (2557). การเสริมสร้างศักยภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยพะเยา*. 6(2), 186-193.
- ธัญวิษ วิเชียรพันธ์ และปวีณา จันทร์สุข. (2556). รายงานโครงการพัฒนาเครื่องมือเพื่อเสริมสร้างทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของเด็กและเยาวชนไทย เพื่อเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน. สำนักงานส่งเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้และคุณภาพเยาวชน (สสค.). 21(10), 57-60.
- ปรววรรณ ยัมชัยภูมิ และสุพุมวิทย์ ไสยโสภณ. (2559). การนำนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนไปปฏิบัติของบุคลากรสายสนับสนุนองค์กรส่วนราชการมหาวิทยาลัยขอนแก่น. *วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มข.* 9(1), 64-85.
- พัชรี สร้อยสกุล. (2559). การพัฒนาทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 สำหรับนักศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตพัฒนาอุตสาหกรรมชายฝั่งทะเลตะวันออก. (วิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรการศึกษาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา).
- พินสุตา สิริรังสรรค์. (2557). *การยกระดับคุณภาพครูไทยศตวรรษที่ 21*. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ *อภีร์พัฒนการเรียนรู้...จุดเปลี่ยนประเทศไทย*. 6-8 พฤษภาคม; กรุงเทพฯ.
- พสุธิตา ตันตราจิน และธีระวัฒน์ จันทิก. (2559). การพัฒนาภาวะผู้นำของบุคลากรรุ่นใหม่เพื่อมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้. *Veridian E-Journal ฉบับภาษาไทยสาขามนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์และศิลปะ และฉบับ International Humanities, Social Sciences and arts*, 9(1), 932-948.
- รุจิภาส โพธิ์ทองแสงอรุณ. (2560). “บทบาทของผู้นำในศตวรรษที่ 21 : การจัดการช่องว่างระหว่างวัยในองค์กร.” *การประชุมวิชาการระดับชาติ ด้านการบริหารธุรกิจราชชมงคลพระนคร และการนำเสนอผลงานวิจัยเชิงสร้างสรรค์*. 16-17 (ธันวาคม), 596-600.
- สมชาย รุ่งเรือง, และ ธีระวัฒน์ จันทิก. (2560). รูปแบบการพัฒนาผู้นำสู่การสร้างแรงผลักดันเชิงสร้างสรรค์. *Veridian E-Journal ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์และศิลปะ และฉบับ International Humanities, Social Sciences and arts*, 10 (1), 29-46.
- สุพรรณิ ขาญประเสริฐ. (2556). การจัดการเรียนรู้วิทยาศาสตร์และทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21. *นิตยสาร สสวท*. 42(185), 10-13.
- สุรศักดิ์ ชะมารัมย์. (2560). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. *วารสารการเมืองการปกครอง*. 7 (1), 461-469.
- เสฏฐวุฒิ หนูมคำ, สัชมุขเศรษฐ์ เรื่องเดชสุวรรณและสมปรารถนา ประกัณฐโกมล. (2559). แนวคิดและพฤติกรรมการปฏิบัติงานร่วมกันตามคุณลักษณะด้านทักษะและอาชีพในศตวรรษที่ 21 ของเจนเอเรชั่นวายและเจนเอเรชั่นเอ็กซ์. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น*. 10(4), 248-260.
- เอกชัย พุทธสอน และวิธิดา จรุงเกียรติกุล. (2557). แนวโน้มการเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 สำหรับนักศึกษาผู้ใหญ่. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์ทางการศึกษา*. 9(4), 903-106.

การสรรหาบุคลากรโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ THE PROCESS OF RECRUITING USING INFORMATION TECHNOLOGY

อดุลยเดช ต้นแก้ว, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี¹

โณชิตานันท์ เข้มพันธ์, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี²

Email: adunyadet@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการสรรหาบุคลากรโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยทำการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสรรหาบุคลากรโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน พบว่า กระบวนการสรรหาบุคลากรโดยใช้สารสนเทศ ประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอน คือ 1) การวางแผนการสรรหาบุคลากร 2) การกำหนดลักษณะงาน 3) การกำหนดวิธีการสรรหาบุคลากร และ 4) ความต้องการหรือการร้องขอของผู้จัดการ

คำสำคัญ: การสรรหาบุคลากร เทคโนโลยีสารสนเทศ

ABSTRACT

This article aims to study about the recruitment process by using information technology from literary studies related to the recruitment process using current information technology. The finding reveal that the recruitment process by using of information technology consists of 4 step: 1) Human resource planning 2) Job description 3) Methods of recruitment, and 4) Spesific requests of managers.

Keywords: Recruitment, Information Technology

บทนำ

ปัจจุบันองค์กรทั่วไปให้ความสำคัญกับระบบสารสนเทศ มีความนิยมในการนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน โดยแพร่หลาย เพื่อความได้เปรียบทางด้านการแข่งขัน ปัจจัยสำคัญในการนำสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เพราะ (ศรีไพรัชศักดิ์ รุ่งพงศากุล, 2558) ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีไม่ว่าจะเป็นข้อมูลข่าวสารและความรู้ ซึ่งประกอบกันเป็น “สารสนเทศ” นั้น สามารถสืบค้นได้สะดวก รวดเร็ว จนสามารถประยุกต์ใช้ได้อย่างกว้างขวาง ตั้งแต่ระดับบุคคลขึ้นไปถึงระดับองค์กรอุตสาหกรรม ตลอดจนในระดับประเทศและระหว่างประเทศ จนกระทั่งภาวะ “ไร้พรมแดน” อันเนื่องมาจากอิทธิพลของเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าว การฝึกอบรมเป็นเรื่องราวของการเรียนรู้สารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งที่เป็นข้อมูลหรือข่าวสารก็ตาม (ไพรัช ธีชัยพงษ์ และพิเชษฐ เวโรจน์, 2557) นำไปสู่การสร้างสรรคนวัตกรรมใหม่ ๆ ในการผลิตสินค้าและบริการที่แตกต่างจากคู่แข่ง เกิดมูลค่าเพิ่มทางธุรกิจด้วยเหตุนี้ องค์กรธุรกิจที่ประสบผลสำเร็จในปัจจุบันจึงต้องบริหารความหลากหลายของบุคลากรในองค์กรอย่างเหมาะสม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจและการเจริญเติบโตขององค์กร (พิมลพรรณ เชื้อบางแก้ว, 2555) การประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์การเกี่ยวกับการบริหารจัดการมีความสำคัญอย่างยิ่งเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์การในรูปแบบของคุณลักษณะและโครงสร้างขององค์การ รวมถึงการบริหารจัดการภายในเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยการกำหนดความรับผิดชอบตามอำนาจหน้าที่แก่บุคลากรอย่างชัดเจนเพื่อปฏิบัติหน้าที่ เป็นด้วยความรอบคอบตามความรู้ ความสามารถและทักษะการทำงานแต่ละคนและที่สำคัญเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นนวัตกรรมที่จำเป็นอย่างยิ่งที่ช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจได้อย่างถูกต้องทันเวลา (สุรัตน์ ไชยชมพู, 2555) ดังนั้นการที่จะประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาองค์การเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

¹ อาจารย์ ประจำสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

² นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

องค์การในรูปแบบการสรรหา เพื่อประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย โดยใช้กระบวนการสารสนเทศในช่องทางหรือเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่ผ่านการวิเคราะห์ที่ดีแล้วมาแทนการใช้บุคลากรในรูปแบบเดิม ซึ่งการประยุกต์กระบวนการสารสนเทศในการสรรหานี้ ทำให้เกิดความแม่นยำ ประหยัดเวลาและยังมีประสิทธิภาพอีกด้วย สามารถทำให้เกิดประโยชน์ในแต่ละองค์กรที่นำเอาแนวทางนี้ไปใช้ รวมไปถึงการบริหารจัดการภายใน โดยกำหนดหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจนและที่สำคัญเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นนวัตกรรมที่จำเป็นอย่างยิ่งที่ช่วยให้ผู้บริหารในการตัดสินใจได้อย่างถูกต้องทันเวลา ทั้งนี้ผู้เขียนได้ทำการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสรรหาบุคลากรเพื่อสรุปเป็นแนวทางในการสรรหาบุคลากรในปัจจุบัน

ทบทวนวรรณกรรม

การพัฒนาประสิทธิภาพการสรรหาบุคลากรโดยใช้สารสนเทศ

การสรรหาบุคลากรได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลายประการด้วยกัน โดยกฤติน กุลเพ็ง (2555) ได้ให้ความหมายของคำว่า การสรรหา คือ กระบวนการที่มีการค้นหาบุคลากรที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่ง ที่องค์กรต้องการจากแหล่งต่าง ๆ ให้สนใจสมัครให้เข้าร่วมงานกับองค์กร โดยผู้มีหน้าที่ในการสรรหา บุคลากรจะต้องสามารถเข้าถึงแหล่งที่มาของบุคลากร ดึงดูดบุคลากรที่มีศักยภาพเหมาะสมกับงานให้ เกิดความสนใจที่จะร่วมงานกับองค์กรภายใต้ข้อจำกัดของระยะเวลาและ ส่วนเกียรติยศ รอดคลองตัน (2557) ได้ให้ความหมายว่าการสรรหา คือ กระบวนการกลั่นกรอง และคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติคุณวุฒิทางการศึกษา มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งมาสมัครงานในตำแหน่งต่าง ๆ ที่องค์กรเปิดรับสมัคร และอธิบายว่า หลักการสรรหาบุคลากรขององค์กร คือ ระบบการกลั่นกรองบุคลากรในขั้นต้น เริ่มจากเงื่อนไขการประกาศรับสมัคร ส่วนกุลชลี พวงเพชร (2558) ได้ให้ความหมายของคำว่า การสรรหา คือ กระบวนการค้นหาและชักชวนบุคคลที่มีคุณสมบัติที่ต้องการให้มาสมัครงานตามตำแหน่งงานขององค์กรอย่างเพียงพอ ซึ่งบุคคลเหล่านี้อาจมีการที่ทำงานอยู่แล้วและผู้ที่กำลังว่างงานอยู่ ทั้งนี้การสรรหาที่มีความมุ่งหมายเพื่อให้ได้พนักงานที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับลักษณะงาน จากความหมายการสรรหาบุคลากรข้างต้น

โดยสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลายประการ เริ่มจาก อรพรรณ สุขยานี (2558) ได้ให้ความหมายสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ว่าเป็นแนวทางในการตัดสินใจ สนับสนุนพันธกิจขององค์กร เพื่อความรวดเร็ว ประหยัดและใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด อีกทั้งเพื่อให้ก้าวทันสถานการณ์ทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งการดำเนินการขององค์กรจะต้องมีการวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์อยู่ทุกขณะ เพื่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน ส่วนอรุณทิพย์ ยิ้มประเสริฐ และพีพร ดันย้อย (2558) ได้ให้ความหมายว่า เป็นระบบที่ให้ข้อมูลหรือระบบสารสนเทศที่สัมพันธ์กับการดำเนินงานขององค์กรซึ่งมีการนำมาใช้ช่วยเหลือในเรื่องการบริหารจัดการศึกษา ตามที่ระบุไว้ในกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศเป้าหมายและการพัฒนาและเตรียมความพร้อมในด้านทรัพยากรมนุษย์ในทุกระดับ จากความหมายของสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ข้างต้น

สรุปได้ว่า การสรรหาบุคลากรโดยใช้สารสนเทศ หมายถึง กระบวนการแสวงหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ทำงานที่เหมาะสมตรงตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรต้องการ โดยทุกขั้นตอนการทำงานจะอาศัยสารสนเทศเข้ามาช่วยในการสรรหาบุคลากรขององค์กรทำให้การสรรหาที่มีประสิทธิภาพขึ้น โดยมีลำดับขั้นตอนและวิธีการกำหนดไว้ชัดเจน ซึ่งการนำสารสนเทศเข้ามาช่วยในกระบวนการสรรหาบุคลากรนี้จะทำให้องค์กรสามารถประหยัดทรัพยากรประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายขององค์กรได้

กระบวนการสรรหาบุคลากรโดยใช้สารสนเทศ

มีนักวิชาการหลากหลายท่านได้ให้ความหมายการสรรหาบุคลากรโดยใช้สารสนเทศ ดังนี้

กิจสุวัฒน์ หงส์เจริญ, เจริญวิชัย สมพงษ์ธรรม และบุญลือ ทองอยู่ (2557) ได้กล่าวถึงกระบวนการสรรหาบุคลากร มีขั้นตอนที่สำคัญ คือ 1) การวางแผนความต้องการกำลังคน 2) การกำหนดคุณสมบัติของผู้สมัคร 3) เทคนิควิธีการสรรหา 4) วิธีการสมัครนอก และ 5) ช่องทางทางสมัคร

กิตติ มีลำเอียง (2556) ได้กล่าวถึงกระบวนการในการสรรหาบุคลากรเป็นกระบวนการคือ 1) การวางแผนการสรรหาโดยการกำหนดจำนวนคุณสมบัติของผู้สมัคร 2) การกำหนดลักษณะงานกำหนดลักษณะงานให้ชัดเจนและตรงกับตำแหน่งงานที่องค์กรตั้งไว้ 3) การหาแหล่งกำลังคนจะต้องเป็นสถาบันใดเพื่อหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสม 4) ช่องทางในการสรรหา เช่น ประกาศการรับสมัครผ่านระบบออนไลน์ ประกาศผ่านสื่อวิทยุกระจายเสียงหรือแจ้งหนังสือไปยังหน่วยงานของกรมแรงงานสถานศึกษา และ 5) แบบฟอร์มใบสมัครจะต้องมีข้อมูลของผู้สมัครอย่างครบถ้วน

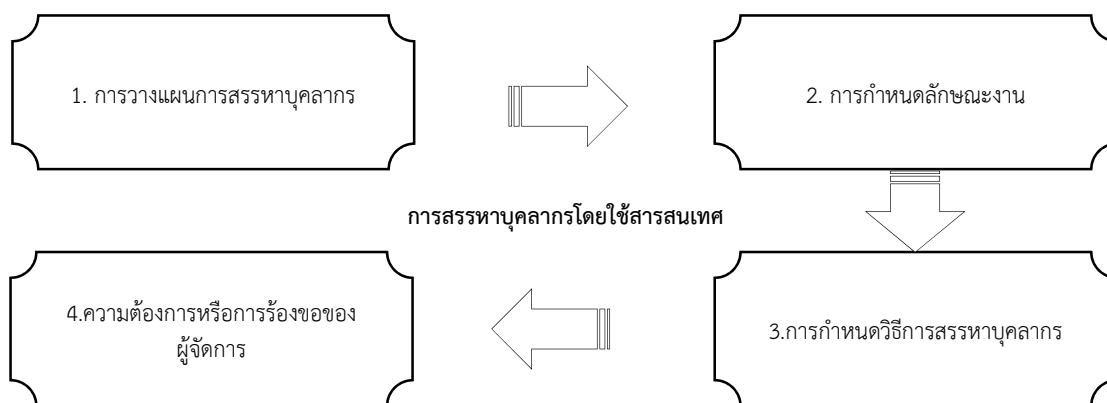
กุลชลี พวงเพชร (2558) ได้กล่าวถึงกระบวนการสรรหาทั้งหมด 9 ขั้นตอน คือ 1) ศึกษาข้อมูลการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ 2) ทบทวนแผนการจ้างงานที่คำนึงถึงความเสมอภาค 3) ศึกษาข้อมูลจากคำร้องขอของผู้จัดการ 4) การระบุตำแหน่งงานใหม่ที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร 5) รวบรวมข้อมูลจากการวิเคราะห์งาน 6) ขอข้อคิดเห็นจากผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ เพิ่มเติม 7) กำหนดคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานที่ตรงกับงาน 8) กำหนดวิธีการสรรหาวิธีใดวิธีหนึ่งขึ้นเพื่อดำเนินการสรรหาผู้มีคุณสมบัติตาม

ความต้องการ และ 9) เกิดความพึงพอใจที่ได้ผู้สมัคร เมื่อนักสรรหาได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ อย่างถูกต้องและเหมาะสม จะทำให้นักสรรหาเกิดความพึงพอใจเพราะการมีผู้สมัครจำนวนมาก

พยอม วงศ์สารศรี (2556) ได้กล่าวว่า กระบวนการสรรหาว่า จำเป็นต้องมีการทำงานที่เป็นระบบ มีขั้นตอน กระบวนการที่ควรนำมาพิจารณาในการสรรหา คือ 1) ศึกษาการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ 2) สอบถามความต้องการหรือการร้องขอของผู้จัดการ 3) กำหนดตำแหน่งงานใหม่ 4) รวบรวมสารสนเทศที่ได้จากการวิเคราะห์งาน 5) สอบถามข้อคิดเห็นของผู้จัดการ 6) กำหนดคุณสมบัติบุคลากรที่ตรงกับงาน 7) กำหนดวิธีการสรรหา แหล่งที่จะดำเนินการสรรหาพนักงาน และ 8) กำหนดศูนย์รวมของผู้สมัครที่องค์การพึงพอใจ

อภิสิทธิ์ ตูระคะเรือง (2557) ได้กล่าวถึงกระบวนการในการสรรหาบุคลากรว่ามีกระบวนการดังต่อไปนี้ 1) การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ 2) ความต้องการหรือการเรียกร้องของผู้จัดการ 3) การระบุตำแหน่งงานที่จะรับบุคลากรใหม่ 4) การรวบรวมสารสนเทศที่ได้จากการวิเคราะห์งาน 5) สอบถามข้อคิดเห็นของผู้จัดการ โดยตรวจสอบให้รอบคอบและลึกซึ้งมากขึ้น 6) กำหนดคุณสมบัติบุคลากรตรงกับงาน 7) กำหนดวิธีการสรรหา หรือแนวทางและแหล่งสรรหาพนักงาน และ 8) กำหนดความพึงพอใจที่ได้ผู้สมัคร

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการหลายท่านสามารถสรุปได้ว่ากระบวนการการสรรหาบุคลากรมี 4 กระบวนการ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กระบวนการสรรหาบุคลากรโดยใช้สารสนเทศ

จากภาพที่ 1 สามารถอธิบายได้ว่ากระบวนการสรรหาบุคลากร ประกอบด้วย

1. การวางแผนการสรรหา โดยจะเป็นการวิเคราะห์ความต้องการกำลังคนในตำแหน่งงานต่างๆ รวมไปถึงกำหนดคุณลักษณะและคุณสมบัติของบุคลากรที่ต้องการสรรหาว่าต้องการใน ระดับ และจำนวนเท่าใด เพื่อเป็นการกำหนดระยะเวลาในการสมัครที่เหมาะสม และสามารถรับรู้งานที่ดำเนินงานในปัจจุบัน และงานที่จะกำหนดขึ้นใหม่ในอนาคต ซึ่งจะเป็นการจัดประชุมเพื่อเลือกระบบสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือ เช่น Jobtopgun, JobsDB, Jobthai เป็นต้น เพื่อการสรรหาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพเกิดความแม่นยำและประหยัดค่าใช้จ่าย

2. การกำหนดลักษณะงาน การกำหนดลักษณะงานให้ชัดเจนและตรงกับตำแหน่งงานที่องค์การตั้งไว้เพื่อให้ผู้ที่มาสมัครเข้าใจเกี่ยวกับตำแหน่งงานหากผู้สมัครไม่เข้าใจเกี่ยวกับตำแหน่งงานนั้นจะทำให้องค์การเสียโอกาสในการคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณภาพน้อยลง โดยจะเป็นการกำหนดลักษณะงานเหล่านั้นลงในตัวระบบเว็บไซต์โฆษณาองค์การ เพื่อให้ผู้ที่เข้าดูและสนใจได้รับรู้ทราบ

3. การกำหนดวิธีการสรรหา คือการกำหนดในส่วนช่องทางในการสรรหาหรือประชาสัมพันธ์ เพื่อกระจายข่าวสารในการรับสมัคร เพื่อให้ผู้ที่มีคุณสมบัติตามองค์การต้องการได้รับรู้และสนใจที่จะเข้าร่วมการทำงานโดยผ่านช่องทางแต่ละช่องทาง เช่น การโฆษณาสื่อออนไลน์ Google, Facebook เป็นต้น เพื่อประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการสรรหาผ่าน Social Network

4. ความต้องการหรือการร้องขอของผู้จัดการ เมื่อมีการกำหนดตำแหน่งงานใหม่และได้รวบรวมผลที่ได้จากการวิเคราะห์งานแล้วยังไม่ได้หมายความว่าเกิดความสมบูรณ์ในข้อมูลต่าง ๆ ผู้จัดการสรรหาต้องตระหนักคือการศึกษาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้บริหาร เพื่อใช้เป็นแนวทางให้เกิดความสมบูรณ์ของผลที่ได้จากการวิเคราะห์งาน การตรวจสอบของการดำเนินงานจะใช้เว็บไซต์ขององค์การโดยผู้บริหารจะเป็นผู้ทำการตรวจสอบและเสนอแนะแนวทางต่อไป ซึ่งข้อคิดเห็นของผู้จัดการนี้เป็นตัวตรวจสอบให้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยความรอบคอบและลึกซึ้งมากขึ้น

จากกระบวนการสรรหาบุคลากรโดยใช้สารสนเทศจึงได้สรุปลำดับขั้นตอนและวิธีการในรูปแบบแผนภาพแนวทางการสรรหาบุคลากรโดยใช้สารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ขั้นตอน วิธีการ และผลลัพธ์ของแนวทางการสรรหาบุคลากรโดยใช้สารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ

ขั้นตอน	วิธีการ	ผลลัพธ์
1. การวางแผนการสรรหาบุคลากร	- ประชุมเพื่อเลือกระบบโปรแกรมเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสรรหาที่มีคุณภาพ ซึ่งหมายถึงเว็บไซต์สมัครงานออนไลน์ - กำหนดขั้นตอนการสรรหาต่าง ๆ ในระบบเว็บไซต์สมัครงานออนไลน์	- เพื่อให้ได้การสรรหาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพสูงสุด เกิดความแม่นยำและประหยัดค่าใช้จ่ายขององค์กร
2. การกำหนดลักษณะงาน	- เป็นการบรรยายลักษณะงานที่องค์กรต้องการ รวมไปถึงระบุรายละเอียดตำแหน่งหรือสายงานที่องค์กรต้องการลงในเว็บไซต์ เช่น Jobtopgun	- ให้บุคคลที่สนใจที่จะสมัครได้ถึงรายละเอียด เกี่ยวกับตำแหน่งงานและความต้องการขององค์กร
3. การกำหนดวิธีการสรรหา	- การลงโฆษณาเว็บไซต์ทาง Application ทางาน เช่น Jobtopgun หรือทาง Social Network เช่น Facebook line Instagram Twitter	- เพื่อกระจายข้อมูลให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่เป็น บุคคล ที่องค์กรต้องการ สรรหา การสรรหาผ่าน Social Network นั้นจะช่วยให้องค์กรประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย
4. ความต้องการหรือการร้องขอของผู้จัดการ	- โดยใช้ตัวระบบเว็บไซต์หลักขององค์กรเองเป็นตัวตรวจสอบขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ของเว็บไซต์โฆษณาจัดหางานที่ได้คัดเลือกมา	- เพื่อตรวจสอบหาข้อบกพร่องของการดำเนินงานอย่างรอบรอบและเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา

จากตารางที่ 1 ได้สรุปผลจากการศึกษาการใช้สารสนเทศในการสรรหาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพด้วยการสังเคราะห์กระบวนการสรรหา มีผลสรุปจากการสังเคราะห์ สารสนเทศในการสรรหาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่

1. การวางแผนการสรรหา จะเป็นการจัดประชุม เพื่อพิจารณาคัดเลือกกระบวนโปรแกรมสารสนเทศที่จะนำมาใช้เป็นเครื่องมือหลักในกระบวนการสรรหาบุคลากรขององค์กร โดยจะตัดสินใจคัดเลือกกระบวนสารสนเทศ เช่น เว็บไซต์สมัครงานออนไลน์ ซึ่งเป็นระบบเว็บไซต์หางานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือช่วยในการสรรหาบุคลากรได้ เมื่อได้ระบบสารสนเทศที่ช่วยในการสรรหาแล้ว จะทำการวางแผนขั้นตอนต่าง ๆ ทั้งหมดของระบบในกระบวนการสรรหาครั้งนี้ เมื่อได้ข้อสรุปของการจัดตั้งระบบสารสนเทศที่เป็นเครื่องมือในการสรรหาบุคลากร และขั้นตอนต่าง ๆ ของกระบวนการสรรหาแล้ว จะทำให้การใช้สารสนเทศในการสรรหาบุคลากรขององค์กร มีคุณภาพเพิ่มขึ้น เกิดความแม่นยำ ประหยัดเวลาและยังลดค่าใช้จ่ายขององค์กรอีกด้วย

2. การกำหนดลักษณะงาน หลังจากที่ได้ตัวสารสนเทศในการสรรหาแล้วจะทำการบรรยายลักษณะงานที่องค์กรต้องการ รวมไปถึงระบุตำแหน่งงาน สายงานหรือคุณสมบัติของบุคคลที่องค์กรต้องการสรรหาลงในเว็บไซต์สมัครงานออนไลน์ เพื่อต้องการแสดงถึงวัตถุประสงค์ความต้องการกำลังคนในตำแหน่งต่าง ๆ ให้ผู้ที่มีความสนใจได้รับรู้ รับทราบและการระบุบันทึกข้อมูลเหล่านี้จะทำให้การอัปเดตทุกช่วงความต้องการขององค์กร ในขั้นตอนการระบุบันทึกข้อมูลเหล่านี้จะทำให้ได้กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการของบุคลากรที่เข้าไปทำงานในเว็บไซต์สมัครงานออนไลน์

3. การกำหนดช่องทางการสรรหา ในขั้นตอนนี้มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในกระบวนการสรรหาที่จะสามารถเข้าถึงกลุ่มบุคคลที่ต้องการอย่างหลากหลายเมื่อองค์กรมีตัวระบบสารสนเทศที่ใช้เป็นสื่อกลางช่วยในกระบวนการสรรหาแล้วจึงกำหนดในการประชาสัมพันธ์และโฆษณาในช่องทางต่าง ๆ ที่สามารถครอบคลุมกลุ่มบุคคลที่หลากหลายในสังคมปัจจุบันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสรรหาอย่างเต็มที่ ดังนั้นจึงเลือกสองทางหลักในการโฆษณาเว็บไซต์ก็คือ Google Adwords และ Facebook ซึ่งการโฆษณาทาง Google Adwords นั้นจะทำให้เว็บไซต์ขององค์กรอยู่บนพื้นที่ที่ดีที่สุดในการค้นหาหน้าเว็บไซต์ Google ซึ่งช่องทางนี้กลุ่มบุคคลที่กำลังต้องการงานสามารถสืบค้นได้ทุกช่วงเวลา ช่องทางที่ 2 คือการโฆษณาทาง Facebook ซึ่งในปัจจุบันประชาชนไทยสมัครเป็น User ใน Facebook ประมาณ 41 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 60 ของประชากรทั้งหมด ดังนั้น การโฆษณาผ่านช่องทางนี้เป็นช่องทางที่มีประสิทธิภาพอีกช่องทางหนึ่ง โดยจะเป็นการสร้างเพจของเว็บไซต์โดยการทำข้อตกลงกับ Facebook ในการ โฆษณาหน้าเพจออกสู่ช่องทางข่าวสารของผู้ใช้ตามช่วงอายุที่เราต้องการ หรืออาจเป็นการสืบค้นชื่อเว็บไซต์โดยตรงที่ช่องค้นหา ทั้ง 2 ช่องทางนี้จะทำให้องค์กรสามารถสรรหาบุคคลที่ตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยใช้ระบบสารสนเทศหรือ Search Network นี้เป็นตัวช่วยสามารถทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายขององค์กรได้

4. ความต้องการหรือการร้องขอของผู้จัดการ เมื่อมีการกำหนดการดำเนินงานต่าง ๆ และผลที่ได้จากการวิเคราะห์งานแล้วยังไม่ได้หมายความว่าเกิดความสำเร็จในการดำเนินงานนั้น ๆ ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องตรวจสอบขั้นตอนและกระบวนการทำงานของเว็บไซต์โฆษณาที่ใช้เป็นเครื่องมือในกระบวนการสรรหา โดยจะเป็นการใช้เว็บไซต์ขององค์กรเองเพื่อตรวจสอบการดำเนินงานเหล่านั้นเพื่อหาข้อบกพร่องและเสนอแนะแนวทางของการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ

สรุป

ปัจจุบันองค์กรมีความต้องการทางด้านทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ทักษะความสามารถและประสิทธิภาพเข้ามาทำงานร่วมกับองค์กร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร ดังนั้น จึงส่งผลให้เกิดการสรรหาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพเข้ามาปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งงาน แต่การสรรหาบุคลากรที่จะเกิดประสิทธิภาพได้นั้น เราจึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะนำระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยในการสรรหาบุคลากรให้ตรงตามความต้องการขององค์กร นั่นก็คือ การใช้สารสนเทศในการสรรหาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ จึงทำการวิเคราะห์กระบวนการสรรหาบุคลากรโดยใช้สารสนเทศ คือ การวางแผนการสรรหาบุคลากร การกำหนดลักษณะงาน การกำหนดวิธีการสรรหา ความต้องการหรือการร้องขอของผู้จัดการ ดังนั้นการสรรหาบุคลากรโดยใช้สารสนเทศ จะประกอบด้วยขั้นตอนวิธีการ และผลลัพธ์ เป็นกระบวนการสรรหาบุคลากรโดยใช้สารสนเทศ และนำไปสู่กระบวนการคัดเลือกขององค์กร แนวทางการใช้สารสนเทศในการสรรหาที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการเริ่มต้นการพัฒนาขององค์กรเพื่อให้เกิดศักยภาพในการดำเนินงานอันนำไปสู่ความสำเร็จในภาพรวมขององค์กร

เอกสารอ้างอิง

- กฤตินี กุลเพ็ง. (2555). *กลยุทธ์การสรรหาบุคลากร*. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- กิจสุวัฒน์ หงส์เจริญ, เจริญวิทย์ สมพงษ์ธรรม และบุญลือ ทองอยู่. (2557). การพัฒนารูปแบบการสรรหาและคัดเลือกข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาเพื่อบรรจุและแต่งตั้งเพื่อดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสถานศึกษา. *วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา*. 8(1), 96-97.
- กิตติ มีถ้ำเอียง. (2559). การสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรภาครัฐยุคใหม่. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี*. 8(1), 138-143.
- กุลชลี พวงเพชร. (2558). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. ลพบุรี: ยูโอเพ่น.
- เกียรติยศ รอดคลองตัน. (2557). *การสรรหาบุคลากรความหมายการสรรหาบุคลากร การสรรหา*. (อ้างเมื่อ 21 สิงหาคม 2560). สืบค้นจาก. <https://sanhawsk.wordpress.com/>
- พยอม วงศ์สารศรี. (2556). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- พิมลพรรณ เชื้อบางแก้ว. (2555). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. ปทุมธานี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ไพรัช ธัชยพงษ์ และพิเชฐ ดุรงคเวโรจน์. (2552). “เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา,” *วารสารการศึกษาไทย*. 2, 5-6.
- ศรีไพรศักดิ์ รุ่งพงศาภล. (2558). *หนังสือวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ (ฉบับปรับปรุง)*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สุรัตน์ ไชยชมพู่. (2555). การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาองค์กร มหาวิทยาลัยบูรพา. *วารสารการบริหารการศึกษา*. 8(1), 25-30.
- อภิรักษ์ ดุรงค์เรือง. (2555). *การบริหารหลักการจัดการความพึงพอใจของพนักงาน*. พระนครศรีอยุธยา: จีอบ เอ็กซ์ พลอเรอร์.
- อรรณณ สุขยานี. (2558). *ความตั้งใจในการใช้ระบบสารสนเทศการบริหารทรัพยากรบุคคลของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์: การประยุกต์ใช้ตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อุราพิณ ยิ้มประเสริฐ และรพีพร ตันจ้อย. (2558). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ สำหรับการบริหารสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นการศึกษาอิเล็กทรอนิกส์. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*. 8(1), 1-3.

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

โชติกา โพธิ์วรรณ, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี¹
สิริภาพรณ ลีภัยเจริญ, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี²
Email: jupdaimai@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี 2) เพื่อศึกษาระดับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จำนวน 205 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรคำนวณของ Taro Yamane ใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรในแต่ละชั้นภูมิจากการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามซึ่งค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัยของข้อมูลแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เท่ากับ 0.95 และค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัยของข้อมูลผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เท่ากับ 0.89 สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า

1. แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
2. ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก
3. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานในภาพรวมกับผลการปฏิบัติงานในภาพรวมของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = 0.346$ เป็นความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลาง

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการทำงาน, ผลการปฏิบัติงาน

ABSTRACT

The research aimed 1) to study the working motives and the performance results of the supporting personnel of Ubon Ratchathani Rajabhat University, 2) to investigate the relations between the working motives and the performance results. The samples used in the research were 205 supporting personnel whose size was based on Taro Yamane's formula. They were selected by a proportional stratified random sampling. The research instrument was a questionnaire with a reliability value equivalent to 0.95 of working motives's information and 0.89 of performance

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์อาจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

results's information. Statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation and Pearson Product Moment Correlation coefficient.

The research findings were as follows:

1. The working motives of the supporting personnel of Ubon Ratchathani Rajabhat University were at a high level.
2. The performance results of the supporting personnel of Ubon Ratchathani Rajabhat University were at a very good level.
3. The working motives and the performance results of the supporting personnel of Ubon Ratchathani Rajabhat University were related in a moderate positive level with a statistical significance of 0.01. ($r=0.346$)

Keywords: Working Motives, Performance Results

บทนำ

แรงจูงใจเป็นหนึ่งในหัวข้อที่ได้รับการวิจัยบ่อยที่สุดในพฤติกรรมองค์การ โดย Gallup โพล ระบุว่า แรงจูงใจเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้พนักงานส่วนใหญ่ของสหรัฐอเมริกาถึง 54% ทำงานอย่างไม่แข็งขัน และอีก 17% ยังส่งผลต่อการลาออกจากงาน นอกจากนี้ยังพบว่าบุคลากรเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์ถึง 2 ชั่วโมงต่อวันโดยไม่รวมเวลาพักกลางวันและเวลาพักอื่นๆ ไปกับการเล่นอินเทอร์เน็ตและคุยกับเพื่อนร่วมงาน (Robbins and Judge, 2013, 202)

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีเป็นหน่วยงานในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ มีบุคลากรในสังกัดหลายกลุ่ม ซึ่งเมื่อจำแนกเป็นกลุ่มใหญ่ๆ จะสามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ บุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งเมื่อกล่าวถึงบุคลากรสายสนับสนุนนั้น อาจกล่าวได้ว่าบุคลากรในกลุ่มนี้มีการฝึกฝนในการสนับสนุนการเรียนการสอนที่ต้องรับผิดชอบงานด้านบริหารงานด้านธุรการและงานด้านการบริหารงานทั่วไป ซึ่งเปรียบเสมือนฟันเฟืองที่ต้องมีการประสานงานทั้งกำลังกายและกำลังใจกับหลายๆ ฝ่าย ซึ่งการที่จะทำให้บุคลากรมีผลการปฏิบัติงานที่ดีได้นั้นขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ซึ่งแรงจูงใจในการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากร ทั้งนี้เพราะระดับการปฏิบัติงาน (level of performance) ของบุคคลขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 2 ประการ คือ ความสามารถและแรงจูงใจของบุคคล ซึ่งบุคคลจะไม่สามารถปฏิบัติงานใดๆ ให้เกิดผลสำเร็จได้เลยหากไม่มีความสามารถหรือแรงจูงใจอย่างใดอย่างหนึ่ง (ซูซีย์ สมิตีไกร, 2554, 274)

จากความสำคัญข้างต้นนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เพื่อนำผลการศึกษาเป็นข้อมูลแก่ผู้บริหารในการเสริมสร้างแนวทางและรูปแบบของการจูงใจให้เหมาะสมกับผลการปฏิบัติงาน

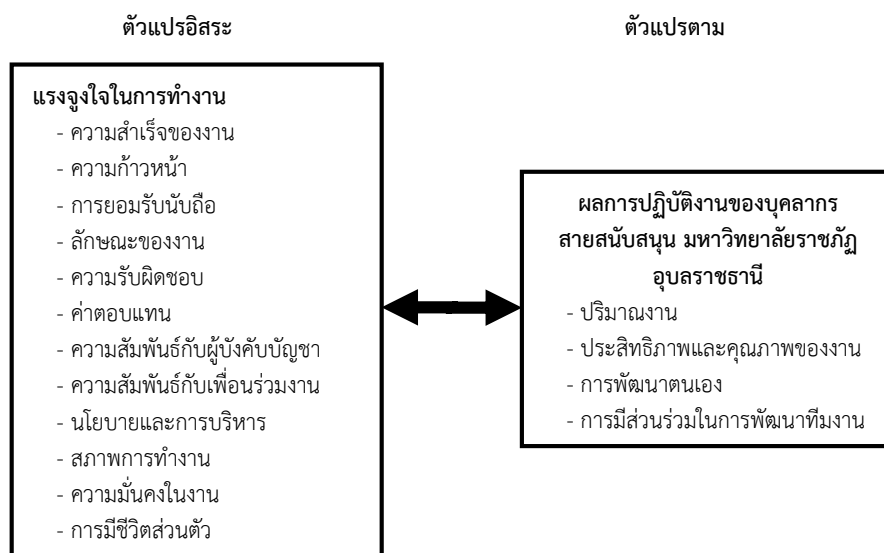
วัตถุประสงค์

ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
2. เพื่อศึกษาผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ระเบียบวิธีวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ประชากร

ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ปีการศึกษา 2560 จำนวน 25 หน่วยงาน โดยทราบขนาดและขอบเขตของประชากรที่แน่นอน ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 417 คน (ข้อมูลจากกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ณ วันที่ 16 สิงหาคม 2560)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จำนวน 25 หน่วยงาน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 205 คน ซึ่งการกำหนดกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้มาจากจำนวนประชากรที่มีจำนวนจำกัด จึงใช้วิธีกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane โดยมีระดับความเชื่อมั่น 95% และให้ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เกิดขึ้นได้เท่ากับ 5%

ในการทำวิจัยครั้งนี้ กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 205 คน จากนั้นใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ซึ่งแบ่งตามหน่วยงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จำนวน 25 หน่วยงาน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรในแต่ละชั้นภูมิจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) หาจำนวนประชากรที่ต้องการสุ่มแต่ละหน่วยงานตามสัดส่วนกับจำนวนประชากรที่มีอยู่ ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในการวิจัย

หน่วยงาน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
คณะเกษตรศาสตร์	21	10
คณะครุศาสตร์	40	20
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	19	9
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ	17	8
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	19	9
คณะวิทยาศาสตร์	21	10
คณะแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก	6	3
คณะพยาบาลศาสตร์	5	3
คณะนิติศาสตร์	5	3
คณะสาธารณสุขศาสตร์	6	3

หน่วยงาน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์	9	4
บัณฑิตวิทยาลัย	6	3
สำนักงานอธิการบดี		
กองกลาง	127	62
กองนโยบายและแผน	13	6
กองบริหารงานบุคคล	9	4
กองพัฒนานักศึกษา	12	6
กองคลัง	10	5
กองสวัสดิการ	5	3
ศูนย์คอมพิวเตอร์	5	3
สถาบันวิจัยและพัฒนา	3	2
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	26	13
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	4	2
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	14	7
สำนักบริการวิชาการชุมชน	11	5
สำนักงานตรวจสอบภายใน	4	2
รวม	417	205

สมมุติฐานการวิจัย

แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านการมีชีวิตส่วนตัว มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานในภาพรวมของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และประเภทของบุคลากรสายสนับสนุน เป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 ข้อมูลแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านการมีชีวิตส่วนตัว

ตอนที่ 3 ข้อมูลผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพของงาน ด้านการพัฒนาตนเอง และด้านการมีส่วนร่วมในการพัฒนาทีมงาน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นแบบแบบสอบถามปลายเปิด

ผลการวิจัย

- กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26 – 35 ปี มีทั้งสถานภาพโสดและสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนจากการทำงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีอยู่ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท ซึ่งมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี และส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มสำนักงาน
- แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีในภาพรวม ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ในภาพรวม

แรงจูงใจในการทำงานในภาพรวม	ระดับแรงจูงใจในการทำงาน		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลความหมาย
ด้านความสำเร็จของงาน	4.13	.625	มาก
ด้านความก้าวหน้า	3.45	.797	ปานกลาง
ด้านการยอมรับนับถือ	3.67	.654	ปานกลาง
ด้านลักษณะของงาน	3.74	.761	มาก
ด้านความรับผิดชอบ	3.75	.606	มาก
ด้านค่าตอบแทน	3.34	.746	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.70	.772	มาก
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.86	.663	มาก
ด้านนโยบายและการบริหาร	3.73	.636	มาก
ด้านสภาพการทำงาน	4.02	.735	มาก
ด้านความมั่นคงในงาน	3.92	.731	มาก
ด้านการมีชีวิตส่วนตัว	3.73	.753	มาก
รวม	3.75	.472	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มี 9 ด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงาน ด้านการมีชีวิตส่วนตัว ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ตามลำดับ และมี 3 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า ด้านค่าตอบแทน ตามลำดับ

3. ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ในภาพรวม ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ในภาพรวม

ผลการปฏิบัติงานในภาพรวม	ระดับผลการปฏิบัติงาน		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลความหมาย
ด้านปริมาณงาน	3.72	.354	ดีมาก
ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพของงาน	3.47	.498	ดีมาก
ด้านการพัฒนาตนเอง	3.77	.335	ดีมาก
ด้านการมีส่วนร่วมในการพัฒนาทีมงาน	3.84	.310	ดีมาก
รวม	3.70	.275	ดีมาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการพัฒนาทีมงาน ด้านการพัฒนาตนเอง ด้านปริมาณงาน ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพของงาน ตามลำดับ

4. ทดสอบสมมติฐานในการวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานในภาพรวมของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ดังตารางที่ 4 โดยกำหนดความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2550, 314)

ค่า r เป็นลบ	แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม
ค่า r เป็นบวก	แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
ค่า r เข้าใกล้ 1	(0.70 – 0.90) แสดงว่า มีความสัมพันธ์สูง (ถ้าสูงกว่า 0.90 ถือว่าอยู่ในระดับสูงมาก)
ค่า r เข้าใกล้ 0.50	(0.30 – 0.70) แสดงว่า มีความสัมพันธ์ปานกลาง
ค่า r เข้าใกล้ 0.00	(0.30และต่ำกว่า) แสดงว่า มีความสัมพันธ์ต่ำ
ค่า r เป็น 0.00	แสดงว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานในแต่ละด้านกับผลการปฏิบัติงานในภาพรวมของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

แรงจูงใจในการทำงาน	r	Sig	ระดับความสัมพันธ์
ด้านความสำเร็จของงาน	.526**	.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
ด้านความก้าวหน้า	.222**	.001	มีความสัมพันธ์ต่ำ
ด้านการยอมรับนับถือ	.261**	.000	มีความสัมพันธ์ต่ำ
ด้านลักษณะของงาน	.444**	.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
ด้านความรับผิดชอบ	.249**	.000	มีความสัมพันธ์ต่ำ
ด้านค่าตอบแทน	.118	.093	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	.261**	.000	มีความสัมพันธ์ต่ำ
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	.192**	.006	มีความสัมพันธ์ต่ำ
ด้านนโยบายและการบริหาร	.243**	.000	มีความสัมพันธ์ต่ำ
ด้านสภาพการทำงาน	.112	.111	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านความมั่นคงในงาน	.065	.352	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านการมีชีวิตส่วนตัว	.123	.079	ไม่มีความสัมพันธ์
รวม	.346**	.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานในภาพรวมกับผลการปฏิบัติงานในภาพรวมของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย โดย

มีจำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงานและด้านลักษณะของงาน ที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานในภาพรวมของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

มีจำนวน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานในภาพรวมของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ในระดับต่ำในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

และมีจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านการมีชีวิตส่วนตัว ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานในภาพรวมของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

อภิปรายผล

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

1. การศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยรวมทั้ง 12 ด้าน พบว่ามีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมี 9 ด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน, ด้านสภาพการทำงาน, ด้านความมั่นคงในงาน, ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, ด้านความรับผิดชอบ, ด้านลักษณะของงาน, ด้านการมีชีวิตส่วนตัว, ด้าน

นโยบายและการบริหาร, ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และมี 3 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการยอมรับนับถือ, ด้านความก้าวหน้า, ด้านค่าตอบแทน ซึ่งอาจเป็นเพราะ กระบวนการในการสรรหาและจัดคนเข้าทำงานสามารถทำให้บุคลากรได้ทำงานที่ตรงตามความรู้ความสามารถของตน เมื่อเสร็จงานบุคลากรจึงเกิดความภาคภูมิใจและพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของตน สามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นภายในงานได้ ประกอบกับการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานในมหาวิทยาลัยไม่ว่าจะเป็นสถานที่ทำงานระบบรักษาความปลอดภัยต่างๆ ความสนทนสนม, การให้ความช่วยเหลือและร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงานรวมทั้งความมั่นคงในการทำงานในสถานศึกษาที่มีภูมิหลังที่ดีจึงทำให้บุคลากรเกิดความเชื่อมั่นและเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ Herzberg อ้างถึงในวิเชียร วิทย์อุดม (2556, 6-10) ที่กล่าวว่า ผลสัมฤทธิ์ของงาน (achievement) ซึ่งองค์ประกอบนี้บ่งชี้ว่ามีความสำคัญมากที่สุด การแก้ปัญหาให้ลุล่วงไปได้เสมอๆ ย่อมจะรู้สึกมีความพึงพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง ทำให้มีกำลังใจจะทำงานต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัตรา วงษ์เมืองแก่น (2558, ง – จ) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู อำเภอแม่สอด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตากเขต 2 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู อำเภอแม่สอด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต 2 โดยรวมอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานและด้านการได้รับการยอมรับ สอดคล้องกับ ชูลีพร แสงฤทธิ์ (2559, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยอ้อมที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครนครราชสีมา พบว่า ผลการแสดงความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลนครราชสีมาที่มีต่อปัจจัยอ้อมภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความมั่นคงในงาน และด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล สอดคล้องกับ ภัทรนันท์ ศิริไทย และชิตพล ชัยมะดัน (2559, 157) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยชุมชนสระแก้ว พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านสถานะของอาชีพ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านเงินเดือน สอดคล้องกับ กมลวรรณ ยอดมาลี (2558, บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูกับประสิทธิผลของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 1 พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ วีระชัย อีวะโต และบุริดา วิปชชา (2558, 60) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการตำรวจในสังกัดสถานีตำรวจภูธรพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดสถานีตำรวจภูธรพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ying (2017, ii) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานและปัจจัยในการจูงใจ Gen Y พบว่า แรงจูงใจภายในมีค่ามากที่สุด ($M = 15.92$, $SD = 4.12$) แต่การศึกษาในครั้งนี้มีความแตกต่างกับงานวิจัยของ Ristic, Selakovic and Qureshi (2017, 205) ศึกษากลยุทธ์แรงจูงใจในการทำงานและการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีในสังคมของการเปลี่ยนแปลงหลังสังคมนิยม พบว่า พนักงานที่ทำงานอยู่ในภาครัฐในสังคมของการเปลี่ยนแปลงหลังสังคมนิยมได้รับแรงจูงใจส่วนใหญ่โดยรางวัลภายนอก จากปัจจัยจูงใจ 15 ตัว พบว่า เงินเดือน สามารถจูงใจได้มากที่สุด รองลงมาคือการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และลำดับที่สามคือประกันสุขภาพ ซึ่งอาจเป็นเพราะบริบทของงานวิจัยเป็นการศึกษาที่ต่างประเทศ การหล่อหลอม ค่านิยมในการใช้ชีวิตย่อมมีความแตกต่างกับในประเทศไทย ซึ่งผู้คนเห็นความสำคัญหรือให้ความสำคัญกับวัตถุหรือสิ่งที่เป็นรูปธรรม มากกว่าสิ่งที่เป็นนามธรรม

2. การศึกษาผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับดีมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการพัฒนาทีมงาน, ด้านการพัฒนาตนเอง, ด้านปริมาณงาน, ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพของงาน ซึ่งอาจเป็นเพราะบุคลากรเข้าใจถึงกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรและเข้าใจในระบบประเมินผลการปฏิบัติงานว่าจะถูกประเมินในด้านใดบ้าง รวมถึงบุคลากรมีความเข้าใจในกระบวนการทำงานของตนเอง เช่น สามารถวางแผน ตัดสินใจ บริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ ตระหนักที่จะพัฒนาตนเองและพัฒนาการทำงานเป็นทีม จึงส่งผลให้การทำงานในหน้าที่ของตนมีความราบรื่นและเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน อีกทั้งการวิจัยในครั้งนี้มีข้อจำกัดในการวิจัยคือเป็นการประเมินตนเอง จึงทำให้ค่าที่ได้ออกมาค่อนข้างสูง ซึ่งสอดคล้องกับ อรสุดา ดุสิตรัตนกุล (2557, 49) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์: ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง พบว่าระดับของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ อยู่ในระดับประสิทธิภาพสูง สอดคล้องกับ เฉลิมา สุขเจริญ (2557, บทคัดย่อ) ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงมากสอดคล้องกับ กมลวรรณ ยอดมาลี (2558, บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูกับประสิทธิผลของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 1 พบว่า ประสิทธิผลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ วีระชัย อีวะโต และบุริดา วิปชชา (2558, 60) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการตำรวจในสังกัดสถานีตำรวจภูธรพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร พบว่า ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดสถานีตำรวจภูธรพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ ชูลีพร แสงฤทธิ์ (2559, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยอ้อมที่มี

อิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครนครราชสีมา พบว่า ผลการปฏิบัติงานภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงานและด้านความรวดเร็วหรือความตรงเวลา และยังสอดคล้องกับ ภัทรนันท์ ศิริไทย และชิตพล ชัยมะดัน (2559, 157) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยชุมชนสระแก้ว พบว่า การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการใช้ดุลยพินิจและการตัดสินใจ

3. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานโดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมกับผลการปฏิบัติงานโดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย โดยอาจเป็นเพราะ แผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พ.ศ. 2557-2561 ในประเด็นยุทธศาสตร์ข้อที่ 1 กลยุทธ์ที่ 1.4 ได้กล่าวถึง กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีคุณภาพ โดยในมาตรการที่ 1.4.5 ได้กล่าวถึง การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนให้มีความรู้ความสามารถในงานที่รับผิดชอบและมีความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และ มาตรการที่ 1.4.6 การพัฒนาบุคลากรสายวิชาการ/สายสนับสนุนให้เป็นผู้มีจริยธรรม มีทักษะและความรับผิดชอบในการทำงานรวมทั้งการใช้ชีวิตในสังคม (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 2558, 11-12) ซึ่งยุทธศาสตร์ดังกล่าวมุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีคุณภาพ ทั้งความรู้ความสามารถในการทำงาน มีพัฒนาการ ทำงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสิ่งนี้ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้บุคลากรเกิดการพัฒนาด้าน พัฒนางานจนทำให้ประสบความสำเร็จในงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับ จารุณี สารนอก (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานไฟฟ้า เขต 3 จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ จิรสุตา บัวผัน, ประจักษ์ บัวผัน และพรทิพย์ คำพอ (2554, 679) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชนเขตสาธารณสุขที่ 12 พบว่า ด้านปัจจัยจูงใจและด้านปัจจัยค่าจูงใจในภาพรวม พบว่ามีความสัมพันธ์ระดับปานกลางทางบวกกับการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับ เฉลิม สุขเจริญ (2557, บทคัดย่อ) ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดยมีระดับของความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.464$) และสอดคล้องกับ ภัทรนันท์ ศิริไทย และชิตพล ชัยมะดัน (2559, 158) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยชุมชนสระแก้ว พบว่า แรงจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Afifah and Tielung (2014, 626) ศึกษาผลตอบแทนและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่คณะเศรษฐศาสตร์และธุรกิจ มหาวิทยาลัย Sam Ratulangi พบว่า ผลตอบแทนและสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานกับผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ $r = .467$

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่าแรงจูงใจด้านความสำเร็จของงาน และด้านลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางในทิศทางเดียวกันกับผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีเพิ่มผลการปฏิบัติงานขององค์กร ผู้วิจัยเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างแรงจูงใจซึ่งจะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น ควรดำเนินการดังนี้

1. ด้านความสำเร็จของงาน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาโลก ขั้นตอนที่จะช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรให้บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการที่กำหนด เช่น การสร้างทีมสนับสนุนการปฏิบัติและการให้คำปรึกษาและแนะนำในการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมถึงควรส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโดยคำนึงถึงความต้องการของบุคลากร เช่น สนับสนุนหรือส่งเสริมให้บุคลากรได้เข้าร่วมการประชุม อบรม สัมมนา ในด้านที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเพื่อนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับมาพัฒนาผลงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

2 ด้านลักษณะของงาน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการปรับรูปแบบในการทำงานให้ไม่มีความจำเจซ้ำซาก หรืออาจจัดกิจกรรมที่มีความแปลกใหม่ น่าสนใจ เพื่อสร้างความท้าทาย ไม่นำเบื่อให้กับบุคลากรในการปฏิบัติงาน เช่น นำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน อาจมีการปรับหมุนเวียนงาน ให้พนักงานรู้สึกไม่เกิดความเบื่อหน่าย แต่ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงความเหมาะสมต่างๆด้วย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ศึกษาเฉพาะความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีเท่านั้น ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน เช่น ตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคล สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม วัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความจงรักภักดี เป็นต้น

2. การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้นในการศึกษาค้นคว้าต่อไปควรเพิ่มเทคนิควิธีการศึกษาโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม มาใช้ในการศึกษาร่วมด้วยเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก ถึงปัจจัยและสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี อย่างรอบด้าน

3. การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีเท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาลักษณะการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่อื่น หรือมหาวิทยาลัยที่มีลักษณะและบริบทสภาพพื้นที่ใกล้เคียงกัน เช่น บุรีรัมย์ ศรีสะเกษ ร้อยเอ็ด เป็นต้น เพื่อนำข้อมูลมาศึกษาเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร มีความแตกต่างกันหรือไม่ เป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้ สำเร็จลงได้ด้วยความรู้และความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิริภาพรณ ลีภัยเจริญ ที่คอยช่วยให้คำชี้แนะ ตรวจสอบข้อบกพร่องต่างๆ สนับสนุนให้กำลังใจ ตลอดจนเอาใจใส่ในการคอยถามไถ่ถึงความคืบหน้า ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงมาไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณพี่ๆ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล ทำให้การเก็บข้อมูลทำได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

คุณค่าและประโยชน์ต่างๆ จากงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณของบิดามารดา ผู้มีพระคุณ ตลอดจนครูบาอาจารย์ทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้วิทยาการต่างๆ อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางและคอยเตือนสติแก่ผู้วิจัยตลอดมาจนทำให้สำเร็จได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- กมลวรรณ ยอดมาลี. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูกับประสิทธิผลของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 1. (งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา).
- จารุณี สารนอก. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานไฟฟ้า เขต 3 จังหวัดนครราชสีมา. (ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์).
- จิรัฐดา บัวผัน, ประจักษ์ บัวผัน และพรทิพย์ คำพอ. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชนเขตสาธารณสุขที่12 [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. *วิจัย มข*, 16(6), 679-692.
- เฉลิม สุขเจริญ. (2557). แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก).
- ชลธิศ แสงฤทธิ์. (2559). ปัจจัยอันมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครนครราชสีมา. (การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน).
- ชูชัย สมบัติไกร. (2554). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูศรี วงศ์ตระนะ. (2550). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 10. นนทบุรี: ไทเนรมิตจินอินเตอร์โปรเกรสซิฟ.
- ภัทรนันท์ ศิริไทย และชิตพล ชัยมณเฑียร. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยชุมชนสระแก้ว [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. *วารสารด้านการบริหารรัฐกิจและการเมือง*, 5(1), 157-197.
- ราชภัฏอุบลราชธานี, มหาวิทยาลัย. (2558). *คู่มือการศึกษา 2558*. อุบลราชธานี: วิทยาการพิมพ์.
- วิเชียร วิทยอุดม. (2556). *พฤติกรรมองค์กร*. นนทบุรี: ธนอักษรพิมพ์.
- วีระชัย ธีระโต และปรีดา วิบุษซา. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดสถานีตำรวจภูธรพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร. ใน *จัดการอย่างไรให้ธุรกิจท้องถิ่นไทยเติบโตอย่างยั่งยืน*. (น. 60-68). อุบลราชธานี: คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- สุพัตรา วงษ์เมืองแก่น. (2558). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู อำเภอแม่สอด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตากเขต 2. (งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา).
- อรสุดา ดุลิตรรณกุล. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง. (การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).

- Afifah, Addien and Maria V.J. Tielung. (December 2014). Reward and workplace environment on Employee performance at Faculty Economics and Business Sam Ratulangi University [Electronic version]. *EMBA*, 2(4), 626-633.
- Ristic, Marija R., Marko Selakovic and Tahir M. Qureshi. (2017). Employee motivation strategies and creation of supportive work environment in societies of post-socialist transformation [Electronic version]. *Polish Journal of Management studies*, 15(2), 205-216.
- Robbins, Stephen P. and Timothy A. Judge. (2013). *Organizational behavior*. 15th ed. New Jersey: Pearson Education.
- Ying, Tan Ting. (2017). *Relationship between Work Motivation and Work Self-Efficacy And Motivating Factors of Generation Y*. (Master of Psychology, University Tunku Abdul Rahman).

การใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เรื่องกระบวนการวิจัยเพื่อเพิ่มผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้วิชา ACC471 ระเบียบวิธีวิจัยทางบัญชี คณะบัญชี มหาวิทยาลัยรังสิต

นิมนวล วิเศษสรรพ, มหาวิทยาลัยรังสิต¹

วัฒนา ศรีถาวร, มหาวิทยาลัยรังสิต²

Email: nimnuan@rsu.ac.th

บทคัดย่อ

บทความนี้มีเพื่อรายงานผลการวิจัยการพัฒนาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์เรื่อง กระบวนการวิจัยเพื่อเพิ่มผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้วิชา ACC471 ระเบียบวิธีวิจัยทางบัญชี ของคณะบัญชี มหาวิทยาลัยรังสิตเพื่อเพิ่มสัมฤทธิ์ผลการเรียนของผู้เรียน โดยมีสมมติฐานการวิจัย 1) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวมีประสิทธิภาพการสอนไม่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดคือ 75/75 2) สัมฤทธิ์ผลการเรียนของผู้เรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน และ 3) ผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อการเรียนรู้ผ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในระดับมากขึ้นไปไม่น้อยกว่า 75% เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ได้แก่ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง กระบวนการวิจัย ที่พัฒนาขึ้นเอง แบบทดสอบสัมฤทธิ์ผลการเรียนก่อน ระหว่างเรียนและหลังเรียน รวมทั้งแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อการเรียนผ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ โดยศึกษาจากผู้เรียนคณะบัญชี ที่ลงทะเบียนเรียนวิชา ACC 471 ระเบียบวิธีวิจัยทางบัญชี ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2559 จำนวน 20 คน สถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ อัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติวิเคราะห์ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยแบบจับคู่ ในช่วงความเชื่อมั่นที่ 95% ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง กระบวนการวิจัย สำหรับวิชาการระเบียบวิธีวิจัยมีประสิทธิภาพของหนังสือเท่ากับเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด (74.88/75.67) สัมฤทธิ์ผลการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญ ความพึงพอใจต่อการเรียนรู้ผ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ฉบับนี้อยู่ในระดับมากและมีผู้เรียนมากกว่า 75% มีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไป

คำสำคัญ: หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ กระบวนการวิจัย

ABSTRACT

This article aimed to report the research result of the electronics book development which concern on research process and using for teaching ACC471 Accounting Research Methodology of the faculty of accountancy of Rangsit University, in order to increase the learning achievement of students. The hypothesizes were 1) the effectiveness of the developed E-Book could be rated is not less than the standard criteria (75/75), 2) the learning achievement of students would be improved, and 3) the 75% of student's satisfaction toward this E-Book would be more than average level. The population of the research comprised of all students who enrolled in the course of ACC 471 Accounting Research Methodology in Semester 2 of the academic year, 2015. The research tools were the developed E-Book, the achievement-test papers, and satisfaction questionnaire. By using the descriptive statistic; percentage, mean and standard deviation; and the pair match mean different statistical testing at the 95% of confident level, the result of the research showed that

¹ มหาวิทยาลัยรังสิต

² มหาวิทยาลัยรังสิต

the efficiency of the book was equal to the standard criteria; at 74.88/75.67. The learning achievement on average was statistically significant improved, and the satisfaction toward learning through the book was in high level. The students who were satisfied with learning through the book at more level to most level was 75% up.

Keywords: Electronic book, Learning achievement, Research process

บทนำ

การพัฒนาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์เรื่องกระบวนการวิจัย มีจุดมุ่งหมายใช้เป็นสื่อการเรียนรู้ที่ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้ และแทนการบรรยายของผู้สอน ในหัวข้อกระบวนการวิจัยสำหรับวิชาการระเบียบวิธีวิจัยทางบัญชี หลักสูตรบัญชีบัณฑิต คณะบัญชีมหาวิทยาลัยรังสิต รวมทั้งช่วยให้ผู้เรียนสามารถเข้าถึงแหล่งสาระความรู้กระบวนการวิจัยได้อย่างรวดเร็ว การใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในลักษณะดังกล่าวอยู่ในแผนการปรับปรุงรายวิชาที่ต้องการปรับกลยุทธ์การสอนจากเดิมมาเป็นแบบ Activity Based Approach โดยสร้างกิจกรรมกลุ่มให้ผู้เรียนร่วมกันทำเป็นกิจกรรมการเรียนรู้ย่อยๆ ที่มีความต่อเนื่องตามขั้นตอนของกระบวนการวิจัยคล้ายกับการให้ทำโครงการวิจัย แต่มีความแตกต่างในขั้นการเรียนรู้และการประเมินผู้เรียน ที่มีได้ให้ความสำคัญต่อผลลัพธ์การเรียนรู้เหมือนแต่ก่อนแต่จะให้ความสำคัญต่อสัมฤทธิ์ผลการเรียนซึ่งวัดจากความรู้ที่ผู้เรียนได้สร้างความรู้ด้วยตนเองด้วยการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่พบเห็นใหม่จากการลงมือปฏิบัติกับความรู้ความเข้าใจที่มาก่อน แล้วจึงถ่ายทอดออกมาเป็นความรู้ ดังนั้นแผนการสอนจึงปรับบทบาทของผู้สอนจากผู้บรรยายให้ความรู้มาเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการแสดงความคิดเห็นต่อสิ่งที่ผู้เรียนได้คิดและได้ทำ รวมทั้งการมีส่วนร่วมกับผู้เรียนในการสรุปความรู้ที่เป็นผลลัพธ์จากการดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ย่อย ผู้วิจัยมีความเห็นว่ากลยุทธ์การสอนนี้สอดคล้องกับปรัชญาการเรียนรู้แบบ Constructivism ในทฤษฎีการเรียนรู้ที่อธิบายว่าการเรียนรู้ของผู้เรียนควรเกิดจากกระบวนการจัดการศึกษาแบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญโดยเชื่อว่าการเรียนรู้เป็นกระบวนการภายในของผู้เรียนซึ่งผู้สอนจะเป็นผู้ช่วยให้ผู้เรียนปรับเปลี่ยนโครงสร้างทางปัญญาของตนเองได้โดยต้องจัดประสบการณ์ที่จะให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ในสิ่งที่แตกต่างไปจากความรู้ที่มีมาก่อน เพื่อให้เกิดความขัดแย้งทางความคิดของผู้เรียนและนำไปสู่การขยายความรู้ต่อยอดหรือขยายผลความรู้ที่มีมาก่อนให้กว้างขวางแตกฉาน (พิมพ์นัย เตชะคุปต์ และ พยวาร์ อินดีสุข, 2551: 24-26) เมื่อการพัฒนาหลักสูตรการสอนมีความสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายการสอน การประเมินผู้เรียนที่เหมาะสมจะเป็นอีกปัจจัยหนึ่งซึ่งช่วยให้การวัดผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้มีความถูกต้องและนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงการสอนในครั้งต่อไปได้อย่างดี วิธีการประเมินผู้เรียนตามสภาพจริงเป็นหนึ่งในวิธีการประเมินผู้เรียนที่ให้ความสำคัญกับกระบวนการเรียนรู้มากกว่าคุณภาพของผลผลิตหรือชิ้นงาน ซึ่งในงานวิจัยฉบับนี้ได้ใช้วิธีนี้ ในการประเมินผู้เรียนตลอดภาคการศึกษาโดยแบ่งประเมินเป็นการประเมินก่อนเรียน ประเมินระหว่างเรียน และประเมินหลังเรียน เพื่อให้สามารถวินิจฉัยข้อบกพร่องของผู้เรียนแต่ละคนหรือแต่ละกลุ่มได้ วิธีการประเมินในลักษณะนี้ทำให้ผู้สอนสามารถให้คำแนะนำที่ตรงประเด็นกับผู้เรียน แต่ละคนและแต่ละกลุ่มได้เป็นอย่างดี จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้สอนพัฒนาขึ้นเองและนำมาใช้ในการสอนจะต้องคำนึงถึงจุดมุ่งหมายการพัฒนาวิชาและจุดมุ่งหมายการสอนรายวิชา ทั้งสองประการนี้จะสัมพันธ์กับกลยุทธ์การสอนและการประเมินผู้เรียน ซึ่งจากการทบทวนงานวิจัยในอดีตหลายฉบับ อาทิ สุทิน โรจน์ประเสริฐ (2552) นิลวรรณ ไชยทนและภัคเกษม ชะตาภา, (2554) พัดชา อินธรมิ (2555) วินดา วังสังยาว (2556) วันฤดี สุขสงวน (2556) กนิษฐา แสงกระจ่าง และคณะ (2557) พบว่ามีผลการวิจัยที่ได้มีความสอดคล้องกันในด้านของการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์เพื่อเพิ่มสัมฤทธิ์ผลการเรียนของผู้เรียนและความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อการเรียนในระดับมาก สำหรับงานวิจัยฉบับนี้ซึ่งเป็นการวิจัยในชั้นเรียน จึงมีจุดมุ่งหมายที่ต้องการตรวจสอบคุณภาพหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเองเพื่อใช้เป็นสื่อการสอนแทนการบรรยายและมีความมุ่งหวังว่าจะช่วยให้เกิดสัมฤทธิ์ผลการเรียนตามที่กล่าวข้างต้น ซึ่งคุณภาพนั้นจะครอบคลุมถึงประสิทธิภาพสื่อที่เมื่อนำมาประกอบกับแนวทางการสอนตามที่กล่าวไว้จะต้องช่วยให้ผู้เรียนมีพัฒนาการการเรียนรู้ขั้นตอนการทำวิจัยในกระบวนการ การวิจัยได้อย่างต่อเนื่อง โดยใช้เทคนิคการประเมินประสิทธิภาพสื่อที่เป็นมาตรฐาน และการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ การเรียนผ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ กระบวนการเรียนรู้และการประเมินผู้เรียน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง กระบวนการวิจัย สำหรับวิชาการระเบียบวิธีวิจัย ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์
2. เพื่อหาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนตามวัตถุประสงค์ของบทเรียนภายหลังที่ได้เรียนรู้ผ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์เรื่องกระบวนการวิจัยที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเอง
3. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อการเรียนรู้ผ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง กระบวนการวิจัยที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเอง

ระเบียบวิธีวิจัย

กลุ่มประชากร คือ ผู้เรียนคณะบัญชี ที่ลงทะเบียนเรียนวิชา ACC 471 ระเบียบวิธีวิจัยทางบัญชี ในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2559 จำนวนทั้งสิ้น 20 คน

การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้ เครื่องมือที่ 1 หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่พัฒนาขึ้นเอง ซึ่งให้ผู้เรียนใช้เป็นคู่มือสำหรับการทำโครงการวิจัย การออกแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์จึงแบ่งเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการวิจัยทางบัญชี ตอนที่ 2 กระบวนการวิจัย ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เรียนได้รู้สาระการวิจัยในเบื้องต้นซึ่งประกอบด้วย ความหมาย ประเภทการวิจัย และมุมมองของการวิจัยทางการบัญชีที่แตกต่างไปจากงานวิจัยด้านอื่น และขั้นตอนต่างๆ ในการทำวิจัย ซึ่งในการสอนได้กำหนดจุดมุ่งหมายรายวิชาเพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้สาระกระบวนการวิจัยจากการทำโครงการวิจัย หัวข้อย่อยที่บรรจุลงในสาระสื่ออิเล็กทรอนิกส์ แบ่งเป็นดังนี้

- | | |
|---|--|
| ตอนที่ 1 | ตอนที่ 2 |
| 1.1 ความสำคัญและความหมายของการวิจัย | 2.1 ขั้นตอนต่างๆ ของกระบวนการวิจัย |
| 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย | 2.2 การพัฒนาหัวข้อการวิจัย |
| 1.3 การจัดประเภทการวิจัย | 2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างคำถามวิจัยและวัตถุประสงค์การวิจัย |
| 1.4 การวิจัยทางบัญชีในมุมมองที่แตกต่าง | 2.4 การสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย |
| 1.5 ความสำคัญของการวิจัยต่อการพัฒนาประเทศ | 2.5 การวางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูล |
| | 2.7 การวิเคราะห์ข้อมูลและการอธิบายผล |
| | 2.8 การสรุปผลการวิจัย และการรายงานผลการวิจัย |

โปรแกรมที่ใช้ในการพัฒนาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ คือ iBook Author ซึ่งใช้กับอุปกรณ์ IPAD เครื่องมือที่ 2 คือ แบบทดสอบความรู้และทักษะปัญหาใช้ในการประเมินสัมฤทธิ์ผลการเรียนรู้ของผู้เรียนที่เกิดจากการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านการอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์และการทำโครงการวิจัยเป็นกลุ่ม โดยมีอาจารย์ผู้สอนเป็นผู้ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกสนับสนุนการเรียนรู้ เช่น แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการค้นคว้า โปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ในการประมวลผลข้อมูลทางสถิติ เป็นต้น แบบทดสอบทั้งหมดมี 6 ฉบับ ประกอบด้วย แบบทดสอบก่อนเรียน 1 ชุด แบบทดสอบระหว่างเรียน 4 ชุด แบ่งเป็น เรื่อง การกำหนดหัวข้อและคำถามวิจัย การพัฒนารอบแนวคิดการวิจัย การออกแบบวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และแบบทดสอบหลังเรียน 1 ชุด เครื่องมือที่ 3 คือ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการเรียนรู้ระเบียบวิธีวิจัยจากการอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง กระบวนการวิจัย ที่ได้พัฒนาขึ้นโดยผู้วิจัย แบ่งเป็น 4 ตอน ได้แก่ ส่วนนำของหนังสือ การออกแบบหนังสือโดยรวม การใช้บทเรียน และการประเมินผลการเรียนรู้ การพัฒนาแบบสอบถามความพึงพอใจนั้นได้ปรับปรุงจากแบบสอบถามที่ปรากฏในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอดีต และผ่านการทดสอบความน่าเชื่อถือด้วยค่า Cronbach's alpha ได้เท่ากับ .8776

การออกแบบการวิจัย เนื่องจากการวิจัยนี้เป็นการวิจัยในชั้นเรียนจึงใช้วิธีวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory action research method) ผู้เรียนกลุ่มเป้าหมายจึงเป็นผู้ถูกกระทำ และผู้สอนเป็นผู้สังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้โดยทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำแนะนำการทำการวิจัย และอำนวยความสะดวกแหล่งค้นคว้า และประเมินผลเรียนรู้ของผู้เรียนในแต่ละด้านตามที่กำหนดเป็นมาตรฐานผลการเรียนรู้ 5 ด้าน ในหลักสูตร การออกแบบการเรียนการสอนเป็นแบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ผู้สอนออกแบบกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียนโดยให้ผู้เรียนเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติการวิจัยซึ่งถูกออกแบบเป็นกิจกรรมย่อยตามขั้นตอนการวิจัย มีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวเป็นคู่มือการทำการวิจัย และประเมินผู้เรียนตามสภาพจริงซึ่งจะประเมินจากผลการเรียนรู้ตามเป้าหมายและความก้าวหน้าของงานในแต่ละขั้นตอน ใช้สำหรับการวัดผลการเรียนรู้ด้านความรับผิดชอบและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงานร่วมกันเป็นทีม รวมทั้งความสามารถในการวิเคราะห์เชิงปริมาณ การใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร รวมทั้งทักษะด้านคุณธรรม ส่วนการวัดสัมฤทธิ์ผลการเรียนจะใช้เครื่องมือที่ 2 คือแบบทดสอบความรู้และทักษะปัญหา

การเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นข้อมูลปฐมภูมิที่มีลักษณะเป็นข้อมูลเชิงปริมาณเก็บจากกลุ่มประชากรโดยนำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยข้างต้น มาใช้อย่างเหมาะสม ดังนี้

1. ข้อมูลที่ใช้ในการประเมินประสิทธิภาพของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ประกอบด้วยคะแนนวัดผลที่ได้จากการทดสอบระหว่างเรียนซึ่งผู้เรียนในกลุ่มประชากรเป้าหมายจะต้องได้รับการทดสอบทุกคนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบทดสอบระหว่างเรียนชุดที่ 2-5

2. ข้อมูลความคิดเห็นของผู้เรียนที่มีต่อการเรียนรู้กระบวนการวิจัยผ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ใช้แบบสอบถามความคิดเห็นที่กล่าวไว้ข้างต้น โดยแบ่งคำถามเป็น 4 ส่วน รวมคำถาม 20 ข้อ แต่ละข้อให้ผู้เรียนในกลุ่มประชากรเป้าหมายแสดงความคิดเห็นให้ตรงกับความคิดของตนเองให้มากที่สุด โดยแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับ 1 = ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
ระดับ 2 = ระดับความพึงพอใจน้อย
ระดับ 3 = ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ระดับ 4 = ระดับความพึงพอใจมาก
ระดับ 5 = ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

การอธิบายผลการวิเคราะห์โดยกำหนดเป็นช่วงคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

- 1.00-1.50 = ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
1.51-2.50 = ระดับความพึงพอใจน้อย
2.51-3.50 = ระดับความพึงพอใจปานกลาง
3.51-4.50 = ระดับความพึงพอใจมาก
4.51-5.00 = ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

3. ข้อมูลที่ใช้ในการวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนตามวัตถุประสงค์ของบทเรียนภายหลังที่ได้ เรียนรู้ผ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเองประกอบการเรียนเสริมนอกเวลา คือ ผลการสอบที่ผู้เรียนในกลุ่มประชากรเป้าหมายได้เข้าสอบก่อนเรียนและหลังเรียน โดยเครื่องมือที่ใช้ประกอบด้วย แบบทดสอบก่อนเรียน (เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยชุดที่ 1) และแบบทดสอบหลังเรียน (เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยชุดที่ 6)

การวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

1. การประเมินประสิทธิภาพหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ตามเกณฑ์ ใช้วิธีต่อไปนี้

1.1 ค่าประสิทธิภาพกระบวนการเรียนหารด้วยผลลัพธ์ (E1/E2) ด้วยลักษณะทางธรรมชาติของวิชาระเบียบวิธีวิจัย การเรียนรู้วิจัยส่วนใหญ่เกิดจากการลงมือปฏิบัติมากกว่าการเรียนรู้จากการอ่านตำราหรือทำแบบฝึกหัดท้ายบทเรียนเช่นเดียวกับวิชาบรรยายทั่วไป ดังนั้นจึงกำหนดเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิภาพของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์เป็น 75/75 เช่นเดียวกับ ดวงอาทิตย์ ศรีมูล (2552) ใช้อัตราส่วนประสิทธิภาพกระบวนการเรียน(E1)กับประสิทธิภาพผลลัพธ์(E2) ในการประเมินประสิทธิภาพชุดการสอนโดยนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด และยอมรับความคลาดเคลื่อน ที่ระดับ 2.5 บวกและลบ ดังนี้

กรณี 1 เมื่อประสิทธิภาพของชุดการสอนสูงกว่าเกณฑ์ หมายถึง สูง กว่าเกณฑ์

กรณี 2 เมื่อประสิทธิภาพของชุดการสอนเท่ากับเกณฑ์หรือสูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ไม่เกิน 2.5 % ถือว่า เท่าเกณฑ์

กรณี 3 เมื่อประสิทธิภาพของชุดการสอนต่ำกว่าเกณฑ์แต่ไม่ต่ำกว่า 2.5 % ต่ำกว่าเกณฑ์ ถือว่ายังมีประสิทธิภาพ

ที่ยอมรับได้

สูตรการคำนวณ

$$E1 = \frac{\bar{X}}{A} \times 100 \quad \dots\dots\dots 1$$

$\bar{X}$ = คะแนนเฉลี่ยแบบฝึกหัดของผู้เรียนทั้งหมดรวมกัน

A = คะแนนเต็มแบบฝึกหัดรวมทั้งหมด

$$E2 = \frac{\bar{Y}}{B} \times 100 \quad \dots\dots\dots 2$$

$\bar{Y}$ = คะแนนเฉลี่ยแบบทดสอบหลังเรียนของผู้เรียนทั้งหมด

B = คะแนนเต็มแบบทดสอบหลังเรียนรวมทั้งหมด

1.2 ค่าดัชนีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (Effectiveness index : EI) หมายถึง คะแนนความก้าวหน้าในการเรียนรู้จากสื่อ การสอนอิเล็กทรอนิกส์ สามารถคำนวณได้จากสูตรต่อไปนี้

$$EI = \frac{F - I}{S - I}$$

I = คะแนนแบบทดสอบก่อนเรียนของผู้เรียนทั้งหมด

F = คะแนนแบบทดสอบหลังเรียนของผู้เรียนทั้งหมด

S = คะแนนเต็มแบบทดสอบรวมของผู้เรียนทั้งหมด

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้ดัชนีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่คำนวณ ในการอธิบายประสิทธิภาพของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ค่า E1 ที่คำนวณได้ จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0.5 ถึง 1.0 จึงยอมรับในประสิทธิภาพของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์

2. การวิเคราะห์เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ ใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มในที่นี่หมายถึง ชุดข้อมูล คะแนนที่ได้จากการทดสอบความรู้และทักษะปัญญา โดยใช้เครื่องมือสถิติวิเคราะห์การทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากร 2 ชุด ที่ไม่มีความเป็นอิสระต่อกัน เปรียบเทียบความแตกต่างแบบจับคู่ (Matching t-test) ซึ่งมีสมมติฐานการวิจัยว่าสัมฤทธิ์ผลการเรียนรู้ซึ่งวัดจากคะแนนการทดสอบหลังเรียน จะมากกว่าคะแนนการทดสอบก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

3. การประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อการเรียนรู้ระเบียบวิธีวิจัยจากการอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เรื่องกระบวนการวิจัยที่ได้พัฒนาขึ้นโดยผู้วิจัย ใช้สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ ค่าความถี่ และค่าเฉลี่ย

ผลการวิจัย

การพัฒนาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์มีเนื้อหาครบถ้วนเกี่ยวกับกระบวนการวิจัย การออกแบบหน้าจอและการเข้าถึงเนื้อหาเป็นแบบเรียลไทม์ การอ่านและการติดตามได้ออกแบบเป็นสื่อมัลติมีเดียซึ่งประกอบด้วย วิดีโอ เสียง และรูปภาพ รวมทั้งบทสนทนาระหว่างผู้เรียนกับผู้สอนโดยสร้างเป็นการบูรณาการ โปรแกรมที่ใช้พัฒนาเป็นโปรแกรมสำเร็จรูป ibooks Author บนระบบปฏิบัติการแบบ MacOS โครงสร้างของหนังสือแบ่งเป็น 1) ส่วนนำได้แก่หน้าปกสารบัญและการแนะนำหนังสือ 2) ส่วนเนื้อหาบทเรียนประกอบด้วยความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการวิจัย กระบวนการวิจัย ซึ่งแบ่งเป็น 6 ขั้นตอน ได้แก่ การกำหนดปัญหาการวิจัย วัตถุประสงค์การวิจัย การพัฒนากลอบแนวคิดการวิจัย การออกแบบการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและการรายงานผลการวิจัย ซึ่งในการประเมินความพึงพอใจได้มีคำถามที่เกี่ยวกับโครงสร้างของหนังสือ การออกแบบ การใช้บทเรียนด้วย

ผลการประเมินประสิทธิภาพของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ด้วยค่าประสิทธิภาพกระบวนการเรียนหารด้วยผลลัพธ์ (E1/E2) กำหนดเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิภาพ 75/75 ให้ผลลัพธ์ที่ใกล้เคียงกันเกณฑ์มาก เท่ากับ 74.88/75.67 กล่าวคือ คะแนนเฉลี่ยรวมระหว่างเรียนทั้งหมดเมื่อคิดเป็นอัตราร้อยละของคะแนนเต็ม (E1) เท่ากับ 74.88 ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดร้อยละ 0.16 และค่าเฉลี่ยคะแนนทดสอบหลังเรียนเมื่อคิดเป็นอัตราร้อยละของคะแนนเต็ม (E2) เท่ากับ 75.67 สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดร้อยละ 0.89 ซึ่งไม่เกินร้อยละ 2.5 จึงกล่าวได้ว่าประสิทธิภาพของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ฉบับนี้มีประสิทธิภาพเป็นไปตามเกณฑ์ และดัชนีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ซึ่งเป็นตัวชี้วัดความก้าวหน้าของผู้เรียนในการเรียนรู้สาระวิชาผ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ผลการประเมินได้ค่าดัชนีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เท่ากับ 0.59 ซึ่งอยู่ในช่วงที่แสดงถึงคุณภาพดี กล่าวคือค่าดัชนีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน อยู่ระหว่าง 0.5 ถึง 1.0 อ้างไว้ในรายงานวิจัย เรื่องการพัฒนาสื่อการสอนอิเล็กทรอนิกส์ รายวิชา CSC161 การแก้ปัญหาและการโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (ดวงอาทิตย์ ศรีมูล, 2552 : 20)

ผลการประเมินสัมฤทธิ์ผลการเรียนโดยผ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ฉบับนี้ ได้จากการทดสอบความแตกต่างคะแนนการทดสอบหลังเรียนกับก่อนเรียน โดยมีสมมติฐานว่าคะแนนการทดสอบหลังเรียนจะต้องมากกว่าคะแนนทดสอบก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญ กำหนดช่วงความเชื่อมั่นที่ 95% จากการทดสอบพบว่า ความแตกต่างดังกล่าวเกิดขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Sig.(2 tails) เท่ากับ .005 น้อยกว่า .05 จึงสรุปได้ว่าการออกแบบการสอนและการประเมินผลผู้เรียนทำให้ผู้เรียนมีสัมฤทธิ์ผลการเรียนรู้ดีขึ้น

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียน ผู้เรียนที่ลงทะเบียนเรียนวิชา ACC 471 ระเบียบวิธีวิจัยทางบัญชี ในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2559 จำนวน 20 คนได้แสดงความพึงพอใจต่อการเรียนรู้ผ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.51-4.50 ซึ่งหมายถึงความพึงพอใจในระดับมาก รวมทั้งการพิจารณาจากอัตราร้อยละของผู้เรียนในแต่ละระดับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าร้อยละของผู้เรียนส่วนใหญ่(มากกว่า 70%) แสดงความพึงพอใจของตนในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ 90 ของผู้เรียนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดโดยเฉพาะประเด็นของสารบัญและการเชื่อมโยงหัวข้อไปยังหน้าเนื้อหาที่มีความชัดเจนและแม่นยำในส่วนนำ ในประเด็นการออกแบบพบว่าร้อยละ 95 ของผู้เรียนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในเรื่อง การจัดองค์ประกอบของบทเรียนมีความเหมาะสม สะดุดตา และน่าสนใจ อันดับรองลงมาเป็นการชัดเจนของตัวอักษรที่มาจากกรอบตัวอักษร ขนาดและสีสันท่านที่ให้อ่านง่าย ในประเด็นของการใช้บทเรียน ร้อยละ 100 มีความพึงพอใจมากที่สุดถึงมากที่สุดในเรื่องคำอธิบายที่อ่านแล้วเข้าใจง่ายตรงประเด็น และชัดเจน ประเด็นสุดท้ายในเรื่องแบบทดสอบร้อยละ 90 แสดงถึงความพึงพอใจในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุดในเรื่องของการอ่านประกอบการเรียน ส่วนความเหมาะสมของแบบทดสอบผู้เรียนแสดงความพึงพอใจในส่วนนี้น้อยกว่าประเด็นอื่นๆ

อภิปรายผล

นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการใช้นั่งสืออิเล็กทรอนิกส์ประกอบการเรียน ในส่วนของส่วนนำและส่วนของเนื้อหาโดยให้ความเห็นในคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับเนื้อหาสาระการใช้ภาษาที่ง่ายต่อการทำความเข้าใจ การออกแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ทำให้ผู้ใช้เข้าถึงเนื้อหาได้ง่าย นอกจากนี้ผู้ทรงคุณวุฒิในการประเมินคุณภาพให้ความเห็นว่าเนื้อหาในหนังสือครบถ้วนและตรงประเด็นตามวัตถุประสงค์การพัฒนาหนังสือดังกล่าว

ผลการวิจัยที่ได้กล่าวข้างต้นอาจมีผลกระทบร่วม (Confounding effect) จากการเรียนรู้จากแหล่งความรู้อื่นนอกเหนือจากหนังสืออิเล็กทรอนิกส์เนื่องจากการออกแบบการสอนไม่ได้จำกัดแหล่งความรู้ให้กับผู้เรียน ผู้เรียนจึงสามารถค้นหาความรู้กระบวนการวิจัยหรือการทำวิจัยจากแหล่งความรู้อื่นซึ่งรวมทั้งผู้สอน ดังนั้นในการวัดสัมฤทธิ์ผลการเรียนด้วยคะแนนทดสอบหลังเรียนจะเห็นได้ว่าคะแนนการทดสอบหลังเรียนมีความแปรปรวนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมาก ซึ่งอาจเป็นผลจากความสามารถในการเรียนรู้ของผู้เรียนแต่ละคนในการค้นคว้าความรู้จากแหล่งความรู้อื่นและระดับสติปัญญาของผู้เรียนซึ่งในการวิจัยนี้ไม่ได้มีการควบคุมตัวแปรเหล่านี้ ผลการวิจัยที่ได้จึงแตกต่างจากผลงานวิจัยของ ปรียา อนุพงษ์ธออาจ และ เสมา สมประสงค์ (2549) ที่มีการออกแบบวิจัยในการประเมินประสิทธิภาพของชุดการเรียนรู้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เรื่องคลื่นเสียง และแสง ที่ออกแบบการวิจัยเป็นแบบการวิจัยกึ่งทดลองโดยมีกลุ่มควบคุม กลุ่มทดลอง โดยกลุ่มควบคุมจะมีได้เรียนผ่านชุดการเรียนรู้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์

สำหรับการประเมินประสิทธิภาพของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ในที่นี้ได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐาน E1/E2 เป็น 75/75 จะเห็นว่าต่ำกว่าเกณฑ์ที่ใช้ในงานวิจัยหลายฉบับ อาทิ งานวิจัยของดวงอาทิตย์ ศรีมูล (2552) และ จรัสสม ปานบุตร (2557) ซึ่งมักจะกำหนดที่ E1/E2 เท่ากับ 80/80 โดยผลลัพธ์ที่กล่าวไว้ข้างต้นแสดงให้เห็นถึงค่าประสิทธิภาพกระบวนการเรียนหารด้วยผลลัพธ์ (E1/E2) เท่ากับ 74.88/75.67 ที่กำหนดเช่นนั้นเนื่องจากธรรมชาติของรายวิชาวิชาการระเบียบวิธีวิจัยทางบัญชีมีความแตกต่างไปจากวิชาบรรยาย ซึ่งในทัศนะของผู้สอนเห็นว่ากลยุทธ์ที่ใช้ในการสอนมีจุดประสงค์ให้ผู้เรียนใช้กระบวนการเรียนรู้จากแหล่งข้อมูล ซึ่งเป็นกลยุทธ์การสอนที่พิมพ์ันธุ์ เตชะคุปต์ และ พเยาว์ ยินดีสุข (2551) ได้กล่าวไว้ว่าเป็นกลยุทธ์การสอนที่ช่วยปรับพฤติกรรมด้านความคิดของผู้เรียนได้ดี ผลการเรียนรู้จึงมุ่งเน้นด้านทักษะและเจตคติมากกว่าความรู้ความจำ และการประเมินประสิทธิภาพของสื่อการสอนอิเล็กทรอนิกส์ จึงอาจกำหนดได้ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานสำหรับวิชาที่เน้นความรู้ความจำสอดคล้องกับชัยยงค์ พรหมวงศ์ และคณะ(2557) ได้แนะนำให้ผู้สอนเป็นผู้พิจารณาเกณฑ์ประสิทธิภาพสื่อการสอนตามความพอใจโดยเน้นว่าเนื้อหาเป็นความรู้ความจำมักจะตั้งไว้ 80/80 , 85/85 หรือ 90/90 เนื้อหาที่เป็นทักษะหรือ เจตคติศึกษาอาจตั้งต่ำกว่า เช่น 70/70 หรือ 75/75 แต่ไม่ควรตั้งค่าต่ำเกินไปกว่านี้ อย่างไรก็ตามในงานวิจัยฉบับนี้ได้ใช้ตัวชี้วัดประสิทธิภาพหนังสืออิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติมอีก 1 ตัวบ่งชี้คือดัชนีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน(EI) ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.59 จะช่วยยืนยันผลการประเมินประสิทธิภาพ ของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผลที่คำนวณได้ยืนยันความมีประสิทธิภาพของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์

การประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนที่ได้เรียนรู้ผ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์อาจเป็นผลการประเมินที่สะท้อนคุณภาพของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ในมุมมองของผู้เรียน เนื่องจากการดำเนินการสอบถามนั้นทำหลังจากที่ได้มีการสอบเสร็จสิ้นแล้ว เพื่อให้ผู้เรียนสามารถประเมินได้ครบทุกประเด็นที่ปรากฏในแบบสอบถาม และผลการประเมินมีความชัดเจนมากกว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 90 ความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไปเห็นว่าหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ฉบับนี้เป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้สาระความรู้กระบวนการวิจัย

สรุป

หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง กระบวนการวิจัย ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นเพื่อใช้เป็นเอกสารสำคัญสำหรับการสอนวิชาการระเบียบวิธีวิจัยทางบัญชีเมื่อประกอบกับการวางแผนการสอนแบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญและการประเมินผู้เรียนตามสภาพจริง ประสิทธิภาพของหนังสือเท่ากับเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด (75/75) และช่วยเพิ่มสัมฤทธิ์ผลการเรียนของผู้เรียนโดยผู้เรียนที่เรียนมีสัมฤทธิ์ผลการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญ และผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อการเรียนรู้ผ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ฉบับนี้อยู่ในระดับมากและมีผู้เรียนมากกว่า 75% มีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไป

ข้อเสนอแนะ

1. สำหรับผู้สอนวิชาการระเบียบวิธีวิจัยหรือการวิจัยเบื้องต้นในหลักสูตรระดับปริญญาตรี การนำหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ฉบับนี้ไปใช้ในการสอนวิชา จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้สอนจะต้องใช้กลยุทธ์การสอนแบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญและทำการประเมินผลผู้เรียนตามสภาพจริง โดยให้ทำโครงการวิจัยในหัวข้อที่ผู้เรียนถนัดหรือสนใจ และใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นนี้เป็นคู่มือการทำวิจัยเพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้กระบวนการวิจัย ซึ่งอาจารย์ผู้สอนจะมีบทบาทเป็นผู้แนะนำและอำนวยความสะดวกเท่านั้น ผู้เรียนควรจะได้ใช้กระบวนการเรียนรู้ปัญหาและการแก้ไขปัญหาจากการลงมือทำวิจัย การใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง กระบวนการวิจัย จึงเป็นเพียงสื่อเสริมการเรียนรู้ที่มีความสะดวกต่อเข้าถึงและไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาเท่านั้น อาจารย์ผู้สอนมีบทบาทและความสำคัญในการช่วยให้ผู้เรียนมีความรู้และความเข้าใจในกระบวนการวิจัยอย่างถูกต้อง

2. สำหรับผู้ผลิตหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ในการผลิตหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง กระบวนการวิจัย สำหรับสอนวิชาระเบียบวิธีวิจัย ในครั้งต่อไป ควรคำนึงระดับการศึกษาว่าเป็นการสอนในระดับปริญญาตรีหรือปริญญาโท เพื่อให้การวางเนื้อหาสาระมีความเหมาะสมกับจุดมุ่งหมายรายวิชาซึ่งในระดับปริญญาตรีมุ่งเน้นความรู้และความเข้าใจเพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติ แต่ในระดับปริญญาโทมุ่งเน้นการเสริมสร้างทักษะการวิจัยในปัญหาการวิจัยที่มีซับซ้อนมากกว่าการวิจัยในระดับปริญญาตรี การเพิ่มปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับผู้สอนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จะช่วยให้ผู้เรียนสามารถตรวจสอบความเข้าใจอย่างถูกต้องของตนเองได้มากกว่า เช่น การตอบคำถาม ที่มีการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้เรียนพร้อมคำอธิบายที่เป็นคำตอบของคำถามนั้น เป็นต้น และอาจเพิ่มประสบการณ์การทำวิจัยลงไปเพื่อแสดงเทคนิคต่างๆ ที่ใช้ในการแก้ปัญหาที่มักจะเกิดขึ้นในระหว่างการดำเนินการวิจัย

3. สำหรับการวิจัยที่จะมีขึ้นต่อไป ควรให้ความสำคัญกับการออกแบบวิจัยเพื่อประเมินประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลการเรียนรู้ผ่านการอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ปรับวิธีวิจัยให้เป็นแบบการวิจัยเชิงทดลองโดยมีกลุ่มทดลอง กลุ่มควบคุม และจัดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้เพื่อป้องกันผลกระทบจากปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลเรียนรู้ นอกจากนี้ควรนำหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง กระบวนการวิจัย ไปทดลองใช้กับกลุ่มผู้เรียนกลุ่มอื่นเพื่อเปรียบเทียบผลการประเมินและการปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้นก่อนเผยแพร่สู่สาธารณชน

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้ดำเนินการจนสำเร็จลุล่วงและก่อให้เกิดขึ้นงานนวัตกรรมการเรียนการสอนสำหรับวิชาระเบียบวิธีวิจัยทางบัญชี ความสำเร็จนี้ เกิดจากการส่งเสริมและสนับสนุนของศูนย์สนับสนุนและพัฒนาการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยรังสิต และความช่วยเหลือของทีมงานผู้ผลิต E-Book และศูนย์นวัตกรรมเทคโนโลยีเพื่อการสอน รวมทั้งผู้เรียนทุกคนที่มีส่วนร่วมในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงขอขอบคุณทุกๆ ท่านเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้ ประโยชน์ใดๆ ที่เกิดจากงานวิจัยและ E-Book ฉบับนี้ผู้วิจัยขอมอบความดีงามดังกล่าวให้กับมหาวิทยาลัยรังสิต และคณะบัญชี มหาวิทยาลัยรังสิต

เอกสารอ้างอิง

กนิษฐา แสงกระจ่าง และคณะ. (2557). *การพัฒนาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์เพื่อการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ชุมชนท้องถิ่น โดยใช้แท็บเล็ต*.

(วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสารสนเทศศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์).

จรัสสม ปานบุตร. (2557). *การพัฒนาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์(E-Book) เพื่อพัฒนาทักษะการอ่าน ออกเสียงภาษาไทยของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนบ้านหนองเค็ด. Veridian E-Journal, Silpakorn University, 7(3), 175-190.*

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ และคณะ. (2557). *ระบบสื่อการสอน*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ดวงอาทิตย์ ศรีมูล. (2552). *การพัฒนาสื่อการสอนอิเล็กทรอนิกส์ รายวิชา CPE161/CSC161 การแก้ปัญหาและการโปรแกรมคอมพิวเตอร์*. (รายงานผลการวิจัย). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยรังสิต.

นิลวรรณ ไชยหนู และภัคเกษม สะดาตา. (2554). *การพัฒนาสื่อการสอนอิเล็กทรอนิกส์ รายวิชา31089305 : สมบัติทางกายภาพของวัสดุชีวภาพ*. (รายงานผลการวิจัย). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาควิชาฟิสิกส์.

ปรียา อนุพงษ์อาจ และเสมา สอนประสม. (2549). *ชุดการเรียนรู้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์รายวิชาฟิสิกส์ 2 เรื่อง คลื่น เสียงและแสง*. (รายงานผลการวิจัย). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยรังสิต.

พัชชา อินทรศรีศรี. (2555). *การพัฒนาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง การใช้ห้องสมุดสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1. (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).*

พิมพ์นัย เดชะคุปต์ และ พยวาร์ ยินดีสุจ. (2551). *ทักษะ 5C เพื่อการพัฒนาหน่วยการเรียนรู้และการจัดการเรียนการสอน อิงมาตรฐาน พิมพ์ครั้งที่ 6*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วันฤดี สุขสงวน. (2556). *ประสิทธิผลของสื่อการสอนอิเล็กทรอนิกส์รายวิชาการบัญชีบริหาร. Global Business and Economics Review, คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 8(1): 227-241.*

วารินทร์ รัชมีพรหม. (2537). *คอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอน สื่อการสอนเทคโนโลยีทางการศึกษาและการสอนร่วมสมัย*. กรุงเทพฯ: ขวณพิมพ์.

วินดา วังสังยาว. (2556). *การศึกษามูลการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง สถานที่ท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครสำหรับนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 4โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและการศึกษา. (สารนิพนธ์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน).*

สุทิน โรจน์ประเสริฐ. (2552). *การสร้างหนังสืออิเล็กทรอนิกส์เรื่อง เทคนิคการถ่ายภาพโฆษณา: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์*. (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางผ่านเฟซบุ๊ก
FACTORS AFFECTING OF PURCHASING DECISION OF COSMETIC BUSINESS VIA
FACEBOOK

พัชรภรณ์ เมธีการย์, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่¹
กัลยา ไกรักษ์, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่²
Email: 56866406@live.cmru.ac.th¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางผ่านเฟซบุ๊กและเพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้อเครื่องสำอางผ่านเฟซบุ๊ก กลุ่มตัวอย่างคือ กลุ่มลูกค้าที่ซื้อเครื่องสำอางจากเฟซบุ๊ก จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 25-26 ปี เป็นนักศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ย 15,213 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่ซื้อผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์สำหรับแต่งหน้า ช่วงเวลาที่ใช้งานเฟซบุ๊กมากที่สุด คือ 18.00-21.00 น. และซื้อเครื่องสำอางในพักอาศัย ชำระเงินด้วยการโอนเงินผ่านอินเทอร์เน็ต (E-Banking) ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้ออันดับที่ 1 - อันดับที่ 5 คือ เพื่อน รีวิวจากอินเทอร์เน็ต พนักงานขาย ครอบครัว และคนรัก ตามลำดับ ตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางเมื่อมีความต้องการสินค้า ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของธุรกิจการจำหน่ายเครื่องสำอางผ่านเฟซบุ๊กประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) และด้านสิ่งที่ยืนยันต่อสายตาลูกค้า (Physical Evidence) โดยสมการพยากรณ์ดังกล่าวมีอำนาจในการทำนาย (R^2) แนวโน้มของการตัดสินใจซื้อของธุรกิจการจำหน่ายเครื่องสำอางผ่านเฟซบุ๊กเฟซบุ๊ก เท่ากับ ร้อยละ 57.5

คำสำคัญ: การตัดสินใจซื้อ, เครื่องสำอาง, เฟซบุ๊ก

ABSTRACT

The purposes of this research were to study the factors that affecting the purchasing decision of cosmetic business in Facebook and study behavior the purchasing of cosmetic business in Facebook. The data was collected from 400 samples of person who purchased cosmetics from facebook by questionnaire. The statistic tools that used in this research are Percentage, Mean, Standard deviation(S.D.), Multiple Regression Analysis. The result found that, Most of the answer are women aged around 25-26 years old studying in Undergraduate degree, career student, average income per month 15,213 bath, most product that they was purchased is cosmetic and related equipment, duration of facebook used is 18.00-21.00 ,purchased at there home and pay bill by internet banking(E-banking). The person that Influence decision rank 1 to 5 is friend, internet review, sales person, family, lover in order. The decision making was done when they want a product. The

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

² ภาควิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

result from hypothesis found that, the factors that affecting the purchasing decision of cosmetic business in facebook consist of 1) Product factor, Promotion factor, Physical Evidence factor. Equation of forecast above have forecast (R^2) trend of purchasing decision of cosmetic business in Facebook was equal to 57.5 percentage.

Keywords: Purchasing Decision Making, Cosmatic, Facebook

บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) มีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจอย่างยิ่ง การประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศกับระบบงานในองค์กรและงานด้านบริหารในโลกยุคใหม่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ทำให้การค้าและการดำเนินธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงให้ก้าวทันสู่ยุคของการค้ารูปแบบใหม่โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มช่องทางการค้าขายการตลาดและการบริการไปสู่กลุ่มลูกค้าทั้งเก่าและใหม่ เป็นการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าด้านความรวดเร็ว และประหยัดเวลา (พัชร เลิศรู้, 2557) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือเรียกว่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce) พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถทำได้มากกว่าระบบการขายแบบเดิม เนื่องจากมีต้นทุนกระบวนการผลิตและการจำหน่ายต่ำกว่า ทำให้ได้กำไรจากการขายต่อหน่วยเพิ่มขึ้น (กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ, 2558) “อินเทอร์เน็ต” คือเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ ซึ่งสามารถเชื่อมโยงโลกทั้งใบเอาไว้ด้วยกัน และทำให้การติดต่อสื่อสารกลายเป็นเรื่องง่ายดายและสะดวกรวดเร็ว ไทยเป็นประเทศที่มีความเร็วอินเทอร์เน็ตอยู่ในอันดับ 2 ของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ครอบคลุมพื้นที่ 90% ของทั้งประเทศปัจจุบันจำนวนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยอยู่ที่ 46 ล้านคน คาดว่าจะเพิ่มเป็น 59 ล้านคนภายในปี 2563 ในจำนวนดังกล่าวเป็นการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์มือถือประมาณ 30 ล้านคน คนไทยใช้เวลาเล่นอินเทอร์เน็ตเฉลี่ย 4.18 ชั่วโมง/วันผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี (มติชนสุดสัปดาห์ ฉบับวันที่ 7 - 13 เมษายน 2560) ในแต่ละวันพบว่าคนไทยซื้อสินค้าผ่านช่องทางการซื้อขายสินค้าออนไลน์เพิ่มมากขึ้นจากร้อยละ 47.8 เป็นร้อยละ 57.2 และตัวเลขการเพิ่มขึ้นของผู้ประกอบการออนไลน์ก็เติบโตขึ้นเช่นเดียวกัน เห็นได้ชัดว่า พฤติกรรมของคนไทย มีการค้นหาสินค้าและจับจ่ายผ่านช่องทางการซื้อขายสินค้าออนไลน์เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง และอีกทั้งการเปิดรวมกันของกลุ่มประเทศอาเซียน (AEC) จะยิ่งทำให้โอกาสการค้าขายทางออนไลน์เปิดกว้างมากขึ้น และขยายโอกาสเข้าสู่คนมากกว่า 600 ล้านคน การขายออนไลน์ทำให้มีประหยัดค่าใช้จ่ายแต่มีศักยภาพในการเพิ่มยอดขายให้กับธุรกิจทางตรงได้ทันที (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2558) สื่อออนไลน์ที่คนไทยนิยมใช้มากที่สุด อันดับแรกคือ ยูทูบ (Youtube) ตามมาด้วยเฟซบุ๊ก (Facebook) ไลน์ (LINE) และสินค้าที่ผู้บริโภคนิยมซื้อผ่านสื่อออนไลน์ลำดับแรก คือ กลุ่มเสื้อผ้าและรองเท้า คือ อุปกรณ์ไอที ตามด้วยสินค้าความงามสุขภาพ (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2559)

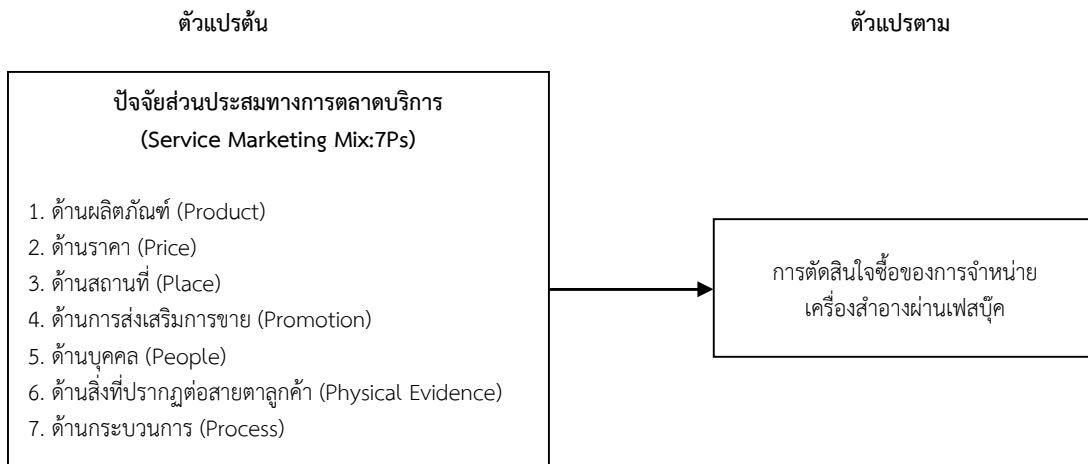
ในปัจจุบันอุตสาหกรรมเครื่องสำอางไทยมีมูลค่าประมาณ 2 แสนล้านบาทแบ่งเป็นตลาดในประเทศ 1.2 แสนล้านบาท และส่งออก 8 หมื่นล้านบาทซึ่งคาดว่าปีนี้จะขยายตัวร้อยละ 10 ปัจจุบันอุตสาหกรรมเครื่องสำอางไทยอยู่ในอันดับ 16 ของโลกและไทยอยู่ในอันดับ 3 ของเอเชีย ต่อจากประเทศญี่ปุ่นและเกาหลีใต้ ในประเทศไทย มีจำนวนโรงงานรวม 762 รายซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อม (SME) ประมาณ 520 ราย นอกจากนี้ยังส่งเสริมการขายออนไลน์เพื่อทำธุรกิจ เนื่องจากปัจจุบันผู้บริโภคหันมาซื้อสินค้าออนไลน์มากขึ้น จากที่ผ่านมาผู้ประกอบการที่หันมาทำตลาดออนไลน์ด้วย จะสร้างยอดขายได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 30-40 โดยผลสำรวจพฤติกรรมคนไทยใช้ไลน์ 33 ล้านราย สูงเป็นอันดับ 2 ของโลกมีผู้ใช้เฟซบุ๊ก 28 ล้านราย อันดับ 2 ของโลก ทวิตเตอร์ 4.5 ล้านรายและอินสตาแกรม 1.7 ล้านราย ซึ่งนายสมประสงค์ พัยคัมพันธ์ ประธานคัลเลอร์เครื่องสำอางไทย กล่าวว่าภาพรวมการส่งออกสินค้าเครื่องสำอางไทยไปต่างประเทศในปีนี้ คาดว่าจะเติบโตร้อยละ 10 ส่วนตลาดในประเทศมีแนวโน้มชะลอตัวร้อยละ 10-20 เป็นไปตามภาวะเศรษฐกิจในประเทศ (โพสต์ทูเดย์, ฉบับวันที่ 14 กรกฎาคม 2558) จากข้อมูลดังกล่าวทำให้เห็นได้ว่าตลาดการขายเครื่องสำอางออนไลน์เป็นตลาดที่น่าสนใจและมีแนวโน้มในการเจริญเติบโตที่ดีในอนาคต

จากการทบทวนวรรณกรรมในอดีตพบว่าที่ผ่านมาลูกค้าที่ใช้บริการสั่งซื้อสินค้าเครื่องสำอางออนไลน์ส่วนใหญ่นั้นจะเลือกบริโภคสินค้าที่แตกต่างกันไป ตามปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมผู้บริโภคและส่วนประสมทางการตลาดซึ่งปัจจัยต่างๆเหล่านี้ล้วนเป็นตัวแปรที่สำคัญในความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของการจำหน่ายเครื่องสำอางผ่านเฟซบุ๊ก โดยอาศัย พฤติกรรมผู้บริโภค(ทฤษฎี 6W 1H) และทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ(ทฤษฎี 7Ps) ซึ่งทฤษฎีกับแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้นจะใช้เป็นตัวแปรอิสระ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของธุรกิจการจำหน่ายเครื่องสำอางผ่านเฟซบุ๊ก ซึ่งสามารถเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา และการดำเนินธุรกิจของ ผู้ประกอบการในอนาคต รวมถึงนำผลของการศึกษาในครั้งนี้ นำมาปรับปรุงและทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและเป็นช่องทางในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึง

วัดภูประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้อขายเครื่องสำอางผ่านเฟสบุ๊ค
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางผ่านเฟสบุ๊ค

กรอบแนวคิด



ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของธุรกิจการจำหน่ายเครื่องสำอางผ่านเฟสบุ๊ค เป็น การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งมีวิธีการดำเนินการวิจัยตามลำดับดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มลูกค้าที่ซื้อสินค้าจากร้านค้าที่ขายเครื่องสำอางผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ แต่ทราบว่ามิมีปริมาณมาก ใช้สูตรของคอคแรน (Cochran, 1977 อ้างถึงใน ชีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) โดยผู้วิจัยกำหนดระดับความเชื่อมั่นมีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (ระดับ .05) จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเท่ากับ 358 คน แต่จะทำการเก็บแบบสอบถามจริง จำนวน 400 ชุด

2. เครื่องมือและวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเติมคำสั้นๆ ในช่องว่าง (Short Answer) และแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ตอนที่ 2 พฤติกรรมผู้บริโภคในการซื้อเครื่องสำอางผ่านเฟสบุ๊คเป็นแบบแบบจัดอันดับความสำคัญ (Rank Order) และแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ตอนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของธุรกิจการจำหน่ายเครื่องสำอางผ่านเฟสบุ๊คเป็นแบบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

3. การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย
- 3.1 การหาความเที่ยงตรง (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนำไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ และอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบเนื้อหา จากนั้นนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้มีความเที่ยงตรงและครอบคลุมวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

- 3.2 นักคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมาหาค่าความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (Index of item – Objective Congruence : IOC) โดยค่าความสอดคล้องจะต้องมีค่าระหว่าง 0.67-1.00 จึงจะสามารถนำไปใช้ โดยงานวิจัยชิ้นนี้ได้เชิญผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ในการหาค่าความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ โดยผู้วิจัยได้มีค่าค่าความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ IOC เท่ากับ 0.83

- 3.3 การหาความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try-Out) นำแบบสอบถามที่แก้ไขเพิ่มเติมไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้บริโภที่ซื้อเครื่องสำอางผ่านเฟซบุ๊ก และเป็นผู้มีประสบการณ์ในการซื้อเครื่องสำอางผ่านเฟซบุ๊ก จำนวน 40 ชุด เพื่อวิเคราะห์หาคุณภาพโดยใช้วิธี Reliability Coefficient มีค่าเท่ากับ 0.97

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

- 4.1 ปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของธุรกิจการจำหน่ายเครื่องสำอางผ่านเฟสบุ๊คใช้สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistic) ในการหาค่าพื้นฐานทางสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Enter Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปรต้น มากกว่า 1 ตัว มีอิทธิพลและส่งผลต่อตัวแปรตาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน พบว่า เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 73.75 รองลงมา เป็นเพศชาย จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 และเพศที่สาม จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ ระดับการศึกษาส่วนมาก อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 72.75 ส่วนมากประกอบอาชีพนักเรียน / นิสิต / นักศึกษา จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.75 โดยเพศชายมีอายุเฉลี่ยสูงสุด 26 ปี รองลงมาคือ เพศหญิงมีอายุเฉลี่ย 26 ปี และเพศที่สามมีอายุเฉลี่ย 25 ตามลำดับ เพศชายมีรายได้เฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 16,195 บาท/เดือน รองลงมาคือ เพศหญิงมีรายได้เฉลี่ยที่ 15,009 บาท/เดือน และเพศที่สามมีรายได้เฉลี่ย 14,050 บาท/เดือน ตามลำดับ โดยในภาพรวมมีรายได้เฉลี่ย 15,213 บาทต่อเดือน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษากับอายุ พบว่า ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโทมีอายุเฉลี่ยสูงสุด 37 ปี รองลงมาคือ ระดับการศึกษาปริญญาโทมีอายุเฉลี่ย 35 ปี ต่ำกว่ามัธยมตอนปลายมีอายุเฉลี่ย 31 ปี ปริญญาตรีมีอายุเฉลี่ย 25 ปี มัธยมตอนปลาย / ปวช. มีอายุเฉลี่ย 23 ปี ตามลำดับ

2. พฤติกรรมผู้บริโภคในการซื้อเครื่องสำอางผ่านเฟสบุ๊ค

ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมในการเลือกซื้อประเภทเครื่องสำอางผ่านเฟสบุ๊คสูงสุด คือ ผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์สำหรับแต่งหน้า จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30 รองลงมาคือ ผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ดูแลผิวหน้า จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24 ครีมน้ำนมผิว / ครีมบำรุงผิวหน้า จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 ผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ดูแลผิวหน้า จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.05 ผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ดูแลเส้นผม จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 และผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ดูแลมือ และเล็บ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 ตามลำดับ ช่วงเวลาการเลือกซื้อเครื่องสำอางผ่านเฟสบุ๊คสูงสุด คือ ช่วงเวลา 18.01 – 21.00 น. จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.75 รองลงมาคือ ช่วงเวลา 21.01 – 24.00 น. จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 ช่วงเวลา 21.01 – 24.00 น. จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 ช่วงเวลา 15.01 – 18.00 น. จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ช่วงเวลา 9.01 – 12.00 น. จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ช่วงเวลา 6.01 – 9.00 น. จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 และช่วงเวลา 0.01 – 6.00 จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 ตามลำดับ เลือกใช้สถานที่ที่ซื้อเครื่องสำอางผ่านเฟสบุ๊คสูงสุด คือ ที่พักอาศัย จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 64.50 รองลงมาคือ ที่ทำงาน จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ห้างสรรพสินค้า / ร้านค้า จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 และร้านอาหาร / ร้านกาแฟ / บาร์ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 ตามลำดับ เลือกวิธีการชำระเงินในการซื้อเครื่องสำอางผ่านเฟสบุ๊คสูงสุด คือ โอนเงินผ่านอินเทอร์เน็ต จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.23 รองลงมาคือ ตัดบัตรเครดิต จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 และบัตรเครดิต จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางผ่านเฟสบุ๊ค อันดับที่ 1 - อันดับที่ 5 คือ เพื่อน รีวิวกจากอินเทอร์เน็ต พนักงานขาย ครอบครัว และคนรัก ตามลำดับ เลือกซื้อเครื่องสำอางผ่านเฟสบุ๊คเมื่อมีความต้องการสินค้า จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.75 รองลงมา คือ ซื้อตามโปรโมชั่นร้านค้า จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 และเครื่องสำอางชิ้นที่มีอยู่หมดหรือหมดอายุ จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 ตามลำดับ

3. ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของธุรกิจการจำหน่ายเครื่องสำอางผ่านเฟสบุ๊ค

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.013	.205		.062	.951
1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	.325	.069	.266	4.693	.000**
2. ด้านราคา (Price)	-.173	.074	-.153	-2.352	.019
3. ด้านสถานที่ (Place)	.132	.073	.097	1.797	.073
4. ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion)	.310	.049	.315	6.388	.000**
5. ด้านบุคคล (People)	-.004	.068	-.004	-.062	.951
6. ด้านสิ่งของที่ปรากฏต่อสายตาลูกค้า (Physical Evidence)	.334	.059	.317	5.635	.000**
7. ด้านกระบวนการ (Process)	.042	.062	.037	.681	.497
R = 0.759 R ² = 0.575 Adjusted R ² = 0.568 Std. Error of the Estimate = 0.56206 F = 75.701 Sig = 0.000* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05* และ 0.01**					

จากตาราง พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของธุรกิจการจำหน่ายเครื่องสำอางผ่านเฟสบุ๊ค ได้แก่ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านด้านผลิตภัณฑ์ (Product) การส่งเสริมการขาย (Promotion) และด้านสิ่งที่ยืนยันหลักฐาน (Physical Evidence) โดยเขียนเป็นสมการได้

$$Y = 0.013 + 0.325 (X1) + 0.173 (X2) + 0.132 (X3) - 0.310 (X4) - 0.004 (X5) - 0.334 (X6) - 0.042 (X7)$$

โดยให้	Y	แทน	ค่าการตัดสินใจซื้อของธุรกิจการจำหน่ายเครื่องสำอางผ่านเฟสบุ๊ค
	X1	แทน	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ (Product)
	X2	แทน	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคา (Price)
	X3	แทน	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านสถานที่ (Place)
	X4	แทน	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion)
	X5	แทน	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคคล (People)
	X6	แทน	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านสิ่งที่ยืนยันหลักฐาน (Physical Evidence)
	X7	แทน	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการ (Process)

สรุปและอภิปรายผล

จากการทดสอบสมมติฐาน การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของธุรกิจการจำหน่ายเครื่องสำอางผ่านเฟสบุ๊ค โดยศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7Ps) ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่ (Place) ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) ด้านบุคคล (People) ด้านสิ่งที่ยืนยันหลักฐาน (Physical Evidence) และด้านกระบวนการ (Process) เป็นตัวแปรต้น การตัดสินใจซื้อของธุรกิจการจำหน่ายเครื่องสำอางผ่านเฟสบุ๊คเป็นตัวแปรตาม พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7Ps) ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) และด้านสิ่งที่ยืนยันหลักฐาน (Physical Evidence) ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของธุรกิจการจำหน่ายเครื่องสำอางผ่านเฟสบุ๊ค ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่ (Place) ด้านบุคคล (People) และด้านกระบวนการ (Process) ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของธุรกิจการจำหน่ายเครื่องสำอางผ่านเฟสบุ๊ค โดยสามารถอภิปรายผล ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของธุรกิจการจำหน่ายเครื่องสำอางผ่านเฟสบุ๊ค ผู้บริโภคได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ โดยผู้บริโภคได้คำนึงถึงสินค้าควรมีคุณภาพและมาตรฐานผลิตภัณฑ์ควรมีความหลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัทมพร คัมภีระ (2558) ศึกษาพฤติกรรมการซื้อเครื่องสำอางผ่านเว็บไซต์เฟซบุ๊กของนักศึกษาหญิงในเขตกรุงเทพมหานครกาญจนา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อเครื่องสำอางผ่านเว็บไซต์เฟซบุ๊กของนักศึกษาหญิงในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางที่มีการจัดจำหน่ายผ่านเว็บไซต์เฟซบุ๊กนั้นมีมากมายหลากหลายชนิด และหลากหลายตราสินค้า จึงสร้างความสับสนวุ่นวายมีทางเลือกให้นักศึกษาได้ทำการตัดสินใจซื้อได้ง่ายขึ้นซึ่งเห็นว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ส่งผลต่อการซื้อสินค้าออนไลน์

ด้านราคา (Price) ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของธุรกิจการจำหน่ายเครื่องสำอางผ่านเฟสบุ๊ค สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาวรรณ ชัยทวีวุฒิกุล (2555) ศึกษา พฤติกรรมการซื้อสินค้าและบริการออนไลน์แบบร่วมกลุ่มกันซื้อทางเว็บไซต์ ENSOGO ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่เคยซื้อสินค้าและบริการ มีพฤติกรรมการซื้อสินค้าและบริการออนไลน์แบบร่วมกลุ่มกันซื้อทางเว็บไซต์ ENSOGO ด้านราคาเฉลี่ยของสินค้าที่เคยซื้อในแต่ละครั้งไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านสถานที่ (Place) ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของธุรกิจการจำหน่ายเครื่องสำอางผ่านเฟสบุ๊ค สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรีติวิทย์ ชูเชิด (2558) ได้ศึกษา ปัจจัยความสัมพันธ์ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ ผลการวิจัยพบว่าตัวแปรด้านสถานที่ ไม่มีความสัมพันธ์การตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์

ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของธุรกิจการจำหน่ายเครื่องสำอางผ่านเฟสบุ๊ค สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยวัฒน์ พิทักษ์รักษธรรม (2558) ศึกษา ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภค ผลการวิจัยพบว่าส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายส่งผลกระตุ้นให้พฤติกรรมการซื้อสินค้าและบริการทางออนไลน์ทางด้านระบบรักษาความปลอดภัย และผู้บริโภคได้เล็งเห็นความสำคัญของการทำการส่งเสริมการตลาดเกี่ยวกับ ลด แลก แจก แถมสินค้าหรือบริการจากระบบออนไลน์ รวมถึงการได้รับสิทธิพิเศษเมื่อทำการสั่งซื้อสินค้า

ด้านบุคคล (People) ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของธุรกิจการจำหน่ายเครื่องสำอางผ่านเฟสบุ๊ค สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิรภัทร รูปพนม (2558) ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในการซื้อสินค้า ผ่านเว็บไซต์อีเบย์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในการซื้อสินค้า ผ่านเว็บไซต์อีเบย์

ด้านสิ่งที่ปรากฏต่อสายตาผู้ค้า (Physical Evidence) ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในการจำหน่ายเครื่องสำอางผ่านเฟสบุ๊ค สอดคล้องกับงานวิจัยของ นัทธมน เดชประภัสสร (2558) ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารทางอินเทอร์เน็ต ผลการวิจัยพบว่าด้านลักษณะทางกายภาพ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารทางอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคเป็นอันดับที่สอง ซึ่งประกอบด้วยรูปแบบของเว็บไซต์ที่น่าสนใจ ใช้งานง่ายและสะดวก สามารถเข้าถึงสินค้าได้ง่าย ง่ายต่อการค้นหาข้อมูลผลิตภัณฑ์ มีการจัดเรียงข้อมูลที่ดีง่ายต่อการอ่าน ขั้นตอนการสั่งซื้อง่ายและไม่ซับซ้อน สามารถใช้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ช่องทางการชำระเงินหลากหลาย สะดวก และรวดเร็ว รวมถึงความปลอดภัยของการชำระเงิน

ด้านกระบวนการ (Process) ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในการจำหน่ายเครื่องสำอางผ่านเฟสบุ๊ค สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยวรรณ ไกรเลิศ (2556) ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อบริการสายการบิน ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสายการบินไทยสมายล์ และสายการบินแอร์เอเชียเส้นทางกรุงเทพ-กระบี่ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการ ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อบริการสายการบิน ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสายการบินไทยสมายล์ และสายการบินแอร์เอเชียเส้นทางกรุงเทพ-กระบี่

จากการทดสอบสมมติฐานข้างต้น ควรให้ความสำคัญกับด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) และด้านสิ่งที่ปรากฏต่อสายตาผู้ค้า (Physical Evidence) เนื่องจากปัจจัยดังกล่าว ผู้บริโภคให้ความสำคัญและส่งผลการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในการจำหน่ายเครื่องสำอางผ่านเฟสบุ๊ค

ข้อเสนอแนะ

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการให้สินค้ามีคุณภาพและมาตรฐาน มีความหลากหลายของสินค้าและตราสินค้า ซึ่งสินค้าบางชนิดไม่มีจำหน่ายในประเทศจึงทำให้ผู้บริโภคต้องสั่งซื้อบนเฟสบุ๊ค อีกทั้งมีบริการรับคืนหรือเปลี่ยนสินค้าเมื่อสินค้าที่ส่งไปมีความผิดพลาดจากทางร้านค้า ดังนั้น ผู้ที่จำหน่ายเครื่องสำอางผ่านเฟสบุ๊ค ควรให้ความสำคัญกับสินค้าที่มีมาตรฐาน เช่น เครื่องสำอางที่มีเครื่องหมายว่าผ่านการทดสอบจากองค์กรหรือหน่วยงานที่น่าเชื่อถือ อีกทั้งเครื่องสำอางบางชนิดไม่มีจำหน่ายในประเทศทำให้ผู้บริโภคต้องซื้อผ่านทางออนไลน์เท่านั้น จากด้านนี้จึงเป็นข้อได้เปรียบที่ผู้ขายสินค้าผ่านเฟสบุ๊คสามารถลดคู่แข่งได้

ด้านส่งเสริมการขาย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการให้ทางร้านค้าออนไลน์มีการส่งเสริมการขาย ลดราคา แจก แคมเปญสินค้า หรืออาจมีการสมัครสมาชิก มีกิจกรรมเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับสิทธิพิเศษเป็นการเพิ่มยอดขายให้ร้านค้าบนเฟสบุ๊ค รวมทั้งการโฆษณาอย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มลูกค้าใหม่ ดังนั้น ผู้ที่จำหน่ายเครื่องสำอางผ่านเฟสบุ๊ค ควรมีการส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่อง เช่น การลด แลก แจก แถมและควรมีการส่งเสริมการขายที่แตกต่างกันไปในแต่ละครั้งเพื่อเข้าถึงกลุ่มลูกค้าที่หลากหลายมากขึ้น รวมทั้งการลงโฆษณาบนเฟสบุ๊คเพื่อให้ผู้บริโภคจดจำร้านได้และนึกถึงเมื่อต้องการซื้อเครื่องสำอาง

ด้านสิ่งที่ปรากฏต่อสายตาผู้ค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการให้ร้านค้าบนเฟสบุ๊คมีการแสดงข้อมูลอย่างชัดเจนและมีความน่าเชื่อถือ ผู้บริโภคบางท่านยังให้ความสำคัญกับจำนวนคนที่กดถูกใจหรือติดตามบนเฟสบุ๊ค รวมทั้งการบรรจุภัณฑ์ที่ทำการจัดส่งมีความเหมาะสม แข็งแรงและคงทน ดังนั้น ผู้ที่จำหน่ายเครื่องสำอางผ่านเฟสบุ๊ค ควรเอาใจใส่กับร้านค้าบนเฟสบุ๊ค เช่น มีการปรับปรุงร้านให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา มีการรีวิวเครื่องสำอางจากลูกค้าที่ซื้อไปแล้วบนหน้าร้านเฟสบุ๊ค

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์. (2558). ความเบื้องต้นเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce). สืบค้นจาก

<http://www.dep.thai.go.th>. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2558.

ชัยวัฒน์ พิทักษ์ธรรม. (2558). ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภค. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระนคร).

ธีรภูมิ เอกกุล. (2543). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุบลราชธานี : สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี,

นัทธมน เดชประภัสสร. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารทางอินเทอร์เน็ต. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

ปริญวิรุฬ ชูเชิด. (2558). ปัจจัยความสัมพันธ์ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏ).

ปิยวรรณ ไกรเลิศ. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อบริการสายการบิน ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสายการบินไทยสมายล์ และสายการบินแอร์เอเชียเส้นทางกรุงเทพ-กระบี่. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

พัชร เลิศรู้. (2557). ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศและการประยุกต์ในด้านต่างๆ. รายงานคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ.

วลีสิทธิ์ สติธรรมวงศ์. (2560,12 เมษายน). เปลี่ยนผ่าน. มติชนสุดสัปดาห์. 2560 สืบค้นจาก. https://www.matichonweekly.com/column/article_31336 เมื่อวันที่ 17 มิถุนายน 2560

- วีรภัทร ฐปนอม. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในการซื้อสินค้า ผ่านเว็บไซต์อีเบย์. (การค้นคว้าอิสระ ภาวนิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. (2558). การขยายตัวของสื่อออนไลน์ในประเทศไทย. สืบค้นจาก. <http://www.nso.go.th/sites/2014/DocLib13.pdf>. สืบค้นเมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2559
- สมประสงค์ พยัคฆพันธ์. (2558). แนวโน้มอุตสาหกรรมเครื่องสำอางไทย. โพสต์ทูเดย์, (2558, 14 กรกฎาคม). สืบค้นจาก. <https://www.facebook.com/cosmeticclusterthailand/posts/1626659647595884>
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. วิเคราะห์การใช้อินเทอร์เน็ตของคนไทย. สืบค้นจาก. <https://brandinside.asia/survey-internet-thailand-user-2559/>. สืบค้นเมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2559
- สุภาวรรณ ชัยทิวะกุล. (2555). พฤติกรรมการซื้อสินค้าและบริการออนไลน์แบบร่วมกลุ่มกันซื้อทางเว็บไซต์ ENSOGO ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).

ภาพลักษณ์ของเมืองไทย ณ ปัจจุบัน THE IMAGE OF THAILAND AT PRESENT

วัชรโรบล ยืนสุข, มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ¹
ดาร์ิกาญจน์ วิชาเดช, มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ²
Email: darikarn.wic@neu.ac.th

บทคัดย่อ

ประเทศไทยนับเป็นประเทศหนึ่งที่มีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของนานาชาติ ด้วยการมีทุนทางเศรษฐกิจ วัฒนธรรม ทรัพยากรธรรมชาติ สังคมและค่านิยมที่ดี ซึ่งทำให้ได้รับการจัดอันดับให้เป็นประเทศที่มีภาพลักษณ์ดีที่สุดในโลกอยู่ในอันดับที่ 26 รวมทั้งยังเป็นหนึ่งในประเทศที่ถูกจัดอยู่ในกลุ่ม 15 เมืองที่มีศักยภาพเป็นผู้นำภาพลักษณ์ในอนาคต ซึ่งในการพิจารณาได้มีวิเคราะห์ภาพลักษณ์ของประเทศไทยใน 5 ด้านสำคัญ คือ ระบบ ค่านิยม มรดกและวัฒนธรรม การท่องเที่ยว การเหมาะสมของธุรกิจ และคุณภาพชีวิตของประชากร ผลจากการวิเคราะห์พบว่า ในแต่ละด้านก็จะต้องมี การแก้ไขและปรับปรุงปัญหาที่ส่งผลให้มีภาพลักษณ์ที่ดีขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสร้างค่านิยมที่ดี การอนุรักษ์ความเป็นไทยแท้ การแก้ปัญหาความเหลื่อมล้ำของสังคม รวมทั้งการทำให้เมืองไทยเป็นเมืองปลายทางการท่องเที่ยวที่คุ้มค่ามากที่สุด เพื่อให้ประเทศไทยมีอันดับที่ดีขึ้นและสร้างความน่าเชื่อถือนำมาซึ่งรายได้ในการนำไปพัฒนาประเทศต่อไป

คำสำคัญ: ภาพลักษณ์, ประเทศไทย

ABSTRACT

Thailand is internationally acknowledged as one of the countries with great image because of its capital of economy, culture, natural resources, and social values. This made Thailand the 26th of the world with best image in the world as well as being one of the fifteen countries with potentials to become good image leaders in the future. In this study, five major aspects involving Thailand image were analyzed, which include value system, cultural heritage, tourism, economic optimum, and life quality of its population. It was found that all the aspects need improvement to better the image by creating good social values, conserving Thai culture, solving social inequality, as well as making Thailand to be the worthiest tourist destination so that Thailand get more good reputation and trustworthiness leading to more national income for being use in developing the country.

Keywords: Image, Thailand

บทนำ

ประเทศไทย นับเป็นประเทศที่ได้รับความนิยมจากนานาชาติ จะเห็นได้จากการที่ได้รับบทบาทในการเป็นเจ้าภาพการจัดงานในระดับนานาชาติ ตัวอย่างเช่นในปี 2555 ไทยได้เป็นเจ้าภาพจัดการประชุมใหญ่เวทีเศรษฐกิจโลกว่าด้วยเอเชียตะวันออก หรือ World Economic Forum (WEF) on East Asia 2012 เมื่อวันที่ 31 พฤษภาคม - 1 มิถุนายน 2555 ซึ่งมีผู้นำประเทศ องค์การระหว่างประเทศ รัฐมนตรี และนักการเมือง ประมาณ 700 คน (ฐานเศรษฐกิจ, 2555) และในปี 2556 ได้เป็นเจ้าภาพการจัดงานประชุมอนุสัญญาไซเตส ครั้งที่ 16 เมื่อวันที่ 3-14 มีนาคม 2556 ซึ่งเป็นการประชุมอนุสัญญาภาคีสมาชิกอนุสัญญาว่าด้วยการค้าระหว่าง

¹ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

² มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ประเทศ มีผู้เข้าร่วมกว่า 2,000 คน จาก 177 ชาติสมาชิก ผู้แทนระหว่างประเทศและองค์กรพัฒนาเอกชนต่างๆทั่วโลก (ครอบครัวชาว, 2556) และในปี 2557 ยังได้เป็นเจ้าภาพการจัดงานมหกรรมหุ่นโลก ที่จะจัดขึ้นในวันที่ 1-10 พฤศจิกายน 2557 โดยการใช้บริเวณรอบ เกาะรัตนโกสินทร์ ซึ่งจะมีขบวนพาเหรดที่มีคณะหุ่นจาก 74 ประเทศทั่วโลกเข้าร่วมงาน (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ, 2557) นับว่าเป็นงานที่ประเทศไทยได้เผยแพร่วัฒนธรรม และศักยภาพของคนไทยในสายตาของชาวโลกอย่างต่อเนื่อง

จากการที่ประเทศไทยได้รับความไว้วางใจในการเป็นเจ้าภาพการจัดงานในระดับนานาชาติในปีที่ผ่านมา ทำให้เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของประเทศไทย ในการเป็นประเทศที่มีความพร้อม มีศักยภาพในหลายๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นเศรษฐกิจ การค้าและการลงทุน วัฒนธรรมและประเพณี การท่องเที่ยวและการบริการ รวมทั้งสามารถฟื้นตัวจากปัญหาต่างๆ ภายในประเทศไทย อีกทั้งในปี 2558 ที่จะเกิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนขึ้น และเป็นที่ทราบกันดีว่า ประเทศไทยจะเป็นอีกเมืองหนึ่งที่เป้าหมายของนักเดินทางจากทั่วโลกที่มาเพื่อการค้า การลงทุน และการท่องเที่ยว (ฐานเศรษฐกิจ, 2555) ดังนั้น ประเทศไทยจะต้องมีการเร่งมือเพื่อแก้ไขปัญหาที่ยังแก้ไขไม่ได้ทั้งหมด อันได้แก่ ปัญหาทางด้านการเมือง เศรษฐกิจที่ยังไม่เสถียรภาพมากนัก รวมทั้งปัญหาทางด้านการท่องเที่ยวและการบริการที่ยังมีปัญหาก่อเกิดขึ้นอยู่เสมอ พร้อมกับ การสร้างภาพลักษณ์ของประเทศให้เกิดความน่าเชื่อถือในสายตาของชาวโลก ซึ่งจากผลสำรวจของ CBI ที่ได้จัดอันดับเมืองที่มีภาพลักษณ์ที่ดีและพบว่าประเทศไทยได้รับการจัดอันดับเป็นเมืองภาพลักษณ์ที่ดีลำดับที่ 26 ของโลก ซึ่งในผลสำรวจได้กล่าวถึงประเทศไทยอยู่ในกลุ่ม 15 ประเทศที่มีศักยภาพสูงที่สุดที่จะก้าวขึ้นมาเป็นผู้นำด้านภาพลักษณ์ระดับโลกในอนาคต ซึ่งอยู่ในกลุ่มเดียวกับสหรัฐอเมริกา รัสเซีย (ยูเออี) ชิลี มาเลเซีย กาตาร์ เอสโตนี สาธารณรัฐประชาชนจีน ไช่เป่ย์ ไต้หวัน สิงคโปร์ บราซิล ตุรกี โคลอมเบีย อินเดีย คาซัคสถาน และเวียดนาม ที่ได้มีการมองถึงประเทศไทยในการเป็นศูนย์กลางอุตสาหกรรมด้านการผลิตที่สำคัญของเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เนื่องด้วยรัฐบาลมีการลงทุนในด้านโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ รวมทั้งนักลงทุนต่างชาติยังให้ความสนใจกับประเทศไทยที่จะให้เป็นฐานการผลิตต่อไปในอนาคต (ผู้จัดการออนไลน์, 2555) ดังนั้น ผู้เขียนจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของประเทศไทยในมุมมองต่างๆ เพื่อให้ทราบถึงข้อดีและข้อเสียของประเทศไทย นำไปสู่การหาแนวทางพัฒนาประเทศต่อไปในอนาคต

ภาพลักษณ์ของประเทศไทย

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้วิเคราะห์ภาพลักษณ์ของประเทศไทยที่ในมุมมองที่เกี่ยวข้องกัน 5 ด้าน ได้แก่ ระบบค่านิยม (Value System) มรดกและวัฒนธรรม (Heritage and Culture) การท่องเที่ยว (Tourism) การเหมาะสมของธุรกิจ (Good for Business) และคุณภาพชีวิตของประชากร (Quality of Life) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ระบบค่านิยม (Value System)

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีการปกครองด้วยระบบประชาธิปไตยที่มีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข มีการบังคับใช้กฎหมายภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ซึ่งได้มีการบัญญัติสิทธิและหน้าที่ของประชาชนชาวไทย โดยที่เสรีภาพทางการเมืองก็เป็นอีกหนึ่งเรื่องที่ได้กำหนดไว้ หลายคนต่างมองว่า ทุกคนต่างมีสิทธิและเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นทางการเมือง และประชาชนมีสิทธิในการมีส่วนร่วมทางการเมือง ที่จะสามารถตรวจสอบนักการเมืองและข้าราชการระดับสูงได้ (พิชาย รัตนดิลล ก ญ เกื้อ, 2555)

สำหรับค่านิยมในเรื่องของการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม พบว่า สังคมไทยให้ความสำคัญในด้านนี้ โดยมีการรณรงค์เกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ไม่ว่าจะเป็นการผลิตสินค้าอุปโภคและบริโภคที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมเข้ามาเป็นหนึ่งในการปัจจัยสำคัญของการผลิต พฤติกรรมของคนในสังคมที่หันมาใส่ใจสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้น รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนก็ได้ให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมด้วย ซึ่งมีการใช้คำที่หลากหลายในการสื่อถึงความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ตัวอย่างเช่น การประชุมสีเขียว หรือ Green Meeting เป็นรูปแบบของการจัดประชุม สัมมนา ฝึกอบรม โดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยให้ความสำคัญในขั้นตอนต่างๆของการจัดประชุม/สัมมนา/ฝึกอบรม (องค์กรธุรกิจเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน, ม.ป.ป.) ผู้บริโภคสีเขียว หรือ Green Consumer, รูปแบบการขนส่งที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม หรือ Green Logistic หรือ กระทั่งในการทำธุรกิจก็มีคำว่า Green Marketing, Green Hotel

และในเรื่องของการมีเสถียรภาพของกฎหมายทางด้านสิ่งแวดล้อมนั้น ถึงแม้ว่าประเทศไทยจะมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมหลายฉบับนอกเหนือจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ก็ยังมีกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ พรบ.ป่าไม้ พ.ศ.2484 พรบ.ป่าสงวนแห่งชาติ พ.ศ.2507 พรบ.สงวนและคุ้มครองสัตว์ป่า พ.ศ.2535 เป็นต้น และมีกฎหมายหรือพระราชบัญญัติเกี่ยวกับมลพิษ เช่น พรบ.วัตถุอันตราย พ.ศ. 2535 พรบ.โรงงาน พ.ศ. 2535 และพรบ.ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม พ.ศ.2535 (สรวิศ เบญจกุล, 2554) ซึ่งแม้ว่าจะมีการบังคับใช้กฎหมายในด้านนี้ แต่ก็ยังไม่สามารถบังคับใช้กฎหมายได้อย่างจริงจัง อีกทั้งปัญหาความเสื่อมโทรมของสิ่งแวดล้อมยังทวี ความรุนแรงขึ้นด้วย พร้อมทั้งยังเป็นปัญหากับกลุ่มบุคคลในชุมชนท้องถิ่นซึ่งเป็นผู้ใช้ทรัพยากรธรรมชาติ ซึ่งกฎหมายถือว่าเป็นกลุ่มผู้บุกรุกและทำลายทรัพยากรธรรมชาติ และก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับหน่วยงานของรัฐ (รุจิระ บุนนาค, ม.ป.ป.) ซึ่งทำให้เห็นภาพอย่างชัดเจนว่า กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมของไทย ยังไม่มีเสถียรภาพเท่าที่ควร ไม่มีการคุ้มครองหรือหาทางออกให้กับปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นในแต่ละกรณี ซึ่งจะต้องมีการทบทวนในรายละเอียดของกฎหมายอย่างจริง เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมของประเทศไทย

นอกจากที่ได้กล่าวถึงระบบค่านิยมของไทยในเรื่องเสรีภาพทางการเมือง การเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และการมีเสถียรภาพของกฎหมายสิ่งแวดล้อมแล้ว ยังมีระบบค่านิยมในเรื่องเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น จะเห็นได้ว่าในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา ประเทศไทยมีความขัดแย้งทางการเมืองสูงขึ้น ส่งผลให้เกิดสถานการณ์ความรุนแรงที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีสาเหตุจากความอดทนและการยอมรับในการแสดงความคิดเห็นของกันและกันน้อยลง รวมทั้งผู้คนที่อยู่ในสังคมที่ต่างคิดว่าตนเองมีสิทธิและเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น (ประชาไท, 2556) และแม้ว่าประเทศไทยจะมีการออกกฎหมายคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น การเข้าตรวจสอบข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ แต่ภาพลักษณ์ของประเทศไทยก็ยังอยู่ในระดับที่ไม่ดีเท่าใดนัก เพราะในปัจจุบันความโปร่งใสและการตรวจสอบก็ยังอยู่ในระดับที่ต่ำ ซึ่งก็มีปัจจัยต่างๆเข้ามาเกี่ยวข้องทำให้เรื่องนี้อาจถูกปล่อยละเลยไป (อาภรณ์ ชิวะเกรียงไกร, 2556) จนทำให้ประเทศไทยมีภาพลักษณ์ในด้านนี้ในภาวะที่ต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วน อย่างไรก็ตาม ผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงอย่างเช่น รัฐบาลก็จะต้องเร่งสร้างภาพลักษณ์ในด้านนี้ รวมทั้งมีมาตรการในการจัดงานที่ชัดเจนขึ้น เพื่อให้ประเทศไทยมีอันดับที่ดีขึ้นต่อไปในอนาคตได้และได้ดึงดูดเงินอุดหนุนรวมถึงแนวทางในการพัฒนาที่เกิดขึ้นดังนี้

สำหรับในประเทศไทย 4.0 ท่าน เป็นช่วงเวลาในอนาคตที่รัฐบาลคาดหวังว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจไปสู่ Value Based Economy หรือ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม”

- 1) เปลี่ยนจากสินค้าโภคภัณฑ์ไปสู่สินค้านวัตกรรม
- 2) เปลี่ยนจากขับเคลื่อนประเทศ ด้วยภาคอุตสาหกรรม ไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีและความคิดสร้างสรรค์
- 3) เปลี่ยนจากเน้นภาคการผลิตสินค้า ไปสู่การเน้นภาคบริการมากขึ้น

พวกเขามองว่าผู้บริหารคนไทยมีส่วนดีตรงที่มีความเมตตาเอื้ออาทรกับลูกน้อง ทำตัวเหมือนญาติผู้ใหญ่ เหมือนพี่ ซึ่งก็ทำให้รู้สึกอบอุ่นดี แต่ผู้บริหารมักใช้ผู้ฟังที่ดี ไม่ค่อยรับฟังความคิดเห็นของลูกน้อง ชอบสั่งมากกว่าจะเปิดโอกาสให้ลูกน้องมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจ ดังนั้นสิ่งที่ท้าทายที่สำคัญประการหนึ่งขององค์กรไทยในการขับเคลื่อนสู่ไทยแลนด์ 4.0 จึงเป็นเรื่องของค่านิยม (ฐานออนไลน์, 2560)

มรดกและวัฒนธรรม (Heritage and Culture)

ประเทศไทย หรือราชอาณาจักรไทย เป็นประเทศที่มีประวัติศาสตร์และความเป็นมาอันยาวนาน เริ่มตั้งแต่สมัยก่อนประวัติศาสตร์หรือยุคแรกเริ่ม ที่มีชุมชนมนุษย์ถือกำเนิดขึ้นในดินแดนและรวมตัวก่อตั้งเป็นอาณาจักรและก่อกำเนิดวัฒนธรรมประเพณีต่างๆ สืบต่อและพัฒนาผ่านกาลเวลาเรื่อยมา จนกระทั่งเป็นประเทศไทยในปัจจุบัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นมรดกและวัฒนธรรมที่ล้ำค่า ในปัจจุบันประเทศไทยได้มีการขึ้นทะเบียนมรดกโลกประเภทประวัติศาสตร์หลายแห่ง ได้แก่ เมืองประวัติศาสตร์สุโขทัยและเมืองบริวาร นครประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา และแหล่งโบราณคดีบ้านเชียง และมีอยู่ในบัญชีรายชื่อเบื้องต้น เพื่อบริการนำเสนอต่อคณะกรรมการมรดกโลก ได้แก่ ปราสาทหินพิมายและเส้นทางวัฒนธรรม ปราสาทพนมรุ้งและปราสาทเมืองต่ำ อุทยานประวัติศาสตร์ภูพระบาท วัดพระมหาธาตุวรมหาวิหาร นครศรีธรรมราช (ศูนย์ข้อมูลมรดกโลก, ม.ป.ป.) ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนมีคุณค่าอย่างมหาศาล ซึ่งในด้านศิลปะและวัฒนธรรมยังพบว่าในแต่ละพื้นที่ของประเทศไทยมีศิลปะและวัฒนธรรมที่ล้ำค่าด้วยเช่นกัน และสิ่งเหล่านี้ยังสืบไปถึงความมีเอกลักษณ์และความเป็นของแท้ ในแต่ละพื้นที่ด้วย เช่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือหรือภาคอีสาน เป็นแหล่งที่มีศิลปะ วัฒนธรรม และประเพณีที่ได้รับอิทธิพลจากอารยธรรมอินเดียและอารยธรรมขอม โดยสะท้อนออกมาในรูปแบบจารีตประเพณี พิธีกรรมต่างๆ เช่น ประเพณีเทียนเข้าพรรษา ประเพณีผีตาโชน ประเพณีฮีด 12 ครอง 14 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมอีสาน รวมทั้งศิลปหัตถกรรมที่โดดเด่น ผ่านสิ่งทอต่างๆ เครื่องปั้นดินเผา เครื่องจักรสาน เครื่องทองเหลือง เป็นต้น (ทรงคุณ จันทจรและคณะ, 2552) และในขณะเดียวกัน วัฒนธรรมของชาวอีสานยังมีความแตกต่างกันด้วย ตัวอย่างเช่น พื้นที่ที่มีพรมแดนติดต่อกับประเทศลาว ก็จะมีรูปแบบการดำรงชีวิตที่คล้ายคลึงกับชาวลาว รวมทั้งวัฒนธรรมของชาวเวียตนามที่เข้ามาอาศัยในช่วงสงครามเวียตนาม ก็ได้มีการถ่ายทอดมาสู่ผู้คนที่อยู่ในพื้นที่เหล่านั้นด้วย (พัชร พรหมเงิน, 2556)

นอกจากนี้ ภาคใต้ เป็นอีกหนึ่งพื้นที่ที่มีเอกลักษณ์เฉพาะ ด้วยการมีชายฝั่งทะเลทั้งสองด้านและมีเทือกเขาที่อยู่ตรงกลาง ซึ่งภาคใต้เป็นพื้นที่ที่มีภาษาและวัฒนธรรมที่แตกต่าง มีทั้งชาวพุทธ ชาวมุสลิมที่มีหลายเชื้อชาติ เช่น คนไทย คนจีน และคนเชื้อสายมาเลย์ พร้อมกับพื้นที่ทางภาคใต้ยังเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีลักษณะทางธรรมชาติที่สวยงาม มีชายฝั่งทะเล จึงทำให้ภาคใต้จึงมีรูปแบบเอกลักษณ์ที่แตกต่างจากพื้นที่อื่นๆ ในประเทศไทย

ภาคเหนือก็ซึ่งเป็นอีกหนึ่งพื้นที่ที่มีเอกลักษณ์เฉพาะพื้นที่อีกแห่งหนึ่ง มีวัฒนธรรมเก่าแก่หลายร้อยปี ซึ่งเป็นรู้จักกันดีในนามของศิลปะล้านนา มีลักษณะเก่าแก่ สืบทอดต่อเนื่องมาตั้งแต่สมัยทวารวดี และมีหลักฐานทางประวัติศาสตร์ซึ่งเห็นเด่นชัดคือ กำแพงเมืองเชียงใหม่ รวมทั้งเครื่องปั้นดินเผาที่มีการค้นพบในพื้นที่ภาคเหนือ และภาคกลางเป็นพื้นที่ที่ตั้งอยู่บนที่ราบลุ่ม มีศิลปะและวัฒนธรรมที่เป็นรูปแบบของสังคมเกษตรกรรม ที่มีการสั่งสมและสืบทอดความรู้ ภูมิปัญญาต่างๆ ผ่านการถ่ายทอดด้วยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (พัชร พรหมเงิน, 2556) นอกจากนี้ ประเทศไทยยังได้มีการประกาศขึ้นทะเบียนมรดกวัฒนธรรม 68 รายการ ที่เสี่ยงต่อการสูญหาย ตั้งแต่ปี 2552-2556 โดยเป็นมรดกวัฒนธรรมในสาขาดังนี้

- สาขาศิลปะการแสดง จำนวน 10 รายการ ได้แก่ 1) เคง 2) เพลงฉ่อย 3) เพลงเรือ 4) เพลงนา 5) แตรวง 6) ฟ้อนโยคีถวายไฟ 7) ระบำสืบท 8) ระบำบ่อ 9) ระบำโขน และ 10) หนังประมัตย์

- สาขางานช่างฝีมือดั้งเดิม 10 รายการ ได้แก่ 1) ผ้าทอเกาะยอ 2) ผ้าทอเมืองอุบลฯ 3) รูปหนังใหญ่ 4) งานช่างแกะกะโหลกขอ 5) งานช่างตอกกระดาศ 6) งานช่างแกะสลักผักผลไม้ 7) งานช่างดอกไม้สด 8) งานตีทองคำเปลว 9) งานผ้าลายทองแผ่ลวด และ 10) เครื่องแต่งกายมโนราห์

- สาขาวรรณกรรมพื้นบ้าน จำนวน 10 รายการ ได้แก่ 1) นิทานนายตัน 2) ตำนานชาละวัน 3) ตำนานพญาหงษ์พญาพาน 4) ตำนานพันท้ายนรสิงห์ 5) ตำนานปู่สะย่าสะ 6) บททำขวัญช้าง 7) เพลงแห่นางแมว 8) ภาพเขียนขี้ผึ้ง 9) ตำราพิชัยสงคราม และ 10) ตำราารลักษณ์

- สาขากีฬาภูมิปัญญาไทย จำนวน 10 รายการ ได้แก่ 1) เนตข้ามส้าว 2) โกงดินเกวียน 3) เสือข้ามห้วย 4) จูกินหาง 5) อีตัก 6) แข่งเรือ 7) ตีขอบกระดัง 8) ตีโก๋คน 9) รถม้าชาวเสียม และ 10) แข่งโพน จังหวัดพัทลุง

- สาขาแนวปฏิบัติทางสังคม พิธีกรรมและงานเทศกาล จำนวน 8 รายการ ได้แก่ 1) ประเพณีแห่เทียนพรรษา 2) ประเพณีลากพระ 3) ประเพณีแห่ผ้าขึ้นธาตุ 4) การทำบุญในพระพุทธศาสนา 5) การแต่งงานแบบไทย 6) สวดพระมาลัยภาคใต้ 7) พิธีบูชาแม่โพสพ และ 8) พิธีกรรมขอฝน (สปริงนิวส์, 2557)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า ประเทศไทยนับเป็นเมืองหนึ่งที่มีภาพลักษณ์ด้านมรดกวัฒนธรรมที่เก่าแก่ในหลายสาขา ทั้งทางด้านประวัติศาสตร์ที่ได้รับการยกย่องให้เป็นแหล่งมรดกโลก ประเพณี วัฒนธรรมที่มีเอกลักษณ์และกลมกลืนกับธรรมชาติที่อยู่ในพื้นที่ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ยังช่วยทำให้ประเทศไทยได้รับความสนใจจากนานาชาติในการเดินทางมาท่องเที่ยวอีกด้วย รวมทั้งยังได้ดึงดูดผู้คนและแนวทางในการพัฒนาที่เกิดขึ้นดังนี้

1. เนื่องจากด้านมรดกวัฒนธรรมนิยมประเพณี และวัฒนธรรมบางอย่างได้สูญหายไปไม่ว่าจะเป็นการเล่น การแสดง ประเพณีหรือเทศกาลต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นวัตถุดิบที่สำคัญของการท่องเที่ยว ทั้งนี้เพราะจะเป็นสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ ตัวอย่างเช่น ประเพณีแห่เทียนเล่นไฟ ที่จังหวัดสุโขทัย ประเพณีแห่เทียนพรรษาจังหวัดอุบลราชธานี เทศกาลสงกรานต์ จังหวัดเชียงใหม่ และงานบุญแข่งขั้งไฟ จังหวัดยโสธร เป็นต้น ซึ่งประเพณีหรือเทศกาลเหล่านี้เป็นหัวใจหลักของการท่องเที่ยวในการสืบสานด้านมรดกวัฒนธรรมประเพณีสืบไป

2. สร้างความเข้าใจอันดีและสัมพันธ์ภาพระหว่างมนุษยชาติ มีการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติส่งผลให้เกิดการเรียนรู้แลกเปลี่ยนสิ่งใหม่ๆที่เกิดขึ้นระหว่างวัฒนธรรมประเพณีของแต่ละประเทศ

3. การท่องเที่ยวทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม เนื่องจากสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันส่งผลในด้านวัฒนธรรม จึงทำให้นักท่องเที่ยวจากกลุ่มประเทศอุตสาหกรรมเข้ามาท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศที่กำลังพัฒนา หรือ ด้อยพัฒนา ส่งผลในการปฏิบัติตัวของชาวไทยหรือชาวต่างประเทศในเรื่องการมารยาท การพูดจา และการแต่งกาย มีผลให้เกิดความสูญเสียวัฒนธรรมประจำชาติ และการรับวัฒนธรรมที่ไม่พึงประสงค์ เช่น วัฒนธรรมการแต่งกาย การกินอยู่ การดำรงชีวิต และวัฒนธรรมประเพณีบางอย่างที่สูญหายไปอาจไม่ได้รับการทำนุบำรุงรักษาอย่างเคร่งครัดส่งผลให้เกิดผลเสียต่อภาพลักษณ์ในประเทศได้

4. ความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมจะถูกนำมาใช้เพื่อประโยชน์ทางการค้า เพื่อสนองตอบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว เช่น การลอกเลียนแบบวิถีการดำเนินชีวิตของชาวชนบท ชาวพื้นเมือง หรือชาวเขาเผ่าต่าง ๆ หรือเมืองอื่น ๆ นอกจากนั้นในบางท้องถิ่นที่นักท่องเที่ยวที่มาจากต่างแดน หรือต่างถิ่นเข้าไปใช้บริการมากๆทำให้เกิดความเสื่อมโทรมมากขึ้นและเป็นผลเสียทางด้านการท่องเที่ยว

5. เพื่อชนบธรรมเนียมประเพณี ยังคงอยู่กับสังคมไทย และมีคุณค่าต่อการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ได้ร่วมมือกับศูนย์วัฒนธรรมจังหวัดและภาคเอกชนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ สนับสนุนให้มีการฟื้นฟูชนบธรรมเนียมประเพณี อาทิเช่น การละเล่น การแสดง และประเพณีต่างๆ เหล่านี้ขึ้นมาเพื่อไม่ให้หายไป ซึ่งนอกจากจะเป็นการอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมแล้ว ยังถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของกิจการทางด้านท่องเที่ยว

6. ต้องมีการวางแผนเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่ครอบคลุมทุกภาคส่วน และให้ความรู้เกี่ยวกับชนบธรรมเนียมประเพณีที่ถูกต้อง จึงจะช่วยลดผลกระทบที่เกิดจากการท่องเที่ยวได้มากขึ้น อย่างไรก็ตาม ประเทศต่างๆ ทั่วโลกได้เล็งเห็นว่า กิจกรรมการท่องเที่ยวสามารถหารายได้ให้ประเทศหรือท้องถิ่นเป็นจำนวนมากจึงพยายามที่จะพัฒนาและหาแนวทางในการส่งเสริมกิจการท่องเที่ยวเพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวต่างชาติ เข้ามาท่องเที่ยวยังประเทศไทยมากขึ้น และยังเป็นภาพลักษณ์ในการช่วยประชาสัมพันธ์ประเทศไทยเป็นที่รู้จักสืบไป (ฐานออนไลน์, 2560)

การเหมาะสมของธุรกิจ (Good for Business)

จากภาพลักษณ์ของประเทศไทยที่ทั่วโลกมองว่าในอนาคตจะเป็นเมืองศูนย์กลางของอุตสาหกรรมการผลิต ซึ่งรัฐบาลได้มีการสนับสนุนและส่งเสริมการลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งแวดลอมที่อยู่ภายใต้การดูแลของภาคเอกชน ซึ่งแม้ว่าจะมีผลกระทบจากวิกฤตทางการเงินและภัยพิบัติน้ำท่วม ก็ได้มีการวางแผนและป้องกันกาเกิดภัยดังกล่าว เพื่อรักษาฐานการผลิตสินค้าที่อยู่ในประเทศไทย (Country Brand, 2012-2013)

หลังจากที่ประเทศไทยได้ผ่านวิกฤตทางการเงินและภัยน้ำท่วมมานั้น พบว่าต่างชาติยังให้ความสนใจในการที่จะเข้ามาลงทุน ด้วยไทยมีปัจจัยพื้นฐานด้านเศรษฐกิจที่เข้มแข็ง ทั้งโครงสร้างพื้นฐาน ศักยภาพของอุตสาหกรรมหลักและอุตสาหกรรม

สนับสนุน และการที่ได้รับการยืนยันถึงนโยบายทางเศรษฐกิจและการส่งเสริมการลงทุนจากภาครัฐบาล ตัวอย่างเช่น ผู้บริหารของบริษัทเครื่องปั้นในประเทไทยที่มีสัดส่วนร้อยละ 84.7 ไม่ได้มีการทบทวนแผนการทำธุรกิจในประเทศไทย อีกทั้งยังมองว่าไทยเป็นฐานการผลิตที่สำคัญและมีการพัฒนาอุตสาหกรรมสนับสนุน และคลัสเตอร์อุตสาหกรรมที่เข้มแข็ง ซึ่งการลงทุนของญี่ปุ่นในช่วงครึ่งปีแรกของปี 2557 อยู่ที่ 194 โครงการ เงินลงทุน 80,492 ล้านบาท (ศูนย์บริการการลงทุน, 2557) และประเทศจีนก็ยังให้ความสนใจด้วยการให้ประเทศไทยเป็นฐานการผลิต เพื่อกระจายสินค้าสู่อาเซียน เนื่องด้วยสินค้าที่ผลิตในไทยได้รับการยอมรับในคุณภาพมากกว่าสินค้าที่ผลิตในจีน (ทีนิวส์, 2557) นอกจากนี้การลงทุนในภาคอสังหาริมทรัพย์ของประเทศไทยก็ได้มีการฟื้นตัวขึ้นกว่า 6 เท่า มีมูลค่ารวมอยู่ที่ 1,400 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ซึ่งการลงทุนใหญ่ที่สุดในช่วงที่ผ่านมาคือ การเข้าซื้อโรงแรม 12 แห่งในเมืองท่องเที่ยวสำคัญๆ ของไทยอย่าง กรุงเทพฯ และภูเก็ต มูลค่ารวมประมาณ 808 ล้านดอลลาร์สหรัฐ (กาญจนา พาหา, 2557) และในด้านเทคโนโลยีขั้นสูงที่จะช่วยส่งเสริมให้ศักยภาพของประเทศไทยในด้านการทำธุรกิจมีเพิ่มขึ้นนั้น พบว่าในปัจจุบันหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเช่น คณะกรรมการนโยบายวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมแห่งชาติ หรือ สวทช. ได้กล่าวถึง การสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีขั้นสูงมาใช้ อุตสาหกรรมในประเทศไทย เพื่อส่งเสริมเทคโนโลยี บุคคลและนวัตกรรมใน 6 ด้าน คือ เทคโนโลยีระบบราง รถไฟและรถไฟฟ้า เทคโนโลยีหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ นวัตกรรมเพื่อการเกษตร เทคโนโลยีชีวภาพเภสัชภัณฑ์ เทคโนโลยีไบโอเซ็นเซอร์ และนวัตกรรมด้านการออกแบบและวิศวกรรมเพื่อการผลิต (กรุงเทพธุรกิจ, 2557) ซึ่งเทคโนโลยีเหล่านี้จะเป็นอีกหนึ่งตัวช่วยให้การลงทุนทำธุรกิจในประเทศไทยได้รับความสนใจเพิ่มขึ้น

นอกจากนี้ อีกหนึ่งปัจจัยในการที่ทำให้ประเทศไทยมีความเหมาะสมในการทำธุรกิจคือ การกำกับดูแลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม และมีมือแรงงานที่อยู่ในประเทศไทย ซึ่งพบว่า ประเทศไทยได้มีการออกกฎหมายในการควบคุมเกี่ยวกับการทำธุรกิจในประเทศไทยเพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมที่อยู่โดยรอบ ซึ่งแม้ว่าจะมีการแก้ไขและพัฒนากฎข้อบังคับอย่างต่อเนื่อง แต่ก็ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทั้งหมด เนื่องจากปัจจุบันมีการพัฒนาศักยภาพด้านอุตสาหกรรมเพิ่มขึ้น เพื่อให้ประเทศไทยเป็นเมืองที่เหมาะสมกับการลงทุนทำธุรกิจ และในเรื่องของฝีมือแรงงานที่อยู่ในประเทศไทย พบว่า ศักยภาพของตลาดแรงงานไทยยังอยู่ในระดับกลาง เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศเพื่อนบ้านในภูมิภาคอาเซียน มีจุดด้อยกว่าในด้านจำนวนแรงงาน ต้นทุนค่าจ้าง ภาษา คุณภาพ และผลิตภาพแรงงาน แต่แรงงานไทยก็ยังมีจุดเด่นในเรื่อง การทำงานที่ต้องอาศัยความละเอียดอ่อนและความสร้างสรรค์ ซึ่งประเทศไทยก็ได้พยายามที่จะยกระดับคุณภาพแรงงาน เพื่อเพิ่มผลิตภาพ และแก้ปัญหาภาวะการขาดแคลนแรงงานของไทย (ฐานออนไลน์, 2556) ซึ่งการแก้ไขปัญหานี้จะต้องเกิดจากความร่วมมือของภาครัฐและผู้ประกอบการที่ต้องการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง ด้วยการพัฒนาและลงทุนใน 3 ด้านไปอย่างพร้อมเพรียงกันคือ การลงทุนในเครื่องจักร การลงทุนในการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี ควบคู่ไปกับการลงทุนพัฒนาแรงงานด้านทักษะและการศึกษา เพื่อสร้างแรงงานที่มีผลิตภาพสูงและสร้างมูลค่าเพิ่ม ทั้งนี้เพื่อให้การแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานนี้เป็นไปอย่างราบรื่นและรวดเร็วพร้อมไปกับการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่องในระยะยาว (โชติชัย สุวรรณภรณ์, 2557) รวมถึงได้ตั้งจุดเด่นจุดอ่อนและแนวทางในการพัฒนาที่เกิดขึ้นดังนี้

กรุงเทพฯ 26 ตุลาคม 2559 – รายงาน Doing Business ได้จัดให้ประเทศไทยอยู่ในลำดับที่ 46 ซึ่งทำให้ไทยยังคงอยู่ใน 50 ประเทศแรกที่มีความสะดวกในการประกอบธุรกิจจาก 190 ประเทศทั่วโลก โดยรวมแล้ว ประเทศไทยสามารถลดช่องว่างในการดำเนินงานและช่วงห่างจากประเทศชั้นนำต่างๆ โดยได้รับคะแนนจากรายงาน Doing Business 2017 เพิ่มขึ้นเป็น 72.53 คะแนนในปี พ.ศ. 2560 จากเดิม 71.65 คะแนนในปีที่ผ่านมา ประเทศไทยได้ดำเนินการปรับปรุงบรรยากาศทางธุรกิจด้วยการดำเนินการปฏิรูป 3 ด้านในปีที่ผ่านมา ได้แก่ การช่วยให้การเริ่มต้นธุรกิจในประเทศไทยสะดวกขึ้นด้วยการสร้างระบบการบริการจ่ายเงินลงทะเบียนไว้ที่จุดเดียวกัน และยังลดระยะเวลาในการขอรับตราประทับของบริษัท นอกจากนี้ ประเทศไทยยังได้ปรับปรุงการเข้าถึงข้อมูลด้านสินเชื่อโดยเริ่มให้ข้อมูลคะแนนสินเชื่อแก่ธนาคารและสถาบันการเงิน รวมถึงทำให้การแก้ไขปัญหาการล้มละลายรวดเร็วขึ้นด้วยการปรับโครงสร้างของบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมใหม่ และการปรับปรุงกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับชำระบัญชีของบริษัทให้มีความคล่องตัวมากขึ้น

“ประเทศไทยได้มุ่งมั่นดำเนินการเพื่อช่วยให้การประกอบธุรกิจมีความสะดวกมากยิ่งขึ้น” นายอูลริค ซาเกา ผู้อำนวยการธนาคารโลกประจำประเทศไทยกล่าว “ประเทศไทยสามารถปรับปรุงขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศให้ดียิ่งขึ้นได้ ด้วยการให้ความสำคัญกับการปฏิรูปอย่างต่อเนื่องเพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อมทางธุรกิจให้ดีขึ้น นอกจากนี้ การดำเนินการลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานของภาครัฐ การพัฒนาแรงงานให้มีทักษะผ่านการศึกษาที่มีคุณภาพ รวมถึงการส่งเสริมนวัตกรรมใหม่ๆ ยังจะช่วยให้คนไทยมีงานทำและเป็นงานที่ดีขึ้นด้วย”

ความท้าทายสำหรับภูมิภาคนี้ยังคงอยู่ที่ การเริ่มต้นธุรกิจ การค้าระหว่างประเทศ และการบังคับให้เป็นไปตามข้อตกลง ตัวอย่างเช่น โดยเฉลี่ยแล้ว ประเทศในภูมิภาคนี้ต้องใช้เวลาเฉลี่ยกว่า 57 ชั่วโมงในการดำเนินการตามข้อบังคับเรื่องการชำระระหว่างประเทศในการส่งออก ซึ่งถือว่านานมากเมื่อเทียบกับประเทศในกลุ่มประเทศองค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (OECD) ซึ่งใช้เวลาเพียง 12 ชั่วโมง (ฐานออนไลน์, 2560)

คุณภาพชีวิตของประชากร (Quality of Life)

สำหรับในด้านของคุณภาพชีวิตประชากรในประเทศไทยนั้น หากพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ระบบการศึกษา พบว่า จากผล การสำรวจเกี่ยวกับคุณภาพการศึกษาของประเทศไทยในกลุ่มอาเซียน พบว่า อยู่ในอันดับที่ 8 หรืออยู่ในอันดับต่ำ ซึ่งประเทศที่อยู่ใน อันดับหนึ่งได้แก่ สิงคโปร์ ซึ่งสิ่งที่ทำให้ประเทศไทยมีความล้มเหลวทางการศึกษาคือ บุคลากรทางการศึกษาไม่ได้มีการพัฒนาศักยภาพ ให้มีความเป็นเลิศทางวิชาการ แต่เน้นไปที่ผลตอบแทนที่จะได้มา ซึ่งส่งผลให้ผลผลิตที่ได้จากการศึกษาไม่ได้มีประสิทธิผลมากนัก (สันติ กีระนันท์, 2556) ในขณะที่ผลจากการทดสอบความรู้พื้นฐานของนักเรียน 60 ประเทศทั่วโลก ประเทศไทยอยู่ในลำดับ 50 มี คะแนน 427 คะแนน ซึ่งต่ำกว่าประเทศสิงคโปร์ที่อยู่ในอันดับที่ 2 และประเทศไทยมีคะแนนต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยของนักเรียนทั่วโลก 494 คะแนน (ผู้จัดการออนไลน์, 2557) อีกทั้งจากรายงานภาวะสังคมไทยไตรมาสที่ 1 ปี 2556 ยังได้กล่าวถึงการจัดการศึกษาขั้น พื้นฐานแบบฟรีเต็มรูปแบบที่ยังไม่ทั่วถึงนัก (สำนักงานเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2556) ซึ่งสะท้อนถึงระบบการจัดการคุณภาพของ การศึกษาของไทยด้วยว่ามีความพร้อมมากเพียงใด และยังทำให้เห็นภาพชัดเจนว่าระบบการศึกษาของประเทศไทยยังถือว่ามีความ คุณภาพ ต่ำกว่าประเทศอื่นๆ ซึ่งแม้แต่ในกลุ่มอาเซียนด้วยกัน ดังนั้นจึงต้องมีการปรับปรุง พัฒนาและปฏิรูประบบการศึกษาของไทย ด้วยการนำ รูปแบบและวิธีการจากประเทศที่มีการรูปแบบการพัฒนาที่ชัดเจนและได้ผลรูปธรรม ปรับเปลี่ยนวิธีการคิดใหม่ ภาครัฐควรเข้ามา สนับสนุนและสร้างโอกาสทางการศึกษาให้เท่าเทียมกัน และเสริมสร้างศักยภาพของเด็กในวัยเรียนทั้งด้านวิคิด ภาษา และการเรียนรู้ การใช้ชีวิตด้วย

ด้านระบบการให้บริการด้านสุขภาพ เป็นที่ทราบกันดีว่าประเทศไทยได้มีการใช้ระบบบริหารสุขภาพผ่าน 3 กองทุนหลัก คือ กองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ กองทุนสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ และกองทุนประกันสังคม ซึ่งเป็นระบบการจัดการที่ จัดทำขึ้นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความเป็นธรรม และประชาชนทุกคนได้รับบริการตามสิทธิประโยชน์หลักและครอบคลุมการดูแล สุขภาพที่จำเป็น (ผู้จัดการออนไลน์, 2555) ซึ่งแต่ละกลุ่มมีบทบาทและสะท้อนถึงความแตกต่างกันของแต่ละกลุ่ม และในการบริหาร กองทุนนี้จะพบว่ามีการระดมทุนในการบริหารงานที่ยุ่ยยาก เพราะจะต้องมีการบริหารงานเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในแต่ละกลุ่ม เพื่อให้ เกิดความเท่าเทียมกัน อย่างไรก็ตามรัฐบาลก็มีการพยายามแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น ด้วยการปฏิรูประบบสุขภาพของรัฐบาลให้ครอบคลุม ในทุกกลุ่ม เพื่อยกระดับการให้บริการสุขภาพของไทยกับนานาประเทศ

ซึ่งจากรายงานภาวะสังคมไทย ไตรมาสที่หนึ่ง ปี 2556 ได้กล่าวถึง ความสุขมวลรวมของคนไทยในสถานการณ์ของประเทศ ว่ามีความลดลงจากปี 2555 จาก 7.61 เป็น 6.58 ในเดือนมีนาคม 2556 สาเหตุเกิดจากปัญหาเศรษฐกิจในระดับครัวที่มีค่าครองชีพ สูงขึ้น ความขัดแย้งทางการเมือง ส่งผลให้ผู้คนเกิดความเครียดและทำให้ความสุขของประเทศลดลง พร้อมทั้งการให้บริการทาง ด้านสุขภาพที่ยังไม่ครอบคลุมนัก ปัจจุบันจะอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและภาคกลาง และหากพิจารณาในด้านของความปลอดภัย ยัง พบว่าประเทศไทยมีอัตราของคดีอาญาเพิ่มขึ้นสูงสุดในรอบ 8 ปี คดีอาญาเพิ่มขึ้นจากไตรมาสเดียวกันของปี 2555 ถึงร้อยละ 26.4 คดี ประทุษร้ายมีอัตราที่เพิ่มสูงขึ้นจากปีก่อนหน้านี้ ร้อยละ 1.3 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงภาวะความปลอดภัยชีวิตและทรัพย์สินของผู้คนในปัจจุบัน อย่างไรก็ตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้พยายามมุ่งเน้นการดำเนินงานเพื่อปราบปรามอาชญากรรม แก้ไขปัญหา และให้ความช่วยเหลือผู้ที่ ได้รับผลกระทบ รวมทั้งการหามาตรการและวิธีการป้องกันภัย และการลดอุบัติเหตุทางรถยนต์ เพื่อความปลอดภัยในชีวิตของคนไทย และผู้ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวด้วย และด้านต่อมาคือ ด้านโอกาสการทำงาน พบว่า การจ้างงาน ทั้งภายในและภายนอกภาค เกษตรกรรมมีการขยายตัวเพิ่มขึ้น ซึ่งเกิดจากการขยายตัวของภาคการผลิต การค้าส่ง และค้าปลีก โรงแรมและภัตตาคาร การขนส่ง และการก่อสร้าง ซึ่งเกิดจากนโยบายของภาครัฐบาล เช่น นโยบายบ้านหลังแรก การลงทุนในการป้องกันน้ำท่วม โครงการก่อสร้าง รถไฟฟ้าส่วนขยาย นโยบายรถยนต์คันแรก เป็นต้น และจากนโยบายการปรับค่าแรงขั้นต่ำ 300 บาทต่อวัน พบว่าตลาดแรงงานไทยมี ความต้องการแรงงานมากขึ้น เพราะจะเห็นได้จากการจดทะเบียนของการจัดตั้งธุรกิจใหม่ เพิ่มขึ้น ร้อยละ 21 และตลาดแรงงานไทยมี ความยืดหยุ่นพร้อมทั้งสามารถเคลื่อนย้ายไปสู่ตลาดนอกกรอบได้เร็ว ทั้งนี้ก็ตามก็จะต้องมีการคำนึงถึงผลกระทบจากปัจจัยอื่นๆ ที่จะมี ผลต่อโอกาสในการจ้างงานด้วย เช่น ภัยธรรมชาติ และภาวะเศรษฐกิจ (สำนักงานเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2556) ซึ่งจากข้อมูลที่ กล่าวมาข้างต้นนั้นช่วยสนับสนุนให้ประเทศไทยเป็นอีกเมืองหนึ่งที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีไม่แพ้ประเทศอื่นๆ เช่นกัน รวมถึงได้ตั้งจุดเด่น จุดอ่อนและแนวทางในการพัฒนาที่เกิดขึ้นดังนี้

ปัจจุบันประเทศไทยมีอัตราการการเกิดของประชากรที่ค่อนข้างคงที่ สาเหตุเนื่องมาจากประเทศไทยมีนโยบายในการ คุมกำเนิดที่ได้ผลดีมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ผู้หญิงไทยในวัยทำงานมีแนวโน้มที่จะแต่งงานช้าและเป็นโสดมากขึ้น ตลอดจนโครงสร้าง ของสังคมที่เปลี่ยนมาเป็นแบบครอบครัวเดี่ยวมากขึ้นจึงมีภาระและต้นทุนของค่าใช้จ่ายต่างๆ ตลอดจนการเลี้ยงดูบุตรที่มากขึ้นตามไป ด้วย เป็นต้น ทั้งนี้พบว่าประเทศไทยกำลังจะก้าวเข้าสู่สังคมของผู้สูงอายุในอนาคต โดยประชากรในวัยเด็กจะลดลงในขณะเดียวกัน ประชากรผู้สูงอายุ (อายุ 60 ปีขึ้นไป) จะเพิ่มมากขึ้น(ที่มา: ข้อมูลประมาณการปี 2553 จากสำนักงานสถิติแห่งชาติ และ CIA World Factbook)

ปัญหาประชากรไทยในปัจจุบัน

1. คุณภาพการศึกษา คุณภาพการศึกษา ได้แก่ปัญหาการไม่รู้หนังสือ ขาดความรู้ในการประกอบอาชีพ ปัญหาทางการศึกษาของไทยที่ถือได้ว่าเป็น อุปสรรคขัดขวางต่อการพัฒนาคุณภาพประชากรมากที่สุด คือ ปัญหาความเสมอภาคทางการศึกษา
2. การว่างงาน การว่างงานส่งผลให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมา เช่น ปัญหาอาชญากรรม แหล่งชุมชนแออัด
3. การอพยพย้ายถิ่นของคนในชนบทเข้าสู่เมืองทำให้เกิดปัญหาชุมชนเมือง การอพยพย้ายถิ่นของคนในชนบทเข้าสู่เมืองมีสาเหตุจากฝนแล้ง ผลผลิตราคา ตกต่ำ ฯลฯ ส่งผลให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมา เช่น ชุมชนแออัด การจราจร เป็นต้น ซึ่งยกเว้นปัญหาการขาดแคลนสาธารณสุข
4. ปัญหาด้านสุขภาพอนามัย ปัญหาด้านสุขภาพอนามัยมีสาเหตุมาจากการขาดความรู้ บริการด้านอนามัยและสาธารณสุขของรัฐไม่เพียงพอพื้นฐานใน ปัญหา ด้านสาธารณสุขและอนามัยของประเทศไทย คือ ความยากจนและขาดการศึกษาของประชาชน (ฐานออนไลน์, 2560)

การท่องเที่ยว (Tourism)

ในภาคของการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยนั้น นับว่าเป็นอีกหนึ่งภาพลักษณ์ที่มีความสำคัญ เพราะการท่องเที่ยวได้ก่อให้เกิดผลกระทบจำนวนมากทั้งในผลดีและผลเสีย ซึ่งหากกล่าวถึงผลดีก็จะเป็นเรื่องการสร้างรายได้ การจ้างงาน และการดึงดูดเงินตราต่างประเทศ พร้อมทั้งยังเป็นโอกาสในการพัฒนาพื้นที่และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และการใช้ประโยชน์จากการท่องเที่ยวในด้านประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และประเพณี แต่หากพิจารณาในผลเสียที่จะเกิดขึ้น ก็จะเป็นในเรื่องของเสียทรัพยากรและความไม่ยั่งยืนภาคเศรษฐกิจการท่องเที่ยว การกระจายรายได้ที่ไม่เป็นธรรม และผลกระทบในด้านสังคมและวัฒนธรรมที่ตามมา (มิ่งสรรพ ขาวสอาด, 2554)

ขณะเดียวกันอาจกล่าวได้ว่าการท่องเที่ยวคือเหรียญสองด้านที่มีทั้งผลดีและผลเสีย ขึ้นอยู่กับว่าจะมีการจัดการอย่างไรเพื่อให้เกิดผลเสียน้อยที่สุด ในการที่จะก่อให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวขึ้นได้นั้น จะต้องมีส่วนดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว ซึ่งสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวที่เป็นปัจจัยอันดับแรกก็คือ แหล่งท่องเที่ยว ซึ่งนับว่าประเทศไทยเป็นเมืองที่มีความหลากหลายและสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว มีเอกลักษณ์ที่สื่อถึงลักษณะเฉพาะของพื้นที่ เช่น ภาคเหนือเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสวยงามทั้งทางธรรมชาติและวัฒนธรรมที่เก่าแก่ อัญมณีไม้ตรีของชาวเหนือ มีเอกลักษณ์ของพื้นที่ที่เป็นภูเขาสวยงาม มีทะเลหมอก และทัศนียภาพที่สวยงาม ในขณะที่ภาคกลาง ซึ่งถือได้ว่าเป็นพื้นที่ที่เป็นแหล่งรวมอารยธรรมของไทย มีแหล่งประวัติศาสตร์ที่แสดงถึงความเป็นมาของชาติไทย และมีวิถีชีวิตของผู้คนที่อาศัยอยู่ริมแม่น้ำ ส่วนภาคอีสาน เป็นแหล่งวัฒนธรรมอีสานที่มีความเกี่ยวข้องกับอารยธรรมขอมและอินเดีย ซึ่งแหล่งประวัติศาสตร์ที่เก่าแก่นับหลายร้อยปีพร้อมด้วยประเพณีของชาวอีสานที่เก่าแก่ที่มีความเชื่อมโยงกับชาวลาวในพื้นที่บริเวณชายแดนและภาคใต้ ซึ่งได้ชื่อว่าเป็นเมืองแห่งท้องทะเล มีพื้นที่ราบชายฝั่งด้วยทะเล ก่อให้เกิดทัศนียภาพที่สวยงาม มีชายหาดที่สวยงาม ซึ่งในแต่ละปีได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก ซึ่งสิ่งเหล่านี้ ล้วนแล้วแต่ดึงดูดใจและยังสร้างความคุ้มค่าให้กับนักท่องเที่ยวที่ได้เดินทางมายังประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของจักรี เตชะวารีและคณะ (2556) ในเรื่องของภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยวในสายตาของนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยภาพลักษณ์ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติทุกประเทศให้ความสนใจกับทะเลและชายหาดที่สวยงาม พร้อมกับเห็นว่าประเทศไทยเป็นดินแดนสปาและการนวด และมิ่งสรรพ ขาวสอาด (2554) ยังได้กล่าวถึง สิ่งดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยวว่าไม่ได้มีเพียงองค์ประกอบแค่แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ วัฒนธรรม ประเพณี แต่ยังมององค์ประกอบอื่นๆ ด้วยไม่ว่าจะเป็นการเดินทาง การบริการของอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง การบริการสาธารณะ ซึ่งการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2555) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสิ่งที่ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เดินทางมายังเมืองไทย พบว่าใน 5 อันดับแรก คือ ชื่นชอบการต้อนรับ (Welcoming), การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (Friendly), ความตื่นตาตื่นใจ (Amazing), ความโดดเด่นในฐานะประเทศที่มีความสุข (Happy) และความน่าตื่นเต้น (Exciting) อีกทั้งผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวที่ได้รับความสนใจคือ ทะเลไทย สปาและการให้บริการด้านสุขภาพทำให้สรุปได้ว่า สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวของประเทศไทยนั้นประกอบด้วย 3 สำคัญคือ สิ่งดึงดูดใจทางธรรมชาติเบื้องต้น สิ่งดึงดูดใจที่มนุษย์สร้างขึ้น และอัญมณีของผู้ที่อยู่ในท้องถิ่น (มิ่งสรรพ ขาวสอาดและคณะ, 2556)

หากพิจารณาถึงความคุ้มค่าเงิน อาจกล่าวได้ว่าเป็นจุดแข็งของการท่องเที่ยวไทย จะเห็นได้ว่าในปี 2552 ประเทศไทยได้รับรางวัลจากการจัดอันดับของนิตยสาร Lonely Planet เป็นสถานที่ท่องเที่ยวคุ้มค่าเงินที่สุด (Best Value Destination) เป็นอันดับ 2 ของโลก รองจากประเทศไอซ์แลนด์ ในปี 2556 และยังได้รับรางวัลสถานที่ท่องเที่ยวคุ้มค่าเงิน ‘(Best Value Destination (International)’ เป็นอันดับหนึ่งจากนิตยสาร Lonely Planet ประเทศอินเดีย (พิชัย รักตะสิงห์, 2556) ในขณะเดียวกัน เมืองหลวงของประเทศไทยอย่างเช่น กรุงเทพมหานคร ยังได้รับการจัดอันดับจากการสำรวจของทริปแอดแอดเวอร์ไทซ์ ซิตีให้เป็นเมืองที่มีความคุ้มค่าราคาด้วยค่าห้องพักที่นักท่องเที่ยวสามารถจ่ายได้ในราคาที่ถูกลง โดยเฉลี่ยราคาห้องพักระดับสี่ดาวอยู่ที่ 2,779 บาทต่อคืน ซึ่งในการจัดอันดับนี้เป็นการเปรียบเทียบจากเมืองท่องเที่ยวสำคัญจำนวน 48 เมืองทั่วโลก (ไทยรัฐ, 2557) และในส่วนของการให้บริการด้านที่พักในประเทศไทยก็จัดได้ว่ามีที่พักหลากหลายระดับราคาที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้ทุกความต้องการ ซึ่งแต่ละแห่งต่างมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ด้วยสไตล์ การออกแบบและรูปแบบการให้บริการระดับมาตรฐานตั้งแต่หนึ่งดาวไปจนถึงห้าดาว (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, ม.ป.ป.)

ในเรื่องของอาหารนั้น ได้พบข้อเท็จจริงจากการศึกษาเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยวไทยในด้านอาหารไทยจากมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ซึ่งพบว่า ร้านอาหารทั่วไปที่อยู่ตามท้องถนนได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวมากที่สุด รองลงมาคืออาหารท้องถิ่น อาหารต้นตำรับไทยแท้ อาหารที่มีความสะดวกสบายในการซื้อและประเภทที่หลากหลาย และอาหารนานาชาติ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2555) ทำให้เห็นภาพชัดเจนว่า นักท่องเที่ยวมีความชื่นชอบอาหารไทยในรูปแบบที่ร้านอาหารทั่วไปมากกว่าอาหารไทยที่เป็นต้นตำรับอย่างแท้จริง จึงเป็นที่น่าสังเกตว่า ในการสร้างภาพลักษณ์ด้านอาหารไทย ควรที่จะมีการยกระดับมาตรฐานการให้บริการด้านอาหารที่ตรงกับมุมมองของนักท่องเที่ยว ด้วยการนำเสนอรูปแบบอาหารที่ตรงกับความต้องการและถูกสุขลักษณะ พร้อมกับการสร้างมาตรฐานความปลอดภัยให้กับอาหารที่บริการตามร้านอาหารทั่วไปด้วย รวมถึงได้นำจุดเด่นจุดอ่อนรวมและแนวทางในการพัฒนาที่เกิดขึ้นดังนี้

สำหรับสถานการณ์การท่องเที่ยวไทยได้ทำรายได้เข้าสู่ประเทศจำนวนมหาศาล นโยบายส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวเป็นนโยบายสำคัญที่รัฐให้การสนับสนุนมาโดยตลอด มีทั้งด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรมที่เป็นจุดเด่น และจากที่ประเทศต้องสูญเสียทรัพยากรธรรมชาติจำนวนมาก ย่อมก่อให้เกิดผลเสียทั้งทางเศรษฐกิจสังคมวัฒนธรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย ดังนั้น คำนึงทางการเมืองการท่องเที่ยวยังต้องการอาชีพมัคคุเทศก์เป็นจำนวนมากซึ่งส่งผลให้เกิดการขาดแคลนจำนวนมัคคุเทศก์มากขึ้น ดังนั้นตามพระราชบัญญัติให้เป็นอาชีพสำหรับผู้ถือสัญชาติไทยเท่านั้น แม้จะมีผู้มาขึ้นทะเบียนมัคคุเทศก์จำนวน ๕๐,๐๐๐ คน แต่จากการสำรวจของกรมท่องเที่ยวพบว่า ประกอบอาชีพเป็นมัคคุเทศก์ จำนวน ๑๐,๐๐๐ คน ซึ่งในปัจจุบันมีนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวประเทศไทย จำนวน ๑๐ ล้านคน และแนวโน้มนักท่องเที่ยวจีนเพิ่มขึ้นปีละ ๓ ล้านคนแต่มีมัคคุเทศก์ด้านภาษาจีนจำนวน ๗,๐๐๐ คน ซึ่งไม่เพียงพอทำให้มีการใช้มัคคุเทศก์ต่างชาติ (ฐานออนไลน์ ,2558) ดังนี้

1. ช่วยให้เกิดรายได้แก่ท้องถิ่นภายในประเทศ (Local Income) กิจกรรมการท่องเที่ยว ที่พัก ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก บริการรถขนส่ง บริการมัคคุเทศก์ ทำให้รายได้กระจายได้แก่คนในท้องถิ่นโดยรวมเพิ่มสูงขึ้น รวมถึงค่าครองชีพในท้องถิ่นเพิ่มขึ้นสูงอีก และยังช่วยทำให้เกิดรายได้ต่อรัฐบาล (Government Receipt) รัฐบาลมีรายได้จากนักท่องเที่ยวหลายทาง อาทิ การที่นักท่องเที่ยวซื้อสินค้าและบริการในประเทศก็ต้องเสียภาษี การเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวของทางราชการ เช่น พิพิธภัณฑ์ โบราณสถาน และมีการว่าจ้างงาน (Employment) ธุรกิจท่องเที่ยว อาทิ ที่พักแรม ร้านอาหาร บริการขนส่ง สถาบันเทรนนิ่ง ร้านจำหน่ายของที่ระลึก การนำเที่ยว ช่วยให้เกิดอาชีพใหม่ (Creating new job) รวมทั้งยังก่อให้เกิดรายได้เงินตราต่างประเทศ (Foreign Exchange Earning) เกิดขึ้นเฉพาะนักท่องเที่ยวต่างชาตินำเงินตราเข้าประเทศทันทีที่มีการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยว (Fresh Money) ในประเทศที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว โดยเฉพาะเงินของสหรัฐอเมริกา เงินเยนญี่ปุ่น เงินปอนด์อังกฤษ จะมีค่าแลกเปลี่ยนในอัตราที่สูงมาก

2. ช่วยให้เกิดภาวะดุลชำระเงิน (Balance of Payment) หากประเทศใดมีแหล่งนักท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวนมากจะมีแนวโน้มรายรับของประเทศมากเปรียบเทียบกับค่าส่งออกของประเทศ

3. เป็นการพักผ่อนหย่อนใจของนักท่องเที่ยวซึ่งจะช่วยลดความเครียดจากการทำงานพร้อมๆกับการแสวงหาความรู้ในเรื่องของแหล่งท่องเที่ยวใหม่ๆที่เกิดขึ้น

4. ค่าครองชีพของคนในพื้นที่สูงเพิ่มสูงขึ้น (Increase of Living Expenses) เกิดความลำบากในการดำเนินชีวิต จากการนักท่องเที่ยวเดินทางเข้าไปใช้ในสถานที่จำนวนมากจะส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายสูงขึ้นทำให้เกิดการสูญเสียรายได้ของคนในประเทศ

5. รายได้จากธุรกิจท่องเที่ยวต่างๆ เป็นไปตามฤดูกาล ต้องอยู่ในช่วง Low season หรือการทำให้มีรายได้จากการท่องเที่ยวตลอดปี และทำให้เกิดปัญหาการบิดเบือนผลกลางเฮอร์คิวลีสเปรียบนักท่องเที่ยวนั้น

6. ก่อให้เกิดปัญหาการก่ออาชญากรรม เช่น การทะเลาะวิวาทกันในสถานที่บนเทม การโจรกรรม ปัญหาโสเภณีและเพศพาณิชย์ และปัญหาหาเสด็จเข้ามาแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ หรือการขายยาให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

7. ระยะเร่งด่วน สมาคมมัคคุเทศก์แห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานรับรองหลักสูตรมัคคุเทศก์ของประเทศไทย หลักสูตรมัคคุเทศก์จะต้องผ่านการรับรองจากสมาคมมัคคุเทศก์ก่อนจึงจะจัดอบรมได้ ดังนั้นเพื่อเป็นการแก้ปัญหาขาดแคลนกรมการท่องเที่ยวจะร่วมกับสมาคมมัคคุเทศก์แห่งประเทศไทย จะจัดทำหลักสูตรระยะสั้นด้านมัคคุเทศก์จีน โดยจะพัฒนามัคคุเทศก์อาชีพในภาษาต่างประเทศอื่นมาอบรมภาษาจีนเพิ่มเติมเพื่อให้สามารถนำเที่ยวกับนักท่องเที่ยวจีนได้ซึ่งนักท่องเที่ยวจีนกำลังได้รับความนิยมในการเที่ยวในประเทศไทยจึงให้ความสำคัญกับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ซึ่งจะทำให้ประเทศมีเงินหมุนเวียนรายได้เพิ่มมากขึ้น

8. ระยะยาว จะต้องพัฒนาหลักสูตรให้เป็นหลักสูตรมัคคุเทศก์โดยตรง และขอข้อมูลจากกรมท่องเที่ยว ว่า ขาดแคลนมัคคุเทศก์ในภาษาใด จำนวนเท่าไร ในภูมิภาคจังหวัดใด เพื่อสำนังานคณะกรรมการการศึกษาจะได้นำข้อมูลการวางแผนด้านกำลังคนมัคคุเทศก์ให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน (ฐานออนไลน์, 2553)

สรุป

จากภาพลักษณ์ของประเทศไทยทั้ง 5 มุมมองที่ได้กล่าวมาข้างต้น กล่าวได้ว่าภาพลักษณ์ของประเทศไทยในแต่ละด้านจะต้องมีจุดเด่นจุดอ่อนและแนวทางการแก้ไขปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาประเทศต่อไป

1. ด้านระบบค่านิยมของประเทศไทยที่ต้องมีการแก้ไขปัญหาด้านการเมืองและการสร้างค่านิยมที่ดีให้กับคนไทยให้เกิดจิตสำนึกและตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

2. ด้านมรดกและวัฒนธรรมต้องมีการสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณีในความเป็นไทยแท้ให้คงอยู่เพื่อให้คนรุ่นหลังได้มีโอกาสเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมที่เกิดขึ้นและสามารถนำมาพัฒนาต่อยอดในการทำนุบำรุงรักษาสืบไป

3. ด้านความเหมาะสมในการทำธุรกิจ ภาครัฐจะต้องมีการสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำธุรกิจ รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพฝีมือแรงงานให้มีทักษะและจำนวนที่เพียงพอ พร้อมกับการสร้างกรอบในการกำกับดูแลผลที่มีต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ประเทศไทยกลายเป็นศูนย์กลางของอุตสาหกรรมการผลิตในอนาคต

4. ด้านคุณภาพชีวิตของผู้คน ซึ่งยังคงมีปัญหาในเรื่องความเหลื่อมล้ำของรายได้ รวมทั้งมาตรฐานชีวิตและความเป็นอยู่ของสังคมเมืองและสังคมชนบทที่มีความแตกต่างกัน การให้บริการสุขภาพที่ยังมีปัญหาในการดำเนินงานอยู่ รวมทั้งในเรื่องความมั่นคงและปลอดภัย

5. ด้านการท่องเที่ยวถือว่าเป็นจุดแข็งของประเทศไทย เพราะมีความคุ้มค่าเงินในการใช้จ่ายของในการเดินทางท่องเที่ยว สิ่งดึงดูดใจ แหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลาย ที่พักและอาหาร และถึงแม้ว่าด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยจะถูกจัดอยู่ในอันดับต้นๆ ของโลก ก็ยังจะต้องมีการพัฒนาและส่งเสริมอยู่เสมอ เพื่อรักษามาตรฐาน ด้านภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยวไทยให้ครองอันดับ และกลายเป็นผู้นำของตลาดการท่องเที่ยวในระดับนานาชาติต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กาญจนา พาหา. (2557). *บรรยากาศการลงทุนของนักท่องเที่ยวในเมืองไทยเริ่มฟื้นตัว*. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2560 จาก

<http://goo.gl/fbwL64>

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2555). *โครงการศึกษาภาพลักษณ์ด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยในสายตาของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ*. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2560 จาก <http://goo.gl/XWY22>

_____. (ม.ป.ป.). *ที่พักร*. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2560 จาก <http://goo.gl/Ppi6gj>

กรุงเทพธุรกิจ. (2557). *จับตา 6 เทคโนโลยีแห่งอนาคต*. สืบค้นเมื่อ 16 กันยายน 2560 จาก <http://goo.gl/rkGldG>

ครอบครัวข่าว. (2556). *ไทยเป็นเจ้าภาพจัดประชุมไฮเทค ครั้งที่ 16*. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2560 จาก <http://goo.gl/FEP4fA>

จักรี เตชะวารีและคณะ. (2556). *ภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยวไทย จากมุมมองของนักท่องเที่ยวประเภทต่างๆ*. เชียงใหม่: ลือคณินดีเซลเวิร์ค.

โชติชัย สุวรรณภรณ์. (2557). *ปัญหาการขาดแคลนแรงงานของไทย ความท้าทายทางเศรษฐกิจในอนาคต*. สืบค้นเมื่อ 17 กันยายน 2560 จาก <http://www.ryt9.com/s/ryt9/1965060>

ฐานเศรษฐกิจ. (2555). *ภาพลักษณ์ประเทศไทย การสร้างกับการทำลาย*. สืบค้นเมื่อ 18 กันยายน 2560 จาก <http://goo.gl/aZBllw>

ฐานออนไลน์. (2553). *สถานการณ์การท่องเที่ยวไทย*. สืบค้นเมื่อ 30 พฤศจิกายน 2560 จาก http://kwantipanchinesebusiness.blogspot.com/2010/09/blog-post_11.html

_____. (2556). *ลักษณะตลาดแรงงานที่เหมาะสมในการเป็นประชาคมอาเซียนที่เข้มแข็ง: นัยต่อการปรับตัวของไทย*. สืบค้นเมื่อ 18 กันยายน 2560 จาก <https://mgronline.com/daily/detail/>

_____. (2558). *สถานการณ์การท่องเที่ยวไทย*. สืบค้นเมื่อ 30 พฤศจิกายน 2560 จาก <https://sopida2.wordpress.com/2015>

_____. (2560). *Value Based Economy*. สืบค้นเมื่อ 30 พฤศจิกายน 2560 จาก <http://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/639517>

_____. (2560). *Doing Business*. สืบค้นเมื่อ 30 พฤศจิกายน 2560 จาก <http://www.worldbank.org/th/news/press-release/2016/10/26/thailand-retains-spot-in-top-50-for-doing-business>

_____. (2560). *Theconomy*. สืบค้นเมื่อ 30 พฤศจิกายน 2560 จาก <https://sites.google.com/a/nareerat.ac.th/theconomy/khxd-khx-seiy-ni-dan-tang>

_____. (2560). *คุณภาพชีวิตของประชากร*. สืบค้นเมื่อ 30 พฤศจิกายน 2560 จาก <https://sites.google.com/site/prachaklaekhunphaphchiwit/payha-laea-naew-nom-prachakr-thiy>

ไทยรัฐ. (2557). *กรุงเทพฯดังอีก แชมป์อันดับ 1 ของโลก เมืองคุ้มค่าที่สุดในการท่องเที่ยว*. สืบค้นเมื่อ 18 กันยายน 2560 จาก <https://www.thairath.co.th/>

- ทรงคุณ จันทกรและคณะ. (2552). รายงานวิจัยเรื่อง คุณค่าอัตลักษณ์ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นกับการนำมาประยุกต์เป็นผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นเพื่อเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้. สืบค้นเมื่อ 16 กันยายน 2560 จาก <http://goo.gl/EGqwgo>
- ทีนิวส์. (2557). ธุรกิจเงินสนใจลงทุนฐานการผลิตในไทย เพื่อกระจายสินค้าสู่อาเซียน. สืบค้นเมื่อ 16 กันยายน 2560 จาก <http://www.tnews.co.th/html/content/104610/>
- ประชาไท. (2556). 'ธงทอง' วิเคราะห์ในเวทีอียู ม.112 vs เสรีภาพในการแสดงความเห็น. ค้นเมื่อ 18 กันยายน 2560 จาก <http://www.prachatai.com/journal/2013/02/45056>
- ผู้จัดการออนไลน์. (2557). ส่องระบบการศึกษา 4 ประเทศชั้นนำ ต้นแบบพัฒนาการศึกษาไทย. ค้นเมื่อ 17 กันยายน 2560 จาก <http://goo.gl/TVMkDz>
- _____. (2555). ผลสำรวจชี้ ไทยติดอันดับ 26 ดินแดน “ภาพลักษณ์ดีสุดในโลก” ,สวิตเซอร์แลนด์ครองแชมป์. สืบค้นเมื่อ 16 กันยายน 2560 จาก <http://goo.gl/UwWQ58>
- พัชรี พรหมเงิน. (2556). วัฒนธรรมภาคใต้. สืบค้นเมื่อ 16 กันยายน 2560 จาก <http://nunamii.blogspot.com/>
- พิชัย รักตะสิงห์. (2556). ไทยกับการเป็นศูนย์กลางด้านการท่องเที่ยวของ AEC. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2560 จาก <http://goo.gl/hDP4RH>
- พิชาย รัตนดิกล ญ ภูเก็ต. (2555). การเมืองไทยแห่งยุคระยะเปลี่ยนผ่าน: 2 ชั้น 2 ขั้วจุดยืน 3 กลุ่มพลัง และ 5 อุดมการณ์. สืบค้นเมื่อ 17 กันยายน 2560 จาก <http://goo.gl/GBB95j>
- มิ่งสรรพ์ ขาวสอาด. (2554). การท่องเที่ยวไทยจากนโยบายสู่รากหญ้า. เชียงใหม่: ลีออนดีไซส์เวิร์ค.
- มิ่งสรรพ์ ขาวสอาดและคณะ. (2556). เศรษฐศาสตร์ว่าด้วยการท่องเที่ยว. เชียงใหม่: ลีออนดีไซส์เวิร์ค.
- รุจิระ บุณนาค. (ม.ป.ป.). ปัญหาการบังคับใช้กฎหมายสิ่งแวดล้อมในประเทศไทย. สืบค้นเมื่อ 17 กันยายน 2560 จาก <http://www.naewna.com/politic/columnist/2813>
- ศูนย์ข้อมูลมรดกโลก. (ม.ป.ป.). แหล่งมรดกโลกของไทย. สืบค้นเมื่อ 16 กันยายน 2560 จาก http://www.thaiwhic.go.th/heritage_thai.aspx
- ศูนย์บริการการลงทุน. (2557). ญี่ปุ่นเลี้ยงขยายทุนสู่ตรใหม่ในไทย “ไทยแลนด์ บวก 1” มุ่งผลิตชิ้นส่วนในประเทศเพื่อนบ้าน ป้อนฐานผลิตใหญ่ในไทย” สืบค้นเมื่อ 17 กันยายน 2560 จาก <http://goo.gl/qjXrxZ>
- สปริงนิวส์. (2557). สวธ. ขึ้นทะเบียนมรดกวัฒนธรรม 68 รายการ. สืบค้นเมื่อ 17 กันยายน 2560 จาก <http://goo.gl/5ZED5Y>
- สราวุธ เบญจกุล. (2554). การบังคับใช้กฎหมายสิ่งแวดล้อม. สืบค้นเมื่อ 18 กันยายน 2560 จาก <http://goo.gl/UcGX2A>
- สันติ กิระนันท์. (2556). คุณภาพของระบบการศึกษาไทยตกต่ำ. สืบค้นเมื่อ 17 กันยายน 2560 จาก <http://www.tris.co.th/news-insights/articles/109-articles-3.html>
- สำนักงานเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2556). ภาวะสังคมไทย ไตรมาสหนึ่ง ปี 2556. สืบค้นเมื่อ 16 กันยายน 2560 จาก <http://goo.gl/CbwR7A>
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2557). ไทยเป็นเจ้าภาพจัดเทศกาลหุ่นโลก. สืบค้นเมื่อ 16 กันยายน 2560 จาก <http://goo.gl/kRs3YI>
- องค์กรธุรกิจเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน. (ม.ป.ป.). การจัดประชุมสีเขียว (Green Meetings). สืบค้นเมื่อ 17 กันยายน 2560 จาก <http://goo.gl/rJqf8Z>
- อนันต์ วัฒนกุลจรัส. (2555). เศรษฐกิจการท่องเที่ยวมหภาค. เชียงใหม่: ลีออนดีไซส์เวิร์ค.
- อาภรณ์ ชิวะเกรียงไกร. (2556). ภาพลักษณ์คอร์รัปชันของประเทศไทย. สืบค้นเมื่อ 18 กันยายน 2560 จาก <http://goo.gl/329FKG>
- Country Brand. (2012-13). FutureBrand Country Brand index. สืบค้นเมื่อ 17 กันยายน 2560 จาก <https://mouriz.files.wordpress.com/2013/02/cbi-futurebrand-2012-13.pdf>

กลยุทธ์การตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรในอำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี

พิมุกต์ สมชอบ, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี¹

พีญศิริ โชติวนิช, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี²

Email: donjampens@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลยุทธ์การตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรในอำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ลูกค้าที่ซื้อบ้านจัดสรรในพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน และการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย จากโครงการหมู่บ้านจัดสรร 10 โครงการ ประกอบด้วย 1) สาริน 2) ศุภลัย 3) เมโทรทาวน์ 4) ปิ่นดาว 5) บ้านภักดิ์ 6) บ้านพิชชา 7) เจริญทรัพย์วิลล่า 8) อนันตรา 9) อพทาวน์ วิลล่า และ 10) เดอะริเวอร์ฮิลล์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัยพบว่า

1. กลยุทธ์การตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรในอำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .74 ตัวแปรพยากรณ์ 5 ตัวแปร ประกอบด้วย 1) ด้านผลิตภัณฑ์ 2) ด้านราคา 3) ด้านการส่งเสริมการตลาด 4) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และ 5) ด้านบุคคล ส่วนค่าพยากรณ์สัมประสิทธิ์ถดถอยสหสัมพันธ์ของคะแนนดิบ และค่าพยากรณ์สัมประสิทธิ์ถดถอย สหสัมพันธ์แบบมาตรฐาน ของตัวแปรพยากรณ์แต่ละตัว มีอำนาจในการพยากรณ์อิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรจังหวัดอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. กลยุทธ์การตลาดการซื้อบ้านจัดสรรในอำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยความคิดเห็นได้ดังนี้ 1) ด้านผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วย การออกแบบ ดีไซน์สวยทันสมัย ภาพลักษณ์ของโครงการ และคุณภาพของวัสดุ 2) ด้านราคา ความเหมาะสมของราคา เงื่อนไขระยะเวลาของการชำระมีความเหมาะสม และอัตราดอกเบี้ย 3) ด้านการส่งเสริมการตลาด การรับประกันหลังการขาย การออกบูธประชาสัมพันธ์ และการโฆษณาผ่านป้ายประชาสัมพันธ์ 4) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ประกอบด้วย บรรยากาศความสวยงามความสะอาด การมีสวนพักผ่อน และการมีคลับในการจัดกิจกรรม และ 5) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ประกอบด้วย ท่าเลที่ตั้งอยู่ในตัวเมือง การคมนาคมสะดวก และทำเลอยู่ไม่ห่างไกลจากถนนหลัก

คำสำคัญ: กลยุทธ์การตลาด, การตัดสินใจ, บ้านจัดสรร, อุบลราชธานี

ABSTRACT

This research aims to study marketing strategy influencing housing estate purchase decision in muang district, ubon ratchathani province. The study population is the customers who buy housing estate in Muang District, Ubon Ratchathani Province. 400 samples were used. By multi-stage sampling And simple sampling. The project consists of 10 housing projects. 1) Sarin 2) Supalai 3) Metro Town 4) Pinie Doaw 5) Baanpakhiphirom 6) Baan Picha 7) Chakrabet Villa 8) Anantara

¹ อาจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. (อาจารย์พิเศษ) สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

9) Uptown Villa and 10) The River Ubon. Statistics used in data analysis were percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis.

The research found that:

1. Marketing strategies influencing housing estate buying decision in muang district, ubon ratchathani province. Have a correlation coefficient .74. Five-factor predictive variables consisted of 1) Product 2) Price 3) Promotion 4) Physical environment and 5) People correlation coefficient, regression coefficient correlation coefficient and the regression coefficient. Standard correlation of each forecast variable. The power to forecast influence on the decision to buy housing estate in ubon ratchathani. Statistical significance at level .01

2. Marketing strategies for buying housing estate in muang district, Ubon Ratchathani Province. Sort by average of comments: 1) Product range consists of well-designed, modern site, project image and quality of materials. 2) Price appropriateness, term of payment is appropriate and interest rates. 3) Promotion after sales warranty, publicity booth and advertising through the publicity label. 4) Physical environment consists of a beautiful atmosphere, to have a garden and there is a club for activities and 5) Place is located in the city center, convenient transportation. The location is not far from the main road.

Keywords: Marketing Strategy, Decision Making, Housing Estate, Ubon Ratchathani

บทนำ

สถานการณ์อุตสาหกรรมบ้านจัดสรร ในปี 2555 นับว่ามีความเสี่ยงมากกว่าปีที่ผ่านมาหากผู้ประกอบการยื่นหยัดและยังแข่งขันธุรกิจบ้านจัดสรรในครึ่งปีหลังด้วยกลยุทธ์แข่งขันทางด้านราคาต่ำ เพื่อชิงส่วนตลาดของ ผู้ประกอบการท้องถิ่น ซึ่งต้องระมัดระวังถึงต้นทุนที่อาจจะต้องปรับเพิ่มขึ้นในช่วงครึ่งปีหลัง โดยเฉพาะแนวโน้ม ราคาน้ำมันและค่าแรงงานอาจมีการปรับตัวสูงขึ้น ส่งผลต่อต้นทุนการขนส่งและต้นทุนวัสดุ ก่อสร้างที่ปรับตัวสูงตามมา ดังนั้นการตั้งราคาและการจัดโปรโมชั่นลดราคา จึงควรวิเคราะห์และประเมินราคาให้รอบคอบเพิ่มมากขึ้น มิฉะนั้นอาจประสบปัญหาขาดทุนในการดำเนินธุรกิจได้ และต้องตระหนักว่าราคาต่ำไม่ใช่คำตอบสุดท้ายของลูกค้าหรือผู้บริโภคเสมอไป เพราะยังมีปัจจัยอื่นๆ อีก และเป็น ปัจจัยสำคัญเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริโภค อาทิ เช่น พื้นที่ให้บริการ บริการที่มอบให้ แบบบ้าน ที่ตั้งโครงการ ความเป็นมืออาชีพของทีมงานก่อสร้าง ฯลฯ ซึ่งถือเป็นปัจจัยต่างๆ ในการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านของลูกค้า (กรุงเทพฯ, 2555)

จังหวัดอุบลราชธานีเป็นจังหวัดที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เนื่องจากเป็นจังหวัดที่มีพื้นที่ขนาดใหญ่ มีพื้นที่ติดกับพรมแดน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และประเทศกัมพูชา ตลอดจนเป็นศูนย์รวมในการส่งออกสินค้าไปยังประเทศเพื่อนบ้าน ส่งผลให้เป็นจังหวัดที่มีการเติบโตทางด้านเศรษฐกิจค่อนข้างสูงเมื่อเปรียบเทียบกับจังหวัดในพื้นที่อีสานตอนล่าง จึงส่งผลให้เศรษฐกิจในจังหวัดมีการขยายตัว มีการจ้างงานเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และเป็นแหล่งรวมการทำงานของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในพื้นที่

จากเหตุผลข้างต้นส่งผลให้ธุรกิจบ้านจัดสรรในจังหวัดอุบลราชธานีมีการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในเขตพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี มีโครงการหมู่บ้านจัดสรรเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก มีทั้งการขายโครงการของผู้ประกอบการที่ครองตลาด และผู้ประกอบการรายใหม่เข้ามาลงทุนอย่างต่อเนื่อง ถึงแม้ว่าโครงการบางโครงการที่กำลังดำเนินการอยู่ยังอยู่ในระหว่างการดำเนินงานหรือยังไม่สามารถขายครบทุกยูนิตก็ตาม จึงทำให้ในสถานการณ์ของธุรกิจบ้านจัดสรรมีการแข่งขันทางด้านการตลาดค่อนข้างรุนแรง ไม่ว่าจะเป็นการจัดการส่งเสริมการขาย การออกบูธประชาสัมพันธ์ และการโฆษณาเป็นจำนวนมาก

ดังนั้น จึงทำให้ผู้วิจัยให้ความสำคัญในการศึกษาพฤติกรรมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรในอำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี เป็นอย่างยิ่ง เพื่อที่จะค้นหากลยุทธ์การตลาดที่ช่วยในการส่งเสริมการค้าให้กับธุรกิจหมู่บ้านจัดสรร ตลอดจนเป็นการช่วยให้ผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรรได้เข้าใจความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า ว่ามีความต้องการในการซื้อบ้านจัดสรรอย่างไร และลูกค้าได้รับประโยชน์ตรงกับความต้องการที่แท้จริง เพื่อที่จะสามารถให้ผู้ประกอบการสามารถบ้านจัดสรรได้ตรงกับความต้องการซื้อ และอยู่ได้อย่างระยะยาว เกิดการจ้างงานในพื้นที่อย่างยั่งยืน และถือเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจจังหวัดอุบลราชธานี โดยผ่านภาคธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษากลยุทธ์การตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรในอำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ลูกค้ายี่ห้อบ้านจัดสรรในพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี จากโครงการหมู่บ้านจัดสรร 10 โครงการ ประกอบด้วย 1) สาริน 2) ศุภชัย 3) เมโทรทาว 4) ปิ่นดาว 5) บ้านภักดิ์ 6) บ้านพิชชา 7) เจริญทรัพย์วิลล่า 8) อนันตรา 9) อพทาว วิลล่า และ 10) เดอะริเวอร์ฮิลล์ ซึ่งงานวิจัยนี้ไม่ทราบจำนวนประชากรทั้งหมดสำหรับงานวิจัย เนื่องจากไม่ได้มีผู้เก็บข้อมูลจำนวนประชากรสำหรับหมู่บ้านจัดสรรทั้งหมดในเขตพื้นที่วิจัย

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ลูกค้ายี่ห้อบ้านจัดสรรในพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากสูตรการคำนวณที่ไม่ทราบจำนวนประชากรของ Cochran (1977) โดยได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ตัวอย่าง แต่เพื่อให้มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น จึงได้เพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 ตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling เริ่มจากการแบ่งขนาดตัวอย่างที่เป็นสัดส่วน (Proportional to size) (ตามสัดส่วนกลุ่มผู้ซื้อบ้านในพื้นที่โครงการที่กำหนด และการสุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างอย่างเป็นระบบ (Systematic random sampling) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2551) โดยเริ่มจากการแบ่งพื้นที่การจับกลุ่มข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็น 10 โครงการ ประกอบด้วย อำเภอเมืองอุบลราชธานี สาริน ศุภชัย เมโทรทาว ปิ่นดาว บ้านภักดิ์ บ้านพิชชา เจริญทรัพย์วิลล่า อนันตรา อพทาว วิลล่า และ เดอะริเวอร์ฮิลล์ ตามปริมาณกลุ่มตัวอย่างที่ได้มาจากการคำนวณ การกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง โครงการละ 40 ตัวอย่าง รวมทั้งหมด 10 โครงการ เป็นจำนวนทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง โดยใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายกับผู้ซื้อบ้านในแต่ละโครงการ เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยใช้แบบสอบถามโดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมของผู้ซื้อบ้านจัดสรรในอำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed-question) ที่มีคำตอบให้เลือกแบบ (Checklist) จำนวน 12 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับกลยุทธ์การตลาดการซื้อบ้านจัดสรรในอำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) จำนวน 30 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรในอำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี โดยมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆ สำหรับการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรในอำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 1 ข้อ

การตรวจสอบแบบสอบถาม โดยใช้แบบประเมินความสอดคล้อง (IOC--Index of item – objective congruence) เพื่อหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหา (วุฒิชัย สุนทรสมัย, 2552) โดยข้อคำถามแต่ละข้อจะต้องมีค่า IOC เท่ากับหรือมากกว่า 0.60 จึงจะถือว่าข้อคำถามนั้นใช้ได้ ซึ่งค่า IOC ที่ได้เท่ากับ 0.92 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามของงานวิจัยนี้เป็นดัชนีความสอดคล้อง

การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงเรียบร้อยแล้วไปทำการทดลองใช้ (try-out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงตัวอย่าง โดยนำไปทดลองใช้กับผู้ซื้อบ้านจัดสรรในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 30 คน และได้นำเอาผลของการตอบแบบสอบถาม มาตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) จะต้องมีความ 0.80 ขึ้นไปจึงจะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริง (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552) ซึ่งแบบสอบถามของงานวิจัยนี้มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค เท่ากับ .972

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์กลยุทธ์การตลาดและการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรในอำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี

การศึกษากลยุทธ์การตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรในอำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ด้วยสถิติ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยทางการตลาด (ตัวแปรอิสระ) และการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรในอำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี (ตัวแปรตาม)

ตัวแปรอิสระ	ระดับอิทธิพลที่มีต่อการตัดสินใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย
ด้านผลิตภัณฑ์	4.76	.70	มากที่สุด
ด้านราคา	4.53	.75	มากที่สุด
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.52	.84	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.12	.80	มาก
ด้านบุคคล	3.54	.74	มาก
ด้านกระบวนการ	3.38	.88	ปานกลาง
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	4.21	.77	มาก
ตัวแปรตาม	ระดับอิทธิพลที่มีต่อการตัดสินใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย
การตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรในอำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี	4.53	.76	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า เมื่อพิจารณาปัจจัยทางการตลาด เป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ผลดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X}=4.76$) และด้านราคา ($\bar{X}=4.53$) ค่าเฉลี่ยของระดับอิทธิพลที่มีต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ($\bar{X}=4.21$) และด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X}=4.12$) ด้านบุคคล ($\bar{X}=3.54$) และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{X}=3.52$) ค่าเฉลี่ยของระดับอิทธิพลที่มีต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านกระบวนการ ($\bar{X}=3.38$) มีค่าเฉลี่ยของระดับอิทธิพลที่มีต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรในอำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี ปรากฏว่ามีค่าเฉลี่ยของระดับการตัดสินใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.53$)

2. ผลการวิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันเมื่อให้กลยุทธ์การตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรในอำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นตัวแปรพยากรณ์ และการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรร เป็นตัวแปรตามโดยวิธี Stepwise (n = 400)

จากผลการวิเคราะห์เพื่อศึกษากลยุทธ์การตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรในอำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี ด้วยวิธีการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ดังกล่าวสามารถวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ โดย วิธี Stepwise ข้อมูล ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุโดยวิธี Stepwise

ตัวแปรพยากรณ์	VIF	B	Beta	t	p-value
ด้านผลิตภัณฑ์ (X_1)	1.88	.74	.68	11.16**	.00
ด้านราคา (X_2)	1.74	.68	.66	10.17**	.00
ด้านการส่งเสริมการตลาด (X_4)	1.72	.61	.58	8.54**	.00
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (X_7)	1.67	.54	.53	6.45**	.00
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (X_3)	1.66	.52	.50	6.21**	.00
F = 118.12 Constant = .43 df = 264 SE=.59					
R = .74 R ² = .58 R ² _{adj} = .64 Sig F = .00					

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 2 พบว่า การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ โดยวิธี Stepwise (n = 400) เพื่อการพยากรณ์การตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรในอำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี ด้วยตัวแปรอิสระ 7 ตัว คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และตัวแปรตามคือ การตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรในอำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี ปรากฏว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เพียง 5 ตัวแปร สามารถร่วมกันพยากรณ์การตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรในอำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี ได้ร้อยละ 64 (R²_{adj} = .64) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .74 (R = .74)

อภิปรายผล

การอภิปรายผลกลยุทธ์การตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรในอำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี มีรายละเอียดดังนี้

พบว่า มีตัวแปรพยากรณ์ ที่เป็นตัวแปรต้น คือ ปัจจัยกลยุทธ์การตลาด 5 ตัวแปร ประกอบด้วย 1) ด้านผลิตภัณฑ์ 2) ด้านราคา 3) ด้านการส่งเสริมการตลาด 4) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และ 5) ด้านบุคคล โดยสามารถอภิปรายผล ตามตัวแปรทั้ง 5 ตัวแปร ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรร เนื่องจากผู้ซื้อให้ความสำคัญกับประเด็นต่างๆ ได้แก่ การออกแบบดีไซน์ที่สวยงาม ภาพลักษณ์ของโครงการ และคุณภาพของวัสดุ ซึ่งสอดคล้องกับ นภดล รักสนธิ (2551) พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับคุณภาพของวัสดุก่อสร้างโดยคำนึงถึงความแข็งแรง และมาตรฐานการบริการ และสอดคล้องกับ ภูษิต มาเจริญ (2555) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อบ้านของผู้บริโภค คือ ผลิตภัณฑ์ มีระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับ ภัทรดนัย ดุงสูงเนิน (2554) พบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญกับด้านคุณภาพของวัสดุในการก่อสร้างในระดับมาก

2. ด้านราคา เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรร เนื่องจากผู้ซื้อให้ความสำคัญกับประเด็นต่างๆ ได้แก่ ความเหมาะสมของราคา เงื่อนไขระยะเวลาของการชำระมีความเหมาะสม และอัตราดอกเบี้ย ซึ่งสอดคล้องกับ นภดล รักสนธิ (2551) พบว่า การกำหนดราคาของบ้านมีความเหมาะสมและควรปรับปรุงระยะเวลาการชำระเงิน โดยแบ่งชำระเป็นงวดๆ รวมถึงการให้ส่วนลดเงินสดที่เหมาะสม

3. ด้านการส่งเสริมการตลาด เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรร เนื่องจากผู้ซื้อให้ความสำคัญกับประเด็นต่างๆ ได้แก่ การรับประกันหลังการขาย การออกบูธประชาสัมพันธ์ และการโฆษณาผ่านป้ายประชาสัมพันธ์ ของหมู่บ้านอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับ วิภา ธิระโสภณ (2558) พบว่า ผู้ซื้อทราบแหล่งข้อมูลบ้านจัดสรรมาจากแหล่งป้ายโฆษณาตามจุดต่างๆ รองมาคือ งานมหกรรม/บูธประชาสัมพันธ์ของโครงการเพื่อน/ญาติแนะนำหนังสือพิมพ์/นิตยสารข้อมูล ทางอินเทอร์เน็ตผ่านพีซี/โน้ตบุ๊กที่แจกข้อความทางโทรศัพท์ และโฆษณาผ่านทางโทรทัศน์/วิทยุ ตามลำดับ

4. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรร เนื่องจากผู้ซื้อให้ความสำคัญกับประเด็นต่างๆ ได้แก่ บรรยากาศความสวยงามความสะอาด การมีสวนพักผ่อน และการมีคลับในการจัดกิจกรรม ซึ่งสอดคล้องกับ ทิสนี มลมงคล (2546) พบว่า ผู้ซื้อส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับบรรยากาศสงบ มีการดูแลรักษาหมู่บ้านให้ดูสะอาด

5. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ทำเลที่ตั้งอยู่ในตัวเมือง การคมนาคมสะดวก ทำเลอยู่ไม่ห่างไกลจากถนนหลัก ซึ่งสอดคล้องกับ ภูษิต มาเจริญ (2555) พบว่า การซื้อบ้านจัดสรรให้ความสำคัญกับการเดินทางไปมาสะดวก

สรุป

1. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์การตลาดการซื้อบ้านจัดสรรในอำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การตลาดการซื้อบ้านจัดสรรในอำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

1.1 ด้านผลิตภัณฑ์ เมื่อเรียงลำดับข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดใน 3 ลำดับแรก คือ การออกแบบดีไซน์ที่สวยงาม ($\bar{x}=4.86$) ภาพลักษณ์ของโครงการ ($\bar{x}=4.82$) และคุณภาพของวัสดุ ($\bar{x}=4.80$)

1.2 ด้านราคา เมื่อเรียงลำดับข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดใน 3 ลำดับแรก คือ ความเหมาะสมของ ($\bar{x}=4.74$) ราคา เงื่อนไขระยะเวลาของการชำระมีความเหมาะสม ($\bar{x}=4.64$) และอัตราดอกเบี้ย ($\bar{x}=4.61$)

1.3 ด้านการส่งเสริมการตลาด เมื่อเรียงลำดับข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดใน 3 ลำดับแรก คือ การรับประกันหลังการขาย ($\bar{x}=4.27$) การออกบูธประชาสัมพันธ์ ($\bar{x}=4.24$) และการโฆษณาผ่านป้ายประชาสัมพันธ์ ($\bar{x}=4.17$)

1.4 ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เมื่อเรียงลำดับข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดใน 3 ลำดับแรก คือ บรรยากาศความสวยงามความสะอาด ($\bar{x}=4.42$) การมีสวนพักผ่อน ($\bar{x}=4.31$) และการมีคลับในการจัดกิจกรรม ($\bar{x}=4.14$)

1.5 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เมื่อเรียงลำดับข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดใน 3 ลำดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งอยู่ในตัวเมือง ($\bar{x}=3.59$) การคมนาคมสะดวก ($\bar{x}=3.56$) และทำเลอยู่ไม่ห่างไกลจากถนนหลัก ($\bar{x}=3.54$)

2. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรในอำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี มีรายละเอียดดังนี้

การวิเคราะห์แบบ Stepwise พบว่า มีตัวแปรพยากรณ์ ที่เป็นตัวแปรต้น คือ ปัจจัยกลยุทธ์การตลาด 7 ตัวแปร ประกอบด้วย 1) ด้านผลิตภัณฑ์ 2) ด้านราคา 3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 4) ด้านการส่งเสริมการตลาด 5) ด้านบุคคล 6) ด้าน

กระบวนการ และ 7) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับอิทธิพลการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรจังหวัดอุบลราชธานี อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยเชิงพหุคูณ เท่ากับ .74 และตัวแปรพยากรณ์ 5 ตัวแปร มีอิทธิพลต่อการอธิบายความแปรปรวนของอิทธิพลการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรในอำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี ได้ร้อยละ 64 ซึ่งตัวแปรทั้ง 5 ตัวแปร ประกอบด้วย 1) ด้านผลิตภัณฑ์ 2) ด้านราคา 3) ด้านการส่งเสริมการตลาด 4) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และ 3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ส่วนค่าพยากรณ์สัมประสิทธิ์ถดถอยสหสัมพันธ์ของคะแนนดิบ และค่าพยากรณ์สัมประสิทธิ์ถดถอย สหสัมพันธ์แบบมาตรฐาน ของตัวแปรพยากรณ์แต่ละตัว มีอำนาจในการพยากรณ์อิทธิพลการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรจังหวัดอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

การนำข้อค้นพบของงานวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับภาคเอกชนที่เป็นผู้ประกอบการบ้านจัดสรร ตลอดจนหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ โดยหน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้ที่สนใจควรมุ่งเน้นให้ความสำคัญในการพัฒนา 3 ด้านต่อไปนี้ การออกแบบ ดีไซน์ที่สวยงามทันสมัย ภาพลักษณ์ของโครงการ และคุณภาพของวัสดุ
2. ด้านราคา โดยหน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้ที่สนใจควรมุ่งเน้นให้ความสำคัญในการพัฒนา 3 ด้านต่อไปนี้ ความเหมาะสมของราคา เงื่อนไขระยะเวลาของการชำระมีความเหมาะสม และอัตราดอกเบี้ย
3. ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยหน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้ที่สนใจควรมุ่งเน้นให้ความสำคัญในการพัฒนา 3 ด้านต่อไปนี้ การรับประกันหลังการขาย การออกบูธประชาสัมพันธ์ และการโฆษณาผ่านป้ายประชาสัมพันธ์
4. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยหน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้ที่สนใจควรมุ่งเน้นให้ความสำคัญในการพัฒนา 3 ด้านต่อไปนี้ บรรยากาศความสวยงามความสะอาด การมีสวนพักผ่อน และการมีคลับในการจัดกิจกรรม
5. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยหน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้ที่สนใจควรมุ่งเน้นให้ความสำคัญในการพัฒนา 3 ด้านต่อไปนี้ ทำเลที่ตั้งอยู่ในตัวเมือง การคมนาคมสะดวก และทำเลอยู่ไม่ห่างไกลจากถนนหลัก

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผลที่ได้จากการศึกษามีข้อเสนอแนะที่จะนำไปใช้ในการวิจัยครั้งต่อไปได้จากข้อค้นพบ โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. การศึกษากลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ของธุรกิจบ้านจัดสรรในเขตอำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี เนื่องจากผู้ซื้อให้ความสำคัญกับด้านผลิตภัณฑ์เป็นอันดับแรก
2. การศึกษากลยุทธ์ด้านราคาของธุรกิจบ้านจัดสรรในเขตอำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี เนื่องจากผู้ซื้อให้ความสำคัญกับด้านผลิตภัณฑ์เป็นอันดับสอง
3. การศึกษากลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการตลาดของธุรกิจบ้านจัดสรรในเขตอำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี เนื่องจากผู้ซื้อให้ความสำคัญกับด้านผลิตภัณฑ์เป็นอันดับสาม
4. การศึกษากลยุทธ์ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของธุรกิจบ้านจัดสรรในเขตอำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี เนื่องจากผู้ซื้อให้ความสำคัญกับด้านผลิตภัณฑ์เป็นอันดับสี่
5. การศึกษากลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของธุรกิจบ้านจัดสรรในเขตอำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี เนื่องจากผู้ซื้อให้ความสำคัญกับด้านผลิตภัณฑ์เป็นอันดับห้า

เอกสารอ้างอิง

- กรุงเทพธุรกิจ. (2554). *ทิศทางอสังหาริมทรัพย์*. สมุทรปราการ: บริษัท พีเอส ประเทศไทย จำกัด.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2551). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Window*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2552). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ทสณิ มิลมจล. (2546). *ปัจจัยในการตัดสินใจซื้อของผู้ที่จะซื้อที่อยู่อาศัย กรณีศึกษาบ้านสหภาพ บ้านภัสสร 3 และบ้านพฤษภา 12*. (วิทยานิพนธ์สถาปัตยกรรมมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- นพดล รักสันทิ. (2551). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านเดี่ยวโครงการบ้านจัดสรร กรณีศึกษา: จังหวัดภูเก็ต*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต).
- ภรณ์เดช มาเจริญ. (2555). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อบ้านจัดสรรของผู้บริโภคในจังหวัดขอนแก่น*. (วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี).

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
19 ธันวาคม 2560

- ภัทรดนัย ดุงสูงเนิน. (2554). *การศึกษาความต้องการที่อยู่อาศัยประเภทบ้านจัดสรรของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครราชสีมา*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนครราชสีมา).
- วีณา ธีระโสภณ. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- วุฒิชชาติ สุนทรสมัย. (2552). *การวิจัยการตลาดและระบบสารสนเทศทางการตลาด*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- Cochran, William. G. (1977). *Sampling Technique*. New York: John Wiley & Sons.

การซื้อขายสินค้าและบริการของบุคลากรกลุ่มภารกิจบริการวิชาการในสถานบริการสุขภาพ สังกัด กระทรวงสาธารณสุข จังหวัดอุบลราชธานี ผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

อดุลยเดช ต้นแก้ว, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี¹
อำไพ ยงกุลวนิช, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี²
อุบลวรรณ ด่านณรงค์, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี³
Email: adunyadet@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้อขายสินค้าและบริการของบุคลากรกลุ่มภารกิจบริการวิชาการในสถานบริการสุขภาพ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดอุบลราชธานี ผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประชากรคือ บุคลากรกลุ่มภารกิจบริการวิชาการของสถานบริการสุขภาพ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข สังกัดโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี มีประชากรจำนวน 71 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด จำนวน 71 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ซื้อขายสินค้าและบริการทางอินเทอร์เน็ตครั้งแรกจากแรงกระตุ้นจากสื่อโฆษณา แต่ไม่เคยสั่งซื้อสินค้าของต่างประเทศ ที่เคยซื้อโดยส่วนใหญ่ คือ เสื้อผ้าสำเร็จรูป/กระเป๋า/รองเท้า รองลงมาคือ การท่องเที่ยว โรงแรม ร้านอาหาร บริการรถเช่า บริการรถทัวร์และจองตั๋วเครื่องบิน บริการฝากขายอสังหาริมทรัพย์ และบริการข้อมูลต่างๆ โดยส่วนใหญ่นั้นซื้อขายสินค้าและบริการจากเว็บไซต์ในประเทศมากที่สุด ราคาเฉลี่ยของสินค้าและบริการที่ซื้อในแต่ละครั้ง ประมาณ 200-500 บาท ส่วนใหญ่ชำระเงินค่าสั่งซื้อสินค้าและบริการโดยโอนเงินจากบัญชีธนาคาร/ATM รองลงมาคือชำระเงินปลายทาง ส่วนใหญ่ใช้ บริการจองโรงแรม ที่พัก รองลงมาคือ จองตั๋วเครื่องบิน/คอนเสิร์ต ส่วนใหญ่ซื้อขายสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาแล้วเฉลี่ย 7-9 ครั้ง ต่อปี เหตุผลที่ซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยส่วนใหญ่ คือ ความสะดวกในการซื้อขายสินค้าและบริการ ซึ่งสามารถซื้อได้ตลอด 24 ชั่วโมง รองลงมาคือ สามารถเปรียบเทียบคุณภาพและราคาได้ในเวลาเดียวกัน ส่วนบุคลากรที่ไม่ซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการเพราะนิยมใช้เงินสด รองลงมาคือไม่มั่นใจในสินค้าคุณภาพและบริการ

คำสำคัญ: ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การซื้อขายสินค้าและบริการ

ABSTRACT

This research has its objectives to study the Goods and Services Behaviors of the officers in the Academic Service Mission Workgroup, Health Service Centres, under the Ministry of Public Health, of Ubon Ratchathani Province via e-commerce. The Population and sampling groups are 71 officers in the Academic Service Mission Workgroup, Health Service Centres, under the Ministry of Public Health, of Ubon Ratchathani Province Cancer Hospital. By Simple random sampling and

¹ อาจารย์ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

³ นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

using the survey as a mean to collect data. The statistics that used to analyzing the data is the percentage. The research has found that most people would rather purchase goods and services via internet for the first time, due to the advertising media stimulation. But they have never bought the overseas products. Most of the bought products are ready-made apparel/ bags/ shoes. Second favorite items are buying tourism packages, such as hotel, lodging, restaurants, car rental, coach or limousine services, and flight tickets, Real Estate Consignment services, and information provider services. Most of the sampling groups would mostly purchase the goods and services from the websites within the country. And the average price of the goods and services per transaction is around 200 – 500 Thai Baht. Most of them would pay by bank transfer. Secondly they would pay upon receiving the package. Most of the purchased goods and services are booking hotels, lodgings. Secondly are booking the movie or concerts tickets. The most average purchasing time via e-commerce are 7 – 9 times per year. The most reason for buying thing via internet is, it can be bought 24 hours. Secondly they can compare the quality and price at the same time. For those officers who are not using the service via internet, mostly because they favor to use cash and secondly, they are not confident in the quality of the goods and service.

Keywords: Electronic-Commerce, Goods and Services Purchasing

บทนำ

พฤติกรรมการค้าสินค้าและบริการของผู้บริโภคได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก การซื้อขายผ่านระบบระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้เป็นช่องทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพอย่างมากยิ่งขึ้น สภาพแวดล้อมทางการตลาดได้เปลี่ยนไปเป็นอย่างมากในรอบทศวรรษที่ผ่านมาเช่นเดียวกันอัตราส่วนยอดขายในตลาดพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่ได้เพิ่มขึ้นอย่างเป็นทวีคูณ ซึ่งเป็นผลมาจากการพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารผ่านทางออนไลน์และการดำเนินกิจกรรมทางการตลาดผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างกว้างขวาง อย่างไรก็ตามช่องทางการจัดจำหน่ายแบบใหม่ทางระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือ เรียกว่าร้านค้าออนไลน์ ได้เริ่มวางสินค้าในหลายประเภทในร้านดังกล่าว และสามารถเพิ่มยอดขายและส่วนแบ่งตลาดได้อย่างรวดเร็วจนกระทั่งถือเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญมากที่สุดกลยุทธ์หนึ่งของร้านค้าปลีกที่นำมาใช้เพื่อเพิ่มยอดขายและขยายส่วนแบ่งการตลาดในปัจจุบัน แทบจะทุกประเทศทั่วโลก (Kotler, 2010)

การเลือกซื้อสินค้าทางระบบ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นการดำเนินกิจกรรมทางการตลาดที่เรียกว่าการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Marketing หรือ E-Marketing) โดยเริ่มตั้งแต่ปี 1990 (Beiermann, 2007) และได้กลายมาเป็นทางเลือกของผู้บริโภคผ่านทางทีวี โทรศัพท์ และเว็บไซต์ ในรูปแบบร้านค้าออนไลน์สำหรับลูกค้าที่ซื้อสินค้าและบริการ การตลาดอิเล็กทรอนิกส์เป็นช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีศักยภาพทางธุรกิจสูงมาก ความจำเป็นที่จะต้องทำความเข้าใจและศึกษาพฤติกรรมการค้าสินค้าของผู้บริโภคที่มีต่อระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งการตลาดระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้กลายมาเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการตลาดและช่องทางการเลือกซื้อของผู้บริโภคสำหรับคนรุ่นใหม่อย่างมาก

สถานบริการสุขภาพ เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เป็นหน่วยงานด้านสุขภาพการบริการเหมือนโรงพยาบาลทั่วไป ซึ่งในยุคปัจจุบันมีการบริหารในเชิงธุรกิจเกี่ยวกับการบริการรักษาพยาบาล และมีความทันสมัยในการให้บริการ เพื่อให้การบริการสอดคล้องกับระบบธุรกิจสมัยใหม่และเป็นที่ยอมรับ ซึ่งผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในระดับที่สามารถประยุกต์ใช้ในการจัดการในองค์กรของตนเองได้ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

จากสาเหตุดังกล่าวทำให้บุคลากรกลุ่มภารกิจบริการวิชาการในสถานบริการสุขภาพ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดอุบลราชธานีที่ปฏิบัติงาน ในหน่วยงานของรัฐมีความจำเป็นต้องมีพื้นฐานในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นสาเหตุให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการซื้อสินค้าและบริการของบุคลากรกลุ่มภารกิจบริการวิชาการในสถานบริการสุขภาพ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดอุบลราชธานี ผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นระบบที่ใช้อย่างแพร่หลายในปัจจุบัน โดยคาดหวังว่าข้อมูลดังกล่าวอาจจะเป็นประโยชน์ ต่อการพิจารณาแนวทางที่เหมาะสม ในบริหารสถานบริการสุขภาพ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาพฤติกรรมการค้าสินค้าและบริการของบุคลากรกลุ่มภารกิจบริการวิชาการในสถานบริการสุขภาพ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดอุบลราชธานี ผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากร คือ บุคคลากรกลุ่มภารกิจบริการวิชาการในสถานบริการสุขภาพ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดอุบลราชธานี เป็นบุคลากรในสังกัดโรงพยาบาลมหาราชนครอุบลราชธานี จำนวน 71 คน (กองภารกิจงานบริการวิชาการ, 2560 : 15) กำหนดกลุ่มตัวอย่าง จากประชากรทั้งหมด ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 71 คน

ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคคลากรกลุ่มภารกิจบริการวิชาการสถานบริการสุขภาพ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ประเภทงาน การศึกษา รายได้ ระยะเวลาใช้งานอินเทอร์เน็ต สถานที่ใช้งาน ประจำ ระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่ง

ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ของบุคลากรกลุ่มภารกิจบริการวิชาการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ประเภทงาน การศึกษา รายได้ ระยะเวลาใช้งานอินเทอร์เน็ต สถานที่ใช้งานประจำ ระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่ง

ตอนที่ 2 ผลวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรกลุ่มภารกิจบริการวิชาการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ประกอบด้วย ข้อมูลพฤติกรรมของบุคลากรที่ตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และข้อมูลของบุคลากรที่ตัดสินใจไม่ซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ประสานกับผู้บริหารหน่วยงานในสถานบริการสุขภาพ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูลเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูล และนัดหมายวันเวลาเพื่อเก็บข้อมูล

2. ดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่บุคลากรต่าง ๆ ที่ได้กำหนดเป็นกลุ่มตัวอย่าง จากวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย จนได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ครบ 71 ชุด

3. รวบรวมแบบสอบถาม แล้วตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้วนำมาวิเคราะห์ผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลมีลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทุกฉบับ นำแบบสอบถามที่คัดเลือกไว้มาดำเนินการให้คะแนนตามเกณฑ์ โดยจัดทำคู่มือการลงรหัส และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

2. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจัดกลุ่มความถี่และร้อยละโดยแยกตามตัวแปร คือ เพศ อายุ อาชีพ ประเภทงาน การศึกษา รายได้ ระยะเวลาใช้งานอินเทอร์เน็ต สถานที่ใช้งานประจำ ระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่ง

3. การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามในตอนที่ 2 โดยจัดกลุ่มร้อยละ

4. เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตารางและสรุปความ

ผลการวิจัย

บุคลากรที่ตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่ให้ข้อมูลมีจำนวน 44 คน ส่วนบุคลากรที่ตัดสินใจไม่ซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่ให้ข้อมูลมีจำนวน 27 คน มีข้อมูลดังนี้

สรุปผลวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมของบุคลากรที่ตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 44 คน มีข้อมูลดังตารางที่ 1 – 3 นี้

ตารางที่ 1 ผลวิเคราะห์จำนวนร้อยละของข้อมูลพฤติกรรมของบุคลากรที่ตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กลุ่มอิทธิพลต่อการซื้อสินค้าและบริการทางอินเทอร์เน็ตครั้งแรก		
1. สื่อโฆษณาต่างๆ	24	54.5
2. เพื่อน	15	34.1
3. ครอบครัว	5	11.4
รวม	44	100.0

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
19 ธันวาคม 2560

พฤติกรรมมารัดสินใจซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความนิยมในการสั่งซื้อสินค้าและบริการจากเว็บไซต์		
1. เว็บไซต์ในประเทศ	44	100.0
2. เว็บไซต์ต่างประเทศ	0	0.0
รวม	44	100.0
ประสบการณ์สั่งซื้อสินค้าและบริการของต่างประเทศจากเว็บไซต์ของต่างประเทศ		
1. ไม่เคย	41	93.2
2. เคย	3	6.8
รวม	44	100.0
มูลค่าเฉลี่ยของสินค้าและบริการที่ซื้อในแต่ละครั้ง		
1. 200-500 บาท	21	47.7
2. 501-1,000 บาท	9	20.5
3. 1,001-3,000 บาท	3	6.8
รวม	44	100.0
ความถี่โดยเฉลี่ยในการซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต่อปี		
1. 7-9 ครั้ง	20	45.5
2. 10-12 ครั้ง	12	27.3
3. 4-6 ครั้ง	7	15.9
4. 1-3 ครั้ง	4	9.0
5. 12 ครั้งขึ้นไป	1	2.3
รวม	44	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าบุคลากรกลุ่มภารกิจบริการวิชาการสถานบริการสุขภาพ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดอุบลราชธานี ที่ตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 44 คน มีพฤติกรรมการซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยส่วนใหญ่ซื้อสินค้าและบริการทางอินเทอร์เน็ตครั้งแรกโดยได้รับอิทธิพลจากสื่อโฆษณาต่างๆ (ร้อยละ 54.5) รองลงมาคือ เพื่อน (ร้อยละ 34.1) และครอบครัว (ร้อยละ 11.4) ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่ซื้อสินค้าและบริการจากเว็บไซต์ในประเทศทั้งหมด (ร้อยละ 100) โดยมีบุคลากรที่เคยสั่งซื้อสินค้าและบริการของต่างประเทศจากเว็บไซต์ของต่างประเทศเพียงเล็กน้อย (ร้อยละ 6.8) โดยมูลค่าเฉลี่ยของสินค้าและบริการที่ซื้อโดยส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 200-500 บาท (ร้อยละ 47.7) รองลงมาคือ 501-1,000 บาท (ร้อยละ 20.5) และ 1,001-3,000 บาท (ร้อยละ 6.8) ตามลำดับ ทั้งนี้บุคลากรโดยส่วนใหญ่เคยซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาแล้วโดยเฉลี่ย 7-9 ครั้งต่อปี (ร้อยละ 45.5) รองลงมา 10-12 ครั้ง (ร้อยละ 27.3) และเคยเฉลี่ยซื้อสินค้าและบริการโดยเฉลี่ยน้อยสุด คือ 12 ครั้งขึ้นไปต่อปี (ร้อยละ 2.3)

ตารางที่ 2 ผลวิเคราะห์จำนวนร้อยละของข้อมูลประสบการณ์ของบุคลากรที่ตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ประสบการณ์การซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	เคย		ไม่เคย		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สินค้าและบริการที่เคยซื้อผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์						
1. เสื้อผ้าสำเร็จรูป/กระเป๋า/รองเท้า	33	75	11	25	44	100.0
2. การท่องเที่ยว โรงแรม ร้านอาหาร บริการรถเช่า บริการรถทัวร์และจองตั๋วเครื่องบิน บริการฝากขายอสังหาริมทรัพย์ และบริการข้อมูลต่างๆ	28	63.6	16	36.4	44	100.0
3. ของขวัญ ของชำร่วย	22	50	22	50	44	100.0
4. อัญมณีและเครื่องประดับ	16	36.4	28	63.6	44	100.0
5. อุปกรณ์เครื่องเสียง เช่น ลำโพงแบบพกพา/หูฟัง/เครื่องเล่น MP3/ลำโพงบลูทูธ	16	36.4	28	63.6	44	100.0

ประสบการณ์การซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	เคย		ไม่เคย		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. เพลง ภาพยนตร์/วิดีโอ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ คาวาน์โหลดต่างๆ	15	34.1	29	65.9	44	100.0
7. นาฬิกาข้อมือ	12	27.3	32	72.7	44	100.0
8. แบตเตอรี่สำรอง/และอุปกรณ์ชาร์จไฟ	11	25	33	75	44	100.0
9. อุปกรณ์เครื่องครัว	10	22.7	34	77.3	44	100.0
10. กล้องถ่ายรูป โทรศัพท์มือถือ/PDA	10	22.7	34	77.3	44	100.0
11. ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางหรือน้ำหอม/Makeup/Skincare	9	20.5	35	79.5	44	100.0
12. เฟอร์นิเจอร์/ของตกแต่งบ้าน	5	11.4	39	88.6	44	100.0
13. ยารักษาโรค ยาบำรุง หรือวิตามิน	5	11.4	39	88.6	44	100.0
วิธีการชำระเงินค่าสั่งซื้อสินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ต						
1. โอนเงินจากบัญชีธนาคาร/ATM	34	77.3	10	22.7	44	100.0
2. ชำระเงินปลายทาง	31	70.5	13	29.5	44	100.0
3. บัตรเครดิต	22	50	22	50	44	100.0
4. หักบัญชีธนาคารผ่านมือถือ	8	18.2	36	81.8	44	100.0
ประสบการณ์สั่งซื้อสินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ต						
1. จองโรงแรม ที่พัก	33	75	11	25	44	100.0
2. จองตั๋วภาพยนตร์/คอนเสิร์ต	29	65.9	15	34.1	44	100.0
3. จองตั๋วเครื่องบิน	17	38.6	27	61.4	44	100.0
4. ชำระค่าสินค้าและบริการ	14	31.8	30	68.2	44	100.0
5. ธุรกิจด้านการเงิน/การธนาคาร	13	29.5	31	70.5	44	100.0
6. จองทัวร์/โปรแกรมท่องเที่ยว	12	27.3	32	72.7	44	100.0
7. เสี่ยงรอยสาย โลโก้โทรศัพท์มือถือ	2	4.5	42	95.5	44	100.0
8. ส่งดอกไม้	1	2.3	43	97.7	44	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าบุคลากรกลุ่มภารกิจบริการวิชาการสถานบริการสุขภาพ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดอุบลราชธานี ที่ตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 44 คน มีประสบการณ์ของบุคลากรที่ตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยส่วนใหญ่เคยสั่ง เสื้อผ้าสำเร็จรูป/กระเป๋า/รองเท้า (จำนวน 33 คน) รองลงมาคือเคยใช้บริการท่องเที่ยว โรงแรม ร้านอาหาร บริการรถเช่า บริการรถทัวร์และจองตั๋วเครื่องบิน บริการฝากขายอสังหาริมทรัพย์ (จำนวน 28 คน) และของขวัญ ของชำร่วย (จำนวน 22 คน)

โดยส่วนใหญ่ชำระเงินค่าสั่งซื้อสินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ตจากบัญชีธนาคาร/ATM (จำนวน 34 คน) รองลงมาคือชำระเงินปลายทาง (จำนวน 31 คน) และบัตรเครดิต (จำนวน 22 คน)

ในขณะที่บุคลากรมีประสบการณ์เคยสั่งซื้อสินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ตโดยส่วนใหญ่จอง โรงแรม ที่พัก (จำนวน 33 คน) รองลงมาจองตั๋วภาพยนตร์/คอนเสิร์ต (จำนวน 29 คน)

ตารางที่ 3 ผลวิเคราะห์จำนวนร้อยละของเหตุผลที่ซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

เหตุผลที่ท่านซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	เลือก		ไม่เลือก		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. มีความสะดวกในการซื้อสินค้าและบริการ ซื้อได้ตลอด 24 ชั่วโมง	32	72.7	12	27.3	44	100.0
2. สามารถเปรียบเทียบคุณภาพและราคาจากแหล่งได้ในเวลาเดียวกัน	26	59.1	18	40.9	44	100.0
3. สินค้าและบริการมีความหลากหลาย	24	54.5	20	45.5	44	100.0
4. มีความรวดเร็วในการส่งผ่านสินค้าและบริการ (สำหรับการส่งแบบดิจิทัล)	21	47.7	23	52.3	44	100.0
5. สามารถเลือกซื้อสินค้าและบริการได้ตามต้องการ	20	45.5	24	54.5	44	100.0
6. มีวิธีการชำระเงินที่หลากหลาย	16	36.4	28	63.5	44	100.0
7. รู้สึกว่าตนเองเป็นคนทันสมัย	11	25	33	75	44	100.0
8. สินค้าและบริการมีราคาถูกกว่าแหล่งอื่น	9	20.5	35	79.5	44	100.0
9. สินค้าและบริการมีคุณภาพ น่าเชื่อถือ	6	13.6	38	86.4	44	100.0
10. เป็นสินค้าและบริการที่มีจำหน่ายเฉพาะในอินเทอร์เน็ต	3	6.8	41	93.2	44	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าบุคลากรกลุ่มภารกิจบริการวิชาการสถานบริการสุขภาพ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดอุบลราชธานี ที่ตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 44 คน ส่วนใหญ่มีเหตุผลในการซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์จากความสะดวกในการซื้อสินค้าและบริการ ซื้อได้ตลอด 24 ชั่วโมง (จำนวน 32 คน) รองลงมาคือ สามารถเปรียบเทียบคุณภาพและราคาจากแหล่งได้ในเวลาเดียวกัน (จำนวน 26 คน) และสินค้าและบริการมีความหลากหลาย (จำนวน 24 คน)

สรุปผลวิเคราะห์ส่วนข้อมูลพฤติกรรมของบุคลากรที่ตัดสินใจไม่ซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 27 คน มีข้อมูลดังนี้

ตารางที่ 4 ผลวิเคราะห์จำนวนร้อยละของสาเหตุที่บุคลากรไม่ซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

สาเหตุที่บุคลากรไม่ซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	เลือก		ไม่เลือก		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ไม่มีช่องทางชำระเงินอื่น นอกเหนือจากเงินสด	16	59.3	11	40.7	27	100.0
2. ไม่มั่นใจในสินค้า คุณภาพและบริการ	15	55.6	12	44.4	27	100.0
3. ไม่มั่นใจเรื่องระบบความปลอดภัยในการชำระเงิน	14	51.9	13	48.1	27	100.0
4. ไม่มั่นใจในผู้ขายจะส่งสินค้าจริงหลังชำระเงินไปแล้ว	11	40.7	16	59.3	27	100.0
5. มีความยุ่งยาก ซับซ้อน	10	37	17	63	27	100.0
6. ไม่มั่นใจในผู้ขายหรือสินค้าว่ามีอยู่จริง	7	25.9	20	74.1	27	100.0
7. ไม่มีสินค้าที่น่าสนใจ/ไม่ทราบว่าสินค้าที่ต้องการในระบบอินเทอร์เน็ต	7	25.9	20	74.1	27	100.0
8. ไม่สะดวกในการใช้อินเทอร์เน็ต	5	18.5	22	81.5	27	100.0
9. ไม่สามารถสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับสินค้าและบริการได้	2	7.4	25	92.6	27	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าบุคลากรกลุ่มภารกิจบริการวิชาการสถานบริการสุขภาพ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดอุบลราชธานี ที่ตัดสินใจไม่ซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 27 คน ส่วนใหญ่ให้เหตุผลที่ไม่ซื้อเนื่องจาก ไม่มีช่องทางชำระเงินอื่น นอกเหนือจากเงินสด (จำนวน 16 คน) รองลงมาคือ ไม่มั่นใจในสินค้า คุณภาพและบริการ (จำนวน 15 คน) และไม่มั่นใจเรื่องระบบความปลอดภัยในการชำระเงิน (จำนวน 14 คน)

อภิปรายผล

1. จากผลการวิจัยพบว่า บุคลากรกลุ่มภารกิจบริการวิชาการสถานบริการสุขภาพ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดอุบลราชธานี ที่ตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีพฤติกรรมการซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยส่วนใหญ่ซื้อสินค้าและบริการทางอินเทอร์เน็ตครั้งแรกโดยได้รับอิทธิพลจากสื่อโฆษณาต่างๆ ผลการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า กระบวนการส่งเสริมการตลาดของที่เกิดขึ้นจากการโฆษณา ประชาสัมพันธ์สินค้า มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเกิดความต้องการซื้อสินค้าและบริการ แม้จะต้องใช้ช่องทางผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่กระตุ้นให้บุคลากรเกิดความต้องการซื้อได้ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับ การศึกษาของ พิษณุธิดา ลิ้มสวัสดิวงศ์ (2551 : 4) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพ ซึ่งพบว่า ปัจจัยสำคัญที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการทางอินเทอร์เน็ต คือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ประเด็นถัดมาจากการศึกษาที่ค้นพบว่า มูลค่าเฉลี่ยของสินค้าและบริการที่ซื้อโดยส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 200-500 บาท รองลงมาคือ 501-1,000 บาท ผลการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า สินค้าและบริการที่บุคลากรซื้อผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีมูลค่าต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับความเสี่ยงที่ต่ำหากธุรกรรมดังกล่าวไม่ประสบความสำเร็จ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ ขวลิขิต สัมปทานรักษ์ (2548 : 1) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการของผู้บริโภคผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่พบว่า จำนวนเงินที่ผู้บริโภคเคยสั่งซื้อบ่อยที่สุด คือ ต่ำกว่า 1,000 บาท

ทั้งนี้ประเด็นถัดมาจากการศึกษาที่ค้นพบว่าบุคลากรโดยส่วนใหญ่เคยซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาแล้วโดยเฉลี่ย 7-9 ครั้งต่อปี ผลการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า บุคลากรมีการซื้อสินค้าโดยเฉลี่ยเดือนละประมาณไม่เกิน 1 ครั้ง ดังนั้นสินค้าและบริการที่ซื้อผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นสินค้าจำเป็นต้องซื้อ และไม่ได้ซื้อบ่อยครั้ง ผลการวิจัยดังกล่าวจึงสอดคล้องกับการศึกษาของประทีปชล ชัยเลิศ (2553 : ง) ได้ศึกษาพฤติกรรมของผู้หญิงทำงานในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ต่อการซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

2. จากผลการวิจัยพบว่า บุคลากรกลุ่มภารกิจบริการวิชาการสถานบริการสุขภาพ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดอุบลราชธานี ที่ตัดสินใจไม่ซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่ให้เหตุผลที่ไม่ซื้อเนื่องจาก ไม่มีช่องทางการชำระเงินอื่น นอกเหนือจากเงินสด จากผลการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า การชำระเงินค่าและบริการด้วยเงินสด ยังเป็นช่องทางที่มีความน่าเชื่อถือที่สุด การชำระเงินเพื่อซื้อสินค้าและบริการในช่องทางอื่น ยังคงมีความเสี่ยงที่ทำให้บุคลากรเกรงกลัวการถูกซื้อสินค้าผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัยดังกล่าวนี้ขัดแย้งกับการศึกษาของ ศศิกานต์ โชคเจริญวัฒนกุล (2553 : ง) ได้ศึกษาพฤติกรรมการบริโภคสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า พฤติกรรมผู้ที่ไม่เคยซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สาเหตุหลักคือ ความไม่มั่นใจในคุณภาพสินค้าและบริการ

สรุป

1. บุคลากรกลุ่มภารกิจบริการวิชาการสถานบริการสุขภาพ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดอุบลราชธานี ที่ตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีพฤติกรรมการซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยส่วนใหญ่ซื้อสินค้าและบริการทางอินเทอร์เน็ตครั้งแรกโดยได้รับอิทธิพลจากสื่อโฆษณาต่างๆ โดยส่วนใหญ่ซื้อสินค้าและบริการจากเว็บไซต์ในประเทศทั้งหมด โดยมีบุคลากรที่เคยสั่งซื้อสินค้าและบริการของต่างประเทศจากเว็บไซต์ของต่างประเทศเพียงเล็กน้อย มีมูลค่าเฉลี่ยของสินค้าและบริการที่ซื้อโดยส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 200-500 บาท บุคลากรโดยส่วนใหญ่เคยซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาแล้วโดยเฉลี่ย 7-9 ครั้งต่อปี ทั้งนี้บุคลากรที่ศึกษาส่วนใหญ่มีประสบการณ์เคยสั่ง เสื้อผ้าสำเร็จรูป/กระเป๋า/รองเท้า โดยชำระเงินค่าสั่งซื้อสินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ตจากบัญชีธนาคาร/ATM โดยส่วนใหญ่มีประสบการณ์เคยจอง โรงแรม ที่พัก ทั้งนี้บุคลากรส่วนใหญ่มีเหตุผลในการซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์จากความสะดวกในการซื้อสินค้าและบริการ ซื้อได้ตลอด 24 ชั่วโมง

2. บุคลากรกลุ่มภารกิจบริการวิชาการสถานบริการสุขภาพ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดอุบลราชธานี ที่ตัดสินใจไม่ซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่ให้เหตุผลที่ไม่ซื้อเนื่องจาก ไม่มีช่องทางการชำระเงินอื่น นอกเหนือจากเงินสด

ข้อเสนอแนะ

1. ผลการวิจัยบุคลากรที่ตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์โดยส่วนใหญ่พบว่า ซื้อสินค้าและบริการทางอินเทอร์เน็ตครั้งแรกโดยได้รับอิทธิพลจากสื่อโฆษณาต่างๆ มีมูลค่าเฉลี่ยของสินค้าและบริการที่ซื้อโดยส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 200-500 บาท ทั้งนี้บุคลากรที่ศึกษาส่วนใหญ่มีประสบการณ์เคยสั่ง เสื้อผ้าสำเร็จรูป/กระเป๋า/รองเท้า โดยชำระเงินค่าสั่งซื้อสินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ตจากบัญชีธนาคาร/ATM โดยส่วนใหญ่มีประสบการณ์เคยจอง โรงแรม ที่พัก ทั้งนี้บุคลากรส่วนใหญ่มีเหตุผลในการซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์จากความสะดวกในการซื้อสินค้าและบริการ ซื้อได้ตลอด 24 ชั่วโมง ดังนั้น

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
19 ธันวาคม 2560

ผู้ประกอบการจึงควรจัดส่วนประสมการตลาดให้เหมาะสมกับผู้บริโภคที่นิยมซื้อขายสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยนำเสนอสินค้าที่มีราคาถูก ประเภทเสื้อผ้ากระเปาะรองเท้า หรือให้บริการจองโรงแรม ที่พัก โดยอำนวยความสะดวกในการชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ตและบัญชีธนาคาร และจัดทีมงานทางการตลาดออนไลน์ทำหน้าที่ตอบรับการซื้อ-ขายตลอด 24 ชั่วโมง

2. ผลการวิจัยบุคลากรที่ตัดสินใจไม่ซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์พบว่า ส่วนใหญ่ให้เหตุผลที่ไม่ซื้อเนื่องจาก ไม่มีช่องทางการชำระเงินอื่น นอกเหนือจากเงินสด ดังนั้นหากผู้ประกอบการต้องการส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มจากลูกค้ากลุ่มที่ไม่ซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำเป็นต้องเพิ่มช่องทางการชำระเงินด้วยเงินสด จึงจะสามารถจูงใจให้ลูกค้ากลุ่มนี้ซื้อสินค้าและบริการของตนเองได้

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยนี้สำเร็จได้ด้วยความร่วมมือจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายฝ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาจารย์อตุลเดช ต้นแก้วที่กรุณาให้คำแนะนำ ช่วยเหลือตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ สนับสนุนให้กำลังใจด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี เพื่อให้การวิจัยนี้สมบูรณ์ที่สุดขอขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาไพ ینگุลวนิช ที่ให้การสนับสนุนในทุกด้าน ผู้วิจัยขอขอบคุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการวิจัยฉบับนี้เพื่อขอบคุณบิดา มารดา และครู อาจารย์ ที่ได้อบรมสั่งสอนชี้แนะแนวทางแก่ผู้วิจัยตลอดมาจนการสำเร็จได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- กองการกิจงานบริการวิชาการ. (2560). *บุคลากรของสถานบริการสุขภาพ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล*.
อุบลราชธานี: โรงพยาบาลมหาราชนครอุบลราชธานี.
- ชวลิต สัมปทานรักษ์. (2548). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการของผู้บริโภคผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์*.
(วิทยานิพนธ์การศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์).
- ประทีปชล ชัยเลิศ. (2553). *พฤติกรรมของผู้หญิงวัยทำงานในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อการซื้อสินค้าผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์*.
(วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- พิชญธิดา ลิ้มสวัสดิวงศ์. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพ*.
(วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- ศศิกันต์ โชคเจริญวัฒนกุล. (2553). *พฤติกรรมการบริโภคสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- Beiermann, Rane. (2007). *Online Shopping: Does Age Matter?* (Thesis of Briar Cliff University. Spring).
- Kotler, Philip. (2010). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall.

ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านผู้บริโภคที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ Social Responsibility Affecting the Purchasing Decision of Products Online

นิภา ชุมพัญญ์กุล, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี¹

ดลฤดี จันทร์แก้ว, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี²

Email: dollyc0517@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านผู้บริโภคที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ 2) ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความรับผิดชอบต่อสังคมด้านผู้บริโภคที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ ขนาดตัวอย่างของประชากร 400 คน จากนักศึกษาที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรีภาคปกติ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีปีการศึกษา 2560 ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นอย่างมีสัดส่วนของแต่ละคณะ ด้วยการสุ่มอย่างง่าย เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามและใช้สถิติในการการวิเคราะห์เชิงพรรณนาด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านผู้บริโภคของสินค้าที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ ทุกด้านมีความสำคัญระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านผู้บริโภคที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สิทธิทางการศึกษา รองลงมาคือ สิทธิการได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน สิทธิด้านข้อมูลข่าวสาร สิทธิในการอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ สิทธิด้านความปลอดภัย และสิทธิในการแสดงความคิดเห็น และปัจจัยส่วนบุคคลกับความรับผิดชอบต่อสังคมด้านผู้บริโภคของสินค้าที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และปัจจัยส่วนบุคคลด้านชั้นปีที่กำลังศึกษากับความรับผิดชอบต่อสังคมด้านผู้บริโภคของสินค้าที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ที่แตกต่างกัน ด้านความปลอดภัย

คำสำคัญ: ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านผู้บริโภค, การตัดสินใจซื้อ, สินค้าออนไลน์

ABSTRACT

The purpose of this research was to study 1) consumer social responsibility that influenced the decision to buy online and 2) Comparative study of personal factors and consumer social responsibility that influenced the decision to buy products online. The sample used in this study was 400 regular bachelor's degree in Ubon Ratchathani Rajabhat and used a stratified random sampling method of each faculty, then Simple Random Sampling. The data was collected by using questionnaires and analyzed for descriptive statistics including percentage, mean, and standard deviation. The results showed that Social Responsibility Affecting the Purchasing Decision of Products On line all aspects are very important. Considered each aspect was found that the highest average consumer social responsibility was the right to education, second was the right to basic needs, Information Rights The right to live in a healthy environment. Security rights and the right to comment. The personal factors compare year studied with the consumer social responsibility of the product that affect the decision to buy a different product online in case security

Keywords: Corporate Social Responsibility, Buying Decision, Online Product

¹ อาจารย์คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

² อาจารย์คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

บทนำ

พฤติกรรมการใช้จ่ายของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปส่งผลให้ธุรกิจค้าปลีกออนไลน์เข้ามามีบทบาทมากขึ้น ภายหลังวิกฤติ Subprime เป็นต้นมา ผู้บริโภคเริ่มตระหนักในการใช้จ่ายยิ่งขึ้น ส่งผลให้มีการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือในการค้นหาข้อมูลก่อนการตัดสินใจซื้อสินค้าและเป็นที่มาของการหันมาทำธุรกรรมซื้อขายสินค้าออนไลน์มากขึ้น การเติบโตอย่างรวดเร็วของจำนวนสาขาของธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ (Modern Trade) ทำให้การแข่งขันรุนแรงมากขึ้น และสร้างความท้าทายให้กับห้างค้าปลีกต่างๆ ที่ต้องปรับกลยุทธ์เพิ่มช่องทางใหม่ๆ ในการขาย/ทำการตลาดสินค้าและบริการ ซึ่งช่องทางออนไลน์เป็นทางเลือกหนึ่งที่ต้องจับตามองเนื่องจากมีศักยภาพเติบโตสูงและช่วยกระตุ้นยอดขายให้เติบโตต่อเนื่อง (ปราณีดา ศยามานนท์, 2011) ในระยะ 1-2 ปีที่ผ่านมา ตลาด Online Shopping ของผู้ประกอบการ Modern Trade สร้างมูลค่าหรือยอดขายที่เป็นรูปธรรมมากขึ้น ผู้บริโภคส่วนใหญ่จะใช้ช่องทางดังกล่าวค้นหาข้อมูลรายละเอียดของสินค้า หรือเป็นช่องทางที่ไว้สำหรับการติดตามข่าวสารโปรโมชั่นการตลาดต่างๆ แต่การตัดสินใจซื้อสินค้ายังคงผ่านช่องทางหน้าร้าน (Offline) เป็นส่วนใหญ่ เมื่อผู้บริโภคมีความเชื่อมั่นและกล้าที่จะตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น (Marketeer, 2016)

ผลจากการแข่งขันทางธุรกิจอย่างรุนแรง ทุกองค์กรต่างมุ่งหวังผลกำไร (Maximize Profit) ส่งผลให้ผู้สูญเสียผลประโยชน์มากที่สุดคือ ผู้บริโภค (Consumer) และผู้บริโภคเองยังอาจได้รับสินค้าที่ไม่มีคุณภาพ บริการที่ไม่คุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป การชวนเชื่อหรือหลอกลวงจากโฆษณาที่เกินความเป็นจริง (โฆษณาผดุง พลศรี และคนอื่นๆ, 2559) ก่อปรกับเศรษฐกิจไทยชะลอตัว ส่งออกไม่ขยายตัวภัยแล้ง ผู้ประกอบการต่างแสวงหาโอกาสเพื่อเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด เป็นปัจจัยที่ทำให้มีการผลิตเนื้อหาโฆษณาที่ผิดจรรยาบรรณ ส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคจะสูงขึ้น เนื่องจากสื่อมีหลากหลาย โดยเฉพาะสื่อเคเบิลทีวี และโซเชียลมีเดีย ทำให้มีการกระจายเนื้อหาโฆษณาได้หลายช่องทาง ตรวจสอบการกระทำผิดได้ยาก (ประชาชาติออนไลน์, 2559) โดยเฉพาะสื่อออนไลน์ที่มีการโฆษณาเกินจริงเช่น การโฆษณาของคนที่มียศหรือเน็ตไอดอล แต่ยังไม่มีความหมายงานที่เข้ามาจัดการในเรื่องนี้ได้โดยตรง (โพสทูทูเดย์, 2560) จากการศึกษาของอภาพ นวนวงศ์เสถียร (2557) ถึงพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริโภคในร้านค้าออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริโภคในร้านค้าออนไลน์มากที่สุด คือ แรงจูงใจของผู้บริโภค สอดคล้องกับณัฐฐา ตั้งงามสกุล และนิตนา ฐานิตธนกร (2557) พบว่า ปัจจัยด้านสื่อออนไลน์มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์มากที่สุด จากการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของการสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการและความรับผิดชอบต่อสังคมกับการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์อู่เกียของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

จากประเด็นดังกล่าว ความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นตัวช่วยในการชี้นำแนวทางการบริหารจัดการของธุรกิจและสังคม ผู้นำหรือผู้ประกอบการจึงควรพิจารณาถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบต่อสังคม (Evans, Haden, Clayton, Novicevic, 2013) การศึกษาความรับผิดชอบต่อสังคมด้านผู้บริโภคที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์และข้อมูลดังกล่าวยังสามารถนำไปเป็นแนวทางในการสร้างกลยุทธ์สำหรับธุรกิจออนไลน์ เพื่อสร้างผลประโยชน์ในการทำธุรกิจ และเป็นทางเลือกของผู้ประกอบการรายใหม่ในการเข้าถึงพฤติกรรมผู้บริโภคอันสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจในปัจจุบัน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความรับผิดชอบต่อสังคมด้านผู้บริโภคที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความรับผิดชอบต่อสังคมด้านผู้บริโภคที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ นักศึกษาที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรีภาคปกติ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีปีการศึกษา 2560 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามานะ โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 และที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 กำหนดขนาดตัวอย่างเท่ากับ 400 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นอย่างมีสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ของแต่ละคณะ แล้วทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ผ่านการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 รายมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่าง 0.60-1.00 และมีค่าความเที่ยงตรงของ แบบสอบถามเท่ากับ 0.90 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา ด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน และค่าเฉลี่ยเลขคณิต

ผลการวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.0 เพศชาย ร้อยละ 32.0 ชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 32.2 และชั้นปีที่ 1 ร้อยละ 23.8 เป็นคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ร้อยละ 22.0 รองลงมาคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ ร้อยละ 21.8 และคณะครุศาสตร์ ร้อยละ 12.8

ผลการศึกษา พบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านผู้บริโภคของสินค้าที่ส่งผลการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ ทุกด้านมีความสำคัญระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านผู้บริโภคที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สิทธิทางการศึกษา รองลงมาคือ สิทธิการได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน สิทธิด้านข้อมูลข่าวสาร สิทธิในการอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ สิทธิด้านความปลอดภัย และสิทธิในการแสดงความคิดเห็น ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความรับผิดชอบต่อสังคมด้านผู้บริโภคของสินค้าที่ส่งผลการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ ภาพรวม

ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านผู้บริโภค	ระดับความสำคัญ		
	($\bar{x}$)	(S.D.)	แปลผล
สิทธิการได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน	3.89	0.56	มาก
สิทธิด้านความปลอดภัย	3.73	0.73	มาก
สิทธิด้านข้อมูลข่าวสาร	3.88	0.63	มาก
สิทธิในการเลือก	3.80	0.74	มาก
สิทธิในการแสดงความคิดเห็น	3.71	0.71	มาก
สิทธิทางการศึกษา	3.94	0.63	มาก
สิทธิในการอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ	3.82	0.67	มาก
รวม	3.83	0.84	มาก

ผลการศึกษาการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความรับผิดชอบต่อสังคมด้านผู้บริโภคของสินค้าที่ส่งผลการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลกับความรับผิดชอบต่อสังคมด้านผู้บริโภคของสินค้าที่ส่งผลการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 คือ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและคณะที่กำลังศึกษากับความรับผิดชอบต่อสังคมด้านผู้บริโภคของสินค้าที่ส่งผลการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ที่แตกต่างกัน ด้านข้อมูลข่าวสาร และปัจจัยส่วนบุคคลด้านชั้นปีที่กำลังศึกษามีกับความรับผิดชอบต่อสังคมด้านผู้บริโภคของสินค้าที่ส่งผลการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ที่แตกต่างกัน ด้านความปลอดภัย

อภิปรายผล

ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านผู้บริโภคของสินค้าที่ส่งผลการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ ทุกด้านมีความสำคัญระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านผู้บริโภคที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดส่งผลการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ สามอันดับแรกคือ สิทธิทางการศึกษาที่ได้รับจากผลิตภัณฑ์ ได้แก่ การให้ข้อมูลที่ทันสมัย ต่อเนื่อง รองลงมาคือ สิทธิการได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน ได้แก่ สินค้าและรูปแบบสินค้าให้เลือกมีหลากหลายขนาด และสิทธิด้านข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการสั่งซื้อ การชำระ การจัดส่งและการติดตามสินค้า สอดคล้องกับปิยมาภรณ์ ช่วยชูหนู (2558) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า ผ่านทางสังคมออนไลน์ ปัจจัยด้านบุคคลเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ อรรถาศัยดีที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและคุณภาพของสินค้าแสดงรูปสินค้าชัดเจน มีการบอกรายละเอียดของสินค้าครบถ้วน สินค้ามีคุณภาพ ราคาสินค้ามีชื่อเสียงเป็นที่นิยม และสินค้ามีความแตกต่างจากร้านค้าทั่วไป และเมณิรัตน์ รัตนพันธ์ (2558) ศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการผ่านช่องทาง ออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดภาคใต้ตอนล่าง ประเทศไทย ปัจจัยด้านสินค้าและบริการในด้านความหลากหลายของสินค้าและบริการ ความครบถ้วนของข้อมูลสินค้าและ บริการและชื่อเสียงของสินค้าและบริการเป็นที่รู้จักได้รับความสำคัญมากที่สุด

การเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความรับผิดชอบต่อสังคมด้านผู้บริโภคของสินค้าที่ส่งผลการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 คือ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและคณะที่กำลังศึกษากับความรับผิดชอบต่อสังคมด้านผู้บริโภคของสินค้าที่ส่งผลการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ที่แตกต่างกันด้านข้อมูลข่าวสาร และปัจจัยส่วนบุคคลด้านชั้นปีที่กำลังศึกษากับความรับผิดชอบต่อสังคมด้านผู้บริโภคของสินค้าที่ส่งผลการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ที่แตกต่างกันด้านความปลอดภัย สอดคล้องกับจุฑารัตน์ เกียรติศิริ (2558) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันส่งผลการตัดสินใจซื้อเป็นลักษณะเดียวกันกับการศึกษาสุภาวดี รัตนพงษ์พันธ์ (2558) พฤติกรรมและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มผู้บริโภคเฉพาะกลุ่ม พบว่า กระบวนการตัดสินใจก่อนการซื้อจะมีผลมาจากปัจจัยด้านสถานภาพ อายุ และรายได้ ในการให้ความสำคัญกับการระบุรายละเอียดสินค้า ราคาและค่าจัดส่งที่ระบุไว้อย่างชัดเจน รวมไปถึงขั้นตอนการสั่งซื้อที่ง่าย สามารถค้นหาสินค้าได้ง่ายและสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้ขายได้ตลอดเวลา

สรุป

ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านผู้บริโภคของสินค้าที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ ระดับที่ได้รับการให้ความสำคัญมาก คือ สิทธิทางการศึกษาที่ได้รับจากผลิตภัณฑ์ในการได้รับข้อมูลที่ทันสมัย และเป็นไปอย่างต่อเนื่อง เป็นผลให้เกิดความน่าเชื่อถือต่อตัวสินค้าที่สื่อสารและให้ข้อมูลอย่างละเอียดครบถ้วน การมีตราสินค้าที่เชื่อถือได้ การได้รับการยอมรับ มีชื่อเสียง ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นและจงรักภักดีต่อตราสินค้าในลำดับต่อไป สิทธิของการได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน ในด้านของสินค้าและรูปแบบสินค้าให้เลือกมีหลากหลายขนาด และสิทธิด้านข้อมูลข่าวสาร ที่จะเข้าถึงขั้นตอนการสั่งซื้อ การชำระ การจัดส่งและการติดตามสินค้าที่ง่าย รวมทั้งการให้ข้อมูลข่าวสาร โปรโมชัน และเทศกาลพิเศษ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อตามลำดับขั้นของการตัดสินใจเมื่อได้รับการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง และการให้คำแนะนำ การตอบคำถาม การดำเนินเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของร้านค้าออนไลน์ และมีการติดตามผลความคืบหน้าของการซื้อสินค้าของผู้บริโภค สำหรับผู้ประกอบการหรือผู้ดำเนินธุรกิจจึงควรปรับปรุงมาตรฐานของสินค้า/บริการให้มีความเป็นสากลและให้ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ รวมทั้งควรพัฒนาสินค้า/บริการเพื่อเป็นประโยชน์ในการช่วยแก้ไขปัญหาของสังคม และเป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนกลยุทธ์ในการแข่งขันในปัจจุบัน (Paula Rodrigues, Ana Pinto Borges, 2015) ในการดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับสินค้าออนไลน์ สำหรับพฤติกรรมผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์มีความแตกต่างกันในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภค (อำพล นววงศ์เสถียร, 2557)

เอกสารอ้างอิง

- จุฬารัตน์ เกียรติกัมภ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- โซคมกามาต พลศรี และคนอื่นๆ. (2559). เอกสารประกอบการสอน จริยธรรมทางธุรกิจ. อุบลราชธานี: คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ณัฏฐา ตั้งงามสกุล และนิตนา ฐานิตกร. (2557). ความสัมพันธ์ของการสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการและความรับผิดชอบต่อสังคมกับการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร. *เอกสารการประชุมวิชาการปัญญาภิวัฒน์ ครั้งที่ 4* หน้า A255-A264. นนทบุรี: สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์.
- ประชาชาติออนไลน์. (2559). ซูเปอร์มาร์เก็ต “จรรยาบรรณ” มัดใจผู้บริโภคซึ่งมาร์เก็ตแชร์ อุตสาหกรรมปี 59. (ออนไลน์). สืบค้นเมื่อ 27 กุมภาพันธ์ 2560. จาก http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1461915935
- ปราณีดา ศยามานนท์. (2011). จักรวรรดิธุรกิจค้าปลีกออนไลน์...อะไรเป็นปัจจัยขับเคลื่อนสำคัญ?. (ออนไลน์). สืบค้นเมื่อ 27 กุมภาพันธ์ 2560. จาก EIC Analysis / <https://www.scbeic.com/th/detail/product/381>
- ปิยมาภรณ์ ช่วยชูหนู. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางสังคมออนไลน์. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- โพสทูเดย์. (2560). สถิติผู้บริโภคร้องเรียนปี 59 กว่า 3.6 พันเรื่อง ปัญหาสุขภาพ-สาธารณสุขแชมป์. (ออนไลน์). สืบค้นเมื่อ 27 กุมภาพันธ์ 2560. จาก www.posttoday.com/social/general/475031
- มนิรัตน์ รัตนพันธ์. (2558). ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการผ่านช่องทาง ออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดภาคใต้ตอนล่าง ประเทศไทย. *วารสารหาดใหญ่วิชาการ* 13(2), (ก.ค. - ธ.ค.), 145-153.
- สุภาวดี รัตนพงษ์พันธ์. (2558). พฤติกรรมและปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มผู้บริโภคเฉพาะกลุ่ม. (วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- อำพล นววงศ์เสถียร. (2557). พฤติกรรมผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านค้าออนไลน์ในกรุงเทพมหานคร. *วารสารปัญญาภิวัฒน์* 5(2), (มกราคม-มิถุนายน), 134-146.
- Marketeer. (2016). ช่องทาง ONLINE เพิ่มบทบาทใน MODERN TRADE. (ออนไลน์). สืบค้นเมื่อ 27 กุมภาพันธ์ 2560. <http://marketeer.co.th/archives/84973>
- Paula Rodrigues, Ana Pinto Borges. (2015). Corporate social responsibility and its impact in consumer decision-making. *Social Responsibility Journal*, 11(4), 690-701.
- W. Randy Evans, Stephanie S. Pane Haden, Russell W. Clayton, Milorad M. Novice Vic,. (2013). History of management thought about social responsibility. *Journal of Management History*, 19(1), 8-32.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี
THE FACTORS AFFECTING THE ABILITY OF THE RENTABILITY OF RENTERS OF THE
GOVERNMENTAL PARCEL IN UBON RATCHATHANI PROVINCE

วรรณภา กองทรัพย์, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี¹
ปิยกนิษฐ์ โชติวนิช, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี²
E-mail: wannapa.2516@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และหนี้ค่าเช่าที่ราชพัสดุ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้เช่าที่ราชพัสดุต่อสำนักงานธนารักษ์พื้นที่อุบลราชธานี จำนวน 320 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยการประเมินความสอดคล้องและมีความเชื่อมั่นเท่ากับ .88 และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน การทดสอบค่า t และค่า F ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี ตัวแปรที่มีผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตัวแปรพยากรณ์ คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี และสามารถทำนายความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานีได้ร้อยละ 15 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ อายุ อาชีพ และหนี้ค่าเช่าที่ราชพัสดุ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ

คำสำคัญ: การบริหารจัดการหนี้ สาเหตุการค้างชำระ คุณภาพการให้บริการ ความสามารถในการชำระค่าเช่า

ABSTRACT

The purpose of this study was to investigate the factors affecting the ability of the rentability of Renters of the governmental Parcel in Ubon Ratchathani province and to compare the factors affecting the rent ability of renters in the Rajabhat Rajabhat University by gender, age, status, education, occupation, number of family members, average monthly income, and the arrears of rent at the state. The samples used in this study were 320 renters from the Royal Thai Army to the Office of the Treasury, Ubon Ratchathani. Using a stratified random sampling technique. The research instrument was a questionnaire of the factors affecting the ability of the rentability of Renters of the governmental Parcel in Ubon Ratchathani province. Quality inspection by evaluating

¹ นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

² รองศาสตราจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

consistency and reliability .88 and the statistics used in the consideration of the qualified. Validation and F values. The research found that the factors affecting the ability of the rentability of Renters of the governmental Parcel in Ubon Ratchathani province at the level of .01, predictive variable is the quality of service, that has an effect on the ability of the renters to pay the rent in the Ubon Ratchathani province. It can predict the ability of the tenants to pay the rent of the government in the Ubon Ratchathani province at 15%, respondents who have sex, age, occupation and overdue rent There was a statistically significant difference at .01 and .05, respectively, in the factors affecting the rent payment ability of the tenants in Ubon Ratchathani.

Keywords: Debt Management, The overdue debt, Quality of Service, Ability to pay

บทนำ

กรมธนารักษ์เป็นหน่วยงานหลักที่มีหน้าที่ดูแลและบริหารจัดการทรัพย์สินของภาครัฐให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมซึ่งในปีที่ผ่านมา กรมธนารักษ์สามารถดำเนินงานให้สำเร็จลุล่วงตามแนวนโยบายของรัฐบาลได้เป็นอย่างดีสำหรับการดำเนินการในปี 2558 ซึ่งเป็นปีที่มีความท้าทายเป็นอย่างยิ่งของกรมธนารักษ์ที่จะต้องเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียนในช่วงปลายปี 2558 ตลอดจนความท้าทายของประเทศไทยในด้านต่างๆ อาทิ การเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ การปฏิรูประบบภาษี การลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมการส่งเสริมเศรษฐกิจสีเขียว และการผลักดันเศรษฐกิจดิจิทัล เพื่อให้ประเทศไทยสามารถพัฒนาจากประเทศที่มีรายได้ระดับปานกลางเป็นประเทศที่มีรายได้สูงในอนาคต กรมธนารักษ์มีบทบาทสำคัญในการผลักดันการบริหารจัดการทรัพย์สินให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อรองรับความท้าทายที่กล่าวข้างต้น กรมธนารักษ์จึงได้มีแนวนโยบายในการพัฒนาที่สำคัญ ที่จะดำเนินการในระยะสั้นและระยะยาวต่อไป ได้แก่ การจัดทำแผนแม่บทในการบริหารจัดการที่ราชพัสดุ การนำที่ราชพัสดุมาสนับสนุนการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ โดยเฉพาะในเรื่องโลจิสติกส์ และการส่งเสริมเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ การจัดทำฐานภาษี และทะเบียนทรัพย์สินเพื่อรองรับการปฏิรูประบบการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง การสนับสนุนการจัดสร้างสวนสาธารณะที่มีการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน การเพิ่มประสิทธิภาพในการรับแลกคืนเหรียญกษาปณ์ เพื่อสนับสนุนการหมุนเวียนเงินตรา ในระบบเศรษฐกิจ และการเปิดพิกัดถนนบางลำพูอย่างเป็นทางการตลอดจนการก่อสร้างพิกัดถนนที่เหรียญ (ระยะที่ 2) เพื่อดูแลรักษาและเผยแพร่ทรัพย์สินที่มีค่าของแผ่นดินให้ประชาชนชาวไทยได้รับรู้ เกิดความภาคภูมิใจในศิลปวัฒนธรรมอันทรงคุณค่าของชาติในการดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่จะกำหนดนั้น จะต้องได้รับความร่วมมือและการสนับสนุนจากทุกภาคส่วน รวมถึงข้าราชการพนักงานกรมธนารักษ์ทุกคนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งจะทำให้กรมธนารักษ์เจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืนและเป็นองค์กรหลักในการบริหารทรัพย์สินเพื่อแผ่นดินและประชา จักรกฤตภูมิ พารพินธุกุล (2558 : 2-3) ด้านที่ราชพัสดุดูแลกรมธนารักษ์ มีอำนาจหน้าที่ใน การปกครองดูแล บำรุงรักษา จัดให้ใช้และจัดหาประโยชน์ในที่ราชพัสดุ ซึ่งปัจจุบันมีที่ดินราชพัสดุทั่วประเทศ 12.5 ล้านไร่ และอาคารราชพัสดุ ประมาณ 555,468 หลัง โดยมีผู้เช่าที่ดินราชพัสดุทั่วประเทศมีจำนวน 141,288 ราย และผู้เช่าอาคารราชพัสดุจำนวน 20,455 ราย สำนักงานธนารักษ์พื้นที่อุบลราชธานีเป็นหน่วยงานสังกัดกรมธนารักษ์กระทรวงการคลัง ซึ่งมีภารกิจ ดำเนินการเกี่ยวกับการปกครอง ดูแล การบำรุงรักษาที่ราชพัสดุให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสม พร้อมทั้งจะนำไปใช้ประโยชน์ พัฒนาที่ราชพัสดุเพื่อเพิ่มมูลค่าและหรือรายได้ ประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ให้ครอบคลุมพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานีให้ได้มาตรฐานสากล เป็นตัวแทนรับจอง จำหน่าย จ่ายแลกเหรียญกษาปณ์หมุนเวียน เหรียญกษาปณ์ที่ระลึกและเหรียญที่ระลึก ส่วนบริหารทั่วไป เป็นหน่วยงานย่อยระดับส่วนภายในสำนักงานธนารักษ์พื้นที่อุบลราชธานี มีหน้าที่ดำเนินงานด้านบริหารทั่วไป งานด้านการเงินและบัญชี งานด้านพัสดุ งานด้านธุรการ งานด้านบุคคลากร และประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่อุบลราชธานี เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและความเข้าใจอันดีอย่างต่อเนื่องกับผู้เช่า ทำให้ผู้เช่าประทับใจในการให้บริการ หน้าที่หลักของส่วนบริหารทั่วไปในการให้บริการ ผู้เช่าที่ราชพัสดุ คือการดำเนินการจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุ ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ เงินประกันสัญญาเช่า และค่าภาษีต่างๆ ตลอดจนเงินอื่นใดที่ผู้เช่าต้องชำระให้กับทางราชการ พร้อมทั้งออกใบเสร็จรับเงิน ลงนามในใบเสร็จรับเงิน และนำฝากธนาคาร รวมถึงงานติดตามและออกหนังสือทวงถาม อันเกิดจากการผิดนัดชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุ ซึ่งมีการค้างชำระหากผู้เช่ายังไม่มาชำระค่าเช่าถือว่ามิสถานะ ที่สำนักงานธนารักษ์พื้นที่อุบลราชธานีต้องติดตามเร่งรัดหนี้สิน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เช่าทุกคน ส่วนบริหารทั่วไป ซึ่งเจ้าหน้าที่ทุกคนที่ให้บริการพร้อมที่จะต้อนรับและให้คำแนะนำแก่ผู้เช่าทุกคนให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วและความพอใจ ณ อาคารสำนักงานธนารักษ์พื้นที่อุบลราชธานี โดยผู้เช่าไม่ต้องมีการเสียค่าใช้จ่ายพิเศษอื่นใดนอกเหนือจากค่าใช้จ่ายตามระเบียบของทางราชการ สำนักงานธนารักษ์พื้นที่อุบลราชธานี (2558:6-9)

ในด้านการบริหารจัดการที่ราชพัสดุโดยการนำที่ราชพัสดุไปจัดหาประโยชน์ ด้วยการจัดให้เช่าหรือทำสัญญาเช่าต่างตอบแทนอื่นนอกเหนือจากการจัดให้เช่า สำนักงานธนารักษ์พื้นที่อุบลราชธานีมีช่องทางในการรับชำระค่าเช่า 4 ช่องทาง ดังนี้ 1) ชำระ ณ สำนักงานธนารักษ์พื้นที่อุบลราชธานี 2) ชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำกัด (มหาชน) และเคาน์เตอร์เซอร์วิส 3) ชำระผ่านตู้ ATM 4) ชำระผ่านบริษัท
ไปรษณีย์ไทย จำกัด

สำหรับกรณีค้างชำระกรมธนารักษ์ได้วางหลักเกณฑ์ในการติดตามทวงถามการค้างชำระค่าเช่าให้ถือปฏิบัติ ซึ่งมีขั้นตอนการ
ติดตามดังนี้

1. จัดทำใบแจ้งหนี้ให้ชำระผ่านช่องทางการชำระ 4 ช่องทาง
2. มีหนังสือแจ้งเตือนครั้งที่ 1 โดยทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับหรือให้เจ้าหน้าที่นำไปส่ง ณ ภูมิลำเนาที่ระบุในสัญญาเช่า
มีระยะเวลาให้ผู้เช่ามาดำเนินการชำระภายใน 30 วัน
3. มีหนังสือแจ้งเตือนครั้งสุดท้าย โดยทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับหรือให้เจ้าหน้าที่นำไปส่ง ณ ภูมิลำเนาที่ระบุในสัญญาเช่า
มีระยะเวลาให้ผู้เช่ามาดำเนินการชำระภายใน 30 วัน
4. กรณีจดหมายไม่ถึงหรือตีกลับเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อส่งจดหมายพร้อมติดประกาศ ณ สถานที่เช่า มีระยะเวลาให้ผู้เช่ามา
ดำเนินการชำระภายใน 15 วัน
5. ส่งส่วนจัดการที่ราชพัสดุติดตาม ฟ้องคดี บอกละเมิดการเช่า

สืบเนื่องจากการบริหารจัดการที่ราชพัสดุดังกล่าวข้างต้น ในปัจจุบันการจัดเก็บ ค่าเช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี
ปรากฏว่าในบางพื้นที่เกิดการละเมิดค่าเช่าที่ดินราชพัสดุ ค่าเช่าอาคารราชพัสดุ และเงินประกันอสังหาริมทรัพย์ค่าเช่าเป็นจำนวนมาก
ซึ่งส่งผลกระทบต่อตรงในการบริหารจัดการที่ราชพัสดุ โดยเฉพาะในอำเภอที่มีผู้เช่าค้างชำระเป็นจำนวนมาก หรือเป็นเงินจำนวน
สูง หากเพิ่มสะสมมากขึ้นอาจเกิดปัญหา ที่ผู้เช่าที่ราชพัสดุไม่สามารถชำระได้ในคราวเดียว ทำให้ทางราชการได้รับความเสียหาย
ประกอบกับในการจัดเก็บค่าเช่าที่ดินและอาคารราชพัสดุ เปลี่ยนเป็นการใช้วิธีส่งใบแจ้งหนี้เพื่อให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วในการ
บริการชำระที่สถาบันการเงิน หรือที่ทำการไปรษณีย์ แต่เนื่องจากในเขตอำเภอบางพื้นที่อาจเกิดความไม่สะดวกในการรับบริการ
ดังกล่าว เพราะระยะทางที่ห่างไกล เสียค่าธรรมเนียมในการชำระ หรือความไม่สะดวกในช่องทางที่กำหนดเนื่องจากอยู่ในพื้นที่ห่างไกล
จากตัวเมือง จึงส่งผลให้เกิดการละเมิดค่าเช่าค้างชำระเพิ่มขึ้น ซึ่งจังหวัดอุบลราชธานีมีพื้นที่กว้างขวาง ครอบคลุม ๒๕ อำเภอ โดยเฉพาะ
อย่างยิ่งในอำเภอสรินธร ซึ่งมีผู้เช่าอาคารค้างชำระเป็นจำนวนมากและอาจมีแนวโน้มในการค้างชำระเพิ่มมากยิ่งขึ้น สำนักงานธนารักษ์
พื้นที่อุบลราชธานี (2558:1)

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราช
พัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี ว่าปัญหาแท้จริงที่ทำให้ผู้เช่าที่ราชพัสดุไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามที่กำหนดในสัญญาเช่ามีสาเหตุ
ด้านใด จึงนับได้ว่ามีความสำคัญและเป็นสิ่งที่น่าสนใจในการศึกษาอย่างยิ่ง ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการ
กำหนดนโยบาย และการวางแผนการปฏิบัติงาน อันเป็นผลนำไปสู่การพัฒนาให้ผู้เช่าที่ราชพัสดุตระหนักถึงหน้าที่ในการชำระค่าเช่า ใน
ฐานะผู้เช่าที่ราชพัสดุที่ดี และเพื่อเป็นการวางแผนปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุให้มีประสิทธิภาพและ
ประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยบุคคลที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัด

อุบลราชธานี

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย ผู้เช่าที่ราชพัสดุ ประเภทเพื่ออยู่อาศัยเพื่อการเกษตร และอาคารราช
พัสดุ ในจังหวัดอุบลราชธานี ในปีงบประมาณ 2558 ผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 9 อำเภอ ได้แก่ อำเภอรินชารับ
อำเภอดงขุดม อำเภอสรินธร อำเภอตระการพืชผล อำเภอเหล่าเสือโก้ก อำเภอพิบูลมังสาหาร อำเภอม่วงสามสิบ อำเภอเมือง
อุบลราชธานี และอำเภอบุณฑริก จำนวนผู้เช่าที่ราชพัสดุทั้งหมด 1,835 ราย ณ วันที่ 6 มกราคม 2558 (กรมธนารักษ์ 2558) กลุ่มตัวอย่าง
ได้เป็นไปตามเกณฑ์ขั้นต่ำโดยการเปรียบเทียบตารางการคำนวณของ Krejcie and Morgan (1970 : 607-610), อ้างถึงใน ทองใบ สุดชาติ
2551 : 129) ได้ 320 คน ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Stratified Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยศึกษาจากปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถใน
การชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
19 ธันวาคม 2560

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้เข้าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและหนี้ค้ำชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุ

แบบสอบถามตอนที่ 2-3 แต่ละข้อมีตัวเลือก 5 ระดับ คือ ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่า ระดับ 5 หมายถึงมากที่สุด ระดับ 4 หมายถึง มาก ระดับ 3 หมายถึง ปานกลาง ระดับ 2 หมายถึง น้อย และระดับ 1 หมายถึง น้อยที่สุด ตามวิธีการแบบ Likert Scale โดยปรับใช้ตามเกณฑ์ให้คะแนนของข้อคำถามแต่ละข้อ และกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน (ทองใบ สุดชาติ 2549 : 27)

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด เพื่อสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เข้าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี ด้านการบริหารจัดการติดตามหนี้ ด้านสาเหตุการค้างชำระหนี้ และด้านคุณภาพในการให้บริการ

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เข้าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี ไว้ดังนี้ (สุดใจ ทองเจริญ 2553 : 63-64) ค่าเฉลี่ยคะแนน 4.51 - 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยคะแนน 3.51 - 4.50 หมายถึง ระดับมาก ค่าเฉลี่ยคะแนน 2.51 - 3.50 หมายถึง ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยคะแนน 1.51 - 2.50 หมายถึง ระดับน้อย ค่าเฉลี่ยคะแนน 1.00 - 1.50 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน การทดสอบค่า t และค่า F

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	189	59.06
อายุ 60 ปีขึ้นไป	121	37.81
สถานภาพสมรส	200	62.50
ระดับการศึกษาประถมศึกษา	127	39.69
อาชีพธุรกิจส่วนตัว	146	45.63
จำนวนสมาชิกในครอบครัว มากกว่า 2 คน	314	98.13
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท	130	40.62
หนี้ค้ำชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุ ไม่มีหนี้ค้ำชำระ	230	71.88

จากการตารางที่ 1 มีกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 320 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว มากกว่า 2 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และผู้เข้าที่ราชพัสดุส่วนมากไม่มีหนี้ค้ำชำระ

สรุปผลปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เข้าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระหว่างความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เข้าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี (ตัวแปรตาม) และปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี (ตัวแปรอิสระ)

ตัวแปร	ระดับความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	$\bar{X}$	S	แปลความหมาย
1. ความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เข้าที่ราชพัสดุ (Y)	3.56	.29	มาก
2. ด้านการบริหารจัดการติดตามหนี้ (X_1)	3.72	.49	มาก
3. ด้านสาเหตุการค้างชำระหนี้ (X_2)	2.85	.38	ปานกลาง
4. ด้านคุณภาพในการให้บริการ (X_3)	4.12	.51	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี ผู้เช่าที่ราชพัสดุให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ($Y = 3.56$) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านคุณภาพในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.12$) ด้านการบริหารจัดการติดตามหนี้ ($\bar{X} = 3.72$) อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสาเหตุการค้างชำระหนี้ ($\bar{X} = 2.85$) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรอิสระ (X_1 - X_3) กับตัวแปรตาม (Y)

ตัวแปร	1	2	3	4
1.ความสามารถในการชำระค่าเช่า (Y)	-	.14	.03	.39**
2.ด้านการบริหารจัดการติดตามหนี้ (X_1)		-	.05	.23
3.ด้านสาเหตุการค้างชำระหนี้(X_2)			-	.01-
4.ด้านคุณภาพในการให้บริการ (X_3)				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่มีระดับ .01

จากตารางที่ 3 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี ตัวแปรอิสระ (X) กับ ความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี ตัวแปรตาม (Y) เป็นดังนี้

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ด้านการบริหารจัดการติดตามหนี้ (X_1) ด้านสาเหตุการค้างชำระหนี้(X_2) ด้านคุณภาพในการให้บริการ (X_3) มีความสัมพันธ์กันกับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ .03 ถึง .39 ซึ่งค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์ด้วยกันจะต้องมีค่าไม่สูงเกินไป (ทองใบ สุดซารี 2551 : 364) คือ ต้องไม่เกิน .80 เพื่อป้องกันปัญหาการเกิด Multicollinearity แสดงว่า ตัวแปรที่นำมาใช้พยากรณ์เป็นตัวแปรที่ดี สามารถนำไปวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณได้ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี โดยวิธี Stepwise

ตัวแปรพยากรณ์	VIF	B	Beta	t	P
ด้านการบริหารจัดการติดตามหนี้ (X_6)	1.06	.11	.50	.95	.34
ด้านสาเหตุการค้างชำระหนี้ (X_7)	1.00	.08	.03	.56	.58
ด้านคุณภาพในการให้บริการ (X_4)	1.06	.83	.38	7.06**	.00
Constant = .13 R = .39 R ² = .15 R ² _{Adj} = .15 F _{7,242} = 19.05 Sig F = .00					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่มีระดับ .00

จากตารางที่ 4 พบว่า การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ โดยวิธี Stepwise เพื่อการพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี ด้วยตัวแปรอิสระ คือ ด้านคุณภาพในการให้บริการ มีตัวแปรตามคือ ความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี ปรากฏว่าตัวแปรด้านคุณภาพในการให้บริการมีอิทธิพลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี และสามารถร่วมกันทำนายความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี ได้ร้อยละ 15 ($R^2_{Adj} = .15$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00

ตารางที่ 5 สรุปผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและหนี้ค้างชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี	เพศ	อายุ	สถานภาพ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	จำนวนสมาชิกในครอบครัว	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	หนี้ค้างชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุ
--	-----	------	---------	---------------	-------	-----------------------	----------------------	--------------------------------

1. ด้านคุณภาพในการให้บริการ	✓	✓	-	-	✓	-	-	✓
-----------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---

จากตารางที่ 5 พบว่า

1. เพศ พบว่า เพศหญิง และเพศชาย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่า ที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ในภาพรวมแตกต่างกัน
2. อายุ อาชีพ และหนี้ค้ำชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ อาชีพ และหนี้ค้ำชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมแตกต่างกัน
3. สถานภาพ ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครอบครัว และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี สถานภาพ ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครอบครัว และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

อภิปรายผลปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี ด้านคุณภาพในการให้บริการโดยรวม มีผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าในจังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเหมาะสม เนื่องจาก สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเหมาะสม สภาพแวดล้อมที่ดี ซึ่งจะทำให้เกิดความพึงพอใจสำหรับผู้เช่าที่ราชพัสดุในการมารับบริการและเกิดความประทับใจ ทำให้อยากมารับบริการอีกครั้ง และเหมาะสมสำหรับการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นระยะเวลา ที่รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง และมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว เป็นต้น ส่วนข้อเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีเอกสาร/แผ่นพับ สำหรับเผยแพร่ข่าวสาร มีข้อมูลอธิบายถูกต้อง เข้าใจง่าย ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ควรมีการจัดมุม การแจกเอกสาร แผ่นพับ พร้อมทั้งการจัดบอร์ด เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารระหว่างสำนักงานธนารักษ์พื้นที่อุบลราชธานีกับผู้เช่าที่ราชพัสดุ โดยมีการอธิบาย ที่ถูกต้อง ชัดเจน เมื่อเอกสารแผ่นพับหมดควร มีการจัดทำและให้ความเพียงพอกับความต้องการของผู้มารับบริการ และเป็นการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร หรือระเบียบใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้เช่าที่ราชพัสดุ ที่ได้ข้อสรุปเช่นนี้อาจเนื่องมาจากประชาชนเห็นว่าการที่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องเป็นสิ่งที่สำคัญ ทำให้สามารถชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุได้อย่างถูกต้อง แม้กระทั่งการคำนวณค่าปรับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐริยา บุญโท (2557 : 92-105) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจชำระภาษีอากรท้องถิ่นของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่าด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับ มาก ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2541: 217) ได้ให้ความหมาย ของคำว่า คุณภาพ (Quality) ไว้ว่าคุณภาพเป็นรูปร่างและลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ที่สามารถสนองความจำเป็นตามที่กำหนดไว้จาก ความหมายนี้เป็นความหมายของคุณภาพที่มุ่งเน้นความสำคัญที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการซึ่งลูกค้ามีความจำเป็นความต้องการ และความคาดหวังว่าผู้ขายหรือผู้ให้บริการจะส่งมอบคุณภาพผลิตภัณฑ์หรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ถือว่าเป็นองค์กรที่มี คุณภาพ นอกจากนี้ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการ (service quality) ไว้ว่าสิ่งสำคัญประการหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจ การให้บริการ ก็คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ข้อมูล ต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ลูกค้าต้องการนั้น ได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการบอกเล่าปากต่อปาก หรือจากการโฆษณาของ ธุรกิจให้บริการ ซึ่งลูกค้าจะพอใจอย่างยิ่งถ้าได้รับใน สิ่งที่ต้องการ ณ สถานที่ ในเวลาและในรูปแบบที่ลูกค้าต้องการ ฤกษ์ ฤทัยรัตน์ (2544 : 401) กล่าวว่า คุณภาพมีหลายมุม เปรียบเทียบไม่ได้มีด้านเดียวฉันใด คุณภาพย่อมมีหลายมุมฉันนั้น แต่นิยามโดยย่อไม่หนี ความพึงพอใจที่มีจำเป็นต้องตอบสนองและต้องทำให้เกิดความประทับใจ มีเสนอเห็นความพึงพอใจที่จำเป็นต้องตอบสนองอยู่แล้ว อาจสรุปได้ว่าบริการสมัยใหม่ คือ ความพึงพอใจของลูกค้าและความรับผิดชอบต่อสังคม ส่วนการจะล่วงรู้ความพึงพอใจของลูกค้าได้จากผลการสนองความต้องการของลูกค้า (customer requirement/want) สงครามชัย ลิทองดี (2544, หน้า 14) กล่าวคือ คุณภาพ การบริการ คือ 1) ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า 2) ระดับของความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า และ 3) ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว บุซเซล, และเกล (Buzzel, & Gale, 1987, pp. 11-13) ได้ กำหนดเกณฑ์ เพื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการโดยแบ่งออกเป็น 7 ลักษณะ ดังนี้ คุณภาพของการบริการจะถูกกำหนดโดยลูกค้าของ ผู้รับบริการ คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งที่ต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลา คุณภาพการบริการเกิดขึ้นจากความร่วมมือของทุกคนที่เกี่ยวข้อง คุณภาพการบริการในด้านการบริหารและติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็น คุณภาพการบริการ ต้องอยู่บนพื้นฐานความเป็นธรรมและ วัฒนธรรมการบริการ (corporate culture) คุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับความพร้อมในการบริการ คุณภาพของการบริการที่ดี สรุปได้ ว่า คุณภาพการให้บริการไม่สามารถมองเห็นได้อย่างเป็นรูปธรรม และไม่สามารถจะทำการควบคุมให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่กำหนดได้ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการมีลักษณะเป็นนามธรรมสูง และขึ้นกับปัจจัยหลายประการในการพิจารณา เช่น ความพร้อมของผู้ ให้บริการ การติดต่อสื่อสาร เป็นต้น ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคนอื่นๆ (2541 : 215) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการมีลักษณะดังนี้

การเข้าถึงลูกค้า (access) การติดต่อสื่อสาร (communication) สามารถ (competence) ความมีน้ำใจ (courtesy) ความน่าเชื่อถือ (credibility) ความไว้วางใจ (reliability) การตอบสนองลูกค้า (responsiveness) ความปลอดภัย (security) การสร้างบริการให้เป็นที่ยอมรับ (tangible) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (understanding/knowing customer) พาราซูรามานา, ซีแธม, และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1990, p, 41) กล่าวว่า คุณภาพบริการ คือ ความสามารถในการสนองความต้องการของผู้มารับบริการเมื่อพิจารณาคุณภาพของสินค้ามักจะพิจารณาจากตัวสินค้าและยึดถือผลที่สินค้าตอบสนองความต้องการเป็นสำคัญ ไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงกระบวนการผลิตแต่สำหรับคุณภาพของบริการแล้วจะมีความแตกต่างกันออกไป เนื่องจากลักษณะของบริการ 4 ประการ ดังกล่าวคือ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ มีความหลากหลายในตัวเอง ไม่สามารถถูกแบ่งแยกและเก็บรักษาไม่ได้ ทำให้คุณภาพการบริการถูกประเมินทั้งจากกระบวนการให้บริการ (process) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น จากการบริการนั้น (outcome) โดยเฉพาะการมีปฏิสัมพันธ์ (interaction) ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

2. เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หนี้ค้างชำระค่าเช่าราชพัสดุ พบว่า

2.1 เพศ พบว่า เพศหญิง เพศชาย มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ในภาพรวม มีความแตกต่างกัน เป็นเช่นนี้เพราะ เพศที่ต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานีต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยสายฝน อัครเวทสถิต (2550) ศึกษาพฤติกรรมการชำระหนี้คืนแก่สหกรณ์ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนวงสัมพันธ์ จำกัด พบว่า เพศ ประเภทของเงินกู้ และแหล่งเงินกู้อื่น ๆ นอกเหนือจากสหกรณ์ มีความสัมพันธ์กับความสามารถชำระหนี้คืนเงินกู้ให้แก่สหกรณ์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 สอดคล้องกับงานวิจัยของสองหล้า เลี้ยงรักษา (2553) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน บริษัทแคปปิตอล โอเค สาขาพิษณุโลก พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าแตกต่างกันในภาพรวม สอดคล้องกับงานวิจัยของธรรมฤทธิ์ ศิริ (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการชำระหนี้ไม่ตรงกำหนดของผู้ใช้บริการสินเชื่อเงินสดชนิดไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า เพศเป็นปัจจัยเดียวที่ไม่มีผลต่อความเสี่ยงทำให้ผู้ใช้บริการชำระหนี้ไม่ตรงกำหนดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจวรรณ ปัญญาเสาร์ (2556) ได้ศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าในการชำระหนี้คืนกองทุนให้กู้เพื่อการศึกษา ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน พบว่า การไม่ติดตามหนี้จากธนาคารและภาระหนี้ส่วนมากมีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ประสบการณ์ทำงาน รายได้ ภาระหนี้สิน จำนวนผู้พึ่งพิง และรายจ่าย ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อูราพร พิมพ์ทอง (2554) การศึกษาพฤติกรรมการกู้และการชำระคืนเงินกู้สามัญของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำกัด พบว่า เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับการชำระหนี้เงินกู้

2.2 อายุ พบว่า อายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ในภาพรวม มีความแตกต่างกัน เป็นเช่นนี้เพราะ อายุที่ต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานีต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจวรรณ ปัญญาเสาร์ (2556) ได้ศึกษาพฤติกรรมของลูกค้ายในการชำระหนี้คืนกองทุนให้กู้เพื่อการศึกษา ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน พบว่า การไม่ติดตามหนี้จากธนาคารและภาระหนี้ส่วนมากมีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ประสบการณ์ทำงาน รายได้ ภาระหนี้สิน จำนวนผู้พึ่งพิง และรายจ่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของธรรมฤทธิ์ ศิริ (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการชำระหนี้ไม่ตรงกำหนดของผู้ใช้บริการสินเชื่อเงินสดชนิดไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า อายุมีผลต่อความเสี่ยงทำให้ผู้ใช้บริการชำระหนี้ไม่ตรงกำหนด ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอูราพร พิมพ์ทอง (2554) ศึกษาการศึกษากฎการกู้และการชำระคืนเงินกู้สามัญของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำกัด พบว่า อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับการชำระหนี้เงินกู้

2.3 สถานภาพ พบว่า สถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เป็นเช่นนี้เพราะ สถานภาพที่ต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานีไม่ต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑามาศ ประโคทัง (2556) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูขอนแก่น จำกัด พบว่า สถานภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการชำระหนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของสายฝน อัครเวทสถิต (2550) ได้ศึกษาพฤติกรรมการชำระหนี้คืนแก่สหกรณ์ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนวงสัมพันธ์ จำกัด พบว่า ตัวแปรสถานภาพการสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถชำระหนี้คืนเงินกู้ให้แก่สหกรณ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของธรรมฤทธิ์ ศิริ (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการชำระหนี้ไม่ตรงกำหนดของผู้ใช้บริการสินเชื่อเงินสดชนิดไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า สถานภาพมีผลต่อความเสี่ยงทำให้ผู้ใช้บริการชำระหนี้ไม่ตรงกำหนด

2.4 ระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถ ในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ในภาพรวมไม่แตกต่างกันเป็นเช่นนี้เพราะ ระดับการศึกษาที่ต่างกัน ให้

ความสำคัญต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานีไม่ต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐริยา บุญโท (2557) ศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อการตัดสินใจชำระภาษีอากรท้องถิ่นของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ระดับการศึกษาต่างกันไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจชำระภาษีต่างกัน เพราะการชำระภาษีเป็นหน้าที่และชำระตามรายได้รายปี สอดคล้องกับงานวิจัยของอุราพร พิมพ์ทอง (2554) ศึกษาพฤติกรรมการกู้และการชำระคืนเงินกู้สามัญของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำกัด พบว่า ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับการชำระหนี้เงินกู้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑามาศ ประโคทัง (2556) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูขอนแก่น จำกัด พบว่า ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการชำระหนี้ สายฝน อัสวเวทสลิต (2550) ได้ศึกษาพฤติกรรมการชำระหนี้คืนแก่สหกรณ์ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนวงสัมพันธ์ จำกัด พบว่า ตัวแปรระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถชำระหนี้คืนเงินกู้ให้แก่สหกรณ์

2.5 อาชีพ พบว่า อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ภาพรวม มีความแตกต่างกัน เป็นเช่นนี้เพราะ อาชีพที่ต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานีต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของธรรมฤทธิ์ ศิริ (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการชำระหนี้ ไม่ตรงกำหนดของผู้ใช้บริการสินเชื่อเงินสดชนิดไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า อาชีพมีผลต่อความเสี่ยงทำให้ผู้ใช้บริการชำระหนี้ไม่ตรงกำหนด ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑามาศ ประโคทัง (2556) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูขอนแก่น จำกัด พบว่า อาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการชำระหนี้

2.6 จำนวนสมาชิกในครอบครัว พบว่า จำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เป็นเช่นนี้เพราะ จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานีไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอุราพร พิมพ์ทอง (2554) ศึกษาพฤติกรรมการกู้และการชำระคืนเงินกู้สามัญของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำกัด พบว่า จำนวนสมาชิกในครอบครัว ไม่มีความสัมพันธ์กับการชำระหนี้เงินกู้ สอดคล้องกับงานวิจัยของสายฝน อัสวเวทสลิต (2550) ศึกษาพฤติกรรมการชำระหนี้คืนแก่สหกรณ์ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนวงสัมพันธ์ จำกัด พบว่า จำนวนสมาชิกในครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถชำระหนี้คืนเงินกู้ให้แก่สหกรณ์

2.7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เป็นเช่นนี้เพราะ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานีไม่ต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสายฝน อัสวเวทสลิต (2550) ศึกษาพฤติกรรมการชำระหนี้คืนแก่สหกรณ์ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนวงสัมพันธ์ จำกัด พบว่า แหล่งที่มาของรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถชำระหนี้คืนเงินกู้ให้แก่สหกรณ์

2.8 หนี้ค้างชำระค่าเช่าราชพัสดุ พบว่า หนี้ค้างชำระค่าเช่าราชพัสดุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ภาพรวม มีความแตกต่างกัน เป็นเช่นนี้เพราะ หนี้ค้างชำระค่าเช่าราชพัสดุ ที่ต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานีต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจวรรณ ปัญญาเสาร์ (2556) ได้ศึกษาพฤติกรรมของลูกค้ายในการชำระหนี้คืนกองทุนให้กู้เพื่อการศึกษา ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน พบว่า การไม่ติดตามหนี้จากธนาคารและภาระหนี้สินมากมีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ประสบการณ์ทำงาน รายได้ ภาระหนี้สิน จำนวนผู้พึ่งพิง และรายจ่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของอุราพร พิมพ์ทอง (2554) ศึกษาพฤติกรรมการกู้และการชำระคืนเงินกู้สามัญของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำกัด พบว่า หนี้สินแหล่งเงินกู้อื่น มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการชำระหนี้เงินกู้ สอดคล้องกับงานวิจัยของธรรมฤทธิ์ ศิริ (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการชำระหนี้ไม่ตรงกำหนดของผู้ใช้บริการสินเชื่อเงินสดชนิดไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างรายจ่ายเทียบกับรายได้มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน (ทางบวก) กับปัจจัยความเสี่ยงที่ทำให้ผู้ใช้บริการชำระหนี้ไม่ตรงกำหนด ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาระการผ่อนชำระเทียบกับรายได้มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน(ทางบวก) กับปัจจัยความเสี่ยงที่ทำให้ผู้ใช้บริการชำระหนี้ไม่ตรงกำหนด

สรุป

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี สามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ สามารถทำนายความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานีได้ร้อยละ 15

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หนี้ค้างชำระค่าเช่าราชพัสดุ พบว่า

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี อุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หนี้ค้างชำระค่าเช่าราชพัสดุ

1. เพศ พบว่า เพศหญิง และเพศชาย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่า ที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานีพบว่า โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. อายุ อาชีพ และหนี้ค้างชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า โดยรวมและด้านคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. สถานภาพ ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครอบครัว และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี สถานภาพ ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครอบครัว และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่าง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้มีประเด็นที่น่าสนใจ เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานีที่มีอิทธิพล คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยจึงนำมาเป็นข้อเสนอแนะจากการวิจัย ดังนี้

จากผลการวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะในเชิงการนำไปปฏิบัติจากผลการวิจัยโดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ด้านคุณภาพในการให้บริการ ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้ ด้านคุณภาพในการให้บริการ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าของผู้เช่าที่ราชพัสดุในจังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยได้สะท้อนถึงความต้องการของผู้เช่าที่ราชพัสดุ เพื่อให้ส่งผลต่อความสามารถในการชำระค่าเช่าสูงสุด ของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่อุบลราชธานีควรพิจารณาเป็นลำดับแรก ได้แก่ ให้มีเอกสาร/แผ่นพับ สำหรับเผยแพร่ข่าวสาร มีข้อความอธิบายถูกต้อง เข้าใจง่าย ดังนั้นผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ควรมีการจัดมุม การแจกเอกสาร แผ่นพับ พร้อมทั้งการจัดบอร์ด มีการอธิบายที่ถูกต้อง ชัดเจน เมื่อเอกสาร แผ่นพับ หมด ควรมีการจัดทำและมีการเติมให้มีความเพียงพอกับความต้องการของผู้มารับบริการ เป็นการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข่าวสารใหม่ๆ และระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้เช่าที่ราชพัสดุ เพื่อให้ทราบข้อมูลและข้อเท็จจริงต่างๆ และสร้างความเข้าใจให้กับผู้ใช้เช่าที่ราชพัสดุในด้านต่าง ๆ การให้บริการอย่างเสมอภาค ควรให้เจ้าหน้าที่ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ใช้เช่าที่ราชพัสดุในเรื่องของอัตราค่าเช่าว่า การกำหนดอัตราค่าเช่าเป็นระเบียบของทางราชการ ซึ่งพิจารณาจากองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น ราคาประเมินที่ดินแต่ละแปลง ทำเลของที่ดินและประโยชน์จากการใช้สอยที่ดินราชพัสดุที่เช่าแต่ละแปลงและควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีจิตสำนึกในการให้บริการโดยไม่มีการแบ่งแยก การบริการอย่างทันเวลา ควรจัดให้มีเครื่องออกไปเสริมรับเงินให้เพียงพอและควรบริการให้รวดเร็วขึ้นกว่าเดิมไม่ควรให้ผู้เช่าต้องรอนานเกินไป การบริการอย่างเพียงพอ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพิ่มขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรจัดเจ้าหน้าที่ออกไปแนะนำประชาสัมพันธ์พบปะผู้ใช้เช่าที่ราชพัสดุโดยกำหนดเป็นช่วงเวลา ควรมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผลิตเปลี่ยนกันให้บริการในช่วงเวลากลางวัน (12.00-13.00น.) และควรให้บริการจนงานเสร็จแม้หมดเวลาราชการแล้ว ผู้เช่าจะได้ไม่ต้องเสียเวลามาติดต่อหลายครั้งและเกิดความประทับใจ การให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้ชัดเจนจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับที่ราชพัสดุ และควรจัดให้มีการประชุมพบปะ ผู้เช่าที่ราชพัสดุ เพื่อสร้างความคุ้นเคยระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ใช้เช่าที่ราชพัสดุ

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความรู้ความกรุณา การดูแลเอาใจใส่ กระตุ้น ผลักดัน และคำชี้แนะ ที่มีคุณค่ายิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยนันท์ ไขติวานิช ที่ได้ให้ความกรุณาให้คำปรึกษาและเอาใจใส่ตรวจสอบวิทยานิพนธ์เพื่อความสำเร็จสมบูรณ์ทุกขั้นตอน รวมทั้งได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้แก่ผู้วิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างสูงด้วยความเคารพอย่างสูงสุด ขอมอบคุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เพื่ออุทิศคุณูปการ-มารดา-ปู่-ย่า-ตา-ยาย -ครู-อาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณ

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5

คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

19 ธันวาคม 2560

ทุกท่านที่ไม่ได้ระบุชื่อ ที่ให้การสนับสนุนในการวิจัย ช่วยชี้แนะ และให้โอกาสในการศึกษา คอยเป็นกำลังใจ จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

ศราวุฒิ ยอดสุรินทร์. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรจอมทอง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้).

คำพล หัวพาณิชย์. (2535). เศรษฐศาสตร์ที่ดินเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จักรกฤษฏ์ พาราพันธกุล. (2558). สารจากอภิสดี. หน้า 2-3. ใน: รายงานประจำปี 2557 กรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง.

จุฑามาศ ประโคทัง. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูขอนแก่น จำกัด.

(การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น).

จิ๋มมพร ดวงพัตรา. (2552). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการชำระเงินค่าบริการโทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดศรีสะเกษ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี).

ณัฐริยา บุญโท. (2557). ปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อการตัดสินใจชำระภาษีอากรท้องถิ่นของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี).

ทองใบ สุดซารี. (2551). การวิจัยธุรกิจ: การปฏิบัติการวิจัยนอกเหนือตำรา. พิมพ์ครั้งที่ 2. อุบลราชธานี: ยงสวัสดิ์อินเตอร์กรุ๊ป.

_____. (2549). การวิจัยธุรกิจ: การปฏิบัติการวิจัยนอกเหนือตำรา. อุบลราชธานี : คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ.

_____. (2546). การวิจัยธุรกิจ: การปฏิบัติการวิจัยนอกเหนือตำรา. อุบลราชธานี : คณะวิทยาการจัดการ.

ธรรมกฤษณ์ ศิริ. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระหนี้ไม่ตรงกำหนดของผู้ใช้บริการสินเชื่อเงินสดชนิดไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต).

เบญจวรรณ ปัญญาเสาร์. (2556). พฤติกรรมของลูกค้าในการชำระหนี้ค่างวดหนี้ให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูน. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).

ปริดา นาคเนาพิมพ์. (2541). เศรษฐศาสตร์จุลภาค 1. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ภรพณา พูลนาค. (2545). การค้ำหนี้ค่าเช่าของผู้เช่าในโครงการการเคหะแห่งชาติ. (ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).

ศนิ อนันต์รัตนโชติ. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการชำระเงินผ่านระบบเว็บไซต์(Web Payment) ของผู้ซื้อสินค้าและบริการออนไลน์. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

สงห์หล้า เลี้ยงรักษา. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันบริษัทแคปปิตอล โอเค สาขาพิษณุโลก. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร).

สายฝน อัครเวทสถิต. (2550). พฤติกรรมการชำระหนี้ค่างวดสหกรณ์ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนวงษ์สัมพันธ์ จำกัด. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).

สิริภพ สุคันธา (2555). ประสิทธิภาพการชำระเงินกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองของครัวเรือนในเขตอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).

สำนักงานธนารักษ์พื้นที่อุบลราชธานี, กรม. (2558ก). โครงการเร่งรัดจัดเก็บค่าเช่าที่ราชพัสดุและค่าเบี้ยประกันอสังหาริมทรัพย์ที่ค้างชำระประจำปี 2558. จังหวัดอุบลราชธานี: ส่วนบริหารทั่วไป สำนักงานธนารักษ์พื้นที่อุบลราชธานี.

_____. (2558ข). คำสั่งสำนักงานธนารักษ์พื้นที่อุบลราชธานีเรื่องหน้าที่ความรับผิดชอบของข้าราชการและลูกจ้างประจำปี 2558. จังหวัดอุบลราชธานี: ส่วนบริหารทั่วไป สำนักงานธนารักษ์พื้นที่อุบลราชธานี.

อรุณพร พิมพ์ทอง (2554). พฤติกรรมการกู้และการชำระคืนเงินกู้สามัญของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำกัด. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
ในการเลือกใช้บริการที่พักในแขวงจำปาศักดิ์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
MARKETING MIX FACTORS AFFECTING THE DECISION PROCESS ON
ACCOMMODATION SELECTING OF FOREIGN TOURISTS IN CHAMPASACK
PROVINCE, LAO'S PEOPLE DEMOCRATIC REPUBLIC

สุสวรรณ สันสิทธิ์, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี¹
นลินี ทองประเสริฐ, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี²
Email: nthongprasert@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7 ด้านได้แก่ ด้านที่พัก และการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่ายด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ให้บริการ ด้านกระบวนการบริการ และ ด้านลักษณะทางกายภาพที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้ บริการที่พักของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในแขวงจำปาศักดิ์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สปป.ลาว)

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาวิจัยคือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวใน สปป. ลาว ในปี 2558 จำนวน 4,684,429 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมา ท่องเที่ยวใน สปป. ลาว และพักแรมในแขวงจำปาศักดิ์ จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .908 สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณผลการวิจัยพบว่า

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักในแขวงจำปาศักดิ์ สปป. ลาว ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เรียงลำดับเป็นรายด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านพนักงาน ให้บริการ ด้านที่พักและการบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการบริการ ด้านการ ส่งเสริมการตลาด และด้านลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ จากการวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 7 ตัว พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักในแขวงจำปาศักดิ์ สปป. ลาว ได้แก่ ด้าน ลักษณะทางกายภาพ ด้านที่พักและการบริการ ด้านพนักงานให้บริการ และ ด้านกระบวนการบริการ สามารถ ร่วมกันพยากรณ์กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักในแขวงจำปาศักดิ์ สปป. ลาวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ได้ร้อยละ 53 ($R^2_{adj} = .53$)

คำสำคัญ: ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ กระบวนการตัดสินใจ การเลือกใช้บริการที่พัก

บทนำ

สาธารณรัฐ ประชาธิปไตย ประชาชนลาว (สปป. ลาว) มีที่ตั้งที่เป็นยุทธศาสตร์คือเป็นใจกลางของแหลมอินโดจีน และ เอเชียตะวันออกเฉียงใต้, จึงเป็นจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวที่มาเยี่ยมเยือนจากหลายประเทศ จากสถิติในปี พ.ศ. 2556 มี ตัวเลขนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวใน สปป. ลาว จำนวน 3,779,490 คน ปี พ.ศ. 2557 จำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นเป็น 4,158,719 คน หรือคิดเป็น 10% เมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2557 และ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็น 4,684,429 คนหรือคิดเป็น 13% ในปี พ.ศ. 2558 โดยอัตราส่วนแบ่งทางตลาดของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะเป็นนักท่องเที่ยวจากภาคพื้นเอเชีย และ แปซิฟิก จำนวน 4,367,480

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุบลราชธานี

² รองศาสตราจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

คน หรือคิดเป็น 93.23% ของนักท่องเที่ยวทั้งหมด ซึ่งสามารถสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวทั้งหมด 725,365,681 ดอลลาร์สหรัฐในปี พ.ศ. 2558 (รายงานสถิติการท่องเที่ยวของ สปป. ลาว จากกรมพัฒนาการท่องเที่ยว, 2558)

แขวงจำปาศักดิ์เป็นแขวงหนึ่งที่อยู่ตอนใต้สุดของ สปป.ลาว เป็นศูนย์กลางด้านการเมืองการปกครอง เศรษฐกิจ สังคม และการท่องเที่ยวทางภาคใต้ของลาว เป็นแขวงที่มีบทบาทเป็นอย่างมากในด้านธุรกิจการท่องเที่ยว เนื่องจากเป็นที่ตั้งของสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ และ โบราณสถานมากมายโดยแบ่งออกเป็น 5 กลุ่มตามพื้นที่ของเมืองคือ 1) กลุ่มเมืองปากเซ รวมเอาแหล่งท่องเที่ยวของเมืองปากเซ เมืองบาสเซียง เมืองชะนะสมบุรณ์ และเมืองโพนทอง มีเมืองปากเซเป็นเขตท่องเที่ยวหลัก และด้านชายแดนวังเต่า-ช่องเม็กเพื่อเชื่อมต่อกับราชอาณาจักรไทย เขตนี้มีแหล่งท่องเที่ยว 11 แห่ง ที่ตั้งของเมืองปากเซมีปากน้ำเซโดนไหลสู่น้ำโขง มีทิวทัศน์ธรรมชาติ และตัวเมืองที่สวยงาม มีตำนานพื้นเมืองที่เกี่ยวกับความรักที่นำประทับใจ มีความสำคัญและเป็นจุดพักของนักท่องเที่ยวจนไปถึงจุดอื่นๆ 2) กลุ่มเมืองจำปาศักดิ์ รวมเอาแหล่งท่องเที่ยวของเมืองจำปาศักดิ์ ตั้งอยู่ด้านทิศตะวันตกของแม่น้ำโขง โดยมีหาดชายดอนแดงอยู่ด้านตะวันออกของเมืองจำปาศักดิ์ เคยมีบทบาทสำคัญมากทางด้านประวัติศาสตร์หลายยุคหลายสมัย นับตั้งแต่สมัยอาณาจักรขอมเรืองอำนาจเป็นต้นมา กลุ่มนี้มีแหล่งท่องเที่ยว 7 แห่ง ส่วนที่สำคัญคือโบราณสถานวัดพูจำปาศักดิ์ หรือปราสาทหินวัดพู 3) กลุ่มพูอาสา ครอบคลุมแหล่งท่องเที่ยวของเมืองประทุมพร ตั้งอยู่ด้านตะวันออกของแม่น้ำโขง เป็นพื้นที่ที่มีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับเมืองจำปาศักดิ์ กลุ่มนี้มีแหล่งท่องเที่ยว 4 แห่ง สิ่งที่น่าสนใจของกลุ่มนี้คือความสวยงามของธรรมชาติและวัฒนธรรมของคนในท้องถิ่น ความสวยงามของพูอาสา วิถีชีวิตของชุมชนเลี้ยงช้าง 4) กลุ่มสีพันดอน ครอบคลุมแหล่งท่องเที่ยวของเมืองโขงทั้งหมด ซึ่งเป็นพื้นที่ใต้สุดของลำแม่น้ำโขงในส่วนของ สปป. ลาว เป็นเขตที่แม่น้ำโขงกว้างที่สุดโดยมีหมู่เกาะดอนจำนวนมาก เรียกชื่อว่า สีพันดอน มีดอนโขงที่เป็นดอนที่ใหญ่มาก และตั้งเป็นศูนย์กลางของการปกครอง เมืองโขงมีแหล่งท่องเที่ยว 16 แห่งที่สำคัญกลุ่มนี้คือ น้ำตกตาดคอนพะเพ็งที่มีความสวยงามที่สุด มีแหล่งท่องเที่ยวบ้านคอนดอนเตด น้ำตกตาดหลี่ผี และ 5) กลุ่มเมืองปากช่อง ตั้งอยู่ปลายสุดของที่ราบสูงบอลละเวนทางด้านตะวันออกของแขวงจำปาศักดิ์เป็นพื้นที่ที่มีความอุดมสมบูรณ์ มีอากาศเย็นเหมาะกับการพักผ่อนพักผ่อน กลุ่มนี้มีแหล่งท่องเที่ยวมากมายได้แก่ น้ำตกตาดฟาน ตาดเอียง ห้วยจำปี แหล่งท่องเที่ยวหนองหลวง เป็นต้น

ปัจจัยดึงดูดที่สำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นในอัตราที่สูงได้แก่ ความมีเสน่ห์ของนครลาว โดยส่วนใหญ่คนลาวมีน้ำใจโอบอ้อมอารี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีวัฒนธรรมที่ดีงาม และให้ความเป็นมิตรกับทุกคน ทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกอบอุ่นใจ และปลอดภัยเหมือนได้อยู่ท่ามกลางญาติสนิทมิตรสหาย จึงส่งผลให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวยัง สปป. ลาว มีอัตราเพิ่มขึ้นในแต่ละปี

ธุรกิจโรงแรมและที่พัก เป็นธุรกิจหนึ่งที่มีความสำคัญโดยตรงกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และเป็นธุรกิจที่สร้างรายได้และสร้างอาชีพที่สำคัญ ธุรกิจโรงแรมและที่พักได้แก่ โรงแรม รีสอร์ท เกสต์เฮาส์ บ้านเช่า บังกะโล หอพัก แคมป์ เรือแพ เป็นต้น ที่พักแต่ละประเภทมีราคาหลายระดับต่างกันตามขนาดของที่พัก สิ่งอำนวยความสะดวก การบริการ ความปลอดภัย ความสะอาดในการเดินทาง การที่นักท่องเที่ยวจะเลือกที่พักแบบใดขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายๆด้าน อาทิเช่น รายได้ ราคามิชอบของตัวนักท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเดินทางไปเป็นต้น ธุรกิจที่พักโรงแรมสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศได้จำนวนมากจากการเข้าพักแรมของนักท่องเที่ยว และการเลือกใช้บริการต่างๆจากที่พักแรม จากสถิติในปี พ.ศ. 2558 พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้าพักแรมในแขวงจำปาศักดิ์จำนวน 611,244 คนโดยระยะพักเฉลี่ย 4 วันต่อการเข้ามาท่องเที่ยวต่อครั้ง และมีค่าใช้จ่าย 3,500 บาทต่อวัน (รายงานสถิติการท่องเที่ยวของ สปป.ลาว 2558)

จากเหตุผลดังกล่าว แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มของความต้องการที่พักที่มีอัตราการเพิ่มขึ้นตามอัตราการเจริญเติบโตทางการท่องเที่ยว ซึ่งพิจารณาได้จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่มีแนวโน้มขยายตัวเพิ่มขึ้นในอนาคต และ ส่งผลให้เกิดการแข่งขันในอุตสาหกรรมโรงแรม ดังนั้นเพื่อเป็นการเสริมสร้างศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมที่จะให้บริการตามความต้องการของนักท่องเที่ยว ผู้ใช้บริการที่พัก นักลงทุน หรือ ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมจึงจำเป็นต้องทราบความต้องการของผู้ใช้บริการที่พัก หรือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจเลือกที่พักเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุง และ พัฒนาให้บริการเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่พักเพื่อให้การดำเนินธุรกิจที่พักประสบความสำเร็จ.

วัตถุประสงค์

เพื่อการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในแขวงจำปาศักดิ์ใน 7 ด้านได้แก่ ด้านที่พักและการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานให้บริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ที่มีอิทธิพลต่อการกระบวนกรตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในแขวงจำปาศักดิ์ สปป. ลาว

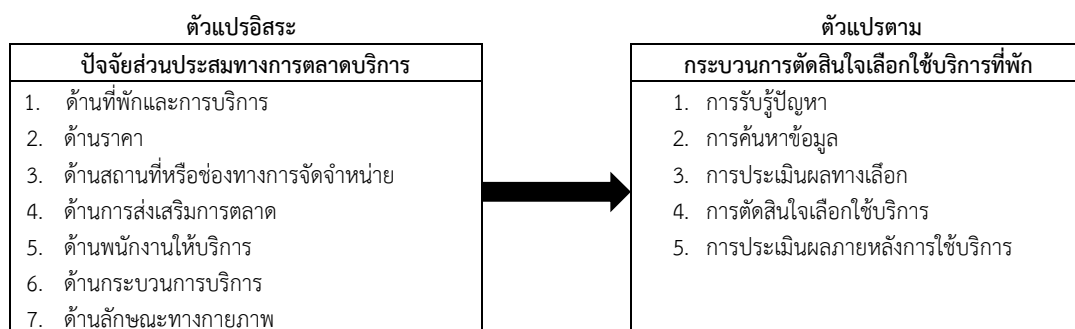
สมมุติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการได้แก่ ด้านที่พักและการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานให้บริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในแขวงจำปาศักดิ์ สปป. ลาว

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทย ชาวตะวันตก และนักท่องเที่ยวชาติอื่นๆ ที่เดินทางมาท่องเที่ยวและมาใช้บริการที่พักแรมในแขวงจำปาศักดิ์ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2560 – 30 สิงหาคม 2560

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในแขวงจำปาศักดิ์
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าอิสระไปเป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุงการดำเนินธุรกิจประเภทที่พักแรมในแขวงจำปาศักดิ์

ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

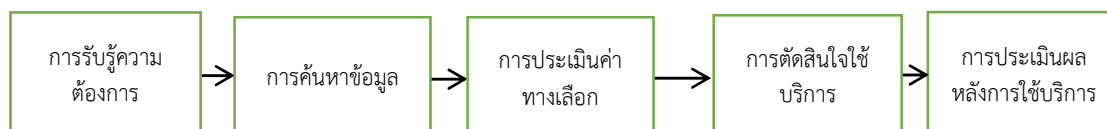
1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ
Kotler Philip (1996 : 30 -32) ได้ให้ความหมายของส่วนประสมทางการตลาดไว้ว่าเป็นเครื่องมือทางการตลาดที่ธุรกิจต้องใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมายทางการตลาด ส่วนประสมทางการตลาดเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด โดยมีองค์ประกอบดังนี้
 - 1) ผลิตภัณฑ์ (product) หมายถึงสิ่งที่มีคุณค่า และอรรถประโยชน์ ที่ธุรกิจใดหนึ่งจะเสนอขายให้แก่ผู้บริโภค หรือลูกค้าของตนเพื่อตอบสนองความจำเป็น หรือความต้องการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วยสิ่งที่จับต้องได้ (tangible) และ สิ่งที่ไม่จับต้องได้ (Intangible) ผลิตภัณฑ์อาจเป็นสินค้าบริการ สถานที่ บุคคล
 - 2) ราคา (price) หมายถึงจำนวนเงินหรือสิ่งอื่นๆที่จำเป็นต้องเสียสละหรือจ่ายไปเพื่อให้ได้สินค้าหรือผลิตภัณฑ์ในรูปแบบเงินที่เป็นสื่อกลางการแลกเปลี่ยนระหว่างผลิตภัณฑ์กับจำนวนเงินที่จ่าย ราคาของสินค้าจะต้องเหมาะสมกับคุณค่า และเหมาะสมกับต้นทุนของ สินค้าที่ผู้ผลิตสามารถแข่งขันได้
 - 3) สถานที่ หรือ ช่องทางการจัดจำหน่าย (place หรือ distribution) คือช่องทางการตลาด หรือ กระบวนการที่จะนำสินค้าหรือการบริการจากผู้ผลิตไปสู่ลูกค้าหรือผู้บริโภคคนสุดท้าย ที่มีส่วนช่วยในการกำหนดส่วนแบ่งทางการตลาด (segmentation) กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย (targeting) และ ตำแหน่งทางการตลาด (positioning)
 - 4) การส่งเสริมการตลาด (promotion) หมายถึงการแนะนำ ชักจูงใจให้ลูกค้าหรือผู้บริโภคได้รู้จักผลิตภัณฑ์หรือบริการมากขึ้นต้องมีเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารการตลาดได้แก่การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การขายด้วยตัวบุคคล การส่งเสริมการขาย การตลาดทางตรง ที่จะเป็นตัวกระตุ้นให้ลูกค้าสนใจผลิตภัณฑ์หรือบริการของตนที่จะนำไปสู่การตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ
 - 5) บุคคล (people) พนักงาน (employees) บุคคลหรือพนักงานคือบุคคลที่ผ่านการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจเพื่อทำให้การให้แกลูกค้าหรือผู้บริโภคให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งบุคคลนั้นจะต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดี สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันเวลา
 - 6) กระบวนการ (process) คือขั้นตอนต่างๆ หรือวิธีการการดำเนินงาน เพื่อที่จะนำบริการดีๆ ไปยังลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และพึงพอใจในการบริการที่เขาได้รับ ซึ่งกระบวนการจะต้องสั้นกระชับ ไม่ซับซ้อน ไม่เสียเวลาคอยนานรวดเร็ว มีมาตรฐาน

7) การสร้าง และ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ (physical evidence) ลักษณะทางกายภาพหมายถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับส่วนที่สัมผัสหรือจับต้องได้ของการให้บริการและสิ่งแวดล้อมต่างๆ ของพื้นที่ให้บริการ ซึ่งมีผลต่อความประทับใจของลูกค้า โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวมเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า

สรุปได้ว่า ส่วนประสมทางการตลาด เป็นเครื่องมือช่วยในการบริหารธุรกิจด้านการตลาดบริการ และเป็นเครื่องช่วยในการตัดสินใจของผู้บริโภค มีองค์ประกอบ 7 ด้านคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานให้บริการ ด้านกระบวนการบริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ซึ่งแต่ละด้านต้องเชื่อมโยงกันเพื่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ จากการศึกษาดังกล่าว ในการดำเนินธุรกิจด้านที่พักโรงแรมของผู้ประกอบการในแขวงจำปาศักดิ์ มีโอกาสในการปรับปรุงจะเป็นการปรับเปลี่ยนปัจจัยหรือองค์ประกอบให้เหมาะสมกับสถานการณ์และความจำเป็นของตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลงและเป็นที่แน่นอนขององค์ประกอบของส่วนประสมการตลาดแต่ละตัว

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจใช้บริการ

กระบวนการตัดสินใจ หมายถึง การกรรมวิธี หรือลำดับการกระทำซึ่งดำเนินต่อไปจนสำเร็จ ณ ระดับหนึ่ง ก่อนหน้าที่ผู้บริโภคมีอาการแสดงออกในการใช้บริการนั้น ผู้บริโภคจะมีการตัดสินใจอย่างเป็นระบบ เป็นกระบวนการมาก่อน กระบวนการในการพิจารณาตัดสินใจใช้บริการของผู้บริโภค เรียงลำดับ (ณภัทร สำราญราษฎร์ และ วรวิทย์ ตีวารี 2552 : 50 -51) ดังนี้



ภาพที่ 2 แสดงกระบวนการตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการของผู้บริโภค

1) การรับรู้ความต้องการ (need recognition) หมายถึงกระบวนการซื้อเริ่มเมื่อผู้ซื้อรับรู้ถึงปัญหาหรือความต้องการ (problem / need recognition) ผู้ชายจะรู้ถึงสภาพความต้องการพื้นฐานของเขา โดยความต้องการนั้นจะเกิดจากสิ่งกระตุ้นทั้งภายในและภายนอกบุคคล ความต้องการที่เกิดจากสิ่งกระตุ้นภายในได้แก่ ความหิว ความกระหาย แล้วเพิ่มระดับขึ้นกลายเป็นแรงขับ (drives) ซึ่งบุคคลจะเรียนรู้ถึงการจัดการกับแรงขับจากประสบการณ์ในอดีต หรือ มันคือการที่ผู้บริโภคว่าตนเองมีความต้องการผลิตภัณฑ์ หรือใช้บริการเช่น นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวจำเป็นต้องหาสถานที่พักแรม เป็นต้น

2) การค้นหาข้อมูล (information search) เป็นการค้นหาข้อมูลจากบุคคลอื่น เช่นจากคนในครอบครัวและญาติมิตร เป็นต้น หรือเป็นการถูกกระตุ้นให้เกิดความต้องการ ทำให้ผู้บริโภคค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม ซึ่งแหล่งข้อมูลหลักของผู้บริโภคจะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อในภายหลัง แหล่งข้อมูลดังกล่าวสามารถแบ่งได้เป็น 4 กลุ่ม คือแหล่งบุคคล (personal sources) แหล่งการค้า (commercial sources) แหล่งชุมชน (public sources) และแหล่งประสบการณ์ (experiential sources)

3) การประเมินค่าทางเลือก (evaluation of alternatives) หลังจากค้นหาข้อมูลแล้ว ผู้บริโภคจะกำหนดเกณฑ์ต่างๆ ขึ้นมา เพื่อทำการวัดหรือเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้รวบรวมมา เกณฑ์เหล่านี้จะเป็นเครื่องชี้คุณสมบัติที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ของผลิตภัณฑ์และผู้บริโภคเช่น ราคา ความสะดวกสบายและอื่นๆ ถ้าเกณฑ์ในการประเมินมากกว่าหนึ่งเกณฑ์ ผู้บริโภคอาจจะกำหนดน้ำหนักความสำคัญให้เกณฑ์แต่ละอย่างโดยให้คะแนนแก่เกณฑ์ต่างๆ สำหรับข้อมูลทุกๆ ส่วน จากนั้นนำคะแนนรวมมาเปรียบเทียบกัน และเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจซื้อ

4) การตัดสินใจซื้อ (purchase decision) เป็นขั้นตอนที่ผู้บริโภคจะซื้อผู้บริโภคหรือใช้บริการ โดยอาศัยการประเมินทางเลือกที่ดีที่สุดเป็นเครื่องตัดสินใจ ดังนั้นสิ่งที่เกิดขึ้นในขั้นนี้คือ ความตั้งใจที่ทำการซื้อสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่ง หรือเข้ามาใช้บริการจากโรงแรมใดโรงแรมหนึ่ง ความตั้งใจนี้ไม่จำเป็นต้องก่อให้เกิดการซื้อเสมอไป เพราะมีปัจจัยอื่นเข้ามาเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ

5) พฤติกรรมภายหลังการซื้อ (post purchase behavior) หลังจากซื้อผลิตภัณฑ์หรือใช้บริการแล้ว ผู้บริโภคจะเรียนรู้ว่าผลิตภัณฑ์ หรือบริการนั้นตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้มากน้อยเพียงใด เกณฑ์ในการวัดความพื่อนั้น ผู้บริโภคจะใช้ความคาดหวังที่ตั้งไว้ก่อน การซื้อผลิตภัณฑ์หรือใช้บริการมาตรฐาน ถ้าผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้มากกว่าเกณฑ์ที่คาดหวังผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจ แต่ถ้าน้อยกว่าเกณฑ์ที่คาดหวังผู้บริโภคจะรู้สึกไม่พอใจ

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาวิจัยคือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวใน สปป. ลาวในปี 2558 จำนวน 4,684,429 คน และเข้ามาเที่ยวในแขวงจำปาศักดิ์ จำนวน คน (รายงานสถิติการท่องเที่ยวของ สปป. ลาว ของกรมพัฒนาการท่องเที่ยว 2558 : 5) ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน ตามเกณฑ์ของ Krejcie & Morgan (Krejcie & Morgan 1970 : 607 - 610, อ้างถึงใน ทองใบ สุดชาติ 2546 : 24 - 26) โดยเก็บข้อมูลแบบสุ่มอย่างง่าย (Simple Sampling) เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบจำนวน ผู้วิจัยจึงเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่แบบสอบถามที่แปลเป็นภาษาอังกฤษเพื่อสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พัก โดยแบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ภูมิลำเนา อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการเลือกใช้บริการที่พักในแขวงจำปาศักดิ์ สปป.ลาว ซึ่งมีย่อยประกอบ 7 ด้าน คือ ด้านที่พักและการบริการ (product) ด้านราคา (price) ด้านสถานที่ หรือช่องทางการจัดจำหน่าย (place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (promotion) ด้านพนักงานให้บริการ (people) ด้านกระบวนการบริการ (process) ด้านลักษณะทางกายภาพ (physical evidence) แบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือแบบมาตราส่วนประเมินค่าของ Likert (Rating Scale) โดยแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือกระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของ บุญชม ศรีสะอาด (2543 : 100) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 หมายถึง มีอิทธิพลมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50 หมายถึง มีอิทธิพลมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 หมายถึง มีอิทธิพลปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50 หมายถึง มีอิทธิพลน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 หมายถึง มีอิทธิพลน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการเลือกใช้บริการที่พักในแขวงจำปาศักดิ์ ใน 5 ด้านคือ ด้านการรับรู้ปัญหา ด้านการค้นหาข้อมูล ด้านการประเมินผลทางเลือก ด้านการตัดสินใจใช้บริการ ด้านการประเมินผลภายหลังการใช้บริการ แบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือแบบมาตราส่วนประเมินค่าของ Likert (Rating Scale) โดยแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือกระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยใช้เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยเช่นเดียวกันกับตอนที่ 2

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการเลือกใช้บริการที่พักในแขวงจำปาศักดิ์ สาธารณรัฐ ประชาธิปไตย ประชาชนลาวแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 60 ข้อ ตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือตามเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน จากนั้นนำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติคล้ายประชากรจริง 30 ชุด เพื่อทดสอบหาความเชื่อมั่น ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .908 ซึ่งถือได้ว่าเป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพ และสามารถนำไปใช้ในการวิจัย เป็นไปตามเกณฑ์ของ Nunnally (Nunnally 1978 : 245 – 246, อ้างถึงใน ไพรัตน์ กาญจนเสน 2556 : 51 - 52)

สรุปและอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์แบบสอบถามของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 210 คน (ร้อยละ 52.5) รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 190 คน (ร้อยละ 47.5) มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปเอเชีย จำนวน 180 คน (ร้อยละ 45) รองลงมา ทวีปยุโรป จำนวน 103 คน (ร้อยละ 25.7) ทวีปอเมริกา จำนวน 84 คน (ร้อยละ 21.0) ทวีปแอฟริกา จำนวน 32 คน (ร้อยละ 8.0) อื่นๆ 1 คน (ร้อยละ 0.3) ตามลำดับ ส่วนใหญ่อายุ 46-55 ปี จำนวน 117 คน (ร้อยละ 29.2) รองลงมาคือ 36-45 ปี จำนวน 92 คน (ร้อยละ 23.0) 25 -35 ปี จำนวน 89 คน (ร้อยละ 22.3) น้อยกว่า 25 ปี จำนวน 64 คน (ร้อยละ 16.0) และมากกว่า 55 ปี จำนวน 38 คน (ร้อยละ 9.5) ตามลำดับ มีการ ศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 242 คน (ร้อยละ 60.5) รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 91 คน (ร้อยละ 22.7) และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 67 คน (ร้อยละ 16.8) ตามลำดับ มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 115 คน (ร้อยละ 28.7) รองลงมาคือนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 88 คน (ร้อยละ 22.0) พนักงานเอกชน จำนวน 63 คน (ร้อยละ 15.7) ค้าขาย/ทำธุรกิจส่วนตัว จำนวน 61 คน (ร้อยละ 15.3) พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ จำนวน 37 คน (ร้อยละ 9.3) และเกษตรกร จำนวน 36 คน (ร้อยละ 9.0)ตามลำดับ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 22,501 – 30,000 บาท จำนวน

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
19 ธันวาคม 2560

110 คน (ร้อยละ 27.5) รองลงมาคือ 30,001 – 45,000 บาท จำนวน 88 คน (ร้อยละ 22.0) 15,001 – 22,500 บาท จำนวน 74 คน (ร้อยละ 18.5) น้อยกว่า 15,000 บาท จำนวน 55 คน (ร้อยละ 13.7) 45,000- 60,000 บาท จำนวน 42 คน (ร้อยละ 10.5) และมากกว่า 60,000 บาท จำนวน 31 คน (ร้อยละ 7.8) ตามลำดับ

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักในแขวงจำปาศักดิ์ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ตัวแปร	ระดับความสำคัญ		
	$\bar{X}$	S	แปลความหมาย
1. ด้านกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักโรงแรมในแขวงจำปาศักดิ์ สปป ลาว (Y)	3.66	.49	มาก
2. ด้านผลิตภัณฑ์ (X_1)	3.66	.50	มาก
3. ด้านราคา (X_2)	3.65	.60	มาก
4. ด้านสถานที่ หรือ ช่องทางการจัดจำหน่าย (X_3)	3.63	.60	มาก
5. ด้านการส่งเสริมการตลาด (X_4)	3.59	.63	มาก
6. ด้านพนักงานให้บริการ (X_5)	3.72	.66	มาก
7. ด้านกระบวนการบริการ (X_6)	3.60	.62	มาก
8. ด้านลักษณะทางกายภาพ (X_7)	3.48	.62	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักในแขวงจำปาศักดิ์ สปป ลาว ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ($Y = 3.66$) ส่วนปัจจัยที่ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักในแขวงจำปาศักดิ์ เรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านพนักงานให้บริการ ($\bar{X} = 3.72$) ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.66$) ด้านราคา ($\bar{X} = 3.65$) ด้านสถานที่ หรือ ช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{X} = 3.63$) ด้านกระบวนการบริการ ($\bar{X} = 3.60$) ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 3.59$) และด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X} = 3.48$) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยมีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7 ปัจจัยได้แก่ ด้านที่พักและการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ หรือ ช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานให้บริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการเลือกใช้บริการที่พักในแขวงจำปาศักดิ์ สปป.ลาว เนื่องจากการใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ จึงจำเป็นต้องทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันโดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระซึ่งได้แก่ปัจจัยส่วนประสมการตลาดทั้ง 7 ตัวพบว่าแต่ละตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์ ตั้งแต่ .42 ถึง .68 ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์ด้วยกันจะต้องมีค่าไม่สูงเกินไป (ทองโบ สูดขารี 2551 : 364) คือ ไม่เกิน .80 เพื่อป้องกันปัญหา Multicollinearity แสดงว่าตัวแปรอิสระที่นำมาใช้พยากรณ์เป็นตัวแปรที่ดี สามารถนำไปวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณได้

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเมื่อให้ตัวแปรอิสระ ด้านที่พักและการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ หรือ ช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานให้บริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ เป็นตัวพยากรณ์ และกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักในแขวงจำปาศักดิ์ สปป ลาว เป็นตัวแปรตาม โดยใช้วิธี Enter ($n=400$)

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ตัวพยากรณ์	VIF	B	Beta	T	p-value
1. ด้านผลิตภัณฑ์ (X_1)	1.97	.17	.18	3.75**	.00
2. ด้านราคา (X_2)	2.01	.03	.04	.86	.39
3. ด้านสถานที่ หรือ ช่องทางการจัดจำหน่าย (X_3)	1.96	.06	.07	1.60	.11
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (X_4)	2.32	.02	.03	.70	.48
5. ด้านพนักงานให้บริการ (X_5)	2.57	.12	.16	3.07**	.00
6. ด้านกระบวนการบริการ (X_6)	2.29	.11	.14	2.78**	.00
7. ด้านลักษณะทางกายภาพ (X_7)	2.25	.21	.26	5.22**	.00
Constant = .94 R = .73 R ² = .54					
R ² _{adj} = .53 F = 65.61** Sig F = .00					

** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 2 พบว่าตัวแปรพยากรณ์ ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\beta=.26$) ด้านผลิตภัณฑ์ ($\beta=.18$) ด้านพนักงานให้บริการ ($\beta=.16$) และ ด้านกระบวนการบริการ ($\beta=.14$) มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการเลือกใช้บริการที่พักในแขวงจำปาศักดิ์ สปป.ลาวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ สามารถร่วมกันพยากรณ์กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พัก ได้ร้อยละ 53 ($R^2_{adj} = .53$)

โดยในด้านลักษณะทางกายภาพ โดยนักท่องเที่ยวต่างชาติให้ความสำคัญกับเรื่องความสะดวกสบายและระบบรักษาความปลอดภัยของห้องพัก ที่พัก บรรยากาศในห้องพัก/ที่พัก บรรยากาศรอบบริเวณสถานที่พักแรม เนื่องจากนักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่จะพำนักอยู่เป็นเวลานานจึงต้องการความปลอดภัย และบรรยากาศของที่พักที่มีธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อรอนงค์ ทองแท้ (2552 : 320 - 322) ได้ศึกษาปัจจัยทางการตลาดในการเลือกเข้าพักโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในเขตป่าตอง อำเภอเกาะกู่ จังหวัดภูเก็ต ที่พบว่าปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพมีผลในการเลือกเข้าพักโรงแรมของนักท่องเที่ยว และพิชิต กองสาสน (2552 : 174 - 176) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการที่พักของนักท่องเที่ยวต่างชาติในอำเภอเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่พบว่าด้านหลักฐานที่เป็นตัววัดได้แก่ ความโดดเด่นและสะอาดของห้องพักแรมและบริเวณที่พักแรม ความกลมกลืนและเหมาะสมของบรรยากาศภายในอาคารที่พัก

ในด้านปัจจัยด้านที่พักและการบริการ นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับชื่อเสียงของที่พัก การมีห้องพักให้เลือกหลายระดับความสะดวกของห้องพัก/ที่พัก สภาพของห้องพักหรือที่พัก สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักหรือที่พัก เนื่องจากนักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่ไม่ใช่คนในท้องถิ่นจึงให้ความสำคัญกับชื่อเสียง และการให้บริการของที่พักเป็นลำดับแรก โดยสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อรุณี ล้อมเสริมฐี (2554 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และอรอนงค์ ทองแท้ (2552 : 320 - 322) ได้ศึกษาปัจจัยทางการตลาดในการเลือกเข้าพักโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในเขตป่าตอง อำเภอเกาะกู่ และพิชิต กองสาสน (2552 : 174 - 176) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการที่พักของนักท่องเที่ยวต่างชาติในอำเภอเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานีที่พบว่า ปัจจัยด้านองค์ประกอบผลิตภัณฑ์ได้ให้ความสำคัญกับ ห้องน้ำสะอาดต่อการใช้งาน ที่พักแรมมีความปลอดภัย ปราศจากอันตรายและความเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สิน

ในด้านพนักงานให้บริการ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ เป็นมิตร ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และมีความสามารถในการสื่อสารได้หลายภาษา เนื่องจากนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาใช้บริการมาจากหลายประเทศ การสื่อสารกับพนักงานผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องใช้หลายภาษา ซึ่งสอดคล้องกับ อรอนงค์ ทองแท้ (2552 : 320 - 322) ได้ศึกษาปัจจัยทางการตลาดในการเลือกเข้าพักโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในเขตป่าตอง อำเภอเกาะกู่ จังหวัดภูเก็ต ที่พบว่าปัจจัยด้านพนักงานโรงแรมได้แก่ พนักงานมีบุคลิกดี แต่งตัวดีและสะอาด มีความรู้ และมีทักษะในงาน มีทักษะในการใช้ภาษาที่หลากหลาย และสอดคล้องกับ พิชิต กองสาสน (2552 : 174 - 176) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการที่พักของนักท่องเที่ยวต่างชาติในอำเภอเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานีที่พบว่า ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการลูกค้ามากที่สุด ได้แก่พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างเหมาะสม พนักงานให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้อย่างดี

ในด้านปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักของนักท่องเที่ยวต่างชาติในแขวงจำปาศักดิ์ อย่างมีนัยสำคัญโดยนักท่องเที่ยวต่างชาติให้ความสำคัญกับการให้บริการที่รวดเร็ว ทั้งการสำรองห้องพัก การจัดหาห้องพัก การลงทะเบียนเข้าพัก และออกจากที่พัก รองลงมาคือ มีบริการให้ข้อมูลที่นักท่องเที่ยวต้องการ การให้บริการที่ถูกต้องตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยว เนื่องจากนักท่องเที่ยวใช้ระยะเวลาในการเดินทางค่อนข้างมากทำให้เหน็ดเหนื่อยจากการเดินทางจึงต้องการกระบวนการให้บริการที่รวดเร็วและชัดเจน ตลอดจนมีข้อมูลที่ครบถ้วน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย พิชิต กองสาสน

(2552 : 174 - 176) ที่ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเลือกใช้บริการที่พักของนักท่องเที่ยวต่างชาติในอำเภอเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการเลือกใช้บริการที่พักในแขวงจำปาศักดิ์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการโรงแรมที่พักในแขวงจำปาศักดิ์ในการดำเนินกิจการ ดังนี้

1. นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่พัก โดยเลือกจากชื่อเสียงของที่พักหรือโรงแรมเป็นอันดับแรก ผู้ประกอบการจึงควรหาจุดขายของโรงแรมหรือที่พัก รักษาความสะอาด มีบริ การสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนให้บริการอย่างดีย่อมให้เป็นที่น่าประทับใจ จนนักท่องเที่ยวกลับไปบอกต่อ
2. ปัจจัยด้านพนักงานให้บริการ มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการที่พักของนักท่องเที่ยวต่างชาติในแขวงจำปาศักดิ์อย่างมีนัยสำคัญ ในประเด็นนี้ผู้ประกอบการจึงควรเน้นรูปแบบการให้บริการที่ประทับใจ ด้วยการให้บริการด้วยใจ เป็นมิตร รวดเร็ว ตลอดจนการให้การอบรมแก่พนักงานให้มีความสามารถในการสื่อสารได้หลายภาษา
3. ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ เป็นปัจจัยอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญ โดยผู้ประกอบการต้องมีกระบวนการที่ชัดเจน ทั้งการสำรองห้องพัก การจัดหาห้องพัก การลงทะเบียนเข้าพัก และออกจากที่พัก รองลงมาคือ มีบริการให้ข้อมูลที่นักท่องเที่ยวต้องการ การให้บริการที่ถูกต้องตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยว
4. และปัจจัยสุดท้ายที่นักท่องเที่ยวต่างชาติให้ความสำคัญคือลักษณะทางกายภาพโดยเฉพาะเรื่องความสะอาด เรียบร้อย และระบบรักษาความปลอดภัยของห้องพัก บรรยากาศในห้องและบริเวณที่พักต้องเอื้อต่อการพักผ่อนของนักท่องเที่ยว

เอกสารอ้างอิง

- ณภัทร สำราญราษฎร์ และวราวุฒิ ทิวารี. (2552). *ปัจจัยทางการตลาดที่นักท่องเที่ยวชาวยุโรปให้ความสำคัญในการเลือกใช้บริการที่พักแบบบูติค โฮเต็ลในเขตกรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร).
- ทองใบ สุดซารี. (2551). *การวิจัยธุรกิจ: ปฏิบัติการวิจัยนอกเหนือจากตำรา*. พิมพ์ครั้งที่ 2. อุบลราชธานี: คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยสถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2543). *การวิจัยทางการวัดผลและประเมินผล*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สุวีริยาสาส์น.
- พิชิต กองสาสน. (2551). *พฤติกรรมการเลือกใช้บริการที่พักของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในอำเภอเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี).
- ไพรัตน์ กาญจนเสน. (2556). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อปุ๋ยของผู้บริโภคในเขตอำเภอบึงสามพัน จังหวัดอุบลราชธานี*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี).
- รายงานสถิติการท่องเที่ยวของสปป ลาว. (2558). กรมพัฒนาการท่องเที่ยว สปป ลาว.
- อรอนงค์ ทองแท้. (2551). *ปัจจัยทางการตลาดในการเลือกเข้าพักโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในเขตตำบลปาดอง อำเภอเกาะพะงัน จังหวัดภูเก็ต*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์).
- อรุณี ล้อมเศรษฐี. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการเลือกใช้บริการที่พักในเขตกรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิร).
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. 11th ed. New Jersey: Prentice Hall, Upper Saddle River.

ระบบแนะนำเส้นทางด้วยเทคโนโลยีดาวเทียมระบุพิกัดบนอุปกรณ์เคลื่อนที่
เพื่อแนะนำโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดอุบลราชธานี
A STUDY OF HIS MAJESTY THE KING'S PROJECT IN UBONRATCHATHANI PROVINCE

สงศรี สิริบุญพงศ์, คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี¹
ไมตรี ริมทอง, คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี²
เกรียงศักดิ์ รักภักดี, คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี³
ปราโมทย์ นามวงศ์, คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี⁴
ชนิษฐา คนกล้า, คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี⁵
พัฒนศักดิ์ ปทุมวัน, คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี⁶

Email: songsri.l@ubru.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ ระบบแนะนำเส้นทางด้วยเทคโนโลยีดาวเทียมระบุพิกัดบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ เพื่อแนะนำโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ 2) เพื่อพัฒนาระบบแนะนำเส้นทางด้วยเทคโนโลยีดาวเทียมระบุพิกัดบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ เพื่อแนะนำโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผู้ที่สนใจโครงการพระราชดำริจำนวน 30 คน ซึ่งได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ (1) แบบประเมินถามความพึงพอใจ (2) ระบบแนะนำเส้นทางด้วยเทคโนโลยีดาวเทียมระบุพิกัด โปรแกรม Google map API และ ภาษาคอมพิวเตอร์ PHP ฐานข้อมูล MySQL โดยนำคะแนนที่ได้จากแบบทดสอบวัดความพอใจ หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการวิจัย พบว่า คะแนนเฉลี่ยในภาพรวม เท่ากับ 3.97 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.67 แสดงว่าผู้ใช้งานโปรแกรมมีความพึงพอใจต่อโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมาในระดับมาก สามารถนำไปใช้ได้

คำสำคัญ: โครงการพระราชดำริ, กูเกิ้ลแมพ เอพีไอ, ฐานข้อมูล, ภาษาคอมพิวเตอร์ พีเอสพี, มายเอสคิวแคว, แนะนำเส้นทาง

ABSTRACT

The objective of this study were 1) To collect information analyze the systems A study of His Majesty the King's Project in Ubon Ratchathani Province. 2) To develop A study of His Majesty the King's Project in Ubon Ratchathani Province. (1) The assessment questions, satisfaction (2) This development research employed, using HTML, PHP, MySQL, Google map API. The evaluation of performance and satisfaction was evaluated by 30 .The scores from the test program. The mean ($\bar{X}$) values, standard deviation (SD). The result from questionnaires found users mean equaled 3.97

¹ อาจารย์ ประจำสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

² อาจารย์ ประจำสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

³ อาจารย์ ประจำสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

⁴ อาจารย์ ประจำสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

⁵ อาจารย์ ประจำสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

⁶ อาจารย์ ประจำสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

with standard deviation at 0.67. The result shows that users satisfy with the system and the system is usable and useful.

Keywords: King's Project, Google Map API, database, PHP language, MySQL, Itinerary

บทนำ

เนื่องจากปัจจุบันอุปกรณ์เคลื่อนที่ เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ อุปกรณ์นำทางผ่านดาวเทียม ได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากในการใช้ชีวิตประจำวันเพื่อสนองตอบความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตทุกที่ทุกเวลาของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการพัฒนาเทคโนโลยีสื่อสารที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตลอดเวลาโดยเฉพาะเทคโนโลยีสื่อสารความเร็วสูงให้การพัฒนาโปรแกรมได้คัดค้านโปรแกรมประยุกต์สำหรับอุปกรณ์เคลื่อนที่เพื่อตอบสนองความต้องการใช้งานอุปกรณ์เคลื่อนที่ที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการและตอบสนองความต้องการใช้งานเว็บแอปพลิเคชันที่มีความหลากหลายยิ่งขึ้นโดยปัจจุบันการใช้โปรแกรมประยุกต์สำหรับอุปกรณ์เคลื่อนที่นั้นได้รับความนิยมอย่างมากในประเทศไทย อีกทั้งมีแรงขับเคลื่อนหลักมาจากอุปกรณ์เคลื่อนที่รุ่นใหม่ ๆ ที่มีฟังก์ชันการทำงานที่หลากหลายซึ่งอาจจะส่งผลต่อรูปแบบการใช้งานอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้ใช้งานได้ง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น (หลุยส์ อาซากิจ, 2558) สภาพการณ์การเรียนรู้ในปัจจุบันได้มีการปรับเปลี่ยนเพื่อก้าวทันกับสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปสังคมแห่งการเรียนรู้ภายใต้กระแสแห่งโลกในยุคดิจิทัล (Digital Age) นั้นส่งผลต่อการแสวงหารูปแบบและการปรับกระบวนการทัศนในการทำงาน (Paradigm Shift) ที่มีความหลากหลายให้สอดคล้องและก้าวทันความเปลี่ยนแปลงกับโลกยุคใหม่ซึ่งเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วดังนั้นแนวความคิดรูปแบบและวิธีการที่ใช้กันในแบบเดิมนั้นอาจมีการวิเคราะห์ทบทวนเพื่อศึกษาผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นว่ามีประสิทธิภาพและมีความเหมาะสมและทางการศึกษาพัฒนาเพื่อสร้างนวัตกรรมรูปแบบใหม่ขึ้นมาใช้เพื่อจุดมุ่งหมายสำคัญ (สุรศักดิ์ ปาเฮ, 2556)

ตลอดระยะเวลาที่ทรงครองสิริราชสมบัติกว่า 60 ปี พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9 ตลอดจนพระบรมวงศานุวงศ์ ได้เสด็จพระราชดำเนินเยี่ยมเยียนประชาชนชาวไทยทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ โดยได้พระราชทานพระราชดำริให้ส่วนราชการต่าง ๆ ดำเนินงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริเพื่อช่วยเหลือประชาชนทุกหมู่เหล่า ซึ่งทุกโครงการล้วนมีจุดมุ่งหมายที่สำคัญคือ “ความอยู่ดีกินดีและความผาสุก” ของประชาชนทั้งสิ้น การแบ่งประเภทโครงการสำนักงาน กปร. ได้แบ่งประเภทของโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ออกเป็น 8 ประเภท ดังนี้ 1) โครงการพัฒนาด้านแหล่งน้ำ 2) โครงการพัฒนาด้านการเกษตร 3) โครงการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม 4) โครงการพัฒนาด้านการส่งเสริมอาชีพ 5) โครงการพัฒนาด้านสาธารณสุข 6) โครงการพัฒนาด้านคมนาคม/สื่อสาร 7) โครงการพัฒนาด้านสวัสดิการสังคม/การศึกษา 8) โครงการพัฒนาแบบบูรณาการ และโครงการพัฒนาด้านอื่นๆ โดยแบ่งเป็นโครงการพัฒนาแบบบูรณาการโครงการพัฒนาด้านอื่นๆ ในจังหวัดอุบลราชธานีมีโครงการในพระราชดำรินานต่าง ๆ เช่น แหล่งน้ำ ด้านการส่งเสริมอาชีพ พัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสวัสดิการทางสังคม/ด้านการศึกษา ซึ่งกระจายตามอำเภอต่าง ๆ ในจังหวัดอุบลราชธานี เช่น อำเภอโขงเจียม โครงการจัดหาแหล่งน้ำช่วยเหลือโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านปาก อำเภอเขื่องในมีโครงการศูนย์ศิลปาชีพอุบลราชธานี โครงการส่งเสริมอาชีพ บ้านยางน้อย เป็นต้น หากผู้สนใจต้องการไปเยี่ยมชมหรือไปท่องเที่ยวเพื่อซื้อสินค้าหรือติดต่อตักตวงในเว็บทั่วไปถึงยังไม่มีมีการเก็บเป็นแผนที่รายละเอียดเกี่ยวกับโครงการพระราชดำริ สถานที่ตั้ง และเส้นทางการเดินทาง

ดังนั้น วิจัยนี้ได้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบแนะนำเส้นทางด้วยเทคโนโลยีดาวเทียมระบุพิกัดบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ เพื่อแนะนำโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำรินในเขตอำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี เพื่อเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้ประชาชนและผู้สนใจให้สามารถค้นหาข้อมูลโครงการในอันเกิดจากพระราชดำริ โครงการพัฒนาด้านแหล่งน้ำ ด้านการเกษตร ใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ ระบบแนะนำเส้นทางด้วยเทคโนโลยีดาวเทียมระบุพิกัดบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ เพื่อแนะนำโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริน
2. เพื่อพัฒนาระบบแนะนำเส้นทางด้วยเทคโนโลยีดาวเทียมระบุพิกัดบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ เพื่อแนะนำโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริน

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง ระบบแนะนำเส้นทางด้วยเทคโนโลยีดาวเทียมระบุพิกัดบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ เพื่อแนะนำโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริน อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี เป็นการวิจัยเชิงทดลอง เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ คณะผู้วิจัยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1) การสำรวจและรวบรวมข้อมูล

การสำรวจและรวบรวมข้อมูลในโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ เพื่อนำข้อมูลมาเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไป ในการสำรวจและรวบรวมข้อมูลจะมีกระบวนการดังต่อไปนี้ เริ่มต้นจากการเก็บข้อมูล รายละเอียดของโครงการฯ จำนวน 10 แห่ง ดังตารางด้านล่างนี้

ตารางที่ 1 รายละเอียดโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

ลำดับ	โครงการ	พระราชดำริของ	หมายเหตุ
1	โครงการส่งเสริมอาชีพ บ้านยางน้อย อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี	พระราชดำริในสมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินีนาถ	ส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ
2	โครงการส่งเสริมศิลปาชีพในสมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินีนาถ หมู่บ้านนักรบไทย อำเภอสว่างวีระวงศ์ จังหวัดอุบลราชธานี	พระราชดำริในสมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินีนาถ	ส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ
3	โครงการจัดหาแหล่งน้ำช่วยเหลือโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านปากลา อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี	พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช	พัฒนาแหล่งน้ำ
4	โครงการส่งเสริมศิลปาชีพในสมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินีนาถ บ้านเวินบึก อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี	พระราชดำริในสมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินีนาถ	ส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ
5	โครงการอ่างเก็บน้ำห้วยพลาญเสืออันเนื่องมาจากพระราชดำริจังหวัดอุบลราชธานี	พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช	พัฒนาแหล่งน้ำ
6	โครงการตามพระราชดำริ ป่าดงนาทาม อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี	พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช	พัฒนาอาชีพและแหล่งน้ำ
7	โครงการส่งเสริมศิลปาชีพบ้านหนองผักแว่น อ.โพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี	พระราชดำริในสมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินีนาถ	พัฒนาอาชีพ
8	โครงการอ่างเก็บน้ำห้วยจันลา-ระบบส่งน้ำห้วยจันลา อำเภอน้ำยืน จังหวัดอุบลราชธานี	พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช	พัฒนาแหล่งน้ำ
9	โครงการจัดหาแหล่งน้ำช่วยเหลือโรงเรียนบ้านดงนา อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี	พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช	พัฒนาแหล่งน้ำ
10	โครงการส่งเสริมศิลปาชีพในสมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินีนาถ อำเภอบุณฑริก บ้านสมพรรัตน์ อำเภอบุณฑริก จังหวัดอุบลราชธานี	พระราชดำริในสมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินีนาถ	ส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ

2) การศึกษาและวิเคราะห์ระบบงาน

วิเคราะห์ระบบงาน เพื่อศึกษาข้อมูลขั้นพื้นฐานที่ผู้ใช้งานต้องการ พิจารณาขอบเขตของข้อมูลที่ต้องการของระบบโดยจะมีการใช้แผนภาพบริบท (Context Diagram) ในการออกแบบและอธิบายการทำงานโดยรวมของระบบที่นำเข้าข้อมูล

3) พัฒนาระบบแนะนำเส้นทางด้วยเทคโนโลยีดาวเทียมระบุพิกัดบนอุปกรณ์

โดยจัดทำในรูปแบบของ Web Application on Mobile เพื่อเผยแพร่ข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยการออกแบบโครงสร้างเว็บแอปพลิเคชันออนไลน์ ในการค้นหาข้อมูลโครงการฯ จะนำเอา Google Map API มาช่วยในการเพิ่มตำแหน่งที่ตั้งโครงการ โดยใช้ภาษาคอมพิวเตอร์ PHP ในการพัฒนาโปรแกรม jqueryMobile และเก็บข้อมูลโครงการ ที่ตั้ง (พิกัด) รายละเอียดโครงการ สถานที่ ระบบพิกัดตำแหน่งโครงการ และเก็บข้อมูลลงในฐานข้อมูล MySQL

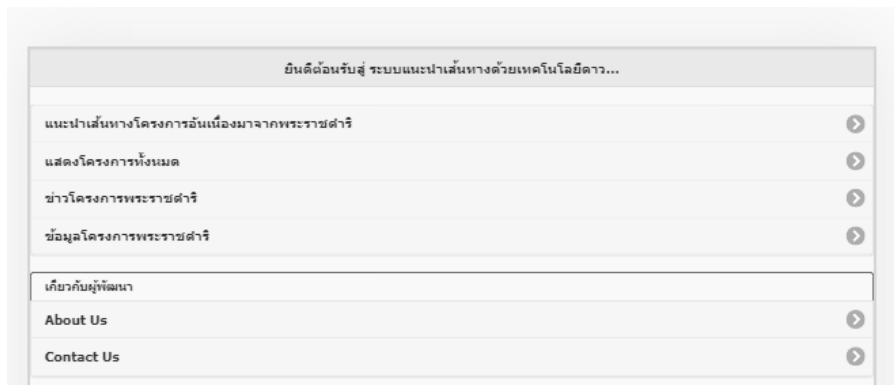
ภาษาคอมพิวเตอร์ พีเอชพี (PHP) PHP ย่อมาจาก PHP Hypertext Preprocessor คือ ภาษาคอมพิวเตอร์ในลักษณะเซิร์ฟเวอร์-ไซด์ สคริปต์ โดยลิสซึทอยู่ลักษณะไวยากรณ์ ภาษาพีเอชพีใช้สำหรับจัดทำเว็บไซต์ และแสดงผลออกมาในรูปแบบ HTML โดยมีรากฐานโครงสร้างคำสั่งมาจากภาษา ภาษาซี และ ภาษาเพิร์ล ซึ่ง ภาษาพีเอชพี นั้นง่ายต่อการเรียนรู้ ซึ่งเป้าหมายหลักของภาษานี้ คือให้นักพัฒนาเว็บไซต์ (ธัญพัฒน์ วงศ์รัตน์, 2556)

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
19 ธันวาคม 2560

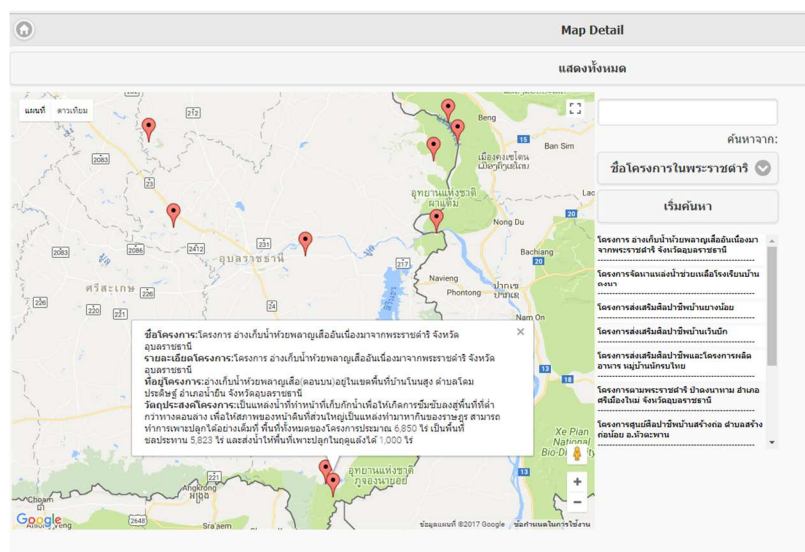
ฐานข้อมูล MySQL คือ โปรแกรมระบบจัดการฐานข้อมูล ที่พัฒนาโดยบริษัท MySQL AB มีหน้าที่เก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบรองรับคำสั่ง SQL เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูล ที่ต้องใช้ร่วมกับเครื่องมือหรือโปรแกรมอื่นๆอย่างบูรณาการ เพื่อให้ได้ระบบงานที่รองรับ ความต้องการของผู้ใช้ (ชาญชัย ศุภอรธกร, 2556)

4) การออกแบบส่วนติดต่อกับผู้ใช้งาน

ออกแบบส่วนของหน้าหลัก ระบบแนะนำเส้นทางด้วยเทคโนโลยีดาวเทียมระบุพิกัดบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ เพื่อแนะนำโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี สามารถใช้งานได้ทั้งในมือถือและคอมพิวเตอร์



ภาพที่ 1 หน้าจอระบบแนะนำเส้นทางด้วยเทคโนโลยีดาวเทียมระบุพิกัดบนอุปกรณ์เคลื่อนที่



ภาพที่ 2 ส่วนของการค้นหาโครงการผ่านหน้าคอมพิวเตอร์ หรือ อุปกรณ์เคลื่อนที่

5) การทดสอบโปรแกรม

ใช้วิธีการทดสอบแบบ Black Box Testing โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจและรวบรวมเข้ามาทดสอบในระบบ จากนั้นทำการปรับปรุงแก้ไขระบบ และนำระบบนี้ไปให้กลุ่มตัวอย่างทดสอบ เพื่อทดสอบหาฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ และประเมินความพึงพอใจในการใช้งานระบบ

กระบวนการทดสอบนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพในการทำงานของโปรแกรมที่จัดทำขึ้น ให้มีความสามารถในการทำงานได้ตามที่ได้ตั้งขอบเขตการทำงานไว้ และโปรแกรมที่จัดทำขึ้นนั้นควรมีการแสดงรายละเอียดต่าง ๆ ที่จำเป็นและควรจะมีในระบบ รวมถึงการออกรายงานของระบบที่จัดทำขึ้น เพื่อใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานวิจัยระบบนี้ว่ามีประสิทธิภาพตามขีดความสามารถที่ได้กำหนดไว้หรือไม่

ผลการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้งานทั่วไปที่สนใจเกี่ยวกับโครงการพระราชดำริ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่นๆ เครื่องมือทางการวิจัยคือแบบสอบถาม จำนวน 30 ชุด โดยเลือกใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการสุ่มที่ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจผู้วิจัยว่าต้องการสุ่มใครบ้างแล้วกำหนดลงไปได้เลย การสุ่มแบบเจาะจงผู้วิจัยมีความสนใจที่ต้องการเก็บข้อมูลจากคนกลุ่มนี้เท่านั้น (ธานินทร์ ศิลปารุ, 2552) การสรุปผลการวิจัยแบ่งเนื้อหาเป็น 2 ส่วน คือ (1) สอบถามผู้เชี่ยวชาญประเมิน (2) ผู้ใช้งานระบบ

ตารางที่ 2 ระดับเกณฑ์การให้คะแนนในการประเมินระบบ

คะแนนเฉลี่ย	แปลความหมาย
4.51 - 5.00	มากที่สุด
3.51 - 4.50	มาก
2.51 - 3.50	ปานกลาง
1.51 - 2.50	น้อย
1.00 - 1.50	น้อยที่สุด

ที่มา : ธานินทร์, 2552

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามของผู้เชี่ยวชาญที่ทำการประเมินแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย 2 ด้าน 1. ด้านประสิทธิภาพในการทำงานได้ตามหน้าที่ของโปรแกรม (Functional Test) และ 2. ด้านความสามารถในการใช้งานโปรแกรมของผู้ใช้ (Usability Test) ได้ขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านดังนี้

ตารางที่ 3 ด้านประสิทธิภาพในการทำงานได้ตามหน้าที่ของโปรแกรม (Functional Test)

ข้อ	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ความ หมาย
1.	ความถูกต้องการจัดเก็บข้อมูล	4.33	0.58	มาก
2.	ความถูกต้องในการเพิ่มข้อมูล	4.00	0.00	มาก
3.	ความถูกต้องในการแก้ไขข้อมูล	4.00	0.00	มาก
4.	ความถูกต้องในการค้นหาข้อมูล	4.00	1.00	มาก
5.	ความถูกต้องในการแสดงข้อมูล	4.33	0.58	มาก
	รวม	4.13	0.43	มาก

สรุปผลได้รายละเอียด พบว่า ผลรวมของค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.13 ความคิดเห็นของผู้ใช้งานที่มีต่อระบบ พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเป็นส่วนมาก ซึ่งสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ความถูกต้องการจัดเก็บข้อมูล และ ความถูกต้องในการแสดงข้อมูล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 อันดับที่สอง ความถูกต้องในการเพิ่มข้อมูล แก้ไขข้อมูล และ การค้นหาข้อมูล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ด้านความสามารถในการใช้งานโปรแกรมของผู้ใช้ (Usability Test)

ข้อ	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ความ หมาย
1.	ความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน	4.10	0.00	มาก
2.	ความสวยงามของหน้าระบบ	3.68	0.58	มาก
3.	ความเหมาะสมแสดงผลบนหน้าจอ	3.67	0.58	มาก
4.	การใช้ตัวอักษรที่เหมาะสม	4.00	0.00	มาก
5.	การใช้รูปแบบฟอร์มที่เหมาะสม	4.00	0.00	มาก
	รวม	3.87	0.23	มาก

สรุปผลได้รายละเอียด พบว่า ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อระบบผลรวมทั้งหมดที่ค่าเฉลี่ย 3.87 พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเป็นส่วนมาก ซึ่งสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ความสะดวกและง่ายต่อการใช้งานมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.10 อันดับที่สอง การใช้รูปแบบฟอร์มที่เหมาะสม และ การใช้ตัวอักษรที่เหมาะสมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.00 อันดับสามคือ ความสวยงามของหน้าระบบมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.68 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามของผู้ใช้งานทั่วไปหรือผู้ใช้งานระบบ ได้ให้ผู้ใช้งานจำนวน 30 คน ในการใช้งานระบบ

ตารางที่ 5 ประเมินระบบที่พัฒนาส่วนของการใช้งานโปรแกรมของผู้ใช้งาน (Usability Test)

ข้อ	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ความ หมาย
1.	ความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน	3.97	0.67	มาก
2.	ความสวยงามของหน้าระบบ	3.87	0.51	มาก
3.	ความเหมาะสมแสดงผลบนหน้าจอ	3.83	0.59	มาก
4.	การใช้ตัวอักษรที่เหมาะสม	3.87	0.63	มาก
5.	การใช้รูปแบบฟอร์มที่เหมาะสม	3.88	0.63	มาก
	รวม	3.97	0.67	มาก

สรุปผลได้ดังนี้ ความคิดเห็นของผู้ใช้งานที่มีต่อระบบพบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเป็นส่วนมาก ซึ่งสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97 อันดับที่สอง การใช้รูปแบบฟอร์มที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.88 อันดับสามคือ ความสวยงามของหน้าระบบ และ การใช้ตัวอักษรที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.87 ตามลำดับ

สรุป

สรุปผลการศึกษาเรื่อง ระบบแนะนำเส้นทางด้วยเทคโนโลยีดาวเทียมระบุพิกัดบนอุปกรณ์เคลื่อนที่เพื่อแนะนำโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดอุบลราชธานี ดังนี้

ผู้เชี่ยวชาญประเมิน (1) ด้านประสิทธิภาพในการทำงานได้ตามหน้าที่ของโปรแกรม (Functional Test) ผลรวมของค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.13 ความคิดเห็นของผู้ใช้งานที่มีต่อระบบ พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเป็นส่วนมาก ซึ่งสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ความถูกต้องการจัดเก็บข้อมูล และ ความถูกต้องในการแสดงข้อมูล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 อันดับที่สอง ความถูกต้องในการเพิ่มข้อมูลแก้ไขข้อมูล และ การค้นหาข้อมูล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.00 ตามลำดับ (2) ด้านความสามารถในการใช้งานโปรแกรมของผู้ใช้ (Usability Test) ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อระบบผลรวมทั้งหมดที่ค่าเฉลี่ย 3.87 พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเป็นส่วนมาก ซึ่งสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ความสะดวกและง่ายต่อการใช้งานมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.10 อันดับที่สอง การใช้รูปแบบฟอร์มที่เหมาะสม และการใช้ตัวอักษรที่เหมาะสมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.00 อันดับสามคือ ความสวยงามของหน้าระบบมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.68 ตามลำดับ

ผู้ใช้งานระบบ ความคิดเห็นของผู้ใช้งานที่มีต่อระบบพบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเป็นส่วนมาก ซึ่งสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97 อันดับที่สอง การใช้รูปแบบฟอร์มที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.88 อันดับที่สามคือ ความสวยงามของหน้าระบบ และ การใช้ตัวอักษรที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.87 ตามลำดับ

อภิปรายผล

อภิปรายผล การศึกษาระบบแนะนำเส้นทางด้วยเทคโนโลยีดาวเทียมระบุพิกัดบนอุปกรณ์เคลื่อนที่เพื่อแนะนำโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดอุบลราชธานี ดังนี้ จุดประสงค์ ของการทำวิจัยคือ 1) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ ระบบแนะนำเส้นทางด้วยเทคโนโลยีดาวเทียมระบุพิกัดบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ เพื่อแนะนำโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ 2) เพื่อพัฒนาระบบแนะนำเส้นทางด้วยเทคโนโลยีดาวเทียมระบุพิกัดบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ เพื่อแนะนำโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ เพื่อพัฒนาระบบสนับสนุนการค้นหาข้อมูล จังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผู้ที่สนใจโครงการพระราชดำริจำนวน 30 คน ซึ่งได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ (1) แบบประเมินถามความพึงพอใจ (2) โปรแกรม Google map API และ ภาษา PHP ฐานข้อมูล MySQL โดยนำคะแนนที่ได้จากแบบทดสอบวัดของโปรแกรม มาหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการศึกษาพบว่า ได้คะแนนเฉลี่ย 3.97 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 พบว่าผู้ใช้งานโปรแกรมมีความพึงพอใจต่อโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมากอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย เรื่อง การพัฒนาโปรแกรมบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ เพื่อแนะนำเส้นทางออกนิเทศงานสหกิจศึกษาและ การประเมินผลการฝึกสหกิจศึกษา (หฤทัย อาษากิจ, 2558) ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจต่อระบบของผู้ใช้โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.46)

ข้อเสนอแนะ

1. ควรทำทั้งภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หรือ ทำทั้งประเทศไทยจะได้เป็นแหล่งรวบรวมโครงการพระราชดำริ ทั้งหมด
2. ควรมีการพัฒนาต่อยอดทำเป็นสื่อมัลติมีเดียเสมือนจริง เพื่อที่จะเผยแพร่ โครงการพระราชดำริเสมือนจริง
3. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเรื่องโครงการที่สำเร็จแล้ว เพื่อเผยแพร่ให้ประชาชน หรือ ผู้สนใจได้ทราบถึงโครงการอื่นๆ

เพิ่มเติม

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยเรื่อง “ระบบแนะนำเส้นทางด้วยเทคโนโลยีดาวเทียมระบุพิกัดบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ เพื่อแนะนำโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดอุบลราชธานี” จะเกิดขึ้นไม่ได้หากมิได้รับการสนับสนุนจาก คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ที่ได้อนุเคราะห์งบประมาณในการทำวิจัย

ขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญในการสร้างเครื่องมือ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำแบบสอบถาม ทุกท่านที่ได้กรุณาเสียสละเวลาให้ข้อมูลและตรวจสอบ ที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

คุณความดีหรือประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่พ่าริ ผู้มีพระคุณทุกท่านและครูอาจารย์ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัยมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน

เอกสารอ้างอิง

- ชาญชัย ศุภอรธกร (2556). *จัดการฐานข้อมูลด้วย MySQL ฉบับสมบูรณ์*. กรุงเทพฯ: ชิมฟิลพาย จำกัด.
- อัยยพัฒน์ วงศ์รัตน์. (2556). *คู่มือพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันด้วย PHP & AJAX+jQuery*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2552). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด.
- สุรศักดิ์ ปาเอ. (2556). การพัฒนาครูทั้งระบบตามยุทธศาสตร์การปฏิรูปการศึกษาทศวรรษที่สอง (พ.ศ. 2552-2561) วันที่ 28-29 ธันวาคม 2553 ณ โรงแรมนครแพร่ทาวเวอร์ จังหวัดแพร่.แพร่: สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาแพร่ เขต 2.
- หฤทัย อาษากิจ. (2558). การพัฒนาโปรแกรมบนอุปกรณ์เคลื่อนที่เพื่อแนะนำ เส้นทางออกนิเทศงานสหกิจศึกษาและการประเมินผล. การฝึกสหกิจศึกษาคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา. *วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศ*. 11(2), (กรกฎาคม – ธันวาคม).

การเปรียบเทียบคุณภาพการสอบบัญชีระหว่าง Big 4 และ Non - Big 4 กับคุณภาพกำไรของ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและตลาด เอ็ม เอ ไอ

จารี ภาสดา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร¹
จินตนา เพ็งพา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร²
สุนิสา เปาะมะ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร³
อริศรา ทิพย์อแล๊ะ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร⁴
ฉัตรรัชฎา แก้วมงคล, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร⁵
กาญจนา สวาทักดิ์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร⁶
ธนวรรณ ศุขวัฒนา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร⁷
ธีรพัฒน์ บุนนาคสีชัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร⁸
ปิยาภักดิ์ดีโก เจริญสุนทร, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร⁹
กฤตพงศ์ วัชรานุกุล, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร¹⁰
กันยารัตน์ ดาษจันทิก, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร¹¹
พิชานันท์ ภาโสภะ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร¹²

Email: Rsu_18@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการสอบบัญชีระหว่างสำนักงานสอบบัญชี Big 4 และสำนักงานสอบบัญชี Non big 4 ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและบริษัทตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ จำนวน 100 บริษัท สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ t – test Independent ซึ่งสำนักงานสอบบัญชี Big 4 และ สำนักงานสอบบัญชี Non big 4 ได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อการวัดคุณภาพกำไร ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการสอบบัญชีที่วัดการบริหารกำไรโดยใช้รายการเกณฑ์คงค้าง (Discretionary Accrual : DA) ระหว่างสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ Big 4 และสำนักงานสอบบัญชีขนาดเล็ก Non – Big 4 ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

คำสำคัญ: คุณภาพกำไร คุณภาพการสอบบัญชี Big 4 Non Big 4

¹ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร

² มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร

³ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร

⁴ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร

⁵ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร

⁶ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร

⁷ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร

⁸ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร

⁹ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร

¹⁰ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร

¹¹ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร

¹² มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร

ABSTRACT

The objective of this research to comparative audit firm quality between Big 4 and Non - big 4 of firms listed in the Stock Exchange of Thailand and MAI 100 company. Statistics used for data analysis were t – test Independent. Big 4 and Non - big 4 was regarded as independent variable that have effect on earning quality. The results revealed the following findings : The results of T-test show no statistically significant differences in discretionary accrual (DA) between the companies audited by Big 4 and Non – Big 4.

Keywords: Earning Quality Audit Quality Big 4 Non – Big 4

บทนำ

จากอดีตที่ผ่านมาข้อมูลทางการเงินเป็นฐานข้อมูลที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อวงการขับเคลื่อนของประเทศ เช่น ระบบการเมือง ระบบการขนส่ง ระบบเศรษฐกิจ เป็นต้น นอกจากจะเป็นข้อมูลที่สำคัญแล้ว ยังเป็นเครื่องมือทางการเงินชนิดหนึ่งที่สำคัญต่อการพยากรณ์สุขภาพด้านการเงินของกิจการว่ากิจการมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานเพื่อสร้างความมั่งคั่งและสภาพคล่องของกิจการ ซึ่งความมั่งคั่งของกิจการก็สามารถวัดออกมาเป็นได้หลากหลายรูปแบบ แต่โดยส่วนใหญ่นักลงทุนจะมองความมั่งคั่งในมุมมองของการเพิ่มขึ้นของกำไร เนื่องจาก นักลงทุนต่างมีความคิดเห็นว่า หากกิจการมีความสามารถในการสร้างกระแสเงินสดในการดำเนินงานของกิจการได้มากเพียงใด ย่อมส่งผลทำให้กิจการมีกระแสเงินสดที่เพียงพอต่อการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และเป็นการรักษาสภาพคล่องของกิจการได้เพียงนั้น ด้วยเหตุนี้ผู้บริหารในองค์กรต่างนำกลยุทธ์ หรือแผนงานต่างๆ ที่จะเข้ามาช่วยในการสนับสนุนผลการดำเนินงานของกิจการให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ นั่นก็คือ “ผลกำไรสูงสุด” เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและระบบการตัดสินใจการลงทุนของนักลงทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดย Graham, Harvey และ Rajagopal (2005) สำนวจความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่บริหารระดับสูงในฝ่ายการเงินในสหรัฐอเมริกาพบว่า ผู้บริหารมองกำไร โดยเฉพาะกำไรต่อหุ้นเป็นปัจจัยผู้บริหารเองคาดหวังผลลัพธ์จากการบรรลุเป้าหมายตัวเลขกำไร เป้าหมายแรกคือการสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ตลาดทุน รองลงมาคือการรักษาหรือเพิ่มระดับราคาหุ้นของบริษัท เนื่องจากตลาดมีมุมมองที่ไม่พึงประสงค์ต่อการที่บริษัทไม่สามารถบรรลุเป้าหมายตัวเลขกำไรได้ โดยชี้ว่าการไม่บรรลุเป้าหมายตัวเลขกำไรยังผลต่อความไม่เชื่อถือของตลาดที่มีต่อตัวเลขกำไรที่รายงานและสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาที่เกิดขึ้นภายในบริษัทในหลายแง่มุม (สุทธิณี เทพปริยะพล, 2554, น. 1) ด้วยเหตุผลนี้จึงทำให้นักลงทุนต่างมุ่งคาดหวังของตัวเลขกำไรของบริษัทเพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจกิจการในอนาคตต่อการลงทุน จึงทำให้ผู้บริหารต่างตอบสนองต่อความต้องการของนักลงทุนในการอาศัยผลการดำเนินงานที่มุ่งเน้นไปการรายงานตัวเลขของผลกำไร ซึ่งผลกำไรที่ปรากฏในงบการเงินมาจาก 2 องค์ประกอบ คือ 1. กำไรส่วนที่เกิดจากกระแสเงินสดจากการดำเนินงาน (Cash flow from Operating Activities) และ 2. กำไรส่วนที่เกิดจากรายการคงค้าง (Accruals)

ถึงแม้ว่า “กำไร” จะเป็นปัจจัยสำคัญต่อเป้าหมายสูงสุดของการสร้างความมั่งคั่งต่อองค์กรและผู้บริหาร แต่ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์ในการรายงานทางการเงินเป็นสิ่งสำคัญคือเพื่อให้สารสนเทศหรือข้อมูลที่มีประโยชน์แก่ผู้ที่มีส่วนได้เสียในการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจในอนาคต (Bushman and Smith, 2001) ซึ่งข้อมูลที่รายงานออกไปนั้นจะต้องเป็นข้อมูลที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ โปร่งใส ปราศจากข้อซ่อนเร้นต่างๆ ที่อาจจะผลกระทบทำให้ข้อมูลทางการเงินที่ถูกรายงานต่อนักลงทุนมีการบิดเบือนอย่างมีนัยสำคัญต่อระบบการตัดสินใจของนักลงทุน ดังนั้น ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องมีความรับผิดชอบต่อการจัดทำรายงานทางการเงิน (Brown, Beekes, and Verhoeven, 2011) อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารอาจเข้าแทรกแซงกระบวนการจัดทำรายงานทางการเงินซึ่งต้องนำเสนอต่อบุคคลภายนอกเพื่อผลประโยชน์ส่วนตัว วิธีการหนึ่งที่ยอมรับใช้คือการบริหารกำไร (Earnings Management) อย่างไรก็ตามกระบวนการจัดทำรายงานทางการเงินนั้น ผู้บริหารอาจเข้าแทรกแซงเพื่อคาดหวังถึงผลประโยชน์ส่วนตัว Dechow and Skinner (2000) กล่าวว่า “ในสถานการณ์ที่กำไรหรือผลการดำเนินงานจริงของบริษัทไม่เป็นไปตามเป้าหมายอาจทำให้ผู้บริหารเกิดแรงจูงใจในการตกแต่งกำไรเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายกำไรต่างๆ ได้โดยในการตกแต่งกำไรนั้นผู้บริหารสามารถทำได้ทั้งการใช้ดุลพินิจในการเลือกใช้นโยบายบัญชี (Accruals manipulation) และการใช้ดุลพินิจในการสร้างรายการทางธุรกิจ (Real activities manipulation) โดยการตกแต่งกำไรผ่านการเลือกใช้นโยบายนั้นจะไม่ส่งผลต่อกระแสเงินสดของบริษัท เช่น การประมาณค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ ประมาณการหนี้สิน การประมาณอายุการใช้งานและมูลค่าซากของสินทรัพย์ การเลือกนโยบายการตัดค่าเสื่อมราคา เป็นต้น แต่สำหรับการตกแต่งรายการผ่านการสร้างรายการทางธุรกิจ จะกระทบกับกระแสเงินสดของบริษัทโดยตรง เช่น การขายสินทรัพย์เพื่อรับรู้กำไรจากการขาย การให้ส่วนลดที่มากกว่าปกติหรือขายระยะยาวให้สินเชื่อเพื่อเพิ่มยอดขาย การผลิตสินค้าเกิดความจำเป็นเพื่อลดต้นทุน เป็นต้น จากการศึกษาของ Graham et al. (2005) พบว่า ในความคิดเห็นของ CFO ให้ความสำคัญอย่างมากต่อรายงานกำไรให้เป็นไปตามเป้าหมายและ CFO ยินดีที่จะตกแต่งกำไรผ่านการใช้ดุลพินิจในการสร้างรายการทางธุรกิจแม้ว่าการกระทำดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อมูลค่าของกิจการที่ติดลบ (เมลดา บุรพุกศศรี, 2553, น. 15) ในปัจจุบันตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยทำหน้าที่เป็น

ศูนย์กลางสำหรับการซื้อขายหลักทรัพย์จดทะเบียน เป็นผู้ให้บริการระบบการซื้อขายหลักทรัพย์ ซึ่งแบ่งบริษัทที่จดทะเบียน 2 ประเภท คือ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) และตลาดเอ็ม เอ ไอ (Market for Alternative Investment : MAI) ตลาดเอ็ม เอ ไอ มีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งตลาดเพื่อใช้เป็นช่องทางให้กับธุรกิจที่มีศักยภาพในการเติบโต ได้มีโอกาสในการก้าวเข้ามาสู่การระดมเงินทุนผ่านตลาดหลักทรัพย์ ถึงแม้ว่าตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจะเปิดโอกาสให้ธุรกิจ ตลาดเอ็ม เอ ไอ (Market for Alternative Investment : MAI) เข้ามาร่วมในการระดมเงินทุนเพื่อขยายศักยภาพเข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) แต่ก็ยังมีข้อจำกัดบางประการที่อาจเป็นผลอุปสรรคต่อธุรกิจ ตลาดเอ็ม เอ ไอ (Market for Alternative Investment : MAI) เช่น ขนาดของกิจการ ผลประกอบการ ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ เป็นต้น

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นจึงทำให้เกิดการศึกษางานวิจัยที่มีความเชื่อมโยงระหว่างกันระหว่าง คุณภาพของกำไร และ คุณภาพการสอบบัญชี เนื่องจาก กลไกของการสอบบัญชีเป็นกลไกที่สำคัญหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้ใช้งบการเงินมีความมั่นใจในข้อมูลทางการเงินที่วิเคราะห์มากยิ่งขึ้น เนื่องจากการสอบบัญชีเป็นกระบวนการตรวจสอบงบการเงินเพื่อให้ผู้สอบบัญชีสามารถแสดงความเห็นในรายงานการสอบบัญชีได้อย่างสมเหตุสมผลว่ากิจการมีการจัดทางการเงินในส่วนสาระสำคัญเป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไป ซึ่งการแสดงความคิดเห็นของผู้สอบบัญชียังมีผลกระทบต่อสาธารณะชนในการนำรายงานของผู้สอบบัญชีไปใช้ในการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจในอนาคต จึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่นำมาพิจารณาในการตัดสินใจเลือกสำนักงานสอบบัญชีที่มีชื่อเสียงโด่งดังเป็นที่รู้จักของนักลงทุนย่อมทำให้นักลงทุนมีความเชื่อมั่นในระดับหนึ่งต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบของกิจการนั้นๆ แต่อย่างไรก็ตามงานวิจัยที่ศึกษาคุณภาพการสอบบัญชีที่เกี่ยวข้องกับขนาดสำนักงานสอบบัญชีจะแบ่งสำนักงานสอบบัญชีออกเป็น 2 ประเภทโดยใช้ขนาดของสำนักงานสอบบัญชีเป็นเกณฑ์ในการแบ่งสำนักงานสอบบัญชี คือ Big 4 และ Non - Big 4 Choi et al (2010), Lawrence et al (2011), กฤตยา จิรวาณิชไพศาล (2554), อรกานต์ ผดุงสังกุล (2554), และกนกกร แก้วประภา และคณะ (2556) อ้างอิงใน พลอย ไหลสิน ต้นติสกล (2559) งานวิจัยดังกล่าว พบว่า คุณภาพการสอบบัญชีของสำนักงานขนาดใหญ่จะดีกว่าสำนักงานสอบบัญชีขนาดเล็ก เช่น Deangelo (1981) และ Lennox (1999) ได้นำทฤษฎีความเสี่ยงเป็นการอธิบายความสะท้อนถึงคุณภาพการสอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีที่มีขนาดใหญ่ดีกว่าสำนักงานสอบบัญชีขนาดเล็ก เนื่องจาก สำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่จะคำนึงถึงชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของสำนักงานเป็นสิ่งสำคัญ อีกทั้ง กฤตยา จิรวาณิชไพศาล (2555) ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการสอบบัญชีของ Big 4 ระหว่างประเทศต่างๆ สืบเนื่องจากที่ผ่านมา นักมีความเชื่อในกลุ่มผู้ใช้งบการเงินว่า Big 4 หรือกลุ่มบริษัทผู้สอบบัญชีข้ามชาติขนาดใหญ่ที่สุด 4 อันดับแรก ได้แก่ PWC, DTT, EY และ KPMG นั้นมีคุณภาพการสอบบัญชีที่ดีว่าบริษัทสอบบัญชีทั่วไป สาเหตุสำคัญที่งานวิจัยส่วนใหญ่พบคือ ชื่อเสียงของ Big 4 ที่มากกว่าทำให้บริษัทมีแนวโน้มจะแสดงความเห็นที่ประนีประนอมน้อยกว่าบริษัทผู้สอบบัญชีทั่วไปเนื่องจากมีความกังวลในด้านแรงกดดันที่จะถูกฟ้องร้องน้อยกว่าความกังวลในเรื่องชื่อเสียงที่จะเสียหาย อีกทั้งยังเชื่อว่า Big 4 นั้นมีความเป็นมาตรฐานเดียวกัน จุดประสงค์ของงานวิจัยชิ้นนี้จึงมีเพื่อพิสูจน์ว่าคุณภาพการสอบบัญชีของ Big 4 จากทั่วโลก แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มตามพื้นที่ตั้งเป็นตัวแทนในการประเมินคุณภาพการสอบบัญชี เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Choi et al. (2010) กล่าวว่ายืนยันของคุณภาพการสอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีที่มีขนาดแตกต่างกันว่าสำนักงานสอบบัญชีที่มีขนาดใหญ่มีคุณภาพการสอบบัญชีที่ดีกว่าสำนักงานสอบบัญชีที่มีขนาดเล็ก โดยการศึกษาวิจัยการวัดคุณภาพการสอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่และสำนักงานสอบบัญชีขนาดเล็กด้วยรายการเกณฑ์คงค้างที่ผิดปกติ (Abnormal Accruals) พบว่า ขนาดของสำนักงานสอบบัญชีมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการสอบบัญชี นอกจากนี้ยังมีการวิจัยอีกมากมายที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการสอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชี เช่น Becker et al. (1998) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการสอบบัญชีกับการจัดการกำไร โดยอยู่บนสมมติฐานที่ว่าคุณภาพการสอบบัญชีของ Big 6 ดีกว่า Non - Big 6 โดยตัวแทนที่ใช้วัดคือ Discretionary Accrual (DA) ตามแนวคิดของ Jones (1991) แต่อย่างไรก็ตามก็ยังมีงานวิจัยที่พบว่า คุณภาพของการสอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีไม่ว่าจะเป็น Big 4 และ Non - Big 4 มีความไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก การปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบเพื่อแสดงความเห็นในรายงานของผู้สอบบัญชียังมีสำนักงานสอบบัญชีจะต้องยึดถือปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรฐานการสอบบัญชีในทิศทางเดียวกัน Jeong and Rho (2004), Lawrence et al. (2011) อรกานต์ ผดุงสังกุล (2554), กนกกร แก้วประภา และคณะ (2556) พลอย ไหลสิน ต้นติสกล (2559) ศึกษาการวัดคุณภาพการสอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีที่ตรวจสอบและแสดงความเห็นต่อรายงานทางการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า คุณภาพการสอบบัญชีที่วัดการจัดการกำไรโดยวิธี DA ของ Big 4 และ Non - Big 4 ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่เมื่อพิจารณาผลการวิจัยจากสมการถดถอยพหุเชิงเส้น พบว่า ค่า Discretionary Accrual (DA) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับขนาดสำนักงานบัญชียิ่งขึ้นแสดงว่าคุณภาพการสอบบัญชีของ Big 4 และ Non - Big 4 แตกต่างกัน แต่ยังมีงานวิจัยที่ไม่พบความแตกต่างระหว่างคุณภาพการสอบบัญชีระหว่างกลุ่ม Big 4 ในการลดระดับการจัดการกำไร Rho (2004), Saleh and Ismail (2008) Memis and Cetenak, (2012) Yasar, (2013) โดยใช้ตัวแบบจำลองของ Jones (1991) ทดสอบรายการพึงรับพึงจ่ายตามดุลยพินิจของฝ่ายบริหารเป็นตัวแทนของระดับการจัดการกำไรและใช้ขนาดของสำนักงานสอบบัญชี เป็นตัวแทนของคุณภาพการสอบบัญชี

ดังนั้น จากหลักฐานเชิงประจักษ์จะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพการสอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชี Big 4 และ Non - Big 4 ยังมีทิศทางที่แตกต่างกัน โดยการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจึงตั้งคำถามในงานวิจัยไว้ว่า ขนาดของสำนักงานสอบบัญชีที่แตกต่างกันมีคุณภาพการสอบบัญชีที่แตกต่างกันหรือไม่ วัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบสำนักงานสอบบัญชีทั้ง Big 4 และ Non - Big 4

ที่มีต่อคุณภาพการสอบบัญชีโดยวัดจากคุณภาพกำไร (Earnings of Quality) ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ตลาดเอ็ม เอ ไอ (MAI) ผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษางานวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ใช้ตอบสนองต่อกลางทุนในการพิจารณาเลือกคุณภาพของสำนักงานบัญชีในการตัดสินใจลงทุน

การทบทวนวรรณกรรม

คุณภาพกำไรและคุณภาพของสำนักงานสอบบัญชี

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ คุณภาพกำไร นักวิชาการได้ให้ความหมายและขอบเขตของการวัดคุณภาพกำไรที่แตกต่างกันออกไป โดย ดังนี้ 1. Davidson, Stickney, and Weil 1987 (as cited in schipper, 1989) แสดงความเห็นว่าการบริหารกำไร คือ กระบวนการกระทำต่าง ๆ อย่างมีเจตนาภายใต้ขอบเขตของหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไปเพื่อให้ระดับของกำไรที่รายงานเป็นไปตามที่ต้องการ 2. Schipper (1989) ระบุว่าการบริหารกำไรคือการเข้าแทรกแซงกระบวนการจัดทำรายงานทางการเงินที่ต้องนำเสนอต่อบุคคลภายนอกอย่างตั้งใจเพื่อให้เกิดผลประโยชน์ส่วนตัวเป็นสำคัญ 3. Healy and Wahlen (1999) อภิปรายว่าการบริหารกำไรเกิดขึ้นเมื่อผู้บริหารใช้ดุลยพินิจในการรายงานทางการเงินและการจัดโครงสร้างรายการเพื่อเปลี่ยนแปลงรายงานทางการเงินและให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าใจผิดในผลการดำเนินงานเชิงเศรษฐกิจของกิจการหรือให้เกิดอิทธิพลต่อผลตามสัญญาใด ๆ ซึ่งขึ้นอยู่กับตัวเลขทางบัญชีที่รายงาน (นิพนธ์ โพธิ์วิจิตร แลคณะ, 2555 น. 20 – 40) นอกจากนี้ Akers, Giacomino, and Bellovary (2007) ได้นิยามคุณภาพกำไรว่า หมายถึงความสามารถของตัวเลขกำไรในรายงานทางการเงิน ในการสะท้อนกำไรที่แท้จริงของบริษัทซึ่งสามารถนำไปพยากรณ์กำไรในอนาคตของบริษัทได้ ในขณะที่ Dechow, Ge and Schrand (2010) ระบุว่า กำไรที่มีคุณภาพ หมายถึง ตัวเลขกำไรที่สามารถแสดงข้อมูลที่แท้จริงเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของบริษัท ซึ่งเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งของผู้ใช้งบการเงิน (นิพนธ์ โพธิ์วิจิตร แลคณะ, 2555, น. 24) McKee (2005) ระบุว่า การจัดการกำไร หมายถึงการจัดการและการรายงานตัวเลขในรายงานทางการเงินอย่างถูกกฎหมายเพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางการเงินที่ต้องการ ในขณะที่ Akers et al. (2007) ระบุว่า การจัดการกำไร คือ ความพยายามของผู้บริหารในการจัดการตัวเลขกำไรในรายงานทางการเงินโดยการเลือกใช้นโยบาย หรือวิธีการทางการเงินที่รับรู้รายการทางการเงินที่เกิดขึ้นครั้งเดียวในวันเริ่มต้นโครงการ (one - time non - recurring) และรายการค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นซ้ำในระหว่างการทำงาน การเลื่อน หรือเร่งค่าใช้จ่าย หรือ รายได้ หรือวิธีการใดๆ ที่ส่งผลต่อกำไรระยะสั้นของบริษัท นอกจากนี้ยังมีการวิจัยและนักวิชาการอีกหลายท่านยังได้นิยามของความหมายการจัดการกำไร เช่น Healy and Wahlen (1999) อธิบายว่า การจัดการกำไร (Earnings Management) คือ การตัดสินใจในการรายงานทางการเงินและการจัดโครงสร้างของรายการต่างๆ ที่แสดงในงบการเงิน ซึ่งจะให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าใจคลาดเคลื่อนในเรื่องของผลการดำเนินงานของบริษัท หรือเพื่อให้เกิดตัวเลขทางการเงินที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการทำนิติกรรมสัญญาต่างๆ เช่นเดียวกันกับ Mulford and Comiskey (2002) อธิบายว่า การจัดการกำไร (Earnings Management) คือ การตกแต่งผลการดำเนินงานด้วยความจงใจที่จะทำให้ผลการดำเนินงานแสดงเป็นไปตามที่ต้องการ เช่น การทำให้กำไรงวดปัจจุบันเพิ่มขึ้นหรือลดลง การเปลี่ยนแปลงทางบัญชีที่เป็นไปตามดุลพินิจของฝ่ายบริหาร การกำหนดช่วงเวลาที่จะตัดสินใจกับการบริหารงาน พฤติกรรมการล้างบาง หรือที่เรียก Big Bath ดังนั้น จะแสดงให้เห็นได้ว่าการบริหารกำไรเกิดขึ้นจากการบริหารงานของผู้บริหารในการมุ่งผลกำไรที่เกิดขึ้น จึงต้องมีการเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีที่มีคุณภาพการสอบบัญชีที่ดีเพื่อใช้ในการตัดสินใจได้อย่างมีคุณภาพ ซึ่ง คุณภาพการสอบบัญชีส่วนใหญ่มักวัดจาก คุณภาพกำไร ซึ่งพลอยไพลิน ดันติสกล ได้กล่าวว่า โดยส่วนใหญ่คุณภาพของกำไรจะใช้วิธีการวัดจากค่ารายการเกณฑ์คงค้างที่อยู่ในดุลยพินิจของผู้บริหาร Discretionary Accrual (DA) ซึ่งรายการดังกล่าวเกิดขึ้นจากการใช้ดุลพินิจของฝ่ายบริหารที่จะทำการบริหารกำไรที่เกิดขึ้นให้เป็นไปตามความต้องการและบรรลุวัตถุประสงค์ จากงานวิจัยของกษิฐา โสตามรรค (2554) พบว่า หากคุณภาพการสอบบัญชีสูงจะสามารถยับยั้งการเกิดการจัดกำไรด้วย Discretionary Accrual (DA) ได้ เช่นเดียวกับ สัจจวัฒน์ จันทร์หอม (2554) ได้กล่าวขยายความของกษิฐา โสตามรรค ถึงองค์ประกอบของรายการเกณฑ์คงค้างประกอบด้วย รายได้ค้างรับ ค่าใช้จ่ายค้างจ่าย รายได้รับล่วงหน้า ค่าใช้จ่ายล่วงหน้า ค่าเสื่อมราคา ค่าตัดจำหน่าย ประมาณการหนี้สงสัยจะสูญ เป็นต้น

รายการเกณฑ์คงค้างสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ แบ่งประเภทตามช่วงระยะเวลาและแบ่งประเภทตามการควบคุมของฝ่ายบริหาร (กนกกาญจน์ เรืองปลอด 2554) คือ รายการเกณฑ์คงค้างที่ไม่ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของฝ่ายบริหาร Non - Discretionary Accrual (NDA) และรายการเกณฑ์คงค้างที่ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของฝ่ายบริหาร Discretionary Accrual (DA) จากการศึกษาวิจัยพบว่า ค่า Non - Discretionary Accrual (NDA) จะสามารถสะท้อนให้เห็นถึงผลการดำเนินงานขององค์กรได้อย่างแท้จริง และสามารถประเมินกระแสเงินสดที่เกิดขึ้นของกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ในขณะที่ค่า Discretionary Accrual (DA) จะสะท้อนให้เห็นถึงเจตนาที่ผู้บริหารต้องการบิดเบือนผลการดำเนินงานที่แท้จริงโดยใช้วิธีการตกแต่งกำไรหรือการบริหารกำไร ผ่านการใช้นโยบายทางการเงินการบัญชีประมาณการทางบัญชี เป็นต้น David F. Larcker, Scott A (2004) พบว่า การใช้รายงานค่าคงที่ขึ้นอยู่กับดุลพินิจผู้บริหารในการฉวยโอกาสแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน ดูเหมือนว่าจะมีความสัมพันธ์กับความเสี่ยงสืบเนื่อง (Inherent Risk) ที่ถูกประเมินโดยผู้สอบบัญชีและค่าธรรมเนียมในการสอบบัญชี มีงานวิจัยหลากหลายการศึกษาได้กล่าวถึงการศึกษาและการสร้างต้นแบบ

เพื่อใช้ในการประมาณการของรายการเกณฑ์คงค้างที่ไม่ได้ขึ้นอยู่กับดุลพินิจผู้บริหาร Non - Discretionary Accrual (NDA) เช่น Healy (1985), DeAngelo (1986), Jones (1991) เป็นต้น ในขณะที่ตัวแบบที่ใช้วัดรายการเกณฑ์คงค้างที่ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของฝ่ายบริหาร Discretionary Accrual (DA) เช่น The DeAngelo Model (1986), The Healy Model (1985), Jones (1991), Dechow et al. (1995) และ Kothari et al. (2005)

1. The De Angelo Model (1986) จำนวนรายการเกณฑ์คงค้างที่ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของฝ่ายบริหารจากตัวแบบนี้ จะเป็นผลต่างระหว่างยอดรวมของรายการคงค้างในปีปัจจุบันหารด้วยสินทรัพย์รวมของปีก่อนหน้ากับรายการคงค้างที่ไม่ขึ้นกับดุลพินิจของผู้บริหาร (Nondiscretionary Accruals)

$$NDA_t = TA_{t-1} / A_{t-2}$$

เมื่อ NDA_t = รายการเกณฑ์คงค้างที่ไม่ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้บริหาร

TA_{t-1} = รายการเกณฑ์คงค้างรวมในปีที่ผ่านมา

A_{t-2} = สินทรัพย์รวม ณ วันสิ้นงวด ของสองปีที่ผ่านมา

2. The Healy Model Healy (1985) คำนวณ NDA ปีปัจจุบัน จากค่าเฉลี่ยของ Total Accruals (TAt) หารด้วยทรัพย์สินต้นปี ($At - 1$) Healy คำนวณ NDA โดยอาศัยหลักเกณฑ์ของ Mean Reverting Process ซึ่งหมายถึง NDA นั้นจะลดลง (เพิ่มขึ้น) ในปีถัดมา หากค่า NDA สูงเกินไป (ต่ำเกินไป) (ประวัฒน์ เบญญาศรีสวัสดิ์ 2555 39-42)

$$NDA_t = 1 / [n \sum_t (TA_t / A_{t-1})]$$

เมื่อ NDA_t = รายการคงค้างที่ไม่ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้บริหาร

TA_t = รายการคงค้างรวมของแต่ละปีในช่วงที่กำลังพิจารณา

A_{t-1} = สินทรัพย์รวม ณ วันสิ้นงวดของปีที่ผ่านมาของแต่ละปีในช่วงที่กำลังพิจารณา

ข้อแตกต่างของ The Healy Model Healy (1985) กับ The De Angelo Model จะพิจารณาในลักษณะช่วงเวลา (Time - Series) แต่ในขณะที่ The Healy Model Healy (1985) จะพิจารณา ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross Sectional)

3. The Jones Model (1991) ตัวแบบนี้ต้องการควบคุมผลกระทบที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ของบริษัท ซึ่งส่งผลกระทบต่อรายการคงค้างที่ไม่ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้บริหาร (Nondiscretionary Accruals)

$$NDA_t = \alpha_1 (1 / A_{t-1}) + \alpha_2 (\Delta REV_t / A_{t-1}) + (PPE_t / A_{t-1})$$

เมื่อ NDA_t = รายการเกณฑ์คงค้างที่ไม่ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้บริหารปีปัจจุบัน

ΔREV_t = การเปลี่ยนแปลงรายได้ในปีปัจจุบันกับปีที่ผ่านมา

A_{t-1} = สินทรัพย์รวม ณ วันสิ้นงวดของปีที่ผ่านมา

PPE_t = ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ก่อนหักค่าเสื่อมราคาของปีปัจจุบัน

α_{1-3} = ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย

4. The Modified Jones Model (1995) เป็นต้นแบบที่ถูกพัฒนามาจาก Jones Model ซึ่ง Jones Model มีความคลาดเคลื่อนในการวัดค่ารายการเกณฑ์ที่เกิดจากการตัดสินใจโดยใช้นโยบายการรับรู้รายได้ จึงมีการพัฒนามาเป็นตัวแบบของ The Modified Jones Model (1991) ซึ่งพัฒนาโดย Dechow, Sloan และ Sweeney (1995) โดยตัวแบบใหม่นี้ผู้บริหารสามารถใช้ดุลพินิจที่จะส่งผลกระทบต่อรายได้ของบริษัท เนื่องจากในความเป็นจริงผู้บริหารสามารถใช้ดุลพินิจในด้านนโยบายการให้สินเชื่อกับลูกค้าในการขายสินค้าซึ่งจะส่งผลกระทบต่อรายได้ของบริษัท ดังนั้น ตัวแบบนี้จึงได้พัฒนาเปลี่ยนแปลงของยอดลูกหนี้มาปรับเปลี่ยนแปลงของรายได้มาทำการวิเคราะห์

$$NDA_t = \alpha_1 (1 / A_{t-1}) + \alpha_2 (\Delta REV_t - \Delta REC_t) / A_{t-1} + \alpha_3 (PPE_t / A_{t-1})$$

เมื่อ ΔREC = ยอดลูกหนี้สุทธิในปีปัจจุบัน หักด้วยยอดลูกหนี้สุทธิในปีที่ผ่านมา

NDA_t = รายการเกณฑ์คงค้างที่ไม่ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้บริหารปีปัจจุบัน

REV_t = การเปลี่ยนแปลงรายได้ในปีปัจจุบันกับปีที่ผ่านมา

A_{t-1} = สินทรัพย์รวม ณ วันสิ้นงวดของปีที่ผ่านมา

PPE_t = ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ก่อนหักค่าเสื่อมราคาของปีปัจจุบัน

α_{1-3} = ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย

5. The Industry Model (1991) ถูกพัฒนาโดย Dechow และ Sloan (1991) ซึ่งทั้งสองมีแนวคิดที่ว่า ยอดรายการเกณฑ์คงค้างที่ไม่ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของผู้บริหาร (Non discretionary Accruals) ของบริษัทซึ่งอยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกันควรที่จะมีค่าที่เท่ากัน เนื่องจากมีลักษณะการดำเนินธุรกิจคล้ายคลึงกัน และถูกกระทบจากปัจจัยทางเศรษฐกิจที่เหมือนกันในช่วงเวลาเดียวกัน ดังนั้นตัวแบบอุตสาหกรรมจึงใช้ค่าเฉลี่ยของผลต่างระหว่างกำไรสุทธิและกระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงานของบริษัทที่อยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกันเป็นเกณฑ์ในการประมาณระดับรายการคงค้างที่ไม่ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของผู้บริหาร (Nondiscretionary Accruals) ทำให้ได้สมการ ดังนี้

$$NDA_t = \beta_1 + \beta_2 \text{ median}_t (TA_t / A_{t-1})$$

โดย NDA_t = ค่าที่ได้จากการคำนวณจาก The Jones Model

Median_t (TA_t / A_{t-1}) = ค่ามัธยฐาน (Median value) ของรายการค้างค้างรวมของปัจจุบัน หาดด้วยสินทรัพย์รวมของปีที่ ผ่านมาของบริษัทที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างของแต่ละอุตสาหกรรม

β_1, β_2 = ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยที่ได้จากสมการถดถอยเชิงเส้น

นอกจากตัวแบบทั้ง 5 ตัวแบบที่ใช้ในการประมาณค่ารายการเกณฑ์คงค้างแล้วนั้น ยังคงมีต้นแบบอื่นๆ ที่นำมาใช้ในการประมาณค่ารายการเกณฑ์คงค้าง เช่น The Kang and Sivaramakrishnan Model, The Cross – Sectional Jones Model (Defond and Jambalvo 1994) อย่างไรก็ตามจากการศึกษางานวิจัยส่วนใหญ่จะนิยมใช้ The Modified Jones Model เป็นต้นแบบในการศึกษาวิจัย

ตารางที่ 1 สรุปงานวิจัยที่ใช้ต้นแบบ The Modified Jones Model ในการศึกษาวัดคุณภาพการสอบบัญชี

ลำดับ	ผู้วิจัย	ต้นแบบ					ผลลัพธ์ที่ได้
		The De Angelo Model	The Healy Model	The Jones Model	The modified Jones Model	The Industry Model	
1	Chen et al. (2005) and Balsam et. al. (2003)	/	-	-	/	-	modified Jones Model
2	Bartov Gull and Tsui (2001)	/	/	/	/	/	modified Jones Model
3	Dechow, Sloan and Sweeney (1995)	/	/	/	/		modified Jones Model
4	Kothari, Leone and Wasley (2005)	-	-	/	/	-	modified Jones Model
5	Bartov et. Al. (2000)	/	/	/	/	/	modified Jones Model

ที่มา : การทบทวนวรรณกรรม

คุณภาพการสอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชี Big 4 และ Non – Big 4

สำนักงานสอบบัญชีแบ่งออกเป็น 2 ประเภทโดยใช้ขนาดของสำนักงานสอบบัญชีเป็นเกณฑ์ในการแบ่ง คือ สำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ (Big 4) ประกอบด้วย บริษัท 1. ดีลอยด์ทูชโทมัตสึ ไซยเคส จำกัด (Deloitte) 2. บริษัทสำนักงาน อีวาย จำกัด เดิมชื่อ Ernst & Young 3. บริษัทเคพี เอ็มจี (KPMG) และ 4. ไพรซ์วอเตอร์เฮาส์ คูเปอร์ เอปียูเอส จำกัด (PwC) และอีก 1 ประเภทคือสำนักงานสอบบัญชีขนาดเล็ก (Non – Big 4) Choi et al. 2010 and Lawrence et al. (2011), กฤตยา จิรวาณิชไพศาล (2554), อรณันต์ ผดุงสังกุล (2554), กนกกร แก้วประภา และคณะ (2556) และพลอยไพสิน ตันติสกล (2559) จากการศึกษาวิจัยเหล่านี้ พบว่าคุณภาพการสอบบัญชีของสำนักงานขนาดใหญ่ (Big 4) จะดีกว่าสำนักงานสอบบัญชีขนาดเล็ก (Non – Big 4) เช่น งานวิจัยของ DeAngelo (1981) Lennox (1999) เสนอทฤษฎีพื้นฐานของชื่อเสียง (Reputation Theory) อธิบายถึงคุณภาพการสอบบัญชี

ของสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ดีกว่าสำนักงานสอบบัญชีขนาดเล็ก เนื่องจาก สำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่มีแรงจูงใจในการหลีกเลี่ยงการถูกทำลายชื่อเสียงจากการถูกฟ้องร้องดำเนินคดีจึงมีการปฏิบัติงานตรวจสอบบัญชีที่มีคุณภาพ อีกทั้งสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ยังมีงบประมาณในการสนับสนุนให้บุคลากรมีการฝึกอบรมและการตรวจสอบบัญชีให้เป็นไปตามมาตรฐานการสอบบัญชีดีกว่าสำนักงานสอบบัญชีขนาดเล็ก นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ Dye (1993), Choi et al (2010), Becker et al (1998), Jones (1991), Zuo and Guan (2014) ยังกล่าวสนับสนุนผลงานวิจัยข้างต้นว่า สำนักงานสอบบัญชีที่มีขนาดใหญ่ย่อมมีศักยภาพมากกว่าสำนักงานสอบบัญชีขนาดเล็ก

แต่อย่างไรก็ตาม ยังมีงานวิจัยที่กล่าวขัดแย้งว่าคุณภาพของสำนักงานสอบบัญชีไม่ได้ขึ้นอยู่กับขนาดของสำนักงานสอบบัญชีแต่ละประเภท เนื่องจาก ไม่ว่าจะเป็นสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่หรือขนาดเล็กย่อมยึดถือปฏิบัติเป็นไปตามมาตรฐานการสอบบัญชีที่กำหนดเป็นไปทิศทางเดียวกัน เช่น Jeong and Rho (2004) ได้ศึกษาคุณภาพการสอบบัญชีของประเทศเกาหลี โดยใช้ค่า Discretionary Accrual (DA) เป็นตัวแทนของคุณภาพการสอบบัญชี พบว่า บริษัทที่เปลี่ยนแปลงสำนักงานสอบบัญชีไม่มีความแตกต่างของค่า Discretionary Accrual (DA) อย่างมีนัยสำคัญระหว่างก่อนและหลังการเปลี่ยนแปลงสำนักงานสอบบัญชี แสดงว่าคุณภาพการสอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่และขนาดเล็กไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกันกับงานวิจัยของ Lawrence et al (2011) ศึกษาคุณภาพการสอบบัญชีระหว่างสำนักงานสอบบัญชีทั้ง 2 ประเภท โดยใช้ 3 ลักษณะในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ 1. Discretionary Accrual (DA) 2. ต้นทุนที่คาดหวังในส่วนของผู้ถือหุ้นหรือส่วนของผู้ถือหุ้น 3. การวิเคราะห์ความถูกต้องในการพยากรณ์ของนักลงทุน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของสำนักงานสอบบัญชีไม่แตกต่างกัน

จากการทบทวนวรรณกรรมจะแสดงให้เห็นได้ว่าการวัดคุณภาพของสำนักงานสอบบัญชียังมีทิศทางที่ยังไม่สรุปเป็นเชิงประจักษ์ถึงศักยภาพในการตรวจสอบการจัดการกำไรของบริษัท ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเปรียบเทียบศักยภาพของสำนักงานสอบบัญชีระหว่างสำนักงานบัญชี Big 4 และสำนักงานสอบบัญชี Non – Big 4 ในปัจจุบันว่าเป็นอย่างไร ซึ่งในการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้ตัวแทนของคุณภาพการสอบบัญชีโดยวัดจากคุณภาพกำไร โดยใช้วิธีการตรวจสอบตามแนวคิดของ The modified Jones Model ที่เป็น Model ที่นิยมมากที่สุดในการวัดคุณภาพการสอบบัญชี Krishnan (2003), Jeong and Rho (2004), Gerayli et al. (2011) โดยสามารถแสดงเป็นกรอบแนวคิด ดังแสดงรูปภาพประกอบ 1



สมมติฐาน : สำนักงานสอบบัญชี Big 4 มีคุณภาพการสอบบัญชีที่แตกต่างกับ Non - Big 4

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยผลกระทบของการเปรียบเทียบสำนักงานสอบบัญชีที่มีต่อคุณภาพกำไร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคุณภาพการสอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชี Big 4 และ Non - Big 4

ระเบียบวิธีวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ที่เป็นข้อมูลทางการเงินที่รวบรวมได้จากงบการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 100 บริษัท ซึ่งเป็นบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดเอ็ม เอ ไอ (Market for Alternative Investment: MAI) 50 บริษัท และบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย 50 บริษัท รวมเป็น 100 บริษัท ที่รวบรวมอยู่ในเว็บไซต์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยเปรียบเทียบข้อมูลของบริษัทตั้งแต่ พ.ศ. 2554 จนถึงปี พ.ศ. 2558 เป็นระยะเวลา 5 ปี

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

การวัดคุณภาพการสอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีจากการทบทวนวรรณกรรมส่วนใหญ่นิยมใช้รายการเกณฑ์คงค้างเป็นตัวแปรในการศึกษา เนื่องจาก รายการเกณฑ์คงค้างสะท้อนให้เห็นถึงรูปแบบการเลือกวิธีการบัญชีรวมถึงการใช้ดุลพินิจของฝ่ายบริหารในการบันทึกหรือรับรู้รายการคงค้าง (Discretionary Accrual : DA) ดังนั้น รายการเกณฑ์คงค้างจึงเป็นตัวแปรที่สำคัญในการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ โดยใช้ตามแนวคิดของ The modified Jones Model ที่เป็น Model ที่นิยมมากที่สุดในการวัดคุณภาพการสอบบัญชี (Krishnan 2003, Jeong and Rho 2004, Gerayli et al. 2011)

ผลการวิจัย

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบสำนักงานสอบบัญชีที่มีประเภทแตกต่างกัน (t-test)

ตัวแปร	Big 4		Non – Big 4		t	p-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
คุณภาพกำไร	1.9811	1.9811	0.3939	6.82391	1.656	0.101

จากตารางที่ 2 พบว่า สำนักงานสอบบัญชีที่มีประเภทแตกต่างกันมีคุณภาพการสอบบัญชีโดยวัดจากคุณภาพกำไรของ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ MAI ไม่แตกต่างกัน ($p>0.05$)

สรุป

สำนักงานสอบบัญชีที่มีประเภทแตกต่างกันมีคุณภาพการสอบบัญชีที่ไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก การวัดคุณภาพการสอบบัญชี ไม่ว่าจะเป็นสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่อย่าง Big 4 หรือสำนักงานสอบบัญชีขนาดเล็ก Non – Big 4 จะต้องยึดปฏิบัติเป็นไปตาม มาตรฐานการสอบบัญชีที่รับรองทั่วไปเพื่อให้ได้มาซึ่งหลักฐานการตรวจสอบที่เพียงพอและครบถ้วน การที่จะทราบได้ว่าบริษัทมีการ บริหารกำไรมากหรือน้อยเพียงใดที่อาจส่งผลกระทบต่อต้นทุนนั้น ผู้สอบบัญชีจะต้องใช้ดุลพินิจในการวิเคราะห์ของข้อมูลที่ได้มาอย่าง สมเหตุและสมผล มีความเปรียบเทียบของทิศทางของข้อมูลในการใช้นโยบายหรือการประมาณการที่เกิดขึ้นจากดุลพินิจของฝ่ายบริหาร ซึ่งข้อกำหนดดังกล่าวก็อยู่ภายใต้ของการปฏิบัติงานตรวจสอบเป็นไปตามมาตรฐานการสอบบัญชีที่รับรองทั่วไป โดยผู้วิจัยต้องการที่ จะสื่อให้เห็นว่า คุณภาพการสอบบัญชี ไม่ได้วัดจากการบริหารกำไรแต่เพียงอย่างเดียว คุณภาพการสอบบัญชียังสามารถวัดได้จากการ สนับสนุนของผู้บริหารสำนักงานสอบบัญชีที่จะส่งเสริม พัฒนาให้ผู้สอบบัญชีเป็นบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญอยู่ตลอดเวลา มีการติดตาม มาตรฐานทางการบัญชีที่เกี่ยวข้องต่อการรายงานทางการเงิน ที่จะเป็นประโยชน์ต่อต้นทุนในการนำรายงานของผู้สอบบัญชีไปใช้ใน การตัดสินใจในเบื้องต้น นอกจากนี้สำนักงานสอบบัญชียังสามารถคงไว้ซึ่งลูกค้าของสำนักงานจากความไว้วางใจต่อผลการปฏิบัติงาน ของผู้ตรวจสอบ รวมถึงการสร้างชื่อเสียงแก่สำนักงานและการเจริญเติบโตได้ในอนาคต โดยไม่มีการแบ่งแยกระหว่างขนาดของสำนั กงานสอบบัญชี สอดคล้องกับการศึกษาของ Jeong and Rho (2004) ได้ศึกษาคุณภาพการสอบบัญชีของประเทศเกาหลี โดยใช้ Discretionary Accrual (DA) เป็นตัวแทนของคุณภาพการสอบบัญชี และศึกษาว่า บริษัทที่เปลี่ยนแปลงสำนักงานสอบบัญชีจากสำนั กงานสอบบัญชีขนาดใหญ่เป็นสำนักงานสอบบัญชีขนาดเล็ก และบริษัทที่เปลี่ยนสำนักงานสอบบัญชีจากสำนักงานสอบบัญชีขนาดเล็ก เป็นสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่จะมี Discretionary Accrual (DA) เปลี่ยนแปลงไปหรือไม่ พบว่า บริษัทที่มีการเปลี่ยนแปลง สำนักงานสอบบัญชีไม่มีความแตกต่างของค่า Discretionary Accrual (DA) อย่างมีนัยสำคัญระหว่างก่อนและหลังการเปลี่ยนแปลง สำนักงานสอบบัญชี แสดงว่า คุณภาพการสอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่และสำนักงานสอบบัญชีขนาดเล็กไม่แตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญ Lawrence et al (2011) ศึกษาคุณภาพการสอบบัญชีระหว่างสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่และสำนักงานสอบบัญชี ขนาดเล็กโดยใช้ตัวแทนในการวัดคุณภาพการสอบบัญชี 3 ลักษณะ คือ Discretionary Accrual (DA), ต้นทุนที่คาดหวังในส่วนของผู้ถือ หุ้นหรือส่วนของเจ้าของ และการวิเคราะห์ความถูกต้องในการพยากรณ์ของนักลงทุน จากการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัย สำคัญระหว่างคุณภาพการสอบบัญชี อรگانต์ ผดุงสังกุล (2554) ศึกษาความแตกต่างระหว่างคุณภาพงานสอบบัญชีของสำนั กงานสอบบัญชีขนาดใหญ่และสำนักงานสอบบัญชีในประเทศไทยโดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่ง ประเทศไทยและทดสอบความแตกต่างระหว่างคุณภาพการสอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่และขนาดเล็ก พบว่า ไม่ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ และงานวิจัยของกนกอร แก้วประภา และคณะ (2556) ศึกษาความแตกต่างของคุณภาพการสอบบัญชีของ สำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่และสำนักงานสอบบัญชีขนาดเล็กที่มีต่อการจัดการกำไร โดยใช้รายการพึงรับพึงจ่ายจากดุลพินิจของฝ่าย บริหารผลการศึกษา พบว่า สำนักงานสอบบัญชีทั้ง 2 ประเภทมีการยับยั้งการจัดการกำไรไม่แตกต่างกัน คุณภาพการสอบบัญชีของ สำนักงานสอบบัญชีไม่ว่าจะเป็น Big 4 และ Non - Big 4 มีความไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก การปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบเพื่อแสดง ความเห็นในรายงานของผู้สอบบัญชานั้น สำนักงานสอบบัญชีจะต้องยึดถือปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรฐานการสอบบัญชีในทิศทางเดียวกัน Jeong and Rho (2004)ม Lawrence et al (2011), อรگانต์ ผดุงสังกุล (2554), กนกอร แก้วประภา และคณะ (2556), พลอย ไพลิน ดันติสกล (2559)

ข้อเสนอแนะ

การศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบกับบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ และบริษัทจดทะเบียนในตลาด MAI จำนวน 100 บริษัท ดังนั้น เพื่อให้ข้อมูลการศึกษางานวิจัยในอนาคตได้ข้อมูลที่เชิงกว้างและสามารถเป็นผลลัพธ์เชิงประจักษ์จึงมีการขยายขอบเขตการศึกษาทั้งบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ทั้ง 2 ประเภทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ พร้อมทั้งแยกประเภทของกลุ่มอุตสาหกรรมของแต่ละประเภท รวมถึงลงพื้นที่ในการสัมภาษณ์ข้อมูลกับผู้บริหาร ผู้สอบบัญชี เพื่อให้ข้อมูลมีความชัดเจนและเชิงลึกมากยิ่งขึ้นที่จะเป็นประโยชน์ต่อกลางทุน

กิตติกรรมประกาศ

บทความวิจัยฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความรู้และความช่วยเหลืออย่างสูงยิ่งจากอาจารย์ปิยาภัสร์ดีดีโก เจริญสุคนธ์ ที่ได้สอนกระบวนการทำวิจัยทางการบัญชี ได้สละเวลาอันมีค่าในการตรวจสอบบทความวิจัยให้มีความสมบูรณ์ และได้มอบประสบการณ์ในการนำเสนอบนเวทีนานาชาติในครั้งนี้ ที่เป็นประโยชน์ต่อนิสิตสาขาบัญชีในอนาคต

คุณค่าและประโยชน์จากบทความวิจัยฉบับนี้ นิสิตขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบูรพาจารย์ ซึ่งเป็นผู้มีพระคุณที่มีส่วนทำให้ นิสิตประสบความสำเร็จในการเรียนในรายวิชาสัมมนาการรายงานทางการเงิน ซึ่งผู้วิจัยจะนำความรู้ที่ได้รับไปพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อประโยชน์ต่อตนเองสังคม และประเทศชาติสืบไป

เอกสารอ้างอิง

- กนกกร แก้วประภา รติยา ไชยหลายส์ และอรพรรณ ชันวัง. (2556). คุณภาพการสอบบัญชีและการจัดการกำไร. *วารสารมหาวิทยาลัยนเรศวร*, 21(2), 37-44
- กฤตยา จิรวาณิชไพศาล. (2554). *คุณภาพการสอบบัญชีของ Big 4 ในแต่ละประเทศ*. (รายงานการศึกษาอิสระปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- พลอยไพลิน ดันติสกล. (2559). *การวัดคุณภาพการสอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีที่ตรวจสอบและแสดงความเห็นต่อรายงานทางการเงินของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น).
- เมตตา บุรพุกศลศรี. (2553). *การตกแต่งกำไรผ่านการใช้ดุลพินิจในการสร้างรายการทางธุรกิจ*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- สุทธิณี เทพปริยะพล. (2554). พฤติกรรมการตกแต่งกำไรในไตรมาสที่สี่เพื่อบรรลุเป้าหมายกำไรประจำปี. *วารสารวิชาชีพบัญชี*, 7(19), 63-73.
- อรกานต์ ผลสูงจุลกุล. (2554). ความแตกต่างของคุณภาพงานสอบบัญชีระหว่างสำนักงานสอบบัญชี 'Big4 และ Non-Big 4 สามารถบอกลักษณะของลูกค้าได้หรือไม่: หลักฐานจากบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (รายงานการศึกษาอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- Akers, M. D., Giacomino, D. E., & Belovary, J. L. (2007). Earnings management and its implications. *The CPA Journal*, 77(8), 64-68.
- Bartov, E., Gul, A.F., and Tsui, S.L.J. (2000). Discretionary – Accruals Models and Audit Qualifications. *Journal of Accounting and Economics*, 22(3), 71-97.
- Becker, C. L., DeFond, M. L., Jiambalvo, J. & Subramanyam, K.R. (1998). The Effect of Audit Quality on Earnings Management. *Contemporary Accounting Research*, 15, 1-24.
- Browa, P., Beekes, W. & Verhoeven, P. (2011). Corporate Governance, Accounting and Finance: A Review. *Accounting & Finance*, (51), 96-172.
- Bushman, R. & Smith, A. (2001). Financial Accounting Information and Corporate Governance. *Journal of Accounting and Economics*, (32), 237-333.
- Choi, J., Kim, ZFrancis C., Kim, J., and Zang, Y. (2010). Audit office size, Audit Quality, and Audit Pricing. *A Journal of Practice & Theory*, 29(1), 73-97.
- DeAngelo, E.L. (1981). Auditor Size and audit quality. *Journal of Accounting and Economics*, 3(1981), 183-199.
- Dechow, P., and Skinner, D. 2000. *Earnings Management: Reconciling the Views of Accounting Academics, Practitioners*.
- Dechow P., W. Ge and C. Schrand. (2010). Understanding earnings quality: A review of the proxies, their determinants and their consequences. *Journal of Accounting and Economics*, 50, 344-401.

- Dye, R.A. (1993). Auditing standards, legal liability and auditor wealth. *Journal of Political Economy*, 101(5), 887-914.
- Graham, J., Harvey, R. and Rajgopal S. (2005). The Economic implications of Corporate Financial Reporting. *Journal of Accounting and Economics*, (40), 3-73.
- Graham, J.R., Harvey, C. R., R., & Rajgopal, S. (2005). The economic implications of corporate financial reporting. *Journal of Accounting and Economics*, 40, 3-73.
- Healy, P., & Wahlen, J. (1999). A review of the earnings management literature and its implications for standard setting. *Accounting Horizons*, 13, 365-383.
- Healy, P. M., and Wahlen, M., (1999). A Review of t he Earning Management literature and Its Implication for Standard Seting. *Accounting Horizons*, 13(4), 365-385
- Jeong, S. W., and Rho, J. (2004). Big Six auditors and audit quality: The Korea evidence. *The International Journal of Accounting*, 39, 175-196.
- Jones, J. (1991). Earnings Management During Import Relief Investigations. *Journal of Accounting Research*, 29, 193-228.
- Krishnan, V.G., Ma, M., Yan, W. (2015). Do auditors with a deep pocket provide a high quality audit? and Regulators." *Accounting Horizons*, 14(2), 235-250.
- Kothari, S.P., Leone, J.A., and Wasley, E. C. (2005). Performance Matched Discretionary Accrual Measures. *Journal of Accounting and Economics*, 39(1), 163-197.
- Lawrence, A., Meza, M.M., and Zhang, P. (2011). Can Big 4 versus Non – Big 4 differences in Audit – Quality Proxies be Attributed to Client Characteristics?. *The Accounting Review*, 80(1), 256-286.
- McKee, T. E. (2005). *Earnings management: An executive perspective*. Singapore: Cengage Learning.
- Mulford, C.W.; and Comiskey E.E. (2002). *The financial number game: detecting creative accounting practices*. New York: John wiley & Sons.
- Saleh, Norman Mohd, & Ismail, Aida Hazlin. (2008). *The role of audit quality and corporat governance in mitigating earnings management for Malaysian IPO companies*. Retrieved from: <http://www.internationalconference.com> [2017, November 8].
- Schipper, K. (1989). Commentary on Earnings Management. *Accounting Horizons*, 3, 91-102.
- Zuo, L., and Guan, X. (2014). The Association of Audit Firm Size and Industry Speciazation on earnings management: Evidence in China. *The Macrotheme Review*, 37(7),1-21.

ความสัมพันธ์ของการกำกับดูแลกิจการที่ดี การจัดการกำไรที่มีต่อมูลค่ากิจการ ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ดลญา เบญจศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร¹
ภูริชา ซาเจริญ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร²
ปวีศา พลวงศ์สกุล, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร³
ปิยาภักดิ์ดีโก เจริญสุนทร, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร⁴
จิตติ สกลวิญญูธาดา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร⁵
วรวิทย์ กุลตังวัฒนา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร⁶
เบญจวรรณ ศุภัทธพรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร⁷

Email: Rsu_18@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบของการกำกับดูแลกิจการที่ดี การจัดการกำไรที่มีต่อมูลค่ากิจการของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยทำการศึกษาบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกลุ่มบริษัทที่ผ่านการคัดเลือก SET 50 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ซึ่งการกำกับดูแลกิจการที่ดี การจัดการกำไร ได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระมีอิทธิพลต่อมูลค่ากิจการ ผลการวิจัยพบว่า 1) การกำกับดูแลกิจการที่ดี ด้านโครงสร้างของผู้ถือหุ้นมีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อการบริหารกำไร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) การกำกับดูแลกิจการที่ดี ด้านขนาดของกิจการมีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อมูลค่ากิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) การบริหารกำไรไม่มีความสัมพันธ์ต่อมูลค่ากิจการ

คำสำคัญ: การกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารกำไร มูลค่ากิจการ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ABSTRACT

The objective of this research to relationship between Good Corporate Governance Earnings Management firm value of of firms listed in the Stock Exchange of Thailand (SET 50). Statistics used for data analysis were Correlation and Regression Analysis. Good Corporate Governance and Earnings Management was regarded as independent variable that have effect on firm value. The results revealed the following findings : 1) Good Corporate Governance have relationships and positive effects on Earnings Management. 2) Good Corporate Governance, Size

¹ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร

² มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร

³ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร

⁴ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร

⁵ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร

⁶ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร

⁷ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร

have relationships and positive effects on firm value and Earnings Management no have relationships and positive effects on firm value.

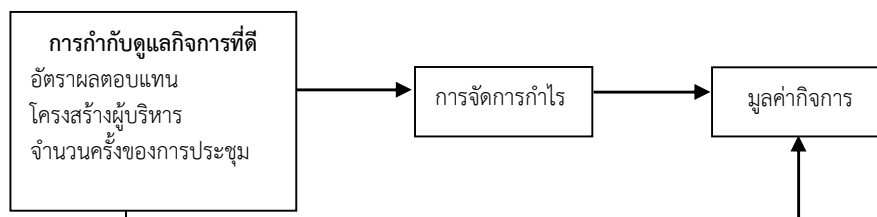
Keywords: Good Corporate Governance Earnings Management firm value

บทนำ

วิกฤตการณ์ทางการเงินในภูมิภาคเอเชีย รวมทั้งการล้มละลายของสถาบันการเงินตลอดจนภาคธุรกิจทั้งในภูมิภาคเอเชียและภูมิภาคอื่น ทั่วโลก อันเป็นผลมาจากการสืบเนื่องจากการขาดการกำกับดูแลกิจการที่ดีในบริษัท ได้ส่งผลเสียหายต่อบุคคลหลายฝ่ายไม่ว่าจะเป็นผู้ถือหุ้นรายย่อย ผู้ถือหุ้นที่เป็นสถาบันการลงทุน กองทุนสำหรับเลี้ยงชีพ หรือแม้กระทั่งพนักงานของบริษัทเอง ดังนั้นหัวใจของกลไกการกำกับดูแลกิจการที่ดีจึงกลายเป็นประเด็นที่ได้รับความสนใจอย่างกว้างขวางในปัจจุบันที่เชื่อว่าหากมีบริษัท “การกำกับดูแลกิจการที่ดี” ก็จะทำให้นักลงทุนได้รับผลตอบแทนจากการลงทุนในหลักทรัพย์อย่างยุติธรรม และส่งผลให้กิจการมีภาพพจน์ที่ดีขึ้นไปยิ่งขึ้นในสายตาผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ประชาชนทั่วไป รวมไปถึงคู่ค้าของบริษัท (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2548) ซึ่งตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเป็นตลาดที่นำลงทุนมากตลาดหนึ่งในภูมิภาคเอเชีย ดังนั้น การสร้างความเชื่อมั่นให้นักลงทุนโดยการส่งเสริมให้มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีจะช่วยให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างยั่งยืน (ฉวีวรรณ ชูสนุก, 2555) และมีประสิทธิภาพแล้วย่อมสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร อันเป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นผู้ถือหุ้นและนักลงทุนก็จำเป็นต้องประเมินองค์กร เพื่อใช้ในการตัดสินใจลงทุน ดังนั้น การกำกับดูแลกิจการที่ดี จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถชี้วัดประสิทธิภาพ หรือเป็นสิ่งที่ผลักดันให้เกิดมูลค่ากิจการ (Firm Value) อีกด้วย ในขณะเดียวกัน การกำกับดูแลกิจการที่ดีไม่ได้มุ่งเน้นในการบริหารองค์กรที่มีความโปร่งใสแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น การกำกับดูแลกิจการที่ดียังสามารถลดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ภายในและภายนอกองค์กรที่ดีด้วย เพิ่มความเชื่อมั่นให้กับนักลงทุนและผู้ซึ่งบการเงิน นอกจากนี้แล้วยังสามารถยับยั้งการนำไปสู่การจัดการกำไรภายในองค์กรเช่นเดียวกันที่เป็นผลมาจากการแทรกแซงของฝ่ายบริหารในการนำเสนอการรายงานทางการเงินต่อบุคคลภายนอก จากการศึกษางานวิจัยในอดีตพบถึงความเกี่ยวข้องของการกำกับดูแลกิจการที่ดีกับการจัดการกำไร เช่น จิรณา โฉมจันทร์ 2550 “กล่าวว่าบทบาทของคณะกรรมการอิสระในคณะกรรมการบริษัทและอนุกรรมการตรวจสอบมีผลกระทบเชิงบวกต่อการจัดการกำไร โดยใช้แบบจำลองของ Jones (1991) โดยใช้วิธีผลรวมของรายการเกณฑ์คงค้างในการวัดขนาดของกำไร โพริน ใจทนต์ (2555) กล่าวว่า การกำกับดูแลกิจการกับการจัดการกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการจัดการกำไร นอกจากนี้ผลการวิจัยในต่างประเทศยังพบว่า การปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกิจการที่ดี จะช่วยลดปัญหาตัวแทน และตลอดจนช่วยลดการจัดการกำไรที่เกิดจากพฤติกรรมของฝ่ายบริหารอีกด้วย Wyszocki, (2003) Chen, Elder and Hsieh, (2007), Liu and Lu (2007), Henry (2010) การที่จะประเมินการจัดลำดับของการกำกับดูแลกิจการที่ดีนั้นจึงจำเป็นต้องอาศัยตัวชี้ผลการดำเนินงาน (Performance Measures) ที่สามารถเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และเป็นสิ่งที่ผลักดันให้เกิดมูลค่ากิจการ (อัจฉรา เรืองสุวรรณ, 2549) จะเห็นได้ว่าในปัจจุบันมีผู้คิดค้นเทคนิคและวิธีต่างๆ ที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานต่างๆ มากมายไม่ว่าจะเป็นการวัดผลการปฏิบัติงาน ที่เน้นเฉพาะตัวเลขทางบัญชีจากงบการเงิน ข้อมูลเกี่ยวกับมูลค่าทางการตลาดเข้าด้วยกันที่เรียกว่า แนวคิด Tobin's Q เป็นแนวคิดหนึ่งที่ผู้บริหารส่วนใหญ่นำมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานหรือวัดมูลค่ากิจการ ซึ่ง แนวคิด Tobin's Q เป็นแนวคิดที่นำเสนอโดย Professor James T. Tobin ศาสตราจารย์แห่งมหาวิทยาลัย Yale แนวคิด Tobin's Q เป็นตัววัดผลงานที่เกิดจากแนวคิดการผสมผสานข้อมูลจากงบการเงินและมูลค่าทางการตลาดของหุ้นที่อยู่ในมือของผู้บริหาร Professor James T. Tobin เชื่อว่าโมเดล Tobin's Q เป็นตัววัดที่สะท้อนให้เห็นถึงมูลค่ากิจการ เพราะอัตราส่วนนี้สามารถใช้การคาดการณ์ตัดสินใจว่าเงินลงทุนในอนาคต โดยตัวเลขจะอยู่ในรูปของ Ratio ซึ่งคำนวณจากการหารค่าตลาด (Market Value) ของสินทรัพย์ขององค์กรด้วยราคาเปลี่ยนแทน (Replacement Cost) ของสินทรัพย์นั้น แนวทางในการคำนวณ Tobin's Q ที่ใช้ในงานวิจัยประกอบด้วย การคำนวณค่า Tobin's Q ตามแนวทางของ Lindenberg and Ross ได้รับการยอมรับว่ามีความถูกต้องตามหลักทฤษฎี Chung และ Pruitt จึงทำการวิจัยเพื่อทดสอบว่าค่า Tobin's Q ที่คำนวณได้จะมีค่าใกล้เคียงกันมาก (มีความคล้ายคลึงกันอย่างน้อย 96%) (สิรินทร์ ศรีมงคลพิทักษ์, 2557) จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหารด้านการกำกับดูแลกิจการ กลุ่มประชากรครอบคลุมอเมริกาเหนือ และยุโรป ผลการสำรวจพบว่ากรรมการบริษัทและผู้บริหารตระหนักว่าการกำกับดูแลกิจการมีความสำคัญมากขึ้นเนื่องจากความกดดันที่ต้องการจะลดความผันผวนที่องค์กรไม่ได้คาดหวังไว้ของกำไร การต้องปฏิบัติตามคำสั่งของ Sarbanes-Oxley Act และกฎหมายอื่นที่คล้ายคลึงกันระดับโลก รวมทั้งแรงกดดันจากนักลงทุนเริ่มให้ความสำคัญกับนโยบายและกระบวนการขององค์กรมากขึ้น (PricewaterhouseCoopers, 2004) ในทำนองเช่นเดียวกันได้ศึกษา ระดับของการนำเอากรอบการกำกับดูแลกิจการมาใช้ในองค์กรโดยศึกษาตามแนวคิดของ COSO ERM “Enterprise Risk Management” พบว่า องค์ประกอบของการกำกับดูแลกิจการในแต่ละองค์ประกอบได้ถูกนำมาใช้ปฏิบัติไม่เท่ากัน โดยองค์ประกอบที่นำมาใช้สูงสุดก็คือ กิจกรรมการควบคุม การติดตามผล และการประเมินความเสี่ยง ตามลำดับ

ดังนั้น ในการศึกษางานวิจัยจึงได้นำเสนอในส่วนของการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยมุ่งเน้นการนำการกำกับดูแลกิจการมาใช้ในการประเมินที่จะส่งผลต่อ การจัดการกำไร และมูลค่ากิจการ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่า การที่กิจการมีการกำกับดูแลกิจการที่ดีจะมีผลกระทบต่อการจัดการกำไร และมูลค่ากิจการหรือไม่ และเป็นไปทิศทางใด และสามารถเพิ่มความเชื่อมั่นให้นักลงทุนได้หรือไม่ ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการประกอบการตัดสินใจในการจัดให้มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีต่อไป

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานที่ 1 การกำกับดูแลกิจการที่ดีมีอิทธิพลต่อการจัดการกำไร

สมมติฐานที่ 2 การกำกับดูแลกิจการที่ดีมีอิทธิพลต่อมูลค่ากิจการ

สมมติฐานที่ 3 การจัดการกำไรมีอิทธิพลต่อมูลค่ากิจการ

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยผลกระทบของการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่มีต่อการจัดการกำไรและมูลค่ากิจการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการกำกับดูแลกิจการที่ดี การจัดการกำไรที่มีต่อมูลค่ากิจการ
2. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการที่ดีกับการจัดการกำไร
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการที่ดีกับมูลค่ากิจการ
4. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการกำไรกับมูลค่ากิจการ
5. เพื่อทดสอบผลกระทบของการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่มีต่อการจัดการกำไร
6. เพื่อทดสอบผลกระทบของการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่มีต่อมูลค่ากิจการ
7. เพื่อทดสอบผลกระทบของการจัดการกำไรกับที่มีต่อมูลค่ากิจการ

ระเบียบวิธีวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

1. ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

เป็นข้อมูลงบการเงินรายปีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกลุ่มบริษัทที่ผ่านการคัดเลือก 50 อันดับแรก (SET 50) โดยศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลของงบการเงิน การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้จากแหล่งข้อมูลที่มีอยู่แล้ว ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยฐานข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัยนี้จะได้จากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในระบบเผยแพร่ข้อมูลของตลาดหลักทรัพย์ (Setsmart) ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยใช้ข้อมูลงบการเงินในช่วงเวลา พ.ศ. 2559 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้ ตัวแปรอิสระ คือ การกำกับดูแลกิจการที่ดี และการจัดการกำไร ตัวแปรตาม คือ มูลค่ากิจการ

2. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ประกอบด้วย การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณในการทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของทิศทางของตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ซึ่งเขียนเป็นสมการ ดังนี้

$$\text{Earnings Management} = \beta_0 + \beta_1 (\text{RE}) + \beta_2 (\text{ST}) + \beta_1 (\text{WT}) + \epsilon \quad (1)$$

$$\text{Value} = \beta_0 + \beta_1 (\text{RE}) + \beta_2 (\text{ST}) + \beta_1 (\text{WT}) + \epsilon \quad (2)$$

$$\text{Value} = \beta_0 + \beta_1 (\text{Earnings Management}) + \epsilon \quad (3)$$

เมื่อ Earnings Management	แทน การจัดการกำไร
RE	แทน อัตราผลตอบแทน
ST	แทน โครงสร้างผู้ถือหุ้น
WT	แทน ขนาดของกิจการ
ϵ	แทน ค่าความคลาดเคลื่อน
β	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการกำกับดูแลกิจการกับการจัดการกำไร

Valuable	EM**	RE	ST	WT	VIF
EM	-	0.164	0.362*	0.261*	
RE		-	0.014	0.041	1.002
ST			-	0.014	1.011
WT				-	1.013

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ** หมายถึง Earnings Management

จากตาราง 1 พบว่า การกำกับดูแลกิจการ ด้านโครงสร้างผู้ถือหุ้น (ST) และขนาดของกิจการ (WT) มีความสัมพันธ์กันซึ่งอาจเกิดเป็นปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระ มีค่าตั้งแต่ 1.002 – 1.013 ซึ่งมีความน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ไม่ทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black แบล็ค, 2006 : 585)

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณโดยใช้การจัดการกำไร

Corporation Governance	Earnings Management		t	p-value
	B	Standard Error		
constant	1.157	0.891	1.298	0.201
Rate of Return (RE)	-0.039	0.034	-1.146	0.259
ownership structure (ST)	0.073	0.030	2.445	0.019*
Size (WT)	- 0.230	0.147	-1.567	0.125
F = 3.573 p = 0.022 Adj R ² = 0.149				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า การกำกับดูแลกิจการที่ดี ด้านโครงสร้างผู้ถือหุ้นมีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อการจัดการกำไรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 การกำกับดูแลกิจการ ด้านโครงสร้างผู้ถือหุ้นมีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อการจัดการกำไร จากนั้นผู้วิจัยได้สร้างสมการพยากรณ์การจัดการกำไร ดังนี้

$$\text{Earnings Management} = 1.157 + 0.073 (\text{ST})$$

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการกำกับดูแลกิจการกับมูลค่ากิจการ

Valuable	Value	RE	ST	WT	VIF
Value	-	0.139	0.006	0.645*	
RE		-	0.014	0.041	1.002
ST			-	0.104	1.011
WT				-	1.013

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
19 ธันวาคม 2560

จากตาราง 3 พบว่า การกำกับดูแลกิจการ ด้านขนาดของกิจการ (WT) มีความสัมพันธ์กันซึ่งอาจเกิดเป็นปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระ มีค่าตั้งแต่ 1.002 – 1.013 ซึ่งน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ไม่ทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black แบล็ค, 2006 : 585)

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณโดยใช้มูลค่ากิจการ

Corporation Governance	Value		t	p-value
	B	Standard Error		
constant	12.193	2.113	5.769	0.000
Rate of Return (RE)	0.077	0.082	-0.948	0.349
ownership structure (ST)	-0.036	0.071	-0.500	0.619
Size (WT)	1.900	0.348	-5.466	0.000*
F = 10.424 p = 0.000 Adj R ² = 0.391				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4 พบว่า การกำกับดูแลกิจการด้านขนาดของกิจการมีความสัมพันธ์และผลกระทบกับมูลค่ากิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 การกำกับดูแลกิจการ ด้านโครงสร้างผู้ถือหุ้นมีความสัมพันธ์และผลกระทบกับการจัดการกำไร จากนั้นผู้วิจัยได้สร้างสมการพยากรณ์มูลค่ากิจการ ดังนี้

$$\text{Value} = 12.193 + 1.900 (\text{WT})$$

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการจัดการกำไรกับมูลค่ากิจการ

Valuable	Value	EM
Value	-	0.203
EM		-

จากตาราง 5 พบว่า การกำกับดูแลกิจการ ด้านขนาดของกิจการ (WT) มีความสัมพันธ์กันซึ่งอาจเกิดเป็นปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระ มีค่าตั้งแต่ 1.002 – 1.013 ซึ่งน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ไม่ทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black แบล็ค, 2006 : 585)

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณโดยใช้มูลค่ากิจการ

Earnings Management	Value		t	p-value
	B	Standard Error		
constant	1.119	0.399	2.805	0.008
Earnings Management	0.568	0.419	1.358	0.182
F = 1.844 p = 0.000 Adj R ² = 0.019				

จากตาราง 6 พบว่า การจัดการกำไรไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อมูลค่ากิจการ จึงไม่ยอมรับสมมติฐานที่ 3 การกำกับดูแลกิจการ ด้านโครงสร้างผู้ถือหุ้นมีความสัมพันธ์และผลกระทบกับการจัดการกำไร

สรุป

จากการศึกษางานวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์และผลกระทบของการกำกับดูแลกิจการที่ดี การจัดการกำไรที่มีต่อมูลค่ากิจการของบริษัท จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า 1) การกำกับดูแลกิจการที่ดี ด้านโครงสร้างผู้ถือหุ้นมีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อการบริหารกำไร สอดคล้องกับ Bonazzi and islam (2007) แนวคิดของทฤษฎีตัวแทน (agency theory) กล่าวว่า เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องหลายฝ่ายในกิจการด้านตัวแทน และตัวการ กล่าวคือตัวการ คือ ผู้ถือหุ้น ต้องการที่จะว่าจ้างให้ตัวแทน คือ ผู้จัดการ หรือประธานฝ่ายบริหารให้ความร่วมมือในการบริหารงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยตัวการ

จะต้องจ่ายค่าตอบแทนให้กับตัวแทนตามสัญญาและผลการดำเนินงาน (Intakhan and Ussahawanitchakit, 2009) แต่อย่างไรก็ตาม Jensen and Meckling, (1976) อ้างอิงในภานุพงษ์ โมกโชส, (2557) กล่าวว่า การบริหารงานของกิจการอาจเกิดปัญหาเกี่ยวข้องกับตัวแทนหรือเกิดความขัดแย้งในการบริหารงานจากการมีความเห็นแตกต่างกันในเรื่องผลประโยชน์ ระหว่างฝ่ายบริหารและเจ้าของกิจการ โดยหากฝ่ายประธานบริหารต้องการได้รับผลตอบแทนสูงสุดด้วยการใช้ประโยชน์ในทรัพยากรของกิจการให้เกิดผลตอบแทนซึ่งอาจจะไม่เป็นไปตามความต้องการของบรรดาเจ้าของ Limpaphayom and Manmettakul (2013) พบว่า เจ้าของกิจการเป็นผู้บริหารมีผลกระทบในทิศทางบวกกับความต้องการใช้รายการคงค้างที่อยู่ในดุลพินิจของฝ่ายบริหาร ซึ่งแสดงถึงฝ่ายบริหารของกิจการเลือกใช้นโยบายทางบัญชีเพื่อจัดการกำไร ที่มีต่อมูลค่าของกิจการเพิ่มขึ้น ทฤษฎีตัวแทน (Agency Theory) กล่าวว่าเมื่อตัวการจ้างตัวแทนมาปฏิบัติงานในนามของตนและมอบอำนาจการตัดสินใจใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานเพื่อให้ตัวการได้รับประโยชน์สูงสุด ตัวการจะสร้างแรงจูงใจและระบบตรวจสอบ เพื่อให้มั่นใจว่าตัวแทนจะปฏิบัติงานโดยยึดประโยชน์ของตัวการเป็นหลัก แต่ธรรมชาติของมนุษย์ย่อมทำเพื่อประโยชน์ของตนเองก่อนประโยชน์ของผู้อื่นจึงเกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ Jensen & Meckling, (1976), Watts and Zimmerman (1986) นอกจากนี้แนวคิดตาม Bonus plan hypothesis กล่าวถึงวิธีที่ตัวการใช้สร้างแรงจูงใจให้ตัวแทนดำเนินงานเพื่อให้ตัวการได้รับประโยชน์สูงสุดเป็นแผนการจ่ายโบนัส คือจำนวนโบนัสขึ้นอยู่กับผลประกอบการ โดยมีสมมติฐานว่าปีใดผลกำไรใกล้เคียงเป้าที่จะได้รับโบนัส ผู้บริหารจะรับรู้กำไรของรอบบัญชีหน้าไว้รอบปัจจุบันเพื่อให้ตนได้รับโบนัส แต่ถ้าปีใดมีแนวโน้มว่ากำไรไม่ถึงเป้า ผู้บริหารจะเลื่อนการรับรู้รายได้รอบบัญชีปัจจุบันไปไว้รอบหน้า และรับรู้ค่าใช้จ่ายของรอบบัญชีหน้าไว้รอบปัจจุบัน เพื่อเพิ่มกำไรในรอบบัญชีหน้าให้สูงขึ้น ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนผู้บริหารกับการจัดการกำไรเป็นบวก 2) การกำกับดูแลกิจการ ด้านขนาดของกิจการมีความสัมพันธ์และผลกระทบกับกับมูลค่ากิจการ กนกกาญจน์ เรื่องปลอด (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดการกำไรผ่านรายการคงค้าง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการกำไรผ่านรายการคงค้างกับผลตอบแทนผู้บริหาร ขนาดกิจการ ขนาดสำนักงานสอบบัญชีสัดส่วนการก่อหนี้การ สุนทรนนท์ ธีระวณิชตระกูล (2553) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนของผู้บริหารและโครงสร้างผู้ถือหุ้นกับรายการคงค้างซึ่งใช้ดุลพินิจของผู้บริหาร โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามระดับของตัวแปรควบคุม ได้แก่อัตราส่วนราคาตลาดต่อราคาตามบัญชีผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอัตราส่วนราคาตลาดต่อราคาตามบัญชีอยู่ในศึกษาเรื่องการจัดการกำไรเมื่อมีการละเมิดข้อกำหนดในสัญญาเงินกู้ ใช้ขนาดกิจการเป็นตัวแปรควบคุม พบว่า ขนาดกิจการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจัดการกำไร Kate (2007) และภานุพงษ์ กัมปนาทโกศล (2551) พบว่า ขนาดของกิจการมีสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานทางการเงินต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับรายการที่รับฟังจ่ายโดยดุลพินิจของฝ่ายบริหารที่จะสามารถเป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้ใช้งบการเงินและนักลงทุนสามารถนำมาวิเคราะห์การจัดการกำไรผ่านรายการที่รับฟังจ่ายโดยดุลพินิจของฝ่ายบริหารได้ Aharony et al. (1993) และ จิรบุษ สันโดษ(2548) แสดงให้เห็นว่า บริษัทที่มีขนาดเล็กจะพยายามเพิ่มกำไรโดยการจัดการกำไรผ่านรายการที่รับฟังจ่ายเพื่อดึงดูดให้นักลงทุนสนใจการลงทุนกับบริษัทเพื่อหวังผลระดมทุนในอนาคตมากกว่าบริษัทที่มีขนาดใหญ่

ข้อเสนอแนะ

การศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเฉพาะบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เพียง 50 SET ที่จัดอันดับแรก ดังนั้น เพื่อให้ข้อมูลการศึกษางานวิจัยในอนาคตได้ข้อมูลที่เชิงกว้าง อาจจะศึกษางบการเงินย้อนหลัง 5 – 10 ปี เพื่อให้ข้อมูลด้านการเงินมีความเชิงลึกและชัดเจนมากยิ่งขึ้น ที่สามารถเป็นผลลัพธ์เชิงประจักษ์ พร้อมทั้งแยกประเภทของกลุ่มอุตสาหกรรมของแต่ละประเภท รวมถึงลงพื้นที่ในการสัมภาษณ์ข้อมูลกับผู้บริหาร ผู้สอบบัญชี เพื่อให้ข้อมูลมีความชัดเจนและเชิงลึกมากยิ่งขึ้นที่จะเป็นประโยชน์ต่อนักลงทุน

กิตติกรรมประกาศ

บทความวิจัยฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความรู้และความช่วยเหลืออย่างสูงยิ่งจากอาจารย์ปิยาภัสร์ดีดีโก เจริญสุคนธ์ ที่ได้สอนกระบวนการทำวิจัยทางการบัญชี ได้สละเวลาอันมีค่าในการตรวจสอบบทความวิจัยให้มีความสมบูรณ์ และได้มอบประสบการณ์ในการนำเสนอบนเวทีนานาชาติในครั้งนี้ ที่เป็นประโยชน์ต่อนิสิตสาขาการบัญชีในอนาคต

คุณค่าและประโยชน์จากบทความวิจัยฉบับนี้ นิสิตขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบูรพาจารย์ ซึ่งเป็นผู้มีพระคุณที่มีส่วนทำให้นิสิต ประสบความสำเร็จในการเรียนในรายวิชาสัมมนาการรายงานทางการเงิน ซึ่งนิสิตจะนำความรู้ที่ได้รับไปพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อประโยชน์ต่อตนเองสังคม และประเทศชาติสืบไป

เอกสารอ้างอิง

- กฤษฎณา กัมปนาทโกศล. (2548). การตกแต่งกำไรกับสัดส่วนการถือหุ้น. *วารสารวิชาชีพบัญชี*, 4(10), 66-78.
- จิรณา โฉมจันทร์. (2550). *การจัดการกำไร และกำไรกับดุลยภาพการของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ฉวีวรรณ ชูสนุก. (2555). อิทธิพลของกลไกการกำกับดูแลกิจการต่อประสิทธิภาพของการกำกับดูแลกิจการ และมูลค่าของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ*, 3(1).
- ไพโรจน์ ใจหัด. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการกับการจัดการกำไร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- ภาณุพงษ์ โมกโธสง. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างกลไกการกำกับดูแลกิจการ โครงสร้างของผู้ถือหุ้น ต้นทุนตัวแทนกับคุณภาพกำไรของกิจการจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ของประเทศไทย*. *วารสารการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี*, 7(1).
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์. สืบค้นเมื่อ 17 ตุลาคม 2560, จาก <http://www.sec.or.th/TH/Pages/home.aspx/> สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
- สิรินธร ศรีมงคลพิทักษ์. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปิดเผยข้อมูลพนักงานตามความสมัครใจ. *วารสารวิชาชีพบัญชี*, 8(21).
- สุนันท์ ธีระวิชิตระกูล. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างคำตอบแทนของผู้บริหารและโครงสร้างการถือหุ้นกับรายการคงค้างซึ่งใช้ดุลยพินิจของผู้บริหาร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- อจลรา เรืองสุวรรณ. (2549). *ผลกระทบการใช้ตราสารอนุพันธ์อัตราแลกเปลี่ยนที่มีต่อมูลค่าของกิจการก่อนและหลังการรับรู้ตราสารอนุพันธ์*. (วิทยานิพนธ์บัณฑิต มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- Aharony, J., Lin, C. J., & Loeb, M. P. (1993). Initial Public Offerings, Accounting Choices, and Earnings Management. *Contemporary Accounting Research*, 10(1), 61-81.
- Black, K. (2006). *Business statistics for contemporary decision making*. 4th ed. USA: John Wiley & Sons.
- Bonazzi, L., & Lslam, S.M.N. (2007). Agency theory and corporate governance: A study of the effectiveness of board in their monitoring of the CEO. *Journal of Modelling in Management*, 2(1).
- Chen, K.Y., Elder, R.J., and Hsieh, Y.M. (2007). Corporate governance and earnings management: The implications of corporate governance best-practice principles for Taiwanese Listed Companies. *Journal of Contemporary Accounting & Economics*, 3(2), 73-105.
- Jensen, M.C., & Meckling, W.H. (1976). Theory of the firm: managerial behavior, agency costs and ownership structure. *Journal of Financial Economics*, 4(3).
- Kate, J. (2007). The effect of Leverage Increases on Earning Management. *Journal of Business & Economic Studies*, 13(2), 24-46.
- Limpaphayom, P., & Manmettakul, S. (2013). *Managerial Ownership and Informativeness of Earnings: Evidence from Thailand*. Retrieved from: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.197.4822&rep=rep1&type=pdf>. Retrieved [22, November 2017].

การตัดสินใจผลิต เก็บรักษา และจำหน่ายข้าวพันธุ์พื้นเมืองของเกษตรกรในพื้นที่ลุ่มน้ำปากพนัง
อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

DECISION TO PRODUCE, PRESERVE AND DISTRIBUTE NATIVE RICE VARIETIES OF
FARMERS IN PAK PHANANG WATERSHED, PAK PHANANG DISTRICT, NAKHON SI
THAMMARAT PROVINCE

จินตนิษฐ์ รุ่งชื่อ, มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์¹
Email: jintanee@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาตัดสินใจผลิต จำหน่ายและเก็บรักษาข้าวพันธุ์พื้นเมืองของเกษตรกร รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคที่เป็นข้อจำกัดของเกษตรกรในการตัดสินใจขายข้าวพันธุ์พื้นเมืองของเกษตรกรในพื้นที่ลุ่มน้ำปากพนัง อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ออกสู่ตลาด โดยครอบคลุมพื้นที่ 4 ตำบล ได้แก่ ปากแพรก ท่าพญา บ้านเพ็ง และขนานนก จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้เทคนิคการสุ่มแบบโควตา ตำบลละ 100 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยหลัก 3 อันดับแรกที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายพันธุ์ข้าว คือ เกษตรกรให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์ในการผลิตเช่น บริโภคเอง/ขายมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.54, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.75) รองลงมาคือ ความภูมิใจในเอกลักษณ์ของข้าวพื้นเมือง (ค่าเฉลี่ย = 4.40, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.79) และ รสนิยมหรือความชื่นชอบในการบริโภค (ค่าเฉลี่ย = 4.28, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.95) ตามลำดับ ปัจจัยหลัก 3 อันดับแรกที่มีผลต่อการตัดสินใจจำหน่ายข้าว คือ เกษตรกรให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์ในการผลิตมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.46, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.83) รองลงมาคือ สายพันธุ์ข้าว (ค่าเฉลี่ย = 4.27, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.91) และความต้องการของตลาด (ค่าเฉลี่ย = 3.89, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.24) ตามลำดับ ปัจจัยหลัก 3 อันดับแรกที่มีผลต่อการตัดสินใจเก็บรักษาข้าว คือ เกษตรกรให้ความสำคัญกับปริมาณความชื้นและ ลักษณะภูมิอากาศมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.14, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.91) รองลงมาคือ วัตถุประสงค์ในการผลิต (ค่าเฉลี่ย = 4.18, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.82) และปริมาณผลผลิต (ค่าเฉลี่ย = 3.90, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.75)

คำสำคัญ: ข้าวพันธุ์พื้นเมือง การเก็บรักษาข้าว การตัดสินใจผลิต

ABSTRACT

The objective of this research is study decision to produce. Distribution and storage of native rice farmer. Including constraints of farmers in the decision to sell native rice varieties. The study was carried out in 4 subdistricts of Pak Panang district, Pak Prak, Tha Phaya, Ban Pong, and Kanab Nak. And quota for each 100 samples. The study found that the selection of rice strains was the top three factors influencing decision-making. Rice farmers emphasized the importance of production objectives. The average selling price (average = 4.54, standard deviation = 0.75) was followed by the indigenous landscape (average = 4.40, standard deviation = 0.79) and tastes of consumption (mean = 4.28, standard deviation = 0.95), respectively. The top three factors influencing the rice distribution were the farmers' focus on the production objectives (mean = 4.46,

¹ สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

standard deviation = 0.83). Rice varieties (mean = 4.27, standard deviation = 0.91) and market demand (mean = 3.89, standard deviation = 1.24), respectively. The top three factors affecting the decision to keep rice were the most important factors (average = 4.14, standard deviation = 0.91), followed by production objective (Average = 4.18, standard deviation = 0.82) and yield (mean = 3.90, standard deviation = 0.75)

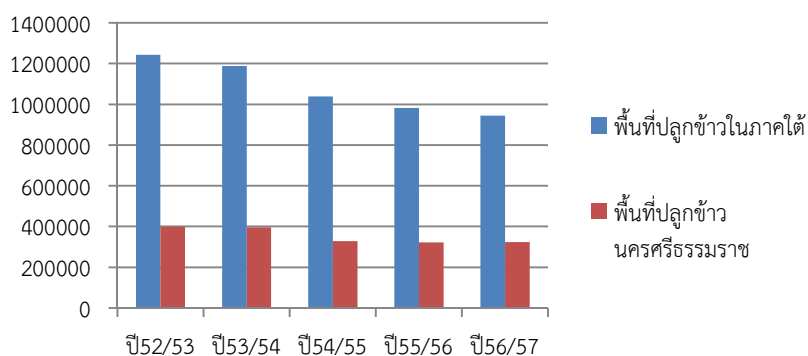
Keywords: Native rice, Rice storage, Rice produce decision

หมายเหตุ งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยและความเห็นในรายงานผลการวิจัยเป็นของผู้วิจัย สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป

บทนำ

ในกระบวนการผลิตข้าวนั้น เกษตรกรนับได้ว่ามีบทบาทสำคัญต่อระบบการค้าข้าวในฐานะผู้ตัดสินใจทางเศรษฐกิจ เพื่อการจัดสรรทรัพยากรการผลิตอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นผู้ตอบคำถามเบื้องต้นของเศรษฐศาสตร์ คือ ผลิตอะไร อย่างไร และเพื่อใคร อีกทั้งเป็นเจ้าของทรัพยากรที่ใช้ในการผลิตจึงมีส่วนสำคัญในการกำหนดปริมาณและชนิดของผลผลิตข้าวซึ่งออกสู่ตลาดแต่ในสถานการณ์ปัจจุบันพบว่า เกษตรกรผู้เป็นผู้ตัดสินใจกำหนดอุปทานนั้น ยังขาดข้อมูลสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ ซึ่งเป็นปัญหาหลักที่ทำให้ตลาดสินค้าเกษตรไม่สามารถเกิดการแข่งขันที่สมบูรณ์ได้ และกลไกราคาไม่สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่

พื้นที่ลุ่มน้ำปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในอดีตเป็นดินแดนที่สมบูรณ์ เปรียบเสมือนอู่ข้าวอู่น้ำ และเคยเป็นพื้นที่หลักในการผลิต และค้าข้าวเพื่อหล่อเลี้ยงคนในพื้นที่ รวมทั้งสามารถส่งออกสร้างความมั่งคั่งให้กับชาวลุ่มน้ำได้เป็นอย่างดี แม้ปัจจุบันผืนนาเปลี่ยนแปลงไปตามฐานเศรษฐกิจที่เปลี่ยนไป แต่พื้นที่ลุ่มน้ำปากพนังยังคงเป็นบริเวณที่มีการปลูกข้าวมากที่สุดในภาคใต้ปัจจุบัน จากภาพที่ 1 แสดงพื้นที่ปลูกข้าวรวมของจังหวัดนครศรีธรรมราช และภาคใต้พบว่า จังหวัดนครศรีธรรมราชมีพื้นที่ปลูกข้าวประมาณ 1 ใน 3 ของพื้นที่ปลูกข้าวทั้งหมดในภาคใต้ และมีแนวโน้มพื้นที่เพาะปลูกลดลงทั้งในระดับจังหวัดและระดับภาค โดยพื้นที่ปลูกข้าวทั้งหมดนี้ประกอบด้วยข้าวพันธุ์พื้นเมืองและข้าวพันธุ์ส่งเสริม

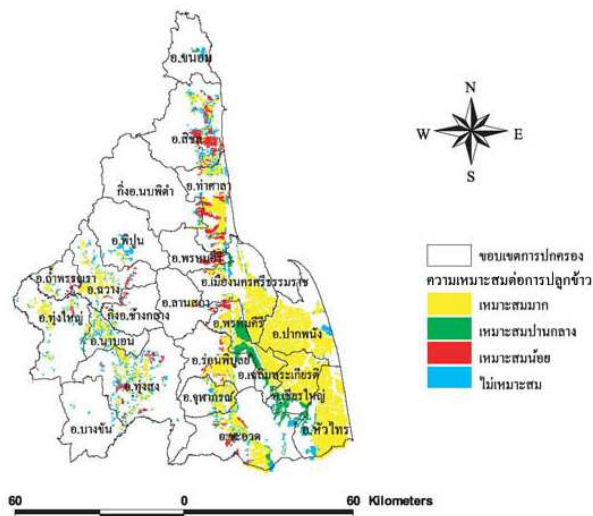


ภาพที่ 1 สถิติพื้นที่ปลูกข้าวรวมในภาคใต้ และจังหวัดนครศรีธรรมราช

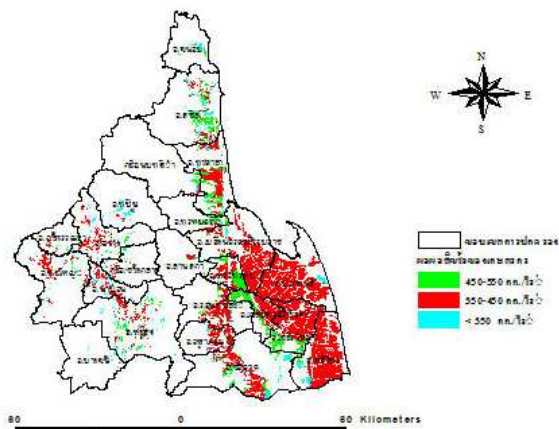
ที่มา: สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2558)

ลุ่มน้ำปากพนังครอบคลุมพื้นที่ ในเขตอำเภอปากพนัง อำเภอหัวไทร อำเภอเฉลิมพระเกียรติ อำเภอเชียรใหญ่ อำเภอยะเอนก อำเภอยะหรูด อำเภอวังน้อย อำเภอพระพรหม และพื้นที่บางส่วนของอำเภอลานสกา และอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช รวมถึงบางส่วนของอำเภอระโนด จังหวัดสงขลา และบางส่วนของอำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง มีพื้นที่รวมกันประมาณ 1.90 ล้านไร่ ในจำนวนนี้เป็นพื้นที่นาทั้งสิ้น 0.61 ล้านไร่ หรือประมาณร้อยละ 26 ของพื้นที่ลุ่มน้ำทั้งหมด และมีประชากรอาศัยอยู่รวมกันกว่า 600,000 คน

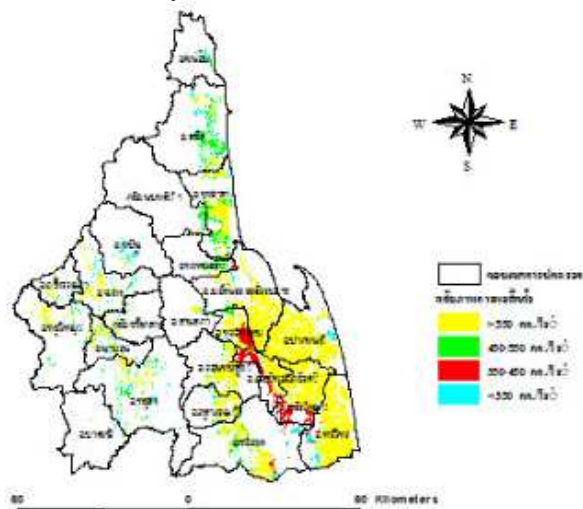
จังหวัดนครศรีธรรมราชเป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพในการปลูกข้าวเนื่องจากลักษณะสภาพพื้นที่ที่เอื้ออำนวยต่อการปลูกข้าว โดยเฉพาะในพื้นที่ลุ่มน้ำปากพนัง ซึ่งเป็นดินแดนที่มีความอุดมสมบูรณ์มาแต่อดีต ด้วยอาณาเขตของพื้นที่ที่กว้างใหญ่ และสภาพภูมิอากาศที่เหมาะสม รวมทั้งลักษณะทางกายภาพซึ่งเป็นพื้นที่ทำให้น้ำบริเวณนั้น มีศักยภาพเต็มที่ในการทำการเกษตรกรรม จนมีสถานะเป็นแหล่งอู่ข้าวอู่น้ำสำคัญแห่งหนึ่งของภาคใต้ ดังภาพที่ 1.2 1.3 และ แสดง แสดงความเหมาะสมของดินที่ปลูกข้าว ระดับผลผลิตข้าวของเกษตรกรจังหวัดนครศรีธรรมราช และระดับศักยภาพการผลิตข้าวจากการใช้เทคโนโลยีในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่าพื้นที่อำเภอปากพนังมีความเหมาะสมของดินอยู่ในระดับมาก ศักยภาพการใช้เทคโนโลยีสูงและผลผลิตอยู่ในระดับปานกลาง



ภาพที่ 2 แสดงความเหมาะสมของดินที่ปลูกข้าวในจังหวัดนครศรีธรรมราช
ที่มา: <http://rice.gistda.or.th/> ข้อมูล ณ 1-15 ธันวาคม 2559

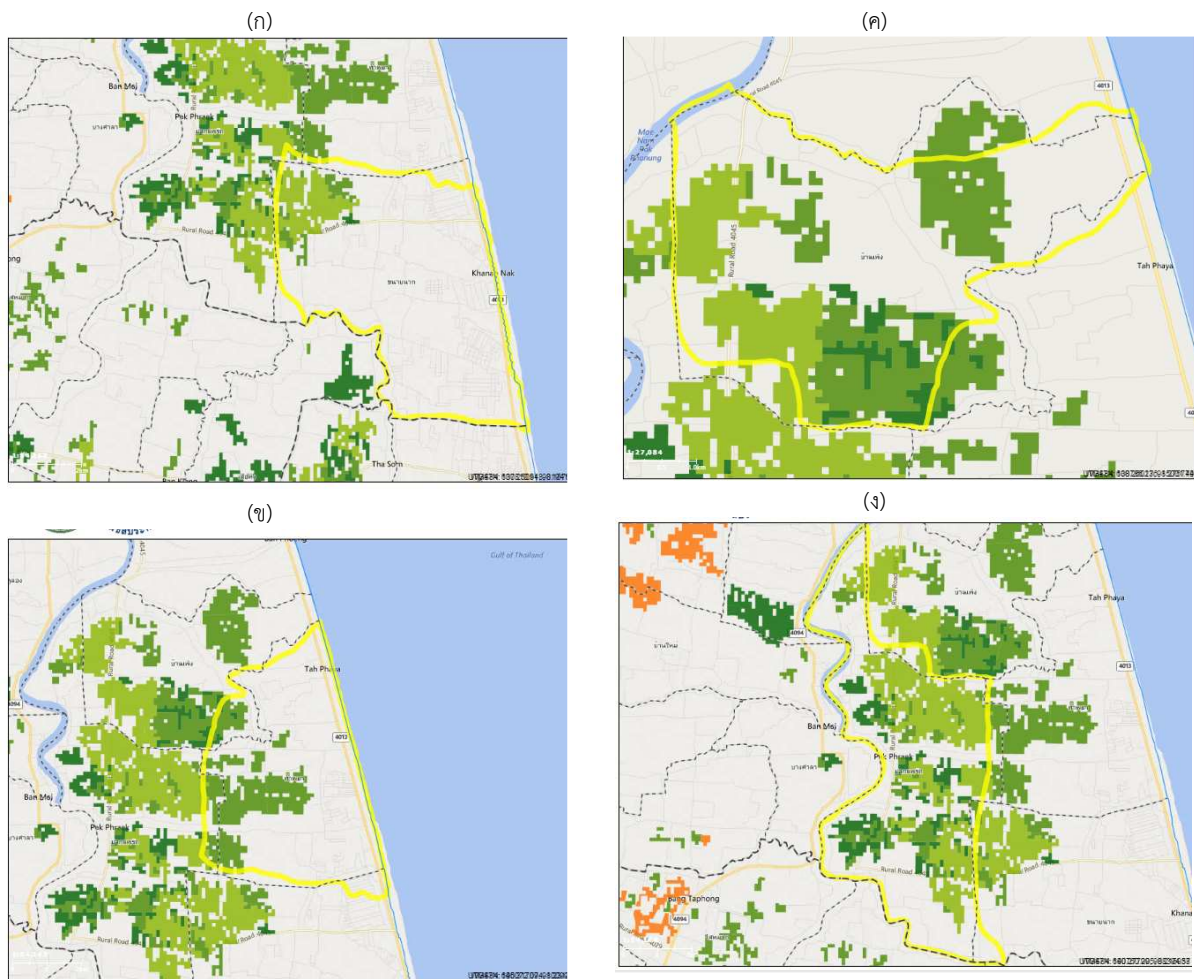


ภาพที่ 3 แสดงระดับผลผลิตข้าวของเกษตรกรจังหวัดนครศรีธรรมราช
ที่มา: <http://rice.gistda.or.th/> ข้อมูล ณ 1-15 ธันวาคม 2559



ภาพที่ 4 แสดงระดับศักยภาพการผลิตข้าวจากการใช้เทคโนโลยีในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช
ที่มา: <http://rice.gistda.or.th/> ข้อมูล ณ 1-15 ธันวาคม 2559

สำหรับการศึกษาศึกษาครั้งนี้ มุ่งเน้นการศึกษาในพื้นที่อำเภอปากพนัง 4 ตำบล ได้แก่ ปากแพรก ท่าพญา บ้านเพ็ง และ
ขนานนก โดยในปี พ.ศ. 2559 มีการกระจายพื้นที่เพาะปลูกดังภาพ



ภาพที่ 5 พื้นที่เพาะปลูกข้าวในพื้นที่ตำบลต่าง (ก) ตำบลขนานนก (ข) ตำบลท่าพญา (ค) ตำบลบ้านเพ็ง (ง) ตำบลปากแพรก
ที่มา: <http://rice.gistda.or.th/> ข้อมูล ณ 1-15 ธันวาคม 2559

เมื่อพิจารณาสายพันธุ์ข้าวที่มีการปลูกในพื้นที่ภาคใต้ พบว่าได้มีวิวัฒนาการปรับเปลี่ยนสายพันธุ์ข้าวพื้นเมืองเป็นสายพันธุ์
ข้าวส่งเสริมตามแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจของภาครัฐพันธุ์ข้าวที่นิยมปลูก คือ พันธุ์ชัยนาท ปทุมธานี พิชญโลก ซึ่งเป็นข้าวพันธุ์
ส่งเสริมที่เหมาะสมกับพื้นที่ โดยการปลูกมุ่งเน้นเพื่อจำหน่ายตามนโยบายรับจำนำข้าวของรัฐบาล นอกจากข้าวพันธุ์ส่งเสริมแล้ว ยังพบว่า
เกษตรกรบางส่วนยังคงนิยมปลูกข้าวพันธุ์พื้นเมือง โดยข้าวพันธุ์พื้นเมืองที่นิยมปลูก คือ ข้าวกาบดำ ข้าวไข่มดรีน ข้าวเข้มทอง ข้าวเล็บ
นก ข้าวสังข์หยด ข้าวหว่านา ที่ปลูกมาเป็นเวลานานกว่า 50 ปี ในเขตพื้นที่ลุ่มน้ำปากพนัง นครศรีธรรมราช และใกล้เคียง

การปลูกข้าวพันธุ์พื้นเมืองในพื้นที่ลุ่มน้ำปากพนัง เป็นลักษณะข้าวนาปีที่พึ่งพาธรรมชาติ คือ น้ำฝนเป็นหลัก การกำหนด
ช่วงเวลาเพาะปลูกจึงขึ้นกับปริมาณน้ำฝนในปีนั้น ๆ จึงเป็นการยากที่จะกำหนดช่วงการผลิตให้สินค้าออกสู่ตลาดได้ในช่วงที่มีอุปทาน
น้อย ราคาสูง แต่อย่างไรก็ตาม ชาวนับได้ว่าเป็นพืชที่มีกระบวนการเก็บรักษาเพื่อยืดระยะเวลาการออกสู่ตลาดได้ ซึ่งสามารถช่วยให้
เกษตรกรนำสินค้าออกสู่ตลาดในช่วงระยะเวลาที่เหมาะสม โดยรูปแบบการเก็บรักษานั้นมีทั้งรูปแบบภูมิปัญญาดั้งเดิม และการใช้
เทคโนโลยีเข้ามาช่วย ซึ่งแต่ละรูปแบบนั้นล้วนมีต้นทุนและประสิทธิภาพในการเก็บรักษาที่แตกต่างกัน

งานวิจัยชิ้นนี้จึงสนใจศึกษาการตัดสินใจผลิต จำหน่ายและเก็บรักษาข้าวพันธุ์พื้นเมืองในรูปแบบข้าวเปลือกและการแปรรูปเป็น
ข้าวสารในช่วงเวลาที่เหมาะสม อีกทั้งรวบรวมปัญหาและอุปสรรคที่เป็นข้อจำกัดของเกษตรกรในการตัดสินใจขายข้าวออกสู่ตลาด

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษการตัดสินใจผลิต จำหน่ายและเก็บรักษาข้าวพันธุ์พื้นเมืองของเกษตรกรพื้นที่ลุ่มน้ำปากพนัง

ทบทวนวรรณกรรม

การศึกษการครั้งนี้เป็นศึกษาพฤติกรรมของเกษตรกรผู้ผลิตข้าว ดังนั้นจึงได้นำแนวคิดเรื่องปัจจัยกำหนดอุปทานเป็นแนวคิดตั้งต้นในการศึกษา

นราธิป ชุติวศ์.(2545) การที่ผู้ผลิตจะนำสินค้าออกมาเสนอขายมากน้อยเพียงใดนั้น นอกจากราคาของสินค้าชนิดจะเป็นปัจจัยที่กำหนดแล้วยังมีอีกหลายปัจจัย ดังนี้

ต้นทุนการผลิต การตัดสินใจในปริมาณการผลิตผู้ผลิตจะเปรียบเทียบระหว่างรายได้จากการขายสินค้ากับต้นทุนในการผลิต ต้นทุนการผลิตมีผลต่อปริมาณการผลิตสินค้าโดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

ราคาของสินค้าชนิดอื่นที่เกี่ยวข้อง การเปลี่ยนแปลงในราคาสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่งโดยอาจมีผลกระทบสะท้อนต่อปริมาณเสนอขายสินค้าอีกชนิดหนึ่งได้ ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ของสินค้า เช่น สินค้าที่เป็นวัตถุดิบในการผลิตสินค้าเปลี่ยนแปลงจะส่งผลต่อการผลิตสินค้าเปลี่ยนแปลงไปด้วย

สภาพดินฟ้าอากาศ สภาพดินฟ้าอากาศมีผลกระทบต่อปริมาณการเสนอขายสินค้าโดยเฉพาะสินค้าเกษตร สภาพดินฟ้าอากาศที่เอื้ออำนวยจะส่งผลให้อุปทานสินค้าเพิ่มขึ้น เป็นต้น

เทคโนโลยี ในปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมีบทบาทต่อการผลิตมาก การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการผลิตจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและปริมาณผลผลิตด้วย

นโยบายรัฐบาล ปริมาณเสนอขายสินค้าอาจได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐ เช่น ถ้าจัดเก็บภาษีการค้าเพิ่มขึ้น ผู้ผลิตอาจลดการผลิตลงเนื่องจากต้นทุนในการผลิตสูงขึ้น เป็นต้น

สำหรับสินค้าเกษตรนั้น ปัจจัยสำคัญที่กำหนดอุปทานจะขึ้นกับ

1. สภาพดินฟ้าอากาศและฤดูกาลสภาพอากาศมีผลต่อปริมาณผลผลิตของสินค้าเกษตร เช่น หาก สภาพอากาศเอื้ออำนวยผลผลิตการเกษตรที่ออกมาจะมีมาก นอกจากนี้ สินค้าเกษตรหลายชนิดออกเป็นฤดูกาล (Seasonality) ซึ่งจะมีผลต่ออุปทานสินค้าเกษตรในช่วงนั้นๆ เช่น ผลผลิตข้าวนาปี จะออกมามากในช่วงปลายปี เป็นต้น
2. จำนวนพื้นที่เพาะปลูกการเพิ่ม/ลดพื้นที่เพาะปลูกจะส่งผลต่อปริมาณผลผลิตเพิ่มขึ้น/ลดลง
3. ผลผลิตต่อไร่ (Yield)ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการปรับปรุงพันธุ์พืช ช่วยให้สามารถผลิต สินค้าเกษตรได้เพิ่มขึ้นโดยใช้พื้นที่เท่าเดิม หรือมีต้นทุนต่ำลง
4. ราคาผลผลิตชนิดอื่นการเปลี่ยนแปลงราคาสินค้าชนิดหนึ่งอาจมีผลกระทบต่อปริมาณผลผลิต หรืออุปทานของสินค้าอีกชนิดหนึ่งได้ เช่น หากราคายางพาราสูงขึ้นมาก อาจจูงใจให้เกษตรกร ที่ปลูกสินค้าอื่น เช่น ข้าวโพด หันมาปลูกยางพาราแทน ส่งผลให้ผลผลิตยางพาราเพิ่มขึ้น ขณะที่ผลผลิตข้าวโพดลดลง เป็นต้น

ระเบียบวิธีวิจัย

เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้วิธีผสม (Mixed Method) มีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์เกษตรกรในพื้นที่รวมถึงมีส่วนเกี่ยวข้องในตลาดข้าว เพื่อศึกษการให้ความสำคัญกับปัจจัยในการตัดสินใจผลิตและเลือกสายพันธุ์ข้าวที่ปลูก ปัจจัยในการเลือกจำหน่ายข้าว รวมทั้งปัจจัยที่เกษตรกรตัดสินใจเก็บรักษาข้าว จำนวน 424 ตัวอย่าง

นอกจากนี้ยังมีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In dept interview) เกษตรกรในพื้นที่รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคของการจำหน่ายข้าวออกสู่ตลาดของเกษตรกรนอกฤดูเก็บเกี่ยว จำนวน 20 คน

ประชากร (Population)คือ เกษตรกรที่ปลูกข้าวในจังหวัดนครศรีธรรมราช ทั้งที่ปลูกข้าวพันธุ์พื้นเมืองและข้าวพันธุ์ส่งเสริมในพื้นที่เป้าหมาย ได้แก่ เขตพื้นที่ 4 ตำบลต่อไปนี้ ตำบลขนานนก ตำบลปากแพรก ตำบลบ้านเพ็ง ตำบลท่าพญา อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

คำนวณตัวอย่างโดยไม่ทราบจำนวนประชากร จำนวน 424 ตัวอย่าง โดยใช้เทคนิคการสุ่มแบบโควตา ตำบลละ 106 ตัวอย่าง ซึ่งนอกจากประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปในการปลูก จำหน่ายและทำแห้งข้าวแล้ว ยังมีการถามการให้ความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกสายพันธุ์ เลือกผลิตและเลือกจำหน่ายโดยใช้ลำดับขั้น Likert Scale ด้วย

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

เนื่องจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีเป้าหมายเพื่อศึกษาถึงระบบการตัดสินใจของเกษตรกรในการเลือกสายพันธุ์ จำหน่าย และเก็บรักษาข้าวว่ามีปัจจัยใดและเงื่อนไขอะไรบ้างที่เกี่ยวข้อง การออกแบบแบบสัมภาษณ์จึงเริ่มจากการสัมภาษณ์เกษตรกรผู้เกี่ยวข้าวจำนวน 4 พื้นที่ พื้นที่ละ 5 คน เพื่อสรุปปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายพันธุ์ข้าว จำหน่ายข้าว และเก็บรักษาข้าว โดยสามารถสรุปปัจจัยต่าง ๆ ได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการสัมภาษณ์เกษตรกรถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกพันธุ์ข้าว จำหน่ายข้าว และเก็บรักษาข้าว

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกพันธุ์ข้าว	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจจำหน่ายข้าว	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเก็บรักษาข้าว
วัตถุประสงค์ในการผลิต	วัตถุประสงค์ในการผลิต	วัตถุประสงค์ในการผลิต
ลักษณะพื้นที่ ความอุดมสมบูรณ์ ปริมาณน้ำ	ปริมาณผลผลิต	ปริมาณผลผลิต
ความคุ้นเคย/ความเคยชินในการเพาะปลูก	ราคาข้าว	ราคาข้าว
รสนิยม หรือความชื่นชอบในการบริโภค	สายพันธุ์ข้าว	สายพันธุ์ข้าว
ราคาตลาด	ต้นทุนการเก็บรักษา	ต้นทุนการเก็บรักษา
ความต้องการของตลาด	รูปแบบการให้บริการของผู้ซื้อที่ง่ายและสะดวก	รูปแบบการให้บริการของผู้ซื้อที่ง่ายและสะดวก
การแนะนำส่งเสริมจากนักวิชาการ/ภาครัฐ	ความต้องการของตลาด	ความต้องการของตลาด
คำแนะนำจากผู้รู้ในท้องถิ่น	การทำข้อตกลงล่วงหน้ากับผู้ซื้อ	การทำข้อตกลงล่วงหน้ากับผู้ซื้อ
เพื่อนบ้าน/เกษตรกรในพื้นที่ข้างเคียง	คำแนะนำจากผู้รู้ในท้องถิ่น	คำแนะนำจากผู้รู้ในท้องถิ่น
คำแนะนำจากพ่อค้าคนกลาง/โรงสี	เพื่อนบ้าน/เกษตรกรในพื้นที่ข้างเคียง	เพื่อนบ้าน/เกษตรกรในพื้นที่ข้างเคียง
ระยะเวลาที่ใช้ในการเพาะปลูก(ช่วงเวลาที่จะให้ผลผลิต)	ช่วงเวลาเก็บเกี่ยวของพื้นที่ใกล้เคียง	ช่วงเวลาเก็บเกี่ยวของพื้นที่ใกล้เคียง
ความยากง่ายในการดูแลรักษา	คำแนะนำจากพ่อค้าคนกลาง/โรงสี	คำแนะนำจากพ่อค้าคนกลาง/โรงสี
ต้นทุนการดูแลรักษา	ความผูกพันคุ้นเคยกับผู้รับซื้อ	ความผูกพันคุ้นเคยกับผู้รับซื้อ
ต้นทุนของเมล็ดพันธุ์	จำนวนแรงงานภาคเกษตรในครัวเรือน	ความพร้อมของพื้นที่ตากข้าว
จำนวนแรงงานภาคเกษตรในครัวเรือน		ความพร้อมของพื้นที่เก็บรักษา
ความภูมิใจในเอกลักษณ์ของข้าวพื้นเมือง		ความเร่งด่วน จำเป็นในการใช้เงิน
		ความพร้อมของแรงงานในครัวเรือน
		ความพร้อมของการลงทุนเพื่อซื้อเทคโนโลยีในการเก็บรักษา
		องค์ความรู้ในการเก็บรักษา
		ความแน่นอนของตลาดรองรับเมื่อเก็บรักษา
		ความแน่นอนของราคาตลาดที่คาดหวังเมื่อมีการเก็บรักษา
		ปริมาณความชื้น และลักษณะภูมิอากาศ

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของเกษตรกรในการเลือกพันธุ์ข้าว ได้แก่

- วัตถุประสงค์ในการผลิต ว่าเกษตรกรมีความตั้งใจปลูกเพื่อจำหน่าย หรือเพื่อบริโภคเป็นหลัก หากปลูกเพื่อจำหน่ายเกษตรกรมักจะเลือกสายพันธุ์ที่ราคาดี แต่ถ้าต้องการปลูกเพื่อบริโภคมักจะเลือกพันธุ์ที่คุ้นเคยในการบริโภคของครัวเรือน
- ลักษณะพื้นที่ ความอุดมสมบูรณ์ ปริมาณน้ำ การตัดสินใจในประเด็นนี้เป็นเหมือนข้อจำกัดที่ต้องเลือกสายพันธุ์ให้เหมาะสมกับพื้นที่ โดยการตัดสินใจในเรื่องนี้เกษตรกรมักตัดสินใจจากภูมิปัญญา และประสบการณ์การเพาะปลูกที่ผ่านมา รวมทั้งการแนะนำของคนในท้องถิ่น
- ความคุ้นเคย/ความเคยชินในการเพาะปลูก เป็นปัจจัยที่เกษตรกรให้ข้อมูลว่า เคยทำอย่างไรมาก็ทำไปแบบนั้น เพราะการปลูกข้าวที่ทำมานั้นเป็นเสมือนวัฒนธรรมข้าวที่สืบทอดกันมา
- รสนิยม และความชื่นชอบในการบริโภค เพราะเกษตรกรส่วนใหญ่ปลูกข้าวไว้บริโภคเอง จึงมักเลือกสายพันธุ์ที่เขาชื่นชอบ ทั้งกลิ่นของข้าว ลักษณะเมล็ด รสชาติ และความแข็งความนุ่มที่ชื่นชอบ

5. ราคาตลาด ราคาตลาดของข้าวในปีที่ผ่านมา เป็นปัจจัยหนึ่งที่เกษตรกรนำมาใช้ในการเลือกสายพันธุ์ในการปลูกในปีเพาะปลูกปัจจุบัน โดยเป็นการเปรียบเทียบระหว่างราคาข้าวพันธุ์พื้นเมืองทั่วไปซึ่งเป็นข้าวเมล็ดสั้น กับข้าวอายุเฉลี่ย และข้าวพันธุ์เล็บนก

6. ความต้องการของตลาด โดยในสายพันธุ์ข้าวพันธุ์พื้นเมืองเองจะมีกลุ่มลูกค้าที่มีความต้องการข้าว ทั้งเป็นลูกค้าในชุมชน และลูกค้าจากภายนอกชุมชน

7. เพื่อนบ้าน/เกษตรกรในพื้นที่ข้างเคียง เป็นผู้มียุทธศาสตร์การตัดสินใจเช่นเดียวกัน เนื่องจากพื้นที่วิจัยเป็นสังคมชนบทที่มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของคนในชุมชน หากคนในชุมชนชี้ให้เห็นข้อดีของสายพันธุ์ใด จะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเกษตรกรรายอื่นๆ

8. คำแนะนำจากพ่อค้าคนกลาง/โรงสี เนื่องจากพื้นที่วิจัยผลิตเพื่อส่งโรงสีในพื้นที่ ดังนั้นเกษตรกรมีความสัมพันธ์อันดีกับโรงสี รวมทั้งนายหน้าซึ่งเป็นคนในพื้นที่ จึงมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลโดยเฉพาะเรื่องสายพันธุ์จากโรงสีต่าง ๆ ด้วย

9. ระยะเวลาที่ใช้ในการเพาะปลูก เพราะการปลูกข้าวพันธุ์พื้นเมืองต้องพึ่งพิงน้ำฝนเป็นหลัก ดังนั้นระยะเวลาการเพาะปลูกของแต่ละสายพันธุ์จึงเป็นปัจจัยที่เกษตรกรใช้ในการตัดสินใจด้วยว่าจะเพาะปลูกข้าวเมล็ดสั้นหรือข้าวพันธุ์อายุเฉลี่ยซึ่งใช้ระยะเวลาเพาะปลูกสั้นกว่า

10. ความยากง่ายในการดูแลรักษา แม้ข้าวบางสายพันธุ์จะราคาดี และเป็นที่ต้องการของตลาด แต่หากมีการดูแลรักษาที่มีขั้นตอนละเอียดจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่เกษตรกรใช้ตัดสินใจในการเพาะปลูกด้วย

11. ต้นทุนการดูแลรักษา ในเรื่องของการจ้างแรงงานคน และการใช้ปุ๋ยและยาปราบศัตรูพืชเป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งเกษตรกรต้องใช้พิจารณาในการเลือกสายพันธุ์

12. ต้นทุนของเมล็ดพันธุ์ บางสายพันธุ์แม้จะมีราคาดี เช่นข้าวเฉลี่ย แต่ต้องซื้อเมล็ดพันธุ์ใหม่ทุกครั้งที่ปลูก จึงเพิ่มต้นทุนให้กับเกษตรกร

13. จำนวนแรงงานภาคเกษตรในครัวเรือน ความพร้อมของแรงงานมีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายพันธุ์ให้เหมาะสมกับกำลังที่สามารถดูแลผลิตได้

14. ความภูมิใจในเอกลักษณ์ของข้าวพันธุ์พื้นเมืองเป็นปัจจัยทางจิตวิทยาตัวหนึ่ง ซึ่งเกษตรกรเลือกที่จะปลูก เพราะเป็นความรักความผูกพัน กล่าวหากเมื่อไหร่หยุดปลูกสายพันธุ์พื้นเมืองที่เคยปลูกจะหายไป จากการสัมภาษณ์พบว่าข้าวหลาย ๆ สายพันธุ์ของพื้นที่วิจัย เคยสูญหายไปเมื่อเกิดน้ำท่วมใหญ่ปีพ.ศ.2532-2534 ทำให้เกษตรกรกลัวว่า หากเมื่อไหร่ที่เลิกปลูกจะทำให้ขาดคนที่จะสืบทอด เมล็ดพันธุ์พื้นเมืองที่ตัวเองมีจะสูญหายไป

ในประเด็นที่ 2 เป็นการสัมภาษณ์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจจำหน่ายผลผลิตว่าจะเลือกจำหน่ายให้ใคร ที่ไหน และในรูปแบบผลผลิตแบบใดนั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจออกมาได้ดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ในการผลิต ว่าเกษตรกรมีความตั้งใจปลูกเพื่อจำหน่าย หรือเพื่อบริโภคเป็นหลัก การตัดสินใจเรื่องปริมาณจำหน่ายจึงต้องมีการกันข้าวไว้ส่วนหนึ่งเพื่อการบริโภคและเก็บเพื่อทำเมล็ดพันธุ์ด้วย

2. ปริมาณผลผลิต เป็นปัจจัยหนึ่งที่เกษตรกรใช้ในการตัดสินใจว่าจำหน่ายอย่างไร หากผลิตในปริมาณน้อยมักจะจำหน่ายผ่านพ่อค้าคนกลาง แต่หากผลิตในปริมาณที่มากเกษตรกรบางรายจะเลือกจำหน่ายตรงให้แก่โรงสี

3. ราคาซื้อขาย เกษตรกรเลือกตัดสินใจจำหน่ายจากราคาซื้อขายด้วยเช่นกัน มีการสื่อสารเปรียบเทียบราคารับซื้อของแต่ละโรงสีในพื้นที่ก่อนที่เกษตรกรจะตัดสินใจจำหน่าย

4. สายพันธุ์ข้าว เป็นปัจจัยที่เกษตรกรใช้ตัดสินใจว่าจะจำหน่ายข้าวในรูปแบบใด โดยข้อมูลจากการสัมภาษณ์พบว่าหากเป็นสายพันธุ์ข้าวที่ได้รับความนิยมจากผู้บริโภค เกษตรกรบางรายจะเลือกที่จะสีและขายข้าวสารโดยตรง

5. ต้นทุนการเก็บรักษา การตัดสินใจจำหน่ายข้าวเปลือกทันทีที่เก็บเกี่ยว หรือการรอให้ราคาข้าวปรับตัวสูงขึ้นเกิดต้นทุนในการเก็บรักษาขึ้นกับเกษตรกร ตั้งแต่เรื่องการขนย้ายข้าวจากแปลงสู่โรงเก็บ การตากเพื่อลดความชื้น

6. รูปแบบการบริการความสะดวกของผู้ซื้อ เป็นปัจจัยที่ทำให้เกษตรกรจำหน่ายข้าวให้แก่ผู้ซื้อ โดยเฉพาะนายหน้าที่บริการรถเกี่ยวและรถบรรทุกข้าวให้ เนื่องจากลดความยุ่งยากในกระบวนการขายให้แก่เกษตรกรได้

7. ความต้องการของตลาด หรืออุปสงค์ของตลาด ณ เวลานั้น ๆ ว่ามีความต้องการข้าวแบบใด มากน้อยเพียงใด

8. การทำข้อตกลงล่วงหน้ากับผู้ซื้อ เกษตรกรบางรายมีพันธสัญญากับผู้ซื้อซึ่งมักเป็นนายหน้าในท้องถิ่น ที่จะขายข้าวให้

9. คำแนะนำจากผู้รู้ในท้องถิ่นซึ่งเกษตรกรให้ความนับถือ หรือเชื่อมั่นในแนวคิด

10. เพื่อนบ้าน/เกษตรกรในพื้นที่ข้างเคียงเป็นอีกกลุ่มซึ่งมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเกษตรกร “คนอื่นเขาขาย เลยขายตาม” เป็นคำบอกเล่าซึ่งยืนยันว่าเป็นการตัดสินใจตามกัน

11. ช่วงเวลาเก็บเกี่ยวของพื้นที่ใกล้เคียง หากเป็นช่วงเวลาใกล้เคียงกันจะส่งผลต่อระยะเวลาเก็บเกี่ยวของเกษตรกร และส่งผลต่อการรับซื้อของนายหน้า

12. คำแนะนำจากพ่อค้าคนกลาง/โรงสี โดยเฉพาะพ่อค้าคนกลางจะเป็นผู้ให้ข้อมูลด้านราคาเชิงเปรียบเทียบได้อย่างดีว่าเกษตรกรควรขายข้าวให้กับเจ้าใด

13. ความผูกพันคุ้นเคยกับผู้รับซื้อ เนื่องจากการซื้อขายกันต่อเนื่องทุกปี จึงกลายเป็นความผูกพันและทำให้เกษตรกรไม่สนใจแสวงหาผู้ซื้อรายใหม่

14. จำนวนแรงงานภาคเกษตรในครัวเรือน ที่จะตัดสินใจขายผลิตภัณฑ์ทันที หรือเลือกสร้างมูลค่าให้แก่ผลผลิตแต่กระบวนการจะยุ่งยากซับซ้อนขึ้น

ส่วนในประเด็นที่ 3 ในประเด็นของการเก็บรักษาข้าวไว้เพื่อจำหน่ายเป็นข้าวแ่งนั้น ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นว่ามีปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่เพิ่มเติมมาจากการตัดสินใจขายข้าว ดังต่อไปนี้

1. ความพอเพียงของพื้นที่ตากข้าว เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกษตรกรต้องจำหน่ายข้าวในทันที เนื่องจากลานตากไม่เพียงพอ บางบ้านที่ไม่มีลานบ้านต้องนำข้าวที่ต้องการเก็บไว้ไปตากบนถนน

2. ความพร้อมของพื้นที่เก็บรักษา พื้นที่เก็บรักษา หรือห้องข้าว เกษตรกรจะสร้างขึ้นติดกับห้องครัว หรือเป็นส่วนหนึ่งของห้องครัว ต้องเป็นห้องที่อากาศถ่ายเทไม่มีความชื้น และเป็นพื้นที่กว้างเพียงพอให้สามารถวางกระสอบข้าวได้

3. ความเร่งด่วน จำเป็นในการใช้เงิน เกษตรกรบางรายมีความจำเป็นต้องใช้เงินทันทีหลังจากที่เก็บเกี่ยวผลผลิตได้ เพื่อชำระต้นทุนในการเพาะปลูก ชำระหนี้สิน รวมทั้งส่งให้ลูกหลานและเป็นค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน

4. ความพอเพียงของแรงงานในครัวเรือน การทำข้าวแ่งต้องอาศัยแรงงานช่วยในขั้นตอนการขนย้ายข้าวจากที่นากลับบ้าน การตากข้าวในพื้นที่ลานตาก และเก็บใส่กระสอบและนำมาเก็บในห้องข้าว ดังนั้นเกษตรกรจึงต้องพิจารณาถึงความพร้อมของแรงงานที่จะมาช่วยในด้านนี้ด้วย

5. ความพร้อมของการลงทุนเพื่อซื้อเทคโนโลยีในการเก็บรักษา กรณีที่ไม่มีลานตากสิ่งทดแทนคือเครื่องอบ ซึ่งต้องอาศัยเงินลงทุน

6. องค์ความรู้ในการเก็บรักษา เกษตรกรบางรายไม่เคยทำข้าวแ่ง จึงไม่มีองค์ความรู้ในการทำข้าวแ่งและการเก็บรักษา

7. ความแน่นอนของตลาดรองรับเมื่อเก็บรักษา เกษตรกรมีความกังวลในการนำข้าวแ่งไปขายโรงสีในช่วงนอกฤดูเก็บเกี่ยว ว่าโรงสีจะรับซื้อหรือไม่ เพราะหากโรงสีมีข้าวเพียงพอแล้ว อาจปฏิเสธการรับซื้อได้

8. ความแน่นอนของราคาที่คาดหวังเมื่อมีการเก็บรักษา แม้จะทำข้าวแ่งไปขายนอกฤดูการเก็บเกี่ยว แต่เกษตรกรต้องเผชิญกับความไม่แน่นอนของราคา จึงไม่สามารถคาดการณ์ได้ว่า ราคาที่ขายได้จะคุ้มค่างกับต้นทุนการทำข้าวแ่ง และน้ำหนักข้าวที่ลดลงได้หรือไม่

9. ปริมาณความชื้น และลักษณะภูมิอากาศ เนื่องจากพื้นที่วิจัยมีฝนตกตลอดทั้งปี ทำให้ข้าวที่เก็บรักษาไว้มีความชื้นสูง และบางปีประสบกับปัญหาน้ำท่วม ทำให้ข้าวที่เก็บไว้ได้รับความเสียหาย เหมือนเมื่อเดือนมกราคมที่ผ่านมา เกษตรกรได้รับผลกระทบจากน้ำท่วมทำให้ข้าวที่เก็บรักษาไว้ได้รับความเสียหายจำนวนมาก

เมื่อผู้วิจัยได้ข้อมูลปัจจัยที่มีผลจากการตัดสินใจเลือกพันธุ์ข้าว จำหน่ายข้าว และเก็บรักษาข้าวจากการสัมภาษณ์เชิงลึกได้นำข้อมูลที่จัดทำแบบสอบถามและสัมภาษณ์เกษตรกรในพื้นที่ จำนวน 424 คน ได้ผลการศึกษาดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของเกษตรกรในพื้นที่ลุ่มน้ำปากพนัง

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน (คน) (N=424)	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	199	46.93
	หญิง	225	53.07
2. อายุ	25 - 37 ปี	15	3.54
	38 - 50 ปี	103	24.29
	51 - 62 ปี	134	31.60
	63 - 75 ปี	136	32.08
	76 ปีขึ้นไป	36	8.49
3. สถานภาพการสมรส	โสด	18	4.25
	สมรส	376	88.68
	หย่าร้าง	30	7.08

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน) (N=424)	ร้อยละ
4. สมาชิกในครอบครัว		
1 - 3 คน	182	42.92
4 - 6 คน	220	51.89
7 - 10 คน	22	5.19
5. รายได้หลัก		
รับราชการ	22	5.19
ธุรกิจ	3	0.71
รับจ้าง	141	33.19
ทำนา	150	35.38
สวนยาง	0	0
สวนปาล์ม	34	8.02
อื่น ๆ	74	17.45

จากตารางที่ 2 แสดงปัจจัยส่วนบุคคลของเกษตรกรในพื้นที่ลุ่มน้ำปากพนังโดยวิเคราะห์จากการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และค่าร้อยละ (Percentage) สามารถสรุปได้ ดังนี้

เกษตรกรในพื้นที่ลุ่มน้ำปากพนัง เป็นเพศหญิงมากที่สุดมีจำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 53.07และเพศชายมีจำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 46.93

อายุ พบว่า เกษตรกรในพื้นที่ลุ่มน้ำปากพนัง มีอายุ 63 – 75 ปี มากที่สุด จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 32.08 รองลงมา คือ อายุ 51 - 62 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 31.60อายุ 38 - 50 ปีจำนวน 103คน คิดเป็นร้อยละ 24.29 อายุ 76 ปีขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 8.49 และ อายุ 25 - 37 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.54 ตามลำดับแสดงให้เห็นว่าเกษตรกรในพื้นที่ลุ่มน้ำปากพนังส่วนใหญ่มีอายุ 63 – 75 ปี

สถานภาพการสมรส พบว่า เกษตรกรในพื้นที่ลุ่มน้ำปากพนังสมรสมากที่สุด จำนวน 376 คน คิดเป็นร้อยละ 88.68รองลงมา คือหย่าร้าง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.08และ เป็นโสดจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าเกษตรกรในพื้นที่ลุ่มน้ำปากพนังส่วนใหญ่สถานภาพสมรส

สมาชิกในครอบครัวพบว่า เกษตรกรในพื้นที่ลุ่มน้ำปากพนังมีสมาชิก 4 - 6 คน มากที่สุด จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 51.89รองลงมา คือ มีสมาชิก 1 - 3 คน จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 42.92และมีสมาชิก 7 - 10 คน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.19 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าเกษตรกรในพื้นที่ลุ่มน้ำปากพนังส่วนใหญ่มีสมาชิกในครอบครัว จำนวน 4 - 6 คน

รายได้หลัก พบว่า เกษตรกรในพื้นที่ลุ่มน้ำปากพนังมีรายได้หลักจากการทำนามากที่สุด จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 35.38รองลงมา คือ รับจ้าง จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 33.19อื่น ๆ จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 17.45ทำสวนปาล์ม จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.02รับราชการ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.19และ ทำธุรกิจ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.70 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าเกษตรกรในพื้นที่ลุ่มน้ำปากพนังส่วนใหญ่มีรายได้หลักจากการทำนา

ตารางที่ 3 พันธุ์ข้าวที่เกษตรกรในพื้นที่ลุ่มน้ำปากพนังเพาะปลูก

พันธุ์ข้าวที่เพาะปลูก	จำนวน (คน) (N=424)	ร้อยละ
1. เหลือง	66	15.57
2. เล็บนก	12	2.83
3. กาบดำ	32	7.55
4. อ้ายเฉียง	198	46.70
5. ศรีรักษ์หัวไทร	4	0.94
6. ช่อนางงาม	2	0.47
7. ยาโค	18	4.25
8. อีโต้	12	2.83
9. ลูกลาย	20	4.72
10. ช่อหลุมพี	38	8.96
11. กข 25	18	4.25
12. รัน ยมหนู	4	0.94

จากตารางที่ 3 แสดงพันธุ์ข้าวที่เกษตรกรในพื้นที่ลุ่มน้ำปากพนังเพาะปลูกโดยวิเคราะห์จากการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และร้อยละ (Percentage) สามารถสรุปได้ ดังนี้

พันธุ์ข้าวที่เพาะปลูก พบว่า พันธุ์ข้าวที่เกษตรกรในพื้นที่ลุ่มน้ำปากพนังปลูกมากที่สุด คือ อ้ายเอี้ยง จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 46.70 รองลงมา คือ เหลือง จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 15.57 ซอหลุมพี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 8.96 กาบดำ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 7.55 ลูกลาย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 4.72 ยาโค จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 กข.25 จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 อีโต้ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.83 เล็บนก จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.83 ศรีรักษ์หัวไทร จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.94 รัน ยมหนู จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.94 และ ช่อนางงาม จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.47 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าพันธุ์ข้าวที่เกษตรกรในพื้นที่ลุ่มน้ำปากพนังปลูกส่วนใหญ่ คือ อ้ายเอี้ยง

ตารางที่ 4 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายพันธุ์ข้าวของเกษตรกร

N=424

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายพันธุ์ข้าว ของเกษตรกร	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standardization)	ระดับ ความสำคัญ
1. วัตถุประสงค์ในการผลิตเช่น บริโภคเอง/ขาย	4.54	0.75	มากที่สุด
2. ลักษณะพื้นที่ ความอุดมสมบูรณ์ ปริมาณน้ำ	3.49	0.77	มาก
3. ความคุ้นเคย/ความเคยชินในการเพาะปลูก	4.11	0.61	มาก
4. รสนิยม หรือความชื่นชอบในการบริโภค	4.28	0.95	มาก
5. ราคาตลาด	2.44	0.70	ปานกลาง
6. ความต้องการของตลาด	2.95	0.60	ปานกลาง
7. การแนะนำส่งเสริมจากนักวิชาการ/ภาครัฐ	2.89	1.20	ปานกลาง
8. คำแนะนำจากผู้รู้ในท้องถิ่น	3.10	1.26	ปานกลาง
9. เพื่อนบ้าน/เกษตรกรในพื้นที่ข้างเคียง	3.13	1.18	ปานกลาง
10. คำแนะนำจากพ่อค้าคนกลาง/โรงสี	2.45	0.78	ปานกลาง
11. ระยะเวลาที่ใช้ในการเพาะปลูก(ช่วงเวลากว่าที่จะให้ผลผลิต)	2.97	0.52	ปานกลาง
12. ความยากง่ายในการดูแลรักษา	3.68	0.78	มาก
13. ต้นทุนการดูแลรักษา	3.65	0.84	มาก
14. ต้นทุนของเมล็ดพันธุ์	3.14	0.92	ปานกลาง
15. จำนวนแรงงานภาคเกษตรในครัวเรือน	2.55	0.76	ปานกลาง
16. ความภูมิใจในเอกลักษณ์ของข้าวพื้นเมือง	4.40	0.79	มาก
ระดับความสำคัญโดยภาพรวม	3.36	0.84	ปานกลาง

เกษตรกรมักจะมีคามผูกพันในสายพันธุ์ข้าวพื้นเมืองที่นำมาเพาะปลูก โดยเฉพาะเมล็ดพันธุ์ที่เก็บไว้ ความคุ้นชินในการบริโภคจากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า ความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายพันธุ์ข้าวของเกษตรกรพบว่า เกษตรกรให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์ในการผลิตเช่น บริโภคเอง/ขายมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.54, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน= 0.75) รองลงมาคือ ความภูมิใจในเอกลักษณ์ของข้าวพื้นเมือง (ค่าเฉลี่ย = 4.40, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.79) และรสนิยมหรือความชื่นชอบในการบริโภค (ค่าเฉลี่ย = 4.28, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน= 0.95) ตามลำดับ

หากให้สถิติ One Way ANOVA และ t-test พิจารณาถึงเงื่อนไขส่วนบุคคลซึ่งสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกสายพันธุ์ข้าวของเกษตรกร ที่ให้ความสำคัญ ในสามลำดับแรก สามารถอธิบายได้ว่า

1. เงื่อนไขของปัจจัยส่วนบุคคล ในเรื่อง เพศ สถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครัวเรือน และรายได้หลักของครัวเรือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการให้ความสำคัญในปัจจัยด้านวัตถุประสงค์ในการผลิตแตกต่างกัน
2. เงื่อนไขของปัจจัยส่วนบุคคล ในเรื่อง เพศ สถานภาพสมรส ส่งผลต่อความภูมิใจในเอกลักษณ์ของข้าวพื้นเมือง โดยเพศชายที่มีสถานภาพเป็นหม้ายจะให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้สูง
3. เงื่อนไขของปัจจัยส่วนบุคคล ในเรื่อง เพศ สถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครัวเรือน และรายได้หลักของครัวเรือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อปัจจัยรสนิยมหรือความชื่นชอบในการบริโภค โดยเพศชายให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้มากกว่าเพศหญิง และผู้มีสมาชิกในครอบครัวมากจะให้ความสำคัญในเรื่องนี้น้อย

ตารางที่ 5 ผลการทดสอบสถิติ t-test และ One Way ANOVA

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกสายพันธุ์ข้าวของเกษตรกร

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายพันธุ์ข้าวของเกษตรกร	เพศ	อายุ	สถานภาพการสมรส	สมาชิกในครอบครัว	รายได้หลัก
1. วัตถุประสงค์ในการผลิตเช่น บริโภคเอง/ขาย	✓		✓	✓	✓
2. ลักษณะพื้นที่ ความอุดมสมบูรณ์ ปริมาณน้ำ	✓	✓	✓		✓
3. ความคุ้นเคย/ความเคยชินในการเพาะปลูก					
4. รสนิยม หรือความชื่นชอบในการบริโภค	✓			✓	✓
5. ราคาตลาด			✓		✓
6. ความต้องการของตลาด				✓	
7. การแนะนำส่งเสริมจากนักวิชาการ/ภาครัฐ			✓	✓	✓
8. คำแนะนำจากผู้รู้ในท้องถิ่น			✓	✓	✓
9. เพื่อนบ้าน/เกษตรกรในพื้นที่ข้างเคียง			✓		✓
10. คำแนะนำจากพ่อค้าคนกลาง/โรงสี					✓
11. ระยะเวลาที่ใช้ในการเพาะปลูก(ช่วงเวลากว่าจะให้ผลผลิต)					
12. ความยากง่ายในการดูแลรักษา					
13. ต้นทุนการดูแลรักษา					
14. ต้นทุนของเมล็ดพันธุ์					
15. จำนวนแรงงานภาคเกษตรในครัวเรือน			✓		
16. ความภูมิใจในเอกลักษณ์ของข้าวพื้นเมือง	✓		✓		

หมายเหตุ ✓ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจจำหน่ายข้าว

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจจำหน่ายข้าว	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standardization)	ระดับความสำคัญ
1. วัตถุประสงค์ในการผลิต	4.46	0.83	มากที่สุด
2. ปริมาณผลผลิต	3.23	0.53	ปานกลาง
3. ราคาซื้อขาย	2.54	0.78	ปานกลาง
4. สายพันธุ์ข้าว	4.27	0.91	มาก
5. ต้นทุนการเก็บรักษา	3.76	0.71	ปานกลาง
6. รูปแบบการให้บริการของผู้ซื้อที่ง่ายและสะดวก	3.05	0.62	ปานกลาง
7. ความต้องการของตลาด	3.89	1.24	ปานกลาง
8. การทำข้อตกลงล่วงหน้ากับผู้ซื้อ	2.53	0.78	ปานกลาง
9. คำแนะนำจากผู้รู้ในท้องถิ่น	3.09	1.13	ปานกลาง
10. เพื่อนบ้าน/เกษตรกรในพื้นที่ข้างเคียง	3.14	1.08	ปานกลาง
11. ช่วงเวลาเก็บเกี่ยวของพื้นที่ใกล้เคียง	2.83	0.61	ปานกลาง
12. คำแนะนำจากพ่อค้าคนกลาง/โรงสี	2.52	0.77	ปานกลาง
13. ความผูกพันคุ้นเคยกับผู้รับซื้อ	2.95	0.64	ปานกลาง
14. จำนวนแรงงานภาคเกษตรในครัวเรือน	2.59	0.85	ปานกลาง
15. ปัจจัยอื่น ๆ	2.00	0.63	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นถึง เกษตรกรให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์ในการผลิตมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.56, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน= 0.83)รองลงมาคือ สายพันธุ์ข้าว (ค่าเฉลี่ย = 4.27, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.91)และความต้องการของตลาด (ค่าเฉลี่ย = 3.89, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน= 1.24) ตามลำดับ

หากพิจารณาถึงเงื่อนไขส่วนบุคคลซึ่งสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจต่อการตัดสินใจจำหน่ายข้าว ของเกษตรกร ที่ให้ความสำคัญในสามลำดับแรก สามารถอธิบายได้ว่า

1. เงื่อนไขของปัจจัยส่วนบุคคล ในเรื่อง อายุ สถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครัวเรือน และรายได้หลักของครัวเรือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการให้ความสำคัญในปัจจัยด้านวัตถุประสงค์ในการผลิตแตกต่างกัน โดยกลุ่มคนที่มีอายุมากกว่า 76 ปี ให้ความสำคัญในเรื่องวัตถุประสงค์การผลิตน้อยกว่ากลุ่มคนที่อายุน้อยกว่า

2. เงื่อนไขของปัจจัยส่วนบุคคล ในเรื่อง สถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครัวเรือน และรายได้หลัก ส่งผลต่อการให้ความสำคัญในเรื่องปัจจัยในเรื่องสายพันธุ์ข้าวที่แตกต่างกัน โดย ชาวนาที่มีสถานภาพหม้ายให้ความสำคัญกับปัจจัยสายพันธุ์ข้าวมากกว่า ชาวนาที่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนมาก ให้ความสำคัญกับปัจจัยว่าสายพันธุ์ข้าวจะส่งผลต่อการตัดสินใจจำหน่ายน้อยกว่า ชาวนาที่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนน้อยกว่า

3. เงื่อนไขของปัจจัยส่วนบุคคล ในเรื่อง สถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครัวเรือน และรายได้หลักของครัวเรือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการให้ความสำคัญในปัจจัยด้านความต้องการของตลาดโดยคนที่เป็นหม้ายให้ความสำคัญต่ปัจจัยด้านความต้องการตลาด มากกว่าคนที่โสดและสมรส ชาวนาที่สมาชิกในครอบครัวมาก จะให้ความสำคัญต่อความต้องการตลาดน้อยกว่า ชาวนาที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวน้อย

ตารางที่ 7 ผลการทดสอบสถิติ t-test และ One Way ANOVA

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจจำหน่ายข้าวของเกษตรกร

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายพันธุ์ข้าวของเกษตรกร	เพศ	อายุ	สถานภาพการสมรส	สมาชิกในครอบครัว	รายได้หลัก
1. วัตถุประสงค์ในการผลิต		✓	✓	✓	✓
2. ปริมาณผลผลิต	✓				
3. ราคาข้าว	✓		✓		✓
4. สายพันธุ์ข้าว			✓	✓	✓
5. ต้นทุนการเก็บรักษา				✓	✓
6. รูปแบบการให้บริการของผู้ซื้อที่ง่ายและสะดวก				✓	
7. ความต้องการของตลาด			✓	✓	✓
8. การทำข้อตกลงล่วงหน้ากับผู้ซื้อ				✓	✓
9. คำแนะนำจากผู้รู้ในท้องถิ่น		✓	✓	✓	✓
10. เพื่อนบ้าน/เกษตรกรในพื้นที่ข้างเคียง		✓	✓	✓	✓
11. ช่วงเวลาเก็บเกี่ยวของพื้นที่ใกล้เคียง	✓				
12. คำแนะนำจากพ่อค้าคนกลาง/โรงสี				✓	✓
13. ความผูกพันคุ้นเคยกับผู้รับซื้อ					
14. จำนวนแรงงานภาคเกษตรในครัวเรือน			✓	✓	✓
15. ปัจจัยอื่น ๆ			✓		

หมายเหตุ ✓ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเก็บรักษาข้าว

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเก็บรักษาข้าว	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standardization)	ระดับ ความสำคัญ
1. วัตถุประสงค์ในการผลิต	4.18	0.82	มาก
2. ปริมาณผลผลิต	3.90	0.75	มาก
3. ราคาข้าว	3.55	0.85	มาก
4. สายพันธุ์ข้าว	3.67	0.82	มาก
5. ต้นทุนการเก็บรักษา	3.60	0.83	มาก
6. รูปแบบการให้บริการของผู้ซื้อที่ง่ายและสะดวก	3.36	0.81	ปานกลาง
7. ความต้องการของตลาด	3.06	0.80	ปานกลาง
8. การทำข้อตกลงล่วงหน้ากับผู้ซื้อ	2.51	0.95	ปานกลาง
9. คำแนะนำจากผู้รู้ในท้องถิ่น	2.34	0.98	ปานกลาง
10. เพื่อนบ้าน/เกษตรกรในพื้นที่ข้างเคียง	2.31	0.93	ปานกลาง
11. ช่วงเวลาเก็บเกี่ยวของพื้นที่ใกล้เคียง	2.41	0.88	ปานกลาง
12. คำแนะนำจากพ่อค้าคนกลาง/โรงสี	2.53	0.89	ปานกลาง
13. ความผูกพันคุ้นเคยกับผู้รับซื้อ	2.30	0.99	ปานกลาง
14. ความพอเพียงของพื้นที่ตากข้าว	2.89	0.92	ปานกลาง
15. ความพร้อมของพื้นที่เก็บรักษา	3.10	0.90	ปานกลาง
16. ความเร่งด่วน จำเป็นในการใช้เงิน	3.24	0.90	ปานกลาง
17. ความพอเพียงของแรงงานในครัวเรือน	3.55	0.75	มาก
18. ความพร้อมของการลงทุนเพื่อซื้อเทคโนโลยีในการเก็บรักษา	3.49	0.82	ปานกลาง
19. องค์ความรู้ในการเก็บรักษา	3.45	0.97	ปานกลาง
20. ความแน่นอนของตลาดรองรับเมื่อเก็บรักษา	3.37	1.10	ปานกลาง
21. ความแน่นอนของราคาที่คาดหวังเมื่อมีการเก็บรักษา	3.49	1.14	มาก
22. ปริมาณความชื้น และลักษณะภูมิอากาศ	4.14	0.91	มาก

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นถึง เกษตรกรให้ความสำคัญกับปริมาณความชื้นและลักษณะภูมิอากาศมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.14, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน= 0.91) รองลงมาคือ วัตถุประสงค์ในการผลิต (ค่าเฉลี่ย = 4.18, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.82) และ ปริมาณผลผลิต(ค่าเฉลี่ย = 3.90, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน= 0.75)และหากพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลอยู่ระดับมากแล้วพบว่า ยังมีเรื่องของ ความพอเพียงของกำลังแรงงานที่มีและความแน่นอนของราคาที่คาดหวังในอนาคตด้วย

หากพิจารณาถึงเงื่อนไขส่วนบุคคลซึ่งสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจต่อการตัดสินใจเก็บรักษาข้าว ของเกษตรกร ที่ให้ความสำคัญ ในสามลำดับแรก สามารถอธิบายได้ว่า

1. เงื่อนไขของปัจจัยส่วนบุคคล ในเรื่อง จำนวนสมาชิกในครัวเรือน และรายได้หลักของครัวเรือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อ การให้ความสำคัญในปัจจัยปริมาณความชื้นและสภาพภูมิอากาศแตกต่างกัน โดยเกษตรกรที่มีจำนวนสมาชิกของครอบครัวมาก ให้ ความสำคัญในเรื่องสภาพความชื้นค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับชาวนาที่มีสมาชิกในครัวเรือนน้อย
2. เงื่อนไขของปัจจัยส่วนบุคคล ในเรื่อง อายุ ส่งผลต่อการให้ความสำคัญในเรื่องปัจจัยในเรื่องวัตถุประสงค์การผลิตที่ แตกต่างกัน โดย ชาวนาที่มีอายุน้อยให้ความสำคัญในปัจจัยในเรื่องสายพันธุ์ข้าวมากกว่ากลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า
3. เงื่อนไขของปัจจัยส่วนบุคคล ในเรื่อง เพศ และรายได้หลักของครัวเรือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการให้ความสำคัญใน ปัจจัยด้านปริมาณการผลิต โดยเพศชายให้ความสำคัญในปัจจัยเรื่องความต้องการของตลาดมากกว่าเพศหญิง

ตารางที่ 9 ผลการทดสอบสถิติ t-test และ One Way ANOVA

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเก็บรักษาพันธุ์ข้าวของเกษตรกร

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายพันธุ์ข้าวของเกษตรกร	เพศ	อายุ	สถานภาพ การสมรส	สมาชิกใน ครอบครัว	รายได้ หลัก
1. วัตถุประสงค์ในการผลิต		✓			
2. ปริมาณผลผลิต	✓				
3. ราคาข้าว		✓			
4. สายพันธุ์ข้าว		✓			
5. ต้นทุนการเก็บรักษา					
6. รูปแบบการให้บริการของผู้ซื้อที่ง่ายและสะดวก		✓		✓	
7. ความต้องการของตลาด	✓				✓
8. การทำข้อตกลงล่วงหน้ากับผู้ซื้อ				✓	
9. คำแนะนำจากผู้รู้ในท้องถิ่น			✓	✓	✓
10. เพื่อนบ้าน/เกษตรกรในพื้นที่ข้างเคียง			✓		✓
11. ช่วงเวลาเก็บเกี่ยวของพื้นที่ใกล้เคียง					
12. คำแนะนำจากพ่อค้าคนกลาง/โรงสี			✓		
13. ความผูกพันคุ้นเคยกับผู้รับซื้อ			✓		
14. ความพอเพียงของพื้นที่ตากข้าว			✓		
15. ความพร้อมของพื้นที่เก็บรักษา			✓		
16. ความเร่งด่วน จำเป็นในการใช้เงิน				✓	✓
17. ความพอเพียงของแรงงานในครัวเรือน					
18. ความพร้อมของการลงทุนเพื่อซื้อเทคโนโลยีในการเก็บรักษา				✓	✓
19. องค์ความรู้ในการเก็บรักษา			✓	✓	✓
20. ความแน่นอนของตลาดรองรับเมื่อเก็บรักษา		✓	✓	✓	✓
21. ความแน่นอนของราคาที่ได้คาดหวังเมื่อมีการเก็บรักษา			✓	✓	✓
22. ปริมาณความชื้น และลักษณะภูมิอากาศ				✓	✓

หมายเหตุ ✓ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รูปแบบการเก็บรักษาข้าวนั้น เกษตรกรในพื้นที่ส่วนใหญ่จำหน่ายข้าวให้กับโรงสีพื้นที่หลังเก็บเกี่ยว และเก็บรักษาข้าวบางส่วนไว้เพื่อบริโภคในใช้ทำพันธุ์ในปีต่อไป รูปแบบการเก็บรักษาข้าวมีขั้นตอนดังนี้

1. คัดเลือกเศษวัชพืชต่าง ๆ ออกจากเมล็ดข้าว เนื่องจากตอนเกี่ยวข้าวจะมีเศษฟางและก้านของเมล็ดข้าวติดมาด้วย
2. นำเมล็ดข้าวตากในแผ่นตาข่ายพลาสติกซึ่งส่วนใหญ่แล้วจะตากไว้บนพื้นถนน เพราะพื้นถนนเป็นพื้นผิวที่ไม่มีความชื้น และสามารถดูดความร้อนได้ดีข้าวจึงแห้งเร็ว
3. จะตากข้าวเฉพาะช่วงกลางวันแล้วเก็บไว้ในที่ร่มทั้งแผ่นตาข่ายในช่วงกลางคืน ตากจนข้าวแห้ง
4. เก็บข้าวใส่กระสอบที่มีอากาศถ่ายเทได้ เพื่อป้องกันข้าวขึ้นรา และเก็บไว้ในห้องข้าว ซึ่งห้องข้าวไม่ใช่ยุ้งฉาง

แต่มักจะเป็นส่วนหนึ่งของบ้านชั้นล่าง หรือห้องครัว ที่เป็นจุดที่ไม่ชื้นและอากาศถ่ายเท ปลอดภัยจากหนูและแมลง

ข้าวเปลือกที่เก็บไว้หากได้รับการดูแลอย่างดี เกษตรกรสามารถเก็บไว้บริโภคได้ถึงสอง ถึง สามหยาบ หรือ สอง ถึงสามปีเลยทีเดียว

จากการลงพื้นที่วิจัยพบว่าเกษตรกรส่วนใหญ่มีการเก็บรักษาข้าวเพื่อการบริโภคและเป็นเมล็ดพันธุ์เท่านั้น มีส่วนน้อยที่มีการเก็บข้าวไว้เพื่อจำหน่ายนอกฤดูกาล ด้วยเหตุผลหลัก 2 ประเด็น คือ หนึ่ง การทำข้าวแห้งมีการใช้วิธีการเดียวคือการตากข้าว เกษตรกรจึงมีข้อจำกัดด้านพื้นที่ในการตากไม่เพียงพอที่จะตากผลผลิตทั้งหมด จึงเลือกที่จะตากเฉพาะข้าวที่จะเก็บไว้บริโภคและเป็นเมล็ดพันธุ์เท่านั้น สอง การเก็บรักษาข้าวไว้ มีความเสี่ยงที่ข้าวจะได้รับความเสียหาย เนื่องจากสภาพอากาศในพื้นที่ที่ชื้น เสี่ยงที่ข้าวจะขึ้นรา รวมทั้งมีความเสี่ยงในเรื่องศัตรูพืชไม่ว่าจะเป็นหนู หรือ มอดและแมลงต่าง ๆ ที่จะทำให้ข้าวเสียหายอีกด้วย

อย่างไรก็ตาม มีเกษตรกรกลุ่มหนึ่งที่เลือกที่จะเก็บรักษาข้าวไว้ และทยอยนำมาสีที่โรงสีชุมชน เพื่อจำหน่ายในท้องถิ่น โดยเฉพาะชาวนาในพื้นที่ตำบลนาบนา ซึ่งพื้นที่ตำบลนี้มีประชากรกลุ่มที่ไม่มีนาข้าว และประกอบอาชีพทำน้ำตาลจาก จึงเป็นพื้นที่ที่มีอุปสงค์ข้าวพันธุ์พื้นเมืองในท้องถิ่นอยู่บ้าง

สำหรับต้นทุนการเก็บรักษาข้าวในรูปแบบนี้ แทบไม่มีต้นทุนในรูปตัวเงินเลย เนื่องจากใช้วัสดุที่มีอยู่แล้วในครัวเรือน ไม่ว่าจะเป็น ห่อข้าวซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของบ้าน ไม่ได้มีการสร้างยุ่งยากเฉพาะออกมา ต้นทุนห่อข้าวที่เกษตรกรช่วยประมาณการจึงอยู่ที่ประมาณ 20,000-40,000 บาท โดยมีอายุการใช้งาน 20 ปี ส่วนตาข่ายพลาสติกสีฟ้าที่ใช้ตากข้าว ราคาเมตรละ 40 บาท ซึ่งโดยเฉลี่ยแล้วเกษตรกรแต่ละรายจะใช้ประมาณ 10-20 เมตร เป็นต้นทุนประมาณ 400-800 บาท แต่ตาข่ายนี้สามารถเก็บไว้ใช้ได้หลายปี หากเก็บรักษาไว้อย่างดี

สรุป

การศึกษาครั้งนี้ได้สรุปปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายพันธุ์ข้าว เก็บรักษาพันธุ์ข้าว และ จำหน่ายข้าว แล้วพบว่า

ปัจจัยหลัก 3 อันดับแรกที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายพันธุ์ข้าว คือ เกษตรกรให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์ในการผลิต เช่น บริโภคเอง/ขายมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.54, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน= 0.75) รองลงมาคือ ความภูมิใจในเอกลักษณ์ของข้าวพื้นเมือง (ค่าเฉลี่ย = 4.40, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน= 0.79) และรสนิยมหรือความชื่นชอบในการบริโภค (ค่าเฉลี่ย = 4.28, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน= 0.95) ตามลำดับ

ปัจจัยหลัก 3 อันดับแรกที่มีผลต่อการตัดสินใจเก็บรักษาข้าว คือ เกษตรกรให้ความสำคัญกับปริมาณความชื้นและลักษณะภูมิอากาศมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.14, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน= 0.91) รองลงมาคือ วัตถุประสงค์ในการผลิต (ค่าเฉลี่ย = 4.18, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน= 0.82) และปริมาณผลผลิต (ค่าเฉลี่ย = 3.90, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน= 0.75)

ปัจจัยหลัก 3 อันดับแรกที่มีผลต่อการตัดสินใจจำหน่ายข้าว คือ เกษตรกรให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์ในการผลิตมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.46, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน= 0.83) รองลงมาคือ สายพันธุ์ข้าว (ค่าเฉลี่ย = 4.27, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน= 0.91) และความต้องการของตลาด (ค่าเฉลี่ย = 3.89, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน= 1.24) ตามลำดับ

โดยพบว่าเงื่อนไขที่มีผลต่อการให้ความสำคัญของบุคคลต่อปัจจัยต่าง ๆ นั้นคืออายุของเกษตรกร เนื่องจากเกษตรกรที่อายุมาก มีวัตถุประสงค์ในการปลูกและการให้ความสำคัญต่อปัจจัยต่าง ๆ แตกต่างจากเกษตรกรที่อายุน้อยกว่า การทำงานของเกษตรกรกลุ่มนี้ เพียงเพื่อเก็บข้าวไว้บริโภค และมีคำพูดหนึ่งที่เกษตรกรให้ความเห็นคล้ายคลึงกัน คือ “ทำไปพนนั่น” โดยเกษตรกรกลุ่มนี้จะไม่มีความเป็นผู้ประกอบการในการคิดถึงต้นทุน ผลตอบแทนแต่อย่างใด

ข้อเสนอแนะ

1. ขาวนาควรปรับปรุงคุณภาพผลผลิตให้ดีขึ้นเพื่อลดเงื่อนไขการตัดราคาของโรงสี เช่นควบคุมเรื่องความชื้นโดยรวมตัวกันสร้างลานตากเพื่อตากข้าวให้มีความชื้นลดลงก่อนจะขาย
2. ขาวนาควรหาตลาดช่องทางอื่นเพิ่มเติมเพื่อลดการพึ่งพิงพ่อค้าคนกลางและโรงสีเช่นรวมตัวกันตั้งกลุ่มดำเนินการผลิตข้าวพันธุ์เฉพาะถิ่นที่มีคุณภาพสูงเป็นที่นิยมของตลาดบนตลาดอาหารสุขภาพเช่นการผลิตข้าวพื้นเมืองอินทรีย์เพื่อยกระดับราคาและต้นทุนการผลิต
3. การยกระดับเป็น Smart Farmer การเป็นผู้ประกอบการผลิตในทีนาแปลงใหญ่ และหาตลาดส่งผลผลิตถึงผู้บริโภคเอง
4. การปรับปรุงระบบชลประทานให้แก่เกษตรกรยังเป็นสิ่งจำเป็น เพราะจะทำให้ขาวนาสามารถควบคุมช่วงเวลาการปลูกข้าวที่เหมาะสมให้ขายได้ราคาดี จากการศึกษาพบว่าแม้พื้นที่วิจัยบางส่วนมีระบบชลประทานเข้าถึง แต่ไม่สามารถใช้น้ำได้จริง การทำนาที่เกิดขึ้นจึงต้องพึ่งพาน้ำจากธรรมชาติ กลายเป็นข้อจำกัดต่อการปลูกเพื่อให้ได้ผลผลิตในช่วงที่ราคาสูง
5. สร้างอำนาจต่อรองการตลาด โดยส่งเสริมให้มีการรวมกลุ่ม หรือการสร้างตลาดกลางข้าวขึ้นในพื้นที่
6. ส่งเสริมความเป็นผู้ประกอบการให้แก่ชาวนากลุ่มที่ยังคาดหวังการปลูกข้าวเป็นรายได้ของครัวเรือน จากในการศึกษาพบว่า ขาวนาไม่มีพฤติกรรมการผลิตในลักษณะผู้ประกอบการการผลิต โดยลักษณะการผลิตไม่เป็นไปตามทฤษฎีการผลิต ที่ผู้ผลิตต้องทราบต้นทุนการผลิต และกำไรจากการผลิต และการผลิต ณ จุดที่ต้นทุนต่ำสุด เพื่อลดปัญหาความเสี่ยงจากการผลิต

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยและความเห็นในรายงานผลการวิจัยเป็นของผู้วิจัย สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
19 ธันวาคม 2560

เอกสารอ้างอิง

- ฉัตรชัย นิยมผล และคณะ. (2557). *การพัฒนาและศึกษากระบวนการลดความชื้นข้าวเปลือกด้วยเครื่องอบแห้งแบบกระแสนซึ่งมีระบบหมุนเวียนอากาศร้อน*. (รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์). กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- ธนาภรณ์ อธิปัญญากุล และคณะ. (2556). *โครงการการ จัดการผลผลิตและการผลิตข้าวไร่อย่างยั่งยืนใน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน*. (รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์). กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- นราธิป ชุตินวงศ์. (2545). *หลักเศรษฐศาสตร์ 1: จุลเศรษฐศาสตร์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วสุ อมฤตสุทธิและคณะ. (2552). *ระบบสนับสนุนการตัดสินใจของชุมชนต่อการจัดการผลิตทางการเกษตรในพื้นที่ลุ่มน้ำชีตอนปลาย*. (รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์). กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- วีระ ภาควัยและคณะ. (2554). *การพัฒนากระบวนการตัดสินใจการผลิตสินค้าเกษตรและการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานพริกจังหวัดแพร่*. (รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์). กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- วีระศักดิ์ คงฤทธิ์ และ สุวัจน์ เพชรรัตน์. (2556). *การศึกษาพลวัตเศรษฐกิจข้าวในภาคใต้ตอนบน*. (รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์). กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- ศิริณา จันโปแว่น. (2554). *การพยากรณ์ราคาข้าว กรณีศึกษาเปรียบเทียบ โดยวิธี Decomposition และ Smoothing Method*. รายงานการวิจัยในชั้นเรียนเศรษฐศาสตรบัณฑิต. คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศูนย์วิจัยข้าวพัทลุง. (2558). *หนังสือ 80 สายพันธุ์ข้าวพันธุ์พื้นเมืองภาคใต้*: สืบค้นจาก: <http://www.ptl.brrd.in.th/web/> เมื่อ 10 มิถุนายน 2558.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา, มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์. (2558). *สรุปเวทีพัฒนาโจทย์วิจัย “ข้าวพันธุ์พื้นเมือง”*: สืบค้นจาก: <http://masterorg.wu.ac.th/file/ird-20150508-162408-Fa5Gh.pdf> เมื่อ 10 มิถุนายน 2558.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2558). *สถิติข้าววนครศรีธรรมราช*: สืบค้นจาก: http://nksitham.old.nso.go.th/nso/project/search/index.jsp?province_id=85 เมื่อ 10 มิถุนายน 2558.
- สำนักงานการค้าภายในจังหวัดนครศรีธรรมราช. (2558). *ราคาข้าวเปลือก*: เข้าถึงได้จาก <http://www.dit.go.th/NakhonSiThammarat/> เมื่อ 10 มิถุนายน 2558.
- Duffumier, Mard. 1987. Farming System and Agricultural Development in Developing Countries. *The 4th Thailand National Farming System Seminar*. 7-10 April, 1987. Prince of Songkla University.

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจและพฤติกรรมการออมเงินผ่านกองทุนการออมแห่งชาติ
ของแรงงานนอกระบบ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
FACTORS RELATED TO DETERMINATION AND BEHAVIORS FOR FINANCIAL SAVING
IN NATIONAL SAVINGS FUND OF INFORMAL WORKERS IN MUANG DISTRICT,
NAKHON SI THAMMARAT PROVINCE

รัชณี ปรีชา, มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์¹
ปานแก้วตา ลัคนาวาณิช, มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์²
Email: porandbu@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการตัดสินใจและพฤติกรรมการออมเงินผ่านกองทุนการออมแห่งชาติ 2) ศึกษาระดับปัจจัยด้านแรงจูงใจ 3) ศึกษาระดับปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนการออมแห่งชาติ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนกับการตัดสินใจและพฤติกรรมการออมเงินผ่านกองทุนการออมแห่งชาติ โดยทำการศึกษาจากแรงงานนอกระบบ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 35-49 ปี สถานภาพสมรส จำนวนผู้ที่อยู่ในอุปการะ 1-2 คน ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพค้าขาย รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กลุ่มตัวอย่างที่เลือกออมเงินกับกองทุนการออมแห่งชาติส่วนใหญ่มีความถี่ในการออมเงินตามความเหมาะสม มีจำนวนเงินออมในแต่ละครั้ง 101-500 บาท มีจำนวนเงินออมทั้งหมดไม่เกิน 5,000 บาท และเลือกออมเงินกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ สำหรับผู้ที่ไม่ตัดสินใจออมเงิน ส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่าในอนาคตจะออมเงินผ่านกองทุนการออมแห่งชาติหรือไม่ ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนกับการตัดสินใจและพฤติกรรมการออมเงิน พบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ จำนวนผู้ที่อยู่อุปการะ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ 2) ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการออมเงิน ผู้ชักชวนในการออมเงิน ค่านิยม และสิทธิประโยชน์ทางภาษี และ 3) ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุน มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจและพฤติกรรมการออมเงินผ่านกองทุนการออมแห่งชาติของแรงงานนอกระบบ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

คำสำคัญ: การตัดสินใจ การออมเงิน กองทุนการออมแห่งชาติ แรงงานนอกระบบ

ABSTRACT

The objectives of this independent were to study 1) the individual Determination and behaviors for Financial Saving in National Savings Fund. 2) degree of motivation factors and 3) degree of knowledge factors and 4) relationship of personal, motivation, and knowledge factors to Determination and behaviors for Financial Saving in National Savings Fund. The sample of this study were 400 informal workers in in Muang District, Nakhon Si Thammarat province. The questionnaire was used to collect Data. The findings showed that the majority of sample are: female workers,

¹ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

² มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

age between 35 to 49, married, Bachelor's degree holders, having 1-2 dependents, and earning lower than 10,000 baht per month. Samples of savings money in the National Saving Fund. Frequency save money in accordance with properly. The amount of savings money each time 101-500 baht. Money save all not more than 5,000 bath. They choose to save money with Agriculture and Adricultural Corperatives Bank. Many nonsaving money, do not sure future to save money with National Saving Fund in the future. Moreover, it was found that personal, motivation, and knowledge factors are significantly related to Determination and behaviors for Financial Saving in National Savings Fund of Informal Workers in Muang District, Nakhon Si Thammarat Province.

Keywords: Determination, Financial Saving, National Savings Fund, Informal Workers

บทนำ

การออมเงินเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญต่อการเติบโตและการพัฒนาทางเศรษฐกิจของประเทศได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งก่อให้เกิดการลงทุน แต่เนื่องจากประเทศไทยเป็นประเทศที่กำลังพัฒนา เงินออมที่มีภายในประเทศไม่เพียงพอในการลงทุน จึงต้องกู้ยืมเงินทุนจากต่างประเทศ เพื่อแก้ปัญหาเหล่านี้จำเป็นต้องกระตุ้นและส่งเสริมให้มีการออมมากยิ่งขึ้น รัฐบาลจึงให้ความสำคัญกับการออมในส่วนของภาคครัวเรือนเพิ่มมากขึ้น อย่างไรก็ตามการออมเงินของประเทศไทยมีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อยๆ แต่ยังเป็นปัญหาที่สำคัญทางเศรษฐกิจ เนื่องจากการเพิ่มขึ้นของผู้สูงอายุ ส่งผลให้ผู้สูงอายุมีสัดส่วนมากขึ้น ผู้สูงอายุจะมีปัญหาด้านสุขภาพที่เสื่อมโทรม ซึ่งต้องมีค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลจำนวนมาก ผู้สูงอายุจะไม่มีรายได้หลังจากการเกษียณอายุ ทำให้รัฐบาลต้องจัดสรรงบประมาณมาช่วยเหลือผู้สูงอายุ เพื่อประกันการดำรงชีวิตขั้นพื้นฐานแก่ผู้สูงอายุ ดังนั้นรัฐบาลจึงตระหนักถึงความสำคัญของการออมเพื่อเกษียณอายุในปัจจุบันประเทศไทยมีรูปแบบการออมเงินในวัยเกษียณอายุที่ครอบคลุมประชาชนโดยทั่วไป ตามทฤษฎีของระบบบำนาญที่ธนาคารโลกนำมาเป็นแนวคิด โดยเรียกว่าทฤษฎี 3 เสาหลัก ประกอบด้วย เสาหลักที่ 1 คือ ระบบการออมเงินแบบบำนาญภาคบังคับที่รัฐบาลจัดให้ เสาหลักที่ 2 คือ ระบบการออมเงินภาคบังคับที่รัฐบาลให้พนักงานเอกชนและพนักงานรัฐวิสาหกิจออมเงินในขณะทำงาน เสาหลักที่ 1 และ 2 นี้ได้จัดตั้งมาเป็นเวลานาน เป็นเสาหลักที่ให้สิทธิแก่ข้าราชการและพนักงานเอกชน จะเห็นได้ว่าสำหรับประชาชนที่ไม่ได้เป็นข้าราชการหรือพนักงานเอกชนจะไม่มีสวัสดิการใดๆมารองรับ ดังนั้นรัฐบาลจึงเห็นช่องว่างของสิทธิประโยชน์ จึงได้เห็นว่าเสาหลักสำคัญอีกเสาหลักหนึ่งคือ เสาหลักที่ 3 คือ ระบบการออมเงินภาคสมัครใจที่ประชาชนสามารถเลือกได้เอง กองทุนการออมแห่งชาติจึงได้ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อให้แรงงานนอกระบบมีเงินไปใช้จ่ายในวัยเกษียณอายุ มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการออมทรัพย์ของสมาชิกและเพื่อเป็นหลักประกันการจ่ายบำนาญเมื่อสิ้นสมาชิกภาพ เปิดรับสมัครสมาชิกได้ในวันที่ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2558 ปัจจุบันข้อมูลล่าสุดเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2559 มีสมาชิกจำนวน 423,618 คน (กองทุนการออมแห่งชาติ, 2559) อย่างไรก็ตาม การรับรู้และให้ความสนใจในเรื่องการออมผ่านกองทุนการออมแห่งชาตินั้นน้อยมาก แรงงานนอกระบบยังสมัครเป็นสมาชิกกองทุนน้อย กองทุนการออมแห่งชาติจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะทำให้เกิดการออมช่วงเกษียณอายุตามทฤษฎีเสาหลักที่ 3 ดังนั้นผู้วิจัยจึงอยากศึกษาในส่วนที่เกี่ยวกับการตัดสินใจและพฤติกรรมการออมเงินผ่านกองทุนการออมแห่งชาติ ของแรงงานนอกระบบ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งจังหวัดนครศรีธรรมราชมีประชากรจำนวนมากเป็นลำดับต้นๆของประเทศไทย จากสถิติล่าสุดของเดือนกันยายน พ.ศ. 2559 มีจำนวนประชากร 1,553,359 คน (ที่ทำการปกครองจังหวัดนครศรีธรรมราช ข้อมูลสถิติจำนวนประชากรจังหวัดนครศรีธรรมราช, 2559) จังหวัดนครศรีธรรมราชเป็นเมืองศูนย์กลางอุตสาหกรรม จึงทำให้มีกลุ่มแรงงานนอกระบบจำนวนมาก ประกอบกับมีผู้สูงอายุในปี 2558 จำนวน 114,406 คน (ระบบสถิติทางทะเบียน, 2559) ประชากรผู้สูงอายุของจังหวัดนครศรีธรรมราชเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ จึงต้องให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุ จึงต้องให้แรงงานนอกระบบมีการออมเงินไว้ใช้จ่ายในตอนที่เกษียณอายุ เพื่อเป็นตัวช่วยในการดำเนินชีวิตหลังวัยเกษียณอายุและช่วยลดภาระของรัฐบาล ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาการตัดสินใจและพฤติกรรมการออมเงินผ่านกองทุนการออมแห่งชาติของแรงงานนอกระบบในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช เนื่องจากเป็นกองทุนที่เพิ่งจัดตั้งขึ้นจึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจ โดยกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการศึกษาคือ กลุ่มแรงงานนอกระบบ ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีสิทธิ์ตัดสินใจเข้ากองทุนการออมแห่งชาติ เพื่อสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปเสนอกองทุนการออมแห่งชาติเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนการออมแห่งชาติ และเป็นประโยชน์ต่อแรงงานนอกระบบในการออมเงินเพื่อการเกษียณอายุ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการตัดสินใจของรีเดอร์ (Reader) ได้ศึกษา พฤติกรรมของบุคคล และได้แสดงให้เห็นว่า การกระทำของบุคคลนั้นเป็นผลมาจากการที่บุคคลมีความเชื่อหรือไม่เชื่อในสิ่งนั้น ๆ ดังนั้นในการตัดสินใจเลือกกระทำพฤติกรรมทางสังคมของบุคคลทุกเรื่องจึงเป็นผลมาจากการที่มีความเชื่อและไม่เชื่อดังกล่าว) ได้แบ่งปัจจัยออกเป็นประเภทต่าง ๆ ถึง 3 ประเภท ดังนี้ (เสาวภา ธรรมบุตร, 2525)

1.1 ปัจจัยดึง (Pull factors) ประกอบด้วย 1.1) เป้าประสงค์ (Goal) ความมุ่งประสงค์ที่จะให้บรรลุ และให้สัมฤทธิ์จุดประสงค์ในการกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น ผู้กระทำจะมีกำหนดเป้าหมาย และผู้กระทำพยายามกระทำทุกวิถีทางเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย 1.2) ความเชื่อ (Belief orientation) ความเชื่อนั้นเป็นผลมาจากการที่บุคคลได้รับรู้ ไม่ว่าจะเป็นแนวคิดหรือความรู้ ซึ่งความเชื่อเหล่านี้จะมีผลต่อการตัดสินใจของบุคคล และพฤติกรรมทางสังคมในกรณี ที่ว่าบุคคลจะเลือกรูปแบบของพฤติกรรมบนพื้นฐานของความเชื่อที่ตนยึดมั่นอยู่ 1.3) ค่านิยม (Value standard) เป็นสิ่งที่บุคคลยึดถือเป็นเครื่องช่วยตัดสินใจ และกำหนดการกระทำของตนเอง ค่านิยมนั้นเป็นความเชื่ออย่างหนึ่งมีลักษณะถาวร ค่านิยมของมนุษย์จะแสดงออกทางทัศนคติ และพฤติกรรมของมนุษย์ในเกือบทุกรูปแบบ ค่านิยมมีผลต่อการตัดสินใจในกรณีที่ว่าการกระทำทางสังคมของบุคคลพยายามที่จะกระทำให้สอดคล้องกับค่านิยมที่ยึดถืออยู่ 1.4) นิสัยและขนบธรรมเนียม (Habits and customs) คือ แบบอย่างพฤติกรรมที่สังคมกำหนดแล้วสืบต่อกันด้วยประเพณี และถ้ามีการละเมิดก็จะถูกบังคับด้วยการที่สังคมไม่เห็นชอบด้วยในการตัดสินใจ ที่จะเลือกกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งของมนุษย์นั้น ส่วนหนึ่งจึงเนื่องมาจากแบบอย่างพฤติกรรมที่สังคมกำหนดไว้ให้แล้ว

1.2 ปัจจัยผลัก (Push factors) ประกอบด้วย 2.1) ความคาดหวัง (Expectation) คือ ทำหน้าที่ของบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตัวเอง โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นถือปฏิบัติ และกระทำในสิ่งที่ตนต้องการ ดังนั้นในการเลือกกระทำพฤติกรรม (Social action) ส่วนหนึ่งจึงขึ้นอยู่กับความคาดหวังและท่าทีของบุคคลอื่นด้วย 2.2) ข้อผูกพัน (Commitments) คือ สิ่งที่ทำให้ผู้กระทำเชื่อว่าเขาถูกผูกมัดที่จะต้องกระทำให้สอดคล้องกับสถานการณ์นั้นๆ ข้อผูกพันจะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ และการกระทำของสังคมเพราะผู้กระทำตั้งใจ ที่จะกระทำสิ่งนั้นๆ เนื่องจากเขาเชื่อว่าเขามีข้อผูกพันที่จะต้องกระทำ 2.3) การบังคับ (Farce) คือ ตัวช่วยกระตุ้นให้ผู้กระทำตัดสินใจกระทำได้เร็วขึ้นเพราะขณะที่ผู้กระทำตั้งใจจะกระทำสิ่งต่างๆ นั้นเขาอาจจะยังไม่แน่ใจว่าจะกระทำพฤติกรรมนั้นดีหรือไม่ แต่เมื่อมีการบังคับก็จะให้ตัดสินใจกระทำพฤติกรรมนั้นได้เร็วขึ้น

1.3 ปัจจัยความสามารถ (Able factors) ประกอบด้วย 3.1) โอกาส (Opportunity) เป็นความคิดของผู้กระทำที่เชื่อว่าสถานการณ์ที่เกิดขึ้นช่วยให้มีโอกาสเลือกกระทำ 3.2) ความสามารถ (Ability) คือ การที่ผู้กระทำรู้ถึงความสามารถของตนเอง ซึ่งก่อให้เกิดผลสำเร็จในเรื่องนั้นได้ การตระหนักถึงความสามารถนี้จะนำไปสู่การตัดสินใจและการกระทำทางสังคม โดยทั่วไปแล้วการที่บุคคลจะกระทำพฤติกรรมใดๆ บุคคลจะพิจารณาความสามารถของตนเองเสียก่อน 3.3) การสนับสนุน (Support) คือ สิ่งที่ทำให้ผู้กระทำรู้ว่า จะได้รับหรือคิดว่าจะได้รับจากการกระทำนั้นๆ

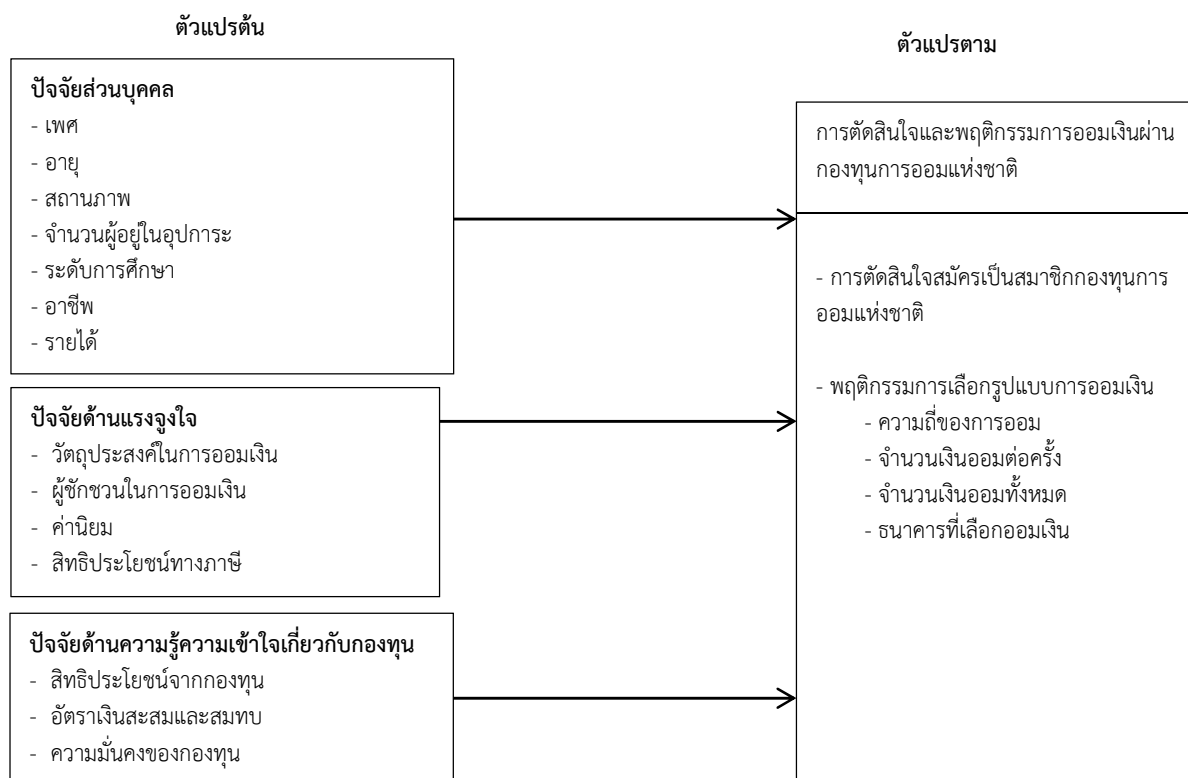
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในครั้ง นี้ ได้แก่ กนกอร น้ำสมบูรณ์และวีระชาย จันทจร (2550) ได้ศึกษาเรื่องการตัดสินใจออมเงินกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกองทุน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส จำนวนผู้ที่อยู่ในอุปการะ รายได้ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิก ในส่วนของสิทธิประโยชน์ทางภาษีสามารถนำไปลดหย่อนภาษีได้ และกลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนเป็นอย่างดี

ดุสิต จัยสุข (2555) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการฝากเงิน พบว่า ปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ การศึกษาจำนวนสมาชิกในครอบครัว มีความสัมพันธ์พฤติกรรมการฝากเงิน และปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการฝากเงิน

ภัทร สุดถนอม (2556) พิษณุสินี ศรีเดช (2556) และดารารวรรณ ธนะศรี (2556) ได้ศึกษาเรื่องการตัดสินใจเข้าสู่ระบบประกันสังคมของแรงงานนอกระบบผลการศึกษา พบว่า ผู้ที่อยู่ในอุปการะ ความรู้ความเข้าใจ วัตถุประสงค์ในการสมัคร การชักชวนจากคนใกล้ชิด แรงจูงใจ มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจ

ผุสดี เรืองคา (2556) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจออมเงินของสมาชิกสหกรณ์ จากผลการศึกษาพบว่า อายุ และระดับการศึกษา เป้าหมายการออม ผลตอบแทน สิทธิประโยชน์ทางภาษีมีความสัมพันธ์หรือมีผลต่อการตัดสินใจออมเงิน และสมาชิกมีการเลือกออมเงินตามความเหมาะสม

จากแนวคิด ทฤษฎีและแนวคิดที่ได้เกี่ยวข้อง ประกอบกับการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงนำไปสู่กรอบแนวคิดในการศึกษา ซึ่งตัวแปรต้นประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุน ส่วนตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจและพฤติกรรมการออมเงิน สำหรับด้านการวัดเรื่องการตัดสินใจออมเงิน แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ระดับที่ 1 เป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่างมีการตัดสินใจออมเงินหรือไม่ตัดสินใจออมเงิน ระดับที่ 2 คือ พฤติกรรมการเลือกรูปแบบการออมเงิน โดยวัดจากความถี่ของการออม จำนวนเงินออมต่อครั้ง จำนวนเงินออมทั้งหมด และธนาคารที่เลือกออมเงิน โดยสามารถแสดงกรอบแนวคิด ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการตัดสินใจและพฤติกรรมการออมเงินผ่านกองทุนการออมแห่งชาติ ของแรงงานนอกระบบ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านแรงจูงใจของแรงงานนอกระบบ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
3. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนของแรงงานนอกระบบในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจและปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนกับการตัดสินใจและพฤติกรรมการออมเงินผ่านกองทุนการออมแห่งชาติ ของแรงงานนอกระบบ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แรงงานนอกระบบที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช การกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นขนาดตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2549, น. 74) ซึ่งสูตรในการคำนวณที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ

$$\text{จากสูตร} \quad n = \frac{P(1-P)Z^2}{E^2}$$

โดยที่

- n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
- P แทน สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำลังสุ่ม 0.50
- Z แทน ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้
Z มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 (ระดับ .05)
- E แทน ค่าความผิดพลาดสูงสุดที่เกิดขึ้น = .05

$$\text{แทนสูตร} \quad n = \frac{(0.05)(1-0.05)(1.96)^2}{(0.05)^2}$$

$$= 384.16 \text{ ตัวอย่าง}$$

ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง ซึ่งถือได้ว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนด คือไม่น้อยกว่า 384 ตัวอย่าง และวิธีการเลือกตัวอย่าง โดยใช้วิธีแบบโควตา (quota sampling) คือ ผู้ที่ตัดสินใจออมเงินกับกองทุนการออมแห่งชาติจำนวน 200 คน และผู้ที่ไม่ตัดสินใจออมเงินกับกองทุนการออมแห่งชาติจำนวน 200 คน จากแรงงานนอกระบบ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็น แบบสอบถามที่จัดทำขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ในการศึกษา โดยผู้วิจัย ได้นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ 4 ท่าน ตรวจสอบเพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และหาค่า IOC ซึ่งได้ค่า IOC แต่ละข้อเท่ากับ 1 สามารถนำข้อคำถามไปใช้ได้ และหาความเชื่อมั่น (Reliability) เป็นการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ แสดงให้เห็นว่าให้ผลการวัดที่สม่ำเสมอแน่นอน คงที่ โดยนำไปทดสอบก่อนนำไปใช้จริงกับแรงงานนอกระบบ จำนวน 30 คน โดยการ นำข้อมูลที่ได้จากการทดสอบเบื้องต้นนี้มาวิเคราะห์เป็นรายข้อ (Item analysis) เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหา ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) อ้างถึงใน กัลยา วาณิชยปัญญา (2547, น. 449) ซึ่งผลการวิเคราะห์ค่า ความเชื่อมั่นของแบบทดสอบความคิดเห็นปัจจัยด้านแรงจูงใจและปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนของแรงงานนอกระบบ ของผู้ตอบแบบสอบถาม 2 ส่วน จำนวน 25 ข้อ เท่ากับ 0.922

แบบสอบถามที่จัดทำขึ้นแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลเป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบ ส่วนที่ 2 ข้อมูล เกี่ยวกับการตัดสินใจและพฤติกรรมการออมเงิน เป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ กองทุนที่ใช้ในการตัดสินใจออมเงินกับกองทุนการออมแห่งชาติ แบบสอบถามทั้งหมดมี 15 ข้อย่อยส่วนที่ 4 ข้อมูลปัจจัยด้านแรงจูงใจที่ ใช้ในการตัดสินใจออมเงินกับกองทุนการออมแห่งชาติ การให้คะแนนระดับความคิดเห็น ส่วนที่ 5 เป็นความคิดเห็นข้อเสนอแนะ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นปลายเปิด ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านต่างๆ ใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ส่วนการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ใช้สถิติไครสแควร์ (Chi-Square)

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง อายุ ระหว่าง 35-49 ปี สถานภาพสมรส จำนวนผู้ที่อยู่ในอุปการะ 1-2 คน ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพค้าขาย และรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท

2. ผลการศึกษากการตัดสินใจและพฤติกรรมการออมเงินของผู้ที่ออมเงินผ่านกองทุนการออมแห่งชาติ พบว่า กลุ่ม ตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการออมเงินตามความเหมาะสม ออมเงินในแต่ละครั้งจำนวนเงินระหว่าง 101 - 500 บาท ออมเงินทั้งหมด บัญชีจำนวนเงินระหว่าง 1,001 - 5,000 บาท และออมเงินกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ สำหรับผู้ที่ไม่ตัดสินใจออมเงิน ส่วน ใหญ่ไม่แน่ใจว่าในอนาคตจะออมเงินผ่านกองทุนการออมแห่งชาติหรือไม่

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยแรงจูงใจ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านแรงจูงใจของแรงงานนอกระบบ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 400 คน โดยหาค่าเฉลี่ย (average) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 1 ถึง 5 คะแนน โดยใช้เกณฑ์ ของลิเคิร์ต (Likert Scale) และแปลความหมาย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2548: 193-194) ค่าเฉลี่ยในการแปลผลดังนี้ ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง เห็นด้วยมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง เห็นด้วย ปานกลางค่าคะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง เห็นด้วยน้อย ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับการให้ความสำคัญของปัจจัยด้านแรงจูงใจของแรงงานนอกระบบ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด นครศรีธรรมราช ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านแรงจูงใจ

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. วัตถุประสงค์ในการออมเงิน	4.27	0.68	เห็นด้วยมากที่สุด
2. ผู้ชักชวนในการออมเงิน	3.55	1.06	เห็นด้วยมาก
3. ค่านิยม	3.97	0.76	เห็นด้วยมาก
4. สิทธิประโยชน์ทางภาษี	3.66	0.90	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 1 พบว่า แรงงานนอกระบบมีระดับแรงจูงใจ ด้านวัตถุประสงค์ในการออมเงิน พบว่า แรงงานนอกระบบส่วนใหญ่เห็นด้วยมากที่สุด ด้านผู้ชักชวนในการออมเงิน คำนิยมสิทธิประโยชน์ทางภาษี พบว่า แรงงานนอกระบบส่วนใหญ่เห็นด้วยมาก

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุน

การวิเคราะห์ข้อมูลของปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนของแรงงานนอกระบบ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 400 คน แบบสอบถามในแต่ละข้อถูกต้องหรือไม่ โดยคำถามแต่ละข้อ 1 คะแนน จึงคิดเป็นคะแนนเต็มทั้งสิ้น 15 คะแนน โดยหาค่าพิสัย เพื่อแปลความหมายระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนการออมแห่งชาติ ดังนี้ ช่วงคะแนน 0-5 คะแนน หมายถึง มีความรู้น้อย 6-10 คะแนน หมายถึง มีความรู้ปานกลาง และ 11-15 คะแนน หมายถึง มีความรู้มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนของแรงงานนอกระบบ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าพิสัย เพื่อแปลความหมายระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนการออมแห่งชาติ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ของปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนการออมแห่งชาติ

ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุน	การตัดสินใจ		รวม
	ตัดสินใจ	ไม่ตัดสินใจ	
ความรู้แน่น	17 (12.41)	120 (87.59)	137 (100)
ความรู้ปานกลาง	102 (61.82)	63 (38.18)	165 (100)
ความรู้มาก	81 (82.65)	17 (17.35)	98 (100)
รวม	200 (100.00)	200 (100.00)	400 (100)

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ปานกลาง (คะแนน 6-10 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 41.25 มีเพียงร้อยละ 24.50 ที่มีความรู้ในระดับมาก (11-15 คะแนน) ข้อเสนอแนะที่ตัดสินใจออมเงินจะมีระดับความรู้ปานกลางและระดับความรู้มาก ส่วนผู้ที่มีระดับความรู้แน่น ไม่ตัดสินใจออมเงิน

5. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนกับการตัดสินใจและพฤติกรรมการออมเงินผ่านกองทุนการออมแห่งชาติ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 สรุปลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนกับการตัดสินใจและพฤติกรรมการออมเงินผ่านกองทุนการออมแห่งชาติ ของแรงงานนอกระบบในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

	เพศ	อายุ	สถานภาพ	จำนวนผู้ที่อยู่ในอุปการะ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้	วัตถุประสงค์ในการออมเงิน	ผู้ชักชวนในการออมเงิน	ค่านิยม	สิทธิประโยชน์ทางภาษี	ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุน
การตัดสินใจ												
- การตัดสินใจออมเงิน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
พฤติกรรมการเลือกรูปแบบการออม												
- ความถี่ในการออมเงิน	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗
- จำนวนเงินออมในแต่ละครั้ง	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✗	✗
- จำนวนเงินออมทั้งหมด	✗	✗	✗	✗	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✗
- ธนาคารที่เลือกออมเงิน	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✗

หมายเหตุ ✓ หมายถึง มีความสัมพันธ์ มีค่า Significance ที่น้อยกว่า 0.05

✗ หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์ มีค่า Significance ที่น้อยกว่า 0.05

จากตารางที่ 3 เป็นการสรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนกับและพฤติกรรมการออมเงินผ่านกองทุนการออมแห่งชาติ จะเห็นได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจและพฤติกรรมการออมเงินผ่านกองทุนการออมแห่งชาติ ของแรงงานนอกระบบในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง อายุ ระหว่าง 35-49 ปี สถานภาพสมรส จำนวนผู้ที่อยู่ในอุปการะ 1-2 คน ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพค้าขาย รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท จะเห็นได้ว่า เพศหญิง อายุระหว่าง 35-49 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ถึงจะเป็นแรงงานนอกระบบมีความสนใจในการตัดสินใจออมเงิน ดังนั้น กองทุนการออมแห่งชาติควรสนับสนุนการออมเงินต่อแรงงานนอกระบบกลุ่มอายุ 35-49 ปี เพราะมีระยะเวลาในการออมเงินเพียงไม่กี่ปี และควรสนับสนุนกลุ่มอายุต่ำกว่า 35 ปี เพื่อจะมีเงินออมจำนวนมากในตอนเกษียณอายุ

2. ผลการศึกษาการตัดสินใจและพฤติกรรมการออมเงินของผู้ที่ออมเงินผ่านกองทุนการออมแห่งชาติ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจในการออมเงินตามความเหมาะสม ออมเงินในแต่ละครั้งจำนวนเงินระหว่าง 101 - 500 บาท ออมเงินทั้งหมดบัญชีจำนวนเงินระหว่าง 1,001 - 5,000 บาท และออมเงินกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ กองทุนการออมแห่งชาติควรมีการสนับสนุนให้มีการออมเงินอย่างสม่ำเสมอ และออมเงินให้ครบ 13,200 บาทต่อปี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ผุสดี เรืองคา (2556) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจออมเงินของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรเวียงสา จำกัด จังหวัดน่าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเข้าใจในการออมเงินตามความเหมาะสม

3. ผลการศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจ พบว่า แรงงานนอกระบบให้ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจ ด้านวัตถุประสงค์ในการออมเงิน มีระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าแรงงานนอกระบบเห็นด้วยกับวัตถุประสงค์ในการออมเงิน คือ การออมเงินไว้เพื่อยามเกษียณอายุ ดังนั้นกองทุนการออมแห่งชาติจึงควรจูงใจให้แรงงานนอกระบบเห็นความสำคัญในการออมเงินเพื่อการเกษียณอายุต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดาราวรรณ ธนะศรี (2556) ที่ศึกษาเรื่องการตัดสินใจเข้าสู่ระบบประกันสังคมของแรงงานนอกระบบชาวไทยในเขตภาคกลาง ซึ่งพบว่า พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการตัดสินใจ

4. ข้อมูลปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุน พบว่า แรงงานนอกระบบ โดยส่วนใหญ่มีความรู้ปานกลาง ดังนั้น กองทุนการออมแห่งชาติควรให้ความสำคัญกับการให้ความรู้เกี่ยวกับกองทุนแก่แรงงานนอกระบบมากขึ้นซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวีระชัย จันทจร (2550) ที่ศึกษาเรื่องการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของพนักงาน บริษัท กฤษตามหานคร จำกัด(มหาชน) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนในระดับสูง และงานวิจัยของกนกกร น้ำสมบูรณ์ (2550) ที่ศึกษาเรื่องการตัดสินใจออมเงินกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนเป็นอย่างดี

5. ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจและพฤติกรรมการออมเงินผ่านกองทุนการออมแห่งชาติ ของแรงงานนอกระบบ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

5.1 จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจออมเงินผ่านกองทุนการออมแห่งชาติ ของแรงงานนอกระบบ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ ด้านเพศ อายุ สถานภาพ อายุ จำนวนผู้อยู่ในอุปการะ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจออมเงิน อาจเนื่องมาจาก แรงงานนอกระบบที่เป็นเพศหญิง ที่มีอายุมากมีการตัดสินใจออมเงินผ่านกองทุนการออมแห่งชาติสูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย กองทุนการออมแห่งชาติควรผลักดันให้เพศหญิงที่มีอายุตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไป มีการตัดสินใจออมเงินมากยิ่งขึ้น เพื่อให้แรงงานนอกระบบกลุ่มนี้มีเงินไว้ดำรงชีวิตยามเกษียณอายุ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชญ์สินี ศรีเดช (2556) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสมัครประกันสังคม มาตรา 40 ของผู้ทำงานที่บ้านในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งกล่าวว่า เพศและอายุมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจ

ส่วนด้านสถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ จะเห็นได้ว่าแรงงานนอกระบบที่สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพค้าขาย มีความรับผิดชอบต่อครอบครัวสูงจึงมีความสนใจในเรื่องตัดสินใจออมเงิน กองทุนการออมแห่งชาติจึงต้องให้ความสนใจกับแรงงานนอกระบบที่มีสถานภาพโสดและหย่าร้าง ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และอาชีพอื่นๆ ต้องสนับสนุนให้ตัดสินใจออมเงิน เพื่อตอนเกษียณอายุจะมีเงินเพียงพอในการดำเนินชีวิต ดังนั้นการออมเงินจึงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งต่อแรงงานนอกระบบกลุ่มนี้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฌภัทร สุดถนอม (2556) ที่ศึกษาเรื่องการเข้าสู่ระบบประกันสังคมภาคสมัครใจตามมาตรา 40 ของแรงงานนอกระบบ แห่งพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533: กรณีศึกษาแรงงานนอกระบบในจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งพบว่า สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจ

ส่วนด้านจำนวนผู้ที่อยู่ในอุปการะ จะเห็นได้ว่าแรงงานนอกระบบที่มีจำนวนผู้ที่อยู่ในอุปการะต่ำกว่า 2 คน มีความรับผิดชอบในการดูแลค่าใช้จ่ายของสมาชิกภายในครอบครัวน้อยจึงตัดสินใจออมเงินสูงกว่าคนที่มีความจำนวนผู้ที่อยู่ในอุปการะมากกว่า 3

คน ดังนั้นกองทุนการออมแห่งชาติควรสนับสนุนให้คนที่ไม่มีจำนวนผู้ที่อยู่ในอุปการะไม่เกิน 2 คน มีการตัดสินใจออมเงินมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระชาย จันทจร (2550) ที่ศึกษาเรื่องการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของพนักงานบริษัท กฤษฎาตามหากร จำกัฒ(มหาชน) ซึ่งพบว่า คนที่ไม่มีจำนวนผู้ที่อยู่ในอุปการะมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจ

ส่วนด้านรายได้ จะเห็นได้ว่าแรงงานนอกระบบที่มีรายได้สูงมีความสนใจในการตัดสินใจออมเงินสูงกว่าคนที่มียาได้น้อย กองทุนการออมแห่งชาติควรให้ความสำคัญกับกลุ่มแรงงานนอกระบบที่มีรายได้ต่ำ เพราะถ้าแรงงานนอกระบบที่มีรายได้ต่ำมีการตัดสินใจออมเงินมากขึ้น จะทำให้ตอนเกษียณอายุแรงงานนอกระบบกลุ่มนี้มีเงินไว้ใช้จ่ายในชีวิตรหลังเกษียณ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดารารวรรณ ธนศรี (2556) ที่ศึกษาเรื่องการตัดสินใจเข้าสู่ระบบประกันสังคมของแรงงานนอกระบบชาวไทยในเขตภาคกลาง ซึ่งพบว่า รายได้มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจ

5.2 จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกรูปแบบการออมเงินผ่านกองทุนการออมแห่งชาติ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ ด้านเพศ อายุ สถานภาพ อายุ จำนวนผู้อยู่ในอุปการะ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกรูปแบบการออมเงิน ดังนี้

ด้านเพศ พบว่า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกรูปแบบการออมเงิน ด้านความถี่ในการออมเงิน และธนาคารที่เลือกออมเงิน แรงงานนอกระบบที่เป็นเพศหญิงมีความสนใจเลือกรูปแบบการออมเงินแตกต่างจากเพศชาย ดังนั้นกองทุนการออมแห่งชาติจึงต้องให้ความสำคัญกับเพศชายเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้เพศชายสนใจในการเลือกรูปแบบการออมเงินมากยิ่งขึ้น เพราะวงจชีวิตของเพศชายจะสั้นกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ผุสดี เรืองคา (2556) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจออมเงินของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรเวียงสา จำกัด จังหวัดน่าน ซึ่งกล่าวว่า เพศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกรูปแบบการออมเงินด้านความถี่ในการออมเงิน

ด้านอายุ พบว่า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกรูปแบบการออมเงิน ด้านจำนวนเงินออมในแต่ละครั้ง และธนาคารที่เลือกออมเงิน แรงงานนอกระบบที่มีอายุตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไป อาจเนื่องจากแรงงานนอกระบบที่มีอายุมากจะมีความสนใจเลือกรูปแบบการออมเงินที่หลากหลายกว่าแรงงานนอกระบบที่มีอายุน้อย เพราะการออมเงินผ่านกองทุนสามารถทำได้ถึงอายุ 60 ปี ดังนั้นกองทุนการออมแห่งชาติต้องให้ความสำคัญกับคนที่อายุมาก เพราะบุคคลเหล่านี้มีระยะเวลาในการออมเงินน้อยจึงต้องผลักดันให้มีการเลือกรูปแบบการออมเงินมากยิ่งขึ้น เช่น การออมเงินในแต่ละครั้งควรมีจำนวนมากขึ้นกว่าครั้งก่อน

ด้านสถานภาพ พบว่า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกรูปแบบการออมเงิน ด้านความถี่ในการออมเงิน และธนาคารที่เลือกออมเงิน แรงงานนอกระบบที่มีสถานภาพสมรสมีพฤติกรรมการเลือกรูปแบบการออมเงินแตกต่างจากสถานภาพโสดและหย่าร้าง อาจเนื่องจากแรงงานนอกระบบที่มีสถานภาพสมรสต้องรับผิดชอบในการดูแลครอบครัวจึงให้ความสนใจในการเลือกรูปแบบการออมเงินเพื่อมีเงินเพียงพอในยามเกษียณอายุ ดังนั้นทางกองทุนการออมแห่งชาติจึงต้องกระตุ้นให้คนที่มีความสนใจเลือกออมเงินเรื่อง การเลือกรูปแบบการออมเงินมากขึ้น เพื่อทำให้กลุ่มคนเหล่านี้มีเงินไว้ใช้จ่ายยามเกษียณอายุมากขึ้น เพราะเมื่อเกษียณอายุกลุ่มคนเหล่านี้จะไม่มีคนภายในครอบครัวคอยดูแล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดุสิต จัยสุข (2555) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการฝากเงินของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งพบว่า สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกรูปแบบการออมเงิน

ด้านจำนวนผู้ที่อยู่อุปการะ พบว่า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกรูปแบบการออมเงิน ด้านความถี่ในการออมเงิน จำนวนเงินออมในแต่ละครั้ง และธนาคารที่เลือกออมเงิน แรงงานนอกระบบที่มีจำนวนผู้ที่อยู่อุปการะแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเลือกรูปแบบการออมเงินที่หลากหลาย อาจเนื่องจากคนที่ไม่มีจำนวนผู้อุปการะและมีจำนวนผู้อุปการะ 1-2 คน มีความรับผิดชอบในการดูแลค่าใช้จ่ายของสมาชิกภายในครอบครัวน้อยจึงต้องตัดสินใจเลือกรูปแบบการออมเงินที่แตกต่างกัน ดังนั้นทางกองทุนการออมแห่งชาติจึงต้องมีการกระตุ้นให้คนที่ไม่มีจำนวนผู้อุปการะหลายคนให้ความสำคัญในการเลือกรูปแบบการออมเงินมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดุสิต จัยสุข (2555) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการฝากเงินของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งพบว่า คนที่ไม่มีจำนวนผู้ที่อยู่อุปการะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกรูปแบบการออมเงิน

ด้านระดับการศึกษา พบว่า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกรูปแบบการออมเงิน ด้านจำนวนเงินออมในแต่ละครั้ง จำนวนเงินออมทั้งหมด และธนาคารที่เลือกออมเงิน แรงงานนอกระบบที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเลือกรูปแบบการออมเงินที่หลากหลาย จะเห็นได้ว่าแรงงานนอกระบบที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่ามีแนวโน้มที่เลือกรูปแบบการออมเงินแตกต่างจากคนที่มีการศึกษาต่ำ ดังนั้นกองทุนการออมแห่งชาติต้องให้ความสำคัญกับแรงงานนอกระบบที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาถึงปวส.หรืออนุปริญญาตรี ให้มีการเลือกรูปแบบการออมเงิน เพื่อทำให้กลุ่มแรงงานนอกระบบเหล่านี้มีเพิ่มจำนวนเงินออมในแต่ละครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ผุสดี เรืองคา (2556) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจออมเงินของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรเวียงสา จำกัด จังหวัดน่าน ซึ่งพบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกรูปแบบการออมเงินด้านจำนวนเงินออมรวม

ด้านอาชีพ พบว่า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกรูปแบบการออมเงิน ด้านความถี่ในการออมเงิน จำนวนเงินออมในแต่ละครั้ง และจำนวนเงินออมทั้งหมด แรงงานนอกระบบที่มีอาชีพแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเลือกรูปแบบการออมเงินที่หลากหลาย อาจเนื่องจากแรงงานนอกระบบที่มีอาชีพลักษณะงานที่แตกต่างกัน มีความสนใจเรื่องรูปแบบการออมเงินที่แตกต่างกัน กองทุนการออมแห่งชาติควรให้คำแนะนำในการเลือกรูปแบบการออมเงิน โดยดูจากอาชีพ และต้องมีการกระตุ้นให้ออมเงินอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีเงินใช้จ่ายในยามเกษียณอายุ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดุสิตธิ์ จุ้ยสุข (2555) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการฝากเงินของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งพบว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกรูปแบบการออมเงิน

ด้านรายได้ พบว่า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกรูปแบบการออมเงิน ด้านความถี่ในการออมเงิน จำนวนเงินออมในแต่ละครั้ง และจำนวนเงินออมทั้งหมด แรงงานนอกระบบที่มีอาชีพแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเลือกรูปแบบการออมเงินที่หลากหลาย แรงงานนอกระบบที่มีรายได้สูงมีการใส่ใจเรื่องการเลือกรูปแบบการออมเงินสูงกว่าคนที่มียาได้น้อย ดังนั้นทางกองทุนการออมแห่งชาติต้องมีการกระตุ้นให้แรงงานนอกระบบที่มีรายได้น้อย มีการเลือกรูปแบบการออมเงินเพิ่มขึ้น เช่น การออมเงินแต่ละปีให้ครบ 13,200 บาท เพื่อสามารถมีเงินเพียงพอในการใช้จ่ายตอนเกษียณอายุ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ผุสดี เรืองคา (2556) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจออมเงินของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรเวียงสา จำกัด จังหวัดน่าน ซึ่งพบว่า รายได้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกรูปแบบการออมเงิน ด้านความถี่ในการออมเงิน จำนวนเงินออมในแต่ละครั้ง

6. ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจและพฤติกรรมการออมเงินผ่านกองทุนการออมแห่งชาติ ของแรงงานนอกระบบ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

6.1 ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจออมเงินผ่านกองทุนการออมแห่งชาติ ของแรงงานนอกระบบ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ได้แก่ ด้านวัตถุประสงค์ในการออมเงิน ผู้ชักชวนในการออมเงิน ค่านิยม และสิทธิประโยชน์ทางภาษี มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจออมเงิน อาจเนื่องมาจาก ด้านวัตถุประสงค์ในการออมเงินที่แตกต่างกัน ทำให้แรงงานนอกระบบมีแรงจูงใจแตกต่างกัน ดังนั้นกองทุนการออมแห่งชาติจึงต้องกระตุ้นแรงจูงใจให้แรงงานนอกระบบตัดสินใจออมเงินมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดาราวรรณ ธนะศรี (2556) ที่ศึกษาเรื่องการตัดสินใจเข้าสู่ระบบประกันสังคมของแรงงานนอกระบบชาวไทยในเขตภาคกลาง และงานวิจัยของ วารุณี พรหมผลากุล (2552) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่า วัตถุประสงค์ในการออมเงินมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจ

ส่วนด้านผู้ชักชวนในการออมเงินที่แตกต่างกัน จะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจออมเงิน ดังนั้นผู้ชักชวนจึงมีอิทธิพลเป็นอย่างมากในการตัดสินใจออมเงิน แสดงให้เห็นว่าแรงงานนอกระบบที่ไม่ตัดสินใจออมเงินยังไม่มีผู้อื่นมาชักชวนให้ออมเงินกับกองทุนการออมแห่งชาติ ดังนั้นทางกองทุนการออมแห่งชาติจึงต้องมีการส่งเสริมให้พนักงานธนาคารที่เปิดรับสมัครสมาชิกมีการชักชวนแรงงานนอกระบบให้มาออมเงินมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดาราวรรณ ธนะศรี (2556) ที่ศึกษาเรื่องการตัดสินใจเข้าสู่ระบบประกันสังคมของแรงงานนอกระบบชาวไทยในเขตภาคกลาง ซึ่งพบว่า คำแนะนำชักชวนของพนักงานมีผลต่อการตัดสินใจ

ส่วนด้านค่านิยมที่ต่างกัน ทำให้แรงงานนอกระบบรับรู้ถึงชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของกองทุนว่าเป็นหน่วยงานของรัฐบาล มีรัฐบาลเป็นผู้ค้ำประกัน จึงทำให้แรงงานนอกระบบมีแรงจูงใจในการตัดสินใจออมเงินมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิษณุสินี ศรีเดช (2556) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสมัครประกันสังคม มาตรา 40 ของผู้ทำงานที่บ้านในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ค่านิยมมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจ

ส่วนด้านสิทธิประโยชน์ทางภาษี จะเป็นตัวกระตุ้นให้แรงงานนอกระบบมีความต้องการที่จะนำเงินออมมาลดหย่อนภาษี เพื่อจะทำให้ตนเองเสียภาษีน้อยลง ดังนั้นทางกองทุนการออมแห่งชาติควรมีการสนับสนุนการลดหย่อนภาษีต่อไป เพื่อจะทำให้กลุ่มคนที่ยังไม่ตัดสินใจออมเงินมีการตัดสินใจออมเงินมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระชาย จันทจร (2550) ที่ศึกษาเรื่องการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของพนักงาน บริษัท กลยุทธ์ตามหนคร จำกัด(มหาชน) ซึ่งพบว่า สิทธิประโยชน์ทางภาษี มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจ

6.2 จากการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกรูปแบบการออมเงินผ่านกองทุนการออมแห่งชาติ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ได้แก่ ด้านวัตถุประสงค์ในการออมเงิน ผู้ชักชวนในการออมเงิน ค่านิยม และสิทธิประโยชน์ทางภาษี มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกรูปแบบการออมเงิน ดังนี้

ด้านวัตถุประสงค์ในการออมเงิน พบว่า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกรูปแบบการออมเงินในด้านความถี่ในการออมเงิน จะเห็นได้ว่าแรงงานนอกระบบที่มีวัตถุประสงค์ในการออมเงินจะให้ความสนใจในเลือกรูปแบบการออมเงินแตกต่างกัน ดังนั้นจึงควรสนับสนุนให้มีการออมเงินเป็นประจำเพื่อให้มีเงินเพียงพอในตอนเกษียณอายุ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ รีเดอร์ (Reader) ที่กล่าวว่า เป้าประสงค์ (Goal) ความมุ่งประสงค์ที่จะให้บรรลุ และให้สัมฤทธิ์จุดประสงค์ในการกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น ผู้กระทำจะมีกำหนดเป้าหมาย หรือจุดประสงค์ไว้ก่อนล่วงหน้า และผู้กระทำพยายามกระทำทุกวิถีทางเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

ด้านผู้ชักชวนในการออมเงิน พบว่า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกรูปแบบการออมเงินด้านความถี่ในการออมเงินจำนวนเงินออมในแต่ละครั้ง และจำนวนเงินออมทั้งหมด แรงงานนอกระบบที่ผู้ชักชวนในการออมเงินจะตัดสินใจเลือกรูปแบบการออมเงินแตกต่างกัน กองทุนการออมแห่งชาติควรสนับสนุนให้พนักงานธนาคารชักชวนหรือแนะนำให้สมาชิก เช่นการออมเงินอย่างสม่ำเสมอ การเพิ่มอัตราดอกเบี้ยให้มากยิ่งขึ้น และภายใน 1 ปี ต้องออมเงินให้ได้สูงสุดถึง 13,200 บาท

ด้านค่านิยม พบว่า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกรูปแบบการออมเงินด้านจำนวนเงินออมทั้งหมด และธนาคารที่เลือกออมเงิน อาจเนื่องจากค่านิยมจะทำให้แรงงานนอกระบบมีความสนใจเลือกรูปแบบการออมเงินที่ต่างกัน กองทุนการออมแห่งชาติควรศึกษาใช้ค่านิยมเป็นตัวกระตุ้นให้แรงงานนอกระบบออมเงินให้ครบ 13,200 บาท ต่อปี เพื่อจะมีเงินเพียงพอในการใช้จ่ายยามเกษียณอายุ

ด้านสิทธิประโยชน์ทางภาษี พบว่า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกรูปแบบการออมเงินด้านความถี่ในการออมเงิน อาจเนื่องจากสิทธิประโยชน์ทางภาษี ทำให้แรงงานนอกระบบมีพฤติกรรมการเลือกรูปแบบการออมเงินที่ต่างกัน เนื่องจากกองทุนการออมแห่งชาติสมาชิกที่ออมเงินสามารถนำเงินที่ออมมาลดหย่อนภาษีได้สูงสุดปีละ 13,200 บาท แรงงานนอกระบบจึงให้ความสำคัญกับการลดหย่อนภาษี ดังนั้นกองทุนการออมแห่งชาติต้องมีการสนับสนุนให้คนที่นำเงินออมมาลดหย่อนภาษี มีการออมเงินอย่างสม่ำเสมอ

7. ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจและพฤติกรรมการออมเงินผ่านกองทุนการออมแห่งชาติ ของแรงงานนอกระบบ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

7.1 ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจออมเงินผ่านกองทุนการออมแห่งชาติ ของแรงงานนอกระบบ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุน มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจออมเงิน อาจเนื่องจากแรงงานนอกระบบส่วนใหญ่มีความรู้ปานกลาง ส่วนคนที่มีความรู้น้อยจะไม่ตัดสินใจออมเงิน ดังนั้นกองทุนการออมแห่งชาติควรให้ความสำคัญกับให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนต่อแรงงานนอกระบบ เพื่อให้แรงงานนอกระบบที่ไม่ตัดสินใจออมเงินมีความรู้เกี่ยวกับกองทุนมากขึ้นและเกิดการตัดสินใจออมเงิน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระชาย จันทวร (2550) ที่ศึกษาเรื่องการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของพนักงาน บริษัท กฤษดา มหานคร จำกัด(มหาชน) พบว่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกองทุน

7.2 จากการศึกษาปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกรูปแบบการออมเงินผ่านกองทุนการออมแห่งชาติ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกรูปแบบการออมเงินด้านจำนวนเงินออมทั้งหมด ของแรงงานนอกระบบในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช อาจเนื่องมาจากกองทุนการออมแห่งชาติมีรูปแบบการออมเงินที่ยืดหยุ่น คือ สามารถออมเงินขั้นต่ำ 50 บาท ต่อครั้ง และออมเงินรวมกันทั้งปีแล้วต้องไม่เกิน 13,200 บาท โดยการออมเงินไม่จำเป็นต้องส่งทุกเดือน และยอดเงินที่ให้ออมเงินไม่จำเป็นต้องเท่ากันทุกครั้งที่ส่ง ทำให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกรูปแบบการออมเงิน

สรุป

1. ปัจจัยส่วนบุคคล จากการอภิปรายผลพบว่า เพศหญิง อายุระหว่าง 35-49 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ถึงจะเป็นแรงงานนอกระบบมีความสนใจในการตัดสินใจออมเงิน ดังนั้นกองทุนการออมแห่งชาติควรสนับสนุนการออมเงินต่อแรงงานนอกระบบกลุ่มอายุ 35-49 ปี เพราะมีระยะเวลาในการออมเงินเพียงไม่กี่ปี และควรสนับสนุนกลุ่มอายุต่ำกว่า 35 ปี เพื่อจะมีเงินออมจำนวนมากในตอนเกษียณอายุ

2. พฤติกรรมการเลือกรูปแบบการออมเงินของผู้ที่ออมเงินผ่านกองทุนการออมแห่งชาติ จากการอภิปรายผลพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีการออมเงินอย่างสม่ำเสมอ ออมเงินในแต่ละครั้งจำนวนเงินระหว่าง 101 - 500 บาท ออมเงินทั้งหมดบัญชีจำนวนเงินระหว่าง 1,001 - 5,000 บาท และออมเงินกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ กองทุนการออมแห่งชาติควรมีการสนับสนุนให้มีการออมเงินอย่างสม่ำเสมอ และออมเงินให้ครบ 13,200 บาทต่อปี

3. ปัจจัยด้านแรงจูงใจ จากการอภิปรายผลพบว่า แรงงานนอกระบบให้ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจ ด้านวัตถุประสงค์ในการออมเงิน มีระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าแรงงานนอกระบบเห็นด้วยกับวัตถุประสงค์ในการออมเงิน คือ การออมเงินไว้เพื่อยามเกษียณอายุ ดังนั้นกองทุนการออมแห่งชาติจึงควรจูงใจให้แรงงานนอกระบบเห็นความสำคัญในการออมเงินเพื่อการเกษียณอายุต่อไป

4. ข้อมูลปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุน จากการอภิปรายผลพบว่า แรงงานนอกระบบ โดยส่วนใหญ่มีความรู้ปานกลาง ดังนั้นกองทุนการออมแห่งชาติควรให้ความสำคัญกับการให้ความรู้เกี่ยวกับกองทุนแก่แรงงานนอกระบบมากยิ่งขึ้น

5. ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจและพฤติกรรมการเลือกรูปแบบการออมเงินผ่านกองทุนการออมแห่งชาติ จากการอภิปรายผลพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำจะตัดสินใจออมเงินน้อย และผู้ที่ออมเงินจะมีการออมเงินไม่สม่ำเสมอ

6. ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจและพฤติกรรมการเลือกรูปแบบการออมเงิน จากการอภิปรายผลพบว่า วัตถุประสงค์ในการออมเงินที่แตกต่างกัน ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจในการออมเงินและพฤติกรรมการเลือกรูปแบบการออมเงินที่แตกต่างกัน

7. ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจและพฤติกรรมการเลือกรูปแบบการออมเงิน จากการอภิปรายผลพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความรู้จะน้อยจะไม่ตัดสินใจออมเงิน ดังนั้นกองทุนการออมแห่งชาติควรให้ความสำคัญกับให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนต่อแรงงานนอกระบบ ส่วนปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกรูปแบบการออมเงิน อาจเนื่องมาจากกองทุนการออมแห่งชาติมีรูปแบบการออมเงินที่ยืดหยุ่น คือ สามารถออมเงินขั้นต่ำ 50 บาท ต่อครั้ง และออมเงินรวมกันทั้งปีแล้วต้องไม่เกิน 13,200 บาท โดยการออมเงินไม่จำเป็นต้องส่งทุกเดือน และยอดเงินที่ใช้ออมเงินไม่จำเป็นต้องเท่ากันทุกครั้งที่ส่ง

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาประกอบคำแนะนำแก่ผู้บริหารต่อการนำไปใช้ในการกำหนดแนวทางปรับปรุงการดำเนินการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนต่อแรงงานนอกระบบมากยิ่งขึ้น โดยผู้วิจัยจึงใคร่ขอเสนอแนะแนวทางที่จะเป็นประโยชน์ดังนี้

1. การส่งเสริมแรงงานนอกระบบในกลุ่มที่มีความสนใจออมเงิน กองทุนการออมแห่งชาติควรส่งเสริมแรงงานนอกระบบที่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 35-49 ปี สถานภาพสมรส จำนวนผู้ที่อยู่ในอุปการะน้อยกว่า 3 คน ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ 10,001-20,000 บาท และอาชีพค้าขาย ให้มีการตัดสินใจออมเงินมากยิ่งขึ้น ในส่วนของการเลือกรูปแบบในการออมเงิน ด้านความถี่ในการออมเงิน จำนวนเงินออมแต่ละครั้ง จำนวนเงินออมทั้งหมด และธนาคารที่เลือกออมเงิน กองทุนการออมแห่งชาติควรส่งเสริมให้มีการออมเงินอย่างสม่ำเสมอ ผู้ที่มีรายได้สูงกว่า 10,000 บาท ควรแนะนำให้ออมเงินในแต่ละครั้งมากกว่า 1,000 บาท และสนับสนุนให้สมาชิกทุกคนออมเงินรวมกันทั้งปีให้ครบ 13,200 บาท

2. การกระตุ้นแรงงานนอกระบบในกลุ่มที่ไม่ตัดสินใจออมเงิน กองทุนการออมแห่งชาติควรกระตุ้นแรงงานนอกระบบที่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 15-35 ปี สถานภาพโสดและหย่าร้าง จำนวนผู้ที่อยู่ในอุปการะมากกว่า 3 คน ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีอาชีพขับรถรับจ้างและอาชีพผู้ประกอบวิชาชีพอิสระ ให้ตัดสินใจออมเงิน เพราะจะเห็นได้ว่าแรงงานนอกระบบให้ความสนใจในการตัดสินใจออมเงินน้อยมาก จึงต้องมีการผลักดันให้เกิดการออม

3. การยกระดับแรงจูงใจต่อแรงงานนอกระบบในกลุ่มที่มีความสนใจออมเงิน กองทุนการออมแห่งชาติควรใช้ประโยชน์จากเรื่องวัตถุประสงค์ในการออมเงินผู้ชักชวนในการออมเงิน ค่านิยม และสิทธิประโยชน์ทางภาษี ไปกระตุ้นจูงใจให้แรงงานนอกระบบตัดสินใจออมเงิน และควรมีการจัดกิจกรรมร่วมมือกับกองทุนหมู่บ้านส่งเสริมการออม ส่วนการเลือกรูปแบบในการออมเงิน กองทุนการออมแห่งชาติควรสนับสนุนให้ พนักงานธนาคารควรชักชวนให้มีการออมเงินเป็นประจำ แนะนำให้สมาชิกออมเงินมากกว่า 500 บาทต่อครั้ง เพื่อให้สมาชิกมีเงินออมต่อปีสูงถึง 13,200 บาท ซึ่งทำให้เมื่อตอนเกษียณอายุมีเงินบำนาญเพียงพอในการดำรงชีวิต

4. การส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุน กองทุนการออมแห่งชาติควรส่งเสริมการให้ความรู้เกี่ยวกับกองทุน ทั้งผ่านทางธนาคารที่รับออมเงิน กองทุนหมู่บ้าน และการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ เนื่องจากแรงงานนอกระบบบางกลุ่มได้รับข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนน้อยหรือไม่เคยได้รับข้อมูล เจ้าหน้าที่จึงเป็นแหล่งให้ข้อมูลและความรู้ที่สำคัญต่อแรงงานนอกระบบ เพราะถ้าแรงงานนอกระบบกลุ่มที่ไม่ตัดสินใจออมเงินมีความรู้มากจะทำให้เกิดการตัดสินใจเป็นสมัครสมาชิกมากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยความช่วยเหลืออนุเคราะห์จากอาจารย์ ดร.ปานแก้วตา ลัคนาวาณิช อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ บุณศรี จันทร์ อาจารย์ ดร.วิภาวรรณ กลิ่นหอม อาจารย์ ดร.จินตนิย์ รุ้ชื่อ และคณะกรรมการบัณฑิตศึกษาทุกท่าน ที่ให้ความกรุณาเอาใจใส่ เสียสละเวลาอันมีค่า ให้คำปรึกษาแนะนำ และข้อคิดเห็น รวมทั้งการตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อันเป็นประโยชน์ต่องานวิจัย ทำให้การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย และขอขอบพระคุณเลขานุการและเจ้าหน้าที่กองทุนการออมแห่งชาติทุกท่าน ที่สนับสนุนให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่องานวิจัย และเจ้าหน้าที่ของสำนักวิชาการจัดการทุกท่านที่ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกในการประสานงานต่างๆ ในระหว่างที่ผู้วิจัยใช้เวลาในการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเป็นอย่างดี

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
19 ธันวาคม 2560

ท้ายนี้ผู้วิจัยขอน้อมรำลึกถึง พระคุณบิดามารดา ผู้ให้กำเนิด ตลอดจนครอบครัว ญาติ พี่น้อง และเพื่อนๆ ทุกคนที่คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยได้ฟันฝ่าอุปสรรคต่างๆ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่สละเวลาในการให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถาม จนทำให้การศึกษามีประโยชน์นี้เสร็จสมบูรณ์ จึงขอขอบพระคุณ ณ โอกาสนี้ด้วย

เอกสารอ้างอิง

- กนกกร น้ำสมบุญ. (2550). การตัดสินใจออมเงินกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- กองทุนการออมแห่งชาติ. (2559). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกองทุนการออมแห่งชาติ. สืบค้นเมื่อ 14 มกราคม 2559
จาก http://www.fpo.go.th/S-Source/Training/training2/training2_4.htm
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2547). การใช้ SPSS For Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- . (2549). สถิติสำหรับงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดาราพรรณ ธนะศรี. (2556). การตัดสินใจเข้าสู่ระบบประกันสังคมของแรงงานนอกระบบชาวไทยในเขตภาคกลาง. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ).
- ณภัทร สุดอนอม. (2556). การเข้าสู่ระบบประกันสังคมภาคสมัครใจตามมาตรา 40 ของแรงงานนอกระบบแห่งพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533: กรณีศึกษาแรงงานนอกระบบในจังหวัดสมุทรปราการ. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- ดุสิต จัยสุข. (2555). พฤติกรรมการฝากเงินของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์).
- ถวัลย์ วรเทพพิพัฒน์. (2530). แนวความคิด กระบวนการ และโครงสร้างการตัดสินใจในเอกสารวิชาการประกอบการประชุมเชิงปฏิบัติ การเพื่อเพิ่มพูนความสามารถของกำนันในการบริหารงานพัฒนาชนบท. ขอนแก่น: โฆณะขอนแก่น.
- ที่ทำการปกครองจังหวัดนครราชสีมา. (2558). ข้อมูลสถิติจำนวนประชากรจังหวัดนครราชสีมา. สืบค้นเมื่อ 10 ธันวาคม 2559
จาก <http://www.pokkrongnakhon.com/datacenter/state.php>
- ผุสดี เรืองคา. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจออมเงินของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรเวียงสา จำกัด จังหวัดน่าน. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช).
- พิชญ์สินี ศรีเดช. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสมัครประกันสังคม มาตรา 40 ของผู้ทำงานที่บ้านในจังหวัดเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ระบบสถิติทางทะเบียน. (2558). จำนวนประชากรของจังหวัดนครราชสีมา. สืบค้นเมื่อ 17 พฤศจิกายน 2558
จาก http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/upstar_age.php
- วีระชาย จันทกร. (2550). การตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของพนักงานบริษัทกฤษตามหาดนครจำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2548). การวิจัยการตลาด. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีระฟิล์ม จำกัด.
- สุดารา ดิษฐาภรณ์. (2535). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อของข้าราชการ ตามแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- เสาวภา ธรรมบุตร. (2525). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกประกอบอาชีพครู : ศึกษาเฉพาะกรณีนักศึกษาครูในกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์สังคมวิทยาและมนุษยวิทยามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

การเตรียมความพร้อมต่อร่างมาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการขนาดกลางและ
ขนาดย่อมที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนครพนม
THE PREPAREDNESS IN THE USE OF THAI FINANCIAL REPORTING STANDARDS
FOR SMES AFFECTING THE EFFICIENCY OF PERFORMANCE OF THE SMES BUSINESS
ACCOUNTANTS IN NAKHON PHANOM PROVINCE

บัวจันทร์ อินธิโส, มหาวิทยาลัยนครพนม¹
ปิยาภัสร์ศักดิ์โก เจริญสุขคนธ์, มหาวิทยาลัยนครพนม²
ณัฐกฤตา ศรีเมือง, มหาวิทยาลัยนครพนม³
Email: Buachan.acc@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเตรียมความพร้อมต่อร่างมาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนครพนม และทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบระหว่างความพร้อมในการใช้มาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการขนาดกลางและขนาดย่อม (TFRS for SMEs) ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนครพนม จำนวน 303 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ซึ่งความพร้อมได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผลการวิจัย พบว่า การเตรียมความพร้อมต่อร่างมาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการขนาดกลางและขนาดย่อม (TFRS for SMEs) ด้านความรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านต้นทุนมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนครพนมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: ความพร้อม, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, ร่างมาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการขนาดกลางและขนาดย่อม

ABSTRACT

The purpose of this research is to test the effect relationship and between preparedness in the use of Thai Financial Reporting Standards for SMEs (TFRS for SMEs) on the performance of SMEs business accountants in Nakhon Phanom Province for 303 accountants. The statistical methods used in data analysis were Correlation and Multiple Regression Analysis. The preparedness has been defined as an independent variable that correlation and affect on efficiency performance. The result revealed that the preparedness has correlation and positive effect together with the efficiency performance.

Keyword: Preparedness, Efficiency Performance, Draft Thai Financial Reporting Standard for Small and Medium-sized Entities: TFRS for SMEs

¹ อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนครพนม

² อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนครพนม

³ อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนครพนม

บทนำ

ปัจจุบันกิจการขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises : SMEs) ได้ถือปฏิบัติในการรายงานทางการเงินตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน IFRS for SMEs incorporates 2015 Amendment สภาวิชาชีพบัญชีอยู่ระหว่างการพิจารณาและทบทวน เนื้อหา ขอบเขต และหลักการถึงแนวปฏิบัติทางการบัญชีที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการขนาดกลางและขนาดย่อม TFRS for SMEs เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปที่สามารถรองรับธุรกรรมการค้าที่มีความซับซ้อน และรองรับการเติบโตของธุรกิจและเตรียมความพร้อมในการเติบโตเป็นธุรกิจข้ามชาติโดยเฉพาะในแถบอาเซียนที่มีแนวโน้มในการนำมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศสำหรับกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมมาถือปฏิบัติ ดังนั้นการรายงานทางการเงินของกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมจะมีการเปลี่ยนแปลง

การเตรียมความพร้อมในการใช้มาตรฐานการรายงานทางการเงินของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนครพนมนั้นประกอบไปด้วย 1) ความรู้ 2) เทคโนโลยีสารสนเทศ 3) ต้นทุน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะบ่งบอกถึงความพร้อมที่นักบัญชีธุรกิจ SMEs จะต้องต้องมีเพื่อกำหนดแนวปฏิบัติที่เหมาะสมในการรองรับการเปลี่ยนแปลง ถ้านักบัญชีมีความพร้อมในระดับที่สูงก็จะทำให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

จากการทบทวนวรรณกรรมนักวิชาการและนักวิจัย ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพร้อมในการใช้มาตรฐานการรายงานทางการเงินของกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนครพนม เช่น (ชนิษฐา นิลรัตนานนท์, 2559 : บทคัดย่อ) วิชาชีพบัญชีเป็นหนึ่งในวิชาชีพที่ได้รับผลกระทบจากการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ผู้ที่จะสามารถประกอบวิชาชีพบัญชีหรือสามารถแข่งขันในวิชาชีพบัญชีได้นั้น นอกจากต้องมีความรู้เฉพาะทางด้านวิชาการบัญชีแล้ว ยังจำเป็นต้องมีความพร้อมในด้านอื่นๆ ด้วย เพื่อพัฒนาศักยภาพของการประกอบวิชาชีพบัญชีให้พร้อมในการรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (สันสกฤต วิจิตรเลขการ, 2560) TFRS for SMEs : ความเป็นมาและประเด็นสำคัญที่กิจการ NPAEs ที่ไม่ซับซ้อนควรทราบพบว่า กิจการขนาดกลางและขนาดย่อมที่ไม่ซับซ้อนควรเตรียมความพร้อมด้านความรู้ บุคลากร ระบบบัญชีและฐานข้อมูล นักบัญชีเพื่อกำหนดแนวปฏิบัติที่เหมาะสมเพื่อให้กิจการสามารถจัดทำงบกระแสเงินสดได้ตามระยะเวลาที่กำหนด เช่น การอบรมบุคลากรเพื่อสร้างความรู้ในการจัดทำงบกระแสเงินสด การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี (สรารุณ โลหากาศ, 2559) ประเด็นปัญหาการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการรายงานทางการเงิน TFRS for SMEs เรื่องงบการเงินรวมของผู้ทำบัญชีในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่าประโยชน์ในการเปลี่ยนแปลงไปใช้ TFRS for SMEs ในปัจจุบันกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะบางกิจการมีการเติบโตของธุรกิจมีธุรกรรมที่ซับซ้อนขึ้น ความต้องการของผู้ใช้งบการเงินกลุ่มอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากกิจการ เช่น กรมสรรพากรและสถาบันการเงิน บางกิจการมีการดำเนินธุรกิจเป็นกิจการข้ามชาติทำให้ความต้องการใช้มาตรฐานการรายงานทางการเงินที่มีความเป็นสากลและเนื่องจาก TFRS for SMEs แปลและเรียบเรียงขึ้นตาม IFRS for SMEs ซึ่งความเป็นสากลและลดความยุ่งยากซับซ้อนที่มีอยู่ในข้อกำหนดของมาตรฐานกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะ (ชุตินุช อินทรประสิทธิ์, 2557) การศึกษาเปรียบเทียบมาตรฐานการบัญชีสำหรับกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมระหว่างประเทศไทย มาเลเซีย และสิงคโปร์ พบว่า ทั้ง 3 ประเทศมีการพัฒนามาตรฐานการบัญชีสำหรับกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมขึ้นโดยเฉพาะ โดยมาตรฐานการบัญชีสำหรับกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศสิงคโปร์ได้พัฒนาเสร็จสมบูรณ์แล้ว โครงสร้างและเนื้อหาของมาตรฐานอ้างอิงจากมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศสำหรับกิจการขนาดกลางและขนาดย่อม ฉบับปี 2009 และมาตรฐานการบัญชีสำหรับกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยและมาเลเซียอยู่ในระหว่างการพัฒนา (อรอนงค์ อรัญญการ, 2559) การวิจัยเชิงสำรวจเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักบัญชีต่อมาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่า นักบัญชีส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า TFRS for SMEs ให้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ในระดับปานกลาง และให้ความเห็นเกี่ยวกับระดับของปัญหาจากการนำ TFRS for SMEs มาใช้ในด้านต่าง ๆ ไว้ในระดับปานกลางเช่นกัน มีเพียงปัญหาการเพิ่มภาระงานให้แก่บุคลากรทางบัญชีที่นักบัญชีส่วนใหญ่ให้ความเห็นในระดับมาก

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการเตรียมความพร้อมต่อร่างมาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนครพนม ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยจะเป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อมในการถือปฏิบัติตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs

คำถามในการวิจัย

จากสภาพปัญหาและความจำเป็นดังกล่าว ผู้วิจัยจึงกำหนดคำถามการวิจัยไว้ คือ ปัจจัยใดของการเตรียมความพร้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนครพนม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพร้อมต่อร่างมาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการขนาดกลางและขนาดย่อม ของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนครพนม

2. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมกับความพร้อมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนครพนม
3. เพื่อทดสอบผลกระทบของความพร้อมที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนครพนม

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย การเตรียมความพร้อมต่อร่างมาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระและมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เนื่องจาก ในปี 2558 ที่ผ่านมานับได้ว่าเป็นก้าวแรกของประเทศไทยที่ก้าวเข้าสู่ยุคการเป็นประชาคมอาเซียน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการลงทุนในภูมิภาคนี้แน่นอน หลายประเทศทั่วโลกมองกลุ่มประเทศอาเซียนว่าน่าสนใจลงทุน และแต่ละประเทศก็มีจุดดีและจุดด้อยที่แตกต่างกันไป ทำให้องค์กรต่างตระหนัก และมุ่งเน้นให้ความสำคัญในด้านการพัฒนาปรับปรุงทรัพยากรในองค์กร ให้มีความเข้มแข็ง เพิ่มขีดความสามารถที่จะนำพาองค์กรไปสู่ศักยภาพในการแข่งขันได้ในระดับอาเซียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งวงการนักบัญชี ที่ถือเป็นวิชาชีพ 1 ใน 7 ของอาชีพที่จัดอยู่ในกลุ่มของเสรี ดังนั้นหน่วยงานการกำกับดูแลนักบัญชี หรือผู้ประกอบการวิชาชีพนักบัญชีอย่างสภาวิชาชีพจะต้องพัฒนาปรับตัวองค์กรและมาตรฐานการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปรับปรุงมาตรฐานการบัญชี หรือ การร่างมาตรฐานการบัญชีให้ทันสมัยและสอดคล้องต่อการรองรับประเทศอาเซียนเพื่อให้การปฏิบัติงานด้านวิชาชีพบัญชีเป็นไปในทิศทางเดียวกัน แม้กระทั่งนักบัญชีธุรกิจ SMEs ยังได้รับผลกระทบเช่นเดียวกัน

แนวคิดเกี่ยวกับความพร้อม

ความพร้อม หมายถึง พร้อมเพรียง ไม่ขาดเหลือ บริบูรณ์ เตรียมตัว ซึ่งได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของ “ความพร้อม” ไว้แตกต่างกัน อาทิ กล่าวว่า ความพร้อมหมายถึง สภาพแห่งความเจริญงอกงามและการพัฒนาการอย่างสูงสุดของบุคคลทั้งกาย สมองอารมณ์และสังคม เช่นเดียวกับ กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์ และเตือนใจ เศรษฐศักดิ์ อังอิงในเบญมาศ วัยโรภาส (2545) นอกจากนี้ คำว่า “พร้อม” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานได้ให้ความหมายไว้ว่าเป็นคำวิเศษณ์ที่มีความหมายว่า ครบถ้วน ส่วนคำว่า “ความพร้อม” เป็นคำนามซึ่งจะมีความหมายว่าความครบครัน หรือมีทุกอย่างครบแล้ว ดังนั้นหากจะแปลความหมายของความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมาแล้วก็น่าจะมีความหมายว่าสภาพที่มีทุกอย่างอย่างครบครันที่จะไปปฏิบัติหน้าที่ได้ (อังอิงใน สมพงษ์ เทียงธรรม 2536 :10) ให้ความหมายเช่นเดียวกันกับ Good (1973 อ้างถึงใน นวรัตน์ พ.ด.ต., 2545:17) ให้คำนิยามเกี่ยวกับความพร้อมว่า เป็นความสามารถตกลงใจ ความปรารถนาและความสามารถที่จะเข้าร่วมกิจกรรม ความพร้อมเกิดจากลักษณะทางบุคลิกภาพ ประสบการณ์และอารมณ์ ความพร้อมจึงเป็นการพัฒนาคนให้มีความสามารถทำกิจกรรมนั้น ๆ Barrow and Milburn (1990 : 259) กล่าวว่าความพร้อมหมายถึงการที่บุคคลมีความสนใจและเริ่มต้นที่จะกระทำให้บางสิ่งบางอย่าง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพร้อมคือสภาพจิตใจ กายวิภาคและสรีรวิทยา ดังนั้น “ความพร้อม” หมายถึง สภาพที่บุคคลมีภาวะสมบูรณ์ทั้งทางร่างกาย จิตใจ ความรู้ ความสามารถ ความถนัดในการทำกิจกรรมต่าง ๆ และเตรียมพร้อมในการที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้สามารถลุล่วงและสำเร็จภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบัญชีมีพัฒนาการมาจากการเปลี่ยนแปลงความต้องการทางสังคม ซึ่งรายการบัญชีพัฒนามาจากการค้าและพาณิชย์ นักบัญชีพัฒนากฎและวิธีปฏิบัติสำหรับบันทึกรายการบัญชีซึ่งกฎ และวิธีปฏิบัติ จึงเป็นแนวทางปฏิบัติทางการบัญชีและเป็นที่มาของมาตรฐานการบัญชีทุกรูปแบบของแต่ละประเภทธุรกิจ (ศศิวิมล ศรีเจริญจิตร, 2548 : เว็บไซต์) ให้ความหมายของความรู้ความสามารถ หมายถึง การที่บุคคลใด ๆ มีทัศนคติ ความคิดที่เป็นระบบความรู้ในสาขาที่ทำ ความรู้ทางด้านเทคนิค รวมถึงทักษะด้านการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด (ชนัญญา สินชื่อ, 2548 : 24) ให้ความหมายของความรู้ความสามารถ หมายถึง ความสามารถในการเรียนรู้ และความเข้าใจในสาขาวิชาที่ทำ ความรู้ด้านเทคนิค รวมถึงทักษะด้านการเรียนรู้อย่างชาญฉลาดของผู้ประกอบวิชาชีพ เพื่อพัฒนาให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างยั่งยืน จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่าความรู้ความสามารถ หมายถึง ความรู้ความสามารถ ความเข้าใจ ความเชี่ยวชาญ หรือประสบการณ์เป็นพิเศษในสาขาทางด้านบัญชี โดยสามารถตอบสนองวิชาการใหม่ ๆ ในด้านการรายงานและให้ข้อสนเทศต่าง ๆ ดังนั้น แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของนักบัญชีได้ยึดแนวทางปฏิบัติของสภาวิชาชีพบัญชี IASC (International Accounting Standards Committee) และ IFAC (International Federation of Accountants) ที่ได้กล่าวไว้เป็นแนวทางการศึกษา วิชาชีพบัญชีระหว่างประเทศ (International Education Standards= IES) กำหนดว่าความรู้ความสามารถของนักบัญชีต้องประกอบด้วย (ชัยรินทร์ วีระสถาวณชัย. 2548 : 3-5)

1. ความรู้ (Knowledge) เป็นความรู้เกี่ยวกับการบัญชีและเรื่องที่เกี่ยวข้อง จากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ได้นำมาซึ่งการศึกษาใหม่ในการดำเนินธุรกิจที่จะต้องเป็นไปตามข้อตกลงระหว่างประเทศ และกฎเกณฑ์ที่กำหนดภายในประเทศ ทำให้ มาตรฐานในเรื่องต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงมาตรฐานการบัญชีระหว่างประเทศ ซึ่งนักบัญชีจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับการบัญชีอันเป็นพื้นฐานเดิมเพื่อเป็นรากฐานที่จะศึกษาแนวทางด้านบัญชีสมัยใหม่ต่อไป นอกจากนี้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีควรที่จะศึกษาความรู้ด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อวิชาชีพบัญชี เช่น เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ และกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ เป็นต้น ทั้งนี้โดยหลักการแล้วควรจะมีการกำหนดเป็นมาตรฐานในการวางโครงสร้างการศึกษาวิชาชีพบัญชี เพื่อให้สอดคล้องกับการจัดหลักสูตรการเรียนการ

สอนของสถาบันการศึกษาที่ต้องสร้างบุคลากรทางการบัญชี ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพในสภาพแวดล้อมของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป

2. เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน การได้มาของคุณภาพงบการเงินที่น่าเชื่อถือขึ้นถือเป็นส่วนประกอบหนึ่งของการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี ระบบเทคโนโลยีจะช่วยให้การปฏิบัติงานทางบัญชีปราศจากความเสี่ยงสามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

3. ต้นทุน เป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งในการพัฒนาตนเองเพื่อให้นักบัญชีได้มาซึ่งความเป็นมืออาชีพ มีความเชี่ยวชาญในด้านนั้น ๆ ภายใต้ของการพัฒนาตนเองในการเตรียมความพร้อม ไม่ว่าจะเป็นการติดตามมาตรฐานทางวิชาชีพบัญชี ดังนั้นการที่นักบัญชีจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นจำเป็นต้องมีการพัฒนาตนเองเพื่อการเพิ่มมูลค่าให้กับตนเองและองค์กร

ทั้งนี้การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs อันเป็นผลมาจากความพร้อมด้านความรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านต้นทุน ซึ่งจะมีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs

คือ มีความเข้าใจในมาตรฐานวิชาชีพที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีที่รับรองโดยทั่วไป กรณีที่มีข้อสงสัยและไม่สามารถหาข้อยุติได้จะสอบถามหน่วยงานที่กำหนดมาตรฐานวิชาชีพเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ ควบคุมคุณภาพงานให้ได้มาตรฐานอยู่เสมอ โดยส่งเสริมการอบรมผู้ช่วยให้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ระมัดระวังรอบคอบและใช้ความชำนาญในการบันทึกข้อมูลตามมาตรฐานของวิชาชีพและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เมื่อปรากฏว่ามีเหตุการณ์ที่อาจมีผลกระทบหรือมีข้อจำกัดในการปฏิบัติทางวิชาชีพ ท่านพิจารณาถึงความมีสาระสำคัญเป็นประเด็นสำคัญต่อการพิจารณา มีความรู้ความสามารถและทักษะทางวิชาชีพบัญชีอยู่ในระดับที่สามารถใช้ดุลยพินิจของนักบัญชีในการประยุกต์ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน คอยติดตามผู้ช่วยที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลให้ได้รับการฝึกอบรมและการกำกับดูแลที่เพียงพอ ยึดหลักความระมัดระวังในการปฏิบัติงาน มีการวางแผนและควบคุมงานจนสามารถรวบรวมข้อมูลและหลักฐานให้เพียงพอในการปฏิบัติงาน มุ่งมั่นในการปฏิบัติงานโดยใช้ความระมัดระวังรอบคอบที่พึงมีสำหรับสถานการณ์นั้น ๆ ในการปฏิบัติงานยึดหลักการรวบรวมหลักฐานที่เพียงพอต่อการจัดทำบัญชี และไม่รับงานเกินความสามารถในการปฏิบัติงานของตน โดยคำนึงถึงปริมาณและความเพียงพอของผู้ช่วย

แนวคิดเกี่ยวกับร่างมาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการขนาดกลางและขนาดย่อม

ก่อนจะมาเป็นร่างมาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยนั้นได้มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาตามสภาพแวดล้อมทางธุรกิจในประเทศไทย ซึ่งมาตรฐานการรายงานทางการเงินของประเทศไทยเริ่มถือกำเนิดเมื่อปี พ.ศ. 2481-2555 แบ่งออกได้เป็น 4 ช่วงเวลา คือ

(1) หลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป (Generally Accepted Accounting Principles: GAAP) ใช้เมื่อปี พ.ศ. 2481-2521 ประเทศไทยในช่วงเวลาดังกล่าวใช้ GAAP ซึ่งมาจากหลักการบัญชีของประเทศสหราชอาณาจักรอังกฤษและประเทศสหรัฐอเมริกา ผ่านทางตำราเรียนทางการบัญชีและอาจารย์ผู้สอนทางการบัญชีที่สำเร็จการศึกษาจาก 2 ประเทศดังกล่าว

(2) มาตรฐานการบัญชี (Accounting Standards : AS) ใช้เมื่อปี พ.ศ. 2522-2551 ประเทศไทยในช่วงเวลาดังกล่าวใช้ AS ซึ่งกำหนดโดยสมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย (ส.บ.ช.) (พ.ศ. 2491-2548) และสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ (พ.ศ. 2548-ปัจจุบัน)

ในช่วงแรก ส.บ.ช.ออกมาตรฐานการบัญชีไทย (Thai Accounting Standards : TAS) โดยอ้างอิงจากมาตรฐานการบัญชีของสหรัฐอเมริกา ซึ่งออกโดยคณะกรรมการมาตรฐานการบัญชีการเงิน (Financial Accounting Standards Board : FASB) และมาตรฐานการบัญชีระหว่างประเทศ (International Accounting Standards : IAS) ซึ่งออกโดยคณะกรรมการมาตรฐานการบัญชีระหว่างประเทศ (International Accounting Standards Board : IASB) โดยในระยะหลังตั้งแต่ในปี 2542 เป็นต้นมาประเทศไทยพัฒนา TAS โดยอ้างอิงจาก IAS เป็นหลักจึงมีมาตรฐานการบัญชีเพียงชุดเดียวที่ใช้กับทุกกิจการ

(3) มาตรฐานการรายงานทางการเงิน (Financial Reporting Standards : FRS) ใช้เมื่อปี พ.ศ. 2552-2553 แต่ก็ยังยึดหลักการเดิม “One size fits all” ซึ่งเป็นภาระและก่อให้เกิดต้นทุนในการจัดทำรายงานทางการเงินของกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะที่ส่วนใหญ่เป็นกิจการขนาดกลางและขนาดเล็ก

(4) มาตรฐานการรายงานทางการเงิน 2 ชุด (Two Financial Reporting Standards : 2 FRS) ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2554 ประเทศไทยมีมาตรฐานการรายงานทางการเงิน 2 ชุด คือ ชุดใหญ่ (IFRS for PAEs) และชุดเล็ก (IFRS for NPAEs)

เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2555 ในการประชุมใหญ่สามัญประจำปีของสภาวิชาชีพบัญชีได้มีดำริในการจัดทำมาตรฐานการรายงานทางการเงิน 3 ชุด โดย

1) PAEs ใช้ IFRS for PAEs (ชุดใหญ่) ที่อิงกับ Full IFRS

2) NPAEs ขนาดใหญ่ใช้ IFRS for Large NPAEs (ชุดกลาง) ที่อิงกับ IFRS for SMEs

3) NPAEs ขนาดกลางและขนาดเล็กใช้ IFRS for NPAEs (ชุดเล็ก) ที่อิงจาก IFRS for NPAEs (ปี 2554) ที่ทำให้ง่ายขึ้น

ทั้งนี้สภาวิชาชีพคาดว่า 3 FRS จะเริ่มใช้ในปี พ.ศ. 2558 (ค.ศ. 2015) เพื่อรองรับการเข้าเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ, ศิลปพร ศรีจันเพชร, พจน วีรศุทธากร และ พิมพ์ใจ วีรศุทธากร, 2556 : 1-1-1-3)

วันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2560 คณะกรรมการกำหนดมาตรฐานการบัญชีในการประชุมครั้งที่ 34/2557 มีมติให้ความเห็นชอบบทที่ผ่านพ้นและบทยกเว้นการถือปฏิบัติตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการขนาดกลางและขนาดย่อม (TFRS for SMEs) ปี 2560 มาตรฐานฯ สำหรับ NPAEs ที่ออกมาเมื่อปี 2554 ก็จะลาจากวงการบัญชีไปและเปิดโอกาสให้มาตรฐานใหม่ที่ยังเรียบเรียงจาก IFRS for SMEs (2015) เข้ามาแทนที่ จะมีการผ่อนผันบางบท (วรัศคีดี ทุมมานนท์, 2560) ปัจจุบัน SMEs ที่มีโครงสร้างการจัดการที่ซับซ้อนจะเลือกถือปฏิบัติตาม TFRS for PAEs ก็ได้แต่ถ้าถือปฏิบัติแล้วจะย้อนกลับมาถือปฏิบัติตาม TFRS for NPAEs ไม่ได้ ส่วน SMEs ที่มีโครงสร้างไม่ซับซ้อนถือปฏิบัติตาม TFRS for NPAEs นักบัญชีธุรกิจ SMEs ควรติดตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากสภาวิชาชีพบัญชี และศึกษาในร่างมาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมดังนี้

ร่างมาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย (Draft Thai Financial Reporting Standard for TFRS for Small and Medium-sized Entities : TFRS for SMEs) เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นโดยมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศสำหรับกิจการขนาดกลางและขนาดย่อม ฉบับปรับปรุง 2558 [International Financial Reporting Standard for Small and Medium-sized Entities (IFRS for SMEs)] ซึ่งเป็นฉบับปรับปรุงของคณะกรรมการมาตรฐานการบัญชีระหว่างประเทศที่สิ้นสุดในวันที่ 31 ธันวาคม 2557 คำว่า “กิจการขนาดกลางและขนาดย่อม” ที่มีการกล่าวไว้ในมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับนี้ให้หมายความรวมถึงกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะ ประกอบด้วย 35 บท คือ กิจการขนาดกลางและขนาดย่อม แนวคิดและหลักการโดยทั่วไป การนำเสนองบการเงิน งบแสดงฐานะการเงิน งบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จและงบกำไรขาดทุน งบแสดงการเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้นและงบกำไรขาดทุนและกำไรสะสม งบกระแสเงินสด หมายเหตุประกอบงบการเงิน งบการเงินรวมและงบการเงินเฉพาะกิจการ นโยบายการบัญชี การเปลี่ยนแปลงประมาณการทางบัญชีและข้อผิดพลาด เครื่องมือทางการเงินขั้นพื้นฐาน ประเด็นเกี่ยวกับเครื่องมือทางการเงินอื่น สินค้าคงเหลือ เงินลงทุนในบริษัทร่วม เงินลงทุนในการร่วมค้า อสังหาริมทรัพย์เพื่อการลงทุน ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์ สินทรัพย์ไม่มีตัวตนนอกเหนือจากค่าความนิยม การรวมธุรกิจและค่าความนิยม สัญญาเช่า ประมาณการหนี้สิน หนี้สินที่อาจเกิดขึ้นและสินทรัพย์ที่อาจเกิดขึ้น หนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น รายได้ เงินอุดหนุนจากรัฐบาล ต้นทุนการกู้ยืม การจ่ายโดยให้หุ้นเป็นเกณฑ์ การด้อยค่าของสินทรัพย์ ผลประโยชน์ของพนักงาน ภาษีเงินได้ การแปลงค่าเงินตราต่างประเทศ ภาวะเงินเฟ้อรุนแรง เหตุการณ์ภายหลังสิ้นรอบระยะเวลารายงาน การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกัน กิจกรรมที่มีลักษณะเฉพาะ การเปลี่ยนแปลงกลุ่มมาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการขนาดกลางและขนาดย่อม คณะกรรมการกำหนดมาตรฐานการบัญชีได้ตระหนักถึงความแตกต่างของกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะและมีความตั้งใจว่าการถือปฏิบัติตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมนั้นจะต้องไม่เพิ่มต้นทุนให้กับกิจการจนเกินไป และต้องมีความเหมาะสมในการนำมาตรฐานการรายงานทางการเงินดังกล่าวมาใช้ จึงได้แบ่งกลุ่มกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะเป็น 2 กลุ่มดังนี้

1. กลุ่มกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะที่มีโครงสร้างการจัดการที่มีความซับซ้อน (NPAEs ซับซ้อน) หมายถึง กิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะที่เป็นสมาชิกของกลุ่มกิจการ โดยเข้าเงื่อนไขข้อใดข้อหนึ่งดังต่อไปนี้

1) กิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะที่เป็นบริษัทย่อย บริษัทร่วม หรือกิจการร่วมค้าของกิจการที่มีส่วนได้เสียสาธารณะ หรือ

2) กิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะที่มีเงินลงทุนในกิจการที่มีส่วนได้เสียสาธารณะในฐานะบริษัทย่อย บริษัทร่วม หรือกิจการร่วมค้าของกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะ หรือ

3) กิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะที่มีเงินลงทุนในบริษัทย่อย บริษัทร่วม หรือกิจการร่วมค้าเป็นกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะ หรือกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะที่เป็นบริษัทย่อย บริษัทร่วม หรือกิจการร่วมค้าของกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะ

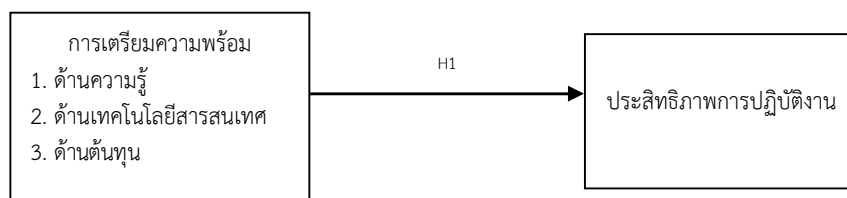
2. กลุ่มกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะที่ไม่มีโครงสร้างการจัดการที่มีความซับซ้อน (NPAEs ไม่ซับซ้อน) หมายถึง กิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะที่ไม่ใช่กลุ่มกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะที่มีความซับซ้อน ตามนิยามข้อ 1.

คณะกรรมการกำหนดมาตรฐานการบัญชีในการประชุมครั้งที่ 34/2557-2560 (5/2560) เมื่อวันพฤหัสบดีที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2560 มีมติให้ความเห็นชอบบทที่ผ่านพ้นและบทยกเว้นการถือปฏิบัติตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการขนาดกลางและขนาดย่อม (TFRS for SMEs) เมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม 2560 ที่ผ่านมา ที่ประชุมคณะกรรมการสภาวิชาชีพบัญชีครั้งที่ 2/2560-2563 (2/2560) มีมติให้นำร่างมาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมและร่างแนวปฏิบัติทางการบัญชีที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับนี้ทั้งหมดที่ได้นำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการกำกับดูแลการประกอบวิชาชีพบัญชี (กคป.) ครั้งที่ 46 (4/2559) และครั้งที่ 47 (1/2560) กลับมาทบทวนปรับปรุงเนื้อหาและขอบเขตให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของประเทศไทยต่อไป ดังนั้น การรายงานทางการเงินให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดตามการเปลี่ยนแปลง จำเป็นอย่างยิ่งที่นักบัญชีธุรกิจ SMEs จะต้องมีความพร้อมด้านความรู้ ด้านเทคโนโลยีและด้านต้นทุน

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้มี ผู้ศึกษางานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมความพร้อมของนักวิชาชีพบัญชี ไว้ ดังนี้ ลัดดา หิรัญญา (2554) นักการบัญชีไทยกับความพร้อมในการใช้มาตรฐานการบัญชีตามกรอบมาตรฐานกลุ่มเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า นักบัญชีไทยที่มีความพร้อมในการใช้มาตรฐานการบัญชีโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความรู้ ความสามารถ ด้านทักษะ และด้านมาตรฐานการบัญชีอยู่ในระดับมาก ชนิษฐา นิลรัตนานนท์ (2559 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีไทยเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีไทยมีความพร้อมด้านวิชาชีพบัญชีมีความพร้อมอยู่ในระดับมาก กิตติยาภรณ์ อินธิปัก (2557 : บทคัดย่อ) ปัจจัยที่มีผลต่อการเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในประเทศไทยเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในประเทศไทยมีความพร้อมด้านวิชาชีพบัญชีเพื่อรองรับประชาคมอาเซียนมากที่สุด ปรีติณี กายพันธ์และณธิ เหมมันต์ (2557) นักบัญชีไทยกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า ความพร้อมด้านทักษะวิชาชีพบัญชีของนักบัญชีไทยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก วรณภา อิมะไชย (2557) ได้ศึกษาความพร้อมของนักบัญชีไทยในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า ทักษะการจัดทำบัญชีและงบการเงินคือความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานบัญชีไทยและมาตรฐานรายงานการเงินไทยมีระดับค่าเฉลี่ยที่ 4.85 ทักษะเทคโนโลยีสารสนเทศคือความสามารถในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีที่เป็นที่นิยมทั่วไปอย่างน้อย 2 โปรแกรม มีระดับค่าเฉลี่ยที่ 4.73 ทักษะความรู้เกี่ยวกับกฎหมายวิชาชีพบัญชีของไทย คือความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพผู้ทำบัญชีไทย มีระดับค่าเฉลี่ยที่ 4.65 อภิญา วิเศษสิงห์ (2556) ได้ศึกษาการจัดทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคีเจริญ กรุงเทพมหานคร พบว่า ความต้องการการพัฒนาความรู้ทางการบัญชีอยู่ในระดับมาก ลักขณา คำชู (2557) ได้ศึกษาการพัฒนาคุณสมบัติของนักบัญชีที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า คุณสมบัติของนักบัญชีที่สถานประกอบการต้องการให้พัฒนามากที่สุดด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพมีความสัมพันธ์กับด้านความรู้ความสามารถทางด้านบัญชี ทัศนคติ วัฒนธรรม และ นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ. (2553 : บทคัดย่อ) มาตรฐานการบัญชีไทยตามทัศนะของผู้ทำบัญชี ผู้สอบบัญชีและอาจารย์ผู้สอนวิชาทางการบัญชี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามาตรฐานการบัญชีไทยมีการปรับปรุงบ่อย ๆ ทำให้ระยะเวลาการบังคับใช้สั้น จึงทำให้เกิดความสับสนว่ามาตรฐานการบัญชีฉบับใดที่มีผลบังคับใช้อยู่ นอกจากนี้ พบว่า ผู้สอนวิชาทางการบัญชีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีไทยในภาพรวมไม่แตกต่างจากผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัญหาและการปรับปรุงมาตรฐานการบัญชีไทยมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและอาจารย์ผู้สอนวิชาทางการบัญชีอย่างมาก นอกจากนี้ (สันสกฤต วิจิตรเลขการ, 2560) กล่าวว่า TFRS for SMEs : ให้กิจการเตรียมความพร้อมด้านความรู้ บุคลากร ระบบบัญชีและฐานข้อมูล นักบัญชีของกิจการ NPAEs โดยเฉพาะที่ไม่ซับซ้อน ควรประเมินความพร้อมของกิจการในแต่ละด้านดังกล่าวเพื่อกำหนดแนวปฏิบัติที่เหมาะสมเพื่อให้กิจการสามารถจัดทำงบกระแสเงินสดได้ตามระยะเวลาที่กำหนด เช่น การอบรมบุคลากรเพื่อสร้างความรู้ในการจัดทำงบกระแสเงินสด การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี จารุณี อภิวัฒน์ไพศาล (2554) กล่าวว่า พนักงานบัญชีที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจะทำให้องค์การบรรลุจุดมุ่งหมายที่คาดหวังตามแผนงาน พจน์ พจนพานิชย์กุล (2560) กล่าวว่า คนที่มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงจากการพัฒนาดตนเองอย่างต่อเนื่องในเรื่องต่าง ๆ มักจะพร้อมอยู่เสมอสำหรับการแข่งขันไม่ว่าจะในเวทีหรือสถานการณ์ใดก็ตาม สรรพ นุญวุฒิ และ ไพฑูรย์ อินดิษฐ์ (2559) ได้ศึกษาองค์ประกอบคุณลักษณะของนักบัญชียุคใหม่ ภายใต้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า นักบัญชีในยุค AEC ต้องมีคุณลักษณะและความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการวิเคราะห์ข้อมูลและแก้ปัญหา ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ ด้านภาษาและด้านความรู้ความสามารถ

การเตรียมความพร้อมต่อร่างมาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยที่มีต่อ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนครพนม



ข้อสมมติฐานที่ 1 การเตรียมความพร้อมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

1. กระบวนการและวิธีการประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย คือ นักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนครพนม จำนวน 1,300 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนครพนม จำนวน 358 คน โดยเปิด ตาราง Krejcie & Morgan (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 39) ปรากฏว่าเมื่อครบกําหนดในการเก็บแบบสอบถาม ได้รับแบบสอบถามตอบกลับทั้งสิ้น 303 ชุด เป็นแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ทั้งสิ้น 303 ชุด อัตราผลตอบแทนคิดเป็นร้อยละ 84.63 ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker, Kumar, และ Day (2001) ได้นำเสนอว่าการส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้

2. การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

การเตรียมความพร้อม จำแนกออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความรู้ ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับความพร้อมในการใช้มาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการขนาดกลางและขนาดย่อม ด้านความรู้ความสามารถของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนครพนม 2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับ ความพร้อมในการใช้มาตรฐานการรายงานทางการเงิน TFRS for SMEs ของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนครพนมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) ด้านต้นทุน ประกอบด้วย 3 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับ ต้นทุนที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการใช้มาตรฐานการรายงานทางการเงิน TFRS for SMEs ของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนครพนม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 12 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี และมาตรฐานในการปฏิบัติงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนครพนม

3. การวัดคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง ความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ และหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ซึ่งการเตรียมความพร้อม ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ที่ 0.874 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ที่ 0.935 ซึ่งอยู่ในระดับมากกว่า 0.70 ซึ่งสามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้ (Nunnally และ Bernstein. 1994) การวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discrimination Power) โดยใช้เทคนิค Item – total Correlation ซึ่งการเตรียมความพร้อม ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.836 - 0.914 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.927 - 0.931 และ ซึ่งสอดคล้องกับ บุญธรรม กิจปริดาภิสุทธิ. (2551) ที่เสนอว่าค่าอำนาจจำแนกเกินกว่า 0.20 เป็นค่าที่ยอมรับได้

4. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์ การถดถอยแบบพหุคูณในการทดสอบผลกระทบระหว่างการเตรียมความพร้อมที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งเขียนเป็นสมการ ดังนี้

$$\text{Efficiency Performance} = \beta_0 + \beta_1(\text{knowledge}) + \beta_2(\text{Information Technology}) + \beta_3(\text{Cost}) + e$$

เมื่อ	TES	แทน	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
	KL	แทน	ความรู้
	IT	แทน	เทคโนโลยีสารสนเทศ
	CS	แทน	ต้นทุน
	e	แทน	ความคลาดเคลื่อน

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการเตรียมความพร้อมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม

ตัวแปร	TES	KL	IT	CS	VIFs
$\bar{X}$	3.82	3.72	3.89	3.72	
S.D.	0.63	0.69	0.78	0.75	
TES	-	0.756*	0.594*	0.709*	
KL		-	0.524*	0.708*	2.139
IT			-	0.530*	1.482
CS				-	2.158

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 พบว่า ตัวแปรอิสระ แต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันซึ่งอาจเกิดเป็นปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัย จึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระมีค่า 2.139 - 2.158 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กัน แต่ไม่มีนัยสำคัญ (Black. 2006 : 585)

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณโดยใช้ตัวแปรตามเป็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม

Efficiency Performance	Unstandardized Coefficients		t	p-value
	B	Std. Error		
Constant (<i>a</i>)	0.587	0.137	4.281	0.000*
KL	0.433	0.048	9.052	0.000*
IT	0.179	0.035	5.175	0.000*
CS	0.250	0.044	5.697	0.000*
AdjR ² = 0.658, F = 193.031, p = 0.000				

* p < 0.05

จากตาราง 2 พบว่า

1. การเตรียมความพร้อมด้านความรู้ต่อร่างมาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนครพนม เนื่องจากนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนครพนมได้ติดตามการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชีอย่างสม่ำเสมอ มีความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชีจากฉบับเดิม (TFRS for NPAs) มาฉบับใหม่ (TFRS for SMEs) เป็นอย่างดี สามารถประยุกต์มาตรฐานการบัญชีที่เปลี่ยนแปลงให้เข้ากับการปฏิบัติงานทางบัญชีโดยไม่ติดขัดหรือผิดไปจากหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป เชื่อกันว่าการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชีในครั้งนี้จะนำไปสู่มาตรฐานการบัญชีในระดับสากลได้เป็นอย่างดี และเชื่อมั่นว่าการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานในครั้งนี้จะนำไปสู่องค์ความรู้ที่นำมาใช้ในการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ ศิลพร ศรีจันทพร (2559) พบว่าการรายงานข้อมูลทางการเงินสำหรับธุรกิจ SMEs มีความสำคัญไม่แตกต่างไปจากธุรกิจรูปแบบอื่น จะต้องรายงานข้อมูลทางการเงินให้เป็นไปตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะต้องแสดงภาพที่ถูกต้องและครบถ้วนเกี่ยวกับฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของกิจการ ข้อมูลที่เปิดเผยมต่อบุคคลภายนอกต้องเป็นข้อมูลตามเกณฑ์ข้อกำหนดที่เหมาะสมและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง นั่นคือ ในส่วนที่เกี่ยวกับรายงานทางการเงินจะมีเกณฑ์เหมือนไม่บรรทัดให้กิจการปฏิบัติตามสำหรับธุรกรรมที่เกิดขึ้น ธุรกิจ SMEs เองและผู้มีส่วนได้เสียอื่นล้วนต้องการทราบว่ารายงานทางการเงินที่จัดทำขึ้นมานั้น เป็นไปตามไม่บรรทัดหรือมาตรฐานวัดที่ควรจะเป็นหรือไม่ สอดคล้องกับแนวคิดของ นงลักษณ์ ศิริพิศ (2557) พบว่า ปัจจัยในการเตรียมความพร้อมของนักบัญชีในการก้าวเข้าไปสู่ประชาคมอาเซียน ได้แก่ ความรู้ด้านวิชาชีพบัญชี ด้านกฎหมาย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และเห็นด้วยกับการเตรียมความพร้อมในความรู้ด้านภาษา สอดคล้องกับแนวคิดของ นฤมล สุมรรคา (2554) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมของบุคลากรทางบัญชีเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า เพศและอายุที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพร้อมในการรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน สำหรับระดับการศึกษามีผลต่อความพร้อมทุกด้าน ได้แก่ ด้านวิชาชีพ ด้านภาษา ด้านกฎหมาย และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สอดคล้องกับแนวคิดของ ลัดดา หิรัญยา (2554) ได้ศึกษานักการบัญชีไทยกับความพร้อมในการใช้มาตรฐานการบัญชีตามกรอบมาตรฐานกลุ่มเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า นักบัญชีไทยที่มีความพร้อมในการใช้มาตรฐานการบัญชีโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความรู้ความสามารถ ด้านทักษะ และด้านมาตรฐานการบัญชีอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวความคิดของ ขนิษฐา นิลรัตนานนท์ (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีไทยเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีไทยมีความพร้อมด้านวิชาชีพบัญชีที่มีความพร้อมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวความคิดของ กิตติยาภรณ์ อินธิปัก (2557 : บทคัดย่อ) ปัจจัยที่มีผลต่อการเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในประเทศไทยเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในประเทศไทยมีความพร้อมด้านวิชาชีพบัญชีเพื่อรองรับประชาคมอาเซียนมากที่สุด สอดคล้องกับแนวความคิดของ ปรีดี ภัยพันธ์และนที เหมมันต์ (2557) นักบัญชีไทยกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า ความพร้อมด้านทักษะวิชาชีพบัญชีของนักบัญชีไทยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ ธัญญ์รัศม์ วศวรรณวัฒน์ และ นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ (2553 : บทคัดย่อ) มาตรฐานการบัญชีไทยตามทัศนะของผู้ทำบัญชี ผู้สอบบัญชีและอาจารย์ผู้สอนวิชาทางบัญชี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามาตรฐานการบัญชีไทยมีการปรับปรุงบ่อย ๆ ทำให้ระยะเวลาการบังคับใช้สั้น จึงทำให้เกิดความสับสนว่ามาตรฐานการบัญชีฉบับใดที่มีผลบังคับใช้อยู่ นอกจากนี้ พบว่า ผู้สอนวิชาทางบัญชีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีไทยในภาพรวมไม่แตกต่างจากผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัญหาและการปรับปรุงมาตรฐานการบัญชีไทยมีผลกระทบต่อการทำงานของนักบัญชีและอาจารย์ผู้สอนวิชาทางบัญชีอย่างมาก

2. การเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่อร่างมาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนครพนม เนื่องจากนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนครพนมได้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน เชื่อว่าการได้มาของคุณภาพงบการเงินที่น่าเชื่อถือเป็นส่วนประกอบหนึ่งของการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี ระบบเทคโนโลยีจะช่วยให้การปฏิบัติงานทางบัญชีปราศจากความเสี่ยงมากที่สุด และระบบเทคโนโลยีจะสามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับแนวคิดของ นางลักณ์ ศิริพิศ (2557) พบว่า ปัจจัยในการเตรียมความพร้อมของนักบัญชีในการก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ได้แก่ ความรู้ด้านวิชาชีพบัญชี ด้านกฎหมาย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และเห็นด้วยกับการเตรียมความพร้อมในความรู้ด้านภาษา สอดคล้องกับแนวคิดของ นฤมล สุมรรคา (2554) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมของบุคลากรทางบัญชีเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า เพศและอายุที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพร้อมในการรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน สำหรับระดับการศึกษามีผลต่อความพร้อมทุกด้าน ได้แก่ ด้านวิชาชีพ ด้านภาษา ด้านกฎหมาย และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สอดคล้องกับแนวคิดของ อัจฉรา หล่อตระกูล (2551) ได้ศึกษาการเตรียมความพร้อมการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา พบว่า การเตรียมความพร้อมของนักศึกษาอยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน แต่มีความพร้อมในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารและความสามารถในการทำงานด้วยระบบเครือข่าย social network อยู่ในระดับมาก และระดับคะแนนเฉลี่ยความรู้เรื่องประชาคมอาเซียน ก่อน-หลัง การอบรมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับแนวคิดของ สรัญช นฤวุฒิ และ ไพฑูรย์ อินตะขัน (2559) ได้ศึกษาองค์ประกอบคุณลักษณะของนักบัญชียุคใหม่ ภายใต้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า นักบัญชีในยุค AEC ต้องมีคุณลักษณะและความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการวิเคราะห์ข้อมูลและแก้ปัญหา ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ ด้านภาษาและด้านความรู้ความสามารถ

3. การเตรียมความพร้อมด้านต้นทุนต่อร่างมาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนครพนม เนื่องจากนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนครพนมเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานครั้งนี้ส่งผลให้นักบัญชีต้องมีต้นทุนในการพัฒนาตนเองเพื่อจัดทำรายงานทางการเงินที่ถูกต้องตามข้อกำหนดและมีอิทธิพลต่อการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับองค์กร เมื่อมีผลบังคับใช้มาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมมีความพร้อมในเรื่องของต้นทุนที่อาจจะเกิดขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ สงกรานต์ ไกวงษ์ (2551) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะความเป็นมืออาชีพของนักวิชาชีพบัญชีในประเทศไทยในบริบทของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตและผู้สอบบัญชีภาษีอากรพบว่ามีความคิดเห็นอย่างมีนัยสำคัญใน 4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี ได้แก่ ปัจจัยความรู้ด้านภาษีอากร ความรู้ที่หลากหลาย ความรู้จากการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง และความรู้จากการเข้าร่วมกิจกรรมกับหน่วยงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ ณัฐชา วัฒนวิไล และจุฑามาน สิทธิพลนิชกุล (2555) กล่าวว่า ในปัจจุบันโลกมีการผนึกประเทศต่างๆ เข้ารวมกันเป็นกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจ เกิดการเปิดเสรีการค้า การลงทุน เงินทุนและการเคลื่อนย้ายฝีมือแรงงาน วิชาชีพของไทยจึงจำเป็นต้องพัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพบุคลากรให้มีศักยภาพสูงที่จะสามารถแข่งขันได้กับวิชาชีพบัญชีของต่างประเทศทั้งในกลุ่มภูมิภาคและในระดับสากล สอดคล้องกับแนวคิดของ อภิญา วิเศษสิงห์ (2556) ได้ศึกษาการจัดทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร พบว่า ความต้องการการพัฒนาความรู้ทางการบัญชีอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของลักขณา คำชู (2557) ได้ศึกษาการพัฒนาคุณสมบัติของนักบัญชีที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า คุณสมบัติของนักบัญชีที่สถานประกอบการต้องการให้พัฒนามากที่สุดด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพมีความสัมพันธ์กับด้านความรู้ความสามารถทางด้านบัญชี

การก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมีอิทธิพลทำให้องค์กรต่างๆ มุ่งเน้นในเรื่องของการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการบริหารองค์กรเพื่อให้องค์กรสามารถเตรียมรับกับการเปิดเสรีทางการค้าของแรงงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่นเดียวกับผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีที่จะต้องเตรียมพร้อมในการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีความรู้ ที่จะเป็นนักบัญชีมืออาชีพได้ในอนาคต แต่อย่างไรก็ดีไม่ใช่เพียงแต่นักบัญชีเท่านั้นที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป สาขาวิชาชีพที่เป็นองค์การในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของนักบัญชีที่ได้ยึดเป็นแนวทางในการปฏิบัติจะต้องส่งเสริมเพิ่มพูนในการเตรียมความพร้อมของนักบัญชีทั้งภาคธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม รวมถึงบริษัทที่มีขนาดใหญ่อย่างบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติมา อัครนุพงศ์ (2546) กล่าวว่า เมื่อเริ่มมีรายวิชาการบัญชียานาชาติเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในหลักสูตรของวิชาชีพบัญชีเป็นผลทำให้วิชาชีพบัญชีต้องมีการพัฒนาวิชาชีพบัญชี พัฒนามาตรฐานการบัญชีครั้งใหญ่ และชูศรี เทียศิริเพชร (2557) ศึกษาการเปรียบเทียบข้อบังคับสำหรับนักวิชาชีพบัญชีระหว่างประเทศไทย ประเทศสิงคโปร์ และประเทศอินเดีย พบข้อแตกต่างของมาตรฐานการบัญชีในแต่ละประเทศ ดังนี้ นักบัญชีของประเทศไทยมีอายุขั้นต่ำ 18 ปี มีวุฒิการศึกษาระดับอนุปริญญาตรีและปริญญาตรี ไม่ต้องผ่านการฝึกงานก่อนการปฏิบัติงานจริง ไม่ต้องผ่านการทดสอบจากวิชาชีพและมีการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องน้อยกว่าอีก 2 ประเทศ สำหรับนักบัญชีของประเทศสิงคโปร์และประเทศอินเดียมีอายุขั้นต่ำ 21 ปี มีวุฒิการศึกษาขั้นต่ำปริญญาตรี ผ่านการฝึกหัดงานก่อนการปฏิบัติงานจริง ผ่านการทดสอบทางวิชาชีพในวิชาที่นอกเหนือจากวิชาเกี่ยวกับการบัญชีและกฎหมาย มีการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องมากกว่าข้อบังคับประเทศไทย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

การวิจัยครั้งนี้ผู้ที่สนใจสามารถนำไปศึกษาในประเด็นที่แตกต่างในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1.1 นำไปศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบกับกลุ่มบุคคลอื่น ๆ เช่นนักบัญชีธุรกิจ SMEs พื้นที่อื่นเพื่อนำผลมาเปรียบเทียบกัน

1.2 ผู้ประกอบการ SMEs ควรมีการศึกษาการเตรียมความพร้อมขององค์กร เช่น ด้านความรู้ ด้านบุคลากร ระบบบัญชี และฐานข้อมูล เพื่อกำหนดแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมให้กิจการสามารถจัดทำงบกระแสเงินสดได้ตามระยะเวลาที่กำหนด เช่น การอบรมบุคลากรเพื่อสร้างความรู้ในการจัดทำงบกระแสเงินสด การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี

2. ประโยชน์ของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อมของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามข้อกำหนด เพื่อสนองตอบความคาดหวังของผู้จ้าง ลูกค้า ผู้ใช้การเงิน และใช้เป็นข้อสนเทศในการเตรียมความพร้อมในการทำงานของบุคลากรและผู้ประกอบวิชาชีพอื่น ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความเจริญก้าวหน้าของเศรษฐกิจ

สรุป

ความพร้อมด้านความรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านต้นทุน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนครพนม ดังนั้น นักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนครพนมจึงควรนำผลที่ได้จากการวิจัยนี้ไปใช้เป็นข้อมูลในการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพซึ่งจะส่งผลดีต่อตนเอง องค์กร และเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ

เอกสารอ้างอิง

- กมลรัตน์ หล้าสูงษ์. (2528). *จิตวิทยาการศึกษา (Educational Psychology)*. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- กิตติมา อัครนพวงศ์. (2546). *ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชีไทยในปี 2542 ต่อความเกี่ยวข้องในการกำหนดมูลค่าหลักทรัพย์ของข้อมูลทางบัญชี*. (ดุษฎีนิพนธ์บัญชีบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- กิตติยาภรณ์ อินธิปัก. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในประเทศไทยเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. (วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด).
- ชนิษฐา นิลรัตนานนท์. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. *วารสารวิชาชีพบัญชี*. 12(33).
- จารุณี อภิวัฒน์ไพศาล. (2554). *ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีในกลุ่มธุรกิจบริการ*. *วารสารวไลยลงกรณ์ปริทัศน์ ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. 1(1).
- ชนัญญา สิ้นชื่น. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความสามารถด้านการบัญชี ด้านการสอบบัญชี ด้านกฎหมาย และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับคุณภาพการสอบบัญชี*. (วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- ชัยนรินทร์ วีระสลาณิษฐ์. (2548). *International Education Standards (IES)*. กรุงเทพฯ: สมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย.
- ชุดินุช อินทรประสิทธิ์. (2557). *การเปรียบเทียบมาตรฐานการบัญชีสำหรับกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมระหว่างประเทศไทย มาเลเซีย และสิงคโปร์*. *วารสารสุทธิปริทัศน์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต*. 28(87), (กรกฎาคม-กันยายน) สืบค้นเมื่อ 31 มีนาคม 2560, จาก <http://www.dpu.ac.th/dpurc>.
- ชูศรี เที้ยศิริเพชร. (2557). *การศึกษาเปรียบเทียบข้อบังคับสำหรับนักวิชาชีพบัญชีระหว่างประเทศไทย ประเทศสิงคโปร์ และประเทศอินเดีย*. สืบค้นเมื่อ 31 ตุลาคม 2560, จาก <http://www.jap.tbs.tu.ac.th>.
- ณัฐชา วัฒนวิไล และจุฑามาส สิทธิพลนิชกุล. (2546). *การพัฒนาศักยภาพวิชาชีพบัญชีไทยเมื่อเปิดเสรีทางเศรษฐกิจ*. *วารสารนักบริหาร*. 32(3), 16 - 25.
- นงลักษณ์ ศิริพิศ. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมของนักบัญชีไทยกับการเปิดเขตการค้าเสรีอาเซียน (AEC) กรณีศึกษา สำนักงานบัญชีที่ผ่านการรับรองคุณภาพจากสำนักงานบัญชีตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีในกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี).
- นฤมล สุมรรคา. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมของบุคลากรทางบัญชีเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน : กรณีศึกษาสถานประกอบการ จังหวัดสระบุรี*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

- นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ, ศิลปะพร ศรีจันเพชร, พจน์ วีรศุทธากร และ พิมพใจ วีรศุทธากร. (2556) . *คำอธิบายมาตรฐานบัญชี NPAEs (TFRS for NPAEs Practical Guide)*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ทีพีเอ็น เพรส.
- ธัญญรัตน์ วศวรรณวัฒน์ และ นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ. (2553). มาตรฐานการบัญชีไทยตามทัศนะของผู้ทำบัญชี ผู้สอบบัญชีและอาจารย์ผู้สอนวิชาทางการบัญชี. *วารสารการจัดการสมัยใหม่ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*. 8(1).
- ปรีณี กายพันธ์และนธิ เหมมนันต์. (2557) . นักบัญชีไทยกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. *WMS Journal of Management : Walailak University*.
- พจน์ พจนพานิชย์กุล. (2560). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล*. สืบค้นเมื่อ 25 กรกฎาคม 2560, จาก <http://www.prachin.ru.ac.th>
- ลักขณา คำชู. (2557) . *การพัฒนาคุณสมบัติของนักบัญชีที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. สงขลา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.
- ลัดดา หิรัญยา. (2554) . *นักการบัญชีไทยกับความพร้อมในการใช้มาตรฐานการบัญชีตามกรอบมาตรฐานกลุ่มเศรษฐกิจอาเซียน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- วรรณภา อิมะไชย์. (2557) . *ความพร้อมของนักบัญชีไทยในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในเขตกรุงเทพมหานคร*. ปทุมธานี: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วรศักดิ์ ทุมมานนท์. (2560) . *มาตรฐานรายงานทางการเงินชุดเล็ก (TFRS for NPAEs) กับการพัฒนาสู่ระดับสากล ตอนที่ 3. สภาวิชาชีพบัญชี*. สืบค้นจาก www.fap.or.th เมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2560.
- ศศิวิมล ศรีเจริญจิตร (2548) . *Toward competent professional accountants (IEP 2) สมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย*. สืบค้นเมื่อ 2560 , สิงหาคม 3 จาก <http://www.icaat.com>
- สงกรานต์ ไกยงษ์. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะความเป็นมืออาชีพของนักวิชาชีพบัญชีไทยในบริบทของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตและผู้สอบบัญชีภาษีอากร*. (วิทยานิพนธ์บัณฑิตมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา).
- สมพงษ์ เทียงธรรม. (2536). *ความพร้อมในการออกไปปฏิบัติหน้าที่ของนักเรียนพลตำรวจของโรงเรียนตำรวจภูธร 3 : ศึกษาเฉพาะนักเรียนพลตำรวจรุ่นที่ 43 กรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล).
- สภาวิชาชีพบัญชี. (2560). *ร่างมาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการขนาดกลางและขนาดย่อม (TFRS for SMEs)*. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2560, จาก : http://www.fap.or.th/images/sub_1461638741/2-2-59%20TFRS%20for%20NPAEs.pdf
- _____. (2560). *TFRS for SMEs สำหรับ NPAEs ที่มีความซับซ้อน ประเด็นสำคัญที่คุณอาจไม่ทราบเกี่ยวกับมาตรฐานใหม่*. สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2560, จาก : <http://www.fap.or.th>.
- _____. (2557). *การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. สืบค้นเมื่อ 19 กุมภาพันธ์ 2560, จาก : <http://www.fap.or.th>.
- สรันษุ บุญภูมิ และ ไพฑูรย์ อินตะขัน. (2559). *การศึกษาองค์ประกอบคุณลักษณะของนักบัญชียุคใหม่ ภายใต้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. *วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง*. 9(1), (มกราคม-มิถุนายน).
- สราวุฒิ โลหากาศ. (2559). *ประเด็นปัญหาการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการรายงานทางการเงิน TFRS for SMEs*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา).
- สันสกฤต วิจิตรเลขการ. (2560). *TFRS for SMEs : ความเป็นมาและประเด็นสำคัญที่กิจการ NPAEs ที่ไม่ซับซ้อนควรทราบ*. *จุลสารสมาคมการบัญชีไทย*. 13(1), (มีนาคม).
- อภิญา วิเศษสิงห์. (2556). *การจัดทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคีเจริญ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- อรอนงค์ อธิญญการ และกอบแก้ว รัตนอุบล. (2559). *การวิจัยเชิงสำรวจเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักบัญชีต่อมาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการขนาดกลางและขนาดย่อม*. *วารสารวิชาชีพบัญชี*. 12(33).
- อัจฉรา หล่อตระกูล. (2551). *การเตรียมความพร้อมการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา*. (วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- Barrow, R. and Milburn. (1990). *A Critical Dictionary of Educational Concepts*. 2nd ed. New York: Teachers collage.
- Black, K. (2006). *Business statistics for contemporary decision making*. 4th ed. USA: John Wiley & Sons.
- Downing และ Thackrey ??? *Is this name right?* (1971 อ้างถึงใน นวรัตน์ พ.ด.ต., 2545:17)
- Good, C.V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill Book Company. Retrieved From: <http://www.http://www.companyinthailand.com/database/index.html>. [2560 , สิงหาคม 3].
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory*. 2nd ed. New York: Mc Graw Hill.
- Nunnally, J. C., and Bernstein. I. H (1994). *Psychometric theory*. New York: Mc Graw Hill.

การปรับตัวของธุรกิจเกษตรในพื้นที่ดินถล่ม : กรณีศึกษา บ้านหน้าถ้ำ ตำบลท่าอูแท
อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ADAPTATION OF FARMERS IN LANDSLIDE AREA: A CASE STUDY OF BAN NATUM,
THA U TAE, KANCHANADIT, SURAT THANI PROVINCE

ณัฐนิช ลั่นซ้าย, มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์¹

จินตนิษฐ์ รุ้ชื่อ, มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์²

Email: mo_o-k-nattanit@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปรับตัวและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวของเกษตรกรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ดินถล่ม บ้านหน้าถ้ำ ตำบลท่าอูแท อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากประชากรจำนวน 61 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพื้นฐาน ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านกายภาพ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวของเกษตรกร คือ ทุนมนุษย์ ทุนทางสังคม ทุนทางกายภาพ และทุนทางธรรมชาติ เกษตรกรให้ความสำคัญในการวางแผนการผลิต การบำรุงรักษา การใช้ที่ดิน และนำพืชที่มีรากหลากหลายปลูกเสริมในพื้นที่ป้องกันการพังทลายของดิน และปลูกพืชทดแทนต้นเก่าหรือแปลงที่เสียหาย 2) ด้านการรวมกลุ่ม ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ คือ ทุนมนุษย์ ทุนทางสังคม ทุนทางกายภาพ ทุนทางการเงิน และทุนทางธรรมชาติ เกษตรกรให้ความสำคัญกับการรวมกลุ่มร่วมกันวางแผนแก้ไขปัญหาหาระหว่างรัฐ เอกชน และเกษตรกรในชุมชน และรวมกลุ่มเพื่อช่วยเหลือด้านความรู้ทางการเกษตร 3) ด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ คือ ทุนมนุษย์ ทุนทางสังคม ทุนทางการเงิน และทุนทางธรรมชาติ เกษตรกรให้ความสำคัญในการกู้เงินเพื่อปรับปรุงการทำเกษตรกรรม และวางแผนลดค่าใช้จ่ายในการทำเกษตรกรรม และ 4) ด้านการเรียนรู้ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ คือ ทุนมนุษย์ ทุนทางสังคม ทุนทางกายภาพ ทุนทางการเงิน และทุนทางธรรมชาติ เกษตรกรให้ความสำคัญในการปรับเปลี่ยนวิธีทำการเกษตรโดยนำภูมิปัญญาท้องถิ่นและประสบการณ์มาปรับใช้

คำสำคัญ: พื้นที่ดินถล่ม การปรับตัว ผลกระทบจากสถานการณ์ดินถล่ม

ABSTRACT

The objectives of this research were study include to study factors that are related to the adaptation of the farmers and to study adaptation of the farmers. The population of this research were 61 members of farmers in landslide a case study of Ban Natum, Tha-U Tae, Kanchanadit, Surat Thani Province. Data were collected by questionnaire and analyzed by using computer program package. Statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation and Chi-square. Statistically significant was set at 0.05 level. Research results showed that factors which related to physical adaptation were, Human Capital, Social Capital, Physical Capital and Natural Capital. By emphasize in production planning maintenance land using and bring plants that have several of roots to grow in the area to protect collapsible land and grow the plant to

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำนักวิชาการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

² สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

substitute the old or damaged plants. Factors which related to grouping adaptation were, Human Capital, Social Capital, Physical Capital, Financial Capital and Natural Capital. By emphasize in conglomeration plane to solve problems between private government and farmers in the community and conglomeration to help agricultural knowledge. Factors which related to economy adaptation were, Human Capital, Social Capital, Financial Capital and Natural Capital. By emphasize in loaning money for improve agriculture and planning to reduce the agricultural cost. Factors which related to learning adaptation were, Human Capital, Social Capital, Physical Capital, Financial Capital and Natural Capital. By emphasize in the adjustment process agriculture by bring knowledge and the old experience to apply.

Keywords: Landslide, Adaptation, Effect of landslide

บทนำ

ดินถล่มเป็นภัยพิบัติที่ทวีความรุนแรงขึ้นทุก ๆ ปี ทั้งจำนวนครั้งที่เกิด ตลอดจนความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน โดยสาเหตุการเกิดดินถล่มนั้นเกิดขึ้นจากธรรมชาติ และการกระทำของมนุษย์ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญที่ก่อให้เกิดดินถล่มมากยิ่งขึ้น เช่น การปรับเปลี่ยนการใช้ประโยชน์ที่ดินจากป่าสมบูรณ์ตามธรรมชาติมาปลูกพืชเชิงเดี่ยวเพื่อต้องการที่ดินทำกินเพิ่มขึ้น การก่อสร้างถนน โครงสร้างต่าง ๆ โดยพื้นที่ที่ศึกษาอยู่ติดภูเขา ไม่มีการระบายน้ำอย่างเป็นระบบ มีปัจจัยเสี่ยงน้ำป่าไหลหลาก และน้ำท่วมฉับพลัน เนื่องจากตั้งบ้านเรือนติดลำน้ำไหล ถนนขวางทางระบายน้ำ ระบบการระบายน้ำไม่มีประสิทธิภาพ การประกอบอาชีพที่เป็นการปลูกพืชเชิงเดี่ยวเพื่อการพาณิชย์ พืชเศรษฐกิจที่สำคัญ ได้แก่ ยางพารา ปาล์มน้ำมัน และทุเรียน ทั้งนี้เมื่อเดือนมีนาคม พ.ศ. 2554 เกิดดินถล่มอย่างรุนแรง ดินไหลปิดทับเส้นทาง บ้านเรือนและพื้นที่เกษตรกรรม มีน้ำไหลผ่านอย่างรุนแรง และมีน้ำท่วมสูง สร้างความเสียหายแก่โครงสร้างพื้นฐาน บ้านเรือน พื้นที่เกษตรกรรมและพืชผลทางการเกษตรเป็นอย่างมาก

สถานการณ์ดังกล่าวทำให้ต้องมีการปรับตัวโดยเฉพาะการทำเกษตรกรรมที่ได้รับผลกระทบโดยตรง ทั้งนี้อาชีพเกษตรกรรมถือเป็นธุรกิจเกษตรประเภทหนึ่ง ซึ่ง สมคิด ทักษิณวิสุทธิ์ (2554) และ King et al. (2010) ได้อธิบายไว้ว่าธุรกิจเกษตรเป็นการดำเนินกิจกรรมทั้งหลายนับตั้งแต่การผลิตและจำหน่ายปัจจัยการผลิต การผลิตสินค้าเกษตรในระดับฟาร์ม การเก็บรักษา การแปรรูปสินค้าเกษตร และจำหน่ายผลิตภัณฑ์สินค้าเกษตร และผลิตผลพลอยได้ หรือธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการเกษตรทุกประเภทถือว่าเป็นธุรกิจเกษตรทั้งสิ้น การทำอาชีพเกษตรกรรมของเกษตรกรบ้านหน้าถ้ำ-หัวเตยถือเป็นธุรกิจเกษตร โดยเกษตรกรเป็นผู้ประกอบธุรกิจนั่นเอง และในฐานะที่เกษตรกรถือได้ว่าเป็นผู้ประกอบการธุรกิจเกษตร ทำให้มีอำนาจตัดสินใจทางเศรษฐกิจภายใต้ทรัพยากรการผลิตที่มี ได้แก่ ผลิตอะไร อย่างไร เพื่อใคร ในสถานการณ์ที่เกษตรกรบ้านหน้าถ้ำต้องเผชิญกับความเสี่ยงในการผลิตเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมนั้นจากการเกิดสถานการณ์ดินถล่ม เกษตรกรจึงจำเป็นต้องมีการปรับตัว ปรับรูปแบบการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพเกษตรกรรมเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจเกษตรของตนเอง ดังนั้นการศึกษาเรื่องการปรับตัวของเกษตรกรในพื้นที่ดินถล่ม : กรณีศึกษา บ้านหน้าถ้ำ ตำบลท่าอุแท อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จึงนับเป็นเรื่องที่มีความสำคัญที่ทำให้ทราบถึงผลกระทบของดินถล่มที่มีต่อวิถีการดำเนินชีวิต วิธีการผลิตทางด้านเกษตร และการปรับตัวของเกษตรกรในพื้นที่ดินถล่ม เพื่อให้ทราบถึงสภาพที่แท้จริงของปัญหาซึ่งจะนำไปสู่การแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำข้อมูลที่ได้รับไปวางแผนแก้ไขปัญหาดังกล่าว สร้างแนวทางการช่วยเหลือแก่เกษตรกรที่ประสบปัญหา ซึ่งเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อการกำหนดนโยบายและมาตรการเพื่อเอื้ออำนวยให้เกษตรกรปรับตัวได้อย่างเหมาะสม อันจะส่งผลต่อเนื่องไปถึงความยั่งยืนในอาชีพของเกษตรกรเพราะการปรับตัวของเกษตรกรนั้นมีความสำคัญไม่เพียงเฉพาะต่อความอยู่รอดของเกษตรกรเท่านั้น แต่ยังหมายถึงคุณภาพชีวิตของเกษตรกร ครอบครัว ความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมชุมชน ซึ่งมีความสำคัญต่อความยั่งยืนในการประกอบอาชีพเกษตรกรรม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดธุรกิจเกษตร

ธุรกิจเกษตร (Agribusiness) หมายถึง การดำเนินงานทั้งหลายในด้านที่เกี่ยวกับการผลิต การจัดจำหน่ายปัจจัยการผลิต สินค้าเกษตร กิจกรรมระดับไร่นา การเก็บรักษา การแปรรูป และการจัดจำหน่ายสินค้าเกษตร ตลอดจนผลิตผลพลอยได้จากสินค้าเกษตร

การทำธุรกิจเกษตรไปสู่เป้าหมายตามที่ต้องการได้นั้น เกษตรกรจำเป็นต้องศึกษาถึงปัจจัยภายใน-ภายนอก และสภาพแวดล้อมภายใน-ภายนอกที่เกี่ยวข้อง ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจเกษตร รวมถึงต้องศึกษาสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องทางธุรกิจซึ่งจะมีอิทธิพลและมีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการทำธุรกิจ เกษตรกรจะต้องติดตามการเปลี่ยนแปลงเพื่อนำไปสู่การปรับตัวที่

เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้ธุรกิจเกษตรของเกษตรกรนั้นสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างราบรื่น และที่สำคัญคือได้รับผลกำไรจากการประกอบธุรกิจเกษตรนั่นเอง

สภาวะแวดล้อมที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจเกษตรคือสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ ซึ่งสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติจัดอยู่ในภาวะที่ธุรกิจควบคุมไม่ได้ การศึกษาในครั้งนี้ได้หยิบยกเอาประเด็นการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมคือการเกิดภัยธรรมชาติ แผ่นดินถล่ม ซึ่ง มนัส สุวรรณ (2539) ได้อธิบายว่าเมื่อมีภัยธรรมชาติหรือการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทั้งที่เกิดขึ้นจากธรรมชาติหรือจากการกระทำของมนุษย์ก็ตาม สิ่งมีชีวิตต้องปรับตัวให้เข้ากับธรรมชาติเพื่อความอยู่รอด การกระทำดังกล่าวเรียกว่า “การปรับตัว”

แนวคิดการปรับตัว

- ความหมายของการปรับตัว

Bernard (อ้างถึงใน จุมจินต์ สลัดทุกข์. 2543, น. 12) ได้กล่าวถึงการปรับตัวว่า หมายถึง การที่บุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับตนเองและโลกภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความพึงพอใจ ความแจ่มใสอย่างสูงสุด มีพฤติกรรมที่เหมาะสมกับสภาพสังคม มีความสามารถที่จะเผชิญ และยอมรับความจริงของชีวิตได้

มนัส สุวรรณ (2539) ได้อธิบายว่าเมื่อมีภัยธรรมชาติหรือการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทั้งที่เกิดขึ้นจากธรรมชาติหรือจากการกระทำของมนุษย์ก็ตาม สิ่งมีชีวิตบางอย่างสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปได้ ในขณะที่บางชนิดไม่สามารถกระทำได้ การปรับตัวให้เข้ากับธรรมชาติเพื่อความอยู่รอดของสิ่งมีชีวิตนี้เรียกว่า “การปรับตัว”

- การปรับตัวของเกษตรกร

การปรับตัวของเกษตรกรเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมซึ่งมีผลต่อการประกอบอาชีพของเกษตรกร ดังนั้นเกษตรกรจึงต้องปรับตัวเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

Bennett ได้เสนอว่า การปรับตัวมี 2 ระดับ ระดับแรก หมายถึง การบรรลุเป้าหมายส่วนบุคคล คือ มีปริมาณของผลผลิต มีรายได้เหมาะสม มีระดับการบริโภคตามที่ต้องการ ระดับสอง คือ การรักษาทรัพยากรธรรมชาติ ประเด็นนี้มีความสำคัญอย่างมากเนื่องจากวิถีชีวิตของเกษตรกรขึ้นอยู่กับธรรมชาติ เกษตรกรจึงจำเป็นต้องรักษาสสมดุลระหว่างผลประโยชน์เชิงเศรษฐกิจและการธำรงรักษาทรัพยากรธรรมชาติเพื่อการประกอบอาชีพและใช้ชีวิตอยู่ในพื้นที่อย่างยั่งยืน

เงื่อนไขสำคัญที่ทำให้เกษตรกรปรับตัวได้ดีมี 4 ประการ คือ

1. เกษตรกรสามารถใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่มีจำกัด เช่น แหล่งน้ำ พลังงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
2. เกษตรกรสามารถลดต้นทุนการผลิตได้ ทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้น
3. เกษตรกรมีเครือข่ายทางสังคม เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ปกป้อง และเปรียบเทียบต้นทุนระหว่างกัน
4. มีนโยบายของรัฐสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือเกษตรกรในด้านต่าง ๆ

- กลยุทธ์การปรับตัวของเกษตรกร

เกษตรกรรมเป็นอาชีพที่อยู่ท่ามกลางความกดดันจากปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และอิทธิพลของสถานการณ์ทางธรรมชาติ ทำให้เกษตรกรต้องปรับตัวเพื่อให้เข้ากับสถานการณ์หรือสภาพที่เปลี่ยนแปลงไป ตลอดจนสามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกษตรกรจึงต้องมีกลยุทธ์ในการปรับตัวซึ่งกลยุทธ์ที่เกษตรกรเลือกใช้นั้นต้องสัมพันธ์กับปัญหาที่เกิดขึ้นจึงจะบรรลุผลที่ดีในการปรับตัว ซึ่งกลยุทธ์ในการปรับตัวอยู่หลายวิธีด้วยกัน (libery, 1985) แต่จากการศึกษาของ วิทยา สุขสา (2553) ชี้ให้เห็นว่ากลยุทธ์ในการปรับตัวของเกษตรกรที่จะทำให้เกษตรกรสามารถต่อสู้กับกระแสโลกาภิวัตน์และตอบสนองกับสภาวะที่มีความกดดันจากรอบด้านได้ ตลอดจนสามารถดำรงชีพและประกอบกิจกรรมทางการเกษตรได้อย่างต่อเนื่องเป็นอย่างดี ประกอบไปด้วยการปรับตัว 4 ด้าน คือ ด้านกายภาพ ด้านการรวมกลุ่ม ด้านเศรษฐกิจ และด้านการเรียนรู้

แนวคิดการดำรงชีพอย่างยั่งยืน

แนวคิดการดำรงชีพอย่างยั่งยืนและแนวคิดบริบทความเปราะบาง (Vulnerability Context) โดยบริบทดังกล่าว คือ ภาวะที่ครัวเรือนหรือปัจเจกชนจะได้ปะทะและมีผลต่อการดำรงชีพ ประกอบด้วย แนวโน้ม (Trends) เช่น แนวโน้มราคาพืชผล แนวโน้มทางเศรษฐกิจ เป็นต้น วิกฤต (Shocks) เช่น โรคระบาด ภัยธรรมชาติ ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ เป็นต้น ฤดูกาล (Seasonality) เช่น การเปลี่ยนแปลงในราคาตามฤดูกาล การกำหนดราคาจากเอกชน การจ้างงาน เป็นต้น

โดยบริบทความเปราะบางได้เข้ามากดดันให้ชุมชนและครัวเรือนปรับตัวและต้องรองรับบริบทความเปราะบางนั้น ๆ ซึ่งยุทธวิธีการดำรงชีพนั้นมีปัจจัยที่จะนำไปสู่การปรับตัวและการดำรงชีพได้ คือ ทุนการดำรงชีพ ได้แก่ ทุนทางมนุษย์ ทุนทางสังคม ทุนทางธรรมชาติ ทุนทางกายภาพ และทุนทางการเงิน (DFID, 1999)

ทุนในการดำรงชีพ (Livelihoods Assets) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ หรือเป็นทุนที่เกษตรกรนำมาใช้ในกระบวนการดำรงชีพซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเกิดผลลัพธ์มีผลต่อการเลือกวิถีการดำรงชีพ ได้รับอิทธิพลโดยตรงจากบริบทความอ่อนแอและความไม่แน่นอน การเปลี่ยนแปลง โครงสร้างและสถาบัน ได้แก่

1. ทุนมนุษย์ (Human Capital) หมายถึง ทักษะความรู้ความสามารถด้านแรงงาน คุณภาพแรงงาน ศักยภาพการเป็นผู้นำ และมีสุขภาพดี ซึ่งทั้งหมดนี้ช่วยให้ดำเนินยุทธศาสตร์การดำรงชีพและบรรลุผลเป้าประสงค์ในการดำรงชีพ
2. ทุนธรรมชาติ (Natural Capital) หมายถึง ดิน น้ำ อากาศ ป่าไม้ ความหลากหลายทางชีวภาพ โดยทุนทางธรรมชาติเหล่านี้เป็นทั้งแหล่งที่มาของการดำรงชีพและบริบทของความอ่อนแอและความไม่แน่นอน ซึ่งทุนธรรมชาติในสภาวะปกติจะช่วยสนับสนุนทุนมนุษย์ แต่สามารถเพิ่มความอ่อนแอและความไม่แน่นอนได้ในภาวะภัยพิบัติ
3. ทุนการเงิน (Financial Capital) หมายถึง เงินสะสมที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้และเงินไหลเวียน ทุนประเภทนี้ถือว่ามีความยืดหยุ่นที่สุดเพราะสามารถแปลงสภาพเป็นทุนประเภทอื่น ๆ ได้อย่างหลากหลาย และใช้ในการบรรลุเป้าประสงค์ในการดำรงชีพได้โดยตรง
4. ทุนกายภาพ (Physical Capital) หมายถึง โครงสร้างพื้นฐาน และสินค้าที่จำเป็นต่อการดำรงชีพ เช่น การคมนาคมขนส่งที่อยู่อาศัยที่มั่นคง สิ่งอำนวยความสะดวกและวัสดุ ที่ใช้ในการผลิต เป็นต้น ทรัพยากรเหล่านี้เป็นความจำเป็นพื้นฐานที่สนับสนุนให้การดำรงชีพเป็นไปได้ด้วยดี
5. ทุนสังคม (Social Capital) หมายถึง กลุ่ม เครือข่าย ประชาสังคม การเป็นสมาชิก ความสัมพันธ์หน้าที่ในสังคม และภาวะผู้นำ เป็นต้น เป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนการเรียนรู้ การพัฒนาความรู้ และเพิ่มกำลังอำนาจการต่อรองได้

วิจัยที่เกี่ยวข้อง

- งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวของเกษตรกร ซึ่งมีผู้ศึกษา คือ คีอ วิทยา สุขสา (2553) วรลักษณ์ ทิพย์อักษร (2554) ชญาธาร สิทธิโท (2550) ชญาธาร สิทธิโท (2550) พิมพ์วัลย์ ประสพโชคชัย (2557) มนตรี ศรีราชเลา (2553) ไชยวัฒน์ ยาค่า (2548) กฤษณันท์ ทองทิพย์ (2555) วิเชียร เกิดสุข และคณะ (2548) นงลักษณ์ แก้วโกคา (2551) ดังนี้ โดยมีงานที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวของเกษตรกรจากดินถล่ม 1 ชิ้นงาน ได้แก่ วิทยา สุขสา (2553) ศึกษาการปรับตัวด้านอาชีพของเกษตรกรชาวสวนทุเรียนบ้านผามอบ ตำบลแม่พูล อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ ภายหลังสถานการณ์อุทกภัยและดินถล่ม ทั้งนี้โดยผู้เขียนสามารถสรุปประมวลผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวของเกษตรกรได้ดังตาราง 1

ตารางที่ 1 สรุปประมวลผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวของเกษตรกร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	การปรับตัวของเกษตรกร			
	ด้านกายภาพ	ด้านการรวมกลุ่ม	ด้านเศรษฐกิจ	ด้านการเรียนรู้
วิทยา สุขสา (2553)	✓	✓	✓	✓
วรลักษณ์ ทิพย์อักษร (2554)	✓	✓	✗	✗
ชญาธาร สิทธิโท (2550)	✗	✓	✓	✓
พิมพ์วัลย์ ประสพโชคชัย (2557)	✓	✓	✗	✗
มนตรี ศรีราชเลา (2553)	✗	✓	✓	✓
ไชยวัฒน์ ยาค่า (2548)	✓	✓	✓	✓
กฤษณันท์ ทองทิพย์ (2555)	✗	✓	✓	✓
วิเชียร เกิดสุข และคณะ (2548)	✗	✗	✓	✓
นงลักษณ์ แก้วโกคา (2551)	✓	✗	✓	✓

หมายเหตุ ✓ มีการปรับตัว

✗ ไม่มีการปรับตัว

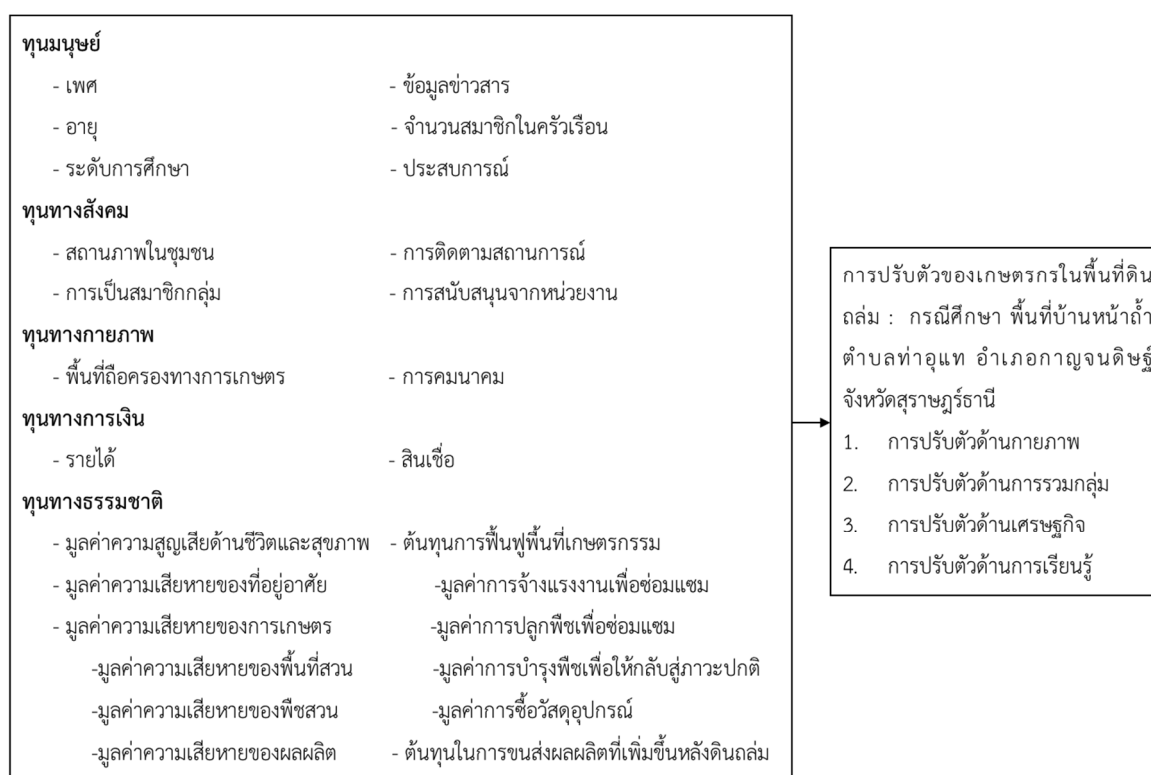
- งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวของเกษตรกรมีผู้ศึกษา คือ ปทุมวัน ประจันพล (2543) สิริมา แท่นนิล (2556) บัญชา สมบูรณ์สุข และคณะ (2552) CorethaKomba and Edwin Muchapondwa (2015) L.M.C.S.Menikea, K.A.G.P. Keeragala Arachchib (2015) Francis Ndamani, Tsunemi Watanabe (2015) โดยผู้เขียนสามารถสรุปประมวลผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวของเกษตรกรได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปประมวผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวของเกษตรกร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	ปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวของเกษตรกร														
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	ข้อมูลข่าวสาร	สมาชิกในครัวเรือน	ประสบการณ์	สถานภาพในชุมชน	การเป็นสมาชิกกลุ่ม	การติดตามสถานการณ์	สนับสนุนจากหน่วยงาน	พื้นที่ถือครอง	การคมนาคม	รายได้	สินเชื่อ	มูลค่าความเสียหาย
1*	×	✓	✓	✓	✓	×	×	×	×	✓	✓	×	✓	✓	×
2*	×	×	✓	×	×	×	×	×	×	×	✓	×	✓	×	×
3*	×	×	✓	×	×	✓	×	✓	×	×	✓	✓	✓	×	×
4*	✓	×	✓	✓	✓	✓	×	×	✓	✓	✓	×	✓	✓	×
5*	×	×	×	✓	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	✓	✓	×
6*	✓	×	✓	✓	✓	✓	×	✓	×	×	✓	×	✓	✓	×

หมายเหตุ 1* ปทุมวัน ประจันพล (2543) 2* สิริมา แทนนิล (2556) 3* บัญชา สมบูรณ์สุข และคณะ (2552)
4* Komba and Muchapondwa (2015) 5* Menikea and Arachchib (2015) 6* Ndamani and Watanabe (2015)
✓ มีผลต่อการปรับตัวของเกษตรกร
× ไม่มีผลต่อการปรับตัวของเกษตรกร

ทั้งนี้ ผู้เขียนสามารถสรุปแนวคิดและตัวแปรต่าง ๆ ข้างต้นเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

วัตถุประสงค์

ศึกษาการปรับตัวและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวของเกษตรกรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ดินถล่ม บ้านหน้าถ้ำ ตำบลท่าอุแท อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรการศึกษา คือ เกษตรกรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่บ้านหน้าถ้ำ ตำบลท่าอุแท อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 61 คน (ข้อมูลจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) ณ ปี 2551) โดยเลือกสอบถามจากหัวหน้าครัวเรือน เครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับมูลค่าความสูญเสียเนื่องจากปัญหาดินถล่ม ซึ่งเป็นคำถามแบบเขียนตอบ

ส่วนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับการปรับตัวด้านอาชีพของเกษตรกรภายหลังการเกิดเหตุการณ์ดินถล่ม เป็นคำถามแบบเลือกตอบซึ่งเลือกตอบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งกำหนดคะแนน ดังนี้

- 1 หมายถึง ระดับการปรับตัวน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง ระดับการปรับตัวน้อย
- 3 หมายถึง ระดับการปรับตัวปานกลาง
- 4 หมายถึง ระดับการปรับตัวมาก และ
- 5 หมายถึง ระดับการปรับตัวมากที่สุด

ส่วนที่ 4 สอบถามเกี่ยวกับปัญหา ข้อเสนอแนะ และแนะแนวทางในการปรับตัว ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ทำการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ คือ เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. ข้อมูลปฐมภูมิ คือ ข้อมูลจากการสำรวจด้วยแบบสอบถามเกษตรกรในพื้นที่ดินถล่ม บ้านหน้าถ้ำ ตำบลท่าอุแท อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยวิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับสังคมศาสตร์ หรือ SPSS โดยใช้สถิติบรรยาย วิเคราะห์ด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วย Chi-Square

เกณฑ์การให้คะแนนในส่วนการวิเคราะห์ผลกระทบที่ได้รับจากเหตุการณ์ดินถล่มของเกษตรกรในพื้นที่ โดยการใช้ค่าเฉลี่ย ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ระดับการปรับตัวน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ระดับการปรับตัวน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ระดับการปรับตัวปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง ระดับการปรับตัวมาก
ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง ระดับการปรับตัวมากที่สุด

การทดสอบค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

นำข้อคำถามในแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านตรวจสอบความเที่ยงตรงซึ่งกำหนดคะแนนดังนี้

- | | |
|----|--|
| 1 | หมายถึง คำถามมีความเหมาะสม |
| 0 | หมายถึง ไม่แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสมหรือไม่ |
| -1 | หมายถึง คำถามไม่มีความเหมาะสม |

นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยซึ่งหากมีค่าเฉลี่ยมากกว่า 0.5 แสดงว่าข้อคำถามนั้นมีความเหมาะสมสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือได้

ผลการวิจัย

ข้อมูลพื้นฐาน

ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนจำนวน 3 - 4 คน มีรายได้จากการทำการเกษตรน้อยกว่า 100,000 บาทต่อปี มีการกู้ยืมเงินเพื่อนำมาทำเกษตรกรรม โดยเป็นการกู้ยืมในสถาบันการเงิน มีสถานภาพในชุมชนเป็นลูกบ้าน และมีการเข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่มต่าง ๆ ในชุมชน ลักษณะการทำเกษตรกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำการเกษตร มีการถือครองที่ดินจำนวน 15 - 32 ไร่ มีเส้นทางคมนาคมเข้าพื้นที่เกษตรกรรมเป็นถนนลูกรัง พื้นที่เกษตรกรรมส่วนใหญ่เป็นพื้นที่สีแดงคือมีความเสี่ยงที่จะเกิดดินถล่มเมื่อมีปริมาณฝนมากกว่า 300 มิลลิเมตรต่อวัน เมื่อเกิดเหตุการณ์ดินถล่มเกษตรกรส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบ ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับดินถล่ม มีการติดตามสถานการณ์ทางธรรมชาติเพื่อประเมินความเสี่ยง และเมื่อเกิดเหตุการณ์ดินถล่มเกษตรกรส่วนใหญ่ได้รับการช่วยเหลือ/สนับสนุนจากหน่วยงานรัฐและเอกชน

การปรับตัวของเกษตรกรในพื้นที่ดินถล่ม

- ด้านกายภาพ เกษตรกรให้ความสำคัญกับเรื่องการปรับตัว 5 อันดับแรก คือการวางแผนการผลิตที่เป็นการอนุรักษ์ ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่ตามความเหมาะสม และคงเหลือให้รุ่นต่อไปได้ใช้ประโยชน์มากที่สุด รองลงมา คือ การวางแผนบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติที่จำเป็นต่อการทำการเกษตรให้อุดมสมบูรณ์ ปลูกพืชในพื้นที่เกษตรกรรมเพื่อการป้องกันการพังทลายของหน้าดิน ปลูกพืชเพื่อทดแทนต้นเก่าหรือแปลงที่เสียหาย และวางแผนการใช้ที่ดินเพื่อการทำเกษตรกรรม ตามลำดับ

- ด้านการรวมกลุ่ม เกษตรกรให้ความสำคัญกับเรื่องการปรับตัว 5 อันดับแรก คือรวมกลุ่มวางแผนการจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพอากาศ และการเข้ามาเพื่อให้ความรู้ของภาครัฐและเอกชนในการเตรียมพร้อมรับผลกระทบจากเหตุการณ์ดินถล่มแก่เกษตรกรและชุมชนมากที่สุด รองลงมา คือ รวมกลุ่มเพื่อช่วยเหลือเรื่องความรู้ด้านการเกษตรแก่เกษตรกรและสมาชิกในครัวเรือน ภาครัฐและเอกชนมีการรับฟังความคิดเห็นของเกษตรกรและชุมชนท้องถิ่น โดยให้เกษตรกรมีส่วนร่วมในการวางแผนและตัดสินใจดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ และรวมกลุ่มเพื่อช่วยเหลือการเข้าถึงแหล่งเงินทุน ความรู้ ข้อมูลข่าวสารด้านการตลาดตามลำดับ

- ด้านเศรษฐกิจ เกษตรกรให้ความสำคัญในเรื่องของการกู้เงินจากสถาบันการเงินเพื่อนำมาปรับปรุงการทำเกษตรกรรมมากที่สุด รองลงมา คือ การวางแผนและมีแนวทางในการลดค่าใช้จ่ายในการทำเกษตรกรรม และได้รับการสนับสนุนด้านแหล่งเงินทุนจากหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเพื่อนำมาปรับปรุงการผลิต ตามลำดับ

- ด้านการเรียนรู้ เกษตรกรให้ความสำคัญในเรื่องของการนำความรู้และประสบการณ์เดิมมาใช้ในการทำเกษตรกรรมมากที่สุด รองลงมา คือ การนำความรู้ใหม่ ๆ ทางเกษตรมาใช้ในการทำเกษตรกรรม

รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ระดับการปรับตัวด้านกายภาพภายหลังการเกิดสถานการณ์ดินถล่ม

พฤติกรรมปรับตัว	ระดับการปรับตัว		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านกายภาพ			
1. วางแผนและปรับตัวสำหรับการใช้ที่ดินเพื่อการทำเกษตร	3.13	1.09	ปานกลาง
2. วางแผนเพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบเกษตรกรรมให้เหมาะสมกับพื้นที่ที่เปลี่ยนแปลงไป	3.11	1.05	ปานกลาง
3. ปรับเปลี่ยนรูปแบบเกษตรกรรมตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพดิน ฟ้า อากาศ	3.02	0.92	ปานกลาง
4. นำพืชมาปลูกในพื้นที่สวนเพื่อป้องกันการพังทลายของหน้าดิน	3.25	1.25	ปานกลาง
5. ใช้ปุ๋ยเคมีในการดูแลรักษาพืชในสวนมากขึ้น	2.97	1.11	ปานกลาง
6. ทำปุ๋ยชีวภาพเองเพื่อใช้ในการเกษตร	2.13	1.13	น้อย
7. ควบคุมศัตรูพืชโดยชีววิธี	2.23	1.16	น้อย
8. ควบคุมวัชพืชโดยใช้วิธีการตัดแทนการพ่นยากำจัดวัชพืช	2.95	1.35	ปานกลาง
9. ปลูกพืชเพื่อทดแทนต้นเก่าหรือแปลงที่เสียหาย	3.18	1.20	ปานกลาง
10. เปลี่ยนแปลงจากการปลูกพืชเดิมไปเป็นปลูกพืชชนิดอื่น	2.70	1.15	น้อย
11. เปลี่ยนแปลงจากการทำอาชีพเกษตรกรรมเป็นอาชีพอื่น	1.84	0.95	น้อย
12. อพยพย้ายที่ทำการ	1.28	0.88	น้อยที่สุด
13. วางแผนบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติที่จำเป็นต่อการเกษตรให้อุดมสมบูรณ์	3.38	1.11	ปานกลาง

พฤติกรรม การปรับตัว	ระดับการปรับตัว		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
14. วางแผนการผลิตที่เป็นการอนุรักษ์ ใช้ประโยชน์อย่างเหมาะสม และคงเหลือไว้	3.57	1.16	ปานกลาง
ระดับการปรับตัวด้านกายภาพโดยภาพรวม	2.77	0.13	ปานกลาง
ด้านการรวมกลุ่ม			
1. รวมกลุ่มเพื่อช่วยเหลือในการจำหน่ายผลผลิตทางการเกษตร	2.62	1.23	ปานกลาง
2. รวมกลุ่มเพื่อช่วยเหลือการเข้าถึงแหล่งเงินทุน ความรู้ ข่าวสารด้านการตลาด	2.75	1.25	ปานกลาง
3. รวมกลุ่มเพื่อช่วยเหลือในการให้ความรู้ด้านการเกษตร	2.87	1.18	ปานกลาง
4. รวมกลุ่มเพื่อช่วยเหลือในการวางแผนการจัดการทรัพยากรน้ำ	2.97	1.25	ปานกลาง
5. รัฐและเอกชนให้ความร่วมมือสนับสนุนและประสานงานในการลดต้นทุนการผลิต	2.16	1.13	น้อย
6. รัฐและเอกชนมีส่วนร่วมในการจัดหาตลาดสำหรับผลผลิตให้แก่เกษตรกร	1.97	0.98	น้อย
7. รัฐและเอกชนส่งเสริมให้มีสวัสดิการต่าง ๆ แก่เกษตรกร	2.25	1.10	น้อย
8. รัฐและเอกชนให้ความรู้ในการเตรียมพร้อมรับผลกระทบจากเหตุการณ์ดินถล่ม	2.97	1.32	ปานกลาง
9. รัฐและเอกชนรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมวางแผนและตัดสินใจ	2.77	1.26	ปานกลาง
ระดับการปรับตัวด้านการรวมกลุ่มโดยภาพรวม	2.59	0.10	ปานกลาง
ด้านเศรษฐกิจ			
1. กู้เงินจากสถาบันการเงินต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงในการทำการเกษตร	2.87	1.31	ปานกลาง
2. ได้รับการสนับสนุนแหล่งเงินทุนจากรัฐหรือเอกชนเพื่อนำมาปรับปรุงการผลิต	2.64	1.11	ปานกลาง
3. ประกอบอาชีพเสริมทำให้มีรายได้เพิ่มเติมนอกจากรายได้ที่ได้จากการเกษตร	2.31	1.06	น้อย
4. มีรายได้จากสมาชิกในครัวเรือนสมทบเพื่อเป็นทุนในการทำเกษตรกรรม	1.95	0.92	น้อย
5. วางแผนและมีแนวทางในการลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการทำสวน	2.74	1.00	ปานกลาง
ระดับการปรับตัวด้านเศรษฐกิจโดยภาพรวม	2.52	0.42	ปานกลาง
ด้านการเรียนรู้			
1. ได้รับความรู้จากปราชญ์ชาวบ้านเกี่ยวกับการทำเกษตรกรรม	3.02	1.00	ปานกลาง
2. นำความรู้และประสบการณ์เดิมมาใช้ในการทำเกษตรกรรม	3.51	0.92	มาก
3. นำความรู้ใหม่ ๆ ทางเกษตรมาใช้ในการทำเกษตรกรรม	3.13	0.99	ปานกลาง
4. คิดค้นวิธีการใหม่ ๆ เพื่อมาปรับใช้ในการทำการเกษตรกรรม	3.02	1.09	ปานกลาง
ระดับการปรับตัวด้านการเรียนรู้โดยภาพรวม	3.21	0.00	ปานกลาง

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวของเกษตรกรในพื้นที่ดินถล่ม

ตารางที่ 4 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปรับตัว (วิเคราะห์ด้วย Chi-Square)

ปัจจัย	การปรับตัว			
	ด้าน กายภาพ	ด้านการ รวมกลุ่ม	ด้านเศรษฐกิจ	ด้านการ เรียนรู้
ทุนมนุษย์				
เพศ	✓	✓	✗	✗
อายุ	✗	✗	✓	✗
ระดับการศึกษา	✗	✗	✓	✓
ข้อมูลข่าวสาร	✓	✓	✓	✓
จำนวนสมาชิกในครัวเรือน	✗	✗	✗	✗
ประสบการณ์	✓	✓	✗	✗
ภาพรวมความสัมพันธ์ระหว่างทุนมนุษย์กับปรับตัว	✓	✓	✓	✓
ทุนทางสังคม				
สถานภาพในชุมชน	✓	✓	✓	✗

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5

คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

19 ธันวาคม 2560

ปัจจัย	การปรับตัว			
	ด้าน กายภาพ	ด้านการ รวมกลุ่ม	ด้านเศรษฐกิจ	ด้านการ เรียนรู้
การเป็นสมาชิกกลุ่ม	✓	✗	✓	✗
การติดตามสถานการณ์	✓	✓	✓	✓
การสนับสนุนจากหน่วยงาน	✓	✓	✓	✗
ภาพรวมความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางสังคมกับปรับตัว	✓	✓	✓	✓
ทุนทางกายภาพ				
พื้นที่ถือครองทางการเกษตร	✗	✓	✗	✓
การคมนาคม	✓	✓	✗	✗
ภาพรวมความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางกายภาพกับปรับตัว	✓	✓	✗	✓
ทุนทางการเงิน				
รายได้	✗	✓	✗	✓
สินเชื่อ	✗	✗	✓	✓
ภาพรวมความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางการเงินกับปรับตัว	✗	✓	✓	✓
ทุนทางธรรมชาติ				
มูลค่าความสูญเสียด้านชีวิตและสุขภาพ	✓	✗	✓	✓
มูลค่าความเสียหายของที่อยู่อาศัย	✓	✓	✗	✓
มูลค่าความเสียหายของพื้นที่สวน	✓	✗	✓	✗
มูลค่าความเสียหายของพืชสวน	✓	✗	✓	✗
มูลค่าความเสียหายของผลผลิต	✓	✓	✓	✗
มูลค่าการจ้างแรงงานเพื่อซ่อมแซม	✓	✗	✗	✗
มูลค่าการปลูกพืชเพื่อซ่อมแซม	✓	✓	✗	✗
มูลค่าการบำรุงพืชเพื่อให้กลับสู่ภาวะปกติ	✓	✗	✗	✗
มูลค่าการซื้อวัสดุอุปกรณ์	✗	✓	✗	✗
ต้นทุนในการขนส่งผลผลิตที่เพิ่มขึ้น	✓	✗	✗	✓
ภาพรวมความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางธรรมชาติกับปรับตัว	✓	✓	✓	✓

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

หมายเหตุ : ✓ มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

✗ ไม่มีความสัมพันธ์

จากตารางที่ 4 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวของเกษตรกรในพื้นที่ดินถล่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีดังนี้ ทุนมนุษย์มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในด้านกายภาพ ด้านการรวมกลุ่ม ด้านเศรษฐกิจ และด้านการเรียนรู้ของเกษตรกร, ทุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในด้านกายภาพ ด้านการรวมกลุ่ม ด้านเศรษฐกิจ และด้านการเรียนรู้ของเกษตรกร, ทุนทางกายภาพมีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในด้านกายภาพ การรวมกลุ่ม และการเรียนรู้ของเกษตรกร, ทุนทางการเงินมีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในด้านการรวมกลุ่ม เศรษฐกิจ และการเรียนรู้ของเกษตรกร และ ทุนทางธรรมชาติมีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในด้านกายภาพ การรวมกลุ่ม เศรษฐกิจ และการเรียนรู้ของเกษตรกร

อภิปรายผล

การปรับตัวของเกษตรกรในพื้นที่ดินถล่ม

- ด้านกายภาพ เกษตรกรให้ความสำคัญเรื่องการวางแผนการผลิตเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนการใช้ประโยชน์ การบำรุงรักษา และการใช้ที่ดิน ทั้งนี้เพื่อให้ทรัพยากรธรรมชาติซึ่งมีความจำเป็นต่อการทำการเกษตรนั้นมีความอุดมสมบูรณ์ คงอยู่ อย่างยั่งยืน ส่วนในพื้นที่เกษตรกรรมนั้นเกษตรกรได้นำวิธีการปลูกพืชที่มีรากหลากหลายเข้าไปปลูกเสริมเพื่อการป้องกันพังทลาย ของหน้าดิน และเกษตรกรได้มีการปลูกพืชเพื่อทดแทนต้นเก่าหรือแปลงที่เสียหายจากเหตุการณ์ดินถล่มอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ ข้อเสนอในการปรับตัวของ Bennett ที่ว่าการปรับตัวระดับที่สอง คือการรักษาทรัพยากรธรรมชาติ เนื่องจากวิถีชีวิตของเกษตรกร ขึ้นอยู่กับธรรมชาติ ถึงแม้สังคมเกษตรกรรมจะทันสมัยเท่าใดก็ตาม หากเกษตรกรยังต้องการประกอบอาชีพและใช้ชีวิตอยู่ในพื้นที่นั้น ต่อไปอย่างยั่งยืน จึงจำเป็นต้องรักษาสมดุลระหว่างผลประโยชน์เฉพาะหน้าในเชิงเศรษฐกิจและการธำรงรักษาทรัพยากรธรรมชาติ (Bennett, 1969)

- ด้านการรวมกลุ่ม เกษตรกรให้ความสำคัญกับการรวมกลุ่มในลักษณะที่เข้ามาร่วมกันวางแผนแก้ไขปัญหาระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และเกษตรกรในชุมชน เนื่องจากการแก้ไขปัญหาที่มีประสิทธิภาพต้องตรงจุดและตรงตามความต้องการของคนในชุมชน ดังนั้น จึงจำเป็นต้องอย่างมากที่ทุกฝ่ายจะต้องพูดคุยถึงปัญหาที่แท้จริงและช่วยกันหาทางแก้ไขปัญหาคต่อไป และสิ่งที่เกษตรกรให้ ความสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ รวมกลุ่มเพื่อการช่วยเหลือด้านความรู้ ไม่ว่าจะเป็นความรู้ด้านการเกษตรใหม่ ๆ ด้านแหล่งเงินทุน ด้าน การตลาด ทั้งนี้เพราะเกษตรกรมีการรับรู้ข่าวสารหรือความรู้ในเรื่องต่าง ๆ น้อย ดังนั้นเกษตรกรจึงมีความจำเป็นต้องรวมกลุ่มเพื่อจะได้ ติดตามข่าวสารหรือความรู้ให้ทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ชฎาธาร สิทธิโท (2550) ที่ศึกษาเปรียบเทียบการปรับตัวของ เกษตรกรผู้ปลูกสับปะรดพันธุ์นางแล และพบว่า บทเรียนที่สำคัญประการหนึ่งคือ เกษตรกรมีการรวมกลุ่มแลกเปลี่ยนแนวคิดให้รู้เท่า ทันทต่อสถานการณ์ มีการวางแผนร่วมกันและปรับเปลี่ยนตลอดเวลา

- ด้านเศรษฐกิจ เกษตรกรให้ความสำคัญกับการนำเงินมาใช้ในการปรับปรุงในการทำการเกษตร แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นรายได้จาก การเกษตรมีไม่มากนัก เกษตรกรจึงจำเป็นต้องกู้เงินจากสถาบันการเงินต่าง ๆ หรือนำเงินที่ได้จากการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ มาใช้ในการเกษตร โดยเกษตรกรได้มีการวางแผนลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการทำสวนซึ่งไม่มากนักน้อย เพื่อการใช้จ่ายนั้นคุ้มค่าที่สุด ซึ่ง สอดคล้องกับแนวคิดการดำรงชีพอย่างยั่งยืนและแนวคิดบริบทความเปราะบาง (DFID, 1999) ที่กล่าวว่า เงินมีความยืดหยุ่น สามารถ นำมาใช้ประโยชน์แปลงสภาพเป็นทุนประเภทอื่น ๆ ได้อย่างหลากหลาย และเงินสามารถใช้ในการบรรลุเป้าประสงค์ในการดำรงชีพได้ โดยตรง

- ด้านการเรียนรู้ เกษตรกรได้ปรับเปลี่ยนการนำความรู้และประสบการณ์เดิมมาปรับใช้ในการทำการเกษตร ดังเช่น ไม่มีดียวมา กล้วยแล้วหันไปตัดหญ้าแทน เพราะการตัดหญ้าจะทำให้รากของหญ้าได้ยึดดินไว้ เมื่อเกิดฝนตกหนักดินจะถูกยึดไว้ด้วยรากหญ้าลด โอกาสไม่ให้ดินไหลไปกับน้ำแต่การฉีดยาฆ่าหญ้าทำให้รากของหญ้าถูกทำลายทำให้ไม่มีอะไรยึดดินไว้ เป็นวิธีการเกษตรแบบดั้งเดิมที่ เคยทำกันมาก่อน ซึ่งสอดคล้องกับองค์ประกอบของกระบวนการส่งเสริมการเกษตรของ ดุษฎี ณ ลำปาง (อ้างถึงใน วิทยา สุขสา, 2553: 147) ที่กล่าวว่า กระบวนการส่งเสริมการเกษตรมีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ หนึ่งในนั้น คือ ความรู้และทักษะ ซึ่งหากเกษตรกร ได้รับการถ่ายทอดความรู้และทักษะที่เกษตรกรยังขาด จะทำให้เกษตรกรนำไปปรับใช้ในเกษตรกรรมต่อไปได้

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวของเกษตรกรในพื้นที่ดินถล่ม

- ด้านกายภาพและด้านเศรษฐกิจ พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์มากที่สุด คือ ปัจจัยทุนทางสังคม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา ของ Komba and Muchapondwa (2015) และ Ndamani and Watanabe (2015) ที่พบว่าความเป็นสมาชิกกลุ่ม การติดตาม สถานการณ์ และการสนับสนุนจากหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวของเกษตรกร แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สิริมา แท่น นิล (2557) ที่ไม่พบถึงความสัมพันธ์กับการปรับตัวของปัจจัยดังกล่าว และจากการศึกษาของผู้วิจัยพบว่าสภาพในชุมชนมี ความสัมพันธ์กับการปรับตัวของเกษตรกร ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาข้างต้น แต่สอดคล้องกับแนวคิดการดำรงชีพอย่างยั่งยืนและ แนวคิดบริบทความเปราะบาง (DFID, 1999) ที่กล่าวว่า ความสัมพันธ์หน้าที่ในสังคมเป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนการเรียนรู้ การพัฒนาความรู้ และเพิ่มกำลังอำนาจการต่อรองได้ ซึ่งสามารถอธิบายความสัมพันธ์นี้ได้ดังนี้ การเป็นสมาชิกกลุ่มทำให้รับรู้ข่าวสารต่าง ๆ มีการพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นไม่จะเป็นด้านกายภาพที่พูดคุยในเรื่องการทำการเกษตรกรรมในพื้นที่หรือด้านเศรษฐกิจที่ช่วยกันเสนอแนว ทางการลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการทำการเกษตรกรรม ส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนความคิดและพฤติกรรมทำให้เกิดการปรับตัว การติดตาม สถานการณ์ก็ส่งผลถึงการปรับตัวได้ เนื่องจากการติดตามสถานการณ์ทำให้รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงไม่จะเป็นทางกายภาพที่จะนำมา วางแผนเพื่อการปรับเปลี่ยนหรือหาแนวทางป้องกันต่าง ๆ ทางเศรษฐกิจเพื่อทราบความเคลื่อนไหวของแหล่งเงินทุนในสถาบันต่าง ๆ นำมาวางแผนการกู้ยืมเงินต่อไปได้ ส่วนการสนับสนุนของหน่วยงานนั้นเมื่อเกษตรกรได้รับการสนับสนุนจะส่งผลให้การปรับเปลี่ยน เป็นไปได้ง่ายขึ้นทั้งทางด้านกายภาพและเศรษฐกิจ และการมีสภาพในชุมชนเป็นลูกบ้านย่อมได้รับการดูแลจากผู้ใหญ่บ้าน กรรมการหมู่บ้าน ซึ่งบุคคลเหล่านี้จะช่วยชี้แนะวิธีการปรับตัวในรูปแบบต่าง ๆ ให้แก่ลูกบ้านและคอยช่วยเหลือ/สนับสนุน ทำให้ลูกบ้าน

เกิดการปรับตัว มีการรักษาผลประโยชน์ในการรับเงินช่วยเหลือจากหน่วยงาน และยังช่วยหาแนวทางเพิ่มรายได้ให้แก่ลูกบ้าน ทำให้ลูกบ้านมีรายรับที่เพิ่มขึ้น

- ด้านการรวมกลุ่ม พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์มากที่สุด คือ ปัจจัยทุนทางกายภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของบัญชา สมบูรณ์สุข และคณะ (2552) ที่พบว่า พื้นที่ถือครอง และการคมนาคมมีความสัมพันธ์กับการปรับตัวของเกษตรกร แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของพุ่มวัน ประจันพล (2543) ที่ไม่พบถึงความสัมพันธ์กับการปรับตัวของปัจจัยคมนาคม ซึ่งสามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ดังนี้ เนื่องจากพื้นที่ถือครองทางการเกษตรเป็นพื้นที่ค่อนข้างใหญ่ และลักษณะพื้นที่ที่อยู่ติดภูเขา ไม่มีการระบายน้ำอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้เมื่อเกิดฝนตกหนักมีความเสี่ยงเกิดดินถล่ม ดังนั้นจึงต้องมีการรวมกลุ่มเพื่อวางแผนการจัดการทรัพยากรน้ำ ในส่วนของการคมนาคม ที่ไม่ค่อยมีความสะดวกมากนักจึงต้องมีการรวมกลุ่มเพื่อช่วยเหลือกัน เช่น การขนส่งที่มีค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ก็เพื่อลดต้นทุนการผลิต

- ด้านการเรียนรู้ พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์มากที่สุด คือ ปัจจัยทุนทางการเงิน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Komba and Muchapondwa (2015) Ndamani and Watanabe (2015) และ Menikea and Arachchib (2015) ที่พบว่า รายได้ และสินเชื่อ มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวของเกษตรกร แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ บัญชา สมบูรณ์สุข และคณะ (2552) ที่ไม่พบถึงความสัมพันธ์กับการปรับตัวของปัจจัยสินเชื่อ ซึ่งสามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ดังนี้ เนื่องจากรายได้ที่มีไม่มากนัก ฉะนั้นเกษตรกรจึงต้องเรียนรู้การทำการเกษตรเพื่อให้ได้ผลผลิตที่เพิ่มขึ้นอย่างมีคุณภาพ แต่ถึงอย่างไรก็ตามเกษตรกรยังต้องมีการกู้เงินมาใช้เพื่อลงทุนเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่เพิ่มขึ้นส่งผลดีในอนาคต

สรุป

การปรับตัวของเกษตรกรในพื้นที่ดินถล่ม

- ด้านกายภาพ เกษตรกรวางแผนการผลิต โดยวางแผนเรื่องการใช้ประโยชน์ที่ดิน การบำรุงรักษาที่ดิน และการใช้ที่ดินให้เหมาะสมกับสภาพที่เปลี่ยนแปลงไป ส่วนในพื้นที่เกษตรกรรมนั้นเกษตรกรปลูกพืชที่มีรากหลากหลายเสริมในพื้นที่เพื่อการป้องกันการพังทลายของหน้าดิน และเกษตรกรปลูกพืชทดแทนต้นเก่าหรือแปลงที่ได้รับเสียหายจากเหตุการณ์ดินถล่ม

- ด้านการรวมกลุ่ม เกษตรกรรวมกลุ่มเพื่อวางแผนแก้ไขปัญหาระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และเกษตรกรในชุมชน ทั้งนี้ยังรวมกลุ่มเพื่อการช่วยเหลือด้านความรู้ ซึ่งเป็นความรู้ด้านการเกษตรใหม่ ๆ ด้านแหล่งเงินทุน ด้านการตลาด

- ด้านเศรษฐกิจ เกษตรกรมีการกู้ยืมเงิน และนำเงินที่ได้จากการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ มาใช้เพื่อปรับปรุงการเกษตร โดยเกษตรกรได้มีการวางแผนลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการทำการเกษตรกรรมซึ่งไม่มากนักน้อย เพื่อการใช้จ่ายนั้นคุ้มค่าที่สุด

- ด้านการเรียนรู้ เกษตรกรได้ปรับเปลี่ยนการนำความรู้และประสบการณ์เดิมมาปรับใช้ในการทำการเกษตร ดังเช่น ไม่ฉีดยาฆ่าหญ้าแล้วหันไปตัดหญ้าแทน ซึ่งเป็นวิธีการเกษตรแบบดั้งเดิมที่เคยทำกันมาก่อน

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวของเกษตรกรในพื้นที่ดินถล่ม

- ด้านกายภาพและด้านเศรษฐกิจ พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์มากที่สุด คือ ปัจจัยทุนทางสังคม ได้แก่ สถานภาพในชุมชน การเป็นสมาชิกกลุ่ม การติดตามสถานการณ์ และการสนับสนุนจากหน่วยงาน อธิบายความสัมพันธ์ได้ดังนี้ การเข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่มทำให้รับรู้ข่าวสารต่างๆ มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันทั้งทางด้านกายภาพและด้านเศรษฐกิจ ส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนความคิดและพฤติกรรม ทำให้เกิดการปรับตัว และการที่เกษตรกรได้ติดตามสถานการณ์ทำให้รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงทำให้เกษตรกรสามารถนำวางแผนเพื่อการปรับเปลี่ยนหรือหาแนวทางป้องกันต่าง ๆ ส่วนการสนับสนุนของหน่วยงานนั้นจะส่งผลให้การปรับเปลี่ยนเป็นไปได้ง่ายขึ้นทั้งทางด้านกายภาพและเศรษฐกิจ และการมีสถานภาพในชุมชนเป็นลูกบ้านได้รับการดูแลจากผู้ใหญ่บ้าน กรรมการหมู่บ้าน ชี้แนะวิธีการปรับตัวในรูปแบบต่าง ๆ คอยช่วยเหลือ/สนับสนุน หาแนวทางเพิ่มรายได้ให้แก่ลูกบ้าน ทำให้ลูกบ้านมีรายรับที่เพิ่มขึ้น

- ด้านการรวมกลุ่ม พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์มากที่สุด คือ ปัจจัยทุนทางกายภาพ ได้แก่ พื้นที่ถือครอง และการคมนาคม อธิบายความสัมพันธ์ได้ดังนี้ ด้วยเนื้อที่ในการถือครองทางการเกษตรมีจำนวนมาก และลักษณะมีความเสี่ยงเกิดดินถล่ม ดังนั้นจึงต้องรวมกลุ่มเพื่อวางแผนการจัดการทรัพยากรน้ำ และในส่วนของกรคมนาคมที่ไม่สะดวกจึงต้องรวมกลุ่มเพื่อช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ เช่น เรื่องค่าขนส่งที่เพิ่มขึ้น ซึ่งหากมีการรวมกลุ่มจะทำให้เกษตรกรมีการช่วยเหลือในการขนส่งผลผลิตทำให้ลดต้นทุนลงได้

- ด้านการเรียนรู้ พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์มากที่สุด คือ ปัจจัยทุนทางการเงิน ได้แก่ รายได้ และสินเชื่อ อธิบายความสัมพันธ์ได้ดังนี้ เนื่องจากรายได้ที่มีไม่มากนัก เกษตรกรจึงต้องเรียนรู้การทำการเกษตรเพื่อให้ได้ผลผลิตที่เพิ่มขึ้นอย่างมีคุณภาพ แต่ถึงอย่างไรก็ตามเกษตรกรยังต้องมีการกู้เงินมาใช้เพื่อลงทุนเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่เพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

- ด้านกายภาพ ภาครัฐและเอกชนควรให้ความรู้ในการวางแผนเรื่องการใช้ที่ดิน รูปแบบการทำเกษตรกรรม การบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติ โดยร่วมหาแนวทางกับผู้นำชุมชนและเกษตรกรในพื้นที่ จัดกิจกรรมส่งเสริมแนวทางการความรู้ และช่วยสนับสนุนให้เกษตรกรสามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างราบรื่น ทั้งนี้ควรมีการติดตามผลและให้คำปรึกษาเมื่อเกษตรกรเกิดปัญหา รวมทั้งให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ในการทำเกษตรกรรมและการอนุรักษ์ธรรมชาติ

- ด้านการรวมกลุ่ม ภาครัฐและเอกชนควรเข้ามาพูดคุยหารือกับผู้นำชุมชนและเกษตรกรในพื้นที่ถึงแนวทางการจัดการน้ำ เพื่อให้เหมาะสมกับพื้นที่ ให้ความรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ดินถล่มพร้อมกับวิธีการรับมือผลกระทบที่เกิดขึ้น อาจจะเป็นการจัดทำแผนพบให้ความรู้เพื่อแจกให้กับเกษตรกร หรือเข้ามาพบปะพูดคุยในวันประชุมหมู่บ้าน เป็นต้น แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นควรส่งเสริมการรวมกลุ่มของเกษตรกรในชุมชนให้มีความเข้มแข็ง เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน เพื่อให้การช่วยเหลือมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ส่วนในการช่วยลดต้นทุนการผลิต อาจทำได้โดยปรับลดราคาปุ๋ย เพราะถือต้นทุนสำคัญ

- ด้านเศรษฐกิจ ภาครัฐและเอกชนควรให้ความรู้ในการกู้เงิน สถาบันการเงินที่เกษตรกรสามารถกู้เงินได้ ซึ่งในที่นี้สถาบันการเงินอาจจะเข้าไปในพื้นที่เพื่อให้ความรู้แก่เกษตรกรที่มีความประสงค์จะกู้เงิน จะทำให้เกษตรกรมีความเข้าใจวิธีการต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น อีกประเด็นที่ภาครัฐและเอกชนควรให้ความสำคัญคือการช่วยลดค่าใช้จ่ายในการทำเกษตรกรรม โดยให้ความรู้ในการวางแผนใช้จ่าย ตลอดจนส่งเสริมความรู้/ทักษะใหม่ ๆ เพื่อเป็นประโยชน์ในการประกอบอาชีพเสริม

- ด้านการเรียนรู้ ภาครัฐและเอกชนควรให้ความรู้ทางการเกษตรใหม่ ๆ จัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้โดยพาลำผู้นำชุมชนไปศึกษาแนวทางการทำเกษตรกรรมใหม่ ๆ และจัดเวทีเสวนาแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ภายในชุมชนและความรู้ใหม่ เพื่อนำมาหาแนวทางประสานประสานเพื่อให้เกิดแนวทางการทำเกษตรกรรมที่เหมาะสมกับพื้นที่แก่เกษตรกร

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ดินถล่มพื้นที่อื่น เพื่อเป็นการขยายขอบเขตการศึกษาซึ่งอาจจะทำให้เห็นมุมมองอื่นที่ต่างจากพื้นที่ศึกษานี้ ช่วยให้เข้าใจความต้องการในการปรับตัวในแต่ละพื้นที่มากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างสูงจาก อาจารย์ ดร.จินตนิษฐ์ รุ้ชื่อ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระ ที่กรุณาให้คำปรึกษาและคำแนะนำในประเด็นต่างๆ รวมทั้งช่วยตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไขจุดบกพร่องต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย ทำให้การศึกษาอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ทั้งนี้ผู้วิจัยตระหนักถึงความตั้งใจจริงและความทุ่มเทของอาจารย์ที่ปรึกษา ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ นายเจริญ ช่วยสงค์ (ผู้ใหญ่บ้าน) นายปิณฑพงศ์ คิตการเหมาะ (ผู้นำชุมชน) และเกษตรกรในพื้นที่บ้านหน้าถ้ำทุกท่านที่ให้การต้อนรับ และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี ทั้งนี้ขอขอบพระคุณคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ได้แก่ รองศาสตราจารย์ดร.สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ อาจารย์ ดร.พนิดา แซ่มช้าง อาจารย์ ดร.วิภาวรรณ กลิ่นหอม และผู้ช่วยศาสตราจารย์ บุณยฤทธิ์ จันทน์กลับ ที่ช่วยให้คำแนะนำ ปรับปรุงแก้ไขจุดบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนเจ้าหน้าที่สำนักวิชาการจัดการมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ทุกท่าน ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการศึกษาอิสระครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณและน้อมรำลึกถึงพร้อมยกคุณค่าและคุณประโยชน์จากการศึกษาอิสระในครั้งนี้ให้แก่คุณพ่อคุณแม่ และคุณอาจารย์ทุกท่าน ที่ให้การอบรมสั่งสอน ทั้งด้านความรู้ คุณธรรม จริยธรรม ตลอดจนญาติพี่น้อง และเพื่อน ๆ ทุกท่าน สำหรับกำลังใจในการศึกษา และให้ความร่วมมือในด้านต่าง ๆ เป็นอย่างดีทำให้การศึกษาอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ จึงขอขอบพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

- กฤษนันท์ ทองทิพย์. (2555). *ศึกษาผลกระทบของภัยแล้งและการปรับตัวของเกษตรกรผู้ปลูกลำไย ในตำบลแม่สอย อำเภोजอมทอง จังหวัดเชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- จุมจินต์ สลัดทุกข์. (2543). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวของนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- ชฎาธาร สิทธิโท. (2550). *การศึกษาบทเรียนการปรับตัวของเกษตรกรผู้ปลูกสับปะรดพันธุ์นางแลที่สามารถดำรงคงอยู่ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเศรษฐกิจ*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย).
- ไชยวัฒน์ ยาค่า. (2548). *ลักษณะการปรับตัวของเกษตรกรทางการประกอบอาชีพ*. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).

- นงลักษณ์ แก้วโกคา. (2551). ศึกษาต้นทุนและผลตอบแทนจากระบบการปลูกพืชและการปรับตัวด้านการผลิตของเกษตรกร บริเวณลุ่มน้ำย่อยแม่ศึก อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ปทุมวัน ประจันพล. (2543). ปัจจัยบางประการที่มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวของเกษตรกรที่ปลูกยางพาราในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ : กรณีศึกษา จังหวัดเลย. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยขอนแก่น).
- ปภาดา ชมพูนิตย์. (2550). ศึกษาประสิทธิภาพการปรับตัวของผู้ประสภภัยพิบัติแผ่นดินถล่ม ตำบลแม่พูล อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์. (วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนเรศวร).
- พิมพ์ลัญช์ ประสพโชคชัย. (2557). ปริมาณความต้องการใช้น้ำและการปรับตัวของเกษตรกร ในตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- มนัส สุวรรณ. (2539). นิเวศวิทยาของมนุษย์. กรุงเทพฯ: โอ. เอส. พริ้นติ้ง เฮ้าส์.
- มนตรี ศรีราชเลา. (2553). รูปแบบการปรับตัวที่เหมาะสมของเกษตรกรที่ทำสวนยางพาราในภาคอีสาน. (วิทยานิพนธ์วัฒนธรรมศาสตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- วรลักษณ์ ทิพย์อักษร. (2554). ศึกษาการปรับตัวของเกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์น้ำต่อปัญหาการกัดเซาะชายฝั่ง กรณีศึกษา : ผู้เลี้ยงกุ้งขาวแวนนาไม อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- วิเชียร เกิดสุข และคณะ. (2548). ศึกษาความเปราะบางและการปรับตัวของเกษตรกรชาวนาในทุ่งกุลาร้องไห้ต่อการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ. สถาบันวิจัยและพัฒนา. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิทยา สุขสา. (2553). การปรับตัวด้านอาชีพของเกษตรกรชาวสวนทุเรียนบ้านผามบ ตำบลแม่พูล อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ ภายหลังสถานการณ์อุทกภัยและดินโคลนถล่ม. (การศึกษาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนเรศวร).
- สมคิด ทักษิณวิสุทธิ. (2554). ธุรกิจเกษตรป้องกัน. กรุงเทพฯ: คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเศรษฐศาสตร์.
- สิริมา แท่นนิล. (2556). การปรับตัวของเกษตรกรจากปัญหาการปลูกมะพร้าวในเขตอำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- Bennett, John W. (1969). *The Northern Plainsmen: Adaptive Strategy and Agrarian Life*. Chicago: Aldine.
- Coretha Komba and Edwin Muchapondwa. (2015). *Adaptation to Climate Change by Smallholder Farmers in Tanzania*, University of Cape Town Press.
- DFID. (1999). *Sustainable Livelihoods Guidance Sheets*. London: Department for International Development. Retrieved November 17, 2016.
- Francis Ndamani, Tsunemi Watanabe. (2015). *Determinants of farmers' adaptation to climate change: A micro level analysis in Ghana*, Kochi University Press.
- King, R. P., Boehlje, M., Cook, M. L., and Sonka, S. T. (2010). Agribusiness Economics and Management. *American Journal of Agricultural Economics*. 92(2), 554-570.
- L.M.C.S.Menikea, K.A.G.P. Keeragala Arachchib. (2015). *Adaptation to climate change by smallholder farmers in rural communities: Evidence from Sri Lanka*, Sabaragamuwa University of Sri Lanka Press.

**การศึกษาสภาพแวดล้อม และกิจกรรมสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการใช้นวัตกรรมในธุรกิจ
อสังหาริมทรัพย์แนวสูง ยุค Thailand 4.0**
**THE SURROUNDING CONDITIONS AND ACTIVITY THAT INFLUENCE INNOVATIVE
APPLICATION IN HIGH – RISE REAL ESTATE ENVIRONMENT IN THAILAND 4.0**

วิลาวลัย อ่อนวงศ์เปรม, มหาวิทยาลัยสยาม¹
Email: wilawan_pleng@yahoo.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบสภาพแวดล้อมภายใน ภายนอก กิจกรรมสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูงของธุรกิจ และลูกค้าของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูงในเขตกรุงเทพมหานครชั้นใน กำหนดเครื่องมือโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้า จำนวน 800 ตัวอย่าง และธุรกิจ ได้แก่ ผู้ประกอบการ ตัวแทนขาย และเจ้าหน้าที่ จำนวน 40 ตัวอย่าง ผลการศึกษา พบว่า 1) สภาพแวดล้อมภายในองค์กรส่วนใหญ่เป็นแบบประเภทระดับสูงพิเศษ โดยมีมูลค่าซื้อขาย มากกว่า 160,000 – 250,000 บาท ต่อตารางเมตร เลือกซื้อในโครงการที่ใช้ระยะเวลา 3 ปี และ 4 ปี เป็นการซื้อขายทั่วไปหรือเพื่อย่ออายุ โดยกู้เงินน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1,000 และ 9,000 – 11,000 ล้านบาท 2) สภาพแวดล้อมภายนอก และ 3) กิจกรรมสิ่งแวดล้อม ลูกค้าเห็นด้วยปานกลาง ส่วนความเห็นของธุรกิจ เห็นด้วยมาก 4) นวัตกรรมในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง พบว่า ลูกค้าเห็นด้วยปานกลาง ในส่วนของธุรกิจเห็นด้วยมาก และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า 1) ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน ส่งผลต่อนวัตกรรมในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง ในภาพรวม แตกต่างกัน 2) ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน จำแนกตามประเภทธุรกิจ ระยะเวลาดำเนินการในโครงการปัจจุบันของธุรกิจ มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง ในภาพรวม แตกต่างกัน 3) ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกของลูกค้าและของธุรกิจ มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง ในภาพรวม แตกต่างกัน 4) ความเห็นลูกค้าเกี่ยวกับกิจกรรมสิ่งแวดล้อม พบว่า โดยรวมถึงในด้านการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ด้านประโยชน์การใช้สอยในพื้นที่อย่างคุ้มค่า และความเห็นธุรกิจ พบว่า โดยรวมถึงในด้านการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม และด้านการประหยัดพลังงาน ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง มีอิทธิพลกับนวัตกรรมในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: สภาพแวดล้อม กิจกรรมสิ่งแวดล้อม การใช้นวัตกรรมในธุรกิจ อสังหาริมทรัพย์แนวสูง

ABSTRACT

The objective of this research is to develop a comparison between the internal and external environments and the environmental activities that influence innovation in the high-rise real estate sector. The scope includes both customers and business in the high-rise real estate sector within inner Bangkok using questionnaire surveys as the core methodology using a representative sampling size of 800 customers and a total of 40 entrepreneurs, agents, and real estate personnel.

The key findings of the research can be summarized as follows: 1) the participants mostly belong to a higher level category that looks at a sales value of between 160,000-250,000 Thai Baht per square meter, they choose to make purchases for properties that are to be completed between 3 to 4 years, for the purposes of general business activities (buy and sell) or to live, choosing to borrow less than or an equal amount to approximately 1,000 and 9 billion to 11 billion Thai Baht 2)

¹ มหาวิทยาลัยสยาม

the external environment and environmental-related activities – customers generally agree while business very much agrees 3) environmental activities – customers, in general agreed while entrepreneurs, agents and real estate personnel agreed very much 4) innovation in the high-rise real estate sector - the research reveals that customers generally agree while business very much agrees.

The results of the hypothesis find that 1) age of customers has an impact on the level of innovation within the high-rise real estate sector 2) internal environmental factors – these are segregated depending on business type and duration required to complete transaction have influence towards innovation in the real estate sector in general 3) external environmental factors - customers and business have influence towards innovation in the real estate sector in general 4) the customers perspective relating to environmental activities found that - overall, (including activities relating to improving the environment and the efficient utilization of space), and business perspective found that in general, (including the improvement of the environment and addressing energy efficiency in high-rise buildings) has an influence on innovations in the real estate sector and that there is a significance level of 0.5

Keywords: Environment, Environmental activities, use of innovation in business, High-rise real estate

บทนำ

การปรับตัวตามสภาพแวดล้อมภายนอกโดยค้นหาโอกาส และผสมผสานทรัพยากรและบุคลากร ให้สามารถปรับเปลี่ยนเพื่อพัฒนาขีดความสามารถใหม่ (Corte & Gaudio, 2012) ซึ่งจะส่งผลต่อมูลค่าขององค์กร และสามารถนำไปสู่ความได้เปรียบทางการแข่งขัน และสร้างความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์หรือบริการสำหรับลูกค้าที่ดีกว่าคู่แข่ง (Li & Liu, 2014) ทำให้องค์กรอยู่รอดและเติบโตอย่างต่อเนื่อง (Capron & Mitchell, 2009) ในส่วนของการแข่งขันที่เกิดขึ้นสำหรับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่ถือว่าอยู่ในช่วงของการแข่งขันอย่างมาก โดยเฉพาะความเสี่ยงที่ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์รายย่อยต่างต้องเผชิญจุดเสี่ยงกับการแข่งขันกับกลุ่มธุรกิจอสังหาริมทรัพย์รายใหญ่ (กรุงเทพธุรกิจ, 2560) ทั้งนี้ อธิป พิษานนท์ (2560 อ้างอิงถึง กรุงเทพธุรกิจ, 2560) ให้ความเห็นว่าผู้ประกอบการรายย่อย หรือรายเล็กในตลาดจะหายไปจากธุรกิจมากกว่า 100 บริษัท เนื่องจากยอดปฏิเสธสินเชื่อใน พ.ศ. 2559 เพิ่มขึ้นเกือบร้อยละ 40 ซึ่งเกิดจากปัญหาที่สถาบันการเงินเข้มงวดการปล่อยสินเชื่อจนทำให้การปฏิเสธสินเชื่อสูงขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นสภาพปัญหาที่อยู่ในช่วงวิกฤติ จากการประเมินรายการที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อเพิ่มขึ้นเท่าตัว เพราะจากเดิมเฉลี่ยร้อยละ 22 – 23 ในปี พ.ศ. 2558 พบว่า ปัจจุบันที่ผู้ขอสินเชื่อถูกปฏิเสธ อันดับแรก ผู้มีอาชีพอิสระที่ไม่มีเงินเดินบัญชีชัดเจน บางโครงการลูกค้าถูกปฏิเสธจากแบงก์มากกว่า ร้อยละ 50 จึงต้องนำโครงการกลับมาขายใหม่ แต่ในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์เพิ่มความเข้มงวดในการให้สินเชื่อมากขึ้น ทำให้ลูกค้าที่จะกู้เงินเพื่อซื้ออสังหาริมทรัพย์จะถูกปฏิเสธคำขอมากขึ้น หรือบางส่วนต้องรอการพิจารณาสินเชื่อาน ไม่ทันกับความต้องการใช้เงินของผู้ประกอบการ (ฐานเศรษฐกิจ, 2560)

จากสถานการณ์ที่ธนาคารพาณิชย์ใช้ระยะเวลาการพิจารณาปล่อยสินเชื่อให้สินเชื่อมากขึ้น ทำให้ผู้ประกอบการบางรายจึงใช้วิธีให้เชื่อก่อน เพื่อจูงใจให้ผู้ซื้อตัดสินใจเลือกซื้อได้ง่ายขึ้น และวิธีการนี้ยังช่วยแก้ปัญหาเฉพาะรายเพื่อความอยู่รอดของผู้ประกอบการ ในบางส่วนของผู้ประกอบการอาจเลือกใช้วิธีการลดราคา เพื่อพยายามรักษาเสถียรภาพทางการเงินในองค์กรไว้ (กรุงเทพธุรกิจ, 2560) ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ จำเป็นต้องอาศัยเครื่องมือเข้ามาช่วยให้ธุรกิจอยู่รอด และสามารถแข่งขันในตลาดได้ จึงจำเป็นต้องหาตลาดเฉพาะ เพื่อตอบสนองความต้องการที่ตรงกับกลุ่มตลาด นอกเหนือจากที่บริษัทใหญ่กำหนดไว้ และสอดคล้องกับการก้าวสู่ Thailand 4.0 ซึ่งเป็นแผนการปรับเปลี่ยนรูปแบบพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งเป็นโมเดลของรัฐบาลที่กำหนดเป็นแผนการพัฒนาประเทศสู่ระบบเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ได้ปรับรูปแบบทางการตลาดแนวใหม่เพื่อรองรับนโยบาย Thailand 4.0 ทั้งนี้เพื่อตอบรับกับนโยบาย Thailand 4.0 ทำให้ผู้ประกอบการที่เปิดตัวโครงการอสังหาริมทรัพย์ทั้งแนวราบ และแนวสูง ต่างนำเอานวัตกรรมใหม่ๆ มาผสมผสานเข้ากับที่อยู่อาศัย เช่น การนำเทคโนโลยีจากญี่ปุ่นมาปรับใช้ในระบบการก่อสร้างที่ช่วยในการรักษาสีเงาตลอด การประหยัดพลังงาน รวมถึงคำนึงถึงประโยชน์การใช้สอยในพื้นที่อย่างคุ้มค่าเป็นหลัก (Estopolis, 2017) ทั้งนี้การใช้นวัตกรรมนี้จะทำให้ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์มีศักยภาพในการสร้างมูลค่าเศรษฐกิจ สร้างมูลค่าในธุรกิจได้อย่างยั่งยืน จึงทำให้ผู้ประกอบการหลายรายนำนวัตกรรมมาใช้ในการแข่งขัน โดยการใช้นวัตกรรมในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ควรเลือกพัฒนานวัตกรรมที่แตกต่างกันไปตามสถานการณ์ โดยพิจารณาตามความจำเป็นในการเพิ่มมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์ การพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์อาจต้อง

ร่วมกันกับหน่วยงานภายนอก (Thorpe, Ryan, & Charles, 2008) หรืออีกนัยหนึ่งอาจเลือกใช้นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ที่แบ่งย่อยเป็นประโยชน์ใช้สอย (function) เพื่อให้มีความสำคัญในด้านการสร้างกำหนด หรือออกแบบพื้นที่ใช้สอยใหม่ โดยอาจเสริมฟังก์ชันใหม่ให้กับโครงการ (นิติ รัตนปริชาเวช, 2554) ในส่วนของอสังหาริมทรัพย์แนวสูง ในปัจจุบันมีโครงการหลายแห่งที่กำลังอยู่ในช่วงก่อสร้าง และขายยูนิตที่เหลืออย่างต่อเนื่อง พร้อมจัดโปรโมชั่นมากมายเพื่อจูงใจผู้ซื้อ จะเห็นได้ว่าโครงการคอนโดแนวไฮไรส์ (High Rise) คือเป็นคอนโดที่มีอาคารสูงๆ เกิดขึ้นเพิ่มมากขึ้น (โสมบายเออร์โกด์, 2559) สำหรับแนวโน้มตลาดอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2560 จะยังคงเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพราะความต้องการคอนโดมิเนียมใจกลางเมืองยังมีอยู่มากและราคาขายคอนโดมิเนียมก็ยังคงเพิ่มสูงขึ้น ในปี พ.ศ. 2560 แผนวิจัย ซีปาร์อี ยังเชื่อว่าจะมีการทำลายสถิติราคาที่ดินอีกครั้งในแต่ละทำเลของซีปาร์อี โดยความต้องการคอนโดมิเนียมระดับไฮเอนด์ขึ้นไปจะยังคงมีอยู่อย่างต่อเนื่อง ซึ่งความต้องการส่วนใหญ่จะยังคงมาจากผู้ซื้อชาวไทยเป็นหลักในสัดส่วน ร้อยละ 85 (ซีปาร์อี (ประเทศไทย), 2560)

จากรายละเอียดข้างต้น จะเห็นได้ว่า นโยบาย Thailand 4.0 ของรัฐบาล ส่งผลให้โครงการอสังหาริมทรัพย์ต้องพัฒนาองค์กรด้วยการใช้นวัตกรรมใหม่ ๆ มาผสมผสานเข้ากับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการให้กับผู้อยู่อาศัย และเพิ่มความสะดวกสบายได้มากยิ่งขึ้น ทำให้การนำนวัตกรรมมาใช้ในการแข่งขัน จะช่วยในการเพิ่มมูลค่า สร้างความแตกต่างในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งนวัตกรรมที่ใช้มีหลากหลายที่สำคัญที่นิยมใช้กันคือ นวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ และนวัตกรรมกระบวนการ นอกจากนั้นต้องให้ความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อม โดยยึดหลักการสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดี โดยการนำนวัตกรรมจากพลังงานจากแสงอาทิตย์มาใช้ในโครงการอสังหาริมทรัพย์ที่ประหยัดพลังงาน ซึ่งการนำนวัตกรรมด้านต่าง ๆ มาใช้ จะช่วยสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของตลาดอสังหาริมทรัพย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอสังหาริมทรัพย์แนวสูงที่เปิดขายในกรุงเทพมหานครที่มีการแข่งขันค่อนข้างสูงจากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเฉพาะธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูงรายย่อย กำหนดเลือกศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครนั้น โดยศึกษาวิจัยเรื่อง “สภาพแวดล้อม และกิจกรรมสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการใช้นวัตกรรมในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง ยุค Thailand 4.0” ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้รับจากการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาสภาพแวดล้อมภายในองค์กร การเลือกใช้กิจกรรมสิ่งแวดล้อม และการใช้นวัตกรรมให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง ให้มีประสิทธิภาพขึ้น และเป็น การสร้างฐานทางการแข่งขันในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูงให้มีความแข็งแกร่ง สามารถเปิดโอกาสในการประกอบธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ให้ก้าวหน้าต่อไปได้

บททวนวรรณกรรม

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม และตัวแปรแทรก ได้แก่

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1. สภาพแวดล้อมภายในองค์กร เป็นสิ่งที่องค์กรสามารถควบคุมได้ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกสภาพแวดล้อมภายใน ได้แก่ การกำหนดกลยุทธ์ หรือนโยบายการดำเนินการต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อให้เหมาะสมกับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ จึงได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เท่านั้น โดยศึกษาประเด็นสำคัญจาก กรุงเทพธุรกิจ (2560) ฐานเศรษฐกิจ (2560) Estopolis (2017) มีประเด็นที่ใช้ศึกษา ดังนี้ ประเภทธุรกิจ ระยะเวลาดำเนินการ ขนาดของธุรกิจ ลักษณะธุรกิจ และประเภทวงเงินสินเชื่อ
2. สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวทางของปัจจัย จากแนวคิดของ ซีปาร์อี (ประเทศไทย) (2560) อธิบายถึงแนวโน้มตลาดอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานครปี พ.ศ. 2560 เห็นว่าได้รับผลกระทบส่วนใหญ่จากภาวะเศรษฐกิจ รวมถึงความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และคู่แข่งในตลาด เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าสอดคล้องกับแนวทางการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง เขต 1 (2557) และสำนักงานแรงงานจังหวัดยโสธร (2559) ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ดังนี้ ภาวะเศรษฐกิจ นโยบายทางการเมือง/รัฐบาล การแข่งขันทางธุรกิจ วัฒนธรรมพื้นที่ที่ตั้ง และเทคโนโลยี
3. กิจกรรมสิ่งแวดล้อม ผู้วิจัยได้ศึกษากิจกรรมที่ควรเลือกใช้ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ตามแนวคิดของ ประสงค์ เอหาพร (2559) อธิป พิษานนท์ (2559) เอสทอโรลิส (2560) ดังนี้ การส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม การประหยัดพลังงาน ประโยชน์การใช้สอยในพื้นที่อย่างคุ้มค่า การกำหนดนโยบายและมาตรการรักษาสิ่งแวดล้อม (Robbins & Coulter, 2003)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ประกอบด้วย

นวัตกรรมในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูงของกลุ่มธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานครชั้นใน ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้จากแนวคิดหลายคน ดังนี้

นิติ รัตนปริชาเวช (2554) Schermerhorn, Hunt, & Osborn (2003) Urabe, Child, & Kagono (1988) ได้แบ่งนวัตกรรมไว้ 2 ประการ คือ ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ และนวัตกรรมกระบวนการ เมื่อพิจารณาแนวคิดทั้ง 2 ประการนี้เป็นส่วนหนึ่งในแนวคิดนวัตกรรมของ Damapour (1990) Goffin & Mitchell (2005) อธิบายว่า นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงกระบวนการเป็นนวัตกรรมที่สำคัญประการหนึ่งของการนำมาใช้ในองค์กร เมื่อพิจารณาต่อไปยังพบว่ายังสอดคล้องกับแนวคิดของ Chang & Lee (2008) Daft (2007) ซึ่งอธิบายนวัตกรรมเชิงเทคนิคนี้เกี่ยวข้องกับการผลิตและการสร้างผลิตภัณฑ์ และกระบวนการ นอกจากนั้นยัง

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5

คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

19 ธันวาคม 2560

เห็นว่า นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ Weiss (2003) Vermeulen (2005) Chunsheng & Dapeng (2007) Thorpe, Ryan, & Charles (2008) Subrahmanya (2009) โดยได้อธิบายถึงความสำคัญในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ ในส่วนของแนวคิดที่สอดคล้องกับนวัตกรรมกระบวนการ ได้แก่ แนวคิดของ Bender et al. (2000) Savitz & Kaluzny (2000) Cefis & Masili (2005) Ghassan, Beliz, & Carl (2010) โดยได้อธิบายถึงความสำคัญในการใช้นวัตกรรมในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้น จากการพิจารณาองค์ประกอบของตัวแปรตาม สามารถแบ่งรายละเอียดได้ดังนี้ ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ และด้านนวัตกรรมกระบวนการ ซึ่งสามารถแบ่งย่อยได้เป็น ด้านประโยชน์ใช้สอย ด้านการบริการ ด้านเทคโนโลยีการออกแบบ ก่อสร้าง และด้านสิ่งแวดล้อม

ตัวแปรแทรก (Moderator Variable) ประกอบด้วย

กิจกรรมสิ่งแวดล้อม ผู้วิจัยได้ศึกษากิจกรรมที่ควรเลือกใช้ในธุรกิจสหกรณ์ตามแนวคิดของ ประสงค์ เอาฬาร (2559) อธิป พิชานนท์ (2559) Estopolis (2017) ดังนี้ การส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม การประหยัดพลังงาน ประโยชน์การใช้สอยในพื้นที่อย่างคุ้มค่า การกำหนดนโยบายและมาตรการรักษาสิ่งแวดล้อม (Robbins & Coulter, 2003)

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากร

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ธุรกิจ และลูกค้าของธุรกิจสหกรณ์แนวสูงรายย่อยที่ตั้งอยู่ที่กรุงเทพมหานคร ชั้นใน ประกอบด้วย 21 เขตปกครอง ดังนี้ พระนคร ป้อมปราบศัตรูพ่าย สัมพันธวงศ์ ปทุมวัน บางรัก ยานนาวา สาทร บางคอแหลม ดุสิต บางซื่อ พญาไท ราชเทวี ห้วยขวาง คลองเตย จตุจักร ธนบุรี คลองสาน บางกอกน้อย บางกอกใหญ่ ดินแดง วัฒนา โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม ดังนี้

1. ธุรกิจสหกรณ์แนวสูงรายย่อย ได้แก่ ผู้ประกอบการ ตัวแทนขาย และเจ้าหน้าที่ของธุรกิจสหกรณ์แนวสูงที่ตั้งอยู่ที่กรุงเทพมหานครชั้นใน ซึ่งผู้วิจัยพิจารณาเลือกจากแหล่งที่ตั้งธุรกิจสหกรณ์แนวสูงที่สำคัญ โดยเลือกศึกษา จำนวน 6 เขต ได้แก่ 1) ปทุมวัน 2) บางรัก 3) สาทร 4) ห้วยขวาง 5) คลองเตย และ 6) วัฒนา (ศึกษาด้วยแบบสอบถาม) รวมจำนวนประชากรทั้งสิ้น 48 คน

2. ลูกค้าของธุรกิจสหกรณ์แนวสูงที่ตั้งอยู่ที่กรุงเทพมหานครชั้นใน จำนวน 6 เขต โดยแบ่งตามข้อ 1 ของธุรกิจสหกรณ์แนวสูงรายย่อย (ศึกษาด้วยแบบสอบถามชุดที่ 2) รวมจำนวนประชากรทั้งสิ้น 6,000 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามรายละเอียดที่ได้อธิบายไว้ในประชากรที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งสามารถกำหนดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม ดังนี้

1. ธุรกิจสหกรณ์แนวสูงรายย่อย รวมจำนวนประชากรทั้งสิ้น 48 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 70 ของจำนวนประชากรทั้งหมด ได้จำนวนตัวอย่าง 34 คน และกรณีฉุกเฉินจำนวนข้อมูลเพิ่มอีก 6 คน รวมจำนวนประชากรทั้งสิ้น 40 คน

2. ลูกค้าของธุรกิจสหกรณ์แนวสูงที่ตั้งอยู่ที่กรุงเทพมหานครชั้นใน รวมจำนวนประชากรทั้งสิ้น 6,000 คน ซึ่งผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamone (อ้างถึงใน ธาณินทร์ ศิลปจารุ, 2551) กำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 โดยเป็นลูกค้าของธุรกิจสหกรณ์แนวสูง ในกลุ่มที่ 1 ได้แก่ เขตปทุมวัน เขตบางรัก เขตสาทร จำนวนประชากรรวม 2,355 คน คำนวณตัวอย่างได้ 342 คน และในกลุ่มที่ 2 ได้แก่ เขตห้วยขวาง เขตคลองเตย และเขตวัฒนา จำนวนประชากรรวม 3,645 คน คำนวณตัวอย่างได้ 360 คน ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าของธุรกิจสหกรณ์แนวสูง จำนวนทั้งสิ้น 702 คน ทั้งนี้ในกลุ่มที่ 2 มีจำนวนประชากรที่อยู่ในพื้นที่จริงหนาแน่นกว่าในกลุ่มที่ 1 จึงป้องกันความผิดพลาดของข้อมูล ผู้วิจัยจึงเพิ่มจำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ 2 อีกจำนวน 98 คน จึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 458 คน รวมจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 800 คน จากนั้นนำไปสุ่มแบบแบ่งชั้นตามเขต เพื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงประจักษ์ ตามจำนวนตัวอย่างที่คำนวณได้ในแต่ละชั้นของแต่ละเขต

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา สภาพแวดล้อม และกิจกรรมสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการใช้นวัตกรรมในธุรกิจสหกรณ์แนวสูง ยุค Thailand 4.0 ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมโดยการสำรวจ (Survey) ด้วยการแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างโดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ซึ่งได้ดำเนินการเก็บข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามชุดที่ 1 คือ กลุ่มตัวอย่างแยกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) ธุรกิจสหกรณ์แนวสูง ประกอบด้วยผู้ประกอบการ ตัวแทนขาย และเจ้าหน้าที่ ตอบแบบสอบถามชุดที่ 1 และ 2) ลูกค้าของธุรกิจสหกรณ์แนวสูง ตอบแบบสอบถามชุดที่ 2 ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยจะดำเนินการเก็บข้อมูลอย่างถูกต้องและครบถ้วน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่มีผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่มีผู้รวบรวมข้อมูลทั้งจากเอกสาร บทความหนังสือ เอกสารต่างๆ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (ทางออนไลน์) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาการวิจัยในครั้งนี้

เมื่อผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามครบถ้วนแล้ว จึงทำการตรวจสอบข้อมูลของแบบสอบถามถึงความถูกต้อง ความสมบูรณ์ และความครบถ้วน หากพบว่า แบบสอบถามชุดใดไม่มีความถูกต้อง ความสมบูรณ์ และความครบถ้วน ตามแบบที่ผู้วิจัยต้องการ แบบสอบถามชุดนั้นก็จะไม่ถูกนำมาใช้ในการทำวิจัย และผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลของแบบสอบถามจนครบ จำนวนที่กำหนดไว้ในการสุ่มตัวอย่างข้างต้น จากนั้นผู้วิจัยจะทำการประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Level of significance)

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เลือกใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อการวิจัยในเรื่อง สภาพแวดล้อม และกิจกรรมสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการใช้นวัตกรรมในธุรกิจสังหาริมทรัพย์แนวสูง ยุค Thailand 4.0 โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ชุด ตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

แบบสอบถามชุดที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ธุรกิจสังหาริมทรัพย์แนวสูงของกรุงเทพมหานครชั้นใน ได้แก่ ผู้ประกอบการ ตัวแทนขาย และเจ้าหน้าที่ แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ ประเภทธุรกิจ ระยะเวลาดำเนินการ ลักษณะธุรกิจ และประเภททางการเงินสินเชื่อ

ส่วนที่ 3 สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ได้แก่ ภาวะเศรษฐกิจ นโยบายทางการเมือง/รัฐบาล การแข่งขันทางธุรกิจ วัฒนธรรมพื้นที่ที่ตั้ง และเทคโนโลยี

ส่วนที่ 4 กิจกรรมสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม การประหยัดพลังงาน ประโยชน์การใช้สอยในพื้นที่อย่างคุ้มค่า การกำหนดนโยบายและมาตรการรักษาสิ่งแวดล้อม

ส่วนที่ 5 นวัตกรรมในธุรกิจสังหาริมทรัพย์แนวสูง ของกลุ่มธุรกิจสังหาริมทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานครชั้นใน ได้แก่ ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ และด้านนวัตกรรมกระบวนการ ซึ่งสามารถแบ่งย่อยได้เป็น ด้านประโยชน์ใช้สอย ด้านการบริการ ด้านเทคโนโลยี การออกแบบ ก่อสร้าง และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

แบบสอบถามชุดที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ลูกค้าของธุรกิจสังหาริมทรัพย์แนวสูงของกรุงเทพมหานครชั้นใน แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จุดประสงค์การซื้อ

ส่วนที่ 2 สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ได้แก่ ภาวะเศรษฐกิจ นโยบายทางการเมือง/รัฐบาล การแข่งขันทางธุรกิจ วัฒนธรรมพื้นที่ที่ตั้ง และเทคโนโลยี

ส่วนที่ 3 กิจกรรมสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม การประหยัดพลังงาน ประโยชน์การใช้สอยในพื้นที่อย่างคุ้มค่า การกำหนดนโยบายและมาตรการรักษาสิ่งแวดล้อม

ส่วนที่ 4 นวัตกรรมในธุรกิจสังหาริมทรัพย์แนวสูง ของกลุ่มธุรกิจสังหาริมทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานครชั้นใน ได้แก่ ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ และด้านนวัตกรรมกระบวนการ ซึ่งสามารถแบ่งย่อยได้เป็น ด้านประโยชน์ใช้สอย ด้านการบริการ ด้านเทคโนโลยี การออกแบบ ก่อสร้าง และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

แบบสอบถามชุดที่ 1 และ 2 ส่วนที่ 1 และแบบสอบถามชุดที่ 1 ส่วนที่ 2 เป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List)

แบบสอบถามชุดที่ 1 ส่วนที่ 3 – 5 และชุดที่ 2 ส่วนที่ 2 – 4 คำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า หรือมาตรวัดแบบไลเคิร์ต (Likert Scale)

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ และลูกค้าสังหาริมทรัพย์ที่ต่างกัน มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมในธุรกิจสังหาริมทรัพย์แนวสูง ใช้ทดสอบสมมติฐานเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ Independent Sample t-test และการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD)

สมมติฐานที่ 2 สภาพแวดล้อมภายในที่ต่างกัน มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมในธุรกิจสังหาริมทรัพย์แนวสูงของธุรกิจสังหาริมทรัพย์ ใช้ทดสอบสมมติฐานเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ Independent Sample t-test และการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ การวิเคราะห์ความแปรปรวน

ทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD)

สมมติฐานที่ 3 สภาพแวดล้อมภายนอกที่ต่างกัน มีอิทธิพลต่ออัตราการเจริญเติบโตของธุรกิจ และลูกค้าของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ แนวสูง ในส่วนของการใช้สถิติอนุมานในการทดสอบ (Inferential Statistics) ได้เลือกวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis : MRA) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Coefficient of determination : R²) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และใช้เทคนิคการเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการวิเคราะห์ความถดถอยด้วยวิธี Enter และแสดงออกมาเป็น Model ของสมการถดถอย

สมมติฐานที่ 4 กิจกรรมสิ่งแวดล้อมของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูงที่ต่างกัน มีอิทธิพลต่ออัตราการเจริญเติบโตของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ แนวสูง ของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และลูกค้าของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง ในส่วนของการใช้สถิติอนุมานในการทดสอบ (Inferential Statistics) ได้เลือกวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis : MRA) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Coefficient of determination : R²) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และใช้เทคนิคการเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการวิเคราะห์ความถดถอยด้วยวิธี Enter และแสดงออกมาเป็น Model ของสมการถดถอย

สรุป

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้ 1) ลูกค้าของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง ในเขตกรุงเทพมหานครชั้นใน จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.75 มีอายุ 35-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.13 และมีระดับการศึกษาน้อยกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 51.65 2) ตัวแทนธุรกิจ ได้แก่ ผู้ประกอบการ ตัวแทนขาย และเจ้าหน้าที่ของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง ของกรุงเทพมหานคร ชั้นใน มีจำนวนของเพศเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 50.0 ส่วนใหญ่มีอายุ 53 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 35.00 มีการศึกษาน้อยกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี ร้อยละ 70.00 และมีรายได้น้อยกว่า/เท่ากับ 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 80.0

2. สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ศึกษาเฉพาะผู้ประกอบการ ตัวแทนขาย และเจ้าหน้าที่ของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง ในเขตกรุงเทพมหานครชั้นใน พบว่า ส่วนใหญ่ เป็นแบบประเภทระดับสูงพิเศษ โดยเป็นคอนโดมิเนียมที่มีมูลค่าซื้อขายตั้งแต่ราคา มากกว่า 160,000 – 250,000 บาท ต่อตารางเมตร คิดเป็นร้อยละ 40.00 การเลือกซื้อในโครงการที่ใช้ระยะเวลา 3 ปี และ 4 ปี มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 30.00 การซื้อขายทั่วไปหรือเพื่ออยู่อาศัย คิดเป็นร้อยละ 65.00 วงเงินสินเชื่อที่กู้ อันดับแรกมีจำนวนเท่ากัน 2 รายการ ได้แก่ กู้ในวงเงินน้อยกว่า หรือเท่ากับ 1,000 ล้านบาท และ 9,000 – 11,000 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 25.00

3. สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ดังนี้ 1) ลูกค้าในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูงในเขตกรุงเทพมหานครชั้นใน โดยรวม และในรายละเอียดแต่ละด้าน ทุกรายการเห็นด้วยปานกลาง ตามลำดับดังนี้ อันดับแรก ด้านเทคโนโลยี รองลงมา ด้านวัฒนธรรมพื้นที่ที่ตั้ง ด้านการแข่งขันทางธุรกิจ ด้านภาวะเศรษฐกิจ และอันดับสุดท้าย ด้านนโยบายทางการเมืองหรือรัฐบาล ตามลำดับ โดยในรายละเอียดในแต่ละด้าน ที่อยู่ในอันดับแรก ได้แก่ ด้านภาวะเศรษฐกิจเกี่ยวกับเศรษฐกิจช่วงนี้ทำให้ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เติบโต ด้านนโยบายการเมือง / รัฐบาล เกี่ยวกับนโยบายการปล่อยกู้ของภาครัฐที่ให้กับผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ หรือการสนับสนุนให้ประชาชนกู้เพื่อซื้ออสังหาริมทรัพย์ ด้านการแข่งขันทางธุรกิจเกี่ยวกับโครงการที่นำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ควบคุมระบบการใช้งานภายในห้องชุดที่มีความทันสมัยมากกว่าโครงการอื่น จะทำให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อได้มากที่สุด ด้านวัฒนธรรมพื้นที่ที่ตั้งเกี่ยวกับโครงการตั้งอยู่ใกล้ร้านอาหาร/สถานบันเทิง/แหล่งช้อปปิ้ง จะทำให้ลูกค้าที่ขอใช้บริการในแหล่งต่างๆ เลือกซื้อในโครงการง่ายขึ้น ด้านเทคโนโลยี เกี่ยวกับโครงการที่นำ Application มาใช้เปิดปิดเครื่องปรับอากาศก่อนถึงบ้าน เพื่อให้มีความเย็นพอดีกับที่เดินทางไปถึงห้องพัก 2) ผู้ประกอบการ ตัวแทนขาย และเจ้าหน้าที่ ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง ในเขตกรุงเทพมหานครชั้นในโดยรวม พบว่า เห็นด้วยมาก อันดับแรก เห็นด้วยมากที่สุด ด้านวัฒนธรรมพื้นที่ที่ตั้ง ลำดับถัดไปทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ในอันดับรองลงมา ด้านการแข่งขันทางธุรกิจ ด้านนโยบายทางการเมืองหรือรัฐบาล ด้านเทคโนโลยี และอันดับสุดท้าย ด้านภาวะเศรษฐกิจ ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ที่อยู่ในอันดับแรก ได้แก่ ด้านภาวะเศรษฐกิจเกี่ยวกับเศรษฐกิจช่วงนี้ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นที่จะซื้อเพื่อลงทุน หรือขายต่อ ด้านนโยบายการเมือง / รัฐบาลเกี่ยวกับนโยบายการปล่อยกู้ของภาครัฐที่ให้กับ ผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ หรือการสนับสนุนให้ประชาชนกู้เพื่อซื้ออสังหาริมทรัพย์ ด้านการแข่งขันทางธุรกิจเกี่ยวกับโครงการที่นำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ควบคุมระบบการใช้งานภายในห้องชุดที่มีความทันสมัยมากกว่าโครงการอื่น จะทำให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อได้มากที่สุด ด้านวัฒนธรรมพื้นที่ที่ตั้งเกี่ยวกับโครงการตั้งอยู่ใกล้รถไฟฟ้า จะสะดวกในการเดินทางไปทำงาน จะทำให้เลือกซื้อโครงการง่ายขึ้น ด้านเทคโนโลยีเกี่ยวกับโครงการที่นำ Application กล้องวงจรปิดที่ผู้อยู่อาศัยสามารถดูผ่านสมาร์ทโฟนได้ จะทำให้ลูกค้าเลือกซื้อในโครงการง่ายขึ้น

4. กิจกรรมสิ่งแวดล้อม 1) ลูกค้าในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูงในเขตกรุงเทพมหานครชั้นใน โดยรวม และในรายละเอียดแต่ละด้าน ทุกรายการเห็นด้วยปานกลาง โดยในรายละเอียดอันดับแรก แต่ละด้าน ดังนี้ ด้านการกำหนดนโยบายและมาตรการรักษาสิ่งแวดล้อม ด้านการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมเกี่ยวกับโครงการที่มีการรณรงค์ให้ผู้อยู่อาศัยร่วมกันรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม เช่น การแยกขยะก่อน จะทำให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อง่ายขึ้น ด้านการประหยัดพลังงานเกี่ยวกับเห็นด้วยกับโครงการที่จัดกิจกรรมประหยัด

พลังงานให้กับผู้อยู่อาศัยร่วมมือร่วมใจกันทำกิจกรรม ด้านประโยชน์การใช้สอยในพื้นที่อย่างคุ้มค่าเกี่ยวกับการกำหนดระเบียบการใช้สอยน้ำ ให้กับผู้อยู่อาศัยต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ท่านเห็นว่าผู้อยู่อาศัยจะเข้าใจและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ด้านการกำหนดนโยบายและมาตรการรักษาสิ่งแวดล้อมเกี่ยวกับผู้อยู่อาศัยยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ไม่ให้เสียงดังรบกวนผู้อยู่อาศัยห้องอื่น ถ้าไม่ปฏิบัติ ตามและทางโครงการตรวจพบ จะต้องถูกปรับในอัตราที่สูง 2) ผู้ประกอบการ ตัวแทนขาย และเจ้าหน้าที่ ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูงในเขตกรุงเทพมหานครชั้นใน โดยรวม พบว่า เห็นด้วยมาก โดยในรายละเอียด อันดับแรกแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมเกี่ยวกับโครงการที่มีการรณรงค์ให้ผู้อยู่อาศัยร่วมมือกันรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม เช่น การแยกขยะก่อน จะทำให้ผู้ซื้อตัดสินใจง่ายขึ้น ด้านการประหยัดพลังงานเกี่ยวกับเห็นด้วยกับโครงการที่จัดกิจกรรมประหยัดพลังงานให้กับผู้อยู่อาศัยร่วมมือร่วมใจกันทำกิจกรรม ด้านประโยชน์การใช้สอยในพื้นที่อย่างคุ้มค่าเกี่ยวกับการกำหนดระเบียบให้ผู้อยู่อาศัยในการใช้พื้นที่ส่วนกลางอย่างประหยัด ณ จุดที่ใช้พลังงานแสงอาทิตย์ เพื่อให้เพียงพอต่อการให้บริการในช่วงเวลากลางวัน ท่านเห็นว่าผู้อยู่อาศัยจะเข้าใจและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ด้านการกำหนดนโยบายและมาตรการรักษาสิ่งแวดล้อมเกี่ยวกับผู้อยู่อาศัยยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ไม่ให้เสียงดังรบกวนผู้อยู่อาศัยห้องอื่น ถ้าไม่ปฏิบัติ ตามและทางโครงการตรวจพบ จะต้องถูกปรับในอัตราที่สูง

5. นวัตกรรมในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง ดังนี้ 1) ลูกค้าในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง ในเขตกรุงเทพมหานครชั้นใน โดยรวม พบว่า เห็นด้วยปานกลาง โดยมีรายละเอียดอันดับแรก แต่ละด้าน ดังนี้ ด้านประโยชน์ใช้สอยเกี่ยวกับการออกแบบพื้นที่ที่สามารถไล่ต้อออกมาเป็นประตู จะช่วยเพิ่มพื้นที่ใช้สอยในห้องชุด และช่วยให้ผู้อยู่อาศัยใช้ประโยชน์ได้มากขึ้น ด้านการบริการเกี่ยวกับมีบริการออกแบบตกแต่งเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องชุด ให้กับผู้อยู่อาศัย ที่ต้องการใช้บริการ จะช่วยให้ตัดสินใจซื้อได้ง่ายขึ้น ด้านเทคโนโลยีการออกแบบก่อสร้างเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการออกแบบหรือจัดวางพื้นที่ภายในห้องโดยใช้ภาพวิดีโอเสมือนจริงก่อนการติดตั้งพื้นที่จริง เพื่อให้ลูกค้าสามารถเห็นรูปแบบที่จะใช้จริง เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี และเป็นการแสดงถึงความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับบริการที่ชาร์จไฟให้กับรถยนต์ (EV Charging) ณ จุดจอดรถยนต์ สำหรับผู้อยู่อาศัยที่ใช้รถยนต์ระบบไฟฟ้า จะช่วยให้ตัดสินใจซื้อได้ง่ายขึ้น 2) ผู้ประกอบการ ตัวแทนขาย และเจ้าหน้าที่ ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ แนวสูง ในกรุงเทพมหานคร ชั้นใน โดยรวม พบว่า เห็นด้วยมาก โดยมีรายละเอียดอันดับแรกแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านประโยชน์ใช้สอยเกี่ยวกับการออกแบบเฟอร์นิเจอร์ให้สามารถพับเก็บหรือใช้งานในหลายลักษณะได้ตามต้องการ ช่วยให้ผู้อยู่อาศัยใช้ประโยชน์ในห้องชุดได้มากขึ้น ด้านการบริการเกี่ยวกับมีบริการหาผู้เช่าให้กับผู้ซื้อที่ซื้อโครงการเพื่อลงทุน จะช่วยให้ตัดสินใจซื้อได้ง่ายขึ้น ด้านเทคโนโลยีการออกแบบก่อสร้างเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการที่จอดรถอัตโนมัติ ของผู้อยู่อาศัย จะช่วยให้ตัดสินใจซื้อได้ง่ายขึ้น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับประตูเข้าอาคารและห้องพักต้องใช้บัตร หรือการ SCAN นิ้วก่อนเข้าการใช้บริการลิฟต์ได้เฉพาะชั้นที่กำหนดเท่านั้น จะช่วยให้ตัดสินใจซื้อได้ง่ายขึ้น

ผลการทดสอบสมมติฐาน ที่ศึกษาสามารถสรุปตามรายชื่อสมมติฐานที่กำหนดไว้ ดังนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ และลูกค้า อสังหาริมทรัพย์ที่ต่างกัน ส่งผลต่อนวัตกรรมในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง วิเคราะห์ผลสมมติฐานได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าอสังหาริมทรัพย์ที่มีอายุต่างกัน ส่งผลต่อนวัตกรรมในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง ในภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนั้นยังพบว่า ลูกค้าอสังหาริมทรัพย์ที่มีเพศต่างกัน ส่งผลต่อนวัตกรรมในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง ในด้านประโยชน์ใช้สอย และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และลูกค้าอสังหาริมทรัพย์ที่มีอายุต่างกัน ส่งผลต่อนวัตกรรมในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง ในด้านด้านประโยชน์ใช้สอย ด้านการบริการ ด้านเทคโนโลยีการออกแบบก่อสร้าง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในส่วนของข้อมูลทั่วไป ของลูกค้าอสังหาริมทรัพย์ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน และที่ไม่ได้กล่าวถึง แสดงว่า ไม่ส่งผลต่อนวัตกรรมในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง

2. ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ ตัวแทนขาย และเจ้าหน้าที่ อสังหาริมทรัพย์ที่มีเพศต่างกัน ส่งผลต่อนวัตกรรมในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง ด้านการบริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนั้นยังพบว่า ผู้ประกอบการ ตัวแทนขาย และเจ้าหน้าที่อสังหาริมทรัพย์ที่มีอายุต่างกัน ส่งผลต่อนวัตกรรมในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง ในด้านประโยชน์ใช้สอย และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในส่วนของข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ ตัวแทนขาย และเจ้าหน้าที่อสังหาริมทรัพย์ ที่มีระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน และที่ไม่ได้กล่าวถึง แสดงว่า ไม่ส่งผลต่อนวัตกรรมในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 เปรียบเทียบสภาพแวดล้อมภายใน ของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง ที่ต่างกัน ส่งผลต่อนวัตกรรมในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง จากผลการวิเคราะห์ พบว่า พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน จำแนกตามประเภทธุรกิจระยะเวลาดำเนินการในโครงการปัจจุบัน ของผู้ประกอบการ ตัวแทนขาย และเจ้าหน้าที่ มีอิทธิพลต่อการประกอบการของธุรกิจของรีไซเคิล ในภาพรวม รวมถึงในด้านเทคโนโลยีการออกแบบก่อสร้าง และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนั้นยังพบว่า ผู้ประกอบการ ตัวแทนขาย และเจ้าหน้าที่อสังหาริมทรัพย์ที่มีลักษณะธุรกิจ หรือจุดประสงค์ที่ซื้อต่างกัน มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง ในด้านประโยชน์ใช้สอย และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ สภาพแวดล้อมภายใน ของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง จำแนกตาม ประเภทเงินสินเชื่อ ต่อโครงการ ที่ต่างกัน มีอิทธิพลต่อ นวัตกรรมในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง ในด้านการบริการ ด้านเทคโนโลยีการออกแบบก่อสร้าง และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และในส่วนของผู้ประกอบการ ตัวแทนขาย และ เจ้าหน้าที่อสังหาริมทรัพย์ ที่ไม่ได้กล่าวถึง แสดงว่า ไม่มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 สภาพแวดล้อมภายนอกที่ต่างกัน มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง ของ ลูกค้า และธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ดังนี้

1) ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก ของลูกค้าอสังหาริมทรัพย์ โดยรวม รวมถึงในด้านภาวะเศรษฐกิจ ด้านการแข่งขันทาง ธุรกิจ และด้านวัฒนธรรมพื้นที่ตั้ง มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง ในภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2) ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก ของผู้ประกอบการ ตัวแทนขาย และเจ้าหน้าที่ โดยรวม รวมถึงในด้านการแข่งขันทาง ธุรกิจ และด้านเทคโนโลยี มีอิทธิพลกับนวัตกรรมในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 กิจกรรมสิ่งแวดล้อมของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูงที่ต่างกัน มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมในธุรกิจ อสังหาริมทรัพย์แนวสูง ของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และลูกค้าของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง จากผลการวิเคราะห์ผลสมมติฐาน ดังนี้

1) กิจกรรมสิ่งแวดล้อมของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง ตามความเห็นของลูกค้าอสังหาริมทรัพย์ โดยรวม รวมถึงในด้านการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม และด้านประโยชน์การใช้สอยในพื้นที่อย่างคุ้มค่า ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง มีอิทธิพลกับ นวัตกรรมในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2) กิจกรรมสิ่งแวดล้อมของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง ตามความเห็นของผู้ประกอบการ ตัวแทนขาย และเจ้าหน้าที่ โดยรวม รวมถึงในด้านการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม และด้านการประหยัดพลังงาน ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง มีอิทธิพลกับ นวัตกรรมในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าอสังหาริมทรัพย์ที่มีอายุต่างกัน ส่งผลต่อนวัตกรรมในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง ในภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนั้นยังพบว่า ลูกค้าอสังหาริมทรัพย์ที่มีเพศต่างกัน ส่งผลต่อนวัตกรรมในธุรกิจ อสังหาริมทรัพย์แนวสูง ในด้านประโยชน์ใช้สอย และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ ลูกค้าอสังหาริมทรัพย์ที่มีอายุต่างกัน ส่งผลต่อนวัตกรรมในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง ในด้านด้านประโยชน์ใช้สอย ด้านการบริการ ด้านเทคโนโลยีการออกแบบก่อสร้าง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และในส่วนของผู้ประกอบการ ตัวแทนขาย และเจ้าหน้าที่ อสังหาริมทรัพย์ที่มีเพศต่างกัน ส่งผลต่อนวัตกรรมใน ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง ด้านการบริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนั้นยังพบว่า ผู้ประกอบการ ตัวแทนขาย และเจ้าหน้าที่อสังหาริมทรัพย์ที่มีอายุต่างกัน ส่งผลต่อนวัตกรรมในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง ในด้านประโยชน์ใช้สอย และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าสอดคล้องกับแนวคิดของ ราชกิจจานุเบกษา (2551) อธิบายว่า ในส่วนของทรัพย์สินที่ใช้ในพื้นที่ของอาคารชุด เช่น พื้นที่ส่วนกลางผู้เป็นเจ้าของห้องในอาคารชุด ต้องร่วมกันออกค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการให้บริการส่วนรวมและที่เกิดจากเครื่องมือเครื่องใช้ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้เพื่อใช้ หรือเพื่อประโยชน์ร่วมกัน เมื่อพิจารณาต่อไป ยังพบว่าสอดคล้องกับแนวคิดของ ฮากิม ผูหาคา (อ้างถึงใน ฝ่ายวิจัยและพัฒนา บริษัท พลัส พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด, 2560) โดยอธิบายว่า ปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อคอนโดมิเนียม คือ การเดินทาง และทำเล ที่สะดวกสบาย ทำให้กลุ่มครอบครัวใหม่ หรือวัยเริ่มต้นทำงานที่ต้องการเป็นเจ้าของที่อยู่อาศัย จึงเริ่มมองหาที่อยู่อาศัยที่ตอบโจทย์หลัก คือเรื่องการเดินทางที่ง่าย และสะดวกเป็นหลัก หรือถ้าบางคนต้องการทั้งที่อยู่อาศัยและที่ทำธุรกิจ ก็มีหลายโครงการที่พัฒนาเพื่อ ตอบสนองความต้องการของลูกค้านี้ในปัจจุบันได้อย่างมาก จากแนวโน้มของการใช้ชีวิตโสด และเป็นครอบครัวเดี่ยวมากขึ้นสอดคล้องกับ ผลการศึกษาทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบที่อยู่อาศัย โดยคอนโดมิเนียมเป็นรูปแบบที่อยู่อาศัยที่เหมาะสมสำหรับครอบครัวเดี่ยวได้รับความนิยมมากขึ้น ดังนั้นจึงจำเป็นต้องพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์ และบริการให้สอดคล้องกับเพศและช่วงวัย

2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน จำแนกตามประเภทธุรกิจ ระยะเวลาดำเนินการในโครงการปัจจุบัน ของผู้ประกอบการ ตัวแทนขาย และเจ้าหน้าที่ มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง ในภาพรวม รวมถึงในด้านเทคโนโลยีการออกแบบ ก่อสร้าง และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนั้นยังพบว่า ผู้ประกอบการ ตัวแทนขาย และเจ้าหน้าที่อสังหาริมทรัพย์ที่มีลักษณะธุรกิจ หรือจุดประสงค์ที่ซื้อต่างกัน มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมในธุรกิจ อสังหาริมทรัพย์แนวสูง ในด้านประโยชน์ใช้สอย และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ สภาพแวดล้อมภายใน ของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง จำแนกตาม ประเภทเงินสินเชื่อต่อโครงการ ที่ต่างกัน มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง ในด้านการบริการ ด้านเทคโนโลยีการออกแบบก่อสร้าง และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในส่วนของข้อค้นพบเรื่องความปลอดภัยนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ราชกิจจานุเบกษา (2551) ที่อธิบายว่า ควรสร้างสิ่งก่อสร้างหรือระบบที่สร้างขึ้นเพื่อรักษาความปลอดภัย หรือสภาพแวดล้อมภายในอาคารชุดให้

ครบถ้วน เช่น มีระบบป้องกันอัคคีภัย การจัดแสงสว่าง การระบายอากาศ การปรับอากาศ การระบายน้ำ การบำบัดน้ำเสีย หรือการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าผลการทดสอบสมมติฐานใกล้เคียงกับแนวคิดของ นิติ รัตนปรีชาเวช (2554) โดยพบว่า ปัจจัยหลักในการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัยจะบ่งชี้ให้เห็นได้ว่าน้ำหนักทางด้านนวัตกรรมจะอยู่ในส่วนของโครงการและตัวบ้าน จากการพิจารณาต่อไปเห็นว่า ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ เอสทรอโพลิส (2560) เนื่องจากการสร้างศักยภาพ การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ เช่น วิธีการก่อสร้าง การออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น เป็นสิ่งที่สัมพันธ์กับการสร้างนวัตกรรม ช่วยสร้างรายได้ใหม่ ๆ ให้กับธุรกิจ และยังคงสอดคล้องกับแนวคิดของ ประเสริฐ แต่ดลยสาธิต (2551) อธิบายว่า นวัตกรรมด้านการก่อสร้างจะมีความสำคัญกับเรื่อง ของคุณภาพและความรวดเร็วในการก่อสร้าง ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ในงานวิจัยนี้ จะเห็นได้ว่าประเภทธุรกิจ ระยะเวลาดำเนินการในโครงการปัจจุบัน ของผู้ประกอบการ ตัวแทนขาย และเจ้าหน้าที่ มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง ในภาพรวม รวมถึงในด้านเทคโนโลยีการออกแบบก่อสร้าง และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจะเห็นได้ว่า การใช้นวัตกรรมในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ แนวสูง จะช่วยสร้างโอกาสและต่อยอดทางธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ โดยนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในธุรกิจ ซึ่งถือเป็นการสร้างแรงผลักดันประเทศไทยเข้าสู่ยุคดิจิทัลหรืออสังหาริมทรัพย์ 4.0 ได้อย่างมั่นคง และยังยืนได้ ดังนั้นการประกอบธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ แนวสูง จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนานวัตกรรมในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ควบคู่ไปกับการลงทุนในโครงการที่กำลังดำเนินในปัจจุบัน และในอนาคตด้วย

3. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก ของลูกค้าอสังหาริมทรัพย์ โดยรวม รวมถึงในด้านภาวะเศรษฐกิจ ด้านการแข่งขันทางธุรกิจ และด้านวัฒนธรรมพื้นที่ที่ตั้ง มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าสอดคล้องกับแนวคิดของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง เขต 1 (2557) ซึ่งอธิบายว่าสภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ ทำให้ธุรกิจเกิดปัญหาเงินหมุนเวียนไม่สมดุล ส่งผลกระทบต่อการซื้อขายสินค้าของประชาชน ในส่วนของคู่แข่งแข่งขันก็มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น ซึ่งหากคู่แข่งมีความก้าวหน้ากว่า อาจส่งผลต่อจำนวนลูกค้าของบริษัทที่ด้อยกว่าต้องลดน้อยลงหรืออาจทำให้บริษัทเดิมต้องปิดกิจการ ในส่วนของวัฒนธรรม อย่างเช่นการอยู่ร่วมกัน รวมตัวกันเป็นสมาคม จะส่งผลให้สามารถรักษาผลประโยชน์ที่ถูกต้องได้ เมื่อพิจารณาต่อไป เห็นว่าควรใช้แนวคิดของ Chunsheng & Dapeng (2007); Vermeulen (2005) และ Weiss (2003) มาประยุกต์ใช้ในการปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายนอกเกี่ยวกับการแข่งขัน ที่ส่งผลต่อนวัตกรรม ซึ่งในปัจจุบันถือว่า ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูงอยู่ในภาวะที่มีการแข่งขันสูง ดังนั้นผู้ประกอบการควรเลือกพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์เนื่องจากมีความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงจากการแข่งขันด้วยการพยายามเปิดตลาดใหม่ หาหนทางการแข่งขันที่มีความรุนแรงน้อยกว่า ในส่วนของด้านวัฒนธรรมพื้นที่ ผู้วิจัยเห็นว่าสามารถประยุกต์ใช้ตามแนวคิดของ นิติ รัตนปรีชาเวช (2554) โดยผู้ประกอบการต้องออกแบบโครงการที่ การแสดงถึงนวัตกรรมในด้านต่าง ๆ ทั้งนี้ผลิตภัณฑ์คอนโดมิเนียมที่เป็นลักษณะของการอยู่ร่วมกัน ต้องมีความหลากหลายสำหรับครอบครัวยุคใหม่ในพื้นที่เดียวกัน ซึ่งการใช้นวัตกรรมมีความจำเป็นมากกว่าด้วยขอบเขต ข้อจำกัดทางด้านพื้นที่เดียวกันในแนวสูง ซึ่งทำให้การใช้นวัตกรรมมีความจำเป็นมากกว่าด้วยขอบเขตข้อจำกัดทางด้านพื้นที่ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ และนวัตกรรมกระบวนการ ในโครงการต่าง ๆ พบว่า ทุกโครงการมีการนำนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ซึ่งก็มีความแตกต่างกันออกไปตามรากฐานความเชี่ยวชาญของแต่ละบริษัท ซึ่งจะต้องปรับให้สอดคล้องกับลักษณะของกลุ่มลูกค้าที่เป็นผู้อยู่อาศัย ซึ่งนวัตกรรมกระบวนการจะเน้นถึงการติดต่อสื่อสารกับผู้บริโภค โดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งทุกโครงการมีการให้บริการในแนวทางใหม่ อย่างเช่น การบริการรับร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ การโปรโมชันพิเศษร่วมกับพันธมิตรธุรกิจ เช่น สนามกอล์ฟ บัตรเครดิต เป็นต้น ในขณะที่นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ของแต่ละโครงการจะเป็น ลักษณะของการออกแบบพื้นที่ใช้สอย การกำหนดกิจกรรม ใหม่ และรวมถึงการติดตั้งอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ทันสมัย ทั้งนี้ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ สามารถแบ่งย่อยออกได้เป็น ด้านประโยชน์ใช้สอย (Function) จะเป็นการให้ ความสำคัญในด้านการสร้าง กำหนดหรือออกแบบพื้นที่ใช้สอยใหม่ ที่สอดคล้องกับกิจกรรมประจำวันของผู้อยู่อาศัย ซึ่งถือเป็นการศึกษาถึงวัฒนธรรมพื้นที่ที่ตั้ง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นครอบครัวเดี่ยว หรือคนโสด ซึ่งถือเป็นการพัฒนานวัตกรรมที่สามารถ ตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลได้ ซึ่งจากประเด็นศึกษานี้ทำให้เห็นได้ถึงความสัมพันธ์ของการเลือกพัฒนานวัตกรรมที่แตกต่างกันไปตามสถานการณ์บนการพิจารณาตามความน่าจะเป็นในการเพิ่มมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์ การพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์นั้นจะต้องอาศัยการเปิดกว้างขององค์การเป็น อย่างมากในการที่จะรับข้อมูลข่าวสารไม่ว่าจากภายใน หรือภายนอกองค์การเองก็ตาม เพราะธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เป็นองค์การที่จำเป็นต้องร่วมมือกับองค์การประเภท ต่าง ๆ จำนวนมาก เช่น สำนักงานสถาปนิก บริษัทรับเหมา ก่อสร้าง บริษัทประเมินมูลค่า เป็นต้น ซึ่งนับเป็นพันธมิตร ที่สำคัญทั้งสิ้นในการร่วมสร้างให้เกิดนวัตกรรมผลิตภัณฑ์

4. สภาพแวดล้อมภายนอก ของผู้ประกอบการ ตัวแทนขาย และเจ้าหน้าที่ โดยรวม รวมถึงในด้านการแข่งขันทางธุรกิจ และด้านเทคโนโลยี มีอิทธิพลกับนวัตกรรมในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าสอดคล้องกับแนวคิดของ Estopolis (2017) และนิติ รัตนปรีชาเวช (2554) สรุปได้ว่า การรวมกลุ่มกันของธุรกิจสตาร์ทอัพ โดยนำนวัตกรรมมาใช้ในโครงการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ เช่น การจัดอุปกรณ์ภายในบ้านต่าง ๆ ให้สื่อสารถึงกันได้ การใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี ผสมผสานกันเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ โดยร่วมทุนกับกลุ่มสตาร์ทอัพทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อพัฒนานวัตกรรมที่อยู่อาศัยมาใช้ในอนาคต เป็นต้น จึงเห็นว่า ละต่อยอดทางธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ โดยนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในธุรกิจ ซึ่งถือเป็นการสร้างแรงผลักดันประเทศไทยเข้าสู่ยุคดิจิทัลหรืออสังหาริมทรัพย์ 4.0 ได้อย่างมั่นคง และยังยืนได้

เช่น การเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร โดยอาจใช้เป็นสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) หรือการแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทางระบบออนไลน์ ที่สะดวกและรวดเร็วในการจัดการ การใช้เทคโนโลยีในการออกแบบการก่อสร้าง เพื่อมุ่งเน้นการสนองความต้องการของผู้บริโภคอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เมื่อพิจารณาต่อไปยังพบว่าสอดคล้องกับแนวคิดของ สำนักงาน เขตพื้นที่ การศึกษาระยอง เขต 1 (2557) อธิบายว่า สภาวะแวดล้อมทางเทคโนโลยีมีความก้าวหน้าไปมากจึงส่งผลกระทบต่อทิศทางและความก้าวหน้าขององค์กรธุรกิจ เช่น การนำเทคโนโลยี เครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้แทนแรงงานของคน ส่งผลกระทบต่อองค์การต้องลดจำนวนพนักงานลงและต้องเพิ่มประสิทธิภาพพนักงานที่เหลือ ให้รู้จักใช้เครื่องมือเทคโนโลยีชนิดใหม่ มาตราการเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อไปถึงสถานที่ด้วยเช่นกัน เมื่อพิจารณาต่อไป ผู้วิจัยเห็นว่าสามารถประยุกต์ใช้แนวคิดของ Ghassan, Beliz, & Carl (2010) โดยพัฒนาความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยพัฒนาด้านการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ เช่น การสร้างช่องทางการสื่อสาร ในรูปแบบใหม่ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น ในส่วนของคู่แข่ง ส่งผลกระทบต่อโอกาสที่จะแสวงหากำไรได้มาก และไม่มีข้อจำกัดหรือการเสี่ยงภัยมากนักจะมีแนวโน้มของบริษัทคู่แข่งเพิ่มขึ้นเพิ่มมากขึ้น การมีคู่แข่งมาก มีทั้งข้อดีและข้อเสีย ข้อดีทำให้บริษัทมีความตื่นตัวสนใจในเทคโนโลยี และการบริการลูกค้าอยู่ตลอดเวลา ข้อเสีย ถ้าบริษัทคู่แข่งมีความก้าวหน้ากว่า แข่งลูกค้าไปได้หมด อาจทำให้บริษัทต้องปิดกิจการ

5. กิจกรรมสิ่งแวดล้อมของธุรกิจสังหาริมทรัพย์แนวสูง ตามความเห็นของลูกค้าสังหาริมทรัพย์ โดยรวม รวมถึงในด้านการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม และด้านประโยชน์การใช้สอยในพื้นที่อย่างคุ้มค่า ในธุรกิจสังหาริมทรัพย์แนวสูง มีอิทธิพลกับนวัตกรรมในธุรกิจสังหาริมทรัพย์แนวสูง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และในส่วนของกิจกรรมสิ่งแวดล้อมของธุรกิจสังหาริมทรัพย์แนวสูง ตามความเห็นของผู้ประกอบการ ตัวแทนขาย และเจ้าหน้าที่ โดยรวม รวมถึงในด้านการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม และด้านการประหยัดพลังงาน ในธุรกิจสังหาริมทรัพย์แนวสูง มีอิทธิพลกับนวัตกรรมในธุรกิจสังหาริมทรัพย์แนวสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในส่วนของข้อค้นพบที่เหมือนกัน คือ กิจกรรมสิ่งแวดล้อม ด้านการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ทั้งของลูกค้า และธุรกิจสังหาริมทรัพย์แนวสูง มีอิทธิพลกับนวัตกรรมในธุรกิจสังหาริมทรัพย์แนวสูง ดังนั้นจึงนำข้อค้นพบนี้มาอภิปรายพร้อมกัน โดยจากการศึกษา เห็นว่า การส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งจำเป็นที่มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมของธุรกิจสังหาริมทรัพย์แนวสูง จึงเห็นว่า ควรประยุกต์ใช้ตามแนวคิดของ อธิป พิษานนท์ (2559) อธิบายว่า การศึกษาถึงมาตรการ นโยบายที่ใช้แก้ไขในอนาคตเกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น การวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม โดยใช้เทคนิคในการดำเนินการตามนโยบายและมาตรการรักษาสภาพสิ่งแวดล้อม ดังนั้นโครงการสังหาริมทรัพย์แนวสูงจะต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติ จัดสรรการควบคุมอาคารผังเมือง ข้อบัญญัติ กทม. ที่ กฤษฎาภักดิ์ แพทย์กุล (2559) ได้อธิบายไว้ เพื่อสามารถกำหนดนโยบายการรักษาสภาพสิ่งแวดล้อมของโครงการก่อสร้างสังหาริมทรัพย์แนวสูงให้ถูกต้อง เพราะปัจจุบันการขออนุมัติค่อนข้างใช้เวลานาน ส่วนใหญ่นานเกินกว่า 6 เดือน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อปัญหาความล่าช้าทำให้เกิดผลกระทบกับหลาย ๆ ฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นธนาคาร ผู้รับเหมาที่ระหว่างการดำเนินงาน ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายเกิดขึ้น และยังสามารถเลือกใช้แนวคิดของ มูลนิธิประเมินค่าทรัพย์สินแห่งประเทศไทย และโรงเรียนธุรกิจสังหาริมทรัพย์ไทย (2559) อธิบายว่า การออกแบบทางวิศวกรรมทั้งที่เป็นตัวโครงสร้างอาคารและอาจรวมไปถึงโครงสร้างทางการตลาด อาจจะจัดหาบริษัทที่ปรึกษาด้านสิ่งแวดล้อมเข้าร่วมในโครงการพัฒนาตั้งแต่ในระยะเริ่มแรก ซึ่งนอกจากจะเป็นการลดปัญหาการเสียเวลาในการทบทวนรายละเอียดโครงการใหม่ ซึ่งจะส่งผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อมซึ่งเป็นผลดีโดยตรงต่อโครงการ

ข้อเสนอแนะ

1. ธุรกิจสังหาริมทรัพย์แนวสูง ในเขตกรุงเทพมหานคร ชั้นใน ควรพัฒนาสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ ให้มากขึ้น โดยเฉพาะการปรับตัวให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจช่วงนี้โดยการสร้างความเชื่อมั่นเพื่อมุ่งเน้นผู้ซื้อที่ซื้อเพื่อลงทุน หรือขายต่อ เพราะถือเป็นโอกาสของสังหาริมทรัพย์เติบโต

2. ธุรกิจสังหาริมทรัพย์แนวสูง ในเขตกรุงเทพมหานคร ชั้นใน ควรพัฒนานวัตกรรมสิ่งแวดล้อม ด้านต่าง ๆ ให้มากขึ้น โดยเห็นว่าในด้านการกำหนดนโยบายและมาตรการรักษาสภาพสิ่งแวดล้อม ควรกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับไม่ให้ใช้เสียงรบกวนผู้อยู่อาศัยห้องอื่น โดยต้องระบุเพื่อให้ผู้อยู่อาศัยยินดียินดีปฏิบัติตาม ถ้าไม่ปฏิบัติตามและทางโครงการตรวจพบ จะต้องถูกปรับในอัตราที่สูง

3. ธุรกิจสังหาริมทรัพย์แนวสูง ในเขตกรุงเทพมหานคร ชั้นใน ควรพัฒนานวัตกรรมในธุรกิจสังหาริมทรัพย์แนวสูง ซึ่งลูกค้าต้องการให้พัฒนาในด้านเทคโนโลยีการออกแบบก่อสร้าง เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการออกแบบหรือจัดวางพื้นที่ภายในห้องโดยใช้ภาพวิดีโอเสมือนจริง ก่อนการติดตั้งพื้นที่จริง เพื่อให้ลูกค้าสามารถเห็นรูปแบบที่จะใช้จริง เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี และเป็นการแสดงถึงความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า ในส่วนของการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการที่จอดรถอัตโนมัติ ของผู้อยู่อาศัยมาใช้ อาจจะชะลอไว้ก่อนเนื่องจากลูกค้าไม่ได้ให้ความสำคัญมากนัก

4. ธุรกิจสังหาริมทรัพย์แนวสูง ในเขตกรุงเทพมหานคร ชั้นใน ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกหรือทรัพย์สินที่ใช้ในพื้นที่ของอาคารชุด เช่น พื้นที่ส่วนกลาง ที่เน้นสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้เพื่อใช้หรือเพื่อประโยชน์ร่วมกัน โดยมุ่งเน้นกลุ่มลูกค้าที่เป็นผู้หญิงโสด และเป็นครอบครัวเดี่ยวเป็นสำคัญ เนื่องจากเป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก ดังนั้นจึงจำเป็นต้องพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์ และบริการให้สอดคล้องกับเพศและช่วงวัย

5. ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง ในเขตกรุงเทพมหานคร ชั้นใน ควรสร้างสิ่งก่อสร้างหรือระบบที่สร้างขึ้นเพื่อรักษาความปลอดภัย หรือสภาพแวดล้อมภายในอาคารชุดให้ครบถ้วน เช่น มีระบบป้องกันอัคคีภัย การจัดแสงสว่าง การระบายอากาศ การปรับอากาศ การระบายน้ำ การบำบัดน้ำเสีย หรือการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล เนื่องจากการสร้างศักยภาพ การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ไม่ว่าจะเป็นนวัตกรรมด้านการก่อสร้าง รวมถึงในด้านเทคโนโลยีการออกแบบก่อสร้าง และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จะช่วยสร้างโอกาสและต่อยอดทางธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ได้อย่างมั่นคง และยั่งยืน

6. ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แนวสูง ในเขตกรุงเทพมหานคร ชั้นใน ต้องใช้ความพยายามเปิดตลาดใหม่ เพื่อหาหนทางการแข่งขันที่มีความรุนแรงน้อยกว่า โดยผู้ประกอบการต้องออกแบบโครงการที่มุ่งเน้นความหลากหลายสำหรับครอบครัวในพื้นที่เดียวกัน ซึ่งการใช้นวัตกรรมมีความจำเป็นมากกว่าด้วยขอบเขต ข้อจำกัดทางด้านพื้นที่เดียวกันในแนวสูง เช่น การจัดอุปกรณ์ภายในบ้านต่าง ๆ ให้สื่อสารถึงกันได้ การใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี ผสมผสานกันเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ โดยร่วมทุนกับกลุ่มสตาร์ทอัพทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อพัฒนานวัตกรรมที่อยู่อาศัยมาใช้นานาคต เป็นต้น

7. ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ แนวสูง ในกรุงเทพมหานคร ชั้นใน ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร โดยอาจใช้เป็นสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) หรือการแจ้งซ่อมด้วยการส่งข้อร้องเรียนผ่านทางระบบออนไลน์ ที่สะดวกและรวดเร็วในการจัดการ การใช้เทคโนโลยีในการออกแบบการก่อสร้าง เพื่อมุ่งเน้นการสนองความต้องการของผู้บริโภคอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การนำเทคโนโลยี เครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้โดยผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ผ่านช่องทาง Line หรือ facebook เป็นต้น

8. ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ แนวสูง ในกรุงเทพมหานคร ชั้นใน ควรศึกษาถึงมาตรการ นโยบายที่ใช้แก้ไขในอนาคตกเกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น การวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม โดยใช้เทคนิคในการดำเนินการตามนโยบายและมาตรการรักษาสภาพแวดล้อม โดย อาจจะจัดหาบริษัทที่ปรึกษาด้านสิ่งแวดล้อมเข้าร่วมในโครงการพัฒนาตั้งแต่ในระยะเริ่มแรก ซึ่งนอกจากจะเป็นการลดปัญหาการเสียเวลาในการทบทวนรายละเอียดโครงการใหม่ ซึ่งจะส่งผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อมซึ่งจะเป็นผลดีโดยตรงต่อโครงการ

9. ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งต่อไปเห็นว่า ควรนำแนวทางการพัฒนาจากการวิจัยไปวิเคราะห์ SWOT ANALYSIS และ TOWS Matrix ให้สามารถพัฒนาการแข่งขันในตลาดได้อย่างยั่งยืนได้ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กฤษฎาธิ์กร แพทย์กุล. (2559). *ภาคปฏิบัติของกฎหมายสิ่งแวดล้อม*. สืบค้นจาก: http://www.thaiappraisal.org/thai/monthly/monthly_view.php?strquery=monthly20.1
- กรุงเทพธุรกิจ. (2560, 16 มกราคม). *อสังหาริมทรัพย์เผชิญจุดเสี่ยง*. สืบค้นจาก: <http://www.bangkokbiznews.com/news/detail/736181>
- ซีบีอาร์อี (ประเทศไทย). (2560). *แนวโน้มตลาดอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร 2560*. สืบค้นจาก: <https://www.cbre.co.th/th/News/Article/Bangkok-Real-Estate-Market->
- ฐานเศรษฐกิจ. (2560). *ผวาอสังหาฯ ผิดแตกผิดหนกั้วงหาเงิน*. สืบค้นจาก: <http://www.thansettakij.com/content/152796>
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2551). *การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. กรุงเทพฯ: วีอินเตอร์ พรินท์.
- ตรีทิพ บุญแย้ม. (2554). *ปัจจัยเชิงสาเหตุทุกระดับที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมระดับบุคคลและระดับกลุ่มงานเพื่อสร้างนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ในบริษัทเอกชนของไทย*. (ปริญญาานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- นิตี รัตนปรีชาเวช. (2554). *นวัตกรรมในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์*. JARS 8(2), 127-138.
- ประสงค์ เอหาพร. (2559). *กฎหมายสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์*. สืบค้นจาก: http://www.thaiappraisal.org/thai/monthly/monthly_view.php?strquery=
- ประเสริฐ แต่ดูลยสาธิต. (2551, 24 พฤศจิกายน). *ไขปมปัญหาต้นทุนปรับขึ้น ถึงเวลาระบบฟรีแพพหรือยัง. ผู้จัดการออนไลน์*. สืบค้นจาก: <http://www.manager.co.th/iBizChannel/ViewNews.aspx?NewsID=9510000138761>
- ฝ่ายวิจัยและพัฒนา บริษัท พลัส พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด. (2560). *ตอนที่ 1 วิธีการอยู่อาศัยกับการย้ายทำเลของคนกรุง*. สืบค้นจาก: <https://www.plus.co.th/%E0%B8%82%E0%B9%88%E0%B8>
- ราชกิจจานุเบกษา. (2551). *พระราชบัญญัติอาคารชุด (ภาคผนวก)*. สืบค้นจาก: สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.<http://web.krisdika.go.th/data/law/law2/%CD11-%CD11-20-9999-update.pdf>
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง เขต 1. (2557). *สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร*. สืบค้นจาก: <http://www.rayong1.go.th/system/files/การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม.doc>
- สำนักงานแรงงานจังหวัดยโสธร. (2559). *การวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน และภายนอกองค์กร*. สืบค้นจาก: http://yasothon.mol.go.th/sites/yasothon.mol.go.th/files/3_0.pdf

- อธิป พิษานนท์. (2559). *กฎหมายสิ่งแวดล้อมอสังหาริมทรัพย์*. สืบค้นจาก: http://www.thaiappraisal.org/thai/monthly/monthly_view.php?strquery=monthly20.1
- เอสโทรโพลิส. (2560). *อสังหาริมทรัพย์ยุค 4.0 ที่คุณต้องรู้พร้อมก้าวให้ทันเกมธุรกิจ*. สืบค้นจาก: <https://www.estopolis.com/article/%E0%B8%AD%E0%B8%AA%E0%B8%B1%E0>
- โฮมบายเออร์โกด์. (2559). *แบงก์อัดแคมเปญ "ดอกเบี้ยบ้าน 0%" งานอภิมหกรรมบ้านฯ*. สืบค้นจาก: <http://www.ddproperty.com/%E0%B8%82%E0%B9%88%E0%B8%B2%E0%B8%A7%E0%B8%AD%E0%B8>
- Bender, K. W., Cedeño, J. E., Cirone, J. F., Klaus, K. P., Leahey, L. C., & Menyher, T. D. (2000). Process innovation—Case studies of critical success factors. *Engineering Management Journal*, 12(4), 17-24.
- Capron, L., & Mitchell, W. (2009). Selection capability: How capability gaps and internal social frictions affect internal and external strategic renewal. *Organization Science*, 20(2), 294-312.
- Cefis, E., & Marsili, O. (2005). A matter of life and death: Innovation and firm survival. *Oxford Journals: Industrial and Corporate Change*, 14(6), 1167-1192.
- Chang, S. C., & Lee, M. S. (2008). The linkage between knowledge accumulation capability and organizational innovation. *Journal of Knowledge Management*, 12(1), 3-20.
- Chunsheng, B., & Dapeng, M. (2007). Study on new product development : Based on the process innovation of organization. *Canadian Social Science*, 3(3), 27-34.
- Corte, V. D., & Gaudio, G. D. (2012). Dynamic Capabilities: A Still Unexplored Issue with Growing Complexity. *Corporate Ownership & Control*, 9(4), pp. 327-338.
- Daft, R. L. (2007). *Understanding the theory and design of organizations*. USA: Thomson.
- Damanpour. (1990). Organizational Size and Innovation. *Organization Studies*, 13(3), 375-402.
- Estopolis. (2017). *อสังหาฯ ยุค 4.0 ยุคแห่งนวัตกรรมการอยู่อาศัยแนวใหม่กับ Prop tech*. สืบค้นจาก: <https://www.estopolis.com/article/%E0%B8%AD%E0%B8%AA%E0%B8%B1%E0>
- Ghassan, A., Beliz, O., & Carl, A. (2010). Facilitating innovation in construction: Directions and implications for research and policy. *Construction Innovation*, 10(4), 374-394.
- Gofin, F., & Mitchell, R. (2005). *Innovation management: Strategy and implementation using the Pentathlon framework*. New York: Palgrave MacMillan.
- Li, D., & Liu, J. (2014). Dynamic capabilities, environmental dynamism, and competitive advantage: Evidence from China. *Journal of Business Research*, 67, 2793-2799.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2003). *Management* (Sanguanwongwan, W., Trans). Bangkok, Thailand: Pearson Education Indochina.
- Savitz, L. A., & Kaluzny, A. D. (2000). Assessing the implementation of clinical process innovations: A cross-case comparison. *Journal of Healthcare Management*, 45(6), 366-379.
- Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G., & Osborn, R. N. (2003). *Organizational behavior*. New York: John Wiley & Sons.
- Subrahmanya, B. (2009). Nature and strategy of product innovations in SMEs: A case study-based comparative perspective of Japan and India. *Innovation: Management Policy and Practice*, 11(1), 104-113.
- Thorpe, D., Ryan, N., & Charles, M. B. (2008). Innovation and small residential builders: An Australian study. *Construction Innovation: Information, Process, Management*, 9(2), 184-200.
- Urabe, K., Child, J., & Kagono, T. (1988). *Innovation and management: International comparisons*. New York: Walter de Gruyter.
- Vermeulen, P. A. M. (2005). Uncovering barriers to complex incremental product innovation in small and medium sized financial services firms. *Journal of Small Business Management*, 43(4), 432-452.
- Weiss, P. (2003). Adoption of product and process innovations in differentiated markets: The impact of competition. *Review of Industrial Organization*, 23(3-4), 301-314.

การสร้างมูลค่าเพิ่มผลิตภัณฑ์ด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่นของกลุ่มผู้สูงอายุ ตำบลเวียง อำเภอเชียงแสน
จังหวัดเชียงราย

VALUE-ADDED ON LOCAL WISDOM PRODUCTS OF ELDERLY GROUP IN TUMBOL
WIEANG, CHIANG SAEN DISTRICT, CHIANG RAI PROVINCE

บุญทวรรณ วิงวอน, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง¹

อาชวิน ใจแก้ว, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง²

อัจฉรา เมฆสุวรรณ, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง³

ปิยนุช คำเงิน, เทศบาลตำบลเวียง⁴

E-mail: Boonthawan2009@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ (1) วิเคราะห์สถานการณ์ของกลุ่มผู้สูงอายุ และ (2) ศึกษาความต้องการและแนวทางการสร้างมูลค่าเพิ่มผลิตภัณฑ์ด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่นของกลุ่มผู้สูงอายุ ตำบลเวียง อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่าง คือ ตัวแทนสมาชิกโรงเรียนผู้สูงอายุ จำนวน 68 คน นักวิชาการของเทศบาลเวียง จำนวน 3 คน ปราน์ชาวบ้าน จำนวน 1 คน เจ้าอาวาสและคณะพระสงฆ์วัดพระธาตุผาเงา จำนวน 13 รูป ตัวแทนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 4 คน รวมทั้งหมด 89 คน เครื่องมือวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก และการเสวนากลุ่มด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า (1) สถานการณ์ของสมาชิกกลุ่มผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีสุขภาพค่อนข้างแข็งแรง เนื่องจากได้รับการตรวจสุขภาพจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และดูแลใส่ใจตนเองอย่างต่อเนื่อง มีกิจกรรมสนับสนุนกลุ่มผู้สูงอายุทุกวันพุธของแต่ละสัปดาห์จากหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมการให้ความรู้ด้านอาชีพเสริม หลักสูตรระยะสั้น การศึกษาดูงาน เน้นการมีส่วนร่วมในกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง โดยมีวิทยากรผู้ให้ความรู้จากหน่วยงานภายนอกเข้าไปสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ และ (2) ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการรายได้เสริมและความรู้ในการประกอบอาชีพ ความสุขในการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มผ่านการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันและแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพและสมุนไพรท้องถิ่น ส่วนแนวทางการสร้างมูลค่าเพิ่มของผลิตภัณฑ์ชุมชนพบว่ากลุ่มผู้สูงอายุได้มีการวางแผนส่งเสริมการปลูกสมุนไพรในครอบครัว โดยกลุ่มผู้สูงอายุได้วางแผนระหว่างชุมชนและเทศบาลตำบลเวียงเพื่อจัดตั้งกลุ่มวิสาหกิจชุมชนภายในโรงเรียนคนสามวัย โดยมีการแบ่งบทบาท การทำงานอย่างชัดเจน เน้นการประยุกต์ใช้วัตถุดิบภายในชุมชนด้วยการแปรรูปผลิตภัณฑ์จากสมุนไพร เช่น ไขมันสมุนไพร แชมพูสมุนไพร การบูร ผลิตภัณฑ์ยาหม่อง ลูกประคบและพืชมะนาว โดยมีการบูรณาการพัฒนามาจากภูมิปัญญาด้วยการบูรณาการจากทรัพยากรภายในชุมชน คือ ตะกร้าสานจากไม้ไผ่ ซึ่งเป็นนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ของกลุ่มผู้สูงอายุ

คำสำคัญ: การสร้างมูลค่าเพิ่มผลิตภัณฑ์, ภูมิปัญญาท้องถิ่นกลุ่มผู้สูงอายุ, การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

¹ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

² คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

³ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

⁴ เทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

ABSTRACT

The objectives of this research were (1) to analyze the elderly situation and (2) to study the need and value-added approach on Local Wisdom Products of Elderly Group, Tumbol Wieang, Chiang Saen district, Chiang Rai province. There were eighty-nine respondents involved who were sixty-eight senior school member representatives, three educators related to the elderly, one guru who involved, thirteen abbot and clergy of Wat Phra-dhat-pha-ngao in Chiang Rai, four representatives of Health Promoting hospital. The in-depth interview and group discussion were used for the study with content analysis.

The findings revealed that (1) most of the elderly situation was to be healthy because of receiving health checked from Health Promoting hospital, as well as consecutive taking care of themselves. Furthermore, there was a supporting activity for elderly every Wednesday by both public and private sectors such as knowledgeable activity for part-time job, short course, elderly school observation. All activities were focused on consecutive participation by the knowledgeable lecturer from outside agencies who supported the learning. and (2) most elderly needed to have more extra money, get career knowledge, have happily joining activities through helping one another, have discussion and interchange details about their health and local herbs that led to be healthy and mild. The value-added on local wisdom products process indicated that elderly group had planned to promote growing herbs in the family as ginger, phlai or cassumunar ginger, turmeric, butterfly pea or blue pea, hop-headed barleria, lemongrass, kiryat, etc. They had planned to establish community enterprise between community and local government. There was a clear work role by emphasizing the usage of raw materials in the community to process the preserved herbal product such as egg, herbal shampoo, and the package developed from local wisdom with the integration of resources within the community, for example; bamboo basket. These were innovative products of the elderly.

Keywords: value-added on product, local wisdom, elderly group, participatory action research

บทนำ

อดีตที่ผ่านมาทุนและศักยภาพชุมชนของตำบลเวียง อำเภอเชียงแสน โดยรวมพบว่ามีความหลากหลายไม่ว่าจะเป็นในระดับบุคคล กลุ่มและระดับหน่วยงานที่มีการเกื้อหนุนกันในการทำงาน รวมถึงแหล่งที่ทำประโยชน์ให้ชุมชน ทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่น ภูมิปัญญาท้องถิ่น ความสัมพันธ์ของคนในชุมชนทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ การจัดโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพ และโครงสร้างทางสังคมของชุมชน และหมู่บ้าน (ชุมชน) เพื่อทำการจัดการตนเองผ่านการเรียนรู้สถานการณ์ตำบล โดยการพูดคุย แลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกันของแกนนำ ผู้นำ ปราชญ์ แกนนำกลุ่มทางสังคมและองค์กรชุมชน ได้แก่ แหล่งเรียนรู้ในชุมชน สถาบันการเงิน วัด สถาบันทางศาสนา ผู้นำหน่วยงานที่มีปฏิบัติการในพื้นที่ ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โรงเรียน สถานบริการสุขภาพในพื้นที่ เป็นต้น ส่วนแกนนำหมู่บ้าน (ชุมชน) ที่มีการดำเนินการจัดการตนเองผ่านการขับเคลื่อนโดยกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภาเทศบาลและคณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น เป็นการทบทวนศักยภาพการจัดการตนเองของชุมชนท้องถิ่น ประเด็นปัญหาของพื้นที่ ปัจจัยหรือสาเหตุของการเกิดปัญหาแนวทางการแก้ปัญหา ประชากรที่ได้รับผลกระทบ ผลลัพธ์ที่เกิดจากการแก้ปัญหาเพื่อให้แกนนำและผู้ที่เกี่ยวข้องได้เรียนรู้ทางออกและแนวทางการจัดการกับสถานการณ์และปัจจัยต่างๆ เรียนรู้วิธีการทำงานแบบช่วยเหลือเกื้อกูลกันของคนในชุมชน กลุ่มทางสังคม องค์กรชุมชน หมู่บ้าน (ชุมชน) จัดการตนเอง หน่วยงานในพื้นที่และองค์กรสนับสนุนจากนอกพื้นที่ ความเชี่ยวชาญของพื้นที่ในการนำใช้ทุนทางสังคมและศักยภาพที่มีในตำบลจัดการปัญหาหรือเงื่อนไขต่างๆ รวมถึงศักยภาพและความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการเป็นกลไกขับเคลื่อนให้ระบบการจัดการตนเองของชุมชนท้องถิ่นเข้มแข็ง เช่น การมีกองทุนสวัสดิการ แผนพัฒนาตำบลการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ทุนทางสังคมของชุมชน ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาแนวคิด ความรู้ ทักษะ วิธีการทำงาน และความสามารถในด้านอื่นๆ ภายใต้กระบวนการและกิจกรรมที่หลากหลาย เช่น

การประชุม อบรม การจัดเวทีเรียนรู้ การสรุปบทเรียน การถอดบทเรียน การเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง และการเรียนรู้ข้ามพื้นที่หรือ การศึกษาดูงาน เป็นต้น

เทศบาลตำบลเวียงเป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่มีการกำหนดกิจกรรมจากการจัดการตนเองของทุนทางสังคมในพื้นที่ คือ ส่วนราชการบริการประชาชนตำบลเวียง เพื่อการพัฒนาในส่วนต่างๆ ครอบคลุมหมู่ที่ 1 ถึงหมู่ที่ 9 เพื่อให้แต่ละระดับสามารถสร้างผลกระทบจากการจัดการตนเองของทุนทางสังคมต่อกลุ่มวัยทำงาน มิติของผลกระทบ คือ ทางด้านเศรษฐกิจและทุกกลุ่มประชากร มิติของผลกระทบ คือ ทางด้านสังคม การจัดการสภาวะแวดล้อม กลุ่มผู้สูงอายุ สุขภาพชุมชนและการเมืองการปกครองเพื่อให้มีการจัดการตนเองได้อย่างยั่งยืน (ข้อมูลเทศบาลตำบลเวียง, 2560) สภาพเศรษฐกิจของเทศบาลตำบลเวียง พบว่าด้านการเกษตรกรรมส่วนใหญ่พื้นที่เขตเทศบาลส่วนใหญ่จะเป็นแหล่งที่อยู่อาศัย แหล่งโบราณสถาน การประกอบอาชีพและเกษตรกรรมของประชากรจะทำนอกเขตเทศบาล โดยผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ เช่น ข้าวโพด จิง ผักกาด ใบยาสูบและผลไม้ เป็นต้น ส่วนด้านการอุตสาหกรรมในเขตเทศบาลจะไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ตั้งอยู่ เนื่องจากผู้บริหารเทศบาล ตำบลเวียงไม่มีนโยบายที่จะอนุญาตให้ตั้งโรงงานอุตสาหกรรมใกล้แหล่งที่อยู่อาศัย และใกล้แหล่งโบราณสถาน แต่จะอนุญาตให้ตั้งเฉพาะอุตสาหกรรมขนาดเล็กหรือหรืออุตสาหกรรมครอบครัวเท่านั้น เช่น โรงผลิตน้ำดื่มหรือโรงน้ำแข็ง สำหรับสถานประกอบการด้านพาณิชยกรรม พบว่ามีสถานบริการน้ำมัน จำนวน 1 แห่ง ตลาดเอกชน 1 แห่ง มีสถานประกอบการด้านบริการโรงแรม/รีสอร์ท จำนวน 10 แห่ง ธนาคาร จำนวน 6 แห่ง ร้านอาหาร จำนวน 70 ร้าน กิจกรรมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพหรือสถานบันเทิง จำนวน 159 แห่ง และท่าเทียบเรือเพื่อขนส่งสินค้า จำนวน 2 แห่ง และในปัจจุบันการก่อสร้างท่าเรือพาณิชย์ได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ทำให้มีเรือสินค้าจากต่างประเทศโดยเฉพาะประเทศจีนตอนใต้ มาเทียบท่าเพื่อขนถ่ายสินค้าทั้งขาเข้า-ขาออก ทำให้เกิดอาชีพด้านบริการอีกมากมาย และมีการจ้างแรงงานเป็นจำนวนมาก และมีนักลงทุนจากท้องถิ่นหรือจากที่อื่นหรือจากต่างประเทศเข้ามาลงทุนเพิ่มมากขึ้น (เทศบาลตำบลเวียง, 2560)

ปัจจุบันสถานการณ์โดยรวมของประเทศไทยเริ่มเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุมาแล้วและกำลังจะกลายเป็นสังคมวัยชราโดยสมบูรณ์ ในปี 2567 จากตัวเลขวิเคราะห์ของนักวิชาการประเทศไทย จะมีผู้สูงอายุที่มีอายุเกิน 60 ปีขึ้นไป ประมาณร้อยละ 20 หรือประมาณ 13 ล้านคน จากจำนวนประชากรไทย 68 ล้านคน (กระทรวงสาธารณสุข, 2560) ดังนั้น เทศบาลตำบลเวียงและหลายหน่วยงานต่างตื่นตัวและเตรียมพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตและหนึ่งในทางแก้ปัญหาของผู้สูงอายุภายในชุมชนเกิดคุณค่า ไม่สร้างปัญหาให้กับคนในครอบครัว คือ การจัดตั้ง“โรงเรียนผู้สูงอายุ” เพราะเทศบาลตำบลเวียงเป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่มีการกำหนดกิจกรรมจากการจัดการตนเองของทุนทางสังคมในพื้นที่ คือ ส่วนราชการบริการประชาชนตำบลเวียง เพื่อการพัฒนาในส่วนต่างๆ ครอบคลุมหมู่ที่ 1 ถึงหมู่ที่ 9 เพื่อให้แต่ละระดับสามารถสร้างผลกระทบจากการจัดการตนเองของทุนทางสังคมต่อกลุ่มวัยทำงาน มิติของผลกระทบ คือ ทางด้านเศรษฐกิจและทุกกลุ่มประชากร มิติของผลกระทบ คือ ทางด้านสังคมการจัดการสภาวะแวดล้อม กลุ่มผู้สูงอายุ สุขภาพชุมชนและการเมืองการปกครองเพื่อให้มีการจัดการตนเองได้อย่างยั่งยืน (ข้อมูลเทศบาลตำบลเวียง, 2560) คณะผู้บริหารในระดับท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญต่อผู้สูงอายุในพื้นที่ ดังนั้น จึงได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการโรงเรียนผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลเวียง สภาผู้สูงอายุเทศบาลตำบลเวียง ศูนย์ข้อมูลเมืองเชียงแสนและครูจิตอาสาจากหน่วยงานต่างๆ เข้าร่วมการประชุมเพื่อกำหนดหลักสูตร และคัดเลือกคณะกรรมการชุดใหม่ เพื่อเตรียมความพร้อมและทำการขับเคลื่อนการดำเนินงานโรงเรียนผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลเวียงเชียงของที่มีกำหนดเปิดภาคเรียนในวันที่ 10 พ.ย. 2559 โดยการดำเนินงานที่ผ่านมากลุ่มผู้สูงอายุค่อนข้างมีความเข้มแข็ง โดยมีพี่เลี้ยง คือ เทศบาลตำบลเวียง อาจารย์สมพงษ์ แก้วมาจากศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนมาช่วยเป็นวิทยากรเพื่อให้กลุ่มผู้สูงอายุกลุ่มสมาชิกวิสาหกิจชุมชน เจ้าคณะอำเภอ คณะกรรมการวัดและผู้ที่มีส่วนได้ ส่วนเสียได้ร่วมกันวางแผนจัดรูปแบบกิจกรรมตลอดทั้งวัน โดยเน้นการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต การจัดการศึกษาทั้งหลักสูตรสามัญ (พื้นฐาน) และหลักสูตรเสริมสร้างอาชีพ การพัฒนาทักษะเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและกิจกรรมของโรงเรียนผู้สูงอายุ ผลจากการลงพื้นที่เพื่อจัดเวทีกลุ่มผู้สูงอายุสามารถสรุปปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุมีความประสงค์จะทำการจัดตั้งกลุ่มอาชีพให้มีความเข้มแข็งและต้องการสร้างมูลค่าเพิ่มผลิตภัณฑ์ด้วยภูมิปัญญาภายในท้องถิ่นเพื่อให้เกิดความแตกต่างจากแหล่งพื้นที่อื่นๆ และเป็นที่ต้องการของลูกค้าย่างต่อเนื่อง ดังนั้น จึงเป็นที่มาของการทำวิจัยเรื่องการสร้างมูลค่าเพิ่มผลิตภัณฑ์ด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่นของกลุ่มผู้สูงอายุ ตำบลเวียง อำเภอเชียงแสนจังหวัดเชียงรายในครั้งนี้

โจทย์วิจัย

1. กิจกรรมที่หนุนเสริมกลุ่มผู้สูงอายุในโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลเวียง อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงรายที่ผ่านมาคืออะไรบ้าง
2. ความต้องการและการหาแนวทางการสร้างมูลค่าเพิ่มผลิตภัณฑ์ด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่นของกลุ่มผู้สูงอายุ ตำบลเวียง อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงรายเป็นไปในทิศทางใด

วัตถุประสงค์

1. วิเคราะห์สถานการณ์กลุ่มผู้สูงอายุ ตำบลเวียง อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย
2. ศึกษาความต้องการและแนวทางการสร้างมูลค่าเพิ่มผลิตภัณฑ์ด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่นของกลุ่มผู้สูงอายุ ตำบลเวียง อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5

คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

19 ธันวาคม 2560

แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความต้องการและแนวทางการสร้างมูลค่าเพิ่มผลิตภัณฑ์ด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่นของกลุ่มผู้สูงอายุ ตำบลเวียง อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย คณะผู้วิจัยได้สรุปแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

แนวคิดการมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วม ถือว่าเป็นแนวคิดที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาไม่ว่า ระดับชาติ หรือระดับท้องถิ่น ถือว่าการมีส่วนร่วมถูกกำหนดให้มีผลต่อการพัฒนาของพื้นที่ต่าง ๆ ได้อย่างสมบูรณ์แบบ รวมถึงยังนับว่าเป็นแนวคิดที่เปิดกว้างในการศึกษาไว้อย่างมากมาย การมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการที่ประชาชนเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนา ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจร่วมแก้ปัญหา โดยเน้นการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับประชาชน เน้นการใช้ความคิดสร้างสรรค์และความชำนาญของประชาชนแก้ไขปัญหาหารือร่วมกัน การใช้ทรัพยากรที่เหมาะสมและสนับสนุน ติดตามการปฏิบัติงานขององค์กรและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (Erwin, 1976 : 138) สะท้อนถึงการมีส่วนร่วมในการพบปะสังสรรค์ทางสังคม ซึ่งรวมทั้งการมีส่วนร่วมของปัจเจกบุคคล สัมพันธ์กับแนวคิดของ Cohen and Uphoff (1981) ที่ได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วมว่าเป็นขั้นตอนของการตัดสินใจแต่ไม่ได้หมายความว่า จะเป็นการตัดสินใจได้เพียงอย่างเดียว ยังใช้ตัดสินใจควบคู่ไปขั้นตอนการปฏิบัติการด้วยเช่นกัน การตัดสินใจยังเกี่ยวข้องกับประชาชนในเรื่องผลประโยชน์ และการประเมินผลในกิจกรรมการพัฒนาด้วย ซึ่งจะเห็นว่าการตัดสินใจจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติ นอกจากนี้ก็ยังมีผลสะท้อนกลับจากการประเมินผลและการปฏิบัติเพื่อการกลับไปสู่การตัดสินใจอีกด้วย โดยมีแนวความคิดว่าการมีส่วนร่วมมีทั้งหมด 4 ขั้นตอน คือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์และการมีส่วนร่วมในการประเมินผลทุกขั้นตอน โดยมีความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคน ซึ่งแนวทางการมีส่วนร่วมที่มุ่งให้ประชาชนเป็นผู้คิดค้นปัญหาและเป็นผู้ที่มีบทบาทในทุกขั้นตอน และต้องเป็นเรื่องของประชาชนที่คิดร่วมกัน

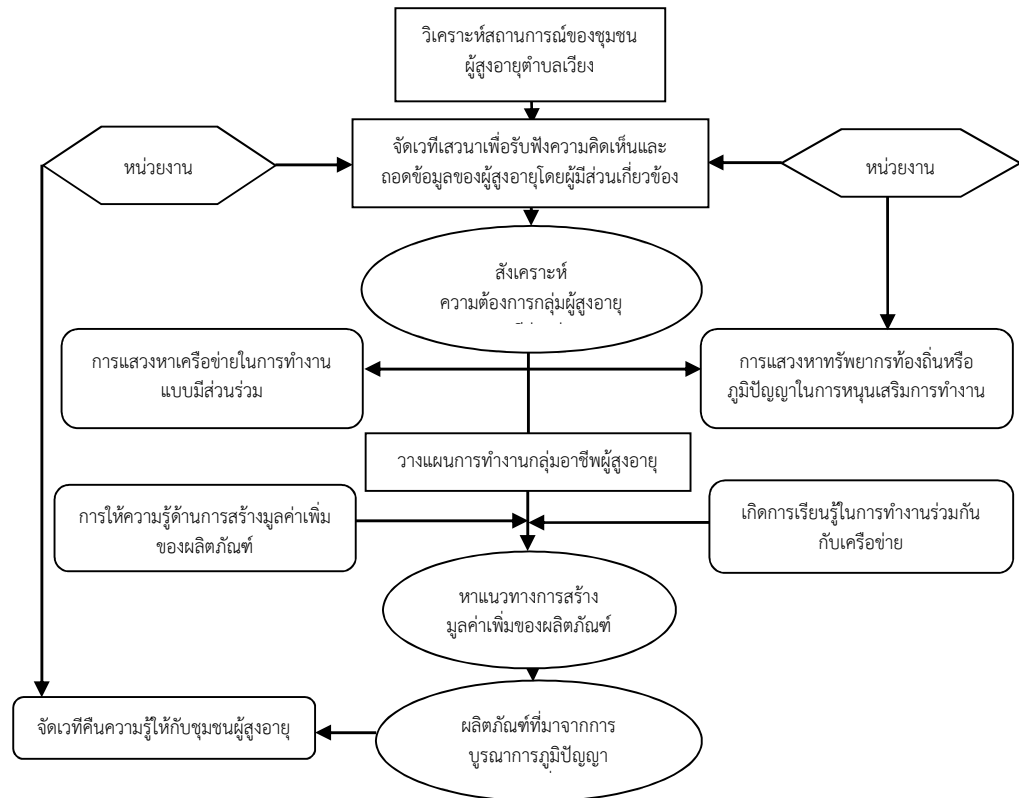
การมีส่วนร่วมของกลุ่มตามมุมมองของ Reeder (1974 : 39) ได้สรุปว่าเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ภายในชุมชนที่เข้ามามีบทบาทในการดำเนินการพัฒนา เพื่อเป็นการร่วมรับผลประโยชน์และร่วมลงทุนและลงแรง (อรพินท์ สฟโชคชัย, 2550 : 2) ต้องพิจารณาถึงการมีส่วนร่วมช่วยเหลือโดยสมัครใจของประชาชนต่อโครงการใดโครงการหนึ่ง ซึ่งเป็นโครงการสาธารณะต่าง ๆ รวมถึงจะก่อให้เกิดการที่ประชาชนจะมีทั้งสิทธิและหน้าที่ที่จะเข้าร่วมในการแก้ปัญหาทางสุขภาพของบุคคลเหล่านั้น มีความรับผิดชอบมากขึ้นที่จะสำรวจตรวจสอบความจำเป็นเรื่องสุขภาพอนามัย การระดมทรัพยากร ท้องถิ่นและเสนอแนะแนวทางแก้ไขใหม่ ๆ (นรินทร์ชัย พัฒนพงศา, 2533 : 19-20)

แนวคิดภูมิปัญญาท้องถิ่น

ภูมิปัญญาตรงกับคำศัพท์ภาษาอังกฤษว่า Wisdom ซึ่งหมายความว่าความรู้ ความสามารถ ความเชื่อ ความสามารถทางพฤติกรรม และความสามารถในการแก้ไขปัญหาของมนุษย์ ส่วนคำว่า ภูมิปัญญาท้องถิ่น (Local wisdom) หรือ “ภูมิปัญญาชาวบ้าน” (Indigenous knowledge) กรมวิชาการ (2538) กล่าวว่าภูมิปัญญาท้องถิ่น คือ ความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ในชีวิตมนุษย์ผ่านกระบวนการศึกษา สังเกต คิดวิเคราะห์ และตกผลึกมาเป็นองค์ความรู้ที่ประกอบกันขึ้นมาจากความรู้เฉพาะที่มีความหลากหลาย เรื่องโดยไม่ได้แยกออกมาให้เห็นเป็นศาสตร์เฉพาะสาขาวิชาต่างๆ จึงจัดเป็นพื้นฐานขององค์ความรู้สมัยใหม่ที่จะช่วยในการเรียนรู้การแก้ปัญหาการจัดการและการปรับตัวในการดำเนินชีวิต โดยแนวคิดของนันทสาร สีสลับ และคณะ (2541) กล่าวว่าภูมิปัญญาไทยเป็นความสามารถ ทักษะและเทคนิค อันเกิดจากการสะสมองค์ความรู้ มวลรวมในทุกด้านที่ผ่านกระบวนการสืบทอด ปรับปรุง พัฒนาและเลือกสรรมาแล้วอย่างดีในการสร้างผลงาน แก้ปัญหาและพัฒนาชีวิตของคนไทยอย่างเหมาะสมกับยุคสมัย รวมถึงแนวคิดของรุ่ง แก้วแดง (2542) กล่าวว่าภูมิปัญญาท้องถิ่นหรือภูมิปัญญาชาวบ้านว่า คือ องค์ความรู้ ความสามารถและทักษะของคนไทยอันเกิดจากการสั่งสมประสบการณ์ที่ผ่านกระบวนการเรียนรู้ เลือกสรร ประยุกต์ พัฒนาและถ่ายทอดสืบทอดกันมาเพื่อใช้แก้ปัญหาและพัฒนาชีวิตของคนไทยให้สมดุลกับสภาพแวดล้อมและเหมาะสมกับยุคสมัย

สรุปได้ว่า ภูมิปัญญาท้องถิ่น หมายถึง องค์ความรู้หรือสิ่งที่แต่ละบุคคลได้มีการสั่งสมกันมาตั้งแต่อดีต ซึ่งเป็นประสบการณ์ในการดำเนินชีวิตของคนในท้องถิ่น ซึ่งได้ผ่านการคิดค้นและปรับปรุง เปลี่ยนแปลงจนได้แนวทางที่เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพสังคมจนเป็นที่ยอมรับนับถือ จากบุคคลทั่วไป ถือเป็นแบบอย่างในการดำรงชีวิตที่ถ่ายทอดสืบทอดกันมาอย่างยาวนาน รวมถึงภูมิปัญญาท้องถิ่นโดยรวมมี 24 ลักษณะที่เป็นองค์รวมที่มีคุณค่าทางวัฒนธรรมเกิดขึ้นในวิถีชีวิตไทย ลักษณะองค์รวมของภูมิปัญญาท้องถิ่นมีความเด่นชัดในหลายด้าน เช่น ด้านเกษตรกรรม ด้านอุตสาหกรรมและหัตถกรรม ด้านการแพทย์แผนไทย ด้านการจัดการทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม ด้านกองทุนและธุรกิจชุมชน ด้านศิลปกรรม ด้านภาษาและวรรณกรรม ด้านปรัชญา ศาสนาและประเพณี สัมพันธ์กับงานวิจัยของนันทยา อิทธิชินบัญชร (2559) พบว่าศักยภาพผู้สูงอายุในจังหวัดศรีสะเกษ เน้นการมองเห็นคุณค่าตนเองอยู่ในระดับสูงมาก มีความภาคภูมิใจในตนเอง มองตนเองในแง่ดี มีความเคารพนับถือตนเอง โดยมีแนวทางในการสร้างอาชีพเพื่อเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจให้กับผู้สูงอายุเพื่อขับเคลื่อนในการนำไปสู่ความสำเร็จ ผ่านการมีส่วนร่วม ความสนใจ ความถนัดของผู้สูงอายุและผลประโยชน์ที่จะได้รับ ด้วยการสร้างเครือข่ายและการสนับสนุนส่งเสริมจากภาครัฐและภาคเอกชน ฉะนั้น ภูมิปัญญาท้องถิ่นจึงเป็นพื้นความรู้ องค์ความรู้ ความสามารถและทักษะของประชาชนในสังคมนั้นๆ ที่สะสมขึ้นมาจากประสบการณ์ของชีวิต สังคมภายใต้สภาพสิ่งแวดล้อมที่

แตกต่างกันและถ่ายทอดสืบต่อกันมาเป็นวัฒนธรรมมาช่วยในการเรียนรู้การแก้ปัญหา การจัดการและการปรับตัวในการดำเนินชีวิตได้อย่างเหมาะสม ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงได้บูรณาการแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกรอบแนวคิดกระบวนการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบกระบวนการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

โครงการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ซึ่งมีขั้นตอนวิเคราะห์สถานการณ์ของชุมชนผู้สูงอายุตำบลเวียงและวิธีการดำเนินการวิจัย ผ่านการจัดเวทีเสวนาเพื่อรับฟังความคิดเห็นและถอดข้อมูลของผู้สูงอายุโดยผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยมีหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคท้องถิ่นร่วมสังเคราะห์ความต้องการกลุ่มผู้สูงอายุ ผ่านการแสวงหาเครือข่ายในการทำงานแบบมีส่วนร่วมและการแสวงหาทรัพยากรภายในท้องถิ่นหรือภูมิปัญญาในการหนุนเสริมการทำงาน ด้วยวางแผนการทำงานกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุเพื่อขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้

ประชากร

ประชากร ได้แก่ ผู้สูงอายุที่สังกัดโรงเรียนคนสามวัย วัดพระธาตุผาเงา (วัยเด็ก วัยรุ่นและวัยผู้สูงอายุ) อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเวียง และขึ้นทะเบียนเป็นสมาชิกโรงเรียนคนสามวัย วัดพระธาตุผาเงา อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย จำนวน 187 คน (ข้อมูลเทศบาลเวียง, 2560)กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้สูงอายุจำนวน 68 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้มีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างดังนี้ (1) เป็นผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป สังกัดเป็นสมาชิกของโรงเรียนผู้สูงอายุ (2) มีความสมัครใจที่จะเข้าร่วมกับกระบวนการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งแบ่งตามลักษณะของข้อมูลเพื่อการวิจัยดังนี้

1. วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ที่มีส่วนได้และส่วนเสีย อาทิ ตัวแทนสมาชิกโรงเรียนผู้สูงอายุ จำนวน 68 คน นักวิชาการที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุของเทศบาลเวียง จำนวน 3 คน ราษฎรชาวบ้าน จำนวน 1 คน เจ้าอาวาสและคณะพระสงฆ์วัดพระธาตุผาเงา จำนวน 13 รูป ตัวแทนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 4 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 89 คน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ ข้อมูลจาก RECAP และ TCNAP ของเทศบาลตำบลเวียง เอกสารจากหน่วยงานท้องถิ่น แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ บทความวิจัยวารสาร นิตยสารรายงานการวิจัยและรายงานประจำปีเพื่อใช้ประกอบการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก การเสวนากลุ่มย่อย การอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับอาชีพเสริมตามความต้องการของผู้สูงอายุ โดยที่กิจกรรมจะมีการหมุนเวียน โดยให้วิทยากรที่เป็นปราชญ์มาให้ความรู้ และแบบสัมภาษณ์จะให้ผู้เชี่ยวชาญด้านเครื่องมือวิจัย ด้านเนื้อหาและด้านวิชาชีพ จำนวน 3 ท่าน มาทำการตรวจสอบเครื่องมือและมีค่า IOC ของแบบสัมภาษณ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.897 และแบบสัมภาษณ์ได้มีการขอจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ผ่านคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย คือ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครลำปาง

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ การเสวนากลุ่มทำการวิเคราะห์เนื้อหา โดยรวบรวมวิเคราะห์และสังเคราะห์แนวคิดสรุปเป็นความเรียงและจัดเวทีวิเคราะห์ข้อมูลผ่านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วน

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อ 1 วิเคราะห์สถานการณ์กลุ่มผู้สูงอายุ ตำบลเวียง อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

ผลการวิจัยพบว่า สถานการณ์ของสมาชิกกลุ่มผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีสุขภาพค่อนข้างสมบูรณ์ แข็งแรง เนื่องจากได้รับการตรวจสุขภาพจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและมีการดูแลใส่ใจตนเองอย่างต่อเนื่อง ผสมกับโรงเรียนคนสามวัย วัดพระธาตุผาเงามีกิจกรรมสนับสนุนกลุ่มผู้สูงอายุทุกวันพุธของแต่ละสัปดาห์ โดยได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับอาชีพเสริม หลักสูตรระยะสั้น การศึกษาดูงานโรงเรียนคนสามวัย เน้นการมีส่วนร่วมในกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง โดยมีวิทยากรผู้ให้ความรู้จากหน่วยงานภายนอกเข้าไปสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ นอกจากนี้ผลการจัดเวทีเสวนากลุ่มย่อยยังพบว่า สมาชิกทุกคนมีการตอบสนองต่อกิจกรรมต่างๆ ฐานการแปรรูปผลิตภัณฑ์หรือการสร้างมูลค่าของผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง มีการแลกเปลี่ยนหรือถกเถียง เพื่อหาแนวทางในการเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์ โดยใช้ประสบการณ์และภูมิปัญญาของแต่ละบุคคลมาผสมผสานเพื่อให้ผลิตภัณฑ์มีความแตกต่างบนพื้นฐานของความเห็นร่วมของกลุ่มผู้สูงอายุ

ปัจจุบันผู้สูงอายุตำบลเวียง มีจำนวนสมาชิก 728 คน และที่เป็นสมาชิกของโรงเรียนคนสามวัย จำนวน 187 คน ส่วนใหญ่ได้มีความจำนอยอยากจะมีอาชีพเสริม ถึงแม้ว่าจะมีรายได้บ้างเล็กน้อยแต่สิ่งที่ได้ คือ ความสุขที่ได้ร่วมกิจกรรม ดังนั้น สมาชิกจึงได้มีการหาแนวทางในการจัดตั้งกลุ่มวิสาหกิจชุมชนและกลุ่มอาชีพ โดยได้รับความช่วยเหลือจากศูนย์การศึกษาออกโรงเรียน โดยมีอาจารย์เข้ามาเป็นวิทยากรเพื่อให้ความรู้ในด้านการอาชีพ เช่น การทำถาดบรรจุ การทำลูกประคบสมุนไพร การทำสมุนไพร การส่งเสริมการทำปุ๋ย การเพาะกล้วยไม้ การทำขนมพุดระฆัง โดยแต่ละกลุ่มก็จะเป็นเครือข่ายซึ่งกันและกัน แต่การดำเนินกิจกรรมที่ผ่านมาพบว่ามีเพียงกลุ่มเดียวที่จดทะเบียนเป็นวิสาหกิจชุมชน คือ กลุ่มผลิตภัณฑ์สมุนไพรผาเงา ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ยาหม่อง ลูกประคบ พิมเสนหอม สบู่และขนมสมุนไพร จำหน่ายทั้งปลีกและส่ง เพราะได้รับงบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ส่วนกลุ่มอื่นๆ ยังไม่สามารถจดทะเบียนได้ เช่น กลุ่มแปรรูปไขมัน กลุ่มทอดผ้าหรือกลุ่มขนมพุด แต่ดำเนินงานในลักษณะกลุ่มอาชีพ เป็นต้น

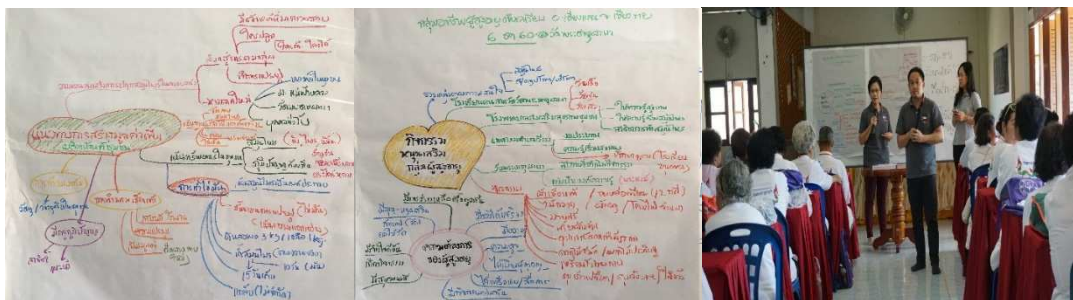
ดังนั้น สมาชิกในโรงเรียนคนสามวัยจึงได้มีความจำนอยร่วมกันในวันประชุมกลุ่มผู้สูงอายุในเวทีประชุม วันที่ 7 มิถุนายน 2560 ณ วัดพระธาตุสามเงา เพื่อทำการจัดตั้งกลุ่มวิสาหกิจชุมชนเพิ่มขึ้น โดยได้รับความช่วยเหลือจากศูนย์การศึกษาออกโรงเรียน โดยมีอาจารย์ผู้สอนที่มีประสบการณ์ด้านอาชีพจากศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนเข้ามาเป็นวิทยากรเพื่อให้ความรู้ในด้านการเสริมสร้างอาชีพ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 การจัดเวทีเพื่อค้นหาโจทย์วิจัย ทรพยาการท้องถิ่นและวิเคราะห์ข้อมูลบริบทชุมชนตำบลเวียง และสถานการณ์ของกลุ่มผู้สูงอายุวันที่ 7 มิถุนายน พ.ศ. 2560

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ศึกษาความต้องการและแนวทางการสร้างมูลค่าเพิ่มผลิตภัณฑ์ด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่นของกลุ่มผู้สูงอายุ ตำบลเวียง อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

ความต้องการของผู้สูงอายุของโรงเรียนคนสามวัยส่วนใหญ่ยังต้องการรายได้เสริม ต้องการมาพบปะซึ่งกันและกันเพื่อแลกเปลี่ยนสารทุกข์ สุกดิบในแต่ละครอบครัว ต้องการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ต้องการได้รับความรู้ใหม่ๆ ด้านการประกอบอาชีพ ต้องการความสุขในการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มผ่านการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน มีการโอภาปราศรัย และแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพและสมุนไพรท้องถิ่น ส่งผลให้จิตใจอ่อนโยน



ภาพที่ 2 กิจกรรมวิเคราะห์ความต้องการและแนวทางการสร้างมูลค่าเพิ่มผลิตภัณฑ์ด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วม

แนวทางการสร้างมูลค่าเพิ่มของผลิตภัณฑ์ชุมชนพบว่า กลุ่มผู้สูงอายุได้มีการวางแผนส่งเสริมการปลูกสมุนไพรในครอบครัว อาทิ ขิง พริก ขมิ้น อัญชัน สะเลตพังพอน ตะไคร้หอม ฟ้าทะลายโจรและสมุนไพรอื่นๆ โดยวางแผนระหว่างชุมชนและองค์กรปกครองท้องถิ่นเพื่อจัดตั้งกลุ่มวิสาหกิจชุมชน มีการแบ่งบทบาทการทำงานอย่างชัดเจน เน้นการประยุกต์ใช้วัตถุดิบภายในชุมชนด้วยการแปรรูปผลิตภัณฑ์จากสมุนไพร เช่น ไข่สมุนไพร โดยสามารถปรับแต่งกลิ่นได้ตามความต้องการของผู้บริโภค อาทิ กลิ่น ใบเตย กลิ่นใบมะกรูด กลิ่นดอกอัญชันและกลิ่นไพร เป็นต้น โดยมีบรรจุกิจกรรมพัฒนาจากภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้วยการบูรณาการจากทรัพยากรภายในชุมชน คือ ตะกร้าสานจากไม้ไผ่ สิ่งเหล่านี้เป็นนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ของกลุ่มผู้สูงอายุ

นอกจากนี้ ผลการเสวนายังพบว่าสมาชิกกลุ่มผู้สูงอายุให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล สารสนเทศและร่วมกันทำกิจกรรมกันอย่างต่อเนื่องและมีความสุขกับเครือข่ายของฐานกิจกรรมแต่ละฐานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ดังภาพที่ 3 กิจกรรมแปรรูปไข่มัน



ภาพที่ 3 การประยุกต์ใช้วัตถุดิบภายในชุมชนด้วยการแปรรูปผลิตภัณฑ์ไข่มันจากสมุนไพรกลิ่นมะกรูดเพื่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มผ่านนวัตกรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น

อภิปรายผล

ผลการจัดเวทีเสวนากลุ่มพบว่า สถานการณ์ของสมาชิกกลุ่มผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีสุขภาพค่อนข้างสมบูรณ์ แข็งแรง เนื่องจากได้รับการตรวจสุขภาพจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและมีการดูแลสุขภาพของตนเองอย่างต่อเนื่อง สมาชิกทุกคนมีการตอบสนองต่อกิจกรรมการแปรรูปผลิตภัณฑ์หรือการสร้างมูลค่าของผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง มีการแลกเปลี่ยนหรือถกเถียง เพื่อหาแนวทางในการเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์ โดยใช้ประสบการณ์และภูมิปัญญาของแต่ละบุคคลมาผสมผสานเพื่อให้ผลิตภัณฑ์มีความแตกต่างบนพื้นฐานของความเห็นร่วมของกลุ่มผู้สูงอายุ ดังแนวคิดของ Cohen and Uphoff (1981) ที่ได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วมว่าเป็นขั้นตอนของการตัดสินใจ แต่ไม่ได้หมายความว่า จะเป็นการตัดสินใจได้เพียง อย่างเดียว ยังใช้แนวทางของการมีส่วนร่วมทำการตัดสินใจควบคู่ไปขั้นตอนการปฏิบัติการด้วยเช่นกัน การตัดสินใจยังเกี่ยวข้องกับภาคประชาชน ในเรื่องผลประโยชน์ และการประเมินผลในกิจกรรมการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของสมาชิกกลุ่มผู้สูงอายุเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของกิจกรรมที่กำหนดไว้

ความต้องการของผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการรายได้เสริม ต้องการมาพบปะซึ่งกันและกันเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ต้องการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ต้องการได้รับความรู้ใหม่ๆ ด้านการประกอบอาชีพ ต้องการความสุขในการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มผ่านการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ผ่านการสนทนาปรึกษาพูดคุยแลกเปลี่ยนบทเรียนและประสบการณ์ที่เกิดขึ้นในชุมชน เพื่อหาแนวทางการสร้างอาชีพเพื่อเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์ให้กับกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุ เพราะแนวคิดการสร้างรายได้ขยายโอกาส โดยการเพิ่มมูลค่าสินค้าเกษตรหรือสมุนไพรไทย คือ แนวทางที่จะช่วยให้เกษตรกรไทย สามารถขายผลผลิตให้ได้ราคาดีขึ้น ยกระดับไปสู่การตอบสนองความต้องการของตลาด ซึ่งเป็นกระบวนการหนึ่งที่สนอง ความต้องการของผู้ซื้อหรือผู้บริโภคเพื่อให้ได้รับความพอใจสูงสุด

ผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของจารีรัตน์ ปกรแก้ว และคณะ (2542) ได้นำเสนอว่าวิถีชีวิตโดยทั่วไปของมนุษย์ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบหลัก คือ 1) เป็นโครงสร้างที่เกี่ยวข้องกับการผลิตและความสัมพันธ์ทางการผลิตอันประกอบด้วยปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นเพื่อการดำรงชีวิตอยู่ได้เพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ และ 2) เป็นโครงสร้างที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดทางสังคม อันประกอบด้วยปัจจัยเพื่อการดำรงชีวิตอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มสังคม โดยทั้ง 2 องค์ประกอบต่างเป็นความต้องการของผู้สูงอายุส่วนใหญ่ อีกทั้งสัมพันธ์กับผลการวิจัยของจรรยา วงษ์พรหม และคณะ (2558) ที่นำเสนอว่าผู้สูงอายุเป็นแรงงานนอกระบบในทุกพื้นที่ ทั้งที่อยู่ในกลุ่มและทำอาชีพอิสระแบบปัจเจก ส่วนใหญ่มีอิสระในการทำงาน คือ สามารถกำหนดประเภทของงานและช่วงเวลาทำงานได้ มีระยะเวลาในการทำงานที่ชัดเจน แต่ทำทุกวัน แต่ไม่ได้ทำตลอดทั้งวัน สามารถใช้ชุดประสบการณ์ ทักษะที่สะสมอยู่ในตัวผู้สูงอายุแต่ละคนในการประกอบอาชีพ เพื่อหารายได้เสริมได้เช่นเดียวกัน

แนวทางการสร้างมูลค่าเพิ่มของผลิตภัณฑ์ชุมชนพบว่า กลุ่มผู้สูงอายุได้มีการวางแผนส่งเสริมการปลูกสมุนไพรในครอบครัว อาทิ ขิง ขมิ้น อัญชัน สะเล็ดพังพอน ตะไคร้หอม ฟักทะลายโจร และอื่นๆ โดยวางแผนระหว่างชุมชนและองค์กรปกครองท้องถิ่น เพื่อจัดตั้งกลุ่มวิสาหกิจชุมชน มีการแบ่งบทบาทการทำงานอย่างชัดเจน เน้นการประยุกต์ใช้วัตถุดิบหรือสมุนไพรภายในชุมชนด้วยการแปรรูปผลิตภัณฑ์จากสมุนไพรด้วยการสร้างมูลค่าเพิ่ม เพราะการสร้างมูลค่าเพิ่มทำให้เกิดการสร้างนวัตกรรมของสินค้าทาง การเกษตร (ทั้งจากผลิตผลเดิมและผลิตภัณฑ์ใหม่) ซึ่งในอนาคตอาจจะมีการตรวจสอบและกำหนดมาตรฐานสินค้า ตั้งแต่กรรมวิธี การผลิต การแปรรูป การเก็บรักษา การส่งมอบ ทั้งนี้รวมถึงผลิตผลพลอยได้ระหว่างการผลิต ซึ่งผลงานวิจัยมีความสัมพันธ์กับงานวิจัยของสุกัญญา หวันลำสีละ (2558) ที่สรุปว่าการรวมกลุ่มอาชีพเป็นการบูรณาการภูมิปัญญาและทรัพยากรท้องถิ่น เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการสร้างผลิตผลและผลิตภัณฑ์ที่มีมูลค่าเพิ่ม ตลอดจนส่งเสริมอาชีพที่เป็นประโยชน์ และนำไปสู่ความต้องการของผู้สูงอายุอย่างแท้จริง ผ่านการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องดังข้อคิดของสุภากร จันทวานิช (2531) กล่าวว่า การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เป็นการวิจัยที่นำแนวคิด 2 ประการมาผสมผสานกัน คือ การปฏิบัติการเป็นกิจกรรมที่โครงการที่เกี่ยวข้องจะต้องดำเนินการและเน้นการมีส่วนร่วม

ร่วม อันเป็นการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องของทุกฝ่ายที่เข้าร่วมกิจกรรมวิจัยในการวิเคราะห์สภาพปัญหาหรือสถานการณ์อันใดอันหนึ่ง แล้วร่วมในกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินการจนกระทั่งสิ้นสุดกิจกรรม

ตอบคำถามในการวิจัย

1. กิจกรรมที่หนุนเสริมกลุ่มผู้สูงอายุในโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลเวียง อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงรายที่ผ่านมามีความหลากหลาย เช่น การรวมกลุ่มตามความสนใจ กิจกรรมการสร้างอาชีพเสริมของโรงเรียนคนสามวัย (วัยเด็ก วัยรุ่นและวัยผู้สูงอายุ) ได้แก่ การทำผ้าเช็ดเท้า ผ้าถู การหล่อเทียน 12 ราศี การทำโคมไฟล้านนา การทำน้ำยาล้างจาน การทำดอกไม้ประดิษฐ์ การทำตุ๊กตาข้าวเปลือกและการทำเหรียญโปรยทานส่วน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนมีการทำกิจกรรมการตรวจสุขภาพผู้สูงอายุและการให้ความรู้เรื่องสุขภาพผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลเวียงมีกิจกรรมสนับสนุนงบประมาณ การแจกเบี้ยผู้สูงอายุ พาผู้สูงอายุศึกษาดูงานเพื่อเปิดโลกทัศน์ โดยกิจกรรมเหล่านี้ทำให้ผู้สูงอายุมีความสุข มีเครือข่ายการทำกิจกรรมและท้ายที่สุดทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

2. ความต้องการและการหาแนวทางการสร้างมูลค่าเพิ่มผลิตภัณฑ์ด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่นของกลุ่มผู้สูงอายุ ตำบลเวียง อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงรายเป็นไปในทิศทางในการเสริมสร้างรายได้เสริม ต้องการให้ตนเองมีสุขภาพกาย สุขภาพใจที่ดีและมีความสุขที่ได้ร่วมกันทำกิจกรรมให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและครอบครัว

สรุป

การวิจัยเรื่อง การสร้างมูลค่าเพิ่มผลิตภัณฑ์ด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่นของกลุ่มผู้สูงอายุ ตำบลเวียง อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงรายพบว่า สถานการณ์ของสมาชิกกลุ่มผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีสุขภาพค่อนข้างแข็งแรง เนื่องจากได้รับการตรวจสุขภาพจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และดูแลใส่ใจตนเองอย่างต่อเนื่อง มีกิจกรรมสนับสนุนกลุ่มผู้สูงอายุทุกวันพุธของแต่ละสัปดาห์จากหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เนื่องจากผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการรายได้เสริมและความรู้ในการประกอบอาชีพที่สามารถเลี้ยงตนเองได้ เน้นความสุขในการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มผ่านการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ร่วมแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพและสมุนไพรท้องถิ่น ส่วนแนวทางการสร้างมูลค่าเพิ่มของผลิตภัณฑ์ชุมชนพบว่ากลุ่มผู้สูงอายุได้มีการวางแผนส่งเสริมการปลูกสมุนไพรในครอบครัว โดยกลุ่มผู้สูงอายุได้วางแผนระหว่างชุมชนและเทศบาลตำบลเวียง เพื่อจัดตั้งกลุ่มวิสาหกิจชุมชน มีการแบ่งบทบาทการทำงานอย่างชัดเจน เน้นการประยุกต์ใช้วัตถุดิบภายในชุมชนด้วยการแปรรูปผลิตภัณฑ์จากสมุนไพร เช่น ไขมันสมุนไพร ผลิตภัณฑ์ยาหม่อง ลูกประคบและพืชมะขาม โดยมีบรรทัดฐานพัฒนามาจากภูมิปัญญาด้วยการบูรณาการจากทรัพยากรภายในชุมชน คือ ตะกร้าสานจากไม้ไผ่ ซึ่งเป็นนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ของกลุ่มผู้สูงอายุที่มาจากการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการทบทวนข้อเสนอเชิงนโยบายสาธารณะระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ระดับเครือข่าย และระดับจังหวัด เวทีนำเสนอ เวทีนโยบายสาธารณะร่วมกับภาคีสนับสนุนและหน่วยงานของรัฐ เวทีนำเสนอข้อเสนอเชิงนโยบายสาธารณะ เช่น สมัชชาสุขภาพจังหวัดและสภาเกษตรกร ควรมีการแสวงหารูปแบบจัดตั้งกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุอย่างเป็นรูปธรรม

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการต่อยอดการวิจัยครั้งต่อไปในประเด็นของรูปแบบอาชีพที่มีความยั่งยืนของผู้สูงอายุ เพราะจะได้หนุนเสริมระบบเศรษฐกิจชุมชนและควรมีการขยายผลไปยังพื้นที่อื่นๆ ที่มีบริบทใกล้เคียงกัน

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณคณะผู้บริหารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ที่ได้มีส่วนหนุนเสริมการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมและหน่วยงานสำนักงานส่งเสริมสุขภาพ (สสส.) ที่ได้สนับสนุนงบประมาณเพื่อแสวงหานวัตกรรมให้ชุมชนเกิดความยั่งยืนในครั้งนี้ ขอขอบคุณตัวแทนจากเทศบาลตำบลเวียง สมาชิกกลุ่มผู้สูงอายุที่สังกัดโรงเรียนสามวันที่เป็นอาสาสมัครมาร่วมเป็นหน่วยวิเคราะห์เพื่อทำการแลกเปลี่ยนความรู้ในด้านภูมิปัญญาในการสร้างมูลค่าเพิ่มผลิตภัณฑ์ ลำดับสุดท้ายขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกที่ร่วมกลั่นกรองผลงานวิจัยให้มีความสมบูรณ์

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
19 ธันวาคม 2560

เอกสารอ้างอิง

- กรมวิชาการ. (2538). *ฐานข้อมูลภูมิปัญญาท้องถิ่น*. Retrieved from: <https://www.pkt.go.th/wp-content/uploads>. ค้นเมื่อ 2560, มิถุนายน 23.
- กระทรวงสาธารณสุข. (2560). *ตัวชี้วัดผู้สูงอายุ ปี 2560*. Retrieved from: http://www.anamai.moph.go.th/ewtadmin/ewt/juthamas2012/ebook_print.php?ebook_id=B0008
- เจริญญา วงษ์พรหม ธนะจักร เย็นบำรุง ศิริบุญ จงวุฒิเวทย์ มาชะสิริ เขาวกุลและสนธยา มณีรัตน์. (2558). *กลไกการส่งเสริมการมีงานทำของผู้สูงอายุที่เป็นแรงงานนอกระบบ*. ขอนแก่น: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- จารีรัตน์ ประแก้ว และคณะ. (2542). *ภูมิปัญญาในวิถีชีวิตท้องถิ่นบุรีรัมย์. วารสารทางวิชาการราชภัฏบุรีรัมย์. ฉบับปฐมฤกษ์. บุรีรัมย์: มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.*
- เทศบาลตำบลเวียง. (2560). *ข้อมูลจาก RECAP และ TCNAP ของเทศบาลตำบลเวียง. อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย*
- นันทยา อธิธิชนันธร. (2559). *แนวทางการสร้างอาชีพเพื่อเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจให้กับผู้สูงอายุในจังหวัดศรีสะเกษ. วารสารปัญญาภิวัฒน์. 8(1), (มกราคม – เมษายน), 111-121.*
- นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. (2546). *การมีส่วนร่วม หลักการพื้นฐาน เทคนิคและกรณีตัวอย่าง*. กรุงเทพฯ: 598 Print.
- นันทสาร สีสลับ และคณะ. (2541). *แนวทางการส่งเสริมภูมิปัญญาไทยในการจัดการศึกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- รุ่ง แก้วแดง. (2542). *การนำภูมิปัญญาไทยเข้าระบบสู่การศึกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- สมพงษ์ แก้วมา. (2560). *วิทยากรศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน; ประชาชนชุมชน, สัมภาษณ์ วันที่ 23 พฤศจิกายน 2560*
- สุกัญญา หวันลำไสี. (2558). *แนวทางการส่งเสริมอาชีพสำหรับผู้สูงอายุเทศบาลตำบลบ้านไร่ อำเภอ หาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. การประชุมมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 5 วันที่ 16 พฤษภาคม 2557 จังหวัดสงขลา.*
- สุภากร จันทวานิช. (2531). *การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรพินท์ สฟโซคชัย. (2550). *หลักการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)
- Cohen, J. M., & Uphoff, N. T. (1981). *Rural Development Participation : Concept and Measures for Project Design Implementation and Evaluation*. New York: Rural Development Committee Center for International Studies, Cornell University.
- Reeder, W. W. (1974). *Some Aspects of The Informal Social Participation of Farm Families in New York State*. (Doctoral dissertation, Department of Rural Sociology, Cornell University)

แนวทางพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนเพื่อแก้ปัญหาภาคการเกษตรชุมชนหลวงใต้ อำเภองาว
จังหวัดลำปาง
COMMUNITY PRODUCT DEVELOPMENT GUIDELINES FOR SOLVING THE PROBLEMS
OF LUANG TAI AGRICULTURAL COMMUNITY, NGOA DISTRICT IN LAMPANG
PROVINCE

ขจรศักดิ์ วงศ์วิราช, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง¹
บุญทวรรณ วิงวอน, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง²
ชญ์พัชร์ แพงแขง, เทศบาลตำบลเวียงใต้,³
Email: Aj.koorpai@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนเพื่อแก้ปัญหาภาคการเกษตรของชุมชนในพื้นที่เทศบาลตำบลหลวงใต้ อ.งาว จ.ลำปาง โดยศึกษาด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสัมภาษณ์ และใช้เทคนิคการประชุมกลุ่มย่อย การเสวนา การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือเกษตรกรผู้ปลูกหอมและสมาชิกวิสาหกิจชุมชนผู้ปลูกหอมในพื้นที่ชุมชนเทศบาลตำบลหลวงใต้ อำเภองาว จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า เกษตรกรในพื้นที่ชุมชนตำบลหลวงใต้มีการเพาะปลูกพืชหลักคือข้าวและพืชสวนคือหอมซึ่งดำเนินการเพาะปลูกหลังการเก็บเกี่ยวข้าว เนื่องจากสภาพพื้นที่และภูมิประเทศเอื้อต่อการเพาะปลูก มีการรวมกลุ่มวิสาหกิจชุมชนเกษตรกรปลูกหอม และจำหน่ายหอมสดแก่พ่อค้าทั้งในพื้นที่และต่างพื้นที่ โดยมีต้นทุนในการผลิตสูงและหาราคาหอมตกต่ำมักเกิดภาวะการขาดทุนและเกิดหนี้สินภาคการเกษตรตามมา

สำหรับแนวทางในการลดภาระหนี้สินภาคการเกษตรภายใต้การพัฒนาผลิตภัณฑ์จากผลผลิตทางการเกษตรนั้น เกษตรกรควรมีการดำเนินกิจกรรมในลักษณะของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนอย่างเป็นรูปธรรม มีการจัดการภายในกลุ่มอย่างชัดเจน มีการวางแผนในการสร้างและพัฒนาผลิตภัณฑ์อันเกิดจากผลผลิตทางการเกษตรคือหอมกระเทียมโดยมีการวางแผนในการจัดการปัจจัยในการผลิต การเรียนรู้ทางด้านความต้องการของผู้บริโภค ความต้องการทางการตลาดเพื่อนำไปสู่การผลิตสินค้า มาตรฐานการผลิต โดยสามารถจัดสรรปัจจัยในการผลิตจากผลผลิตที่จำหน่ายตามปกติ แต่นำผลผลิตที่มีคุณลักษณะพิเศษมาแปรรูปเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มและเป็นผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรอื่นนำไปสู่การเพิ่มช่องทางของรายได้สามารถลดปัญหานี้สินภาคการเกษตรภายในชุมชน

คำสำคัญ: พัฒนาผลิตภัณฑ์, หนี้สินภาคการเกษตร, เกษตรกร

ABSTRACT

The study aimed to propose the community product development guidelines for solving the problems of Luang Tai Agricultural Community, Ngoa District in Lampang Province by qualitative research methodology. The data were gathered by interview form and the techniques of small group meetings, talk including in-depth interviews. Agriculturists who have planted garlies and who

¹ อาจารย์สาขาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

² ประธานหลักสูตร ปร.ด.สาขาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

³ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน, เทศบาลตำบลเวียงใต้ อำเภองาว

have been the members of Luang Tai Agricultural Community Enterprise, Ngoa District in Lampang District were acted as the samples groups. The findings revealed that Luang Tai Community agriculturists have planted rice as the main crop and garlics as horticultural crop for economic crops. They are cultivated after rice harvest because of the suitable conditions of land and terrain. Then, they group as the agricultural community enterprise of garlics and sell fresh garlics to merchants in the area and different areas. However, the cost is high and in case of the low price of shallots; consequently, it usually leads to agricultural lost and debts.

The guidelines in decreasing agricultural debts and agricultural problems in accordance with agricultural product development are the agriculturists should process the activities as the concrete community enterprise, have obvious management in groups, have plan in creating and developing products from agriculture like garlic by setting it as the production factor. Moreover, the agriculturists should learn about the consumer needs and market needs leading to the production and production standard by allocate the production factor from the normal products. Contrastively, they should process the special condition to bring to the added value and agricultural products leading to the increase of income and can reduce the agricultural debts in the community

Keywords: Product Development, Agricultural Debts, Agriculturists

บทนำ

ปัจจุบันภาคการเกษตรของประเทศไทยมีผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศประมาณร้อยละ 10 และตั้งแต่ปี พ.ศ.2544 รัฐบาลไทยมุ่งส่งเสริมการเกษตรอินทรีย์ โดยมีแนวคิดพื้นฐานของเกษตรอินทรีย์ คือการบริหารจัดการการผลิตทางการเกษตรแบบองค์รวมที่ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและระบบนิเวศการเกษตร โดยการฟื้นฟูความอุดมสมบูรณ์ของดิน การรักษาน้ำให้สะอาด และการฟื้นฟูความหลากหลายทางชีวภาพของฟาร์ม (วิริยะ คล้ายแดง, 2549) รวมทั้งการให้ความสำคัญกับเกษตรกรผู้ผลิตและชุมชนท้องถิ่นโดยการสร้างความมั่นคงในการทำการเกษตรสำหรับเกษตรกรตลอดจนอนุรักษ์ และฟื้นฟูวิถีชีวิตของชุมชนเกษตรกรรม วิธีการผลิตของเกษตรอินทรีย์เป็นวิธีการผลิตที่เกษตรกรต้องอ่อนน้อมและเรียนรู้ในการตัดแปลงการผลิตของตนให้เข้ากับวิถีธรรมชาติอาศัยกลไกธรรมชาติเพื่อทำการเกษตร และด้วยความต้องการทางด้านผลผลิตและรายได้อันเกิดจากการผลิตพืชผลทางการเกษตรในปัจจุบันทำให้เกษตรกรเริ่มมีการใช้สารเคมี และปุ๋ยเพิ่มมากขึ้นหรือแม้กระทั่งการเพิ่มพื้นที่เพาะปลูกเพื่อมุ่งหวังผลผลิตที่มีปริมาณมากขึ้นและคาดการณ์ว่าผลผลิตจะให้กำไรดี ซึ่งในการชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการทำเกษตรอินทรีย์ที่ส่งผลทางบวกแก่เกษตรกรและผู้บริโภคมากขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ในการสร้างความตระหนักให้แก่เกษตรกรให้หันมาทำเกษตรอินทรีย์ (ณัฐนันท์ วิริยะวิทย์, 2560) ซึ่งการทำเกษตรอินทรีย์ในพื้นที่เพาะปลูกนั้นทำให้ต้นทุนในการผลิตพืชผลทางการเกษตรเพิ่มขึ้นและสามารถจำหน่ายและได้กำไร โดยภายหลังจากการผลิตและการจำหน่ายมีเกษตรกรบางรายมีปัญหาหนี้สินอันเกิดจากการสินค้าราคาตกต่ำและเป็นปัญหานี้สินสละสมในภาคการเกษตรและครัวเรือนตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันโดยเฉพาะอย่างยิ่งตั้งแต่ปี 2540 เป็นต้นมา (มูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2558) ซึ่งทำให้เกษตรกรซึ่งเป็นอาชีพพื้นฐานของสังคมไทยที่สืบทอดกันมาอย่างยาวนานตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และยังเป็นว่าเป็นอุตสาหกรรมต้นน้ำให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในฐานะผู้จัดหาวัตถุดิบหรือปัจจัยในการผลิตสินค้าสู่ผู้บริโภคประสบปัญหาอย่างต่อเนื่อง

ชุมชนในพื้นที่เทศบาลตำบลหลวงใต้ อ.งาว จ.ลำปาง เป็นพื้นที่หนึ่งที่ประชาชนในพื้นที่ยึดถืออาชีพเกษตรกรรมเป็นอาชีพหลัก โดยมีหอมเป็นพืชเศรษฐกิจของพื้นที่ที่ประชาชนในชุมชนดำเนินการเพาะปลูกและจำหน่ายเป็นหลักนอกเหนือจากการปลูกข้าวเพื่อการบริโภคและจำหน่ายบางส่วน จากการจัดเวทีเสวนาเพื่อวิเคราะห์ปัญหาเชิงพื้นที่ภาคการเกษตรพบว่าปัญหาภาคการเกษตรที่เกิดขึ้นของชุมชนในพื้นที่เทศบาลตำบลหลวงใต้ อ.งาว จ.ลำปาง ไม่แตกต่างไปจากปัญหาของผู้ผลิตสินค้าทางการเกษตรอื่นมากนัก อาทิ ปัญหาการใช้สารเคมีในแปลงเกษตรกรรม ปัญหาศัตรูพืช ปัญหาสินค้าภาคการเกษตรล้นตลาด ปัญหาราคาสินค้าตกต่ำจนนำไปสู่ปัญหาหนี้สิน ภาคการเกษตรในแต่ละครัวเรือน นอกจากนี้พิจารณาบริบททางลักษณะภูมิศาสตร์และการประกอบอาชีพในชุมชนพบว่าในพื้นที่ของชุมชนในพื้นที่เทศบาลตำบลหลวงใต้ อ.งาว จ.ลำปาง มีจุดเด่นคือเป็นพื้นที่ผลิตหอมที่มีจำนวนมากที่สุดพื้นที่หนึ่งในจังหวัดลำปาง และในภาคเหนือ และจากการร่วมกันพิจารณาของคนในชุมชนพบว่ามีความต้องการ ในการพัฒนาศักยภาพของเกษตรกรผ่านการ

สร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่หอมซึ่งเป็นผลผลิตทางการเกษตรของชุมชนที่สามารถช่วยลดหรือแก้ไขปัญหานี้สินค้าการเกษตรได้ จากประเด็นปัญหาดังกล่าวจึงนำไปสู่การศึกษาแนวทางพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนเพื่อแก้ปัญหาการค้าการเกษตรชุมชนหลวงได้ อ.จ.จ.ลำปาง

วัตถุประสงค์

เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนเพื่อแก้ปัญหาการค้าการเกษตรของชุมชนในพื้นที่เทศบาลตำบลหลวงใต้ อำเภอลำปาง จังหวัดลำปาง

คำถามการวิจัย

“แนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนเพื่อแก้ปัญหาการค้าการเกษตรของชุมชนในพื้นที่เทศบาลตำบลหลวงใต้ อำเภอลำปาง จังหวัดลำปาง เป็นอย่างไร”

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการทบทวนหลักการ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องอันนำไปสู่การพัฒนากรอบกระบวนการและกรอบแนวคิดการวิจัยเพื่อดำเนินการวิจัยสู่การตอบโจทย์และวัตถุประสงค์การวิจัย โดยมีการทบทวนวรรณกรรมในเนื้อหาต่างๆ ดังนี้

การมีส่วนร่วม

การดำเนินกิจกรรมหรือการบริหารจัดการในปัจจุบัน ได้มีการนำเสนอแนวคิดในการดำเนินงานการมีส่วนร่วม (participatory) เพื่อให้เกิดความร่วมมือของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก ซึ่งจากแนวคิดในการดำเนินงานภายใต้กระบวนการแบบมีส่วนร่วม มีผู้นำเสนอความหมายของการมีส่วนร่วมไว้อย่างหลากหลายดังนี้

Erwin (1976) ได้นำเสนอการพัฒนาแบบมีส่วนร่วม คือ การที่ประชาชนได้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินการพัฒนา การคิด การตัดสินใจ และแก้ปัญหาของตนเองโดยเน้นการมีส่วนร่วม รวมทั้งการใช้ความคิดสร้างสรรค์ ความชำนาญของประชาชนในการแก้ไขปัญหาด้วยกัน

Cohen and Uphoff (1981) กล่าวถึงการมีส่วนร่วมว่า การมีส่วนร่วมโดยทั่วไปแล้วการตัดสินใจไม่ได้เป็นการตัดสินใจเพียงคนเดียวแต่ควบคู่ไปกับการตัดสินใจในขั้นตอนของการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับประชาชนซึ่งเป็นผู้รับผลประโยชน์ ซึ่งแนวคิดการมีส่วนร่วมมี 4 ขั้นตอน คือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล

Putti (1987) กล่าวถึงความหมายของการมีส่วนร่วม หมายถึง ฐานของกิจกรรมที่ส่งผลให้การบริหารจัดการมีลักษณะกว้าง ซึ่งจะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมและขยายไปสู่การปฏิบัติงานในระดับต่างๆ ขององค์การ

จากนิยามของการมีส่วนร่วมสามารถสรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมหมายถึงแนวทางในการดำเนินงานของบุคลากรทั้งภายในและภายนอกซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีแนวทาง 4 ด้านคือ การร่วมคิดและตัดสินใจ การร่วมรับผิดชอบในผลประโยชน์ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติและการมีส่วนร่วมในการประเมินผล

นอกจากนี้เสถียร จิวานิช, สันทัต เสริมศรี และมาณี ไชยธีรานวัฒน์ศิริ (2553) ได้นำเสนอลักษณะของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานของภาครัฐซึ่งรูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนสามารถดำเนินการในหลากหลายรูปแบบ ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมในการรับรู้ข่าวสาร การมีส่วนร่วมในการปรึกษาหารือ รูปแบบของการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ รูปแบบในการร่วมตัดสินใจและรูปแบบของกลไกการใช้ข้อบังคับหรือระเบียบปฏิบัติ

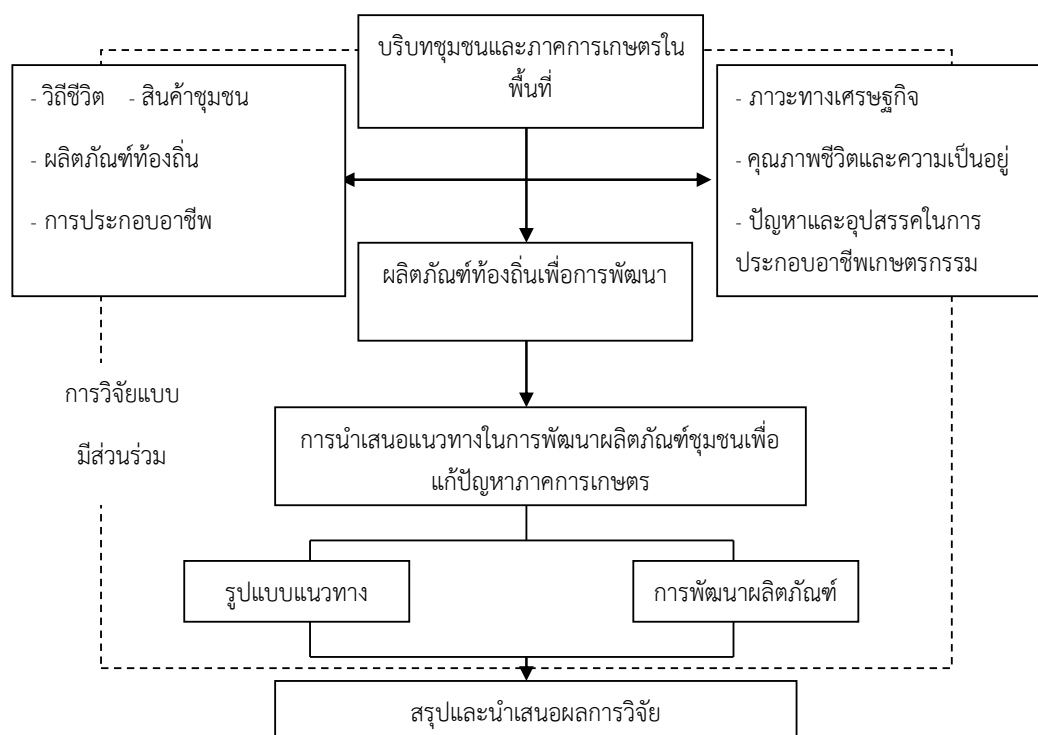
ดังนั้นจากการนำเสนอานิยามและแนวคิดของการมีส่วนร่วมจะเห็นได้ว่า การมีส่วนร่วมเป็นแนวทางในการปฏิบัติของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานขององค์การ ชุมชน เพื่อให้การดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์ชุมชนรวมทั้งแนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของชุมชนพบว่ามีการศึกษาอย่างหลากหลาย อาทิ ทิชากร เกสรบัว (2556) ทำการศึกษาแนวทางพัฒนาสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์เพื่อการส่งออกในตลาดอาเซียน พบว่า ในการพัฒนาสินค้าเพื่อตอบสนองต่อตลาดการค้าระหว่างประเทศในกลุ่มอาเซียนนั้นผู้ประกอบการควรมีการพัฒนาสินค้าให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคในแต่ละประเทศโดยเฉพาะประเทศที่มีกำลังซื้อสูงรวมทั้งการจัดการเรื่องคุณภาพ ราคาและการพัฒนาบรรจุภัณฑ์ที่เหมาะสมและมีมูลค่าเพิ่ม ส่วนประเทศที่มีกำลังซื้อน้อยควรมีการแสดงให้เห็นให้ผู้บริโภคเกิดการรับรู้ถึงคุณค่าและประโยชน์ของผลิตภัณฑ์เป็นหลัก

จิตพันธ์ จันทร์หอม (2559) ได้ศึกษาการพัฒนาผลิตภัณฑ์ผ้าทอภูมิปัญญาของชาวไทยทรงดำในภูมิภาคตะวันตกของประเทศไทย โดยพบว่า ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์นั้นนอกจากการตอบสนองความต้องการของลูกค้าแล้วการบูรณาการองค์ความรู้ของชุมชน พื้นบ้านเข้ากับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทำให้เกิดการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

ธีรพงษ์ เทพกรณ์ (2556) ศึกษาการพัฒนาผลิตภัณฑ์น้ำพริกน้ำเมี่ยงคั่วของชุมชนบ้านผาแดง ต.ป่าแป๋ อ.แม่แตง จ.เชียงใหม่ โดยพบว่า การพัฒนาผลิตภัณฑ์น้ำพริกน้ำเมี่ยงซึ่งมีที่มาจากภูมิปัญญาของบรรพบุรุษ และเมื่อมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จึงเกิดการพัฒนาส่วนประกอบของน้ำพริกน้ำเมี่ยงอันนำไปสู่การพัฒนาผลิตภัณฑ์ของชุมชนเพื่อใช้ในการสร้างรายได้ให้แก่คนในชุมชนอีกทางหนึ่ง



ภาพที่ 1 กรอบกระบวนการในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยแนวทางพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนเพื่อแก้ปัญหาภาคการเกษตรชุมชนหลวงใต้ อ.งาว จ.ลำปาง เป็นการวิจัยที่ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพโดยผู้วิจัยได้กำหนดกรอบกระบวนการในการวิจัยดังภาพที่ 1 ซึ่งมีการกำหนดกรอบในการศึกษาดังนี้

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาในที่นี้คือเกษตรกรผู้ปลูกหอมกระเทียมในพื้นที่เขตเทศบาลตำบลหลวงใต้ อ.งาว จ.ลำปาง โดยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือกลุ่มผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนหอม ต.หลวงใต้ อ.งาว จ.ลำปางโดยใช้เทคนิคและวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) ไปที่เกษตรกรผู้ปลูกหอมและสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนหอมในพื้นที่เทศบาลตำบลหลวงใต้ อ.งาว จ.ลำปาง

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

1. ข้อมูลที่ได้จากเอกสาร คือข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพด้านการเกษตร (RECAP/TCNAP) และข้อมูลมูลค่าทางเศรษฐกิจทางด้านการเกษตรและกรปลูกหอมในพื้นที่

2. ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม โดยการดำเนินการใช้เครื่องมือการวิจัยเชิงคุณภาพ ในการแสวงหาข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสัมภาษณ์ โดยกำหนดเป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างที่กำหนดประเด็นและข้อคำถามที่ต้องการและตอบโดยทฤษฎีประสงค์และคำถามในการวิจัย รวมทั้งคำถามเชิงต่อยอดที่เกิดขึ้นระหว่างการสัมภาษณ์เพื่อขยายผลของเนื้อหาและผลการศึกษาให้

ได้ข้อมูลเพิ่มมากขึ้น โดยการสัมภาษณ์ใช้ทั้งการสัมภาษณ์ด้วยการนัดหมายก่อนล่วงหน้า และการสัมภาษณ์เฉพาะหน้าเมื่อเกิดประเด็นที่น่าสนใจ

2. เวทีระดมความคิดเห็น/การประชุมกลุ่มย่อย ใช้ในการดำเนินการเพื่อให้ได้ข้อมูล ข้อสรุป ข้อเสนอแนะที่เป็นความเห็นร่วมกันของกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่โดยกำหนดประเด็นและจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนในการจัดเวทีและการประชุมกลุ่มย่อยในแต่ละครั้ง

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือผู้วิจัยได้กำหนดให้ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงเชิงเนื้อหาของแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างและนำไปปรับแก้ก่อนนำไปใช้ในการรวบรวมข้อมูล รวมทั้งการตรวจสอบข้อมูลและผลการวิจัยแบบสามเส้าระหว่างและหลังการรวบรวมข้อมูลเพื่อเป็นการตรวจสอบข้อมูลก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

เทคนิคและวิธีการเก็บข้อมูล

ในการดำเนินการวิจัยด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้เทคนิคบัตรคำ การนำเสนอประเด็นและการแสดงความคิดเห็นในการจัดเวทีเสวนาและประชุมกลุ่มย่อย รวมทั้งการสังเกตการณ์ผู้เข้าร่วมเวที เพื่อร่วมนำมาวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งการสัมภาษณ์เชิงลึกกับแหล่งข้อมูลสำคัญ (key person) ในประเด็นที่น่าสนใจและสามารถให้ข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ผลการวิจัยที่สามารถตอบวัตถุประสงค์และคำถามในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

เนื่องด้วยการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยเน้นกระบวนการแบบมีส่วนร่วมดังนั้นในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยมุ่งใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (content analysis) ในการวิเคราะห์โดยเชื่อมโยงกับคำถามการวิจัย และวัตถุประสงค์การวิจัย

ผลการวิจัย

ในการรวบรวมข้อมูลการวิจัยและนำเสนอผลการวิจัยในบทความนี้เป็นการนำเสนอผลการศึกษาเพียงส่วนหนึ่งในระหว่าง การดำเนินโครงการวิจัยซึ่งยังคงมีประเด็นและกระบวนการวิจัยอยู่บางส่วน โดยจากกรอบกระบวนการวิจัยซึ่งกำหนดแนวทางในการรวบรวมข้อมูลและประเด็นเนื้อหาในการศึกษาวิจัยอันนำไปสู่ผลการวิจัยนั้น ผู้วิจัยสามารถนำเสนอผลการวิจัยตามประเด็นดังนี้

บริบทเชิงพื้นที่

จากการใช้เครื่องมือการวิจัยเชิงคุณภาพและเทคนิคการรวบรวมข้อมูลการประกอบอาชีพภาคการเกษตรของเกษตรกรในพื้นที่ชุมชนหลวงใต้ ต.หลวงใต้ อ.งาว จ.ลำปาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลหลวงใต้ ต.หลวงใต้ อ.งาว จ.ลำปางซึ่งมีข้อมูลที่ถูกนำเสนอผ่านเวทีเสวนาและการสัมภาษณ์ผู้นำชุมชนในพื้นที่คือ รองนายกเทศมนตรีตำบลหลวงใต้ และประธานกลุ่มวิสาหกิจชุมชนเกษตรกรผู้ปลูกกระเทียม พบว่าในพื้นที่ของอำเภองาวมีการดำเนินการในภาคการเกษตรคือการเพาะปลูกข้าวเป็นพืชหลักแต่เป็นการปลูกเพื่อการบริโภคในครัวเรือนและจำหน่ายบางส่วนซึ่งเกษตรกรจะมีการประมาณการบริโภคด้วยประสบการณ์ของตนเอง กล่าวคือ แต่ละครัวเรือนจะรู้ว่าในแต่ละปีจะบริโภคข้าวโดยประมาณเท่าใดและจะมีการประมาณการพื้นที่และจำนวนในการเพาะปลูกเพื่อให้เพียงพอต่อการบริโภคในแต่ละปี ทั้งนี้หากเกษตรกรรายใดที่มีพื้นที่สำหรับการเพาะปลูกอีกก็จะมีกาเพาะปลูกข้าวเพื่อนำไปจำหน่าย โดยมีพฤติกรรมต่างๆ ไม่ต่างไปจากเกษตรกรทั่วไปคือ เริ่มมีการใช้เครื่องทุ่นแรงในการเพาะปลูกเพิ่มมากขึ้น มีการใช้สารเคมีเข้ามาช่วยในกระบวนการผลิต การใช้ปุ๋ยเคมีในการเพาะปลูก และการจำหน่ายให้แก่พ่อค้าคนกลางหรือโรงสีทั่วไปตามราคาที่เสนอโดยพ่อค้าคนกลางหรือที่เรียกว่าราคาในท้องตลาด

ทั้งนั้นนอกฤดูทำนา เกษตรกรในพื้นที่จะมีการเพาะปลูกพืชไร่พืชสวนซึ่งส่วนใหญ่ในพื้นที่ทั้งหมดมักจะปลูกหอมหรือกระเทียม อันเนื่องจากพื้นที่ทางการเกษตรของชุมชนในเขตเทศบาลตำบลหลวงใต้หรือแม้กระทั่งในพื้นที่ต่างๆ ของตำบลหลวงใต้ เป็นพื้นที่ชุ่มน้ำคือมีแม่น้ำหลักและแม่น้ำสาขาไหลผ่าน รวมทั้งในบางพื้นที่ก็มีน้ำหลากจากภูเขาในบางฤดู ดังนั้นเกษตรกรจึงมีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงการเพาะปลูกพืชสวนพืชไร่จนมีการปลูกหอมหรือกระเทียมในปัจจุบัน และในพื้นที่บ้านของประชาชนในพื้นที่เกือบทุกหลังคาเรือนจะมีอาคารหรือพื้นที่สำหรับการเก็บรักษากระเทียมภายหลังการเก็บเกี่ยวอยู่เกือบทุกหลังคาเรือนเนื่องจากจำนวนผลผลิตในแต่ละปีมีจำนวนมาก บางหลังจะมีการนำมาแขวนไว้เพื่อให้หอมแห้งหรือเก็บไว้จนคิดว่าราคาที่ขายจะได้กำไร ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 พื้นที่จัดเก็บหอมของประชาชนและแปลงปลูกหอมในพื้นที่ชุมชนหลวงใต้

ปัญหาและอุปสรรคภายในชุมชน

จากการนำเสนอผ่านเวทีระดมความคิดเห็นทางด้านการปัญหาและอุปสรรคอันนำไปสู่หนี้สินภาคการเกษตรของประชาชนในชุมชนหลวงใต้ และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับผู้เข้าร่วมเวทีพบว่า ประชาชนในพื้นที่ชุมชนหลวงใต้โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่อยู่ในภาคการเกษตรและปลูกพืชเศรษฐกิจ มีปัญหาหลักคือปัญหาหนี้สินภาคการเกษตร ปัญหาการใช้สารเคมีในพื้นที่การเกษตร โดยปัญหาดังกล่าวนำไปสู่ปัญหานี้สื่อนทางการเกษตร กล่าวคือ ปัจจัยในการผลิตหรือการเพาะปลูกทั้งในส่วนของ เครื่องจักร อุปกรณ์เครื่องมือเพื่อช่วยในการผลิต เช่น รถไถขนาดใหญ่ รถไถเดินตามทั้งซื้อและจ้างไถพรวน ค่าแรงในการเพาะปลูก การบำรุงรักษาที่ต้องใช้สารเคมีปุ๋ยเคมี และการเก็บเกี่ยวผลผลิตที่จำเป็นต้องมีค่าจ้างแรงงาน ล้วนเป็นปัจจัยอันนำไปสู่ต้นทุนทางการผลิตที่สูงเพิ่มมากขึ้น ซึ่งเมื่อจำหน่ายและราคาผลผลิตตกต่ำทำให้เกิดภาวะขาดทุนซึ่งจำนวนพื้นที่และเงินลงทุนในการเพาะปลูกแต่ละครั้งมีจำนวนมากแต่ขึ้นอยู่กับแต่ละครัวเรือนมีพื้นที่ในการเพาะปลูกเท่าใด และหากเกิดปัญหาจากทุนมักจะเกิดปัญหานี้หนี้สินภาคครัวเรือนตามมา และปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกษตรกรไม่ทราบสถานะหรือวางแผนการผลิตจนเกิดปัญหาการเป็นหนี้สินภาคการเกษตรมาจากการขาดการทำบัญชีภาคการเกษตรและการจัดการผลผลิตที่ล้มเหลวในแต่ละปีอย่างเป็นรูปธรรม

จากสถานการณ์ดังกล่าวภายในชุมชนได้มีแนวคิดในการแก้ปัญหาผลผลิตล้นตลาดด้วยการจัดตั้งและรวมกลุ่มเป็นวิสาหกิจชุมชนเกษตรผู้ปลูกกระเทียม โดยได้รับการสนับสนุนจากเทศบาลตำบลหลวงใต้ทั้งทางด้านองค์ความรู้ กระบวนการแปรรูป แต่ทว่าจากการสังเกตการณ์และการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า การรวมกลุ่มเพื่อประกอบการดังกล่าวยังเป็นการรวมกลุ่มในเชิงนามธรรมเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ กลุ่มยังไม่มีแนวทางหรือทิศทางในการนำผลผลิตภาคการเกษตร คือหอม มาดำเนินการในการแปรรูปหรือสร้างมูลค่าเพิ่มแปรรูปผลิตภัณฑ์เพื่อออกสู่ตลาด หากแต่ได้มีการดำเนินการในลักษณะการรวมกลุ่มเพื่อเลื่อนไหลผลผลิตในการจำหน่ายเป็นผลผลิตทางการเกษตรจากกลุ่มสมาชิก การสร้างอำนาจในการต่อรองพ่อค้าคนกลางซึ่งยังไม่ได้ผลเท่าที่ควร ทั้งนี้ส่วนหนึ่งที่กลุ่มไม่สามารถดำเนินการในการแปรรูป พัฒนาผลิตภัณฑ์จากกระเทียมได้นั้นเนื่องมาจากการขับเคลื่อนกระบวนการทำงานของกลุ่มเอง และองค์ความรู้ในการแปรรูป การส่งเสริมการตลาดและการพัฒนาผลิตภัณฑ์สินค้าแปรรูปจากกระเทียมจึงเป็นจุดอ่อนที่ทำให้กลุ่มไม่สามารถดำเนินการตามเป้าหมายของกลุ่มและช่วยแก้ปัญหาหนี้สินภาคการเกษตรของสมาชิกกลุ่มได้อย่างเป็นรูปธรรม

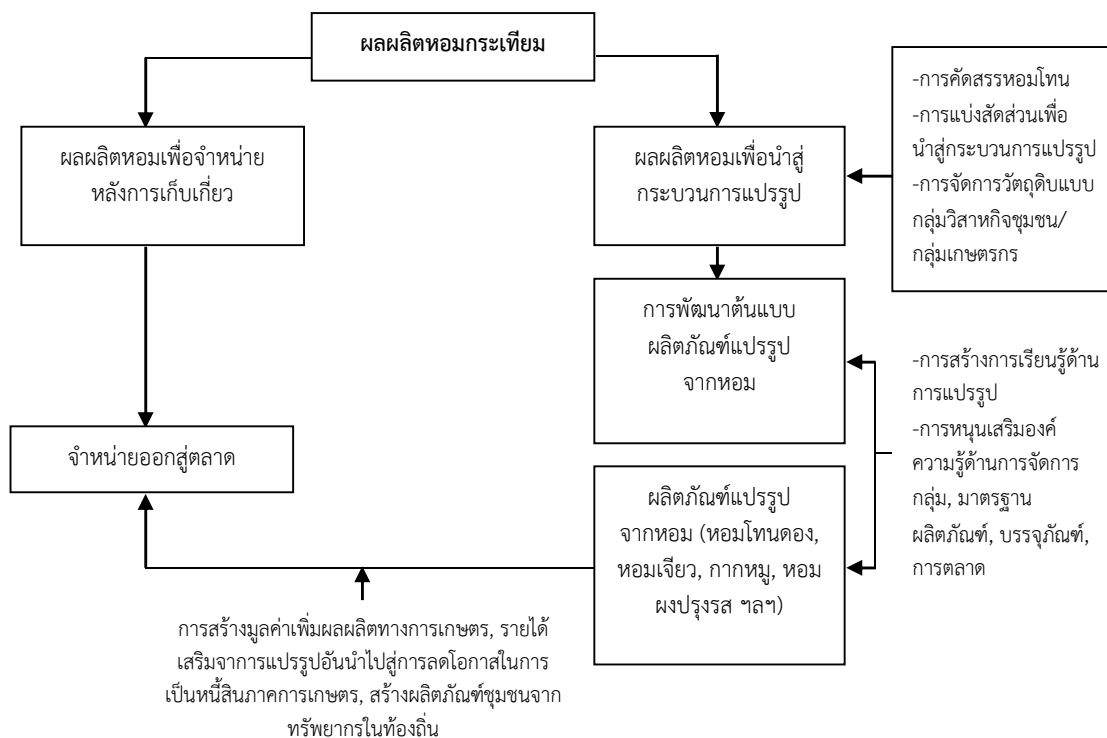


ภาพที่ 3 เวทีเสวนาและการสัมภาษณ์ประธานวิสาหกิจชุมชนเกษตรผู้ปลูกหอม

แนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์

จากผลผลิตทางการเกษตรคือหอม ซึ่งเป็นพืชเศรษฐกิจหลักของประชาชนในพื้นที่ทางการเกษตรของชุมชนหลวงใต้ และปัญหาด้านทุนการผลิตที่เพิ่มสูงขึ้นจากการใช้ปัจจัยในการผลิตอันนำไปสู่ปัญหานี้สันนิษฐานการเกษตรในครัวเรือนนั้น จากการนำเสนอข้อมูลผ่านเวทีเสวนาและการระดมความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งในส่วนของเทศบาลตำบลหลวงใต้ ในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีพันธกิจในการส่งเสริม พัฒนาชุมชนและพื้นที่ รวมทั้งนักวิชาการจากสถาบันการศึกษา ผู้นำชุมชน ผู้ประกอบการและเกษตรกรในพื้นที่ซึ่งต่างให้ความสำคัญในการพัฒนาและสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผลผลิตทางการเกษตรในพื้นที่ โดยแนวทางอันนำไปสู่การพัฒนาผลผลิตทางการเกษตรเพื่อเป็นผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรโดยเฉพาะอย่างยิ่งหอมหรือกระเทียม จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ในพื้นที่ในภูมิปัญญาและฐานความรู้ในการแปรรูปกระเทียมซึ่งสามารถต่อยอดภูมิปัญญาสู่การพัฒนาผลิตภัณฑ์ได้คือ การนำหอมหรือกระเทียมไปแปรรูปเป็นเครื่องปรุง เช่น หอมเจียวหรือทำกากหมูสำหรับปรุงในอาหารประเภทเส้น คือ ก๋วยเตี๋ยว เย็นตาโฟ ขนมนจีน เป็นต้น การทำหอมดองจากหอมโหนดินในพื้นที่ที่มีจำนวนหอมโหนดินค่อนข้างมากแต่ด้วยกระบวนการเก็บเกี่ยวและการจำหน่ายหอมหลังการเก็บเกี่ยวให้แก่พ่อค้าคนกลางทันทีจึงทำให้หอมโหนดินไม่สามารถนำมาแปรรูปและสร้างมูลค่าเพิ่มได้ทั้งๆ ที่มีราคาแพงกว่าหอมทั่วไปในท้องตลาดและมักจะมียอดค่าสูงหากนำมาแปรรูป รวมทั้งการแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์อื่นๆตามความเหมาะสมและความต้องการของท้องตลาด

จากศักยภาพทางภูมิปัญญาดั้งเดิมของคนในชุมชนและจำนวนผลผลิตหอม คุณลักษณะของหอมโหนดินที่มีจำนวนมาก ทำให้เกิดจุดเด่นของชุมชนในการนำไปสู่การพัฒนาผลิตภัณฑ์ของหอมเพื่อสร้างผลผลิตทางการเกษตรขึ้นมา รวมทั้งความต้องการในการบริโภคหอมแปรรูปโดยเฉพาะอย่างยิ่งจากผู้ประกอบการร้านก๋วยเตี๋ยวทั้งในพื้นที่และนอกพื้นที่จากการสอบถามและศึกษาจากผู้ประกอบการพบว่า ยังไม่มีสินค้าแปรรูปจากหอมที่อยู่ในพื้นที่ในจำหน่ายเพื่อเป็นเครื่องปรุงแต่อย่างใด รวมทั้งความต้องการของร้านที่มีต่อหอมเจียวหรือกากหมู ยังมีความต้องการจำนวนมากและต่อเนื่อง รวมทั้งร้านขายของฝากของที่ระลึกที่จำหน่ายหอมโหนดินดองให้ข้อมูลถึงความต้องการของลูกค้าพบว่า ลูกค้ามีความต้องการสูงเนื่องจากสามารถนำไปเป็นของที่ระลึกได้ และหอมโหนดินมีเอกลักษณ์ของรสชาติที่แตกต่างจากหอมทั่วไป ดังนั้นจึงทำให้ราคาหอมโหนดินดองสูงกว่าหอมดองทั่วไป ทั้งนี้แนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์จากปัญหาอุปสรรค จุดอ่อนและจุดแข็ง จุดอ่อนของเกษตรกรผู้ปลูกหอมกระเทียม และกลุ่มวิสาหกิจชุมชนเกษตรกรผู้ปลูกหอมในพื้นที่ชุมชนหลวงใต้ อ.งาว จ.ลำปาง สามารถนำเสนอเป็นโมเดลการพัฒนาผลิตภัณฑ์ดังภาพที่ 4 ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 4 แนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร หอมแปรรูปชุมชนหลวงใต้

จากภาพที่ 4 แสดงให้เห็นถึงแนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร หอมแปรรูปชุมชนหลวงใต้ อ.จ.ลำปาง โดยยังคงการจำหน่ายผลผลิตทางการเกษตรหอมเป็นหลักซึ่งมีจำนวนผลผลิตที่มากออกสู่ตลาด แต่เพิ่มช่องทางและทางเลือกเพื่อนำไปสู่การลดปัญหาหนี้สินภาคการเกษตรโดยการนำหอมบางส่วนที่มีคุณลักษณะเด่นหรือเหมาะสมมาสู่การแปรรูปในรูปแบบของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนที่มีอยู่เดิม โดยเพิ่มเติมหรือหนุนเสริมองค์ความรู้แปรรูปบริหารจัดการกลุ่มวิสาหกิจชุมชน การจัดการวัตถุดิบ องค์ความรู้ในด้านการแปรรูปที่เหมาะสมต่อความต้องการทางการตลาด คุณภาพมาตรฐานสินค้า การจัดทำบรรจุภัณฑ์ที่เอื้อต่อคุณภาพผลิตภัณฑ์และความต้องการของผู้บริโภค รวมทั้งองค์ความรู้ทางการตลาดเพื่อนำไปสู่การพัฒนาต้นแบบผลิตภัณฑ์แปรรูปจากหอมเพื่อทดลองตลาดและพัฒนาเป็นผลิตภัณฑ์ชุมชนจากทรัพยากรในชุมชนเพื่อแก้ปัญหาหนี้สินทางการเกษตร และการส่งเสริมทางการท่องเที่ยวในชุมชน ชื่อเสียงของชุมชนและท้องถิ่นผ่านผลิตภัณฑ์ชุมชนหอมแปรรูปชุมชนหลวงใต้

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาแนวทางพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนเพื่อแก้ปัญหาภาคการเกษตรชุมชนหลวงใต้ อำเภอจ.ลำปาง เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนเพื่อแก้ปัญหาภาคการเกษตร โดยดำเนินการศึกษาภายใต้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งได้นำเสนอผลการศึกษาไปแล้วนั้น ในการสรุปและอภิปรายผลการศึกษาซึ่งนำไปสู่องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยและนำองค์ความรู้ไปประยุกต์ใช้นั้นขอเสนอสรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการศึกษาโดยเชื่อมโยงจากวัตถุประสงค์การวิจัยและคำถามในการวิจัย ซึ่งจากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าชุมชนหลวงใต้ อำเภอจ.ลำปาง ประชาชนในพื้นที่ยังคงวิถีชีวิตการทำเกษตรแบบดั้งเดิมคือการเพาะปลูกข้าวที่เน้นเอาไว้ทานในครัวเรือนและแบ่งจำหน่ายภายหลังมีการประเมินปริมาณการบริโภคตลอดทั้งปีของแต่ละครอบครัวซึ่งเป็นฐานของภูมิปัญญาดั้งเดิมที่ดำเนินการแบบเดิมในทุกๆปี ส่วนการเกษตรภายหลังเก็บเกี่ยวข้าวแล้วจะมีการเพาะปลูกพืชสวนซึ่งมีการเพาะปลูกหอมกระเทียมเป็นพืชเศรษฐกิจหลักซึ่งจะเพาะปลูกหมุนเวียนกับข้าวแบบนี้ไปทุกๆปี ซึ่งปัญหาส่วนหนึ่งที่เกษตรกรมักประสบคือปัญหาหนี้สินภาคการเกษตร อันเนื่องมาจากต้นทุนในการผลิตที่สูงขึ้นทั้งในส่วนของค่าแรงงาน เมล็ดพันธุ์ ค่าจ้างในการใช้เครื่องจักรในการเตรียมพื้นที่ หรือแม้กระทั่งการใช้ปุ๋ยและสารเคมีซึ่งล้วนแล้วมีต้นทุนแพง ประกอบกับภาวะผันผวนของสินค้าทางการเกษตรที่ไม่สามารถกำหนดราคาล่วงหน้าหรือคาดการณ์ราคาในช่วงที่ผลผลิตออกสู่ตลาดได้ ทำให้เกษตรกรมักประสบปัญหาขาดทุนจนเกิดการเป็นหนี้สะสมและภาวะหนี้สินในครัวเรือน โดยที่ผ่านมามีชุมชนได้หาวิธีการแก้ไขด้วยการรวมกลุ่มเกษตรกรในลักษณะวิสาหกิจชุมชนเกษตรผู้ปลูกหอมกระเทียมเพื่อแก้ปัญหาต่างๆภายใต้กลไกของกลุ่ม ทั้งนี้การดำเนินการของกลุ่มยังไม่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน ไม่มีการทำงานอย่างต่อเนื่องทำให้ไม่สามารถแก้ปัญหาได้อย่างยั่งยืนถึงแม้ว่าจะได้รับการสนับสนุน ส่งเสริมทั้งทางด้านองค์

ความรู้ งบประมาณจากเทศบาลตำบลหลวงใต้ในช่วงที่ผ่านมา ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอของสัญญา เคนาภูมิ (2558) ซึ่งได้ศึกษา
การพัฒนาประสิทธิผลของวิสาหกิจชุมชนในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม โดยชี้ให้เห็นว่าประสิทธิผลของวิสาหกิจชุมชนเกิดจาก
แนวทางในการกำหนดรูปแบบการดำเนินงานและบริหารจัดการภายใต้กลยุทธ์ต่างๆ ทั้งในส่วนของพัฒนาศักยภาพของผลิตภัณฑ์
การสร้างขีดความสามารถในการบริหารจัดการ คุณภาพมาตรฐานสินค้า และเครือข่ายเพื่อให้เกิดประสิทธิผลของการดำเนินงาน
วิสาหกิจชุมชน

ในขณะที่เดียวกันการที่ชุมชนจำหน่ายผลผลิตทางการเกษตรทันทีเพื่อเป็นการหมุนเวียนทุนในการเพาะปลูกทำให้โอกาสใน
การนำไปสู่การสร้างมูลค่าเพิ่มของผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรจึงยังไม่เกิดขึ้นทั้งนี้เหตุที่ชุมชนยังไม่มีกรนำผลผลิตทางการเกษตรมาแปรรูปหรือสร้างมูลค่าเพิ่มอันเนื่องมาจากความไม่เข้าใจในการดำเนินการในการพัฒนา สร้างมูลค่าเพิ่มและการตอบสนองความต้องการ
ทางการตลาดที่สามารถนำผลผลิตทางการเกษตรมาจัดทำเป็นสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ชุมชนที่มีมูลค่าเพิ่ม โดยสิ่งหนึ่งที่จะต้องมีการ
ถ่ายทอดองค์ความรู้ทางการการนำผลผลิตทางการเกษตรมาสร้างมูลค่าเพิ่มเพื่อสร้างโอกาสทางการตลาดและรายได้โดยตอบสนองต่อ
ความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก ซึ่งหากมีการสร้างองค์ความรู้ทำให้คนในชุมชนเกิดความตระหนักรู้และขับเคลื่อนกิจกรรมอย่างเป็น
รูปธรรมจะส่งผลให้เกิดผลิตภัณฑ์ชุมชนที่สร้างชื่อเสียงให้กับชุมชน ท้องถิ่นและพื้นที่ต่อไป ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับสรุปพรรณ
วิจิตรพันธ์ และชุตีระ ระบอบ (2555) ที่นำเสนอภายใต้การพัฒนาคุณภาพอุตสาหกรรมอาหารและผลิตภัณฑ์เกษตรแปรรูป OTOP
จังหวัดนครนายก โดยชี้ให้เห็นที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันคือภายใต้พื้นที่ทางการเกษตรที่มีจำนวนมาก ผลผลิตทางการเกษตรที่มี
คุณภาพจะเป็นวัตถุดิบทางการเกษตรที่มีคุณภาพและสามารถนำมาแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์ที่สร้างมูลค่าเพิ่มรวมทั้งสร้างเป็นแหล่ง
ท่องเที่ยวภายในชุมชนได้ รวมทั้งวิจิตร ทรัพย์ตระกูล และวิจิตร ทรัพย์ตระกูล (2560) ซึ่งได้นำเสนอผลของการศึกษาการพัฒนา
ผลิตภัณฑ์เห็ดตับเต่าในน้ำเกลือบรรจุขวดแก้วของตำบลสามเรือน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งจากการนำผลผลิต
ทางการเกษตรมาแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์ชุมชนแล้วจะทำให้เกิดการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่ผลผลิตทางการเกษตรและสามารถสร้างงาน สร้าง
รายได้ให้แก่สมาชิกในชุมชนเพิ่มขึ้นอีกด้วย

ทั้งนี้จากการนำเสนอแนวทางพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนเพื่อแก้ปัญหาภาคการเกษตรชุมชนหลวงใต้ ซึ่งประกอบด้วยแนวทาง
สำคัญคือการดำเนินกิจกรรมของกลุ่มที่เป็นรูปธรรม การหนุนเสริมองค์ความรู้ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ผ่านการจัดการวัตถุดิบซึ่งเป็น
ผลผลิตทางการเกษตรบางส่วนที่สามารถนำเข้าสู่กระบวนการแปรรูปและสร้างมูลค่าเพิ่มได้ก่อนออกสู่ตลาดตามความต้องการของ
ผู้บริโภคควบคู่กับการจำหน่ายผลผลิตทางการเกษตรตามวิถีเดิมควบคู่กันไปด้วยนั้น เป็นแนวทางที่ต้องใช้เครือข่ายทั้งในส่วนขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชนที่อยู่ในพื้นที่ในการนำร่องเป็นตลาด รวมทั้งภาควิชาการในการหนุนเสริมองค์ความรู้และร่วมขับเคลื่อน
การบริหารจัดการกลุ่ม การสร้างมูลค่าเพิ่มผลิตภัณฑ์ การวิเคราะห์ความต้องการและการตอบสนองความต้องการของตลาดเพื่อ
ถ่ายทอดองค์ความรู้ไปยังชุมชนเพื่อการดำเนินการมั่นคงและยั่งยืนต่อไป เช่นเดียวกับธัญมัย เจริญกุล (2557) ได้นำเสนอถึงการหนุน
เสริมและการเชื่อมโยงของเครือข่ายที่มีความสำคัญต่อการดำเนินการของ OTOP ภายใต้การเปลี่ยนแปลงสู่ประชาคมอาเซียนว่า การ
เตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการในชุมชนโดยเฉพาะOTOPนั้นสิ่งสำคัญประเด็นทางด้านเครือข่าย ด้านการบริหารจัดการ ด้าน
การตลาด ด้านการผลิต ด้านการเงินและแหล่งทุน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนจากภาครัฐซึ่งหากมีการทำงานเชิงบูรณาการจาก
เครือข่ายจะทำให้ OTOP สามารถแข่งขันในตลาดต่างประเทศได้

ข้อเสนอแนะ

บทความที่นำเสนอนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยที่กำลังดำเนินการศึกษาซึ่งนำเสนอเพียงผลการศึกษารายหนึ่งโดยมุ่งเน้น
การศึกษาถึงแนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนเพื่อแก้ปัญหาภาคการเกษตร โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหานี้สันนิษฐานการเกษตร โดย
กระบวนการและขั้นตอนในการพัฒนาและแปรรูปผลิตภัณฑ์ยังคงดำเนินการอยู่ ทั้งนี้ในการนำเสนอโมเดลแนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์
สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับพื้นที่ที่มีบริบทใกล้เคียงกันภายใต้การวิเคราะห์ศักยภาพของชุมชน ท้องถิ่นและกลุ่มอาชีพ กลุ่มวิสาหกิจ
ชุมชนหรือผู้ประกอบการต่างๆในพื้นที่ โดยหากมีการศึกษาเชิงต่อยอดจากโมเดลหรือการพัฒนาโมเดลที่นำเสนอควรมีการเพิ่ม
องค์ประกอบหรือแนวทางที่เอื้อต่อการนำไปประยุกต์ใช้อย่างแพร่หลายในผลผลิตทางการเกษตรอื่นๆ

เอกสารอ้างอิง

- ฐิติพันธ์ จันทร์หอม. (2559). การพัฒนาผลิตภัณฑ์ผ้าทอภูมิปัญญาของชาวไทยทรงดำในภูมิภาคตะวันตกของประเทศไทย. *วารสาร
สมาคมนักวิจัย. 21*(1); 181-192.
- ณัฐนันท์ วิริยะวิทย์. (2560). กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อส่งเสริมการทำเกษตรอินทรีย์อย่างมีส่วนร่วมของชุมชนบ้านจำรุง อำเภอกลาง
จังหวัดระยอง. *วารสารสมาคมนักวิจัย. 22*(2); 154-160.
- ทิชากร เกสรบัว. (2556). แนวทางการพัฒนาสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์เพื่อการส่งออกในตลาดอาเซียน. *วารสารมนุษยศาสตร์
สังคมศาสตร์. 30*(2); 155-174.
- ธัญมัย เจริญกุล. (2557). ปัญหาและแนวทางการปรับตัวของ OTOP เพื่อพร้อมรับการเปิด AEC. *วารสารนักบริหาร. 34*(1); 177-191.

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5

คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

19 ธันวาคม 2560

ธีรพงษ์ เทพกรณ์. (2556). การวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์น้ำพริกเผือกคั่วของชุมชนบ้านผาแดง ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัด เชียงใหม่. *วารสารวิจัยเพื่อการพัฒนาเชิงพื้นที่*. 6(1); 67-79.

มูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2558). *โครงการศึกษาภาวะหนี้สินเกษตรกรและแนวทางการปรับปรุงศักยภาพการ ดำเนินงานกองทุนในกำกับดูแลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร.

วิจิตรา เหลียวตระกูล และวชิรญา เหลียวตระกูล. (2560). การพัฒนาผลิตภัณฑ์เห็ดตับเต่าในน้ำเกลือบรรจุขวด แก้วของตำบล สามเรือน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารการพัฒนาชุมชนและคุณภาพชีวิต*. 5(1); 174-185.

วิริยะ คล้ายแดง. (2549). *เกษตรอินทรีย์ : นโยบายภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

สัณญา เคนาภูมิ. (2558). แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของวิสาหกิจชุมชนในพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม. *วารสารวิชาการแพรวา ภาพลื่นรุ*. 2(3); 68-85.

สุพิศพรรณ วัจนเทพินทร์ และชุตีระ ระบอบ. (2555). โครงการพัฒนาคุณภาพอุตสาหกรรมอาหารและผลิตภัณฑ์เกษตรแปรรูป OTOP จังหวัดนครนายก. *วารสาร มฉก. วิชาการ*. 15(30); 89-105.

ปัญญาประดิษฐ์กับนักบัญชีดิจิทัล ARTIFICIAL INTELLIGENCE AND DIGITAL ACCOUNTANT

เปรมารัช วิลาลัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต¹
สุพรรณรัตน์ มาศรีรัตน์, วิทยาลัยอินเทอร์เน็ตการค้า²
ยงยศ คงธนรัตน์, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต³
เพ็ญภา อุนหศิริกุล, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต⁴
ธารรัตน์ หน่ายทุกซ์, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต⁵
Email: premarat.vil@dpu.ac.th

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงความเปลี่ยนแปลงและผลกระทบของปัญญาประดิษฐ์ที่มีบทบาทที่สำคัญในการทำงานด้านบัญชี อีกทั้งกระตุ้นให้นักบัญชีดิจิทัลตระหนักรู้และตื่นตัวกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทางเทคโนโลยี การประยุกต์ปัญญาประดิษฐ์ในหลายรูปแบบ อาทิ การวิเคราะห์เชิงทำนายพฤติกรรมลูกค้า การวิเคราะห์แนวโน้มการผันผวนของหุ้น การค้นหาข้อมูลรายงานทางการเงินต่าง ๆ การติดตามหนี้ด้วยการตรวจสอบลูกค้าออนไลน์ และด้านเทคโนโลยีทางการเงิน (Financial Technology: FinTech) ส่งผลต่องานบัญชีของนักบัญชีดิจิทัล ทั้งในด้านการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานบัญชี และการนำมาใช้ ดังนั้น นักบัญชีในยุคดิจิทัลจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อพัฒนาความสามารถในการใช้เทคโนโลยีและการวิเคราะห์ข้อมูลแบบองค์รวมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: ประยุกต์การใช้, ปัญญาประดิษฐ์, นักบัญชี, ผลกระทบ

ABSTRACT

The research paper aims to reflect the changes and implications of artificial intelligence that plays an important role in accounting discipline. It also encourages accountants to be aware and alert in the rapid changes and in the digital age. The application of artificial intelligence in a variety of forms, such as customer prediction analysis, stock volatility analysis, financial reporting, debt collection via online auditing, and financial technology (FinTech) affect the work of digital accountants. This challenge will change the accounting model and adoption. Therefore digital accountant needs to holistically improve their competency to use technology in this big change

Keywords: Implementation, Artificial Intelligence, Accountant

¹ วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

² คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยอินเทอร์เน็ตการค้า

³ วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

⁴ วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

⁵ วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

บทนำ

ในยุคที่เทคโนโลยีมีความก้าวหน้าและพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว การดำเนินชีวิตของมนุษย์จึงเปลี่ยนแปลงไป นวัตกรรมทางเทคโนโลยีจึงเป็นส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิตของมนุษย์ การดำเนินชีวิตของมนุษย์เราในบางช่วงเวลา ในบางช่วงเหตุการณ์ก็อาจจะกำลังใช้หรือพึ่งพาเทคโนโลยีอยู่โดยไม่รู้ตัวด้วยซ้ำ เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นอุปกรณ์อำนวยความสะดวกสำหรับการใช้ชีวิตประจำวันของเราที่ล้วนถูกพัฒนามาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์ในการใช้ชีวิต ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอดีตจะมีความสามารถเพียงการโทรออกการรับสาย และการส่งข้อความเท่านั้น แต่ปัจจุบันมนุษย์สามารถใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในการติดต่อสื่อสารกันและสามารถแสดงภาพเพื่อให้ผู้รับสายได้มองเห็นผ่านวิดีโออีกด้วย จากการพัฒนาอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี นอกเหนือจากเทคโนโลยีทางการสื่อสาร ยังมีการพัฒนาเทคโนโลยีด้านอื่น ๆ ที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงานภายในองค์กร ลดขั้นตอนการทำงาน เช่น เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์หรือที่เรียกกันว่า Artificial Intelligence : AI เป็นการพัฒนาทางเทคโนโลยีที่เริ่มมีการนำมาใช้กันอย่างแพร่หลายมากขึ้นในกระบวนการทำงานด้านต่าง ๆ มีการให้ความหมายเกี่ยวกับ AI ไว้หลายความหมาย อาทิ AI หมายถึง อุปกรณ์ที่ต้องอาศัยการรับคำสั่ง เพื่อสามารถทำงานให้ได้อย่างรวดเร็ว ภายใต้หน่วยความจำที่มีขนาดใหญ่ หรือ การทำให้คอมพิวเตอร์สามารถคิดหาเหตุผลได้ เรียนรู้ได้ ทำงานได้เหมือนสมองมนุษย์ (ทักษิณา สนวนานนท์, 2539 อ้างใน อภิชาติ หัตถณรินทร์) ซึ่งการสร้างความสำเร็จให้กับสิ่งไม่มีชีวิตให้มีความฉลาดและสามารถทำงานแทนมนุษย์ได้นั้นสามารถพบเห็นได้ในปัจจุบัน เช่น รถไร้คนขับ หุ่นยนต์ เครื่องจักรกล สมอกล คอมพิวเตอร์ ผู้ช่วย Siri และ Amazon Alexa

แท้จริงแล้ว AI หมายถึง แนวทางในการทำให้คอมพิวเตอร์ตัดสินใจได้เช่นเดียวกับมนุษย์ เป็นการศึกษาถึงวิธีการที่มนุษย์คิด ตัดสินใจและแก้ปัญหา แล้วนำแนวความคิดดังกล่าวมากำหนดเป็นขั้นตอนให้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงาน และนำไปออกแบบโปรแกรมที่สามารถแก้ปัญหาได้ ดังนั้น AI จึงเป็นเทคโนโลยีที่ถูกนำมาใช้เสมือนมนุษย์เพื่อช่วยในการตัดสินใจที่มีความยุ่งยากและซับซ้อน ในอดีต AI มีพื้นฐานงานต่าง ๆ ไม่ชัดเจน จนกระทั่งมีการใช้ดิจิทัลคอมพิวเตอร์ (Digital computer) เป็นเครื่องมือคอมพิวเตอร์ที่มีความจำสูง และประมวลผลโปรแกรมที่ซับซ้อนได้ มีความเป็นไปได้ที่จะสร้างระบบการให้เหตุผลอย่างมีรูปแบบ และระบบการตรวจสอบให้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ ดิจิทัลคอมพิวเตอร์เหมาะกับการทำงานด้าน AI เนื่องจาก รูปแบบของการประมวลผลสารสนเทศ โดยโปรแกรม AI จะแสดงความรู้ในรูปของตรรกศาสตร์รูปนัย (Formal logic) มาใช้เป็นภาษาคอมพิวเตอร์ ขณะที่การวิเคราะห์ปัญหาจะแสดงไว้ในรูปทฤษฎีกราฟ AI สามารถแบ่งออกประยุกต์ได้หลาย ๆ แขนง แต่มีแนวทางเดียวกันคือ การแก้ปัญหา การประยุกต์ได้แก่ การนำ AI ประยุกต์ใช้เล่นเกมส์ การสร้างรูปแบบการทำงานของมนุษย์ ถึงแม้ AI จะพยายามเลียนแบบสติปัญญาของมนุษย์แล้วก็ตาม แต่ AI ยังไม่สามารถเลียนแบบความคิดของมนุษย์ได้ (ชินินทร์ วิเชียรสวรรค์, 2547)

ปัจจุบันองค์กรธุรกิจมีการประยุกต์ AI กับการทำงานภายในองค์กรเพิ่มมากขึ้น เช่น การจัดเก็บข้อมูลขององค์กรจะมีลักษณะคล้ายกับหน่วยบันทึกความจำ ที่องค์กรสามารถใช้เป็นฐานความรู้ ที่พนักงานสามารถเข้าถึงเพื่อทำการสืบค้นหรือหาคำปรึกษาได้ นอกจากนี้ AI ยังถูกนำมาใช้ในส่วนที่อาจจะก่อให้เกิดอันตรายต่อมนุษย์ไม่ว่าจะเป็นด้านสิ่งแวดล้อมที่ไม่ปลอดภัยทางด้านร่างกาย ด้านจิตใจ หรือทำงานที่มีความจำเอนาเพื่อหน่วยแทนมนุษย์ หรือแม้กระทั่งมีการนำ AI มาแก้ไขปัญหสำหรับงานเฉพาะด้านที่มีปริมาณมากหรือมีความซับซ้อนมากเกินไป เป็นต้น Ralph Haupter ประธานไมโครซอฟท์ เอเชีย เชื่อว่าเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) จะสามารถสร้างอนาคตที่สดใสให้กับหลายชาติในเอเชียที่มีแนวโน้มการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างชัดเจน รวมถึงประเทศไทยด้วยเช่นกัน ผลการสำรวจของไมโครซอฟท์เผยว่า ชาวชนทั่วเอเชียเชื่อว่า AI จะเป็นเทคโนโลยีที่มีบทบาทสำคัญที่สุดในอนาคต ซึ่งจะช่วยปูทางไปสู่การพัฒนาผลิตภัณฑ์แห่งอนาคต เช่น รถยนต์ไร้คนขับ หรือหุ่นยนต์ เป็นต้น อีกทั้งยังทำงานผสานกับเทคโนโลยีอื่น ๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และเสริมสร้างได้ทุกอย่าง นับตั้งแต่ความสะดวกสบายในการเข้าถึงชมไปจนถึงสุขภาพร่างกายและจิตใจ (Ralph Haupter, 2017) จากที่กล่าวถึงการทำงานโดยมี AI เข้ามามีบทบาทในองค์กรมากมายนั้นเห็นได้ว่าจะส่งผลต่อการทำงานของนักบัญชีอย่างมากเนื่องจากการทำธุรกรรมต่าง ๆ ในองค์กรต้องถูกนำมาบันทึกบัญชีทั้งสิ้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำบัญชีของนักบัญชี

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงความเปลี่ยนแปลงและผลกระทบของ AI ที่เข้ามามีบทบาทในการทำงานด้านต่าง ๆ รวมถึงด้านบัญชี อีกทั้งกระตุ้นให้นักบัญชีตระหนักรู้และตื่นตัวให้เข้ากับยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว

การประยุกต์ AI ในด้านบัญชี

การประยุกต์ AI ในประเทศไทย อาทิ เช่น ซูเปอร์มาร์เก็ตธุรกิจค้าปลีกมีการระบบชำระเงินค่าสินค้าอัตโนมัติ หรือธนาคารพาณิชย์ได้นำเทคโนโลยีบล็อกเชน (Block Chain) นำมาใช้กับการรับรองเอกสารหนังสือค้ำประกัน (Letter of Guarantee: LG) อีกทั้งยังมีการนำระบบอัตโนมัติมาใช้และลดจำนวนพนักงานตามสาขาของธนาคาร นอกเหนือจากนั้น ยังมีการนำ AI มาใช้ในการออกแบบผลิตภัณฑ์ประกันที่เหมาะสม และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการระบบ Call Center ด้วยการนำ AI มาใช้ในการคาดการณ์ปัญหาของลูกค้า เพื่อโอนสายไปยังผู้เชี่ยวชาญที่สามารถตอบปัญหา และแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้ารวมถึงเป็นการยกระดับการให้บริการ (อิสริยะ ไพรีพ่ายฤทธิ์, 2560) หรือแม้แต่ในชีวิตประจำวัน ระบบใกล้ตัวที่มีการนำ AI เข้ามาใช้คล้ายเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน เช่น โฆษณาใน Social Media ที่เลือกแสดงข้อมูลโดยวิเคราะห์จากความสนใจของ

ผู้ใช้งาน ระบบการพูดเพื่อให้แป้นพิมพ์สามารถพิมพ์ตามคำบอกในโทรศัพท์ Smart Phone ระบบการเลือกซื้อสินค้าที่เหมือนกับรูปถ่ายที่ใช้ในการค้นหาของเว็บไซต์ Taobao ของประเทศจีน ระบบการคิดเงินอัตโนมัติต่าง ๆ เป็นต้น จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า AI ได้เข้ามามีบทบาทช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มให้ธุรกิจ และสอดคล้องกับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของรัฐบาล ซึ่งผลักดันให้ผู้ประกอบการต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบผลิตภัณฑ์และบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคที่เน้นเทคโนโลยีมากขึ้น ทั้งนี้เมื่อธุรกิจปรับเปลี่ยนตามเทคโนโลยี ทำให้นักบัญชียุคดิจิทัลต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการทำบัญชีให้เป็นไปตามเทคโนโลยีเช่นเดียวกัน หมายถึงระบบสารสนเทศทางการบัญชีมีการปรับเปลี่ยนตามพฤติกรรมผู้บริโภค และถึงแม้ว่าเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์จะเป็นเรื่องใหม่ในประเทศไทย แต่จากนโยบายของรัฐบาล AI ได้ถูกบรรจุให้เป็นหนึ่งในเทคโนโลยีที่นำมาใช้ตามแผนพัฒนาโรดแมปดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2560-2564 โดยมีสาระสำคัญที่กำหนดว่า AI จะถูกนำมาใช้ในด้านที่ต้องการความเชี่ยวชาญขั้นสูง อาทิ ด้านสาธารณสุขในประเด็นของการวินิจฉัยโรค ด้านการศึกษาสำหรับการเรียนยุคใหม่ ด้านความมั่นคงในการตรวจสอบใบหน้า (Face Recognition) และด้านการตรวจสอบทางกฎหมายต่าง ๆ เช่น งบการเงินและภาษีที่มีการใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ เป็นต้น (สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์, 2560) การประยุกต์ AI ในด้านบัญชี มีดังนี้

การประยุกต์ AI กับการจัดทำข้อมูล การประมวลผลเอกสารทางบัญชีการเงิน

ลักษณะการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจที่ผ่านมาในอดีต เป็นการรวบรวมข้อมูลดิจิทัล (Digital) ผ่านกระบวนการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งกระบวนการดังกล่าวจะช่วยในการสร้าง เก็บ และประมวลผลข้อมูลมาเป็นระยะเวลาหลายทศวรรษ การจัดระเบียบของข้อมูลที่จะนำไปวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (Data analytics) จึงยังไม่มีความเหมาะสม ดังนั้นการใช้ Artificial Intelligence (AI) หรือปัญญาประดิษฐ์ จึงเป็นเหตุผลที่บริษัทในปัจจุบันนำมาประยุกต์กับกระบวนการทางธุรกิจ และปัญญาประดิษฐ์ได้เข้ามามีบทบาทมากยิ่งขึ้นในทุกภาคส่วนของเศรษฐกิจ ในช่วงระยะเวลา 50 ปีที่ผ่านมาองค์กรธุรกิจจึงมีการนำเอา AI มาใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจในข้อมูลอย่างลึกซึ้ง แต่อย่างไรก็ตาม AI ก็มีวิวัฒนาการที่รวดเร็วมากขึ้น และถูกนำไปประยุกต์ใช้กับการทำงานได้หลากหลายรูปแบบ AI เป็นศาสตร์ที่เกิดขึ้นจากการผสมผสานระหว่างปรัชญา ภาษาศาสตร์ คณิตศาสตร์ จิตวิทยา วิทยาการคอมพิวเตอร์ และสาขาอื่น ๆ นวัตกรรมด้าน AI มีการพัฒนาโครงสร้างจากฐานความรู้ การแทนความรู้ด้วยโครงสร้างข้อมูล ลักษณะพิเศษ การคิดหาเหตุผลเพื่อนำข้อสรุปไปใช้งาน มีการค้นหาเปรียบเทียบรูปแบบ ตลอดจนกระบวนการเรียนรู้ที่เป็นประโยชน์และมีขั้นตอนอย่างเป็นระบบ อีกทั้ง Baldwin, Amelia; Brown, Carol E; Trinkle, Brad (2006) ได้ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ตรวจสอบลักษณะของปัญหาด้านการบัญชีและการตรวจสอบและความจำเป็นในการจัดระเบียบข้อมูลโดยเฉพาะด้านการตรวจสอบและการให้ความเชื่อมั่น Kirkos, Efstathios; Spathis, Charalambos Manolopoulos, Yannis (2010) นำ AI จำนวน 3 เทคนิคมาใช้ในการนำเสนอแบบจำลองที่มีความสามารถในการแต่งตั้งผู้สอบบัญชี โดยศึกษาสำนักงานสอบบัญชีกลุ่ม Big 4 และผู้ตรวจสอบบัญชีที่ไม่ใช่บริษัทในกลุ่ม Big 4 ทั้งสามวิธีนี้จะถูกนำมาเปรียบเทียบกับวิธีดัดแปลงโลจิสติกที่ใช้กันอย่างกว้างขวาง ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าเทคนิค AI สองแบบมีประสิทธิภาพดีกว่าการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติก นอกจากนี้ AI ยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการตรวจสอบบัญชี และเปิดเผยถึงปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการแต่งตั้งผู้สอบบัญชี

การประยุกต์ AI กับการจัดทำงบประมาณและกระแสเงินสดของบัญชีบริหาร

การทำงานของ AI เป็นการจำลองวิธีการแก้ปัญหาโดยทั่วไปของมนุษย์ (thinking humanly) มีความสามารถในการหาเหตุผล จัดการกับโจทย์ปัญหาที่ไม่ใช่ตัวเลข เพื่อจะนำไปใช้ประโยชน์ทางด้านการสร้างระบบและการประมวลผลที่มีประสิทธิภาพ ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยในอดีตอาทิ Chui-Yu Chui (1992) ได้ศึกษาถึงการนำปัญญาประดิษฐ์มาประยุกต์ใช้กับการตัดสินใจในการกำหนดงบประมาณภายใต้ความไม่แน่นอนเกี่ยวกับกระแสเงินสดในอนาคต ซึ่งความไม่แน่นอนเกี่ยวข้องกับความคลุมเครือในความคิดและการรับรู้ของมนุษย์ ซึ่งได้นำเสนอถึงวิธีการที่เหมาะสมในการตัดสินใจทางการเงินของฝ่ายบริหารของกิจการ Amitava Chatterjee (2002) ได้ศึกษาการนำ Artificial Neural Networks (ANN) มาใช้ในการวางแผนการลงทุน ซึ่งพบว่าบริษัทขนาดใหญ่สามารถจัดสรรทรัพยากรสำหรับการวางแผนทางการเงินและการลงทุนได้อย่างดี สามารถใช้ประโยชน์จากทฤษฎีโครงข่ายประสาทเทียมในการวิเคราะห์แนวโน้มในตลาดการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มุมมองของวิชาชีพบัญชีได้มีการนำ AI มาประยุกต์ใช้เพื่อช่วยในการจัดการด้านบัญชี จากงานวิจัยของ Daniel Edmund O'Leary 1997) พบว่า AI ช่วยให้ผู้ใช้สามารถแก้ปัญหาในวงกว้างได้ในขณะที่ผู้ใช้สามารถทำงานได้มากขึ้น การเข้าถึงระบบของผู้บริหารระดับสูงสามารถทำได้ดีขึ้นและลดความจำเป็นในการดูแลระบบ และ Greenman Cindy (2017) ได้สำรวจผลกระทบของปัญญาประดิษฐ์ในวิชาชีพบัญชี พบว่าเป็นความคิดในการพัฒนาเครื่องจักรที่สามารถ "เรียนรู้" มีอายุหลายศตวรรษ ความสามารถของคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์สามารถสร้างและแสดงปัญญาได้ ในวิชาชีพบัญชีมีการนำ AI มาใช้ในการทำงานมากขึ้น เป็นการนำโปรแกรมการทำบัญชี บัญชีภาษี และการตรวจสอบ โดยอัตโนมัติมาใช้ เช่น บริษัท Smacc ซึ่งเป็นบริษัทที่จดทะเบียนในประเทศเยอรมันได้ใช้ ระบบ Self-Learning ของ AI เข้ามาช่วยในการจัดการข้อมูล โดยมีการทำงานคือ สแกนใบเสร็จผ่านเครื่อง Smacc Scanner หรือส่งข้อมูลเข้าระบบผ่าน e-mail หรือถ่ายรูปใบเสร็จ ระบบจะเปลี่ยนข้อความในใบเสร็จให้เป็นรหัส และจัดสรรรายการให้อยู่ในรูปแบบของบัญชี สามารถติดตามบัญชีที่ถูกค่าเพิ่มเข้ามา รวมถึงยอดขาย ค่าใช้จ่าย ตรวจสอบตัวเลขต่าง ๆ เช่น ตัวเลขของผู้ออก

ใบกำกับภาษีมีความครบถ้วนถูกต้อง (smacc, 2017) อีกทั้งในด้านการตรวจสอบบัญชี บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด ได้นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางคอมพิวเตอร์มาใช้ในการคำนวณการและวิธีการตรวจสอบบัญชีสำหรับรายการธุรกิจที่มีลักษณะต้องทำซ้ำเป็นประจำ ตรวจสอบโดยเปรียบเทียบเอกสารว่ามีการตรวจทานหรืออนุมัติโดยผู้มีอำนาจถูกต้องหรือไม่ (สภาวิชาชีพบัญชีฯ, 2559) นอกจากนี้ มีบริษัทเอกชนคือ บริษัท เซกซอฟต์แวร์ จำกัด (Sage Software) ผู้นำทางด้านโซลูชันระบบบัญชี ระบบการจ่ายเงินเดือนและระบบการชำระเงินที่เชื่อมต่อกันระดับโลกได้จัดทำแผนการตั้งสำนักงานและขยายฐานธุรกิจในประเทศไทย มีโครงการที่จะร่วมมือกับสถาบันอุดมศึกษาของไทย ในการพัฒนาบุคลากรทางการบัญชีและการเงินให้สามารถทำงานร่วมกับเทคโนโลยีสมัยใหม่อย่างซอฟต์แวร์ระบบบัญชีและการเงินที่ทำงานบนระบบ Cloud รวมถึงการใช้ AI ในการทำงานให้มากขึ้น (ทีมข่าวมติชน, 2560) ตัวอย่างต่อมาการให้บริการลงทะเบียน Prompt Pay ของธนาคารต่าง ๆ และหน่วยงานที่สำคัญอย่างกรมสรรพากรมีการขับเคลื่อนการทำงานโดยมีการให้บริการผ่านระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

ผลกระทบของการประยุกต์ AI กับงานด้านบัญชี

ผลกระทบกับนักบัญชี

ในงานสัมมนาประจำปี PwC Thailand Symposium 2017 ในหัวข้อ “รู้ทันการเปลี่ยนแปลง และเตรียมตัวรับมือความท้าทายทางบัญชีในยุคดิจิทัล” เมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2560 โดย นาย ชานชัย ชัยประสิทธิ์ หัวหน้าสายงานตรวจสอบบัญชี PwC ประเทศไทย แสดงวิสัยทัศน์ว่า ภายในระยะเวลา 10-15 ปี อาชีพที่จะถูกทดแทนคือ นักบัญชีระดับล่าง ที่มีกระบวนการทำงานและขั้นตอนการทำงานที่ไม่เปลี่ยนแปลง ไม่ต้องใช้การตัดสินใจ ในการบันทึกข้อมูลเบื้องต้นต่าง ๆ จะถูกทดแทนด้วย Robotic Process Automation เป็นระบบกระบวนการทำงานอัตโนมัติโดยหุ่นยนต์ อีกทั้งสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป ภายหลังจากเทคโนโลยีดิจิทัลได้เข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินกิจการและมีอิทธิพลต่อความต้องการของลูกค้า ทำให้การรายงานทางการเงินเกิดความเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ โดยได้มีการนำเสนอแนวคิดและหลักการใหม่ๆ เพื่อให้สะท้อนภาพที่แท้จริงของการดำเนินธุรกิจและรายการทางธุรกิจที่มีความซับซ้อนมากขึ้น การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ จึงถือเป็นทางเลือกหนึ่งที่สามารถจัดทำข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจได้อย่างทันเวลา (ชานชัย, 2560) นอกจากนี้ สภาเศรษฐกิจโลก (World Economic Forum: WEF) ได้วิเคราะห์และคาดการณ์ว่าในปี 2020 ตำแหน่งงานจะหายไป 5,000,000 ตำแหน่ง เนื่องจากมีการนำปัญญาประดิษฐ์ AI และหุ่นยนต์มาทำงานแทนในหลายสาขาอาชีพ จากการที่ AI ได้มีบทบาทในการปฏิวัติการทำงานในโลกอุตสาหกรรมจะส่งผลกระทบต่อตลาดแรงงาน องค์การจิ้งจอกมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การจ้างงานและเสริมสร้างทักษะของพนักงานที่มีอยู่เพื่อให้ออกมาตอบโจทย์ความต้องการแรงงานที่มีทักษะสูง ในขณะที่เดียวกันก็มีการลดลงของสัดส่วนจำนวนพนักงาน ตัวอย่างเช่น บริษัทในประเทศสวีเดนได้เริ่มใช้แนวคิดร้านค้าไร้พนักงานขาย โดยใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในการให้บริการแก่ลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งลูกค้าสามารถเข้าไปซื้อสินค้าในร้านโดยใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน เพียงเท่านั้น บริษัทประกันภัยในประเทศญี่ปุ่นมีการลดจำนวนพนักงานเป็นการนำปัญญาประดิษฐ์หรือ AI เข้ามาทำงานแทน โดย AI สามารถคำนวณเงินที่จ่ายให้กับผู้เอาประกันภัยอัตโนมัติ รวมทั้งข้อมูลทางการแพทย์อื่น ๆ ของผู้ถือกรมธรรม์ AI สามารถคิดได้เหมือนมนุษย์ สามารถวิเคราะห์และตีความข้อมูลในทุกรูปแบบ (ทีมข่าวบีบีซี, 2560) ประเทศจีนคาดการณ์ไว้ว่าภายในปี 2020 ทิศทางของเศรษฐกิจและเทคโนโลยีภายในประเทศจีนจะเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นเมื่อนำ AI มาใช้ ซึ่งปัญญาประดิษฐ์จะมีประโยชน์อย่างมากต่ออุตสาหกรรมการผลิต อุตสาหกรรมการเกษตร อุตสาหกรรมค้าปลีกและค้าส่งของจีน (สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ, 2560) การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในตลาดแรงงานทั่วโลก ถือเป็นความท้าทายขององค์กร ทั้งในแง่การวางกลยุทธ์ในการบริหารงานทรัพยากรบุคคล ซึ่งหลายบริษัททั้งขนาดเล็กและใหญ่ ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการนำ AI มาใช้กับการดำเนินงานทางธุรกิจ (วิไลพร ทวีลาภพันทอง, 2559) แรงงานในปัจจุบันมีโอกาสด้านใดโดยหุ่นยนต์ ซึ่งจากอดีตที่ผ่านมาแรงงานถูกทดแทนด้วยเครื่องจักร แต่ตอนนี้หุ่นยนต์มีความฉลาดมากขึ้นสามารถทำงานที่ซับซ้อนได้ดีขึ้น เพราะฉะนั้นงานบางอย่างก็จะถูกทดแทนได้ เช่น งานบัญชีที่จดบันทึกด้วยตัวเลขเดบิต เครดิต งานขายสินค้าทางโทรศัพท์ จะเห็นได้ว่าไม่ใช่เฉพาะแรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมที่จะถูกแทนที่แต่ยังรวมถึงพนักงานออฟฟิศก็สามารถที่จะถูกทดแทนได้เหมือนกัน ดังนั้น นักบัญชีจะต้องพัฒนาทักษะทางเทคโนโลยีสารสนเทศมีเด้นจะถูกทดแทนด้วย AI ทำให้ในอนาคตเกิดงานรูปแบบใหม่คือ งานวิเคราะห์ข้อมูล หรืองานพวกบริหารจัดการ บริหารทรัพยากรมนุษย์นักบัญชีวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งเป็นงานซับซ้อน งานที่ต้องวิเคราะห์ งานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ งานที่ต้องวิพากษ์วิจารณ์ข้อมูลต่าง ๆ เป็นงานที่หุ่นยนต์หรือ AI ไม่สามารถทำได้ ดังนั้นคนรุ่นใหม่จึงต้องมีทักษะด้าน Critical Thinking, Creative, Innovative คือ ทักษะในการวิเคราะห์ การที่ต้องปรับตัว เรียนรู้อะไรใหม่ ๆ

ผลกระทบกับระบบสารสนเทศทางการบัญชี

จากการประชุมวิชาการระดับชาติ เรื่อง คุณภาพการศึกษาไทยสู่ประชาคมอาเซียน (2555) ได้กล่าวถึงการปรับตัวของนักบัญชีในยุคปัจจุบันกล่าวคือ นักบัญชีจะต้องตระหนักถึงบทบาทของตนเองในการเป็นผู้จัดเตรียมสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจขององค์กรมากกว่าเป็นผู้จัดเก็บข้อมูล ซึ่งเป็นบทบาทที่แท้จริงที่จะทำให้องค์กรสามารถอยู่รอดและแข่งขันได้ รวมถึงจะต้องเข้าใจว่าระบบ

สารสนเทศขององค์กร โดยนักบัญชีจะต้องใส่ใจในรายละเอียดความสามารถของโปรแกรมที่ใช้ภายในองค์กร เพื่อสามารถเก็บข้อมูลที่สำคัญและนำเสนอแก่ผู้บริหารได้อย่างถูกต้องแม่นยำ (สุวรรณิ รุ่งจตุรงค์, 2555)

ทางด้านระบบสารสนเทศทางการบัญชีมีแนวทางการปฏิบัติงานบัญชีที่เปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากการนำ AI เป็นส่วนหนึ่งของเทคโนโลยีทางการเงิน (FinTech) เรียกว่า FinTech Startup ส่งผลต่อระบบสารสนเทศทางการบัญชีเป็นอย่างมาก เนื่องจาก FinTech นำ AI เป็นตัวช่วยในการดำเนินธุรกิจกำลังเติบโตอย่างรวดเร็ว AI ถูกนำมาใช้ในธุรกิจกู้ยืมเงิน การทำ Credit Scoring การแนะนำการลงทุน ธุรกิจประกัน ไปจนถึงการทำบัญชี การเรียกเก็บหนี้ ในธุรกิจบริการทางการเงินมีการนำ AI มาใช้ในระบบวิเคราะห์และคาดการณ์ โปรแกรมให้คำแนะนำ และระบบจดจำตอบรับเสียง เหตุผลที่ทำให้ AI ก้าวหน้าเป็นอย่างมากในส่วนของ FinTech เพราะโลกสามารถเข้าถึงและเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้เพิ่มขึ้น จากทั้งอุปกรณ์ต่าง ๆ (Internet of Things หรือ IoT) และเครือข่ายสังคมออนไลน์ต่าง ๆ เป็น “เครื่องสร้างข้อมูล” ให้กับ AI และข้อมูลนี้หมายถึง ข้อมูล Big Data เป็นข้อมูลที่ไม่มีโครงสร้าง เหมาะที่จะนำ AI เข้ามาใช้ ดังนั้นการประยุกต์ใช้ AI สามารถนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง ในการประมวลผลข้อมูล การคำนวณ และสรุปผล นอกจากจะได้ผลการประมวลผลข้อมูลที่สูงขึ้น ยังทำให้ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บข้อมูลลดลง (Digital Ventures: 2559) รวมทั้งมีผลกระทบอื่น ๆ อีก เช่น 1.) AI ถูกนำมาใช้ดูแลระบบ IT Infrastructure เกิดเป็น Intelligent Monitoring ได้ คือ AI จะสามารถทำการตรวจสอบข้อมูลการทำงานของระบบต่าง ๆ ได้ในเชิงลึกอยู่ตลอดเวลา และรายงานผลให้ผู้ดูแลระบบทราบ ทำให้การตรวจสอบการทำงานของระบบต่าง ๆ เป็นไปได้อย่างรวดเร็ว ง่ายดาย และแม่นยำมากยิ่งขึ้น และมีผู้ผลิตหลายรายที่เริ่มพัฒนาเทคโนโลยี AI สำหรับการทำให้ IT Monitoring โดยเฉพาะแล้ว 2.) AI ถูกนำมาใช้ดูแลรักษาระบบจัดเก็บข้อมูล คือ ถูกนำมาใช้ในการดูแลรักษาระบบ Storage โดยเฉพาะ เนื่องจากข้อมูลเป็นหัวใจสำคัญในการทำธุรกิจ การดูแลรักษาระบบจัดเก็บข้อมูลให้ทำงานได้อย่างถูกต้องมั่นคงอยู่เสมอจึงกลายเป็นสิ่งสำคัญ ปัจจุบัน Machine Learning และ AI เริ่มถูกนำมาใช้เพื่อตรวจจับพฤติกรรมการทำงานที่ผิดปกติของระบบ Storage และทำนายการเกิดปัญหาของอุปกรณ์ต่าง ๆ ไว้ เพื่อให้การบำรุงรักษาเกิดขึ้นได้ล่วงหน้าก่อนประสบปัญหา

ปัญญาประดิษฐ์มีความสามารถมากมาย ทั้งในการประหยัดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ตอบสนองต่อความต้องการ และแก้ไขปัญหาของลูกค้านักได้ทันที ซึ่งอาจทำให้องค์กรหลาย ๆ องค์กรนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เข้ามาใช้ทดแทนแรงงานคน และจะเกิดผลกระทบต่อภาคแรงงานเป็นอย่างมากอาจส่งผลกระทบต่อคนทำงานในองค์กรได้ ดังนั้น นักบัญชีทุกคน จึงควรต้องเพิ่มหรือปรับตัวให้เข้ากับยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วเป็นอย่างมาก คือ ควรพัฒนาความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านโปรแกรมต่าง ๆ พัฒนาความสามารถในการใช้เทคโนโลยีและการวิเคราะห์ข้อมูลแบบองค์รวมให้มีประสิทธิภาพปรับตัวให้เข้ากับยุคสมัย หมั่นหาความรู้ด้านต่าง ๆ ให้เพิ่มมากขึ้น ปรับตัวให้เป็นนักบัญชียุค 4.0 มีความรู้ความสามารถรอบด้าน ฉลาดคิดวิเคราะห์ รู้ทันสถานการณ์ และถ้านักบัญชีที่มีความสามารถพัฒนาโปรแกรมทางบัญชีให้สอดคล้องกับแต่ละธุรกิจได้ ก็ยังสามารถใช้โปรแกรมหรือ AI ได้ ซึ่งจะทำให้นักบัญชีมีความต้องการในตลาดแรงงานมากขึ้นเช่นกัน

อภิปรายผล

จากที่ AI เข้ามามีบทบาทที่สำคัญสำหรับงานด้านบัญชีและอื่น ๆ อีกมากมาย ทำให้การทำงานสะดวก รวดเร็ว แม่นยำยิ่งขึ้น เนื่องจากมีเทคโนโลยีมาช่วยวิเคราะห์งาน หรือผลลัพธ์ต่าง ๆ นักบัญชีจึงต้องปรับตัวและเพิ่มทักษะทางเทคโนโลยีให้เข้ากับการประยุกต์ AI เพื่อสร้างโอกาสในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้านการวิเคราะห์ข้อมูล ทำให้ AI ไม่สามารถทดแทนนักบัญชีได้ เพราะฉะนั้นนักบัญชีจึงควรปรับตัวและเพิ่มทักษะทางเทคโนโลยีเพื่อพร้อมรับมือกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการประยุกต์ AI กับนักบัญชีดิจิทัล โดยศึกษาจากข้อมูลทฤษฎี การทบทวนวรรณกรรม เอกสารต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ AI และงานของนักบัญชี โดยมุ่งหวังว่าเป็นจุดเริ่มต้นให้นักบัญชีดิจิทัลวางแผนการปรับตัวในการทำงาน เพิ่มพูนทักษะด้านการวิเคราะห์ข้อมูล แนวทางการปฏิบัติงานบัญชีที่เปลี่ยนแปลงไป และทักษะด้านเทคโนโลยีที่จำเป็นในยุคดิจิทัลได้อย่างดี รวมถึงทักษะในการทำงานเชิงรุก เพื่อให้เป็นนักบัญชีที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับตนเองและองค์กรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ชนินทร์ วิเชียรสุวรรณ. (2547). *ปัญญาประดิษฐ์*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ทีมข่าวก๊วทันตลาดทุน. (2560, 18 ตุลาคม). *รู้ทันการเปลี่ยนแปลง และเตรียมตัวรับมือความท้าทายทางบัญชีในยุคดิจิทัล*. สืบค้นเมื่อ 9 ธันวาคม 2560, จาก https://www.youtube.com/watch?v=VEUPzUs_O9c.
- ทีมข่าวบีบีซี. (2560, 10 กรกฎาคม). *ร้านค้าไร้พนักงานขาย บีบีซี*. สืบค้นเมื่อ 2 สิงหาคม 2560, จาก <http://www.bbc.com/thai/international-40555558>.
- ทีมข่าวมติชน. (2560, 18 สิงหาคม). *เสกซอฟต์แวร์เสนอโซลูชันปัญญาประดิษฐ์ช่วยงานด้านบัญชีและการเงิน SMEs ไทย*. มติชน. สืบค้นเมื่อ 18 สิงหาคม 2560, จาก <http://www.matichon.co.th/news>.

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
19 ธันวาคม 2560

- ทีมข่าวDigital Ventures. (2559, 8 ธันวาคม). 8 โอกาสสำคัญของ AI ในโลก Fintech. *Digital Ventures*. สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2560, จาก <http://dv.co.th/uncategorized-th/8-opportunities-ai-fintech-machine-learning-2/>.
- ธนกร ทศนัย. (2560). *การพัฒนาเครื่องต้นแบบตู้ควบคุมการเจริญเติบโตของพืชด้วยวิธีการปัญญาประดิษฐ์* (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธวัชชัย ขจรวานิชไพญญ์. (2560, 6 มิถุนายน). AI: ปัญญาประดิษฐ์พลิกโลก. *ไทยรัฐ*. สืบค้นเมื่อ 15 สิงหาคม 2560, จาก <https://www.thairath.co.th/content/963277>.
- วิไลพร ทวีลาภพันทอง. (2559). ปัญญาประดิษฐ์จ่อปฏิวัติตลาดแรงงานโลก. *กรุงเทพธุรกิจ*. สืบค้นออนไลน์ 27 กรกฎาคม 2560, จาก <http://www.bangkokbiznews.com/news/detail/750612>.
- สภาวชิชาชีปญชี. (2559, สิงหาคม). กระแสนวัตกรรมทางเทคโนโลยีกับวิชาชีพสอบบัญชี. *FAP Newsletter*, (44). สืบค้น 20 สิงหาคม 2560, จาก <http://www.fap.or.th/index.php?lay=show&ac=article&Ntype=33&Id=539618393>.
- สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. (2560). การใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ภาครัฐจะถูกทดแทนด้วย AI ในอนาคต. สืบค้นออนไลน์ 1 กันยายน 2560 จาก <http://www.ega.or.th/th/content/890/12027/1770>.
- สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ. (2560). ข่าวเด่นประจำสัปดาห์จากสาธารณรัฐประชาชนจีน. สืบค้นออนไลน์ 27 กรกฎาคม 2560, จาก http://www.ec.com.cn/article/dsyj/dsqy/201707/19142_1.html.
- สุวรรณี รุ่งจตุรงค์. (2555). บทบาทด้านเทคโนโลยีของนักบัญชียุคปัจจุบัน. สืบค้นออนไลน์ 27 กรกฎาคม 2560, จาก <http://www.spu.ac.th/account/flies/2012/08>. บทความวิชาการ. 3 สิงหาคม 2556.
- โสภณ เพิ่มศิริวัลลภ. (2559). กระแสนวัตกรรมทางเทคโนโลยีกับวิชาชีพสอบบัญชี. *วารสารสภาวชิชาชีปญชี*, 44(12-13).
- อภิชาติ หัตถนิรันดร์. (2555). ระบบปัญญาประดิษฐ์. สืบค้นออนไลน์ 9 ธันวาคม 2560, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/354245>.
- อรรถวรรณ ชุมพชาติ. (2559). *การทำนายจำนวนจุลินทรีย์ทั้งหมดในน้ำนมดิบโดยใช้ปัจจัยทางกายภาพและเคมีด้วยปัญญาประดิษฐ์* (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- . (2556). *การทำนายระยะเวลาการเจริญของ Staphylococcus aureus ในน้ำนมโดยใช้ปัญญาประดิษฐ์* (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อิสริยะ ไพรีพ่ายฤทธิ์. (2560). เพราะ AI เป็นเรื่องสำคัญ ไทยพาณิชย์ตั้งบริษัทลูก SCB Abacus. สืบค้นออนไลน์ 12 กันยายน 2560, จาก <https://brandinside.asia/scb-abacus-ai-company/>.
- Amitava Chatterjee. (2002). Artificial Neural Network and the Financial Markets: A Survey. *Managerial Finance*. 26(12), 32-45.
- Baldwin, Amelia; Brown & Carol E; Trinkle, Brad. (2006). Opportunities for artificial intelligence development in the accounting domain: the case for auditing. *Intelligent Systems in Accounting, Finance and Management*; 14(3), 77.
- Chui-Yu Chui. (1992). Artificial Intelligence and Its Applications to Capital Budgeting Decisions under Uncertainty. (Doctoral Dissertation: Auburn University Auburn, AL, USA).
- Daniel Edmund O'Leary & Robert M. O'Keefe . (1997). The impact of artificial intelligence in accounting work: Expert systems use in auditing and tax. Article. *AI & Soc*, from https://www.researchgate.net/publication/226176062_The_impact_of_artificial_intelligence_in_accounting_work_Expert_systems_use_in_auditing_and_tax.
- Kirkos, Efsthathios; Spathis, Charalambos Manolopoulos, Yannis. (2010). Audit-firm group appointment: an artificial intelligence approach. *Intelligent Systems in Accounting, Finance and Management*; 17(1) (Jan-Mar 2010).

ตัวกำหนดการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของธนาคารออมสินภาค 9
THE DETERMINANT OF EMPLOYEE OPERATION TOWARD PERFORMANCE OF
SAVINGS BANK REGION 9

สร้อยญา มิตรจำเมือง, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง¹
บุญทวรรณ วิงวอน, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง²
E-mail: SaranyaM1@gsb.or.th

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาความสามารถของพนักงาน ความสำคัญของงาน ความพึงพอใจในงาน แรงจูงใจในการทำงานและผลการดำเนินงาน และ (2) ศึกษาตัวกำหนดการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของธนาคารออมสินภาค 9 กลุ่ม เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารออมสินจำนวน 103 คน เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามโดยใช้สถิติพรรณนาวิเคราะห์ความถี่ ค่าร้อยละและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติอนุมานวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วยเทคนิคการถดถอยพหุคูณ โดยวิธี Enter

ผลวิจัยพบว่าทุกปัจจัยมีความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยผลการดำเนินงานมีความสำคัญเป็นอันดับแรกรองลงมา คือ ความพึงพอใจในงานและความสำคัญของงานมีความสำคัญในระดับเท่ากัน ส่วนแรงจูงใจในการทำงานและความสามารถของพนักงานมีความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย

ผลการวิเคราะห์การทดสอบสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ พบว่าความสามารถของพนักงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานมากที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 1.379 รองลงมา คือ ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .678 แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .413 และความสำคัญของงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .293 อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

คำสำคัญ: ความสามารถของพนักงาน ความสำคัญของงาน ความพึงพอใจในงาน แรงจูงใจในการทำงานและผลการดำเนินงาน

ABSTRACT

The purpose of research was (1) to study capability of employees, the importance of the task, job satisfaction, work motivation and performance, (2) To study determinant of employees operation toward performance of Savings Bank, Region 9. It was quantitative research and the sampling group was 103 employees operation of Savings Bank Region 9. The research tool was questionnaire format by applying descriptive statistics for data analysis were composed of the percentage, standard deviation and inferential statistic of multiple regression analysis with enter selection technic.

The outcomes of research revealed that the level of importance was at high level on all factors with performance of Savings Bank, follow that job satisfaction and the importance of the task equally important, work motivation and capability of employees was valued as the least.

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

² หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

The outcomes of multiple regression analysis that the capability of employees had the most effect toward performance with regression coefficient equal to 1.379, and followed by the job satisfaction had effect toward performance with regression coefficient equal to .678, work motivation had effect toward performance with regression coefficient equal to .413 and the importance of the task had effect toward performance with regression coefficient equal to .293 at significant level of 0.05

Keywords: Capability of Employees, Importance of The Task, Job Satisfaction, Work Motivation, and Performance

บทนำ

การที่องค์กรองค์การจะมีผลการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และภารกิจหลักเพื่อให้มีประสิทธิภาพนั้นองค์กรจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ มุ่งมั่นและมีแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้เกิดคุณภาพตามตัวชี้วัดที่กำหนดบนพื้นฐานปริมาณที่เหมาะสมกับงานผ่านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงานเพราะบุคลากรเป็นผู้ดำเนินการจัดหาและประยุกต์ใช้ทรัพยากรในการบริหารงานไม่ว่าจะเป็นเงินทุน คน องค์ความรู้ วัสดุอุปกรณ์ เครือข่ายและการจัดการซึ่งถ้าองค์กรเริ่มต้นด้วยการมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ มีความพร้อมในการปรับตัวเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ในงานย่อมส่งผลให้ปัจจัยด้านอื่นๆ ดีตามมาด้วยเช่นกัน ดังนั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร เพราะการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นการดำเนินการที่เกี่ยวกับบุคลากรที่ถือว่าเป็นทรัพยากรที่หนุนเสริมสมรรถนะขององค์กรเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร พร้อมทั้งดำเนินการธำรงรักษาและพัฒนาให้ทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารทุกระดับที่จะต้องรับผิดชอบต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้เกิดสมรรถนะหลักในการทำงาน

การทำงานในยุคปัจจุบัน ผู้บริหารต้องทำความเข้าใจความต้องการของพนักงานและหาสิ่งจูงใจในการทำงานเพื่อให้บุคลากรได้ใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ ดังนั้น งานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จึงมีส่วนสำคัญที่จะขับเคลื่อนบุคลากรผ่านการให้โอกาสในการทำงาน การอบรม สัมมนา ศึกษาดูงานและการเทียบเคียงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผลการดำเนินงานขององค์กรเป็นไปตามเป้าหมาย (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544, หน้า 114) แรงจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร ถ้าหากองค์กรใดบุคลากร มีแรงจูงใจอยู่ในระดับสูงเสมอ ก็จะมีผลต่อการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง บุคลากรมีความอดทนต่อปัญหา ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานน้อยมากและไม่คิดหนีงานเพราะทุกคนมีความชัดเจนในการปฏิบัติงาน ดังนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะต้องพิจารณาและคำนึงถึงควมบริสุทธิ์ยุติธรรมและความเสมอภาคเพื่อให้เกิดแรงจูงใจที่ดีในการปฏิบัติงานจะทำให้บุคลากรในองค์กร มีตั้งใจในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงโดยไม่รู้สึกลำบากเหนื่อย ปีบ้งคับให้ทำงานและพร้อมที่จะทำงานด้วยความเต็มใจเพื่อทำให้งานที่ออกมา มีคุณภาพและสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีและรวดเร็ว (ไพศาล มะระพุทธจักรวรรณ และคณะ, 2542, หน้า 13)

ปัจจุบันธุรกิจธนาคารที่เป็นรัฐวิสาหกิจหรือธนาคารพาณิชย์ ตลอดจนสถาบันการเงินต่างๆ ได้มีการเปลี่ยนแปลงและตื่นตัวในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตลอดจนนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ในรูปแบบต่างๆ เพื่อต้องการตอบสนองวิถีชีวิตของผู้ใช้บริการในสังคมปัจจุบันที่ต้องการความรวดเร็วและสะดวกมากยิ่งขึ้น ดังนั้น ธุรกิจธนาคารหรือสถาบันการเงินต่างๆ จึงทำการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร ปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์และระบบการบริหารเชิงรุก กระบวนการให้บริการให้มีความเป็นสากลมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่มีการแข่งขันอย่างหลากหลายและเพิ่มความเสี่ยงมากขึ้นโดยเฉพาะการแข่งขันด้านผลิตภัณฑ์ทางการเงิน การแข่งขันด้านราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย ตลอดจนกลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดแบบจุดเดียวและรุนแรงโดยการนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมที่ทันสมัยที่สุดมาปรับใช้กับกระบวนการดำเนินงานตลอดจนการให้บริการต่างๆ เพื่อต้องการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากที่สุดและก้าวสู่การบริการที่เป็นเลิศสูงสุด

ธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินที่มีการดำเนินงานในรูปแบบของรัฐวิสาหกิจโดยมีรัฐบาลเป็นประกัน ดำเนินงานอยู่ภายใต้กำกับของกระทรวงการคลัง รวมถึงเป็นสถาบันการเงินที่ได้รับความเชื่อมั่นศรัทธาจากประชาชนทุกระดับและอยู่คู่สังคมไทยมากว่า 100 ปี โดยมีบทบาทในการปลูกฝังค่านิยมทางการเงินให้เกิดขึ้นในสังคมมาโดยตลอด อีกทั้งเป็นองค์การหลักในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจโดยเฉพาะเศรษฐกิจฐานรากของประเทศไทย เพื่อสร้างความเข้มแข็งและมั่นคงให้แก่ระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ ธนาคารได้พัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อคงความเป็นสถาบันการเงินที่มั่นคงสามารถดำรงอยู่ได้ท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อีกทั้งการแข่งขันและการพัฒนาในระบบสถาบันการเงินที่มีมากขึ้นและความพร้อมในการปฏิบัติตามกฎระเบียบใหม่ของหน่วยงานและตามมาตรฐานสากลผ่านการกำหนดทิศทางนโยบายและแผนงาน ที่สำคัญโดยธนาคารมุ่งดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้-ส่วนเสีย (Stakeholders) ของธนาคารที่สำคัญได้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ (ธนาคารออมสิน, 2557, หน้า 3) ภายใต้กรอบดำเนินงานปีพ.ศ. 2556-2560 ที่มุ่งเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ครบวงจรตลอดจน สร้างความสัมพันธ์และความผูกพันกับ

ลูกค้าอย่างเป็นระบบพร้อมทั้งยกระดับมาตรฐาน ในการบริการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศโดยเน้นในเรื่องคุณภาพของบุคลากร คุณภาพด้าน การบริการและคุณภาพของระบบงานที่ต้องมีเอกภาพและมีมาตรฐานดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน

ภายใต้กรอบการดำเนินงานยุคปัจจุบันทำให้เกิดแรงกดดันทั้งภายในและนอกองค์กรการยอมส่งผลให้ธนาคารออมสินภาค 9 ได้แก่ ธนาคารออมสินเขตแพร่ น่าน พะเยา เชียงรายและเขตลำปาง ต้องเผชิญกับสภาพการแข่งขันเป็นอย่างสูงในการปฏิบัติงาน ภายใต้คู่แข่งในกลุ่มธนาคารที่เป็นกลุ่มรัฐวิสาหกิจเช่นเดียวกัน ผสมกับธนาคารพาณิชย์หลายแห่งต่างก็นำกลยุทธ์หลายรูปแบบมา ประยุกต์ใช้เพื่อแสวงหาส่วนแบ่ง ทางการตลาดของผลิตภัณฑ์ธนาคารให้เพิ่มขึ้น ภายใต้ความกดดันที่เพิ่มขึ้นเหล่านี้ ไม่ว่าจะเป็นการหา เป้าหมายด้านลูกค้าและผลิตภัณฑ์ให้เพิ่มขึ้น พนักงานต้องมีการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของธนาคาร เช่น สลากออมสินพิเศษ ประกันชีวิต แบบสะสมทรัพย์ สินค้าและบริการธนาคารออมสินสงครามชีวิต ผลิตภัณฑ์เงินฝากออมสิน สินเชื่อที่อยู่อาศัย บัตรเครดิตและอื่นๆ ซึ่ง สิ่งเหล่านี้เป็นเป้าหมายขององค์กร ส่งผลให้พนักงานแต่ละคนต้องรับเป้าหมายเพื่อนำสู่การปฏิบัติงานในแต่ละสาขาของธนาคารออมสิน ภาค 9 แต่เมื่อถึงไตรมาสพนักงานบางคนในบางสาขามีผลงานไม่เป็นเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทำให้มีผลกระทบต่อความสามารถในการ ทำงานที่ลดลง ความพึงพอใจในการทำงานลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับผลงานกับพนักงานคนอื่น ๆ ในแต่ละสาขา จนเป็นเหตุทำให้ คุณภาพของการปฏิบัติงานต่ำลง บางครั้งพนักงานบางคนอาจจะมีการขาดงานบ่อย จนก่อให้เกิดผลเสียต่องานและภาพพจน์ที่ไม่ดีต่อ ตัวพนักงาน เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน หรือการปฏิบัติงานเกิดความความซ้ำซ้อนในบางครั้ง เนื่องจากขาดการสื่อสารที่ดี ธนาคารออมสินบางสาขามีระบบการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพและเกิดจากพนักงานผู้ปฏิบัติงานไม่มีความชำนาญหรือความสามารถ ของในการใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ค่อนข้างต่ำ ส่งผลให้งานที่ก่อให้เกิดความล่าช้า ท้ายที่สุดทำให้แรงจูงใจในการทำงานของตนเอง ค่อนข้างต่ำ นอกจากระบบการทำงานในองค์กรแล้วยังพบว่าปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น ความสามารถของ พนักงาน ความสำคัญของงาน ความพึงพอใจในงานและแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อผลให้การดำเนินงานของธนาคารออมสินภาค 9 ดังนั้น จึงเป็นที่มาของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อจะได้นำผลลัพธ์ของการวิจัยไปทำการปรับปรุงแผนการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อเป็นกลไกในการนำพาองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศในด้านการบริการด้านธุรกิจธนาคารชั้นนำตามนโยบายสูงสุด ขององค์กร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความสามารถของพนักงาน ความสำคัญของงาน ความพึงพอใจในงาน แรงจูงใจในการทำงานและผลการ ดำเนินงานของธนาคารออมสินของธนาคารออมสินภาค 9
2. เพื่อศึกษาตัวกำหนดการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของธนาคารออมสินภาค 9

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ตัวกำหนดการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของธนาคารออมสินภาค 9 ผู้วิจัยจำแนก ขอบเขตของ การวิจัยได้ 4 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านเนื้อหา คือ ศึกษาเนื้อหาด้านความสามารถของพนักงาน ความสำคัญของงาน ความพึง พพอใจในงานและแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อผลให้การดำเนินงานของธนาคารออมสินภาค 9 (2) ด้านพื้นที่ คือ พื้นที่ในการวิจัย คือ ธนาคารออมสินภาค 9 ประกอบด้วยสาขา 5 แห่ง คือ ธนาคารออมสินเขตแพร่ธนาคารออมสินเขตน่าน, ธนาคารออมสินเขตพะเยา, ธนาคารออมสินเขตเชียงรายและธนาคารออมสิน เขตลำปาง (3) ด้านประชากรคือ พนักงานธนาคารออมสินภาค 9 ระดับปฏิบัติการ จำนวน 392 ราย (ธนาคารออมสิน, 2557) และ (4) ด้านระยะเวลาตั้งแต่ เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558 ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2558

แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

บริบทธนาคารออมสิน

เนื่องด้วยทางธนาคารออมสินได้ทบทวนวิสัยทัศน์และทิศทางการดำเนินงาน เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจและเป็นไปตาม นโยบายผู้ถือหุ้นภาครัฐ (Statement Of Direction : SOD) ซึ่งเป็นแนวทางที่ภาครัฐมีต่อธนาคารออมสิน คือ มุ่งเน้นการสร้าง มูลค่าเพิ่มให้แก่ชุมชนและเศรษฐกิจฐานราก และส่งเสริมการออมของประชาชนโดยมีการบริหารจัดการซึ่งสนับสนุนโดยระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ โดยธนาคารได้กำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจสำหรับแผนวิสาหกิจปี 2555-2559 ไว้ดังนี้ (รายงานประจำปี ธนาคารออมสิน, 2557, หน้า 30)

วิสัยทัศน์ เป็นสถาบันการเงินที่มั่นคงเพื่อการออม การพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของประเทศและเป็นผู้นำใน การสนับสนุนเศรษฐกิจฐานรากด้วยการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและธรรมาภิบาล

พันธกิจของธนาคาร จำแนกได้ดังนี้ (1) เป็นสถาบันเพื่อการลงทุนและการพัฒนา (2) เป็นสถาบันเพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจฐาน ราก (3) เป็นสถาบัน เพื่อการออมและ (4)เป็นสถาบันที่ดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อมภายใต้แนวคิด “เติบโต ยั่งยืนและตอบแทนคืนสู่ สังคม” ธนาคารออมสินยังคงมุ่งมั่นที่จะยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในระดับฐานรากและชุมชนให้เข้มแข็งอย่างยั่งยืนด้วยการ

สร้างโอกาสให้ประชาชนในระดับฐานรากสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนและบริการทางการเงินและการแก้ไขปัญหาหนี้สินการดำเนินโครงการตามนโยบายรัฐ การส่งเสริมการออมและการสร้างวินัยทางการเงินให้กับเยาวชนและประชาชนรวมทั้งการสนับสนุนกระบวนการพัฒนาเรียนรู้แก่ประชาชนเพื่อให้สามารถพึ่งพาตนเองได้ควบคู่กับการยกระดับความเข้มแข็งให้ชุมชนตลอดจนเป็นสถาบันการเงินชั้นนำของประเทศที่จะสร้างคุณค่าให้กับสังคม และดูแลอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมสำหรับกรอบทิศทางการดำเนินธุรกิจของธนาคารในปี พ.ศ. 2555-2559 ได้กำหนดสัดส่วนสินเชื่อต่อเงินลงทุนร้อยละ 80(+/-5) ต่อ 20(+/-5) เป็นสินเชื่อรายย่อยร้อยละ 90 ของสินเชื่อรวมรวมทั้งกำหนดตำแหน่งทางผลิตภัณฑ์เป็น 3 กลุ่มได้แก่ กลุ่มสร้างรายได้หลัก กลุ่มสร้างรายได้ตามโอกาส และกลุ่มเชิงสังคมพร้อมตั้งเป้าหมายสินทรัพย์และกำไรสุทธิเติบโตอย่างต่อเนื่อง (รายงานประจำปี ธนาคารออมสิน, 2557, หน้า 31-35)

นอกจากนี้ ยังมีแนวนโยบายในการเพิ่มบริการการบริการเงินสดสำหรับกลุ่มลูกค้าสถาบันการศึกษา หน่วยงานภาครัฐ มูลนิธิ และการจับคู่สินเชื่อ Matching Fund ระหว่างเงินฝากกับการให้สินเชื่อพร้อมกันนี้ยังมุ่งขยายความร่วมมือสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อสร้างรายได้ค่าธรรมเนียมไม่น้อยกว่า 4,000 ล้านบาท ใน ปีพ.ศ. 2557 ซึ่งจะทำให้ธนาคารมีความได้เปรียบในการแข่งขัน เพราะสามารถบริการกลุ่มลูกค้าเดิมและกลุ่มประชาชนที่ยังไม่สามารถเข้าถึงสถาบันการเงินได้ครอบคลุมและครบวงจรมากขึ้นโดยแนวทางใน ปีพ.ศ.2556-2560 ธนาคารมุ่งเน้นที่จะเพิ่มสัดส่วนรายได้ค่าธรรมเนียมให้มากขึ้นเมื่อเทียบกับรายได้ดอกเบี้ยจากปัจจุบัน สัดส่วนรายได้ดอกเบี้ย: ค่าธรรมเนียม:รายได้อื่นอยู่ที่ร้อยละ 89:4: 7 เป็นสัดส่วนร้อยละ 82: 8: 10 ธนาคารยังกำหนดแนวนโยบายในการดำเนินธุรกิจด้วยการนำเสนอธุรกรรมใหม่ๆ เพื่อสร้างรายได้ค่าธรรมเนียมการให้บริการด้านบัตรเครดิตสำหรับกลุ่มลูกค้าเดิมของธนาคาร และกลุ่มลูกค้าใหม่ที่ยังไม่เข้าถึงการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ การให้บริการสินเชื่อประเภทต่างๆ การเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน การเป็นตัวแทนขายประกัน การเป็นตัวแทนขายหลักทรัพย์ เช่น ตราสารหนี้ หน่วยงานการรับชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เอทีเอ็ม Internet Banking ธุรกรรมด้าน Trade Finance หรือการเงินเพื่อ การค้า (ค่าเงิน) รวมทั้งการโอนเงินภายในประเทศและต่างประเทศปีหน้าปี พ.ศ. 2556 ซึ่งเป็นปีที่ธนาคารออมสินครบรอบ100 ปีและเป็นปีที่มีความสำคัญอีกทั้งยังเป็นจุดเปลี่ยนเพื่อการเจริญเติบโตของธนาคารออมสินให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย สรุปตัวแปรอิสระจำนวน 3 ด้านที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรตาม คือ ผลการดำเนินงาน ดังนี้

1. ความสามารถของพนักงาน

ปัจจุบันองค์กรได้พยายามเอาระบบสมรรถนะมาใช้เป็นปัจจัยในการบริหารองค์การในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารทรัพยากรมนุษย์การพัฒนาหลักสูตร การพัฒนางานบริการหรือการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหาร ดังนั้น เพื่อให้มองเห็นกรอบความคิดและแนวความคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับสมรรถนะจึงกล่าวถึงความเป็นมาและความหมายองค์ประกอบประเภทของสมรรถนะ การกำหนดสมรรถนะ การวัดสมรรถนะและการประยุกต์ใช้สมรรถนะ ดังจะเห็นได้ว่า สมรรถนะ (competency) เป็นปัจจัยในการทำงานที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่องค์กร โดยเฉพาะการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพราะสมรรถนะเป็นปัจจัยช่วยให้พัฒนาศักยภาพของบุคลากร เพื่อให้ส่งผลไปสู่การพัฒนาองค์การ ผ่านความรู้ (knowledge) ซึ่งมีความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ ถ้าไม่มีความรู้ พนักงานก็ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง ความรู้ นั้นก็จะได้จากการศึกษาอบรมสัมมนา รวมไปถึงการแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้มีความรู้ในด้านนั้นๆ ทักษะเป็นความสามารถเฉพาะที่จำเป็น ในการปฏิบัติหน้าที่ ถ้าไม่มีทักษะแล้วก็ยากที่จะทำให้พนักงานทำงานให้มีผลงานออกมามีและตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ ทักษะนี้ก็จะได้มาจากการฝึกฝน หรือกระทำซ้ำอย่างต่อเนื่อง จนทำให้เกิดความชำนาญในสิ่งนั้น รวมถึงคุณลักษณะส่วนบุคคล (personal attribute) ไม่ว่าจะเป็นความคิดทัศนคติ ค่านิยม แรงจูงใจและความต้องการส่วนบุคคล คุณลักษณะเป็นสิ่งที่ติดตัวและเปลี่ยนแปลงได้ไม่ง่ายนักคุณลักษณะที่ไม่เหมาะสมกับหน้าที่มักจะก่อให้เกิดปัญหาในการทำงานและทำให้งานไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย (McClelland, 1973, pp. 1-14)

ดังนั้น พนักงานในแต่ละตำแหน่ง แต่ละระดับจะต้องมีขีดความสามารถในแต่ละประเภทชนิดเพื่อที่จะทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จในระดับที่น่าพอใจ และถ้ายังขาดความรู้หรือทักษะใดๆ ที่ยังทำให้ไม่สามารถบรรลุวิสัยทัศน์และนโยบายได้ต้องส่งข้อมูลดังกล่าวไปยังฝ่ายฝึกอบรมเพื่อจัดทำแผนในการพัฒนาต่อไป (เทียน ทองแก้ว, 2558) กล่าวได้ว่าความสามารถของพนักงานมาใช้จะช่วยให้การงบประมาณในการพัฒนาพนักงานตรงตามเป้าหมายของการพัฒนา และคุ้มค่าต่อการลงทุนเพราะแต่ละภาระงานแต่ละวิชาชีพจำเป็นต้องมีขีดความสามารถได้บ้างในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ การจัดทำขีดความสามารถให้มีความชัดเจน เข้าใจตรงกันทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงาน ควรมีการจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้พนักงานสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนานตนเองให้สอดคล้องกับขีดความสามารถที่ต้องการกำหนดซึ่งมีส่วนประกอบที่สำคัญดังนี้

2. ความสำคัญของงาน

การจัดลำดับความสำคัญของงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ หากมีการวิเคราะห์จะพบว่าม้งานสำคัญอยู่เพียงร้อยละ 20 ที่ทำแล้วให้ผลลัพธ์ถึงร้อยละ 80 ของงานทั้งหมด แต่ในขณะที่งานอีกร้อยละ 80 ที่เหลือถึงแม้จะทำเสร็จก็จะให้ผลแค่ร้อยละ 20 เท่านั้น ดังนั้นพนักงาน จึงควรแบ่งงานออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้ (1) งานสำคัญและเร่งด่วน ไม่มีใครสามารถทำได้ เจ้าของต้องทำเองและทำทันที เร่งด่วน รอช้าไม่ได้และต้องสำเร็จด้วย (2) งานสำคัญแต่ไม่เร่งด่วน ผูกใครทำไม่ได้ แต่ต้องทำเอง แต่ไม่ด่วนมาก ต้องจัดสรรเวลา

มาทำและต้องมีความสำเร็จให้เห็นเป็นรูปธรรม (3) งานไม่สำคัญ แต่เร่งด่วนสามารถฝากคนอื่นทำได้ แต่ต้องทำทันทีและไม่ควรช้า และ (4) งานไม่สำคัญและไม่เร่งด่วน สามารถฝากใครทำก็ได้ ดังนั้น พนักงานต้องมีการวิเคราะห์ประเภทของงาน ลักษณะของงาน รายละเอียดของงาน การจัดลำดับความสำคัญและการประเมินงาน สิ่งเหล่านี้ย่อมจะส่งผลให้ผลการดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพ (เฮรอน โรเบิร์ต, 2548) เพราะการทำงานส่งผลทำให้เป็นคนที่มีคุณภาพ ไม่ว่าจะเป็นความคิด ความรับผิดชอบ แต่สิ่งที่สำคัญก็คือ ต้องค้นหาตัวเองว่ามีสมรรถนะด้านใด ชอบงานแบบไหน แล้วจึงทำงานในสิ่งที่รักและรักในสิ่งที่ทำ ย่อมจะมีความสุขในการทำงาน

3. ความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) มีผู้ให้ความหมายและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้หลายท่านแต่ส่วนใหญ่แล้วมีเห็นใกล้เคียงหรือสอดคล้องกัน ดังนี้ แนวคิดของธนะชัย ยมจินดาและเสน่ห์ จุ้ยโต (2544, หน้า 27) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) ซึ่งหมายถึง ระดับความรู้สึกของบุคคลในทางบวกหรือทางลบต่องานซึ่งประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้ (1) ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน (2) ความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชา (3) ความพึงพอใจเพื่อนร่วมงาน (4) ความพึงพอใจในสภาพการทำงาน (5) ความพึงพอใจในตัวเอง และ (6) ความพึงพอใจในโอกาสความก้าวหน้า แนวคิดของ Yoder (1958, p.6) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่าเป็นความพึงพอใจในงานที่ทำและมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การบุคคลจะมีความรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจและสามารถสนองความต้องการของพนักงานได้

4. แรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงานเป็นเรื่องที่มีผู้สนใจศึกษากันอย่างกว้างขวาง ทั้งนี้เพราะแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลในองค์กรมีผลกระทบต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของงานและองค์การได้ (Davis and Newstrom, 1985, p. 109) องค์กรใดก็ตามหากบุคคลในองค์กรที่ไม่พึงพอใจในการทำงานก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพงานลดลง มีการขาดงาน ลาออกจากงาน หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมและปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย แต่ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรที่มีบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงย่อมจะมีผลบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนั้นแรงจูงใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงให้เห็นถึงการบริหารงานที่ดีและผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพด้วย (ภรณ์ กิริติบุตร, 2529, หน้า 189)

Hoppock (1935) ให้นิยามแรงจูงใจในการทำงานว่า หมายถึง สิ่งที่ผสมผสานของความรู้สึกทางด้านจิตใจ สภาพร่างกาย และสภาพแวดล้อมจนเป็นมูลเหตุให้บุคคลรู้สึกว่าเขาเองมีแรงจูงใจในการทำงาน เพราะแรงจูงใจในการทำงานว่าเป็นทัศนคติที่พึงพอใจของบุคคลต่องาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Gilmer (1966, p. 255) ที่กล่าวว่าแรงจูงใจในการทำงานเป็นผลของทัศนคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงานรวมถึงงานศึกษาของ Good (1973, p. 320) ได้สรุปว่าแรงจูงใจในการทำงานเป็นคุณภาพ สภาพหรือระดับแรงจูงใจ ซึ่งเป็นผลจากความสนใจและทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานรวมทั้งแนวความคิดของ Wolman (1973, p. 333) นำเสนอว่าแรงจูงใจหมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจในการทำงาน

5. ผลการดำเนินงาน

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลักเป็นการวัดความก้าวหน้าของการบรรลุปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ หรือผลสัมฤทธิ์ขององค์กร โดยเทียบผลการปฏิบัติงานกับมาตรฐานหรือเป้าหมายที่ตกลงกันไว้องค์การสามารถใช้ผลของการวัดและการประเมินความก้าวหน้าของการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรเนื่องจากตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลักมีความเชื่อมโยงกับปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลักที่ดี ควรมีความเหมาะสม สามารถที่จะโน้มน้าวให้ทุกคนในองค์กรและผู้มีส่วนได้เสียประโยชน์ตลอดจนสาธารณชนเชื่อถือ ผลงานที่วัดจากตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลักจะแสดงถึงการกิจที่องค์กรจะต้องปฏิบัติตามพื้นฐานของเป้าหมายที่ตั้งไว้โดยต้องสามารถวัดได้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งแนวคิดของบัตริสคูร์น (2554, หน้า 2) ได้ให้คำแนวคิดด้านคุณลักษณะของตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลักที่ดี คือ ต้องประกอบด้วย "SMART" ดังรายละเอียดต่อไปนี้

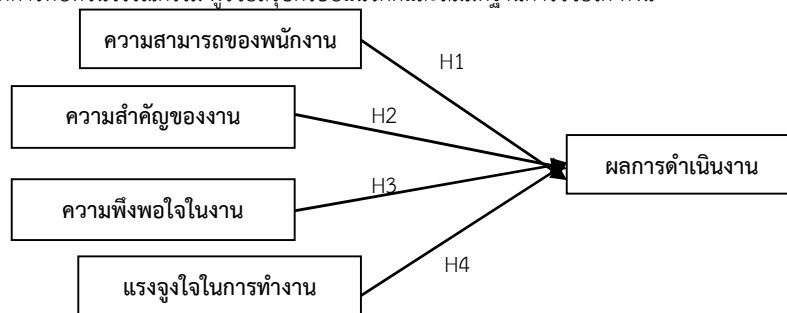
1. ความเฉพาะเจาะจง (Specific) ตัวชี้วัดควรมีความชัดเจนและมีความหมายมุ่งไปยังสิ่งทีวัด ควรกำหนดตัวชี้วัดให้ชัดเจน ไม่กำกวม เพื่อมิให้เกิดการตีความผิดพลาดและเพื่อสื่อสารความเข้าใจให้ตรงกันทั่วทั้งองค์กร
2. มาตรวัด (Measurable) เป็นตัวชี้วัดที่สามารถนำไปวัดผลการปฏิบัติงานได้จริง ข้อมูลได้จากการวัดสามารถ นำไปเปรียบเทียบกับข้อมูลที่ได้จากตัวชี้วัดอื่นและใช้วิเคราะห์ความหมายทางสถิติได้
3. ตัวบรรลุผลสำเร็จ (Achievable) สามารถบรรลุผลสำเร็จได้ องค์กรไม่ควรใช้ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลักที่องค์กรไม่สามารถควบคุมให้เกิดผลได้โดยตรง
4. ความสมจริง (Realistic) มีความสมจริง ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก ต้องมีความเหมาะสมกับองค์กรและสถานการณ์ที่เหมาะสม ไม่ควรใช้การวัดที่สูงเกินไป
5. เวลา (Timely) สามารถใช้วัดผลการปฏิบัติงานได้ภายในเวลาที่กำหนดและควรปรับปรุงตัวชี้วัดให้ทันสมัยอยู่เสมอ ตามบริบทของสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

สรุปว่า ผลการดำเนินการภายในองค์กรย่อมจะมีความเสี่ยงเกิดขึ้นได้เสมอ ซึ่งความเสี่ยงอาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ดังนั้น ผู้บริหารควรกำหนดกรอบความรับผิดชอบต่อผลการดำเนินงานให้มีความเป็นรูปธรรม โดยฝ่ายจัดการต้องมีความระมัดระวังใน

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
19 ธันวาคม 2560

การปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น รวมทั้งทำการทบทวนและกลยุทธ์ นโยบายและแผนงาน รวมถึงวัตถุประสงค์ เป้าหมายและแผนงานต่างๆ ขององค์การ ตลอดจนติดตามการดำเนินงานขององค์การ โดยคำนึงถึงความสามารถของพนักงาน ความสำคัญของงาน ความพึงพอใจในงานและแรงจูงใจในการทำงานเพราะมีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์การ (Wolman, 1973, p. 333; Hoppock. 1935; เฮรอน โรเบิร์ต, 2548; McClelland, 1973, pp. 1-14)

ผลจากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยสรุปกรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัยได้ ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

- H1: ความสามารถของพนักงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน
- H2: ความสำคัญของงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน
- H3: ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน
- H4: แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการวิจัย ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสินเขตแพร่, เขตน่าน, เขตพะเยา, เขตเชียงราย และเขตลำปางจำนวน 392 ราย (ข้อมูลธนาคารออมสินภาค 9, 2557)

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการหาขนาดตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970) ซึ่งเป็นการคำนวณขนาดตัวอย่างสัดส่วน 1 กลุ่ม โดยมีจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยให้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 หรือยอมให้มีค่าความคาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ดังนั้น การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 103 ราย เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยใช้โควตา (quota sampling) ในสัดส่วนตามของพนักงานธนาคารออมสินภาค 9 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงสัดส่วนพนักงานปฏิบัติการระดับ 1-7 ของธนาคารออมสินภาค 9

ธนาคารออมสินเขตจังหวัด (ภาค 9)							
ระดับปฏิบัติการ	แพร่	พะเยา	เชียงราย	ลำปาง	น่าน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
ระดับที่ 1	12	18	12	11	13	66	17
ระดับที่ 2	9	13	8	9	9	48	13
ระดับที่ 3	17	15	13	9	10	64	17
ระดับที่ 4	12	11	13	15	15	66	17
ระดับที่ 5	13	14	15	12	10	64	17
ระดับที่ 6	8	9	10	10	9	46	12
ระดับที่ 7	7	5	11	6	9	38	10
รวม	78	85	82	72	75	392	103

ที่มา: (ข้อมูลธนาคารออมสินภาค 9, 2557)

เครื่องมือวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เป็นการวิจัยที่พัฒนาจากการรวบรวมข้อมูลบนพื้นฐานการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 4 ปัจจัย ที่เป็นตัวแปรอิสระ คือ (1) ความสามารถของพนักงาน (2) ความสำคัญของงาน (3) ความพึงพอใจในงาน (4) แรงจูงใจในการทำงาน และตัวแปรตาม คือ (5) ผลการดำเนินงานของพนักงาน โดยแบบสอบถามมี 3 ตอน คือ (1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม (2) ข้อมูลเกี่ยวกับตัวกำหนดการปฏิบัติงานของพนักงาน และ (3) ผลการดำเนินงาน โดยมีการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยด้านเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามเป็นรายข้อ ผ่านผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน สรุปค่าดัชนีความสอดคล้อง (Indexes of Item-Objective Congruence: IOC) โดยรวมมีค่าเท่ากับ 0.68 นอกจากนี้ยังหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.865 โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา Alpha Coefficient (α -coefficient) ตามวิธีของ Cronbach's คือ ค่า 0.7 สำหรับงานวิจัยเชิงสำรวจ (Nunnally, 1978, pp. 245-246) สรุปหมวดของตัวแปรจำนวน 5 ด้าน คือ (1) ด้านความสามารถของพนักงาน ค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .860 (2) ด้านความสำคัญของงาน ค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .865 (3) ด้านค่าความพึงพอใจในงาน ค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .864 (4) ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .866 และ (5) ด้านผลการดำเนินงานค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .870 โดยข้อคำถามใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ (5-point Likert scale) คือ 1 หมายถึง น้อยที่สุด และ 5 หมายถึง มากที่สุด (Likert, 1967, p. 275)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติพรรณนาเพื่อหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติอนุมานวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยวิธี Enter Selection เพื่อทดสอบตัวแปรอิสระที่เกี่ยวข้องว่ามีต่อผลการดำเนินงานของธนาคารออมสินภาค 9 เพื่อนำเสนอข้อมูลและสรุปการวิจัย

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 103 ราย โดยส่วนมากเป็นเพศหญิงจำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.20 เพศชายจำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.80 กลุ่มอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.54 รองลงมา คือกลุ่มอายุระหว่าง 25-34 ปี จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.63 และกลุ่มอายุ 35-44 ปี จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 05.83 สถานะภาพโสดจำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.17 และมีสมรสจำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.80 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 60.20 ระดับปริญญาโท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 39.80 ปฏิบัติการระดับ 5 จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.20 รองลงมา คือ ปฏิบัติการระดับ 7 จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 24.27 ปฏิบัติการระดับ 4 จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.49 ปฏิบัติการระดับ 6 จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 12.60 ปฏิบัติการระดับ 3 จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.67 ปฏิบัติการระดับ 2 จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 07.77 และปฏิบัติการระดับ 1 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

สาขาจังหวัดเชียงใหม่มีผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.20 รองลงมา คือ สาขาจังหวัดลำปาง จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.30 สาขาจังหวัดแพร่ จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.40 สาขาพะเยา จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 และ สาขาจังหวัดน่าน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 10.70 ส่วนมากปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลา 5-10 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 53.40 รองลงมา คือ น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 29.10 และ ระยะเวลา 11- 15 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรอิสระจำนวน 4 ด้าน และตัวแปรตาม คือ ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ผลวิจัยสรุปได้ว่า ด้านความสามารถของพนักงานมีค่าเฉลี่ยรวม 3.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.29 ระดับมาก ความสำคัญของงานมีค่าเฉลี่ยรวม 3.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.36 ระดับมาก ความพึงพอใจในงานมีค่าเฉลี่ยรวม 3.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 ระดับมาก แรงจูงใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยรวม 3.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 ระดับมาก ผลการดำเนินงานมีค่าเฉลี่ยรวม 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.23 ระดับมาก โดยทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรที่เกี่ยวข้อง ด้วยสถิติอนุมานเทคนิคการถดถอยพหุคูณ

ตารางที่ 1 การทดสอบสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ

ตัวแปรอิสระ	ผลการดำเนินงาน				
	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน	t	P-value	VIF
ค่าคงที่	1.688		10.767	.000	
ความสามารถของพนักงาน	1.379	1.685	7.766	.000	9.280
ความสำคัญของงาน	.293	.461	4.042	.000	5.339
ความพึงพอใจในงาน	.678	.906	9.174	.000	3.992
แรงจูงใจในการทำงาน	.413	.592	2.683	.009	9.940

$R^2=.761$ $F=77.934$ $Adj R^2=.751$ $P\text{-value}=.000$

หมายเหตุ: มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยทุกปัจจัยมีผลต่อผลการดำเนินงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสามารถของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของธนาคารออมสินภาค 9 มากที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 1.379 ค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 1.685 รองลงมา คือ ความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการดำเนินงาน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .678 ค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .906 ด้านแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อผลการดำเนินงาน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .413 ค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .592 และลำดับสุดท้ายความสำคัญ ของงานที่มีต่อผลการดำเนินงาน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .293 ค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .461

สำหรับผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity test) โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่าค่า VIF ของแต่ละตัวแปรอิสระ มีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ยอมรับได้ (Lee Lee and Lee, 2000. p. 704)

อภิปรายผล

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน โดยรวมมีความสำคัญมากอันดับแรก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่างานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถและหากมีความพึงพอใจในคำตอบแทนที่ได้รับ รองลงมา คือ งานมีความท้าทายและสร้างประสบการณ์ใหม่ๆอย่างเสมอและงานที่ได้รับมอบหมายสร้างความก้าวหน้าและมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น พนักงานสามารถปฏิบัติงานสำเร็จตรงตามแผนงานที่ได้วางไว้ เหตุ ที่เป็นเช่นนี้เพราะความพึงพอใจในงานเป็นระดับความรู้สึกของพนักงานธนาคารออมสินในทางบวกหรือทางลบที่มีต่องาน ไม่ว่าจะเป็นการจ่ายค่าตอบแทน ความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจเพื่อนร่วมงานและความพึงพอใจในบรรยากาศหรือสภาพการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของเทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540, หน้า 98); ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน (2541, หน้า 125); Yoder (1958, p. 6) ที่สรุปได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกในทางที่ดีของพนักงานที่มีต่อปัจจัยต่างๆที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานที่ทำอยู่ความรู้สึกชอบหรือพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนอง ตามระดับความต้องการเป็นความรู้สึกเป็นสุขของพนักงานในการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ภายใต้สภาพบรรยากาศการทำงานที่ถูกต้อง โดยมีสิ่งตอบแทนทางวัตถุและจิตใจ โดยมีภาวะแวดล้อมเป็นตัวอย่างหลังจากได้ผ่านกระบวนการประเมินค่าและแสดงออกมาในระดับที่แตกต่างกัน

รองลงมา คือ ผลการดำเนินงาน โดยรวมมีความสำคัญระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า หน่วยงานนำผลการดำเนินงานมาปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง รองลงมา คือ ตัวชี้วัดของสาขาฯ ถูกกำหนดโดยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายในองค์กรสามารถปฏิบัติงานเสร็จตามเกณฑ์ ที่กำหนดไว้ ตัวชี้วัดของงานสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ของธนาคารและปฏิบัติงานถูกต้อง/ครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ สาเหตุ ที่เป็นเช่นนี้เพราะตัวชี้วัดผลการดำเนินงานมีความเชื่อมโยงกับปัจจัยแห่งความสำเร็จ ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานมีความเหมาะสมกับธนาคาร สามารถที่จะโน้มน้าวให้พนักงานทุกคนในองค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนสาธารณชนเชื่อถือได้ อีกทั้งผลงานที่วัดจากตัวชี้วัดผลการดำเนินงานแสดงถึงการกิจที่องค์กรจะต้องปฏิบัติตามพื้นฐานของเป้าหมายที่ตั้งไว้ สามารถวัดได้อย่างเป็นรูปธรรม สอดคล้องกับแนวคิดของบตี ตรัสสุนต์ (2551, หน้า 2) ที่สรุปได้ว่า คุณลักษณะของตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ดีต้องมีความเฉพาะเจาะจง มีความชัดเจนและมีความหมายมุ่งไปยังสิ่งที่วัด และสามารถนำไปวัดผลการดำเนินงานได้จริง ตลอดจนมีความเหมาะสมกับองค์กร อีกทั้งควรปรับปรุงตัวชี้วัดให้ทันสมัยอยู่เสมอตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปด้วยเช่นกัน

ความสำคัญของงาน โดยรวมมีความสำคัญระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีการกำหนดตารางระยะเวลาการดำเนินงานอย่างชัดเจน รองลงมา คือ มีการลำดับความสำคัญก่อนหลังของงานอย่างเป็นขั้นตอน และการวางแผนงานที่มีความยืดหยุ่น พนักงานมีเตรียมพร้อมแก้ไขเมื่อเกิดปัญหาเฉพาะหน้าได้ เนื่องจากเป็นงานบริการ เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะความรับผิดชอบต่อนักที่

ได้รับมอบหมายเมื่อได้รับมอบให้ทำงานใดๆควรจะทำงานนั้นให้เสร็จลุล่วงตามเวลาที่กำหนดไว้ โดยให้มีข้อบกพร่องน้อยสุด ควรมีการไตร่ตรองพิจารณาก่อนที่จะถูกต้อนก่อนที่จะส่งมอบงานให้กับผู้อื่นหรือส่งงานให้หัวหน้าหรือลูกค้า ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของเทวินทร์ ประสิทธิ์เสรี (2556); แนวคิดของอาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2547) ที่สรุปได้ว่า การทำงานเพื่อให้งานสำเร็จและต้องสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์การผ่านการทำงานเป็นทีมของฝ่ายสินค้าเชื่อการติดต่อสื่อสาร การแก้ปัญหาและตัดสินใจ ภาวะผู้นำ ความคิดสร้างสรรค์ การเสริมสร้างนวัตกรรมใหม่ เช่น การนำเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์มาปรับใช้ในกระบวนการทำงานและการบริการตลอดจนควรมีการพัฒนา และปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง

แรงจูงใจในการทำงาน โดยรวมมีความสำคัญระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานมีความรู้สึกภาคภูมิใจในการทำงานและมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนองค์การมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ มีการวางแผนการปฏิบัติงานร่วมกันหากประสบปัญหาในงานก็พร้อมที่จะแก้ไบนั้นๆ มีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมายผู้บริหาร มีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพราะผลต่อความสำเร็จขององค์การ เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะคุณลักษณะของบุคคล ไม่ว่าจะเป็นความรู้ ทักษะ ค่านิยม จริยธรรม บุคลิกภาพ คุณลักษณะทางกายภาพและปัจจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจำเป็นต่อการทำงาน รวมถึงระดับของความสามารถในการปรับตัวเพื่อการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพ ประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติหน้าที่ ในองค์การ สอดคล้องกับแนวคิดของอาณันท์ ศักดิ์วรวิชัย (2547, หน้า 61); และอาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2547) สรุปได้ว่า ความสามารถหลักของพนักงานทุกคนในองค์การไม่เพียงแต่มีความรู้เท่านั้น พนักงานจะต้องเป็นผู้ใฝ่รู้ ใฝ่เรียนอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะนำประสบการณ์ ความรู้เหล่านั้นไปพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ วางแผนในการทำงานพร้อมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งในด้านการบริหารที่เป็นทีม โดยการมองเห็นจุดประสงค์ที่จะบรรลุเป้าหมายเดียวกัน ทั้งนี้ด้านการติดต่อสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกองค์การเป็นสิ่งที่สำคัญ

ความสามารถของพนักงาน โดยรวมมีความสำคัญระดับมากเช่นกัน แต่อยู่ในลำดับสุดท้าย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานที่มีความยืดหยุ่นในการทำงานสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ พนักงานมีความรับผิดชอบ มีความเชื่อใจและมีการเรียนรู้งานและสนับสนุนให้องค์การไปสู่เป้าหมายที่กำหนด มีทักษะในการสร้างมนุษยสัมพันธ์และมีส่วนเกี่ยวข้องกับคนในองค์การเหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะคุณลักษณะของบุคคล ไม่ว่าจะเป็นความรู้ ทักษะ ค่านิยม จริยธรรม บุคลิกภาพ คุณลักษณะทางกายภาพและปัจจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจำเป็นต่อการทำงาน รวมถึงระดับของความสามารถในการปรับตัวเพื่อการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพ ประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติหน้าที่ ในองค์การ สอดคล้องกับแนวคิดของอาณันท์ ศักดิ์วรวิชัย (2547, หน้า 61); และอาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2547) สรุปได้ว่า ความสามารถหลักของพนักงานทุกคนในองค์การไม่เพียงแต่มีความรู้เท่านั้น พนักงานจะต้องเป็นผู้ใฝ่รู้ ใฝ่เรียนอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะนำประสบการณ์ ความรู้เหล่านั้นไปพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ วางแผนในการทำงานพร้อมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งในด้านการบริหารที่เป็นทีม โดยการมองเห็นจุดประสงค์ที่จะบรรลุเป้าหมายเดียวกัน ทั้งนี้ด้านการติดต่อสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกองค์การเป็นสิ่งที่สำคัญ

ผลการวิเคราะห์สถิติอนุมานด้วยเทคนิคการถดถอยพหุคูณ สรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความสามารถของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์การเป็นอันดับแรก เพราะความสามารถของพนักงานที่นอกเหนือจากความรู้ ความสามารถในสายงานที่ปฏิบัติแล้ว พนักงานควรมีรอบรู้และเรียนรู้ในงาน พร้อมทั้งแก้ปัญหาต่างทั้งปัญหาเฉพาะหน้าและปัญหาระยะยาวได้อย่างแม่นยำ ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าองค์การควรจะได้ใส่ใจและเข้าใจในคุณลักษณะบุคคล มีระบบการประเมินความสามารถของพนักงานที่เหมาะสม โดยมีการมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถและความเชี่ยวชาญของพนักงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจ ในงานที่ได้รับมอบหมาย ย่อมนำมาซึ่งความสำเร็จ เนื่องจากพนักงานสามารถตระหนักและเข้าถึงเป้าหมายขององค์การและมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของงานที่จะต้องปฏิบัติให้ลุล่วงอย่างเสร็จสมบูรณ์ ท้ายที่สุดผลการดำเนินงานย่อมมีประสิทธิภาพ สัมพันธ์กับแนวคิดของประคัลภ์ ปิ่นทอง (2556) ที่สรุปว่าลักษณะของงานที่ทำ หากมีความสอดคล้องกับความสามารถของพนักงานย่อมทำให้เกิดความสุขในการทำงานและทำให้ผลการดำเนินงานขององค์การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

สมมติฐานที่ 2 ความสำคัญของงานที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานเป็นอันดับสุดท้าย เพราะหากพนักงานได้รับมอบหมายในตำแหน่งงานที่ไม่มีความถนัด ไม่มีความชำนาญก็อาจจะนำมาซึ่งปัญหาได้ เช่น ธนาคารออมสินมีนโยบายในการผลิตเปลี่ยนตำแหน่งงานระหว่างพนักงานบัญชี (Bank teller) กับ พนักงานสินเชื่อ (Bank financial) ปัญหาที่เกิดขึ้นคือ ความล่าช้า เพราะลักษณะการทำงานมีความแตกต่างกันค่อนข้างเยอะ เช่น พนักงานบัญชี (Bank teller) ควรจะมีความว่องไว มีปฏิภาณ ไหวพริบและแม่นยำที่สำคัญคือ อัตราผิดเพี้ยน ย่อมย่อมตลอดเวลา แต่เมื่อนำพนักงานสินเชื่อมาปฏิบัติงานด้านนี้จะทำให้เกิดความล่าช้าในกระบวนการให้บริการ เช่น การรับธนบัตรและ การตรวจสอบธนบัตรจึงเป็นเหตุให้เกิดความไม่พึงพอใจในลักษณะงานที่ทำ เนื่องจากไม่ตรงกับความถนัดหรือความเชี่ยวชาญส่วนบุคคล จึงเป็นเหตุให้เกิดความเบื่อหน่าย หรือในลักษณะเดียวกัน การนำพนักงานพนักงานบัญชี (Bank teller) ไปปฏิบัติงานทางด้านสินเชื่อ (Bank financial) ปัญหาที่พบคือพนักงานไม่สามารถตอบโจทยความต้องการของลูกค้าได้ทันเวลาที่หรือไม่มีทักษะในการสื่อสารที่เพียงพอ ดังนั้นงานที่มอบหมายให้พนักงานต้องมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะและตำแหน่งที่ดำรงอยู่ บนพื้นฐานของการจัดลำดับความสำคัญก่อน-หลัง มุ่งเน้นการวางแผนการทำงานเพื่อให้ผลการดำเนินงานขององค์การสัมฤทธิ์ผล ดังแนวคิดของอาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2547) ที่สรุปว่าการกำหนดความก้าวหน้าในสายอาชีพของพนักงานนั้น เป็นเรื่องที่หลากหลายทั้งในปัจจุบันต่างให้ความสำคัญอย่างมาก เพราะเชื่อว่าหากองค์กรมีการวางระบบความก้าวหน้าทางสายอาชีพไว้ (Career Path) ก็จะทำให้พนักงานรู้สึกถึงความก้าวหน้าของตนเองขณะที่ปฏิบัติงานภายในองค์กร และมีแรงจูงใจที่อยากจะทำงานกับองค์กรไปนานๆ เพื่อหนุนเสริมให้ผลการดำเนินงานขององค์การมีความก้าวหน้าและมีการเติบโตยิ่งขึ้น ท้ายที่สุดทำให้้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันในระยะยาว

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในงานที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานเป็นอันดับสอง เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะความพึงพอใจเป็นเจตคติในทางบวกของพนักงานที่มีต่องานหรือกิจกรรมที่พนักงานทำ ซึ่งเป็นผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกรักการงาน มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เพราะสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น ความพึงพอใจในงานจึงมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรเป็นอย่างมากที่จะสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าและนำความสำเร็จตามเป้าหมายมาสู่องค์กร ดังแนวคิดของธนะชัย ยมจินดาและเสนห์ จุ้ยโต (2544, หน้า 27); Yoder (1958, p.6) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในงานว่าเป็นระดับความรู้สึกของบุคคลในทางบวกหรือทางลบต่องาน ซึ่งประกอบด้วย (1) ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน (2) ความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชา (3) ความพึงพอใจเพื่อนร่วมงาน (4) ความพึงพอใจในสภาพการทำงาน (5) ความพึงพอใจในตัวเอง และ (6) ความพึงพอใจในโอกาสความก้าวหน้า อันจะส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกรักในงานที่ทำและมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร หากบุคคลจะมีความรู้สึกในเชิงบวก หรือพึงพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจและสามารถสนองความต้องการของพนักงานได้ย่อมนำมาซึ่งผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

สมมติฐานที่ 4 แรงจูงใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานเป็นอันดับสาม เพราะวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้คนทำงานคือ ความต้องการเพิ่มพูนประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานหรือการทำงานของคนทำงานให้ดีขึ้น และสิ่งหนึ่งที่ยอมรับทั่วไปว่าสามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพ การทำงานของคนทำงานได้ก็คือ การจูงใจ ดังนั้น ผู้บริหารทุกคนจึงพยายามใช้เทคนิคการจูงใจเพื่อกระตุ้นให้พนักงานในองค์กรของตนทำงานอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของ Gilmer (1966, p. 255) ที่กล่าวว่าแรงจูงใจในการทำงานเป็นผลของทัศนคติของบุคคล ที่มีต่อองค์ประกอบของงาน รวมถึงงานศึกษาของ Good (1973, p. 320) ได้สรุปว่าแรงจูงใจในการทำงานเป็นคุณภาพ สภาพหรือระดับแรงจูงใจ ซึ่งเป็นผลจากความสนใจ ความต้องการและทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน ตลอดจนแนวความคิดของ Wolman (1973, p. 333) นำเสนอว่าแรงจูงใจเป็นความรู้สึกที่มีความสุขของบุคคล เมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจในการทำงานย่อมนำมาซึ่งความสุข ท้ายที่สุดมีการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจเพื่อให้ผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย

สรุป

ผลการดำเนินงานของธนาคารออมสิน ภาค 9 สามารถบรรลุผลสำเร็จได้บนพื้นฐานของความสามารถของพนักงานเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการดำเนินงาน เพราะความพึงพอใจเป็นความรู้สึกในทางที่ดีของพนักงานที่มีต่อปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานที่ทำอยู่ ความรู้สึกชอบหรือพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนอง ตามระดับความต้องการ กล่าวคือเป็นความรู้สึกเป็นสุขในการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ภายใต้สภาพบรรยากาศการทำงานที่ถูกใจ โดยมีสิ่งตอบแทนทางวัตถุและจิตใจ โดยมีภาวะแวดล้อมเป็นตัวอย่าง หลังจากได้ผ่านกระบวนการประเมินค่าตามตัวชี้วัดของธนาคารแต่ละสาขา โดยจะแสดงออกมาในระดับที่แตกต่างกัน รวมทั้งแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อผลการดำเนินงานเป็นอันดับสาม เพราะผลการดำเนินงานย่อมได้รับการตอบสนองในรูปของรางวัลหรือผลตอบแทน ซึ่งแบ่งออกเป็นผลตอบแทนภายในและผลตอบแทนภายนอก โดยผ่านการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทน ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ปริมาณของผลตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติได้รับนั้นคือ ความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานและถูกกำหนดโดยความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทน หากผลตอบแทนจริงมากกว่าผลตอบแทนที่รับรู้แล้ว ความพึงพอใจของพนักงานย่อมจะเกิดขึ้น และความสำคัญของงานที่มีต่อผลการดำเนินงานเป็นอันดับสุดท้าย เพราะธนาคารออมสินมีนโยบายในการผลักดันตำแหน่งงานระหว่างพนักงานทำให้ต้องมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งงานบางอย่างอาจจะใช้เวลาในการศึกษาวิเคราะห์งาน แต่อย่างไรก็ตามผลการดำเนินงานจะประสบความสำเร็จได้ต้องอาศัยองค์ประกอบที่หลากหลาย อาทิ ความสามารถของพนักงาน แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงานและความสำคัญของงานที่มีความสำคัญลดหลั่นกันไปในอนาคตซึ่งมีผลกระทบต่อการดำเนินงานของธนาคารออมสินภาค 9

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

สำนักงานใหญ่ของธนาคารออมสิน ควรมีการปรับนโยบายให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะสถานการณ์ทางด้านเศรษฐกิจ และการแข่งขันซึ่งมีทั้งธนาคารพาณิชย์ทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เข้ามามีบทบาทสนับสนุนการลงทุนของภาคเอกชนให้มีความสามารถในการแข่งขันได้ในต่างประเทศ เพื่อจะได้เป็นแนวปฏิบัติให้กับพนักงานยุคใหม่ที่ต้องการพัฒนาตนเองให้มีสมรรถนะเชิงรุกต่อไป

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการต่อยอดการวิจัยครั้งต่อไปประเด็นของความสำเร็จของงาน เพราะมีค่าอิทธิพลต่ำสุด เมื่อเทียบกับตัวแปรอื่นๆ อีกทั้งงานเป็นกิจกรรมที่ขับเคลื่อนให้องค์การบรรลุผลสำเร็จ รวมถึงมีผลกระทบต่อการดำเนินงานด้วยเช่นกัน

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างสูงจากรองศาสตราจารย์ ดร.บุญพวรณ์ วิงวอน อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยที่กรุณาให้คำแนะนำปรึกษา ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่อย่างยิ่ง ผู้วิจัยตระหนักถึงความตั้งใจจริงและความทุ่มเทของอาจารย์และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ที่นี้ ขอบพระคุณพนักงานธนาคารออมสินภาค 9 ที่เป็นหน่วยวิเคราะห์ในครั้งนี้นำมาซึ่งงานวิจัยประสบความสำเร็จ ท้ายที่สุดขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิในการให้คำชี้แนะบทความวิจัยนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- เทวินทร์ ประสิทธิ์เสรีฐ. (2556). *หลักการดำเนินงานตามวงจรเดมมิง (The Deming Cycle) PDCA*. (Online). สืบค้นจาก: <http://www.cgpcenter.com/generalknowledges/pdca/pdca.html>, 18 มีนาคม 2560.
- เทียน ทองแก้ว. (2558). *สมรรถนะ (Competency) : หลักการและแนวปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ธนาคารออมสิน. (2555). *คู่มือธนาคารออมสิน*. กรุงเทพฯ: นิวไวกิ้ง.
- . (2557). *รายงานประจำปี ธนาคารออมสิน*. กรุงเทพฯ: นิวไวกิ้ง.
- บตี ศรีสุคนธ์. (2554). *คุณค่า(เล่า) พนักงานกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร*. [Online] สืบค้นจาก: <http://www.rakganclub.com/viewtopic.php?id=62> เข้าถึงเมื่อ [30 กรกฎาคม 2559]
- ประคัลภ์ ปันเทพลังกูร. (2556). *ลักษณะของพนักงานที่มีความสุขในการทำงาน*. [Online] สืบค้นจาก: <http://prakal.wordpress.com/> เข้าถึงเมื่อ [30 กรกฎาคม 2559]
- . (2556). *ความพึงพอใจในสวัสดิการและค่าตอบแทนของพนักงานบริษัทเอกชน. วารสารการเงิน การลงทุน การตลาดและการบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 3(4).*
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี
- ไพศาล มะระพุทธจักรวรรณ และคณะ. (2542). *การจัดการ*. กรุงเทพฯ: แมคกรอ-ฮิล อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนล เอ็นเตอร์ไพรส์อิงค์
- ภรณ์ กิริติบุตร. (2529). *การประเมินประสิทธิผลขององค์กร*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- อานนท์ ศักดิ์วรวิญญ์. (2547). *แนวคิดเรื่องสมรรถนะ Competency: เรื่องเก่าที่เราหลงทาง*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์. (2547). *Career development in practice*. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- เฮรอน โรเบิร์ต. (2548). *การวิเคราะห์ประเภทของงานและลักษณะของงาน*. (Online) สืบค้นจาก: <http://www.ilo.org> เข้าถึงเมื่อ [2560, สิงหาคม, 16]
- ธนชัย ยมจินดาและเสนห์ จุ้ยโต. (2544). *พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร. เอกสารการสอนสาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*. กรุงเทพฯ: ฝ่ายการพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- Davis, K. , & Newstrom. J. (1985). *Human Behavior at Work : Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill
- Gilmer, V. H. (1966). *Industrial Psychology*. New York: McGraw Hill.
- Good, C. V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill.
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. New York: Harper and Row.
- Krejcie, R. V. , & Morgan, E. W. (1970). “Determining Sample Size for Research Activities.” *Educational and Psychological Measurement*. 608 – 609.
- Lee, C. F. , Lee, J. C. , & Lee, A. C. (2000). *Statistics for Business and Financial Economics*. 2nd. ed. (Online) Retrieved from: <http://www.worldscientific.com/>[2560, สิงหาคม, 16]
- Likert, R. (1967). “The Method of Constructing and Attitude Scale”. In Reading in Fishbein, M (Ed.), *Attitude Theory and Measurement*, 90-95. New York: Wiley & Son.
- McClelland, D. C. (1973). “Testing for Competence rather than for Intelligence,” *American Psychologist*. 28,1– 14.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory*. (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Wolman, B. B. (1973). *Dictionary of behavioral science*. New York: Van Norstrand.
- Yoder, D. (1958). *Personnel Principles and Policies*. New Jersey: Prentice Hall.

ส่วนที่ 1

บทความที่น่าสนใจในรูปแบบโปสเตอร์

การจัดการสนามชนไก่ จังหวัดอุดรธานี

दनัย ศิริบุรี, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี¹
เอกภาพ สาสี, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี²
อนุชา พันธุ์พิมพ์, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี³
ฤทธิพันธ์ มาระตัง, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี⁴
Email: Danai0856479567@gmail.com

บทคัดย่อ

สนามไก่ชนในจังหวัดอุดรธานีมีเงินสะพัดปีละไม่ต่ำกว่า 200 ล้านบาท ด้วยชัยภูมิที่ตั้งที่เป็นศูนย์กลางของภาคอีสานตอนบน โครงการวิจัยการจัดการสนามชนไก่ จังหวัดอุดรธานี เพื่อศึกษาการจัดการสนามชนไก่ จังหวัดอุดรธานี ใช้แบบสัมภาษณ์เจาะลึกรายบุคคลและจากการสังเกตแบบมีส่วนร่วม กับนายกสมาคมไก่พื้นเมืองจังหวัดอุดรธานี และผู้ประกอบการสนามไก่ชนในจังหวัดอุดรธานี 30 ราย เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน – 30 กันยายน 2560 จากการศึกษาพบว่า จังหวัดอุดรธานี มีสนามชนไก่ทั้งหมด 34 แห่ง มีผู้เข้าชมในสนามมากกว่า 10,000 คนต่อเดือน มีเงินสะพัดมากกว่า 20 ล้านบาทต่อเดือน แต่ละสนามจะมีสังเวียนชนไก่ในสนามตั้งแต่ 4 – 13 สังเวียน เงินลงทุนสร้างเริ่มตั้งแต่ 1 แสนบาท – 25 ล้านบาท มีรายได้จากค่าทำเนียมการเดิมพันชนไก่ครั้งละ 10 % ของเงินเดิมพันและรายได้จากการให้เข้าพื้นที่ขายอาหาร เครื่องดื่ม รวมถึงยารักษาโรค อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับไก่ชน มีรายได้จากการขายตัวเข้าชม ตัวละ 50-200 บาท การบริหารจัดการและกฎระเบียบสนามชนไก่ภายในสนามเป็นไปตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด แต่อย่างไรก็ตามยังมีจุดที่รอการพัฒนาอีกหลายด้าน เช่น ที่จอดรถ หรือรั้วรอบขอบชิด เพิ่มกล้องวงจรปิดทั้งในและนอกสนามจะช่วยอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยแก่ผู้เข้าชมสนามชนไก่ยิ่งขึ้น และหากมีการตรวจโรคไก่และคนก่อนเข้าสนามชนไก่ จะช่วยสร้างความเชื่อมั่น ช่วยยกระดับสนามไก่ชนให้ดียิ่งขึ้น

คำสำคัญ: การจัดการ, สนามชนไก่

ABSTRACT

The business of the cockfighting arena in Udon Thani took in more than two million baht annually as its outstanding location at the center of the Upper Northeast of Thailand. Project Cockfighting arena management in Udon Thani for The study of the cockfighting arena management in Udon Thani was conducted by interviewing the president of Thai Indigenous Cock Association in Udon Thani and cockfighting arena owners 30 person in Udon Thani with the individual depth interview and participant observation. Wualitative Research. In addition, the data were collected during June 1st – September 30th, 2017. The study was found that there were totally 34 cockfighting arenas, more than ten thousands of audience a month and more than twenty millions baht a month in Udon Thani. In each cockfighting arena with construction investment from 100,000

¹ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

² มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

³ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

⁴ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

baht to 25 million baht, there were 4 – 13 cockfighting pens and its income was accepted from 10% of each betting charge, rentals of food and drink shops, including medicine and equipment for fighting cocks, and entrance fees of 50 – 200 baht. The management and regulations of cockfighting arenas were strictly met with the country's legislations; however, there were also such many points to be developed as car parks or enclosure fences, and more CCTV cameras should be installed inside and outside to offer cockfighting audience more comfort and safety. As well, the medical checkup was required for both fighting cocks and audience to increase the audience's confidence and the image of cockfighting arenas.

Keywords: Management, Cockfighting Arena

บทนำ

ไก่ชนอยู่คู่กับชาวเอเชียอาคเนย์มาช้านานหลายร้อยปี นิยมชนไก่ทั้งใน ประเทศไทย, ลาว, กัมพูชา, เมียนมาร์, อินโดนีเซีย, มาเลเซีย โดยดั้งเดิมมีการพัฒนามาจากไก่ป่า ที่มนุษย์นำมาเลี้ยงเพื่อเป็นอาหาร ด้วยที่ไก่ปามีนิสัยหวงถิ่นฐาน ถ้ามีไก่ตัวอื่นเข้ามาใกล้อาณาบริเวณที่ตนอยู่ ก็จะออกไปปกป้องเขตที่อยู่อาศัย หรือมีการแย่งตัวเมียเพื่อผสมพันธุ์ ไก่ตัวผู้ก็จะเข้าต่อสู้กันที่ จึงมีการพัฒนาเป็นเกมส์กีฬาและพัฒนาสายพันธุ์เรื่อยมาจึงปัจจุบัน เพื่อให้มีสัตว์ที่ตี มีเชิงการต่อสู้ที่เก่ง ไก่ชนมีการเลี้ยงเชิงพาณิชย์เป็นสัตว์เลี้ยงเชิงกีฬาในสังคมทุกระดับชนชั้น ตั้งแต่ยากจนถึงระดับชั้นมหาเศรษฐี ก่อให้เกิดอาชีพ และการจ้างงานประเภทต่างๆตามมา โดยมีสนามชนไก่ เป็นเหมือนเวทีกลางที่ให้ไก่จากที่ต่างๆได้มีโอกาสมาประลองฝีมือแข่งขันกันปัจจุบันได้ปรับปรุงให้เป็นกีฬาที่ถูกกฎหมาย มีการควบคุมดูแลให้ได้มาตรฐาน และช่วยสร้างรายได้มหาศาลให้กับเกษตรกรและคนในท้องถิ่น จังหวัดอุดรธานีมี 20 อำเภอ เป็นจังหวัดที่มีสนามชนไก่ที่ถูกกฎหมายมากที่สุดในประเทศไทย จำนวน 34 แห่งโดยมีผู้เข้าชมในสนามมากกว่า 10,000 คนต่อเดือน มีเงินสะพัดมากกว่า 20 ล้านบาทต่อเดือน ด้วยที่ชัยภูมิที่ตั้งเป็น HUB แห่งอินโดจีนทิศเหนือติดจังหวัดหนองคายทิศตะวันออกติดจังหวัดสกลนครทิศใต้ติดจังหวัดขอนแก่นและจังหวัดกาฬสินธุ์ทิศตะวันตกติดจังหวัดเลยและจังหวัดหนองบัวลำภู เส้นทางคมนาคมสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน แต่อย่างไรก็ตามยังมีจุดที่สามารถพัฒนาได้อีกหลายด้าน ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าจากมีการศึกษาการจัดการทั้งระบบสนามชนไก่ จะสามารถนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวางแผนการจัดการ และเป็นต้นแบบในการพัฒนาสนามชนไก่อื่นๆให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาการจัดการสนามชนไก่ จังหวัดอุดรธานี

ระเบียบวิธีวิจัย

ศึกษาการจัดการสนามชนไก่ จังหวัดอุดรธานีใช้วิธีการศึกษาแบบสำรวจ (Survey research) (นงนภัส, 2554) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง สัมภาษณ์ นายกสมาคมไก่พื้นเมืองจังหวัดอุดรธานี และเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการดูแลสนามชนไก่ จังหวัดอุดรธานีซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview -SSI) (สุจินต์และสุกสินี, 2530) โดยใช้ประเด็นคำถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการสนามชนไก่ และใช้แบบสอบถามในการศึกษา SWOT ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลถูกนำมาวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (ศุภวัฒน์กร และพิรสิทธิ์, 2550) ทำการศึกษาเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมิถุนายน – กันยายน 2560

ผลการวิจัย

จากการศึกษาและการสัมภาษณ์พบว่า ประธานไก่พื้นเมืองจังหวัดอุดรธานี คุณโอภาส สินศุกฤกษ์ ประวัติความเป็นมาคุณโอภาส สินศุกฤกษ์ คนจังหวัดตรังสำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขานิติศาสตร์เริ่มต้นการทำงานในด้านกฎหมายในจังหวัดอุดรธานี ด้วยที่ท่านมีนิสัยละเอียดรอบคอบ พุดจาสุ่มเป็นที่น่าสนใจ คุณโอภาส สินศุกฤกษ์ จึงถูกเชิญมาบริหารสนามชนไก่ชน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2538 เริ่มบริหารเป็นเวลาจัดการสนามชนไก่ในจังหวัดอุดรธานีจนถึงปัจจุบัน ได้ถูกแต่งตั้งให้เป็นนายกสมาคมไก่ชนในจังหวัดอุดรธานี ในปี พ.ศ. 2547 จนถึงปัจจุบันมีสนามชนไก่ชนจำนวน 34 แห่ง โดยมีผู้เข้าชมในสนามมากกว่า 10,000 คนต่อเดือน มีเงินสะพัดมากกว่า 20 ล้านบาทต่อเดือนแต่ละสนามจะมีสังเวียนชนไก่ในสนามตั้งแต่ 4 – 13 สังเวียน โดยสังเวียนจะมีลักษณะเป็นวงกลมสังเวียนใหญ่มีเส้นผ่านศูนย์กลาง 8 เมตร และสังเวียนขนาดเล็กมีเส้นผ่านศูนย์กลาง 5 เมตร เงินลงทุนสร้างเริ่มตั้งแต่ 1 แสนบาท – 25 ล้านบาท ซึ่งสนามที่เล็กที่สุดคือสนามชนไก่บ้านถ่อน ตำบลหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานีใช้เงินลงทุน 1 แสนบาท ในสนามมี 4 สังเวียน และสนามที่ใหญ่ที่สุด ได้แก่ สนามชนไก่หนองบัวบาน ตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี ใช้เงินลงทุน 25 ล้านบาท ในสนามมี 13 สังเวียน



ภาพที่ 1 บรรยากาศภายในสนามชนไก่จำปาแดง ตำบลเชียงพิณ อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

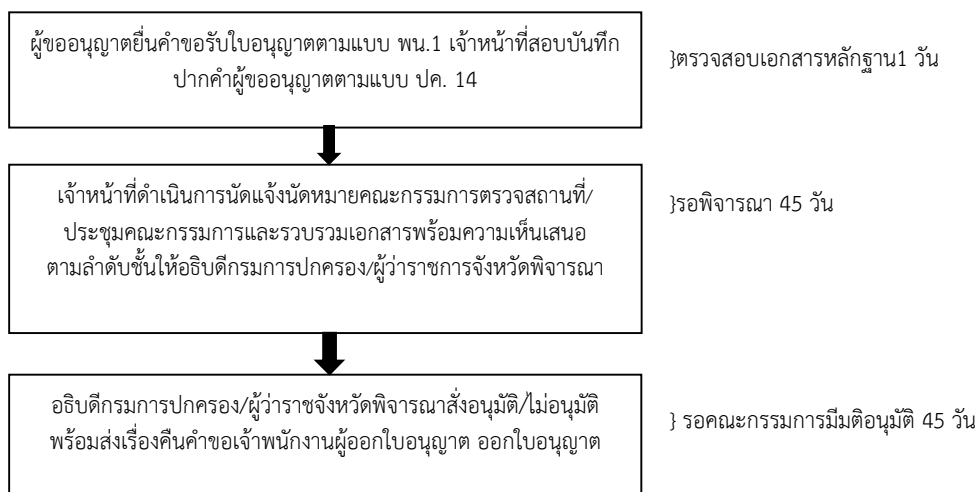


ภาพที่ 2 บรรยากาศภายนอก สนามชนไก่หนองบัวบาน ตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี

การขอใบอนุญาตตั้งสนามชนไก่ในสมัยก่อนยากมาก(พระราชบัญญัติการพนัน พุทธศักราช 2478 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 8 พ.ศ. 2505) ในปี พ.ศ.2525ในจังหวัดอุดรธานีได้ขออนุญาตเปิดสนามชนไก่ที่ถูกกฎหมายทั้งหมด 10แห่ง หลังจากนั้นปี พ.ศ. 2547ได้มีคำสั่งของรัฐมนตรีกระทรวงมหาดไทยมีการปรับปรุงระเบียบการชนไก่(กฎกระทรวง ฉบับที่ 17 พ.ศ. 2503 ออกตามความในพระราชบัญญัติการพนัน พุทธศักราช 2478 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ถึงฉบับที่ 44 พ.ศ. 2548)ให้ขอใบอนุญาตได้ ตำบลละ1แห่ง แต่ให้ชนไก่ได้เดือนเพียงละ 2 ครั้งต่อสนาม อนุญาตให้เปิดได้เฉพาะวันเสาร์และวันอาทิตย์ หากวันเสาร์อาทิตย์ใดตรงกับวันพระหรือวันนักขัตฤกษ์จะทำการเลื่อนออกไปวันอื่นหรือสัปดาห์ต่อไปตามกฎหมายระบุให้สามารถเปิดสนามชนไก่ได้ในเวลา 07:00-19:00น. และในปี พ.ศ. 2552 ได้มีการปรับปรุงระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการพนันชนไก่และกวดปลากการขอใบอนุญาตกระบวนกรขึ้นตอนดังนี้ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงขั้นตอนการขอใบอนุญาตเปิดสนามชนไก่

หมวด 1 บททั่วไป



โดยผู้ขออนุญาตใช้สถานที่เล่นการพนันชนไก่ และผู้ขออนุญาตจัดให้มี การเล่นการพนันชนไก่หรือกีดกลางต้องมีคุณสมบัติ
และไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

- (1) มีสัญชาติไทย
- (2) มีอายุไม่ต่ำกว่า 35 ปีบริบูรณ์
- (3) ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
- (4) ไม่เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่พ้นโทษมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี หรือเป็นโทษสำหรับ

ความผิดที่ได้กระทำโดยประมาท หรือความผิดลหุโทษ

หมวด 2 สถานที่เล่นการพนัน ส่วนที่ 1 การอนุญาตสถานที่เล่นการพนันขึ้นใหม่

ข้อ 7 ก่อนจะก่อสร้าง หรือดัดแปลงอาคารเป็นสถานที่เล่นการพนันชนไก่ขึ้นใหม่ ให้ผู้ขออนุญาตใช้สถานที่เล่นการพนัน
ชนไก่ยื่นคำร้องขออนุญาตพร้อมหลักฐานดังต่อไปนี้ ต่อเจ้าพนักงานผู้ออกใบอนุญาตเพื่อเสนอต่อผู้มีอำนาจสั่งอนุมัติพิจารณา

- (1) สำเนาทะเบียนบ้านของผู้ขออนุญาต
- (2) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ขออนุญาต
- (3) กรณีมอบอำนาจต้องมีหนังสือมอบอำนาจและติดอากรแสตมป์ถูกต้องตามกฎหมาย พร้อมทั้งสำเนาทะเบียนบ้าน
และสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับมอบอำนาจ
- (4) หลักฐานแสดงว่าเป็นผู้มีทุนเพียงพอที่จะประกอบกิจการ
- (5) สำเนาหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินอันเป็นที่ตั้งสถานที่ดังกล่าว ซึ่งผู้ขออนุญาตเป็นผู้มีสิทธิในที่ดินหรือหนังสือสัญญา

เช่า

(6) แผนผังของที่ตั้งสถานที่ที่จะขออนุญาตใช้เป็นสถานที่เล่นการพนันชนไก่ ที่แสดงว่า สถานที่ดังกล่าวต้องไม่อยู่
ใกล้เคียงกับศาสนสถาน สถานศึกษา สถานพยาบาล หรือสถานที่พักผ่อน ในระยะที่อาจก่อให้เกิดปัญหา หรืออุปสรรคในการปฏิบัติ
ศาสนกิจ การเรียนการสอน การรักษาพยาบาล หรือการพักผ่อนได้

หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต

1. หนังสืออนุญาตให้ใช้สถานที่เล่นการพนันชนไก่มิอาจเกินหนึ่งปีนับแต่วันออกหนังสืออนุญาต หากจะขอต่ออายุการใช้
สถานที่เล่นการพนัน ให้ยื่นคำร้องต่อเจ้าพนักงานผู้ออกใบอนุญาตก่อนครบกำหนดการอนุญาตเดิมไม่น้อยกว่าสามสิบวัน โดยต้องมี
หนังสือรับรองจากหน่วยงานของ กรมปศุสัตว์ว่าสถานที่และการจัดสถานที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กรมปศุสัตว์กำหนด ทั้งนี้ในเขต
กรุงเทพมหานครต้องได้รับอนุมัติจากอธิบดี กรมการปกครองก่อน และในเขตจังหวัดอื่นต้องได้รับอนุมัติจากผู้ว่าราชการจังหวัดก่อน

2. ผู้ขออนุญาตต้องยื่นแบบคำขอตามแบบ พน. 1 พร้อมเอกสารที่ครบถ้วน ต่อเจ้าหน้าที่ก่อนวันเล่นไม่น้อยกว่า 90 วัน

3. ขั้นตอนการดำเนินงานตามคู่มือจะเริ่มนับระยะเวลาดังแต่เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชนเรียบร้อยแล้ว

4. กรณีคำขอหรือเอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วน/หรือมีความบกพร่องไม่สมบูรณ์ เป็นเหตุไม่ให้อำนาจสามารถพิจารณาได้ เจ้าหน้าที่จะจัดทำบันทึกความบกพร่องของรายการเอกสารหรือเอกสารหลักฐานที่ยื่นเพิ่มเติม โดยผู้ยื่นคำขอจะต้องดำเนินการแก้ไขและ/หรือยื่นเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนดในบันทึกดังกล่าว มิเช่นนั้นจะถือว่าผู้ยื่นคำขอละทิ้งคำขอ โดยเจ้าหน้าที่และผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับมอบอำนาจจะลงนามบันทึกดังกล่าว และจะมอบสำเนาบันทึกความบกพร่องดังกล่าวให้ผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับมอบอำนาจไว้เป็นหลักฐาน

5. เจ้าหน้าที่จะแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายใน 7 วัน นับแต่วันที่พิจารณาแล้วเสร็จ ตามมาตรา 10 แห่ง พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

ข้อ 8 ให้ผู้มีอำนาจสั่งอนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นคณะหนึ่งจำนวน 7 คนประกอบด้วย ผู้แทนจากหน่วยงานราชการ 4 คน ในจำนวนนี้ให้แต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นตามกฎหมายว่าด้วย การควบคุมอาคารในพื้นที่ที่ขออนุญาตอย่างน้อย 1 คน และภาคประชาชนสามคน เพื่อทำหน้าที่ กลั่นกรอง และเสนอความเห็นให้ผู้มีอำนาจสั่งอนุมัติใช้ประกอบดุลพินิจในการพิจารณาอนุมัติให้ใช้สถานที่เล่นการพนันชนไก่ ให้ผู้มีอำนาจสั่งอนุมัติใช้ดุลพินิจพิจารณาด้วยความรอบคอบ และเหมาะสม โดยคำนึงถึง เรื่องดังต่อไปนี้

(1) อาคารสถานที่ที่จะขออนุญาตจะต้องมีความมั่นคงแข็งแรง และปลอดภัยแก่ผู้ใช้อาคาร

(2) จำนวนสถานที่ที่จะขออนุญาตในแต่ละพื้นที่จะต้องมีจำนวนไม่มากเกินไปจนสมควร

(3) การส่งเสริมอาชีพการเลี้ยงไก่ชนเพื่อจำหน่ายสร้างรายได้

(4) การควบคุมและการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค

(5) วัฒนธรรม ประเพณีของแต่ละท้องถิ่น

(6) ต้องไม่อยู่ใกล้ศาสนสถาน สถานศึกษา สถานพยาบาล หรือสถานพักผ่อน ในระยะ ที่อาจก่อให้เกิดปัญหา หรืออุปสรรคในการปฏิบัติศาสนกิจ การเรียนการสอน การรักษาพยาบาล หรือการพักผ่อนได้

เมื่อพิจารณาแล้วให้แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ขออนุญาตทราบ และให้แจ้งสิทธิอุทธรณ์ ตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองให้ผู้ขออนุญาตทราบด้วย

ข้อ 9 ให้นำความในข้อ 7 และข้อ 8 มาใช้บังคับกับการขออนุญาตและการพิจารณา ออกหนังสืออนุญาตให้ใช้สถานที่เล่นการพนันก่ดปลาโดยอนุโลม

ส่วนที่ 2 การอนุญาตให้ใช้สถานที่เล่นการพนัน

ข้อ 10 เมื่อก่อสร้างสถานที่เล่นการพนันชนไก่หรือก่ดปลาตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร หรือดัดแปลงอาคารเป็นสถานที่เล่นการพนันชนไก่หรือก่ดปลาแล้วเสร็จ หรือกรณีการขออนุญาต ใช้สถานที่เล่นการพนันดังกล่าวเป็นสถานที่ที่มีอยู่ก่อนหรือเคยได้รับอนุญาตมาก่อนแล้ว ให้ผู้ขออนุญาต แจ้งเป็นหนังสือให้เจ้าพนักงานผู้ออกใบอนุญาตเพื่อเสนอให้ผู้มีอำนาจสั่งอนุมัติพิจารณา ออกหนังสือ อนุญาตให้ใช้สถานที่ดังกล่าวเป็นสถานที่เล่นการพนันชนไก่หรือก่ดปลาต่อไป โดยให้คณะกรรมการ ที่ตั้งขึ้นตามข้อ 8 ไปตรวจสอบสถานที่ก่อนเสนอผู้มีอำนาจสั่งอนุมัติ

ข้อ 11 หนังสืออนุญาตให้ใช้สถานที่เล่นการพนันชนไก่หรือก่ดปลาให้มีอายุไม่เกินหนึ่งปี นับตั้งแต่วันที่ออกหนังสืออนุญาต แต่หากจะขอต่ออายุการใช้สถานที่เล่นการพนันดังกล่าวให้ยื่นคำร้องขอต่อเจ้าพนักงานผู้ออกใบอนุญาตก่อนครบกำหนดการอนุญาตเดิมไม่น้อยกว่า 30 วันเพื่อเสนอให้ ผู้มีอำนาจสั่งอนุมัติพิจารณาต่อไป หมวด 3 การอนุญาตให้จัดให้มีการเล่นการพนัน

ข้อ 12 ผู้ขออนุญาตจัดให้มีการเล่นการพนันชนไก่หรือก่ดปลาจะต้องเป็นผู้ได้รับอนุญาต ให้ใช้สถานที่เล่นการพนันชนไก่หรือก่ดปลา โดยจะต้องยื่นคำร้องขออนุญาตตามแบบ พ.น. ๑ พร้อมเอกสารหลักฐานประกอบด้วยสำเนาหนังสืออนุญาตให้ใช้สถานที่เล่นการพนันดังกล่าว สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้านของผู้ขออนุญาต ต่อเจ้าพนักงาน ผู้ออกใบอนุญาตเพื่อเสนอให้ผู้มีอำนาจสั่งอนุมัติพิจารณาเดือนละครั้ง เมื่อได้รับอนุมัติแล้วเจ้าพนักงาน ผู้ออกใบอนุญาตจึงจะออกใบอนุญาตได้

ข้อ 13 ให้ผู้มีอำนาจสั่งอนุมัติใช้ดุลพินิจพิจารณาอนุญาตให้บ่อนหนึ่งจัดให้มีการเล่น การพนันชนไก่หรือก่ดปลา แล้วแต่กรณี ได้เฉพาะในวันเสาร์และวันอาทิตย์ของทุกสัปดาห์ ที่ไม่ตรงกับวันเฉลิมพระชนมพรรษา หรือวันสำคัญทางศาสนาเท่านั้น ทั้งนี้ จะอนุญาตให้มีการเล่น การพนันชนไก่หรือก่ดปลาในแต่ละบ่อนหรือแต่ละสังเวียนได้ไม่เกิน 5 วันต่อเดือน

ข้อ 14 การอนุญาตให้จัดให้มีการเล่นการพนันชนไก่ หรือก่ดปลาเป็นกรณีพิเศษนอกจาก ข้อ 13 ให้ผู้มีอำนาจสั่งอนุมัติใช้ดุลพินิจพิจารณาอนุมัติให้เจ้าพนักงานผู้ออกใบอนุญาต ออกใบอนุญาตให้จัดให้มีการเล่นได้เมื่อเข้าเงื่อนไข ดังต่อไปนี้

(1) เป็นการขออนุญาตจัดให้มีการเล่นการพนันชนไก่หรือก่ดปลาในงานประจำปีที่ยังจังหวัด เป็นผู้จัดขึ้น

(2) รายได้หลังจากหักค่าใช้จ่ายแล้วมอบให้จังหวัดเพื่อใช้ประโยชน์ในทางราชการหรือ สาธารณกุศล

(3) วันที่ขออนุญาตจัดให้มีการเล่นการพนันชนไก่หรือก่ดปลาเป็นกรณีพิเศษจะต้องไม่ตรงกับ วันเฉลิมพระชนมพรรษา หรือวันสำคัญทางศาสนา

(4) ผู้ที่ขออนุญาตจัดให้มีการเล่นการพนันชนไก่หรือก่ดปลาเป็นกรณีพิเศษจะต้องเป็น ผู้ได้รับใบอนุญาตเดิมตามข้อ 12

ข้อ 15 ให้เจ้าพนักงานผู้ออกใบอนุญาตทำความเข้าใจกับผู้จัดให้มีการเล่นการพนันชนไก่ เพื่อกำหนดเวลาการเล่นในแต่ละยก (อันให้เป็นมาตรฐาน ทั้งนี้ ต้องไม่เกิน 20 นาทีต่อหนึ่งยก (อัน)รวมแล้วไม่เกินแปดยก และให้พักระหว่างยกไม่น้อยกว่ายี่สิบนาที

ข้อ 16 การออกใบอนุญาตให้จัดให้มีการเล่นการพนันชนไก่ให้ออกใบอนุญาตหนึ่งใบ ต่อหนึ่งสังเวียนตามลักษณะข้อจำกัดและเงื่อนไขหลังใบอนุญาต (พ.น.4) ส่วนบ่อนหนึ่งจะขออนุญาต จัดให้มีการเล่นการพนันชนไก่ได้กี่สังเวียนนั้น ให้ผู้มีอำนาจสั่งอนุมัติใช้ดุลพินิจพิจารณา ด้วยความรอบคอบและเหมาะสม

ข้อ 17 ในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตกระทำการดังต่อไปนี้ ให้ผู้มีอำนาจสั่งอนุมัติมีอำนาจ ที่จะไม่อนุมัติให้เจ้าพนักงานผู้ออกใบอนุญาต ออกใบอนุญาตในคราวต่อไปเป็นครั้งคราวหรือตลอดไป ก็ได้แล้วแต่จะเห็นสมควร

- (1) ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามข้อความ ลักษณะข้อจำกัดและเงื่อนไขที่กำหนดไว้ หลังใบอนุญาต
- (2) ไม่จัดสถานที่ให้มีความมั่นคงแข็งแรง ปลอดภัย และถูกสุขลักษณะอนามัย
- (3) จัดให้มีการเล่นการพนันอย่างอื่นภายในบริเวณสถานที่เล่นการพนันชนไก่หรือกีดปลา
- (4) มีการก่อความไม่สงบเรียบร้อย หรือมีเหตุอันควรเชื่อว่าจะมีความไม่สงบเรียบร้อย เกิดขึ้นภายในสถานที่หรือบริเวณที่เล่นการพนันชนไก่หรือกีดปลา
- (5) มีการขายสุรา หรือดื่มสุรา หรือยินยอมให้คนเมาสุราหรือพกพาอาวุธติดตัวเข้าไป ในสถานที่ หรือบริเวณที่เล่นการพนันชนไก่หรือกีดปลา

(6) จัดให้มีการเล่นการพนันชนไก่โดยมีการเสริม หรือแต่งเตี้ย หรือโดยวิธีอื่นใดซึ่งมิได้ เป็นไปตามธรรมชาติของไก่ชน

ข้อ 18 บรรดาหนังสืออนุญาตให้ใช้สถานที่เล่นการพนันชนไก่หรือกีดปลา และใบอนุญาตให้จัดให้มีการเล่นการพนันชนไก่หรือกีดปลา ซึ่งได้ออกให้แก่ผู้รับอนุญาตก่อนวันที่ระเบียบนี้ใช้บังคับ ให้คงใช้ได้ต่อไปจนกว่าหนังสืออนุญาต หรือใบอนุญาตนั้นสิ้นอายุ

คุณสมบัติของผู้ขออนุญาตใช้สถานที่เล่นการพนันชนไก่หรือกีดปลาตามข้อ 6 (2) มิให้ใช้บังคับกับผู้ที่ได้รับหนังสืออนุญาตก่อนระเบียบนี้ใช้บังคับ(ประกาศ ณ วันที่ 6 สิงหาคม พ.ศ. 2552นายชวรัตน์ ชาญวีรกูล รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย)

การประกบคู่ชนไก่ กรรมการประกบสามมจะใช้เกณฑ์ 3 ประการดังนี้ 1.น้ำหนัก 2.ส่วนสูง 3.อายุไก่(สังเกตจากความยาวของเตี้ยไก่) และแบ่งประเภทราคาเดิมพันของไก่ชน เมื่อได้คู่ชนแล้วกรรมการจะใช้สีทาเล็บมาทาที่เตี้ยไก่เพื่อให้แตกต่างให้แหลมคมในวันที่ชนไก่ น้ำหนักไก่นี้นิยมน้ำหนัก 2.5-2.7 กก. ปัจจุบันจังหวัดอุดรธานีมีสนามไก่ชนที่ถูกกฎหมาย 34 แห่ง การขออนุญาตเปิดสนามไก่ชน มีขั้นตอนต่างๆดังนี้ การขอใบอนุญาตในการเปิดสนามไก่ชน

รายชื่อสนามไก่ชนของจังหวัดอุดรธานี(อันดับ 1-10 แรกเปิดให้บริการก่อน พ.ศ. 2547)

1. สนามชนไก่หนองตะกั่ว ตำบลหนองไผ่ อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี
2. สนามชนไก่หนองตม ตำบลบ้านจั่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี
3. สนามชนไก่บ้านค้อ ตำบลบ้านค้ออำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี
4. สนามชนไก่หนองวัวซอ ตำบลหนองวัวซอ อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี
5. สนามชนไก่หนองกวาง ตำบลสี้อ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี
6. สนามชนไก่บ้านหนองกุง ตำบลฝักตบ อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี
7. สนามชนไก่วังสามหมอ ตำบลวังสามหมอ อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี
8. สนามชนไก่บ้านเหล่าอุดม ตำบลเชียงหวาง อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี
9. สนามชนไก่บ้านสร้างก่อ ตำบลสร้างก่อ อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี (เจ้าของเสียชีวิต จึงปิดกิจการ)
10. สนามชนไก่ไชยวาน ตำบลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี
11. สนามชนไก่หนองใส ตำบลหนองนาค้า อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี
12. สนามชนไก่โนนสูง ตำบลโนนสูง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี
13. สนามชนไก่จำปาแดง ตำบลเชียงพิณ อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี
14. สนามชนไก่หนองตอ ตำบลเชียงยืน อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี
15. สนามชนไก่บ้านถ่อน ตำบลหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี
16. สนามชนไก่โนนคู ตำบลโนนทอง อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี
17. สนามชนไก่บ้านโพน ตำบลโพนทอง อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี
18. สนามชนไก่หนองแก ตำบลหนองหัวคู อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี
19. สนามชนไก่สร้างแป้ง ตำบลเชียงเพ็ง อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี
20. สนามชนไก่บ้านเพี้ย ตำบลบ้านเพี้ย อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี
21. สนามชนไก่โนนหวาย ตำบลโนนหวาย อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี
22. สนามชนไก่หนองบัวบาน ตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี
23. สนามชนไก่หนองแสง ตำบลหนองแสง อำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี

24. สนามชนไก่ตงเรือง ตำบลตงเรือง อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี
25. สนามชนไก่ศรีธาตุ ตำบลศรีธาตุ อำเภอศรีธาตุ จังหวัดอุดรธานี
26. สนามชนไก่ ก.บุญฤทธิ์ ตำบลวังสามหมอ อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี
27. สนามชนไก่บ้านโคก ตำบลโพธิ์งาม อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี
28. สนามชนไก่เขาวัว ตำบลพังงู อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี
29. สนามชนไก่บ้านเชียง ตำบลบ้านเชียง อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี
30. สนามชนไก่ทุ่งฝน ตำบลทุ่งฝน อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี
31. สนามชนไก่ดอนกลอย ตำบลดอนกลอย อำเภอพิบูลย์รักษ์ จังหวัดอุดรธานี
32. สนามชนไก่เหล่าอุดม ตำบลบ้านจันทน์ อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี
33. สนามชนไก่หนองแสนตอ ตำบลสุขสำราญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี
34. สนามชนไก่สร้างคอม ตำบลสร้างคอม อำเภอสร้างคอม จังหวัดอุดรธานี
35. สนามชนไก่บ้านบึงแก้ว ตำบลบึงแก้ว อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี

รายจ่าย จากการบริหารสนามชนไก่ ภาษีที่ดิน ภาษีโรงเรือนต้องนำจ่ายกับเทศบาล 7,000 ต่อปี ภาษีป้าย 4,000 ต่อปี ภาษีใบอนุญาตเสียให้ไปกับนายอำเภอ ภาษีสังเวียน สักเวียนละ 200 บาทต่อเดือนค่าธรรมเนียมการตัดสิน 500-3000 บาทค่าลูกจ้างที่ดูแลความสะอาดของสนาม ยังมีค่าป้ายโฆษณาหากมีการสับดาห้ใดมีคู่ไก่ที่เดิมพันราคาสูงเป็นกระแสนิยม ส่งผลให้มีผู้เข้าชมมาก อาจมีการจ้างนางแบบมาถือป้ายบอกแต่ละยกของการแข่งขัน ค่าจ้าง รปภ. หรือตำรวจเข้ามาควบคุมความเรียบร้อยในสนาม

รายได้ จากการบริหารสนามชนไก่ จะได้จากค่าเดิมพันชนไก่ครั้งละ 10 % เช่น ทั้งสองฝ่ายตกลงเดิมพันที่ 11,000 บาท จะต้องจ่ายให้สนาม ข้างละ 1,000 บาท รวม 2,000 บาทต่อคู่ ซึ่งราคาเดิมพันจะเริ่มจาก 1100, 2200, 3300, 4400, 5500, 11000, 22000, 33000, 44000, 55000, 110000, 220000, 330000, 440000, 550000, 1100000 ขึ้นไป ซึ่งจะสังเกตเห็นว่าราคาเดิมพันจะไม่มีเลข 6 เพื่อให้แบ่งระดับราคาเดิมพันไก่ได้สะดวกยิ่งขึ้น(ทางสนามจะอำนวยความสะดวกเอาถังใส่น้ำสะอาด ข้าวเปลือก สุ่มไก่ปุพรม ให้ฟรี) รายได้จากการให้เข้าพื้นที่ขายอาหาร เครื่องดื่ม รวมถึงยารักษาโรคอุปกรณ์ที่เกี่ยวกับไก่ชนมีรายได้จากการขายตัวเข้าชมใบละ 100 บาท(ขอสนามชั้น1) และใบละ50 บาทในชั้นอัฒจันทร์ชั้นที่สูงขึ้นไป(มีสมุดและปากกาให้1ชุดต่อตัว1ใบ) โดยหากสับดาห้ในมีคู่ไก่ราคาเดิมพันสูงหลักล้าน จะขึ้นราคาตัวเข้าชมเป็น2เท่าตัว

ตารางที่ 2 แสดงการจัดทำ SWOT (การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก) สนามชนไก่ จังหวัดอุดรธานี

สภาพแวดล้อมภายใน จุดแข็ง (S) 1. ผู้ประกอบการมีประสบการณ์ อยู่ในวงการชนไก่มานาน และเป็นคนในชุมชนซึ่งทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ 2. ผู้ประกอบการมีทุนในการก่อตั้งสนามชนไก่และมีสภาพคล่องทางการเงินดี เนื่องจากประกอบธุรกิจหลายด้าน 3. มีการประชาสัมพันธ์ใน facebook, Line กลุ่มต่างๆ ทำให้ผู้ที่สนใจสามารถเข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็ว 4. มีกล้องวงจรปิดช่วยตรวจสอบความปลอดภัย	สภาพแวดล้อมภายใน จุดอ่อน (W) 1. ยังไม่มีการบริการรับฝากรถ 2. การดูแลนักพนัน ไม่มีรั้วรอบขอบชิด บางครั้งเกิดเหตุการณ์แพ้แล้วหนีออกจากสนามโดยไม่จ่ายเงินเดิมพัน 3. ชนไก่เพียงสนามละ 2 ครั้งต่อเดือน
สภาพแวดล้อมภายนอก โอกาส (O) 1. มีชัยภูมิที่ตั้งเป็นHUBแห่งอินโดจีนติดต่อ6จังหวัด ทิศเหนือติดจังหวัดหนองคายทิศตะวันออกติดจังหวัดสกลนครทิศใต้ติดจังหวัดขอนแก่นและจังหวัดกาฬสินธุ์ทิศตะวันตกติดจังหวัดเลยและจังหวัดหนองบัวลำภู เส้นทางคมนาคมสะดวก 2. มีผู้นิยมชนไก่มากขึ้น	สภาพแวดล้อมภายนอก อุปสรรค (T) 1. มีคู่แข่งจำนวนมาก 2. ฤดูฝนไก่ลัดขืน ไม่นิยมนำมาสนามชนไก่ 3. โรคระบาด 4. ปัญหาที่เกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาลที่ไม่ชัดเจนของแต่ละรัฐบาลในการส่งเสริมกีฬาชนไก่

ตารางที่ 3 แสดงการจัดทำ TOWS Matrix (การวิเคราะห์เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์) สนามชนไก่ จังหวัดอุดรธานี

กลยุทธ์จุดแข็ง – โอกาส(S-O) - $S_{1.2}O_{1.2}$-ขยายขนาดสนามชนไก่ กลยุทธ์จุดแข็ง – อุปสรรค(S-T) - $S_{1.2}T_3$ – เพิ่มการตรวจโรค โดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย และเชิญนายสัตวแพทย์มาช่วยตรวจโรค เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับสนามชนไก่ -	กลยุทธ์จุดอ่อน-โอกาส (W-O) -W_1O_2-จัดทำที่รับฝากรถที่ได้มาตรฐาน - W_2O_2-สร้างกรงในรอบสนามกันนักพนันที่แพ้หนี้เงินเดิมพัน กลยุทธ์จุดอ่อน-อุปสรรค (W-T) - W_3T_1 – ขยายเวลาเปิดปิด, เพิ่มวันชนไก่ จัดโปรโมชั่นส่งเสริมการตลาด เช่นจับรางวัลทำคู่ป้องกันตัวเข้าชม
---	--

อภิปรายผล

การเลี้ยงไก่ชนและการชนไก่ที่มีต่อวิถีชีวิตของชุมชนเลี้ยงไก่ชนในจังหวัดอุดรธานี มีการเลี้ยง 2 ประเภทตามขนาดจำนวนไก่ที่เลี้ยง คือ การเลี้ยงในระดับชาวบ้านทั่วไป และเลี้ยงในระดับฟาร์มไก่ชน มีทั้งเลี้ยงไว้ดูเล่น เลี้ยงเพื่อการประกวด และเลี้ยงเพื่อเป็นไก่ชนในสนามชนไก่ซึ่งสอดคล้องกับ (เฉลิม, 2545)และ (ธนศรี, 2548)หลังจากเกิดวิกฤตใช้หัวตันกระบาด และมีการทำลายสัตว์ปีกตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 เป็นต้นมากรณีส่งผลให้เกิดวิกฤตการณ์ที่ต้องมีการทำลายไก่พื้นเมืองเป็นจำนวนมาก (บัญญัติ, 2555) จากไม่มีการชนไก่ สายพันธุ์ไก่โบราณคงสูญพันธุ์การเลี้ยงไก่ชนยังเป็นการช่วยให้รายได้เสริม ซึ่งสอดคล้องกับ (บุญเอิบ, 2545) ที่ได้ศึกษาพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อุดมสินขนส่ง เลี้ยงไก่ชนเป็นอาชีพเสริม เลี้ยงไก่ชนจำหน่ายช่วยสร้างรายได้เสริมให้เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายของครอบครัว พนักงานไม่คิด ลาออก และมีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงาน ดังนั้นไก่ชนจึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่ดีของผู้ที่ต้องการหารายได้เสริมจากงานประจำ อย่างไรก็ตามในการดำเนินการธุรกิจสนามชนไก่นั้น ข้อสำคัญอย่างแรกควรพิจารณาจากข้อกฎหมาย และระบบการจัดการสนามชนไก่ให้เป็นที่น่าเชื่อถือ โดยเฉพาะในการจัดการและป้องกันโรคทั้งคนที่เข้าสนามและไก่ชน ควรเพิ่มการตรวจโรคโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย และเชิญนายสัตวแพทย์มาช่วยตรวจโรค เพื่อสร้างความเชื่อมั่นส่งเสริมให้ยกระดับคุณภาพสนามชนไก่ให้เป็นที่ยอมรับของสากล ตลอดจนคุณภาพของไก่ชนเพื่อให้อาณาเขตแข่งขันกับคู่แข่งในต่างประเทศ ต่อไป

สรุป

ปัจจุบัน จังหวัดอุดรธานีมีสนามชนไก่ทั้งหมด 34 แห่ง มีผู้เข้าชมในสนามมากกว่า 10,000 คนต่อเดือน มีเงินสะสมมากกว่า 20 ล้านบาทต่อเดือน แต่และสนามจะมีสังเวียนชนไก่ในสนามตั้งแต่ 4 – 13 สังเวียน โดยสังเวียนจะมีลักษณะเป็นวงกลม สังเวียนใหญ่มีเส้นผ่านศูนย์กลาง 8 เมตร และสังเวียนขนาดเล็กมีเส้นผ่านศูนย์กลาง 5 เมตร เงินลงทุนสร้างเริ่มตั้งแต่ 1แสนบาท – 25 ล้านบาท ซึ่งสนามที่เล็กที่สุดคือ สนามชนไก่บ้านถ่อน ตำบลหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ใช้เงินลงทุน 1 แสนบาท ในสนามมี 4 สังเวียน และสนามที่ใหญ่ที่สุด ได้แก่ สนามชนไก่หนองบัวบาน ตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี ใช้เงินลงทุน 25 ล้านบาท ในสนามมี 13 สังเวียน

มีรายจ่าย จากการบริหารสนามชนไก่ ภาษีที่ดิน ภาษีโรงเรือนต้องนำจ่ายกับเทศบาล ภาษีป้าย ภาษีใบอนุญาตเสียให้ไปกับนายอำเภอ ภาษีสังเวียน ค่ากรรมการตัดสิน ค่าลูกจ้างที่ดูแลความสะอาดของสนาม ค่าป้ายโฆษณา ค่าจ้าง ปลูก. ควบคุมความเรียบร้อยในสนาม

รายได้ จากการบริหารสนามชนไก่ จะได้จากค่าเดิมพันชนไก่ครั้งละ 10 % เช่น รายได้จากการให้เข้าพื้นที่ขายอาหาร เครื่องดื่ม รวมถึงยารักษาโรคอุปกรณ์เกี่ยวกับไก่ชน มีรายได้จากการขายตัวเข้าชม

อย่างไรก็ตามพบว่าสนามชนไก่เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจ มีเพียงการตรวจค้นอาวุธ แต่ไม่มีการตรวจโรคกระบาดทั้งในไก่ชนและคนที่เข้าสนาม หากต้องการยกระดับการยอมรับจากสากลและบุคคลภายนอก ควรเพิ่มการตรวจโรค โดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย และเชิญนายสัตวแพทย์มาช่วยตรวจโรค เพื่อสร้างความเชื่อมั่นยกระดับคุณภาพสนามชนไก่ต่อไป

ข้อเสนอแนะ

สนามชนไก่เป็นธุรกิจที่สังคมสมัยใหม่ให้การยอมรับ เป็นกระแสนิยม ทั้งคนรุ่นใหม่ ดารา นักแสดง มหาเศรษฐี เกี่ยวกับคนทุกชนชั้น ช่วยสร้างงานสร้างอาชีพอย่างมากมาย แต่ยังมีการศึกษา วิจัยเชิงธุรกิจน้อยมาก หากมีการศึกษาในแง่มุมอื่นๆ เช่นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับกีฬาชนไก่ มูลค่าการสร้างงานในชุมชน การทำส้มไก่ เครื่องออกกำลังกายไก่ หรือยาสมุนไพรไทยที่ใช้ดูแลไก่ เป็นต้น จะช่วยอนุรักษ์ภูมิปัญญาไทยที่เกี่ยวข้องกับการชนไก่ให้กีฬาชนไก่เป็นที่ยอมรับจากสังคมรวมถึงการพัฒนาเชิงพาณิชย์ยิ่งขึ้นไป

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณประธานไก่อพื้นเมืองจังหวัดอุดรธานี คุณโอภาส สิ้นศฤกษ์ และผู้จัดการสมาคมไก่อพื้นเมืองต่างๆในจังหวัดอุดรธานี ที่ได้อนุเคราะห์ในการเข้าชม และให้ข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

เอกสารอ้างอิง

- กนกศักดิ์ เวชยานนท์. (2508). คำอธิบายวิธีเล่นการพนัน. *เนติบัณฑิตยสภา*, 1-3.
- เฉลิม มหาชน. (2545). *สายพันธุ์ไก่ชนและการชนไก่ในจังหวัดนครปฐม*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม).
- ธนศรี บุญตาแสง. (2548). *ไก่ชนกับวิถีชีวิตไทย : ศึกษากรณี อ.เมือง จ. ขอนแก่น*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย).
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2554). *กฎหมายเกี่ยวกับการพนันในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ.
- บัญญัติ เหล่าไพบูลย์ และมนต์ชัย ดวงจินดา. (2555). ไก่อพื้นเมืองไทย: อดีต ปัจจุบัน และอนาคต. *วารสารแก่นเกษตร*, 40, 309-312 .
- บุญเิบ กิตติอุดม. (2545). *การวิจัยตรวจสอบยุทธศาสตร์การสร้างรายได้เสริมของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อุดมสินขนส่ง โดยการเลี้ยงไก่ชนจำหน่าย*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏเพชรบุรี).
- ศุภวัฒน์กร วงศ์ธนสุ และพีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์. (2550). *สถิติพื้นฐานเพื่องานวิจัยท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: ธรรมการพิมพ์.
- อำพล จุปะมัตตา และประมวล แซ่ไคว้. (2557). ประสิทธิภาพการสืบพันธุ์ของไก่ชนลูกผสมเทพสตรี ข้าวอายุที่ 1 และสมรรถภาพการเจริญเติบโตของไก่ชนลูกผสมเทพสตรี ข้าวอายุที่ 2. การประชุมสัมมนาทางวิชาการ มทร.ตะวันออก มรภ.กลุ่มศรีอยุธยา และราชภัฏนครราชสีมาวิชาการและวิจัย.

การประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
PUBLIC RELATIONS THROUGH THE INTERNET NETWORK OF STUDENTS IN
FACULTY OF BUSINESS ADMINISTRATION AND MANAGEMENT UBON
RATCHATHANI RAJABHAT UNIVERSITY

ศิริรัตน์ พลไชย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี¹
นภาพร ทาระทา, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี²
สาธิตา พุ่มจันทร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี³
Email: sirorat.p@ubru.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องการประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ต และความพึงพอใจในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการประชาสัมพันธ์ของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ที่มีอายุระหว่าง 18-25 ปี โดยสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างจาก 7 สาขาวิชา จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ สถิติพรรณนา ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า 1) ลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 21-25 ปี กำลังศึกษาสาขาวิชาการบัญชี ชั้นปีที่ 4 2) การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการประชาสัมพันธ์กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการเปิดรับการประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทุกวัน เหตุผลคือเพื่อเปิดรับเรื่องราวใหม่ๆ รองลงมาคือเพื่อเปิดรับข้อมูลข่าวสาร 3) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นในระดับมากทุกข้อ โดยอันดับ 1 คือสามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา รองลงมา คือ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ด้วยตนเอง

คำสำคัญ: การประชาสัมพันธ์, เครือข่ายอินเทอร์เน็ต, นักศึกษา, คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ

ABSTRACT

Research on Public Relations via the Internet of Students, Faculty of Business Administration and Management Ubon Ratchathani Rajabhat University To study the use of the Internet. And the satisfaction of using the Internet for public relations of students. Faculty of Business Administration and Management Ubon Ratchathani Rajabhat University. The research sample was the Faculty of Business Administration and Management. Ubon Ratchathani Rajabhat

¹ อาจารย์ ประจำสาขาวิชานิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

² นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

³ นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

University The samples were randomly selected from 7 subjects of 400 subjects. Data were analyzed using descriptive statistics, including mean, percentage, and standard deviation.

The study indicated that : 1) Most of the samples were females aged between 21-25 years studying in the fourth year accounting. 2) Internet usage for public relations. Most of the sample had public relations via internet every day. The reason is to get new stories. 3) Student Satisfaction with Public Relations via Internet. The sample size was at the highest level, with the first being accessible at all times, followed by self access.

Keywords: Public relations, Internet network, Students, Faculty of Business Administration and Management

บทนำ

ในปัจจุบันอินเทอร์เน็ต (Internet) นับว่าเป็นสื่อใหม่ประเภทหนึ่งที่มีความนิยมเป็นอย่างมาก และยังเป็นที่ยอมรับเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ รวมทั้งกระแสนิยมของการประชาสัมพันธ์ผ่านทางอินเทอร์เน็ตก็เพิ่มสูงขึ้นทุกที สังเกตได้จากการที่หน่วยงาน องค์กร และสถาบันเกือบทุกแห่งต่างมีเว็บไซต์ (website) เป็นของตนเอง เพื่อนำเสนอข่าวสารต่างๆ ขององค์กรผ่านอินเทอร์เน็ต การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการประชาสัมพันธ์จึงถือว่าเป็นสื่อสมัยใหม่ที่น่าสนใจทำให้การรับรู้ข่าวสารในการดำเนินชีวิตประจำวันเป็นเรื่องที่ง่ายและสะดวกสบาย จึงถูกเรียกว่า “สังคมความรู้” จนทำให้เข้าถึงความรู้ต่างๆ ได้ อย่างไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลาและสถานที่

อินเทอร์เน็ต หมายถึง ระบบของการเชื่อมโยงข่ายงานคอมพิวเตอร์ ขนาดใหญ่มากครอบคลุมไปทั่วโลก เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการสื่อสารข้อมูล เช่น การบันทึกเข้าระยะไกลการถ่ายโอนแฟ้ม อิ-เมลล์ และกลุ่มอภิปราย อินเทอร์เน็ตเป็นวิธีในการเชื่อมโยงข่ายงานคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ ซึ่งขยายออกไปอย่างกว้างขวางเพื่อการเข้าถึงของแต่ละระบบที่มีส่วนร่วมอยู่ (กิตานันท์ มะลิทอง. 2540 : 321) ก่อนที่เครือข่ายอินเทอร์เน็ตจะมีลักษณะเป็นใยแมงมุมยักษ์ขนาดใหญ่เท่าทุกวันนี้ แต่เดิมประมาณปี พ.ศ. 2512 หรือ ค.ศ.1969 กระทรวงกลาโหมของสหรัฐอเมริกา เป็นที่แรกที่จัดทำระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตขึ้น โดยอินเทอร์เน็ตถือกำเนิดขึ้นในหน่วยงานโครงการวิจัยขั้นสูง (Advanced Research Projects Agency) หรือที่เรียกย่อ ๆ ว่า ARPA ซึ่งในขั้นต้นเป็นเพียงเครือข่ายทดลองที่ตั้งขึ้นมาเพื่อสนับสนุนงานด้านการทหารอันเป็นผลพวงมาจากสงครามเย็นที่ก่อตัวขึ้นอย่างเงียบ ๆ ระหว่างค่ายสังคมนิยมและค่ายเสรีประชาธิปไตย (CazyWing : ออนไลน์)

สำหรับประเทศไทย อินเทอร์เน็ตเริ่มเข้ามาในปี พ.ศ. 2530 โดยมีสถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย (AIT) และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ร่วมกันริเริ่มดำเนินการและได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยเมลเบิร์น ประเทศออสเตรเลีย แต่การใช้งานอินเทอร์เน็ตในขณะนั้น ยังอยู่ในส่วนของสถานศึกษา ซึ่งมีจุดประสงค์เพื่อเชื่อมโยงมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศเข้าด้วยกันเท่านั้น (วุฒิชัย เกษพานิช, 2546, หน้า 10) จนกระทั่งต่อมาในปี พ.ศ. 2535 จึงได้เกิดเครือข่ายไทยสาร ซึ่งเป็นเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่จัดทำขึ้นโดยศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติหรือเนคเทค (NECTEC) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ และเครือข่ายไทยสารนี้เองที่เติบโตขึ้นเรื่อย ๆ และต่อมาได้ถูกเรียกใหม่ว่าเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (นวพันธ์ ปิยะวรรณกร, 2543, หน้า 4)

ต่อมาไม่นานหลังจากนั้น การสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.) ก็ได้เปิดให้เอกชนที่สนใจเข้ามาเป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (Internet service provider) หรือเรียกย่อ ๆ ว่า ISP ซึ่งส่งผลให้การใช้อินเทอร์เน็ตแพร่หลายขึ้น จนขณะนี้ผู้ใช้ที่รู้จักอินเทอร์เน็ตเป็นหลักล้านๆ คน และการขยายตัวของผู้ใช้ยังคงมีการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีพัฒนาการของเทคโนโลยีเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว และแน่นอนว่ายังมีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นทุก ๆ วัน

รูปแบบการประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ตที่เป็นที่นิยมในปัจจุบัน คือ การเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลผ่านระบบ world wide web (www) โดยการจัดทำเป็นเว็บไซต์ของหน่วยงาน องค์กร และสถาบันแต่ละแห่งให้ผู้ดูได้เปิดเข้าไปดูและติดตามอ่านข้อมูลต่างๆ รวมทั้งการส่งข่าวสารประชาสัมพันธ์ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และการจัดทำบล็อก (Blog) เพื่อเผยแพร่สารประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ นอกจากนี้ยังมีการใช้อินเทอร์เน็ตในการประชาสัมพันธ์เพื่องานอีกมากมายเพราะสามารถเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารได้ทั่วโลก สามารถให้ข้อมูลที่ใกล้เคียงกับความจริงได้มากกว่าหลายๆ สื่อ เช่น คลิปจาก Youtube ทำให้เห็นภาพเคลื่อนไหว (ข่าวน้ำท่วมแผ่นดินไหว) ซึ่งใกล้เคียงกันกับอยู่ในสถานที่จริงได้มากกว่า การอ่านข่าวหรือเห็นภาพจากหนังสือพิมพ์ มีค่าใช้จ่ายในการประชาสัมพันธ์ถูกกว่าสื่ออื่นๆ หรือ อาจจะไม่เสียค่าใช้จ่ายเลยก็ได้ การใช้อินเทอร์เน็ตทำให้ภาพลักษณ์ของสินค้าและภาพพจน์ขององค์กรมีความทันสมัย สามารถสร้างกลุ่มแฟนคลับหรือสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าได้ง่ายขึ้น เช่น Facebook และอินเทอร์เน็ตยังรับการตอบสนองได้ไวกว่าสื่ออื่นๆ (Feedback) เช่น มีการถามตอบได้ทันที ไม่ต้องเสียเวลาหรือสามารถค้นหาข้อมูลต่างๆ ทั่วโลกได้อย่างง่ายดาย เช่น การใช้ Search Engine (Google) (www.gotoknow.org)

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
19 ธันวาคม 2560

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงอยากที่จะศึกษาการประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ และการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั้งในและ ของนักศึกษา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการประชาสัมพันธ์ของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการประชาสัมพันธ์ของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ระเบียบวิธีวิจัย

การประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี การวิจัยเรื่องนี้เป็นเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางและ ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย โดยเริ่มจากประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ตัวแปรในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล การตรวจสอบ ความน่าเชื่อถือของเครื่องมือที่นำมาใช้ในการวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล กรรมวิธีทางข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวใน ลำดับต่อไป

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษา คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ที่มีอายุ 18-25 ปี จำนวน 3,485 คน การสุ่มตัวอย่างนั้นจะทำให้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างประชากรโดยใช้สูตรของ Yamane (1973, pp. 886 - 887) ที่ระดับความเชื่อมั่นในการเลือกตัวอย่าง 95.0 % ที่ระดับความคลาดเคลื่อน + /-5% ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตร} \quad n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ \text{เมื่อ} \quad n &= \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} \\ N &= \text{ขนาดจำนวนประชากรที่ทราบค่า} \\ e &= \text{ค่าความคลาดเคลื่อน ซึ่งในที่นี้กำหนดไว้กับ 0.05} \\ \text{แทนค่า } n &= \frac{3,485}{1 + 3,485 (0.05)^2} \\ &= 399.88 \end{aligned}$$

ผู้วิจัยได้ใช้ขนาดตัวอย่างในการศึกษา ≈ 400 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษา คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยเลือกสุ่มนักศึกษาจาก 6 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชาการบัญชีและบัญชีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารทรัพยากรมนุษย์ สาขาวิชาการตลาด สาขาวิชาการจัดการทั่วไป สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ สาขาวิชานิติศาสตร์ การจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก กลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะประชากร

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการประชาสัมพันธ์ของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการประชาสัมพันธ์ของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ และการจัดการ โดยใช้วิธีการของ Likert Scale โดยกำหนดมาตราส่วนไว้ 5 ระดับ ซึ่งกำหนดเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

5	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ	มาก
3	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ	น้อย
1	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด

จากนั้นกำหนดเกณฑ์ในการแปลค่าของคะแนนดังนี้ (Best & Kahn, 1986, pp. 181-183)

4.51-5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด
3.51-4.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ	มาก
2.51-3.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง
1.51-2.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ	น้อย
1.01-1.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

การทดสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การทดสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามแล้วได้นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบถูกต้องใช้ได้ (Validity) ของเนื้อหาแบบสอบถาม แล้วจึงให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อแก้ไขปรับปรุงโครงสร้างของแบบสอบถาม (Structure Validity) ให้ครอบคลุมโครงสร้างและความถูกต้องของเนื้อหาที่ใช้ (Content Validity)

2. การทดสอบความน่าเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถาม ไปทดสอบก่อนและหลัง (Pre-test , Post-test) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 40 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับประมวลผลค่าความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้ของคำถามแต่ละข้อ ผู้วิจัยได้ใช้การทดสอบค่าความเชื่อถือ ด้วยวิธีของ Cronbach หาค่า alpha α ซึ่งผลการวิเคราะห์ได้ค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) เท่ากับ .95 ถือว่าอยู่ในระดับความเชื่อมั่นที่เหมาะสมแล้ว จึงนำแบบสอบถามนั้นไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป (วิชญ์ สุวรรณเพิ่ม, 2549, หน้า 36)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลตนเอง ด้วยวิธีแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกแบบสอบถาม การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการในช่วงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2560 – เดือนกันยายน 2560

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยจะนำคำตอบที่ได้มาลงรหัส บันทึกข้อมูล และประมวลผลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อคำนวณค่าสถิติต่างๆ ดังนี้

1. สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics)
2. ค่าร้อยละ (Percentage)
3. ค่าเฉลี่ย (Mean - $\bar{x}$)
4. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation – SD)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง การประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี สรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลลักษณะประชากร

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 338 คน คิดเป็นร้อยละ 84.5 รองลงมาคือเพศชาย มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-25 ปี มีจำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมาคืออายุระหว่าง 15-20 ปี มีจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 รองลงมาคืออายุระหว่าง 26-30 ปี มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คือสาขาวิชาการบัญชี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 รองลงมาคือสาขาวิชาการจัดการทั่วไป มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 รองลงมาคือสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 รองลงมาคือสาขาวิชาการตลาด มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 รองลงมาคือสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 รองลงมาคือสาขาวิชานิติศาสตร์ มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 รองลงมาคือสาขาวิชาการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่กำลังศึกษาชั้นปีที่ 4 มีจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมาคือกำลังศึกษาชั้นปีที่ 1 มีจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 รองลงมาคือกำลังศึกษาชั้นปีที่ 3 มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 รองลงมาคือกำลังศึกษาชั้นปีที่ 2 มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8

2. พฤติกรรมการเปิดรับการประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง พฤติกรรมการเปิดรับการประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตพบว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เปิดรับการประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทุกวัน มีจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมาเปิดรับสื่อ 1-2 วัน/สัปดาห์ มีจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 รองลงมาเปิดรับสื่อ 3-4 วัน/สัปดาห์ มีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 รองลงมาเปิดรับสื่อ 5-6 วัน/สัปดาห์ มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 รองลงมาเปิดรับสื่อ 4-5 วัน/สัปดาห์ มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง เหตุผลในการเปิดรับการประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตพบว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีเหตุผลในการเปิดรับการประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อเปิดรับเรื่องราวใหม่ๆ มีจำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 33.19 รองลงมาเหตุผลในการเปิดรับการประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อเปิดรับข้อมูลข่าวสาร มีจำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 32.90 รองลงมาเหตุผลในการเปิดรับการประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อติดตามสื่อต่างๆที่ทาสใจ มีจำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 26.49 รองลงมาเหตุผลในการเปิดรับการประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 7.42

3. ความพึงพอใจที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.927$, S.D. = 0.7265) เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นในระดับมากทุกข้อ โดยอันดับ 1 คือสามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา ($\bar{x}=4.07$, S.D. = 0.785) อันดับ 2 คือ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ด้วยตนเอง ($\bar{x}=4.03$, S.D. = 0.727) อันดับ 3 คือ มีการอัปเดตข่าวสารใหม่ๆ ($\bar{x}=4.03$, S.D. = 0.691) อันดับ 4 คือ ความหลากหลายของข่าวสารกิจกรรมและข่าวประชาสัมพันธ์ ($\bar{x}=3.98$, S.D. = 0.658) อันดับ 5 คือ ข่าวสารมีความน่าสนใจ ($\bar{x}=3.96$, S.D. = 0.666) อันดับ 6 คือ ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงาน ($\bar{x}=3.92$, S.D. = 0.731) อันดับ 7 คือ รูปแบบข่าวสาร เช่น ข้อความ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และเสียง ($\bar{x}=3.88$, S.D. = 0.707) อันดับ 8 คือ รูปภาพประกอบกับเนื้อหามีความสอดคล้องกัน ($\bar{x}=3.82$, S.D. = 0.757) อันดับ 9 คือ เนื้อหาข่าวสารมีความถูกต้องและชัดเจน ($\bar{x}=3.80$, S.D. = 0.753) และอันดับ 10 คือ การใช้คำได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.78$, S.D. = 0.790)

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จากผลการวิจัยสามารถนำผลมาอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจทางลักษณะประชากร

ลักษณะทางประชากรสอดคล้องกับงานวิจัยของวรพล รักเจียม (2557) ศึกษาเรื่องการศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับสื่อและความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ภายในมหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-25 ปี

2. การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการประชาสัมพันธ์ของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการประชาสัมพันธ์ของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี สอดคล้องกับงานวิจัยของสรัญญา พลเสน (2548) ศึกษาเรื่องพฤติกรรม ความต้องการและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในการรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า ความต้องการหรือเหตุผลในการรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์จากการประชาสัมพันธ์ในด้านการรับรู้สิ่งที่เป็นประโยชน์กับตนเอง แสดงให้เห็นความสนใจและความต้องการในเนื้อหาข่าวสาร

3. ความพึงพอใจในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการประชาสัมพันธ์ของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรพล รักเจียม (2557) ศึกษาเรื่องการศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับสื่อและความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ภายในมหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ภายในมหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก

สรุป

ลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 21-25 ปี กำลังศึกษาสาขาวิชาการบัญชี ชั้นปีที่ 4 การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการประชาสัมพันธ์กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการเปิดรับการประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทุกวัน และมีเหตุผลในการเปิดรับการประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อเปิดรับเรื่องราวใหม่ๆ รองลงมาคือเพื่อเปิดรับข้อมูลข่าวสาร และความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นในระดับมากทุกข้อ โดยอันดับ 1 คือสามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา รองลงมา คือ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ด้วยตนเองและมีการอัปเดตข่าวสารใหม่ๆ

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่องการประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มีข้อเสนอแนะว่า การประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นการประชาสัมพันธ์เพื่อรับข่าวสารที่มีความสะดวก รวดเร็วสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ดังนั้นควรมีการจัดทำสื่ออื่นๆเข้ามาเพื่อช่วยให้การประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และนอกจากนั้นจากที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ยังมีปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามอีกด้วย ซึ่งมีข้อเสนอแนะที่อยากให้มีข้อมูลใหม่ๆ มาอัปเดตเพื่อให้สะดวกต่อการเปิดรับข้อมูลข่าวสารมากขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเล่มนี้สำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลือและแนะนำอย่างดียิ่งจากอาจารย์ศิริรัตน์ พลไชย ที่ปรึกษางานวิจัย ซึ่งได้ให้แนวทางและคำแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ของเนื้อหา รวมทั้งห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีที่อำนวยความสะดวกในการค้นหาข้อมูลต่างๆ เป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณเจ้าของหนังสือ เจ้าของบทความ และวิทยานิพนธ์ทุกเล่มที่ช่วยให้วิจัยเล่มนี้มีความสมบูรณ์ขอกราบขอบพระคุณบิดามารดาครูอาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่านที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จในครั้งนี้ รวมทั้งสมาชิกในครอบครัวที่ได้ให้การสนับสนุนและให้กำลังใจในการศึกษามาโดยตลอด

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดีสุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณเพื่อนๆ ที่มีส่วนช่วยเหลือทำให้วิจัยครั้งนี้สำเร็จและเสร็จสมบูรณ์ไปด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- กิดานันท์ มะลิทอง. (2540). *เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรม*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นพพันธ์ ปิยะวรรณกร. (2543). *แก๊งอินเทอร์เน็ตใน 11 ชั่วโมง*. กรุงเทพฯ: สารสารมารถเกิดดี
- วรพล รักเจียม. (2557). *การศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับสื่อและความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ภายในมหาวิทยาลัยศรีปทุมวิทยาเขตชลบุรี*. (โครงการวิจัยปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี).
- วิชณ สุวรรณเพิ่ม. (2549). *การวิจัยเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วุฒิชัย เกษพานิช. (2546). *หนังสือเรียน หลักการเขียนโปรแกรม*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เอ็ดดูเท็กซ์.
- สรัญญา พลเสน. (2548). *พฤติกรรมความต้องการและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในการรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง*. (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- Best and Kahn. (1986). *Research in Education*. สืบค้นจาก: CazyWing: <http://tps-56-21016.blogspot.com>
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd ed. New York: Harper and Row Publication.

การพัฒนาระบบสารสนเทศพยากรณ์ความเสี่ยงการเกิดโรคความดันโลหิตสูงและโรคเบาหวาน เมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้วยเทคนิคเหมืองข้อมูล

พัฒนศักดิ์ ปทุมวัน, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี¹

เกรียงศักดิ์ รักภักดี, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี²

ชนิษฐา คนกล้า, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี³

Email: pattanasak.p@ubru.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้สูงอายุเมื่ออยู่ในช่วงอายุวัยทำงาน ที่ก่อให้เกิดโรคเบาหวานโรคความดันโลหิตสูง รวมถึงผลทางด้านสุขภาพเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุ เพื่อนำไปสร้างตัวแบบในการพยากรณ์ความเสี่ยงของผลทางด้านสุขภาพ โดยใช้ข้อมูลพฤติกรรมในวัยทำงานของประชากรผู้สูงอายุกับผลทางด้านสุขภาพเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุ ด้วยเทคนิคเหมืองข้อมูล และนำตัวแบบไปสร้างระบบสารสนเทศการพยากรณ์ที่ทำงานบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตผ่านเว็บเบราว์เซอร์ และสามารถรองรับการทำงานบนสมาร์ตโฟนหรือแท็บเล็ต ข้อมูลในงานวิจัยนี้ได้มาจากวิธีการสัมภาษณ์ประชากรผู้สูงอายุ (อายุ 60 ปีขึ้นไป) ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ที่อาศัยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ศรีสะเกษ มุกดาหาร ยโสธร และอำนาจเจริญ

ผลจากการศึกษาปัจจัยความเสี่ยงการเกิดโรคเบาหวานและโรคความดันโลหิตสูงพบว่า การสืบทอดพันธุกรรมมาจากญาติพี่น้อง เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงของการเกิดโรคเบาหวานและโรคความดันโลหิตสูงมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยที่ส่งผลมาจากพฤติกรรมการใช้ชีวิต เช่น การดื่มชา กาแฟ การรับประทานผักที่มีรสหวาน เป็นต้น และผลจากการสร้างตัวแบบในการพยากรณ์พบว่า ตัวแบบการพยากรณ์มีความถูกต้องคิดเป็นร้อยละ 93.00 อีกทั้งการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเหมืองข้อมูลด้านสาธารณสุข และผู้ใช้งานทั่วไป โดยมีผลประเมินอยู่ในระดับดี

คำสำคัญ: ผู้สูงอายุ, โรคเบาหวาน, โรคความดันโลหิตสูง, ระบบสารสนเทศ, การพยากรณ์

ABSTRACT

The purpose of this research is to study and analyze the factors behavior of the elderly person in working age Cause of diabetes with hypertension including the health when entering aging for the model in forecasting the risk of health effects using the information in the working behavior of elderly population with the health when entering aging using data mining technique. The model to build the management information system of forecasting to use on the Internet via Web Browser, and supporting the work on Smartphone or tablet. The data in this research came from interviewing the elderly population (age 60 years). Use a sample of 400 people who living in the Districts, in UbonRatchathani Province, Sisaket, Mukdahan, Yasothon and Amnatcharoen. The result found that inherited genetic from relatives is the most of factors affecting the risk. The second is behavior and lifestyle such as drinking tea, coffee, vegetables with sweet etc. The results of

¹ อาจารย์ ประจำสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

² อาจารย์ ประจำสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

³ อาจารย์ ประจำสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

model forecasting accuracy 93.00%. The evaluation from experts in information technology, data mining, public health and the general users were good.

Keywords: Elder, Diabetes, Hypertension, Information Systems, Forecasting

บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 เนื่องจากมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป ในสัดส่วนเกิน 10% หรือมีประชากรอายุ 65 ปีขึ้นไปเกิน 7% ของประชากรทั้งประเทศ จากการสำรวจประชากรสูงอายุในประเทศไทย พ.ศ. 2550 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า ผู้สูงอายุมีปัญหาสุขภาพที่เกิดขึ้นจากการเจ็บป่วยด้วยโรคความดันโลหิตสูง ร้อยละ 31.7 โรคเบาหวาน ร้อยละ 13.3 (สถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2553) นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่ศึกษาพบว่า ผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูงมีอิทธิพลมาจากสิ่งแวดล้อมและพฤติกรรมในการใช้ชีวิต เช่น ความอ้วน การรับประทานอาหารที่เกลือโซเดียมในปริมาณมาก พฤติกรรมการดื่มเครื่องดื่มที่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์ การไม่ออกกำลังกาย การสูบบุหรี่ มีสภาวะความเครียด เป็นต้น (สุมนา, 2548) และ (ชนาธิป, 2550) ดังนั้นหากมีการศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อผลทางด้านสุขภาพเมื่อเข้าสู่ผู้สูงอายุจะช่วยให้การวางแผนและป้องกันผลทางด้านสุขภาพที่จะเกิดขึ้นกับผู้สูงอายุและภาพรวมของสังคมผู้สูงอายุในอนาคตได้ งานวิจัยนี้เป็นการพัฒนาระบบสารสนเทศการพยากรณ์ความเสี่ยงการเกิดโรคความดันโลหิตสูงและโรคเบาหวานเมื่อเข้าสู่ผู้สูงอายุ โดยเทคนิคเหมืองข้อมูล โดยใช้ข้อมูลจากพฤติกรรมการใช้ชีวิตของผู้สูงอายุ โดยระบบจะทำงานบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตผ่านเว็บเบราว์เซอร์และสามารถรองรับการทำงานสมาร์ตโฟนหรือแท็บเล็ต ผลจากการพยากรณ์ที่ได้ทำให้ประชากรวัยทำงานที่อนาคตจะเข้าสู่ผู้สูงอายุ ที่ปัจจุบันมีพฤติกรรมเสี่ยงต่อการเกิดโรคความดันโลหิตสูงและโรคเบาหวานในอนาคต เกิดความตระหนักถึงความเสี่ยงในการเกิดโรคหันมาปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในปัจจุบันของตน และวางแผนชีวิตเตรียมความพร้อมเมื่อเข้าสู่ผู้สูงอายุอย่างมีคุณภาพเป็นผู้สูงอายุที่มีสุขภาพดีในอนาคต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้สูงอายุเมื่ออยู่ในช่วงอายุวัยทำงาน ที่ก่อให้เกิดโรคความดันโลหิตสูง โรคเบาหวาน รวมถึงผลทางด้านสุขภาพ เมื่อเข้าสู่ผู้สูงอายุ
2. เพื่อสร้างระบบสารสนเทศการพยากรณ์ความเสี่ยงการเกิดโรคความดันโลหิตสูงและโรคเบาหวาน รวมถึงผลทางด้านสุขภาพ เมื่อเข้าสู่ผู้สูงอายุ จากตัวแบบที่วิเคราะห์โดยเทคนิคเหมืองข้อมูล ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟนหรือแท็บเล็ต

ระเบียบวิธีวิจัย

1. การเก็บข้อมูลนำเข้า
 - 1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1) ประชากร (Population) คือ ประชากรผู้สูงอายุ (อายุ 60 ปีขึ้นไป) ที่อาศัยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ศรีสะเกษ มุกดาหาร ยโสธร และอำนาจเจริญ จำนวน 86,434 คน
 - 2) กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างนั้น เนื่องจากผู้ดำเนินการวิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (Finite Population) การศึกษาวิจัยครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน
- การวิจัยในครั้งนี้ ผู้ดำเนินการวิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling) (กรณีการสุ่มแบบสุ่มสุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2544; สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2544) โดยมีขั้นตอน ดังนี้
 - 1) เลือกจังหวัดสำหรับการเก็บข้อมูลงานวิจัย ด้วยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) (ประกายรัตน์ สุวรรณ, 2549) โดยเลือกสุ่มจังหวัดในเขตภาคอีสานได้จำนวน 5 จังหวัด ได้แก่ อุบลราชธานี ศรีสะเกษ มุกดาหาร ยโสธร และอำนาจเจริญ
 - 2) แต่ละจังหวัด ผู้ดำเนินการวิจัยได้ใช้การสุ่มตัวอย่างโดยความน่าจะเป็น (Probability sampling) ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) (ประกายรัตน์ สุวรรณ, 2549) โดยเลือกสุ่มเฉพาะในเขตอำเภอเมืองของแต่ละจังหวัดซึ่งเท่ากับ 5 อำเภอ
 - 3) ในการเลือกจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละอำเภอ ผู้ดำเนินการวิจัยได้ใช้การสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non probability sampling) ด้วยวิธีการสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) คือสุ่มอำเภอละเท่า ๆ กันตามจำนวนการแบ่งส่วนของโควตาที่กำหนด (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2544) ซึ่งเท่ากับ จังหวัดอุบลราชธานี 112 คน จังหวัดอำนาจเจริญ 72 คน จังหวัดยโสธร 80 คน จังหวัดศรีสะเกษ 73 คน จังหวัดมุกดาหาร 63 คน

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ซึ่งเนื้อหาของแบบสอบถามจะประกอบไปด้วยส่วนต่าง ๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 เก็บข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับตัวผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 สอบถามข้อมูลด้านสุขภาพ ณ ปัจจุบัน

ส่วนที่ 3 สอบถามข้อมูลด้านพฤติกรรมสุขภาพในช่วงอายุวัยทำงานของผู้สูงอายุ

2. ขั้นตอนการพัฒนา (Development Stage)

1. พัฒนาตัวแบบ การพัฒนาตัวแบบเลือกใช้กระบวนการมาตรฐานในการวิเคราะห์ข้อมูลดาต้าไมนิง CRISP-DM (Cross-Industry Standard Process for Data Mining) ที่ประกอบไปด้วย 6 ขั้นตอนได้แก่ 1) Business Understanding 2) Data Understanding 3) Data Preparation 4) Modeling 5) Evaluation และ 6) Deployment

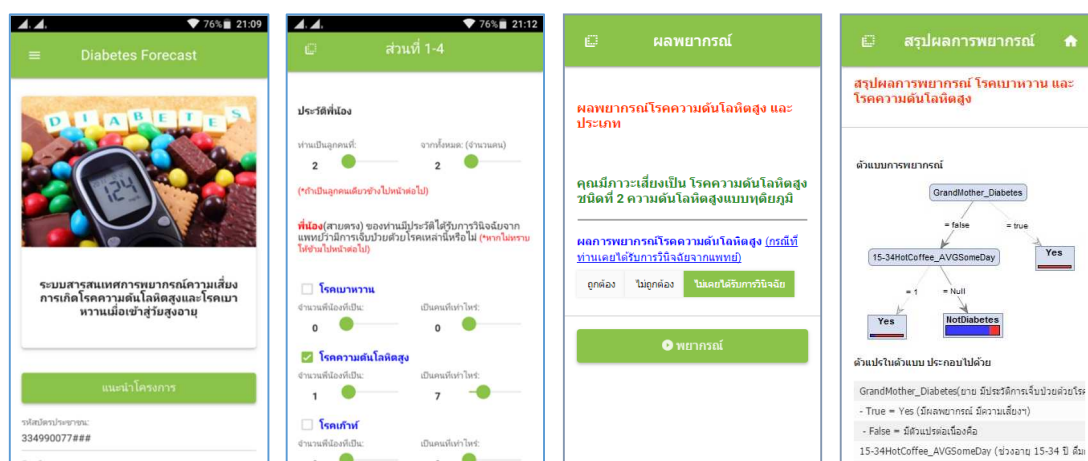
2. ขั้นตอนการนำเสนอความรู้ที่ค้นพบ ขั้นตอนนี้ผู้วิจัยเลือกนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคเหมืองข้อมูล และความรู้ที่ค้นพบผ่านระบบสารสนเทศการพยากรณ์ความเสี่ยงการเกิดโรคความดันโลหิตสูงและโรคเบาหวานเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุ ด้วยเทคนิคเหมือง โดยเลือกตัวแบบที่มีประสิทธิภาพ ความแม่นยำ ความถูกต้องมากที่สุดเป็นต้นแบบในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ 1) การวิเคราะห์ระบบจากปัจจัย 2) ออกแบบระบบจากปัจจัยที่เลือกและตัวแบบที่เลือก 3) ออกแบบและสร้างฐานข้อมูล 4) ออกแบบให้มีส่วนติดต่อกับผู้ใช้งาน 5) พัฒนาโปรแกรม ตามการวิเคราะห์และออกแบบ และ 6) การหาความน่าเชื่อถือของระบบสารสนเทศ และผลการพยากรณ์

ผลการวิจัย

1) การรวบรวมข้อมูลผู้สูงอายุ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 417 ราย จำนวน (516 Attributes) โดยมีข้อมูลดังต่อไปนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ป่วยเป็นโรคเบาหวานจำนวน 83 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.90 ไม่เป็นโรคเบาหวานจำนวน 334 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.10 ผู้ตอบแบบสอบถามป่วยเป็นโรคความดันโลหิตสูง จำนวน 142 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.05 ไม่เป็นโรคความดันโลหิตสูง จำนวน 275 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.95

2) วิเคราะห์ตัวแบบในการพยากรณ์ความเสี่ยงของผลทางด้านสุขภาพด้วยเทคนิคเหมืองข้อมูล ในกระบวนการก่อนนำข้อมูลเข้าสู่โปรแกรม RapidMiner Studio ผู้วิจัยได้นำข้อมูลทั้งหมดมาแปลงให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมพร้อมนำไปวิเคราะห์ด้วยเทคนิคเหมืองข้อมูลสร้างตัวแบบด้วยวิธี Decision Tree ชุดข้อมูลทั้งหมดจะมี attributes จำนวน 516 attributes และตัด attributes ที่ไม่เกี่ยวข้อง หรือ attributes นั้นไม่มีผลต่อตัวแบบ โดยชุดข้อมูลจะคงเหลือ 275 attributes การวัดประสิทธิภาพของตัวแบบจะใช้เทคนิคที่เรียกว่า Cross-validations Test ในการวัดประสิทธิภาพ ความแม่นยำ และความถูกต้องของตัวแบบ

3) ระบบสารสนเทศการพยากรณ์ความเสี่ยงการเกิดโรคความดันโลหิตสูงและโรคเบาหวาน รวมถึงผลทางด้านสุขภาพ เมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุ ด้วยการนำตัวแบบมาพัฒนาระบบสารสนเทศการพยากรณ์ ที่สามารถรองรับการทำงานบนสมาร์ตโฟนหรือแท็บเล็ต ตัวอย่างดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ตัวอย่าง ระบบสารสนเทศการพยากรณ์ความเสี่ยงการเกิดโรคความดันโลหิตสูงและโรคเบาหวาน

สรุป

ผู้วิจัยได้ทำการหาความน่าเชื่อถือของระบบสารสนเทศฯ ด้วยการประเมินความพึงพอใจของระบบโดยทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเหมืองข้อมูล ด้านสาธารณสุข และผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ จำแนกหัวข้อในการประเมิน 4 ด้าน คือ ด้านความสามารถของระบบตรงตามความต้องการของผู้ใช้ระบบ (Functional Requirement Test) ด้านความน่าเชื่อถือของระบบ (Reliability Test) ด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบ (Usability Test) และด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ (Security Test) โดยแสดงผลค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ โดยผลการประเมินด้านความน่าเชื่อถือของระบบมีผลการประเมินดังนี้ 1) ผลการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผลประเมินอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84) 2) ผลการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านเหมืองข้อมูล มีผลประเมินอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68) 3) ผลการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านสาธารณสุข มีผลประเมินอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83) และ 4) ผลการประเมินจากผู้ใช้งานทั่วไป มีผลประเมินอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66)

ข้อเสนอแนะ

- 1) เพิ่มจำนวนข้อมูลจากผู้ป่วยโรคเบาหวานและโรคความดันโลหิตสูง เพื่อนำผลการวิเคราะห์มาใช้ในการวางแผนการบริหารจัดการและวางนโยบายด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 2) ควรพัฒนาเป็นแอปพลิเคชันที่สามารถติดตั้งลงในระบบปฏิบัติการ Android และ IOS
- 3) สำรวจความต้องการใช้งานระบบสารสนเทศฯ เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศฯ ให้ตรงตามความต้องการใช้งานให้มากที่สุด

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ นายแพทย์ปิยะวิทย์ หอมดลทิน ดร.จตุพร ผลเกิด ดร.อนันต์ ถิ่นทอง ที่ให้คำปรึกษา ชี้แนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินงานวิจัย ขอขอบพระคุณสมาชิกชมรมผู้สูงอายุในเขตศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลนครอุบลราชธานี เทศบาลเมืองศรีสะเกษ เทศบาลเมืองยโสธร เทศบาลเมืองมุกดาหาร เทศบาลเมืองอำนาจเจริญ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการประสานชมรมผู้สูงอายุในเขตเทศบาล ท้ายนี้ขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ คณะนักวิจัย นักศึกษาช่วยเก็บข้อมูล เพื่อนร่วมงาน และทุกท่านที่ได้กล่าวนามมา ณ ที่นี้ที่ให้อำนาจและสนับสนุนในการวิจัยครั้งนี้ให้สำเร็จไปได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- กรณิการ์ สุขเกษม และ สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2544). *นวัตกรรมการวิจัยวิทยาการวิจัย*. กรุงเทพฯ: บริษัท เพ็ญฟ้า พรินต์ จำกัด.
- ชนาธิป ศรีพรหม. (2550). *พฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้ป่วยโรคเบาหวานในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดอุบลราชธานี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการสาธารณสุข มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี).
- ประกายรัตน์ สุวรรณ. (2549). *การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ทางสถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดเคชั่น.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2544). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เพ็ญฟ้า พรินต์.
- สุรีย์ บุญญาพงษ์. (2535). *สภาพชีวิตของผู้สูงอายุในสังคมเมือง*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.

การพัฒนารูปแบบการบริหารการจัดการระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนนทบุรี

สายรุ้ง ตุ่มม่วง, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ¹
E-Mail: sairung05@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารการจัดการระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา 2) พัฒนารูปแบบการบริหารการจัดการระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา 3) ประเมินรูปแบบการบริหารการจัดการระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา

ผลการวิจัยพบว่า

1. การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารการจัดการระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา พบว่า 1) สภาพในการบริหารจัดการระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2) ปัญหาในการบริหารจัดการระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา ปัญหาที่พบมากที่สุดได้แก่ ส่วนใหญ่ขาดการสร้างความร่วมมือในการพัฒนาการจัดการระเบียบนักเรียนกับโรงเรียนอื่น และมีการนำผลที่ได้จากการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขการบริหารการจัดการระเบียบนักเรียนน้อย 3) องค์ประกอบของรูปแบบการบริหารการจัดการระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา มี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การวางแผนการจัดการระเบียบนักเรียน การจัดองค์กรการจัดการระเบียบนักเรียน การนำการจัดการระเบียบนักเรียนและการควบคุมการจัดการระเบียบนักเรียน

2. การพัฒนารูปแบบการบริหารการจัดการระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา พบว่า รูปแบบมี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การวางแผนการจัดการระเบียบนักเรียน การจัดองค์กรการจัดการระเบียบนักเรียน การนำการจัดการระเบียบนักเรียนและการควบคุมการจัดการระเบียบนักเรียน ซึ่งรูปแบบที่สร้างขึ้นมีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมากที่สุด

3. จากการประเมินรูปแบบ พบว่า รูปแบบมีความเป็นประโยชน์ ความเป็นไปได้ และความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: รูปแบบ, การพัฒนา, การบริหารจัดการระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา

ABSTRACT

The purpose of this research were 1) to study the state and the problems of the Students' Discipline Management Model for the primary schools in Nonthaburi, 2) to develop the model of the Students' Discipline Management for the primary schools in Nonthaburi, and, 3) to evaluate the model of the Students' Discipline Management for the Primary Schools students in Nonthaburi.

The results of this research were as follow:

1. The study for the state and the problems of the Students' Discipline Management Model for the primary schools in Nonthaburi revealed that: 1) the state of the students' discipline management model for the primary schools in Nonthaburi, as a whole, were at the high level. 2) the problems of the Students' Discipline Management model for the primary schools in Nonthaburi were mostly found as follows: the lack of the cooperation networking from the other schools in development of the Students' Discipline Management Model, and after the evaluation affairs, the result was rarely been continually improved. 3) There're 4 aspects for the Students' Discipline

¹ ปรัชญาคุณฐิบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

Management Model for the primary schools which are the students' discipline planning, the students' discipline organizing, the students' discipline leading, and the students' discipline controlling.

2. The development of the Students' Discipline Management Models for the primary schools in Nonthaburi were shown that there were 4 aspects for the Students' Discipline Management in the primary schools which are the students' discipline planning, the students' discipline organizing, the students' discipline leading, and the students' discipline controlling. These patterns were appropriately and possibly developing in the highest level.

3. The evaluation of the Students' Discipline Management Model for the Primary Schools students in Nonthaburi, were found that all the model are useful, possible, and appropriate at the high levels.

Keywords: Model , Development, the Students' Discipline Management for the primary schools.

บทนำ

จากความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่แทรกซึมวิถีชีวิตของผู้คนในสังคมทุกรูปแบบ ทำให้ เด็กและเยาวชนในยุคปัจจุบันจำนวนมากที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาและสภาพแวดล้อมในสังคมที่ไม่สร้างสรรค์ ทำให้มีพฤติกรรมแตกต่างไปจากเด็กและเยาวชนในอดีต แม้ว่าผู้ปกครอง ครู อาจารย์ และคนทำงานด้านเด็กและเยาวชนจะให้ความสำคัญและดูแลอย่างใกล้ชิดก็ตาม ก็ไม่อาจปกป้องและคุ้มครองเด็กและเยาวชนให้รอดพ้นหรือปลอดภัยจากภัยสังคมได้ จากการประมวลสถิติข้อมูลสถานการณ์ปัญหาเด็กและเยาวชนของหน่วยงานต่างๆ พบว่า เด็กและเยาวชนทั้งที่เป็นนักเรียนในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานและระดับอื่นๆ ส่วนหนึ่งก็มีพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ ได้แก่ 1) ตกเป็นทาสของเกมคอมพิวเตอร์ 2) นิยมประลองความเร็ว โดยการแข่งรถมอเตอร์ 3) ใช้ความรุนแรงในการตัดสินปัญหา เช่น การทะเลาะวิวาท การยกพวกตีกัน เป็นต้น 4) มีเพศสัมพันธ์เร็วขึ้น เป็นพ่อแม่ตั้งแต่อายุน้อย มีเพศสัมพันธ์โดยไม่ป้องกันตนเอง 5) เข้าถึงสารเสพติดได้ง่าย และ 6) ขาดหลักยึดเหนี่ยวทางจิตใจไม่เห็นความสำคัญของหลักศาสนา (กรมสุขภาพจิต, 2556 หน้า 2)

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 6 ระบุว่า การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ ที่สมบูรณ์ทั้งทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้และคุณธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุขและสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ในการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสาม ให้ความสำคัญในการประเมินมาตรฐานด้านผู้เรียนเพื่อให้ผู้เรียนมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี ผู้เรียนมีคุณธรรมจริยธรรมและค่านิยมที่พึงประสงค์ ผู้เรียนมีความใฝ่รู้ใฝ่เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง คิดเป็นทำเป็น ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) 2554 หน้า 1-3) นอกจากนี้พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 ในหมวด 7 ได้ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมความประพฤตินักเรียนตาม มาตรา 63 โรงเรียนและสถานศึกษาต้องจัดให้มีระบบงานและกิจกรรมในการแนะแนวให้คำปรึกษาและฝึกอบรมแก่นักเรียน นักศึกษา และผู้ปกครอง เพื่อส่งเสริมความประพฤติที่เหมาะสม

ความรับผิดชอบต่อสังคมและความปลอดภัยแก่นักเรียนและนักศึกษา และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ. 2550 “ความรุนแรงในครอบครัว” การกระทำใด ๆ โดยมุ่งประสงค์ให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย จิตใจ หรือสุขภาพ หรือกระทำให้บาดเจ็บ หรือบังคับหรือใช้อำนาจครอบงำผิดคลองธรรมให้บุคคลในครอบครัวต้องไม่กระทำการ หรือยอมรับการกระทำอย่างหนึ่งอย่างใดโดยมิชอบ ผู้ปกครองบิดา บิดา กตัญญู และคาดหวังในตัวเด็กเกินกว่าความเป็นจริง ไม่มีบรรยากาศที่สร้างความรัก ความอบอุ่น ความสมัคสมานสามัคคี เติบโตในท่ามกลางความสับสน ไม่มีความหวัง ขาดการอบรมบ่มนิสัย และไม่มีจุดหมายปลายทางในชีวิตส่งผลให้เด็กทำผิดกฎระเบียบที่ติงามของวัฒนธรรมไทย (กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2551 หน้า 7)

สถานการณ์เด็กนักเรียนในปัจจุบันมีความซับซ้อนมากขึ้น บริบทต่าง ๆ รอบตัวเด็กส่งผลต่อพฤติกรรมและความปลอดภัยของเด็กนักเรียน การตั้งครกในวัยรุ่นมีแนวโน้มสูงขึ้น และการย้ายให้เด็กความขัดแย้ง เป็นต้นเหตุของการทะเลาะวิวาทในที่สุด จากสถิติของศูนย์เฉพาะกิจคุ้มครองและช่วยเหลือเด็กนักเรียนสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานประจำปี พ.ศ. 2556 พบว่า มีเด็กนักเรียนได้รับการช่วยเหลือจากศูนย์เฉพาะกิจคุ้มครองและช่วยเหลือเด็กนักเรียนสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา 59,179 ราย และจากสถิติศูนย์เฉพาะกิจคุ้มครองและช่วยเหลือเด็กนักเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา 1,662 รายรวม 60,841 ราย โดยจากการติดตามการดำเนินงานของสถานศึกษาศูนย์เฉพาะกิจคุ้มครองและช่วยเหลือเด็กนักเรียน พบว่า ปัญหาสำคัญคือ สถานศึกษาจำเป็นต้อง

ได้รับองค์ความรู้หรือวิธีปฏิบัติอย่างชัดเจนเพื่อหาแนวทางป้องกันและช่วยเหลือต่อไป (ศูนย์เฉพาะกิจคุ้มครองและช่วยเหลือเด็กนักเรียน, 2557 หน้า 1)

กระทรวงศึกษาธิการซึ่งมีหน้าที่ในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานให้กับเยาวชนของชาติในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา เด็กและเยาวชนในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นเยาวชนที่ก้าวเข้าสู่วัยรุ่น ซึ่งเป็นวัยที่มีการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคมและสติปัญญา จากวัยเด็กสู่วัยผู้ใหญ่จึงจำเป็นต้องได้รับการเอาใจใส่ในการศึกษา ขาดการนำไปใช้ในการพัฒนางานต่อไป ต่อมากระทรวงศึกษาธิการ (2542 หน้า 65) ได้ทำวิจัยเรื่อง การบริหารงานปกครองนักเรียนในโรงเรียนตอกคำวิทยาคม พบว่า งานด้านการปกครองควรเป็นหน้าที่ของครูทุกๆ คน ไม่ใช่งานของคนใดคนหนึ่ง การแก้ไขปัญหานักเรียนก็ต้องเกิดจากการให้ความร่วมมือของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย จึงจะประสบความสำเร็จ

นโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ปีงบประมาณ 2558 ในเรื่อง การลดความเหลื่อมล้ำทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพการศึกษา ได้แบ่งงานพัฒนาทางการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1) การสนับสนุนส่งเสริมหรือพัฒนาคุณภาพการศึกษาโดยต้องทำให้นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ดีขึ้น นักเรียนมีความรู้ความสามารถและสามารถแข่งขันได้กับอารยประเทศ 2) การให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาเด็กนักเรียน แบ่งเป็นสองแนวทางคือ แนวทางแรก ปัญหาทางด้านสังคม ได้แก่ ปัญหาความรุนแรง ปัญหาการทะเลาะวิวาท ปัญหาการล่วงละเมิดทางเพศ สื่อลามก ยาเสพติด ฯลฯ ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้ที่เกี่ยวข้องทางการศึกษาทั้งระบบบเลเลยหรือปฏิบัติการคุ้มครองและช่วยเหลือเด็กนักเรียนหรือปฏิบัติไปคนละแนวทาง อาจส่งผลให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมาอย่างมากมาย (ศูนย์เฉพาะกิจคุ้มครองและช่วยเหลือเด็กนักเรียน, 2557 หน้า คำนำ)

สถานศึกษาเป็นสถานที่ที่เด็กนักเรียนมีความใกล้ชิดมากที่สุดรองลงมาจากรอบครัว ผู้ปกครองให้การยอมรับนับถือ ยกย่องและคาดหวังว่าจะได้รับความรู้การอบรมสั่งสอน การดูแลด้วยการเอาใจใส่ผู้รับผิดชอบจะต้องคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของเด็กนักเรียนเป็นหลัก ให้เด็กนักเรียนได้อยู่ในสภาพแวดล้อมทางการศึกษาที่มีความปลอดภัย การจัดการเรียนการสอนต้องครอบคลุม ทั้งด้านความรู้ทักษะ สมรรถนะและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ รวมทั้งสอนทักษะชีวิตที่จำเป็นสำหรับการใช้ชีวิตที่ปลอดภัยและมีคุณภาพ ตรงตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 คือ มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้เป็นคนดีมีปัญญา มีความรู้คู่คุณธรรม มีศักยภาพในการศึกษาต่อและประกอบอาชีพ นั่นคือเด็กนักเรียนได้รับการพัฒนาให้เป็น “คนดีคนเก่งมีความสุข” นอกจากนี้ครูจะต้องเสริมสร้างคุณภาพชีวิตเด็กนักเรียน และแก้วิกฤติทางสังคม สถานศึกษาต้องจัดระบบงานและกิจกรรมที่ส่งเสริมความประพฤติที่เหมาะสม ความรับผิดชอบต่อสังคม และความปลอดภัยให้กับเด็กนักเรียน โดยมีผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาเป็นแบบอย่างที่ดีในการดำเนินชีวิต การสร้างความปลอดภัยให้กับเด็กนักเรียน เป็นบทบาทหน้าที่ที่สำคัญที่สุดที่สถานศึกษาจะต้องดำเนินการ โดยต้องจัดให้เหมาะสมกับบริบทของสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาและครูเป็นผู้มีความสำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนเพื่อคุ้มครองดูแลเด็กนักเรียน ดังนั้นในการสร้างความปลอดภัยให้กับเด็กนักเรียนจะต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายๆ ฝ่ายเพื่อให้เกิดความปลอดภัยกับเด็กนักเรียนอย่างแท้จริง (ศูนย์เฉพาะกิจคุ้มครองและช่วยเหลือเด็กนักเรียน, 2557 หน้า 3-4)

จากสภาพและปัญหาเกี่ยวกับเด็กและเยาวชนดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยเห็นความสำคัญในเรื่องนี้จึงมีความสนใจที่จะพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนันทบุรี ซึ่งจะเป็นนวัตกรรมอีกชิ้นหนึ่งที่จะช่วยให้โรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนันทบุรี และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานันทบุรี เขต 1 และ เขต 2 ได้ใช้เป็นกลไกในการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในศตวรรษที่ 21 ซึ่งแวดล้อมไปด้วยข้อมูลข่าวสาร ปัญหาทางเศรษฐกิจ และสังคมที่มีความเร็ว ร้อน แรงและร้าย ได้อย่างเท่าทัน ทั้งถึงถูกต้องและเป็นธรรมกับเด็กและเยาวชนทุกคน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษาจังหวัดนันทบุรี
2. เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนันทบุรี
3. เพื่อประเมินรูปแบบการบริหารจัดการระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนันทบุรี

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed method) โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย 3 ขั้นตอนประกอบด้วย

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนันทบุรี

1.1 ศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนันทบุรี โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นกับผู้บริหารสถานศึกษา จากประชากร จำนวน 114 คน ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 96 คน แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้ 1) สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสำรวจรายการ (Check Lists) 2) สอบถามสภาพการบริหารจัดการระเบียบนักเรียนมีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของ (Rating Scale) มีค่าน้ำหนัก 5 ระดับ 3) สอบถามปัญหาการบริหารจัดการระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนันทบุรี เป็นแบบกำหนดคำตอบให้เลือก (Check lists) วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ

1.2 ศึกษาองค์ประกอบของรูปแบบการบริหารการจัดระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนนทบุรี โดยการสัมภาษณ์ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 10 คน วิเคราะห์ข้อมูล โดยวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และสร้างข้อสรุปร่วมกัน

ขั้นตอนที่ 2 พัฒนารูปแบบการบริหารการจัดระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการ 2 ตอน ดังนี้

2.1 ยกร่างรูปแบบพัฒนารูปแบบการบริหารการจัดระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนนทบุรี โดยสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 10 คนโดยการเลือกแบบเจาะจง ประกอบด้วย 1) รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษนนทบุรีเขต 1 และ เขต 2 หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย จำนวน 3 คน 2) ผู้อำนวยการสถานศึกษา ในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนนทบุรี จำนวน 4 คน และ 3) ศึกษานิเทศก์หรือบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนนทบุรี จำนวน 3 คน วิเคราะห์ข้อมูล โดยวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

2.2 ตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของ รูปแบบการจัดระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนนทบุรี โดยการสัมภาษณ์ ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 9 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง ประกอบด้วย ผู้บริหารการศึกษา จำนวน 3 คน ผู้อำนวยการสถานศึกษา จำนวน 3 คน ศึกษานิเทศก์หรือบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 3 คน ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านการบริหารการจัดระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลจากบันทึกการสัมภาษณ์ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา วิเคราะห์ข้อมูล จากแบบตรวจสอบรูปแบบใช้การหาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ขั้นตอนที่ 3 ประเมินรูปแบบการบริหารการจัดระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนนทบุรี โดยใช้แบบสอบถาม ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 17 คน ได้จากการเลือกแบบเจาะจง ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารและการพัฒนารูปแบบ โดยมีเกณฑ์การพิจารณา คือ ต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อยข้อใดข้อหนึ่ง ดังนี้ 1) ผู้บริหารการศึกษาที่มีวิทยฐานะชำนาญการพิเศษหรือเชี่ยวชาญในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีประสบการณ์การบริหารอย่างน้อย 5 ปี 2) ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีวิทยฐานะชำนาญการพิเศษหรือเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์การบริหารอย่างน้อย 5 ปี 3) เป็นนักวิชาการหรือนักการศึกษาที่มีคุณวุฒิด้านการบริหารหรือด้านการพัฒนารูปแบบและด้านวิจัย ซึ่งมีประสบการณ์อย่างน้อย 5 ปี เป็นผู้ประเมินรูปแบบ ในด้านความเป็นประโยชน์ ความเป็นไปได้ และความเหมาะสม การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการคำนวณค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและนำผลไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดได้แก่รูปแบบมีค่าเฉลี่ย ≥ 3.5 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ≤ 1.00 แสดงว่า รูปแบบนั้นมีค่าด้านความเป็นประโยชน์ ความเป็นไปได้ และความเหมาะสม

ผลการวิจัย

1. การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารการจัดระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนนทบุรี

1.1 ผลการศึกษาสภาพการบริหารการจัดระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีเพียงด้านการควบคุม ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการนำ

1.1.1 ด้านการวางแผนโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการจัดสรรทรัพยากรและอุปกรณ์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม รองลงมา ได้แก่ มีการกำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมายของงานด้านการบริหารการจัดระเบียบนักเรียนไว้อย่างชัดเจน และการกำหนดเป้าหมายของงานด้านการบริหารการจัดระเบียบนักเรียนไว้อย่างชัดเจน ตามลำดับ

1.1.2 ด้านการจัดองค์กร โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากสามลำดับแรก ได้แก่ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบดำเนินการจัดระเบียบนักเรียนของโรงเรียนไว้อย่างชัดเจน รองลงมา ได้แก่ จัดบุคลากรที่รับผิดชอบงานการบริหารการจัดระเบียบนักเรียนในโรงเรียนได้เหมาะสมสอดคล้องกับความรู้ความสามารถ และ มีการจัดฝ่ายสำหรับช่วยการจัดระเบียบนักเรียนของโรงเรียนไว้อย่างชัดเจน ตามลำดับ

1.1.3 ด้านการนำ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการใช้ข้อมูลที่เป็นจริงอย่างครบถ้วนในการดำเนินงานสำหรับการตัดสินใจ รองลงมา ได้แก่ มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอยู่ตลอดเวลาและ มีการร่วมมือกับผู้ปกครองในการดูแลความประพฤติของนักเรียน ตามลำดับ

1.1.4 ด้านการควบคุม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง และมีเพียง 2 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากเท่ากัน ได้แก่ มีการกำหนดมาตรฐานการดำเนินงาน การจัดระเบียบนักเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร และมีการสร้างความร่วมมือกับบุคลากรทุกคนในโรงเรียน รองลงมามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง ได้แก่ มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานการจัดระเบียบนักเรียนอย่างเป็นระบบ ตามลำดับ

1.2 ผลการศึกษาปัญหาในการบริหารการจัดระเบียบนักเรียน ในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนนทบุรี ได้แก่ ด้านการวางแผน ปัญหาที่พบมากที่สุดได้แก่ การเชิญผู้เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อม ภายในและภายนอก

ร้อยละ 60.42 ด้านการจัดองค์การ ปัญหาที่พบมากที่สุดได้แก่ กำหนดบุคลากรให้รับผิดชอบงานไม่คำนึงถึงความรู้และประสบการณ์ ร้อยละ 61.46 ด้านการนำ ปัญหาที่พบมากที่สุดได้แก่ การสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาการจัดระเบียบนักเรียนกับโรงเรียนอื่น ร้อยละ 90.63 และด้านการควบคุม ปัญหาที่พบมากที่สุดได้แก่ การนำผลที่ได้จากการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขการบริหารการจัดระเบียบนักเรียน ในครั้งต่อไป ร้อยละ 89.58

1.3 ผลการศึกษาขององค์ประกอบของรูปแบบการบริหารการจัดระเบียบนักเรียน ในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนนทบุรีใน 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การวางแผนการจัดระเบียบนักเรียน การจัดองค์การการจัดระเบียบนักเรียน การนำการจัดระเบียบนักเรียนและการควบคุมการจัดระเบียบนักเรียน พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของรูปแบบการบริหารการจัดระเบียบนักเรียน ในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกองค์ประกอบ คือ การวางแผนการจัดระเบียบนักเรียน การจัดองค์การการจัดระเบียบนักเรียน การนำการจัดระเบียบนักเรียนและการควบคุมการจัดระเบียบนักเรียน ตามลำดับ

2. ผลการพัฒนารูปแบบการบริหารการจัดระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนนทบุรี

2.1 รูปแบบการบริหารการจัดระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนนทบุรีมี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การวางแผนการจัดระเบียบนักเรียน การจัดองค์การการจัดระเบียบนักเรียน การนำการจัดระเบียบนักเรียนและการควบคุมการจัดระเบียบนักเรียนซึ่งทั้ง 4 องค์ประกอบมีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องกันทุกองค์ประกอบ

2.2 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบการบริหารการจัดระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนนทบุรี ตามความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้การสัมภาษณ์ พบว่า รูปแบบที่สร้างขึ้นมีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในระดับมากที่สุด

3. ผลการประเมินรูปแบบการบริหารการจัดระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนนทบุรี โดยแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับความเป็นประโยชน์ ความเป็นไปได้ และความเหมาะสม ของรูปแบบการบริหารการจัดระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนนทบุรี พบว่า รูปแบบการบริหารการจัดระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนนทบุรี มีความเป็นประโยชน์ ความเป็นไปได้ และความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก

อภิปรายผล

จากการวิจัยรูปแบบการบริหารการจัดระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนนทบุรีมีประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยนำผลมาอภิปราย ดังนี้

1. การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารการจัดระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนนทบุรี

1.1 การศึกษาสภาพการบริหารการจัดระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา โดยแบบสอบถาม ผลการศึกษาศภาพการบริหารการจัดระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการนำ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารและบุคลากรในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนนทบุรี ส่วนใหญ่เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการเป็นผู้นำในการจูงใจและการสั่งการที่เหมาะสมของผู้บริหารสถานศึกษา ดังนั้นทฤษฎีการได้ระบุวาระกระบวนการบริหาร 4 ประการ โดยเฉพาะในด้านการนำว่า การนำ (Leading) เป็นการชักนำให้บุคคลอื่นปฏิบัติงาน โดยการจูงใจให้ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรซึ่งในเรื่องของการนำผู้บริหารจะต้องใช้หลักการจูงใจที่ดีและขณะเดียวกันก็ต้องมีการสั่งการที่เหมาะสมด้วย หรือกระตุ้นจูงใจให้มีความพยายามเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2549 หน้า 13)

เมื่อพิจารณาสภาพการบริหารการจัดระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษาจังหวัดนนทบุรี เป็นรายด้านพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก มีเพียงด้านการควบคุม อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1.1.1 ด้านการวางแผน พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า โรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนนทบุรี ส่วนใหญ่มีการวางแผนการจัดสรรทรัพยากรและอุปกรณ์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม มีการกำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมายของงานด้านการบริหารการจัดระเบียบนักเรียนไว้อย่างชัดเจน และกำหนดเป้าหมายของงานด้านการบริหารการจัดระเบียบนักเรียนไว้อย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมคิด พรหมจรรย์ (2552 หน้า 15) ที่ได้กล่าวถึง การวางแผนไว้ว่า การวางแผนเป็นกระบวนการพิจารณาล่วงหน้าในอนาคตว่าจะทำอะไร ทำอย่างไร ให้ใครทำ ทำไม่จึงทำ ทำที่ไหน และทำเมื่อใด เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และสอดคล้องกับแนวคิดของ รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2549 หน้า 13) ซึ่งกล่าวไว้ว่า การวางแผนเป็นกระบวนการกำหนดวัตถุประสงค์ และพิจารณาว่าสิ่งใดควรทำเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายนั้นๆ หรือการกำหนดเป้าหมายขององค์กร และวิธีการที่จะบรรลุเป้าหมายนั้นๆ

1.1.2 ด้านการจัดองค์การ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก มีการกำหนดผู้รับผิดชอบดำเนินการจัดระเบียบนักเรียนของโรงเรียนไว้อย่างชัดเจน จัดบุคลากรที่รับผิดชอบงานการบริหารการจัดระเบียบนักเรียนในโรงเรียนได้เหมาะสมสอดคล้องกับความรู้ความสามารถ และ มีการจัดฝ่ายสำหรับช่วยการจัดระเบียบนักเรียนของโรงเรียนไว้อย่างชัดเจน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า โรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนนทบุรี ส่วนใหญ่จะจัดโครงสร้างการบริหารการจัดระเบียบนักเรียนไว้ค่อนข้างเป็นระบบ เพราะทุกโรงเรียนเชื่อว่าการจัดองค์การเป็นส่วนสำคัญของการบริหารองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ ธงชัย สันติวงษ์ (2546 หน้า 157-182) ที่ได้กล่าว

ไว้ว่า การจัดโครงสร้างให้เป็นผังองค์กรจะต้องกระทำอย่างพิถีพิถันให้สอดคล้องเป็นไปตามความจำเป็นและต้องการขององค์กร เพื่อให้สะดวกที่ฝ่ายจัดการจะอยู่ทำงานและบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับแนวคิดของฟายอล (Fayol, 1949, p. 110) ที่ได้กล่าวถึงการจัดองค์กรไว้ว่า เป็นการจัดโครงสร้างของหน่วยงานหรือองค์กรออกเป็นหน่วยงานย่อย ๆ กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน การจัดสรรคนเข้าทำงานในตำแหน่งงานต่าง ๆ

1.1.3 ด้านการนำ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีการใช้ข้อมูลที่เป็นจริงอย่างครบถ้วนในการดำเนินงานสำหรับการตัดสินใจ มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอยู่ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของรังสรรค์ ประเสริฐศรี (2549 หน้า 3) ที่ได้กล่าวถึง การนำ (Leading) ไว้ว่า เป็นการชักนำให้บุคคลอื่นปฏิบัติงาน โดยการจูงใจให้ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรซึ่งในเรื่องของการนำผู้บริหารจะต้องใช้หลักการจูงใจที่ดีและขณะเดียวกันก็ต้องมีการสั่งการที่เหมาะสมด้วย หรือการกระตุ้นจูงใจให้ใช้ความพยายามเพื่อบรรลุเป้าหมาย

1.1.4 ด้านการควบคุม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง มีการกำหนดมาตรฐานการดำเนินงานการจัดระเบียบนักเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร และมีการสร้างความร่วมมือกับบุคลากรทุกคนในโรงเรียน มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานการจัดระเบียบนักเรียนอย่างเป็นระบบ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ มีการนำผลการติดตามและประเมินผลการบริหารการจัดระเบียบนักเรียนไปใช้พัฒนาการจัดระเบียบของนักเรียนให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า โรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนนทบุรี บางส่วนมีการตรวจสอบงานหรือติดตามงานเกี่ยวกับการบริหารการจัดระเบียบนักเรียนยังไม่เป็นไปตามมาตรฐานหรือตัวชี้วัดที่โรงเรียนกำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ฟายอล (Fayol, 1949, p. 110) ที่ได้กล่าวถึง การควบคุมไว้ว่า เป็นการควบคุมให้งานดำเนินไปตามแผนที่วางเอาไว้ ตรวจสอบเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ และสอดคล้องกับแนวคิดของรังสรรค์ ประเสริฐศรี (2549 หน้า 13) ที่ได้กล่าวถึง การควบคุม ไว้ว่า เป็นขั้นตอนที่บุคคล กลุ่ม หรือองค์กร มีการติดตามการทำงานและปฏิบัติการแก้ไข หรือกระบวนการวัดผลการทำงานและการแก้ไข เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่าได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ

1.2 ผลการศึกษาปัญหาในการบริหารการจัดระเบียบนักเรียน ในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนนทบุรี ได้แก่

1.2.1 ด้านการวางแผน ปัญหาที่พบมากที่สุดได้แก่ การเชิญผู้เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อม ภายในและภายนอก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า โรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนนทบุรี ส่วนใหญ่มีภาระงานมาก จึงให้ความสำคัญของปัญหาด้านนี้น้อย ซึ่งในการวางแผนที่จะประสบผลสำเร็จนั้นจะต้องมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสอดคล้องกับแนวคิดของ สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ (2553 หน้า 5) และชูเพ็ญ วิบุลสันติ (2553 หน้า 28) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกเพื่อพิจารณาหาโอกาส และอุปสรรค ตลอดจนการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในเพื่อหาจุดอ่อน และจุดแข็งขององค์กร เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจที่สัมพันธ์กับการคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม และสอดคล้องกับแนวคิดของศูนย์เฉพาะกิจคุ้มครองและช่วยเหลือเด็กนักเรียน (2557 หน้า 21) ซึ่งได้กล่าวถึง การวางแผนการจัดระเบียบนักเรียน เพื่อลดปัญหาความรุนแรง ไว้ว่า สิ่งสำคัญส่วนหนึ่งในการดำเนินงานด้านนี้คือการวางแผน เพื่อให้ทุกคนเกิดความตระหนักโดยประชุมผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อแสวงหาวิธีการป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก เมื่อเกิดขึ้นแล้วต้องหาทางแก้ไข ตลอดจนแสวงหาข้อมูลที่แท้จริง ต้องเชิญผู้ปกครองหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมาช่วยกันหาแนวทางป้องกัน แก้ไขและช่วยเหลือเด็กต่อไป

1.2.2 ด้านการจัดองค์กร ปัญหาที่พบมากที่สุดได้แก่ การกำหนดบุคลากรให้รับผิดชอบงานไม่คำนึงถึงความรู้และประสบการณ์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า โรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนนทบุรี ส่วนใหญ่เป็นสถานศึกษาขนาดเล็ก มีจำนวนบุคลากรน้อย ภาระงานมาก บุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์ที่เกี่ยวกับการบริหารการจัดระเบียบนักเรียนอาจมีไม่เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของรังสรรค์ ประเสริฐศรี (2549 หน้า 13) ที่ได้กล่าวถึง การจัดองค์กร ไว้ว่า การจัดองค์กรเป็นกระบวนการตัดสินใจว่าใครจะทำงานอะไรและรายงานขึ้นตรงกับใคร เป็นการใช้อย่างเหมาะสม หรือ กระบวนการออกแบบงาน การจัดสรรทรัพยากรและการประสานกิจกรรมการทำงาน

1.2.3 ด้านการนำ ปัญหาที่พบมากที่สุดได้แก่ การสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาการจัดระเบียบนักเรียนกับโรงเรียนอื่น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การบริหารการจัดระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนนทบุรี จะประสบความสำเร็จ และมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องมีความร่วมมือ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุวิมล โพธิ์กลิ่น (2549 หน้า 44) ที่ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า การก่อตัวของเครือข่ายเกิดขึ้นจากการมีหน่วยงาน หรือองค์กรกำหนดให้มีขึ้น และเกิดจากการรวมตัวของเครือข่าย โดยมีแกนนำเป็นผู้ริเริ่มแล้วร่วมกันทำกิจกรรมจนเกิดการเรียนรู้การปฏิบัติร่วมกันในรูปแบบต่างๆ และการพัฒนาสมาชิกเครือข่ายร่วมกันอย่างต่อเนื่อง จะทำให้เครือข่ายมีความเข้มแข็งมากขึ้น และสอดคล้องกับแนวคิดของพระมหาสุทนต์ อาภาภโร (2547 หน้า 48) ที่ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า องค์ประกอบที่สำคัญของเครือข่ายได้แก่ 1) สมาชิก 2) จุดมุ่งหมาย 3) การทำหน้าที่อย่างมีจิตสำนึก 4) การมีส่วนร่วมและแลกเปลี่ยนในองค์ประกอบของความเป็นเครือข่าย และ 5) ระบบความสัมพันธ์และการสื่อสารที่มีความสำคัญกับเครือข่าย

1.2.4 ด้านการควบคุม ปัญหาที่พบมากที่สุดได้แก่ การนำผลที่ได้จากการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขการบริหารการจัดระเบียบนักเรียนในครั้งต่อไป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า โรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนนทบุรี ส่วนมาก มีปัญหาในการนำผลที่ได้จากการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขการบริหารการจัดระเบียบนักเรียน เช่น การนำผลการประเมินมาปรับปรุงไม่เป็นระบบ ขาดการมีส่วนร่วมของ

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง มีการนำผลการวิจัยและนวัตกรรมมาใช้น้อย และมีการประชาสัมพันธ์ผลการบริหารจัดการระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษาที่ประสบผลสำเร็จน้อย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสุพัทธ์ พิบูลย์ (2549 หน้า 79) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การประเมินเพื่อปรับปรุงหรือการประเมินความก้าวหน้า เป็นการประเมินเพื่อมุ่งตรวจสอบว่า งานเป็นไปตามแผนหรือไม่ มีปัญหาอุปสรรคอย่างไร ข้อมูลที่ได้จากการประเมินจะนำไปสู่การตัดสินใจปรับปรุงงาน หรือโครงการในช่วงระยะเวลาที่เหลือในช่วงต่อไป

1.3 ผลการศึกษาองค์ประกอบของรูปแบบการบริหารจัดการระเบียบนักเรียน ในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนนทบุรีใน 4 องค์ประกอบ พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของรูปแบบในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกองค์ประกอบ คือ การวางแผนการจัดระเบียบนักเรียน การจัดองค์กรการจัดระเบียบนักเรียน การนำการจัดระเบียบนักเรียนและการควบคุมการจัดระเบียบนักเรียน ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า โรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนนทบุรี ส่วนมากมีความตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของระบบการจัดระเบียบนักเรียนที่จะส่งผล ต่อคุณภาพของผู้เรียน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุเทพ ชิตยวงษ์ (2551) ที่ได้ศึกษา การพัฒนารูปแบบการพัฒนานุเคราะห์ที่กำกับติดตามการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 พบว่า กระบวนการพัฒนานุเคราะห์จะต้องให้ความสำคัญกับการสร้างความตระหนัก และการประเมินความต้องการจำเป็นในการออกแบบการพัฒนาหรือการนำไปใช้ และสอดคล้องกับ รมย์ พะโยม (2555) ที่ได้ศึกษา การพัฒนารูปแบบการบริหารผลการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากำแพงเพชร เขต 2 ผลการศึกษาองค์ประกอบของรูปแบบใน 5 องค์ประกอบ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทุกองค์ประกอบ คือ การวางแผนการปฏิบัติงาน การสื่อสารผลการปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน และการติดตามผลการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

2. ผลการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนนทบุรี

2.1 รูปแบบการบริหารจัดการระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา มี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การวางแผนการจัดระเบียบนักเรียน การจัดองค์กรการจัดระเบียบนักเรียน การนำการจัดระเบียบนักเรียนและการควบคุมการจัดระเบียบนักเรียน ซึ่งทั้ง 4 องค์ประกอบมีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องกันทุกองค์ประกอบ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของรังสรรค์ ประเสริฐศรี (2549 หน้า 14) ที่ได้กล่าวถึง องค์ประกอบในการบริหารมี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การวางแผน 2) การจัดองค์กร 3) การนำ 4) การควบคุม ซึ่งทั้ง 4 องค์ประกอบ ย่อมมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ เมื่อมีการวางแผนแล้วก็ต้องมีการจัดสรรหน้าที่ว่ามีใครทำหน้าที่อะไรบ้างแล้ว ขึ้นต่อไปจึงมีการสั่งการและการชักนำให้พนักงานปฏิบัติตามแผนเมื่อมีการปฏิบัติตามแผนแล้ว ก็จำเป็นต้องมีขั้นตอนสุดท้ายคือการควบคุมให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้

2.2 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบการบริหารจัดการระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา ตามความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้การสัมภาษณ์ พบว่า รูปแบบที่สร้างขึ้นมีความเหมาะสม และมีความเป็นไปได้อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นการยืนยันว่ารูปแบบที่พัฒนาขึ้นสามารถนำไปใช้ในการบริหารจัดการระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนนทบุรี ตลอดจนเป็นแบบอย่างแก่โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอื่นๆ ได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังสะท้อนให้เห็นว่าผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญและมีบทบาทหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการระเบียบนักเรียน มองเห็นความสำคัญของการนำเอารูปแบบการบริหารจัดการระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนนทบุรี ไปใช้เพื่อส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมเกียรติ บุญรอด (2550) ที่ศึกษาการพัฒนารูปแบบการประเมินการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิช่วยตรวจสอบรูปแบบและคู่มือ ที่พัฒนาขึ้น พบว่า อยู่ในระดับมาก

3. ผลการประเมินรูปแบบการบริหารจัดการระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนนทบุรี โดยแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับความเป็นประโยชน์ ความเป็นไปได้ และความเหมาะสมของรูปแบบ พบว่า รูปแบบการบริหารจัดการระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนนทบุรี มีความเป็นประโยชน์ ความเป็นไปได้ และความเหมาะสม อยู่ในระดับมากแสดงว่า รูปแบบการบริหารจัดการระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนนทบุรี ได้รับการยอมรับจากผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย เนื่องจากระบวนการพัฒนารูปแบบได้เปิดโอกาสให้ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่การศึกษาวิเคราะห์สภาพและปัญหา การพัฒนารูปแบบตลอดจนการประเมินรูปแบบซึ่งสอดคล้องกับ จิตราภรณ์ ไยศิลป์ (2550) ที่ได้ศึกษา การพัฒนารูปแบบการวางแผนกลยุทธ์ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า การพัฒนาโดยให้บุคลากรมีส่วนร่วมวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT) ตลอดจนการร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมรับผิดชอบ จะทำให้บุคลากรเกิดความเข้าใจ การยอมรับ และมองเห็นประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นอย่างชัดเจน และสอดคล้องกับแนวคิดของ สมเกียรติ บุญรอด (2550) ที่ได้ศึกษา การพัฒนารูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยให้ผู้เข้าร่วมการทดลองประเมินรูปแบบ พบว่า มีความเป็นประโยชน์ ความเป็นไปได้ ความเหมาะสม และความถูกต้องครอบคลุมอยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตามสำหรับการประเมินรูปแบบการบริหารจัดการระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนนทบุรี นอกจากผู้วิจัยจะเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีส่วนร่วมทุกขั้นตอนและทำการประเมินรูปแบบแล้วนั้น เพื่อให้เกิดความมั่นใจในรูปแบบมากยิ่งขึ้น ในฐานะผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการบริหารจัดการระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา ร่วมสัมภาษณ์ และประเมินผลการศึกษาดังกล่าว สะท้อนให้เห็นว่ากระบวนการพัฒนา

รูปแบบที่เป็นระบบและการมองเห็นคุณค่าหรือประโยชน์ของรูปแบบที่พัฒนาขึ้นเป็นเงื่อนไขสำคัญที่ผู้ประเมินใช้ตัดสินคุณค่าของรูปแบบ ดังที่ รัตติยา พานิชนอก (2547) ได้ศึกษา การพัฒนาการดำเนินงานป้องกัน และแก้ไขปัญหาเสฟติดในโรงเรียนชุมชนบ้านนาแพ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า การประชุมปฏิบัติการโดยใช้กิจกรรมบรรยายให้ความรู้ และการระดมสมอง ทำให้ข้าราชการมีความรู้ ความเข้าใจ และมีความกระตือรือร้นในการพัฒนางานการดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหาเสฟติดมากขึ้น นอกจากนี้ กรรณิการ์ ขาวสำอาง (2550) ได้ศึกษา รูปแบบการบริหารการปกครองนักเรียนของโรงเรียนเอกชนระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานครเขต 3 พบว่า ผลการตรวจสอบการดำเนินงานทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ด้านการวางแผนงาน การปกครอง 2) ด้านการพัฒนาวินัย คุณธรรม จริยธรรม 3) ด้านการแก้ไขพฤติกรรมของนักเรียนที่ไม่เหมาะสม และ 4) ด้านการประเมินผลงาน โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลงานที่ได้ กับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในงานแต่ละด้านเพื่อให้ทราบปัญหาและนำไปใช้ปรับปรุงงานต่อไปและให้ความสำคัญในการแต่งตั้งคณะกรรมการในการประเมินผลงานการกำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินผลงาน การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานและวิธีการในการประเมินผลงาน

ข้อเสนอแนะ

การนำผลการวิจัยไปใช้

1. การนำรูปแบบการบริหารการจัดระเบียบนักเรียนโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนนทบุรีไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต้องคำนึงถึง สภาพและปัญหาตามบริบทขององค์กรนั้น และการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
2. การจัดทำเป็นข้อเสนอเชิงนโยบายต่อสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อเป็นรูปแบบให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอื่นๆ นำรูปแบบการบริหารการจัดระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา ที่ได้ไปปรับใช้ต่อไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการทบทวนครั้งต่อไป

1. ควรศึกษารูปแบบการบริหารการจัดระเบียบนักเรียนในโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดนนทบุรี เพื่อเปรียบเทียบการบริหารการจัดระเบียบนักเรียนในระดับที่ต่างกันในการวิจัยครั้งต่อไป
2. การศึกษาจุดอ่อนหรือข้อจำกัดและทำการปรับปรุงรูปแบบการบริหารการจัดระเบียบนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษาให้สอดคล้องและตอบสนองต่อการประเมินผลการบริหารจัดการจัดระเบียบนักเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
3. การส่งเสริม สนับสนุนให้ผู้บริหารสถานศึกษาทำการศึกษาและพัฒนาารูปแบบการบริหารการจัดระเบียบนักเรียนในระดับสถานศึกษา
4. การเผยแพร่รูปแบบที่ได้ผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้สถานศึกษา หรือ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอื่นๆ ตลอดจนหน่วยงานที่สนใจนำไปปรับใช้ในการบริหารการจัดระเบียบนักเรียนในหน่วยงานต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมสุขภาพจิต. (2556). *การดูแลช่วยเหลือนักเรียน*. กรุงเทพฯ: สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์.
- กรรณิการ์ ขาวสำอาง. (2550). *รูปแบบการบริหารการปกครองนักเรียนของโรงเรียนเอกชนระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานครเขต 3*. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา).
- จิตรารณณ์ ไยศิลป์. (2550). *การพัฒนาารูปแบบการวางแผนกลยุทธ์ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน*. (วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร).
- ชูเพ็ญวิบูลสันติ. (2553). *การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน (จุดด้อย)โอกาสและอุปสรรค(ความเสี่ยง) ขององค์กร (SWOT Analysis).*[ออนไลน์]. สืบค้นจาก <http://202.28.94.202/wichuda/qa/km/swot.doc>
- ธงชัย สันติวงษ์. (2546). *การบริหารสู่ศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ : ประชุมช่าง.
- พระมหาสุทนต์อภากโร. (2547). *เครือข่าย : ธรรมชาติ ความรู้และการจัดการ*. กรุงเทพฯ. โครงการเสริมสร้างการเรียนรู้เพื่อชุมชนเป็นสุข.
- พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก. (2556). *สำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์*. กรุงเทพฯ :โรงพิมพ์จินตนาสารการพิมพ์.
- พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์. (2551). กรุงเทพฯ. กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2549). *การจัดการสมัยใหม่ (Modern Management)*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- รัตติยา พานิชนอก. (2547). *การพัฒนาการดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหาเสฟติดในโรงเรียนชุมชนบ้านนาแพ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์*. (ปริญญาการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- รมย์ พะโยม. (2555). *การพัฒนาารูปแบบการบริหารผลการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากำแพงเพชร เขต 2* กำแพงเพชร: สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากำแพงเพชร เขต 2

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
19 ธันวาคม 2560

- ศูนย์เฉพาะกิจคุ้มครองและช่วยเหลือเด็กนักเรียน. (2557). *ระบบดูแลช่วยเหลือเด็กนักเรียน. การพัฒนาทีมงานขับเคลื่อนระบบดูแลช่วยเหลือเด็กนักเรียน*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ
- สมเกียรติ บุญรอด. (2550). *การพัฒนารูปแบบการประเมินการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา*. (วิทยานิพนธ์การศึกษาดุสิตบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร).
- สมคิด พรหมจ้อย. (2552). *เทคนิคการประเมินโครงการ*. พิมพ์ครั้งที่ 6. นนทบุรี: จตุพรดีไซด์
- สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์. (2553). *การบริหารเชิงกลยุทธ์*. พิมพ์ครั้งที่ 20. กรุงเทพฯ: อมรินทร์.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา(องค์การมหาชน). (2554). *คู่มือการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสาม (พ.ศ. 2554-2558) ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ฉบับสถานศึกษา พ.ศ. 2554*. กรุงเทพฯ: แมทพอยท์.
- สุเทพ ชิตยวงค์. (2551). *รูปแบบการพัฒนาศูนย์การศึกษาที่กำกับติดตามการประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษาขั้นพื้นฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 1*. (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- สุพักตร์ พิบูลย์. (2549). *กลยุทธ์การวิจัยเพื่อพัฒนางาน: วิจัยเพื่อพัฒนางานองค์กร*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี: จตุพรดีไซด์.
- สุวิมล โพธิ์กลิ่น.(2549). *การพัฒนาแบบเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานขนาดเล็ก*. (วิทยานิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนเรศวร).
- Fayol, Henri. (1949). *General and Industrial Management*. London: Sir issac Pitman & sons L.td.

การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย

สันติ ปาหวาย, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ¹
อนันต์ ธรรมชาลย์, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ²
Email: santi-sk@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นบทความวิชาการซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการจัดการธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย ปัจจัยของธุรกิจนำเที่ยว กระบวนการจัดการธุรกิจนำเที่ยว และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานธุรกิจนำเที่ยว และเพื่อเสนอแนะแนวทางการจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย ซึ่งปัจจุบันมีการแข่งขันสูงและเป็นเรื่องจำเป็นที่ต้องปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพด้านความสามารถทางด้านบริการของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย เพื่อการบริการอันจะนำมาซึ่งศักยภาพในการแข่งขันและผลการดำเนินงานที่เติบโตตามเป้าหมาย ทนต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวและการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยและสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจนำเที่ยว เป็นประโยชน์ต่อการกำหนดแนวทางการพัฒนาองค์กรของธุรกิจนำเที่ยวในอนาคต อันจะส่งผลดีต่อธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทยให้สามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและส่งผลดีต่อการดำเนินงานขององค์กรต่อไป

คำสำคัญ: การจัดการ, ประสิทธิภาพ, ธุรกิจนำเที่ยว

ABSTRACT

This article is academic paper that is a part of the research. The propose is to study the state and problems, the factors of tourism business and guidelines for the management of increasing the effectiveness of tourism business in Thailand. Nowadays , the competitive environment of the tourism business is important to improve the capacity of the tourism business service in Thailand. In order to decide what effect a change in the service capacity management and the growth of performances due to the target, meet the demand of the tourists and the impact of the factors and environment change on tourism. The management of tourism business would assist in the efficient and sustainable management and the competitive advantage has also direct effect in marketing success of tourism business in Thailand in the future.

Keywords: Managemet, Effectiveness, Tourism Business

บทนำ

การจัดการเป็นทักษะระดับสูงที่จำเป็นของผู้บริหารซึ่งต้องมีการถ่ายทอดและศึกษาหาความรู้ตลอดเวลา เพื่อสามารถดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ และสำเร็จตามเป้าหมายภายใต้การจัดการทรัพยากรทางการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล การบริหารเป็นกระบวนการประสานกิจกรรมหรืองานต่างๆ เข้าด้วยกันให้งานสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายใต้การดำเนินงานของคนอื่น ได้แก่ กระบวนการ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล (Robbins and Coulter, 2002)

ทักษะการจัดการ (Managerial Skills) มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารและดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจำเป็นต้องมีทักษะ 3 ด้าน ดังนี้ (Robert L. Katz, 1995, 33-42)

¹ นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

² อาจารย์ ดร. หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

1. ทักษะทางด้านความคิด (Conceptual Skills) เป็นทักษะที่จำเป็นที่สุดที่ผู้บริหารจะต้องมองเห็นภาพรวม ตระหนักและเข้าใจเป็นอย่างดีถึงภารกิจและหน้าที่ขององค์กร มองเห็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาองค์กร หมายถึงเก่งงานหรือครองงานได้

2. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relation Skill) เป็นทักษะที่จำเป็นรองลงมา ผู้บริหารต้องรู้จักคน เข้าใจคน ทำงานร่วมกับคนและครองใจคนได้ที่เรียกว่า “เก่งคน” มีทักษะในการจูงใจบุคลากรในองค์กรให้ร่วมมือร่วมใจในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร มีทักษะในการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรซึ่งมีผลกระทบต่อการทำงานโดยส่วนรวมขององค์กร มีทักษะในการเข้าสังคม เข้ากับบุคคลได้ทุกระดับ

3. ทักษะด้านเทคนิค (Technical Skill) เป็นทักษะที่จำเป็นอันดับสุดท้าย เป็นความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเกี่ยวกับงาน กระบวนการ ขั้นตอน วิธีการ วิธีทำ เทคนิคเฉพาะอย่างสำหรับการปฏิบัติงาน โดยการเรียนรู้จากประสบการณ์ การฝึกปฏิบัติ การศึกษาและการฝึกอบรม ซึ่งปัจจุบันรวมถึงทักษะด้านการวางแผน กระบวนการกลุ่ม การสื่อสาร และการจัดการองค์การ สำหรับผู้บริหารระดับสูงเป็นความสามารถเกี่ยวกับความรู้ กระบวนการขององค์การ สำหรับผู้บริหารระดับกลางและระดับต้นจะเป็นความสามารถเฉพาะด้านในงานที่ทำ

ในปี 1997 บาร์โธล และมาร์ติน (Bartol & Martin, 1997) ได้นำเสนอกระบวนการในการจัดการ 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การวางแผน (Planning) เป็นการกำหนดการทำงานล่วงหน้าของผู้บริหารว่าจะทำอะไร อย่างไร ใช้ทรัพยากรและการเลือกวิธีการทำงานใดเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์การ การวางแผนที่ดีได้ผลดีจะต้องจัดทำแผนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว 2) การจัดองค์กร (Organization) เป็นการนำเอาแผนงานที่กำหนดไว้มากำหนดหน้าที่สำหรับบุคลากรที่จะปฏิบัติภายในองค์การ กำหนดวัตถุประสงค์ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละส่วนงาน สายการควบคุมและบังคับบัญชาเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายโดยงานของแต่ละบุคคลหรือกลุ่มต่างประสานสอดคล้องกันสู่ความสำเร็จขององค์การ 3) การเป็นผู้นำ (Leading) เกี่ยวข้องกับการจูงใจ ภาวะผู้นำและการสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติตามคำสั่งเพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งเป็นแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับคนมากกว่าการให้ความสำคัญกับงานเพื่อการเพิ่มผลผลิตขององค์การ และ 4) การควบคุม (Controlling) ซึ่งเป็นกระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานว่าเป็นไปตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ และเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้เป็นมาตรวัดผลการทำงานในองค์กรรวม เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานถ้าการทำงานต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานก็จะนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขให้เป็นไปตามมาตรฐานและแผนในการทำงาน

วิวัฒนาการของทฤษฎีการบริหารแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้ (ธงชัย สันติวงษ์ , 2543)

1. **การบริหารกลุ่มคลาสสิก** เกิดขึ้นครั้งแรกเป็นทางการในยุคสมัยการปฏิวัติอุตสาหกรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและผลผลิตในการทำงานโดยหลักการพื้นฐานประกอบด้วยวิธีการทำงานที่ดีที่สุดให้เป็นไปตามเป้าหมาย เรียกว่า การจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ ซึ่งเป็นเทคนิคที่ใช้กับผู้บริหารระดับต้น ข้อจำกัดของแนวคิดทางการบริหารดั้งเดิมคือ การไม่ได้ให้ความสนใจด้านมนุษย์หรือบุคคลในองค์การ ให้ความสำคัญกับผลผลิตจากการทำงานทำให้พนักงานเปรียบเสมือนเครื่องจักร ผู้คิดค้นทฤษฎีนี้คือ เฟรดเดอริก เทเลอร์ (Frederick W. Taylor) บิดาแห่งการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ โดยการออกแบบการทำงานอย่างเป็นวิทยาศาสตร์โดยการค้นหาวិธีการทำงานที่ดีที่สุดและร่วมมือกันทำงาน รวมทั้งการทำงานโดยแบ่งงานตามความชำนาญเฉพาะด้านของพนักงาน และการให้ค่าตอบแทนตามจำนวนชิ้นงานที่ทำได้

2. **การบริหารกลุ่มมนุษยสัมพันธ์** ทฤษฎีนี้เกิดขึ้นเมื่อปี ค.ศ.1927-1932 โดย Elton Mayo ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างคนงานด้วยกันหรือระหว่างกลุ่มของคนงานที่จะเพิ่มผลผลิตในองค์การ มีการติดต่ออย่างเปิดกว้างระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง การให้ออกาสกับผู้ที่บังคับบัญชาเข้าร่วมตัดสินใจอย่างเป็นประชาธิปไตย การให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับและเอาใจใส่ดูแลให้ความเป็นกันเองทำให้มีผลงานเพิ่มขึ้น มีการทดลองเกี่ยวกับพฤติกรรมและทัศนคติของพนักงานที่ Hawthorne Plant ซึ่งพบว่า ประสิทธิภาพของการทำงานไม่ได้เกิดจากมาตรฐานงานที่องค์กรกำหนด แต่เกิดจากการทำงานร่วมกันของพนักงานซึ่งรวมตัวกันเป็นโครงสร้างสังคมกลุ่มย่อย อันประกอบด้วย ปทัสถาน (norms) ค่านิยม (value) และจิตใจ (sentiments) ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน เกิดเป็นแนวคิดมุ่งให้คนเป็นหัวใจของการบริหาร คือ 1) กฎเกณฑ์การทำงานของคนในกลุ่ม 2) รางวัลคนในกลุ่ม 3) ความรับผิดชอบของคนในกลุ่ม ผู้บริหารควบคุมน้อยสุด 4) การบังคับบัญชาแบบมีส่วนร่วม และ 5) การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของคนในกลุ่ม จึงทำให้เป็นจุดเริ่มต้นของการเกิดแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องมนุษยสัมพันธ์ว่าเป็นแนวทางหนึ่งนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การ

3. **กลุ่มทฤษฎีพฤติกรรมศาสตร์** ทฤษฎีนี้เกิดขึ้นโดยการผสมผสานระหว่างสองทฤษฎีแรก ผสมกับหลักการทางจิตวิทยา สังคมวิทยา การเมืองและเศรษฐศาสตร์ ให้ความสำคัญกับพฤติกรรมทางสังคมหรือพฤติกรรมของกลุ่มย่อยที่เหมาะสมกับโครงสร้างการบริหารงานรูปแบบ ซึ่งอาจต้องใช้ศาสตร์การบริหารที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมศาสตร์ จิตวิทยา สังคมวิทยา หรืออื่น ๆ ศาสตร์เหล่านี้จัดได้ว่า เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกลุ่มย่อยส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานและประสิทธิภาพประสิทธิผลของงานในองค์กร

4. **กลุ่มทฤษฎีระบบ** ทฤษฎีการบริหารในปัจจุบันได้ให้ความสำคัญกับระบบ กล่าวคือ ปัจจัยป้อน (input) กระบวนการ (process) และผลผลิต (output) ที่มีความสัมพันธ์ต่อกัน กลุ่มทฤษฎีระบบแยกเป็น 2 กลุ่มคือ ระบบปิด (Close system) เชื่อว่าองค์กรเป็นเครื่องมือที่ออกแบบมาเพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ มีการตัดสินใจ แก้ปัญหาตามเหตุผลบนฐานของกฎเกณฑ์ระเบียบที่ตั้งไว้เน้นความสนใจเฉพาะภายในระบบขององค์กร การดำเนินงานไม่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร และระบบเปิด (Open system) เชื่อว่าองค์กรมีศักยภาพที่จะได้รับข้อมูลย้อนกลับเพื่อนำมาปรับปรุงส่วนต่างๆ ของระบบ คือ ปัจจัยป้อน กระบวนการ และผลผลิตโดยองค์กรที่อยู่รอดคือ องค์กรที่ปรับตัวได้สอดคล้องกับสิ่งแวดล้อม ดำเนินการโดยคำนึงถึงภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรซึ่งจะมีผลกระทบและอิทธิพลต่อองค์กรเป็นอย่างมาก ซึ่งในปัจจุบันนี้้องค์การควรคำนึงถึงการบริหารทั้งองระบบควบคู่กัน

ประสิทธิภาพขององค์กรเน้นความร่วมมือในการทำงานโดยมีเป้าหมายเป็นเครื่องมือกำหนดให้เกิดความพยายามให้งานบรรลุผลสำเร็จ ทำหน้าที่เป็นตัวสนับสนุนให้สมาชิกขององค์กร และบุคคลภายนอกสามารถใช้เป้าหมายขององค์กรเป็นมาตรฐานความสำเร็จขององค์กรกระทำสิ่งต่างๆ ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้ องค์กรจะมีประสิทธิภาพต่อเมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถในการปฏิบัติตามบทบาทที่องค์กรกำหนดและดำเนินการให้เกิดผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้โดยมีตัวบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพขององค์กร องค์กรที่มีประสิทธิภาพสูงจึงเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จอย่างสูง (Barnard, 1966 : 82 ; พัทธา บวรวัฒนา, 2551: 180)

ประสิทธิภาพขององค์กร มีองค์ประกอบที่สำคัญตามแนวคิดต่าง ๆ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ดังนี้

อาร์โนลด์และเฟลด์แมน (Arnold and Feldman, 1986, p. 6) กล่าวถึง องค์ประกอบขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ 1) การเจริญเติบโตขององค์กร (growth) 2) การได้มาซึ่งทรัพยากรทางการจัดการ (resource acquisition) เป็นความสามารถ ขององค์กรในการสรรหาปัจจัยนำเข้าตามกรอบการพิจารณาขององค์กร 3) ความสามารถในการปรับตัว (adaptability) ขององค์กรภายใต้เงื่อนไขที่เปลี่ยนแปลงไป 4) นวัตกรรม (innovation) ความสามารถขององค์กรในการคิดสิ่งใหม่ 5) ผลผลิตการให้บริการ (productivity) การจัดหาบริการที่มีคุณค่าในระดับสูง โดยใช้ต้นทุนต่ำที่สุด หรือความมีประสิทธิภาพในการจัดการ 6) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (customer/client satisfaction) และความพึงพอใจ ความผูกพันของพนักงาน หรือสมาชิกที่มีต่อองค์กร

กิบสันและคณะ (Gibson and others 1988:812) ได้เสนอประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ 2 ระดับ ได้แก่ 1) ระดับประสิทธิภาพของบุคคล คือ ลักษณะบุคคลที่มีความสามารถปฏิบัติงานหรือกิจกรรมแล้วประสบความสำเร็จ ทำให้เกิดผลตรงและครบถ้วนตามที่วัตถุประสงค์กำหนด ผลที่เกิดขึ้นมีคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความมีคุณค่า ความเหมาะสม ตรงกับความคาดหวังและความต้องการขององค์กรและสังคม และ 2) ระดับ ประสิทธิภาพขององค์กร ประกอบด้วย 1) การผลิต (Production) องค์กรสามารถดำเนินการให้ได้ผลผลิตทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพตรงกับความต้องการขององค์กร 2) ประสิทธิภาพ (Efficiency) องค์กรที่มีประสิทธิภาพถ้าอัตราส่วนระหว่างปัจจัยทรัพยากร (Input) ที่ใช้กับผลผลิต (Output) มีความเหมาะสมใช้ทรัพยากรได้คุ้มค่า 3) ความพึงพอใจ (Satisfaction) ผลการดำเนินงานขององค์กรนำมาซึ่งความสำเร็จสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของสมาชิกในองค์กร 4) การปรับตัว (Adaptiveness) มีกลไกที่สามารถปรับเปลี่ยนการดำเนินงานได้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งภายในและภายนอกองค์กร 5) การพัฒนา (Development) องค์กรสามารถเพิ่มพูนศักยภาพ (Potential) และความสามารถ (Capacity) ในการพัฒนา ก้าวหน้าตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม

เกณฑ์บางอย่างยากต่อการวัดในทางปฏิบัติ หากจะประเมินเฉพาะในส่วนที่วัดได้ง่าย ก็จะเป็นการลดความสำคัญของเกณฑ์อื่นที่วัดไม่ได้ หรือไม่ปรากฏชัดซึ่งอาจมีความสำคัญต่อองค์กร ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับการประยุกต์ใช้ของแต่ละองค์กร ภายใต้เกณฑ์เดียวกัน อาจเกิดผลดีกับองค์กรหนึ่งแต่อาจไม่ดีกับองค์กรอื่นก็ได้ ซึ่งจะต้องคำนึงถึงค่านิยมในแต่ละสังคมและธรรมชาติของมนุษย์ๆ กับการประยุกต์ใช้เทคนิคทาง (Lawless, 1979 : 39)

การจัดการธุรกิจนำเที่ยวนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องมีทักษะการถ่ายทอดและศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์และสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพ ได้แก่ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ซึ่งกล่าวถึงธุรกิจนำเที่ยวว่าเป็นธุรกิจที่มีความเกี่ยวข้องกับการนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวหรือเดินทางไปเพื่อวัตถุประสงค์อื่น โดยจัดให้มีการบริการหรือการอำนวยความสะดวกอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง อันได้แก่ สถานที่พัก อาหาร มัคคุเทศก์ หรือบริการอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง (ราชกิจจานุเบกษา ,2551)

ธุรกิจนำเที่ยวเป็นธุรกิจที่นักท่องเที่ยวใช้บริการเพื่อนำเที่ยวชมสถานที่ท่องเที่ยว ให้เจ้าหน้าที่ จัดซื้อบัตรโดยสาร บริการขนส่งและบริการอื่น ๆ ซึ่งครบวงจร ถือเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอย่างยิ่ง จัดเป็นธุรกิจที่ทำหน้าที่เชื่อมโยงระหว่างนักท่องเที่ยว (Travelers or Buyers) ผู้ซื้อกับผู้ผลิต (Suppliers) ในการเลือกและซื้อขายบริการท่องเที่ยวจุดหมายปลายทางที่ผู้ซื้อต้องการ ธุรกิจนำเที่ยวเป็นกลุ่มเศรษฐกิจที่ผลิตสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว ตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว จึงทำให้ธุรกิจนำเที่ยวมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมของประเทศ ดังนี้

1. สามารถทำรายได้ในรูปของเงินตราต่างประเทศเข้ามายังประเทศไทย กล่าวคือ นักท่องเที่ยวซื้อสินค้าบริการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเอง

2. การจัดทำนำเที่ยวจะมีรายได้เข้าบริษัทจัดทำนำเที่ยว ซึ่งจะมีการจ่ายนำไปให้กับผู้ประกอบการโรงแรม ภัตตาคาร ขนส่งแหล่งบันเทิง เป็นต้น

3. การจ้างงานการท่องเที่ยว (Employment in Tourism) ธุรกิจนำเที่ยวก่อให้เกิดการจ้างงาน กล่าวคือ ธุรกิจนำเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมบริการที่ต้องใช้แรงงานส่วนใหญ่ในลักษณะของการต้อนรับให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการจัดนำเที่ยวจะต้องมีมัคคุเทศก์เป็นผู้บรรยายในการนำเที่ยว

4. ก่อให้เกิดการกระจายรายได้ เมื่อมีการเดินทางท่องเที่ยวจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งย่อมก่อให้เกิดการกระจายรายได้ เนื่องจากนักท่องเที่ยวจะนำเงินไปใช้จ่ายใช้สอยซื้อสินค้าและบริการจากท้องถิ่น

5. ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างเศรษฐกิจในท้องถิ่น ในระยะเริ่มแรกที่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเข้าสู่ท้องถิ่น เนื่องจากจะมีการลงทุนผลิตสินค้าและบริการสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในท้องถิ่น

6. ก่อให้เกิดการกระตุ้นการผลิต เนื่องจากเงินตราที่นักท่องเที่ยวนำมาใช้จ่ายใช้สอยจะหมุนเวียนอยู่ในเศรษฐกิจของประเทศ กระตุ้นให้เกิดการผลิตและการนำเอาทรัพยากรของประเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น

7. ช่วยยกระดับมาตรฐานการครองชีพของคนไทยท้องถิ่นให้ดีขึ้น เนื่องจากผลของการกระจายรายได้และการจ้างงานไปสู่ในท้องถิ่น ทำให้คนในท้องถิ่นมีอาชีพและมีรายได้ในการซื้อสินค้าและบริการที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิตที่ดีขึ้น

8. การเดินทางท่องเที่ยวจากท้องถิ่นหนึ่งไปยังอีกท้องถิ่นหนึ่ง ย่อมก่อให้เกิดสิ่งใหม่ขึ้นในท้องถิ่น ช่วยสร้างสรรค์ความเจริญทางสังคมให้แก่ท้องถิ่น

9. ช่วยอนุรักษ์ฟื้นฟูวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม ให้เกิดการอนุรักษ์วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสมรักษาความเป็นเอกลักษณ์ของชาติไว้

10. ก่อให้เกิดการกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวและเจ้าของมรดกศิลปวัฒนธรรมเกิดความภาคภูมิใจ ความสำนึกและความตระหนักในคุณค่าของศิลปวัฒนธรรม

11. ก่อให้เกิดประโยชน์ด้านการศึกษา ช่วยให้คนมีโลกทัศน์กว้าง ได้รับความรู้และประสบการณ์จากการที่ได้พบเห็นด้วยตัวเอง ซึ่งสามารถนำไปปรับใช้กับชีวิตในสังคมได้

12. ช่วยลดปัญหาการอพยพเข้าไปแออัดในเมือง อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสามารถช่วยสร้างอาชีพให้กับท้องถิ่น ทั้งด้านบริการท่องเที่ยวโดยตรงและหัตถกรรมในครัวเรือน จึงช่วยลดปัญหาการอพยพได้

13. ช่วยกระตุ้นให้มีการคิดค้นนำทรัพยากรที่ไร้ค่ามาประดิษฐ์เป็นของที่ระลึกจำหน่ายให้กับนักท่องเที่ยว อันเป็นการเสริมรายได้ให้กับท้องถิ่น

14. ช่วยสร้างสันติภาพและความสามัคคี เมื่อประชากรเดินทางไปท่องเที่ยวย่อมก่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน ยังผลให้เกิดความสามัคคีในหมู่สมาชิก สร้างเสริมความเข้าใจอันดีอันเป็นการเสริมสร้างสันติภาพให้เกิดขึ้น

ธุรกิจนำเที่ยวมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองของประเทศ จึงเป็นหน้าที่ของทุกฝ่ายที่จะต้องร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดในการระดมทรัพยากรทั้งหลายที่มีอยู่มาผสมผสานให้สอดคล้องกัน อันจะทำให้ธุรกิจนำเที่ยวขยายตัวอย่างกว้างขวางเป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองของชาติอย่างสูงสุด

ธุรกิจนำเที่ยวมีหลายรูปแบบหลายประเภท ซึ่งมีหลักเกณฑ์ในการแบ่งแตกต่างกัน ดังนี้ (นิศา ชัชกุล, 2553)

1. แบ่งตามหน้าที่ทางการตลาด สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท คือ ธุรกิจบริการท่องเที่ยวแบบขายส่ง (Wholesale Travel Agencies) และธุรกิจบริการท่องเที่ยวแบบขายปลีก (Retail Travel Agencies)

2. แบ่งตามลักษณะของการท่องเที่ยว สามารถแบ่งได้ 3 ประเภท คือ การท่องเที่ยวของผู้พักอาศัย (Resident visitors) การท่องเที่ยวของผู้ที่ไม่ได้พักอาศัย (Non-Resident visitors) และการท่องเที่ยวของผู้พักอาศัยที่เดินทางท่องเที่ยวนอกเขตเศรษฐกิจปรีชาณัติของประเทศที่อ้างอิง (Economic territory of the country of reference) หรือการท่องเที่ยวขาออก (Outbound Tourism)

3. แบ่งตามรูปแบบของการเสนอขายสินค้าหรือบริการ สามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ บริษัทนำเที่ยวที่เสนอบริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย (Package Tours) บริษัทนำเที่ยวประเภทชำนาญพิเศษ (Special Interest Tours) บริษัทนำเที่ยวในประเทศที่นำไปยังแหล่งท่องเที่ยวในประเทศและบริษัทนำเที่ยวที่ให้บริการเฉพาะชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามา

พุทธิพร มิตรหวัน และอนันท์ พิพัฒน์นันท. (2545) ได้แบ่งประเภทของธุรกิจนำเที่ยวออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ธุรกิจนำเที่ยวภายในประเทศ (Inbound Travel Agent / Domestic Travel Agent) คือ บริษัทนำเที่ยวภายในประเทศที่ดำเนินการให้บริการนำเที่ยวกับนักท่องเที่ยวเป็นการให้บริการทั้งผู้ที่ต้องการเดินทางคนเดียวหรือหมู่คณะ โดยทั่วไปแล้วนักท่องเที่ยวในประเทศจะแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.1 คนในประเทศเดินทางไปท่องเที่ยวภายในประเทศของตนเอง (Local Tourism)

1.2 นักท่องเที่ยวจากต่างประเทศที่เข้ามาเดินทางท่องเที่ยวในอีกประเทศหนึ่ง (Inbound Tourism)

2. ธุรกิจนำเที่ยวต่างประเทศ คือ บริษัทนำเที่ยวที่พานักท่องเที่ยวจากประเทศหนึ่งไปยังอีกประเทศหนึ่ง โดยทั่วไปจะเป็นผู้จัดการติดต่อกับบริษัทท่องเที่ยวภายในประเทศของอีกประเทศหนึ่ง ซึ่งก็คือ Land Operators ให้เหมาะช่วงดำเนินการทั้งหมดในลักษณะแบบเหมาจ่าย (Package) หรืออาจจะติดต่อกับผู้ประกอบการธุรกิจแต่ละประเทศเอง

ธุรกิจนำเที่ยว ประกอบด้วย บริษัทตัวแทนท่องเที่ยว (Travel Agent) โดยบริษัทตัวแทนท่องเที่ยว ได้แก่ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่จัดตั้งกิจการดำเนินงานเกี่ยวกับธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยว รับจองตั๋วเครื่องบิน รถไฟ รถโดยสาร และที่พักแรม ตลอดจนเป็นตัวแทนขายโปรแกรมนำเที่ยวให้กับบริษัทนำเที่ยวและสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวต่างๆ โดยการขายแต่ละครั้งจะได้รับค่าบริการจากการขายเป็นค่านายหน้า และธุรกิจจูงนำเที่ยว (Tour Operators หรือ Tour Company) ได้แก่ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ดำเนินกิจการเกี่ยวกับการจูงนำเที่ยว ทั้งภายในประเทศหรือไปต่างประเทศ ในขณะเดียวกันก็อาจทำหน้าที่เป็นตัวแทนท่องเที่ยวรับจัดขายตั๋วเครื่องบิน รถไฟ และจองโรงแรมไปในตัวด้วย

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนำเที่ยวซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจและนำไปสู่การบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ มีดังนี้

1. พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551
2. พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ.2499
3. กฎกระทรวงการอนุญาตธุรกิจนำเที่ยว พ.ศ. 2556
4. ประกาศกรมการท่องเที่ยว เรื่อง จัดตั้งสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กลางและสาขา เพื่อให้การปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551

การทบทวนวรรณกรรม

การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย มีแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่สัมพันธ์กัน ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร

ประสิทธิภาพของการดำเนินงานธุรกิจนำเที่ยวเพื่อให้ได้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ผู้บริหาร หรือ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวคาดหวัง จำเป็นต้องดำเนินการและประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบริบท ความเปลี่ยนแปลงของสังคมและความต้องการของผู้รับบริการธุรกิจนำเที่ยว บนพื้นฐานของแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ เกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กรซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดให้การดำเนินงานธุรกิจนำเที่ยวจะต้องนำสู่การปฏิบัติในองค์การ เพื่อการปรับกลยุทธ์และแนวทางการดำเนินงานเพื่อให้สามารถเติบโตและอยู่รอดภายใต้การแข่งขันที่เพิ่มขึ้นในปัจจุบัน ซึ่งองค์การที่มีประสิทธิภาพสามารถวัดได้จากความสามารถขององค์กร ได้แก่ การเจริญเติบโต การทำกำไร และการได้รับผลตอบแทนจากการบริหารองค์การ (วันชัย มีชาติ, 2552; Campbell, 1977.)

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

การบริหารจัดการซึ่งเป็นกระบวนการประสานกิจกรรมหรืองานต่าง ๆ ให้สำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ภายใต้การดำเนินงานดังกล่าวของสมาชิกและบุคลากรที่เกี่ยวข้องในธุรกิจนำเที่ยวเป็นหน้าที่สำคัญของผู้บริหารต้องปฏิบัติอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ เพื่อให้เกิดบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ตามกระบวนการซึ่งมีขั้นตอนสำคัญ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การชักนำ และการควบคุม (Robbins and Coulter, 2002; Bartol & Martin, 1997; Gibson and others 1988)

3. แนวคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

การประกอบอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Tourism Industry) ในประเทศไทย การท่องเที่ยวเป็นตัวจักรสำคัญในการขับเคลื่อนภาคเศรษฐกิจและสังคม เป็นตัวเชื่อมโยงให้เกิดความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างประเทศต้องอาศัยความร่วมมือของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจร่วมกันให้เกิดการพัฒนาและมีมาตรฐาน ซึ่งธุรกิจหลายประเภท ทั้งธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรง และธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางอ้อม หรือธุรกิจสนับสนุนต่าง ๆ การซื้อบริการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ถือได้ว่าเป็นการส่งออกที่มองไม่เห็นด้วยสายตา (Invisible Export) เพราะเป็นการซื้อด้วยเงินตราต่างประเทศ การผลิต สินค้า คือ บริการต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวซื้อก็ต้องมีการลงทุน ซึ่งผลประโยชน์จะตกอยู่ในประเทศและจะช่วยให้เกิดงานอาชีพอีกหลายแขนง เกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจ นอกจากนี้ทางด้านสังคมการท่องเที่ยวเป็นการผ่อนคลายความตึงเครียด พร้อมกับการได้รับความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมที่ผิดแปลกแตกต่างออกไปอีกครั้ง อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นแหล่งที่มาของรายได้ในรูปเงินตราต่างประเทศ ซึ่งจะมีส่วนช่วยสร้างเสถียรภาพให้กับดุลการชำระเงินได้เป็นอย่างมาก อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทาง สถานที่พัก อาหาร บ้านเพิง บริการนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ให้กับนักท่องเที่ยว ธุรกิจนำเที่ยวเป็นตัวแทนจัดการติดต่อกับธุรกิจที่เกี่ยวข้องในด้านการวางแผน แนะนำ ตลอดจนการจัดรายการนำเที่ยวทั้งรายบุคคลและกลุ่มบุคคลในหลากหลายรูปแบบให้กับนักท่องเที่ยว เพื่อตอบสนองความต้องการและเกิดความประทับใจในการบริการ รวมถึงผู้ประกอบการด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในปัจจุบันมีการแข่งขันทางด้านธุรกิจนำเที่ยวเป็นอย่างมากทั้งตลาดในประเทศและทั่วโลก ทำให้ผู้ประกอบการในยุคปัจจุบันจะต้องตระหนักถึงสิ่งเหล่านี้เพิ่มขึ้นเพื่อความอยู่รอดขององค์กร (มนัสนันท์ มณีขัติย์, 2551; นิภา วราณิชกุล, 2553)

4. แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยว

ภาคธุรกิจนำเที่ยวนับเป็นปัจจัยสำคัญ ปัจจัยหนึ่งที่ต้องรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นแหล่งรวมการบริการสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งในด้านยานพาหนะ สถานที่พัก อาหาร การนำชมสถานที่และบริการที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เพื่อนำมาขายในรูปแบบต่างๆ (บังอร ฉัตรรุ่งเรือง, 2554: 2) ธุรกิจนำเที่ยวมีหลายประเภท ซึ่งมีหลักเกณฑ์ในการแบ่งแตกต่างกัน เช่น แบ่งตามหน้าที่ทางการตลาด

แบ่งตามลักษณะการท่องเที่ยว หรือแบ่งตามรูปแบบของการเสนอขายสินค้าหรือบริการ ได้แก่ (ฉันทิช วรรณธณอม, 2554) ประเภทเฉพาะพื้นที่(Local Tour) ประเภทในประเทศ(Domestic tour) ประเภทนำเที่ยวจากต่างประเทศ(inbound) และ ประเภททั่วไป(outbound) ผู้ประกอบการธุรกิจบริการท่องเที่ยวของไทยจำเป็นต้องเพิ่มพูนความรู้และทักษะในด้านการบริหารจัดการ ด้านการสื่อสารและสารสนเทศ การสร้างเครือข่ายธุรกิจบริการท่องเที่ยว ตลอดจนกลไกการบริหารจัดการแบบบูรณาการ ซึ่งจะส่งผลถึงความเชื่อมโยงในระดับชาติสู่ระดับพื้นที่และชุมชน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, ม.ป.ป, หน้า 10 - 13)

5. พระราชบัญญัติ กฎกระทรวง ที่เกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวการจัดการธุรกิจนำเที่ยวที่มีประสิทธิผลจะมีปัจจัยสำคัญที่แสดงถึงความเติบโตของธุรกิจ ตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ให้ไว้ ณ วันที่ 30 มกราคม พ.ศ. 2551 การจดทะเบียนพาณิชย์ตามพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499 ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ทุนจดทะเบียนธุรกิจ รายได้สุทธิ สาขาจดทะเบียนใบอนุญาต ประเภทธุรกิจนำเที่ยว และจำนวนพนักงานประจำ ทั้งนี้ การพัฒนาแนวทางในการดำเนินงานธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทยตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ที่กำหนดให้ธุรกิจนำเที่ยวซึ่งมีบทบาทภารกิจเกี่ยวกับการนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวหรือเดินทางไปเพื่อวัตถุประสงค์อื่น โดยจัดให้มีบริการหรือการอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่พัก อาหาร มัคคุเทศก์ หรือบริการอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวงต้องมีการดำเนินงานที่เป็นไปตามกฎหมายในการจัดตั้งบริษัทธุรกิจนำเที่ยวที่มีคุณภาพและมาตรฐาน (ราชกิจจานุเบกษา, 2551)

จากแนวคิด ทฤษฎีที่กล่าวข้างต้นแสดงถึงความสำคัญและความสัมพันธ์ เชื่อมโยงของการดำเนินงานธุรกิจนำเที่ยวตามกฎหมายที่มีระบบการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ มีกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินการที่ชัดเจน เหมาะสมกับบริบท เพื่อให้สามารถแข่งขันในธุรกิจนำเที่ยวทั้งภายในและภายนอกประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศไทยที่มีธุรกิจนำเที่ยวเป็นตัวจักรสำคัญในการขับเคลื่อนภาคเศรษฐกิจและสังคมของประเทศอย่างยั่งยืนและมีคุณภาพเป็นที่ประทับใจของผู้รับบริการธุรกิจนำเที่ยวให้กลับมาใช้บริการหรือประชาสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยวกลุ่มอื่น ๆ ซึ่งจะเกิดการขยายวงธุรกิจให้กว้างขวางขึ้นต่อไป

สรุป

การเพิ่มประสิทธิผลการจัดการธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทยจำเป็นต้องมีแนวทางสำหรับผู้จัดการธุรกิจนำเที่ยว ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวให้สามารถจัดบริการหรือการอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวที่เป็นการปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพในการแข่งขันและผลการดำเนินงานที่เติบโตตามเป้าหมาย ท้นต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวและการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยและสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยว การพัฒนาแนวทางในการดำเนินงานธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทยตาม พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ที่กำหนดให้ธุรกิจนำเที่ยวซึ่งมีบทบาทภารกิจเกี่ยวกับการนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวหรือเดินทางไปเพื่อวัตถุประสงค์อื่น โดยจัดให้มีบริการหรือการอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่พัก อาหาร มัคคุเทศก์ หรือบริการอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวงต้องมีการดำเนินงานที่เป็นไปตามกฎหมายในการจัดตั้งบริษัทธุรกิจนำเที่ยวที่มีคุณภาพและมาตรฐาน (ราชกิจจานุเบกษา, 2551) ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวควรใช้องค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการตลาดการท่องเที่ยวมาเป็นตัวจักรสำคัญในการขับเคลื่อนภาคเศรษฐกิจและสังคม เป็นตัวเชื่อมโยงให้เกิดความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างประเทศ และความเข้าใจระหว่างวัฒนธรรม ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจร่วมกันให้เกิดการพัฒนาและมีมาตรฐาน ปัจจุบันเป็นโลกของการแข่งขันองค์กรที่สามารถดำเนินงานเป็นที่ยอมรับของสังคมถือเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งวัดได้จากความสามารถขององค์กร ได้แก่ การเจริญเติบโต การทำกำไร และการได้รับผลตอบแทนจากการบริหารองค์กร การพิจารณาประสิทธิผลองค์กรซึ่งแสดงถึงความสำเร็จขององค์กรมีมิติที่หลากหลาย เน้นผลสำเร็จของงาน ผลผลิต ประสิทธิภาพ กำไร คุณภาพของสินค้าและบริการ การวางแผน การกำหนดเป้าหมาย และการยึดเป้าหมายร่วมกัน การเลือกวิธีวัดประสิทธิผลองค์กรต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับองค์กร ซึ่งองค์กรที่มีเป้าหมายชัดเจนเป็นที่ยอมรับและเข้าใจตรงกันของคนในองค์กรจะทำให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ

การจัดการธุรกิจนำเที่ยวต้องอาศัยปัจจัยของธุรกิจนำเที่ยวและกระบวนการจัดการส่งเสริมการจัดการธุรกิจนำเที่ยว ซึ่งจะส่งผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานและดำเนินงานธุรกิจนำเที่ยวที่ทำให้เกิดผลบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการจัดการธุรกิจนำเที่ยวตามที่กำหนดไว้ ดังนั้น การบริหารจัดการธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทยที่มีประสิทธิผลต้องมีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบเพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเป็นข้อมูลในการนำไปวางแผนให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม และการแข่งขันธุรกิจนำเที่ยวในปัจจุบัน อีกทั้ง การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้มีความสามารถในการแข่งขันในระดับสากล ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวของไทยมีความรู้และทักษะในด้านการบริหารจัดการ หรือการบริหารงานที่มีระบบ มีความรู้ด้านการสื่อสารและสารสนเทศ มีเครือข่ายธุรกิจบริการท่องเที่ยว ตลอดจนกลไกการบริหารจัดการแบบบูรณาการทำให้การพัฒนาการท่องเที่ยวมีความเชื่อมโยงในระดับชาติสู่ระดับพื้นที่และชุมชน ส่งเสริมสนับสนุนให้ตัวแทนนำเที่ยวปรับปรุงการให้บริการที่ได้มาตรฐานเพื่อดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยว สร้างความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อให้การพัฒนาการท่องเที่ยวสามารถเติบโตอย่างยั่งยืน ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการและการพัฒนาในการแข่งขันระยะยาวต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ธงชัย สันติวงษ์, (2543). *หลักการจัดการ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- นิตา ชัยกุล. (2551). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2551). *ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- พุทธิพร มิเดวัน และอนันท์ พิพัฒน์นันท. (2545). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการการท่องเที่ยว*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 125 ตอนที่ 29 ก หน้า 2 วันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2551
- Arnold & Feldman. (1986). *Causes and cure of stress in organizations*: New York. McGraw Hill.
- Bartol, K. M., & Martin, D. C. (1997). *Management*. 2nd ed. New York: McGraw – Hill.
- Barnard, Chester I. (1966). *Organization and Management*. Cambridge, Mass: Harvard. University Press.
- Gibson, James L. and others. (1988). *Organization*. 6th ed. Texas : Business.
- John Sheldrake. (1996). *Management Theory: From Taylorism to Japanization International*. New York: Thomson Business Press.
- Lawless, David J. (1979). *Organizational Behavior :The Psychology of Effective Management*. 2nd ed. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Steers, R.M. and Porter. (1977). *Organizational Effectiveness*. SantaMonica Calif: Goodyear Publishing Company, Inc.
- Stephen P. Robbins, Mary K. Coulter. (2002). *Management*. 7th ed. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Robert L. Katz. (1955). Skills of an Effective Administrator. *Harvard Business Review*, 33(January–February), 33–42, *Harvard Business Review*, 42(January-February 1964), Exhibit III, 14): Boston

สภาพปัญหาและความต้องการการรู้สารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
STATE AND PROBLEMS OF INFORMATION LITERACY OF STUDENT OF
PHRANAKORN RAJABHAT UNIVERSITY

ชลลดา พึ่งรำพรรณ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร¹

พัชร ฉลาดธัญกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร²

รัตติกร จิตรไกรสร, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร³

Email: chollada.p@pnru.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องการรู้สารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการการรู้สารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ได้แก่นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครจำนวน 9,277 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ จำนวน 411 คน สุ่มแบบมีโควตาจากนักศึกษา 5 คณะ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่แบบสอบถามสภาพปัญหาและความต้องการพัฒนาการรู้สารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาการรู้สารสนเทศใช้สถิติค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการพัฒนาการรู้สารสนเทศ ใช้สถิติค่าความถี่ และค่าร้อยละ ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ ผลการวิจัยพบว่าสภาพปัญหาเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการรู้สารสนเทศและทักษะที่นักศึกษาสามารถปฏิบัติได้ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ สภาพแวดล้อม ทรัพยากรสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศ ทักษะการใช้สารสนเทศ และทักษะการเข้าถึงสารสนเทศอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ความต้องการพัฒนาการรู้สารสนเทศมีทั้งด้านเนื้อหาและด้านวิธีการพัฒนาการรู้สารสนเทศอยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: สภาพปัญหาและความต้องการ การรู้สารสนเทศ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ABSTRACT

This research is concerned with state and problems of the information literacy of Student of Phranakorn Rajabhat University in addition to describing and analyzing .The research procedure was study on the information literacy of Student of Phranakorn Rajabhat University In executing this task, constituted a sample population of 411 Student of Phranakorn Rajabhat University. In order to elicit apposite data, the researcher deployed a questionnaire as an instrument of research. The data in question were the opinions of the students concerning the problems and needs of information literacy development. Using techniques of descriptive statistics and then analyzed the data collected in terms of mean and standard deviation. Findings are as follows: 1) the problem about information literacy of the students were displayed in four aspects: the environment ; the information resource ; the information literacy skills; and the information access skills. 2) the needs

¹ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

² มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

³ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

of information literacy development of the students were displayed in 2 aspects: the content about information literacy and the information literacy development method .

Keywords: state and problems, information literacy , Student of Phranakorn Rajabhat University

บทนำ

ทักษะสารสนเทศหรือการรู้สารสนเทศ (Information literacy) เป็นทักษะหนึ่ง que แสดงถึงความสามารถของบุคคลที่เข้าใจ และตระหนักถึงความจำเป็นของสารสนเทศ รู้และกำหนดแหล่งสารสนเทศที่เหมาะสม รู้วิธีการเข้าถึงสารสนเทศ สามารถประเมินคุณภาพของสารสนเทศ จัดการสารสนเทศและใช้สารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากการศึกษาค้นคว้าของผู้วิจัยพบว่านักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาไทยยังขาดทักษะการรู้สารสนเทศหรือยังมียู่ในระดับน้อยได้แก่การวิจัยของสัจจารีย์ ศิริชัย (2552) ที่พบว่านักศึกษาโดยเฉลี่ยมีการรู้สารสนเทศอยู่ในช่วงคะแนนระหว่าง 51-60 คะแนนและมีความต้องการพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศในระดับมาก 5 เรื่อง ได้แก่ การใช้ฐานข้อมูลเฉพาะสาขาวิชาที่ตนศึกษา ทักษะการสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศประเภทต่างๆ การใช้โปรแกรมค้นหา การสืบค้นข้อมูลออนไลน์ และการสืบค้นข้อมูลระดับสูง ปัญหาที่นักศึกษาประสบค่อนข้างมากคือ ความเพียงพอของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการในสถาบัน ข้อจำกัดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมเพื่อพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศของนักศึกษา การเรียนการสอนในสถาบันอุดมศึกษาที่เน้นการสอนเนื้อหา (Content based instruction) มากกว่าสอนวิธีการหาความรู้/วิธีการเรียนรู้ และหลักสูตรด้านการรู้สารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษาไม่มีการปรับปรุงตามช่วงระยะเวลาที่เหมาะสม

แนวคิดเกี่ยวกับการรู้สารสนเทศ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานการรู้สารสนเทศสำหรับการศึกษาระดับอุดมศึกษาของสมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและการวิจัยแห่งสหรัฐอเมริกา (Association of Colleges and Research Libraries : ACRL,2000) พบว่าประกอบด้วยมาตรฐานที่ 1 ผู้เรียนที่เป็นผู้รู้สารสนเทศสามารถกำหนดชนิดและขอบเขตของสารสนเทศที่ตนเองต้องการได้ มาตรฐานที่ 2 ผู้เรียนที่เป็นผู้รู้สารสนเทศสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มาตรฐานที่ 3 ผู้เรียนที่เป็นผู้รู้สารสนเทศสามารถประเมินสารสนเทศและแหล่งที่มาอย่างมีวิจารณญาณรวมทั้งสามารถเชื่อมโยงสารสนเทศที่ได้รับคัดเลือกไว้แล้วกับพื้นความรู้เดิมที่ตนเองมีอยู่ได้ มาตรฐานที่ 4 ผู้เรียนที่เป็นผู้รู้สารสนเทศในฐานะบุคคลหรือสมาชิกของกลุ่มสามารถใช้สารสนเทศในการแก้ไขปัญหาตามวัตถุประสงค์เฉพาะได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมาตรฐานที่ 5 ผู้เรียนที่เป็นผู้รู้สารสนเทศมีความเข้าใจในเรื่องเศรษฐกิจกฎหมายและประเด็นของสังคมที่เกี่ยวข้องกับการใช้และการเข้าถึงสารสนเทศรวมถึงการใช้สารสนเทศอย่างถูกต้องตามหลักจริยธรรมและกฎหมายจึงได้นำมาเป็นแนวคิดพื้นฐานในการศึกษาครั้งนี้

นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครต้องใช้ชีวิตอยู่ในสภาพสังคมเมือง สื่อสังคมออนไลน์ที่ยั่วยุให้เดินหลงทางไปได้ง่าย ประกอบกับการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยปัจจุบันเป็นลักษณะของการส่งเสริมให้ผู้เรียนเรียนรู้ด้วยตนเอง การจัดกิจกรรมการเรียนรู้มีการมอบหมายงานที่ต้องใช้เทคโนโลยีการสืบค้นข้อมูล การทำรายงานและการวิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูลเพื่อสร้างความรู้ใหม่ การรู้สารสนเทศจึงเป็นทักษะที่ควรพัฒนาให้แก่นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของนักศึกษาเกี่ยวกับการกำหนดขอบเขตของสารสนเทศที่ตนต้องการ การเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การประเมินสารสนเทศอย่างมีวิจารณญาณ การนำสารสนเทศที่เลือกไปประยุกต์ใช้กับความรู้เดิมได้และการเข้าใจประเด็นปัญหาเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศ การเข้าถึงและการใช้สารสนเทศอย่างมีจริยธรรม และถูกต้องตามกฎหมาย

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการการรู้สารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ระเบียบวิธีวิจัย

1.ประชากรในการวิจัยได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครชั้นปีที่ 2-4ที่ลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2559 ประกอบด้วยนักศึกษาจากคณะวิทยาการจัดการ 2,324 คน คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 1,294 คน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 2,839 คน คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม 1,064 คน วิทยาลัยการฝึกหัดครู 1,613 คน และวิทยาลัยนานาชาติจำนวน 143 คน รวมทั้งสิ้น 9,277 คน (ข้อมูลจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2560)

2. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครที่กำลังศึกษาในระดับชั้นปีที่ 2 -4 ที่ลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2559 ผู้วิจัยใช้การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้ตารางของ Yamane (1973, pp. 1088-1089) ได้จำนวนตัวอย่างเท่ากับ 390 คน หลังจากนั้นผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน โดยการสุ่มตัวอย่างเลือกคณะ/วิทยาลัยในมหาวิทยาลัย แล้วทำการกำหนดโควตาให้แต่ละชั้นปี (quota sampling) ใช้กลุ่มตัวอย่างชั้นปีละ 27 คน 6 คณะ ได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 411 คน สุ่มกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาแต่ละคณะเพื่อทำแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (simple random sampling)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามสภาพปัญหาและความต้องการการพัฒนาการรู้สารสนเทศของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครมีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

3.1 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการวิเคราะห์เนื้อหา มาปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาสาระและการใช้ภาษาให้ถูกต้อง แล้วร่างเป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่ **ตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นชนิดแบบตรวจสอบรายการ (checklist) และแบบเติมค่าลงในช่องว่างจำนวน 9 ข้อ **ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาเกี่ยวกับการรู้สารสนเทศ มีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า 4 ระดับ คือ สิ่งอำนวยความสะดวกต่อการรู้สารสนเทศที่มหาวิทยาลัยจัดหาให้และนักศึกษาสามารถปฏิบัติได้นั้น อยู่ในระดับมาก ค่อนข้างมาก ค่อนข้างน้อย น้อย ประกอบด้วย ข้อคำถาม 20 ข้อ ครอบคลุมลักษณะปัญหาของการรู้สารสนเทศ 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านสภาพแวดล้อมในการส่งเสริมการรู้สารสนเทศ จำนวน 3 ข้อ 2) ด้านทรัพยากรสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศ จำนวน 4 ข้อ 3) ด้านทักษะการเข้าถึงสารสนเทศ จำนวน 6 ข้อ 4) ด้านทักษะการใช้สารสนเทศ จำนวน 7 ข้อ **ตอนที่ 3** เป็นแบบสอบถามความต้องการในการพัฒนาการรู้สารสนเทศ มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ คือ ต้องการ และไม่ต้องการ ประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาการรู้สารสนเทศ รวมทั้งหมด 24 ข้อ สอบถามความต้องการ 2 ด้าน ดังนี้ 1) เนื้อหาเกี่ยวกับการรู้สารสนเทศ จำนวน 15 ข้อ 2) วิธีการพัฒนาการรู้สารสนเทศ ได้แก่ การให้คำแนะนำ การเรียนรู้ตามหลักสูตร การเรียนรู้ด้วยตนเอง

3.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญด้านสารสนเทศและด้านการวัดผล 5 ท่านเพื่อพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะแล้วนำไปปรับปรุงแก้ไข หลังจากนั้น ผู้วิจัยหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลอง (try-out) กับกลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครที่มีลักษณะเช่นเดียวกันกับประชากร ที่ไม่ใช่มกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกแต่ละข้อ แบบ Item-Total Correlation และหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (reliability)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บแบบสอบถามโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ ใช้เวลาในการเก็บข้อมูลในช่วงวันที่ 11-15 กันยายน 2560 แล้วนำคำตอบที่ได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ และคัดที่ไม่สมบูรณ์ออก ได้คำตอบจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 411 ฉบับ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติค่าความถี่ และค่าร้อยละ วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการรู้สารสนเทศ โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาการรู้สารสนเทศ โดยใช้สถิติค่าความถี่ และค่าร้อยละ ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

ผลการวิจัย

สภาพปัญหาเกี่ยวกับการรู้สารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร พบว่าสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการรู้สารสนเทศที่มหาวิทยาลัยจัดหาให้และนักศึกษาสามารถปฏิบัติได้ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการส่งเสริมการรู้สารสนเทศ ($\bar{X} = 2.16$) ด้านทรัพยากรสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศ ($\bar{X} = 2.29$) ด้านทักษะการใช้สารสนเทศ ($\bar{X} = 2.27$) และด้านทักษะการเข้าถึงสารสนเทศ ($\bar{X} = 2.30$) ตามลำดับ

ความต้องการในการพัฒนาการรู้สารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความต้องการพัฒนาเนื้อหาเกี่ยวกับการรู้สารสนเทศ รายการที่นักศึกษามีความต้องการมากที่สุดได้แก่ การสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์(OPAC) (ร้อยละ 96.35) วิธีการสื่อสารสารสนเทศ (ร้อยละ 89.78) ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ และการใช้สารสนเทศอย่างมีจริยธรรมและถูกต้องตามกฎหมาย (ร้อยละ 89.05) ตามลำดับ ส่วนด้านวิธีการพัฒนาการรู้สารสนเทศ รายการที่นักศึกษามีความต้องการมากที่สุด ได้แก่ การใช้บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนเพื่อให้นักศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง (ร้อยละ 90.02) การสอนโดยบูรณาการเนื้อหาการรู้สารสนเทศเข้ากับรายวิชาที่เกี่ยวข้อง เช่น วิชาวิจัยโครงการ ปัญหาพิเศษ (ร้อยละ 88.56) และการใช้เว็บไซต์การรู้สารสนเทศของมหาวิทยาลัยเพื่อเป็นช่องทางในการให้ความรู้ การให้คำปรึกษา และการประเมินการรู้สารสนเทศของนักศึกษา (ร้อยละ 87.83) ตามลำดับ

อภิปรายผล

ผลการศึกษาเกี่ยวกับสภาพปัญหาพบว่าสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการรู้สารสนเทศที่มหาวิทยาลัยจัดหาให้และนักศึกษาสามารถปฏิบัติได้ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของสังจรรย์ ศิริชัย (2552) ที่ศึกษาปัญหาการพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศพบว่าขนาดของสถาบันอุดมศึกษาส่งผลต่อการพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศ และปัญหาที่นักศึกษาประสบค่อนข้างมากคือ ความเพียงพอของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการในสถาบัน ส่วนผลการศึกษาความต้องการพัฒนาการรู้สารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งด้านความต้องการพัฒนาเนื้อหาเกี่ยวกับการรู้สารสนเทศและด้านวิธีการพัฒนาการรู้สารสนเทศ สอดคล้องกับการศึกษาของ สุพิศ ศิริรัตน์ (2555) พบว่านักศึกษาที่มีความต้องการ

พัฒนาการสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์(OPAC) วิธีการสื่อสารสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ การใช้บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนเพื่อให้นักศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง รวมทั้งต้องการให้มีการสอนโดยบูรณาการเนื้อหาการรู้สารสนเทศเข้ากับรายวิชาที่เกี่ยวข้อง เช่น วิชาวิจัย โครงการงาน ปัญหาพิเศษ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสังจารย์ศิริชัย (2552)ที่พบว่านักศึกษามีความต้องการพัฒนาการใช้ฐานข้อมูลเฉพาะสาขาวิชาที่ตนศึกษา ทรัพยากรสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศประเภทต่างๆ การใช้โปรแกรมค้นหา และการสืบค้นข้อมูลออนไลน์ ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับการศึกษาของชวินทร์ ชุกกุล และ ชนะกัญจน์ (2556) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการประเมินความต้องการจำเป็นในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์พบว่านักศึกษามีความต้องการจำเป็นในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อการจัดการเรียนการสอนในการส่งผลงาน และการสรุปบทเรียนด้วยเช่นกัน

สรุป

การศึกษาเรื่องการรู้สารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการการรู้สารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามสภาพปัญหาและความต้องการการพัฒนาการรู้สารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ผลการวิจัยพบว่าสภาพปัญหาเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการรู้สารสนเทศที่มหาวิทยาลัยจัดหาให้และทักษะที่นักศึกษาสามารถปฏิบัติได้ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ความต้องการในการพัฒนาการรู้สารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครด้านเนื้อหาเกี่ยวกับการรู้สารสนเทศและด้านวิธีการพัฒนาการรู้สารสนเทศอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานและแนวทางในการพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการรู้สารสนเทศของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร นักศึกษาระดับอุดมศึกษาและบุคลากรในองค์กร ซึ่งทั้งการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในปัจจุบันจำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับการรู้สารสนเทศ การเรียนรู้ด้วยตนเอง การจัดการกิจกรรมการเรียนรู้มีการมอบหมายงานที่ต้องใช้เทคโนโลยีการสืบค้นข้อมูล การทำรายงานและการวิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูลเพื่อสร้างความรู้ใหม่ ถือเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นกำลังในการพัฒนาประเทศไทยต่อไปในยุคประเทศไทย 4.0

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้ได้รับการสนับสนุนทุนอุดหนุนงบประมาณกองทุนวิจัยสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ประจำปีงบประมาณ 2560

เอกสารอ้างอิง

- ชวินทร์ ชุกกุล และ ชนะกัญจน์ ศรีรัตนบัลล์. (2556). *วารสารวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรม พระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, 4(7), (มกราคม-มิถุนายน).
- ปิยะ ศักดิ์เจริญ. (2555). การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมผ่านเว็บเพื่อส่งเสริมการรู้สารสนเทศและการเรียนรู้แบบนำตนเองของผู้เรียนวัยผู้ใหญ่. *วารสารครุศาสตร์*, 40(1), (กรกฎาคม-ตุลาคม 2555).
- สังจารย์ ศิริชัย. (2552). การพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศของนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น).
- สุพิศ ศรีรัตน์ (2555). การรู้สารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา. *วารสารบรรณศาสตร์ มศว*. 5(1), (มกราคม-มิถุนายน 2555).
- ACRL. (2000). *Information Literacy Competency Standards for Higher Education*. Retrieved January 30,2016, from <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/informationliteracy competency.htm>
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper & Row.

กระบวนการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
THE AUTOMATIC MOTORCYCLE BUYING DECISION PROCESS
ROI-ET RAJABHAT UNIVERSITY STUDENTS

สิริวิญญ์ ปิ่นคำ, มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด¹

เกศรินทร์ แสงสว่าง, มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด²

หนึ่งฤทัย ประเสริฐสังข์, มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด³

เปรมชัย ทองพุ่ม, มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด⁴

Email: robsira999@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษากระบวนการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติของนักศึกษา มหาวิทยาลัย ราชภัฏร้อยเอ็ด การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบกระบวนการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติของนักศึกษา จำแนกตาม เพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการประมวลผลตามหลักสถิติตามหลักสถิติเชิงพรรณนา โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัย การทดสอบสมมติฐาน ตามหลักสถิติพารามตริก โดยใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว t-test และการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ด้วยการวิเคราะห์ One way ANOVA (F-test)

ผลการวิจัย พบว่านักศึกษามีความเห็นต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดของรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่านักศึกษามีความคิดเห็นต่อ ด้านราคาและด้านการส่งเสริมการตลาดมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการจัดจำหน่าย และด้านผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ นักศึกษามีความคิดเห็นต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อกระบวนการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่านักศึกษามีความคิดเห็นต่อด้านการรับรู้ความต้องการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการประเมินทางเลือก และด้านการค้นหาข้อมูลตามลำดับ การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ จำแนกตามเพศที่ต่างกัน พบว่านักศึกษาที่มีเพศที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติแตกต่างกัน นักศึกษาที่มีอายุที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติแตกต่างกัน นักศึกษาที่มีรายได้ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: กระบวนการตัดสินใจซื้อ รถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

¹ สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

² สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

³ สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

⁴ สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

ABSTRACT

The Automatic Motorcycle Buying Decision Process Roi-Et Rajabhat University Students. This research aims to studying and to compare automatic motorcycle buying decision Process by gender, age and income per month divided by gender, age and income per month. This researchers used a questionnaire to collect data from students who buy an automatic motorcycle. The researchers collected data from a sample of 400 people. The statistics using for data analysis included descriptive statistics by mean and standard deviation. The information is presented in tabular form with the conclusion of the lecture and conduct research. The statistics using for hypothesis testing parametric statistics by testing the difference between the average of the sample with a second group of analysis independent - Samples t-test and test the difference between more than 2 groups of samples are analyzed by One-way ANOVA (F-test).

The research finding found that: For overall and aspects of marketing mix were in high level. The considering was found that: For opinions on most price and promotion followed by the place or channel of distribution and the respective product. For overall and aspects of buying decision process. Were in high level. The considering was found that: For opinions on most need/problem recognition followed by evaluation of alternatives and the respective information search. The comparison of buying decision process by gender is different, comparison of buying decision process by age is different and comparison of buying decision process by income per month is not different

Keywords: Buying Decision Process, Automatic Motorcycle and Marketing mix

บทนำ

สภาพปัจจุบันจำนวนผู้บริโภคที่มีการซื้อหรือใช้รถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติมีจำนวนมากขึ้น ส่งผลให้ผู้ประกอบการแต่ละค่ายต่างมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับตลาดรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ ส่งผลให้ผู้ประกอบการหันมาผลิตรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติเพิ่มขึ้นเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของตลาดของผู้บริโภคในปัจจุบันได้ ทำให้ตลาดรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติมีอัตราการขยายตัว และยังคงมีส่วนแบ่งตลาดเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ก่อให้เกิดการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น

พฤติกรรมของนักศึกษาศึกษาส่วนมากใช้รถจักรยานยนต์เป็นยานพาหนะใช้ในการขับขี่เดินทางในการศึกษาเล่าเรียน เพื่อความสะดวกสบายขับขี่สะดวก ประหยัดน้ำมัน ราคาเหมาะสม และใช้งานได้ง่าย ปลอดภัย โดยส่วนมากนักศึกษาจะใช้รถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ เพราะประหยัดเวลาในการเดินทางเป็นประโยชน์ที่จะปรับไปใช้ในชีวิตประจำวันในการ เนื่องจากต้องการใช้ประหยัดเวลาและไม่รบกวนผู้ปกครองให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ในการใช้รถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติการใช้รถจักรยานยนต์เพื่อให้เป็นประโยชน์ (ไพรัช ห่อสุวรรณ. 2546 : เว็บไซต์)

จากเหตุผลที่กล่าวข้างต้นคณะทำวิจัยมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด โดยทำการศึกษาและเปรียบเทียบ กระบวนการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติของนักศึกษาเพื่อผลวิจัยที่ได้มาใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศให้แก่ผู้ที่มีส่วนได้เสียนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ
2. เพื่อศึกษากระบวนการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
3. เพื่อเปรียบเทียบกระบวนการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดจำแนกตาม เพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

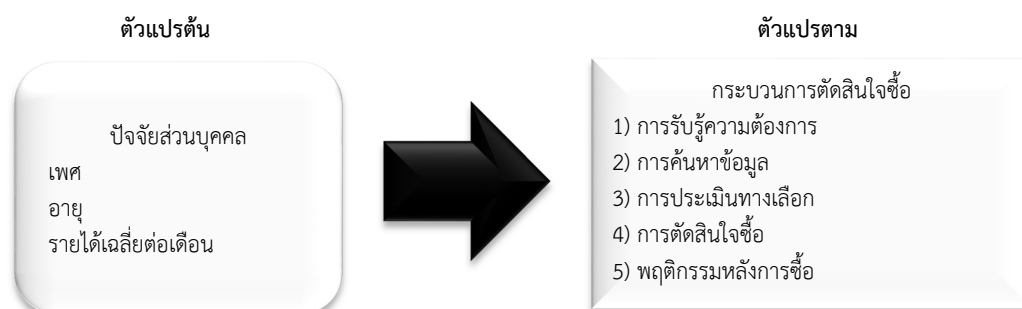
ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 1) ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด 2) กลุ่มตัวอย่าง (Sample) เนื่องจากประชากรมีจำนวนแน่นอน (finite Population) ประชากรจำนวน 7,775 คน ณ วันที่ 16 สิงหาคม

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
19 ธันวาคม 2560

2559 (สำนักงานวิชาการและประมวลผล. 2559 : เว็บไซต์) ผู้วิจัยจึงใช้สูตรคำนวณหาขนาดของประชากรของ Taro Yamane. 1973 : 125) อ้างถึง คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2558 :74) ในการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน กำหนดไว้ให้มีความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นเท่ากับ 0.05 หรือร้อยละ 5 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยเก็บจากนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

2. ตัวแปร (Variable) ที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ 1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2) ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือกระบวนการตัดสินใจซื้อ ได้แก่ 1) การรับรู้ความต้องการของผู้บริโภค (Need/Problem Recognition) 2) การค้นหาข้อมูล (Information Search) 3) การประเมินทางเลือก (Evaluation of Alternatives) 4) การตัดสินใจซื้อ (Purchase Decision) 5) พฤติกรรมหลังการซื้อ (Post Purchase Behavior) ประยุกต์ใช้กรอบแนวคิดของ ฉัตรยาพร เสมอใจ (2549 : 55-56) ได้กรอบแนวคิดของการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

สมมติฐานในการวิจัย

1. นักศึกษาที่มีเพศที่ต่างกัน มีกระบวนการตัดสินใจซื้อธัญญานยนต์เกียร์อัตโนมัติที่ต่างกัน
2. นักศึกษาที่มีอายุที่ต่างกัน มีกระบวนการตัดสินใจซื้อธัญญานยนต์เกียร์อัตโนมัติที่ต่างกัน
3. ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีกระบวนการตัดสินใจซื้อธัญญานยนต์เกียร์อัตโนมัติที่ต่างกัน

ระเบียบวิธีวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งคณะผู้วิจัยจะ ลงพื้นที่เพื่อชี้แจงรายละเอียด และขอความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาทั้งหมดในช่วงเดือน 1 - 15 กันยายน 2559 โดยนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ได้ไปทดลองใช้กับกลุ่มที่คล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อตรวจสอบว่าคำถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการและมีความเหมาะสมหรือไม่เพราะมีความยากง่ายเพียงใด จากนั้น จึงนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อหาความเชื่อมั่นตามแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปธุรกิจในการหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์ โดยใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์ แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 30 ชุด ค่าความเชื่อมั่นตามแบบสอบถามเท่ากับ 0.976

2. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลโดยอาศัยแบบสอบถามจะถูกนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจะแยกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ (1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยอาศัยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) (2) วิเคราะห์ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด โดยอาศัยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (3) กระบวนการตัดสินใจซื้อธัญญานยนต์เกียร์อัตโนมัติ โดยอาศัยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (4) เปรียบเทียบกระบวนการตัดสินใจซื้อธัญญานยนต์เกียร์อัตโนมัติ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง ที่มี 2 กลุ่ม ด้วยการวิเคราะห์ t-test (Independent-Samples t-test) และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ด้วยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว One-Way (ANOVA Analysis of Variance : ANOVA : F-test) (5) ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยจัดกลุ่มแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ

กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	4.36	0.36	มาก
2. ด้านราคา (Price)	4.47	0.34	มาก
3. ด้านการจัดจำหน่าย (Place)	4.46	0.60	มาก
4. ด้านการส่งเสริมทางการตลาด (Promotions)	4.47	0.36	มาก
โดยรวม	4.44	0.24	มาก

ตารางที่ 2 กระบวนการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

กระบวนการการตัดสินใจซื้อ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การรับรู้ความต้องการ (Need/Problem Recognition)	4.59	0.67	มาก
2. ค้นหาข้อมูล (Information)	4.54	0.53	มาก
3. การประเมินทางเลือก (Evaluation of Alternatives)	4.58	0.45	มาก
4. การตัดสินใจซื้อ (Purchasing)	4.52	0.26	มาก
5. พฤติกรรมหลังการซื้อ (Post Purchase Behavior)	4.48	0.36	มาก
โดยรวม	4.54	0.24	มาก

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบกระบวนการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศที่แตกต่างกัน

กระบวนการตัดสินใจซื้อ	ชาย		หญิง		t	p-value
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
การรับรู้ความต้องการ	4.51	0.23	4.64	0.86	2.164	0.031*
การค้นหาข้อมูล	4.61	0.70	4.49	0.33	2.252	0.025*
การประเมินทางเลือก	4.58	0.46	4.58	0.44	0.084	0.933
การตัดสินใจซื้อ	4.52	0.27	4.51	0.25	0.167	0.867
พฤติกรรมหลังการซื้อ	4.48	0.39	4.48	0.33	0.263	0.793

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบกระบวนการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จำแนกตามอายุที่แตกต่างกัน

กระบวนการตัดสินใจซื้อ	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
1. การรับรู้ความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.193	0.398	0.879	0.452
	ภายในกลุ่ม	396	179.206	0.453		
	รวม	399	180.400			
2. การค้นหาข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	3	4.154	1.385	5.040	0.002*
	ภายในกลุ่ม	396	108.808	0.275		
	รวม	399	112.962			
3. การประเมินทางเลือก	ระหว่างกลุ่ม	3	0.138	0.046	0.224	0.880
	ภายในกลุ่ม	396	81.313	0.205		
	รวม	399	81.451			
4. การตัดสินใจซื้อ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.397	0.132	1.887	0.131
	ภายในกลุ่ม	396	27.749	0.070		
	รวม	399	28.146			
5. พฤติกรรมหลังการซื้อ	ระหว่างกลุ่ม	5	0.290	0.097	0.745	0.526
	ภายในกลุ่ม	317	51.425	0.130		
	รวม	322	51.715			

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบกระบวนการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดจำแนกตามรายได้ที่แตกต่างกัน

กระบวนการตัดสินใจซื้อ	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
1. การรับรู้ความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.983	0.994	2.219	0.085
	ภายในกลุ่ม	396	177.417	0.448		
	รวม	399	180.400			
2. การค้นหาข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	3	1.385	0.462	1.639	0.180
	ภายในกลุ่ม	396	111.577	0.282		
	รวม	399	112.962			
3. การประเมินทางเลือก	ระหว่างกลุ่ม	3	0.227	0.76	0.369	0.776
	ภายในกลุ่ม	396	81.224	0.205		
	รวม	399	81.451			
4. การตัดสินใจซื้อ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.171	0.57	0.808	0.490
	ภายในกลุ่ม	396	27.974	0.071		
	รวม	399	28.146			
5. พฤติกรรมหลังการซื้อ	ระหว่างกลุ่ม	5	0.541	0.180	1.396	0.243
	ภายในกลุ่ม	317	51.174	0.129		
	รวม	322	51.715			

สรุป

1. นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดมีความคิดเห็นต่อบัณฑิตส่วนประสมทางการตลาดของรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อ ด้านราคา (Price) เช่น ขนาดเครื่องยนต์เหมาะสม, มีระบบความปลอดภัย และรุ่นของรถจักรยานยนต์ และด้านการส่งเสริมทางการตลาด (Promotion) เช่น มีการรับประกันหลังการขาย, การโฆษณาเป็นที่รู้จักทั้งทางทีวีและสื่ออื่นๆ และมีส่วนลดเงินสดในการซื้อ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการจัดจำหน่าย (Place) เช่น

สถานที่ของโชว์รูมและศูนย์บริการไปมาสะดวก, การคมนาคมขนส่ง และมีการจัดจำหน่ายและบริการหลังการขาย และด้านผลิตภัณฑ์ (Product) เช่น ขนาดเครื่องยนต์เหมาะสม, มีระบบความปลอดภัย และรุ่นของรถจักรยานยนต์ ตามลำดับ

2. นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด มีความคิดเห็นต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ โดยรวมระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อ ด้านการรับรู้ความต้องการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการประเมินทางเลือก และการค้นหาข้อมูล และพฤติกรรมหลังการซื้อตามลำดับ

3. นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อแตกต่างกัน โดยเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อการรับรู้ความต้องการ มากกว่าเพศชาย และเพศชายมีความคิดเห็นต่อการค้นหาข้อมูล มากกว่าเพศหญิง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อแตกต่างกัน โดยนักศึกษาที่มีอายุ 27 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการค้นหาข้อมูลมากกว่า นักศึกษาที่มีอายุ 21-26 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อภิปรายผล

1. นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดมีความคิดเห็นต่อ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อด้านราคา (Price) และด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการจัดจำหน่าย (Place) และด้านผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยธิดา บุญเปลี่ยน. (2550) ได้ศึกษา “เรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกร้านจำหน่ายรถจักรยานยนต์ของผู้บริโภคในอำเภอเวียงแหงจังหวัดเชียงใหม่” ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ซื้อรถจักรยานยนต์คันล่าสุดที่ใช้ในครอบครัวเป็นคันที่ 2 และซื้อรถจักรยานยนต์ในลักษณะซื้อเงินสด โดยนิยมใช้รถจักรยานยนต์ยี่ห้อฮอนด้ามากที่สุด มีขนาดเครื่องยนต์ระหว่าง 100 – 110 ซีซี สำหรับซื้อเสนอพิเศษที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้จากการซื้อรถจักรยานยนต์ คือ การแจกของแถม เช่น เสื้อ หมวกฟรี ในด้านการได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับรถจักรยานยนต์

2. นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด มีความคิดเห็นต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ โดยรวมระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อ ด้านการรับรู้ความต้องการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการประเมินทางเลือก และการค้นหาข้อมูล และพฤติกรรมหลังการซื้อตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิคร อินตะกอก. (2550) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์ของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะจังหวัดระยอง” ผลการศึกษาพบว่า เหตุผลในการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์คันปัจจุบันเพราะว่าประหยัดน้ำมัน และบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อคือตัวเอง ส่วนใหญ่ทราบแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับรถจักรยานยนต์มาจากสื่อโทรทัศน์ รายการส่งเสริมการขายที่ชื่นชอบมากที่สุดคือการผ่อนโดยมีดอกเบี้ย 0 เปอร์เซนต์ และของแถมที่ชื่นชอบมากที่สุดคือการประกันรถหาย

3. นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อแตกต่างกัน โดยเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อการรับรู้ความต้องการ มากกว่าเพศชาย และเพศชายมีความคิดเห็นต่อการค้นหาข้อมูล มากกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรชานัยสุภาพ. (2547) ได้ศึกษาเรื่อง “ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อรถกระบะของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษาเฉพาะยี่ห้อโตโยต้า” ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภคมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการซื้อรถกระบะยี่ห้อโตโยต้า ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 และส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อรถกระบะ ดังนี้ คือวัตถุประสงค์การเลือกซื้อรถบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อรถ แหล่งที่ตั้งของตัวแทนจำหน่าย และวิธีการจ่ายเงิน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2

4. นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อแตกต่างกัน โดยนักศึกษาที่มีอายุ 27 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการค้นหาข้อมูลมากกว่า นักศึกษาที่มีอายุระหว่าง 21-26 ปี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชัย อุดมมงคลกุล. (2549) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยการสื่อสารการตลาดในการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อรถมากที่สุด ด้านการศึกษาต่างกัน และรายได้ ใช้ปัจจัยการสื่อสารการตลาด ในการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ส่วน ด้านอายุ และอาชีพ พบว่าแตกต่างกัน

5. นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัทมพงษ์ ขำเกิด. (2551) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์ยี่ห้อฮอนด้า ในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลการตัดสินใจในการเลือกซื้ออยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด รองลงมาเป็นปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และ

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
19 ธันวาคม 2560

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเป็น อันดับสุดท้าย โดยที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส ไม่มีผลต่อปัจจัยในการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์ยี่ห้อฮอนด้า

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้
 - 1.1 ผู้ประกอบการรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ ควรมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการได้มากกว่านี้ โดยควรพิจารณารายละเอียดของผลิตภัณฑ์ที่ผู้บริโภคต้องการมากที่สุด
 - 1.2 ผู้ประกอบการรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ ควรมีการพิจารณาการตั้งราคาให้สอดคล้องกับต้นทุนที่ลูกค้ายอมรับได้ และเหมาะสมต่อนักศึกษา
 - 1.3 ผู้ประกอบการรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ ควรพิจารณาถึงทำเลที่ตั้งของกิจการที่ควรอยู่ในเส้นทางของระบบขนส่งมวลชน สามารถเดินทางได้สะดวกสบาย
 - 1.4 ผู้ประกอบการรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติควรจัดสถานที่ และสภาพแวดล้อมที่ทันสมัยสอดคล้องกับพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมาย
 - 1.5 ผู้ประกอบการรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติควรส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และการเผยแพร่ข่าวให้มากขึ้น เช่น กิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม กิจกรรมส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม และการสนับสนุนการศึกษา
2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป
 - 2.1 ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมและกระตือรือร้นใจของลูกค้าเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดส่วนประสมทางการตลาดต่อไป
 - 2.2 ควรศึกษาผลกระทบของสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันส่งผลทั้งผู้ขายและผู้ซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติที่สามารถวางแผนการตลาดได้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ

เอกสารอ้างอิง

- ค่านาย อภิปรัชญาสกุล. (2558). *การวิจัยการตลาด*. กรุงเทพฯ: โฟกัสมีเดีย แอนด์พับลิชชิง.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2549). *การบริหารการตลาด*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- นิคร อินะกอก. (2550). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์ของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะจังหวัดระยอง*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สุวิริยาสาสน.
- ปัทมพงษ์ ชำเกิด. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์ยี่ห้อฮอนด้า ในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง).
- ประภาส จันทร์อินทร์. (2551). *ปัจจัยส่วนผสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์ ผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ประยุทธ์ ชุมพล. (2552). *การผลิตรถจักรยานยนต์*. สืบค้นจาก <http://guru.sanook.com/encyclopedia>
- ปิยธิดา บุญเปลี่ยน. (2550). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกร้านจำหน่ายรถจักรยานยนต์ของผู้บริโภคในอำเภอเวียงแหงจังหวัดเชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- พันธ์เพชร จิมเพชร. (2551). *ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ไพรัช ห่อสุวรรณ. (2546). *การตลาดและพฤติกรรมผู้บริโภคซื้อรถจักรยานยนต์ ในกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- สมชัย อุดมมงคลกุล. (2549). *ปัจจัยการสื่อสารการตลาดในการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต).
- สุพรรณ นัยสุภาพ. (2547). *ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อรถกระบะของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษาเฉพาะยี่ห้อโตโยต้า*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น).

กลยุทธ์การส่งเสริมการขายของห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ ต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อของ
ผู้บริโภคในจังหวัดร้อยเอ็ด

THE SALES PROMOTION STRATEGY OF BIG C SUPER CENTER TO THE BUYING
DECISION PROCESS OF CONSUMERS IN ROI-ET PROVINCE

สิริวิญญ์ ปิ่นคำ, มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด¹
มินตรา จันทะล่ำม, มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด²
สุภาวดี สมดา, มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด³
เกษศิริรินทร์ ภิญญาคง, มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด⁴
Email: robsira999@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษากลยุทธ์การส่งเสริมการขายของห้างบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในจังหวัดร้อยเอ็ด การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบกลยุทธ์การส่งเสริมการขายของห้างบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษา คณะผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากผู้บริโภคในจังหวัดร้อยเอ็ดเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการประมวลผลตามหลักสถิติตามหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัย การทดสอบสมมุติฐาน (Hypothesis testing) ตามหลักสถิติพารามตริก (Parametric Statistics) โดยใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Independent - Samples t-test การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ด้วยการการวิเคราะห์ One way ANOVA (F-test)

ผลการวิจัย พบว่า ผู้บริโภคมีความคิดเห็นต่อกลยุทธ์การส่งเสริมการขายโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้บริโภคมีความคิดเห็นต่อกลยุทธ์การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion) บิ๊กซีเทศกาลแห่งความถูก มากที่สุด รองลงมาคือ การลดกระหน่ำ เพิ่มกำไรให้คุณ และการเช็คโปรซ์ ถูกซัวร์ ตามลำดับ ผู้บริโภคมีความคิดเห็นต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริโภคมีความคิดเห็นด้วยต่อการรับรู้ความต้องการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการค้นหาข้อมูล และด้านการตัดสินใจซื้อตามลำดับ

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อ โดยผู้บริโภคที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ผู้บริโภคที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ผู้บริโภคที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: กลยุทธ์การส่งเสริมการขาย กระบวนการตัดสินใจซื้อ ผู้บริโภค ห้างบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์

¹ สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

² สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

³ สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

⁴ สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

ABSTRACT

The Sales Promotion Strategy of Big C Super center To the buying decision process Of consumers in Roi-Et Province. This research aims to studying and to compare Sales Promotion Strategy of Big C Super center To the buying decision process Of consumers in Roi-Et Province by gender age and income per month divided by gender, age, occupation, income per month and education. This research used a questionnaire to collect data from consumer in Roi-Et province. The researchers collected data from a sample of 384 people. The statistics using for data analysis included descriptive statistics by mean and standard deviation. The information is presented in tabular form with the conclusion of the lecture and conduct research. The statistics using for hypothesis testing parametric statistics by testing the difference between the average of the sample with a second group of analysis independent - Samples t-test and test the difference between more than 2 groups of samples are analyzed by One-way ANOVA (F-test).

The research finding found that : For overall and aspects of Sales Promotion Strategy of Big C Super center To the buying decision process Of consumers in Roi-Et Province were in most level. The considering was found that : For opinions on most Big C Festival of Cheap and promotion followed by the Reducing profits for you and the respective Check Price was sure. For overall and aspects of buying decision process. Were in high level. The considering was found that : For opinions on most need/problem recognition followed by information search and the respective purchase decision.

The comparison of buying decision process by gender is different, comparison of buying decision process by age is different, comparison of buying decision process by Occupant is not different, comparison of buying decision process by education is not different and comparison of buying decision process by income per mount is not different.

Keywords: Sales Promotion Strategy, Buying Decision Process, Consumer, Big C SuperCenter

บทนำ

หากกล่าวถึงธุรกิจในยุคปัจจุบันที่มาพร้อมกับการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงมากขึ้นนั้นในช่วงเวลา 3-4 ปีที่ผ่านมาอัตราการเจริญเติบโตของธุรกิจค้าปลีกขนาดใหญ่มีการเติบโตเป็นอย่างสูง โดยมีการขยายสาขาเป็นจำนวนมากไม่ว่าจะเป็น บิ๊กซี โลตัสและ แม็คโคร ทำให้ตลาดธุรกิจนี้มีการแข่งขันสูงมาก ซึ่งเป็นแรงกดดันให้บริษัทค้าปลีกหลายๆบริษัทจะต้องมีการปรับกลยุทธ์ในการแข่งขันเพื่อให้ได้เปรียบคู่แข่งมีผลสืบเนื่องมาจากเป้าหมายแห่งความสำเร็จธุรกิจ หรือการมีผลกำไรที่สูงสุดซึ่งแต่ละองค์กรแสวงหาเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจนั้น อีกทั้งผู้บริโภคได้มีมาตรฐานการดำรงชีวิตที่ดีขึ้น โดยผู้บริโภคมีโอกาสรับรู้ข้อมูลข่าวสารและความรู้มากขึ้น จึงทำให้ผู้บริโภคเรียกร้องถึงการที่จะได้รับสิ่งที่ดีพร้อมกับมาตรฐานที่สูงเสมอ ทำให้รูปแบบของการค้าปลีกมีการเปลี่ยนแปลงจากเดิมเป็นอย่างมาก โดยในแต่ละบริษัทพยายามที่จะพัฒนาและหาโอกาสใหม่ๆที่สามารถได้เปรียบคู่แข่งขัน สร้างความแตกต่างในด้านรูปแบบการขาย ทำให้เกิดรูปแบบกิจกรรมใหม่ๆ เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้บริโภค ดังนั้นในแต่ละธุรกิจซึ่งได้มีการนำกลยุทธ์ทางการตลาดในรูปแบบต่างๆโดยเฉพาะการส่งเสริมการขาย เข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อให้สอดคล้องและกลมกลืนกับวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้น (มนต์ชัย แก้วหลวง : 2543 : 9-11)

บริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) (อังกฤษ: BIG C SUPERCENTER PUBLIC COMPANY LIMITED ชื่อย่อ: BIGC) เป็นบริษัทที่ดำเนินกิจการค้าปลีกสินค้าอุปโภคบริโภค ในรูปแบบร้านไฮเปอร์มาร์ทขนาดใหญ่ชื่อ บิ๊กซี (Big C) มีสาขาอยู่ทั่วประเทศไทยและประเทศในเอเชีย เช่น เวียดนาม โดยข้อมูลในปี 2554 หลังจากควบรวมกิจการของคาร์ฟูร์ในประเทศไทย (บริษัท เซ็นทรัล จำกัด) เข้ามา ทำให้บิ๊กซี มีสาขาทั้งหมด 122 สาขาในประเทศไทย โดยแบ่งแยกเป็นบิ๊กซี เอ็กซ์ตร้าจำนวน 15 สาขา, บิ๊กซี จัมโบ้ 2 สาขาและ บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ 105 สาขาโดยบิ๊กซีได้ให้ความหมายของคำว่า Big C คือ Big หมายถึง พื้นที่ที่มีขนาดใหญ่ พร้อมด้วยบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สำหรับลูกค้า และยังครอบคลุมไปถึงความหลากหลายของสินค้าที่บิ๊กซีคัดสรรมาจำหน่าย

โดยบิกซีมีสินค้ามากกว่า 100,000 รายการ เพื่อตอบสนองทุกความต้องการของลูกค้า C หมายถึงลูกค้าที่ให้การสนับสนุนบิกซีตลอดมา บิกซี เกิดจากความคิดกลุ่มค้าปลีกในเครือเซ็นทรัลและเครือเอ็มพีเรียล (บิกซีซูเปอร์เซ็นเตอร์. 2559. เว็บไซต์)

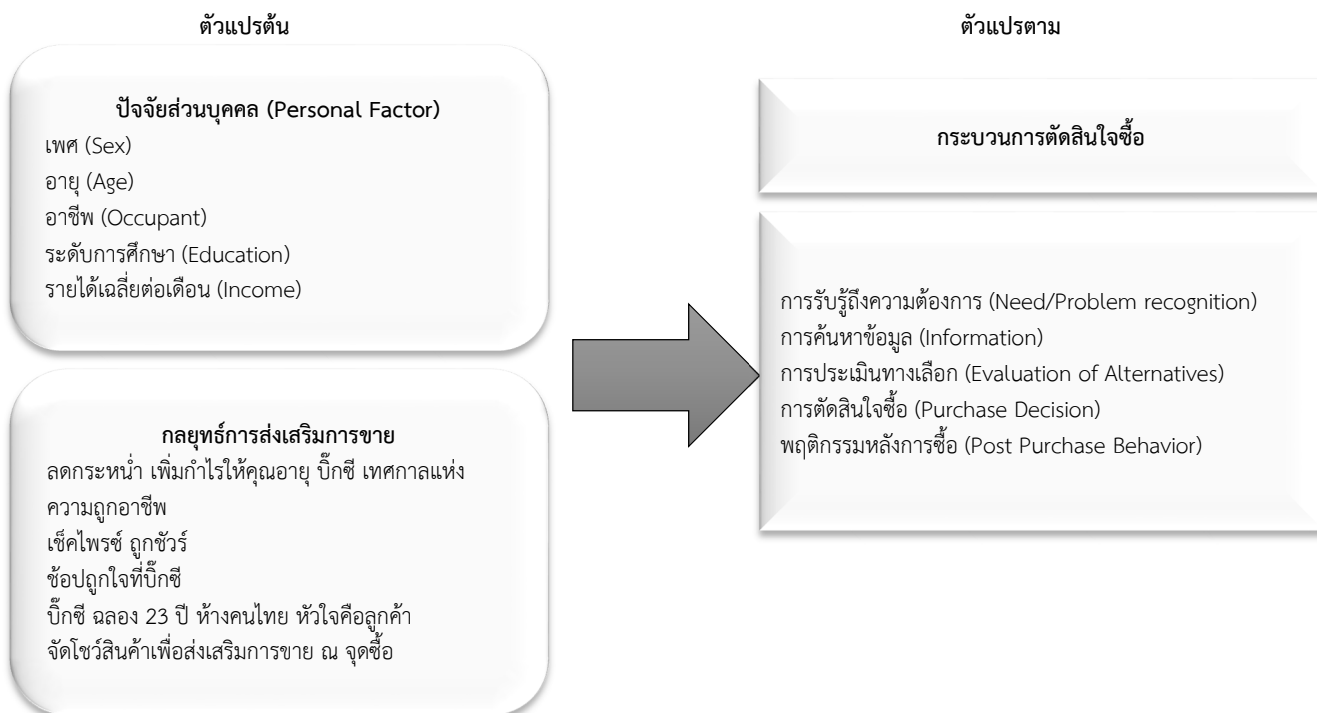
จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยศึกษาและเปรียบเทียบกลยุทธ์การส่งเสริมการขายของห้างบิกซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในจังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นข้อเสนอแนะต่อธุรกิจค้าปลีกแบบ โมเดิร์นเทรด ให้สามารถพัฒนาหรือกำหนดกลยุทธ์การส่งเสริมการขายที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภคของห้างบิกซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการส่งเสริมการขายของห้างบิกซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในจังหวัดร้อยเอ็ด
3. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการส่งเสริมการขายของห้างบิกซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษา

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริโภคในจังหวัดร้อยเอ็ด
 - 1.2 กลุ่มตัวอย่างเนื่องจากประชากรมีจำนวนไม่แน่นอน (Infinite Population) ผู้วิจัยจึงใช้สูตรคำนวณหาขนาดของประชากรของ W.G. Cochran (1995 : 178) (อ้างถึง ดร. คำนาย อภิปรัญญาสกุล. 2546 : 74) ในการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน กำหนดไว้ให้มีความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นเท่ากับ 0.05 หรือร้อยละ 5 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยเก็บจากผู้บริโภคในจังหวัดร้อยเอ็ด ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 1-15 กันยายน 2559
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่
 - 2.1 ตัวแปรอิสระ คือปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษา
 - 2.2 ตัวแปรตาม คือกระบวนการตัดสินใจซื้อ 5 ขั้นตอนได้แก่ (1) การรับรู้ถึงความต้องการ (2) การค้นหาข้อมูล (3) การประเมินทางเลือก (4) การตัดสินใจซื้อ และ (5) พฤติกรรมภายหลังการซื้อ ประยุกต์ใช้กรอบแนวคิดของ ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2549 : 55-56).



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้บริโภคที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อกลยุทธ์การส่งเสริมการขายของห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในจังหวัดร้อยเอ็ดแตกต่างกัน
2. ผู้บริโภคที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อกลยุทธ์การส่งเสริมการขายของห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในจังหวัดร้อยเอ็ดแตกต่างกัน
3. ผู้บริโภคที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อกลยุทธ์การส่งเสริมการขายของห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในจังหวัดร้อยเอ็ดแตกต่างกัน
4. ผู้บริโภคที่มีรายได้ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อกลยุทธ์การส่งเสริมการขายของห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในจังหวัดร้อยเอ็ดแตกต่างกัน
5. ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อกลยุทธ์การส่งเสริมการขายของห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในจังหวัดร้อยเอ็ดแตกต่างกัน

ระเบียบวิธีวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งคณะผู้วิจัยจะ ลงพื้นที่เพื่อชี้แจงรายละเอียด และขอความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาทั้งหมดในช่วงเดือน 1 – 15 กันยายน 2559 โดยนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ได้ไปทดลองใช้กับกลุ่มที่คล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบว่าคำถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการและมีความเหมาะสมหรือไม่เพราะมีความยากง่ายเพียงใด จากนั้น จึงนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อหาความเชื่อมั่นตามแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปธุรกิจในการหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์ โดยใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์ แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ค่าความเชื่อมั่นตามแบบสอบถามเท่ากับ 0.614
2. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลโดยอาศัยแบบสอบถามจะถูกนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจะแยกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ 1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยอาศัยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) 2) วิเคราะห์กลยุทธ์การส่งเสริมการขายของห้างบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ โดยอาศัยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 3) การวิเคราะห์กระบวนการตัดสินใจซื้อ โดยอาศัยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 4) เปรียบเทียบกลยุทธ์การส่งเสริมการขายของห้างบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษา โดยใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม ด้วยการวิเคราะห์ t-test (Independent-Samples t-test) และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ด้วยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว One-Way (ANOVA Analysis of Variance : ANOVA : F-test) 4) ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยจัดกลุ่มแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 กลยุทธ์การส่งเสริมการขายของห้างบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์

กลยุทธ์การส่งเสริมการขาย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ลดกระหน่ำ เพิ่มกำไรให้คุณ	4.84	0.18	มากที่สุด
2. บิ๊กซี เทศกาลแห่งความสนุก	4.86	0.63	มากที่สุด
3. เช็กไพรซ์ ถูกซัวร์	4.69	0.45	มากที่สุด
4. ซ้อปลุกใจที่บิ๊กซี	4.47	0.28	มาก
5. บิ๊กซี ฉลอง 23 ปี ห้างคนไทย หัวใจคือลูกค้า	4.38	0.48	มาก
6. จัดโปรโมชั่นเพื่อส่งเสริมการขาย ณ จุดซื้อ	4.77	0.29	มากที่สุด
โดยรวม	4.81	0.15	มากที่สุด

ตารางที่ 2 กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในห้างบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์

กระบวนการตัดสินใจซื้อ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การรับรู้ความต้องการ	4.82	0.23	มากที่สุด
2. การค้นหาข้อมูล	4.63	0.18	มากที่สุด
3. การประเมินทางเลือก	4.54	0.22	มากที่สุด
4. การตัดสินใจซื้อ	4.56	0.17	มากที่สุด
5. พฤติกรรมหลังการซื้อ	4.49	0.30	มาก
โดยรวม	4.61	0.09	มากที่สุด

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบกลยุทธ์การส่งเสริมการขายของห้างบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศที่ต่างกัน

กระบวนการตัดสินใจซื้อ	ชาย		หญิง		t	p-value
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
การรับรู้ความต้องการ	4.82	0.25	4.82	0.22	0.11	0.90
การค้นหาข้อมูล	4.63	0.16	4.64	0.18	1.30	0.76
การประเมินทางเลือก	4.52	0.25	4.55	0.22	0.98	0.32
การตัดสินใจซื้อ	4.54	0.18	4.54	0.17	1.22	0.22
พฤติกรรมหลังการซื้อ	4.44	0.29	4.51	0.29	1.96	0.05*
รวม	4.59	0.96	4.62	0.99	2.22	0.02**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบกลยุทธ์การส่งเสริมการขายของห้างบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอายุที่ต่างกัน

กระบวนการตัดสินใจซื้อ	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
1. การรับรู้ความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	5	0.62	0.12	2.35	0.40
	ภายในกลุ่ม	378	20.23	0.05		
	รวม	383	20.86			
2. การค้นหาข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	5	0.72	0.14	4.45	0.01*
	ภายในกลุ่ม	378	12.35	0.33		
	รวม	383	13.07			
3. การประเมินทางเลือก	ระหว่างกลุ่ม	5	1.01	0.20	4.02	0.01*
	ภายในกลุ่ม	378	19.09	0.05		
	รวม	383	20.11			
4. การตัดสินใจซื้อ	ระหว่างกลุ่ม	5	0.31	0.06	2.14	0.60
	ภายในกลุ่ม	378	12.02	0.03		
	รวม	383	12.36			
5. พฤติกรรมหลังการซื้อ	ระหว่างกลุ่ม	5	1.02	0.20	2.25	0.49
	ภายในกลุ่ม	378	34.31	0.09		
	รวม	383	35.33			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
19 ธันวาคม 2560

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบกลยุทธ์การส่งเสริมการขายของห้างบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคใน
จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอาชีพที่แตกต่างกัน

กระบวนการตัดสินใจซื้อ	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
1. การรับรู้ความต้องการของ	ระหว่างกลุ่ม	5	0.15	0.31	0.56	0.72
	ภายในกลุ่ม	378	20.71	0.55		
	รวม	383	20.86			
2. การค้นหาข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	5	0.22	0.46	1.33	0.24
	ภายในกลุ่ม	378	12.85	0.34		
	รวม	383	13.07			
3. การประเมินทางเลือก	ระหว่างกลุ่ม	5	0.07	0.15	0.29	0.91
	ภายในกลุ่ม	378	20.03	0.53		
	รวม	383	20.11			
4. การตัดสินใจซื้อ	ระหว่างกลุ่ม	5	0.25	0.52	1.62	0.15
	ภายในกลุ่ม	378	12.10	0.32		
	รวม	383	12.36			
5. พฤติกรรมหลังการซื้อ	ระหว่างกลุ่ม	5	0.34	0.69	0.74	0.58
	ภายในกลุ่ม	378	34.98	0.93		
	รวม	383	35.33			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบกลยุทธ์การส่งเสริมการขายของห้างบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคใน
จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน

กระบวนการตัดสินใจซื้อ	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
1. การรับรู้ความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.13	0.46	0.85	0.46
	ภายในกลุ่ม	380	20.72	0.55		
	รวม	383	20.86			
2. การค้นหาข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	3	0.21	0.72	2.13	0.96
	ภายในกลุ่ม	380	12.86	0.34		
	รวม	383	13.07			
3. การประเมินทางเลือก	ระหว่างกลุ่ม	3	0.20	0.67	1.27	0.28
	ภายในกลุ่ม	380	19.91	0.52		
	รวม	383	20.11			
4. การตัดสินใจซื้อ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.23	0.77	2.39	0.68
	ภายในกลุ่ม	380	12.13	0.32		
	รวม	383	12.36			
5. พฤติกรรมหลังการซื้อ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.43	0.14	1.58	0.19
	ภายในกลุ่ม	380	34.89	0.92		
	รวม	383	35.33			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 7 การเปรียบเทียบกลยุทธ์การส่งเสริมการขายของห้างบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน

กระบวนการตัดสินใจซื้อ	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
1. การรับรู้ความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	3 380 383	0.58 20.80 20.86	0.19 0.55	0.35	0.78
2. การค้นหาข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	3 380 383	0.31 12.76 13.78	0.10 0.34	3.15	0.25
3. การประเมินทางเลือก	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	3 380 383	0.21 19.69 20.11	0.71 0.52	1.36	0.25
4. การตัดสินใจซื้อ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	3 380 383	0.20 12.16 12.36	0.67 0.52	2.10	0.99
5. พฤติกรรมหลังการซื้อ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	3 380 383	0.18 35.15 35.33	0.60 0.93	0.64	0.58

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุป

สรุปผลการวิจัย พบว่า

1) ผู้บริโภคมีความคิดเห็นต่อกลยุทธ์การส่งเสริมการขายโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้บริโภคมีความคิดเห็นต่อกลยุทธ์การส่งเสริมการขาย บิ๊กซีเทศกาลแห่งความถูก เช่น การลดราคาวັນปีใหม่, การลดราคาวັນตรุษจีน , ลดราคาวັນวาเลนไทน์, ลดราคาต้อนรับหน้าร้อน, สินค้าราคาพิเศษต้อนรับเปิดเทอมมากที่สุด รองลงมาคือ การลดกระหน่ำเพิ่มกำไรให้คุณ เช่น เติมน้ำมันเมื่อเติมน้ำมันครบ, จ่ายบิลต่างๆ ฟรีค่าธรรมเนียม รองลงมา คือ เช็กไพรซ์ ถูกซัวร์ เช่น เปรียบเทียบราคาสินค้ากับร้านอื่นๆทุกวัน รองลงมาคือ จัดแสดงสินค้าเพื่อส่งเสริมการขาย ณ จุดซื้อ เช่น การนำสินค้าลดราคาไปจัดโชว์ รองลงมาคือ ช้อปถูกใจที่บิ๊กซี เช่น การซื้อสินค้าราคาประหยัด, มีโปรโมชั่นลดราคา และบิ๊กซี ฉลอง 23 ปี ห้างคนไทย หัวใจคือลูกค้า เช่น การรับบริจาคโครงการช่วยเหลือเด็กโรคหัวใจ ตามลำดับ

2) ผู้บริโภคมีความคิดเห็นต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริโภคมีความคิดเห็นต่อ ด้านการรับรู้ความต้องการของผู้บริโภคมากที่สุด รองลงมาคือ การค้นหาข้อมูล รองลงมาคือ การตัดสินใจซื้อ รองลงมาคือ การประเมินทางเลือก และพฤติกรรมหลังการซื้อตามลำดับ

3) การเปรียบเทียบกลยุทธ์การส่งเสริมการขายห้างบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ ต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าผู้บริโภคที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อด้านพฤติกรรมหลังการซื้อแตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีความคิดเห็นด้วยมากกว่าเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้บริโภคที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อด้านการค้นหาข้อมูล และด้านการประเมินทางเลือกแตกต่างกัน โดยผู้บริโภคที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นมากกว่า ผู้บริโภคที่มีอายุ มากกว่า 20 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้บริโภคที่มีอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

1) ผู้บริโภคมีความคิดเห็นต่อกลยุทธ์การส่งเสริมการขายของห้างบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พบว่า ผู้บริโภคมีความคิดเห็นกลยุทธ์การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion) ด้านบิ๊กซีเทศกาลแห่งความถูก มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการลดกระหน่ำ เพิ่มกำไรให้คุณ และด้านการเช็กไพรซ์ ถูกซัวร์ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รติวัลย์ วัฒนสิน. (2557) ทำการศึกษาเรื่อง “การส่งเสริมการขายที่มีประสิทธิภาพในธุรกิจสมัยใหม่ : มุมมองของผู้บริโภค

และผู้บริหาร” ผลการศึกษาพบว่า การลดราคาและการแถมสินค้าแบบเดียวกันเป็นการส่งเสริมการขายที่ผู้บริโภคและผู้บริหารมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) ผู้บริโภคมีความคิดเห็นต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริโภคมีความคิดเห็นด้วยต่อการรับรู้ความต้องการของผู้บริโภคมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการค้นหาข้อมูล และด้านการตัดสินใจซื้อ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูพิงค์ เหลืองสุวรรณ. (2554 : 74) ได้ศึกษา “ปัจจัยการสื่อสารทางการตลาดที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ลดเลือนรื้อรอนบนใบหน้าของผู้หญิงทำงาน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย” ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ลดเลือนบนใบหน้าของผู้หญิงทำงาน มีความสำคัญกับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ลดเลือนบนใบหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก

3) การเปรียบเทียบกลยุทธ์การส่งเสริมการขายทางบิกชีซูเปอร์เซ็นเตอร์ ต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศที่แตกต่างกัน พบว่าผู้บริโภคมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจซื้อแตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีความคิดเห็นด้วยมากกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนาพรรณ ดวงจันทร์. (2557 : 111) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “กระบวนการตัดสินใจซื้อผลไม้พร้อมดื่มของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่” ผลการศึกษาพบว่า ในการเลือกซื้อผลไม้พร้อมดื่ม ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายส่วนใหญ่ นอกจากจะ ค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมจากสื่อโทรทัศน์แล้ว ยังค้นหาจากฉลากบนบรรจุภัณฑ์สินค้าอีกด้วย และ นอกจากจะค้นหาข้อมูลในเรื่องของคุณสมบัติของสินค้า/รสชาติแล้ว ยังค้นหาข้อมูลด้านคุณค่าทางโภชนาการอีกด้วย นอกจากนี้ยังพบว่า ตราสินค้าที่เป็นที่รู้จักมากที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็น เพศชายคือ มาลีซึ่งต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงที่รู้จักตราสินค้า ยูนิฟและทิปโก้มากที่สุด

4) การเปรียบเทียบกลยุทธ์การส่งเสริมการขายทางบิกชีซูเปอร์เซ็นเตอร์ ต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอายุที่แตกต่างกัน พบว่า ผู้บริโภคมีความคิดเห็นต่อการค้นหาข้อมูล และด้านการประเมินทางเลือกแตกต่างกัน โดยผู้บริโภคที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นมากกว่า ผู้บริโภคที่มีอายุ มากกว่า 20 ปีขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนาพรรณ ดวงจันทร์. (2557 : 112) ทำการศึกษาเรื่อง “กระบวนการตัดสินใจซื้อผลไม้พร้อมดื่มของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่” ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุระหว่าง 21-40 ปีและผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป จะค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมจากฉลากบนบรรจุภัณฑ์สินค้าเป็นส่วนใหญ่และ สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่จะค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมทั้งจากสื่อโทรทัศน์ และฉลากบนบรรจุภัณฑ์

5) การเปรียบเทียบกลยุทธ์การส่งเสริมการขายทางบิกชีซูเปอร์เซ็นเตอร์ ต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน พบว่า ผู้บริโภคมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อีราพร ภูเขียว. (2555:107) ได้ทำการศึกษา เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อสมาร์ตโฟนของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อสมาร์ตโฟน ของผู้บริโภคในด้านการรับรู้ปัญหา การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมหลังการซื้อ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้บริโภคแต่ละคนมีความคิดเห็นต่อกระบวนการซื้อไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ห้างบิกชีซูเปอร์เซ็นเตอร์ควรมีการพัฒนากลยุทธ์การส่งเสริมการขาย การลดกระหน่ำ เพิ่มกำไรให้คุณ โดยเฉพาะระบบการจ่ายบิล บริการต่างๆ มี ค่าธรรมเนียมถูก และสามารถสมัครบัตรบิกชีการ์ดฟรีในระบบออนไลน์ได้สะดวกมากขึ้น
2. ห้างบิกชีซูเปอร์เซ็นเตอร์ควรมีการพัฒนากลยุทธ์การส่งเสริมการขาย บิกชี เทศกาลแห่งความถูก โดยพัฒนาเรื่องสินค้าลดราคา ต้อนรับนำร้อนให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคมากขึ้น
3. ห้างบิกชีซูเปอร์เซ็นเตอร์ควรมีการพัฒนากลยุทธ์การส่งเสริมการขาย ข้อเสนอใจที่บิกชี สินค้ามีคุณภาพ ได้สินค้าในราคาที่ถูกลง ราคาประหยัด ในเรื่องของคุณภาพของสินค้าที่นำมาลดราคา
4. ห้างบิกชีซูเปอร์เซ็นเตอร์ควรมีการพัฒนากลยุทธ์การส่งเสริมการขาย บิกชี ฉลอง 23 ปี ห้างคนไทยหัวใจคือลูกค้าจัดทำ การรับบริจาค ในโครงการส่งมอบดวงใจให้น้อง ช่วยเหลือเด็กโรคหัวใจ เพื่อเฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวและฉลองครบ 23 ปี ห้างบิกชี ให้ประชาชนมีส่วนร่วมและมีการให้ข้อมูลที่ชัดเจน
5. ห้างบิกชีซูเปอร์เซ็นเตอร์ควรมีการพัฒนาระบบการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในด้านพฤติกรรมหลังการซื้อ ด้วยการมี จดรับข้อร้องเรียนและแบบประเมินความพึงพอใจที่หลากหลายช่องทางมากขึ้น รวมถึงการบริการหลังการขาย กรณีสินค้าชำรุดเสียหาย ที่สามารถนำมาเปลี่ยนแปลงได้ง่าย

เอกสารอ้างอิง

- คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2558). *การวิจัยการตลาด*. กรุงเทพฯ: โฟกัสมีเดีย แอนด์พับลิชชิง.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2549). *การบริหารการตลาด*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธนาวรรณ ดวงจันทร์. (2557). *กระบวนการตัดสินใจซื้อน้ำผลไม้พร้อมดื่มของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ธีรพร ภูเขียว. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อสมาร์ตโฟนของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง).
- บิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์. (2559) โปรโมชัน. สืบค้นจาก <http://corporate.bigc.co.th/th/news/id/5870/>
- ภูพิงค์ เหลืองสุวรรณ. (2554). *ปัจจัยการสื่อสารทางการตลาดที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ลดเลือกร้อยบนใบหน้าของผู้หญิงวัยทำงาน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง).
- มนต์ชัย แก้วหลวง. (2543). *ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการจากร้านยาใน อำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้เชียงใหม่).
- รติวัลย์ วัฒนสิน. (2557). *การส่งเสริมการขายที่มีประสิทธิภาพในธุรกิจสมัยใหม่ : มุมมองของผู้บริโภคและผู้บริหาร*. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

การศึกษาการจัดการเรียนการสอนวิชาการประเมินทางการศึกษา โดยการเรียนรู้
แบบใช้สมองเป็นฐาน ของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
A STUDY OF BRAIN BASED LEARNING INSTRUCTION IN THE MEASUREMENT AND
EVALUATION COURSE OF UNDERGRADUATE STUDENTS IN RAMBHAIRARNI
RAJABHAT UNIVERSITY

พิกุล สมบูรณ์, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี¹
Email: researchlita@gmail.com

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ 1) เพื่อศึกษาการจัดการเรียนการสอนในวิชาการประเมินทางการศึกษา โดยการเรียนรู้แบบใช้สมองเป็นฐานของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี 2) เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลังในการจัดการเรียนการสอนในวิชาการประเมินทางการศึกษาโดยการเรียนรู้แบบใช้สมองเป็นฐานของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี แยกเป็น สาขาวิชาภาษาอังกฤษ หมู่ 1 จำนวน 42 คน สาขาวิชาภาษาไทย หมู่ 1 จำนวน 48 คน สาขาวิชาภาษาไทย หมู่ 2 จำนวน 47 คน และสาขาพลศึกษา หมู่ 1 จำนวน 44 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบประเมินและแบบทดสอบสถิติที่ใช้ในวิจัยครั้งนี้คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ t-test

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลสรุปการศึกษาความพึงพอใจการจัดการเรียนการสอนที่เน้นการเรียนรู้โดยสมองเป็นฐาน (BBL) ในแต่ละประเด็น ในส่วนของประเมินความพึงพอใจในการเรียนแบบ BBL ในด้านวิธีการถ่ายทอดความรู้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ การใช้วิธีการสอนที่เน้นการใช้สมองเป็นสำคัญ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.36 รองลงมา คือจัดกิจกรรมต่างๆ สอดคล้องกับการเรียนการสอนเหมาะสม และการใช้วิธีการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นหลัก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือเท่ากับ 4.24 และการใช้วิธีการวัดผลที่หลากหลาย เป็นระบบ และประเมินอย่างยุติธรรมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ตามลำดับ ในขณะที่การใช้เครื่องมือประกอบการสอนเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.93

2. ผลสรุปการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนการสอนก่อนและหลังในการจัดการเรียนการสอนที่เน้นการเรียนรู้โดยสมองเป็นฐาน (BBL) การวัดความรู้ความเข้าใจก่อนและหลังในการจัดการเรียนการสอนที่เน้นการเรียนรู้โดยสมองเป็นฐาน (BBL) พบว่ากลุ่มตัวอย่างได้ทดสอบการวัดความรู้ความเข้าใจก่อนเรียน ซึ่งได้รับคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 12.49 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 4.73 ซึ่งเมื่อก่อนได้เรียนด้วยวิธีการ BBL พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีคะแนน เฉลี่ยเพิ่มขึ้นเป็น 19.82 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 7.78

สำหรับการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการประเมินก่อนเรียนและหลังเรียนโดยใช้ t-test สรุปได้ว่า คะแนนการประเมินผลหลังเรียนมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าคะแนนการประเมินผลก่อนเรียน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า นักศึกษาที่ได้รับการเรียนการสอนโดยเน้นสมองเป็นฐาน (BBL) มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนดีขึ้น

คำสำคัญ: สมองเป็นฐาน

¹ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to study the Brain Based Learning Instruction in the course “Measurement and Evaluation” of Rambhai Barni Rajabhat University students and 2) to compare learning outcomes before and after the use of the Brain Based Learning instruction in the Measurement and Evaluation course of Rambhai Barni Rajabhat University. The research sample groups were the undergraduate students including 42 English Education students from Group 1, 48 Thai Education students from Group 1, 47 Thai Education students from Group 2, and 44 Physical Education students from Group 1 in the Faculty of Education. The research sample groups were determined by the method of purposive sampling. The research tools were evaluation forms and tests. The descriptive statistics used in this research were consisted of percentage, mean, standard deviation, and t-test.

The research findings were as follows.

1. The satisfaction with the Brain Based Learning Instruction (BBL) Each aspect of the satisfaction results of Brain Based Learning Instruction was found as follows. The satisfaction results of the Brain Based Learning Instruction in the aspect of knowledge transfer were shown in the high level. The following individual aspects could be ranked from the highest to the lowest: the course instruction based on the Brain Based Learning Approach (mean=4.36), the design of activities relating to the appropriate instruction and the Child Centered Teaching Approach (mean=4.24), many different measurements with systematic and fair assessment (mean=4.13), and the suitable instructional materials (mean=3.93) respectively.

2. The comparative results of learning outcomes before and after the application of Brain Based Learning Instruction (BBL) the students’ knowledge and understanding were measured before and after the use of Brain Based Learning Instruction (BBL). The sample groups’ knowledge and understanding were tested before and after the instruction, and a mean score of 12.49 and standard deviation of 4.73 were found. After the sample groups participated in the class based on the Brain Based Learning Instruction, the results showed that the sample groups had the higher mean score of 19.82 and standard deviation of 7.78.

When the comparative results of mean scores were assessed by the t-test method, the results revealed that the evaluation scores assessed after the instruction were higher than the scored measured before the instruction, showing a significance level of 0.05, indicating the better learning outcomes of the students in the class based on the Brain Based Learning Instruction.

Keywords: Brain Based Learning Instruction

บทนำ

ในกระบวนการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญมีขั้นตอนนวัตกรรมใหม่ เพราะเป็นเรื่องที่กล่าวกันมานานแล้ว เพียงแต่มีแนวคิดและแนวการสอนใหม่ที่ยังไม่มีรูปแบบการจัดการเรียนการสอนในปัจจุบันที่ชัดเจน ซึ่งการจัดการเรียนการสอนรูปแบบนี้จะช่วยให้ผู้เรียนมีความสามารถและพัฒนาอย่างยั่งยืนสามารถดำรงชีวิตและพึ่งตนเองในยุคโลกาภิวัตน์ได้ การเรียนรู้ที่ใช้สมองเป็นฐานเป็นอีกรูปหนึ่งของกระบวนการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง และมุ่งเน้นให้ผู้เรียนคิดเป็น เรียนรู้วิธีเรียน (Learning How to Learn) เป็นการเรียนรู้ที่สอดคล้องวิถีการเรียนรู้หรือการทำงานของสมองทางธรรมชาติ (Eric Jensen, 2000)

ในระยะเวลาที่ผ่านมาในกระบวนการเรียนการสอน ยังเน้นการเรียนในห้องเรียนด้วยรูปแบบเก่าด้วยการสอนหน้าชั้นเรียน เพียงอย่างเดียว และให้นักศึกษาทำแบบฝึกหัด ซึ่งอาจารย์ผู้สอนเป็นผู้บรรยายแต่เพียงผู้เดียว อีกทั้งเนื้อหาค่อนข้างทำความเข้าใจยาก มีทั้งการคำนวณและการเขียนเส้นกราฟ ซึ่งทำให้นักศึกษา เกิดความเบื่อหน่าย ขาดความกระตือรือร้นที่จะเรียน ส่งผลให้การเรียนตกต่ำ

เกรดเฉลี่ยลดลง อีกทั้งข้อมูลข่าวสารมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้นหากไม่ติดตามข่าวสารอย่างต่อเนื่อง จะทำให้ผู้สอนสามารถสอนได้แต่เพียงทฤษฎี แต่ไม่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งทำให้ผู้เรียนไม่สนใจคิดว่าเป็นเรื่องใกล้ตัวและไม่เกิดประโยชน์ในการเรียนรู้ จะเห็นได้ว่าผลของการนำกระบวนการเรียนการสอนโดยเน้นสมองเป็นฐาน (Brain-Based Learning : BBL) มาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอนนั้น ทำให้ผู้เรียนเกิดความกระตือรือร้น มีการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ ทำให้นักศึกษาเรียนด้วยความสนุกสนาน มีความตั้งใจเรียน มีความสุขและมีความสนใจในการเรียนเพิ่มขึ้น จากที่กล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยจึงได้นำรูปแบบกระบวนการเรียนการจัดการเรียนการสอนโดยเน้นสมองเป็นฐาน (Brain-Based Learning : BBL) มาใช้ให้เต็มรูปแบบมากขึ้น โดยการเพิ่มจำนวนเนื้อหาและเพิ่มระยะเวลา รวมทั้งมีการประเมินผลการนำกระบวนการจัดการเรียนการสอนโดยเน้นสมองเป็นฐาน (Brain-Based Learning : BBL) มาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ให้สมบูรณ์มากขึ้น

วัตถุประสงค์

(1 เพื่อศึกษาการจัดการเรียนการสอนในวิชาการประเมินทางการศึกษาโดยการเรียนรู้แบบใช้สมองเป็นฐานของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

(2 เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลังในการจัดการเรียนการสอนในวิชาการประเมินทางการศึกษาโดยการเรียนรู้แบบใช้สมองเป็นฐานของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ระเบียบวิธีวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี แยกเป็นสาขาวิชาภาษาอังกฤษ หมู่ 1 จำนวน 42 คน สาขาวิชาภาษาไทย หมู่ 1 จำนวน 48 คน สาขาวิชาภาษาไทย หมู่ 2 จำนวน 47 คน และสาขาพลศึกษา หมู่ 1 จำนวน 44 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบประเมินและแบบทดสอบ สถิติที่ใช้ในวิจัยครั้งนี้ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ t-test

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้นำรายวิชาการประเมินทางการศึกษา มาใช้ในการศึกษาการจัดการเรียนการสอนโดยใช้สมองเป็นฐานของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยการพัฒนาเอกสารประกอบในรายวิชาการประเมินทางการศึกษา ซึ่งในเนื้อหาครอบคลุมในคำอธิบายรายวิชาและ มีการทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน โดยการเรียนรู้แบบใช้สมองเป็นฐานของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ผลการวิจัย

ผลสรุปการประเมินความพึงพอใจในการเรียนแบบ BBL ในแต่ละประเด็น ในส่วนของประเมินความพึงพอใจในการเรียนแบบ BBL ในด้านวิธีการถ่ายทอดความรู้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ การใช้วิธีการสอนที่เน้นการใช้สมองเป็นสำคัญ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.36 รองลงมา คือจัดกิจกรรมต่างๆ สอดคล้องกับการเรียนการสอนเหมาะสม และการใช้วิธีการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นหลัก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือเท่ากับ 4.24 และการใช้วิธีการวัดผลที่หลากหลาย เป็นระบบ และประเมินอย่างยุติธรรมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ตามลำดับ ในขณะที่การใช้เครื่องมือประกอบการสอนเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.93

ดังภาพประกอบในการจัดกระบวนการเรียนสอนในวิชาการประเมินทางการศึกษาโดยการเรียนรู้แบบใช้สมองเป็นฐานของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ภาพที่ 1 การจัดกระบวนการเรียนสอนในวิชาการประเมินทางการศึกษาโดยการเรียนรู้แบบใช้สมองเป็นฐานของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาความพึงพอใจในด้านการเตรียมเนื้อหาและกระบวนการสอนในรายวิชาการประเมินทางการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งนี้เพราะเมื่อนำกระบวนการเรียนการสอนแบบ BBL เข้ามาใช้จะสังเกตเห็นว่าบรรยากาศในห้องเรียน เป็นธรรมชาติ ผ่อนคลาย และไม่ตึงเครียด โดยผู้วิจัยมักเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ดำเนินกิจกรรมต่างๆ อย่างเป็นอิสระ เช่น การให้อิสระในการออกมานำเสนอหน้าชั้นเรียน การแบ่งกลุ่มช่วยกันคิด และการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้สอนด้วยกลยุทธมิตร ทำให้บรรยากาศการเรียนการสอนระหว่างผู้เรียนและผู้สอนเป็นไปด้วยดี กระตุ้นสัมพันธภาพระหว่างผู้เรียน และผู้สอนทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ถือว่าเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน ซึ่งส่งผลทำให้นักศึกษาได้รับความรู้จากกระบวนการดังกล่าวมากขึ้นอย่างไม่รู้ตัว สอดคล้องกับงานวิจัยของสมทรงสิทธิ (2553) ที่ได้ศึกษาการพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้วิทยาศาสตร์เรื่องหน่วยสิ่งมีชีวิตและชีวิตพืชชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โดยใช้รูปแบบการจัดเรียนรู้ตามแนวคิดสมองเป็นฐาน พบว่า ในรูปแบบการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดสมองเป็นฐาน ทำให้ครูและผู้เรียน มีความสุข และผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ดีขึ้น

สรุป

1. ผลสรุปการศึกษาความพึงพอใจการจัดการเรียนการสอนที่เน้นการเรียนรู้โดยสมองเป็นฐาน (BBL) ในส่วนของประเมินความพึงพอใจในการเรียนแบบ BBL ในด้านวิธีการถ่ายทอดความรู้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนการใช้วิธีการสอนที่เน้นการใช้สมองเป็นสำคัญ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.36 รองลงมา คือจัดกิจกรรมต่างๆ สอดคล้องกับการเรียนการสอนเหมาะสม และการใช้วิธีการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นหลัก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และการใช้วิธีการวัดผลที่หลากหลาย เป็นระบบ และประเมินอย่างยุติธรรมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ตามลำดับ ในขณะที่การใช้เครื่องมือประกอบการสอนเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.93

2. ผลสรุปการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนการสอนก่อนและหลังในการจัดการเรียนการสอนที่เน้นการเรียนรู้โดยสมองเป็นฐาน (BBL) การวัดความรู้ความเข้าใจก่อนและหลังในการจัดการเรียนการสอนที่เน้นการเรียนรู้โดยสมองเป็นฐาน (BBL) พบว่ากลุ่มตัวอย่างได้ทดสอบการวัดความรู้ความเข้าใจก่อนเรียน ซึ่งได้รับคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 12.49 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 4.73 ซึ่งเมื่อกลุ่มตัวอย่างได้เรียนด้วยวิธีการ BBL พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีคะแนน เฉลี่ยเพิ่มขึ้นเป็น 19.82 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 7.78

สำหรับการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการประเมินก่อนเรียนและหลังเรียนโดยใช้ t-test สรุปได้ว่า คะแนนการประเมินผลหลังเรียนมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าคะแนนการประเมินผลก่อนเรียน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่านักศึกษาที่ได้รับการเรียนการสอนโดยเน้นสมองเป็นฐาน (BBL) มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนดีขึ้น

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
19 ธันวาคม 2560

ข้อเสนอแนะ

การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญยังมีอีกหลายวิธี เช่น กระบวนการของ PLC= Professional Learning Community RBL=Research Based Learning และ PBL=Problem Based Learning ซึ่งการใช้วิธีการประสมประสานให้เหมาะสมกับเนื้อหาวิชาต่างๆ และสอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา จะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ของการเรียนการสอนของนักศึกษาที่ดีขึ้น และมีความสุขในกระบวนการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยได้รับทุนสนับสนุนจากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ประจำปี 2559 และนักศึกษาที่ลงทะเบียนในรายวิชาการประเมินทางการศึกษาที่ได้มุ่งมั่น ตั้งใจและมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในภาพรวมที่ดี ผู้วิจัยขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

สมทรง สิทธิ. (2553). การพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ เรื่องหน่วยสิ่งมีชีวิตและชีวิตพืชชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โดยใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดสมองเป็นฐาน. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาหลักสูตรและการสอน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

Eric Jensen. (2000). *Brain-based learning: the new science of teaching & training*. San Diego, CA : The Brain Store.

การสื่อสารการตลาดของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม: กรณีศึกษา กู่กาสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย
จังหวัดร้อยเอ็ด

THE MARKETING COMMUNICATIONS OF CULTURAL TOURISM:
CASE STUDY KU KA SING KASET WISAI DISTRICT ROI-ET PROVINCE

สิริวิญญ์ ปิ่นคำ, มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด¹
เกรียงไกร กันแก้ว, มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด²
รุ่งธิดา บัวเย็น, มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด³
สุวินันท์ ไชยพิมพ์, มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด⁴

บทคัดย่อ

การศึกษากิจการสื่อสารการตลาดของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม : กรณีศึกษา กู่กาสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการสื่อสารการตลาดของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ชุมชนกู่กาสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก นักท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณนั้นใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการประมวลผลตามหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัย การทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis testing) ตามหลักสถิติพารามेटริก (Parametric Statistics) การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Independent - Samples t-test การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ด้วยการวิเคราะห์ One way ANOVA (F-test)

ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารการตลาด ของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อ การประชาสัมพันธ์ และการเผยแพร่ข่าว (Public Relations and Public city) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การส่งเสริมการขาย (Sales Promotions) การขายโดยใช้พนักงานขาย (Personal Selling) การโฆษณา (Advertising) และการจัดกิจกรรมพิเศษทางการตลาด (Event Marketing) ตามลำดับ การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการสื่อสารการตลาด จำแนกตามเพศที่ต่างกัน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารการตลาดไม่แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวที่มีอายุที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารการตลาดแตกต่างกัน นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารการตลาดแตกต่างกัน นักท่องเที่ยวที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารการตลาดแตกต่างกัน นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารการตลาดแตกต่างกัน

คำสำคัญ: การสื่อสารการตลาด การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

¹ สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

² สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

³ สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

⁴ สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

ABSTRACT

The marketing communication of cultural tourism: Case Study Ku Ka Sing Kaset Wisai District Roi-Et Province. This research aims to studying and to compare of marketing communication of cultural tourism Process by gender age and income per month divided by gender, age, occupation, income per month and education. This research used a questionnaire to collect data from the tourist. The researchers collected data from a sample of 384 people. The statistics using for data analysis included descriptive statistics by mean and standard deviation. The information is presented in tabular form with the conclusion of the lecture and conduct research. The statistics using for hypothesis testing parametric statistics by testing the difference between the average of the sample with a second group of analysis independent - Samples t-test and test the difference between more than 2 groups of samples are analyzed by One-way ANOVA (F-test).

The research finding found that: For overall and aspects of marketing communication were in most level. The considering was found that : For opinions on most public relations and public city followed by the sales promotions, personal selling, advertising and the respective event marketing. The comparison of marketing communication by gender is not different, comparison of marketing communication by age is different, comparison of marketing communication by occupation is different, comparison of marketing communication by income per mount is different and comparison of marketing communication by education is different.

Keywords: Marketing Communication, Cultural Tourism

บทนำ

การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเป็นการศึกษาหาความรู้ในพื้นที่หรือบริเวณที่มีคุณลักษณะที่สำคัญทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมมีการบอกเล่าเรื่องราวในการพัฒนาทางสังคมและมนุษย์ผ่านทางประวัติศาสตร์อันเป็นผลเกี่ยวเนื่องกับวัฒนธรรม องค์ความรู้ และการให้คุณค่าของสังคม โดยสถาปัตยกรรมที่มีคุณค่าหรือสภาพแวดล้อมอย่างธรรมชาติที่สามารถแสดงออกให้เห็นถึงความสวยงาม และประโยชน์ที่ได้รับจากธรรมชาติ สามารถสะท้อนให้เห็นถึงสภาพชีวิต ความเป็นอยู่ของคนในแต่ละยุคสมัยได้เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นสภาพทางเศรษฐกิจ สังคม หรือขนบธรรมเนียมประเพณี

ในปัจจุบัน การแข่งขันในตลาดโลกได้ให้ความสำคัญในการนำเอาวัฒนธรรมมาเป็นส่วนหนึ่งใน ตัวผลิตภัณฑ์หรือบริการ ที่ตนจำหน่ายเพื่อสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง ซึ่งสอดคล้องกับกระแสเศรษฐกิจ เศรษฐกิจสร้างสรรค์ (Creative Economy) ที่กำลังมาแรง ผู้อ่านคงจะเริ่มมีคำถามในใจว่าแล้วการท่องเที่ยว เชิงวัฒนธรรม คืออะไร การท่องเที่ยวแบบไหนที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมและประเทศต่างๆในโลกมีนโยบายอย่างไรกับรูปแบบการท่องเที่ยวดังกล่าว (ไกรฤกษ์ ปิ่นแก้ว. 2546 : เว็บไซต์)

จากเหตุผลที่กล่าวข้างต้นคณะทำวิจัยมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารการตลาดของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม: กรณีศึกษาภูากาสิงห์ อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต โดยทำการศึกษาและเปรียบเทียบ การสื่อสารการตลาดของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เพื่อนำผลวิจัยที่ได้มาใช้เป็นฐานข้อมูลสารสนเทศให้แก่ผู้ที่มีส่วนได้เสียนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

วัตถุประสงค์

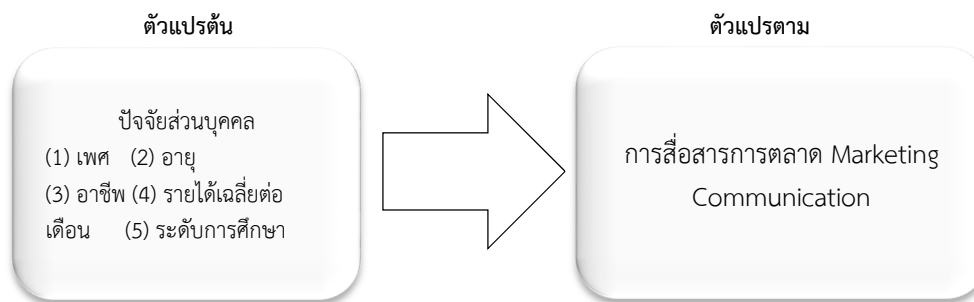
1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม: กรณีศึกษาภูากาสิงห์ อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาการสื่อสารการตลาดของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม: กรณีศึกษาภูากาสิงห์ อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต
3. เพื่อเปรียบเทียบการสื่อสารการตลาดของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม: กรณีศึกษาภูากาสิงห์ อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต โดยจำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยและระดับการศึกษา

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 1) ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยว 2) กลุ่มตัวอย่าง (Sample) เนื่องจากประชากรมีจำนวนไม่แน่นอน (Infinite population) จึงใช้สูตรคำนวณประชากรของ W.G. Cochran (1953 : 178) อ้างอิงถึง คำนาย อภิปรักษ์กุล. 2558 : 72) ในการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน

กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นเท่ากับ 0.05 หรือร้อยละ 5 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยเก็บจากนักท่องเที่ยวในเขตชุมชนภูากาสิงห์

2. ตัวแปร (Variable) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษา 2) ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ การสื่อสารการตลาด (Marketing Communication) ได้แก่ การโฆษณา (Advertising) การประชาสัมพันธ์และการเผยแพร่ข่าว (Public Relations and Public city) การส่งเสริมการขาย (Sales Promotions) การขายโดยใช้พนักงานขาย (Personal Selling) และการจัดกิจกรรมพิเศษทางการตลาด (Event Marketing) ประยุกต์ใช้กรอบแนวคิด เสรี วงษ์มณฑา. (2540:25) ได้กรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. นักท่องเที่ยวที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารการตลาดของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม: กรณีศึกษาภูากาสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน
2. นักท่องเที่ยวที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม: กรณีศึกษาภูากาสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน
3. นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารการตลาดของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม: กรณีศึกษาภูากาสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน
4. นักท่องเที่ยวที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารการตลาดของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม: กรณีศึกษาภูากาสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน
5. นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารการตลาดของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม: กรณีศึกษาภูากาสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ระเบียบวิธีวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งคณะผู้วิจัยจะ ลงพื้นที่เพื่อชี้แจงรายละเอียด และขอความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาทั้งหมดระหว่างวันที่ 1 - 15 กันยายน 2559 โดยนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ได้ไปทดลองใช้กับกลุ่มที่คล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบว่าคำถามสามารถ สื่อความหมายตรงตามความต้องการและมีความเหมาะสมหรือไม่เพราะมีความยากง่ายเพียงใด จากนั้น จึงนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อหาความเชื่อมั่นตามแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปธุรกิจในการหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์ โดยใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์ แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ค่าความเชื่อมั่นตามแบบสอบถามเท่ากับ 0.573
2. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลโดยอาศัยแบบสอบถามจะถูกนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจะแยกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ (1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยอาศัยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) (2) วิเคราะห์พฤติกรรมทางการท่องเที่ยว โดยอาศัยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) (3) การสื่อสารการตลาด โดยอาศัยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (4) เปรียบเทียบการสื่อสารการตลาดของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษา ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม ด้วยการวิเคราะห์ t-test (Independent-Samples t-test) และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way (ANOVA Analysis of Variance :

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
19 ธันวาคม 2560

ANOVA : F-test) (5) ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยจัดกลุ่มแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ผลการวิจัย

1. พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวรู้จักมากที่สุดคือ กู่กาสิงห์ (ร้อยละ 37.40) รองลงมาคือ บุญบังไฟ (ร้อยละ 28.40) และสงกรานต์กู่กาสิงห์ (ร้อยละ 15.00) แหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวประทับใจมากที่สุดคือ กู่กาสิงห์ (ร้อยละ 37.40) รองลงมาคือ บุญบังไฟ (ร้อยละ 28.40) ท่านรู้จักแหล่งท่องเที่ยวจากสื่อใดมากที่สุด สื่อป้ายโฆษณากลางแจ้ง (ร้อยละ 35.00) รองลงมาคือ สื่อวิทยุ (ร้อยละ 26.30) เยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวในชุมชนกู่กาสิงห์อย่างน้อยเพียงใด ปีละ 3-4 ครั้ง (ร้อยละ 33.60) รองลงมา ปีละ 1-2 ครั้ง (ร้อยละ 22.10)

2. การสื่อสารการตลาดของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม: กรณีศึกษา กู่กาสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การสื่อสารการตลาดของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม: กรณีศึกษา กู่กาสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

การสื่อสารการตลาด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการโฆษณา	4.49	0.57	มาก
2. ด้านประชาสัมพันธ์และการเผยแพร่ข่าว	4.62	0.97	มากที่สุด
3. ด้านการส่งเสริมการขาย	4.53	0.37	มากที่สุด
4. ด้านการขายโดยใช้พนักงานขาย	4.49	0.27	มาก
5. ด้านกิจกรรมพิเศษทางการตลาด	4.43	0.37	มาก
โดยรวม	4.51	0.28	มากที่สุด

3. การเปรียบเทียบการสื่อสารการตลาดของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม: กรณีศึกษา กู่กาสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ดังแสดงในตารางที่ 2 ถึง ตารางที่ 9

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบการสื่อสารการตลาดของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม: กรณีศึกษา กู่กาสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศที่ต่างกัน

การสื่อสารการตลาด	ชาย		หญิง		t	p-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านโฆษณา	4.49	0.73	4.49	0.43	0.045	0.964
ด้านประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าว	4.57	0.37	4.65	1.24	0.761	0.447
ด้านการส่งเสริมการขาย	4.56	0.34	4.52	0.39	0.956	0.340
ด้านการขายโดยใช้พนักงานขาย	4.49	0.27	4.49	0.27	0.175	0.861
ด้านกิจกรรมพิเศษทางการตลาด	4.43	0.38	4.43	0.37	0.023	0.982
รวม	4.51	0.23	4.52	0.30	0.334	0.739

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบการสื่อสารการตลาดของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม: กรณีศึกษาภูากาสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอายุที่แตกต่างกัน

การสื่อสารการตลาด	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
1. ด้านโฆษณา	ระหว่างกลุ่ม	5	11.767	2.353	7.717	0.000*
	ภายในกลุ่ม	378	11.272	0.3.5		
	รวม	383	127.039			
2. ด้านประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าว	ระหว่างกลุ่ม	5	6.373	1.275	1.139	0.339
	ภายในกลุ่ม	317	117.134	.370		
	รวม	322	123.507			
3. ด้านการส่งเสริมการขาย	ระหว่างกลุ่ม	5	6.380	1.276	4.650	0.000*
	ภายในกลุ่ม	317	169.836	.536		
	รวม	322	176.216			
4. ด้านการขายโดยใช้พนักงานขาย	ระหว่างกลุ่ม	5	.852	.170	4.482	0.001*
	ภายในกลุ่ม	317	164.865	.520		
	รวม	322	165.717			
5. ด้านกิจกรรมพิเศษทางการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	5	3.404	.681	9.479	0.000*
	ภายในกลุ่ม	317	146.681	.463		
	รวม	322	150.085			

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบการสื่อสารการตลาดของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม: กรณีศึกษาภูากาสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอาชีพที่แตกต่างกัน

การสื่อสารการตลาด	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
1. ด้านโฆษณา	ระหว่างกลุ่ม	4	10.594	2.648	8.620	0.000*
	ภายในกลุ่ม	379	116.445	0.307		
	รวม	383	127.739			
2. ด้านประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าว	ระหว่างกลุ่ม	4	12.519	3.130	3.347	0.010*
	ภายในกลุ่ม	379	354.353	0.935		
	รวม	383	366.872			
3. ด้านการส่งเสริมการขาย	ระหว่างกลุ่ม	4	2.799	0.700	5.213	0.000*
	ภายในกลุ่ม	379	50.865	0.134		
	รวม	383	53.664			
4. ด้านการขายโดยใช้พนักงานขาย	ระหว่างกลุ่ม	4	1.042	0.260	3.570	0.007*
	ภายในกลุ่ม	379	27.652	0.073		
	รวม	383	28.694			
5. ด้านกิจกรรมพิเศษทางการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	4	2.184	0.546	3.901	0.004*
	ภายในกลุ่ม	379	53.043	0.140		
	รวม	383	55.227			

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบการสื่อสารการตลาดของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม: กรณีศึกษาภูากาสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน

การสื่อสารการตลาด	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
1. ด้านโฆษณา	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	3 380 383	4.871 122.168 127.039	1.6240.3 12	5.050	0.002*
2. ด้านประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าว	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	3 380 383	0.133 366.740 366.872	0.044 0.942	0.046	0.987
3. ด้านการส่งเสริมการขาย	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	3 380 383	2.827 50.837 53.664	0.9420.1 34	7.045	0.000*
4. ด้านการขายโดยใช้พนักงานขาย	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	3 380 383	0.680 28.014 28.694	0.227 0.074	3.075	0.028*
5. ด้านกิจกรรมพิเศษทางการตลาด	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	3 380 383	3.890 51.337 55.227	1.297 0.135	9.598	0.000*

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบการสื่อสารการตลาดของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม: กรณีศึกษาภูากาสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน

การสื่อสารการตลาด	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
1. ด้านโฆษณา	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	5 378 383	12.371 114.668 127.039	2.474 0.303	8.156	0.000*
2. ด้านประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าว	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	5 378 383	7.212 359.661 366.872	1442 0.951	1.516	0.184
3. ด้านการส่งเสริมการขาย	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	5 378 383	3.381 50.238 53.664	0.676 0.133	5.084	0.000*
4. ด้านการขายโดยใช้พนักงานขาย	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	5 378 383	0.839 27.855 28.694	0.168 .0074	2.276	0.047*
5. ด้านกิจกรรมพิเศษทางการตลาด	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	5 378 383	3.235 51.992 55.227	0.647 0.138	4.703	0.000*

สรุป

สรุปผลวิจัย

1) พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว โดยแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวรู้จักมากที่สุดคือ ภูเขาสิงห์ รองลงมาคือ บุญบังไฟ และสงกรานต์ภูเขาสิงห์แหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวประทับใจมากที่สุดคือ ภูเขาสิงห์ รองลงมาคือ บุญบังไฟ ทานรู้จักแหล่งท่องเที่ยวจากสื่อใดมากที่สุด สื่อป้ายโฆษณากลางแจ้ง รองลงมาคือ สื่อวิทยุ เยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวในชุมชนภูเขาสิงห์มากนักน้อยเพียงใด ปีละ 3-4 ครั้ง รองลงมา ปีละ 1-2 ครั้ง

2) นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อการประชาสัมพันธ์และการเผยแพร่ข่าวมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านการโฆษณา ด้านการขายโดยใช้พนักงานขาย และด้านกิจกรรมพิเศษทางการตลาด ตามลำดับ

3) การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการสื่อสารการตลาดของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม: กรณีศึกษาภูเขาสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า (1) นักท่องเที่ยวที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารการตลาดของการท่องเที่ยวเชิง ไม่แตกต่างกัน (2) นักท่องเที่ยวที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารการตลาดแตกต่างกัน โดยนักท่องเที่ยวที่มีอายุ 41-60 ปี มีความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการขายมากกว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มอายุอื่นๆ โดยกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการขายที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารการตลาดแตกต่างกัน โดยนักท่องเที่ยวที่มีอาชีพ นักท่องเที่ยวที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความคิดเห็นด้วยต่อการจัดกิจกรรมพิเศษทางการตลาดมากกว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพเป็นเกษตรกรมีความคิดเห็นต่อการโฆษณา และการส่งเสริมการขาย มากกว่านักท่องเที่ยวที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว และนักท่องเที่ยวที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวมีความคิดเห็นต่อการโฆษณา มากกว่านักท่องเที่ยวที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (4) นักท่องเที่ยวที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารการตลาดแตกต่างกัน โดยนักท่องเที่ยวที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท มีความคิดเห็นต่อการโฆษณา มากกว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มรายได้อื่นๆ นักท่องเที่ยวที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการขายมากกว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,000-20,000 บาท นักท่องเที่ยวที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,000-20,000 บาท มีความคิดเห็นต่อกิจกรรมพิเศษทางการตลาดมากกว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้กลุ่มอื่นๆ นักท่องเที่ยวที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทมีความคิดเห็นต่อกิจกรรมพิเศษทางการตลาดน้อยที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (5) นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารการตลาดแตกต่างกัน โดยนักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา-มัธยมศึกษาตอนต้น มีความคิดเห็นต่อการโฆษณา มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาในระดับที่สูงกว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการขายมากกว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่า นักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความคิดเห็นต่อกิจกรรมพิเศษทางการตลาดมากกว่า นักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาในระดับอื่นๆ นักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีมีความคิดเห็นต่อกิจกรรมพิเศษทางการตลาดน้อยกว่ากลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

1) นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อการประชาสัมพันธ์และการเผยแพร่ข่าวมากที่สุด รองลงมาคือ การส่งเสริมการขาย ด้านการโฆษณา ด้านการขายโดยใช้พนักงานขาย และกิจกรรมพิเศษทางการตลาด ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โสภิตตรา เพชรพิทักษ์. (2559 : 88) การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยการสื่อสารการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิตของประชาชนในเขตจังหวัดเพชรบุรี” ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการสื่อสารการตลาดที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการตลาดทางตรงอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการโฆษณา ด้านการส่งเสริมการขาย และด้านการขายโดยใช้พนักงานขาย

2) นักท่องเที่ยวที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารการตลาดของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โสภิตตรา เพชรพิทักษ์. (2559 : 89) การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยการสื่อสารการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิตของประชาชนในเขตจังหวัดเพชรบุรี” ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสารการตลาดที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตไม่แตกต่างกัน

3) นักท่องเที่ยวที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โสภิตตรา เพชรพิทักษ์. (2559 : 89) การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยการสื่อสารการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิตของประชาชนในเขตจังหวัดเพชรบุรี” ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ประชาชนที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสารการตลาดที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4) นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพ แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความคิดเห็นต่อการสื่อสารการตลาด ด้านการจัดกิจกรรมพิเศษทางการตลาด ด้านการโฆษณา และการส่งเสริมการขาย แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารการตลาด ด้านการโฆษณา ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านกิจกรรมพิเศษทางการตลาด แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารการตลาดด้านการโฆษณา ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านกิจกรรมพิเศษทางการตลาดแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาวนิกา สัจจบุตร. (2558 : 143) การศึกษาเรื่อง “การสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการเพื่อส่งเสริมการรับรู้ของนักท่องเที่ยวกลุ่ม MICE อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา” ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศอายุระดับรายได้ต่อเดือน อาชีพ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีระดับการรับรู้การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการแตกต่างกัน ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันทำให้การเลือกเปิดรับสื่อ และการสนใจข่าวสารประเภทสื่อ และลักษณะเปิดรับยังแตกต่างกันออกไปตามลักษณะแต่ละบุคคลเป็นไปตามกระบวนการรับรู้ซึ่ง Assael (1988) ที่ได้อธิบายกระบวนการรับรู้ว่าเป็นกระบวนการในการเลือก (Select) ประมวล (Organize) และตีความ (Interpret) จนเกิดเป็นภาพรวมของสิ่งนั้น

ข้อเสนอแนะ

1. การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมสู่การสังเคราะห์การพัฒนาการสื่อสารการตลาด ด้านการโฆษณา ทางวิทยุ และสื่อสิ่งพิมพ์มากขึ้น เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภูมิกาลิงให้กลุ่มเป้าหมายทราบข้อมูลมากขึ้นโดยเฉพาะ การจัดเทศกาลสงกรานต์ การจัดเทศกาลบุญบั้งไฟ ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว
2. การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมสู่การสังเคราะห์การพัฒนาการสื่อสารการตลาด ด้านการขายโดยใช้พนักงานขาย มีการบริการของมัคคุเทศก์ที่ได้รับใบอนุญาตอย่างถูกต้อง ความใส่ใจในการให้บริการของมัคคุเทศก์ และการให้ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวให้ดีขึ้น
3. การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมสู่การสังเคราะห์การพัฒนาการสื่อสารการตลาด ด้านการจัดกิจกรรมพิเศษทางการตลาด เช่น ภูมิกาลิง การจัดเทศกาลสงกรานต์ การจัดเทศกาลบุญบั้งไฟ ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

เอกสารอ้างอิง

- ไกรฤกษ์ ปิ่นแก้ว. (2556). *การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม* (ออนไลน์) 2556. (อ้างเมื่อ 22 มิถุนายน 2556). สืบค้นจาก <http://tourism-dan1.blogspot.com/>.
- คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2546). *การวิจัยตลาด*. กรุงเทพฯ: บริษัท โฟกัสมีเดีย แอนด์ พับลิชชิง จำกัด.
- ภาวนิกา สัจจบุตร. (2558) *การสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการเพื่อส่งเสริมการรับรู้ของนักท่องเที่ยวกลุ่ม MICE อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์).
- วีระพล วงษ์ประเสริฐ. (2540). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการเปิดรับข่าวสารทางการเมืองจาก สื่อสารมวลชนกับบุคลิกภาพทางการเมืองแบบประชาธิปไตยของข้าราชการกรุงเทพฯ*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- โสภิตตรา เพชรพิทักษ์. (2559). *ปัจจัยสื่อสารการตลาดที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตของประชาชนในเขตจังหวัดเพชรบุรี*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด).
- เสรี วงษ์มณฑา. (2540). *ครบเครื่องเรื่องการสื่อสารการตลาด*. กรุงเทพฯ: วิสิทธ์พัฒนา.

**ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อกระบวนการตัดสินใจใช้บริการ บริษัทไปรษณีย์ไทย (จำกัด)
ของประชาชนในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด**

**MARKETING MIX THAT INFLUENCE THE DECISION TO USE THE SERVICE THAILAND
POST COMPANY LIMITED OF PEOPLE IN ROI-ET**

เกรียงไกร กันแก้ว, มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด¹

สิริวิทย์ ปิ่นคำ, มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด²

ณัฐภูมิ โทมุลตรี, มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด³

พลอยชมพู จันทวี, มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด⁴

Email: robsira999@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ใช้บริการบริษัทไปรษณีย์ไทย (จำกัด) จังหวัดร้อยเอ็ด (2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของบริษัทไปรษณีย์ไทย (จำกัด) จังหวัดร้อยเอ็ด (3) เพื่อศึกษากระบวนการตัดสินใจใช้บริการบริษัทไปรษณีย์ไทย (จำกัด) ของประชาชนในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด (4) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อกระบวนการตัดสินใจใช้บริการของบริษัทไปรษณีย์ไทย (จำกัด) ของประชาชนในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 384 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ One way ANOVA (F-test)

ผลการวิจัย พบว่า

1) ประชาชนที่มาใช้บริการบริษัทไปรษณีย์ไทย (จำกัด) จังหวัดร้อยเอ็ด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ ระหว่าง 31-40 ปี ประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงาน ระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,000-20,000 บาท

2) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของบริษัทไปรษณีย์ไทย (จำกัด) จังหวัดร้อยเอ็ด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) มีระดับความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านหลักฐานทางกายภาพ (Physical) ด้านราคา (Price) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotions) ด้านสถานที่ (Place) ด้านกระบวนการ (Process) และด้านบุคลากร (People) ตามลำดับ

3) การวิเคราะห์กระบวนการตัดสินใจใช้บริการ บริษัทไปรษณีย์ไทย (จำกัด) ของประชาชนในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านพฤติกรรมหลังการซื้อ มีระดับความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการตัดสินใจซื้อ ด้านการค้นหาข้อมูล ด้านการประเมินทางเลือก และ ด้านการรับรู้ความต้องการ ตามลำดับ

4) ผลการเปรียบเทียบกระบวนการตัดสินใจใช้บริการ บริษัทไปรษณีย์ไทย (จำกัด) ของประชาชนในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าประชาชนที่มีเพศที่แตกต่าง มีกระบวนการตัดสินใจใช้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วน ประชาชนที่

¹ อาจารย์ สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

² อาจารย์ สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

³ นักศึกษาปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

⁴ นักศึกษาปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

มีอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีกระบวนการตัดสินใจใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด กระบวนการตัดสินใจใช้บริการ บริษัทไปรษณีย์ไทย (จำกัด)

ABSTRACT

The Objective this research were three-fold: (1) to study personal factor of public in Roi-Et province; (2) to study Marketing Mix Factor In Thai Post Company Limited Roi-Et province; (3) to study Buyer decision Process In Thai Post Company Limited Roi-Et province; and (4) to Buyer decision Process with choosing Thai Post Company Limited Roi-Et province by gender, age, occupation, educational and Income per month

The samples used in this study were public in Roi-Et province 384 people buy using convenience Sampling method and questionnaire was utilized as a research tool for collecting data. The statistical used to analysis were percentages, mean, standard division, Independent sample t-test and F-test (One-way ANOVA).

The findings were as flows;

1) The majority of pubic was female in average age between 31-40 year old working as employee and holding Bachelor and income per month between 10,000 -20,000 baht

2) Marketing Mix Factor In Thai Post Company Limited Roi-Et province; in overall was at a much level. It was found that on product, it has the most level, followed by physical, price, promotion, place, process and the respective people.

3) Buyer decision Process In Thai Post Company Limited Roi-Et province; in overall was at a much level. It was found that on post purchase, it has the most level, followed by decision, information search, evaluation and the respective problem recognition.

4) The result of comparison between Buyer decision Process with choosing Thai Post Company Limited Roi-Et province. It was found that consumers who differ from gender are not difference but age, occupation educational and income per month it has decision Process in differently had significantly different at the .05 level revenant to the hypothesis.

Keywords: Marketing Mix Buyer decision Process and Thailand Post Company Limited

บทนำ

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด หน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นผู้ประกอบธุรกิจในการดำเนินการและนำมาซึ่งความเจริญของกิจการไปรษณีย์เพื่อประโยชน์แห่งรัฐและประชาชน แม้จะเป็นผู้ที่ทำธุรกิจส่งจดหมายไปรษณีย์บัตร และสิ่งตีพิมพ์ได้เพียงอย่างเดียวก็ตาม แต่การเปิดเสรีทางการค้าได้ด้านบริการไปรษณีย์ในอนาคต เมื่อถึงวันที่กฎหมายมีผลบังคับใช้จะเปลี่ยนฐานะจากผู้มีอำนาจผูกขาดในการให้บริการเป็นหนึ่งในผู้ให้บริการ (one among the others) (ปิ่นเทพ ตั้งศรีวงศ์ และน้ำค้าง ไชยพุ่ม. 2548 : 138)

บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ประกาศในปี 2550 เป็น“ปีแห่งการพัฒนาคุณภาพบริการ” ครอบคลุม 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร มุ่งมั่นทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ สินค้าและบริการ มีความหลากหลายทันสมัย สนองตอบความต้องการของลูกค้า การให้บริการคำนึงถึงความต้องการ แม่นยำ สะดวก รวดเร็ว เชื่อสัตย์และตรงต่อเวลาเป็นสำคัญ และจุดให้บริการ มีความสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย และอำนวยความสะดวกต่อการใช้บริการของลูกค้า ที่มีความสามารถในการเพิ่มรายได้ลดรายจ่าย ส่งเสริมการขาย ขยายฐานลูกค้ารายใหม่ รักษาลูกค้ากลุ่มเดิมไว้ ให้ความสำคัญกับลูกค้าบริการ ประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ และให้แต่ละหน่วยงานทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไข (ออมสิน ชีวะพฤกษ์. 2550)

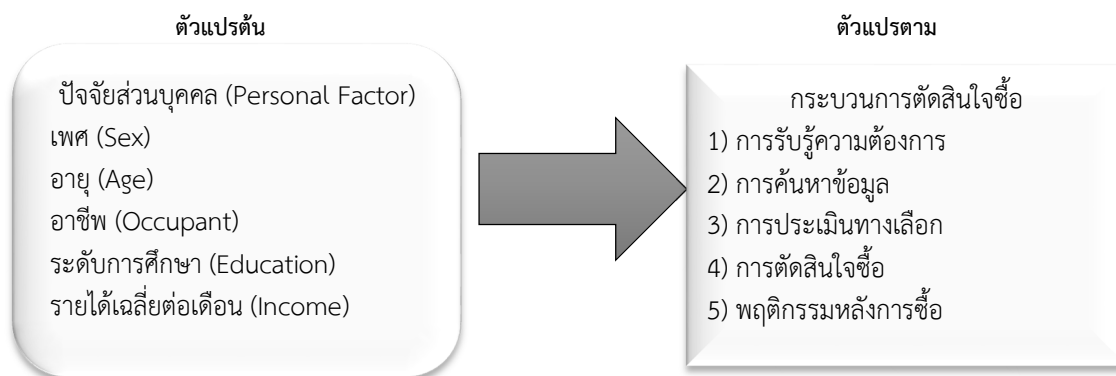
จากเหตุผลดังกล่าว เพื่อให้มีให้เสียโอกาส หรือเกิดปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อส่วนแบ่งการตลาดและจำนวนผู้ใช้บริการที่มีอยู่ ลดลงจากเดิม ทำให้ผู้วิจัยศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของบริษัทไปรษณีย์ไทย (จำกัด) สาขาร้อยเอ็ด เพื่อนำผลการศึกษาเป็นข้อเสนอแนะแนวทางปรับปรุงดำเนินงานการพัฒนาบริการทางไปรษณีย์ในภาพรวมให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ใช้บริการบริษัทไปรษณีย์ไทย (จำกัด) จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของบริษัทไปรษณีย์ไทย (จำกัด) จังหวัดร้อยเอ็ด
3. เพื่อศึกษากระบวนการตัดสินใจใช้บริการบริษัทไปรษณีย์ไทย (จำกัด) ของประชาชนในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด
4. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อกระบวนการตัดสินใจใช้บริการของบริษัทไปรษณีย์ไทย (จำกัด) ของประชาชนในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 1) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการไปรษณีย์ไทย (จำกัด) สาขาร้อยเอ็ด 2) กลุ่มตัวอย่างเนื่องจากประชากรมีจำนวนไม่แน่นอน (Infinite Population) ผู้วิจัยจึงใช้สูตรคำนวณหาขนาดของประชากรของ W.G. Cochran (1995 : 178) (อ้างถึง ดร. คำนาย อภิปรัชญาสกุล. 2558 : 74) ในการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 393 คน กำหนดไว้ให้มีความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับให้เกิดขึ้นเท่ากับ 0.05 หรือร้อยละ 5 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยเก็บจากประชาชนที่มาใช้บริการไปรษณีย์ไทย (จำกัด) สาขาร้อยเอ็ด
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) ตัวแปรอิสระ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2) ตัวแปรตาม ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือกระบวนการตัดสินใจซื้อ ได้แก่ 1) การรับรู้ความต้องการของผู้บริโภค (Need/Problem Recognition) 2) การค้นหาข้อมูล (Information Search) 3) การประเมินทางเลือก (Evaluation of Alternatives) 4) การตัดสินใจซื้อ (Purchase Decision) 5) พฤติกรรมหลังการซื้อ (Post Purchase Behavior) ประยุกต์ใช้กรอบแนวคิดของ ฉัตรยาพร เสมอใจ (2549 : 55-56) ได้กรอบแนวคิดของการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้บริโภคที่มีเพศที่แตกต่างกันความคิดเห็นต่อกระบวนการตัดสินใจใช้บริการของบริษัทไปรษณีย์ไทย (จำกัด) ของประชาชนในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน
2. ผู้บริโภคที่มีอายุที่แตกต่างกันความคิดเห็นต่อกระบวนการตัดสินใจใช้บริการของบริษัทไปรษณีย์ไทย (จำกัด) สาขาร้อยเอ็ด แตกต่างกัน
3. ผู้บริโภคที่มีอาชีพที่แตกต่างกันความคิดเห็นต่อกระบวนการตัดสินใจใช้บริการของบริษัทไปรษณีย์ไทย (จำกัด) ของประชาชนในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน
4. ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันความคิดเห็นต่อกระบวนการตัดสินใจใช้บริการของบริษัทไปรษณีย์ไทย (จำกัด) ของประชาชนในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

5. ผู้บริโภคที่มีรายได้ที่แตกต่างกันความกระบวนกรตัดสินใจซื้อของบริษัทไปรษณีย์ไทย (จำกัด) ของประชาชนในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ระเบียบวิธีวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งคณะผู้วิจัยจะ ลงพื้นที่เพื่อชี้แจงรายละเอียด และขอความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาทั้งหมดในช่วงเดือน 1 – 15 กันยายน 2559 โดยนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ได้ไปทดลองใช้กับกลุ่มที่คล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อตรวจสอบว่าคำถามสามารถ สื่อความหมายตรงตามความต้องการและมีความเหมาะสมหรือไม่เพราะมีความยากง่ายเพียงใด จากนั้น จึงนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อหาความเชื่อมั่นตามแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปธุรกิจในการหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์ โดยใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์ แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 30 ชุด ค่าความเชื่อมั่นตามแบบสอบถามเท่ากับ 0.751

2. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลโดยอาศัยแบบสอบถามจะถูกนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจะแยกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ 1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยอาศัยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) 2) วิเคราะห์ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดของบริษัทไปรษณีย์ไทย (จำกัด) จังหวัดร้อยเอ็ด โดยอาศัยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 3) วิเคราะห์กระบวนการตัดสินใจใช้บริการบริษัทไปรษณีย์ไทย (จำกัด) ของประชาชนในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด โดยอาศัยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และ 4) การเปรียบเทียบกระบวนการตัดสินใจใช้บริการบริษัทไปรษณีย์ไทย (จำกัด) ของประชาชนในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม ด้วยการใช้การวิเคราะห์ t-test (Independent-Samples t-test) และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ด้วยการใช้การวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว One-Way (ANOVA Analysis of Variance : ANOVA : F-test) 5) ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยจัดกลุ่มแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด จังหวัดร้อยเอ็ด

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านผลิตภัณฑ์	4.13	0.39	มาก
2. ด้านราคา	3.99	0.79	มาก
3. ด้านการจัดจำหน่าย	3.92	0.62	มาก
4. ด้านการส่งเสริมทางการตลาด	3.97	0.58	มาก
5. ด้านบุคลากร	3.89	0.47	มาก
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.00	0.47	มาก
7. ด้านกระบวนการ	3.96	0.60	มาก
โดยรวม	3.98	0.28	มาก

ตารางที่ 2 กระบวนการตัดสินใจซื้อของบริษัทไปรษณีย์ไทย (จำกัด) จังหวัดร้อยเอ็ด

กระบวนการตัดสินใจซื้อ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. การรับรู้ความต้องการ (Need/Problem Recognition)	3.97	0.50	มาก
2. ค้นหาข้อมูล (Information)	4.02	0.49	มาก
3. การประเมินทางเลือก (Evaluation of Alternatives)	4.01	0.45	มาก
4. การตัดสินใจซื้อ (Purchasing)	4.03	0.59	มาก
5. พฤติกรรมหลังการซื้อ (Post Purchase Behavior)	4.08	0.57	มาก
โดยรวม	4.54	0.30	มาก

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบกระบวนการตัดสินใจซื้อของบริษัทไปรษณีย์ไทย (จำกัด) ของประชาชนในเขต จังหวัดร้อยเอ็ดจำแนกตามเพศที่แตกต่างกัน

กระบวนการตัดสินใจซื้อ	ชาย		หญิง		t	p-value
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
การรับรู้ความต้องการ	3.96	0.50	3.97	0.51	0.775	0.837
การค้นหาข้อมูล	4.01	0.49	4.03	0.49	0.478	0.760
การประเมินทางเลือก	4.03	0.48	4.00	0.43	0.590	0.482
การตัดสินใจซื้อ	4.04	0.58	4.02	0.60	0.632	0.794
พฤติกรรมหลังการซื้อ	4.13	0.61	4.04	0.53	1.447	0.149

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบกระบวนการตัดสินใจซื้อของบริษัทไปรษณีย์ไทย (จำกัด) ของประชาชนในเขต จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอายุที่แตกต่างกัน

กระบวนการตัดสินใจซื้อ	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
1. การรับรู้ความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	5	4.420	0.884	3.522	0.004*
	ภายในกลุ่ม	378	94.869	0.251		
	รวม	383	99.289			
2. การค้นหาข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	5	0.676	0.135	0.554	0.735
	ภายในกลุ่ม	378	92.238	0.244		
	รวม	383	92.914			
3. การประเมินทางเลือก	ระหว่างกลุ่ม	5	2.634	0.527	2.545	0.028*
	ภายในกลุ่ม	378	78.239	0.207		
	รวม	383	80.873			
4. การตัดสินใจซื้อ	ระหว่างกลุ่ม	5	2.448	0.490	1.395	0.225
	ภายในกลุ่ม	378	132.645	0.351		
	รวม	383	135.093			
5. พฤติกรรมหลังการซื้อ	ระหว่างกลุ่ม	5	2.020	0.404	1.224	0.297
	ภายในกลุ่ม	378	124.811	0.330		
	รวม	383	126.831			

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบกระบวนการตัดสินใจซื้อของบริษัทไปรษณีย์ไทย (จำกัด) ของประชาชนในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอาชีพที่แตกต่างกัน

กระบวนการตัดสินใจซื้อ	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
1. การรับรู้ความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	5	5.360	1.072	4.314	0.001*
	ภายในกลุ่ม	378	93.929	0.248		
	รวม	383	99.289			
2. การค้นหาข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	5	0.616	0.213	0.504	0.773
	ภายในกลุ่ม	378	92.298	0.244		
	รวม	383	92.914			
3. การประเมินทางเลือก	ระหว่างกลุ่ม	5	3.802	0.760	3.730	0.003*
	ภายในกลุ่ม	378	77.071	0.204		
	รวม	383	80.873			
4. การตัดสินใจซื้อ	ระหว่างกลุ่ม	5	1.488	0.298	0.842	0.521
	ภายในกลุ่ม	378	133.605	0.353		
	รวม	383	135.093			
5. พฤติกรรมหลังการซื้อ	ระหว่างกลุ่ม	5	4.458	0.892	2.754	0.019*
	ภายในกลุ่ม	378	122.373	0.324		
	รวม	383	126.831			

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบกระบวนการตัดสินใจซื้อของบริษัทไปรษณีย์ไทย (จำกัด) ของประชาชนในเขต จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน

กระบวนการตัดสินใจซื้อ	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
1. การรับรู้ความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	5	3.025	0.605	2.376	0.038*
	ภายในกลุ่ม	378	96.624	0.255		
	รวม	383	99.289			
2. การค้นหาข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	5	2.461	0.492	2.057	0.070
	ภายในกลุ่ม	378	90.453	0.239		
	รวม	383	92.914			
3. การประเมินทางเลือก	ระหว่างกลุ่ม	5	2.270	0.454	2.184	0.055
	ภายในกลุ่ม	378	78.603	0.208		
	รวม	383	80.873			
4. การตัดสินใจซื้อ	ระหว่างกลุ่ม	5	4.413	0.829	2.392	0.037*
	ภายในกลุ่ม	378	130.950	0.346		
	รวม	383	135.093			
5. พฤติกรรมหลังการซื้อ	ระหว่างกลุ่ม	5	1.330	0.266	0.801	0.549
	ภายในกลุ่ม	378	125.500	0.332		
	รวม	383	126.831			

ตารางที่ 7 การเปรียบเทียบกระบวนการตัดสินใจซื้อของบริษัทไปรษณีย์ไทย (จำกัด) ของประชาชนในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน

กระบวนการตัดสินใจซื้อ	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
1. การรับรู้ความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	3 380 383	2.871 96.418 99.289	0.957 0.254	3.771	0.011*
2. การค้นหาข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	3 380 383	0.768 92.164 92.914	0.256 0.242	1.056	0.368
3. การประเมินทางเลือก	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	3 380 383	0.725 80.148 80.873	0.242 0.211	1.146	0.330
4. การตัดสินใจซื้อ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	3 380 383	1.217 133.875 135.093	0.406 0.352	1.152	0.328
5. พฤติกรรมหลังการซื้อ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	3 380 383	0.339 126.492 126.831	0.113 0.333	0.340	0.797

สรุป

สรุปผลการวิจัย พบว่า

1. ประชาชนที่มาใช้บริการบริษัทไปรษณีย์ไทย (จำกัด) จังหวัดร้อยเอ็ด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี ประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงาน ระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,000-20,000 บาท
2. การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของบริษัทไปรษณีย์ไทย (จำกัด) จังหวัดร้อยเอ็ด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) มีระดับความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านหลักฐานทางกายภาพ (Physical) ด้านราคา (Price) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotions) ด้านสถานที่ (Place) ด้านกระบวนการ (Process) และด้านบุคลากร (People) ซึ่งปรากฏผลแต่ละด้านดังนี้
 - 2.1 ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการบริษัทไปรษณีย์ไทย (จำกัด) จังหวัดร้อยเอ็ด ให้ความสำคัญต่อการบริการไปรษณีย์ เช่น การให้บริการในประเทศและต่างประเทศ เพราะการบริการในประเทศและต่างประเทศให้ครอบคลุมทุกบริการเพื่อความสะดวกของประชาชนที่มาใช้บริการในลักษณะ One Stop Service
 - 2.2 ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการบริษัทไปรษณีย์ไทย (จำกัด) จังหวัดร้อยเอ็ด ให้ความสำคัญต่อระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี เช่น อุปกรณ์ ดับเพลิง ในเวลาไปใช้บริการเวลาเกิดเหตุฉุกเฉินประชาชนจะได้ปลอดภัย
 - 2.3 ด้านราคา ประชาชนที่ใช้บริการบริษัทไปรษณีย์ไทย (จำกัด) จังหวัดร้อยเอ็ด ให้ความสำคัญต่อการมีป้ายแสดงราคาสินค้าและบริการที่ชัดเจน เพราะจะสามารถทำให้ประชาชนคิดคำนวณเงินที่จะใช้จ่ายในการรับบริการแต่ละครั้งได้อย่างถูกต้อง
 - 2.4 ด้านการส่งเสริมการขาย ประชาชนที่ใช้บริการบริษัทไปรษณีย์ไทย (จำกัด) จังหวัดร้อยเอ็ด ให้ความสำคัญต่อการมอบของที่ระลึกเมื่อใช้บริการครบวงเงินที่กำหนด เช่น ปฏิทิน แก้วน้ำ หรือสินค้าที่ไปรษณีย์ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและการรับรู้สิทธิพิเศษและความสำคัญที่ได้รับจากบริษัทไปรษณีย์ไทย (จำกัด) สาขาร้อยเอ็ด
 - 2.5 ด้านสถานที่ ประชาชนที่ใช้บริการบริษัทไปรษณีย์ไทย (จำกัด) จังหวัดร้อยเอ็ด ให้ความสำคัญต่อการมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง เพื่อประชาชนจะสามารถใช้บริการได้อย่างรวดเร็วไม่ต้องรอคิวนาน
 - 2.6 ด้านกระบวนการ ประชาชนที่ใช้บริการบริษัทไปรษณีย์ไทย (จำกัด) จังหวัดร้อยเอ็ด ให้ความสำคัญต่อการสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลได้ทุกครั้งที่มมีปัญหาหรือเรื่องสอบถาม เพราะประชาชนจะสามารถรับรู้และเข้าถึงการช่วยเหลือจากระบบการให้บริการ

2.7 ด้านบุคลากร ประชาชนที่ใช้บริการบริษัทไพรซ์นิยไทย (จำกัด) จังหวัดร้อยเอ็ด ให้ความสำคัญต่อพนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค กับลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแซงคิวการให้บริการหรือเลือกให้บริการประชาชนบางกลุ่มอย่างเดียว

3. การวิเคราะห์กระบวนการตัดสินใจใช้บริการ บริษัทไพรซ์นิยไทย (จำกัด) จังหวัดร้อยเอ็ด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านพฤติกรรมหลังการซื้อมีระดับความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการตัดสินใจซื้อ ด้านการค้นหาข้อมูล ด้านการประเมินทางเลือก และ ด้านการรับรู้ความต้องการ ซึ่งปรากฏผลแต่ละด้านดังนี้

3.1 ด้านพฤติกรรมหลังการซื้อ ประชาชนที่ใช้บริการบริษัทไพรซ์นิยไทย (จำกัด) จังหวัดร้อยเอ็ด ให้ความสำคัญต่อการบริการดีทำให้มีความสนใจที่จะมาใช้บริการอีกครั้ง ผู้บริโภคให้ความสำคัญถึงการให้บริการที่ดีและจะส่งผลต่อความพึงพอใจอย่างสูงสุดและเกิดการจูงใจกลับมาซื้อซ้ำ

3.2 ด้านการตัดสินใจ ประชาชนที่ใช้บริการบริษัทไพรซ์นิยไทย (จำกัด) จังหวัดร้อยเอ็ด ให้ความสำคัญต่อการให้บริการด้วยความจริงใจ เพราะเป็นการสื่อถึงความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการในการช่วยเหลือและให้บริการจากพนักงานไพรซ์นิยด้วยความเต็มใจ

3.3 ด้านการค้นหาข้อมูล ประชาชนที่ใช้บริการบริษัทไพรซ์นิยไทย (จำกัด) จังหวัดร้อยเอ็ด ให้ความสำคัญต่อการค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพราะช่วยประหยัดเวลา ค่าใช้จ่ายและการเดินทางมาติดต่อ

3.4 ด้านการประเมินทางเลือก ประชาชนที่ใช้บริการบริษัทไพรซ์นิยไทย (จำกัด) จังหวัดร้อยเอ็ด ให้ความสำคัญต่อคุณภาพของสินค้าและบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจอย่างสูงสุด

3.5 ด้านการรับรู้ปัญหา ประชาชนที่ใช้บริการบริษัทไพรซ์นิยไทย (จำกัด) จังหวัดร้อยเอ็ด ให้ความสำคัญต่อการให้ส่วนลดในการใช้บริการจะช่วยกระตุ้นให้ประชาชนเกิดความต้องการในการใช้บริการของไพรซ์นิยได้มากขึ้น

4. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการบวนการตัดสินใจใช้บริการบริษัทไพรซ์นิยไทย (จำกัด) จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ ภาพรวมพบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการบวนการตัดสินใจใช้บริการบริษัทไพรซ์นิยไทย (จำกัด) จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอายุ ภาพรวมพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายได้พบว่า ด้านการค้นหาข้อมูล ด้านการตัดสินใจซื้อ และด้านพฤติกรรมหลังการซื้อไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการรับรู้ความต้องการ และด้านการประเมินทางเลือกมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

6. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการบวนการตัดสินใจใช้บริการบริษัทไพรซ์นิยไทย (จำกัด) จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอาชีพ ภาพรวมพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายได้พบว่าด้านการค้นหาข้อมูล และด้านการตัดสินใจซื้อไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการรับรู้ความต้องการ ด้านการประเมินทางเลือก และด้านพฤติกรรมหลังการซื้อ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

7. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการบวนการตัดสินใจใช้บริการบริษัทไพรซ์นิยไทย (จำกัด) จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับการศึกษา ภาพรวมพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายได้พบว่า ด้านพฤติกรรมหลังการซื้อไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการรับรู้ความต้องการ ด้านการค้นหาข้อมูล ด้านการประเมินทางเลือก และด้านการตัดสินใจซื้อ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

8. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการบวนการตัดสินใจใช้บริการบริษัทไพรซ์นิยไทย (จำกัด) จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภาพรวมพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายได้พบว่า ด้านการค้นหาข้อมูล ด้านการประเมินทางเลือก ด้านการตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมหลังการซื้อ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการรับรู้ความต้องการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

1. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านหลักฐานทางกายภาพ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านสถานที่ ด้านกระบวนการ และด้านบุคลากร ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิเชษฐพงษ์ อุ่นคำ (2556: 40-41) ทำการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของผลิตภัณฑ์ที่ทำจากนุ่นกรณีศึกษากลุ่มทำที่นอน ตำบลน้ำแวน อำเภอยางตลาด จังหวัดพะเยา” ผลการศึกษาพบว่า การศึกษาข้อมูลความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ของผลิตภัณฑ์ที่ทำจากนุ่น ผู้บริโภคมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์มากที่สุด

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการบวนการตัดสินใจใช้บริการบริษัทไพรซ์นิยไทย (จำกัด) จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ ภาพรวมพบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุจิต รมเกียรติเมธา. (2556: 56)

ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกซื้อน้ำมันพืชของผู้บริโภคในเขตจังหวัดเชียงราย” ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกซื้อน้ำมันพืชของผู้บริโภคจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดไม่แตกต่างกัน ส่วนคนที่มีการได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการบวนการตัดสินใจใช้บริการบริษัทไปรษณีย์ไทย (จำกัด) จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนภาพรวมพบว่า มีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิชา ธาราสาธิต (2558 :52-55) ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านกาแฟของบุคลากรและนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง “ ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นจากการจำแนกโดยอาชีพบุคลากรให้ความสำคัญด้านสินค้าและสถานที่มากกว่านักศึกษา ส่วนนักศึกษาให้ความสำคัญด้านราคาและสถานที่ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องให้ความสำคัญด้านการนำเสนอ การสร้างลักษณะเฉพาะ และกระบวนการมากกว่านักศึกษา จำแนกตามรายได้ ผู้มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท ให้ความสำคัญต่อด้านสถานที่เป็นอันดับแรก ผู้มีรายได้ 20,001-25,000 ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการตลาดเป็นอันดับแรก ผู้มีรายได้ 15,001-20,000 ให้ความสำคัญต่อด้านกระบวนการเป็นอันดับแรก ผู้มีรายได้ 10,001-15,000 ให้ความสำคัญต่อด้านสถานที่เป็นอันดับแรก ผู้มีรายได้ 5,001-10,000 ให้ความสำคัญต่อด้านการนำเสนอและลักษณะเฉพาะเป็นอันดับแรก ผู้มีรายได้น้อยกว่า 5,000 ให้ความสำคัญต่อด้านกระบวนการเป็นอันดับแรก

ข้อเสนอแนะ

บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาร้อยเอ็ด ควรปรับปรุงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ควรเพิ่มบริการให้ครอบคลุมความต้องการของผู้บริโภคมากขึ้น เช่น บริการด้านการชำระเงินบัตรเครดิต
2. ด้านราคา ควรปรับอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการให้สอดคล้องกับสภาพการแข่งขันเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้มากขึ้น
3. ด้านสถานที่ ควรปรับปรุงด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ
4. ด้านส่งเสริมการตลาด ควรมีการจัดกิจกรรมพิเศษทางการตลาด และการประชาสัมพันธ์ รวมถึงการโฆษณาให้มากขึ้น
5. ด้านบุคลากร พนักงานควรให้คำแนะนำและคำปรึกษาด้วยความจริงใจ ควรปรับปรุงกระบวนการแต่งกายของพนักงานให้มีความเหมาะสมและพร้อมเพรียง แสดงออกถึงเอกลักษณ์หน่วยงาน
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ ควรปรับปรุงระบบการให้บริการที่นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพของเทคโนโลยีในปัจจุบัน
7. ด้านกระบวนการ ควรมีการปรับปรุงระบบการดำเนินงานทุกขั้นตอนให้มีความรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน

เอกสารอ้างอิง

- คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2546). *การวิจัยตลาด*. กรุงเทพฯ: บริษัท โฟกัสมีเดีย แอนด์ พับลิชชิง จำกัด.
- นิชา ธาราสาธิต. (2558). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านกาแฟของบุคลากรและนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง).
- ปิ่นเทพ ตั้งศรีวงศ์ และน้ำค้าง ไชยพุ่ม. (2548). การบริการเป็นบริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ (pay at post) รับชำระค่าสาธารณูปโภค ค่าสินค้าและบริการให้กับหน่วยงานต่างๆ. (ออนไลน์) (อ้างเมื่อ 21 สิงหาคม 2559) สืบค้นจาก <http://www.thailandpost.com>.
- พิเชษฐพงษ์ อุณา. (2555). *ความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของผลิตภัณฑ์ที่ทำจากนุ่น กรณีศึกษากลุ่มทำที่นอน ตำบลน้ำแวน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา*. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- สุจิต รมเกียรติเมธา. (2555). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกซื้อน้ำมันพืชของผู้บริโภคในเขตจังหวัดเชียงราย*. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย).
- อมลสิน ชิวะพุกข์. (2550). *บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด การพัฒนาคุณภาพบริการ ครอบคลุมด้านบุคลากรมุ่งมั่นทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ สินค้าและบริการ มีความหลากหลายทันสมัย สนองตอบความต้องการของลูกค้าการให้บริการ*. (ออนไลน์) (อ้างเมื่อ 21 สิงหาคม 2559) สืบค้นจาก <http://www.thailandpost.com>.

**การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการวิชาการ
ของคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด**
**THE STUDYING OF PUBLIC OPINIONS ON ACADEMIC SERVICES FACULTY OF
BUSINESS ADMINISTRATION AND ACCOUNTANCY ROI-ET RAJABHAT UNIVERSITY**

สิริวิทย์ ปิ่นคำ, มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ¹
ดวงดาว ภูครองจิตร, มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ²
วัชรพงษ์ เรืองวรบูรณ์, มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ³
กาญจนา พรเจริญ, มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ⁴
ยุพดี อย่างสุข, มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ⁵
นรพล กองอุดม, มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ⁶
ก้องภพ ใจหาญ, มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ⁷

Email: robsira999@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการบริการวิชาการ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชน คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 386 คน ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณนั้นใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการประมวลผลตามหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัย การทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis testing) ตามหลักสถิติพารามेटริก (Parametric Statistics) การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Independent - Samples t-test การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ด้วยการวิเคราะห์ One way ANOVA (F-test)

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริการวิชาการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนมากที่สุด รองลงมาคือโครงการขยะทำเงิน โครงการอบรมเรื่องบัญชีต้นทุนในการประกอบอาชีพ และโครงการเรียนรู้ตลาดสีเขียว ตามลำดับ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการวิชาการ จำแนกตามเพศที่ต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีเพศที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อโครงการบริการวิชาการคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี แตกต่างกัน ประชาชนที่มีอายุที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อโครงการบริการวิชาการคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี แตกต่างกัน ประชาชนที่มีอาชีพที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อโครงการบริการวิชาการคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี

¹ สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

² สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

³ สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

⁴ สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

⁵ สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

⁶ สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

⁷ สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

แตกต่างกัน ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อโครงการบริการวิชาการคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การบริการวิชาการ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

ABSTRACT

This research aims to studying and to compare of public opinions on academic services Process by gender age and income per month divided by gender, age, occupation and income per month This research used a questionnaire to collect data from the public. The researchers collected data from a sample of 386 people. The statistics using for data analysis included descriptive statistics by mean and standard deviation. The information is presented in tabular form with the conclusion of the lecture and conduct research. The statistics using for hypothesis testing parametric statistics by testing the difference between the average of the sample with a second group of analysis independent - Samples t-test and test the difference between more than 2 groups of samples are analyzed by One-way ANOVA (F-test).

The research finding found that: For overall and aspects of on academic services were in most level. The considering was found that : For opinions on most community tourism promotion projects followed by the was junk project, Training program on cost accounting for occupation and the respective Green Market Learning Program. The comparison of academic services by gender is different, comparison of academic services by age is different, comparison of academic services by occupation is different and comparison of academic services by income per mount is different.

Keywords: Academic Services, Faculty of Business Administration and Accountancy
Roi-Et Rajabhat University

บทนำ

การพัฒนาอาชีพและคุณภาพชีวิตเกษตรกรให้มีวิถีชีวิตพอเพียง พัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งและยั่งยืน สร้างความร่วมมือในการขับเคลื่อนปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง กับภาคส่วนต่าง ๆ สร้างความร่วมมือกับภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน ภาคชุมชนท้องถิ่น และภาคประชาชน ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่นและภูมิปัญญาไทยเพื่อใช้ในการผลิตสินค้าและบริการและการประกอบอาชีพส่งเสริมให้ประชากรวัยทำงานมีงานทำ การแปรรูปผลผลิตทางการเกษตรเพื่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มในทางเศรษฐกิจ (thai-aec.2557 : เว็บไซต์)

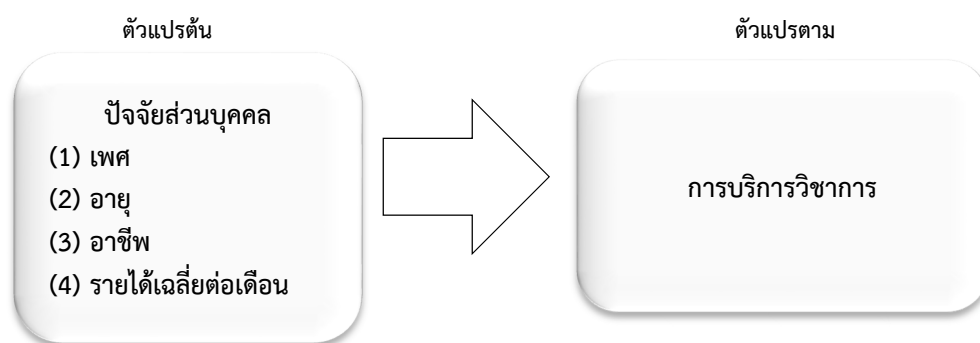
คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด มีพันธกิจทั้ง 4 ด้าน คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่ง การบริการวิชาการแก่สังคมเป็นหนึ่งในภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา สถาบันพึงให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชน สังคม และประเทศชาติ ในรูปแบบต่างๆ ตามความถนัดและผู้เชี่ยวชาญของสถาบัน การให้บริการทางวิชาการอาจให้เปล่าโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายหรืออาจคิดค่าใช้จ่ายตามความเหมาะสม โดยให้บริการทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน หน่วยงานอิสระ หน่วยงานสาธารณะชุมชน และสังคมโดยกว้าง รูปแบบการให้บริการทางวิชาการมีความหลากหลาย เช่น การอนุญาตให้ใช้ประโยชน์ทรัพยากรของสถาบัน เป็นแหล่งอ้างอิงทางวิชาการให้คำปรึกษา ให้การอบรม จัดประชุมหรือสัมมนาวิชาการ ทำงานวิจัยเพื่อตอบคำถามต่างๆ หรือเพื่อชี้แนะสังคม การให้บริการทางวิชาการนอกจากเป็นการทำประโยชน์ให้สังคมแล้ว สถาบันยังได้รับประโยชน์ในด้านต่างๆ คือ เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ของอาจารย์อันจะนำมาสู่การพัฒนาหลักสูตร มีการบูรณาการเพื่อใช้ประโยชน์ทางด้านการจัดการเรียนการสอน และการวิจัย พัฒนาตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์สร้างเครือข่ายกับหน่วยงานต่างๆ ซึ่งเป็นแหล่งงานของนักศึกษาและเป็นการสร้างรายได้ของสถาบันจากการให้บริการทางวิชาการด้วย คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ได้บริการวิชาการแบบให้เปล่าแก่ชุมชนธนาและชุมชนท่าม่วง จังหวัดร้อยเอ็ด 4 โครงการ ดังนี้ 1) โครงการอบรมเรื่องบัญชีต้นทุนในการประกอบอาชีพ 2) โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชน 3) โครงการขยะทำเงิน และ 4) โครงการเรียนรู้สู่ตลาดสีเขียว

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการวิชาการของคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการวิชาการของบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด แยกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 1) ประชากร (Population) ที่ใช้ทำการวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตชุมชนท่าม่วง และชุมชนธธานี จังหวัดร้อยเอ็ด 2) กลุ่มตัวอย่าง (Sample) เนื่องจากประชากรมีจำนวนแน่นอน (finite Population) ผู้วิจัยจึงใช้สูตรคำนวณหาขนาดของประชากรของ Yamane (1967) อ้างอิงถึง คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2546 : 72) ในการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 386 คน กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับให้เกิดขึ้นเท่ากับ 0.05 หรือร้อยละ 5 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยเก็บจากประชาชน
2. ตัวแปร (Variable) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2) ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ การให้บริการ ได้แก่ (1) ด้านความเป็นรูปธรรม (2) ด้านการตอบสนอง (3) ด้านความน่าเชื่อถือ (4) ด้านการดูแลเอาใจใส่ (5) ด้านการเข้าถึงความต้องการของผู้รับบริการ ประยุกต์ใช้กรอบแนวคิด (สตีฟและคูก (Steve and Cook 1995: 53) ได้กรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อโครงการบริการวิชาการคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อโครงการบริการวิชาการคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อโครงการบริการวิชาการคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อโครงการบริการวิชาการคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ระเบียบวิธีวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งคณะผู้วิจัยจะ ลงพื้นที่เพื่อชี้แจงรายละเอียด และขอความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาทั้งหมดในช่วงวันที่ 1 - 15 กันยายน 2559 โดยนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ได้ไปทดลองใช้กับกลุ่มที่คล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบว่าคำถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการและมีความเหมาะสมหรือไม่เพราะมีความยากง่ายเพียงใด จากนั้น จึงนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อหาความเชื่อมั่นตามแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปธุรกิจในการหาค่าความเชื่อมั่น ใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์ เกณฑ์สัมประสิทธิ์ แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ค่าความเชื่อมั่นตามแบบสอบถามเท่ากับ 0.97

2. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลโดยอาศัยแบบสอบถามจะถูกนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจะแยกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ (1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยอาศัยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) (2) วิเคราะห์การบริการวิชาการ โดยอาศัยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (3) เปรียบเทียบการบริการวิชาการ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม ด้วยการวิเคราะห์ t-test (Independent-Samples t-test) และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way (ANOVA Analysis of Variance : ANOVA : F-test) (5) ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยจัดกลุ่มแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการวิชาการของคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

คุณภาพการให้บริการวิชาการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibility)	4.54	0.39	มากที่สุด
2. ด้านการตอบสนอง (Responsive)	4.59	0.36	มากที่สุด
3. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)	4.51	0.42	มากที่สุด
4. ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Take care)	4.60	0.44	มากที่สุด
5. การเข้าถึงความต้องการ (Access to demand)	4.61	0.57	มากที่สุด
รวม	4.57	0.43	มากที่สุด

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการวิชาการของ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศที่แตกต่างกัน

คุณภาพการให้บริการ	ชาย		หญิง		t	p-value
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
โครงการอบรมเรื่องบัญชีต้นทุนในการประกอบอาชีพ	4.50	0.42	4.61	0.27	2.03	0.043*
โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชน	4.55	0.44	4.68	0.20	2.59	0.010*
โครงการขยะทำเงิน	4.57	0.39	4.59	0.36	0.26	0.788
โครงการเรียนรู้สู่ตลาดสีเขียว	4.57	0.27	4.55	0.28	0.51	0.610

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการวิชาการของ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จำแนกตามอายุที่แตกต่างกัน

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โครงการอบรมเรื่องบัญชีต้นทุนในการประกอบอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	6	4.065	0.678	6.949	0.000*
	ภายในกลุ่ม	166	16.186	0.098		
	รวม	173	20.251			
โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชน	ระหว่างกลุ่ม	6	3.982	0.664	8.303	0.000*
	ภายในกลุ่ม	166	13.268	0.080		
	รวม	173	17.250			
โครงการขยะทำเงิน	ระหว่างกลุ่ม	6	0.873	0.145	1.016	0.416
	ภายในกลุ่ม	206	29.505	0.143		
	รวม	212	30.377			
โครงการเรียนรู้สู่ตลาดสีเขียว	ระหว่างกลุ่ม	6	1.277	0.213	2.834	0.011*
	ภายในกลุ่ม	202	15.477	0.075		
	รวม	212	16.755			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการวิชาการของ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จำแนกตามอาชีพที่แตกต่างกัน

ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการวิชาการ	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
1. โครงการอบรมเรื่องบัญชีต้นทุนในการประกอบอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	5	1.372	0.274	2.428	0.037*
	ภายในกลุ่ม	167	18.879	0.113		
	รวม	172	20.251			
2. โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชน	ระหว่างกลุ่ม	5	1.833	0.367	3.971	0.002*
	ภายในกลุ่ม	167	15.417	0.092		
	รวม	172	17.250			
3. โครงการขยะทำเงิน	ระหว่างกลุ่ม	5	0.965	0.1393	1.359	0.241
	ภายในกลุ่ม	207	29.412	0.142		
	รวม	212	30.377			
4. โครงการเรียนรู้สู่ตลาดสีเขียว	ระหว่างกลุ่ม	5	0.381	0.076	0.963	0.441
	ภายในกลุ่ม	207	16.374	0.079		
	รวม	212	16.755			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการวิชาการของ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		ต่ำกว่า 5000	5001- 10000	10001- 15000	20001- 25001	30001- 35000	มากกว่า 35000 ขึ้นไป
โครงการอบรมเรื่องบัญชีต้นทุนในการประกอบอาชีพ	$\bar{X}$	4.60	4.44	4.72	4.58	4.58	4.35
	ต่ำกว่า 5000	4.60	-	0.610	1.000	1.000	0.517
	5001-10000	4.44	-	0.008*	0.636	0.863	0.983
	10001-15000	4.72	-	-	0.708	0.895	0.058
	20001-25001	4.58	-	-	-	1.000	0.546
	30001-35000	4.58	-	-	-	-	0.701
	มากกว่า 35000 ขึ้นไป	4.35	-	-	-	-	-
โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชน	$\bar{X}$	4.67	4.59	4.74	4.66	4.56	4.36
	ต่ำกว่า 5000	4.67	-	0.950	1.000	0.958	0.168
	5001-10000	4.59	-	0.313	0.954	1.000	0.405
	10001-15000	4.74	-	-	0.941	0.617	0.018*
	20001-25001	4.66	-	-	-	0.963	0.162
	30001-35000	4.56	-	-	-	-	0.753
	มากกว่า 35000 ขึ้นไป	4.36	-	-	-	-	-
โครงการขยะทำเงิน	$\bar{X}$	4.56	4.68	4.57	4.55	4.51	4.56
	ต่ำกว่า 5000	4.56	-	0.928	1.000	1.000	1.000
	5001-10000	4.68	-	0.796	0.783	0.809	0.972
	10001-15000	4.57	-	-	1.000	0.998	1.000
	20001-25001	4.55	-	-	-	1.000	1.000
	30001-35000	4.51	-	-	-	-	1.000
	มากกว่า 35000 ขึ้นไป	4.56	-	-	-	-	-
โครงการตลาดสีเขียว	$\bar{X}$	4.56	4.60	4.59	4.54	4.54	4.44
	ต่ำกว่า 5000	4.56	-	0.999	1.000	1.000	0.935
	5001-10000	4.60	-	1.000	0.955	0.993	0.727
	10001-15000	4.59	-	-	0.971	0.997	0.758
	20001-25001	4.54	-	-	-	1.000	0.960
	30001-35000	4.54	-	-	-	-	0.973
	มากกว่า 35000 ขึ้นไป	4.44	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุป

สรุปผลวิจัย พบว่า

1. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อโครงการอบรมเรื่องบัญชีต้นทุนในการประกอบอาชีพภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านการตอบสนอง ด้านความเป็นรูปธรรม และด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเข้าถึงความต้องการตามลำดับ ซึ่งสามารถสรุปแยกประเด็นในแต่ละด้านได้ดังนี้ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านการตอบสนอง ประชาชนได้รับการตรงตามความต้องการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ดมีความน่าเชื่อถือมากที่สุด มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลาย และกิจกรรมต่างๆสามารถให้ข้อคิดและพัฒนาทักษะของผู้รับบริการ ด้านการตอบสนอง เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ดมีความน่าเชื่อถือมากที่สุด มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลาย และกิจกรรมต่างๆสามารถให้ข้อคิดและพัฒนาทักษะของผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม เช่น ประชาชน

ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ ด้านความน่าเชื่อถือ เช่น ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ผู้ให้บริการที่มีความสามารถ และทักษะในการถ่ายทอดความรู้ ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาของท่านได้ตรงตามความต้องการ ผู้ให้บริการสามารถทำให้ท่านเกิดความมั่นใจในการบริการ และผู้ให้บริการมีคำแนะนำเอกสารและป้ายประกาศอย่างชัดเจนมากที่สุด เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสไม่ทุจริต ผู้ให้บริการมีความตรงต่อเวลาท่านรู้สึกว่าการใช้บริการดีกว่าที่ท่านคาดหวังไว้ ข้อมูลมีความทันสมัยและตอบสนองผู้รับบริการ ด้านการเข้าถึงความต้องการ เช่น การให้บริการคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ

2. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการดูแลเอาใจใส่ เข้าถึงความต้องการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง และด้านความเป็นรูปธรรม ตามลำดับ ซึ่งสามารถสรุปแยกประเด็นในแต่ละด้านได้ดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibility) พบว่า ได้รับการบริการตรงตามความต้องการมีความเหมาะสมมากที่สุด บุคลากรมีความรู้ และความสามารถให้คำปรึกษา ด้านการตอบสนอง (Responsive) เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ดมีความน่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้ให้บริการสามารถทำให้ท่านเกิดความมั่นใจในการบริการ ผู้ให้บริการที่มีความสามารถและทักษะในการถ่ายทอดความรู้ ด้านการดูแลเอาใจใส่ บุคลากรตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็วมีความน่าเชื่อถือ บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน ใจดี เป็นมิตร ด้านการเข้าถึงความต้องการ มีเว็บไซต์สำหรับการติดต่อขอใช้บริการมีความน่าเชื่อถือ เปิดช่องทางให้ผู้รับบริการติดต่อกับผู้ให้บริการได้หลากหลายช่องทาง

3. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อโครงการขยะทำเงิน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการดูแลเอาใจใส่ เข้าถึงความต้องการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง และด้านความเป็นรูปธรรม ตามลำดับ ซึ่งสามารถสรุปแยกประเด็นในแต่ละด้านได้ดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibility) เอกสารเพียงพอและเหมาะสม ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ด้านการตอบสนอง (Responsive) สามารถนำความรู้และประสบการณ์จากการบริการไปใช้ในชีวิตประจำวันมีความน่าเชื่อถือ ผู้รับบริการได้รับประโยชน์และความรู้จากกิจกรรมต่างๆ ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้ให้บริการที่มีความสามารถและทักษะในการถ่ายทอดความรู้มีความน่าเชื่อถือมากที่สุด รองลงมาคือ ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาของท่านได้ตรงตามความต้องการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ พบว่า ผู้ให้บริการบริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน ใจดี เป็นมิตรมีความน่าเชื่อถือ ผู้ให้บริการ/บุคลากรมีการปรับปรุงการทำงาน กรณีได้รับข้อคิดเห็นเสนอแนะ ด้านการเข้าถึงความต้องการ ให้บริการคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ มีความน่าเชื่อถือ เปิดช่องทางให้ผู้รับบริการติดต่อกับผู้ให้บริการได้หลากหลายช่องทาง

4. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อโครงการเรียนรู้สู่ตลาดสีเขียวภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านการตอบสนอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านการเข้าถึงความตามลำดับ ซึ่งสามารถสรุปแยกประเด็นในแต่ละด้านได้ดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรม การจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีความเหมาะสม บุคลากรมีความรู้ ความสามารถให้คำปรึกษา ด้านการตอบสนอง (Responsive) กิจกรรมต่างๆสามารถให้ข้อคิดและพัฒนาทักษะของผู้รับบริการมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปพัฒนาต่อยอดได้ ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความน่าเชื่อถือเว็บไซต์ที่มีการให้บริการมีความน่าเชื่อถือ ข้อมูลมีความทันสมัยและตอบสนองผู้รับบริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้ให้บริการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการมีความน่าเชื่อถือ ผู้ให้บริการให้คำแนะนำ/ตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ด้านการเข้าถึงความต้องการ ในแต่ละช่องทางผู้รับบริการมีความสะดวกและง่ายต่อการติดต่อพูดคุยมีความน่าเชื่อถือ มีเว็บไซต์สำหรับการติดต่อขอใช้บริการ

5. เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่ต่อการให้บริการวิชาการของคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศที่แตกต่างกันโดย มีความคิดเห็นแตกต่างกัน พบว่า เพศชายมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับโครงการอบรมเรื่องบัญชีต้นทุนในการประกอบอาชีพและโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชน มากกว่าเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามอายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยประชาชนที่มีอายุ 21-25 ปี มีความคิดเห็นโครงการอบรมเรื่องบัญชีต้นทุนในการประกอบอาชีพมากกว่า อายุ 41-45 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 อาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นมากกว่าอาชีพเกษตรกร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการวิชาการของคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด แตกต่างกัน โดยผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างจาก ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

1. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการวิชาการของคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการเข้าถึงความต้องการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนองตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณวิมล จงจรัสกุล. (2551) พบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล จำแนกตามเพศและคณะ โดยทำการศึกษาด้วยวิธีการสำรวจความพึงพอใจใน

การบริการ พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากด้านการต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและขอแนะนำคณะบัญชี

2. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการวิชาการของคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศที่ต่างกัน เพศชายมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับโครงการอบรมเรื่องบัญชีต้นทุนในการประกอบอาชีพ และโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชน มากกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุจิตต์ รัตนเกียรติเมธา. (2556: 56) ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกซื้อน้ำมันพืชของผู้บริโภคในเขตจังหวัดเชียงราย” ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกซื้อน้ำมันพืชของผู้บริโภคจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ส่วนประสมทางการตลาดไม่แตกต่างกัน ส่วนคนที่มียรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน

3. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการวิชาการของคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการอบรมเรื่องบัญชีต้นทุนในการประกอบอาชีพแตกต่าง โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนโดยผู้ใช้บริการที่มีอายุ 21-25 ปี มีความคิดเห็นมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 26-30 ปีและผู้ที่มีอายุ 21-25 ปีมีความคิดเห็นน้อยกว่าผู้ที่มีอายุ 31-35 ปี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนวรรณ ดวงจันทร์. (2557 : 112) ทำการศึกษาเรื่อง “กระบวนการตัดสินใจซื้อน้ำมันพร้อมต้มของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่” ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุระหว่าง 21-40 ปีและผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป จะค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมจากฉลากบนบรรจุภัณฑ์สินค้าเป็นส่วนใหญ่และ สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่จะค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมทั้งจากสื่อโทรทัศน์และฉลากบนบรรจุภัณฑ์

4. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการวิชาการของคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการอบรมเรื่องบัญชีต้นทุนในการประกอบอาชีพโครงการอบรมเรื่องบัญชีต้นทุนในการประกอบอาชีพและโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนมีความคิดเห็นมากกว่าโครงการขายทำเงินและโครงการเรียนรู้สู่ตลาดสีเขียวโดยผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความคิดเห็นมากกว่าอาชีพเกษตรกร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาณิกา สัจจนตร. (2558 : 143) การศึกษาเรื่อง “การสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการเพื่อส่งเสริมการรับรู้ของนักท่องเที่ยวกลุ่ม MICE อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา” ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศ อายุระดับรายได้ต่อเดือน อาชีพ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีระดับการรับรู้การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการแตกต่างกัน ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันทำให้การเลือกเปิดรับสื่อและการสนใจข่าวสารประเภทสื่อ และลักษณะเปิดรับยังแตกต่างกันออกไปตามลักษณะแต่ละบุคคลเป็นไปตามกระบวนการรับรู้ซึ่ง Assael (1988) ที่ได้อธิบายกระบวนการรับรู้ว่าเป็นกระบวนการในการเลือก (Select) ประมวล (Organize) และตีความ (Interpret) จนเกิดเป็นภาพรวมของสิ่งนั้น

5. ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อโครงการอบรมเรื่องบัญชีต้นทุนประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท มีความคิดเห็นมากกว่า ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชน แตกต่างกันโดยผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความคิดเห็นมากกว่า ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 35,000 บาทขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิษฐา ธนาสารพูนผล. (2558 :52-55) ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านกาแฟของบุคลากรและนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง “ ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นจากการจำแนกโดยอาชีพบุคลากรให้ความสำคัญด้านสินค้าและสถานที่มากกว่านักศึกษา ส่วนนักศึกษาให้ความสำคัญด้านราคาและสถานที่ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องให้ความสำคัญด้านการนำเสนอ การสร้างลักษณะเฉพาะ และกระบวนการมากกว่านักศึกษา จำแนกตามรายได้ ผู้มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท ให้ความสำคัญต่อด้านสถานที่เป็นอันดับแรก ผู้มีรายได้ 20,001-25,000 ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการตลาดเป็นอันดับแรก ผู้มีรายได้ 15,001-20,000 ให้ความสำคัญต่อด้านกระบวนการเป็นอันดับแรก ผู้มีรายได้ 10,001-15,000 ให้ความสำคัญต่อด้านสถานที่เป็นอันดับแรก ผู้มีรายได้ 5,001-10,000 ให้ความสำคัญต่อด้านการนำเสนอและลักษณะเฉพาะเป็นอันดับแรก ผู้มีรายได้น้อยกว่า 5,000 ให้ความสำคัญต่อด้านกระบวนการเป็นอันดับแรก

ข้อเสนอแนะ

- 1) คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี ควรมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังให้ดีขึ้น
- 2) คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี ควรมีการปรับปรุงระบบการให้คำแนะนำการตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน
- 3) คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี ควรมีการให้บริการได้อย่างถูกต้องตรงตามความต้องการของชุมชน
- 4) คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้แก่ประชาชนทั่วถึง ในแต่ละช่องทางผู้รับบริการมีความสะดวกและง่ายต่อการติดต่อพูดคุย

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
19 ธันวาคม 2560

5) การวิจัยนี้ช่วยอธิบายและยืนยันการบริการวิชาการ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ได้ในกรณีการศึกษาชุมชนธงธานีและชุมชนท่าม่วง อย่างไรก็ตาม ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจใช้ตัวแปรอื่นๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการวิชาการ

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2553). *กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553*. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 127 ตอนที่ 23 ก วันที่ 2 เมษายน 2553. หน้า 22-35.
- คำนาย อภิปรีชญาสกุล. (2546). *การวิจัยตลาด*. กรุงเทพฯ: บริษัท โฟกัสมีเดีย แอนด์ พับลิชชิง จำกัด.
- คู่มือการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสามกรอบแนวทางการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา (พ.ศ.2547)*.
- ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. *เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ* (ออนไลน์) 2011. (อ้างเมื่อ 11 เม.ย. 2011:10.44 น.).สืบค้นจาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=5&bookID=1285&read=true&count=true.
- ณิชา ธนาสารพูนผล. (2558). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านกาแฟของบุคลากรและนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง).
- ธนาวรรณ ดวงจันทร์. (2557). *กระบวนการตัดสินใจซื้อน้ำมันพร้อมดื่มของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่*. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ภาณิกา สัจจุบุตร. (2558). *การสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการเพื่อส่งเสริมการรับรู้ของนักท่องเที่ยวกลุ่ม MICE อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์).
- วรรณวิมล จงจรรยาสุกุล. (2551). *ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล*. นนทบุรี: วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- สุจิต รมเกียรติเมธา. (2555). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกซื้อน้ำมันพืชของผู้บริโภคในเขตจังหวัดเชียงราย*. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย).

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อโครงการบริการวิชาการ
หลักสูตรการประดิษฐ์งานใบทองเหลืองพาณิชย์ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี
มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

PUBLIC OPINIONS ON ACADEMIC SERVICES CURRICULUM COMMERCIAL BANANA
PROJECT FACULTY OF BUSINESS ADMINISTRATION AND ACCOUNTANCY ROI-ET
RAJABHAT UNIVERSITY

ดวงดาว ภูครองจิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด¹

สิริวิทย์ ปิ่นคำ, มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด²

ศศิประภา อาจอานวย, มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด³

ธิดารัตน์ ศรสัมฤทธิ์, มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด⁴

บุษย์พัชร ขจรอนันต์, มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด⁵

ปรัชญา ไกยเดช, มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด⁶

กฤษดา กุลวงศ์, มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด⁷

Email: robsira999@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการบริการวิชาการ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 คน ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณนั้นใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Independent - Samples t-test การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ด้วยการวิเคราะห์ One way ANOVA (F-test)

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริการวิชาการหลักสูตรการประดิษฐ์งานใบทองเหลืองพาณิชย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การเข้าถึงความต้องการและด้านความน่าเชื่อถือมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรม และด้านการตอบสนอง ตามลำดับ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการวิชาการหลักสูตรการประดิษฐ์งานใบทองเหลืองพาณิชย์ จำแนกตามเพศ อาชีพ ระดับการศึกษา มีความคิดเห็นต่อการบริการวิชาการแตกต่างกัน ส่วนอายุ มีความเห็นต่อการบริการวิชาการหลักสูตรการประดิษฐ์งานใบทองเหลืองพาณิชย์ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: บริการวิชาการ งานใบทอง

¹ อาจารย์สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

² อาจารย์สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

³ นักศึกษาปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

⁴ นักศึกษาปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

⁵ นักศึกษาปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

⁶ นักศึกษาปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

⁷ นักศึกษาปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

ABSTRACT

This research aims to studying and to compare of marketing communication of cultural tourism Process by gender age and income per month divided by gender, age, occupation, income per month and education. The researchers collected data from a sample of 370 people. The statistics using for data analysis included descriptive statistics by mean and standard deviation. By testing the difference between the average of the sample with a second group of analysis independent - Samples t-test and test the difference between more than 2 groups of samples are analyzed by One-way ANOVA (F-test).

The research finding found that: A Comparison of People's Thoughts on Academic Service, Curriculum on Banana Blend Inventory Classified by Gender, Occupation, Education Level There are different opinions on academic service. Age of opinions on academic service. The invention of commercial banana leaves is not different.

Keywords: Academic Services, Banana leaf

บทนำ

การพัฒนาอาชีพและคุณภาพชีวิตเกษตรกรให้มีวิถีชีวิตพอเพียง พัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งและยั่งยืน สร้างความร่วมมือในการขับเคลื่อนปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง กับภาคส่วนต่าง ๆ สร้างความร่วมมือกับภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน ภาคชุมชนท้องถิ่น และภาคประชาชน ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่นและภูมิปัญญาไทยเพื่อใช้ในการผลิตสินค้าและบริการและการประกอบอาชีพส่งเสริมให้ประชากรวัยทำงานมีงานทำ การแปรรูปผลผลิตทางการเกษตรเพื่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มในทางเศรษฐกิจ (thai-aec.2557 : เว็บไซต์) มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด เป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่น ที่มุ่งมั่นในการเสริมสร้างความรู้และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนและเป็นแหล่งความรู้ตลอดชีวิตของท้องถิ่น ตลอดจนการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งระดับท้องถิ่นและความร่วมมือกับกลุ่มประเทศอาเซียน ที่มีพันธกิจในการใช้การวิจัยเป็นฐานในการแสวงหาความจริงเพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการบนพื้นฐานของภูมิปัญญาท้องถิ่นภูมิปัญญาไทยและภูมิปัญญาสากลเน้นสิ่งแวดล้อมและธรรมชาติ การบริการวิชาการเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของผู้นำชุมชน ผู้นำศาสนาและนักการเมืองท้องถิ่นให้มีจิตสำนึกประชาธิปไตย คุณธรรม จริยธรรมและความสามารถในการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลพัฒนาชุมชนและท้องถิ่นเพื่อประโยชน์ส่วนรวม การให้บริการวิชาการแก่สังคมโดยถ่ายทอดเทคโนโลยีและองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ โดยศึกษาและแสวงหาแนวทางพัฒนาเทคโนโลยีพื้นบ้านและเทคโนโลยีสมัยใหม่ให้เหมาะสมกับการดำรงชีวิตและการประกอบอาชีพของปวงชน รวมทั้งการแสวงหาแนวทางในการบำรุงรักษาการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน ตลอดจนส่งเสริมการมีบทบาททางวิชาการและวิชาชีพในการตอบสนอง ชี้นำและเตือนสติสังคมของสถาบันอุดมศึกษาโดยคำนึงถึงความต้องการรับผิดชอบต่อสาธารณะเพื่อให้ทราบความต้องการของชุมชน (reru.ac.th.2559:เว็บไซต์) ซึ่งพื้นที่ชุมชนท่าม่วง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพ เกษตรกรรม ได้แก่ ทำนา , ทำสวน , เลี้ยงสัตว์ (thaitambon. 2557: เว็บไซต์) จากพื้นที่ที่สำรวจความต้องการการบริการวิชาการด้านการส่งเสริมอาชีพ จึงได้จัดโครงการบริการวิชาการหลักสูตรการประดิษฐ์งานใบตองเชิงพาณิชย์ ขึ้นในชุมชนท่าม่วง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ชัชวาล อรรถศุภทัต. (เว็บไซต์ : 2011) อ้างถึง สตีฟและคูก. (Steve and Cook, 1995: 53) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่นอกจากจะคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์กรและความต้องการส่วนบุคคลการบริการวิชาการหมายถึง การให้บริการวิชาการของคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาแห่งชาติ. (สกอ. 2553). ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการวิชาการแก่ สังคม หมายถึง กิจกรรมหรือโครงการให้บริการแก่ สังคม ภายนอกสถาบันการศึกษา หรือเป็นการบริการที่จัดในสถาบันการศึกษาโดยมีบุคลากรภายนอกเข้ามาให้บริการ

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์กรมหาชน). (สมศ. 2547). ได้ให้ความหมายไว้ว่า การให้บริการวิชาการ หมายถึง การที่สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ซึ่งอยู่ ในฐานะ ที่เป็นที่พักของชุมชนหรือสังคม เป็นแหล่งอ้างอิงทางวิชาการหรือทำหน้าที่ใดที่มีผลต่อการพัฒนาชุมชน ในด้านวิชาการหรือการพัฒนาความรู้ ตลอดจนความเข้มแข็งประเทศชาติและ

นานาชาติ การบริการ วิชาการเป็นการบริการที่มีค่าตอบแทนและบริการวิชาการให้เปล่า โดยมีการนำความรู้และ ประสบการณ์มาใช้ พัฒนาหรือบูรณาการเข้ากับการเรียนการสอนและการวิจัย

เสาวลักษณ์ พันธบุตร (2558) ได้ทำการศึกษาการให้บริการวิชาการแก่ชุมชน ของมหาวิทยาลัยศรี นครินทรวิโรฒ : กรณีศึกษาการพัฒนาชุดการสอนสำหรับการอบรมเชิงปฏิบัติการ ด้าน IT สำหรับครูโรงเรียนบ้านวังใหม่ อำเภอสว่างสมบูรณ์ จังหวัด สระแก้ว ซึ่งจากผลการศึกษา พบว่า ผลการแสดงผลคะแนน ความพึงพอใจของครูโรงเรียนบ้านวังใหม่ อำเภอสว่างสมบูรณ์ จังหวัด สระแก้ว อยู่ในระดับมาก หรือเท่ากับ 4.2 โดยแยกเป็นด้านเนื้อหาสาระเท่ากับ 4.03 ด้านรูปแบบ ครูโรงเรียนบ้านวังใหม่ อำเภอสว่างสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ได้รับความรู้ความเข้าใจหลังการอบรมและสามารถนำความรู้ไปเผยแพร่ได้ /ถ่ายทอดได้ รวมทั้งผลทักษะ ความพึงพอใจรูปแบบและกระบวนการอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

ปริญารณ ตั้งคุณานันท์ (2553) ได้ทำการศึกษาความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อหลักการให้บริการและรูปแบบการ บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ซึ่งจากผลการศึกษา พบว่า ชุมชนลาดกระบังมีความต้องการ ต่อหลักการการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังทั้งในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยยึดค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่า มีด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับ 1 คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.91$) อันดับ 2 คือ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ($\bar{X}=3.86$) อันดับ 3 คือ ด้าน ความมั่นใจ ($\bar{X}=3.85$) อันดับ 4 คือ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ($\bar{X}=3.83$) และอันดับสุดท้ายคือ ด้านความใส่ใจ ($\bar{X}=3.79$)

วัตถุประสงค์

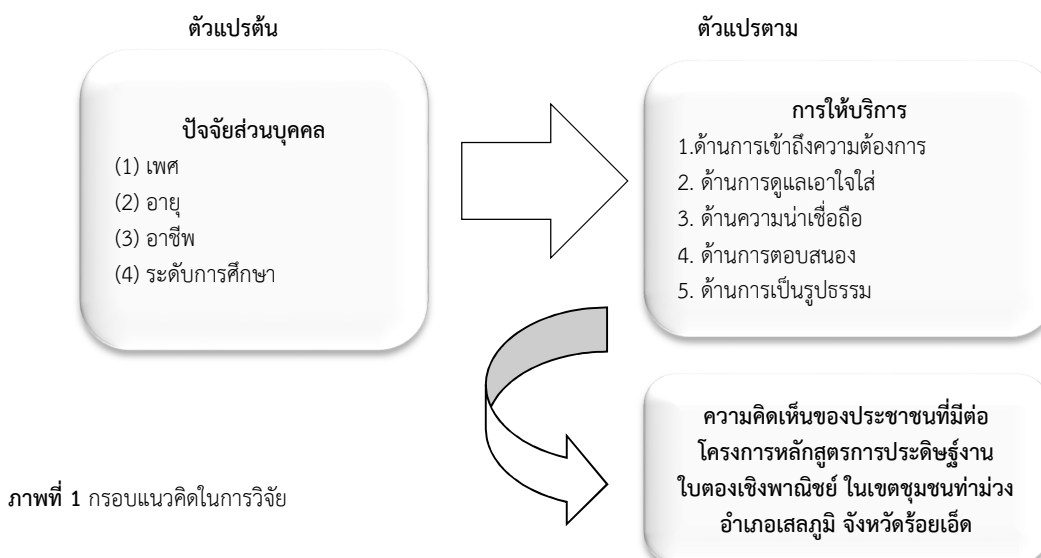
1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการวิชาการหลักสูตรการประดิษฐ์งานใบตองเชิงพาณิชย์ของคณะ บริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการวิชาการหลักสูตรการประดิษฐ์งานใบตองเชิงพาณิชย์ของ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด แยกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 1) ประชากร (Population) ที่ใช้ทำการวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตชุมชนท่าม่วง อำเภอสว่างภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปี พ.ศ. 2560 จำนวน 4,903 คน 2) กลุ่มตัวอย่าง (Sample) เนื่องจากประชากรมีจำนวน แน่นนอน (finite Population) ผู้วิจัยจึงใช้สูตรคำนวณหาขนาดของตัวอย่างของ Yamane (1967) อ้างอิงถึง คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2546 : 72) ในการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 คน กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ที่ยอมรับให้เกิดขึ้นเท่ากับ 0.05 หรือร้อยละ 5 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยเก็บจากประชาชน

2. ตัวแปร (Variable) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

คือปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา 2) ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ ได้แก่ (1) ด้านความเป็นรูปธรรม (2) ด้านการตอบสนอง (3) ด้านความน่าเชื่อถือ (4) ด้านการดูแลเอาใจใส่ (5) การเข้าถึงความ ต้องการของผู้รับบริการ ประยุกต์ใช้กรอบแนวคิด (สตีฟและคูก์ (Steve and Cook 1995: 53) ได้กรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการวิชาการหลักสูตรการประดิษฐ์งานใบตองเชิงพาณิชย์ ในเขตชุมชนท่าม่วง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการวิชาการหลักสูตรการประดิษฐ์งานใบตองเชิงพาณิชย์ ในเขตชุมชนท่าม่วง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการวิชาการหลักสูตรการประดิษฐ์งานใบตองเชิงพาณิชย์ ในเขตชุมชนท่าม่วง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการวิชาการหลักสูตรการประดิษฐ์งานใบตองเชิงพาณิชย์ ในเขตชุมชนท่าม่วง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ระเบียบวิธีวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งคณะผู้วิจัยจะ ลงพื้นที่เพื่อชี้แจงรายละเอียด และขอความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาทั้งหมดในช่วงวันที่ 1 - 15 กันยายน 2559 โดยนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ได้ไปทดลองใช้กับกลุ่มที่คล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบว่าคำถามสามารถ สื่อความหมายตรงตามความต้องการและมีความเหมาะสมหรือไม่เพราะมีความยากง่ายเพียงใด จากนั้น จึงนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อหาความเชื่อมั่นตามแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปธุรกิจในการหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์ โดยใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์ แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ค่าความเชื่อมั่นตามแบบสอบถามเท่ากับ 0.858
2. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลโดยอาศัยแบบสอบถามจะถูกนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจะแยกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ (1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยอาศัยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) (2) วิเคราะห์การให้บริการ โดยอาศัยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (4) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการวิชาการหลักสูตรการประดิษฐ์งานใบตองเชิงพาณิชย์ของคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม ด้วยการวิเคราะห์ t-test (Independent-Samples t-test) และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way (ANOVA Analysis of Variance : ANOVA : F-test) (5) ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยจัดกลุ่มแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 แสดงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการวิชาการของคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

การบริการวิชาการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความเป็นรูปธรรม	4.02	0.55	มาก
2. ด้านการตอบสนอง	3.97	0.52	มาก
3. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.02	0.58	มาก
4. ด้านการดูแลเอาใจใส่	3.98	0.53	มาก
5. ด้านการเข้าถึงความต้องการ	3.99	0.56	มาก
รวม	3.99	0.42	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ค่าเฉลี่ยการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการวิชาการของคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกเป็นแต่ละด้านของการบริการวิชาการ พบว่า ด้านการเข้าถึงความต้องการ และด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการเข้าถึงความต้องการ

เมื่อพิจารณาแต่ละด้านเป็นรายข้อ พบว่า ด้านการเข้าถึงความต้องการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้แก่ประชาชนทั่วถึง รองลงมาคือ เปิดช่องทางให้ผู้รับบริการติดต่อกับผู้ให้บริการได้หลากหลายช่องทาง ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย

สูงสุดคือ ผู้ให้บริการสามารถทำให้ท่านเกิดความมั่นใจในการบริการทางวิชาการ รองลงมาคือ ผู้ให้บริการมีความสามารถและทักษะในการถ่ายทอดความรู้ ด้านความเป็นรูปธรรม ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถนำไปสร้างเป็นอาชีพก่อให้เกิดรายได้แก่ครอบครัว รองลงมาคือ ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วนตามต้องการ ด้านการตอบสนอง ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถนำความรู้และประสบการณ์จากการบริการไปใช้ในชีวิตประจำวัน รองลงมาคือ ผู้ให้บริการให้บริการได้อย่างถูกต้องตรงตามความต้องการของชุมชน และด้านการดูแลเอาใจใส่ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ให้บริการแต่งตัวเรียบร้อยและเหมาะสม รองลงมาคือ ผู้ให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการวิชาการของ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศที่แตกต่างกัน

การบริการวิชาการ	ชาย		หญิง		t	p-value
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
1. ด้านความเป็นรูปธรรม	3.95	0.58	4.06	0.52	1.73	0.084
2. ด้านการตอบสนอง	3.84	0.55	4.04	0.49	3.44	0.001*
3. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.97	0.69	4.04	0.51	1.08	0.279
4. ด้านการดูแลเอาใจใส่	3.88	0.52	4.04	0.53	2.75	0.006*
5. การเข้าถึงความต้องการ	3.87	0.48	4.05	0.59	3.06	0.002*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากตารางที่ 2 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความเห็นต่อการให้บริการวิชาการหลักสูตรการประดิษฐ์งานใบตองเชิงพาณิชย์ ด้านการเอาใจใส่ ด้านการตอบสนอง ด้านการเข้าถึงความต้องการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการวิชาการของ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จำแนกตามอายุที่แตกต่างกัน

การบริการวิชาการ	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P-value
1. ด้านการเข้าถึงความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	6	2.082	0.347	1.145	0.336
	ภายในกลุ่ม	363	109.999	0.303		
	รวม	369	112.081			
2. ด้านการดูแลเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	6	0.779	0.130	0.469	0.831
	ภายในกลุ่ม	363	100.560	0.277		
	รวม	369	101.339			
3.ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	6	2.397	0.399	1.178	0.317
	ภายในกลุ่ม	363	123.095	0.339		
	รวม	369	125.492			
4. ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	6	0.840	0.140	0.484	0.820
	ภายในกลุ่ม	363	104.893	0.289		
	รวม	369	105.732			
5. ด้านความเป็นรูปธรรม	ระหว่างกลุ่ม	6	1.247	0.208	0.645	0.694
	ภายในกลุ่ม	363	117.017	0.322		
	รวม	369	118.264			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความเห็นต่อการให้บริการวิชาการหลักสูตรการประดิษฐ์งานใบตองเชิงพาณิชย์ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการวิชาการของ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จำแนกตามอาชีพที่แตกต่างกัน

การบริการวิชาการ	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
1. ด้านการเข้าถึงความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	5	3.433	0.687	2.301	0.044*
	ภายในกลุ่ม	364	108.648	0.298		
	รวม	369	112.081			
2. ด้านการดูแลเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	5	2.668	0.534	1.968	0.083
	ภายในกลุ่ม	364	98.672	0.271		
	รวม	369	101.339			
3. ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	5	3.257	0.651	1.940	0.087
	ภายในกลุ่ม	364	122.235	0.336		
	รวม	369	125.492			
4. ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	5	1.588	0.318	1.110	0.355
	ภายในกลุ่ม	364	104.144	0.286		
	รวม	369	105.732			
5. ด้านความเป็นรูปธรรม	ระหว่างกลุ่ม	5	2.018	0.404	1.264	0.279
	ภายในกลุ่ม	364	116.246	0.319		
	รวม	369	118.264			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า อาชีพแตกต่างกันมีความเห็นต่อการให้บริการวิชาการหลักสูตรการประดิษฐ์งานใบตองเชิงพาณิชย์ ด้านเข้าถึงความต้องการที่แตกต่างกันในด้านการเข้าถึงความต้องการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการวิชาการของ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน

การบริการวิชาการ	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
1. ด้านการเข้าถึงความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	5	2.492	0.498	1.655	0.145
	ภายในกลุ่ม	364	109.589	0.301		
	รวม	369	112.081			
2. ด้านการดูแลเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	5	2.699	0.540	1.992	0.079
	ภายในกลุ่ม	364	98.640	0.271		
	รวม	369	101.339			
3. ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	5	6.514	1.303	3.986	0.002**
	ภายในกลุ่ม	364	118.978	0.327		
	รวม	369	125.492			
4. ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	5	1.198	0.240	0.834	0.526
	ภายในกลุ่ม	364	104.535	0.287		
	รวม	369	105.732			
5. ด้านความเป็นรูปธรรม	ระหว่างกลุ่ม	5	2.983	0.597	1.884	0.096
	ภายในกลุ่ม	364	115.282	0.317		
	รวม	369	118.264			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากตารางที่ 5 พบว่า การเปรียบเทียบความแตกต่างในระดับการศึกษาของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการวิชาการ หลักสูตรการประดิษฐ์งานใบตองเชิงพาณิชย์ มีเพียงด้านความน่าเชื่อถือที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

สรุปผลวิจัย

1. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริการวิชาการหลักสูตรการประดิษฐ์ใบทองแดงเชิงพาณิชย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อ ด้านการเข้าถึงความต้องการและด้านความน่าเชื่อถือมากที่สุด รองลงมา คือด้านความเป็นรูปธรรม และด้านการตอบสนอง ตามลำดับ ด้านการเข้าถึงความต้องการ โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยผู้ตอบ แบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึงมีความเหมาะสมมากที่สุด รองลงมาคือเปิดช่องทาง ให้ผู้รับบริการติดต่อกับผู้ให้บริการได้หลากหลายช่องทาง ด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยประชาชนมีความ คิดเห็นต่อผู้ให้บริการแต่งตั้งตัวเรียบริยและเหมาะสมมากที่สุด รองลงมาคือ ผู้ให้บริการบริการด้วยความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร ด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยประชาชนมีความคิดเห็นต่อผู้ให้บริการสามารถทำให้ท่านเกิดความมั่นใจในการ บริการทางวิชาการมากที่สุด รองลงมาคือ ผู้ให้บริการที่มีความสามารถและทักษะในการถ่ายทอดความรู้ ด้านการตอบสนอง โดยรวมอยู่ ในระดับมากทุกข้อ โดยประชาชนมีความคิดเห็นต่อ ความสามารถนำความรู้และประสบการณ์จากการบริการไปใช้ในชีวิตประจำวันมาก ที่สุด รองลงมาคือ ผู้ให้บริการที่มีความสามารถและทักษะในการถ่ายทอดความรู้ ด้านความเป็นรูปธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยประชาชนมีความคิดเห็นต่อความสามารถนำไปสร้างเป็นอาชีพก่อให้เกิดรายได้แก่ครอบครัวมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วนตามต้องการ

2. การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการวิชาการหลักสูตรการประดิษฐ์ใบทองแดงเชิงพาณิชย์ พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความเห็นต่อการให้บริการวิชาการหลักสูตรการประดิษฐ์งานใบทองแดงเชิงพาณิชย์ ด้านการเอาใจใส่ ด้าน การตอบสนอง ด้านการเข้าถึงความต้องการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความเห็นต่อการให้บริการวิชาการหลักสูตรการประดิษฐ์งานใบทองแดงเชิงพาณิชย์ ไม่แตกต่างกัน อาชีพ แตกต่างกันอย่างมีความเห็นต่อการให้บริการวิชาการหลักสูตรการประดิษฐ์งานใบทองแดงเชิงพาณิชย์ด้านเข้าถึงความต้องการที่แตกต่างกันใน ด้านการเข้าถึงความต้องการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระดับการศึกษาของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ วิชาการหลักสูตรการประดิษฐ์งานใบทองแดงเชิงพาณิชย์ มีเพียงด้านความน่าเชื่อถือที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.001

อภิปรายผล

1. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริการวิชาการหลักสูตรการประดิษฐ์ใบทองแดงเชิงพาณิชย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อ ด้านการเข้าถึงความต้องการและด้านความน่าเชื่อถือมากที่สุด รองลงมา คือด้านความเป็นรูปธรรม และด้านการตอบสนอง ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณวิมล จงจรรยาสุกุล. (2551) พบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล จำแนกตามเพศและคณะ โดยทำการศึกษาด้วย วิธีการสำรวจความพึงพอใจในการบริการ พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากด้านการต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและขอแนะนำคณะบัญชี

2. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการวิชาการหลักสูตรการประดิษฐ์ใบทองแดงเชิงพาณิชย์ คณะบริหารธุรกิจและ การบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด พบว่าประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยด้านการดูแลเอาใจใส่ในเพศ หญิงมากกว่าเพศชาย ด้านการตอบสนองในเพศหญิงมากกว่าเพศชาย และด้านความเป็นรูปธรรมในเพศหญิงมากกว่าเพศชายซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุจิต รมเกียรติเมธา. (2556: 56) ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยส่วนประสมทาง การตลาดในการเลือกซื้อน้ำมันพืชของผู้บริโภคในเขตจังหวัดเชียงราย” ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการ เลือกซื้อน้ำมันพืชของผู้บริโภคจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ให้มีความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดไม่ แตกต่างกัน ส่วนคนที่มียรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน

3. ประชาชนที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการวิชาการหลักสูตรการประดิษฐ์ใบทองแดงเชิงพาณิชย์ ไม่ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉวีวรรณ บุผาสน, นชชนันท์ รักเหยา, รมณีย์ ยิ่งยง. (2551: 79) ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยส่ว นประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ เครื่องสำอางของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยกรุงเทพ” ผลการวิจัยพบว่า อายุและค่าใช้จ่ายในการซื้อเครื่องสำอาง แต่ละครั้ง ไม่มีความสัมพันธ์ กันเป็นเพราะว่าไม่ว่าจะมีอายุเท่าไรก็จะให้ความสำคัญในด้านค่า ใช้จ่ายในการซื้อไม่แตกต่างกัน เพราะปัจจุบันผู้บริโภคไม่ว่าอายุเท่าไรก็เริ่มให้ความสำคัญต่อเครื่องสำอางมากขึ้น จึงพยายามหาสิ่งที่ดี และดูแลตนเองให้ดูดีอยู่เสมอ

4. ประชาชนที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการวิชาการหลักสูตรการประดิษฐ์ใบทองแดงเชิงพาณิชย์ ด้าน การเข้าถึงความต้องการแตกต่างกัน ส่วนด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองและด้านความเป็นรูปธรรมไม่ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภานิภา สัจจุบุตร. (2558 : 143) การศึกษาเรื่อง “การสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการ เพื่อส่งเสริมการรับรู้ของนักท่องเที่ยวกลุ่ม MICE อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา” ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศ อายุระดับ รายได้ต่อเดือน อาชีพ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีระดับการรับรู้การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการแตกต่างกัน ลักษณะ

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5

คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

19 ธันวาคม 2560

ประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันทำให้การเลือกเปิดรับสื่อ และการสนใจข่าวสารประเภทสื่อ และลักษณะเปิดรับยังแตกต่างกันออกไปตามลักษณะแต่ละบุคคลเป็นไปตามกระบวนการรับรู้ซึ่ง Assael (1988) ที่ได้อธิบายกระบวนการรับรู้ว่าเป็นกระบวนการในการเลือก (Select) ประมวล (Organize) และตีความ (Interpret) จนเกิดเป็นภาพรวมของสิ่งนั้น

5. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อหลักสูตรการประดิษฐ์ใบทองแดงแตกต่างกันทั้งด้านการเข้าถึงความต้องการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง และด้านความเป็นรูปธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิชา ธาราสาธิต (2558 :52-55) ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านกาแฟของบุคลากรและนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง “ ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นจากการจำแนกโดยอาชีพบุคลากรให้ความสำคัญด้านสินค้าและสถานที่มากกว่านักศึกษา ส่วนนักศึกษาให้ความสำคัญด้านราคาและสถานที่ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องให้ความสำคัญด้านการนำเสนอ การสร้างลักษณะเฉพาะ และกระบวนการมากกว่านักศึกษา จำแนกตามรายได้ ผู้มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท ให้ความสำคัญต่อด้านสถานที่เป็นอันดับแรก ผู้มีรายได้ 20,001-25,000 ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการตลาดเป็นอันดับแรก ผู้มีรายได้ 15,001-20,000 ให้ความสำคัญต่อด้านกระบวนการเป็นอันดับแรก ผู้มีรายได้ 10,001-15,000 ให้ความสำคัญต่อด้านสถานที่เป็นอันดับแรก ผู้มีรายได้ 5,001-10,000 ให้ความสำคัญต่อด้านการนำเสนอและลักษณะเฉพาะเป็นอันดับแรก ผู้มีรายได้น้อยกว่า 5,000 ให้ความสำคัญต่อด้านกระบวนการเป็นอันดับแรก

ข้อเสนอแนะ

- 1) คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี ควรให้ความสำคัญเรื่องประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ
- 2) คณะบริหารธุรกิจและการบัญชีควรมีการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร
- 3) คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี ควรมีข้อมูลมีความทันสมัยและตอบสนองผู้รับบริการ
- 4) คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี ควรทำให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์และความรู้จากกิจกรรมต่างๆมากที่สุด
- 5) การวิจัยนี้ช่วยอธิบายและยืนยันการบริการวิชาการ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ได้ในกรณีการศึกษาชุมชนท่าม่วง อย่างไรก็ดี ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจใช้ตัวแปรอื่นๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อให้บริการวิชาการ เช่น ผลกระทบจากการให้บริการวิชาการ

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2553). *กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553*. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 127 ตอนที่ 23 ก วันที่ 2 เมษายน 2553. หน้า 22-35.
- ค่านาย อภิปรัชญาสกุล. (2546). *การวิจัยตลาด*. กรุงเทพฯ: โฟกัสมีเดีย แอนด์ พับลิชชิง .
- คู่มือการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบมาตรฐานการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา (พ.ศ.2547).
- ฉวีวรรณ บุผาสน, นพชนันท์ รักเหยา, ธณีย์ ยิ่งยง. (2551). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ เครื่องสำอางของนักศึกษาในระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยกรุงเทพ. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยนเรศวร).
- ชัชวาล อรวงศ์คุกทัต. (2553). *เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ*. (อ้างเมื่อ 11 เม.ย. 2011:10.44 น.). สืบค้นจาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=5&bookID=1285&read=true&count=true.
- นิชา ธาราสาธิต. (2558). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านกาแฟของบุคลากรและนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง).
- ภาณิกา สัจจุบุตร. (2558). *การสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการเพื่อส่งเสริมการรับรู้ของนักท่องเที่ยวกลุ่ม MICE อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์).
- วรรณวิมล จงจรรย์สกุล. (2551). *ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล*. นนทบุรี : วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- สุจิต รมเกียรติเมธา. (2555). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกซื้อน้ำมันพืชของผู้บริโภคในเขตจังหวัดเชียงราย*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย).
- ปริญญารัตน์ ตั้งคุณานันท์. (2553). *ความต้องการของชุมชนตลาดกระบี่ต่อหลักการให้บริการและรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง*. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- เสาวลักษณ์ พันธบุตร (2558) *การศึกษาการให้บริการวิชาการแก่ชุมชน ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ : กรณีศึกษาการพัฒนาชุดการสอนสำหรับการอบรมเชิงปฏิบัติการ ด้าน IT สำหรับครูโรงเรียนบ้านวังใหม่ อำเภอสว่างสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พฤติกรรมในการเลือกซื้อสินค้าผ่านสื่อออนไลน์ (Facebook) ของนักศึกษาหญิง
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
ONLINE SHOPPING HABITS (FACEBOOK) OF FEMALE STUDENTS. FACULTY OF
BUSINESS ADMINISTRATION AND MANAGEMENT UBON RATCHATHANI RAJABHAT
UNIVERSITY

ประกายดาว เสวตนนท์, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี¹

อารันต์ชยา แก่นอินทร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี²

ชลธิชา แสงวงศ์, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี³

สมัชชา กิ่งสกุล, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี⁴

E-Mail: aoy_arunchaya@hotmail.co.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าบริโภคผ่านสื่อออนไลน์ (Facebook) และศึกษาถึงปัญหาจากการเลือกซื้อสินค้าบริโภคผ่านสื่อออนไลน์ (Facebook) พร้อมแนวทางแก้ไข ปัญหาของนักศึกษาหญิงที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1-4 คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาหญิง ชั้นปีที่ 1-4 จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณลักษณะของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมดเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 18-25 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1-4 ส่วนมากมีรายได้ น้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน

2. พฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าบริโภคผ่านสื่อออนไลน์ (Facebook) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทั้งหมด โดย ความน่าเชื่อถือข้อมูลของสินค้าอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือของสินค้า ความสะดวกในการเลือกซื้อสินค้า ความเหมาะสมของราคาสินค้าและความ น่าเชื่อถือของผู้ขายสินค้า

3. โดยภาพรวมระดับปัญหาที่มีต่อการเลือกซื้อสินค้าบริโภคผ่านสื่อออนไลน์อยู่ในระดับปานกลาง และ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างพบปัญหาในการซื้อสินค้าออนไลน์คือสินค้ามีความล่าช้าในการส่งมากที่สุด รองลงมาคือสินค้าส่งมาไม่ตรงกับรูปภาพที่โฆษณาผ่านสื่อและสินค้าเสียหายไม่ครบสมบูรณ์

คำสำคัญ: พฤติกรรมการตัดสินใจ, การเลือกซื้อสินค้าบริโภค, สื่อออนไลน์

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

² นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

³ นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

⁴ นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ABSTRACT

The purpose of this research is to study consumer purchasing behavior via online media (Facebook) and study the problem of buying consumer goods through online media (Facebook) and solutions to problems of female students studying. Year 1-4, Faculty of Business Administration and Management Ubon Ratchathani Rajabhat University. Quantitative research. Data were collected by questionnaires from the sample group of female students aged 1-4 years. 400 people Statistics used in data analysis were percentage, mean and standard deviation.

The research found that

1. Features of the Faculty of Business Administration and Management Ubon Ratchathani Rajabhat University Sample All is female Age between 18-25 years old. Bachelor's degree in the 1-4 years, most of them earn less than 10,000 baht per month.

2. The behavior of consumer shopping via online media (Facebook) as a whole at a high level. And when considering each side, it was found. The reliability of the product was at a high level, followed by the reliability of the product. Convenience to shop. The price of goods and the reliability of the seller.

3. Overall, the level of problems related to the purchase of consumer goods through online media was moderate. And when we consider each side. The problem of online shopping is that the item has the most delays in delivery. Secondly, the goods sent did not match the images advertised through the media and the goods were not completely damaged.

Keywords : Decision Making Behavior, Buying Consumer Products, Media Online

บทนำ

ในปัจจุบันสื่อสังคมมีบทบาทอย่างยิ่งในสังคมไทย ความเปลี่ยนแปลงในด้านการติดต่อสื่อสารรวมไปถึงการซื้อขายสินค้าบริโภคต่างๆที่ง่ายและสะดวกรวดเร็ว ในยุคของเทคโนโลยีสารสนเทศ อินเทอร์เน็ตมีส่วนเกี่ยวข้องในชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสาร การเรียน ความบันเทิง และการซื้อขายสินค้าออนไลน์ เป็นต้น ที่มีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว อินเทอร์เน็ตที่แพร่กระจายอยู่ทุกที่ในปัจจุบัน

อินเทอร์เน็ต (Internet) เกิดขึ้นในปี ค.ศ. 1967 เกิดจากเครือข่ายสำนักงานโครงการวิจัยขั้นสูงของกระทรวงกลาโหมประเทศสหรัฐอเมริกา มีวัตถุประสงค์หลักคือ สร้างเครือข่ายให้คอมพิวเตอร์สามารถเชื่อมต่อกัน ถือเป็นเครือข่ายแรก และได้มีการพัฒนาต่อมาให้เป็นเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) ในปัจจุบัน

ในประเทศไทยอินเทอร์เน็ตเริ่มขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2530 โดยการเชื่อมต่อของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และสถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย (AIT) ไปยังมหาวิทยาลัยเมลเบิร์น ประเทศออสเตรเลีย แต่ในสมัยนั้นยังเป็นการเชื่อมต่อผ่านสายโทรศัพท์ ทำให้ส่งข้อมูลได้ช้า จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2535 ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ ได้ทำการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์กับอีก 5 มหาวิทยาลัย ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ รวมกันเรียกว่า “เครือข่ายไทยสาร” การให้บริการอินเทอร์เน็ต (Internet) เริ่มขึ้นเมื่อเดือน มีนาคม พ.ศ. 2538 โดยความร่วมมือของ การสื่อสารแห่งประเทศไทย องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานส่งเสริมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ในนามบริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย (Internet Thailand) เป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตเชิงพาณิชย์แห่งแรกของประเทศไทย

(อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย สืบค้นเมื่อ 9 สิงหาคม 2560 จาก <https://th.wikipedia.org/wiki>)

สังคมออนไลน์ที่แพร่หลายในปัจจุบันทำให้เกิดการซื้อขายสินค้าบริโภคผ่านสื่อออนไลน์อย่าง Facebook กันมากขึ้น เพราะความสะดวกสบายในการสั่งซื้อ ที่ผู้ซื้อไม่ต้องเดินทางไปไกลและสามารถหาสินค้าบริโภคที่ตนเองต้องการได้ ทั้งนี้ส่งผลให้ในปัจจุบันมีช่องทางใหม่ในการซื้อและขายสินค้าขึ้นมานั่นคือเว็บไซต์ Facebook (www.facebook.com) Facebook ถูกนำมาใช้เป็นช่องทางการตลาดใหม่ที่มาแรงในโลกออนไลน์ และพร้อมที่จะแข่งขันทุกสื่อที่มีอยู่ในปัจจุบัน สำหรับคนยุคใหม่ในกลุ่มลูกค้าแบบ B2C เป็นหนึ่งในช่องทางการตลาดและการสื่อสารที่นักการตลาดใช้ เพื่อเข้าถึงสินค้าลูกค้าออนไลน์ ปัจจุบันFacebookไม่ใช่แค่โซเชียลมีเดียเพื่อติดต่อสื่อสารและเพิ่มความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัว เพื่อนและคนรู้จัก ตามวัตถุประสงค์ดั้งเดิมที่ถูกสร้างขึ้นมา แต่ได้ก้าวข้ามไปเป็น

การสร้างความสัมพันธ์ การค้นพบ การแบ่งปัน และการเรียนรู้แบบทางลัด มากไปกว่านั้นคือการสร้างความใกล้ชิดระหว่าง ผู้บริโภคกับผู้ขายอีกทั้งยังเป็นช่องทางใหม่ในการเข้าถึงกลุ่มสินค้าที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพอีกด้วย (การขายสินค้าผ่านสื่อออนไลน์ สืบค้นเมื่อ 9 สิงหาคม 2560 จาก www.repository.mutt.ac.th)

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือ ETDA ได้สำรวจพฤติกรรมผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตในไทย ปี 2558 เผยคนไทยออนไลน์ผ่านมือถือทุกช่วงเวลาโดยจัดการสำรวจจากทางออนไลน์ในช่วงเดือนมีนาคม – พฤษภาคม 2558 ที่ผ่านมามีผู้ตอบออนไลน์ที่สมบูรณ์ 10,434 คน จากผู้ตอบออนไลน์ 17,010 คน แบ่งออกเป็น 4 กลุ่มได้แก่ Gen x (35-50 ปี) , Gen y (15-34 ปี) , Gen z (น้อยกว่า 15 ปี) และ Baby Boomer (51 ปีขึ้นไป) จากผลสำรวจสรุปได้ว่า Gen Y เป็นกลุ่มที่มีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุดถึง 54.2 ชั่วโมง/วัน ทั้งนี้อุปกรณ์ที่ใช้ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต มีหลากหลาย แต่ผลการสำรวจนี้สะท้อนถึงพฤติกรรมของคนไทย ที่ใช้สมาร์ทโฟนเป็นอุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมากที่สุดในทุกช่วงเวลา ซึ่งคนไทยใช้งานโทรศัพท์มือถือในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต เฉลี่ย 5.7 ชั่วโมงต่อวัน รองลงมาคือคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (PC) และคอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) ตามลำดับ คนไทยมีแนวโน้มซื้อของผ่านทางออนไลน์กันมากขึ้นซึ่งจากผลสำรวจ พบว่า คนไทยเคยซื้อของผ่านทางออนไลน์ 64.9% แล้ว ทั้งนี้จากที่คนไทยนิยมซื้อของออนไลน์มากขึ้น เกิดจากผู้ซื้อได้รับข้อมูลวิธีทางอินเทอร์เน็ตและการอ่านความเห็นของผู้เคยใช้สินค้าโดยสินค้าที่นิยมซื้อทางออนไลน์คือ สินค้าหมวดแฟชั่น กระเป๋า เสื้อผ้า อันดับสองคืออุปกรณ์ไอที อันดับสามคือสินค้ากลุ่มสุขภาพและความงาม

ดังนั้น นักวิจัยเห็นว่าควรตระหนักถึงพฤติกรรมในการซื้อสินค้าบริโภคผ่านสื่อออนไลน์ (Facebook) ของนักศึกษาหญิง ชั้นปีที่ 1-4 คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ว่ามีพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าผ่านสื่อออนไลน์ (Facebook) ที่แพร่หลายผ่านตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Marketplace) ทั้งในรูปแบบการเปิดประมูลสินค้า การเปิดเว็บไซต์ ปัญหาของการซื้อสินค้าผ่านสื่อออนไลน์ที่อาจเกิดขึ้นได้ในปัจจุบัน ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้น งานวิจัยนี้จึงต้องการศึกษาถึงพฤติกรรมที่มีผลต่อการยอมรับการตัดสินใจซื้อสินค้าบริโภคผ่านสื่อออนไลน์ (Facebook)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าบริโภคผ่านสื่อออนไลน์ (Facebook) ของนักศึกษาหญิงที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1-4 คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาจากการเลือกซื้อสินค้าบริโภคผ่านสื่อออนไลน์ (Facebook) พร้อมแนวทางแก้ไข

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าผ่านสื่อออนไลน์ (Facebook) ของนักศึกษาหญิง คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี” ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาแบบวิจัยเชิงปริมาณ โดยสำรวจและใช้คำถามปลายเปิดในการศึกษาเชิงคุณภาพ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาถึงพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าผ่านสื่อออนไลน์ (Facebook) ซึ่งผู้วิจัยศึกษาตัวแปรด้านลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่างและตัวแปรด้านพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ในการเลือกซื้อสินค้าบริโภค การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questioners') ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางและขั้นตอนการดำเนินการวิจัย โดยเริ่มจากประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ตัวแปรในการวิจัยเครื่องมือเครื่องใช้ในการเก็บข้อมูล การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือที่นำมาใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวในลำดับต่อไป

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ นักศึกษาหญิง ชั้นปีที่ 1 – 4 คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จำนวน 1,600 คน การสุ่มตัวอย่างนั้นจะให้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างประชากรโดยใช้สูตร Yamane (1973, pp 886-887) ที่ระดับความเชื่อมั่นในการเลือกตัวอย่าง 95.0% ที่ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ดังนี้

$$\text{สูตร} = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ $n =$ ขนาดของตัวอย่างประชากรที่คำนวณได้
 $N =$ จำนวนประชากรที่ทราบค่า
 $e =$ ค่าความคลาดเคลื่อน ซึ่งในที่นี้มีกำหนดไว้ 0.05

แทนค่า $n = \frac{1,600}{1 + 1,600 (0.05)^2} = \frac{1,600}{1 + 1,600 (0.025)} = \frac{1,600}{1 + 40} = \frac{1,600}{41} \approx 39.02439 \approx 40$

ใช้ขนาดตัวอย่างในการศึกษา 400 คน

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
19 ธันวาคม 2560

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้กลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอนโดยใช้วิธีการดังต่อไปนี้

1. การสุ่มตัวอย่างตามกลุ่ม เฉพาะนักศึกษาหญิง ชั้นปีที่ 1 – 4 คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
2. การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) และสุ่มตัวอย่างได้เพียง 1 กลุ่ม หรือ 1 คณะเท่านั้นได้แก่ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ

ตารางที่ 1 การสุ่มตัวอย่าง

ชั้นปี	คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ		รวม กลุ่มตัวอย่าง
	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	
1	403	76	76
2	390	123	123
3	342	111	111
4	465	90	90
รวม	1,600	400	400

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็นดังนี้

- ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะประชากร
- ตอนที่ 2 คำถามที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าบริโภคผ่านสื่อออนไลน์(Facebook)
- ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหาของการเลือกซื้อสินค้าบริโภคผ่านสื่อออนไลน์(Facebook)
- ตอนที่ 4 คำถามปลายเปิดความคิดเห็นที่มีต่อการเลือกซื้อสินค้าบริโภคผ่านสื่อออนไลน์

ใช้วิธีการของ Likert Scale โดยกำหนดมาตราส่วนไว้ที่ 5 ระดับ ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- | | | |
|-----------|------------------|------------|
| 5 หมายถึง | ระดับความพึงพอใจ | มากที่สุด |
| 4 หมายถึง | ระดับความพึงพอใจ | มาก |
| 3 หมายถึง | ระดับความพึงพอใจ | ปานกลาง |
| 2 หมายถึง | ระดับความพึงพอใจ | น้อย |
| 1 หมายถึง | ระดับความพึงพอใจ | น้อยที่สุด |

จากนั้นกำหนดเกณฑ์ในการแปลงค่าคะแนนดังนี้

- | | | | |
|-----------|---------|------------------|------------|
| 4.51-5.00 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจ | มากที่สุด |
| 3.51-4.50 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจ | มาก |
| 2.51-3.50 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจ | ปานกลาง |
| 1.50-2.50 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจ | น้อย |
| 1.01-1.50 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจ | น้อยที่สุด |

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลตนเอง ด้วยวิธีแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเอง 1 ครั้ง การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการในช่วงเดือน 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2560 ถึง 31 ตุลาคม พ.ศ. 2560

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมด มาตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนข้อมูลแล้ว ผู้วิเคราะห์นำคำตอบที่ได้มาลงรหัส ชั้นศึกษาข้อมูลและประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เพื่อคำนวณค่าสถิติต่างๆ ดังนี้

สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics)

- ค่าร้อยละ (Percentage)
- ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)
- ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าผ่านสื่อออนไลน์ (Facebook) ของนักศึกษาหญิง คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี สรุปได้ดังนี้ พบว่า เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 18-25 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ปีที่ 1-4 มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่ใช้เวลาซื้อสินค้าบริโภคออนไลน์ครั้งละ 2-5 ชั่วโมง/ครั้ง ซื้อเสื้อผ้าเป็นส่วนใหญ่มากที่สุด ซื้อเดือนละ 2-4 ครั้ง/เดือน ปริมาณการซื้อสินค้าบริโภคออนไลน์อยู่ที่ 2-3 ชิ้น/ครั้ง กลุ่มตัวอย่างซื้อสินค้าเดือนละ 2-4 ครั้ง ภาพรวมความพึงพอใจในการซื้อสินค้าบริโภคผ่านสื่อออนไลน์อยู่ในระดับปานกลาง รายละเอียดสินค้า ราคา ความน่าเชื่อถือของร้านค้าออนไลน์มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าบริโภคของกลุ่มตัวอย่าง

อภิปรายผล

จากการศึกษาพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าผ่านสื่อออนไลน์ (Facebook) ของนักศึกษาหญิง คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี แยกออก ดังนี้ 1) ความเห็นต่อการเลือกซื้อสินค้าบริโภคผ่านสื่อออนไลน์ (Facebook) โดยเฉพาะด้านข้อมูลสินค้ามีความละเอียด ความน่าเชื่อถือของลักษณะสินค้า ราคาเหมาะสมกับสินค้า ความสะดวกในการเลือกซื้อสินค้า ความน่าเชื่อถือของผู้ขายสินค้า คุณภาพของข้อมูลสินค้าบริการ การรับรู้ความปลอดภัยและการรับรู้ความเป็นส่วนตัว มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของธุรกิจออนไลน์ด้านความจงรักภักดีต่อผู้บริโภค สามารถนำมาสร้างเป็นสมการพยากรณ์ คือ $1 = 0.322 + 0.190X_1 + 0.245X_2 + 0.149X_3 + 0.926X_4$ สามารถทำนายสมการของพยากรณ์ได้ 56.9 % และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.757 และพบว่าคุณภาพของผู้ติดต่อผู้ใช้งาน คุณภาพของข้อมูลสินค้าบริการและการรับรู้ความเป็นส่วนตัว มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของธุรกิจออนไลน์ ชื่อเสียงของธุรกิจออนไลน์และสามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ คือ $2 = 0.585 + 0.177X_1 + 0.466X_2 + 0.157X_4$ สามารถทำนายสมการของพยากรณ์ได้ 28.5 % และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.625 (ดาร์ณี พิมพ์ช่างทอง 2555 : บทคัดย่อ) ผู้บริโภคส่วนใหญ่จึงเลือกซื้อสินค้าที่มีรายละเอียดบอกที่ชัดเจน มีราคาที่เหมาะสมกับสินค้าบริโภค 2) พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าบริโภคผ่านสื่อออนไลน์ ที่มีเวลาเฉลี่ยในการเลือกซื้อสินค้าในแต่ละวันอยู่ที่ 2-5 ชั่วโมงของในแต่ละวัน สินค้าประเภทเสื้อผ้าเป็นสินค้าที่มีการเลือกซื้อเป็นอันดับที่ 1 โดยรองลงมาจะเป็นอุปกรณ์ที่ใช้ในชีวิตประจำวัน ความไว้วางใจในการเลือกซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ สอดคล้องกับ พิชามณัฐ มะลิขาว (2554 : บทคัดย่อ) พบว่า ด้านผู้ขายสินค้า ด้านระบบอินเทอร์เน็ต และด้านการปกป้องผู้บริโภค มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่น ด้านค่าใช้จ่าย ด้านจำนวนครั้งและด้านจำนวนชิ้นที่ซื้อในทิศทางเดียวกันและส่วนประสมการตลาดที่ใช้ประกอบการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่น ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่น ด้านจำนวนครั้งและจำนวนชิ้นที่ซื้อในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัญหาของการซื้อสินค้าบริโภคผ่านสื่อออนไลน์ส่วนใหญ่เป็นด้านการขนส่งสินค้าซึ่งมีความล่าช้ากว่ากำหนดรับสินค้า ที่ต้องคำนึงถึงปัจจัยทางกายภาพระหว่างทางขนส่งที่ทำให้เกิดความล่าช้าในการขนส่งสินค้าและจำนวนบุคลากรที่ไม่เพียงพอต่อการนำส่งสินค้า ยานพาหนะในการขนส่ง สอดคล้องกับ วุฒิสักดิ์ กัลปิติ, วรวิทย์ ประสิทธิ์ผล และวิสูตร ภูโรจน์รุ่งเรือง (2558 : บทคัดย่อ) พบว่า ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับการจัดการประสิทธิภาพ การขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ ของที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่าย ศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พบว่า ภาพรวมประสิทธิภาพการขนส่งอยู่ในระดับ มาก และเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นปัญหา ความล่าช้าการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ ของที่ทำการ ไปรษณีย์ลูกข่าย ศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พบว่า ภาพรวมประสิทธิภาพการขนส่งอยู่ใน ระดับมาก ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ของเจ้าหน้าที่ที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่าย ศูนย์ไปรษณีย์ ศรีราชา ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดการประสิทธิภาพการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และประสบการณ์การทำงาน ของเจ้าหน้าที่ที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่าย ศูนย์ ไปรษณีย์ศรีราชา ที่ต่างกันมีความคิดเห็นในการจัดการ ประสิทธิภาพการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ ไม่แตกต่างกัน ปัญหาความล่าช้าการขนส่งไปรษณีย์ด่วน พิเศษ ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือใช้สำนักงาน ด้านกระบวนการทำงาน ด้านรถยนต์ขนส่ง และด้าน สภาพแวดล้อมอื่นๆ มีผลต่อการจัดการประสิทธิภาพการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ของที่ทำการไปรษณีย์ ลูกข่าย ศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุป

ผลการวิจัยการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าบริโภคผ่านสื่อออนไลน์ Facebook ของนักศึกษาหญิง คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี สรุปได้ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่าง คือ เพศหญิง (ร้อยละ 100.0) ส่วนใหญ่มีอายุ 20 ปี (ร้อยละ 26.7) ส่วนใหญ่ศึกษาปริญญาตรีชั้นปีที่ 2 (ร้อยละ 30.8) ส่วนใหญ่ศึกษาอยู่สาขาวิชาบัญชี (ร้อยละ 20.3) ส่วนใหญ่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท (ร้อยละ 43.0)
2. ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าบริโภคผ่านสื่อออนไลน์ (Facebook) อยู่ในระดับมากทุกด้าน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงจากลำดับมากไปน้อย ด้านข้อมูลสินค้ามีความละเอียด (ค่าเฉลี่ย 44.3) ความน่าเชื่อถือของ

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5

คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

19 ธันวาคม 2560

ลักษณะสินค้า (ค่าเฉลี่ย 43.3) ความสะดวกในการเลือกซื้อสินค้า (ค่าเฉลี่ย 43.3) ราคาเหมาะสมกับสินค้า (ค่าเฉลี่ย 39.0) ความน่าเชื่อถือของผู้ขายสินค้า (ค่าเฉลี่ย 37.0)

3. พฤติกรรมการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าบริโภคผ่านสื่อออนไลน์ (Facebook) ของนักศึกษาหญิง คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ใช้เวลาเฉลี่ยในการเลือกซื้อสินค้าผ่านทางสื่อออนไลน์ 2-5 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 50.5) ใช้เวลาน้อยกว่า 1 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 26.0) ใช้เวลามากกว่า 5 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 21.3) อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 1.8) ในภาพรวมของสินค้าบริโภคที่ท่านเคยซื้อสินค้าบริโภคผ่านสื่อออนไลน์ (Facebook) สินค้าด้านเสื้อผ้า (ค่าเฉลี่ย 55.3) สาเหตุกลุ่มตัวอย่างในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าบริโภคผ่านสื่อออนไลน์ (Facebook) พบว่า มีความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 55.0) ความถี่ของการซื้อสินค้าบริโภคผ่านสื่อออนไลน์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างซื้อสินค้าเดือนละ 2-4 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 40.8) เดือนละครั้ง (ค่าเฉลี่ย 33.5) ปริมาณการซื้อสินค้าบริโภคผ่านสื่อออนไลน์ (Facebook) ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างซื้อสินค้าซื้อ 2-3 ชิ้น/ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 46.0) 1 ชิ้น/ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 23.5) และมีความพึงพอใจในการซื้อสินค้าบริโภคผ่านสื่อออนไลน์ (Facebook) พบว่ากลุ่มตัวอย่างพอใจในระดับปานกลาง คือ พอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 33.8) พอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 32.8) ข้อมูล

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างนิยมพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าบริโภคผ่านสื่อออนไลน์ (Facebook) เพื่อความต้องการของตนเองโดยผู้จำหน่ายสินค้าบนสื่อออนไลน์ ได้ขยายช่องทางการจำหน่าย ให้ผู้บริโภคอย่างทั่วถึงโดยนำโปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆมารวมด้วย

2. จากผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการชมการนำเสนอสินค้าผ่านการถ่ายทอดสดผ่านสื่อออนไลน์(Facebook) เพื่อให้ผู้ที่สนใจสินค้าบริโภคได้เห็นสินค้าจริงที่ไม่ใช่รูปภาพเพียงอย่างเดียว

3. จากผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการถาม-ตอบ กันระหว่างผู้จำหน่ายสินค้าและผู้เลือกซื้อสินค้าบริโภคผ่านสื่อออนไลน์ เพื่อให้ได้ข้อมูลรายละเอียดของสินค้าที่มากขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาเป็นอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประกายดาว เศวตนนท์ อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยและอาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ที่กรุณาให้คำแนะนำปรึกษาตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี ผู้วิจัยตระหนักถึงความตั้งใจจริงและความทุ่มเทของอาจารย์ และกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบคุณไปยังผู้ที่เอื้ออำนวยความสะดวกไม่ว่าจะเป็นนางวิจิตรา หลงจีน ผู้อำนวยการส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลพังโคน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี ที่ได้ให้ความรู้ในการหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย สืบค้นวารสารธีระพงษ์ ศิริบุรณ์ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ที่เกิดปัญหาในระหว่างการเก็บข้อมูลให้กลับมาใช้งานได้ตามปกติ ตลอดจนนักศึกษาหญิง ชั้นปีที่ 1-4 คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ทุกคนที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามงานวิจัย จนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

งานวิจัยฉบับนี้จะนำไปสู่การพัฒนาประเทศในการใช้สื่อออนไลน์เพื่อขายสินค้าบริโภคให้เกิดประสิทธิภาพและประโยชน์อันสูงสุดในอนาคต จะขาดเสียมิได้ผู้วิจัยขอบพระคุณความกตัญญูคุณเวทิตาคุณ แคบิตา-มารดา และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ให้กำลังใจส่งเสริมกำลังใจทั้งนี้ คอยสอบถามความคืบหน้าการทำงานอยู่ตลอดถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้งานวิจัยครั้งนี้ขับเคลื่อนไปด้วยดีและขอขอบพระคุณความดีทั้งหมดยกให้แก่เหล่าครูอาจารย์ ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้จนทำให้การวิจัยมีวันนี้ได้

เอกสารอ้างอิง

กริฑาพล ปันทวงกูร. (2552). *ทัศนคติและพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคในเขต*

กรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).

พิชามญช์ มะลิขาว. (2554). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นสตรีผ่านสื่อสังคมออนไลน์เฟซบุ๊ก*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

ณัฐ ฉันทพิริยพันธ์, บรรจง วิจิตรวงษ์, และปราโมทย์ วิรุฒวงศ์. (2541). ความต้องการซื้อสินค้าและบริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ในกรุงเทพมหานคร. *วารสารบริหารธุรกิจ*. (79).

ประวัติความเป็นมาของอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย. (2545). สืบค้นจาก <http://www.thaigoodview.com/library/teachershow/poonsak/ictinternet/index.html>. สืบค้นเมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2560).

วุฒิสักดิ์ กัลปดี, วรวิทย์ ประสิทธิ์ผล, และวิสูตร คูโรจน์รุ่งเรือง. (2558). ปัญหาความล่าช้ามีผลต่อการจัดการประสิทธิภาพ การขนส่ง
ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ของที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่ายศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด.
วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd ed. New York: Harper and Row Publication.

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลชุมชนเปิดใหม่ในจังหวัดอุบลราชธานี
JOB SATISFACTION OF PERSONNEL NEW COMMUNITY HOSPITAL
IN UBON RATCHATHANI

ธัญวลัย ช่างชิง¹, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี¹
สิริภาพรณ ลิ้มเจริญ², มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี²
Email: tanwalai89@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรในโรงพยาบาลชุมชนเปิดใหม่ ในจังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรในโรงพยาบาลชุมชนเปิดใหม่ใน จังหวัด ขนาคกลุ่มตัวอย่างโดยตารางของ Krejcie & Morgan โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรโรงพยาบาล จำนวน 184 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลมีค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) = 0.9 มีความเที่ยงตรงใช้ได้ และได้ปรับปรุงในบางข้อตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิก่อนนำไปใช้ และผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้วไปตรวจสอบหาความเชื่อมั่นโดยนำไปทดลองใช้ (Try out) กับบุคลากรที่ไม่ได้เข้ากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน นำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient) กำหนดค่าความเชื่อมั่น ไม่ควรน้อยกว่า .70 ได้ค่าความเชื่อมั่น = .87 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลและแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร วิเคราะห์ข้อมูลสถิติที่ใช้คือ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลชุมชนเปิดใหม่ ในจังหวัดอุบลราชธานี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ไม่แตกต่างกัน ($\bar{x} = 4.12$) ($SD=.16$) และปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้ง 7 ด้านอยู่ในระดับสูง ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน, โรงพยาบาลชุมชนเปิดใหม่

ABSTRACT

This research aims to study the level of satisfaction of personnel in community hospitals. In Ubon Ratchathani Krejcie & Morgan's sample size was used in the sample population. The samples were 184 hospital personnel. The data collection instruments were content validity (IOC) 0.9 is available. And some improvements on the advice of the experts before you. The researcher applied a modified questionnaire to examine the reliability of the sample and tried out the sample with 30 non-sample participants. Find Cronbach's Alpha Coefficient Configure Confidence It should not be less than .70. Reliability = .87. Data were collected using personal data questionnaire. And the satisfaction questionnaire in the work of personnel. The statistics used were percentage, mean, standard deviation

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

The results of this study revealed that the satisfaction of the new community hospital staff in Ubon Ratchathani. The level of satisfaction is high. No difference ($x = 4.12$) ($SD = .16$) and different personal factors. There were high levels of job satisfaction in all seven aspects. not different

Keywords: Job satisfaction, New Community Hospital

บทนำ

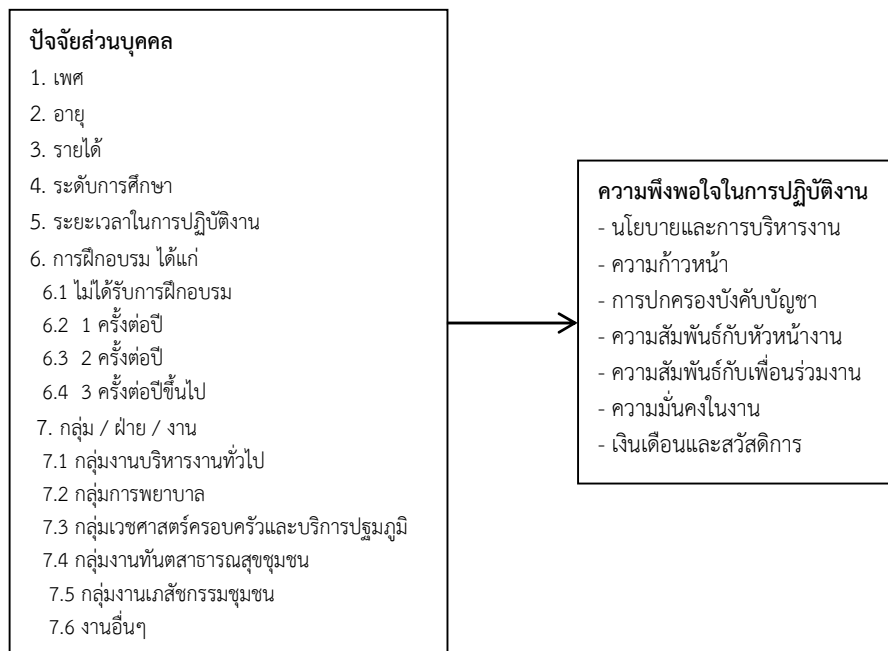
ทรัพยากรบุคคล เป็นกุญแจสู่ความสำเร็จของการบริหารองค์กร “คน” จึงเป็นลำดับที่ 1 ซึ่งเป็นทรัพยากรการบริหารที่สำคัญที่สุดเพราะเป็นสิ่งมีชีวิต ซึ่งมีจิตใจ มีอารมณ์ มีสติปัญญา และมีความรู้สึก “คน” สามารถสร้างคุณค่าและสร้างมูลค่าเพิ่มได้ โดยคนสามารถเรียนรู้ เพิ่มพูนทักษะทางด้านความคิดและการกระทำ ลำดับที่ 2 ได้แก่ อาคาร สถานที่ เงิน ลำดับที่ 3 ได้แก่ วัสดุ อุปกรณ์ วิชาการต่าง ๆ การบริหารทรัพยากรบุคคลที่ดีและมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับความสามารถของทุกคน ทุกระดับ ซึ่งคน เงินและวัสดุ จะเป็นการบริหารจัดการขององค์กร โดยการสร้างผลงาน และการสร้างความสำเร็จจะนำมาซึ่งความสำเร็จ ของแผนยุทธศาสตร์ วิสัยทัศน์ และพันธกิจ โดยจะทำให้องค์กรอยู่รอดและเจริญเติบโต ความพึงพอใจและความเต็มใจของทรัพยากรบุคคลในองค์กร ที่จะทุ่มเทให้กับภารกิจ และความสำเร็จขององค์กร หากบุคคลในองค์กรมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน จะส่งผลทำให้เกิดการทุ่มเท เสียสละ จงรักภักดีต่อองค์กรมากขึ้น (วิลาวรรณ รพีพิศล, 2554)

ความพึงพอใจ เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ปฏิบัติงานให้บริการเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญเติบโตของงานบริการ ปัจจัยที่เป็นตัวบ่งชี้ คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ความพึงพอใจในการทำงานปฏิบัติงานว่าเป็นทัศนคติที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องานของเขา หรือกล่าว อีกนัยหนึ่งความพึงพอใจในการทำงาน คือ ระดับความชอบที่มีต่อตัวงานพนักงานนั่นเอง (Spector, 2000)

โรงพยาบาลชุมชนเปิดใหม่ในจังหวัดอุบลราชธานี ที่ผ่านมานั้นมีบทบาทและภารกิจที่เพิ่มขึ้น การปฏิบัติงานของบุคลากรจึงต้องเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองต่อการให้บริการประชาชนที่เพิ่มมากขึ้น แต่เนื่องจากปัจจุบันได้มีประชาชนมารับบริการทางแพทย์เพิ่มมากขึ้น ในขณะที่จำนวนของบุคลากรในการปฏิบัติงานยังมีอยู่น้อย จึงจำเป็นต้องส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการพยายามสร้างจิตสำนึก และกระตุ้นให้บุคลากรทุกคนใช้ความรู้ความสามารถ อุทิศร่างกายแรงใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานของบุคลากรในโรงพยาบาลชุมชนเปิดใหม่ทั้ง 4 แห่ง ในจังหวัดอุบลราชธานี จะทำให้ทราบด้านต่างๆ ของบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตนเองและจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการทำงานและผลงานที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนความยั่งยืนในการให้บริการของโรงพยาบาล และเป็นองค์ประกอบหลักสำหรับความสำเร็จของโรงพยาบาลในการรับรองคุณภาพสถานบริการในอนาคตต่อไป

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สามารถสรุปความโดยรวมได้ว่า เมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจที่มากก็จะส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดี ผู้มารับบริการมีความประทับใจในบริการที่ได้รับ และเป็นสิ่งที่บุคลากรในโรงพยาบาลทุกคนต้องให้บริการด้วยความเต็มใจ พร้อมให้การช่วยเหลือผู้ป่วยด้วยความรู้สึกที่มีความสุขกับงานที่ได้ทำ สรุปเป็นกรอบแนวการวิจัยดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรโรงพยาบาลชุมชนเปิดใหม่ ในจังหวัดอุบลราชธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของบุคลากรในโรงพยาบาลชุมชนเปิดใหม่ในจังหวัดอุบลราชธานี

จำแนกตาม คุณลักษณะส่วนบุคคล

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากร

ประชากรเป้าหมายในการศึกษา คือ บุคลากรของโรงพยาบาลชุมชนเปิดใหม่ ในจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 184 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของโรงพยาบาลชุมชนเปิดใหม่ ในจังหวัดอุบลราชธานี ปี พ.ศ. 2560

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยตารางของ Krejcie & Morgan ตารางนี้ใช้ในการประมาณค่าสัดส่วนของประชากร เช่นเดียวกัน และกำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% สามารถคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างกับประชากรที่มีขนาดเล็กได้ตั้งแต่ 10 ขึ้นไป ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 184 คน

สมมุติฐานการวิจัย

1. บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
3. บุคลากรที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
4. บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
5. บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
6. บุคลากรที่มีการฝึกอบรมต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
7. บุคลากรที่อยู่ต่างกลุ่ม/ฝ่าย/งาน ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย
 - 1.1 เพศ
 - 1.2 อายุ
 - 1.3 ระดับการศึกษา
 - 1.4 รายได้
 - 1.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
 - 1.6 การฝึกอบรม 1.6.1 ไม่ได้รับการฝึกอบรม
 - 1.6.2 1 ครั้งต่อปี
 - 1.6.3 2 ครั้งต่อปี
 - 1.6.4 3 ครั้งต่อปีขึ้นไป
 - 1.7 กลุ่ม / ฝ่าย / งาน
 - 1.7.1 กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป
 - 1.7.2 กลุ่มการพยาบาล
 - 1.7.3 กลุ่มเวชศาสตร์ครอบครัวและบริการปฐมภูมิ
 - 1.7.4 กลุ่มงานทันตสาธารณสุขชุมชน
 - 1.7.5 กลุ่มงานเภสัชกรรมชุมชน
 - 1.7.6 งานอื่นๆ
2. แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาล ประกอบด้วย
 - 2.1 นโยบายและการบริหารงาน
 - 2.2 ความก้าวหน้า
 - 2.3 การปกครองบังคับบัญชา
 - 2.4 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน
 - 2.5 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
 - 2.6 ความมั่นคงในงาน
 - 2.7 เงินเดือนและสวัสดิการ

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาพบว่า

กลุ่มตัวอย่างจากโรงพยาบาลชุมชนเปิดใหม่ ในจังหวัดอุบลราชธานี ใหญ่ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 132 คน ร้อยละ 71.7 มีอายุอยู่ระหว่าง 21 -30 ปี มากที่สุด จำนวน 80 คน ร้อยละ 43.5 ระดับการศึกษาส่วนมากอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 96 คน ร้อยละ 52.2 รายได้เฉลี่ยส่วนมากอยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 83 คน ร้อยละ 45.1 ระยะเวลาในการทำงานส่วนมากอยู่ในช่วง 1-5 ปี จำนวน 125 คน ร้อยละ 67.9 การอบรมต่างๆ ส่วนใหญ่ 1 ครั้ง/ปี จำนวน 79 คน ร้อยละ 42.9 และอยู่ในกลุ่มการพยาบาลมากที่สุด จำนวน 73 คน ร้อยละ 39.7 ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของโรงพยาบาลชุมชนเปิดใหม่ (n= 184)

ข้อมูล	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	52	28.3
	หญิง	132	71.7
อายุ(ปี)	21-30	80	43.5
	31-40	70	38.0
	41-50	28	15.2
	มากกว่า 51 ปีขึ้นไป	6	3.3

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5

คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

19 ธันวาคม 2560

ข้อมูล	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
การศึกษา	ม.ต้นหรือต่ำกว่า	6	3.3
	ม.ปลายหรือ ปวช.	41	22.3
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	38	20.7
	ปริญญาตรี	96	52.2
	สูงกว่าปริญญาตรี	3	1.6
รายได้	ต่ำกว่า 10,000 หรือเท่ากับ 10,000	57	31.0
	10,001-20,000	83	45.1
	20,001-30,000	33	17.9
	30,001-40,000	6	3.3
	มากกว่า 40,001 บาทขึ้นไป	5	2.7
ระยะเวลาปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	19	10.3
	1-5 ปี	125	67.9
	6-10 ปี	23	12.5
	มากกว่า 11 ปีขึ้นไป	17	9.2
การฝึกอบรม	ไม่ได้อบรม	23	12.5
	1 ครั้ง/ปี	79	42.9
	2 ครั้ง/ปี	49	26.6
	3 ครั้ง/ปีขึ้นไป	33	17.9
กลุ่ม/ฝ่าย/งาน	กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป	22	12.0
	กลุ่มการพยาบาล	73	39.7
	กลุ่มเวชศาสตร์ครอบครัวและบริการปฐมภูมิ	20	10.9
	กลุ่มงานทันตสาธารณสุขชุมชน	14	7.6
	กลุ่มงานเภสัชกรรมชุมชน	19	10.3
	งานอื่นๆ	36	19.6

2. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลชุมชนเปิดใหม่ ในจังหวัดอุบลราชธานี

จากการวิจัย พบว่า ผลรวมทั้ง 7 ด้าน ของกลุ่มตัวอย่าง มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง (ช่วงคะแนน = 3.68 - 5.00 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับสูง) ดังตารางแสดงที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลชุมชนเปิดใหม่ ในจังหวัดอุบลราชธานี (n=184)

ความพึงพอใจ 7 ด้าน	$\bar{x}$	SD
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.94	0.95
ด้านความก้าวหน้าในงาน	4.12	0.90
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.99	0.92
ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	4.07	0.88
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.23	0.73
ด้านความมั่นคงในงาน	4.07	0.98
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	3.67	1.11
รวม	4.01	0.92

3. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลชุมชนเปิดใหม่ ในจังหวัดอุบลราชธานี (n=184)
แยกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลชุมชนเปิดใหม่ ในจังหวัดอุบลราชธานี แยกตามเพศ พบว่า ไม่มี ความแตกต่างกัน (Sig.= .335)

ความพึงพอใจ 7 ด้าน	เพศ	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	ชาย	3.95	.97	-.245	.806
	หญิง	4.05	.87		
ด้านความก้าวหน้าในงาน	ชาย	4.00	.85	-1.76	.079
	หญิง	4.28	.81		
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	ชาย	3.99	.83	-1.76	.078
	หญิง	4.11	.84		
ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	ชาย	4.04	.82	-732	.465
	หญิง	4.19	.78		
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ชาย	4.17	.72	-1.49	.137
	หญิง	4.32	.63		
ด้านความมั่นคงในงาน	ชาย	4.21	.86	-1.51	.135
	หญิง	4.27	.78		
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	ชาย	3.81	1.15	-.450	.647
	หญิง	3.89	.90		
Mean		4.09	.84	-739	.335

* Sig. < .05

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลชุมชนเปิดใหม่ ในจังหวัดอุบลราชธานี แยกตามอายุ พบว่า ไม่มี ความแตกต่างกัน (Sig.= .547)

ความพึงพอใจ 7 ด้าน	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.63	3	.54	.64	.61
	ภายในกลุ่ม	131.52	159	.83		
ด้านความก้าวหน้าในงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.11	3	.36	.55	.65
	ภายในกลุ่ม	112.13	159	.71		
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2.02	3	.67	.97	.43
	ภายในกลุ่ม	112.14	159	.71		
ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	ระหว่างกลุ่ม	1.41	3	.47	.79	.55
	ภายในกลุ่ม	1.00.88	159	.63		
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.23	3	.41	.94	.48
	ภายในกลุ่ม	32.17	74	.43		
ด้านความมั่นคงในงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.73	3	.57	.85	.56
	ภายในกลุ่ม	48.74	74	.65		
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	2.44	3	.81	.84	.52
	ภายในกลุ่ม	83.49	87	.96		
ผล	ระหว่างกลุ่ม	1.65	3	.54	.79	.547
	ภายในกลุ่ม	86.69	124	.70		

* Sig. < .05

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลชุมชนเปิดใหม่ ในจังหวัดอุบลราชธานี แยกตามระดับการศึกษา พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน (Sig.= .792)

ความพึงพอใจ 7 ด้าน	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.928	4	.482	.756	.556
	ภายในกลุ่ม	100.771	158	.638		
ด้านความก้าวหน้าในงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.496	4	.374	.578	.679
	ภายในกลุ่ม	102.173	158	.647		
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2.346	4	.587	.669	.614
	ภายในกลุ่ม	138.439	158	.876		
ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	ระหว่างกลุ่ม	1.115	4	.279	.421	.794
	ภายในกลุ่ม	104.725	158	.663		
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	.343	4	.086	.190	.943
	ภายในกลุ่ม	33.003	73	.452		
ด้านความมั่นคงในงาน	ระหว่างกลุ่ม	.205	4	.051	.069	.991
	ภายในกลุ่ม	53.757	73	.736		
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	.429	4	.107	.108	.979
	ภายในกลุ่ม	72.250	73	.990		
ผล	ระหว่างกลุ่ม	1.12	4	.28	.39	.792
	ภายในกลุ่ม	86.44	121.57	.71		

* Sig. < .05

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลชุมชนเปิดใหม่ ในจังหวัดอุบลราชธานี แยกตามรายได้ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน (Sig.= .322)

ความพึงพอใจ 7 ด้าน	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	ระหว่างกลุ่ม	6.185	4	1.546	2.531	.043
	ภายในกลุ่ม	96.514	158	.611		
ด้านความก้าวหน้าในงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.699	4	.925	1.461	.217
	ภายในกลุ่ม	99.970	158	.633		
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	4.428	4	1.107	2.050	.090
	ภายในกลุ่ม	85.326	158	.540		
ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	ระหว่างกลุ่ม	4.724	4	1.181	1.845	.123
	ภายในกลุ่ม	101.116	158	.640		
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.687	4	.422	.972	.428
	ภายในกลุ่ม	31.659	73	.434		
ด้านความมั่นคงในงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.320	4	.580	.820	.517
	ภายในกลุ่ม	51.642	73	.707		
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	1.404	4	.351	.360	.837
	ภายในกลุ่ม	71.275	73	.976		
ผล	ระหว่างกลุ่ม	3.49	4	.87	1.43	.322
	ภายในกลุ่ม	76.78	122	.65		

* Sig. < .05

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลชุมชนเปิดใหม่ ในจังหวัดอุบลราชธานี แยกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน ($Sig. = .839$)

ความพึงพอใจ 7 ด้าน	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	ระหว่างกลุ่ม	.442	3	.147	.229	.876
	ภายในกลุ่ม	102.258	159	.643		
ด้านความก้าวหน้าในงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.821	3	.607	.904	.441
	ภายในกลุ่ม	106.756	159	.671		
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	.312	3	.104	.118	.950
	ภายในกลุ่ม	140.473	159	.883		
ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	ระหว่างกลุ่ม	.021	3	.007	.011	.998
	ภายในกลุ่ม	105.819	159	.666		
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	.124	3	.041	.092	.964
	ภายในกลุ่ม	33.222	74	.449		
ด้านความมั่นคงในงาน	ระหว่างกลุ่ม	.980	3	.327	.456	.714
	ภายในกลุ่ม	52.981	74	.716		
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	.420	3	.140	.143	.934
	ภายในกลุ่ม	72.259	74	.976		
ผล	ระหว่างกลุ่ม	.59	3	.196	.279	.839
	ภายในกลุ่ม	87.68	123	.714		

* $Sig. < .05$

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลชุมชนเปิดใหม่ ในจังหวัดอุบลราชธานี แยกตามการฝึกอบรมเพศ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน ($Sig. = .316$)

ความพึงพอใจ 7 ด้าน	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.720	3	1.240	1.992	.117
	ภายในกลุ่ม	98.980	159	.623		
ด้านความก้าวหน้าในงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.279	3	1.760	2.708	.047
	ภายในกลุ่ม	103.298	159	.650		
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2.750	3	.917	1.056	.370
	ภายในกลุ่ม	138.036	159	.868		
ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	ระหว่างกลุ่ม	.128	3	.043	.064	.979
	ภายในกลุ่ม	105.712	159	.665		
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.308	3	.436	1.007	.395
	ภายในกลุ่ม	32.038	74	.433		
ด้านความมั่นคงในงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.650	3	1.217	1.789	.157
	ภายในกลุ่ม	50.312	74	.680		
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	5.004	3	1.668	1.824	.150
	ภายในกลุ่ม	67.676	74	.915		
ผล	ระหว่างกลุ่ม	3.12	3	1.040	1.49	.316
	ภายในกลุ่ม	85.15	122.57	0.690		

* $Sig. < .05$

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลชุมชนเปิดใหม่ ในจังหวัดอุบลราชธานี แยกตามกลุ่ม/ฝ่าย/งาน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน ($Sig. = .321$)

ความพึงพอใจ 7 ด้าน	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.121	5	1.024	1.648	.150
	ภายในกลุ่ม	97.578	157	.622		
ด้านความก้าวหน้าในงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.033	5	1.007	1.602	.163
	ภายในกลุ่ม	98.636	157	.628		
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	8.371	5	1.674	1.985	.084
	ภายในกลุ่ม	132.414	157	.843		
ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	ระหว่างกลุ่ม	3.781	5	.756	1.163	.330
	ภายในกลุ่ม	102.060	157	.650		
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.728	5	.546	1.283	.281
	ภายในกลุ่ม	30.618	72	.425		
ด้านความมั่นคงในงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.128	5	.826	1.193	.321
	ภายในกลุ่ม	49.834	72	.692		
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	1.429	5	.286	.289	.918
	ภายในกลุ่ม	71.250	72	.990		
ผล	ระหว่างกลุ่ม	4.370	5	0.874	1.309	0.321
	ภายในกลุ่ม	83.198	121	0.692		

* $Sig. < .05$

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลเปิดใหม่ในจังหวัดอุบลราชธานี สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรในโรงพยาบาลชุมชนเปิดใหม่ ในจังหวัดอุบลราชธานี มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.12$, $SD = .16$) ($n=184$) เป็นโรงพยาบาลชุมชนเปิดใหม่ในจังหวัดอุบลราชธานี มีขนาดของจำนวนเตียงที่รับผู้ป่วยเท่ากัน คือ 30 เตียง จำนวนบุคลากรมีความใกล้เคียงกัน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จำนวนเพศหญิง=132 ร้อยละ 71.7 ทำให้เข้าใจกันในการปฏิบัติมากขึ้น ช่วงอายุส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่าง คือ 21 – 30 ปี จำนวน 80 คน ร้อยละ 43.5 ทำให้ช่องว่างของวัยในการปฏิบัติงานไม่มาก อยู่ในช่วงเริ่มต้นของการทำงานที่มีความกระตือรือร้น ตั้งใจในการปฏิบัติงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 96 คน ร้อยละ 52.2 ในส่วนของรายได้กลุ่มตัวอย่างของโรงพยาบาลชุมชนเปิดใหม่ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 83 คน ร้อยละ 45.1 เหมือนกัน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง มีอายุราชการ 1-5 ปี จำนวน 125 คน ร้อยละ 67.9 การได้รับการอบรมในรอบหนึ่งปีของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับการอบรม 1 ครั้ง/ปี จำนวน 79 คน ร้อยละ 42.9 และส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในกลุ่มการพยาบาล จำนวน 73 คิดเป็นร้อยละ 39.7 เห็นได้ว่า ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่อยู่ในทิศทางเดียวกัน เมื่อบุคลากรส่วนใหญ่ไม่ค่อยมีความแตกต่างกัน ระดับความพึงพอใจของบุคลากรจากผลการวิจัยในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจสูง ซึ่งเป็นผลดีในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาล หากบุคลากรมีความพึงพอใจในงาน นั่นก็หมายความว่า มีความสุขในงานที่ตนทำอยู่ ส่งผลที่ดีต่อการให้บริการที่มีคุณภาพกับผู้มารับบริการ

2. ระดับความพึงพอใจทั้ง 7 ด้านของบุคลากรในโรงพยาบาลชุมชนเปิดใหม่ ในจังหวัดอุบลราชธานี จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลรวมทั้ง 7 ด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติระดับสูง ไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานทั้ง 7 ข้อ สอดคล้องกับผลการศึกษาวรรณวิมล จงวรยสกุล (2551) ที่พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น สร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้รับบริการ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 ที่ว่า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลชุมชนเปิดใหม่ ไม่มีความแตกต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของ สมชาย บุญสุน (2554) ที่พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและค่าตอบแทน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่มาก รวมทั้งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ สันติ

โกเศศโยธิน (2554) ที่พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรใน การทำงานอยู่ในระดับสูง และปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมระดับความพึงพอใจคือ การยอมรับนับถือ และ การส่งเสริมการพัฒนาตนเองของบุคลากร ส่วนที่แตกต่างกันคือ ระดับการศึกษาคือตัวแปรต้นที่ทำให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งเสริมความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งผลการศึกษาของผู้วิจัยพบว่า ไม่มีความแตกต่างกันในทุกด้าน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ณีฎฐิยา แดงประเสริฐ (2552) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และแตกต่างจากการศึกษาของ วชิรินทร์ ถิ่นมุกดา (2558) ที่พบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ กลุ่มงาน ประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานทั้งในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน รวมทั้งผลการศึกษาของผู้วิจัยครั้งนี้ก็มีความแตกต่างจากการศึกษาของ สุภาภรณ์ อินทแพทย์ (2550) ที่พบว่า พนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุป

จากการวิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลชุมชนเปิดใหม่ ในจังหวัดอุบลราชธานี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับที่สูง และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของบุคลากรในโรงพยาบาลชุมชนเปิดใหม่ในจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลแล้ว พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน ผลของการมีระดับความพึงพอใจที่สูงนั้น แสดงว่า บุคลากรมีความสุขในการทำงาน อันจะส่งผลต่อเนื่องไปถึงการให้บริการกับผู้มารับบริการ มีความกระตือรือร้น ยิ้มแย้ม ทักทาย เกิดความประทับใจในบริการตามมา อันจะสามารถลดความไม่พึงพอใจให้กับผู้มารับบริการได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในบางด้านของบุคลากรโรงพยาบาลชุมชนเปิดใหม่ ทำให้มีข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร ในการที่จะจัดการประชุมเพื่อชี้แจงนโยบายต่างๆ ที่โรงพยาบาลกำลังมุ่งเน้นไป และแนวทางการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรของโรงพยาบาลได้เข้าใจในทิศทางที่ตรงกัน ควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาบุคลากรและเพิ่มความสัมพันธ์อันดีให้กับบุคลากรของโรงพยาบาลต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษานี้ศึกษาเฉพาะความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลชุมชนเปิดใหม่ของจังหวัดอุบลราชธานีเท่านั้น ผลที่ได้อาจแตกต่างจากโรงพยาบาลขนาดอื่นๆ หากจะต้องทำการวิจัยเพิ่มเติมควร ทำในโรงพยาบาลที่มีขนาดที่แตกต่างกัน และหาความสัมพันธ์ทั้งข้อมูลส่วนบุคคล กับระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ณีฎฐิยา แดงประเสริฐ. (2553). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี).
- รุ่งรัตน์ เหล่าศรีมิวัณณ์. (2552). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าเขต3 (ภาคเหนือ)*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- วรรณวิมล จงจรรย์สกุล. (2551). *ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท วิทยาลัยราชพฤกษ์*
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). *ค่าเฉลี่ยและการแปลความหมาย. ข่าวสารวิจัยทางการศึกษา*, 18 (3), 8 - 11.
- วชิรินทร์ ถิ่นมุกดา (2558) . *ขวัญ และกำลังใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี).
- สุภาภรณ์ อินทแพทย์. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับความตั้งใจเปลี่ยนงานของพนักงาน*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ).
- สมชาย บุญสุน. (2554). *ความพึงพอใจของนิสิต ที่มีต่อการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์วิทยาลัย).
- สันติ โกเศศโยธิน. (2554). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วน ตำบลในสังกัด ส่วนโยธาในจังหวัดสระบุรี*. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี).
- Maynard W. (1975). *Responding to Social Change*. Pennsylvania: Dowden, Hutchison.
- Herzberg, F. (1993). *The Motivation to Work*. New Brurawick: Transaction.

ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาตนเองกับความสำเร็จในการทำงาน ของนักบัญชีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด

บุญช่วง ศรีธรรมราชภูริ, มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด¹

สุพร แก้วสะอาด, มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด²

Email: boonchaung@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบการพัฒนาตนเองกับความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้แบบทดสอบเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักบัญชีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 108 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) การพัฒนาตนเอง ด้านการจัดการอารมณ์และความรู้สึกมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม 2) การพัฒนาตนเอง ด้านการเรียนรู้ต้นแบบมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม 3) การพัฒนาตนเอง ด้านความมุ่งมั่นไปสู่ความสำเร็จ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม และ 4) การพัฒนาตนเอง ด้านการปรับเปลี่ยนทัศนคติ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม

คำสำคัญ : การพัฒนาตนเอง, ความสำเร็จในการทำงาน, นักบัญชี

ABSTRACT

The purpose of this research was to test the relationships and effects self development and work success of accountants of Local Administration Organization in Roi Et Province. Questionnaires were used for collecting data 108 of accountants of Local Administration Organization in Roi Et Province. Statistic methods used for analyzing the collected data were mean, standard deviation, multiple correlation analysis and multiple regression analysis. The results of the study revealed that 1) The self development in the aspects of emotion management had positive relationships with and effects on work success as a whole. 2) The self development in the aspects of model learning had positive relationships with and effects on work success as a whole. 3) The self development in the aspects of success commitment had positive relationships with had effects on work success as a whole. 4) The self development in the aspects of attitude changing had positive relationships with and effects on work success as a whole.

Keywords : Self Development , Work Success , Accountants

บทนำ

ในโลกยุคโลกาภิวัตน์มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ ทั้งในเรื่องของเทคโนโลยี การสื่อสาร สภาพแวดล้อมและข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว จึงเป็นแรงผลักดันให้ทรัพยากรมนุษย์ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงทำให้เกิดการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ นักบัญชีเป็นบุคคลที่มีตำแหน่งสูงสุดทางด้านฝ่ายบัญชีและเป็นผู้ที่มีหน้าที่จัดทำบัญชีและรายงานการเงินตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป เพื่อให้บริการเงินมีความถูกต้อง รวดเร็ว เชื่อถือได้ ทันต่อเหตุการณ์ สามารถนำมาใช้

¹ อาจารย์ สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

² อาจารย์ สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

ประกอบในการวางแผน การควบคุม การตัดสินใจ และเป็นข้อมูลแสดงให้เห็นสภาพทางเศรษฐกิจหรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่แท้จริงของข้อมูลขององค์กร ดังนั้น นักบัญชีที่เข้ามาปฏิบัติงานจึงต้องมีความสามารถในการปฏิบัติงาน มีความสามารถในการบริหารจัดการ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความกระตือรือร้น มีความคิดสร้างสรรค์ มีความเป็นผู้นำ มีวิสัยทัศน์ในการทำงาน และที่สำคัญต้องมีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การพัฒนาตนเอง (Strategic Self Development) เป็นปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจากการพัฒนาความรู้ ทักษะ ไปสู่การพัฒนาทัศนคติ แรงจูงใจและอุปนิสัย รวมถึงปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไปตามทัศนคติที่เปลี่ยนไป การที่บุคคลมีความสนใจใฝ่รู้ และพยายามที่จะพัฒนานตนเองด้วยวิธีการต่าง ๆ นั้น ขึ้นอยู่กับเวลา โอกาส ความถนัด และความสนใจของผู้ปฏิบัติ เช่น ศึกษาหาความรู้จากหนังสือ หรือเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง งานบัญชีเป็นเครื่องมือทางการบริหารที่มีความสำคัญในการนำองค์กรไปสู่การบรรลุความสำเร็จการดำเนินงานทำให้องค์กรมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิตและบริการ นักบัญชีต้องตระหนักถึงความจำเป็น การพัฒนานตนเองในด้านการจัดการอารมณ์และความรู้สึก (Emotion Management) การเรียนรู้ต้นแบบ (Model Learning) ความมุ่งมั่นไปสู่ความสำเร็จ (Success Commitment) และการปรับเปลี่ยนทัศนคติ (Attitude Changing) (พยางศรี บุญอุ้ม, 2555 : 15-20) จึงกล่าวได้ว่า เมื่อสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงและมีผลกระทบต่อการทำงานทำให้มีผลงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดเอาไว้ ดังนั้น การพัฒนานตนเองในด้านต่างๆ เช่น การจัดการทางอารมณ์และความรู้สึกให้มีความพร้อมต่อการทำงาน เรียนรู้จากบุคคลต้นแบบหรือเป็นบุคคลในดวงใจที่ประสบผลสำเร็จมาก่อนเพื่อขอคำแนะนำ และนำมาปรับใช้กับการทำงาน ปรับเปลี่ยนทัศนคติยอมรับกับการเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ๆ และมุ่งมั่นกับการทำงานให้ไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดเอาไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ความสำเร็จในการทำงาน (Work Success) เป็นลักษณะการประเมินตนเองในแง่ของความพึงพอใจในงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับความเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชา และมีความมั่นคงในการทำงาน ความสำเร็จในการทำงานจะเกิดขึ้นต้นจะต้องประกอบไปด้วยความการให้ร่วมมือในส่วนของนักบัญชี กับการพัฒนานตนเองเพื่อนำไปสู่ความดี ความเจริญในตนเอง โดยมีความมุ่งหมายสูงสุด คือ การมีชีวิตที่ดีมีคุณภาพ มีความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่การทำงานและมีความสุข ส่วนองค์กรจะต้องมีการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน พัฒนาขวัญและกำลังใจในการทำงาน และช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจในงานอันจะนำมาซึ่งความจงรักภักดีต่อองค์กร (สมใจ ลักษณะ, 2543 : 85) ดังนั้น การที่นักบัญชีในองค์กรจะมีความเชื่อมั่นในตนเองจึงเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงาน กล่าวคือ เมื่อนักบัญชีมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ย่อมมีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานเพื่อมุ่งมั่นไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ และยังสามารถบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานต่อไปได้ในอนาคต ซึ่งความสำเร็จในการทำงานประกอบด้วย ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) การได้รับความเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชา (Interpersonal relations with Supervision) และการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) (สมใจ ลักษณะ, 2543 : 251)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนอย่างต่อเนื่องให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานถูกต้องตามระเบียบแบบแผน ตลอดจนเชื่อมโยงกับหน่วยงานของรัฐวิสาหกิจและเอกชนได้รวมทั้งสนับสนุนให้มีการเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นที่มีการดำเนินงานคล้ายคลึงกันอีกด้วย ทั้งนี้ในการบริหารจัดการ จึงมีความจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรมนุษย์มาเป็นเครื่องมือเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการ โดยผู้บริหารท้องถิ่นต้องให้ความสำคัญในการมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรของตนให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน เพราะการที่บุคลากรมีความรู้ ความสามารถมากก็จะช่วยให้องค์กรนั้นๆ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพสร้างผลงานได้อย่างน่าภาคภูมิใจ ตลอดจนสามารถทำให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีซึ่งจะส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความเป็นเลิศทางการบริหารจัดการ นอกจากการให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์แล้วผู้บริหารท้องถิ่นควรต้องมีการวางแผนการปฏิบัติงานที่ดีทั้งในระยะสั้นและระยะยาวเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานขององค์กรเป็นที่น่าพึงพอใจของผู้บริหาร ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีการพัฒนาระบบการบริหารจัดการที่ดีอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง และมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องรู้วิธีการต่าง ๆ ที่ทำให้บุคลากรในองค์กรมีการปฏิบัติงาน อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (กตัญญู หิรัญญสมบุญ, 2549 : 72) นักบัญชีเป็นหนึ่งในทรัพยากรที่สำคัญขององค์กร และเป็นหัวใจหลักในการบริหารจัดการของผู้บริหาร นักบัญชีเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ในการจัดทำข้อมูลทางการเงินและการบัญชีขององค์กรซึ่งข้อมูลการเงินและการบัญชี จะแสดงให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงาน ฐานะทางการเงินขององค์กร รวมทั้งแสดงให้เห็นความสามารถในการบริหารจัดการองค์กรในรูปของรางวัลได้ ซึ่งผู้บริหารจะนำข้อมูลทางการเงินและการบัญชีบัญชี มาใช้ในการวางแผน การควบคุม การตัดสินใจ และกำกับการบริหารจัดการองค์กร ดังนั้น นักบัญชีที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพต้องมีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญและมีความเชื่อมั่นในตนเอง รวมทั้งมีความสามารถในการปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และประสิทธิภาพ

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาตนเองกับความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบว่าการพัฒนานตนเองมีผลกระทบต่อความสำเร็จในการทำงานหรือไม่อย่างไร โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักบัญชีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขต

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
19 ธันวาคม 2560

จังหวัดร้อยเอ็ด ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถช่วยให้ผู้บริหารใช้เป็นแนวทางในการเปลี่ยนกระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลสนับสนุนผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมถึงส่งเสริมพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและมีศักยภาพในการบริหารจัดการงบประมาณได้ในอนาคต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการพัฒนาตนเองว่ามีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อทดสอบของความสัมพันธ์ที่มีต่อความสำเร็จในการทำงานโดยรวมของนักบัญชีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

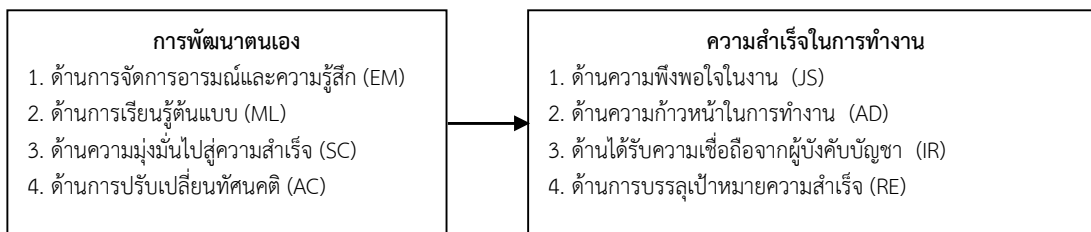
1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักบัญชีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดร้อยเอ็ดจำนวน 406 คน (กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2558 : เว็บไซต์)
2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักบัญชีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 196 คน โดยใช้ตารางของ Krejcie และ Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 42 – 43) และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การพัฒนาตนเอง (Self Confidence) หมายถึง การที่บุคคลสามารถควบคุมตนเองให้แสดงพฤติกรรมเพื่อการบรรลุผลที่ต้องการ (Outcome) ด้วยความมุ่งมั่นจริงจังคาดหวังในความสำเร็จโดยไม่เกรงกลัวต่ออุปสรรคจากสภาพแวดล้อม ประกอบด้วย
 - 1.1 การจัดการอารมณ์และความรู้สึก (Emotion Management) หมายถึง การพยายามปรับเปลี่ยนอารมณ์ความรู้สึกให้เป็นคนร่าเริง รู้สึกว่ามีจุดดีในตัวเองมีความเชื่อมั่นเปิดเผยปรับเปลี่ยนเก่ง กล่าวหาญ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
 - 1.2 การเรียนรู้ต้นแบบ (Model Learning) หมายถึง การศึกษาความคิด ความเชื่อ ค่านิยม และพฤติกรรมของต้นแบบของคนที่มีความเชื่อมั่นตนเอง คนที่เป็นผู้นำคนที่มีความสำเร็จในชีวิตและนำมาใช้เป็นแบบอย่างของความคิดทางการปฏิบัติของตนเอง
 - 1.3 ความมุ่งมั่นไปสู่ความสำเร็จ (Success Commitment) หมายถึง ความมุ่งมั่นในตนเองที่จะไปสู่ความสำเร็จให้ได้ ผู้มีความมุ่งมั่นสูงจะมีความพยายามไปสู่เป้าหมายโดยไม่หวั่นเกรงต่ออุปสรรค ความมุ่งมั่นจะเพิ่มความแข็งแกร่งในความคิดและการปฏิบัติ
 - 1.4 การปรับเปลี่ยนทัศนคติ (Attitude Changing) หมายถึง การปรับเปลี่ยนความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและอยู่รอบตัว เช่น ตนเอง ครอบครัว งาน เพื่อนร่วมงาน และสังคม เป็นต้น โดยที่บุคคลอาจจะแสดงออกด้วยความตั้งใจหรือความเคยชินทัศนคติ จึงมีลักษณะเป็นระดับความรู้สึกทางจิตวิทยาที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ และเห็นได้จากปฏิกิริยาได้ตอบว่าชอบหรือไม่ชอบ
2. ความสำเร็จในการทำงาน (Work Success) หมายถึง การทำงานหรือแก้ไขปัญหาต่างๆในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ทำให้เกิดกำลังใจในการทำงานตลอดจนส่งผลถึงความก้าวหน้าในหน้าที่การงานด้วย ประกอบด้วย
 - 2.1 ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ทัศนคติ หรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ โดยเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวกับงาน และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตของแต่ละบุคคลรวมถึงภาวะอารมณ์ในทางบวก
 - 2.2 ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) หมายถึง การได้รับการพัฒนาทักษะใหม่ ๆ และมีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถของตนเองการมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานให้สูงขึ้นโดยได้รับการประเมินผลการทำงานจากผู้บังคับบัญชาอย่างเป็นธรรม
 - 2.3 การได้รับความเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชา (Interpersonal relations with Supervision) หมายถึง การติดต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ที่แตกต่างกันอย่างมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน
 - 2.4 การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) หมายถึง การพิจารณาผลผลิตขององค์กรว่าตรงตามเป้าหมายที่ต้องการเพียงใด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ การพัฒนาตนเองถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์และผลกระทบกับความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 1 โมเดลการพัฒนาตนเองกับความสำเร็จในการทำงาน

สมมุติฐานในการวิจัย

H₁ : การพัฒนาตนเอง ด้านการจัดการอารมณ์และความรู้สึก มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม ของนักบัญชีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด

H₂ : การพัฒนาตนเอง ด้านการเรียนรู้ต้นแบบ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม ของนักบัญชีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด

H₃ : การพัฒนาตนเอง ด้านความมุ่งมั่นไปสู่ความสำเร็จ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม ของนักบัญชีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด

H₄ : การพัฒนาตนเอง ด้านการปรับเปลี่ยนทัศนคติ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม ของนักบัญชีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด

ประโยชน์ของการวิจัย

1. เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศในการพัฒนาตนเอง เพื่อเสริมสร้างศักยภาพ
2. เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการทำงานให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
3. เพื่อเป็นข้อมูลในการเสริมสร้างการจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด
4. เพื่อเป็นแนวในการสร้างระดับผลผลิตของงาน ตลอดจนสุขภาพร่างกายและจิตใจของบุคลากร
5. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานของนักบัญชีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักบัญชีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 406 คน (กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2558 : เว็บไซต์) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 196 คน โดยเปิดตาราง Krejcie และ Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 42- 43) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยดำเนินการ ดังนี้ 1) จำแนกนักบัญชีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดร้อยเอ็ดออกตามอำเภอ จำนวน 20 อำเภอ ประกอบด้วย เกษตรวิสัย เขียงขวัญ เมยวดี เมืองร้อยเอ็ด เมืองสรวง เสลงุมิ โพธิ์ชัย โพนทราย โพนทอง จตุรพักตรพิมาน จัหาร พุ่งเขาหลวง รัชบุรี ปทุมรัตน์ พนมไพร ศรีสมเด็จ หนองฮี และอาจสามารถ 2) กำหนดกลุ่มตัวอย่างนักบัญชีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดร้อยเอ็ดตามสัดส่วน โดยใช้วิธีการเทียบบัญญัติไตรยางค์ แล้วจึงทำการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการจับสลาก

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามความมุ่งหมายและกรอบแนวคิดของการวิจัยที่กำหนดขึ้น ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของนักบัญชีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง และความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถาม จำนวน 196 ชุด ปรากฏว่าได้รับตอบกลับจำนวน 108 ชุด ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ถูกต้องและครบถ้วน จำนวน 108 ชุด โดยมีอัตราการตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 55.10 จาก

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
19 ธันวาคม 2560

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสุ่มจำนวน 196 คน ซึ่งสอดคล้องกับ (Aaker, Kumer and Day, 2001) ได้นำเสนอว่าการส่งแบบสอบถามอย่างน้อยอัตราร้อยละ 20 จึงเป็นที่ยอมรับได้ โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 84 วัน ตั้งแต่วันที่ 15 สิงหาคม - 7 พฤศจิกายน 2559

3. คุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทดสอบความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง โดยการหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discrimination Power) โดยใช้เทคนิค Item- total Correlation การพัฒนาตนเอง มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.825 – 0.875 และความสำเร็จในวิชาชีพ มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.817 – 0.864 และใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา 0.820 – 0.835 และความสำเร็จในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.815 – 0.836

4. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบการพัฒนาตนเองกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวมของนักบัญชีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งสามารถเขียนสมการได้ ดังนี้

$$\text{สมการ TWS} = \beta_0 + \beta_1 \text{EM} + \beta_2 \text{ML} + \beta_3 \text{SC} + \beta_4 \text{AC} + \varepsilon$$

เมื่อ	TWS	แทน ความสำเร็จในการทำงานโดยรวม
	$\beta_1 \text{EM}$	แทน การพัฒนาตนเอง ด้านการจัดการอารมณ์และความรู้สึก
	$\beta_2 \text{ML}$	แทน การพัฒนาตนเอง ด้านการเรียนรู้ต้นแบบ
	$\beta_3 \text{SC}$	แทน การพัฒนาตนเอง ด้านความมุ่งมั่นไปสู่ความสำเร็จ
	$\beta_4 \text{AC}$	แทน การพัฒนาตนเอง ด้านการปรับเปลี่ยนทัศนคติ
	ε	แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการพัฒนาตนเองและความสำเร็จในการทำงานโดยรวมของนักบัญชีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด

ตัวแปร	TWS	EM	ML	SC	AC	VIF
$\bar{X}$	4.11	4.16	4.24	4.19	4.19	
S.D.	0.42	0.39	0.43	0.47	0.45	
TWS		0.475**	0.645**	0.605**	0.542**	
EM			0.260**	0.375**	0.352**	1.241
ML				0.551**	0.517**	1.723
SC					0.366**	1.568
AC						1.470

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 1 พบว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.475 – 0.645 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจจะทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบด้วยค่า VIF พบว่า ค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.241-1.723 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระไม่ถึงขั้นก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006 : 585)

ตารางที่ 2 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวมของนักบัญชีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด

การพัฒนาตนเอง	ความสำเร็จในการทำงานโดยรวม		t	p - value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.263	0.333	0.790	0.431
ด้านการจัดการอารมณ์และความรู้สึก (EM)	0.221	0.070	3.139	0.002**
ด้านการเรียนรู้ต้นแบบ (ML)	0.317	0.076	4.158	0.000**
ด้านความมุ่งมั่นไปสู่ความสำเร็จ (SC)	0.222	0.067	3.329	0.001**
ด้านการปรับเปลี่ยนทัศนคติ (AC)	0.166	0.067	2.485	0.015**
F = 36.997 AdjR ² = 0.674 p = 0.000				

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 2 พบว่า การพัฒนาตนเอง ด้านการจัดการอารมณ์และความรู้สึก (EM) ด้านการเรียนรู้ต้นแบบ(ML) ด้านความมุ่งมั่นไปสู่ความสำเร็จ (SC) และด้านการปรับเปลี่ยนทัศนคติ(AC)มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม(TWS) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 จึงยอมรับ สมมติฐานที่ 1,2,3 และ 4

อภิปรายผล

1. การพัฒนาตนเอง ด้านการจัดการอารมณ์และความรู้สึก มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม ด้านการได้รับความเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชา และด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ เนื่องจากการปฏิบัติงานทางกรบัญชีต้องความละเอียด รอบคอบและความมีวิจารณญาณเยี่ยง ผู้ประกอบวิชาชีพในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานนั้นสำเร็จผลตามเป้าหมายที่กำหนดเอาไว้ การจัดการอารมณ์และความรู้สึกของนักบัญชีจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งเพราะการมีอารมณ์ที่ดีจะทำให้ให้นักบัญชีมีความคิดที่ราบรื่น คิดสิ่งใหม่ๆ ออกมาที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานจึงกล่าวได้ว่าการจัดการอารมณ์ของนักบัญชีเริ่มจากการทำสมาธิ การทำจิตใจให้สงบการจัดกับปัญหาต่างๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน รวมไปถึงการผ่อนคลายทางจิตใจ เช่น การทำบุญ การพักผ่อน การออกกำลังกาย และการทำกิจกรรมสร้างสรรค์ร่วมกับบุคลากร เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงษ์ศรีบุญอุ่ม (2555 : บทคัดย่อ) พบว่า การพัฒนาความเชื่อมั่นในตนเอง ด้านการจัดการอารมณ์และความรู้สึก มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านได้รับความเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชา ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ จึงกล่าวได้ว่าการจัดการอารมณ์และความรู้สึกของนักบัญชียอมทำให้นักบัญชีมีความเป็นอาชีพ และเชี่ยวชาญในงานเพื่อให้ผลงานที่สำเร็จตามเป้าหมาย ผลงานเป็นที่น่าเชื่อถือของผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานต่อไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของ บัวจันทร์ อินธิโส (2552) พบว่า การพัฒนาตนเองด้านความคิด มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความเป็นมืออาชีพโดยรวม ด้านความเชี่ยวชาญในวิชาชีพและด้านความคิดสร้างสรรค์

ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐาน H₁ : การพัฒนาตนเอง ด้านการจัดการอารมณ์และความรู้สึกมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม ของนักบัญชีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด

2. การพัฒนาตนเอง ด้านการเรียนรู้ต้นแบบ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จ ในการทำงานโดยรวม ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านการได้รับความเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชา และด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ เนื่องจากการปฏิบัติงานทางกรบัญชี การเรียนรู้ของนักบัญชีจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงาน เพราะบัญชีมีการปรับเปลี่ยนแนวปฏิบัติ และหลักเกณฑ์ในการรับรู้อย่างการเพื่อให้สอดคล้องกับระบบเศรษฐกิจ และระบบของราชการในประเทศไทย จึงกล่าวว่าการเรียนรู้ของนักบัญชีจะทำให้ให้นักบัญชีได้รับองค์ความรู้ใหม่ๆ ทั้งการศึกษาในระบบของการศึกษา หรือการเรียนรู้ จากแหล่งข้อมูลอื่นๆ เช่น หนังสือ ตำรา วารสารทางวิชาการ รวมไปถึงการเรียนรู้จากผู้ที่เคยประสบความสำเร็จ ในการทำงานที่จะให้คำแนะนำหรือแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานให้กับนักบัญชีได้ ดังนั้น การเรียนรู้จากผู้ที่มีประสบการณ์หรือมีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพเป็นแบบอย่าง ย่อมทำให้นักบัญชีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายด้วยผลงานมีความถูกต้อง สมบูรณ์ ได้มาตรฐาน เป็นที่พึงพอใจของผู้บริหาร หรือผู้ใช้อข้อมูลทางการบัญชีทำให้ได้รับความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย พงษ์ศรี บุญอุ่ม (2555) พบว่า การพัฒนาความเชื่อมั่นในตนเอง ด้านการเรียนรู้ต้นแบบ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม ด้านความพึงพอใจในงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ดังนั้นเมื่อนักบัญชีมีการพัฒนาการเรียนรู้จากต้นแบบแล้วจะนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพต่อไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของ บัวจันทร์ อินธิโส (2552)

พบว่า การพัฒนาตนเอง ด้านการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความเป็นมืออาชีพโดยรวม ด้านความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ ด้านความคิดสร้างสรรค์และด้านความเชื่อมั่นในตนเอง

ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐาน H₂: การพัฒนาตนเอง ด้านการเรียนรู้ต้นแบบ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม ของนักบัญชีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด

3. การพัฒนาตนเอง ด้านความมุ่งมั่นไปสู่ความสำเร็จ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ เนื่องจาก ในการปฏิบัติงานทางบัญชี นักบัญชีต้องใช้ความพยายามและความอดทนต่อการปฏิบัติงานสูงกว่างานอื่นๆ เพราะงานบัญชีคือ งานที่ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบ และต้องใช้ระยะเวลาในจัดทำข้อมูลให้เป็นสารสนเทศที่สำคัญต่อฝ่ายบริหาร รวมไปถึงการส่งรายงานทางการเงินให้ทันต่อเวลาที่กำหนดของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนั้น การที่นักบัญชีมีความอดทน ไม่ย่อท้อต่องานย่อมให้ผลงานสำเร็จตามเป้าหมาย ผลงานเป็นยอมรับจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน รวมไปถึงผลงานนั้นสามารถสร้างความมั่นคง และความก้าวหน้าในการเลื่อนขั้นเงินเดือน หรือการเลื่อนตำแหน่งงานที่สูงขึ้น เพราะผลงานที่สำเร็จมีความเป็นมาตรฐานถูกต้องตามระเบียบการปฏิบัติทางการบัญชีของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พยุศรี บุญอุ่ม (2555) พบว่า การพัฒนาความเชื่อมั่นในตนเอง ด้านความมุ่งมั่นไปสู่ความสำเร็จ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญธิดา ไยปางแก้ว (2555) พบว่า การทำงานที่มุ่งมั่นเป้าหมาย ด้านความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และความด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย

ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐาน H₃: การพัฒนาตนเอง ด้านความมุ่งมั่นไปสู่ความสำเร็จมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม ของนักบัญชีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด

4. การพัฒนาตนเอง ด้านการปรับเปลี่ยนทัศนคติ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน เนื่องจาก การปฏิบัติงานทางบัญชี การปรับเปลี่ยนทัศนคติของนักบัญชีมีส่วนสำคัญที่จะทำให้นักบัญชีเกิดแนวคิดและหลักการงานใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน อาทิ การรับฟังข้อคิดเห็น คำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การเก็บเกี่ยวประสบการณ์จากแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งการปรับเปลี่ยนทัศนคติย่อมทำให้นักบัญชีสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสำเร็จผลตามเป้าหมาย ผลงานที่สำเร็จสามารถสร้างความก้าวหน้าในอาชีพและความมั่นคงได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พยุศรี บุญอุ่ม (2555) พบว่า การพัฒนาความเชื่อมั่นในตนเอง ด้านการปรับเปลี่ยนทัศนคติ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการได้รับความเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชา และด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ บัวจันทร์ อินธิโส (2552) การพัฒนาตนเอง ด้านความคิด มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความเป็นมืออาชีพโดยรวม ด้านความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ และด้านความคิดสร้างสรรค์

ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐาน H₄: การพัฒนาตนเอง ด้านการปรับเปลี่ยนทัศนคติ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม ของนักบัญชีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงได้ ผู้วิจัยกราบขอบพระคุณคณบดีคณะบริหารธุรกิจและการบัญชีมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ที่ได้กรุณาให้การสนับสนุนการทำผลงานวิจัยที่เป็นประโยชน์ต่อวิชาการวิชาชีพบัญชี เพื่อเป็นแนวทางที่สำคัญสำหรับนำไปใช้ในการพัฒนาตนเองของนักบัญชีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด อันส่งผลต่อความสำเร็จในการ และความเป็นมืออาชีพด้านการบัญชีต่อไป คุณค่าและประโยชน์ของการวิจัยเล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบ เพื่อเป็นการบูชาพระคุณบิดา มารดา บุรพจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ทางด้านการบัญชีและศาสตร์ทางด้านอื่นๆ ซึ่งผู้วิจัยจะนำความรู้ความสามารถ ที่มีอยู่ไปพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อประโยชน์ต่อตนเอง สังคม และประเทศชาติต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 นักบัญชีควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานที่รับผิดชอบตามเป้าหมายที่กำหนดเอาไว้

1.2 นักบัญชีควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาตนเองตามองค์ประกอบทุกด้าน ได้แก่ ด้านการจัดการอารมณ์และความรู้สึก ด้านการเรียนรู้ต้นแบบ ด้านความมุ่งมั่นไปสู่ความสำเร็จ และด้านการปรับเปลี่ยนทัศนคติ อันจะนำมาซึ่งการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและมีความเป็นมืออาชีพมากยิ่งขึ้น

1.3 นักบัญชีควรนำผลการวิจัยไปศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองให้เกิดความเชื่อ ในการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลต่อการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานต่อไปในอนาคต

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาตนเองกับความสำเร็จในการทำงานกับนักบัญชีกลุ่มอื่นๆ เช่น นักบัญชีบริษัท นักบัญชีธุรกิจ SMEs นักบัญชีในสำนักงานบัญชี เป็นต้น เพื่อความหลากหลายของงานวิจัยและเป็นประโยชน์ต่อวิชาชีพการบัญชี

2.2 ควรศึกษาการพัฒนาตนเองซึ่งเป็นอิสระในด้านอื่นๆ เช่น ด้านเข้ารับการฝึกอบรม ด้านการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ด้านการคิดวิเคราะห์และแก้ปัญหา ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านภาษาและการสื่อสาร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กับตัวแปรตามความสำเร็จในการทำงาน เพื่อความหลากหลายของงานวิจัยและเป็นประโยชน์ต่อวงการวิชาการและวิชาชีพบัญชีของประเทศไทย

2.3 ควรมีการศึกษาในรูปแบบของการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกและเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิชาชีพทางการบัญชีเพิ่มมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กตัญญู หิรัญญสมบุรณ์. (2549). *การจัดการธุรกิจขนาดย่อม*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : เท็กซ์ แอนด์ เจอร์นัลพับลิเคชั่น.
- กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2558). *ข้อมูลจำนวน อบท. จังหวัดร้อยเอ็ด*. สืบค้นเมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2558. จาก <<http://www.dla.go.th/work/abt/index.jsp>>
- ขวัญธิดา ไยปางแก้ว. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานที่มุ่งเน้นเป้าหมายกับความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- บัวจันทร์ อินธิโส. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาตนเองกับความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ปัญญานันท์ กันยะกาญจน์. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาตนเองเชิงกลยุทธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- พยุศรี บุญอุ่ม. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างพัฒนาความเชื่อมั่นในตนเองกับความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- สมใจ ลักษณะ. (2543). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- Aker, D.A. Kumer and G.S. Day. (2001). *Marketing Research*. 7thed. New York: John Wiley & Sons.
- Black, K. (2006). *Business Statistics For Contemporary Decision Making*. 4th ed. USA: John Wiley & Sons.

ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานกับความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชี บริษัทกลุ่มร้อยแก่นสารสินธุ์เมื่อเปิดเสรีทางเศรษฐกิจ

บุญช่วง ศรีธรรมาภรณ์, มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด¹

ลลิตา พิมพ์า, มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด²

ทัศนีย์ โคตรทอง, มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด³

Email: boonchaung@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานกับความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีบริษัทกลุ่มร้อยแก่นสารสินธุ์เมื่อเปิดเสรีทางเศรษฐกิจ เป็นเงินวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักบัญชีบริษัทกลุ่มร้อยแก่นสารสินธุ์ จำนวน 110 คน สถิติที่ใช้ ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนา ศักยภาพการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ในวิชาชีพ ด้านทักษะทางวิชาชีพ ด้านคุณค่าแห่งวิชาชีพ และด้านจรรยาบรรณทางวิชาชีพ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม

คำสำคัญ: การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน, ความสำเร็จในการทำงาน, นักบัญชีบริษัท

ABSTRACT

The research aimed to examine the relationships between accounting practice competency development and job success of business accountants in Roi Kean Sarn Sin Province on economic liberalization. It is a quantitative research. The data were collected by using questionnaire from 110 of business accountants in Roi Kean Sarn Sin Province. The statistics used for data analysis include mean, standard deviation, multiple correlation analysis and regression analysis. The results of the study revealed that. The accounting practice competency development in the aspects of professional knowledge, professional skills, professional values and professional ethics had relationships with and job success as a whole.

Keywords : Accounting Practice Competency Development, Job Success, Business Accountant

บทนำ

ในการบริหารองค์กรที่เป็นภาครัฐหรือภาคเอกชน องค์กรที่มุ่งหวังกำไร หรือองค์กรที่ไม่มุ่งหวังกำไรก็ตามผู้บริหารองค์กร จำเป็นต้องมีข้อมูลทางการบัญชี เพื่อประกอบการพิจารณาวางแผนและควบคุมเพื่อบริหารองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคโลกาภิวัตน์ ข้อมูลต่างๆ ถือว่ามีความสำคัญอย่างมาก จนกล่าวได้ว่าข้อมูลหรือข้อเท็จจริงทั้งหลายที่มีต่อผู้บริหาร องค์กรต่างๆ จำเป็นต้องใช้ประกอบการพิจารณา เพื่อวางแผนกำหนดเป้าหมาย ตลอดจนวางแผนกลยุทธ์และการควบคุม เพื่อให้้องค์กร ประสบผลสำเร็จตามที่ตั้งใจไว้ ข้อมูลทางการบัญชียังนับว่าเป็นข้อมูลที่มีความสำคัญที่สุด ทั้งนี้ เนื่องจากผู้บริหารต้องการใช้ในการวางแผน ควบคุม การกำกับติดตาม และการตัดสินใจในการบริหารงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งข้อมูลทางการบัญชี โดยทั่วไปจะถูกนำเสนอให้อยู่ในรูปแบบที่เรียกว่า รายงานทางการเงิน หรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่า งบการเงิน การที่จะได้ข้อมูลทางการบัญชีที่เป็น

¹ สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

² สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

³ สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

ประโยชน์ต่อผู้ใช้งบการเงินนั้น จำเป็นต้องมีวิธีดำเนินการเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องและเชื่อถือได้ ซึ่งวิธีการให้ข้อมูลการบัญชีในลักษณะที่กล่าวมาคือ วิธีการปฏิบัติงานทางการบัญชีที่ดี (วรรณวิภา คุศลกุล, 2552 : 2) ดังนั้น เพื่อให้ข้อมูลทางการบัญชีสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลทางการเงินอย่างมีคุณภาพ นักบัญชีที่มีความเป็นมืออาชีพต้องมีการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ เพื่อนำเอาความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ มาปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานงานบัญชีให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน (Accounting Practice Competency Development) มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานบัญชีท่ามกลางการแข่งขันทางการค้าและการลงทุนแบบเข้มข้นและ ไร้พรมแดนที่รู้จักกันดีว่าเป็นยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) พลเมืองของโลกต่างมีการปรับตัวให้เข้ากับกระแสของการเปลี่ยนแปลงทั้งการคิด การปฏิบัติตน เพื่อให้สามารถดำรงตนอยู่ได้ในยุคการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีคุณภาพ (ประเวศน์ มหารัตน์สกุล, 2560 : 14) ซึ่งจะเห็นได้จากการเปลี่ยนแปลงของประเทศไทยที่ก้าวสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community : AEC) เป็นการรวมกลุ่มทางด้านเศรษฐกิจ โดยมีวัตถุประสงค์ในการเปิดเสรีทางการค้าและการพัฒนาเศรษฐกิจในกลุ่มภูมิภาคให้มีความเข้มแข็ง เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับภูมิภาคอื่นๆ ภายใต้แนวคิดที่จะสร้างฐานการผลิตและการตลาดร่วมกัน (Single Market and Production Base) ให้เกิดขึ้นในภูมิภาค การมุ่งเน้นไปสู่การเป็น AEC ก่อให้เกิดการเคลื่อนย้ายของสินค้าและบริการ การลงทุน เงินทุน และแรงงานฝีมืออย่างเสรีในกลุ่มภูมิภาค วิชาชีพบัญชีเป็นหนึ่งในเจ็ดวิชาชีพที่อยู่ในข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยเรื่องการ เคลื่อนย้ายแรงงาน นักบัญชีจึงมีความจำเป็นต้องการพัฒนา ศักยภาพการปฏิบัติงานของตนเองให้มีความเป็นมืออาชีพเพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงในด้านความรู้ในวิชาชีพ (Professional Knowledge) ด้านทักษะทางวิชาชีพ (Professional Skills) ด้านคุณค่าแห่งวิชาชีพ (Professional Values) และด้านจรรยาบรรณทาง วิชาชีพ (Professional Ethics) ที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ เป็นที่ยอมรับในศักยภาพและสร้างความสำเร็จในการ ทำงานให้กับตนเองต่อไป

ความสำเร็จในการทำงาน (Job Success) เป็นเครื่องชี้วัดศักยภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชีที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีคุณภาพ จึงกล่าวได้ว่าความสำเร็จในการทำงานเป็นความปรารถนาของนักบัญชีที่มุ่งเน้นให้เกิดขึ้นกับ การทำงาน ซึ่งไม่ได้วัดกันที่ตัวเลขว่ามีจำนวนมากหรือน้อยแต่หากขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมายของงานนั้นได้หรือไม่ ความสำเร็จในการทำงานจะเกิดขึ้นนั้น นักบัญชีจะต้องรู้จักการ ยอมรับความจริงของงานไม่ว่างานนั้นจะออกมาดีหรือไม่ดี แล้วมีการปรับปรุงแก้ไขงานนั้นให้ดีขึ้นในครั้งต่อไป จึงกล่าวได้ว่าความสำเร็จ ในการทำงานต้องอาศัยแรงบันดาลใจ ตลอดจนการคิดในแง่บวกที่ต้องอาศัยความรู้ความเชื่อมั่น ความพยายาม เวลา และประสบการณ์ ที่มุ่งมั่นไปสู่ความสำเร็จ การที่จะวัดความสำเร็จในการทำงานนั้นไม่ได้วัดกันที่ตำแหน่งหรือเงินเสมอไป แต่ความสำเร็จจะเกิดขึ้นกับผู้ที่ ระลึกอยู่เสมอว่าเราเกิดมา เพื่อหน้าที่และงานที่ชื่นชอบ พร้อมทั้งมีทัศนคติและความศรัทธาต่อวิชาชีพอย่างแรงกล้าโดยการมองชีวิต อย่างมีเป้าหมาย พร้อมเผชิญกับปัญหาอุปสรรคและสถานการณ์ต่างๆ ที่มีเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นด้วยจิตใจที่มั่นคง ดังนั้นความสำเร็จใน การทำงานของนักบัญชี ประกอบด้วย ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) ด้านการได้รับความเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Supervision) และ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment)

บทบาทและหน้าที่ของนักบัญชีถือเป็นส่วนสำคัญประการหนึ่งที่จะสนับสนุนองค์กรก้าวไปสู่จุดมุ่งหมาย ดังนั้น นักบัญชีจึง จำเป็นต้องมีการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานให้เป็นผู้ที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังต้องมีความ มุ่งมั่นที่จะนำศักยภาพของตนให้ปรากฏในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้ได้รับความสำเร็จเพื่อบรรลุผลเป้าหมายและ วัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนั้นเมื่อประเทศไทยเข้าร่วมกันเป็นกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนกับประเทศต่างๆ ในภูมิภาคเอเชีย ตะวันออกเฉียงใต้ ซึ่งก่อให้เกิดการเคลื่อนย้ายการค้า การลงทุน และฝีมือแรงงานที่มีความพร้อมหลั่งไหลเข้าออกอย่างเสรี ดังนั้น นัก บัญชีจึงไม่สามารถอยู่หยุดนิ่งกับการปฏิบัติในความรับผิดชอบได้ แต่นักบัญชีที่มีความเป็นมืออาชีพต้องมีการพัฒนาศักยภาพการ ปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลาเพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับตนเองในสภาวะของการเปลี่ยนแปลงที่มีการแข่งขันเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะทำให้ศักยภาพที่ ได้รับการพัฒนานั้นๆ ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดเอาไว้อย่างมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับต่อผู้ใช้งานทางการเงินต่อไป

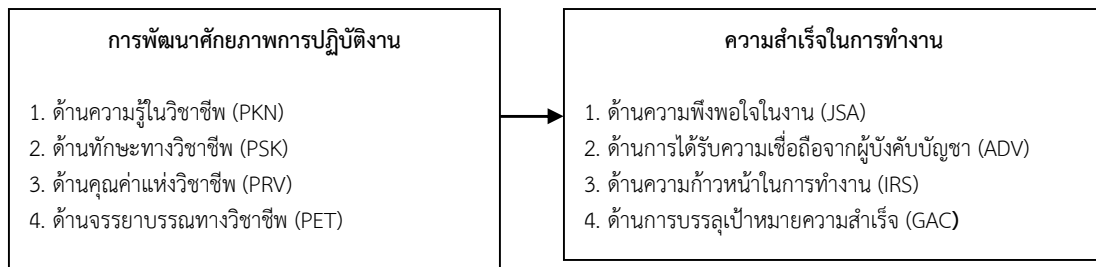
จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนา ศักยภาพ การปฏิบัติงานกับ ความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีบริษัทกลุ่มร้อยละเมื่อเปิดเสรีทางเศรษฐกิจโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่าการพัฒนา ศักยภาพการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานหรือไม่อย่างไร ซึ่งทำการเก็บข้อมูลจากนักบัญชีบริษัทกลุ่มร้อยละ สาส์สนธุ์ ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานทางการบัญชีของนักบัญชี บริษัทกับความสำเร็จในการทำงานอย่างมืออาชีพในการแข่งขันทางวิชาชีพบัญชียุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานกับความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีบริษัทกลุ่มร้อยละ 5

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ ดังนี้



ภาพที่ 1 โมเดลการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานกับความสำเร็จในการทำงาน

สมมุติฐานในการวิจัย

H₁ : การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ในวิชาชีพ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีบริษัทกลุ่มร้อยละ 5

H₂ : การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน ด้านทักษะทางวิชาชีพ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีบริษัทกลุ่มร้อยละ 5

H₃ : การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณค่าแห่งวิชาชีพ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีบริษัทกลุ่มร้อยละ 5

H₄ : การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน ด้านจรรยาบรรณ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีบริษัทกลุ่มร้อยละ 5

ระเบียบวิธีวิจัย

1. กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ในกระบวนการเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยนั้น ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักบัญชีบริษัทกลุ่มร้อยละ 5 จำนวน 1,493 คน กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักบัญชีบริษัทกลุ่มร้อยละ 5 จำนวน 305 คน โดยเปิดตาราง Krejcie และ Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 42- 43) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยดำเนินการ ดังนี้ 1) จำแนกนักบัญชีบริษัทกลุ่มร้อยละ 5 จำนวน 4 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดขอนแก่น จังหวัดมหาสารคาม และจังหวัดกาฬสินธุ์ 2) กำหนดกลุ่มตัวอย่างนักบัญชีบริษัทกลุ่มร้อยละ 5 ตามสัดส่วนโดยใช้วิธีการเทียบบัญชีไตรยางศ์ แล้วจึงทำการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการจับสลากเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามความมุ่งหมายและกรอบแนวคิดของการวิจัยที่กำหนดขึ้น ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของนักบัญชีบริษัทกลุ่มร้อยละ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน และความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถาม จำนวน 305 ชุด ปรากฏว่าได้รับตอบกลับจำนวน 110 ชุด ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ถูกต้องและครบถ้วน จำนวน 110 ชุด โดยมีอัตราการตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 36.07 จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ส่งแบบสอบถาม 305 ชุด ซึ่งสอดคล้องกับ (Aaker, Kumer and Day, 2001) ได้นำเสนอว่าการส่งแบบสอบถามอย่างน้อยอัตราร้อยละ 20 จึงเป็นที่ยอมรับได้ โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 110 วัน ตั้งแต่วันที่ 10 มกราคม – 30 พฤษภาคม 2560

2. ความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง

ผู้วิจัยได้ทดสอบความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง โดยการหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ(Discrimination Power) โดยใช้เทคนิค Item- total Correlation การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานมีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.815 – 0.836 และความสำเร็จในการทำงาน มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.821 - 0.845 และใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ซึ่งการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา 0.815 - 0.854 และผลการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.816 – 0.835

3. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานกับความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีบริษัทกลุ่มร้อยละเมื่อเปิดเสรีทางเศรษฐกิจ ซึ่งเขียนเป็นสมการ ดังนี้

$$\text{สมการ TJP} = \theta_0 + \theta_1 \text{PKN} + \theta_2 \text{PSK} + \theta_3 \text{PRV} + \theta_4 \text{PET} + \epsilon$$

เมื่อ	TWS	แทน ความสำเร็จในการทำงานโดยรวม
	θ_1 PKN	แทน การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ในวิชาชีพ
	θ_2 PSK	แทน การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน ด้านทักษะทางวิชาชีพ
	θ_3 PRV	แทน การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณค่าแห่งวิชาชีพ
	θ_4 PET	แทน การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน ด้านจรรยาบรรณ
	ϵ	แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานและความสำเร็จในการทำงานโดยรวมของนักบัญชีบริษัทกลุ่มร้อยละเมื่อเปิดเสรีทางเศรษฐกิจ

ตัวแปร	TWS	PKN	PSK	PRV	PET	VIF
$\bar{X}$	4.48	4.42	4.46	4.43	4.40	
S.D.	0.42	0.44	0.51	0.49	0.49	
TWS		0.667**	0.709**	0.751**	0.779**	
TKN			0.554**	0.635**	0.633**	1.909
PSK				0.681**	0.723**	3.350
PRV					0.691**	2.350
PET						3.732

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 1 พบว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.667 – 0.779 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจจะทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบด้วยค่า VIF พบว่า ค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.909 – 3.350 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระไม่ถึงขั้นก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006 : 585)

ตารางที่ 2 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับศักยภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของนักบัญชีบริษัทกลุ่มร้อยละ
สารสินธุ์

การพัฒนาศักยภาพ การปฏิบัติงาน	ความสำเร็จในการการทำงาน โดยรวม (TWS)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาด เคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.562	0.212	3.655	0.005**
ด้านความรู้ในวิชาชีพ (PKN)	0.107	0.060	5.786	0.000**
ด้านทักษะทางวิชาชีพ (PSK)	0.277	0.067	4.115	0.000**
ด้านคุณค่าแห่งวิชาชีพ (PRV)	0.416	0.059	6.998	0.000**
ด้านจรรยาบรรณทางวิชาชีพ (PET)	0.079	0.074	6.070	0.000**
F = 102.285 AdjR ² = 0.827 p = 0.000				

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 2 พบว่า การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ในวิชาชีพ (PKN) ด้านทักษะทางวิชาชีพ (PSK) ด้านคุณค่าแห่งวิชาชีพ (PRV) และด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ (PET) มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม (TWS) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1, 2, 3 และ 4 ดังนี้

H₁ : การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ในวิชาชีพ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีบริษัทกลุ่มร้อยละสารสินธุ์

H₂ : การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน ด้านทักษะทางวิชาชีพ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีบริษัทกลุ่มร้อยละสารสินธุ์

H₃ : การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณค่าแห่งวิชาชีพ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีบริษัทกลุ่มร้อยละสารสินธุ์

H₄ : การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน ด้านจรรยาบรรณ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีบริษัทกลุ่มร้อยละสารสินธุ์

อภิปรายผล

1. การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ในวิชาชีพ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม เนื่องจากในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดเอาไว้ด้วยการมีผลงานที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพอันส่งผลต่อการสร้างความก้าวหน้า ในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น และความมั่นคงกับการทำงานในปัจจุบันได้การแสวงหาความรู้ในวิชาชีพที่จำเป็นต้องการปฏิบัติงาน เช่น ความรู้ทางด้านการบัญชี ภาษีอากร การเงิน การบริหารจัดการองค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมไปถึงความรู้เกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์การบันทึกรายการทางการบัญชีของกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาพร วีระสอน (2559) พบว่า การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานทางการบัญชี ด้านความรู้ในวิชาชีพ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านมาตรฐาน ด้านความเชื่อถือได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขนิษฐา นิลรัตนานนท์ (2559) พบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพร้อมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีไทยเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน คือ การศึกษาหาความรู้และความชำนาญทางวิชาชีพเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถให้ทันสมัยอยู่เสมอ และการใช้ความรู้ตามมาตรฐานการบัญชีและกฎหมายที่เกี่ยวข้องด้วยความมีสติและระมัดระวังรอบคอบ

2. การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน ด้านทักษะทางวิชาชีพ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม เนื่องจากในปัจจุบันประเทศก้าวสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน นักบัญชีหรือผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีต้องตระหนักและมุ่งเน้นกับการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานด้านทักษะทางวิชาชีพให้มีความชำนาญ อาทิ ทักษะการคำนวณภาษี การบริหารจัดการ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพของงาน ตลอดจนการใช้ทักษะการคิดวิเคราะห์ในการแก้ไขปัญหาต่างๆ เพื่อให้งานสำเร็จลงเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลที่ทันต่อเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขนิษฐา นิลรัตนานนท์ (2559) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีไทยเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน คือ มีการทักษะความชำนาญทางวิชาชีพ ความสามารถในการปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชี ทักษะในการใช้งานทางบัญชีด้วยระบบสารสนเทศ และความสามารถในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทั่วไป เช่น Excel และสอดคล้องกับงานวิจัยของ

ประภาพร วีระสอน (2559) พบว่า การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน ด้านทักษะทางวิชาชีพ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม และด้านความทันเวลาของผลลัพธ์

3. การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณค่าแห่งวิชาชีพ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม เนื่องจากในการปฏิบัติงานทางการบัญชีสิ่งสำคัญของการเป็นนักบัญชีอย่างมืออาชีพ คือ การมีคุณธรรมจริยธรรม ในการปฏิบัติงาน ไม่เปิดเผยข้อมูลหรือความลับขององค์กร การซื้อสัตย์ต่อองค์กรการไม่บิดเบือนข้อมูลที่จะส่งผลการตัดสินใจของฝ่ายบริหาร หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้รายงานทางการเงิน ดังนั้น การปฏิบัติงานของนักบัญชีการดำรงตนให้อยู่บนพื้นฐานแห่งวิชาชีพด้วยความเที่ยงธรรมซื้อสัตย์สุจริต ยอมนำไปสู่การมีผลงานที่สร้างความประทับใจ ภูมิใจในผลงานที่สำเร็จผลงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลที่ทันต่อเวลา และเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนการกำหนดยุทธ์ขององค์กรได้ ตลอดจนผลงานนั้นสามารถสร้างโอกาสของความก้าวหน้าในวิชาชีพได้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สรายุทธ สุวรรณปิษฐ์ (2549) คุณสมบัติของนักบัญชี ด้านคุณค่าแห่งวิชาชีพ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานโดยรวมด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันชัย กำจรเมณกุล (2550) พบว่า ศักยภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณค่าแห่งวิชาชีพ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานด้านลูกค้าและด้านกระบวนการภายใน

4. การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน ด้านจรรยาบรรณทางวิชาชีพ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม เนื่องจาก การปฏิบัติงานทางการบัญชีสิ่งสำคัญของการเป็นนักบัญชีอย่างมืออาชีพ คือ ดำรงตนให้อยู่ในจรรยาบรรณวิชาชีพ อาทิ การปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้การรักษาความลับขององค์กรการยึดหลักของความรับผิดชอบต่อผู้บริหาร และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้ข้อมูลทางการบัญชี ซึ่งการดำรงตนในวิชาชีพ จะส่งผลให้งานที่รับผิดชอบสำเร็จอย่างมีคุณภาพ และเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดเอาไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขนิษฐา นิลรัตนานนท์ (2559) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีไทยเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน คือ การปฏิบัติงานวิชาชีพบัญชีอย่างไม่ปกปิดหรือไม่บิดเบือนความจริงอันเป็นสาระสำคัญ การมีความเที่ยงธรรมในการใช้ดุลยพินิจอยู่บนพื้นฐานของหลักฐานที่เชื่อถือได้ โดยปราศจากความลำเอียง และการปฏิบัติงานวิชาชีพด้วยความซื้อสัตย์สุจริตและซื่อตรงต่อวิชาชีพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทวรรณ วงศ์ไชย (2552) พบว่า จรรยาบรรณวิชาชีพ ด้านการปฏิบัติตนเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการสอบบัญชี ด้านความทันกาล และจรรยาบรรณทางวิชาชีพ ด้านความเป็นอิสระมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการสอบบัญชี ด้านความชัดเจน และด้านความทันกาล

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงได้ ผู้วิจัยกราบขอบพระคุณคณบดีคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ที่ได้กรุณาให้การสนับสนุนการทำผลงานวิจัยที่เป็นประโยชน์ต่อวงการวิชาการวิชาชีพบัญชี เพื่อเป็นแนวทางที่สำคัญสำหรับนำไปใช้ในการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีบริษัทกลุ่มร้อยแก่นสารสินธุ์ให้มีความรู้ความสามารถทางการบัญชี อันจะส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานอย่างมืออาชีพต่อไป คุณค่าและประโยชน์ของการวิจัยเล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบเพื่อเป็นการบูชาพระคุณบิดา มารดา บุรพจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ทางการบัญชีและศาสตร์ทางด้านอื่นๆ ซึ่งผู้วิจัยจะนำความรู้ความสามารถที่มีอยู่ไปพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อประโยชน์ต่อตนเอง สังคม และประเทศชาติต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

- 1.1 นักบัญชีบริษัทกลุ่มร้อยแก่นสารสินธุ์ ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานในด้านความรู้ในวิชาชีพ ทักษะทางวิชาชีพ คุณค่าแห่งวิชาชีพ และจรรยาบรรณทางวิชาชีพ อันจะส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานอย่างมืออาชีพต่อไป
- 1.2 นักบัญชีบริษัทกลุ่มร้อยแก่นสารสินธุ์ควรนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานเกี่ยวกับวิชาชีพบัญชีอันส่งผลต่อคุณภาพการทำงานให้เป็นที่ยอมรับต่อไป
- 1.3 นักบัญชีบริษัทกลุ่มร้อยแก่นสารสินธุ์ควรนำผลการวิจัยไปศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองให้เกิดความเชื่อต่อการปฏิบัติงานอันจะส่งผลต่อการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานต่อไปในอนาคต
- 1.4 ผู้บริหารบริษัทกลุ่มร้อยแก่นสารสินธุ์ควรให้ความสำคัญกับการสร้างความรู้สึกรักในการทำงานที่ดี เพื่อเพิ่มความมั่นใจในนักบัญชี ที่มีต่อการปฏิบัติงานอันจะส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานและภาพลักษณ์ขององค์กรต่อไป

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

- 2.1 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานกับความสำเร็จในการทำงานกับกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ เช่น นักบัญชีธุรกิจ SMEs นักบัญชีสำนักงานบัญชี นักบัญชีธุรกิจอุตสาหกรรม นักบัญชีสหกรณ์ออมทรัพย์ ทั้งนี้เพื่อเป็นการ

เปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างอื่นว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ซึ่งอาจทำให้งานวิจัยมีประสิทธิผล และจะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตรงตามเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน เช่น ด้านความรู้ในวิชาชีพ ด้านการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ด้านการสื่อสารและภาษา ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น เพื่อให้การปฏิบัติงานทางการบัญชีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

2.3 ควรศึกษาตัวแปรตามอื่นๆ ที่สะท้อนถึงความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชี เช่น ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการได้รับความเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชาและด้านบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ เป็นต้น

2.4 ควรศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ของการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานที่ส่งผลความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชี

2.5 ควรมีการศึกษาเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่ไปกับการศึกษาเชิงปริมาณเพื่อให้งานวิจัยที่มีความละเอียดมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2559). *ฐานข้อมูลธุรกิจ*. สืบค้นเมื่อวันที่ 3 พฤศจิกายน 2559, จาก <http://knowledgebase.dbd.go.th/DBD/Main/Login.asp>
- ชนิษฐา นิลรัตนานนท์. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีไทยเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. *วารสารวิชาชีพบัญชี*. 12 (33), 25-39.
- ขวัญธิดา ไยปางแก้ว. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานที่มุ่งเน้นเป้าหมายกับความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. (วิทยานิพนธ์บัณฑิตมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- นันทวรรณ วงศ์ไชย. (2552). *ผลกระทบของความเป็นมืออาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพที่มีต่อคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์บัณฑิตมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ประภาพร วีระสอน. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานทางการบัญชีกับ ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 1*. (วิทยานิพนธ์บัณฑิตมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. (2560). *กลยุทธ์การวางแผนและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ปัญญาชน.
- วรรณวิภา คูสกุล. (2552). *การบัญชีทั่วไป*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วันชัย กำจรเมฆกุล. (2550). *ผลกระทบของศักยภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธนาคารทหารไทย*. (วิทยานิพนธ์บัณฑิตมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- สรายุทธ สุวรรณพิทักษ์. (2549). *ผลกระทบของคุณสมบัติของนักบัญชีที่มีต่อความสำเร็จในการทำงานในสถาบันอุดมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา*. (วิทยานิพนธ์บัณฑิตมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- Aker, D. A., Kumar, V. & Day, George S. (2001). *Marketing Research*. 7thed. New York: John Wiley & Sons.
- Black, K. (2006). *Business Statistics for Contemporary Decision Making*. 4th ed. USA: John Wiley and Sons.

องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การและความจงรักภักดี Factor of loyalty and organizational climate

ศราวุฒ บัญหวิ, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี¹
วลัยพร สุขปลั่ง, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี²
Email: Sarawut.b@ubru.ac.th

บทคัดย่อ

ความจงรักภักดีและบรรยากาศองค์การ เป็นปัจจัยสำคัญที่องค์การทุก ๆ องค์การล้วนให้ความสำคัญ และมุ่งเน้นให้พนักงานเกิดความรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์การและสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานในองค์การ เพราะปัจจัยทั้งสองอย่างนี้ส่งผลให้พนักงานทุ่มเทและเต็มใจในการทำงานลดความขัดแย้งกันในองค์การ พนักงานจะใส่ใจการทำงาน ทำให้ดีที่สุดโดยไม่ต้องมีใครมาบังคับ ทำด้วยความเต็มใจ ดังนั้นองค์การจะได้งานที่มีคุณภาพ พนักงานจะใส่ใจลูกค้า เพราะเขาทราบว่าลูกค้ามีความสำคัญกับธุรกิจ เขาจะอดทนกับความพิถีพิถันของลูกค้าได้มากขึ้น ซึ่งลูกค้าจะรับรู้ได้และเกิดความพึงพอใจ พนักงานจะไม่คิดย้ายงาน ในเมื่ออยู่ในที่ที่รู้สึกดี มีความสุข องค์การก็ไม่ต้องเสียเวลาและเงินในการสรรหา หรือ คัดเลือกพนักงาน องค์การมีความเจริญก้าวหน้า เพราะพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานสูง ผลงานที่ปฏิบัติอยู่จะออกมาดี พนักงานก็จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือรับผลตอบแทนที่ดี ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจสูงขึ้นไปอีก ทำให้องค์การมีความเจริญก้าวหน้าต่อไปไม่สิ้นสุด

คำสำคัญ: ความจงรักภักดี, บรรยากาศองค์การ

ABSTRACT

Loyalty and Atmosphere Organization It is an important factor that every organization is important. Employees are encouraged to feel loyal to the organization and create a good atmosphere in the organization. Both factors contribute to the dedication and willingness of employees to reduce conflicts in the organization. The staff will pay attention to the work. Make the best without anyone else. Willingly Therefore, the organization will get quality work. Staff will pay attention to customers. Because he knows that customers are important to the business. He will be more patient with the customer. The customer will be satisfied and satisfied. Employees will not think of moving jobs. When in a good sense of happiness, the organization does not waste time. And the money in recruiting or recruiting employees. The organization is progressing. Because employees are highly satisfied with their work. The performance will be good. Employees will be promoted or rewarded. This will make the staff more satisfied. The organization is progressing indefinitely.

Keywords: Loyalty, Organizational Climate, Relationships, Bank of Ayudhya Public Company Limited

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

² อาจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

บทนำ

บรรยากาศองค์การ เป็นตัวแปรที่สำคัญในการศึกษาองค์การของมนุษย์ เป็นสิ่งเชื่อมโยงระหว่างลักษณะที่มองเห็นได้ขององค์การ เช่น โครงสร้างกฎเกณฑ์ แบบความเป็นผู้นำและขวัญกับพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น บรรยากาศองค์การจะเป็นความรู้สึกของการปฏิบัติงานต่อลักษณะที่มองเห็นได้ขององค์การ จะมีอิทธิพลต่อการกำหนดพฤติกรรม ต่อทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน (Lewin and Stringer, 2002, p.65; Steers and Porter, 1983, p.365) นอกจากบรรยากาศองค์การจะมีส่วนในการกำหนดพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรแล้ว บรราน และโมเบอร์ก (Brown and Moberg, 1980, p. 420) ให้ความเห็นว่าบรรยากาศองค์การยังมีส่วนในการวางรูปแบบความคาดหวัง ของสมาชิกในองค์กรต่อ องค์ประกอบต่าง ๆ ขององค์การซึ่งจะช่วยกระตุ้นให้มีทัศนคติ ที่ดีต่อองค์การ และความพอใจที่จะอยู่ในองค์กร ดังนั้นหากต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาองค์การแล้ว สิ่งที่นักพัฒนาองค์การจะต้องพิจารณาเปลี่ยนแปลงก่อนอื่นคือ บรรยากาศองค์การ

ความจริงรักกัติด้องค์การ คือ เป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร (Buchanan, 1977) กล่าวว่า ความจริงรักกัติด้องค์การเป็นได้ทั้งทัศนคติและพฤติกรรม โดยทัศนคติความจริงรักกัติด้องค์การนั้นเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ แต่ด้านพฤติกรรมนั้นเป็นการแสดงความจริงรักกัติด้องค์การ

บททวนวรรณกรรม

บรรยากาศองค์การ

Steers (2002 อ้างถึงใน ชุสิทธิ์ เพ็ชรศรี 2556 : 35) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การหมายถึง ทัศนคติ (Attitudes) ค่านิยม (Values) ปทัสสถาน (Norms) และความรู้สึก (Feeling) ของพนักงานที่เกี่ยวกับองค์การ

Gibson (1937 อ้างถึงใน นเรศรี แสนมนตรี, 2553 : 18) ให้ความหมายว่า บรรยากาศองค์การคือ กลุ่มของคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานที่พนักงานรับรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อม และบรรยากาศองค์การจะเป็นแรงกดดันที่สำคัญที่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงาน

Cherrington (1994 : 469-470 อ้างถึงใน สุมิตร ขาวประภา, 2550 : 61) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การเป็นคุณลักษณะหรือความเชื่อที่แบ่งแยกองค์การหนึ่ง จากอีกองค์การหนึ่งคล้ายกับ คำว่าบุคลิกภาพ บรรยากาศองค์การจึงหมายถึง บุคลิกภาพขององค์การ ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่คงที่ของแต่ละบุคคลและคุณสมบัติขององค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม บุคลากรจะมีความพอใจในบรรยากาศบางองค์การมากกว่าและปฏิบัติงานได้ดีกว่าในองค์การอื่นๆ

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของบรรยากาศขององค์การ ไว้ว่า สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การ ทั้งสภาพแวดล้อมในการทำงาน พฤติกรรมต่าง ๆ ของสมาชิกในองค์การ สภาพแวดล้อมสถานที่ทำงาน ที่ส่งผลต่อสมาชิกในองค์การ ทำให้เกิดการรับรู้ ความรู้สึก ของสมาชิกทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

Litwin and Stringer (2002) กล่าวว่าบรรยากาศองค์การ ประกอบด้วย

1. ด้านโครงสร้าง (Structure) หมายถึง ลักษณะสภาพแวดล้อมของงานของผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ข้อบังคับ ขั้นตอนในการดำเนินงาน การปฏิบัติตามกฎระเบียบและการติดต่อสื่อสารตามสายบังคับบัญชา ก่อให้เกิดบรรยากาศแบบปิด (The Closed Climate) คือผู้บริหารไม่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ขาดความเมตตากรุณา ทำให้ผู้ปฏิบัติงานขาดความสามัคคี เสียขวัญกำลังใจ และขาดการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน (Dubrin. 2001 : 15)

2. ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ลักษณะสภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของตนเอง และการตัดสินใจในงานที่ปฏิบัติ โดยไม่ต้องตรวจสอบการตัดสินใจ เมื่อบุคลากรมีงานที่จะต้องปฏิบัติ ก็จะดำเนินการด้วยความรับผิดชอบในงาน พบว่า องค์การที่ผู้บริหารให้ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานและลักษณะงานย่อมเป็นเครื่องมือสร้างบรรยากาศในการทำงานให้สมาชิกขององค์การมีความรู้สึกรับผิดชอบต่อวัตถุประสงค์ขององค์การมากขึ้น

3. ด้านการให้รางวัล (Reward) หมายถึง ลักษณะและสภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับการได้รับรางวัล สำหรับงานที่ตนได้ปฏิบัติสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์การระบบการให้รางวัลขององค์การจะมีลักษณะทางกระบวนการมากกว่า การลงโทษ รวมถึงการรับรู้ในความยุติธรรมของนโยบายการพิจารณาความดีความชอบและสนับสนุนความก้าวหน้าในงานซึ่ง

4. ด้านความเสี่ยง (Risk) หมายถึง ลักษณะและสภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้กับการเสี่ยงภัยในการทำงาน ความท้าทายในกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์การ เน้นที่ทางเลือกซึ่งอาจจะเสี่ยง แต่เป็นการเสี่ยงเพื่อให้ได้ทางเลือกที่ดีในการดำเนินงาน นั่นคือบรรยากาศขององค์การที่ยอมให้มีการยอมรับความเสี่ยงปานกลางจะกระตุ้นความต้องการด้านความสำเร็จของบุคลากรได้

5. ด้านความอบอุ่น (Warmth) หมายถึง ลักษณะสภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับสัมพันธภาพภายในองค์การภายใต้บรรยากาศของกลุ่มทำงานเป็นกลุ่มเน้นความรู้สึกที่ดีและความเป็นกันเอง

6. ด้านการสนับสนุน (Support) หมายถึง ลักษณะและสภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับการช่วยเหลือของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานอื่นในกลุ่มเน้นการสนับสนุนซึ่งกันและกัน จากระดับบนลงระดับล่าง พบว่า การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงเป็นบรรยากาศองค์การที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนานักในองค์การ

7. ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standards) หมายถึง ลักษณะและสภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับวัตถุประสงค์และมาตรฐานของการปฏิบัติงานตามที่องค์การกำหนด เป็นบรรทัดฐานที่สามารถทำงานให้สำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพในระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ไม่คลุมเครือ มาตรฐานการปฏิบัติงานเน้นการทำงานตามเป้าหมายขององค์การ บุคคล ตลอดจนกลุ่ม

8. ด้านความขัดแย้ง (Conflict) หมายถึง ลักษณะและสภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับความคิดเห็นที่แตกต่างของฝ่ายบริหารและบุคคลในองค์การ เน้นการแก้ปัญหามากกว่าการปล่อยไปเรื่อย ๆ หรือไม่สนใจ

9. ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Identify) หมายถึง ลักษณะและสภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ตลอดจนการเป็นสมาชิกที่ดี มีคุณค่าของทีมงาน ที่สำคัญ คือความมั่นใจ ซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพซึ่งการที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน จะนำกลุ่มไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ลดการคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตนทำให้บุคคลแยกตัว ไม่อยากทำงานให้ดีและไม่มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน จากการศึกษพบว่า การที่พนักงานขาดความสัมพันธ์อันดีมิตรภายในกลุ่ม หรือขาดความภาคภูมิใจในการทำงาน จะส่งผลให้เกิดการขาดงานหรือลาออกจากงานของพนักงาน ดังนั้นการเพิ่มความสำคัญในการสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันจะนำมา ซึ่งการสร้างบรรยากาศที่ดี และช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์การได้

Steer & Porter (1983, p. 369-370) ได้แบ่งตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์การ และประสิทธิผลขององค์การออกเป็น 4 มิติ คือ

1. โครงสร้างองค์การ หากองค์กรมีโครงสร้างที่สลับซับซ้อน มีการรวบรวมอำนาจและใช้กฎข้อบังคับที่เป็นทางการ บุคลากรในองค์การที่รับรู้สภาพในองค์การนั้นมีลักษณะเข้มงวดและน่ายำเกรง ในทางกลับกัน องค์การที่ยินยอมให้บุคลากรมีอิสระ สามารถใช้ดุลพินิจของตนเองในการตัดสินใจ และมีฝ่ายบริหารที่ใส่ใจบุคลากร จะส่งเสริมให้บรรยากาศองค์การในภาพรวมนั้นดียิ่งขึ้นโดยมีบรรยากาศของความไว้วางใจ เปิดเผย และรับผิดชอบร่วมกัน

2. เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อการสร้างบรรยากาศขององค์การที่มีลักษณะเป็นแบบแผน ไว้วางใจต่อกันและมีความสร้างสรรค์สูง ตลอดจนมีความรับผิดชอบในการทำงานจนบรรลุเป้าหมายขององค์การ

3. อิทธิพลของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ อาทิเช่น สภาพเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม ซึ่งสภาพเศรษฐกิจตกต่ำจนทำให้้องค์การต้องปลดบุคลากรออกจากงาน บุคลากรก็จะรู้สึกว่าบรรยากาศองค์การนั้นขาดความอบอุ่น ขาดแรงจูงใจในการทำงาน และกังวลกับปัญหาความไม่มั่นคงในองค์การ

4. นโยบายแนวทางปฏิบัติของฝ่ายบริหาร โดยผู้บริหารที่ให้ข้อมูลย้อนกลับสร้างอิสระในการทำงาน จะเป็นการส่งเสริมบรรยากาศในการทำงานที่มุ่งความสำเร็จ และทำให้บุคลากรมีความรู้สึกรับผิดชอบต่อเป้าหมายของกลุ่มมากยิ่งขึ้น

ฮาลพินและครอฟท์ (Halpin and Croft 1996 : 133-135) ได้วิเคราะห์จำแนกรูปแบบของบรรยากาศองค์การ ออกเป็น 6 แบบ รายละเอียดดังนี้

1. บรรยากาศแบบเปิด (open climate) เป็นบรรยากาศองค์การของการปฏิบัติงานของสมาชิกหรือผู้ร่วมงานในองค์การ มีขวัญกำลังใจและการให้ความช่วยเหลือ ร่วมมือกันทำงานอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ผู้บริหารจะให้ความสนิทสนมคุ้นเคยกับสมาชิกหรือผู้ร่วมงานคอยอำนวยความสะดวกช่วยเหลือเกื้อกูลกลุ่มสมาชิก และไม่เคร่งครัดต่อระเบียบมากเกินไป องค์การหรือสถานศึกษาที่มีลักษณะบรรยากาศแบบเปิด จะไม่เน้นถึงความสำเร็จด้านงาน หรือการตอบสนองในด้านความต้องการทางสังคมมากนัก บรรยากาศองค์การแบบเปิด จะเป็นไปในลักษณะการแสดงพฤติกรรมของสมาชิกหรือผู้ร่วมงาน จะมีความจริงใจต่อกัน และมีอิสระในการทำงาน โดยเปิดโอกาสให้สามารถแสดงความคิดเห็นและศักยภาพได้อย่างเต็มที่ จึงทำให้้องค์การและหน่วยงาน มีความเจริญก้าวหน้า สมาชิกหรือผู้ร่วมงานมีความสุขกับการทำงานอยู่เสมอ

2. บรรยากาศแบบอิสระ (autonomous climate) เป็นบรรยากาศที่แสดงถึงความเป็นอิสระในการทำงาน และได้รับการตอบสนองความต้องการด้านสังคม สมาชิกหรือผู้ร่วมงานได้รับความช่วยเหลือจากผู้บริหาร และได้รับสนับสนุนด้านกำลังใจ แต่ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับสมาชิกหรือผู้ร่วมงานก็ยังไม่แน่นแฟ้น ผู้บริหารในบรรยากาศแบบเปิด แต่สมาชิกหรือผู้ร่วมงานในองค์การยังคงร่วมมือกันดี สามารถปฏิบัติงานขององค์การบรรลุผลสำเร็จได้อันเนื่องมาจากผู้บริหารกำหนดวิธีการ มาตรการต่างๆ ตลอดจนระเบียบ ข้อบังคับ ให้กับสมาชิกหรือผู้ร่วมงาน ผู้บริหารยังให้ความสำคัญต่อทุก ๆ คน พยายามให้ทุกคนได้รับผิดชอบในภารกิจหน้าที่ และผู้บริหารจะเป็นตัวอย่างที่ดีในการทำงาน

3. บรรยากาศแบบควบคุม (controlled climate) เป็นบรรยากาศที่ผู้บริหารมีความต้องการที่จำทำให้องค์การบรรลุถึงจุดมุ่งหมายเหนือสิ่งอื่นใด ความต้องการของสมาชิกหรือผู้ร่วมงานจะได้รับพิจารณาเป็นอันดับรองลงมา ทุกคนในองค์การต้องปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ซึ่งทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับกลุ่มสมาชิกหรือผู้ร่วมงานลดน้อยลง และเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงานในองค์การตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ผู้บริหารจึงไม่ปล่อยให้มีความอิสระ และรับผิดชอบการหน้าที่การทำงานอย่างเต็มที่ผู้บริหารจะควบคุมดูแล ตัดสินใจด้วยตนเอง และเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดี ผู้บริหารจึงพยายามทำงานหนักเพื่อให้งานสมบูรณ์ ด้วยเหตุนี้สมาชิกหรือผู้ร่วมงานในองค์การ จะตระหนักถึงความตั้งใจของผู้บริหาร ที่จะพยายามพัฒนาองค์การให้มีความเจริญก้าวหน้าจึงทำให้ขวัญและกำลังใจของสมาชิกหรือผู้ร่วมงานในองค์การระดับสูง

4. บรรยากาศแบบเป็นกันเอง (familiar climate) เป็นบรรยากาศที่แสดงถึงความเป็นมิตรของสมาชิกหรือผู้ร่วมงานในองค์การ ความต้องการทางสังคมเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งผู้บริหารมักจะละเลยต่อการควบคุมการทำงาน ไม่เคร่งครัดต่อกฎระเบียบ จึงทำให้ประสบปัญหาการดำเนินงานเกิดอุปสรรคในการปฏิบัติงานมาก เนื่องจากผู้บริหารใกล้ชิดสนิทสนมกับสมาชิกหรือผู้ร่วมงาน และบริหารงานแบบไม่เน้นผลงาน ขาดความพยายามที่จะจูงใจเพื่อกระตุ้นทุกคนร่วมกันทำงาน แต่ในบรรยากาศแบบเป็นกันเองนี้ ทุกคนในองค์การต่างมีความรู้สึก ว่า องค์การมีมิตรภาพที่ดี

5. บรรยากาศแบบฉันท์พ่อลูก (paternal climate) เป็นบรรยากาศที่ผู้บริหารควบคุมตรวจตราการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด ทำให้สมาชิกหรือผู้ร่วมงานในองค์การมีความรู้สึกว่าถูกบังคับมากกว่าที่จะเกิดแรงจูงใจเอง ทำให้มีขวัญและกำลังใจต่ำ จะมีการแบ่งงานกันทำแต่ก็ยังขาดความสามัคคีและการประสานงานร่วมกัน ทำให้สมาชิกหรือผู้ร่วมงานหรือผู้ร่วมงานในองค์การรู้สึกว่าไม่มีความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการทำงาน ผู้บริหารจะทำตัวเหมือนผู้ที่มีความรู้ดีไปเสียทุกอย่างก้าวก่ายในหน้าที่การงานและมามอบอำนาจ จึงทำให้รู้สึกว่าผู้บริหารมุ่งเน้นผลงานมาก ดังนั้นทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับสมาชิกหรือผู้ร่วมงานในองค์การห่างเหินกัน

6. บรรยากาศแบบปิด (closed climate) เป็นบรรยากาศที่ผู้บริหาร บริหารงานโดยไม่คำนึงถึงความต้องการ และความสุขของสมาชิกหรือผู้ร่วมงานในองค์การ บริหารงานโดยใช้กฎระเบียบ ข้อบังคับ อย่างเคร่งครัด ทำให้สมาชิกหรือผู้ร่วมงานในองค์การมีขวัญและกำลังใจต่ำมีความพึงพอใจในผลงานเพียงเล็กน้อย เนื่องมาจากขาดความร่วมมือร่วมใจกัน การดำเนินงานขององค์การไม่ราบรื่น มีอุปสรรคในการปฏิบัติงานมาก แม้ว่าผู้บริหารจะพยายามกระตุ้นสมาชิกหรือผู้ร่วมงานให้ทำงานเพื่อสร้างผลงานให้กับตนเองก็ตาม แต่ก็มักจะไม่ค่อยประสบความสำเร็จเนื่องจากผู้บริหารไม่มีความจริงใจ ไม่มีภาวะผู้นำที่ดี ไม่ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลแก่สมาชิกหรือผู้ร่วมงานในองค์การ ไม่ดูแลด้านสวัสดิการความเป็นอยู่ ขาดมิตรสัมพันธ์ระหว่างกันภายในองค์การ พฤติกรรมที่ผู้บริหารและสมาชิกหรือผู้ร่วมงานในองค์การแสดงออกจะเป็นพฤติกรรมที่ขาดความจริงใจ แบบเสแสร้งกระทำต่อกัน

Aldag & Breef (1981) ได้แบ่งปัจจัยองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ความเป็นอิสระ หมายถึง ระดับที่องค์กรอนุญาตให้บุคลากรมีอิสระเพียงพอที่จะตัดสินใจหรือคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ได้
2. โครงสร้าง หมายถึง ระดับที่องค์กรกำหนดเป้าหมายในการทำงานให้แก่บุคลากรรวมทั้งวิธีการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายองค์การ

3. การให้รางวัลตอบแทน หมายถึง ระดับที่องค์กรให้รางวัลตอบแทนแก่บุคลากรในรูปแบบของการเลื่อนขั้นเงินเดือน โดยพิจารณาผลงาน ความสามารถ หรือผลผลิตอื่น ๆ ที่เกิดจากความสามารถของบุคลากร

4. ความอบอุ่นและการให้การสนับสนุน หมายถึง ระดับที่องค์กรให้ความสนับสนุนช่วยเหลือแก่สมาชิกองค์กร โดยผ่านการสนับสนุนจากภาวะการเป็นผู้นำ

Steers (1977) ได้แบ่งองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การไว้ 6 ด้าน ดังนี้

1. โครงสร้างการทำงาน (Task Structure) จากการสำรวจความรู้สึกนึกคิดของพนักงานในองค์กรเห็นว่าโครงสร้างในการทำงานเป็นอุปสรรคหรือบั่นทอนต่อจิตใจในการทำงานหรือไม่ ตัวอย่างโครงสร้างในการทำงานที่เป็นอุปสรรค เช่น การรวมอำนาจในการบังคับบัญชา ระบบงบประมาณที่ค่อนข้างเข้มงวด กฎระเบียบที่ไม่ยืดหยุ่นและกรรมวิธีในการทำงานมีขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อน เป็นต้น

2. ระบบรางวัลตอบแทน (Reward Systems) ต้องวิเคราะห์ว่าเป็นระบบที่มีความยุติธรรมและเพียงพอต่อมาตรฐานการครองชีพหรือไม่

3. ความเป็นอิสระ (Autonomy) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่เห็นว่าเขามีอิสระและได้รับอนุญาตจากองค์กรให้สามารถแสดงออกซึ่งความคิดสร้างสรรค์งานใหม่ ๆ ขึ้นมา

4. ความอบอุ่นและการสนับสนุน (Warmth and Support) หมายถึง ภาวะการเป็นผู้นำของหัวหน้าที่ให้ ความอบอุ่นหรือการสนับสนุนต่อสมาชิกภายในองค์การในการทำงานและความก้าวหน้ามากน้อยเพียงใด

5. การยอมรับความขัดแย้ง (Tolerance of Conflict) หมายถึง การวิเคราะห์ดูว่าองค์กรทำให้สมาชิกเกิดความรู้สึกว่าความคิดเห็นที่แตกต่างกัน สามารถได้รับการยอมรับให้เกิดขึ้นได้หรือไม่

6. ความรักในหมู่คณะ (Esprit) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของพนักงานที่เห็นว่าสมาชิกในองค์กรมีความรักกันฉันเพื่อนในการทำงานร่วมกันหรือไม่

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรของบุคคลต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ สามารถวิเคราะห์เป็นตารางสังเคราะห์ได้ ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ตารางสังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร	นักวิชาการ								รวม
	1	2	3	4	5	6	7	8	
ด้านโครงสร้าง	/	/	/			/	/	/	6
ด้านความรับผิดชอบ	/								1
ด้านความอิสระ					/	/	/	/	4
ด้านการใช้รางวัล	/			/	/	/	/	/	6
ด้านความเสี่ยง	/								1
ด้านความอบอุ่น	/			/		/	/	/	5
ด้านการสนับสนุน	/		/	/		/	/	/	6
ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน	/								1
ด้านความขัดแย้ง	/			/	/				3
ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	/	/			/			/	4
เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน		/	/						2

หมายเหตุ : [1] Litwin and Stringer. 1968 : 81-82) , [2] นวลปรางค์ ภาคสาร และ จันทนา แสนสุข (2559 : 50-50), [3] กังสดาล สุทธิวิศรี (2546 : 34 อ้างถึงใน สันติภาพ บัววัฒนา 2559 : 15), [4] Stee & Porter (1979, p. 369-370), [5] ฮาลพิน และครอฟต์ (Halpin and Croft 1996 : 133-135), [6] เคลลี (Kelly, 1980) , [7] แอลแดก และบรีฟ (Aldag & Brief, 1981), [8] สตีเยร์ส (Steers, 1977)

โดยสรุปแล้ว จากการสังเคราะห์แนวคิดจากบุคคลต่างๆ ได้มีแนวคิดที่สอดคล้องกัน โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิดที่บุคคลต่าง ๆ มีแนวคิดสอดคล้องกัน เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดด้านตัวแปรตาม ในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วย บรรยากาศองค์การ ทั้ง 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านโครงสร้าง
2. ด้านการสนับสนุน
3. ด้านความอบอุ่น
4. ด้านการให้รางวัล
5. ด้านความอิสระ
6. ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

ความจรรักษ์ภักดีต่อองค์การ

อดุลยเดช ต้นแก้ว (2557 : 32) ได้กล่าวไว้ว่า ความจรรักษ์ภักดีต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกจรรักษ์ภักดี ความรู้สึกของและการแสดงออกของพนักงานถึงความจรรักษ์ภักดีต่อองค์การของตนเอง มีความผูกพัน มีความภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์การ มีความพึงพอใจในการทำงาน ทุ่่มเทในการทำงานตามเป้าหมายขององค์การ และเต็มใจที่จะอยู่กับองค์การโดยไม่คิดที่จะลาออกจากองค์การ

องค์ประกอบของความจรรักษ์ภักดีต่อองค์การ

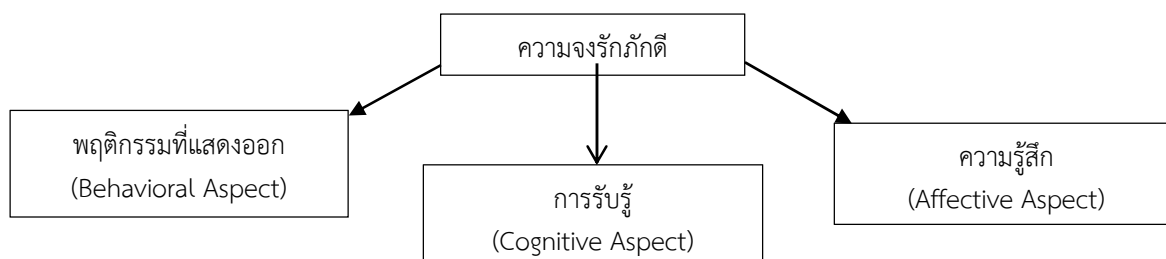
Hoy & Rees (1974 อ้างในกรองกาญจน์ ทองสุข, 2554) กล่าวว่า ความจรรักษ์ภักดีเป็นสิ่งที่ทำให้แสดงออกถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ ถ้ามีความจรรักษ์ภักดีที่มีต่อองค์การมากแนวโน้มอัตราการลาออกก็จะน้อยลง

องค์ประกอบของความจรรักษ์ภักดี ประกอบด้วย 3 มิติ ดังแสดงในภาพ 1 และรายละเอียดต่อไปนี้

1. พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral Aspect) มีการตอบสนองออกมาโดยแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจจะมาจากทัศนคติของบุคคลทำให้เกิดพฤติกรรมขึ้น บุคคลนั้นจะมีทัศนคติเชิงบวกต่อสิ่งที่ได้ทำถึงแม้ว่าจะไม่สอดคล้องกับทัศนคติในตอนแรกก็ตาม ถ้าทำไปแล้วคนเราก็จะทำการเปลี่ยนแปลงทัศนคติให้ดีขึ้น หรือการไม่อยากย้ายจากองค์กรนั้น

2. ความรู้สึก (Affective Aspect) หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกที่เกิดจากความชอบหรือไม่ชอบ เช่น การมีความรักต่อองค์กรหรือความพึงพอใจในองค์กรนั้น

3. การรับรู้ (Cognitive Aspect) หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อที่บุคคลได้ยึดถือ เช่น ความเชื่อมั่นในองค์กรหรือความไว้วางใจในองค์กร



ภาพที่ 1 ความจงรักภักดีประกอบด้วย 3 มิติ

ที่มา : (Hoy & Rees, 1974 อ้างใน กรองกาญจน์ ทองสุข, 2554)

Fletcher (1993) กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อการเมืองประกอบด้วย 3 องค์ประกอบคือ

1. การแสดงประวัติของตนเองต่อการเมือง (An expression of the historical self) ประวัติของตนเองเป็นพื้นฐานที่สำคัญของความจงรักภักดีต่อการเมือง เนื่องจากการที่ประวัติของบุคคลจะก่อให้เกิดสัมพันธภาพ มิตรภาพ และศีลธรรมจรรยาโดยไม่ได้บังคับผู้ที่จงรักภักดีต่อการเมืองจะให้ข้อมูลเกี่ยวกับตนเองแก่องค์กรโดยไม่ปิดบัง

2. ความผูกพันที่มีมากกว่าการแสดงออกที่เป็นนิสัย (More than a habit of attachment) เป็นการกระทำทุกอย่างเพื่อองค์กรโดยตระหนักว่าเป็นหน้าที่ของตน รับผิดชอบต่อหน้าที่ มีความยึดเหนี่ยวผูกพันในองค์กร รักดีต่อสมาชิกทีมและต่อผู้นำ แสดงความต้องการที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กร และแสดงความเป็นเอกลักษณ์ตามแบบสมาชิกและผู้นำในองค์กรของตน

3. หลีกเลี่ยงการไม่เชื่อตรงต่อการเมือง (Avoidance of betrayal) เป็นการแสดงความจริงใจต่อเป้าหมายขององค์กร ไม่ต่อสู้เพื่อองค์กรอื่น ไม่กระทำการที่เกิดอันตรายต่อการเมือง มีการต่อสู้และป้องกันองค์กรจากผู้ให้ร้าย แสดงความกตัญญูต่อการเมือง ปฏิบัติตามกฎระเบียบและวัฒนธรรมขององค์กร มีการอุทิศและเสียสละทั้งเวลาและทรัพยากรอื่นๆ เพื่อองค์กร และมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กรอย่างมาก

ความจงรักภักดีต่อการเมือง เป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และการปฏิบัติตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ซึ่ง

ความจงรักภักดีต่อการเมืองประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) แสดงออกตามเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรของผู้บริโภค
2. ความเกี่ยวข้องกับองค์กร (Involvement) ความรู้สึกรักและผูกพันต่อการเมือง
3. ความผูกพันและจงรักภักดีต่อการเมือง

กล่าวโดยสรุป

1. ความสำคัญต่อการเมืองต่อสมาชิก จะเกิดขึ้นเมื่อมีดุลยภาพระหว่างข้อเรียกร้องในการทำงานและการออกจากงาน

2. ดุลยภาพนี้สามารถช่วยให้เกิดความเป็นประชาธิปไตย หรือความยุติธรรมภายในองค์กรได้เป็นอย่างดี ดังนั้น รูปแบบของการแข่งขันกันระหว่างองค์กรแต่ละแห่ง จะได้รับผลกระทบจากปัจจัยของความจงรักภักดีต่อการเมือง กล่าวคือ เมื่อสมาชิกในองค์กรมีความจงรักภักดีต่อการเมืองสูงก็ย่อมทำให้คงอยู่กับองค์กรนั้นต่อไป โดยไม่ลาออกจากงานเพื่อไปอยู่กับองค์กรอื่นซึ่งความจงรักภักดีต่อการเมืองจะมีผลต่อการแข่งขันขององค์กรอย่างมาก ดังนั้น หากผลผลิตขององค์กรลดลง สมาชิกขององค์กรจะมุ่งให้ความสำคัญกับนโยบายขององค์กรในอันที่จะทำให้เกิดความสมดุลของผลผลิตขององค์กรอย่างไรก็ตาม องค์กรจะได้รับความจงรักภักดีต่อการเมืองของพนักงานก็ต่อเมื่อพนักงานคิดว่าองค์กรควรจะได้รับ ความจงรักภักดีต่อการเมืองจากตน ดังนั้นพนักงานจึงเหมือนปัจเจกชนทั่วไปที่ถูกตัดสินโดยความต้องการขององค์กร เป้าหมายหลักของผู้ที่มีความจงรักภักดีต่อการเมืองคือ ความมีโอกาสในการทำงาน การมีสิทธิโต้แย้งหรือคัดค้าน ความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน ที่ขึ้นอยู่กับความสามารถที่จะปฏิบัติงานอย่างหลากหลายได้ (คมสันชัยเจริญศิลป์. 2542 : 10 - 11)

มุลแมน แอนด์ เบคเคิลีย์ (Moorman and Blakely. 1995) ได้ใช้ Loyal Boosterism เป็นเครื่องมือวัดพฤติกรรมของความจงรักภักดี โดยอธิบายถึงความพยายามของลูกจ้างในส่วนที่สนับสนุนองค์การและแสดงความจงรักภักดีต่อหน้าสาธารณชน โดยมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. ปกป้ององค์การเมื่อถูกวิพากษ์วิจารณ์จากลูกจ้างคนอื่น ๆ (Defends the organizations when other employees criticize it) ได้แก่ การที่ลูกจ้างที่มีความจงรักภักดีมีประสบการณ์และรับรู้ว่ามีหน้าที่ปกป้ององค์การ รวมทั้งได้แย้งในกรณีที่ลูกจ้างคนอื่น ๆ วิพากษ์วิจารณ์องค์การของตน

2. ให้ความสำคัญต่อบุคคลภายนอกองค์การในทางบวกของการทำงานสำหรับองค์การ (Emphasizes to people outside the organizations the positive aspects of working for the organization) ได้แก่ การที่ลูกจ้างกล่าวถึงสิ่งที่เป็นข้อดีที่ต้องการทั้งในด้านการบริหารงาน การจัดการองค์การ การพัฒนาบุคลากร การใช้ทักษะในงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการที่ได้รับ การส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์การต่อบุคคลภายนอกองค์การ รวมทั้งเชิญชวนเพื่อนและครอบครัวให้มาใช้บริการขององค์การ

3. ปกป้ององค์การเมื่อบุคคลภายนอกวิพากษ์วิจารณ์ (Defends the organizations when outsiders criticize it) ได้แก่ การที่ลูกจ้างที่มีความจงรักภักดีมีประสบการณ์และรับรู้ว่ามีหน้าที่ปกป้ององค์การเมื่อถูกวิพากษ์วิจารณ์จากบุคคลภายนอกองค์การ และให้ข้อมูลที่เป็นจริงต่อสาธารณชน

4. ไม่บ่นถึงการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การในที่สาธารณะ (Never publicly complains about changes in the organization) ได้แก่ การที่ลูกจ้างไม่กล่าวพาดพิงองค์การในด้านลบ ไม่นำข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ ข้อร้องเรียนต่าง ๆ หรือพูดถึงการเปลี่ยนแปลงที่ยังไม่สำเร็จภายในองค์การของตนเองไปให้ผู้ที่อยู่ภายนอกองค์การได้รับรู้

5. แสดงความภาคภูมิใจเมื่อพูดถึงองค์การต่อหน้าสาธารณชน (Show pride when representing the organizations in public) ได้แก่ การที่ลูกจ้างกล่าวถึงองค์การของตนเองอย่างชื่นชม ยินดีต่อหน้าบุคคลอื่น แสดงตนเป็นสมาชิกขององค์การอย่างภาคภูมิใจ พอใจในการเป็นตัวแทนขององค์การให้การชื่นชมองค์การ โดยการสื่อสารทั้งวาจาและการเขียน Loyal Boosterism เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดพฤติกรรมของความจงรักภักดี ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เห็นได้ไม่ใช่เป็นเพียงเจตคติ ซึ่งลูกจ้างที่มีความจงรักภักดีต้องการจะมีการตอบสนองโดยแสดงในสิ่งที่สนับสนุนความจงรักภักดี

วิทเนย์ แอนด์ คูเปอร์ (Withey and Cooper. 1992) กล่าวว่า ความจงรักภักดีต้องการเป็นได้ทั้งทัศนคติและพฤติกรรม โดยทัศนคติความจงรักภักดีต้องการนั้นเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ แต่ด้านพฤติกรรมนั้นเป็นการแสดงความจงรักภักดีต่อองค์การ ซึ่งพฤติกรรมความจงรักภักดีมี 2 องค์ประกอบ คือ

1. มีการเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลาในการพัฒนาองค์การ (Active elements) เป็นการกระทำสิ่งต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนองค์การ สมาชิกใช้ชื่อเรียกหรืองานให้เป็นที่พอใจ เพื่อปรับปรุงองค์การให้ดีขึ้นกว่าเดิม และมีความเชื่อมั่นว่าสามารถปรับปรุงแก้ไของค์การให้ดีขึ้นได้ ซึ่งพฤติกรรมแบบนี้จะก่อให้เกิดความผูกพันและความพึงพอใจต่อองค์การสูง

2. การอยู่นิ่งเฉย (Passive elements) เป็นการอยู่ในองค์การอย่างเฉยเมย เมื่อองค์การเผชิญภาวะวิกฤตสมาชิกจะอยู่ในองค์การด้วยความอดทน และปล่อยให้หน้าที่ของผู้บริหารในการตัดสินใจต่าง ๆ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์การของบุคคลต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ สามารถมาวิเคราะห์เป็นตารางสังเคราะห์ได้ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ตารางสังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์การ

แนวคิดเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์การ	นักวิชาการ											รวม
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
ความทุ่มเทในการทำงานต่อเป้าหมายขององค์การ			/	/	/	/	/	/	/		/	8
ความเต็มใจที่จะอยู่กับองค์กรและต่อต้านการออกจากงาน	/	/		/	/	/			/			6
ความภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กรและความเชื่อมั่นในองค์กร		/		/	/	/		/		/		6
ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์การ	/	/		/	/				/			5
การรักษาผลประโยชน์ขององค์กร			/				/			/		3
ปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร			/				/				/	3

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
19 ธันวาคม 2560

หมายเหตุ :[1] Hirschman, Albert (1970), [2] Hoy & Rees (1974), [3]เอกพล บุญญะฤทธิ์ (2551), [4]ธนพร แยมสุตา (2550), [5] Adler and Adler (1988), [6] Fullagar and Barling (1989), [7] Fletcher (1993), [8] Buchanan (1977), [9] Blau และ Scotts (1962 : 165), [10]มุลแมน แอนด์ เบคเคีย์ (Moorman and Blakely. 1995), [11]วิทนี้อย์ แอนด์ คูเปอร์ (Withey and Cooper. 1992),

โดยสรุปแล้ว จากการสังเคราะห์แนวคิดจากบุคคลต่างๆ ได้มีแนวคิดที่สอดคล้องกัน ประกอบด้วย ความจงรักภักดีต่อองค์กร ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1. ความทุ่มเทในการทำงานต่อเป้าหมายขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะอยู่กับองค์กรและต่อต้านการออกจากงาน
3. ความภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กรและความเชื่อมั่นในองค์กร
4. ความรู้สึกว่าคุณค่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร

สรุป

ความจงรักภักดีและบรรยากาศขององค์กร เป็นการสร้างการรับรู้ให้กับพนักงานในองค์กรให้มีความรู้สึกผูกพันยึดมั่นกับองค์กร มีความพึงพอใจในการทำงาน พอใจในผลงาน วัฒนธรรม ตลอดจนรู้สึกรัก และมีความอบอุ่นผูกพันต่อองค์กร และจะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรต่อไปด้วยความเต็มใจ และทั้งบรรยากาศในองค์กร เป็นสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร ทั้งสภาพแวดล้อมในการทำงาน พฤติกรรมต่าง ๆ ของสมาชิกในองค์กร สภาพแวดล้อมสถานที่ทำงาน ที่ส่งผลต่อสมาชิกในองค์กร ทำให้เกิดการรับรู้ ความรู้สึก ของสมาชิกทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน

เอกสารอ้างอิง

กรองกาญจน์ ทองสุข. (2554). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในวิทยาลัยการอาชีพร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด. (การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

ชลธิพร เพ็ชรศรี. (2556). คุณลักษณะของผู้ตามและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน. (ปริญญาบัตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี)

ธนพร แยมสุตา. (2550). ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมแพทยทหารเรือ. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.

นวลปรารถ ภาศสาร และจันทนา แสนสุข. (2559). อิทธิพลของบรรยากาศองค์กรและความยุติธรรมขององค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร, 13(1), (มกราคม-มิถุนายน), 43-65.

นเรศรี แสนมนตรี. (2553). บรรยากาศองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 23 อำเภอเมืองจังหวัดสกลนคร. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร).

สุมิตร ขาวประภา. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา. สกลนคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

อดุลยเดช ต้นแก้ว. (2557). ความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี).

เอกพล บุญญะฤทธิ์. (2551). ปัจจัยทางทัศนคติที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา : การไฟฟ้านครหลวง สำนักงานใหญ่ เพลินจิต. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.

Adler, P. A. and Adler , P. (1988, August). Intense loyalty in organizations : A case study of college athletics. *Administrative Science Quarterly*, 33(3): 401

Aldag, R. J., Barr, S. H., & Brief, A.P. (1981). Measurement of perceived task characteristics. *Psychological Bulletin*, 90(3), 415-431.

Brown, Warren B., and Moberg, Denis J. (1980). *Organizational Theory and Management : A Macro Approach*. New York: John Wiley & Sons.

Buchanan, David and Anadrezaj, Huczynski. (1997). *Organizational Behaviour : An Introductory Text*. 3rd. ed. London: Prentice Hall.

Dobrin, A.J. (2001). *Leadership*. 3rd ed. Boston: Houghton Mifflin.

Fletcher, G. P. (1993). *Loyalty : An essay on the morality of relationships*. New York: Oxford University Press.

- Fullagar, C. and Barling, J. (1989). A longitudinal test of a model of the antecedents and consequences of union loyalty. *Journal of Applied Psychology*, 74(2), 213 – 227.
- Halpin, Andrew W., and Donald B. Croft. The Organizational Climate of Schools. (1962). *Final Report on project No.543-8639*. U.S. Office of Education. Washington, D.C.: U.S. Government Printing office.
- Hirschman, A. O. (1970). *Exit, voice and loyalty*. Cambridge: Harvard University Press.
- Litwin, G.H. & Stringer, R.A. (2002). *Motivation and organization climate*. Massachusetts: Harvard University Press.
- Moorman, R.H., & Blakely, G.L. (1995). Individualism-collectivism as an individual difference predictor of organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 16, 127-142.
- Steers, R.M. (1977). *Organizational Effectiveness : A Behavioral View*. CA.: Good Year.
- Steers, R.M. and L.W. Porter. (1983). *Motivation and Work Behavior*. 3rd ed. New York: McGraw – Hill.
- Withey, M., & Cooper, W. (1989). Predicting exit, voice, loyalty, and neglect. *Administrative Science Quarterly*, 34(4), 521-539.

ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความสามารถทางการบัญชีกับผลการปฏิบัติงาน ของนักบัญชีบริษัทในเขตขอนแก่น

บุญช่วง ศรีธรรมาภรณ์, มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด¹
ลลิตา พิมพ์า, มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด²
สายน้ำทิพย์ นวนเจริญ, มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด³
Email: boonchaung@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความสามารถทางการบัญชีกับการปฏิบัติงานของนักบัญชีบริษัทในเขตจังหวัดขอนแก่น โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักบัญชีบริษัทในเขตจังหวัดขอนแก่น จำนวน 127 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า นักบัญชีบริษัท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถทางการบัญชีโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านทักษะในสาขาที่ทำ ด้านความรู้ทางเทคนิค และด้านความคิดที่เป็นระบบและกว้างไกล และนักบัญชีบริษัทมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย ด้านคุณภาพของกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า 1) ความรู้ความสามารถทางการบัญชี ด้านความรู้ทางเทคนิค มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานโดยรวม 2) ความรู้ความสามารถทางการบัญชี ด้านความคิดที่เป็นระบบและกว้างไกล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานโดยรวม และ 3) ความรู้ความสามารถทางการบัญชี ด้านทักษะในสาขาที่ทำมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานโดยรวม

คำสำคัญ : ความรู้ความสามารถทางการบัญชี, ผลการปฏิบัติงาน, นักบัญชี

ABSTRACT

This research aimed to test the Relationships between Accounting Capability and job performance of Business Accountants in Khonkean Province. Using questionnaire as a instrument for collecting data from 127 of business accountants in Khonkean Province. Statistic methods used for analysis the collected data were mean, standard deviation, multiple correlation analysis and multiple regression analysis.

The results of the study revealed that the business accountants with having accounting capabilities as a whole and in each of all these at a high level : functional skills, technical knowledge and broad business performance. The business accountants with having job performance as a whole and in each of all these at high level : participants satisfaction, operations process quality and goals achievement. According to analyses of relationships and effects, the following were found : 1) the accounting capabilities in the aspects of technical knowledge had positive

¹ อาจารย์ สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

² อาจารย์ สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

³ นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบัญชีบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

relationships with and effects on job performance as a whole. 2) the accounting capabilities in the aspects of broad business perspective had positive relationships with and effects on job performance as a whole. 3) the accounting capabilities in the aspects of functional skills had positive relationships with and effects on job performance as a whole.

Keywords : Accounting Capability, Job Performance, Business Accountant

บทนำ

ในสภาวะการเปลี่ยนแปลงของโลกทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมืองการปกครองและเทคโนโลยีที่ค่อนข้างสูง ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจต้องทำการพัฒนาระบบงานเพื่อให้ทันต่อเศรษฐกิจ สังคมและสร้างวัฒนธรรม เพื่อให้ธุรกิจดำเนินงานมีความตระหนักและมีประสิทธิภาพการใช้ข้อมูลทางการบัญชี เพื่อการตัดสินใจจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้น นักบัญชีในฐานะบุคคลที่ทำหน้าที่ในการบันทึกข้อมูลทางการบัญชี จำแนก สรุปผล และแปลผลข้อมูลให้มีมีความถูกต้อง เป็นไปตามมาตรฐานทางการบัญชี ที่รองรับทั่วไป ความรู้ความสามารถทางการบัญชีของนักบัญชีจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและผู้ใช้ข้อมูลทางการบัญชี (ปริศนา ประหารข้าศึก, 2557 : 3)

ความรู้ความสามารถของนักบัญชี (Accounting Capability) เพื่อก้าวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในสภาวะเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ที่มีการแข่งขันสูงจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งเพื่อเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานปฏิบัติงาน การจัดทำงบการเงิน การนำเสนอข้อมูลที่มีต่อสาธารณะชน เช่น รายงานการดำเนินงาน งบการเงินต่าง ๆ ที่สะท้อนผลการดำเนินงานที่แท้จริงของกิจการ นักบัญชีจะต้องจัดทำให้เกิดความถูกต้องครบถ้วนและสมบูรณ์ ดังนั้นนักบัญชีจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้มีความรู้ความสามารถทางการบัญชี ประกอบด้วย ด้านความคิดที่เป็นระบบและกว้างไกล (Broad Business Perspective) ด้านทักษะในสาขาที่ทำ (Functional Skills) และความรู้ทางเทคนิค (Technical Knowledge) ศศิวิมล ศรีเจริญจิตร (2556: เว็บไซต์) อันนำไปสู่การปฏิบัติงานทางการบัญชีให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) คือ ความสำเร็จในการดำเนินงานที่สะท้อนถึงการใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ทางด้านการบัญชีปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย โดยผลงานนั้นเกิดจากกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ ระเบียบ เพื่อลดความผิดพลาดของข้อมูล ตลอดจนข้อมูลนั้นสามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลได้อย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐาน เป็นที่ยอมรับ จึงกล่าวได้ว่าผลการปฏิบัติงาน จึงเป็นเครื่องชี้วัดความสามารถในการทำงานของนักบัญชี ดังนั้นในสภาวะของการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันกันสูง ความจำเป็นในการใช้ข้อมูลทางการบัญชีเพื่อการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจของผู้บริหาร ผู้ลงทุน หรือผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ จึงมีความสำคัญเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น นักบัญชีในฐานะที่เป็นผู้ทำข้อมูลทางการบัญชีให้เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชี และหลักการบัญชีที่รับรองโดยทั่วไป นักบัญชีจะต้องมุ่งมั่นและมุ่งมั่นกับการทำข้อมูลทางการบัญชีการบรรลุเป้าหมาย (Goals Achievement) คุณภาพของกระบวนการปฏิบัติงาน (Operations Process Quality) และเป็นที่พึงพอใจของทุกฝ่าย (Participants Satisfaction) ศุภมิตร พินิจการ (2552 : 6-7) จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพได้มาตรฐานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลงานนั้นย่อมนำมาซึ่งความก้าวหน้าในวิชาชีพต่อไป

บทบาทหน้าที่ของนักบัญชีจึงมีความสำคัญต่อผู้บริหารองค์กรในการนำเสนอรายงานทางการเงินที่เป็นประโยชน์ต่อฝ่ายบริหารเพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจกิจกรรมทางธุรกิจ อันส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร จึงกล่าวได้ว่านักบัญชีที่มีความรู้ความสามารถทางการบัญชีจะเป็นกำลังสำคัญขององค์กรจึงเป็นกุญแจสำคัญขององค์กร ดังนั้น เมื่อการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลกาภิวัตน์ทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วิทยาการ เทคโนโลยี การเงิน การค้า การบริหาร การจัดการ และประเด็นอื่นๆ ที่ทำให้นักบัญชีต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆ นักบัญชีต้องมีความเข้าใจในหลายศาสตร์ด้วย จึงกล่าวได้ว่านักบัญชีที่มีความรู้ความสามารถทางการบัญชีในด้านความคิดที่เป็นระบบและกว้างไกล ด้านทักษะในสาขาที่ทำ ด้านความรู้ทางเทคนิคที่ส่งผลต่อการมีผลการปฏิบัติงานที่บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ผลงานที่มีคุณภาพตามกระบวนการปฏิบัติงาน และผลงานเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้ข้อมูลจากรายงานทางการเงินต่อไป

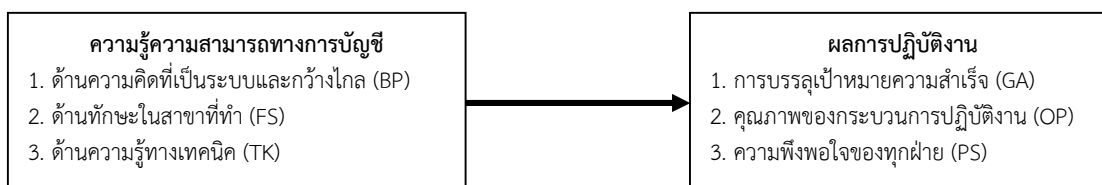
จากสาเหตุที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความสามารถทางการบัญชีกับความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีบริษัทในเขตจังหวัดขอนแก่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่า ความรู้ความสามารถทางการบัญชีมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีบริษัทหรือไม่อย่างไร ซึ่งได้ทำการเก็บข้อมูลจากนักบัญชีบริษัทในเขตขอนแก่น ผลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างศักยภาพให้กับนักบัญชีเป็นผู้มีความรู้ความสามารถทางการบัญชี อันนำไปสู่การมีผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความรู้ความสามารถทางการบัญชีของนักบัญชีบริษัทในเขตขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาผลการปฏิบัติงานของนักบัญชีบริษัทในเขตจังหวัดขอนแก่น
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความสามารถทางการบัญชีกับผลการปฏิบัติงานของนักบัญชีบริษัทในเขตขอนแก่น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ความรู้ความสามารถทางการบัญชีได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์และผลกระทบกับผลการปฏิบัติงาน จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ ดังนี้



ภาพที่ 1 โมเดลความรู้ความสามารถทางการบัญชีกับผลการปฏิบัติงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความรู้ความสามารถทางการบัญชี (Knowledge Of Accounting) หมายถึง การมีทักษะในการเรียนรู้ ความสามารถในการเรียนรู้และประสบการณ์ในเรื่องหลักการ แนวคิด และประยุกต์การจัดทำบัญชี เพื่อพัฒนาให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างยั่งยืน ประกอบด้วย

1.1 ด้านความคิดที่เป็นระบบและกว้างไกล (Broad Business Perspective) หมายถึง ความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ การบริหารโครงการ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และแหล่งทรัพยากร และการตัดสินใจ เช่น ความคิดในเชิงกลยุทธ์

1.2 ด้านทักษะในสาขาที่ทำ (Functional Skills) หมายถึง นักบัญชีมีความรู้ในสาขาที่เกี่ยวข้อง การปฏิบัติ เช่น การวิเคราะห์ความเสี่ยง การวัดมูลค่า การรายงานและการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับอื่นๆ ที่ระบุไว้

1.3 ด้านความรู้ทางด้านเทคนิค (Technical Knowledge) หมายถึง นักบัญชีมีทักษะด้านเทคนิค รวมถึงศาสตร์การคำนวณ (การประยุกต์เชิงคณิตศาสตร์ และเชิงสถิติ) และความรู้ความสามารถระดับสูงในเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถในการตัดสินใจ

2. ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) หมายถึง ผลการทำงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถของบุคคลที่ทำได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ในการวัดผลผลิตอาจวัดในเชิงปริมาณ คุณภาพของงาน เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และความคุ้มค่ากับผลลัพธ์ในการวัดผลการปฏิบัติงานจึงจำเป็นต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ทั้งทางด้านความประหยัด ความมีประสิทธิภาพและความมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

2.1 การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goals Achievement) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งเป็นการปฏิบัติงานที่ต้องการให้ได้รับประโยชน์สูงสุด

2.2 คุณภาพของกระบวนการปฏิบัติงาน (Operations Process Quality) หมายถึง ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของแต่ละกลุ่มงาน ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ได้กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การทำงานที่ได้งานครบถ้วนใช้เวลาน้อย ต้นทุนต่ำ

2.3 ความพึงพอใจของทุกฝ่าย (Participants Satisfaction) หมายถึง การยอมรับในผลงานที่สำเร็จ มีคุณภาพ มีความถูกต้อง ครบถ้วนและตรงเวลา เพื่อสนองความต้องการได้ตรงประเด็นนำมาซึ่งความพอใจของเจ้าหน้าที่และผู้บริหารทุกระดับในองค์กร

สมมุติฐานในการวิจัย

H₁ : ความรู้ความสามารถทางการบัญชี ด้านความคิดที่เป็นระบบและกว้างไกล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานโดยรวม ของนักบัญชีบริษัทในเขตจังหวัดขอนแก่น

H₂ : การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน ด้านทักษะในสาขาที่ทำ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานโดยรวม ของนักบัญชีบริษัทในเขตจังหวัดขอนแก่น

H₃ : การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ทางเทคนิค มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานโดยรวม ของนักบัญชีบริษัทในเขตจังหวัดขอนแก่น

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญสำหรับนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของนักบัญชี ให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถทางการบัญชีอันจะนำไปสู่การปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพ
2. เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญสำหรับนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมืออาชีพ
3. เพื่อเป็นข้อสนเทศที่สำคัญสำหรับเสริมสร้างศักยภาพการทำงานของนักบัญชีให้มีความเชี่ยวชาญทางการบัญชี
4. เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
5. เพื่อเป็นข้อสนเทศในการวางแผนกำหนดทิศทางในการพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถทางการบัญชีอย่างมืออาชีพ อันจะส่งผลต่อการมีความสำเร็จในการทำงาน

ระเบียบวิธีวิจัย

1. กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ในกระบวนการเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยนั้น ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักบัญชีบริษัทในเขตจังหวัดขอนแก่น จำนวน 5,014 คน กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักบัญชีบริษัทในเขตขอนแก่น จำนวน 400 คน โดยเปิดตาราง Krejcie และ Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 42- 43) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยดำเนินการ ดังนี้ 1) จำแนกนักบัญชีบริษัทในเขตขอนแก่น จำนวน 26 อำเภอ 2) กำหนดกลุ่มตัวอย่างนักบัญชีบริษัทตามสัดส่วน โดยใช้วิธีการเทียบบัญชีไตรยางศ์ แล้วจึงทำการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการจับสลากเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามความมุ่งหมายและกรอบแนวคิดของการวิจัยที่กำหนดขึ้น ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของนักบัญชีบริษัทในเขตขอนแก่น ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถทางการบัญชี และความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด ปรากฏว่าได้รับตอบกลับจำนวน 127 ชุด ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ถูกต้องและครบถ้วน จำนวน 127 ชุด โดยมีอัตราการตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 31.00 ซึ่งสอดคล้องกับ (Aaker, Kumer and Day, 2001) ได้นำเสนอว่าการส่งแบบสอบถามอย่างน้อยอัตราร้อยละ 20 จึงเป็นที่ยอมรับได้ โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 106 วัน ตั้งแต่วันที่ 14 กุมภาพันธ์ – 31 พฤษภาคม 2560

2. ความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง

ผู้วิจัยได้ทดสอบความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง โดยการหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ(Discrimination Power) โดยใช้เทคนิค Item- total Correlation ความรู้ความสามารถทางการบัญชีมีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.836 – 0.856 และผลการปฏิบัติงาน มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.815 – 0.834 และใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ซึ่งความรู้ความสามารถทางการบัญชี มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา 0.825-0.860 และผลการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.812 - 0.854

3. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของความรู้ความสามารถทางการบัญชีกับผลการปฏิบัติงานของ นักบัญชีบริษัทในเขตจังหวัดขอนแก่น ซึ่งเขียนเป็นสมการ ดังนี้

$$\text{สมการ TJP} = \theta_0 + \theta_1 \text{BP} + \theta_2 \text{FS} + \theta_3 \text{TW} + \epsilon$$

เมื่อ	TJP	แทน ผลการปฏิบัติงานโดยรวม
	θ_1 BP	แทน ความรู้ความสามารถทางการบัญชี ด้านความคิดที่เป็นระบบและกว้างไกล
	θ_2 FS	แทน ความรู้ความสามารถทางการบัญชี ด้านทักษะในสาขาที่ทำ
	θ_3 TK	แทน ความรู้ความสามารถทางการบัญชี ด้านความรู้ด้านเทคนิค
	ϵ	แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถทางการบัญชีโดยรวมและเป็นรายด้านของนักบัญชีบริษัทในเขตจังหวัดขอนแก่น

ความรู้ความสามารถทางการบัญชี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความคิดที่เป็นระบบและกว้างไกล	4.14	0.42	มาก
2. ด้านทักษะในสาขาที่ทำ	4.25	0.25	มาก
3. ด้านความรู้ด้านเทคนิค	4.16	0.36	มาก
โดยรวม	4.18	0.34	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า นักบัญชีบริษัท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความรู้ความสามารถทางการบัญชีโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านทักษะในสาขาที่ทำ ($\bar{X} = 4.25$) ด้านความรู้ด้านเทคนิค ($\bar{X} = 4.16$) และด้านความคิดที่เป็นระบบและกว้างไกล ($\bar{X} = 4.14$)

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีโดยรวมและเป็นรายด้านของนักบัญชีบริษัทในเขตจังหวัดขอนแก่น

ผลการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	4.15	0.51	มาก
2. ด้านคุณภาพของกระบวนการปฏิบัติงาน	4.21	0.49	มาก
3. ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย	4.25	0.45	มาก
โดยรวม	4.20	0.48	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า นักบัญชีบริษัท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย ($\bar{X} = 4.25$) ด้านคุณภาพของกระบวนการ ($\bar{X} = 4.21$) และด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ($\bar{X} = 4.15$)

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความรู้ความสามารถทางการบัญชีกับผลการปฏิบัติงานโดยรวมของนักบัญชีบริษัทในเขตจังหวัดขอนแก่น

ตัวแปร	TJP	BP	FS	TK	VIF
$\bar{X}$	4.20	4.14	4.25	4.16	
S.D.	0.48	0.42	0.25	0.36	
TJP		0.636**	0.617**	0.627**	
BP			0.564**	0.553**	1.764
FS				0.537**	1.775
TK					1.710

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 3 พบว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.617 – 0.636 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจจะทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบด้วยค่า VIF พบว่า ค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.710-1.775 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระไม่ถึงขั้นก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006 : 585)

ตารางที่ 4 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับผลการปฏิบัติงานโดยรวมของนักบัญชีบริษัทในเขตจังหวัดขอนแก่น

ความรู้ความสามารถทางการบัญชี	ผลการปฏิบัติงาน		t	p - value
	โดยรวม			
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.572	0.247	2.927	0.004*
ด้านความคิดที่เป็นระบบและกว้างไกล (BP)	0.310	0.070	4.313	0.000**
ด้านทักษะในสาขาที่ทำ (FS)	0.255	0.074	3.395	0.000**
ด้านความรู้ด้านเทคนิค (TK)	0.251	0.055	6.351	0.000**
F = 77.317 AdjR ² = 0.639 p = 0.000				

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4 พบว่า ความรู้ความสามารถทางการบัญชี ด้านความคิดที่เป็นระบบและกว้างไกล (BP) ด้านสาขาทักษะที่ทำ (FS) และด้านความรู้ด้านเทคนิค (TK) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับ ผลการปฏิบัติงานโดยรวม (RPW) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 , 2 และ 3

อภิปรายผล

1. นักบัญชีบริษัท มีความเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความรู้ความสามารถทางการบัญชีโดยรวม ด้านความคิดที่เป็นระบบและกว้างไกล ด้านทักษะในสาขาที่ทำและด้านความรู้ด้านเทคนิค อยู่ในระดับมากเนื่องจากผลจากสถานการณ์การทำงานในปัจจุบันส่งผลให้นักบัญชีมีการแข่งขันกันสูงมากยิ่งขึ้น เมื่อมีการแข่งขันสูงนักบัญชีก็ต้องดิ้นรนในการแสวงหาความรู้เพื่อฝึกฝนตนเองให้มีความรู้ความสามารถทางการบัญชีให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นที่จะต้องเจอในสถานการณ์จริง เพื่อเป็นสิ่งที่แสดงถึงคุณภาพของตัวนักบัญชีเองและเพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ โดยการแสวงหาความรู้ความสามารถด้วยการเข้ารับการฝึกอบรม หรือเข้าร่วมสัมมนาเกี่ยวกับการบัญชีในด้านต่างๆ เพราะนักบัญชีมีหน้าที่สำคัญต่อกิจการ คือ มีหน้าที่การเก็บรวบรวม บันทึก จำแนก และทำสรุปข้อมูลอันเกี่ยวกับเหตุการณ์ทางเศรษฐกิจในรูปของตัวเงินเพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจของผู้ใช้ผลการรายงานทางการเงินต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัฟวิชัย คำภิรมย์ (2554) พบว่า ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความรู้ความสามารถทางการบัญชีโดยรวม ด้านความรู้ในวิชาชีพ ด้านทักษะวิชาชีพด้านจรรยาบรรณในวิชาชีพ และด้านเจตคติ อยู่ในระดับมาก

2. นักบัญชีบริษัท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านคุณภาพของกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย อยู่ในระดับมาก เนื่องจากผลการปฏิบัติงานคือ สิ่งสะท้อนถึงการใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีคุณภาพและเป็นที่พึงพอใจของทุกฝ่าย อาทิ มีการปรับปรุงวิธีการทำงานหรือการทบทวนกระบวนการปฏิบัติงานอยู่เสมอเพื่อลดความซ้ำซ้อนของงาน มีการวางแผนการจัดกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับฝ่ายงานอื่นๆ ในองค์กรเพื่อให้ผลงานที่สำเร็จมีความถูกต้อง สมบูรณ์ ชัดเจน และทันต่อเวลาในการนำไปใช้ในการตัดสินใจของฝ่ายบริหารหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นที่ยอมรับในคุณภาพของผลการปฏิบัติงานต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัฟวิชัย คำภิรมย์ (2554) พบว่า ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความรู้ความสามารถโดยรวม ด้านเวลาด้านคุณภาพของงาน และด้านปริมาณงานอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราภรณ์ แก้วสีดา (2554) พบว่า นักบัญชีธุรกิจโรงแรม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านความพอใจในงาน ด้านคุณภาพงาน และด้านปริมาณงานอยู่ในระดับมาก

3. ความรู้ความสามารถทางการบัญชี ด้านความรู้ด้านเทคนิค มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานโดยรวม เนื่องจาก ความรู้ความสามารถทางเทคนิคเป็นความสามารถเฉพาะบุคคล ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล อาทิ เทคนิคใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ในการคำนวณ และเก็บข้อมูลอย่างมีระบบ เป็นต้น จึงกล่าวได้ว่า การใช้ความรู้ความสามารถ ด้านเทคนิคของนักบัญชีจะช่วยให้ได้ผลการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายของความสำเร็จในความสำเร็จและความเชื่อถือได้ของข้อมูล ผลงานมีความเชื่อมโยงกับฝ่ายงานอื่นๆ ในองค์กร จนเป็นที่ยอมรับและได้รับการ ยกย่องของผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน รวมไปถึงผู้ใช้ข้อมูลทางการบัญชี เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทวรรณ วงศ์ไชย (2552) พบว่า ความเป็นมืออาชีพ ด้านเทคนิคและการปฏิบัติหน้าที่ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการสอบบัญชี ด้านความสมบูรณ์ และด้านความกะทัดรัด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิววงศ์ เพชรจุล (2552) พบว่า ความรู้ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศ

มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพกำไรโดยรวม ด้านความระมัดระวังในการคำนวณกำไรด้านความความผันผวนขึ้นลง หรือความไม่เสถียรภาพ ด้านความสามารถของกำไรในการสะท้อนกระแสเงินสดที่อยู่เบื้องหลังการเกิดกำไร

4. ความรู้ความสามารถทางการบัญชี ด้านทักษะในสาขาที่ทำ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานโดยรวม เนื่องจาก ในการปฏิบัติงานทางการบัญชีการมีทักษะในสาขาที่ทำ อาทิ มีความสามารถในการวิเคราะห์ความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจการปฏิบัติทางการบัญชีให้เป็นไปตามหลักการบัญชีที่รับรองโดยทั่วไปเพื่อให้ได้รายงานทางการเงินที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันต่อเวลา ตลอดจนการให้ความสำคัญกับเรียนรู้วิชาการบัญชี มาตรฐานการบัญชีเพิ่มเติม อันจะส่งผลต่อการมีผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน และเป็นที่ยอมรับของใช้ข้อมูลทางการบัญชีต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุษยา วัฒนะงาม (2556) พบว่า ความรู้ความสามารถทางการบัญชี ด้านทักษะทางวิชาชีพมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ด้านการทำงานต้องเชื่อถือได้ ด้านงานสำเร็จทันเวลา และด้านผลงานได้มาตรฐาน

5. ความรู้ความสามารถทางการบัญชี ด้านความคิดที่เป็นระบบและกว้างไกล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานโดยรวม เนื่องจาก นักบัญชี คือ บุคคลที่ทำหน้าที่ในการนำเสนอข้อมูลทางการบัญชีที่เป็นประโยชน์ต่อฝ่ายบริหารในการนำไปใช้ในการตัดสินใจทางธุรกิจให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร สิ่งสำคัญที่ตระหนักกับนักบัญชีต้องตระหนักและมุ่งมั่นให้เกิดขึ้นกับตนเองคือการมีความรู้ความสามารถทางการบัญชีที่มีต่อการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล อาทิ การมุ่งเน้นกับการวางแผนกลยุทธ์การกำหนดแนวทางในการดำเนินงานที่ดีที่สุดในสภาวะแวดล้อมที่มีความแตกต่างกัน รวมไปถึงมีการวางระบบการทำงานที่เป็นลำดับขั้นตอนให้มีความชัดเจน เพื่อช่วยในการป้องกันความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น ดังนั้น การใช้ความรู้ความสามารถที่เกิดจากการคิดอย่างเป็นระบบแล้วนำไปสู่การวางแผนการทำงานที่มีประสิทธิภาพย่อมส่งผลให้นักบัญชีมีผลการปฏิบัติงานที่สำเร็จตามเป้าหมาย ผลงานเป็นที่พึงพอใจของทุกฝ่ายในความถูกต้องชัดเจนมีความเป็นมาตรฐาน สะท้อนถึงเหตุการณ์ทางการบัญชีซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิสา แจ่มใส (2555) พบว่า ความเชี่ยวชาญทางการบัญชี ด้านทักษะและความรู้ทางการบัญชี มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับ ผลการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และด้านความพอใจของทุกฝ่าย

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ ผู้วิจัยกราบขอบพระคุณคณบดีคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ที่ได้กรุณาให้การสนับสนุนการทำผลงานวิจัยที่เป็นประโยชน์ต่อวงการวิชาการวิชาชีพบัญชี เพื่อเป็นแนวทางที่สำคัญสำหรับนำไปใช้ในการพัฒนาศักยภาพนักบัญชีบริษัทให้มีความรู้ความสามารถทางการบัญชี อันจะส่งผลต่อการมีผลการปฏิบัติงานที่บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีคุณภาพตามกระบวนการ และเป็นที่ยังพอใจของผู้ใช้ข้อมูลจากรายงานทางการเงินของนักบัญชีต่อไป คุณค่าและประโยชน์ของการวิจัยเล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบเพื่อเป็นการบูชาพระคุณบิดา มารดา บุรพจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ทางด้านการบัญชีและศาสตร์ทางด้านอื่นๆ ซึ่งผู้วิจัยจะนำความรู้ความสามารถที่มีอยู่ไปพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อประโยชน์ต่อตนเอง สังคม และประเทศชาติต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 นักบัญชีบริษัทในเขตจังหวัดขอนแก่น ควรเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในด้านความคิดที่เป็นระบบและกว้างไกล ด้านทักษะในสาขาที่ทำ และด้านความรู้ด้านเทคนิคอย่างต่อเนื่อง เพราะสามารถนำไปมาสู่ความสำเร็จในการทำด้านบัญชีได้อย่างมีคุณภาพ ลดเวลาในการทำงาน และเพิ่มปริมาณงานให้มากขึ้น

1.2 นักบัญชีบริษัทในเขตจังหวัดขอนแก่น ควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถทางการบัญชีเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี และโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี สุดท้ายผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีควรมีการเข้าร่วมการพัฒนาความรู้ทางการบัญชีอย่างสม่ำเสมอ โดยการเข้าอบรม สัมมนา การศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.3 นักบัญชีบริษัทในเขตจังหวัดขอนแก่น ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการฝึกอบรม และพัฒนาความรู้ความสามารถทางการบัญชี เพื่อทำให้นักบัญชีธุรกิจอุตสาหกรรมได้รับความรู้ใหม่ๆ ตลอดจนสามารถประยุกต์ความรู้ต่างๆ มาใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในและภายนอกธุรกิจ

1.4 นักบัญชีบริษัทในเขตจังหวัดขอนแก่น ควรจะต้องให้ความสำคัญกับผลงานที่ออกมาซึ่งผลงานจะดีและมีคุณภาพนั้นจะต้องเกิดจากตัวพนักงานและบุคลากรในธุรกิจนั้นๆ

1.5 นักบัญชีบริษัทในเขตจังหวัดขอนแก่น ควรให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานด้านบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านคุณภาพของกระบวนการปฏิบัติงานและด้านความพอใจของทุกฝ่าย เพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ของความรู้ความสามารถทางการบัญชีที่กับผลการปฏิบัติงานของนักบัญชีกลุ่มตัวอย่างอื่นทั้งในเขตจังหวัดขอนแก่น หรือ ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เช่น นักบัญชีธุรกิจ SMEs นักบัญชีสำนักงานบัญชี นักบัญชีสหกรณ์ ออมทรัพย์ นักบัญชีธนาคารพาณิชย์ เป็นต้น เพื่อประโยชน์ ในการพัฒนาคุณภาพของการบัญชีในธุรกิจต่างๆได้

2.2 ควรมีการศึกษาผลกระทบของความรู้ความสามารถทางการบัญชีที่ส่งผลต่อตัวแปรตามอื่น เช่น ความเป็นมืออาชีพ ความสำเร็จในการทำงาน คุณภาพของงาน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อความหลากหลายของงานวิจัยและเป็นประโยชน์ต่อวงการวิชาการ และวิชาชีพทางการบัญชี

2.3 ควรมีการศึกษาวิจัย โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบอื่นที่นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลรายละเอียดตรงประเด็นและสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ตามวัตถุประสงค์มากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2559). *ฐานข้อมูลธุรกิจ*. สืบค้นเมื่อวันที่ 3 พฤศจิกายน 2559, จาก <http://knowledgebase.dbd.go.th/DBD/Main/login.asp>
- จิราภรณ์ แก้วสันติ. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการบริหารเวลา ความเครียดในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของนักบัญชีธุรกิจโรงแรมในกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์บัณฑิต มหาวิทยาลัทยมหาสารคาม).
- ชัชวัญ คำภีร์มย์. (2554). *ผลกระทบของความรู้ความสามารถทางการบัญชีและประสบการณ์ด้านการสอบบัญชีที่มีต่อความสำเร็จในการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์บัณฑิต มหาวิทยาลัทยมหาสารคาม).
- นันทวรรณ วงศ์ไชย. (2552). *ผลกระทบของความเป็นมืออาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพที่มีต่อคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์บัณฑิต มหาวิทยาลัทยมหาสารคาม).
- นิสา แจ่มใส. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเชี่ยวชาญทางการบัญชีกับผลการปฏิบัติงานของนักบัญชีโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. (วิทยานิพนธ์บัณฑิต มหาวิทยาลัทยมหาสารคาม).
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุษยา พัฒนงาม. (2556). *ผลกระทบของความรู้ความสามารถทางการบัญชีและการสนับสนุนของผู้บริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง*. (วิทยานิพนธ์บัณฑิต มหาวิทยาลัทยมหาสารคาม).
- ปริศนา ประหารข้าศึก. (2557). *บทบาทและความท้าทายของนักบัญชียุคใหม่*. *จดหมายข่าวสภาวิชาชีพในพระบรมราชูปถัมภ์ (EAP Newsletter)*. ฉบับที่ 22 เดือนตุลาคม 2557.
- ศศิวิมล ศรีเจริญจิตร. (2556). *“คุณสมบัตินักวิชาชีพบัญชีที่สามารถแข่งขันได้” สหคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย*. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2556. จาก <http://www.icaat.go.th>.
- ศิววงศ์ เพชรจุล. (2552). *ผลกระทบของความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบัญชีและเทคโนโลยีสารสนเทศต่อคุณภาพกำไรของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์*. (วิทยานิพนธ์บัณฑิต มหาวิทยาลัทยมหาสารคาม).
- ศุภมิตร พินิจการ. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพทำงานของนักบัญชีกรมสรรพากร*. (วิทยานิพนธ์บัณฑิต มหาวิทยาลัทยมหาสารคาม).
- Aker, D.A. Kumer and G.S. Day. (2001). *Marketing Research*. 7thed. New York: John Wiley & Sons.
- Black, K. (2006). *Business Statistics For Contemporary Decision Making*. 4th ed. USA: John Wiley & Sons.

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
QUALITY OF WORK LIFE OF SUPPORT STAFF IN UBON RATCHATHANI RAJABHAT
UNIVERSITY

สมพักตร์ คำพะธิก, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี¹
สิริภาพรณ ลี้ภัยเจริญ, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี²
Email: kong_267309@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีและเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จำนวน 179 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t และการทดสอบ F ผลการวิจัยพบว่าความเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้านโดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ($\bar{x}=3.94$) ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ($\bar{x}=3.71$) ด้านสิทธิของพนักงาน ($\bar{x}=3.69$) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ($\bar{x}=3.68$) ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ($\bar{x}=3.67$) ด้านการพัฒนาสมรรถนะบุคคล ($\bar{x}=3.63$) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ($\bar{x}=3.47$) และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ($\bar{x}=3.40$) ตามลำดับ และผลการเปรียบเทียบความเห็นต่อคุณภาพการทำงาน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อัตราเงินเดือน โดยใช้การทดสอบค่า t และการทดสอบค่า F พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อัตราเงินเดือน มีความเห็นต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($Sig.=.043$)

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตการทำงาน พนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ABSTRACT

The Objectives of this research were : 1) to study the quality of work life of support staff in Ubon Ratchathani Rajabhat University , and 2) to compare the quality of work life of support staff divided by personal factors. The sampling group was 179 support staffs in Ubon Ratchathani Rajabhat University. Statistical analysis were percentage, average, standard deviation, t- test and F - test. The research found an idea about the quality of work life in 8 aspects. By the total average was 3.55 the standard deviation was 0.55. Overall the quality of work life was very high. Order from high to low level as the following aspect of the benefit to society was 3.94. Aspect of the social

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

integrated or working together was 3.71. The right of staff was 3.69 the balance between the work and life in other aspect was 3.68. The safe environment and health support was 3.67. The personnel performance development was 3.63. The work progressive and stability was 3.47. The fair and adequate compensation was 3.40 respectively. And the compared result idea about the work quality classified according to gender, age, educational level, marital status, and rate of salary. By the t & F test these found that the participant who had the same age, educational level, marital status, rate of salary had an idea about the level of quality of work life not different. The participants who had different gender had an idea about the quality of work life dissimilar, statistical significance at 0.05 (Sig.=.043)

Keywords: Quality of Working Life, Support Staff, Ubon Ratchathani Rajabhat University

บทนำ

จากทิศทางการพัฒนาประเทศไทยแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555 – 2559) ซึ่งมีแนวคิดที่มีความต่อเนื่อง จากแนวคิดของแผนพัฒนา ฯ ฉบับที่ 8 - 10 โดยยังคงยึดหลัก “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” ที่มุ่งให้ “คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา” และ “สร้างสมดุลการพัฒนา” ในทุกมิติ และการประยุกต์ใช้แนวคิดดังกล่าว จะสร้างความมั่นใจว่าการพัฒนาจะเป็นไปในแนวทางที่ยั่งยืนและสร้างความสุข ให้กับคนไทย ซึ่งยุทธศาสตร์การพัฒนาคนและสังคมไทยตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 ได้ยึดแนวคิดการพัฒนาแบบบูรณาการเป็นองค์รวมที่มี “คนเป็นศูนย์กลาง การพัฒนา” ซึ่งเป็นแนวคิดการพัฒนาสู่ความพอเพียงที่ปรับจากการมุ่งเน้นการเติบโตทางเศรษฐกิจ มาเป็นการพัฒนาที่ยึด “คน” เป็นตัวตั้ง ให้ความสำคัญกับผลประโยชน์และความอยู่เย็นเป็นสุข ของประชาชนเป็นหลัก และใช้การพัฒนาเศรษฐกิจเป็นเครื่องมือช่วยพัฒนาให้คนมีความสุข และมีคุณภาพชีวิตที่ดี (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2554, ออนไลน์)

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เป็นองค์กรใหญ่องค์กรหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากเปลี่ยนแปลงโดยสภาพการณ์ในปัจจุบัน จึงจำเป็นต้องตระหนักในการบำรุงรักษาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานให้อยู่กับระบบและองค์กรให้ยาวนานที่สุด โดยให้ความเอาใจใส่ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรควบคู่ไปกับการพัฒนาด้านอื่น ๆ ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ซึ่งการที่บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่ได้มีผลต่อตัวเขาเองเท่านั้นแต่ยังส่งผลกระทบต่อความดำเนินชีวิตของประชาชนโดยรวมด้วย เพราะถ้าบุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานย่อมเอื้อให้เขาเหล่านั้นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกื้อหนุนให้มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีได้พัฒนาไปอย่างไม่หยุดยั้ง บรรลุเป้าหมายตามเจตนารมณ์ที่วางไว้ ดังนั้นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยเฉพาะ พนักงานสายสนับสนุน ซึ่งเป็นบุคลากรผู้ปฏิบัติงานกลุ่มใหญ่ของมหาวิทยาลัยมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี จะเป็นแรงจูงใจในการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานสายสนับสนุน เพื่อจูงใจปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลแก่องค์กรหรือมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ต่อไป

จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้ศึกษาเล็งเห็นถึงความสำคัญของการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารในการกำหนดยุทธศาสตร์และทิศทางการดำเนินงาน รวมทั้งจะนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มระดับคุณภาพชีวิตของบุคลากรให้ตรงกับความต้องการ ซึ่งจะช่วยให้กำหนดเป้าหมายการทำงานได้อย่างตรงจุด และเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันขององค์กรได้ในอนาคต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ประโยชน์ของการวิจัย

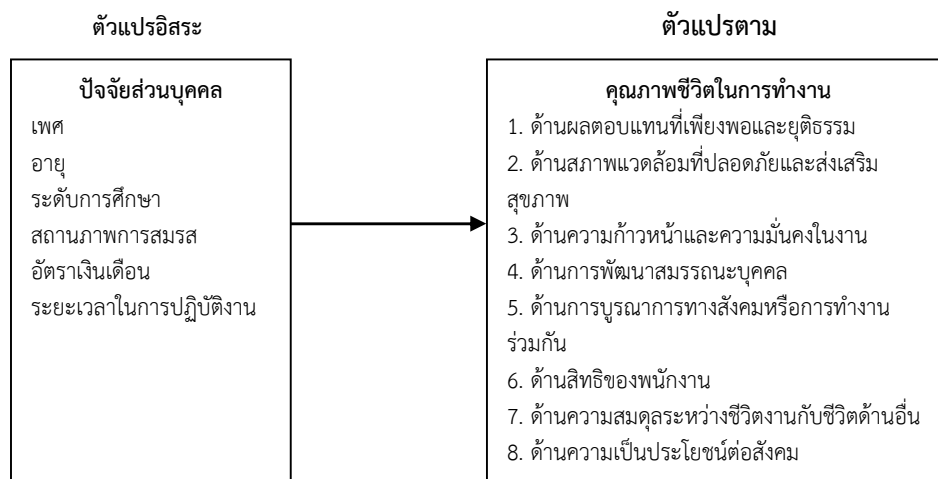
1. ใช้เป็นข้อมูลในการนำเสนอต่อผู้บริหารมหาวิทยาลัยเพื่อนำไปกำหนดนโยบายในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน
2. ใช้ข้อมูลในการวางแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
19 ธันวาคม 2560

แนวคิด

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดของ Walton (1975), Delamotte and Takezawa (1984) และ Drafke and Kossen (2002) จากนั้นได้สังเคราะห์เป็นตัวแปร และได้ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

กรอบแนวความคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ในการศึกษาครั้งนี้ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงานสายสนับสนุน จำนวน 321 คน ที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี กำหนดพื้นที่การศึกษาจากพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีเท่านั้น

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

มุ่งการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ในด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการพัฒนาสมรรถภาพบุคคล ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านสิทธิของพนักงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

ระเบียบวิธีวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณด้วยวิธีของ Taro Yamane กำหนดระดับความคาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 179 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อัตราเงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นการตรวจสอบรายการ (Check list)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยแบ่งออกเป็น 8 ด้าน คือ ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านการบูรณาการสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านสิทธิของพนักงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณ

ค่า (Rating scale) แบบสอบถามแต่ละข้อมีตัวเลือก 5 ระดับ คือ มีระดับความสำคัญมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์ให้คะแนนของคำถามแต่ละข้อดังนี้ (ทองใบ สุทธาริ, 2551, หน้า 191)

ระดับความสำคัญมากที่สุด	คะแนน	5
ระดับความสำคัญมาก	คะแนน	4
ระดับความสำคัญปานกลาง	คะแนน	3
ระดับความสำคัญน้อย	คะแนน	2
ระดับความสำคัญน้อยที่สุด	คะแนน	1

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลดังนี้

1. ประสานงานกับหน่วยงานมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูล และนัดหมายวันเวลาเพื่อเก็บข้อมูล
2. แจกแบบสอบถามแก่พนักงานสายสนับสนุนสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จำนวน 179 ชุด และผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม จนได้ข้อมูลถูกต้องครบถ้วนร้อยละ 100 ตามขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิไม่เป็นสัดส่วนตามที่กำหนดไว้
3. รวบรวมแบบสอบถาม ตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งและนำข้อมูลไปวิเคราะห์ผลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามดำเนินการวิเคราะห์โดยจัดกลุ่มความถี่และร้อยละ
2. ระดับคุณภาพชีวิตใช้สถิติค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
3. การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลใช้สถิติ t - test , F - test

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ค่าความถี่และค่าร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 179 ตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง โดยมีจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 67.6 และเพศชาย จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4 และมีอายุไม่เกิน 31 ปี มากที่สุด จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6 รองลงมาได้แก่อายุ 31-35 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 อายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 และอายุ 36-40 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 มีระดับการศึกษาที่ระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 69.8 รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มากที่สุด จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 53.1 รองลงมา สมรส จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 หม้าย /หย่าร้าง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ไม่ระบุ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 และแยกกันอยู่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท มากที่สุด จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 59.8 รองลงมาไม่เกิน 15,001 บาท จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 และไม่ระบุ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 6 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมาอยู่ในช่วง 6 – 10 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 อยู่ในช่วง 11 -15 ปี จำนวน 31 คน ร้อยละ 17.3 ปฏิบัติงานตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 และไม่ระบุ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7

2. การศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ตารางที่ 1 ภาพรวมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน

คุณภาพชีวิตการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	3.94	0.64	มาก	1
2. ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	3.71	0.66	มาก	2
3. ด้านสิทธิของพนักงาน	3.69	0.82	มาก	3
4. ด้านสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น	3.68	0.70	มาก	4
5. ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.67	0.70	มาก	5
6. ด้านการพัฒนาสมรรถนะบุคคล	3.63	0.65	มาก	6
7. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	3.47	0.72	ปานกลาง	7
8. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3.40	0.75	ปานกลาง	8
เฉลี่ยทุกด้าน	3.55	0.55	มาก	

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ในการประเมินผลทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.55 ซึ่งสามารถจำแนกระดับคุณภาพชีวิตเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ระดับคุณภาพชีวิตด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ซึ่งค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจัดได้ว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.94) รองลงมาคือระดับคุณภาพชีวิตด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันซึ่งค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจัดได้ว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.71) ระดับคุณภาพชีวิตด้านด้านสิทธิของพนักงานซึ่งค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจัดได้ว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.69) และระดับคุณภาพชีวิตด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ซึ่งค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจัดได้ว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.68)

3. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ในด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการพัฒนาสมรรถนะของบุคคล ด้านการบูรณาการสังคมหรือการทำงานร่วมกันด้านสิทธิของพนักงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า

1) ผู้ตอบแบบสอบถามชายและหญิงจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนที่แตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานเนื่องจากผลการศึกษาพบว่า พนักงานชายและหญิงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($Sig. = .043$)

2) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนที่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานเนื่องจาก ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนไม่แตกต่างกัน

3) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนที่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานเนื่องจาก ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนไม่แตกต่างกัน

4) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนที่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานเนื่องจาก ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนไม่แตกต่างกัน

5) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนที่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานเนื่องจาก ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนไม่แตกต่างกัน

6) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนที่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานเนื่องจาก ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

1. คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีพบว่าพนักงานสายสนับสนุนมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ ภานุวัฒน์ จันทา (2554, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่ โดยผลการวิจัยพบว่า พยาบาลโรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่ มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก วสันต์ วิตรสุขมาลย์ (2554, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยผลการวิจัยพบว่า บุคลากรคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมในระดับมาก สิริสุข เอื้ออารยะมนตรี (2554, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานสหกรณ์จังหวัดเชียงใหม่ มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมในระดับมากและ ลัดดาวัลย์ สกุลสุข (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โดยผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง

2. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

1) จำแนกตามเพศพนักงานสายสนับสนุนที่มีเพศแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน โดยเพศที่แตกต่างกัน ดังจะเห็นจากการพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานในรายด้านคือด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น พบว่า เพศหญิงมีการแบ่งเวลาให้เหมาะสมในการดำรงชีวิต เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัว เวลาพักผ่อน และเวลาที่ให้กับสังคมได้เหมาะสมมากกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับ วสันต์ วิตรสุขมาลย์ (2554, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงาน of บุคลากรคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยผลการวิจัยพบว่า บุคลากรคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมในระดับมาก โดยปัจจัยที่บุคลากรมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดคือ ด้านจิตใจ รองลงมาคือ ด้านจิตวิญญาณ ด้านสัมพันธ์ทางสังคม ด้านร่างกาย และด้านสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ และปัจจัยที่บุคลากรมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง คือ ด้านความมั่นคงในชีวิต และศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน of บุคลากรคณะเทคนิคการแพทย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทุกปัจจัยที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

2) จำแนกตามอายุ พนักงานสายสนับสนุนที่มีอายุแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ถึงแม้ว่าจะมีอายุที่แตกต่างกัน ก็ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานสายสนับสนุน การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของร่วมงาน ที่ทำงานเป็นบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่น เอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติได้รับการยอมรับและมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นทำให้พนักงานสายสนับสนุนที่มีอายุแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับจำ สิบเอก พิทยา อานนท์ (2557, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงาน of ข้าราชการและลูกจ้าง หน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 51 สำนักงานพัฒนาภาค 5 หน่วยบัญชาการทหารพัฒนา โดยผลการวิจัย ผลการเปรียบเทียบความเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน จำแนกตามเพศ อายุ อายุราชการ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และชั้นยศ โดยใช้การทดสอบค่า t และการทดสอบค่า F พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ อายุ และอายุราชการ ต่างกัน มีความเห็นต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน และ โอนมา พิบุลย์ศักดิ์โสภณ (2557, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานบริษัท อีซูซุตั้งปึกอุบลราชธานี โดยผลการวิจัยพบว่าพนักงาน บริษัท อีซูซุตั้งปึก อุบลราชธานีที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน

3) จำแนกตามระดับการศึกษาพนักงานสายสนับสนุนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้พนักงานสายสนับสนุนที่จบการศึกษาในระดับต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังกล่าวไม่แตกต่างกันนั้นเป็นเพราะการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงาน ให้โอกาสในการใช้ความรู้ ความสามารถใหม่ ๆ รวมทั้งการเลื่อนตำแหน่งและให้หลักประกันของความมั่นคงในการทำงานด้วย และขอบข่ายของงานไม่ว่าจะจบการศึกษาในระดับใดมาทุกคนต้องผ่านพื้นฐานและประสบการณ์ในการทำงานมาก่อน ซึ่งสอดคล้องกับ โอนมา พิบุลย์ศักดิ์โสภณ (2557, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานบริษัท อีซูซุ ตั้งปึกอุบลราชธานี โดยผลการวิจัยพบว่า พนักงาน บริษัท อีซูซุตั้งปึก อุบลราชธานีที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน และสิริสุข เอื้ออารยะมนตรี (2554, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย คุณภาพชีวิตในการทำงาน of บุคลากรสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน

4) จำแนกตามสถานภาพสมรสพนักงานสายสนับสนุนที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้สถานภาพการสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ส่วนหนึ่งเป็นเพราะการเปิดโอกาสให้ทุกคนมีสิทธิ์ในการทำงานอย่างเท่าเทียมกัน ดังนั้น ไม่ว่าบุคคลผู้นั้นจะมีสถานภาพสมรสใดก็ตามย่อมไม่มีภาระหรือกังวลในเรื่องครอบครัวจึงเป็นเหตุผลที่ทำให้พนักงานสายสนับสนุนที่มีสถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5

คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

19 ธันวาคม 2560

โอนมา พิบูลย์ศักดิ์โสภณ (2557, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทหัตถ์ชูขุดตั้งปักอุบลรูป จังหวัดอุบลราชธานี โดยผลการวิจัยพบว่า และลัดดาวัลย์ สกุลสุข (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โดยผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สถานภาพสมรส และระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

5) จำแนกตามอัตราเงินเดือนพนักงานสายสนับสนุนที่มีอัตราเงินเดือนที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้พนักงานสายสนับสนุนส่วนใหญ่ยังคงเข้าสู่ตำแหน่งในระยะเวลาที่ไม่ต่างกันมากนักส่งผลให้มีรายได้ใกล้เคียงกันสิทธิที่พนักงานจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันจากองค์กร ไม่เลือกปฏิบัติต่อพนักงานคนใดคนหนึ่ง หรือแบ่งกลุ่ม ซึ่งพนักงานจะต้องมีโอกาสอย่างเท่าเทียมกัน ไม่จำกัดด้านเพศ เชื้อชาติ สีผิว ศาสนา และความคิดทางการเมือง หรือฐานะทางสังคมอย่างไรก็ตามพนักงานสายสนับสนุนที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสุนทร นามโคตรศรี (2553, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยมีผลการวิจัยพบว่าผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมซึ่งจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลนั้นไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยุทธนา พิระยุทธ (2551, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อาร์เอส จำกัด (มหาชน) โดยผลการวิจัยพบว่าอัตราค่าตอบแทนที่องค์กรอื่นๆ มีให้กับพนักงานนั้น มากกว่าหรือน้อยกว่าที่บริษัทให้กับพนักงานอยู่แล้ว หรือหากไม่สามารถปรับเพิ่มให้ได้อาจมีการเพิ่มเติมในส่วนของสวัสดิการอื่นๆ เพื่อให้พนักงานได้รู้สึกว่ามีคุณภาพชีวิตที่ดีจากบริษัทแล้ว

6) จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานพนักงานสายสนับสนุนที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่าหรือน้อยมีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำโดยพิจารณาคุณลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญพนักงานสายสนับสนุนที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของจำสับเอก พิทยา อานนท์ (2557, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการและลูกจ้าง หน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 51 สำนักงานพัฒนาภาค 5 หน่วยบัญชาการทหารพัฒนา โดยผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ อายุ และอายุราชการ ต่างกัน มีความเห็นต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกันและ สุนทร นามโคตรศรี (2553, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยมีผลการวิจัยพบว่าผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมซึ่งจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลนั้นไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

1. สำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

การศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประกอบด้วย 8 ด้าน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก มีจำนวน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพด้านการพัฒนาสมรรถภาพบุคคลด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านสิทธิของพนักงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น และ ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม และมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ดังนั้นผู้บริหารควรส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จากปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับที่มากขึ้น

2. สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรจะมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ เพิ่มเติมนอกเหนือไปจากปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อ คุณภาพชีวิต เช่น ปัจจัยทางสังคม ปัจจัยชุมชน ปัจจัยทางด้านจิตวิทยา เป็นต้น

2.2 ควรจะมีการศึกษาด้วยการใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การจัดสนทนากลุ่ม

เอกสารอ้างอิง

- พิทยา อานนท์. (2557). *คุณภาพการทำงานของข้าราชการและลูกจ้างหน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 51 สำนักงานพัฒนาภาค 5 หน่วยบัญชาการทหารพัฒนา*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี).
- ทองใบ สุดซารี. (2551). *การวิจัยธุรกิจ : ปฏิบัติการนอกเหนือตำรา*. อุบลราชธานี: คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- ภาณุวัฒน์ จันทา. (2554). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลลำนา จังหวัดเชียงใหม่*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ยุทธนา พิระยุทธ. (2551). *การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อาร์เอส จำกัด (มหาชน)*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย).
- ลัดดาวัลย์ สกฤตสุข. (2550). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร).
- วสันต์ วิตสุมาลย์. (2554). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2554). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจฉบับที่ 11*. สืบค้นเมื่อ 23 มิถุนายน 2559. จาก <http://www.nesdb.go.th>
- สิรินุช เอื้ออารยะมนตรี. (2554). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานสภรณ์จังหวัดเชียงใหม่*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- สุนทร นามโคตรศรี. (2553). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี).
- อโนมา พิบูลย์ศักดิ์โสภณ. (2557). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทอู่ชูตักปักอุบลกรุป จังหวัดอุบลราชธานี*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี).

คุณลักษณะภาวะผู้นำในยุค Thailand 4.0 LEADERSHIP TRAITS IN THAILAND 4.0

ศิริยาพร บุญแสน, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี¹
โชติภพ มาศ พลศรี, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี²
วรินดา สุทธิพรหม, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี³
Email: Virinda.s@uobru.ac.th

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะภาวะผู้นำในยุค Thailand 4.0 จากการศึกษาพบว่า คุณลักษณะของภาวะผู้นำในยุค Thailand 4.0 ประกอบไปด้วย 10 คุณลักษณะได้แก่ 1) ด้านมนุษยสัมพันธ์ 2) ด้านความรู้ความสามารถ 3) ด้านความท้าทาย 4) ด้านความรับผิดชอบ 5) ด้านการปรับตัว 6) ด้านความคิดสร้างสรรค์ 7) ด้านเทคโนโลยี ดิจิตอล 8) ด้านบุคลิกภาพ 9) ด้านวิสัยทัศน์ และ 10) ด้านนวัตกรรม

คำสำคัญ : คุณลักษณะภาวะผู้นำในยุค Thailand 4.0

ABSTRACT

This article aims to study leadership traits in Thailand 4.0 The finding reveal that leadership in Thailand 4.0 includes 10 features include: 1) relationship 2) knowledge and ability 3) challenge 4) responsibility 5) adaptation 6) creativity 7) technology digital 8) personality 9) vision and 10) innovation.

Keywords: Characteristics of leadership,

บทนำ

ในยุคที่เรากำลังก้าวสู่ความเป็น Thailand 4.0 ซึ่งเป็นนโยบายรัฐบาลที่มาจากการรัฐประหารของ พล.อ.ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี พยายามผลักดันให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรและหน่วยงานต่าง ๆ จะต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาและไม่ใช่ว่าจะเป็นเพียงแต่ใช้วิธีการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบเดิม ๆ ตามที่เคยได้ปฏิบัติกันมาเท่านั้น แต่เป็นการที่ต้องปรับเปลี่ยนมุมมอง (Mind Set) หรือ “กระบวนทัศน์” (Paradigm) เป็นการเปลี่ยนมุมมอง เพื่อให้องค์กรและมุมมองแตกต่างไปจากเดิม (หอการค้านครราชสีมา, 2560) เพื่อให้สังคมมีการ เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น เอื้อประโยชน์ต่อผู้ด้อยโอกาสมากขึ้น รวมทั้งมีการสร้างสรรค์สังคมให้เกิดความเสมอภาค และ เท่าเทียม ประชาชนและประเทศชาติได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่จากการบริหารงาน (สนุก สิงห์มาตร, 2558) โดยมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยเป็นตัวขับเคลื่อน เมื่อความเปลี่ยนแปลงได้เกิดขึ้นมากมาย และเป็นไปอย่างพลวัต องค์กรต่างๆ จำเป็นต้องเรียนรู้และปรับตัวเองให้สามารถอยู่ได้อย่างปลอดภัย บุคคลที่มีบทบาทสำคัญของการปรับเปลี่ยนคือผู้บริหาร ต้องมีภาวะผู้นำสูงกว่าคนอื่น (พิชญ์นิษฐา พรหมศิลป์, 2558) เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงต้องปรับตัวและเปลี่ยนแปลงให้ทันกับเหตุการณ์ของโลก ปัจจุบันตลอดเวลาผู้นำ (Leader) และ ภาวะผู้นำ (Leadership) จึงเป็นปัจจัย สำคัญที่ควรมีการพัฒนาคุณลักษณะภาวะผู้นำตลอดจน ศึกษาความสำคัญในการพัฒนาภาวะผู้นำ เพื่อใช้สำหรับการดำเนินชีวิตทั้งในระดับปัจเจก บุคคลและในระดับผู้นำเพื่อให้ผู้นำนั้นมี คุณลักษณะสอดคล้องกับโลกยุคใหม่ (พระครูปลัดธรรมจริยวัฒน์, 2558) ผู้นำเองก็จำเป็นต้องมีความรู้ในเรื่อง “ภาวะผู้นำ” ด้วย เพราะ ภาวะผู้นำนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับผู้นำทุกองค์กร ในกระแสโลกยุคใหม่ซึ่งมีความเจริญทางเทคโนโลยี ซึ่งก่อให้เกิดความ เปลี่ยนแปลงของสังคมจากอดีตสู่ปัจจุบันอย่างรวดเร็วมาก ดังนั้น ผู้นำ และ ภาวะผู้นำจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องการเพิ่มมากขึ้นจนอาจ เกิดวิกฤตภาวะผู้นำขึ้นได้ (สนุก สิงห์มาตร, 2560) ผู้นำที่ดีนั้นจะต้องมีภาวะผู้นำ ที่สามารถนำพา องค์กรให้ดำรงอยู่และแข่งขันกับองค์กร

¹ นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

² อาจารย์ ประจำสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

³ อาจารย์ ประจำสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยต้องมีภาวะผู้นำซึ่งเป็นความสามารถ ด้านอิทธิพลต่อบุคคลอื่นหรือกลุ่มคน เพื่อนำพาไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย (ต้องลักษณะ บุญธรรม, 2559) คณะผู้จัดทำจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะภาวะผู้นำในยุค Thailand 4.0 เนื่องจากคุณลักษณะภาวะผู้นำนั้นเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้นำหรือผู้บริหาร ควรมีการพัฒนาภาวะผู้นำในตนเองมากกว่าคนอื่น เพราะผู้นำคือ บุคคลสำคัญในองค์กรที่มีบทบาทในการขับเคลื่อนองค์กรให้ดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้เงื่อนไขสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างพลวัต

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาคุณลักษณะของภาวะผู้นำในยุค Thailand 4.0

ภาวะผู้นำในยุค Thailand 4.0

Thailand 4.0 เป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบาย ที่เปลี่ยนเศรษฐกิจเดิมไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม ซึ่งกว่าจะมาเป็น Thailand 4.0 ก็ต้องผ่าน 1) Thailand 1.0 ยุคของเกษตรกรรม 2) Thailand 2.0 ยุคอุตสาหกรรมเบา 3) Thailand 3.0 (ซึ่งเป็นยุคปัจจุบัน) เป็นยุคอุตสาหกรรมหนัก โดยใช้เทคโนโลยีจากต่างประเทศ เพื่อเน้นการส่งออกแต่ยังคงติดอยู่ในช่วงรายได้ปานกลางจึงต้องเปลี่ยนสู่ยุค Thailand 4.0 เพื่อให้ประเทศไทยให้เป็นกลุ่มประเทศที่มีรายได้สูง ในปัจจุบันประเทศไทยยังติดอยู่ในเศรษฐกิจแบบ “ทำมาก ได้น้อย” จึงต้องปรับเปลี่ยนเป็น “ทำน้อย ได้มาก” และเปลี่ยนการขับเคลื่อนประเทศด้วย ภาคอุตสาหกรรม ไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม กองบริหารงานวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา ส.ค.ส (2560) โดยโมเดลเศรษฐกิจ “ประเทศไทย 4.0” เป็นการสร้างการเปลี่ยนแปลงประเทศ ที่ต้องปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไทย ไปสู่ “Value-Based Economy” หรือ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” และในปัจจุบัน ยังติดอยู่ในเศรษฐกิจแบบ “ทำมาก ได้น้อย” เปลี่ยนให้เป็น “ทำน้อย ได้มาก” การขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงใน 3 มิติสำคัญ คือ มิติที่ 1 เปลี่ยนจากการผลิตสินค้า “โภคภัณฑ์” ไปสู่สินค้าเชิง “นวัตกรรม” มิติที่ 2 เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรม ไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม และ มิติที่ 3 เปลี่ยนจากการเน้นภาคการผลิตสินค้า ไปสู่การเน้นภาคบริการมากขึ้น สุวิทย์ เมษินทรีย์ (2560)

ภาวะผู้นำถือได้ว่าเป็นความสำคัญอย่างยิ่งต่อการ โดยได้มีนักวิชาการหลายท่านให้นิยามความหมายของภาวะผู้นำไว้ดังนี้ โดย พัทธ นนทศักดิ์(2559) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำว่า ภาวะผู้นำ หมายถึงกระบวนการชี้นำและจูงใจ ให้ผู้อื่นปฏิบัติตามนโยบาย เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร พัทธ นนทณารณ์ (2558) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง ผู้ที่ใช้อิทธิพลโน้มน้าวให้ผู้ตามด้วยวิสัยทัศน์และการสื่อสารด้วยวิสัยทัศน์ ทั้งยังมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนระบบองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อมเพื่อให้ได้ตามเป้าประสงค์ขององค์กร ส่วน ดิลก บุญเรืองรอด (2558) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำว่า ภาวะผู้นำ เป็นเรื่องของกระบวนการที่ทำให้คนทำหน้าที่ให้บรรลุผล เมื่อมีการบรรลุผล ย่อมก่อให้เกิดประโยชน์นานาประการกับผู้ที่เกี่ยวข้อง สังคม ย่อมจะได้รับประโยชน์จากความสำเร็จของงานมากขึ้น ส่วน เนตรพัฒนา ยาวีราช (2556) ได้ให้ความหมายว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง บุคคลที่มีความสามารถในการบังคับบัญชาบุคคลอื่นโดยได้รับการยอมรับและยกย่องจากบุคคลอื่น เป็นผู้ที่บุคคลอื่นไว้วางใจ และให้ความร่วมมือ เพื่อให้กิจการงานบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ต้องการจากที่กล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำ คือ ความสามารถของบุคคลในสร้างความยอมรับ เชื่อถือและมีอิทธิพลในการจูงใจให้ผู้อื่นทำตามด้วยความเต็มใจ

คุณลักษณะภาวะผู้นำยุคThailand 4.0

คุณลักษณะภาวะผู้นำยุค Thailand 4.0 มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจยุคใหม่ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงคุณลักษณะภาวะผู้นำในยุคปัจจุบันที่เรียกว่ายุค Thailand 4.0 โดยคุณลักษณะดังกล่าวอาจไม่แตกต่างจากคุณลักษณะภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 หรือยุคโลกาภิวัตน์ คุณลักษณะภาวะผู้นำดังกล่าวล้วนมีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกันกับยุค Thailand 4.0 โดยคุณลักษณะภาวะผู้นำ มีดังนี้

ไชยเจริญ อติแพทย์ (2560) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ (Leadership) ความสามารถของผู้นำในการทำให้บุคคลอื่นปฏิบัติตามได้อย่างหนึ่ง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ว่าด้วยคุณลักษณะของภาวะผู้นำในการนำไปสู่การพัฒนาตามโมเดล Thailand 4.0 ดังนี้1) คุณลักษณะทางความคิดและสติปัญญา2) คุณลักษณะทางความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น 3) คุณลักษณะทางด้านการทำงาน 4) คุณลักษณะส่วนตัว5) คุณลักษณะทางกายภาพ และ 6) คุณลักษณะทางพื้นฐานสังคม

พสุ เตชะรินทร์ (2560) กล่าวว่า คุณลักษณะของผู้นำในยุค Thailand 4.0 มีคุณลักษณะ 4 ประการที่โดดเด่นออกมาสำหรับยุคปัจจุบัน ประกอบด้วย 1) ความถ่อมตัว 2) การปรับตัว 3) มีวิสัยทัศน์ และ 4) การมีส่วนร่วม ผู้นำในยุค 4.0 ยังจะต้องมีพฤติกรรมที่สำคัญอีกสามประการที่ส่งเสริมให้สามารถบริหารงานในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ได้แก่การที่ไม่หยุดที่จะติดตามการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กรตลอดเวลา เพื่อแสวงหาโอกาสและปัญหาที่อาจเกิดขึ้นการใช้ข้อมูลและข่าวสารต่างๆ ในการตัดสินใจ ทำให้การตัดสินใจต่างๆ มาจากข้อเท็จจริง และการเคลื่อนไหวและตัดสินใจที่รวดเร็ว โดยให้ความสำคัญกับความเร็วมากกว่าความสมบูรณ์แบบ

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5

คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

19 ธันวาคม 2560

สนุก สิงห์มาตร (2560) กล่าวว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้นำในการบริหารงานในศตวรรษที่ 21 นี้ ซึ่งประกอบไปด้วย คุณลักษณะ ดังต่อไปนี้1)การรอบรู้ ประกอบด้วย องค์ความรู้ ศิลปะ ทักษะ วิชา2) อุดมการณ์ ในการบริหารดังต่อไปนี้ ยึดมั่นใน คุณธรรม เชื้อมั่นในตนเอง มีความรับผิดชอบต่องานและสังคม 3) เท่าทันประกอบไปด้วย ทันต่อโลกหรือต่างประเทศที่เปลี่ยนไป 4)กล้าตัดสินใจ 5)วิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์ 6) สร้างทีม และ 7) ใฝ่บริการ

อารีย์พันธ์ เจริญสุข (2560) กล่าวว่า คุณลักษณะของผู้นำที่ความพร้อมในการเผชิญสู่ ยุค 4.0 นั้น ประกอบไปด้วย การมีความชัดเจน มีการสร้างบรรยากาศ เป็นผู้สนับสนุนและเป็นผู้การเปลี่ยนแปลง สร้างให้เกิดการผลิตภาพที่รวดเร็ว มีความรับผิดชอบ สามารถบริหารปัจจัยที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ได้อย่างชาญฉลาด มีความสามารถในการคิดสร้างสรรค์นวัตกรรม มีการปรับตัว ตอบสนองต่อ เทคโนโลยีดิจิทัลที่กำลังเข้ามา และการสร้างองค์กรคุณภาพที่ยั่งยืน ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดไทยแลนด์ 4.0 คือ ผู้นำต้องสร้าง ให้เกิดบรรยากาศด้านนวัตกรรมด้วยการให้ความสำคัญและการสร้างความผูกพันให้กับสมาชิกในองค์กร

ชัยยนต์ เพาพาน (2559) กล่าวว่า ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสิทธิภาพในศตวรรษที่ 21 ควรมีคุณลักษณะดังนี้1) นักสร้างสรรค์2) นักการสื่อสาร 3) นักคิดวิเคราะห์ 4) สร้างชุมชน 5) การมีวิสัยทัศน์ 6) การสร้างความร่วมมือและการติดต่อ 7) สร้างพลัง เชิงบวก 8) ความเชื่อมั่น 9)ความมุ่งมั่นและความพากเพียร 10) ความเต็มใจที่จะเรียนรู้ 11) ต้องเป็นนักประกอบการ คิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม 12) นักริเริ่มงาน 13) ความสามารถในการสร้างแรงบันดาลใจ 14) การเยี่ยมเยียนและ 15) ตัวแบบที่ดี

ต้องลักษณะบุญธรรม(2559) กล่าวว่า คุณลักษณะของผู้นำที่จะนำไปสู่การเป็นผู้นำยุคเศรษฐกิจดิจิทัลดังนี้ 1)ภาวะผู้นำเชิง2) การสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้บนโลกยุคดิจิทัล3)ความเป็นเลิศในการปฏิบัติอย่างมืออาชีพ 4) การปรับปรุงอย่างเป็นระบบและ5) การเป็นพลเมืองในยุคดิจิทัล

ชัยวุฒิ วรพินธุ์ (2557) กล่าวว่า คุณลักษณะภาวะผู้นำยุคใหม่ของปลัดเทศบาล ประกอบด้วยแนวทางหลัก สำคัญ 6 ประเด็น ได้แก่1) ด้านคุณธรรมจริยธรรม 2) ด้านความซื่อสัตย์ 3) ด้านมนุษยสัมพันธ์ 4) ด้านความสามารถในการสื่อสาร 5) ด้านทักษะ ในการสร้างฉันทามติ และ 6) ด้านทักษะทางภาษาและการใช้คอมพิวเตอร์

เนตรพัฒนา ยาวีราข. (2556) กล่าวว่า คุณลักษณะการเป็นผู้นำที่ท้าทายในยุคปัจจุบันประกอบไปด้วย 1) มีความท้าทายใน กระบวนการ 2)กระตุ้นให้เกิดวิสัยทัศน์ร่วมกันในองค์กร 3)การสร้างสรรค์พฤติกรรมในการทำงานให้กับสมาชิก 4)เป็นต้นแบบ ให้กับสมาชิกในองค์กร และ5) ให้ความสำคัญสนับสนุนและส่งเสริมผู้ใต้บังคับบัญชา

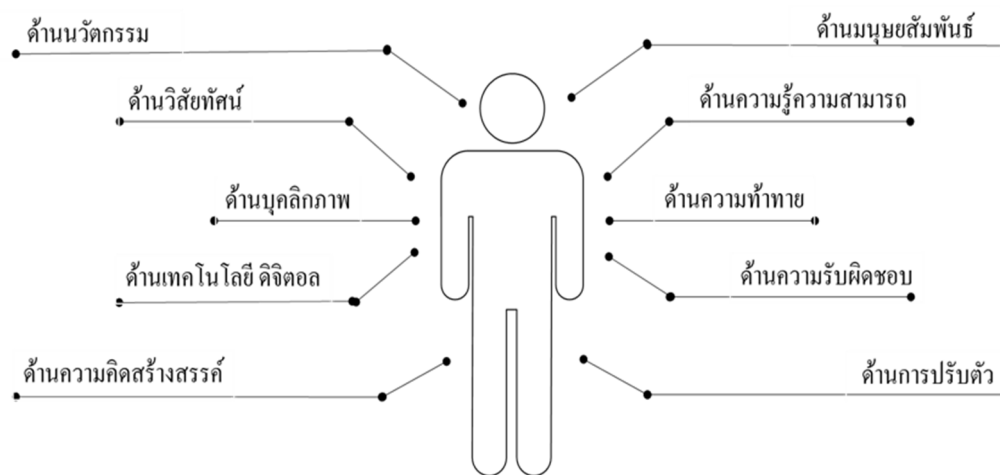
เมธี ฉายอรุณ (2555) กล่าวว่า คุณลักษณะภาวะผู้นำในยุคโลกาภิวัตน์ในแต่ละด้านผู้นำควรมีความพร้อมในการเป็นผู้นำ ดังนี้ 1)คุณลักษณะภาวะผู้นำด้านในยุคโลกาภิวัตน์ในทัศนะของการนำ2)คุณลักษณะภาวะผู้นำในยุคโลกาภิวัตน์ในทัศนะของการบริหาร ทรัพยากร และ 3)คุณลักษณะภาวะผู้นำด้านในยุคโลกาภิวัตน์ในทัศนะเกี่ยวกับทักษะความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ของผู้นำ

จากการศึกษาคุณลักษณะของภาวะผู้นำในยุค Thailand 4.0 ซึ่งได้ทำการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยจากนักวิชาการ หลายท่าน จึงสามารถสรุปได้ตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 1 คุณลักษณะภาวะผู้นำในยุค Thailand4.0

คุณลักษณะภาวะผู้นำในยุค Thailand 4.0	ไชยเจริญ อติแพทย์, 2560	พสุ เดชะรินทร์, 2560	สนุก สิงห์มาตร, 2560	อารีย์พันธ์ เจริญสุข, 2560	ชัยยนต์ เพาพาน, 2559	ต้องลักษณะ บุญธรรม, 2559	เนตรพัฒนา ยาวีราข, 2556	เมธี ฉายอรุณ, 2555	ชัยวุฒิ วรพินธุ์, 2557	รวม
1. ด้านมนุษยสัมพันธ์	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9
2. ด้านความรู้ความสามารถ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		8
3.ด้านความท้าทาย	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		8
4.ด้านความรับผิดชอบ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		8
5. ด้านความคิดสร้างสรรค์	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓		7
6.ด้านเทคโนโลยี ดิจิตอล	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8
5. ด้านการปรับตัว	✓	✓	✓	✓	✓	✓				6
6. ด้านบุคลิกภาพ	✓		✓		✓	✓	✓	✓		6
7. ด้านวิสัยทัศน์		✓	✓		✓	✓	✓	✓		6
8. ด้านนวัตกรรม	✓		✓	✓	✓	✓				5

จากตารางที่ 1 คุณลักษณะภาวะผู้นำในยุค Thailand 4.0 ที่มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้หลายด้าน ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสรุปจากตารางดังนี้ดังรูปภาพ คุณลักษณะภาวะผู้นำ Thailand 4.0 โดยมี 10 คุณลักษณะ ดังนี้



ภาพที่ 1 คุณลักษณะภาวะผู้นำในยุค Thailand 4.0

จากภาพที่ 1 คุณลักษณะภาวะผู้นำในยุค Thailand 4.0 ผู้วิจัยสรุปคุณลักษณะภาวะผู้นำไว้ 10 ด้าน ดังนี้

1. คุณลักษณะภาวะผู้นำด้านมนุษยสัมพันธ์ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นทีมได้ มีทักษะในการสื่อสาร รับฟัง พูดคุย เนื่องจากในยุคนี้เป็นยุคแห่งการใช้ความคิดสร้างสรรค์ สร้างสรรค์นวัตกรรม ต่าง ๆ ต้องอาศัยการสื่อสารระหว่างบุคคลหรือองค์กร เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโต
2. คุณลักษณะภาวะผู้นำด้านความรู้ ความสามารถในการก้าวเข้าสู่ยุค Thailand 4.0 เป็นการเรียนรู้ไม่มีขอบเขต ทำให้ทุกคนสามารถเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้ตลอดเวลา มีความรู้รอบด้าน ในศาสตร์ต่างๆ ไขว่คว้าหาความรู้เพิ่ม สามารถวิเคราะห์ สังเกต สรุป ประเด็นได้และมีความสามารถในการใช้เครื่องมือ สื่อต่าง ๆ ในการค้นหาข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. คุณลักษณะภาวะผู้นำด้านความท้าทาย เมื่อโลกไม่หยุดนิ่งการสร้างนวัตกรรมและขีดความสามารถในการแข่งขันจึงเป็นสิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนทุนมนุษย์ 4.0 ซึ่งเป็นความท้าทายของผู้นำยุคปัจจุบัน
4. คุณลักษณะภาวะผู้นำด้านความรับผิดชอบ จะต้องมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ หรือภาระที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง การมีระเบียบในตัวเอง
5. คุณลักษณะภาวะผู้นำด้านความคิดสร้างสรรค์ เป็นบุคคลที่มีกระบวนการคิดซึ่งมีความสามารถคิดได้หลากหลาย และนำไปประยุกต์ใช้กับทฤษฎีหรือหลักการได้อย่างรอบคอบ มีความถูกต้อง จนนำไปสู่การคิดค้นสิ่งประดิษฐ์แปลกใหม่
6. คุณลักษณะภาวะผู้นำด้านการปรับตัว การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้สามารถดำรงอยู่ในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยจะต้องมีการเตรียมความพร้อมในการเรียนรู้เรื่อง เทคโนโลยี ข่าวสาร สื่ออิเล็กทรอนิกส์และยอมรับในความยืดหยุ่นที่จะต้องทำงานได้ทุกที่ทุกเวลาเมื่อจำเป็น
7. คุณลักษณะภาวะผู้นำด้านเทคโนโลยี ดิจิตอล ต้องเป็นผู้ที่มีความสนใจในด้านเทคโนโลยี ดิจิตอล เพราะเทคโนโลยี ดิจิตอลเข้ามามีบทบาทมากในปัจจุบัน เช่น การสื่อสารที่ได้สะดวกรวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่าย ดังนั้นผู้นำในยุค Thailand 4.0 จะต้องเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอ นำความรู้ประสบการณ์มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน และหาเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพมาช่วยในการทำงานเพื่อให้เกิดความราบรื่นและรวดเร็ว
8. คุณลักษณะภาวะผู้นำด้านบุคลิกภาพ หมายถึง เป็นลักษณะเฉพาะของบุคคล เช่น รูปร่างลักษณะ การแต่งกาย และการแสดงออกของพฤติกรรมที่มีความเหมาะสม การอ่อนน้อมถ่อมตน กิริยามารยาทที่ดี จะก่อให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี เป็นที่น่าเคารพนับถือ น่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจ นำไปสู่การเป็นต้นแบบที่ดีในองค์กร
9. คุณลักษณะภาวะผู้นำด้านวิสัยทัศน์คือการกำหนดเป้าหมายระยะยาวขององค์กร เพื่อให้องค์กรมีทิศทางในการทำงาน การทำงาน เป็นหมายต้องมีความชัดเจนและเป็นไปได้
10. คุณลักษณะภาวะผู้นำด้านนวัตกรรม ต้องมีการทำสิ่งใหม่ๆ ด้วยวิธีการใหม่ๆ ซึ่งหมายถึงการเปลี่ยนแปลงทางด้านความคิด การผลิต กระบวนการ โดยการเปลี่ยนแปลงแบบถอนรากถอนโคน หรือการต่อยอด โดยผู้นำควรมีการประดิษฐ์คิดค้นความคิดริเริ่มนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานขององค์กร เพื่อให้การทำงานสัมฤทธิ์ผล

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
19 ธันวาคม 2560

สรุป

เนื่องจากคุณลักษณะภาวะผู้นำนั้นเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้นำหรือผู้บริหาร ควรมีการพัฒนาภาวะผู้นำในตนเองมากกว่าคนอื่น ภาวะผู้นำ คือ ความสามารถของบุคคลในสร้างความยอมรับ เชื่อถือและมีอิทธิพลในการจูงใจให้ผู้อื่นทำตามด้วยความเต็มใจ คุณลักษณะภาวะผู้นำนั้นเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร ให้ประสบผลสำเร็จได้ ผู้นำจึงต้องมีภาวะผู้นำสูงกว่าผู้อื่น ซึ่งยุค Thailand 4.0 คือโมเดลการพัฒนาเศรษฐกิจ ซึ่งเป็นนโยบายหลักของรัฐบาลพัฒนาเศรษฐกิจเดิมไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม เพื่อพัฒนาประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง โดยคุณลักษณะภาวะผู้นำในยุค Thailand 4.0 สามารถสรุปได้ 10 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านมนุษยสัมพันธ์ 2) ด้านความรู้ 3) ด้านความท้าทาย 4) ด้านความรับผิดชอบ 5) คุณลักษณะภาวะผู้นำด้านความคิดสร้างสรรค์ 6) ด้านการปรับตัว 7) ด้านเทคโนโลยี ดิจิตอล 8) ผู้นำด้านบุคลิกภาพ 9) ด้านวิสัยทัศน์ และ 10) ด้านนวัตกรรม

เอกสารอ้างอิง

กองบริหารงานวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา (ส.ค.ส.). (2560). *Thailand 4.0 โมเดลขับเคลื่อนประเทศไทย*. (อ้างเมื่อ 21 สิงหาคม 2560).

สืบค้นจาก: www.libarts.up.ac.th/v2/img/Thailand-4.0.pdf.

ชัยยนต์ เพาพาน. (2559). ผู้บริหารสถานศึกษายุคใหม่ในศตวรรษที่ 21, *การประชุมวิชาการระดับชาติครูศาสตร์, การจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่นสู่ประชาคมอาเซียน:ทิศทางใหม่ในศตวรรษที่ 21*(304-305). อาคารเรียนรวมและปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ. มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์.

ชัยวุฒิ วรวิทย์. (2557). คุณลักษณะภาวะผู้นำยุคใหม่กับสมรรถนะการบริหารงาน แบบมีอาชีพของปลัดเทศบาลในภาคกลาง.

วารสารสมาคมนักวิจัย, 19(1), 93.

ไชยเจริญ อติแพทย์. (2560). *IT Update : Digital Skill เพื่อก้าวไปสู่ Thailand 4.0*. (อ้างเมื่อ 21 สิงหาคม 2560). สืบค้นจาก:

http://osscc.depa.or.th/uploads/tinymce_source/.

ดิลก บุญเรืองรอด. (2558). *ภาวะผู้นำ : กรณีศึกษาศาสตราจารย์ ดร. สายหยุด จำปาทอง*. พิมพ์ครั้งที่3. กรุงเทพฯ: สหธรรมิก.

ต้องลักษณะ บุญธรรม. (2559).การเป็นผู้นำยุคเศรษฐกิจดิจิทัลกับการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์กรทางการศึกษา Leadership in Digital Economy Era and Sustainable Development of Educational Organizations. *วารสารวิชาการครูศาสตร์อุตสาหกรรม พระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 7*(1) , 217-219.

เนตรพัฒนา ยาวีราข. (2556). *ภาวะผู้นำและผู้นำเชิงกลยุทธ์ Leadership and strategic leader*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: ทริปปี้ลกรุ๊ป.

พระครูปลัดธรรมจริยวัฒน์. (2558). *ภาวะผู้นำ หลักธรรม และ กระบวนการเรียนรู้เพื่อสร้างสรรค์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พสุ เดชะรินทร์. (2560). คอลัมน์สัปดาห์คอลัมน์ "มองมุมใหม่. *กรุงเทพธุรกิจมีเดียจำกัด* (หนังสือพิมพ์ออนไลน์) 25 เมษายน 2560 (อ้างเมื่อ 24 กรกฎาคม 2560). สืบค้นจาก: <http://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/641042>

พัชนี นนทศักดิ์. (2559). *การจัดการองค์การสมัยใหม่*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: เพียร์ เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

พิชญ์ณัฐา พรรณศิลป์. (2558). บทบาทของผู้บริหารท้องถิ่นในศตวรรษที่ 21 The Role of Local Executive in the 21st Century. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร, 3*(2), 149.

พิพัฒน์ นนทธารณ์. (2558). *ภาวะผู้นำเชิงปฏิบัติการ: LIFE MODEL*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.

เมธี ฉายอรุณ. (2555). *ภาวะผู้นำด้านการศึกษาในยุคโลกาภิวัตน์ และยุทธศาสตร์การบริหารจัดการองค์กร อัจฉริยะ เพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างยั่งยืนของผู้บริหารระดับคณะวิชาสายวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*. (คุษณินพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต).

สนุก สิงห์มาตร. คุณลักษณะภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรในศตวรรษที่ 21 Leadership traits of the Executive in the 21st century. *การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา*. 20 มกราคม 2560 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, (490-491).

สนุก สิงห์มาตร และ สญญา เคนาภม. (2558). ประชาธิปไตยกินได้: ของจริงหรือแค่วาทกรรม การเมือง. *วารสารวิจัยเพื่อพัฒนาสังคมและชุมชน*, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2(2), 4.

สมชาย รุ่งเรือง. (2560). *รูปแบบการพัฒนาผู้นำสู่การสร้างแรงผลักดันเชิงสร้างสรรค์*. (คุษณินพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร).

สุวิทย์ เมจิณทรี. (2560). *ประเทศไทย 4.0 Thailand 4.0*. (อ้างเมื่อ 8 กรกฎาคม 2560). สืบค้นจาก: <https://www.thairath.co.th/content/613903>.

อารีย์พันธ์ เจริญสุข. (2560). *แกะรอยผู้นำภาครัฐ*. (อ้างเมื่อ 18 สิงหาคม 2560). สืบค้นจาก: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ <http://www.ftpi.or.th/2017/14104>.

ทัศนคติต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ตำแหน่ง วิชาการ สังกัด มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

จินตนา พรหมพานิชย์, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี¹
จตุรงค์ ศรีวงศ์วรรณะ, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี²
Email: miew_2518@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ตำแหน่งวิชาการ สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีที่มีต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 2) เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ตำแหน่งวิชาการ สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีที่มีต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ตำแหน่งวิชาการ สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จำนวน 215 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรคำนวณของ Taro Yamane ใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรในแต่ละชั้นภูมิจากการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามซึ่งค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย เท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าทีและการทดสอบค่าเอฟ

ผลการวิจัย พบว่า

1. ทัศนคติของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ตำแหน่ง วิชาการ สังกัด มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ในภาพรวมให้มีความสำคัญในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$, S.D.= 0.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า ด้านความรู้สึกรู้สึกต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ในภาพรวมให้มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.91$, S.D.= 0.48) ด้านความรู้ความเข้าใจต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ในภาพรวมให้มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.79$, S.D.= 0.53) และด้านพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการในภาพรวมให้มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.78$, S.D.= 0.62) ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ตำแหน่งวิชาการ สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีที่มีต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ พบว่า พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ตำแหน่งวิชาการ สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อัตราเงินเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ทัศนคติ, ระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

ABSTRACT

The research aimed to study and compare the attitude of the academic personnel of Ubon Ratchathani Rajabhat University towards the performance evaluation system. The samples used in the research were 215 of academic personnel. The sample size was based on Taro Yamane's formula. The samples were selected by the proportionate stratified random sampling. The research instrument was a questionnaire with a reliability value equivalent to 0.95. Statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

The research findings were as follows.

1. Considering the attitude of the academic personnel in the study, they gave priority to the performance evaluation system at a high level ($\bar{x} = 3.82$, S.D.= 0.47). Different aspects could be given in a descending order: affective aspect concerning the performance evaluation system at a high level ($\bar{x} = 3.91$, S.D.= 0.48), cognitive aspect of the performance evaluation system at a high level ($\bar{x} = 3.79$, S.D.= 0.53), and behavioral aspect associated with the performance evaluation system at high level ($\bar{x} = 3.78$, S.D.= 0.62)

2. Considering a comparison of the attitude of the academic personnel in the study, it was found that the subjects who were different in sex, age, educational levels, marital status, monthly salary, and service length did not have a different attitude towards the performance evaluation system of Ubon Ratchathani Rajabhat University.

Keywords: Attitude, Performance Evaluation System

บทนำ

บุคลากรเป็นทรัพยากรที่สำคัญมากที่สุด ต่อการบริหารองค์การให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ สาเหตุก็เนื่องจากการที่จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จนั้น ขึ้นอยู่กับคุณภาพและปริมาณของบุคลากร ที่เหมาะสมนั่นเอง ซึ่งไม่ว่าจะเป็น การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organization) การจัดการด้านบุคลากร (Staffing) การอำนวยการ (Directing) หรือแม้แต่ว่า การควบคุม (Controlling) ล้วนต้องอาศัยบุคลากรในการดำเนินงานทั้งสิ้น (แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์ 2551:1)

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มีจำนวนบุคลากร 1,023 คน กำหนดรอบการประเมินให้ประเมินปีละ 2 รอบ รอบละ 6 เดือน รอบที่ 1 ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคมถึง 31 มีนาคม รอบที่ 2 ระหว่างวันที่ 1 เมษายน – 30 กันยายน โดยองค์ประกอบในการประเมินผลการปฏิบัติราชการมี 2 องค์ประกอบ คือ ผลสัมฤทธิ์ของงานและพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติราชการ สำหรับแบบประเมินผลการปฏิบัติราชการ แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) กลุ่มบริการ 2) กลุ่มสำนักงาน 3) กลุ่มบริหาร 4) กลุ่มวิชาการ มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญต่อการประเมินผลการปฏิบัติราชการเป็นอย่างมาก เพื่อพัฒนาให้บุคลากรปฏิบัติราชการให้เป็นไปตามเป้าหมายและตัวชี้วัดที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ การวัดผลการปฏิบัติราชการและการติดตามผลการทำงานของบุคลากรในองค์กรย่อมส่งผลต่อทัศนคติของบุคลากรเกี่ยวกับการประเมินทั้งด้านบวกและด้านลบ เพื่อให้การประเมินผลการปฏิบัติราชการเป็นที่ยอมรับเหมาะสมกับองค์กร ลักษณะและระดับงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามีความรู้ ความเข้าใจในหลักการและวิธีการประเมินอย่างถูกต้อง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ตำแหน่งวิชาการ สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีที่มีต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ตำแหน่งวิชาการ สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีที่มีต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

ระเบียบวิธีวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ปัจจัยส่วนบุคคล
1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. สถานภาพการสมรส
5. อัตราเงินเดือน
6. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ทัศนคติต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ
1. ความรู้ ความเข้าใจ ต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ
2. ความรู้สึกต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ
3. พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

ในการวิจัยครั้งนี้ ประชากรในการวิจัย คือ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ตำแหน่งวิชาการ จำนวน 461 คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากร จากสูตรของ Taro Yamané จำนวน 215 คน จากนั้นใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ซึ่งแบ่งตามหน่วยงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ตำแหน่งวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จำนวน 11 คณะ โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรในแต่ละชั้นภูมิจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) หาจำนวนประชากรที่ต้องการสุ่มแต่ละหน่วยงานตามสัดส่วนกับจำนวนประชากรที่มีอยู่ และเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างขึ้นตามลำดับดังนี้ 1) ศึกษาวิเคราะห์แนวคิด ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา 2) สร้างแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อัตราเงินเดือน ระยะเวลาปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นการตรวจสอบรายการ (Check list) ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ตำแหน่งวิชาการ สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ที่มีต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ความเข้าใจ ต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ด้านความรู้สึกระหว่างการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ด้านพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

ตารางที่ 1 ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย

มาตรฐานการวัด	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านความรู้ ความเข้าใจ ต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ	0.85
ด้านความรู้สึกระหว่างการประเมินผลการปฏิบัติราชการ	
ด้านวัตถุประสงค์การประเมินผล	0.894
ด้านปัจจัยต่อความสำเร็จ	0.896
ด้านการดำเนินการ	0.927
ด้านพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ	0.942
ภาพรวมความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	0.950

สมมติฐานในการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อทัศนคติต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ตำแหน่งวิชาการ สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ตำแหน่งวิชาการ สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ทัศนคติต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ตำแหน่งวิชาการ สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

- 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามมีทั้งหมด 215 คน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า
 - 1.1.1 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 132 คน รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 83 คน
 - 1.1.2 ส่วนใหญ่มีอายุ 36-40 ปี รองลงมาคือ อายุ 41-45 ปี อายุ 31-35 ปี อายุ 25-30 ปี และอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป ตามลำดับ
 - 1.1.3 ส่วนใหญ่ระดับการศึกษา ระดับปริญญาโท จำนวน 170 คน รองลงมาคือ ระดับปริญญาเอก จำนวน 38 คน และ ระดับปริญญาตรี จำนวน 7 คน ตามลำดับ
 - 1.1.4 ส่วนใหญ่สถานภาพสมรส จำนวน 118 คน รองลงมาคือ โสด จำนวน 94 คน หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 3 คน ตามลำดับ
 - 1.1.5 ส่วนใหญ่อัตราเงินเดือน 30,001 - 35,000 บาท จำนวน 103 คน รองลงมา อัตราเงินเดือนระหว่าง 25,001-30,000 บาท อัตราเงินเดือนมากกว่า 35,000 บาท อัตราเงินเดือนระหว่าง 20,001-25,000 บาท และอัตราเงินเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ตามลำดับ

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
19 ธันวาคม 2560

1.1.6 ส่วนใหญ่ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระยะเวลา 10 ปีหรือมากกว่า จำนวน 60 คน รองลงมาคือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 8-9 ปี ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-7 ปี ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-5 ปี ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2-3 ปี และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 ปี หรือต่ำกว่า ตามลำดับ

ตารางที่ 2 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาตำแหน่งวิชาการ สังกัด มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ที่มีต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

ทัศนคติต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.ด้านความรู้ ความเข้าใจ ต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ	3.79	.525	มาก
2.ด้านความรู้สึกต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ	3.91	.482	มาก
3. ด้านพฤติกรรมที่เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ	3.78	.615	มาก
เฉลี่ยทุกข้อ	3.82	.465	มาก

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ทัศนคติของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ตำแหน่งวิชาการ สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีที่มีต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ในการประเมินผลทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.465 ซึ่งสามารถจำแนกทัศนคติของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ตำแหน่งวิชาการ สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีที่มีต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

1. ด้านความรู้ที่ต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ซึ่งค่าเฉลี่ยทัศนคติ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$)
2. ด้านความรู้ ความเข้าใจ ต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการซึ่งค่าเฉลี่ยทัศนคติ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$)
3. ด้านพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการซึ่งค่าเฉลี่ยทัศนคติ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$)

2. ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ตำแหน่งวิชาการ สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ที่มีต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาทัศนคติของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ตำแหน่งวิชาการ สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อัตราเงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อทัศนคติต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ตำแหน่งวิชาการ สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ที่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยทัศนคติต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ตำแหน่งวิชาการ สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผลการวิจัยมีประเด็นที่น่าสนใจควรแก่การนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ด้านความรู้ ความเข้าใจ ต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ จากผลการวิจัยพบว่า มีทัศนคติในเชิงบวกซึ่งหากพนักงานมีความรู้สึกในทางบวกจะช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะทัศนคติจะสะท้อนความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและอยู่รอบตัวเขา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุทัย งามจันทร์ (2555 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย ทัศนคติต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานเขตจังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีทัศนคติต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิ่งกาญจน์ ศิริบุญโกศัย (2554 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย ความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ 360 องศา และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง โดยผลการวิจัยพบว่า ความรู้ ความเข้าใจต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ 360 องศา อยู่ในระดับมาก

2. ความรู้สึกต่อการประเมินผลการปฏิบัติราชการ พบว่า การยอมรับต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรที่มีความรับผิดชอบและปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายเพราะลักษณะของทัศนคติเป็นสภาวะการที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการโต้ตอบ มีความรู้สึกนึกคิดเป็นการกำหนดทิศทางของพฤติกรรมให้แสดงออกนั่นเอง ไม่ว่าจะเป็นทัศนคติในทางบวกหรือทางลบ เพื่อให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ผู้บริหารองค์กรมีความจำเป็นต้องหาวิธีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของพนักงานไปในทิศทางที่องค์กรต้องการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญณัช ศรีแจ่ม (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินกับความพึงพอใจต่องาน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันเป็นเพราะพนักงานสายสนับสนุนส่วนใหญ่ได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันจากองค์กร พนักงานมีโอกาสอย่างเท่าเทียมกัน การยอมรับต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานมีทัศนคติเชิงบวก

3. พฤติกรรมที่เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการ ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรที่มีความรับผิดชอบและปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายเพราะลักษณะของทัศนคติเป็นสภาวะการที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการโต้ตอบ มีความรู้ที่คิดเป็นการกำหนดทิศทางของพฤติกรรมให้แสดงออกนั่นเอง ไม่ว่าจะเป็นทัศนคติในทางบวกหรือทางลบ เพื่อให้พนักงานมีทัศนคติที่ติดต่อการ ผู้บริหารองค์การมีความจำเป็นต้องหาวิธีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของพนักงานไปในทิศทางที่ต้องการต้องการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ John Geraghty (2014,pp.2) ได้ทำการสำรวจทัศนคติและการรับรู้ของผู้จัดการในแต่ละสายงานต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยเน้นการศึกษาวิเคราะห์ความเห็นของผู้จัดการต่อระบบการประเมินการทำงานและเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับแต่ละหัวข้อที่ระบุไว้ในรูปแบบแนวความคิด พบว่า ผู้จัดการของบริษัทเทคโนโลยี (IT) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้การประเมินผลการปฏิบัติงาน และผลสะท้อนกลับเกี่ยวกับการทำงานของลูกจ้างบริษัท แต่ในการปฏิบัติงานนั้นการกระจายการทำงานลักษณะแบบบังคับ และรูปแบบการจัดระดับของลูกจ้างเป็นอุปสรรคต่อเป้าหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Peter Awini Seidu (2012,pp.2) ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ของลูกจ้างในเรื่องระบบการประเมินการทำงานมีความสำคัญสำหรับการประเมินที่มีประสิทธิผลและการจัดการเนื่องจากการรับรู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจและทัศนคติที่มีต่อปรากฏการณ์เฉพาะ ซึ่งเป็นเรื่องที่คาดหวังของพนักงานสถาบันการศึกษา เพื่อพัฒนาและดำเนินการตามระบบการประเมินที่มีประสิทธิภาพในมหาวิทยาลัย Polytechnic ประเทศ Ghana ผลการศึกษาระบุว่า ลูกจ้างของสถาบันการศึกษามองว่าระบบการประเมินได้ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกแบบส่วนบุคคล/ส่วนตัว การค้นพบมีนัยสำคัญด้านการจัดการเพื่อการอบรม แรงกระตุ้น และการสรรหาทรัพยากร

4. จากการทดสอบสมมติฐาน

1) เพศที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อทัศนคติต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ตำแหน่งวิชาการ สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ที่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานเนื่องจาก ผลการศึกษาพบว่า พนักงานชายและหญิงมีความคิดเห็นต่อทัศนคติต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ตำแหน่งวิชาการ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีเพศแตกต่างกันนั้นมีความคิดเห็นและความเข้าใจต่อระบบการประเมินเป็นอย่างดี ซึ่งผลการประเมินการปฏิบัติงานราชการนั้นมีความสอดคล้องกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ สราวุธ มูลิกะ (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติที่มีต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตจังหวัดชัยภูมิ พบว่า การเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรกับปัจจัยด้านบุคคล พบว่า ที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน อายุการทำงาน และตำแหน่งงาน มีทัศนคติต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรแตกต่างกัน ยกเว้น พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) อายุที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อทัศนคติต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ตำแหน่งวิชาการ สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีที่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานเนื่องจาก ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อทัศนคติต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ตำแหน่งวิชาการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ ภคณา ผดุงจันทร์ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติของพนักงาน บริษัท กสท.โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่า โดยภาพรวมพนักงานมีทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งด้านความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึก และพฤติกรรมอยู่ในระดับปานกลาง และจากการศึกษาพบว่า พนักงานที่ เพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และรายได้ แตกต่างกัน มีความรู้ ความเข้าใจต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันด้วย แต่พนักงานที่มีอายุ และอายุงานแตกต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาด้านความรู้สึกพบว่าพนักงานมีความรู้สึกเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยแตกต่างกันตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และรายได้ แต่ไม่ขึ้นกับอายุงาน และด้านพฤติกรรมพนักงานที่ระดับการศึกษาแตกต่างกันเห็นด้วยต่อพฤติกรรมเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับตำแหน่ง รายได้ และอายุงานแตกต่างกัน เห็นด้วยต่อพฤติกรรมเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

3) ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อทัศนคติต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ตำแหน่งวิชาการ สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีที่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานเนื่องจาก ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อทัศนคติต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ตำแหน่งวิชาการ สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันนั้นมีความรู้ ความเข้าใจต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยกำหนดไว้เป็นอย่างดี และแสดงออกโดยการยอมรับต่อระบบการประเมินเนื่องจากผลการประเมินนั้นนำมาพิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง ที่มีความเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริฉัตร ตั้งพันธ์ประเสริฐ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์กร กับ ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา พนักงานของบริษัทเฮียร์สตัน จำกัด พบว่า พนักงานมีเพศแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานชายมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานหญิง ส่วนพนักงานที่มีอายุ สภาพการสมรส และระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4) สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อทัศนคติต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ตำแหน่งวิชาการ สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีที่ต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานเนื่องจาก ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อทัศนคติต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ตำแหน่งวิชาการ สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ สกุรัตน์ ไพบูลย์ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายเทคโนโลยี โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศหญิง มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอัตราเงินเดือน 20,000 – 30,000 บาท ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลา 1 ปี – 5 ปี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ระบบ 3G โดยรวม กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับสูง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

5) อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อทัศนคติต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ตำแหน่งวิชาการ สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีที่ต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานเนื่องจาก ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อทัศนคติต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ตำแหน่งวิชาการ สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ อุทัย จามจันทร์ (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ระดับรายได้ ระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

6) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อทัศนคติต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ตำแหน่งวิชาการ สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีที่ต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อทัศนคติต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ตำแหน่งวิชาการ สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่ระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความรู้ ความเข้าใจต่อระบบการประเมินการปฏิบัติราชการเป็นอย่างดี เนื่องจากมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีได้จัดทำข้อบังคับว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินการปฏิบัติราชการเพื่อให้พนักงานได้รับทราบและถือปฏิบัติ ซึ่งพนักงานมีการยอมรับและมีทัศนคติที่ดีต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ เสริมศรี แสนอินทะ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความคิดเห็นต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร พบว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีเพศ ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดองค์กร แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

จากผลการวิจัยทัศนคติต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ตำแหน่งวิชาการ สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีทัศนคติเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล มีผลไม่แตกต่างกันเนื่องจากมหาวิทยาลัยกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการที่มีความชัดเจน ทำให้พนักงานเกิดความรู้ ความเข้าใจต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการเป็นอย่างดี เนื่องจากการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้นสอดคล้องและเหมาะสมกับการวัดขีดความสามารถ ทำให้พนักงานยอมรับต่อระบบการประเมิน และมีความพึงพอใจต่อการนำผลการประเมินการปฏิบัติราชการนำมาประกอบการพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนขั้น การเลื่อนเงินเดือน ตลอดจนการต่อสัญญาจ้าง ซึ่งมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับผลการประเมิน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้มีประเด็นที่น่าสนใจ ซึ่งผู้วิจัยได้ค้นพบข้อเสนอแนะเพื่อการประยุกต์ใช้และสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ความรู้ ความเข้าใจ ต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ควรมีความพร้อมที่จะแสดงออก ที่จะตอบสนองหรือแสดงความรู้สึกรับรู้ โดยการสนับสนุน การตอบสนองของพฤติกรรมบุคลากรมีความรู้สึกรับรู้ในทางบวกจะช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ความรู้สึกรับรู้ต่อการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ควรยอมรับต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรที่มีความรับผิดชอบและปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายแก่พนักงานสายวิชาการ ผู้บริหารองค์กร มีให้เป็นไปในทิศทางที่องค์กรต้องการ
3. พฤติกรรมของพนักงานต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ควรประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการพิจารณาตัดสินใจทางบริหารงานบุคคลให้เกิดความเป็นธรรม ตามความสามารถและผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลอย่างเป็นระบบ เพื่อพิจารณาผลตอบแทนที่องค์กรจะให้แก่บุคลากรพิจารณาจากการประเมินผลการปฏิบัติงาน และนำผลการประเมิน

กลับไปใช้ในการพัฒนาผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ทราบถึงข้อดีและข้อบกพร่อง ซึ่งเป็นการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ควรมีการจัดอบรมหรือสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เพื่อระดมความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ซึ่งหลังจากการจัดการอบรมหรือสัมมนาจะทำให้ระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทำให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ มีทัศนคติต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการแบบ 360 องศา เนื่องจากทุกคนมีส่วนร่วมระดมความคิดเห็นต่อการพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ ทัศนคติต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ตำแหน่ง วิชาการ สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี สำเร็จได้ด้วยความเมตตากรุณาให้คำปรึกษาและการสนับสนุนของบุคคลหลายฝ่าย ลำดับแรกผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณผู้มีพระคุณอย่างยิ่ง ท่านแรกคือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จตุรงค์ ศรีวงศ์วรรณ อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งเป็นผู้ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ในการค้นคว้าศึกษางานภาคินพนธ์ ได้คอยให้แนะนำ และตรวจสอบความถูกต้องและแก้ไขรูปแบบรายงาน ตลอดจนแนะแนวระเบียบวิธีการวิจัย และการวิเคราะห์ระบบงานในครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงได้ดี ผู้เขียนขอขอบคุณประโยชน์ที่เกิดจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ และข้าพเจ้าขอขอบเป็นเครื่องบูชาบุญการี บิดา มารดา และผู้มีพระคุณ ตลอดจนอาจารย์ทุกท่าน

เอกสารอ้างอิง

- กัญญณัช ศรีแจ่ม. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินกับความพึงพอใจต่องาน. (การศึกษาด้วยตนเองบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- กิงกาญจน์ ศิริบุญโกศัย. (2554). ความรู้ความเข้าใจ ทัศนคติต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ 360 องศา และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- แก้วตา ผู้พัฒนาพศ. (2551). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (อ้างเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2559). สืบค้นจาก <http://tsumis.tsu.ac.th>
- ปาริฉัตร ตั้งพันธ์ประเสริฐ. (2550). ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา พนักงานของบริษัท เอียร์ลอร์ด จำกัด. (สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ).
- ภคณา ผดุงจันทร์. (2554). ทัศนคติของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สกุรัตน์ ไพบูลย์. (2554). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G : กรณีศึกษาทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- สรายุทธ มุสิก. (2553). ทัศนคติต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตจังหวัดชัยภูมิ. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ).
- เสริมศรี แสนอินทะ. (2554). ความคิดเห็นต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภออุบลราชธานี. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี).
- อุทัย งามจันทร์. (2555). ทัศนคติต่อระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดอุบลราชธานี. (ภาคินพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี).
- Boachie-Mensah, Francis O. and Peter Awini Seidu. Employees' Perception of Performance Appraisal System : A Case Study. *International Journal of Business and Management (Serial Online)*. 7; 2 (2012), 73-88.
- Geraghty, John. An Exploratory Analysis of Line Manager's Attitudes and Perceptions towards Performance Appraisals. (Master of Arts in Human Resource)

เทคโนโลยีการสื่อสารกับสังคมเครือข่ายผู้สูงอายุ INFORMATION COMMUNICATION TECHNOLOGY AND ELDERS' NETWORK SOCIETY

ปณิสญา อธิจิตตา, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี¹
Email: panisaya.a@ubru.ac.th

บทคัดย่อ

วิวัฒนาการเทคโนโลยีการสื่อสารที่ก้าวหน้ามาเรื่อยๆ นับตั้งแต่ยุคแห่งโทรเลข เข้าสู่ยุคแห่งโทรศัพท์ มาจนถึงยุคที่เริ่มมีสิ่งที่เรียกว่า “อินเทอร์เน็ต” เป็นจุดแรกเริ่มของการทำนายว่าจะเกิดสิ่งที่เรียกว่า ทางด่วนข้อมูลข่าวสาร (Information Superhighway) อุปกรณ์สมัยใหม่ได้ควมรวม (Convergence) ทั้งโทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต กล้องถ่ายภาพ กล้องบันทึกวิดีโอ รวมเป็น Smart Device ที่ทำให้การติดต่อสื่อสารและเข้าถึงข้อมูลทำได้ง่ายเพียงปลายนิ้ว เทคโนโลยีที่ก้าวไปเร็วจึงมีทั้งกลุ่มคนที่ก้าวตามทัน ยอมรับที่จะใช้เทคโนโลยีเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต ในขณะที่คนรุ่นเก่าที่มองว่าเทคโนโลยีเดิมเป็นเรื่องไกลตัว เหมาะสำหรับบางอาชีพเท่านั้นกว่าที่จะรู้ตัวอีกทีเทคโนโลยีก็ก้าวล้ำเกินกว่าที่ตนจะตามทัน เกิดเป็นอาการกลัวเทคโนโลยีที่เรียกว่า Technophobia แต่เพราะสภาพสังคมที่เปลี่ยนไป การย้ายถิ่นฐานของคนวัยหนุ่มสาวทำให้ผู้สูงอายุเหล่านี้ต้องเรียนรู้ที่จะใช้เทคโนโลยีเพื่อติดต่อสื่อสารกับลูกหลานที่อยู่ห่างไกล จากความหวาดกลัวเทคโนโลยีเข้าสู่การเป็นผู้ใช้งาน ผู้สูงอายุจึงรู้สึกงุนงงตัวเองทันต่อสมัย มีการรวมกลุ่มก่อเกิดกลุ่มเครือข่ายสังคมผู้สูงอายุที่มีเทคโนโลยีสื่อสารเป็นสื่อกลางเชื่อมโยง เทคโนโลยีสื่อสารจึงสามารถช่วยแก้ปัญหาความถดถอยทางจิตใจและความรู้สึกโดดเดี่ยวของผู้สูงอายุได้

คำสำคัญ: เทคโนโลยีการสื่อสาร, สังคมเครือข่าย, ผู้สูงอายุ

ABSTRACT

The evolution of information communication technology has been progressing since the Telegraph era through the phone era. Until the Internet was born, it occur the prediction of Information Superhighway which converge various communication tools such as phone, computer, internet, camera, camcorder, and video camera combined into one smart device. It makes life easier to communicate and access data than before. The technology moves fast more than people could keep an eyes on it, especially baby boomers, tend to be less technology adoption. As the relocation of young people makes these elders need to learn how to use technology to communicate with their distant children. From technophobia user, the elderly feel that they have to up-to-date. Learning technology allow elderly to form their social networking group, which can help solve the mental illness and loneliness

Keywords: Communication Technology, Social Network, Elderly

บทนำ

เทคโนโลยีการสื่อสาร ได้กลายมาเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้วิถีชีวิตของมนุษย์เปลี่ยนไป จากบุคคลที่อยู่กันคนละพื้นที่ คนละโซนเวลาแต่สามารถติดต่อสื่อสารกันได้เสมือนอยู่ตรงหน้า ทำให้กลุ่มคนที่อยู่คนละซีกโลกสามารถรับรู้ข่าวสารและพูดถึงสิ่งเดียวกัน

¹ อาจารย์ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ทั้งหมดนี้เป็นเพราะเทคโนโลยีที่ทำให้ทุกพื้นที่หลอมรวมเป็นหนึ่งเดียวกันเป็นหมู่บ้านโลก (Globalization) เทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำในสังคมในการเข้าถึงเทคโนโลยี เช่น ผู้ด้อยโอกาส คนชายขอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้สูงอายุ

สังคมทุนนิยมในโลกสมัยใหม่ได้เข้ามาเปลี่ยนวิถีชีวิตดั้งเดิมของผู้คน ลูกหลานวัยทำงานจำเป็นต้องออกไปทำงานไกลบ้าน ทำให้ผู้สูงอายุต้องอยู่อย่างโดดเดี่ยวในถิ่นฐานเดิม แต่เทคโนโลยีการสื่อสารเป็นสิ่งที่ทำให้ช่องว่างเรื่องระยะทางหายไป ผู้สูงอายุสามารถติดต่อสื่อสารกับลูกหลานด้วยเทคโนโลยีที่สามารถเข้าถึงได้ สามารถรับข่าวสารจากพื้นที่ห่างไกล แม้แต่การใช้ติดต่อสื่อสารกับกลุ่มเพื่อน ญาติพี่น้อง คนรู้จัก ในรูปแบบการสื่อสารแบบสังคมเครือข่าย (Network Society) เทคโนโลยีการสื่อสารจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้สูงอายุไม่ต้องอยู่อย่างโดดเดี่ยวอีกต่อไป

จุดเริ่มต้นเทคโนโลยีการสื่อสาร

เทคโนโลยีการสื่อสารเริ่มต้นขึ้นตั้งแต่ปี 1844 ขณะที่ Samuel Morse ซึ่งนั่งอยู่ที่ตึกรัฐสภาเมือง Washington, D.C. ได้มีความคิดที่จะส่งข้อความไป Baltimore ที่อยู่ห่างออกไป 37 ไมล์ หลังจากนั้นอีก 12 ปี เขาสามารถสร้างโทรเลขเพื่อใช้ในการสื่อสารทางไกลได้สำเร็จ โทรเลขของ Morse ได้ให้สิทธิบัตรกับบริษัทเอกชนเป็นผู้เดินสายติดตั้งไปตามทางรถไฟในหลายๆ รัฐของอเมริกา และได้เกิดสายส่งข้ามมหาสมุทรแอตแลนติกอีก 2 สาย แม้ว่าในปัจจุบันจะไม่มีการใช้โทรเลขอีกแล้ว แต่โทรเลขก็เป็นประวัติศาสตร์เทคโนโลยีการสื่อสารในยุคแรกๆ

ในปี 1861 Alexander Graham Bell และ Elisa Gray ได้พยายามประดิษฐ์โทรเลขที่ส่งสัญญาณได้หลายระดับ แต่ทั้งคู่ได้กระโดดข้ามจากโทรเลขมาเป็น “โทรศัพท์” และนำไปจดสิทธิบัตรเมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 1876 แต่ Bell ได้ไปถึงก่อน Gray เพียงไม่กี่ชั่วโมงสิทธิบัตรจึงได้กลายเป็นของ Bell ไปก่อน

Bell ได้พัฒนาให้โทรศัพท์กลายเป็นสินค้าเพื่อออกจัดจำหน่าย เขาเสนอขายสิทธิบัตรแก่บริษัท Western Union แต่ทางบริษัทยังไม่พึงพอใจในโทรศัพท์ของ Bell จึงได้ให้ Elisa Gray และ Thomas Edison เป็นผู้ประดิษฐ์โทรศัพท์ออกมาแข่งกับบริษัทของ Bell ทาง Bell จึงได้ยื่นเรื่องฟ้องศาล ทาง Western Union มั่นใจว่าจะชนะคดีได้ แต่เหตุเพราะ Bell เป็นเจ้าของสิทธิบัตรที่แท้จริง ไม่ใช่ Gray ทาง Western Union จึงต้องตกลงยอมความและยอมให้ค่าตอบแทนจากเครือข่ายสัญญาณที่ทางบริษัทได้พัฒนาให้กับ Bell 20% เป็นค่าเช่าในตลอดอายุสิทธิบัตร และบริษัท Bell ได้กลายมาเป็นธุรกิจผูกขาดด้านโทรศัพท์ในอเมริกาในนาม AT&T ดำเนินธุรกิจต่อมาเป็นระยะเวลา 100 ปีก่อนจะถูกเพิกถอนในปี 1984 (Frank J. Derfler, Jr. & Les Freed, นิพนธ์ วนาพรรณ เรียบเรียง, 2547)

แนวความคิดเรื่องระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีที่มาจากนวนิยายแนววิทยาศาสตร์ของ William Gibson เรื่อง Neuromancer ซึ่งจินตนาการถึงการใช้เทคโนโลยีและเครื่องคอมพิวเตอร์เชื่อมต่อกันเป็นเครือข่ายใยแมงมุม ต่อมาความคิดนี้ได้เป็นจริงขึ้นช่วงปี 1957 ยุคสงครามเย็นระหว่างสหภาพโซเวียตและสหรัฐอเมริกา สหภาพโซเวียตได้ส่งดาวเทียมสปุตนิกขึ้นสู่อวกาศ สหรัฐอเมริกาจึงได้คิดหาวิธีสร้างระบบเครือข่ายการสื่อสารที่สามารถใช้ได้ตลอดเวลาแม้ว่าบางส่วนของระบบเครือข่ายจะถูกโจมตี แต่ระบบเครือข่ายในที่นี้ยังคงใช้งานได้ กระทรวงกลาโหมสหรัฐอเมริกาจึงได้มีการทดลองเครือข่ายคอมพิวเตอร์โดยให้เงินทุนสนับสนุนการวิจัยแก่มหาวิทยาลัยชั้นนำ สร้างเครือข่ายชื่อว่า ARPAnet

ปี 1983 เครือข่าย ARPAnetแบ่งการใช้งานออกเป็นสองเครือข่าย ได้แก่ เครือข่ายด้านการวิจัย และเครือข่ายด้านกองทัพ ด้านเครือข่ายการวิจัยยังคงใช้เครือข่าย ARPAnetอยู่ ขณะที่เครือข่ายกองทัพมีการเรียกใหม่ว่า MILNET ทั้งสองเครือข่ายยังคงอยู่ภายใต้การสนับสนุนของเครือข่ายกองทัพสหรัฐฯ จนต่อมาได้ยกเลิกการให้การสนับสนุน ขณะที่เครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นมาตรฐานการสื่อสารเรียกว่า TCP/IP และเรียกชื่อเครือข่ายว่า Internet การบริหารงานเครือข่ายได้ถูกถ่ายโอนมายัง NSF (National Science Foundation) ในการเป็นเครือข่ายกลางที่มีเครือข่ายอื่นเข้ามาเชื่อมโยงจนกลายมาเป็นเครือข่ายอินเทอร์เน็ตขนาดใหญ่

สำหรับประเทศไทยอินเทอร์เน็ตได้เริ่มเข้ามาในเมื่อปี พ.ศ.2530 โดยความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์และสถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย เชื่อมต่อมินิคอมพิวเตอร์ไปยังมหาวิทยาลัยเมลเบิร์น ประเทศออสเตรเลีย ผ่านเครือข่ายสายโทรศัพท์ ทดลองส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรืออีเมล์เป็นครั้งแรก นับเป็นครั้งแรกที่ประเทศไทยมีการติดต่อสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วสูงขึ้นทำให้เกิดการสื่อสารในเวลาเดียวกัน (real-time) เกิดเป็นการสนทนาผ่านระบบออนไลน์ เรียกอีกอย่างว่า Chat เป็นลักษณะการสื่อสารด้วยการพิมพ์ข้อความโต้ตอบระหว่างกันผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีทั้งการสื่อสารในลักษณะเป็นส่วนตัวบุคคลต่อบุคคล และการสื่อสารกันภายในกลุ่ม โปรแกรมที่ใช้แชทมีได้แก่ โปรแกรม ICQ โปรแกรม Pirtch โปรแกรม IRC ไปจนถึงโปรแกรม MSN ที่เริ่มมีการแชทผ่านวิดีโอคอลที่สามารถเห็นหน้าได้

ในช่วงระยะเวลายี่สิบปีก่อนหน้านี้ทั่วโลกได้หันมาให้ความสนใจกับสิ่งที่เรียกว่า Information Superhighway หรือทางด่วนข้อมูล มีการจินตนาการถึงการพัฒนาเทคโนโลยีโทรคมนาคมประสิทธิภาพสูง เพื่อประโยชน์ในการจัดหา วิเคราะห์ จัดการ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารรับส่งได้ทั้งข้อความ (text) ภาพ และเสียง ด้วยระบบดิจิทัลความเร็วสูง สามารถส่งและเข้าถึงข้อมูลโดยไร้

ข้อจำกัดเรื่องขนาดและเนื้อที่จัดเก็บไปได้ทุกที่ทั่วโลก ก่อให้เกิดประโยชน์ในหลากหลายวงการ เช่น วงการการสื่อสารที่ทำให้การโทรศัพท์ที่ได้นั้นแต่เสียงเปลี่ยนมาผ่านระบบแชทบอทแบบเห็นหน้าแบบ real-time วงการธุรกิจ ทางด่วนข้อมูลทำให้สามารถประชุมทางไกล (Video Teleconference) ได้ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดในโลก วงการการศึกษา ทำให้เกิดการศึกษาทางไกลผ่านการสื่อสารและคอมพิวเตอร์ช่วยสอน วงการบันเทิงและข่าวสาร เกิดการเชื่อมโยงกันระหว่างสื่อทั่วโลกให้สามารถรับข่าวสารทั้งสถานการณ์สดในเวลาจริงผ่านการส่งสัญญาณดาวเทียม และ Video on Demand ผ่านอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ยังมีระบบ Interactive TV ที่ทำให้ผู้ชมโทรทัศน์อยู่ที่บ้านสามารถมีผลตอบสนองกลับได้ทันที เช่น การสั่งซื้อของ การจับสัญญาณเคลื่อนไหวได้ตอบในการเล่นเกม เป็นต้น (กันยารัตน์ ดัดพันธ์, 2540, น.8-14)

ยี่สิบปีให้หลัง แนวความคิดเรื่อง Information Superhighway ดูเหมือนจะไปไกลกว่าที่จินตนาการไว้มาก เพราะไม่ใช่แค่การรับส่งสัญญาณภาพ เสียง ข้อความเท่านั้น แต่ยังได้รวบรวมทุกเครื่องมือทั้งโทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต กล้องถ่ายภาพ กล้องบันทึกวิดีโอ รวมเป็น Smart Device ไว้ในเครื่องมือเดียวกันทั้งหมด (Convergence) เพียงแค่มีโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ตโฟน แท็บเล็ต หรือคอมพิวเตอร์เพียงเครื่องเดียวก็สามารถล่องลอยอยู่ในโลกแห่งข้อมูลข่าวสารที่ไร้ขีดจำกัด การติดต่อสื่อสารที่ไร้พรมแดนเสมือนใกล้แค่ตาเห็น สังคมโลกอยู่ใกล้กันเพียงแคปลายนิ้ว

เทคโนโลยีสื่อสารกับสังคมผู้สูงอายุ

เมื่อราวยี่สิบปีที่แล้วสมัยที่ผู้เขียนเป็นเด็กเคยมีโอกาสได้ติดตามผู้ปกครองเข้าไปในหน่วยงานแห่งหนึ่ง และได้เห็นคอมพิวเตอร์เป็นครั้งแรก ผู้เขียนมองเครื่องคอมพิวเตอร์อย่างสนใจและพบว่ามีคนเพียงคนเดียวที่มีสิทธิ์ได้ใช้คอมพิวเตอร์นั้น นั่นคือพนักงานเสมียน เป็นบุคคลที่ทุกคนในหน่วยงานจะนำเอาเอกสารที่ร่างด้วยลายมือมาส่งให้พนักงานเสมียนพิมพ์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ผู้เขียนจึงเกิดความสงสัยว่าเหตุใดบุคลากรคนอื่นจึงไม่มีโอกาสได้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เหมือนกัน แล้วผู้เขียนก็ได้คำตอบจากผู้ใหญ่ท่านหนึ่งว่าคอมพิวเตอร์เป็นทรัพยากรที่มีน้อยทำให้ในหน่วยงานมีเฉพาะบุคลากรบางคนที่ได้อำนาจได้ใช้ ต่อมาเมื่อคอมพิวเตอร์เริ่มมีแพร่หลายมากขึ้น บุคลากรแทบทุกคนมีโอกาสดำเนินการใช้คอมพิวเตอร์ประจำโต๊ะทำงาน แต่ผู้เขียนกลับได้รับคำตอบว่าการใช้งานคอมพิวเตอร์เป็นหน้าที่ของพนักงานระดับปฏิบัติการ จนเมื่อผู้ศึกษาต่อขึ้นและหน่วยงานนั้นก็ไม่มีตำแหน่งพนักงานเสมียนอีกต่อไป ก็ยังคงได้รับคำตอบจากผู้ใหญ่ท่านเดิมที่ไล่เลี่ยกันอายุเต็มทิวว่า คอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีเป็นเรื่องของวัยหนุ่มสาว ผู้สูงอายุไม่ว่าที่ไหนจะมาเริ่มต้นเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ อีกแล้ว

จากคำตอบนี้ทำให้ผู้เขียนนึกถึงแนวคิดการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Adoption and Innovation) ของ Roger and Shoemaker (1978, p. 76) ที่กล่าวว่าพฤติกรรมยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีของกลุ่มบุคคลในสังคมแบ่งออกเป็น 5 ขั้น ขั้นที่หนึ่ง คือขั้นการรับรู้ (awareness stage) เป็นขั้นแรกที่น่าไปสู่การยอมรับปฏิเสธสิ่งใหม่ หรือวิธีการใหม่ๆ อาจเกี่ยวข้องกับบางอาชีพที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมนั้นๆ ยังไม่มีความรู้สึกซึ่งเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้นแต่กระตือรือร้นอยากรู้ต่อไป ขั้นที่สอง คือขั้นการสนใจ (interest stage) เป็นขั้นที่มีความสนใจหาข้อมูลเกี่ยวกับวิทยาการใหม่ๆ มากขึ้นกว่าเดิม แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิมของบุคคลผู้นั้น ขั้นที่สาม คือขั้นการประเมินค่า (evaluation stage) เป็นขั้นการไตร่ตรองประโยชน์ของวิทยาการใหม่ ประเมินค่าว่าดีหรือไม่ดี หากวิทยาการนั้นได้ถูกประเมินค่าว่าดีก็จะเป็นแรงเสริม (reinforcement) ในการติดตามต่อไป ขั้นที่ 4 ขั้นทดลอง (trial stage) เป็นขั้นการใช้วิทยาการใหม่กับสถานการณ์บางอย่างเป็นการทดลองเพื่อดูผลลัพธ์และประโยชน์ที่จะได้รับ เป็นขั้นตอนสำคัญว่าจะตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธต่อไป และขั้นที่ 5 ขั้นการยอมรับ (adoption stage) คือขั้นที่บุคคลยอมรับวิทยาการใหม่ๆ นั้นมาใช้อย่างเต็มที่หลังจากที่ได้มีการทดลองและเห็นประโยชน์ของวิทยาการนั้นแล้ว

การเข้ามาของเทคโนโลยีในช่วงระยะเริ่มแรกมีเพียงเฉพาะคนบางกลุ่มบางอาชีพเท่านั้นที่จะมีโอกาสได้เข้าถึง แต่เมื่อเทคโนโลยีได้กลายเป็นสินค้าแบบมวลชน (mass product) ที่กลุ่มคนชนชั้นกลางขึ้นไปมีกำลังซื้อที่จะเข้าถึง กลุ่มบุคคลที่เคยมีประสบการณ์ในการใช้ อาจเนื่องด้วยความสนใจหรือเพราะอาชีพ มีแนวโน้มที่จะใช้เทคโนโลยีใหม่มากกว่า ในขณะที่ผู้ที่ไม่คุ้นเคยไม่เคยใช้ ไม่เคยศึกษาเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีมาก่อนอย่างกลุ่มคนในรุ่นก่อนซึ่งในปัจจุบันมักจะเป็นผู้สูงอายุ ก็มีแนวโน้มที่จะปฏิเสธการใช้เทคโนโลยี หรือในทางจิตวิทยาเรียกว่า “อาการกลัวเทคโนโลยี (technophobia)” (Brosnan, M.J., 2003, p.10-11) อาการกลัวนี้ไม่ได้เป็นอาการกลัวที่เกิดขึ้นจากภาวะจิตโดยทั่วไป แต่เกิดจากทัศนคติและความกังวลจากการไม่มีประสบการณ์หรือไม่มีความถนัดด้านเทคโนโลยี เช่น พิมพ์ข้อความไม่ถนัด ใช้เมาส์ไม่คล่อง เปิดโปรแกรมไม่เป็น บุคคลที่มีอาการกลัวเทคโนโลยีจึงมักมองว่าเทคโนโลยีเป็นเรื่องซับซ้อนเกินกว่าจะเรียนรู้และหลีกเลี่ยงที่จะใช้

เมื่อกล่าวถึงคำว่า “สูงอายุ” จึงต้องย้อนกลับไปดูความหมาย องค์การอนามัยโลกกำหนดว่า “ผู้สูงอายุ” คือผู้ที่เริ่มมีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ในแถบประเทศในยุโรปและอเมริกาได้ให้ความหมายผู้สูงอายุว่าคือบุคคลที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป สำหรับประเทศไทยได้ให้ความหมายผู้สูงอายุว่าคือบุคคลที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ตามมติสมัชชาโลก ณ กรุงเวียนนา ประเทศออสเตรีย ในปี 1982

บรรลุ ศิริพานิช (อ้างใน สุริยาภรณ์ อินทริภรณ์, 2550, น.10) ได้แบ่งผู้สูงอายุออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้

1. กลุ่มผู้สูงอายุตอนต้น (the young old) คือ ผู้สูงอายุที่มีอายุอยู่ระหว่าง 60-70 ปี เริ่มมีความเสื่อมถอยของสภาพร่างกาย แต่ยังสามารถช่วยเหลือตนเองในการทำกิจวัตรประจำวันได้

2. กลุ่มผู้สูงอายุตอนกลาง (the middle old) คือ ผู้สูงอายุที่มีอายุอยู่ระหว่าง 71-80 ปี มีการเสื่อมถอยของสภาพร่างกายอย่างเห็นได้ชัดมากขึ้น มีกำลังถดถอย เชื่องช้า เริ่มมีความจำเป็นที่ต้องพึ่งพาผู้อื่นในการทำกิจวัตรประจำวัน เช่น การเข้าห้องน้ำ การสวมใส่เสื้อผ้า ไม่สามารถทำงานที่ต้องใช้แรงมากได้

3. กลุ่มผู้สูงอายุตอนปลาย (the old old) คือ ผู้สูงอายุที่มีอายุมากกว่า 81 ปีขึ้นไป มีความทรุดโทรมของร่างกายในระดับมาก ช่วยเหลือตนเองได้น้อยลง จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นมากขึ้น

ปัจจุบันสถานการณ์ผู้สูงอายุในประเทศไทยและในอีกหลายประเทศทั่วโลกมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น การเพิ่มขึ้นของผู้สูงอายุมีปัจจัยมาจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจไปสู่ระบบทุนนิยม ทำให้แรงงานในวัยหนุ่มสาวย้ายถิ่นฐานเพื่อหาโอกาสในการทำงานหารายได้ สภาพครอบครัวขยายจึงกลายเป็นครอบครัวเดี่ยวมากขึ้น ผู้สูงอายุหลายคนเลือกที่จะไม่ไปอยู่กับลูกหลานที่อื่นเพราะยังคงยึดติดอยู่กับถิ่นฐานเดิมของตน ในบางรายเลือกที่จะอยู่ตามลำพังเนื่องจากไม่อยากเข้าไปวนวายกับครอบครัวของลูกหลานเป็นเหตุให้เกิดการทะเลาะเบาะแว้ง

ความเหงา ความกังวล ความคิดถึงลูกหลาน เป็นแรงผลักดันหนึ่งที่ทำให้ผู้สูงอายุหันมาเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีเพื่อการติดต่อสื่อสาร ผู้สูงอายุในวัยตอนต้นอาจมีปัญหาในการเรียนรู้เทคโนโลยีน้อยกว่าในวัยอื่นๆ เนื่องจากในช่วงชีวิตวัยทำงานอาจมีโอกาสได้ใช้เทคโนโลยีบ้าง แต่สำหรับผู้สูงอายุในวัยตอนกลางและวัยตอนปลายการเรียนรู้เทคโนโลยีอาจเป็นเรื่องยาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้สูงอายุที่มีอคติหรือมีความกลัวต่อเทคโนโลยี จากงานวิจัยของ สมาน ลอยฟ้า (2557, 18-28) พบว่าผู้สูงอายุในเทศบาลจังหวัดขอนแก่นไม่ใช้อินเทอร์เน็ตมากถึงร้อยละ 80.7 สำหรับผู้สูงอายุที่ใช้อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่มักใช้อินเทอร์เน็ตที่บ้านเพื่อความบันเทิง ค้นหาข้อมูลข่าวสาร และใช้ติดต่อสื่อสาร โดยมีลูกหลานที่บ้านเป็นผู้สอน ปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ตที่ทำให้ผู้สูงอายุปฏิเสธที่จะใช้ ได้แก่ ใช้เมาส์และแป้นพิมพ์ไม่ค่อยเป็น ไม่สามารถค้นหาข้อมูล ไม่รู้วิธีการใช้ต้องให้ลูกหลานทำให้

ไม่ใช่แค่ผู้สูงอายุในไทยเท่านั้นที่มีความกลัวเทคโนโลยี ผู้สูงอายุในหลายประเทศทั่วโลกก็มีปัญหานี้เช่นเดียวกัน Chai (2001) กล่าวถึงการแก้ปัญหาผู้สูงอายุที่มีความกลัวเทคโนโลยีในฮ่องกงโดยการเปิดชั้นเรียน IT สำหรับผู้สูงอายุโดยไม่มีค่าธรรมเนียม การเข้าเรียน พบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุหลังวัยเกษียณ ในช่วงเริ่มแรกมีผู้สูงอายุจำนวนมากให้ความสนใจมาทดลองเรียน แต่หลังจากเรียนไปไม่กี่สัปดาห์ก็มีผู้สูงอายุหลายคนที่ยุติเรียนไปกลางคัน เหตุผลโดยส่วนใหญ่เป็นเพราะความลำบากในการใช้คอมพิวเตอร์ เช่น การใช้แป้นคีย์บอร์ดที่เต็มไปด้วยปุ่มต่างๆที่ไม่รู้จัก พิมพ์ตัวหนังสือได้ช้าไม่สามารถใช้เมาส์ในการ double click ปุ่มได้ เรียนรู้ได้ช้าจำเป็นต้องถามซ้ำๆ ในขณะที่ครูสอนส่วนใหญ่เป็นคนวัยหนุ่มวัยสาวจึงทำให้รู้สึกกระดากใจและอาย เมื่อผู้สูงอายุรู้สึกได้ว่าตัวเองไร้ความสามารถที่จะใช้เทคโนโลยีก็จะเลิกเรียนไปในที่สุด ในขณะที่ผู้สูงอายุบางรายพยายามเรียนรู้การส่งอีเมลถึงลูกหลานที่อยู่ต่างประเทศได้สำเร็จและได้รับอีเมลตอบกลับมา ผลที่ได้รับคือความสุขที่ไม่สามารถอธิบายได้ จึงเป็นแรงเสริมที่ทำให้ผู้สูงอายุที่สามารถก้าวผ่านกำแพงความกลัวในเทคโนโลยีได้สำเร็จ และเริ่มชักชวนให้ผู้สูงอายุคนอื่นๆ หันมาเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร

จากงานวิจัยของ Saunders (2004) ได้ศึกษาโครงการของ Iowa Legal Aid ซึ่งสนับสนุนทุน Federal Grant เพื่อจัดซื้อคอมพิวเตอร์ให้แก่ศูนย์พลเมืองผู้สูงอายุในชนบท 85 แห่ง เพื่อยกระดับความรู้เรื่องการใช้อินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้สูงอายุ และสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมผ่านการใช้อีเมล และเพื่อศึกษาทัศนคติของผู้สูงอายุที่มีต่อคอมพิวเตอร์ ผลการศึกษาพบว่าผู้สูงอายุที่เข้ารับการอบรมมีความกลัวว่าจะทำผิด มีปัญหาสายตาในการจ้องมองคอมพิวเตอร์ และปัญหาการควบคุมร่างกายเช่นมือ แต่ในอีกทางหนึ่งผู้สูงอายุที่เข้ารับการอบรมได้รับแรงผลักดันจากครอบครัวที่ต้องการให้ผู้สูงอายุสามารถใช้คอมพิวเตอร์เพื่อสื่อสารกับคนในครอบครัวที่อยู่ห่างไกล ความกระตือรือร้นของผู้สูงอายุเองในการเข้าถึงข่าวสารความรู้ การค้นหาข้อมูลสามารถรับรู้ข่าวสารทั่วไป เรื่องสุขภาพ ดินฟ้าอากาศ ข่าวกีฬา เป็นต้น

จากงานวิจัยทั้งสองที่ได้กล่าวมา ยังมีผลสืบเนื่องอีกอย่างหนึ่งที่กล่าวถึงตรงกัน นั่นคือการรวมกลุ่มกันเป็นเครือข่ายของผู้สูงอายุที่ผ่านการอบรมคอมพิวเตอร์มาด้วยกัน มีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันโดยมีอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อกลาง ทำให้ผู้สูงอายุสามารถแลกเปลี่ยนข่าวสาร สร้างความสัมพันธ์ ทำให้ผู้สูงอายุไม่เหงาและผ่อนคลายความตึงเครียดในชีวิต

สำหรับประเทศไทย มีงานวิจัยของ สุพัตรา คชาทอง (2545) ศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุภายใต้โครงการ OPPY Club (Old People Playing Young Club) โดยความร่วมมือของบริษัททีล็กซ์เลย์ อินฟอร์เมชัน จำกัด ซึ่งเป็นผู้นำด้านอินเทอร์เน็ต จัดอบรมการใช้คอมพิวเตอร์ การใช้อินเทอร์เน็ต การใช้เว็บค้นหาข้อมูล จากผลการวิจัยพบว่าผู้สูงอายุที่เข้าร่วมการอบรมเริ่มมีการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อความเพลิดเพลินมากที่สุด รองลงมาคือการเพิ่มพูนความรู้ เพื่อการติดต่อสื่อสาร และเพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ สอดคล้องกับวิจัยของโฮล (Houle, 1972, อ้างใน สุพัตรา คชาทอง, 2545, น.102) ที่พบว่าผู้สูงอายุต้องการเข้าร่วมกิจกรรมในสังคมเพื่อให้เกิดความเพลิดเพลิน แก้เหงา และต้องการคบหาสมาคมกับบุคคลวัยเดียวกัน และสนใจเรียนรู้ในสิ่งแปลกใหม่เพื่อให้ชีวิตมีเรื่องตื่นเต้น ทำทาย สนุกสนาน

จากการศึกษาของ Şar, Göktürk, Tura, and Kazaz (2012) พบว่าอายุที่มากขึ้นทำให้ปัญหาความเหงามีมากขึ้นเนื่องจากผู้สูงอายุเริ่มที่จะตัดขาดจากเพื่อนฝูงเนื่องด้วยปัญหาสุขภาพ ปัญหาคนในครอบครัว ปัญหาทางเศรษฐกิจ หรือการที่ต้องมีคนมาคอยช่วยเหลือ แต่อินเทอร์เน็ตสามารถช่วยจัดการความรู้สึกเหงาหวาดของผู้สูงอายุที่อยู่คนเดียวได้ แต่ทั้งนี้ยังมีปัจจัยแตกต่างเรื่องการรับ

นวัตกรรมของแต่ละบุคคล จากการศึกษาพบว่าผู้ที่มีการศึกษาในระดับสูงมีแนวโน้มที่จะเรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ตอย่างกระตือรือร้น เพื่อแสวงหาความรู้และติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ตเพื่อสร้างความสัมพันธ์และการเข้าสังคม นอกจากนี้ยังเป็นวิธีการที่ผู้สูงอายุใช้เพื่อให้ตัวเองรู้สึกมีชีวิตชีวา และสามารถจัดการกับปัญหาความเหงาของตนเองได้

กล่าวได้ว่าสื่อสังคมออนไลน์ได้เริ่มเข้ามามีบทบาทอย่างสำคัญอย่างยิ่งกับผู้สูงอายุ โดยเฉพาะผู้สูงอายุในวัยตอนต้น แม้จะเริ่มเรียนรู้การใช้อย่างช้าๆ จากการศึกษาจากลูกหลาน แต่เมื่อได้พบถึงประโยชน์ของสังคมออนไลน์ก็ทำให้ผู้สูงอายุติดสังคมออนไลน์แทบไม่พ่ายหนุ่มสาว ผู้สูงอายุที่ใกล้ชิดกับผู้เขียนเล่าให้ฟังว่าได้พบกับเพื่อนเก่าที่ไม่ได้พบกันมานานนับตั้งแต่สมัยเรียนผ่านสื่อเฟซบุ๊ก ในตอนนี้มีการรวมกลุ่มคุยแชทผ่านโปรแกรมไลน์ ส่งภาพส่งข้อความถึงกัน มีการนัดสังสรรค์ไปจนถึงจัดทัวร์ผู้สูงอายุ รวมกลุ่มเพื่อนเก่าที่ตอนนี้ได้เข้าสู่วัยเกษียณกันแล้ว สื่อสังคมออนไลน์จึงเป็นสังคมเครือข่าย (Network Society) ที่ได้กลายมาส่วนหนึ่งในแบบแผนวิถีชีวิต (Lifestyle) ของผู้สูงอายุยุคใหม่ในการสานสัมพันธ์กับกลุ่มเพื่อน เข้าสังคม ช่วยลดความเหงาและความรู้สึกไม่มั่นคงในชีวิตที่เกิดจากการเกษียณอายุ และทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกว่าตนเองทันสมัยไม่ได้โรยราไปตามวัย

นอกจากนี้การติดต่อสื่อสารแบบเห็นหน้ายังก้าวล้ำไปมากผ่านโทรศัพท์มือถือ หรือที่เรียกว่าวิดีโอคอล (Video Call) มีโปรแกรมวิดีโอคอลที่ติดตั้งกับโทรศัพท์ และแอปพลิเคชันต่างๆ ที่มีฟังก์ชันวิดีโอคอล ยกตัวอย่างเช่น ไลน์, เฟสบุ๊ก, Wechat, Tango เป็นต้น ประกอบกับการใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สายความเร็วสูง (wifi) หรือระบบคลื่นสัญญาณ 4G ทำให้วิดีโอคอลสามารถทำได้ และไร้อุปสรรค ช่วยให้ผู้สูงอายุที่อยู่ห่างไกลจากลูกหลานสามารถติดต่อสื่อสารกันได้เสมือนอยู่ใกล้

สรุป

ด้วยสภาพสังคมปัจจุบันที่ทำให้ผู้สูงอายุอยู่ตามลำพังมากขึ้น เทคโนโลยีสำหรับการติดต่อสื่อสารจึงเป็นสิ่งสำคัญ ผู้เขียนคาดหวังว่าภาครัฐและภาคเอกชนจะหันมาให้ความสนใจในการสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารสำหรับผู้สูงอายุให้มากขึ้น เช่น การจัดอบรมการใช้เทคโนโลยีสื่อสารแก่ผู้สูงอายุตั้งแต่ผู้สูงอายุขั้นต้นไปจนถึงผู้สูงอายุขั้นสูง การสนับสนุนเทคโนโลยีสื่อสารสำหรับผู้สูงอายุขั้นสูง โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่มีปัญหาสุขภาพและภาวะพิการที่ต้องอาศัยอยู่ในที่พักตามลำพัง เนื่องจากเป็นกลุ่มเสี่ยงที่อาจจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อขอรับความช่วยเหลือยามฉุกเฉิน

นอกจากนี้ผู้เขียนยังคาดหวังว่าในอนาคตผู้สูงอายุจะสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีการสื่อสารได้ง่ายมากขึ้น ด้วยระบบที่มีความซับซ้อนน้อยลง สัญญาณอินเทอร์เน็ตที่มีบริการครอบคลุม ลักษณะเครื่องรับสื่อ (Devices) ที่มีความเหมาะสมกับการมองเห็น การได้ยิน และประสาทสัมผัสของผู้สูงอายุมากขึ้น และมีราคาที่สามารถเข้าถึงได้ในทุกระดับชั้น ทั้งนี้เพราะผู้สูงอายุคือวัยที่ต้องดูแลเอาใจใส่เป็นพิเศษ การเข้าถึงเทคโนโลยีการสื่อสารจะช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้ชีวิตของผู้สูงอายุ และยังสามารถเติมเต็มจิตใจผู้สูงอายุทำให้ไม่รู้สึกโดดเดี่ยวอีกต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- Brosnan, M. J. (2002). *Technophobia: The psychological impact of information technology*. Routledge.
- Chai, K.W.. (2001). You're never too old. *Far Eastern Economic Review*, 164(15), 44.
- Frank J. Derfler, Jr. & Les Freed, นิพนธ์ วนาพรรณ (เรียบเรียง). (2547). *ระบบเครือข่ายทำงานอย่างไร*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดเคชั่น.
- Loipha,S. (2014). Thai elderly behavior of internet use. *Procedia – Social and Behavioral Sciences* 147, 104-110.
- Rogers, E., & Shoemaker, F. (1978). *Communication of innovations: A cross-cultural approach*. New York: Free Press.
- Şar, A.H., Gökürk, G.Y., Tura, G., & Kazaz, N. (2012). Is the internet use an effective method to cope with elderly loneliness and decrease loneliness symptom?. *Procedia – Social and Behavioral Sciences* 55 (2012) 1053 – 1059.
- Saunders, E.J.. (2004). Maximizing computer use among the elderly in rural senior centers. *Routledge: Educational Gerontology*. ISSN: 0360-1277 print/1521-0472 online.
- กันยารัตน์ ดัดพันธ์. (2540). *ทางด่วนข้อมูล : การสื่อสารยุคสังคมสารสนเทศ*. ขอนแก่น: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จารุวรรณ พิมพ์อ. (2552). *การใช้และความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครขอนแก่น*. (ปริญญาานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น).
- โรมมนัส กังเม้ง. (2556). *การใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- สมาน ลอยฟ้า (2557). พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ใหญ่ในชนบท. *วารสารอินฟอร์เมชัน Information*, 21(2), 18-28.
- สุพัตรา คชาทอง. (2545). *การใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาสมาชิกกลุ่ม OPpy Club*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง).

แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา(สายสนับสนุน)
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
THE PERSONNEL DEVELOPMENT GUIDELINES FOR SUPPORTING
OF UBON RATCHATHANI RAJABHAT UNIVERSITY

เมธีภวดี สิทธิกุล, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี¹

วลัยพร สุขปลั่ง, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี²

Email: Mateepawat.s@ubru.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา(สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี และ เพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา(สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา(สายสนับสนุน) จำนวน 152 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (t-test) การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน (F-test) และเมื่อพบความแตกต่างรายคู่ทดสอบความแตกต่างด้วยวิธี LSD

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา(สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เห็นว่าแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญเรียงจากมากไปน้อยทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ ด้านการฝึกอบรม ($\bar{X}$ =3.46) ด้านการศึกษาดูงาน ($\bar{X}$ =3.33) ด้านการประชุมสัมมนา ($\bar{X}$ =3.24) และด้านการศึกษาต่อ ($\bar{X}$ =2.98) ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา(สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่า พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา(สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการฝึกอบรมแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา(สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ที่มีกลุ่มสายงานที่ปฏิบัติแตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ABSTRACT

The research aimed to study the human resource development of the Supporting of Ubon Ratchathani Rajabhat University. The samples were 152 Supporting. Statistics used in the research were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and a paired test.

The research findings were as follows:

The supporting personnel of Ubon Ratchathani Rajabhat University viewed that there were four aspects of the human resource development guidelines. They could be shown in a descending order: training ($\bar{X}$ =3.46) , educational and field study ($\bar{X}$ =3.33), seminar ($\bar{X}$ =3.24), and continuation of study ($\bar{X}$ =2.98). Given a comparison of information, it was found that the subjects who had

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

² อาจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

different educational levels held different views on the guidelines for the human resource development in light of the furtherance of education at a statistical significance of .05. The subjects who worked in different lines of work had different guidelines for the human resource development in terms of training at a statistical significance of .05.

Keywords : Human Resource Development (HRD)

บทนำ

การปฏิบัติตามพันธกิจในปัจจุบัน มหาวิทยาลัยราชภัฏได้กำหนดยุทธศาสตร์ในการสร้างโอกาสทางการศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่น พัฒนาคุณภาพบัณฑิต ด้านความรู้ ความสามารถ เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม ครอบครัวยุคใหม่ สังคมไทยให้เข้มแข็งขึ้นในทุกด้าน เพื่อให้สามารถสร้างอาชีพได้ด้วยตนเอง พึ่งตนเองได้มีสำนึกเพื่อส่วนรวม และเพิ่มมาตรฐานอุดมศึกษา พัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันระดับประเทศ มุ่งเน้นการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม โดยร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษาต่างๆ ตลอดจนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งขยายเครือข่ายความร่วมมือไปยังต่างประเทศ ตลอดจนการจัดตั้งศูนย์ศึกษาความเป็นเลิศเฉพาะทางอีกด้วยรวมถึงการขยายตัวของชุมชน ประชากรบริเวณด้านหน้ามหาวิทยาลัยและบุคลากรเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก และ มหาวิทยาลัยได้กำหนดเป้าหมายพัฒนาให้เป็นมหาวิทยาลัยสมบูรณ์แบบจึงได้จัดทำแผนพัฒนามหาวิทยาลัย ทั้งด้านวิชาการ ด้านกายภาพ และ ด้านบุคลากร เพื่อให้สอดคล้องกับ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ได้จัดทำขึ้นในช่วงเวลาที่ประเทศไทยต้องเผชิญกับสถานการณ์ทางสังคม เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและส่งผลกระทบอย่างรุนแรงกว่าช่วงที่ผ่านมาในระยะ แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8-10 สังคมไทยได้อัญเชิญหลัก "ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง" ไปประยุกต์ใช้อย่างกว้างขวางในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับปัจเจก ครอบครัวยุคใหม่ สังคม จนถึงระดับประเทศ ซึ่งได้มีส่วนเสริมสร้างภูมิคุ้มกันและช่วยให้สังคมไทยสามารถยืนหยัดอยู่ได้อย่างมั่นคง ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ในระยะแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ทุกภาคส่วนในสังคมไทยเห็นพ้องร่วมกันน้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นปรัชญานำทางในการพัฒนาประเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อมุ่งให้เกิดภูมิคุ้มกันและมีการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม เพื่อให้การพัฒนาประเทศสู่ความสมดุลและยั่งยืน การพัฒนาประเทศในระยะแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) จึงเป็นการนำภูมิคุ้มกันที่มีอยู่ พร้อมทั้งเร่งสร้างภูมิคุ้มกันในประเทศให้เข้มแข็งขึ้น เพื่อเตรียมความพร้อมคน สังคม และระบบเศรษฐกิจของประเทศให้สามารถปรับตัวรองรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาคน และสังคมไทยให้มีคุณภาพ มีโอกาสเข้าถึงทรัพยากร และได้รับประโยชน์จากการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมอย่างเป็นธรรม รวมทั้งสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจด้วยฐานความรู้ เทคโนโลยีนวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์ บนพื้นฐานการผลิตและการบริโภคที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ขณะเดียวกันยังจำเป็นต้องบริหารจัดการแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ให้บังเกิดผลในทางปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม ภายใต้หลักการพัฒนาพื้นที่การกิจ และการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคมไทย ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาเพื่อประโยชน์สุขที่ยั่งยืนของสังคมไทยตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

การพัฒนามหาวิทยาลัยในปัจจุบัน องค์กรทุกระดับทุกขนาดต้องมีส่วนร่วมในการดำเนินการกิจขององค์กร ให้บรรลุ ผลตามนโยบายและวัตถุประสงค์ เพื่อให้องค์กรดำรงอยู่ได้ในสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม ดังนั้นการที่ผู้บริหารจะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้นั้น การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรถือเป็นปัจจัยสำคัญพื้นฐานประการหนึ่งที่เอื้อประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้เกิดความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล การศึกษาศักยภาพของบุคลากร การจัดการศึกษาในด้านทักษะการทำงานจึงเป็นการค้นหาคำตอบและแนวทางในการที่จะพัฒนาปรับปรุงศักยภาพขององค์กรไปสู่ความสำเร็จ บรรลุ เป้าหมายในการจัดการศึกษาในที่สุด หากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถมีทักษะในการทำงานที่ดี ก็ย่อมทำให้องค์กร มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีศักยภาพในการแข่งขันและพัฒนา ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรในระยะยาว ผู้บริหารจึงต้องอาศัยเครื่องมือทางการบริหารต่างๆ ที่มีอยู่หลากหลายเพื่อธำรงรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพเหล่านั้นให้อยู่กับองค์กรนานที่สุดเท่าที่องค์กรต้องการ

ปัจจัยที่สำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในงานทุกประเภทขององค์กรทุกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์กรของรัฐหรือเอกชน ไม่ใช่เงิน ไม่ใช่เครื่องจักร เครื่องมือ หรือ เทคโนโลยี แต่ปัจจัยที่สำคัญที่สุด คือ คนซึ่งหมายถึงผู้ปฏิบัติงานทั้งหมดโดยรวมขององค์กรที่จะต้องมีความรู้ ความสามารถเพียงพอที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรเป็นสำคัญ แม้ในภาวะของการดำเนินงานตามปกติขององค์กร การพัฒนาคนถือเป็นกิจกรรมที่สำคัญที่จะเอื้ออำนวยให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุเป้าหมายอยู่แล้ว ดังนั้นเมื่ออยู่ในภาวะของการปรับเปลี่ยนการพัฒนาคนให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง จึงเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่งเนื่องจาก มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีซึ่งกำลังอยู่ในช่วงของการเปลี่ยนแปลงในหลายๆ ด้าน และมีแนวคิด แนวปฏิบัติที่เปลี่ยนแปลงไปมากมายที่บุคลากรจำเป็นต้องทราบ เรียนรู้ เข้าใจ และ ปรับทัศนคติ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จึงได้เล็งเห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนามหาวิทยาลัยทุกระดับ ให้ได้มีโอกาสพัฒนา

ตนเองเพื่อให้เกิดความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ในทุกองค์รหน่วยงานและขอช่วย (ที่มา : สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 2557)

ภาระหน้าที่ที่อาจจะเปลี่ยนแปลงไป มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีได้เล็งเห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของการพัฒนาพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา(สายสนับสนุน) ที่เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนความสำเร็จของมหาวิทยาลัย ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้เพื่อสร้างรากฐานที่แข็งแกร่ง เป็นองค์กรหนึ่งในระดับอุดมศึกษาที่มีหน้าที่ในการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพนำมาซึ่งความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ โดยพัฒนาทางการศึกษาต่อ การฝึกอบรมและการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ได้นำระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ปรับปรุงระบบการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานและคน เนื่องจากปัจจุบันเป็นยุคโลกไร้พรมแดน บุคลากรมีความจำเป็นต้องพัฒนาตนเองในทุกๆ ด้าน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ เจตคติ และประสบการณ์เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานในองค์กรมากยิ่งขึ้น บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ยังต้องการพัฒนาศักยภาพในทุกๆ ด้าน แม้ว่าทางหน่วยงานกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างก็มีการจัดการอบรม ศึกษาดูงาน การประชุมสัมมนา และส่งเสริมให้บุคลากรของหน่วยงาน ลาศึกษาต่อ เพื่อให้เกิดความพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามหน้าที่ ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมในยุคปัจจุบัน แต่จะเห็นได้ว่าบุคลากรส่วนมาก แม้จะได้รับการอบรมอย่างต่อเนื่องแล้ว ด้วยมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีเป็นสถาบันการศึกษานานาชาติใหญ่

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาได้ตระหนักถึงความสำคัญในพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา(สายสนับสนุน) ในองค์กร และในฐานะที่ผู้ศึกษาเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานสายสนับสนุนและทำงานเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา (สายสนับสนุน) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา (สายสนับสนุน) ของ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี อีกทั้งยังเป็นการพัฒนาให้พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา (สายสนับสนุน) ตื่นตัวในการทำงานให้มีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอต่อไป

วัตถุประสงค์

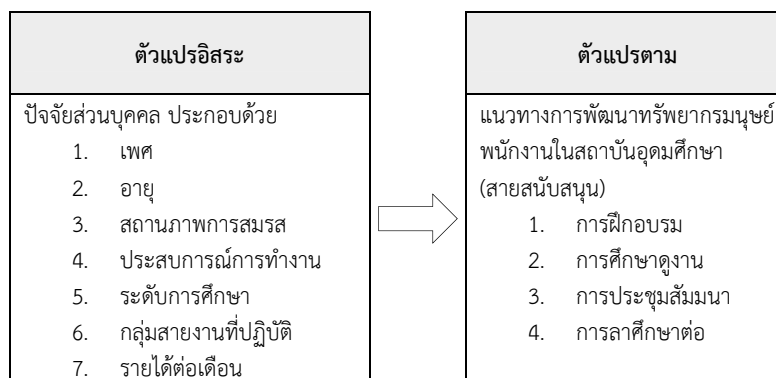
1. เพื่อศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา(สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา(สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทราบแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา(สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
2. ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา(สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

กรอบแนวความคิดของการวิจัย

การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา(สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดของการวิจัย

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
19 ธันวาคม 2560

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร

พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา(สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (กองบริหารงานบุคคล,2559) จำนวน 247 คน

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ศึกษาตามขอบเขตของเนื้อหา

1. การวิธีการดำเนินงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
2. วิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีนำมาใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ ได้แก่ การฝึกอบรม

การศึกษาดูงาน การประชุมสัมมนา และ การลาศึกษาต่อ

3. ข้อเสนอแนะที่มีต่อแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากร

พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา(สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (กองบริหารงานบุคคล,2559) จำนวน 247 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ตัวแทนที่ดีของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา(สายสนับสนุน) ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดขั้นตอนการคัดเลือกตัวแทนประชากร ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดขนาดตัวอย่าง (Sample size) ในการหาขนาดตัวอย่างนั้น ผู้ศึกษาใช้วิธีการคำนวณโดยที่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยใช้สูตรในการคำนวณของ Taro Yamane ความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ที่ .05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 152 คน

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบทราโอบโอกาสความน่าจะเป็น (Probability Sampling) และใช้เทคนิคการสุ่มแบบชั้นทุติยภูมิ (Stratified Sampling) จำแนกตามหน่วยงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ คือ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ทำงาน ระดับการศึกษา กลุ่มสายงานที่ปฏิบัติ รายได้ต่อเดือน ซึ่งมีลักษณะเป็นการตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา(สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการฝึกอบรม แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษาดูงาน แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการประชุมสัมมนาและแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษาต่อคำถามส่วนนี้เป็นคำถามแบบมาตราส่วนการประมาณค่า (Rating Scale Questions) และการกำหนดค่าระดับความต้องการ ได้กำหนดเป็น 5 ระดับ คือ ระดับความสำคัญมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมโดยการแจกแบบสอบถามไปยังพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา(สายสนับสนุน) โดยใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

2. การเก็บข้อมูลในครั้งนี้ ผู้ศึกษาเป็นผู้จัดส่งและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยใช้ระยะเวลาตั้งแต่เดือน มีนาคม 2559 ถึง พฤษภาคม 2559

3. รวบรวมแบบสอบถาม ตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งและนำข้อมูลไปวิเคราะห์ผลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปหาค่าสถิติโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ดังนี้

ตอนที่ 1 นำข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ ทำการวิเคราะห์โดยหาค่าความถี่(Frequency) และอัตราร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 2 นำข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา(สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย(Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย(t-test) การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน(F-test) และเมื่อพบความแตกต่างรายคู่ทดสอบความแตกต่างด้วยวิธี LSD

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่ากลุ่มตัวอย่าง พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา(สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ที่ให้ข้อมูลทั้งหมด จำนวน 152 ราย จำแนกข้อมูลส่วนบุคคล พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 63.20 เพศชาย จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80 ช่วงอายุ น้อยกว่า 25 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ช่วงอายุ 25-30 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 25.70 ช่วงอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 43.40 ช่วงอายุมากกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.60 สถานะภาพโสด จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 53.90 สมรส จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 40.80 หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 ประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 ประสบการณ์การทำงาน 5 – 10 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 36.60 ประสบการณ์ทำงาน 11-15 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 15 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 20.40 การศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.60 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น(ม.3) จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.60 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย(ม.6)/ประกาศนียบัตรวิชาชีพหรือเทียบเท่า จำนวน 8 คิดเป็นร้อยละ 5.30 ระดับอนุปริญญา/ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.) จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.60 ระดับปริญญาตรี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 66.40 สูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 กลุ่มสายงานที่ปฏิบัติเป็นกลุ่มสำนักงาน จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 69.70 กลุ่มบริการ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 30.30 รายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 24.30 รายได้ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 44.70 รายได้ 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 30.30 รายได้ 25,001 – 30,000 บาท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.70

2. การศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา(สายสนับสนุน)มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ตารางที่ 1 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ระดับแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรม	3.46	.75	ปานกลาง	4
2. แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการศึกษาดูงาน	3.33	.91	ปานกลาง	2
3. แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประชุมสัมมนา	3.24	.77	ปานกลาง	3
4. แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการศึกษาต่อ	2.98	1.00	ปานกลาง	1
เฉลี่ยทุกด้าน	3.25	.75	ปานกลาง	

จากตารางที่ 1 แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา(สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ทั้ง 4 ด้าน ผลการวิจัยโดยรวม พบว่า แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงตามคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ด้านการฝึกอบรม ($\bar{X}$ =3.46) ด้านการศึกษาดูงาน ($\bar{X}$ =3.33) ด้านการประชุมสัมมนา ($\bar{X}$ =3.24) และด้านการศึกษาต่อ ($\bar{X}$ =2.98)

3. ผลการเปรียบเทียบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา(สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบความแตกต่างแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา(สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	เพศ	อายุ	สถานภาพสมรส	ประสบการณ์ทำงาน	ระดับการศึกษา	กลุ่มสายงานที่ปฏิบัติ	รายได้ต่อเดือน
1. ด้านการฝึกอบรม	1.01	.92	.70	2.31	.25	2.40*	.32
2. ด้านการศึกษาดูงาน	.18	.60	.33	1.16	.81	.97	.66
3. ด้านการประชุมสัมมนา	-0.074	1.03	.39	1.63	.60	1.62	.98
4. ด้านการศึกษาต่อ	-1.142	1.12	.43	.18	2.66*	-.588	2.74
รวม	-0.92	.40	.13	1.21	.77	1.10	1.34

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา(สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา(สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ อธิบายได้ว่า ค่า p-value ภาพรวมและจำแนกรายด้าน มีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา(สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มีเพศต่างกัน และมีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา(สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่า พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา(สายสนับสนุน)อายุน้อยกว่า 25 ปี ให้ความสำคัญในแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการฝึกอบรม,ด้านการศึกษาดูงาน และ ด้านการประชุมสัมมนา มากกว่า อายุมากกว่า 40 ปี พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา(สายสนับสนุน) อายุน้อยกว่า 25 ปี ไม่ให้ความสำคัญกับแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษาต่อซึ่งช่วงอายุอื่นๆให้ความสำคัญทางด้านนี้มากกว่า

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา(สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่า พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา(สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการศึกษาต่อ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา(สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ที่มีกลุ่มสายงานที่ปฏิบัติแตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา(สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการฝึกอบรม ด้านการศึกษาดูงาน ด้านการประชุมสัมมนา ด้านการศึกษาต่อ สามารถอภิปรายตามวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา(สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี สามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. แนวการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา(สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าปัจจุบันพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา(สายสนับสนุน) มีความพึงพอใจแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรม ด้านการศึกษาดูงาน ด้านการประชุมสัมมนา ด้านการศึกษาต่อ อาจเนื่องมาจากคณะผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีมีนโยบายในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และมีการจัดตั้งงบประมาณสำหรับพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มาอย่างต่อเนื่องโดยเปิดโอกาสให้บุคลากรได้รับการพัฒนาตนเองในทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับ สุวเพ็ญ คำตุ้ย (2556:56) แนวทางการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยพะเยา มีผลระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ทุกด้าน ผลการวิจัยที่พบ ในลักษณะนี้อาจเนื่องมาจากมหาวิทยาลัยพะเยา เป็นมหาวิทยาลัยที่แยกตัวออกจากมหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลกเมื่อมี พ.ศ. 2553 นับระยะเวลาเพียง 3 ปีเท่านั้น ทำให้การพัฒนาในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลาง การพัฒนาในด้านต่าง ๆ เกี่ยวข้องในด้านบริหาร

งบประมาณอาจจะยังไม่เพียงพอที่จะเน้นพัฒนาเฉพาะด้านบุคลากรให้อยู่ในระดับปฏิบัติที่สูง ซึ่งจะต้องพัฒนาควบคู่ไปกับการพัฒนา
ด้านอื่นๆ ให้เหมาะสมและมีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรในอนาคตต่อไป

2. ผลการเปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา(สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัย
ราชภัฏอุบลราชธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลดังนี้

2.1 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา(สาย
สนับสนุน)มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยภาพรวม แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการฝึกอบรม ด้านการศึกษาดู
งาน ด้านการประชุมสัมมนา ด้านการศึกษาต่อ แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัย การที่ได้ข้อสรุปเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก
องค์กรย่อมมีความคาดหวังต่อบุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูง ที่จะต้องมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานมากกว่า และจะสามารถ
ก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นได้ก่อนบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ทำให้บุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
มากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับ เบญจวรรณ นิเวศานนท์ (2551 : ง) พบว่า ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนา
พัฒนาแตกต่างกัน โดยข้าราชการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาดำรงข้าราชการที่มีการศึกษาระดับ
ปริญญาตรี และตั้งแต่ปริญญาโทขึ้นไป

2.2 จำแนกตามกลุ่มสายงานที่ปฏิบัติ พบว่า พบว่า แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานใน
สถาบันอุดมศึกษา(สายสนับสนุน)มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยภาพรวม แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการ
ฝึกอบรม ด้านการศึกษาดูงาน ด้านการประชุมสัมมนา ด้านการศึกษาต่อ แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัย การที่ได้ข้อสรุป
เช่นนี้อาจมาจาก เป้าหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ประกอบไปด้วยเป้าหมายขององค์กร และ เป้าหมายของบุคคล ตามแนวคิด
ของ สุจิตรา ธนานนท์ (2551 : 22) ซึ่งบุคลากรประเภทข้าราชการที่มีแนวโน้มที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรได้อาจจะต้องใช้เวลานาน
กว่าบุคคลประเภทอื่น มีโอกาสได้รับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มากกว่าบุคคลประเภทอื่น เพราะจะสามารถนำผลของการพัฒนา
มาใช้ในระยะยาวโดยผลการวิจัยยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เบญจวรรณ นิเวศานนท์ (2551 : ง)พบว่าข้าราชการที่มีระดับการทำงาน
ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการฝึกอบรม และ ด้านการศึกษาต่างกัน โดยข้าราชการระดับผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อการฝึกอบรม
และด้านการศึกษาสูงกว่าข้าราชการระดับปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

1. สำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

การศึกษาแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา(สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยราชภัฏ
อุบลราชธานี ประกอบด้วย 4 ด้าน ผลวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยภาพรวม
อยู่ในระดับปานกลาง และควรสนับสนุนให้พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา(สายสนับสนุน)ได้รับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษา
ดังนั้นควรจัดให้มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญความเป็นในการได้รับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้บุคลากรได้ตระหนักถึง
ประโยชน์ที่จะได้จากการพัฒนา ทั้งประโยชน์ที่เกิดขึ้นต่อตนเองและต่อองค์กร

2. สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัญหา และ แนวทางการแก้ปัญหาในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ
อุบลราชธานี เพื่อให้บุคลากรได้มีโอกาสเข้าถึงการได้รับการพัฒนามากยิ่งขึ้น

2.2 สามารถใช้ข้อมูลจากการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มากำหนดแผนพัฒนาบุคลากร
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- เบญจวรรณ นิเวศานนท์. (2551). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต).
- สุจิตรา ธนานนท์. (2551). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ทีพีเอ็น เพรส.
- สุวเพ็ญ คำต้อย. (2556). *แนวทางการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยพะเยา*. (การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองการศึกษา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพะเยา).

ประสิทธิภาพการให้บริการจัดทำบัตรประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี

ชนิดาภา ถังยี่ม, มหาวิทยาลัยราชภัฏฯ¹

จิตติมา ให้อย่าง, มหาวิทยาลัยราชภัฏฯ²

Email: Toey_iiz@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการจัดทำบัตรประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนนทบุรี ใช้การศึกษาเชิงปริมาณ โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 4 ด้านคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ และด้านมาตรฐานงานบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการจัดทำบัตรประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนนทบุรี จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ ค่า F-test ผลการวิจัยพบว่าประสิทธิภาพการให้บริการจัดทำบัตรประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนนทบุรี ค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ในส่วนของผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพ เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ระดับประสิทธิภาพแตกต่างกันตามระดับการศึกษาที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แต่ไม่แตกต่างกันตาม เพศ อายุ อาชีพ และรายได้

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ การบริการ บัตรประชาชน

ABSTRACT

The purposes of this research were to study and compare the efficiency of the identification card issuing service of Nonthaburi Municipality Registry Office. The study was divided into 4 aspects as follows: the service process, the officers, the location and the service standard. The sample group utilized in this study was 400 people who asked for the identification card at Nonthaburi Municipality Registry Office. The questionnaires were used as a tool. Data was analyzed using percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test. The findings revealed that the overall mean of the efficiency of the identification card issuing service of Nonthaburi Municipality Registry Office was high, as well as all of four aspects of the study. The results of the efficiency comparison classified by personal factors showed that the efficiency varied with educational level at .05 statistically significance. However, gender, age, occupation and the revenue did not contribute to any statistically significant difference of the efficiency.

Keywords: Efficiency, Service, Identification Card

บทนำ

จากกระแสการเปลี่ยนแปลงในประเทศไทยได้รัฐธรรมนูญใหม่ และแนวนโยบายการพัฒนาตามแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 10 ได้เปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน และมุ่งเน้นคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา ตลอดจนให้ความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจให้กระจายตัวในระดับพื้นที่ มีการบริหารจัดการพื้นที่ที่เป็นเอกภาพและครบวงจร ดังนั้น การพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานราชการต่างๆ จึงเป็นสิ่งที่หน่วยงานราชการทุกหน่วยควรให้ความสำคัญ โดยเฉพาะเทศบาล

¹ มหาวิทยาลัยราชภัฏฯ

² มหาวิทยาลัยราชภัฏฯ

ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการให้บริการประชาชนในระดับท้องถิ่น เทศบาลนครนนทบุรีจึงเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นที่ให้บริการสาธารณะและพัฒนาท้องถิ่นให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และดำเนินงานไปตามแผนการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2561) ได้แก่ การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ของภาครัฐ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด การวางระบบการบริหารงานราชการแบบบูรณาการการส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกัน ระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน การยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน และการสร้างความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2556)

ทั้งนี้ บทบาทและภารกิจหลักของเทศบาลนครนนทบุรี เป็นการให้บริการประชาชนอย่างใกล้ชิด และจะต้องพบปะพูดคุยกับประชาชนโดยตรง เป็นลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนพลเมืองของประเทศ เริ่มตั้งแต่การแจ้งเกิด การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน การแจ้งย้ายที่อยู่ การแจ้งตาย หรือการแจ้งเกี่ยวกับบ้าน ฯลฯ ซึ่งเป็นข้อมูลที่มีปริมาณมาก จะต้องจัดเก็บและแก้ไขให้ถูกต้องเป็นปัจจุบันตลอดเวลา โดยเฉพาะการใช้และประมวลผลข้อมูลเกี่ยวกับประชากรเพื่อประโยชน์ด้านความมั่นคงของชาติ การพิสูจน์ตัวบุคคล และใช้ในการวางแผนพัฒนาประเทศในทุกด้าน จึงได้พัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยเน้นประชาชนหรือผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centered) รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการ เช่น ระบบการจัดเก็บฐานข้อมูล จะช่วยให้ข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น และสามารถตรวจสอบได้ พร้อมทั้งการบริหารทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์และการสร้างจิตสำนึก การปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการและพนักงานของรัฐภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน โดยยึดหลักความถูกต้องเหมาะสม และมีความเสมอภาคในการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็วทันเวลา และเกิดความพอใจมากที่สุด ในทางตรงข้ามการบริการที่ไม่มีประสิทธิภาพจะเป็นสิ่งที่ประชาชนไม่พึงพอใจ อาทิเช่น การให้บริการที่ล่าช้า ขาดการวางแผนงานที่เป็นระบบ และการปฏิบัติงานที่ต่อเนื่อง ดังนั้น เพื่อให้การพัฒนางานด้านการบริการจัดทำบัตรประชาชน ของสำนักทะเบียนเทศบาลนครนนทบุรี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการให้บริการจัดทำบัตรประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนนทบุรี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการจัดทำบัตรประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนเทศบาลนครนนทบุรี ครอบคลุมพื้นที่ 5 ตำบล มีจำนวนทั้งหมด 255,707 คน (สำนักทะเบียนเทศบาลนครนนทบุรี, 2559) คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1970) กำหนดความคลาดเคลื่อนไว้ที่ร้อยละ 5 และระดับความเชื่อมั่นที่ ร้อยละ 95 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น จำนวน 400 คน โดยการได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

ผู้วิจัยได้ศึกษาทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี จากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน เพื่อประมวลแนวคิดเป็นข้อคำถามให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะตามตัวแปร และกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนเทศบาลนครนนทบุรี ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ซึ่งส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล และส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการจัดทำบัตรประชาชน โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 31 ข้อ โดยครอบคลุมครอบคลุมประสิทธิภาพการให้บริการจัดทำบัตรประชาชน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ และด้านมาตรฐานงานบริการ

การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในการตรวจสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของเครื่องมือวัด โดยใช้เทคนิค Index of Item-Objective Congruence (IOC) พบว่าค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามมีค่าระหว่าง 0.50-1.00 แสดงว่า ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม (Reliability) โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha Coefficient) ซึ่งได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.93 จากนั้นผู้วิจัยได้ใช้เวลา 2 สัปดาห์ ในการดำเนินการแจกและรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดด้วยตนเอง โดยเลือกเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนเทศบาลนครนนทบุรี จำนวน 400 คน และนำข้อมูลที่ได้นำไปวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการบรรยายลักษณะข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ต่อเดือน และค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation-SD) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการให้บริการจัดทำบัตรประชาชนของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกเป็นรายข้อ รายด้าน และโดยภาพรวม สถิติเชิงอ้างอิง ได้แก่ t-test ใช้สำหรับทดสอบความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีตัวแปร แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ตัวแปรเพศ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในกรณีที่ตัวแปรอิสระมีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ต่อเดือน ในกรณีที่ทดสอบแล้วพบว่ามีความแตกต่างระหว่างกลุ่มของคะแนนค่าเฉลี่ย จะนำไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.50 มีอายุมากกว่า 35 ปี ร้อยละ 74.50 มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา ร้อยละ 58.00 ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 34.50 และ มีรายได้ต่อเดือน 10,000 บาท – 20,000 บาท ร้อยละ 49.50

2. ประสิทธิภาพการให้บริการจัดทำบัตรประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนนทบุรี ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิภาพด้านมาตรฐานงานบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.95 จัดอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ด้านสถานที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการจัดทำบัตรประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนนทบุรี ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการจัดทำบัตรประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านกระบวนการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจากการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) พบว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษามีความคิดเห็นต่างจากผู้ที่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา และผู้รับบริการที่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา มีความคิดเห็นต่างจากผู้ที่มีการศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการจัดทำบัตรประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนนทบุรี โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เนื่องจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรีได้ให้ความสำคัญกับหลักการบริการอย่างมาก และมีกระบวนการรองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยยึดประโยชน์ของส่วนรวม ด้วยความมุ่งหวังให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด และให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ทั้งนี้เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ของตนเป็นอย่างดี มีความคิดคำนึงและไคร่ครวญถึงการปฏิบัติงานการให้บริการของตนเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ เพื่อพัฒนางานบริการของตนเองให้มีประสิทธิภาพอยู่ตลอดเวลา และเพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานรัฐ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2540 และระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะปรับปรุงการบริการของรัฐให้แก่ประชาชนเกิดความพึงพอใจสาธารณะ และเพื่อตอบสนองความต้องการโดยส่วนรวมของประชาชน เน้นให้ประชาชนได้รับความสะดวกและได้รับประโยชน์สูงสุด อีกทั้งยังพบว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษามีความคิดเห็นต่างจากผู้ที่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา เนื่องจากประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน เมื่อไปติดต่องานราชการ หรือขอรับบริการจัดทำบัตรประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนนทบุรี มักจะมีการรับรู้หรือความคาดหวังที่ต่างกัน ซึ่งผู้รับบริการที่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาโดยส่วนใหญ่จะประกอบไปด้วยกลุ่มอาชีพเกษตรกร กรรมกรผู้ใช้แรงงาน หรือรับจ้างใช้แรงงานทั่วไป เป็นผู้ที่มีวิถีชีวิตที่เรียบง่าย มีมุมมองความคิดที่ไม่ซับซ้อน ไม่ได้สนใจองค์ประกอบอื่นๆ นอกจากผลผลิต อาทิ เช่น การไปติดต่อขอทำบัตรประชาชนจะมีความคาดหวังเพียงแต่ว่าให้ได้บัตรประชาชนกลับมาเท่านั้น แต่ไม่ได้สนใจกระบวนการให้บริการว่าเจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการให้บริการหรือไม่ หรือเจ้าหน้าที่มีการตรวจเอกสารอย่างละเอียดครบถ้วนอย่างไร อีกทั้งผู้รับบริการในกลุ่มนี้มักจะมีความเกรงใจ อ่อนน้อมถ่อมตน มีความเชื่อมั่น เชื่อถือ และเกิดความศรัทธาต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยไม่มีข้อสงสัยหรือความขัดแย้งใดๆ จึงอาจเป็นเหตุผลหนึ่งที่ผู้รับบริการที่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจะมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการจัดทำบัตรประชาชน สูงกว่ากลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา ทั้งนี้ผลการวิจัยยังพบว่าผู้รับบริการที่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา มีความคิดเห็นต่างจากผู้ที่มีการศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี อาจเป็นไปได้ว่าผู้รับบริการที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มักจะมีความสามารถในการรับรู้ที่

สมเหตุสมผล มีการรับรู้ถึงองค์ประกอบของประสิทธิภาพงานบริการ อีกทั้งมีความคาดหวังว่าจะต้องได้รับการตอบสนองที่ดี มีขั้นตอนในการให้บริการโดยไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจนในการแนะนำขั้นตอนต่างๆ และมีความรวดเร็วในการให้บริการ โดยเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด หรือเมื่อเกิดปัญหาหน่วยงานมีแนวทางในการแก้ปัญหาอย่างเหมาะสม ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการที่มีการศึกษาสูงได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการจึงก่อให้เกิดความพึงพอใจ ส่งผลให้มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการจัดทำบัตรประชาชน สูงกว่ากลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา

สรุป

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการให้บริการจัดทำบัตรประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนนทบุรี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เป็นเพราะเจ้าหน้าที่ได้ให้ความสำคัญกับหลักการบริหารอย่างมาก จึงควรนำผลวิจัยไปใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริการในทุกๆ ด้านอย่างต่อเนื่อง เพื่อการบริการที่มีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการต่อไป และผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านกระบวนการแตกต่างกัน ดังนั้นสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนนทบุรี ควรประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้ทราบถึงผลประโยชน์ เพื่อปรับปรุงและรักษาระดับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพการทำงานในปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะ

ควรมีการศึกษาตัวแปรอิสระด้านอื่นเพิ่มเติม เพื่อดูว่าส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้วยหรือไม่ อาทิ เช่น การลดขั้นตอนการให้บริการบัตรประชาชน

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความช่วยเหลือจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์คือ ดร.จิตติมา ให้อย่าง ซึ่งได้ให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่าง การดำเนินงานวิจัย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณ ผศ.ดร. กมลพร กลัณณมิตร ประธานสอบ ผศ.ดร.พิชิต รัชตพิบูลย์ กรรมการสอบ อาจารย์กัญญารินทร์ ศิริอมรธัญกุล และอาจารย์ปริญญ์ ชูเชิด ที่กรุณาให้คำแนะนำตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และเจ้าหน้าที่ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ให้ข้อมูลในการวิจัย ในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ งานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏฯ ที่คอยสนับสนุนช่วยเหลือ และขอขอบพระคุณครอบครัวที่เป็นกำลังใจเสมอมา

เอกสารอ้างอิง

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2556). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556- พ.ศ.2561)*.

กรุงเทพฯ: วิชั่น พริน แอนด์ มีเดีย.

สำนักทะเบียนเทศบาลนครนนทบุรี. (2559). *ประวัติสำนักทะเบียนเทศบาลนครนนทบุรี*. สืบค้น 8 มกราคม 2560, จาก

<https://th.wikipedia.org/wiki/>

Yamane, T. (1970). *Statistics: An introductory analysis*. 3rd ed. New York: Harper & Row.

ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี

นรีนุช ยุวดีนิเวศ, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

Email: nareenuch.yu@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานี ใน 8 อำเภอ ที่มีนักท่องเที่ยวนิยมท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก ประกอบด้วย 1) เมืองอุบลราชธานี 2) วารินชำราบ 3) พิบูลมังสาหาร 4) โขงเจียม 5) เขมราฐ 6) น้ำยืน 7) สิรินคร และ 8) โพธิ์ไทร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .67 ตัวแปรพยากรณ์ 3 ตัวแปร ประกอบด้วย 1) ด้านผลิตภัณฑ์ 2) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และ 3) ด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนค่าพยากรณ์สัมประสิทธิ์ถดถอยสหสัมพันธ์ของคะแนนดิบ และค่าพยากรณ์สัมประสิทธิ์ถดถอย สหสัมพันธ์แบบมาตรฐาน ของตัวแปรพยากรณ์แต่ละตัว มีอำนาจในการพยากรณ์อิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. ปัจจัยทางการตลาดการท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยความคิดเห็นได้ดังนี้ 1) ด้านผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วย สถานที่ท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนา สถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ซึ่งสอดคล้อง 2) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ความสวยงามทางธรรมชาติประเภทน้ำตก ห้างสรรพสินค้ามีความทันสมัยสวยงาม และบรรยากาศเชิงพระพุทธศาสนา 3) ด้านการส่งเสริมการตลาด การโฆษณาผ่านสื่อออนไลน์ ป้ายโฆษณา และการประชาสัมพันธ์ผ่านภาครัฐบาล

คำสำคัญ: ปัจจัยทางการตลาด, การตัดสินใจ, การท่องเที่ยว, อุบลราชธานี

ABSTRACT

This research aims to study marketing Factors Influencing Tourism Decision Making in Ubon Ratchathani. This research is quantitative research. The study population included tourists traveling in Ubon Ratchathani province. 400 samples were used. The sampling was done in multi-stage sampling in 8 districts with a large number of tourists. 1) Ubon Ratchathani 2) Warin Chamrab 3) Phibun Mangsahan 4) Khongjiam 5) Khemarat 6) Nam Yuen 7) Sirinthorn and 8) Pho Sai. Statistics used in data analysis were percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis.

The research found that:

1. Marketing factors influencing tourism decision making in ubon ratchathani. Have a correlation coefficient .67. Three-factor predictive variables consisted of 1) Product 2) Physical and 3) Promotion. Correlation coefficient, regression coefficient correlation coefficient and the regression coefficient. Standard correlation of each forecast variable. Has the power to predict the influence on tourism decision making in ubon ratchathani. Statistical significance at level .01

2. Tourism marketing factors in ubon ratchathani. Can be sorted by the average of reviews as follows: 1) The product range includes buddhist attractions. Cultural attractions 2) Physical

environment natural beauty of the waterfall. The department store has a beautiful modern. 3) Promotion advertising through online media, billboards and public relations through the government.

Keywords: Marketing, Decision Making, Tourism, Ubon Ratchathani

บทนำ

จังหวัดอุบลราชธานีเป็นจังหวัดที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในภูมิภาคอีสานใต้ เนื่องจากเป็นจังหวัดที่มีพื้นที่กว้างขวาง มีการคมนาคมขนส่งที่สะดวก มีพรมแดนติดกับประเทศเพื่อนบ้านทั้งสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สาธารณรัฐกัมพูชา มีเขตการค้าพรมแดน สินค้าราคาถูก การท่องเที่ยวระหว่างประเทศ มีการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่น่าสนใจ ทั้งน้ำตก ทะเลหมอก และแหล่งโบราณทางด้านวัฒนธรรม รวมไปถึงสถานที่ท่องเที่ยวทางด้านศาสนา ซึ่งถือว่าได้ว่าเป็นจังหวัดที่มีด้านการท่องเที่ยวหลากหลายรูปแบบ แต่เมื่อเปรียบเทียบกับจังหวัดต่างๆ ที่มีสถานที่ท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากเช่นกัน กลับพบว่าจำนวนนักท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานีมีอัตราการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวค่อนข้างน้อย (สาโรช สมชอบ, 2554)

ดังนั้น จึงทำให้ผู้วิจัยให้ความสำคัญในการศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานีเป็นอย่างยิ่งว่าจะมีผลต่อการเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยวหรือไม่ เนื่องจากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นพบว่าจังหวัดอุบลราชธานี มีจัดกิจกรรมทางการตลาดเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว เพื่อการดึงดูดนักท่องเที่ยวค่อนข้างน้อย จึงส่งผลทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวมีจำนวนน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนแหล่งท่องเที่ยวเมื่อเปรียบเทียบกับจังหวัดอื่นๆ ขณะเดียวกันผู้วิจัยได้พบว่าเมื่อมี จังหวัดอุบลราชธานี มีทำการตลาด หรือกิจกรรมเกี่ยวกับทางด้านการท่องเที่ยว ตลอดจนได้ทำการโฆษณาหรือประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวหรืองานเทศกาลต่างๆ จะมีจำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาเป็นจำนวนเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ทั้งที่สถานที่ท่องเที่ยวนั้นมีการให้บริการการท่องเที่ยวอยู่ตลอดเวลา แต่จะมีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นเฉพาะในช่วงที่มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเท่านั้น จากปัญหาดังกล่าวนี้ผู้วิจัย จึงได้ทำการศึกษา ส่งเสริมการตลาดซึ่งก็มีจำนวนไม่ต่อเนื่อง จากปัญหาดังกล่าวนี้ผู้วิจัย จึงได้ทำการศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานีเพื่อที่จะได้ทำการเข้าใจปัญหาการดำเนินการทางด้านการตลาดเพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างแท้จริงและจะได้นำข้อมูลที่ค้นพบนำมาสร้างโอกาสทางการท่องเที่ยวให้แก่จังหวัดอุบลราชธานี

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักเดินทางที่เดินทางมาท่องเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานีทั้งหมด 8 อำเภอ ได้แก่ 1) อำเภอเมืองอุบลราชธานี 2) อำเภอวารินชำราบ 3) อำเภอพิบูลย์รักษ์ 4) อำเภอโขงเจียม 5) อำเภอเขมราฐ 6) อำเภอน้ำยืน 7) อำเภอสรินธร 8) อำเภอโพธิ์ไทร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่ชัด เนื่องจากไม่มีหน่วยงานใดเก็บข้อมูลจำนวน สถิตินักท่องเที่ยวทั้ง 8 อำเภอ

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักเดินทางที่เดินทางมาท่องเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานี ในพื้นที่เป้าหมายงานวิจัย ซึ่งในกรณีไม่ทราบค่าประชากร สามารถคำนวณได้จากสูตร William. G. Cochran ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ตัวอย่าง (Cochran, 1977) แต่เพื่อให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือเพิ่มขึ้น ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 ตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling เริ่มจากการแบ่งขนาดตัวอย่างที่เป็นสัดส่วน (Proportional to size) (ตามสัดส่วนกลุ่มนักท่องเที่ยวในพื้นที่ท่องเที่ยว เป้าหมายและการสุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างอย่างเป็นระบบ (Systematic random sampling) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2551) โดยเริ่มจากการแบ่งพื้นที่การจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็น 8 อำเภอ ประกอบด้วย อำเภอเมืองอุบลราชธานี อำเภอวารินชำราบ อำเภอพิบูลย์รักษ์ อำเภอโขงเจียม อำเภอเขมราฐ อำเภอน้ำยืน อำเภอสรินธร และอำเภอโพธิ์ไทร ตามปริมาณกลุ่มตัวอย่างที่ได้มาจากการคำนวณการ กำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง อำเภอละ 50 ตัวอย่าง รวมทั้งหมด 8 อำเภอ เป็นจำนวนทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง โดยจากการสุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบใช้วิธีการทุกๆ 5 คน จะเก็บข้อมูลจาก การสอบถามนักท่องเที่ยว 1 คนบริเวณสถานที่ท่องเที่ยวทั้ง 8 อำเภอ ในเขตจังหวัดอุบลราชธานี

เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยใช้แบบสอบถามโดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานี เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed-question) ที่มีคำตอบให้เลือกแบบ (Checklist) จำนวน 7 ข้อ

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
19 ธันวาคม 2560

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการตลาดของการท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) จำนวน 26 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการตัดสินใจท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี โดยมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆ สำหรับปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 1 ข้อ

การตรวจสอบแบบสอบถาม โดยใช้แบบประเมินความสอดคล้อง (IOC--Index of item – objective congruence) เพื่อหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหา (วุฒิชัย สุนทรสมย์, 2552) โดยข้อคำถามแต่ละข้อจะต้องมีค่า IOC เท่ากับหรือมากกว่า 0.60 จึงจะถือว่าข้อคำถามนั้นใช้ได้ ซึ่งค่า IOC ที่ได้เท่ากับ 0.96 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามของงานวิจัยนี้เป็นดัชนีความสอดคล้อง

การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงเรียบร้อยแล้วไปทำการทดลองใช้ (try-out) กับกลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 30 คน และได้นำเอาผลของการตอบแบบสอบถาม มาตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) จะต้องมีความเชื่อมั่น 0.80 ขึ้นไปจึงจะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริง (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552) ซึ่งแบบสอบถามของงานวิจัยนี้มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค เท่ากับ .964

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทางการตลาดและการตัดสินใจท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี

การศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ด้วยสถิติ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยทางการตลาด (ตัวแปรอิสระ) และการตัดสินใจท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี (ตัวแปรตาม)

ตัวแปรอิสระ	ระดับอิทธิพลที่มีต่อการตัดสินใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย
ด้านผลิตภัณฑ์	3.68	.82	มาก
ด้านราคา	3.47	.93	ปานกลาง
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.43	.91	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.54	.86	มาก
ด้านบุคคล	3.50	.82	มาก
ด้านกระบวนการ	3.42	.91	ปานกลาง
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.52	.84	มาก
ตัวแปรตาม	ระดับอิทธิพลที่มีต่อการตัดสินใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย
การตัดสินใจท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี	3.54	.83	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า เมื่อพิจารณาปัจจัยทางการตลาด เป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ผลดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X}$ =3.68) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ($\bar{X}$ =3.54) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ($\bar{X}$ =3.52) ด้านบุคคล ($\bar{X}$ =3.50) ค่าเฉลี่ยของระดับอิทธิพลที่มีต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านราคา ($\bar{X}$ =3.47) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{X}$ =3.43) และด้านกระบวนการ ($\bar{X}$ =3.42) มีค่าเฉลี่ยของระดับอิทธิพลที่มีต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาการตัดสินใจท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี ปรากฏว่ามีค่าเฉลี่ยของระดับการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.54)

2. ผลการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเชิงพหุเมื่อให้ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นตัวแปรพยากรณ์ และการตัดสินใจท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี เป็นตัวแปรตามโดยวิธี Stepwise (n = 400)

จากผลการวิเคราะห์เพื่อศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานีด้วยวิธีการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ดังกล่าวสามารถวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ โดย วิธี Stepwise ข้อมูล ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุโดยวิธี Stepwise

ตัวแปรพยากรณ์	VIF	B	Beta	t	p-value
ด้านผลิตภัณฑ์ (X ₁)	2.05	.57	.54	10.12**	.00
ด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ (X ₇)	1.71	.35	.29	6.35**	.00
ด้านการส่งเสริมการตลาด (X ₄)	1.71	.31	.26	5.72**	.00
F = 118.02 Constant = .39 df = 262 SE=.57					
R = .67 R ² = .52 R ² _{adj} = .45 Sig F = .00					

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 2 พบว่า การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ โดยวิธี Stepwise (n = 400) เพื่อการพยากรณ์การตัดสินใจท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี ด้วยตัวแปรอิสระ 7 ตัว คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และตัวแปรตามคือ การตัดสินใจท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี ปรากฏว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ และด้านการส่งเสริมการตลาด เพียง 3 ตัวแปร สามารถร่วมกันพยากรณ์การตัดสินใจท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี ได้ร้อยละ 45 (R²_{adj} = .45) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .67 (R = .67)

อภิปรายผล

การอภิปรายผลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี มีรายละเอียดดังนี้

มีตัวแปรพยากรณ์ ที่เป็นตัวแปรต้น คือ ปัจจัยกลยุทธ์การตลาด 3 ตัวแปร ประกอบด้วย 1.ด้านผลิตภัณฑ์ 2.ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ 3.ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยสามารถอภิปรายผล ตามตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปร ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยว เนื่องจากนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับประเด็นต่างๆ ได้แก่ สถานที่ท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนา สถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ซึ่งสอดคล้องกับ Ian, Durie, Beattie and Palmer (2007) พบว่า การท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับทางด้านวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ และชีวิตความเป็นอยู่ โดยการนำมาเป็นหัวใจของการสร้างแบรนด์ การท่องเที่ยวโดยชุมชนประเด็นด้านประวัติศาสตร์เป็นหัวใจของแบรนด์ ด้านประวัติศาสตร์วัฒนธรรมท้องถิ่น วิธีการดำเนินชีวิตของท้องถิ่น และสอดคล้องกับ Lucia (2001) มุ่งให้บริการลูกค้าเป็นอันดับแรก เพื่อให้สามารถแข่งขันได้และยึดหลักสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมเป็นหลัก

2. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยว เนื่องจากนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับประเด็นต่างๆ ได้แก่ ความสวยงามทางธรรมชาติประเภทน้ำตก ห้างสรรพสินค้ามีความทันสมัยสวยงาม และบรรยากาศเชิงพระพุทธศาสนา ซึ่งสอดคล้องกับ เทิดชาย ช่วยบำรุง (2553) พบว่า นักท่องเที่ยวรักสิ่งแวดล้อมและธรรมชาติมาก

3. ด้านการส่งเสริมการตลาด เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยว เนื่องจากนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับประเด็นต่างๆ ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อออนไลน์ ป้ายโฆษณา และการประชาสัมพันธ์ผ่านภาคีรัฐบาล ซึ่งสอดคล้องกับ สอดคล้องกับ กมลรัตน์ ไถสกุล (2550) พบว่า การโฆษณา การใช้เครือข่ายการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ มีผลต่อการสร้างการรับรู้ของนักท่องเที่ยว สอดคล้องกับ ศิริพร สุพรรณทอง (2551) พบว่า การส่งเสริมการตลาดได้แก่ มีการโฆษณาผ่านทางอินเทอร์เน็ตด้านบุคลากรเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติ และสอดคล้องกับ สุพิศ พุทธิมี (2548) พบว่า สื่อโฆษณาได้ผลดีสำหรับการลงโฆษณาการท่องเที่ยว

สรุป

1. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดการท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า

นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดการท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ และด้านการส่งเสริมการตลาด ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางซึ่งสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

1.1 ด้านผลิตภัณฑ์ เมื่อเรียงลำดับข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดใน 3 ลำดับแรก คือ สถานที่ท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนา ($\bar{x}=3.74$) สถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ($\bar{x}=3.68$) และสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ($\bar{x}=3.62$)

1.2 ด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ เมื่อเรียงลำดับข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดใน 3 ลำดับแรก คือ ความสวยงามทางธรรมชาติประเภทน้ำตก ($\bar{x}=3.68$) ห้างสรรพสินค้ามีความทันสมัยสวยงาม ($\bar{x}=3.66$) และบรรยากาศเชิงพระพุทธศาสนา ($\bar{x}=3.63$)

1.3 ด้านการส่งเสริมการตลาด เมื่อเรียงลำดับข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดใน 3 ลำดับแรก คือ การโฆษณาผ่านสื่อออนไลน์ ($\bar{x}=3.54$) ป้ายโฆษณา ($\bar{x}=3.47$) และการประชาสัมพันธ์ผ่านภาคีรัฐบาล ($\bar{x}=3.42$)

2. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลการตัดสินใจท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี มีรายละเอียดดังนี้

การวิเคราะห์แบบ Stepwise พบว่า มีตัวแปรพยากรณ์ ที่เป็นตัวแปรต้น คือ ปัจจัยทางการตลาด 7 ตัวแปร ประกอบด้วย 1) ด้านผลิตภัณฑ์ 2) ด้านราคา 3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 4) ด้านการส่งเสริมการตลาด 5) ด้านบุคคล 6) ด้านกระบวนการ และ 7) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับอิทธิพลการตัดสินใจท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยเชิงพหุคูณ เท่ากับ .67 และตัวแปรพยากรณ์ 3 ตัวแปร มีอิทธิพลต่อการอธิบายความแปรปรวนของอิทธิพลการตัดสินใจท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี ได้ร้อยละ 47 ซึ่งตัวแปรทั้ง 3 ตัวแปร ประกอบด้วย 1) ด้านผลิตภัณฑ์ 2) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และ 3) ด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนค่าพยากรณ์สัมประสิทธิ์ถดถอยสหสัมพันธ์ของคะแนนดิบ และค่าพยากรณ์สัมประสิทธิ์ถดถอย สหสัมพันธ์แบบมาตรฐาน ของตัวแปรพยากรณ์แต่ละตัว มีอำนาจในการพยากรณ์อิทธิพลการตัดสินใจท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

การนำข้อค้นพบของงานวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี ได้ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ โดยหน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้ที่สนใจควรมุ่งเน้นให้ความสำคัญในการพัฒนา 3 ด้านต่อไปนี้ สถานที่ท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนา สถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ
2. ด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ โดยหน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้ที่สนใจควรมุ่งเน้นให้ความสำคัญในการพัฒนา 3 ด้านต่อไปนี้ ความสวยงามทางธรรมชาติประเภทน้ำตก ห้างสรรพสินค้ามีความทันสมัยสวยงาม และบรรยากาศเชิงพระพุทธศาสนา
3. ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยหน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้ที่สนใจควรมุ่งเน้นให้ความสำคัญในการพัฒนา 3 ด้านต่อไปนี้ การโฆษณาผ่านสื่อออนไลน์ ป้ายโฆษณา และการประชาสัมพันธ์ผ่านภาคีรัฐบาล

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผลที่ได้จากการศึกษามีข้อเสนอแนะที่จะนำไปใช้ในการวิจัยครั้งต่อไปที่ได้จากข้อค้นพบ โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. การศึกษากลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์และแหล่งท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี
2. การศึกษากลยุทธ์สิ่งแวดล้อมทางกายภาพเพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี
3. การศึกษากลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี

เอกสารอ้างอิง

- กมลรัตน์ โฉมสกุล. (2550). การรับรู้เครื่องมือการสื่อสารทางการตลาดที่มีผลต่อการท่องเที่ยวในตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2551). การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Window. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เทิดชาย ช่วยบำรุง. (2553). ทำอย่างไรให้ชาวญี่ปุ่นท่องเที่ยวไทยมากขึ้น กรุงเทพฯธุรกิจ. ค้นหามาเมื่อ 8 กรกฎาคม 2558, สืบค้นจาก <http://www.nidambe11.net/ekonomiz/2010q3/2010July29p3.htm>.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2552). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วุฒิชัย สุนทรสมัย. (2552). การวิจัยการตลาดและระบบสารสนเทศทางการตลาด. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.

- ศิริพร สุพรรณทอง. (2551). ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในการตัดสินใจใช้บริการการท่องเที่ยว ที่จังหวัดหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- สาโรช สมชอบ. (2554). การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี. (วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช).
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2558). สรุปสถานการณ์ท่องเที่ยวภายในประเทศจังหวัดอุบลราชธานี พ.ศ. 2552 – 2558. ค้นหามาเมื่อ 8 กรกฎาคม 2558, สืบค้นจาก <http://service.nso.go.th/nso/web/statseries/statseries23.html>
- สุพิศ พุทธิมี. (2548). ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกลงโฆษณาในสื่อสิ่งพิมพ์แจกฟรีเพื่อการท่องเที่ยวของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- Cochran, William. G. (1977). *Sampling Technique*. New York: John Wiley & Sons.
- Ian, Y., Alastair, D., Una, M.B. and Adrian, P. (2007). Capturing the essence of a brand from its history: The case of Scottish tourism marketing. *Journal of Brand Management*, (13), 134.
- Lucia, M.S. (2001). A specific case in tourism market: rural tourism in the Basque Country. *Journal Cuadernos de Gestion*, 1(1), pp. 55-70.

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเชิงใน จังหวัดอุบลราชธานี

พรทิพย์ สมวัน, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี¹

จตุรงค์ ศรีวัชรธรรมะ, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี²

Email: kawao2517@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเชิงใน จังหวัดอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์ 5 ประการ คือ (1) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเชิงใน อำเภอเชิงใน จังหวัดอุบลราชธานี (2) ศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงาน (3) ศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (4) เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันในองค์การของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเชิงใน อำเภอเชิงใน จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ (5) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ ปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเชิงใน อำเภอเชิงใน จังหวัดอุบลราชธานี เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานระหว่างวันที่ 1 - 31 พฤษภาคม 2560 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 162 คน ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางเครซีและมอร์แกน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิเป็นผู้ให้ข้อมูลตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านลักษณะงาน ประกอบด้วยปัจจัยดังนี้ ความมีอิสระในการทำงาน ความสำคัญของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารโรงพยาบาล ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผลตอบแทนและแรงจูงใจ และความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ จากการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความมีเอกลักษณ์ของงานอยู่ในระดับสูงสุด และด้านความสำคัญของงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมีอิสระในการทำงานและด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านผลตอบแทนและแรงจูงใจ ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญและการมีส่วนร่วมในการบริหาร ตามลำดับ

2. ความผูกพันต่อองค์การจากการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความรู้สึกภาคภูมิใจและห่วงใยในอนาคตขององค์การ อยู่ในระดับสูงสุด และด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การ ด้านความเต็มใจและใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน และด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ ตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยด้านลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การพบว่า มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ปัจจัยที่มีอิทธิพล ความผูกพันต่อองค์การ โรงพยาบาลเชิงใน

ABSTRACT

Studying the factors that have an effect on commitment to organizational of staff of Khueang Nai Hospital, Ubon Ratchathani has 5 objectives. (1) To study the level of organizational commitment of the staff of Khueang Nai Hospital, Khueang Nai District, Ubonrathani Province.

¹ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

² คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

(2) To study the factors of work characteristic. (3) To study the factors of environmental in work. (4) For the comparison of organizational commitment of the staff of Khueang Nai Hospital, Khueang Nai District, Ubonrathani Province that classify by Demography. (5) To study the relationship between the factors of work characteristic and the factors of environmental in work that have an effect on commitment to organizational of staff of Khueang Nai Hospital, Khueang Nai District, Ubonrathani Province. Data were collecting by using questionnaire and using purposive sampling to select 162 people who are on operative from 1 to 31 May 2017. Take the sample size from R.V.Krejcie & D.W.Morgan tables. Use a stratified sampling technique to provide data for the respondents. The results are summarized as follows.

1. The factors of work characteristic are including the freedom to work, the importance and uniqueness of job, and the participation in hospital management. The factors of environmental in work are including work conditions, relationship between coworkers, relationship between leader, reward and motivation, and self-awareness. From the studying found that was important factors. When considering each aspect found that the uniqueness of job was in the highest level. Following with the importance of job, relationship with coworkers, the freedom to work, the relationship with leader, working environmental, reward and motivation, self-awareness, and the management participation.

2. The organizational commitment, from the studying found that was in the high level. Considering each aspect found that the sense of pride and concern for the future of the organization is at the highest level. Following by acceptance the organizations goals, willingness and use their best effort for work, and maintenance its membership of the organization.

3. The comparison of factors of job characteristics, working environment, and organizational commitment found that there was a difference in organizational commitment. When considering by each aspects, the difference was statistically significant by 0.05

Keywords: The Factors That Have An Effect Commitment, The Organizational Commitment, Khueang Nai Hospital

บทนำ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นทั้งศาสตร์และศิลปะโดยเฉพาะการบริหารงานบุคคล การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ความสามารถของบุคคลในการปฏิบัติได้ตามที่คาดหวัง การให้ได้รับระดับผลผลิตที่สูงทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ ล้วนมาจากผลจากการบริหารงานบุคคลในองค์การทั้งสิ้น องค์การที่มียุทธศาสตร์และกระบวนการบริหารงานบุคคลที่ดีย่อมได้เปรียบมากกว่าองค์การที่ไม่สนใจในคุณภาพของการบริหารงานบุคคล โดยเฉพาะในการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การซึ่งเป็นเจตคติของบุคคลที่มีต่อองค์การ เนื่องจากผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์การจะอุทิศกำลังทุกอย่างให้องค์การและมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกและทำงานกับองค์การตลอดไป

โรงพยาบาลเขื่อนไถ เป็นโรงพยาบาลชุมชนสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เป็นหน่วยงานภาครัฐโดยเป็นโรงพยาบาลประจำอำเภอ ให้บริการขนาด 60 เตียง ตั้งอยู่เลขที่ 83 หมู่ 6 ตำบลเขื่อนไถ อำเภอเขื่อนไถ จังหวัดอุบลราชธานี บนเนื้อที่ 30 ไร่ 93 ตารางวา ซึ่งมีบุคลากรจำแนกเป็นประเภทข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว รวมทั้งสิ้น 272 คน ในรอบ 3 ปีที่ผ่านมาพบว่ามี การรับเข้ามา 13 คน โอน ย้ายและลาออก 18 คน จากสภาพดังกล่าวนี้ ผู้ศึกษาซึ่งเห็นหัวหน้ากลุ่มงานที่รับผิดชอบในด้านการบริหารงานบุคคล จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเจตคติของบุคลากรเกี่ยวกับความภักดีหรือความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อโรงพยาบาลเขื่อนไถ อำเภอเขื่อนไถ จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษานี้จะเป็นแนวทางการส่งเสริมให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การมากขึ้นและช่วยเสริมสร้างระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรให้มีความเหมาะสม รวมทั้งจะเป็นแนวทางให้แก่ผู้บริหารเพื่อแสวงหาแนวทางหรือวิธีการพัฒนารูปแบบนโยบายกิจกรรมให้สามารถใช้ทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่อย่าง

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
19 ธันวาคม 2560

จำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งจะส่งผลดีต่อการบริหารงานโรงพยาบาลโดยรวม ในการดำเนินการตามยุทธศาสตร์แต่ละด้านสู่การพัฒนาโรงพยาบาลต่อไป

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเชิงใน อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดอุบลราชธานี
- 2) ศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงาน
- 3) ศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 4) เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันในองค์กรของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเชิงใน อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์
- 5) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ ปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเชิงใน อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดอุบลราชธานี

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษานี้ มีวิธีการดำเนินการวิจัยโดยจะดำเนินการดังนี้

ประชากรในการศึกษา/กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษานี้ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และลูกจ้างชั่วคราวของโรงพยาบาลเชิงใน จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 272 คน ที่ปฏิบัติงานระหว่างเวลาตั้งแต่ 1 ถึง วันที่ 31 พฤษภาคม 2560

การเทียบอัตราส่วนจากการได้มาของกลุ่มตัวอย่างจากเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานของโรงพยาบาลเชิงใน อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดอุบลราชธานี จำนวนทั้งสิ้น 8 กลุ่มงาน ประชากรในการศึกษาทั้งหมด จำนวน 272 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 162 คน เช่น องค์กรแพทย์ 11 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง 7 คน จะเท่ากับจำนวนประชากรในกลุ่มองค์กรแพทย์ 11 คน $\times$ กลุ่มตัวอย่าง $\div$ จำนวนประชากรในการศึกษา = $(11 \times 162) \div 272 = 7$ คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากร 162 คน ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางเครซีเมอร์แกน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิที่เป็นผู้ให้ข้อมูลตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ตารางที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในการวิจัย

กลุ่มงาน	จำนวนประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
กลุ่มองค์กรแพทย์	11	7
กลุ่มงานทันตกรรม	18	11
กลุ่มการพยาบาล	142	84
กลุ่มงานเภสัชกรรม	21	12
กลุ่มงานเวชศาสตร์ครอบครัว	27	16
กลุ่มงานกายภาพบำบัด	13	8
กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์	12	7
กลุ่มงานบริหารทั่วไป	28	17
รวม	272	162

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่จะใช้ในการศึกษาวิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น 4 ส่วน ซึ่งแบ่งส่วนต่างๆ ของเครื่องมือเป็นดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย การเลือกตอบซึ่ง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน และตำแหน่ง

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่

ปัจจัยด้านลักษณะงาน ประกอบด้วย ความมีอิสระในการทำงาน ความสำคัญของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารโรงพยาบาล

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผลตอบแทนและแรงจูงใจ และความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ

ส่วนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ การยอมรับเป้าหมายขององค์กร ความเต็มใจและความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน ความรู้สึกภาคภูมิใจและห่วงใยในอนาคตขององค์กร และความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร

ส่วนที่ 4 อื่นๆ เป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็นที่นอกเหนือจากการตอบแบบสอบถามทั้ง 3 ส่วนข้างต้น

ผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ระยะเวลาปฏิบัติงานมาแล้ว 11 ปีขึ้นไป มีเงินเดือนหรือรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท ส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติ
2. ปัจจัยลักษณะงาน ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเชิงโน ในภาพรวม ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยลักษณะงาน

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ด้านความมีอิสระในการทำงาน	3.62	0.54	มาก
2. ด้านความสำคัญของงาน	3.77	0.53	มาก
3. ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน	3.94	0.58	มาก
4. ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารโรงพยาบาล	3.10	0.53	ปานกลาง
รวม	3.59	0.41	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะงานทุกด้านอยู่ระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.59 พิจารณารายด้านพบว่าปัจจัยลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน และ ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงานโรงพยาบาล ตามลำดับ

3. ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเชิงโน ในภาพรวม ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ด้านสภาพการทำงาน	3.53	0.62	มาก
2. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.74	0.54	มาก
3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.62	0.56	มาก
4. ด้านผลตอบแทนและแรงจูงใจ	3.42	0.52	มาก
5. ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ	3.32	0.58	ปานกลาง
รวม	3.51	0.40	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.51 พิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) สูงสุด รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านผลตอบแทนและแรงจูงใจ และด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ ตามลำดับ

4. ความผูกพันต่อองค์กร ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเชิงโน ในภาพรวม ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ด้านการยอมรับเป้าหมายองค์กร	3.76	0.59	มาก
2. ด้านความเต็มใจและความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน	3.67	0.60	มาก
3. ด้านความรู้สึกภาคภูมิใจและห่วงใยในอนาคตขององค์กร	3.82	0.60	มาก
4. ด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร	3.68	0.52	มาก
รวม	3.73	0.50	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร ทุกด้านในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.73 พิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านความรู้สึภาคภูมิใจและห่วงใยในอนาคตขององค์กรมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) สูงสุด รองลงมาคือ ด้านการยอมรับเป้าหมายองค์กร ด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร และด้านความเต็มใจและความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

5. อิทธิพลของตัวแปรปัจจัยด้านลักษณะงานต่อความผูกพันภายในองค์กรของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเชิงใน ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ตารางแสดงค่าอิทธิพลของตัวแปรปัจจัยด้านลักษณะงานต่อความผูกพันภายในองค์กรของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเชิงใน ด้วยวิธีถดถอยแบบพหุคูณ

ลักษณะงาน	Standardized Coefficients	t	Sig.
	Beta		
1. ด้านความมีอิสระในการทำงาน	-.005	-.073	.942
2. ด้านความสำคัญของงาน	.494	5.108	.000**
3. ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน	.001	.015	.988
4. ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารโรงพยาบาล	.200	2.701	.008**

จากตารางที่ 5 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเชิงใน จังหวัดอุบลราชธานี พิจารณารายด้านพบว่า ด้านความมีอิสระในการทำงานและด้านความมีเอกลักษณ์ของงานมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ด้านความสำคัญของงานและด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารโรงพยาบาล มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

6. อิทธิพลของตัวแปรปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานต่อความผูกพันภายในองค์กรของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเชิงใน จังหวัดอุบลราชธานี ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ค่าอิทธิพลของตัวแปรปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานต่อความผูกพันภายในองค์กรของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเชิงใน ด้วยวิธีถดถอยแบบพหุคูณ

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	Standardized Coefficients	t	Sig.
	Beta		
1. ด้านสภาพการทำงาน	.149	2.286	.024*
2. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	.171	2.207	.029*
3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	.272	3.462	.001**
4. ด้านผลตอบแทนและแรงจูงใจ	.140	1.994	.048*
5. ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ	.203	2.882	.005**

จากตารางที่ 6 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานต่อความผูกพันภายในองค์กรของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเชิงใน จังหวัดอุบลราชธานี พิจารณารายด้านพบว่าด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านผลตอบแทนและแรงจูงใจ มีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ มีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเชิงใน จังหวัดอุบลราชธานี สามารถอภิปรายตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยได้ ดังนี้

1) ปัจจัยด้านลักษณะงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะงานทุกด้านอยู่ระดับมาก พิจารณารายด้านพบว่าปัจจัยลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความสำคัญของงาน และ ด้านความมีอิสระในการทำงาน ตามลำดับ ยกเว้น ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงานโรงพยาบาล อยู่ในระดับปานกลาง (ดังตารางที่ 2)

2) ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมาก พิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน และด้านผลตอบแทนและแรงจูงใจ ยกเว้นด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ อยู่ในระดับปานกลาง (ดังตารางที่ 3)

3) ความผูกพันต่อการจ้างงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อการจ้างงาน ทุกด้านในระดับมาก พิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านความรู้สึภาคภูมิใจและห่วงใยในอนาคตขององค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กร ด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร และด้านความเต็มใจและใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ (ดังตารางที่ 4)

4) อิทธิพลของตัวแปรปัจจัยด้านลักษณะงานต่อความผูกพันภายในองค์กรของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเชื่องใน ด้วยวิธีถดถอยแบบพหุคูณพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีต่อความผูกพันต่อการจ้างงานที่โรงพยาบาลเชื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี พิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านความมีอิสระในการทำงานและด้านความมีเอกลักษณ์ของงานมีความผูกพันต่อการจ้างงานไม่แตกต่างกัน ด้านความสำคัญของงานและด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารโรงพยาบาล มีความผูกพันต่อการจ้างงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 (ดังตารางที่ 5)

5) อิทธิพลของตัวแปรปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานต่อความผูกพันภายในองค์กรของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเชื่องใน ด้วยวิธีถดถอยแบบพหุคูณพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานต่อความผูกพันภายในองค์กรของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเชื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี พิจารณาในรายด้านพบว่าด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านผลตอบแทนและแรงจูงใจ มีความผูกพันต่อการจ้างงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ มีความผูกพันต่อการจ้างงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ดังตารางที่ 6)

จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะงานทุกด้าน อยู่ระดับมาก ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมาก มีความสอดคล้องกับงานศึกษาวิจัยของภาวิณี เมืองแก้ว (2552) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อการจ้างงานของพนักงานเทศบาล ตำบลแม่ข่า อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของเศรษฐพร เบญจศิริรักษ์ (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อการจ้างงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ สุรพงษ์ โพนบุตร (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อการจ้างงานของครูผู้สอนในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของพิศิษฐ์ มอญไชย (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความผูกพันต่อการจ้างงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ วรณวิสา ยศระวาส (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของบุคลากรกองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ ศรีรัตน ทุมมาลา (2552) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความผูกพันของลูกจ้างชั่วคราวต่อโรงพยาบาลร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ Roy and Ghose (1997) ได้ศึกษาเรื่องการตระหนักถึงสภาพแวดล้อมโรงพยาบาลกับสภาพความผูกพันต่อการจ้างงานของแพทย์และพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐ เมืองกัลกัตตา ประเทศอินเดีย

ความผูกพันต่อการจ้างงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อการจ้างงาน ทุกด้านในระดับมาก ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความผูกพันในองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี อำเภอเชื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เพศแตกต่างกัน มีความผูกพันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ กาญจนา บุญเพลิง (2552) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อการจ้างงานของพนักงานเทศบาล จังหวัดสมุทรสาคร สอดคล้องกับงานศึกษาวิจัยของ Welsh and Lavan (1981) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อการจ้างงาน ลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการลาออกของ นักเทคนิค นักบริหาร และเจ้าหน้าที่การแพทย์ พบว่า อายุ ตำแหน่งและระยะเวลาที่ทำงาน ในโรงพยาบาลมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อการจ้างงาน ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อการจ้างงานแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ Glisson และ Durick (1998) ได้ศึกษาความผูกพันของพนักงานต้อนรับ พบว่าพนักงานที่มีการศึกษาด้านนั้นมีความผูกพันเลือกจากัดไม่สามารถเปลี่ยนงานได้ง่ายๆ ทำให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำหาเหตุผลมาสนับสนุนในการทำงานอยู่ในองค์การด้วยการสร้างความรู้สึกรู้สึกผูกพันต่อการจ้างงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ เพ็ญศรี เมณแสน (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อการจ้างงานสายงานการเงินบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน ศึกษาระดับความผูกพัน ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน ศึกษาเปรียบเทียบระดับความผูกพัน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ ศรีรัตน ทุมมาลา (2552) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความผูกพันของลูกจ้างชั่วคราวต่อโรงพยาบาลร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของลูกจ้างชั่วคราวและเปรียบเทียบความผูกพันของลูกจ้างชั่วคราวที่มีต่อโรงพยาบาลร้อยเอ็ด ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน เงินเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อการจ้างงานไม่แตกต่างกัน ระดับการปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันมีความผูกพันแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5

คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

19 ธันวาคม 2560

รัฐการ ปรามาศ (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความผูกพันกับองค์กรของโรงพยาบาลจุน อำเภोजุน จังหวัดพะเยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เปรียบเทียบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพัน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล นำไปวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้ T-test, F-text

สรุป

จากข้างต้นสามารถสรุปผลการศึกษาวิจัยได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประชากรศาสตร์ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเชิงอิน จังหวัดอุบลราชธานี มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อการไม่แตกต่างกัน

2. เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเชิงอิน จังหวัดอุบลราชธานี มีความเห็นว่า ลักษณะงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อการไม่แตกต่างกัน ด้านความมีอิสระในการทำงานและด้านความมีเอกลักษณ์ของงานมีความผูกพันต่อการไม่แตกต่างกัน ด้านความสำคัญของงานและด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารโรงพยาบาล มีความผูกพันต่อการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3. เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเชิงอิน จังหวัดอุบลราชธานี มีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเชิงอินมีความผูกพันต่อการไม่แตกต่างกัน ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานในทุกด้านมีความผูกพันต่อการไม่แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ควรแก้ไขปรับปรุง

1. จากผลการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อการไม่แตกต่างกันของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเชิงอิน จังหวัดอุบลราชธานี ผู้ศึกษาวิจัยมีความคิดเห็นว่า การบริหารงานบุคคลเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน การกำหนดลักษณะงาน และจัดสภาพแวดล้อม ผู้บริหารจะต้องมีทักษะสูงในการนำพาองค์กร สนับสนุนองค์การให้บุคลากรได้รับความพึงพอใจ การให้เจ้าหน้าที่ได้แสดงออก การแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสม การมีความพร้อมทางด้านปัจจัยทางการบริหาร ก็จะส่งผลให้การสร้างความจงรักภักดีต่อการไม่แตกต่างกัน ความผูกพันต่อการไม่แตกต่างกันได้เป็นอย่างดี

2. ในระยะเวลาที่ผ่านมา มีการเปลี่ยนผู้บริหารตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลและมีการขาดช่วงของตำแหน่ง โดยมีผู้รักษาการในตำแหน่งปฏิบัติงานในหน้าที่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งผลให้อำนาจการตัดสินใจของผู้บริหารสูงสุดได้ไม่เต็มที่ ทำให้การบริหารงานเกิดการเปลี่ยนแปลงทำให้นโยบายการปฏิบัติงานไม่ต่อเนื่องและเจ้าหน้าที่ปรับตัวกับนโยบายของผู้บริหารไม่ทัน เพราะนโยบายของโรงพยาบาลมักจะเปลี่ยนไปตามผู้อำนวยการโรงพยาบาล

3. ผู้บริหารของโรงพยาบาลต้องสร้างความมั่นใจให้แก่เจ้าหน้าที่ในการที่จะยึดมั่นต่อเป้าหมายและพันธกิจของโรงพยาบาลที่ผู้บริหารร่วมกันกำหนด ให้ความไว้วางใจซึ่งกันและกันในการทำงานสร้างวัฒนธรรมในการทำงานโดยเอาประโยชน์ของตนเองเป็นกิจที่สอง และเอาประโยชน์ของประชาชนเป็นกิจที่หนึ่งตามแนวพระราชดำริของพระราชาธิบดี

4. เพื่อให้การพัฒนาของโรงพยาบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความผูกพันของเจ้าหน้าที่ ผู้ศึกษาวิจัยได้ศึกษาพบ จึงเสนอแนะโดยอ้างอิงผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ให้ดำเนินการดังนี้

4.1 การปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงพยาบาลควรเน้นผู้บังคับบัญชาเป็นศูนย์กลางในการทำงานควรคู่กันไปการเน้นผลงาน โดยจัดลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น เน้นให้เจ้าหน้าที่ได้มีจิตสำนึกที่ดีต่อการปฏิบัติเป็นประจำวันกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กรซึ่งจะเกิดความยั่งยืนต่อการไม่แตกต่างกัน

4.2 เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้มีส่วนร่วมด้วยความสมัครใจ (Volunteer) ในการคิดการกระทำและการแสดงออก ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความรักความผูกพันต่อการไม่แตกต่างกัน ความสามัคคีเป็นมิตรที่ดีต่อกันและเกิดความเข้าใจเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกันมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรจะมีการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อการไม่แตกต่างกันในด้านอื่นๆ โดยใช้กรอบแนวคิดการศึกษาที่แตกต่างกันออกไป

2. ควรจะมีการศึกษารูปแบบความผูกพันต่อการไม่แตกต่างกันนี้ด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Study) เพื่อให้สามารถศึกษาได้อย่างละเอียดลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้ความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จตุรงค์ ศรีวีระวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ผู้ซึ่งกรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนการค้นคว้าแบบอิสระประสบความสำเร็จเป็นรูปเล่ม ขอขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานีที่กรุณาให้เป็นแหล่งศึกษา และเก็บข้อมูล และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเขื่องในทุกระดับที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามให้ข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ท้ายที่สุดนี้ ขอมอบคุณความดีที่พึงมีต่อการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้ ขอมอบเป็นเครื่องสักการะแด่คุณแม่หนูพิน สมวัน ผู้ล่วงลับไปแล้ว และขอกราบขอบพระคุณที่หาที่เปรียบมิได้แด่ คุณพ่อวิชิต สมวัน ที่ได้อบรมเลี้ยงดูให้แนวทางชีวิตที่ดี ขอบพระคุณคุณครู อาจารย์ ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตั้งแต่เล็กจนถึงปัจจุบัน ทำให้ผู้เขียนประสบความสำเร็จการศึกษาครั้งนี้ อันจะนำไปสู่การพัฒนาสังคมต่อไป และผู้เขียนหวังว่าการค้นคว้าแบบอิสระนี้จะมีประโยชน์สำหรับผู้บริหาร โรงพยาบาลเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี ตลอดจนผู้ที่สนใจจะศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันองค์กรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กฤษฎา มังคะตา. (2548) *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อโรงเรียนของครูผู้สอนในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 1*. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย).
- กาญจนา บุญเพลิง.(2552) *คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาล จังหวัดสมุทรสงคราม*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี).
- จำนง เหล่าคงธรรม.(2554). *การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตราด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี).
- ชุลีพร เจริญนิธย์. 2549) *ความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานภายหลังการแปรรูปบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี).
- ดวงพร พรวิทยา. (2540). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อสถาบันของอาจารย์พยาบาลสังกัดวิทยาลัยพยาบาล สถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข*. (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา).
- นเรศรี แสนมนตรี.(2553). *บรรยากาศองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจตระเวนชายแดนที่23 อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร).
- พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์.(2545). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- พรชัย หาญดี.(2551). *รูปแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงพยาบาลต้นแบบ โรงพยาบาลแม่ทา จังหวัดลำพูน*. (การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- พรรณี ศิริวุฒิ.(2547). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ฟินิกซ์ พลัส แอนด์ เพเพอร์ จำกัด (มหาชน) อำเภอวังทอง จังหวัดขอนแก่น*. (ปริญยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย).
- พิชิต ศรีแก่นจันทร์. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรสตึก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์*. (ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์).
- พิศิษฐ์ มอญไช.(2554). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่*. (การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร).
- เพ็ญศรี เมณแสน. (2550). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานการเงินบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด(มหาชน)*. (ภาคนิพนธ์หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา).
- ภรณ์ กิตติบุตร.(2529) *การประเมินประสิทธิภาพขององค์กร*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ภาวณี แก้วเมือง. (2552). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลตำบลบ้านแม่ข่า อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่*. (การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย).
- ภิรมย์ โชติแดง. (2543). *ปัจจัยการบริหารที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการประถมศึกษาแห่งชาติ เขตการศึกษาที่ 5*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- รัฐอิกร ชูขวง. (2556). *ความผูกพันของข้าราชการครูต่อโรงเรียนในอำเภอสว่างสมบูรณ์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา).
- รัฐการ ปรางมาศ. (2550). *ปัจจัยที่ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความผูกพันกับองค์กรของโรงพยาบาลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย).

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
19 ธันวาคม 2560

- วรินทร์ เศรษฐแสง. (2548). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์).
- วรรณวิสา ยศระवास. (2555). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของบุคลากรกองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*. (การวิจัยบุคลากร ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม).
- ศรีัญญา ชื่อดรง. (2544). *ความผูกพันต่อการจัดการของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท น้ำตาลสิงห์บุรี จำกัด*. (ภาคินพนธ์หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์).
- ศรีนรินทร์ ทุมมาลา. (2552). *ความผูกพันของลูกจ้างชั่วคราวต่อโรงพยาบาลร้อยเอ็ด อำเภอมือเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม).
- เศรษฐพร เบญจศรีรักษ์. (2552). *ความผูกพันต่อการจัดการของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์).
- สมเดช มุ่งเมือง. (2549). *พฤติกรรมการมองการ*. เชียงราย : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- สมนึก ศรีปริวาทีน. (2548). *แบบผู้นำของหัวหน้างานกับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา ฝ่ายผลิตและบริการการบิน หน่วยธุรกิจบริการบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์).
- สมาคมอนามัยแห่งประเทศไทย. (2550). *ปฏิทินสาธารณสุขปี 2550*. กรุงเทพมหานคร: หสน. สหประชาพานิชย์.
- สมาน รังสิโยภุญ. (2530). *ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : สวัสดิการ สำนักงาน ก.พ.
- สุรพงษ์ โพนบุตร. (2551). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อการจัดการของครูผู้สอนในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย*. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี).
- อภิชาติ มูลพอง. (2548). *รูปแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงพยาบาลประสาทเชียงใหม่*. (การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- Baron, R.A. (1986). *Behavior in Organizations*. 2nd ed. Boston: Allyn and Bacon.
- Gee, J.(2000). *The Relationship between Job Satisfaction and Organization Commitment as Perceived by Healthcare Professionals in and Acute Care Military Hospital*. Dissertation Abstracts International.
- Gilmer, V.H.B. (1966). *Industrial Psychology*. New York: McGraw-Hill.
- Glisson, C., & Durick,M.(1998). *Predictor of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Human Service Organizations*. Administrative Science Quarterly.
- Greenberg J. (1996). *Manging Behavior in Organizations*. New Jersey: Practices – Hall.
- Kanter, Rasabeth M. (1968). *Commitment. And Social Organizational: A Study of Commitment Machanisms in Utopain Commitment*. American Journal of Sociological Review.
- Mckenna, E.F. (2000). *Business Psychology and Organizational Behavior: A Student's Handbook*. Philadelphia: Pschology Press.
- Steer.R.M. and Porter, L.W. (1983). *Motivation and Work Behavior*. 3rd Ed. New York: McGraw Hill.
- Steer.R.M. (1991). *Introduction to Organization Behavior*. 4th Ed. New York: Harper Collins.

ปัจจัยพยากรณ์พฤติกรรมการเล่นพนันหอยของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัย

วชิรารัตน์ นรินทรเดชภัทร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา¹

Email: wachirarat_mod@hotmail.com

บทคัดย่อ

ปัจจัยพยากรณ์พฤติกรรมการเล่นพนันหอยของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารด้านการเล่นพนันหอยกับทัศนคติต่อการเล่นพนันหอยของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับประเด็นข่าวสารด้านการเล่นพนันหอยกับทัศนคติต่อการเล่นพนันหอยของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัย และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารด้านการเล่นพนันหอยกับอิทธิพลของสังคมที่ส่งผลต่อการเล่นพนันหอยของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัย งานวิจัยนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ โดยสำรวจจากนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัย เก็บข้อมูลในช่วงภาคการศึกษาที่ 1/2559 (เดือนสิงหาคม – พฤศจิกายน พ.ศ. 2559) โดยมีค่าความเชื่อถือของชุดคำถามทั้งฉบับ จำนวนรวม 32 ข้อ = 0.868

สรุปผลการวิจัยตามสมมติฐานได้ดังนี้ 1) การเปิดรับข่าวสารด้านการเล่นพนันหอยมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเล่นพนันหอยของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัย สรุปได้ว่าการเปิดรับข่าวสารด้านการเล่นพนันหอยสื่อโทรทัศน์ สื่อหนังสือพิมพ์ สื่อนิตยสาร (คู่มือการบอกเลขเด็ด) สื่อออนไลน์ (เว็บไซต์ทั่วไป) เว็บไซต์การเข้าร่วมกลุ่มหรือชมรมหอยต่างๆ สื่อบุคคล –บิดา มารดา –ญาติ –พี่น้อง และอาจารย์ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเล่นพนันหอย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวก 2) การเปิดรับประเด็นข่าวสารด้านการเล่นพนันหอยมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเล่นพนันหอยของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัย มีการเปิดรับประเด็นข่าวสารด้านการเล่นพนันหอยทุกวิธี ได้แก่ วิธีการคำนวณหาเลขเด็ด สถิติเก่าๆ การขอเลขจากสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ขำวงในการล้อเลขรางวัล อายุผู้เสียชีวิต เลขที่บ้าน การทำนายฝัน มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเล่นพนันหอย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย มีความสัมพันธ์เชิงบวก 3) การเปิดรับข่าวสารด้านการเล่นพนันหอยมีความสัมพันธ์กับอิทธิพลของสังคมที่ส่งผลต่อการเล่นพนันหอยของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่าการเปิดรับข่าวสารด้านการเล่นพนันหอยสื่อวิทยุ สื่อโทรทัศน์ สื่อหนังสือพิมพ์ สื่อนิตยสาร (คู่มือการบอกเลขเด็ด) สื่อออนไลน์ (เว็บไซต์ทั่วไป) เว็บไซต์การเข้าร่วมกลุ่ม หรือชมรมหอยต่างๆ สื่อบุคคล –บิดา มารดา –ญาติ –พี่น้อง และอาจารย์ มีความสัมพันธ์กับอิทธิพลของสังคมที่ส่งผลต่อการเล่นพนันหอย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์เชิงบวก 4) การเปิดรับประเด็นข่าวสารด้านการเล่นพนันหอยมีความสัมพันธ์กับอิทธิพลของสังคมที่ส่งผลต่อการเล่นพนันหอยของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัย สรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ว่า การเปิดรับประเด็นข่าวสารด้านการเล่นพนันหอยทุกวิธี ได้แก่ วิธีการคำนวณหาเลขเด็ด สถิติเก่าๆ การขอเลขจากสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ขำวงในการล้อเลขรางวัล อายุผู้เสียชีวิต เลขที่บ้าน การทำนายฝัน มีความสัมพันธ์กับอิทธิพลของสังคมที่ส่งผลต่อการเล่นพนันหอย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย มีความสัมพันธ์เชิงบวก

คำสำคัญ: ปัจจัยพยากรณ์, การเล่นพนัน

¹ อาจารย์ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

บทนำ

การพนันถือว่าเป็นสิ่งที่ยู่คู่กับสังคมมนุษย์มาตั้งแต่โบราณกาลและมีวิวัฒนาการมาโดยตลอดซึ่งตามหลักอาชญาวิทยา การพนันไม่ถือว่าเป็นอาชญากรรมในตัวของมันเอง (Mala Prohibita) แต่อาจเป็นบ่อเกิดของอาชญากรรมประเภทอื่น เช่น อาชญากรรมเกี่ยวกับชีวิต ร่างกายและทรัพย์สิน ในบางประเทศ เช่น ออสเตรเลีย สหรัฐอเมริกา กำหนดให้การพนันเป็นสิ่งที่ถูกกฎหมาย เพื่อควบคุมจัดระเบียบการเล่นให้อยู่ในวงจำกัด ผลพลอยได้คือเพื่อความบันเทิง การจ้างแรงงาน ที่สำคัญเพื่อการจัดเก็บภาษีรายได้ของรัฐ ในสังคมไทยการพนันยังถือว่าเป็นสิ่งที่ผิดกฎหมาย แต่ก็มีการพนันบางประเภทที่สามารถเล่นได้โดยรัฐเป็นผู้ดำเนินการเอง เช่น ลอตเตอรี่ ประเภทที่รัฐเคยมีนโยบายให้เล่นได้ เช่น หอยบนดิน และประเภทที่รัฐอนุญาตให้เล่นโดยขออนุญาต เช่น บ่อนชนไก่ เป็นต้น ถึงแม้ว่ารัฐจะอนุญาตให้ประชาชนเล่นการพนันเหล่านี้ โดยถูกกฎหมายแล้วก็ตาม แต่ในความเป็นจริงเป็นที่ทราบกันโดยทั่วไปว่า สังคมไทยมีการเล่นการพนันกันในทุกพื้นที่ โดยเฉพาะในแหล่งชุมชนซึ่งมีลักษณะจัดเป็นบ่อนการพนัน หรือเล่นกันเองในกลุ่มคนใกล้ชิดจากผลการจับกุมบ่อนการพนันของเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างต่อเนื่อง ย่อมแสดงให้เห็นว่า การเล่นการพนันยังเป็นที่นิยมของคนกลุ่มหนึ่งในสังคม สำหรับประเภทการพนันที่คนไทยนิยมเล่นได้แก่ การพนันประเภท ก ตามพระราชบัญญัติการพนัน พ.ศ. 2487 เช่น ไฮโลว์ แปกเก้ โดยจะมีการจัดให้เล่นในสถานที่ลับตาคน เช่น ป่าละเมาะ ในบ้าน ในชุมชนที่ตำรวจเข้าจับกุมได้ยาก หรือเป็นสถานที่สาธารณะ เช่น งานศพในศาลาวัด ทั้งนี้ บ่อนการพนันถือว่าเป็นธุรกิจนอกกระบที่มีเงินทุนหมุนเวียนจำนวนมากส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจของชาติโดยรวม (มิ่งมนตรี ศิริพงษ์. 2550)

การพนันมีประวัติความเป็นมาอันยาวนาน มีหลักฐานทางประวัติศาสตร์ระบุว่า ชาวจีนอพยพนำการเล่นหอยมาสู่ไทย เมื่อราว พ.ศ. 2360 ในประเทศจีนสมัยโบราณ หอย เป็นการพนันที่ให้ผู้เล่นทายชื่อยอดดอกไม้ที่เขียนไว้บนหอย คำว่า หอย เป็นภาษาจีน แปลว่า ดอกไม้ ต่อมาสัญลักษณ์ดอกไม้ถูกเปลี่ยนเป็นชื่อคนสำคัญของจีน เขียนเป็นภาษาจีน เมื่อมีการเล่นหอยเข้ามาเล่นเป็นการพนันในไทย เปลี่ยนชื่อตัวอักษรไทยจึงมีชื่อเรียกกันว่า หอย ก ข

ระยะแรกๆ หอยเป็นเพียงการพนันที่เล่นกันระหว่างคนจีนอพยพ จนกระทั่ง พ.ศ. 2374 ถึง 2375 ประเทศไทยมีปัญหาฝนแล้ง ทำให้เกิดข้าวยากหมากแพง จนรัฐบาลนำเข้าข้าวจากต่างประเทศ พระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงเป็นห่วงว่าปัญหาฝนแล้งทำให้เงินทองหายาก และรัฐบาลเก็บภาษีได้น้อยลง ช่วงนั้นเอง เจ้าสัวผู้หนึ่ง ซึ่งเป็นนายอากรเหล้าหัวใส กราบบังคมทูลว่า อันที่จริงเงินทองได้หายไปไหน แต่ละคนเก็บหอมรอมริบไว้ไม่ได้นำออกมาใช้ บางคนเอาไปใส่ไหฝังดินไว้ ถ้าจะให้ผู้คนเอาเงินเอาเงินออกมาใช้จ่าย ก็ทำได้โดยออกหอยให้คนเล่น สมเด็จพระนั่งเกล้าฯ ทรงเห็นพ้องกับความคิดของเจ้าสัวผู้นี้ พ.ศ.2378 โปรดให้เจ้าสัวเป็นนายอากรหอยมีตำแหน่งขุนบาลหารายได้ให้รัฐบาล (ส.พลายน้อย. 2530 : 56-7)

การพนันเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการผ่นคลายแต่ในขณะเดียวกันก็สร้างผลกระทบต่อสังคมของผู้เล่นหากเสพติดและถลำเข้าสู่การเล่นโดยไม่บริหารจัดการเงินในกระเป๋าให้ดี อย่างไรก็ตามการเล่นการพนันเป็นกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์กับคนรอบข้าง สร้างความตื่นเต้น เกิดการแสวงหาข้อมูลข่าวสาร พบปะพูดคุย และได้ข้อสรุปร่วมกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเล่นหอยจะมีการสร้างปฏิสัมพันธ์ทั้งก่อน ระหว่างและหลังการรายงานผลรางวัล

การพนันเป็นกิจกรรมที่ทำหน้าที่สนองความต้องการของมนุษย์ในลักษณะของสันดานการที่สำคัญรูปแบบหนึ่ง และเป็นพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นอยู่ในทุกสังคม เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์และทุกอารยธรรม จนกล่าวได้ว่า การพนันกับมนุษย์เป็นของคู่กัน มีความเกี่ยวพันกันมาช้านาน จนแทบจะเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตและวัฒนธรรมของทุกชนชาติ ซึ่งพฤติกรรมการเล่นพนันน่าสนใจตรงที่ เมื่อได้ลองเล่นครั้งหนึ่งแล้วจะอยากเล่นอยู่เรื่อยๆ ซึ่งในกรณีนี้นักจิตวิทยาชื่อว่า การพนันมีความพิเศษในตัวเองตรงที่สามารถดึงดูดใจผู้เล่นอยู่เสมอ เป็นกิจกรรมที่สร้างความตื่นเต้น (Excitement) ให้กับผู้เล่นในทุกกระบวนการเล่น แต่ละช่วงอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องกัน อีกทั้งยังท้าทายความสามารถของผู้เล่นอยู่ตลอดเวลา ในรูปของการเสริมแรง (Reinforcement) คือมีทั้งได้และเสียขึ้นๆ ลงๆ กระตุ้นผู้เล่นว่าในรอบต่อไปหรือครั้งต่อไปจะเกิดอะไรขึ้น เช่น ในการเล่นไพ่ ผู้เล่นจะรู้สึกตื่นเต้นตั้งแต่ได้รับแจกไพ่ ขวนให้อยากรู้ว่าจะได้ไพ่อะไร และขวนให้อยากรู้ว่าจะสู้คู่แข่งหรือเจ้ามือได้หรือไม่ ซึ่งนักพนันนอกจากจะหวังได้เงินจากการเล่นแล้ว ยังต้องการสิ่งอื่นด้วย เช่น ต้องการได้รับความรู้สึกตื่นเต้นจากการเสี่ยงโชคและความเร้าใจ อันเป็นความสุขอีกประเภทหนึ่งที่ได้จากการเล่นพนัน (สลากกินแบ่งสาร. 2542 : 13 อ้างใน นิชาชล สิริธนากร. 2547 : 1)

อย่างไรก็ตามการเสี่ยงโชคด้วยการเล่นพนันสร้างผลกระทบกับผู้เล่นทุกกลุ่ม ทุกวัย ทุกอาชีพ และทุกระดับการศึกษา งานวิจัยของ ดร.พินิจ ลาภานานนท์ นักวิจัยจากสถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและคณะ ได้จัดทำโครงการศึกษาสถานการณ์ พฤติกรรมและผลกระทบการพนันในประเทศไทย โดย ระบุถึงสถานการณ์การพนันในประเทศไทยว่า จากการสำรวจข้อมูลของกลุ่มประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 5,042 คน ในภูมิภาคต่างๆ ทั่วประเทศรวม 16 จังหวัด พบว่า ประชากรส่วนใหญ่ร้อยละ 64.2 เคยเล่นการพนันในช่วงหนึ่งปีที่ผ่านมา และประชากรมากกว่าร้อยละ 63 เคยเล่นการพนันในขณะที่เป็นเด็ก เยาวชน หรือมีอายุไม่เกิน 24 ปี โดยพบผู้เล่นการพนันที่มีอายุต่ำที่สุดคือ 7 ปี โดยประเภทของการพนันที่ประชาชนส่วนใหญ่นิยมเล่นมากที่สุด คือ หอยใต้ดิน จำนวน 19,923,643 คน รองลงมาคือ สลากกินแบ่งรัฐบาล จำนวน 19,211,727 คน อันดับ 3 คือการเล่นพนันในบ่อนพนัน ผิดกฎหมาย จำนวน 3,125,705 คนอันดับ 4 คือ การพนันฟุตบอล จำนวน 1,067,418 คน อันดับ5 คือ การพนันกีฬาที่บ้าน จำนวน 883,592 คน และเมื่อพิจารณาจำนวนเงินหมุนเวียนที่มีในการพนันแต่ละประเภท พบว่า หอยใต้ดินมีเงินหมุนเวียนราว 1 แสนล้านบาท

ต่อปี รองลงมาสลาภกีนแบ่งรัฐบาล คือ 76,770 ล้านบาท รองลงมาคือการพนันในบ่อน การพนันฟุตบอล และการพนันพื้นบ้านตามลำดับ (ASTVผู้จัดการออนไลน์. 15 สิงหาคม 2556)

จะเห็นว่าตัวเลขที่ส่งผลกระทบต่อเงินหมุนเวียนราว 1 แสนล้านบาทต่อปีทำให้มีการสนับสนุนให้ทำห่วยบนดินและมีการวิจัยที่สรุปผลการเล่นการพนันผิดกฎหมาย โดยอัญธร พัวพันธ์ และคณะ (2547) สรุปเหตุผลเบื้องหลังความคิดเห็น ดังตารางที่ 1 แสดงการทำห่วยใต้ดินให้ถูกกฎหมาย ได้ดังนี้

ตารางที่ 1

กลุ่มคัดค้านการทำห่วยใต้ดินให้ถูกกฎหมาย	กลุ่มสนับสนุนการทำห่วยใต้ดินให้ถูกกฎหมาย
1.การพนันเป็นสิ่งที่เลวร้ายและรัฐบาลไม่ควรสนับสนุน หรือช่วยเหลือผู้ถูกการพนันเข้าครอบงำ 2.ส่งผลกระทบต่อความยากจน เพราะถ้าคนจนเล่นการพนันมากขึ้น จะทำให้พวกเขาจนลงไปอีก 3.การพนันขัดแย้งกับหลักพุทธศาสนา 4.ก่อให้เกิดการใช้จ่ายอย่างไม่รอบคอบ 5.ทำให้ครอบครัวแตกแยก 6.นำไปสู่การเพิ่มขึ้นของอาชญากรรม 7.ประชาชนจะเฝ้าหาเงินโดยการเสี่ยงโชคมากกว่างานสุจริต 8.ทำให้ค่าครองชีพเพิ่มขึ้นโดยไม่จำเป็น	1.ห่วยใต้ดินแพร่หลายและไม่สามารถปราบปรามได้ 2.รัฐบาลสามารถเก็บภาษีและนำรายได้เหล่านี้ไปพัฒนาสังคม 3.รัฐบาลสามารถสอดส่องและควบคุมปัญหาที่เกิดขึ้นจากการพนันห่วย 4.จะสามารถหยุดการไหลเวียนผลประโยชน์ไปสู่ผู้มีอิทธิพล ซึ่งผลกระทบที่ร้ายแรงต่อเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง 5.สามารถลดจำนวนเงินหมุนเวียนภายนอกระบบ

ดังนั้นในระยะยาว คาดหวังได้ว่าการศึกษอบรมที่ดีขึ้นจะมีส่วนช่วยลดทั้งจำนวนคนเล่นห่วยใต้ดินและเจ้ามือ การกำจัดห่วยใต้ดินให้สิ้นซากไปเลยนั้นคงแทบจะเป็นไปไม่ได้ เพราะในขณะนี้การพนันชนิดนี้กลายเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมความเป็นอยู่ของคนไทยไปแล้ว ประเด็นสำคัญประการหนึ่งที่ได้จากการศึกษาก็คือ การเล่นห่วยใต้ดินเป็นบ่อเกิดของรายได้ในหมู่คนทุกระดับจึงยากที่จะไปยกเลิก ทุกฝ่ายที่มีผลประโยชน์ก็ช่วยกันเชียร์ให้มีตลอดเวลาด้วยมีผลประโยชน์ร่วมกัน อนึ่ง การพนันโดยตัวของมันเองมีลักษณะเป็นสันตนาการด้วย และโดยลักษณะดังกล่าวทำให้การพนันเป็นเรื่องยากที่จะกำจัดออกไปแบบร้อยเปอร์เซ็นต์ (ผาสุก พงษ์ไพจิตร. 2543 : 176-177)

ในส่วนของสื่อมวลชนได้ทำหน้าที่รายงานเลขเด็ด เช่น ข่าวหมูสามขา รายงานเลขทะเบียนรถนักการเมือง เป็นการรายงานข่าวตามคุณค่าข่าวด้านความแปลกประหลาดและความเด่นของบุคคล แต่ในอีกมุมหนึ่งสื่อมวลชนทำเกินหน้าที่โดยมีกลุ่มผู้อ่านที่สนใจใคร่รู้และเชื่อถือว่่าสื่อมวลชนน่าจะนำเสนอข่าวสารที่น่าเชื่อถือ

หากพิจารณาบทบาทหน้าที่ตามอุดมคติที่ควรจะเป็นของสื่อมวลชนนั้นมีอยู่หลายอย่าง เช่น ทำหน้าที่เป็นยาม สืบสวนตรวจสอบตรวจสอบความเคลื่อนไหวของสังคม เช่น ทำหน้าที่คล้ายเป็นยาม สืบสวนตรวจสอบตรวจสอบความเคลื่อนไหวของสังคม แล้วก็ “ทำรายงาน” แจ้งให้ทราบ แต่ในสภาพความเป็นจริงก็ยิ่งปรากฏว่่าสื่อมวลชนยัง “ทำหน้าที่เกิน” เพิ่มเติมจากอุดมคติไปเสียอีก การทำหน้าที่อย่างเอาการเอางานของสื่อมวลชนในการอุม้ชูและส่งเสริมวัฒนธรรมการเล่นห่วย ทำให้ในปัจจุบัน สถานภาพของการเล่นห่วยที่อาจจะมึพื้นฐานสาเหตุมาจากความยากจน โดยยกระดับขึ้นมาเป็นส่วนเสี้ยวหนึ่งของ “วัฒนธรรมประจำชาติ” (national character) (ดังจะเห็นได้ว่า ไม่ว่าจะเป็นคนกลุ่มใด ชนชั้นใด ถ้าเป็น “คนไทย” แล้ว ต้องมีจิตใ้รักการเสี่ยงโชคอยู่ในสายเลือด) และจนกระทั่งได้กลายมาเป็น “อุปนิสัย” (habit) ที่ต้องปฏิบัติอยู่เป็นประจำในชีวิตประจำวัน (แม้จะไม่ได้หวังร่ำรวยแต่ก็ซื้อห่วยจนจิตเป็นนิสัยเสียแล้ว) อันเป็นสภาพที่มีความมั่นคงที่สุดของรูปแบบวัฒนธรรมหนึ่งๆ (กาญจนา แก้วเทพ. 2539)

ดังจะเห็นได้จากผู้เล่นห่วยจะแสวงหาข้อมูลข่าวสารทั้งจากหนังสือพิมพ์ หนังสือพิมพ์ออนไลน์ การเข้าร่วมเป็นสมาชิกของชมรมต่างๆ เช่น ชมรมห่วยบนดินแห่งประเทศไทย ชมรมคนรักห่วย ชมรมเจ้ามือห่วย เป็นต้น ในยุคสมัยปัจจุบันนักเล่นพนันห่วยแสวงหาข้อมูลทางตัวเลขและสถิติประกอบการตัดสินใจตามหลักความน่าจะเป็นมากยิ่งขึ้น

จากการวิเคราะห์ข้อและเนื้อหาของนิตยสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการไ้ห่วยจะพบว่า ในส่วนจะยังคงเป็นการสืบทอดรากฐานวิธีคิดดั้งเดิมของไทย คือ การเล่นห่วยเป็นเรื่องของการเสี่ยงโชค แต่ในอีกเสี้ยวหนึ่งจะเห็นลักษณะความทันสมัย ลักษณะที่เป็นวิทยาศาสตร์ โดยเฉพาะหลักเรื่อง “ความเป็นไปได้” ทางสถิติ (probability) เข้ามาเป็นสูตรผสมด้วย ในส่วนเสี้ยวหนึ่งนี้แสดงให้เห็นถึงการปรับตัวของวัฒนธรรมการเล่นห่วย และได้แสดงให้เห็นว่า ปัจจุบันนี้วิธีคิดเกี่ยวกับการเล่นห่วยของคนไทยได้เริ่มแตกกระแสออกเป็น 2 สาย กระแสแรก คือ ความเชื่อว่าการออกตัวเลขนั้นเป็นไปตามเจตจำนงของสิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่ไม่มีใครบังคับได้ ส่วนกระแสที่สองเชื่อว่่ากระบวนการที่เกี่ยวข้องกับตัวเลขนั้นเป็นไปอย่างมีกฎเกณฑ์ หลักสำคัญทางคณิตศาสตร์ที่ถูกนำมาใช้คือ “หลักความน่าจะเป็น”

เป็น” พิจารณาอีกด้านหนึ่ง หากกระแสด้านความคิดการเล่นหอยแบบที่สองเฟื่องฟูขึ้น ก็ย่อมหมายความว่า มนุษย์ผู้เล่นหอยยุคใหม่ได้ลดทอนอำนาจของสิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่จะดลบันดาลตัวเลขให้เป็นไปตามอำเภอใจ มาเป็นสิ่งที่มีความหมายแน่นอน (กาญจนา แก้วเทพ. 2539)

จากผลการวิจัยของพินิจ ลาภธนาพันธ์ ที่กล่าวไปข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มที่เล่นพนันมากที่สุดคือวัยรุ่นอายุไม่เกิน 24 ปี และนิยมเล่นพนันหอย ทั้งนี้เพื่อทำความเข้าใจปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคมไทย จึงต้องการสำรวจพฤติกรรมการเล่นพนันหอยของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัย ทั้งความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสาร ทศนคติและครอบครัวที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเล่นพนัน และเพื่อป้องกันปัญหาทางสังคมที่เกิดจากการเล่นพนันและอาจนำไปสู่การเสพติดการพนันหรือทดลองเล่นพนันประเภทอื่นๆ อีกด้วย

ปัญหานำวิจัย

1. การเปิดรับข่าวสารด้านการเล่นพนันหอยมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเล่นพนันหอยของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัยหรือไม่
2. การเปิดรับประเด็นข่าวสารด้านการเล่นพนันหอยมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเล่นพนันหอยของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัยหรือไม่
3. การเปิดรับข่าวสารด้านการเล่นพนันหอยมีความสัมพันธ์กับอิทธิพลของสังคมที่ส่งผลต่อการเล่นพนันหอยของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัยหรือไม่

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารด้านการเล่นพนันหอยกับทัศนคติต่อการเล่นพนันหอยของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัย
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับประเด็นข่าวสารด้านการเล่นพนันหอยกับทัศนคติต่อการเล่นพนันหอยของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัย
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารด้านการเล่นพนันหอยกับอิทธิพลของสังคมที่ส่งผลต่อการเล่นพนันหอยของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัย

ระเบียบวิธีวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. การเปิดรับข่าวสารด้านการเล่นพนันหอยมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเล่นพนันหอยของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัย
2. การเปิดรับประเด็นข่าวสารด้านการเล่นพนันหอยมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเล่นพนันหอยของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัย
3. การเปิดรับข่าวสารด้านการเล่นพนันหอยมีความสัมพันธ์กับอิทธิพลของสังคมที่ส่งผลต่อการเล่นพนันหอยของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัย

ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยนี้จะเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ โดยสำรวจจากนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัย เก็บข้อมูลในช่วงภาคการศึกษาที่ 1/2559 (เดือนสิงหาคม – พฤศจิกายน พ.ศ. 2559)

นิยามศัพท์

การเปิดรับข่าวสาร หมายถึง การเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชน สื่อบุคคล โดยพิจารณาจากความบ่อยครั้งของการเปิดรับ

- สื่อมวลชน หมายถึง โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร สื่อออนไลน์
- สื่อบุคคล หมายถึง บิดา มารดา เพื่อนญาติ พี่น้อง เพื่อน อาจารย์
- ประเด็นการเปิดรับข่าวสาร หมายถึง วิธีการคำนวณหาเลขเด็ด และสถิติต่างๆ การขอเลขจากสิ่งศักดิ์สิทธิ์ และข่าววงในการล้อเลขรางวัล อายุผู้เสียชีวิต เลขที่บ้าน และการทำนายฝัน

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นที่มีต่อการเล่นพนันหอยของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัยที่ได้รับรู้มาจากสื่อต่างๆ

อิทธิพลของสังคม หมายถึง สมาชิกในครอบครัว กลุ่มเพื่อน แฟน ช่องทางการซื้อ และการพบปะผู้คนที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเล่นพนันหอย

การพนันหอย หมายถึง การเล่นเพื่อเอาเงินหรือสิ่งอื่นใดก็ตามด้วยการเสี่ยงโชคจากหอยไต่ดินเพื่อให้ได้ผลตอบแทนมากกว่าที่ลงทุน โดยเอาผลการออกเลขรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาลเป็นตัวกำหนด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. เพื่อให้ หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนปรับปรุงแก้ไขข้อและเนื้อหาต่างๆ ที่นำเสนออย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. เพื่อให้สถาบันครอบครัว สถาบันการศึกษา สถาบันสื่อมวลชนปลูกฝังและตระหนักถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการเล่นพนันหวย เช่น จากสถานะผู้เล่นกลายเป็นเจ้ามือ จากการพนันประเภทเดียวอาจจะเล่นหลายประเภทจนกระทั่งลุกลามเป็นปัญหาสังคมได้

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิจัยเรื่อง “ปัจจัยพยากรณ์พฤติกรรมการเล่นพนันหวยของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัย” ใช้แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นกรอบในการวิเคราะห์ดังนี้

- แนวคิดเกี่ยวกับหวย
- ทฤษฎีโครงสร้างและหน้าที่ของสื่อมวลชน
- แนวคิดการสะท้อนภาพสังคมของสื่อมวลชน
- แนวคิดเกี่ยวกับการทำหน้าที่ การไม่ทำหน้าที่ การทำหน้าที่ที่ผิดไป
- แนวคิดเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร
- แนวคิดเกี่ยวกับการแสวงหาข้อมูลข่าวสาร
- แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ
- แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ
- แนวคิดทางจิตวิทยาที่เกี่ยวกับพฤติกรรมติดการพนัน
- แนวคิดที่เกี่ยวกับความรู้สึกแสวงหาสิ่งที่ตื่นเต้นเร้าใจ
- แนวคิดเกี่ยวกับการอบรมบ่มเพาะทางสังคม

ประชากร

ประชากรในการศึกษา (Population) เป็นนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา โดยอาศัยรายงานจำนวนนักศึกษาที่กำลังศึกษาในประเทศไทยทั้งหมดในปีการศึกษา 2559 รวมทั้งสิ้น 1,667,958 คน(สารสนเทศสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา)
http://www.info.mua.go.th/information/show_all_statdata_table.php?data_show=2 (จัดทำรายงานเมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2559)

กลุ่มตัวอย่าง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Samples) จะเลือกจากกรอบประชากร โดยกำหนดช่วงแห่งความเชื่อมั่น หรือระดับความมีนัยสำคัญ .05 ตามสูตร Taro Yamane (อ้างถึงใน วิเชียร เกตุสิงห์. 2543) ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมรับที่เกิดขึ้นได้ (ในที่นี้ e=0.05)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } 1,667,958 \\ 1 + (1,667,958 \times (0.05)^2) \\ = 399.90 \end{aligned}$$

ในการวิจัยครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Sampling) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยการจับฉลากเลือกมหาวิทยาลัยจาก 4 ภาค เลือกภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคอีสาน) ได้ภาคอีสาน
2. จากนั้นใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เลือกมหาวิทยาลัยในจังหวัดนครราชสีมา เนื่องจากเป็นจังหวัดที่เป็นประตูภาคอีสานและจังหวัดนครราชสีมาที่มีจำนวนประชากรมากที่สุดในภาคอีสานคือ 2,628,818 คน (สถิติประชากร)
3. ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากสถาบันอุดมศึกษาที่เปิดสอนระดับมหาวิทยาลัยในจังหวัดนครราชสีมาทั้งหมด 6 แห่ง ได้แก่
 - มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
 - มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5

คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

19 ธันวาคม 2560

- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
- มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
- มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

เลือกนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัยโดยเก็บข้อมูลจากนักศึกษาระดับปริญญาตรีเพราะเพิ่งผ่านการเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และเป็นวัยที่เปลี่ยนสถานภาพนักเรียนเป็นนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาและเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งเดียวของจังหวัด เพื่อเป็นตัวแทนของนักศึกษาส่วนใหญ่เนื่องจากมีความหลากหลาย ของความรู้ ความสามารถ ภูมิสำเนาและฐานะทางการเงิน กล่าวคือ มีระบบคัดเลือกนักศึกษาทั้งโควตาและรับตรง จัดการเรียนการสอนแบบทวิภาค ประกอบกับค่าเทอมไม่แพงคนมีฐานะและไม่มีฐานะสามารถเข้ามศึกษาได้และมีนักศึกษาจากภูมิสำเนาต่างๆ เข้ามาศึกษาจำนวน 22,647 คน (ที่มา : <http://www.old.nrru.ac.th/report/>) จึงเป็นกลุ่มที่น่าเป็นห่วงเรื่องของการเล่นพนันห่วยอันจะส่งผลกระทบต่อครอบครัว สถาบันและสังคม

4. ใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Quota Sampling) โดยเก็บกลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาจำนวน 400 คน จากทั้งหมด 6 คณะ ดังต่อไปนี้

คณะครุศาสตร์	จำนวน 8,252 คน ร้อยละ 36.44	จำนวน 144 คน
คณะวิทยาการจัดการ	จำนวน 5,710 คน ร้อยละ 25.21	จำนวน 100 คน
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	จำนวน 4,256 คน ร้อยละ 18.79	จำนวน 76 คน
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	จำนวน 2,423 คน ร้อยละ 10.70	จำนวน 44 คน
คณะสาธารณสุขศาสตร์	จำนวน 1,139 คน ร้อยละ 5.03	จำนวน 20 คน
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	จำนวน 867 คน ร้อยละ 3.83	จำนวน 16 คน

5. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละคณะโดยใช้การเก็บข้อมูลแบบ Snowball Sampling จนครบจำนวนตามที่ต้องการ

เครื่องมือที่จะใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม โดยศึกษาข้อมูลจากเอกสาร และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องแบบสอบถามในแต่ละส่วนสร้างขึ้นจะครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัยที่ตั้งไว้

โครงสร้างของแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ ช่วงอายุ คณะ ศาสนา อาชีพครอง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายได้ของครอบครัว การเล่นพนันห่วย

ส่วนที่ 2 การเปิดรับสื่อมวลชนและสื่อบุคคล

ข้อ 1 เป็นคำถามเพื่อวัดการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับห่วย วัดจากความบ่อยในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชนแต่ละประเภท วัดด้วยคำถามเกี่ยวกับการฟัง ดู อ่าน ข่าวสารทั่วไปจากสื่อมวลชนคือ โทรศัพท์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสารและสื่อออนไลน์ บ่อยครั้งเพียงใด ให้คะแนนดังนี้

ทุกวัน	5	คะแนน
เกือบทุกวัน	4	คะแนน
ทุกสัปดาห์	3	คะแนน
นานครั้ง	2	คะแนน
ไม่เคยเลย	1	คะแนน

ข้อ 2 เป็นคำถามเพื่อวัดการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับห่วย วัดจากการเปิดรับข่าวสารจากสื่อบุคคลแต่ละประเภท จะวัดด้วยคำถามเกี่ยวกับการพูดคุยเรื่องต่างๆ ไป กับสื่อบุคคลต่างๆ คือ บิดา มารดา ญาติ พี่น้อง เพื่อน และอาจารย์ บ่อยครั้งเพียงใด ความบ่อยครั้งในการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสื่อบุคคลให้คะแนนดังนี้

ทุกวัน	5	คะแนน
เกือบทุกวัน	4	คะแนน
ทุกสัปดาห์	3	คะแนน
นานครั้ง	2	คะแนน
ไม่เคยเลย	1	คะแนน

ข้อ 3 ประเด็นการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับห้วยบ่อยครั้งเพียงใด ความบ่อยครั้งในการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสื่อบุคคลให้คะแนนดังนี้

ทุกวัน	5	คะแนน
เกือบทุกวัน	4	คะแนน
ทุกสัปดาห์	3	คะแนน
นานครั้ง	2	คะแนน
ไม่เคยเลย	1	คะแนน

ส่วนที่ 3 ทักษะเกี่ยวกับการพนันหอย

คำถามเพื่อวัดทัศนคติเกี่ยวกับการพนันหอย 10 ข้อ ข้อคำถามที่ใช้เป็นเชิงบวกและเชิงลบ ซึ่งทั้งคำถามเชิงบวกและเชิงลบนั้น เมื่อนำมาแปลความเป็นไปได้ในเชิงทัศนคติแล้วมีอยู่ 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ผู้วิจัยยึดหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

	ทัศนคติเชิงบวก	ทัศนคติเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าคะแนน 5 คะแนน	1 คะแนน
เห็นด้วย	ค่าคะแนน 4 คะแนน	2 คะแนน
ไม่แน่ใจ	ค่าคะแนน 3 คะแนน	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ค่าคะแนน 2 คะแนน	4 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าคะแนน 1 คะแนน	5 คะแนน

ส่วนที่ 4 อิทธิพลของสังคมที่ส่งผลต่อการเล่นหอย

คำถามเพื่อวัดอิทธิพลของสังคมที่ส่งผลต่อการเล่นหอย จำนวน 5 ข้อ

มากที่สุด	5	คะแนน
มาก	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
น้อยที่สุด	1	คะแนน

แล้วนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ จากกลุ่มตัวอย่างมาลงคะแนนตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้

เกณฑ์การจัดกลุ่มการเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชนและสื่อบุคคลมี 3 กลุ่มดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 1.00-2.33 หมายถึง มีการเปิดรับข่าวสารในระดับต่ำ
- ค่าเฉลี่ย 2.34-3.67 หมายถึง มีการเปิดรับข่าวสารในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 3.68-5.00 หมายถึง มีการเปิดรับข่าวสารในระดับสูง

เกณฑ์การจัดกลุ่มทัศนคติมี 3 กลุ่มดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 1.00-2.33 หมายถึง มีทัศนคติในทางลบ
- ค่าเฉลี่ย 2.34-3.67 หมายถึง มีทัศนคติในระดับเป็นกลาง
- ค่าเฉลี่ย 3.68-5.00 หมายถึง มีทัศนคติในทางบวก

เกณฑ์การจัดระดับความสัมพันธ์ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2543)

ระดับคะแนน	ความหมาย
0.00-0.19	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก
0.20-0.39	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
0.40-0.59	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำปานกลาง
0.60-0.79	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง
ตั้งแต่ 8.0 ขึ้นไป	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก

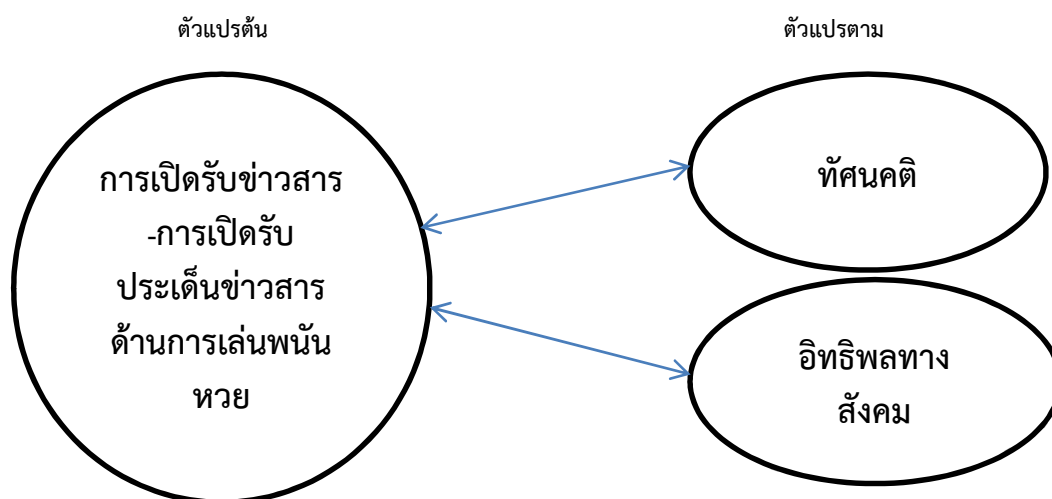
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ซึ่งมีตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. การเปิดรับข่าวสารด้านการเล่นพนันหอยมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเล่นพนันหอยของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัย
2. การเปิดรับประเด็นข่าวสารด้านการเล่นพนันหอยมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเล่นพนันหอยของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัย

3. การเปิดรับข่าวสารด้านการเล่นพนันหอยมีความสัมพันธ์กับอิทธิพลของสังคมที่ส่งผลต่อการเล่นพนันหอยของนักศึกษา
ระดับมหาวิทยาลัย

4. การเปิดรับประเด็นข่าวสารด้านการเล่นพนันหอยมีความสัมพันธ์กับอิทธิพลของสังคมที่ส่งผลต่อการเล่นพนันหอยของ
นักศึกษาระดับมหาวิทยาลัย



ภาพที่ 1 แสดงตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม เมื่อสร้างขึ้นแล้ว ได้มีการนำไปตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) และความตรง (Validity) โดยวิธีการดังต่อไปนี้

1. การตรวจสอบความตรง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ เช่น อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ที่มีความชำนาญในการออกแบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและความถูกต้องของภาษา

2. การทดสอบความเที่ยง (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้โดยเลือกกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้มีความซื่อสัตย์และสถานภาพใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลจริงให้ทดลองทำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด แล้วจึงนำผลที่ได้มาทดสอบความน่าเชื่อถือโดยใช้วิธีของ Cronbach ซึ่งความน่าเชื่อถือที่ได้จากวิธีการนี้เรียกว่า Alpha Coefficient หรือ Coefficient Alpha (นันทวรรณ พงศ์อุดม. 2543 : 67)

จากการทดสอบความน่าเชื่อถือได้ผลดังนี้

- ค่าความเชื่อถือของชุดคำถามทั้งฉบับ จำนวนรวม 32 ข้อ = 0.868
- ค่าความน่าเชื่อถือของชุดคำถามการเปิดรับสื่อมวลชนและสื่อบุคคลเกี่ยวกับพนันหอย จำนวน 17 ข้อ = 0.918
- ค่าความเชื่อถือของชุดคำถามทัศนคติเกี่ยวกับการเล่นพนันหอย จำนวนรวม 10 ข้อ = 0.764
- ค่าความเชื่อถือของชุดคำถามอิทธิพลของสังคมที่ส่งผลต่อการเล่นพนันหอย จำนวนรวม 5 ข้อ = 0.951

การเตรียมข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังต่อไปนี้ คือนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แล้วนำมาประมวลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อคำนวณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistics Package for the Social Sciences : SPSS) หลังจากนั้นจึงนำผลมาวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive analysis) โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละเพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง
2. การหาระดับของทัศนคติที่เห็นด้วยในเรื่องการเล่นพนันหวย ในการวัดทัศนคติผู้วิจัยใช้ตัวกลางเลขคณิต (X) หรือค่าเฉลี่ย
3. การทดสอบสมมติฐาน สถิติที่ใช้วิเคราะห์คือ Pearson Product Moment Correlation Coefficient เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารการเล่นพนันหวย และทัศนคติในการเล่นพนันหวย

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - 1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 ราย ส่วนใหญ่ร้อยละ 79.00 เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่ร้อยละ 78.75 มีช่วงอายุ 19-21 ปี การนับถือศาสนา ส่วนใหญ่ร้อยละ 98.50 นับถือศาสนาพุทธ เกี่ยวกับอาชีพ รอง ส่วนใหญ่ร้อยละ 97.75 ไม่มีอาชีพ รอง ส่วนใหญ่ร้อยละ 67.00 มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน และส่วนใหญ่อ้อยละ 29.75 มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท
 - 1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการเล่นพนันหวย
กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่ร้อยละ 69.00 ไม่เคยเล่นพนันหวย รองลงมาคือ เคยเล่นเล็กน้อย คิดเป็นร้อยละ 19.25 และปัจจุบันเล่น คิดเป็นร้อยละ 11.75 ตามลำดับ ความบ่อยในการเล่นพนันหวย ส่วนใหญ่ร้อยละ 29.03 ปีละครั้ง จำนวนเงินที่เล่นพนันหวยแต่ละครั้ง ส่วนใหญ่ร้อยละ 91.94 เล่นพนันหวยครั้งละ 0-500 บาทต่อครั้ง วิธีเล่นพนันหวย ส่วนใหญ่ร้อยละ 71.77 เล่นผ่านคนหาหวยทั่วไป และวิธีชำระเงินการพนันหวย ส่วนใหญ่ร้อยละ 94.35 จ่ายเงินสด
2. การเปิดรับสื่อมวลชนและสื่อบุคคลเกี่ยวกับการพนันหวย
 - 2.1 การเปิดรับข่าวสารสื่อต่างๆ ที่เกี่ยวกับการพนันหวย
กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน เกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสารสื่อต่างๆ มีดังนี้
 - (1) การเปิดรับสื่อวิทยุ และโทรทัศน์ มีการเปิดรับข่าวสารสื่ออยู่ในระดับ “ต่ำ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.58 และ 2.15 ตามลำดับ โดย การเปิดรับสื่อวิทยุ บางครั้ง เป็นจำนวนมากที่สุดร้อยละ 50.75 เหมือนกับกลุ่มตัวอย่างเปิดรับสื่อโทรทัศน์ บางครั้ง เป็นจำนวนมากที่สุดร้อยละ 55.25
 - (2) การเปิดรับสื่อหนังสือพิมพ์ และนิตยสารคู่มือการบอกเลขเด็ด มีการเปิดรับข่าวสารสื่ออยู่ในระดับ “ต่ำ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.61 และ 1.47 ตามลำดับ โดย การเปิดรับสื่อหนังสือพิมพ์ บางครั้ง เป็นจำนวนมากที่สุดร้อยละ 48.00 แตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างเปิดรับสื่อหนังสือคู่มือการบอกเลขเด็ด ไม่เคยเลย เป็นจำนวนมากที่สุดร้อยละ 60.00
 - (3) การเปิดรับสื่อออนไลน์เว็บไซต์ทั่วไป และเว็บไซต์การเข้าร่วมกลุ่มหรือชมรมหวยต่างๆ มีการเปิดรับข่าวสารสื่ออยู่ในระดับ “ต่ำ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.17 และ 1.39 ตามลำดับ โดย การเปิดรับสื่อออนไลน์เว็บไซต์ทั่วไป บางครั้ง เป็นจำนวนมากที่สุดร้อยละ 45.25 แตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างเปิดรับสื่อเว็บไซต์การเข้าร่วมกลุ่มหรือชมรมหวยต่างๆ ไม่เคยเลย เป็นจำนวนมากที่สุดร้อยละ 71.50
 - (4) การเปิดรับสื่อบุคคลบิดามารดาและญาติ มีการเปิดรับข่าวสารสื่ออยู่ในระดับ “ต่ำ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.12 และ 2.09 ตามลำดับ โดย การเปิดรับสื่อบุคคลบิดามารดา บางครั้ง เป็นจำนวนมากที่สุดร้อยละ 51.00 เหมือนกับกลุ่มตัวอย่างเปิดรับสื่อญาติ บางครั้ง เป็นจำนวนมากที่สุดร้อยละ 54.75
 - (5) การเปิดรับสื่อพี่น้อง และอาจารย์ มีการเปิดรับข่าวสารสื่ออยู่ในระดับ “ต่ำ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.93 และ 1.49 ตามลำดับ โดย การเปิดรับสื่อบุคคลพี่น้อง บางครั้ง เป็นจำนวนมากที่สุดร้อยละ 47.00 แตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างเปิดรับสื่ออาจารย์ ไม่เคยเลย เป็นจำนวนมากที่สุดร้อยละ 64.75
 - 2.2 การเปิดรับประเด็นข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการพนันหวย
กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน เกี่ยวกับการเปิดรับประเด็นข่าวสารต่างๆ 7 ประเด็น พิจารณาแบ่งเป็น 3 กลุ่มมีดังนี้
 - (1) วิธีการคำนวณหาเลขเด็ด และสถิติเก่าๆ มีการเปิดรับประเด็นข่าวสารอยู่ในระดับ “ต่ำ” โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ เท่ากับ 1.28 โดย การเปิดรับข่าวสารโดยวิธีการคำนวณหาเลขเด็ด ไม่เคยเลย เป็นจำนวนมากที่สุดร้อยละ 76.25 เหมือนกับกลุ่มตัวอย่างเปิดรับโดยสถิติเก่าๆ ไม่เคยเลย เป็นจำนวนมากที่สุดร้อยละ 75.50

(2) การเปิดรับข่าวสารห่วยโดยการขอเลขจากสิ่งศักดิ์สิทธิ์ และข่าววงในการลือคเลขรางวัล มีการเปิดรับประเด็นข่าวสารอยู่ในระดับ “ต่ำ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.41 และ 1.34 โดย การเปิดรับข่าวสารห่วยโดยการขอเลขจากสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ไม่เคยเลย เป็นจำนวนมากที่สุดร้อยละ 65.25 เหมือนกับกลุ่มตัวอย่างเปิดรับข่าววงในการลือคเลขรางวัล ไม่เคยเลย เป็นจำนวนมากที่สุดร้อยละ 73.25

(3) การเปิดรับข่าวสารห่วยโดยอายุผู้เสียชีวิต เลขที่บ้าน และการทำนายฝัน มีการเปิดรับประเด็นข่าวสารอยู่ในระดับ “ต่ำ” มีค่าเฉลี่ยการเปิดรับข่าวสารห่วย เท่ากับ 1.54 , 1.57 และ 1.71 ตามลำดับ โดย การเปิดรับข่าวสารห่วยโดยอายุผู้เสียชีวิต และข่าวเลขที่บ้าน ไม่เคยเลย เป็นจำนวนมากที่สุดร้อยละ 53.50 และร้อยละ 50.75 ตามลำดับ แตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างเปิดรับการทำนายฝัน บางครั้ง เป็นจำนวนมากที่สุดร้อยละ 45.50

3 ทศนคติในการเล่นพนันห่วย

ทศนคติเกี่ยวกับการเล่นพนันห่วยโดยสรุปจากการประมวลทั้งหมด กลุ่มตัวอย่างมีทศนคติโดยรวมเกี่ยวกับการเล่นพนันห่วยอยู่ในระดับ “เป็นกลาง” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.62 แยกเป็นรายข้อดังนี้

(1) การใช้เงินเล่นพนันห่วยเพียงเล็กน้อยก็ยังไม่เกิดปัญหาจากการเป็นหนี้ มีทศนคติอยู่ในระดับ “เป็นกลาง” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60 โดย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมาคือ ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 27.75 และเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 21.25 ตามลำดับ

(2) การเล่นพนันห่วยเป็นครั้งเป็นคราวไม่ทำให้เสียการเรียนและไม่ก่อให้เกิดปัญหาใดๆ มีทศนคติอยู่ในระดับ “เป็นกลาง” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 โดย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 28.75 รองลงมาคือ ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 26.25 และไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 25.50 ตามลำดับ

(3) การเล่นพนันห่วยเป็นการผ่อนคลายความตึงเครียด มีทศนคติอยู่ในระดับ “เป็นกลาง” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 โดย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 33.75 รองลงมาคือ ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 29.50 และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 19.75 ตามลำดับ

(4) การเล่นพนันห่วยช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้าง มีทศนคติอยู่ในระดับ “เป็นกลาง” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.32 โดย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมาคือ ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 30.25 และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 25.50 ตามลำดับ

(5) การเล่นพนันห่วยช่วยให้ชีวิตมีสีสัน มีทศนคติอยู่ในระดับ “เป็นกลาง” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.52 โดย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 29.50 รองลงมาคือ ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 26.75 และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 21.50 ตามลำดับ

(6) บางครั้งการเล่นพนันห่วยช่วยสร้างรายได้เสริม มีทศนคติอยู่ในระดับ “เป็นกลาง” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47 โดย ส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 29.00 รองลงมาคือ ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 28.75 และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 22.75 ตามลำดับ

(7) สื่อและข่าวสารเกี่ยวกับห่วยมีส่วนกระตุ้นให้อยากลองเล่นการพนัน มีทศนคติอยู่ในระดับ “เป็นกลาง” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66 โดย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมาคือ ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 25.75 และเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 22.50 ตามลำดับ

(8) การเล่นพนันห่วยไม่ได้เป็นที่รังเกียจของสังคม มีทศนคติอยู่ในระดับ “เป็นกลาง” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 โดย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 34.75 รองลงมาคือ ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 26.75 และไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 15.50 ตามลำดับ

(9) หากเล่นพนันห่วยเป็นครั้งคราวและมีสติ พ่อแม่และครอบครัวก็ไม่ห้าม มีทศนคติอยู่ในระดับ “เป็นกลาง” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 โดย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมาคือ ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 27.25 และไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 23.00 ตามลำดับ

(10) การเล่นพนันห่วยเพียงเล็กน้อยไม่ทำให้ติดได้เหมือนยาเสพติด มีทศนคติอยู่ในระดับ “เป็นกลาง” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 โดย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 34.50 รองลงมาคือ ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 24.25 และเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 20.75 ตามลำดับ

4. อิทธิพลของสังคมที่ส่งผลต่อการเล่นพนันห่วย

อิทธิพลของสังคมที่ส่งผลต่อการเล่นพนันห่วย โดยสรุปจากการประมวลทั้งหมด มีอิทธิพลอยู่ในระดับ “ปานกลาง” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.43 แยกเป็นรายข้อดังนี้

(1) หากมีสมาชิกในครอบครัวเล่นพนันห่วยเป็นประจำจะทำให้เล่นพนันห่วย มีอิทธิพลอยู่ในระดับ “ปานกลาง” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.54 โดย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่ามีอิทธิพลปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมาคือ มีอิทธิพลน้อย คิดเป็นร้อยละ 27.50 และมีอิทธิพลน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 20.25 ตามลำดับ

(2) การมีกลุ่มเพื่อนเล่นพนันหอยทำให้อยากลองเล่นพนันตามไปด้วย มีอิทธิพลอยู่ในระดับ “ปานกลาง” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45 โดย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่ามีอิทธิพลปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 37.75 รองลงมาคือ มีอิทธิพลน้อย คิดเป็นร้อยละ 26.75 และมีอิทธิพลน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.75 ตามลำดับ

(3) การมีแฟนเล่นพนันหอยทำให้อยากเล่นพนันตามไปด้วย มีอิทธิพลอยู่ในระดับ “ปานกลาง” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.17 โดย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่ามีอิทธิพลน้อย คิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมาคือ มีอิทธิพลน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.25 และมีอิทธิพลปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 29.25 ตามลำดับ

(4) การมีช่องทางหรือที่สะดวกทำให้เล่นพนันสะดวกขึ้น มีอิทธิพลอยู่ในระดับ “ปานกลาง” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57 โดย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่ามีอิทธิพลปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 30.75 รองลงมาคือ มีอิทธิพลน้อย คิดเป็นร้อยละ 24.25 และมีอิทธิพลน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 22.50 ตามลำดับ

(5) การพบปะพูดคุยกับคนรู้จักที่เล่นพนันหอยทำให้อยากลองเล่นพนันหอย มีอิทธิพลอยู่ในระดับ “ปานกลาง” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44 โดย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่ามีอิทธิพลปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 29.75 รองลงมาคือ มีอิทธิพลน้อย คิดเป็นร้อยละ 29.50 และมีอิทธิพลน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.50 ตามลำดับ

5. การทดสอบสมมติฐาน

5.1 การเปิดรับข่าวสารด้านการเล่นพนันหอยมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเล่นพนันหอยของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัย

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน การเปิดรับข่าวสารด้านการเล่นพนันหอยสื่อโทรทัศน์ สื่อหนังสือพิมพ์ สื่อนิตยสาร (คู่มือการบอกเลขเด็ด) สื่อออนไลน์ (เว็บไซต์ทั่วไป) เว็บไซต์การเข้าร่วมกลุ่ม หรือชมรมหอยต่างๆ สื่อบุคคล – บิดา มารดา – ญาติ – พี่น้อง และอาจารย์ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเล่นพนันหอย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวก หมายความว่า ถ้านักศึกษามีการรับข่าวสารด้านการเล่นพนันหอยมากก็จะมีทัศนคติเล่นพนันหอยมาก อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก (0 ถึง 0.19) และต่ำ (0.20-0.39)

5.2 การเปิดรับประเด็นข่าวสารด้านการเล่นพนันหอยมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเล่นพนันหอยของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัย

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน การเปิดรับประเด็นข่าวสารด้านการเล่นพนันหอยทุกวิธี ได้แก่ วิธีการคำนวณหาเลขเด็ด สถิติเก่าๆ การขอเลขจากสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ขาววงในการล้อเคลหรางวัล อายุผู้เสียชีวิต เลขที่บ้าน การทำนายฝัน มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเล่นพนันหอย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย มีความสัมพันธ์เชิงบวก หมายความว่า ถ้านักศึกษามีการรับประเด็นข่าวสารด้านการเล่นพนันหอยมากก็จะมีทัศนคติเล่นพนันหอยมาก อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ส่วนใหญ่ในระดับต่ำ (0.20-0.39) และต่ำมาก (0 ถึง 0.19) ตามลำดับ

5.3 การเปิดรับข่าวสารด้านการเล่นพนันหอยมีความสัมพันธ์กับอิทธิพลของสังคมที่ส่งผลต่อการเล่นพนันหอยของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัย

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน การเปิดรับข่าวสารด้านการเล่นพนันหอยสื่อวิทยุ สื่อโทรทัศน์ สื่อหนังสือพิมพ์ สื่อนิตยสาร (คู่มือการบอกเลขเด็ด) สื่อออนไลน์ (เว็บไซต์ทั่วไป) เว็บไซต์การเข้าร่วมกลุ่ม หรือชมรมหอยต่างๆ สื่อบุคคล – บิดา มารดา – ญาติ – พี่น้อง และอาจารย์ มีความสัมพันธ์กับอิทธิพลของสังคมที่ส่งผลต่อการเล่นพนันหอย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์เชิงบวก หมายความว่า ถ้านักศึกษามีการรับข่าวสารด้านการเล่นพนันหอยมากก็จะมีอิทธิพลของสังคมที่ส่งผลต่อการเล่นพนันหอยมาก อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำมาก (0 ถึง 0.19) และต่ำ (0.20-0.39)

5.4 การเปิดรับประเด็นข่าวสารด้านการเล่นพนันหอยมีความสัมพันธ์กับอิทธิพลของสังคมส่งผลต่อการเล่นพนันหอยของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัย

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน การเปิดรับประเด็นข่าวสารด้านการเล่นพนันหอยทุกวิธี ได้แก่ วิธีการคำนวณหาเลขเด็ด สถิติเก่าๆ การขอเลขจากสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ขาววงในการล้อเคลหรางวัล อายุผู้เสียชีวิต เลขที่บ้าน การทำนายฝัน มีความสัมพันธ์กับอิทธิพลของสังคมที่ส่งผลต่อการเล่นพนันหอย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย มีความสัมพันธ์เชิงบวก หมายความว่า ถ้านักศึกษามีการรับประเด็นข่าวสารด้านการเล่นพนันหอยมากก็จะมีอิทธิพลของสังคมที่ส่งผลต่อการเล่นพนันหอยมาก อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ (0.20-0.39)

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
19 ธันวาคม 2560

ข้อเสนอแนะ

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม ดังนั้นควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ สัมภาษณ์เจาะลึกกลุ่มผู้เล่นพนันหวย กลุ่มอาชีพอื่นๆ หรือสถานะอื่น เช่น เจ้ามือ เครือข่ายการพนัน เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ลึก ละเอียดและวางแผนการแก้ปัญหาได้ครอบคลุมยิ่งขึ้น
2. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาจากกลุ่มนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัยในเขตภาคอีสานเท่านั้น จึงควรศึกษาในลักษณะเดียวกันในภาคอื่นๆ เพื่อนำมาเปรียบเทียบและได้เห็นภาพรวมของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัยทั่วประเทศ

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา แก้วเทพ. (2539). *สื่อสองวัฒนธรรม*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์อมรินทร์.
- ธัญธร พัวพันธ์ และคณะ. (2547). *รายงานการศึกษาการพนัน : เศรษฐกิจนอกกฎหมายกับนโยบายสาธารณะของประเทศไทย*. เชียงใหม่: สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นันทวรรณ พงศ์อุดม. (2543). *การเปิดรับข่าวสารและทัศนคติของนักศึกษาแพทย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท) สาขาวิชานิเทศศาสตร์พัฒนาการ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- นิศาชล ลีรัตนกร. (2547). *พฤติกรรมการเล่นพนันในสังคมไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท) สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- ผาสุก พงษ์ไพจิตร. (2543). “เศรษฐศาสตร์การเมืองว่าด้วยหวยใต้ดิน,” ใน *หวย ช้อง บ่อน ยาบ้า เศรษฐกิจนอกกฎหมายกับนโยบายสาธารณะในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย ศูนย์การศึกษาเศรษฐศาสตร์การเมือง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มิ่งมนตรี ศิริพงษ์. (2550). *การยอมรับบ่อนการพนันที่ถูกกฎหมายของนักเรียนอบรมหลักสูตรระดับสาร์วตร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท) สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา สาขาวิชาสังคมวิทยา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- ส. พลายน้อย. (2530). “อันเนื่องมาแต่คนจีนครั้งสร้างกรุง,” ใน *คนจีนสองร้อยปีภายใต้พระบรมโพธิสมภาร ภาค 2. เส้นทางเศรษฐกิจฉบับพิเศษ*.
- ASTVผู้จัดการออนไลน์. (15 สิงหาคม 2556). *เปิดผลวิจัยผีพนัน หวยใต้ดินแชมป์ เงินหมุนเวียนปีละกว่า 1 แสนล้าน จี้แก้ กม.ลำสมัย*. สืบค้นจาก: <http://www.manager.co.th/South/ViewNews.aspx?NewsID=9560000101545>. สืบค้นเมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2559.

ผลกระทบของการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของ
นักบัญชีบริษัทในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด
EFFECTS OF WORK PERFORMANCE POTENTIAL DEVELOPMENT ON WORK SUCCESS
OF BUSINESS ACCOUNTANT IN ROI ET PROVINCE

บุญช่วง ศรีธรรมาภรณ์, มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด¹

สุพร แก้วสะอาด, มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด²

Email: boonchaung@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบผลกระทบและความสัมพันธ์การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานกับความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีบริษัทในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักบัญชีบริษัทในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 118 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ในวิชาชีพ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม 2) การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน ด้านทักษะทางวิชาชีพ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม และ 3) การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน ด้านจรรยาบรรณทางวิชาชีพ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม

คำสำคัญ : การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน, ความสำเร็จในการทำงาน, นักบัญชีบริษัท

ABSTRACT

The purpose of this research was to test the relationships and effects of work performance potential development and work success of business in Roi Et Province. Questionnaires were used for collecting data 118 of business accountants in Roi Et Province. Statistic methods used for analyzing the collected data were mean, standard deviation, multiple correlation analysis and multiple regression analysis. The findings revealed that : 1) the work performance potential development in the aspects of knowledge had positive relationships with and effects on work success as a whole. 2) the work performance potential development in the aspects of professional skill had positive relationships with and effects on work success as a whole. and 3) the work performance potential development in the aspects of professional ethic had positive relationships with and effects on work success as a whole.

Keywords : Work Performance Potential Development, Work Success, Business Accountant

บทนำ

ในสภาวะเศรษฐกิจไทยที่ผ่านมามีการเชื่อมโยงกับเศรษฐกิจโลกมากยิ่งขึ้น ทำให้ธุรกิจระหว่างประเทศขยายตัวอย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ทั้งด้านการค้า และการลงทุนนอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงของปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคมที่มุ่งไปสู่โลกาภิวัตน์ (Globalization) เทคโนโลยีมีการพัฒนาสูงขึ้นเรื่อย ๆ อีกทั้งมีการเปลี่ยนแปลงขนานใหญ่ในสภาพเศรษฐกิจการเงินและการคลังของประเทศ ทำให้มีการปรับปรุงโครงสร้างและวินัยทางการเงินมีกฎเกณฑ์และมาตรการใหม่ ๆ ออกมาบังคับใช้ในรูปแบบ

¹ อาจารย์ สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

² อาจารย์ สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

กฎหมาย และกติกาท่างสังคม (จันทนา สาขากร, 2551 : 3-4) เนื่องจากวิชาชีพบัญชีเป็นวิชาชีพหนึ่งที่มีส่วนในการพัฒนาประเทศด้านต่าง ๆ เช่น การจัดทำรายงานเพื่อให้ข้อมูลแก่บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น นักลงทุน ลูกค้า รัฐบาล สาธารณชน ฯลฯ เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่มีคุณภาพและสามารถคาดคะเนแนวโน้มของธุรกิจในอนาคตได้ จากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจดังกล่าว ผู้ใช้การเงินซึ่งประกอบด้วยนักลงทุน ผู้บริหาร รัฐบาล หน่วยงานราชการ และสาธารณชนต้องการความน่าเชื่อถือได้ในการเงินเพื่อใช้ในการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ เช่น นักลงทุนต้องการทราบข้อมูลในการเงินเพื่อประเมินความเสี่ยง และผลตอบแทนจากการลงทุน รัฐบาลและหน่วยงานราชการต้องการข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของกิจการเพื่อช่วยในการจัดสรรทรัพยากร การกำหนดนโยบายภาษีอากรและการกำกับดูแล บางครั้งผู้ใช้การเงินอาจได้ข้อมูลจากงบการเงินที่ไม่น่าเชื่อถือ เช่น ความลำเอียงของผู้จัดทำงบการเงินอาจทำให้การจัดทำงบการเงินที่ไม่เป็นไปตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป ด้วยเหตุผลนี้กฎหมายในหลายประเทศซึ่งรวมถึงประเทศไทยได้กำหนดให้งบการเงินต้องมีการตรวจสอบโดยผู้สอบบัญชี (นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ และศิลปะพร ศรีจันทพร, 2548 : 1-8) ดังนั้น ก่อนรายงานทางการเงินจะได้รับการรับรองจากผู้สอบบัญชีรับอนุญาต นักบัญชีจะต้องจัดทำรายงานทางการเงินให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ มีความน่าเชื่อถือ นักบัญชีจะต้องมีการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน (Work Performance Potential Development) คือ หัวใจสำคัญของการปฏิบัติงานทางการเงินบัญชี เพื่อให้งานที่ปฏิบัติสำเร็จผลตามเป้าหมาย จึงกล่าวได้ว่าพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน คือการพัฒนาองค์ความรู้เดิมและสิ่งที่อยู่แล้วแฝงอยู่ในตัวบุคคลทำให้ดีขึ้น หรือมีความเป็นมืออาชีพเพิ่มมากขึ้น จากแนวคิดศักยภาพนักบัญชีของ International Education Standards (IES) ซึ่งสหพันธ์นักบัญชีระหว่างประเทศ (International Federation of Accountant : IFAC) ที่มีบทบาทสำคัญ ในการพัฒนาและส่งเสริมระดับสากลเกี่ยวกับวิชาชีพบัญชี ให้มีความเป็นมาตรฐาน ให้กับนักบัญชีตามกรอบของ IES มีความเป็นมืออาชีพประกอบด้วย 5 ลักษณะ ด้านความรู้ในวิชาชีพ (Knowledge) ด้านทักษะทางวิชาชีพ (Skills) ด้านคุณค่าแห่งวิชาชีพ (Professional Values)ด้านจรรยาบรรณทางวิชาชีพ (Professional Ethics) และด้านเจตคติ (Attitudes) (ชัยรินทร์ วีระสลาภนิษฐ์ และคณะ, 2548 : 1) ดังนั้น เมื่อนักบัญชี มีการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานให้มีความรู้ในวิชาชีพเพิ่มมากขึ้น แล้วนำมาใช้เกิดเป็นทักษะและความเชี่ยวชาญต่อการปฏิบัติงาน ตลอดจนการดำรงไว้ซึ่งจรรยาบรรณทางวิชาชีพย่อมจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานนั้นๆ ให้สำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีคุณภาพต่อไป

ความสำเร็จในการทำงาน (Work Success) คือ สิ่งที่จะสะท้อนถึงความสามารถในการปฏิบัติงานของ นักบัญชีที่เกิดจากการใช้ความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ที่สะสมมาปฏิบัติงานที่ได้รับผิดชอบให้สำเร็จตามเป้าหมาย ผลงานนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือจะกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ความสำเร็จในการทำงานเป็นลักษณะของการประเมินความสามารถของตนเองที่ทำให้ผลงานที่แล้วเสร็จสามารถสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ข้อมูล สร้างความก้าวหน้าในการทำงาน อาทิ การได้เลื่อนขั้นเงินเดือนเลื่อนตำแหน่งงาน หรือการได้รับค่าตอบแทนพิเศษ การได้รับความไว้วางใจหรือ ความเชื่อมั่นจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและสร้างความมั่นคงในการทำงานในการทำงานให้กับตนเองได้ ความสำเร็จในการทำงานเป็นความคาดหวังของนักบัญชีทุกคนที่มีต่อการปฏิบัติงานนั้นๆ นักบัญชีบริษัทในฐานะทรัพยากรบุคคลที่สำคัญขององค์กร และเป็นหัวใจของการบริหารในการจัดทำข้อมูลทางการเงินที่แสดงถึงผลการดำเนินงาน ฐานะทางการเงิน เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนการตัดสินใจ การควบคุม และกำกับการบริหารจัดการในองค์กรที่ดี ดังนั้น นักบัญชีที่มีคุณภาพต้องมีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และมีความเชื่อมั่นในตนเองรวมทั้งสามารถปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ (ศศิวิมล มีอำพล, 2556 : 3-10)

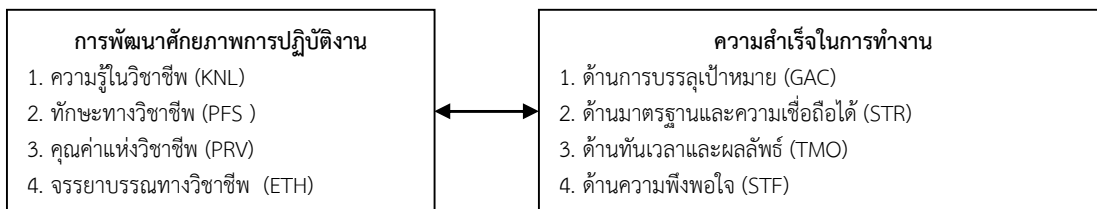
จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะวิจัยผลกระทบของการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีบริษัทในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจะทดสอบว่าการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์และผลกระทบต่อความสำเร็จในการทำงานหรือไม่อย่างไร โดยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักบัญชีบริษัทในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยนักบัญชีบริษัทในเขตจังหวัดร้อยเอ็ดสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงาน อันนำไปสู่การมีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพต่อไป ตลอดจนทำให้ผู้บริหารนำไปใช้เป็นแนวทางในการเปลี่ยนกระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล สนับสนุนผลการปฏิบัติงานของนักบัญชีบริษัทให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และมีศักยภาพในการแข่งขันได้ในอนาคต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาผลกระทบของการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีบริษัทในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานกับความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีบริษัทในจังหวัดร้อยเอ็ด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อความสำเร็จในการทำงาน จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ ดังนี้



ภาพที่ 1 โมเดลการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานกับความสำเร็จในการทำงาน

สมมุติฐานในการวิจัย

H₁ : การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ในวิชาชีพ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวมของนักบัญชีบริษัทในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด

H₂ : การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน ด้านทักษะทางวิชาชีพ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม ของนักบัญชีบริษัทในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด

H₃ : การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณค่าแห่งวิชาชีพ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม ของนักบัญชีบริษัทในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด

H₄ : การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน ด้านจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกความสำเร็จในการทำงานโดยรวม ของนักบัญชีบริษัทในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญสำหรับนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานให้กับนักบัญชี
2. เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศให้กับนักบัญชีสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานให้มีความเป็นมืออาชีพ และมีความเชี่ยวชาญทางวิชาชีพสืบต่อไป
3. เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาปรับปรุงศักยภาพการปฏิบัติงาน เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงานให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
4. เพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีบริษัทในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด

ระเบียบวิธีวิจัย

1. กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ในกระบวนการเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยนั้น ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักบัญชีบริษัทในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 629 คน กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักบัญชีบริษัทในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 242 คน โดยเปิดตาราง Krejcie และ Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 42- 43) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยดำเนินการ ดังนี้ 1) จำแนกนักบัญชีบริษัทในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 20 อำเภอ ประกอบด้วย เกษตรวิสัย เชียงขวัญ เมยวดี เมืองร้อยเอ็ด เมืองสรวง เสลภูมิ โพธิ์ชัย โพนทราย โพนทอง จตุรพักตรพิมาน จังหาร พงษ์พานทอง ธวัชบุรี ปทุมรัตน์ พนมไพร ศรีสมเด็จ หนองฮี และอาจสามารถ 2) กำหนดกลุ่มตัวอย่างนักบัญชีบริษัทตามสัดส่วน โดยใช้วิธีการเทียบบัญชีใดรายการใด แล้วจึงทำการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการจับสลากเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามความมุ่งหมายและกรอบแนวคิดของการวิจัยที่กำหนดขึ้น ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของนักบัญชีบริษัทในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน และความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามจำนวน 242 ชุด ปรากฏว่าได้รับตอบกลับจำนวน 118 ชุด ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ถูกต้องและครบถ้วน จำนวน 118 ชุด โดยมีอัตราการตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 48.76 ซึ่งสอดคล้องกับ (Aaker, Kumer and Day, 2001) ได้นำเสนอว่าการส่งแบบสอบถามอย่างน้อยอัตรา ร้อยละ 20 จึงเป็นที่ยอมรับได้ โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 111 วัน ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม - 21 พฤศจิกายน 2559

2. ความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง

ผู้วิจัยได้ทดสอบความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง โดยการหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ(Discrimination Power) โดยใช้เทคนิค Item- total Correlation การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.816 – 0.874 และความสำเร็จในการทำงาน มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.826 – 0.856 และใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ซึ่งการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา 0.823-0.865 และความสำเร็จในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.825 - 0.896

3. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานกับความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีบริษัทในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งเขียนเป็นสมการ ดังนี้

$$\text{สมการ TWS} = \beta_0 + \beta_1 \text{KNL} + \beta_2 \text{PFS} + \beta_3 \text{PRV} + \beta_4 \text{ETH} + \epsilon$$

เมื่อ	TWS	แทน	ความสำเร็จในการทำงานโดยรวม
	β_1 KNL	แทน	การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ในวิชาชีพ
	β_2 PFS	แทน	การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน ด้านทักษะทางวิชาชีพ
	β_3 PRV	แทน	การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณค่าแห่งวิชาชีพ
	β_4 ETH	แทน	การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน ด้านจรรยาบรรณทางวิชาชีพ
	ϵ	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อน

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานและความสำเร็จในการทำงานโดยรวมของนักบัญชีบริษัทในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด

ตัวแปร	TWS	KNL	PFS	PRV	ETH	VIF
$\bar{X}$	4.42	4.49	4.42	4.43	4.49	
S.D.	0.27	0.35	0.37	0.38	0.27	
TWS		0.596**	0.494**	0.483**	0.435**	
KNL			0.350**	0.473**	0.371**	1.349
PFS				0.505**	0.424**	1.446
PRV					0.432**	1.551
ETH						1.154

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.435 – 0.596 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจจะทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบด้วยค่า VIF พบว่า ค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.154 - 1.446 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระไม่ถึงขั้นก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006 : 585)

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณโดยใช้ตัวแปรตามความสำเร็จในการทำงานโดยรวมของนักบัญชีบริษัทในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด

การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน	ความสำเร็จในการทำงาน		t	p-value
	โดยรวม(TWS)			
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.109	0.553	2.007	0.047*
ด้านความรู้ในวิชาชีพ (KNL)	0.276	0.093	2.966	0.004**
ด้านทักษะทางวิชาชีพ (PFS)	0.243	0.091	2.670	0.009**
ด้านคุณค่าแห่งวิชาชีพ (PRV)	0.130	0.092	1.416	0.159
ด้านจรรยาบรรณทางวิชาชีพ (ETH)	0.096	0.113	2.849	0.006**
F = 28.887 p = 0.000 AdjR ² = 0.488				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 2 พบว่า การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ในวิชาชีพ (KNL) และด้านทักษะทางวิชาชีพ (PFS) และด้านจรรยาบรรณทางวิชาชีพ (ETH) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม (TWS) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 2 และ 4 สำหรับการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณค่าแห่งวิชาชีพ (PRV) ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม (TWS)

อภิปรายผล

1. การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ในวิชาชีพ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม เนื่องจาก นักบัญชี คือ ทรัพยากรบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการนำเสนอข้อมูลและสารสนเทศทางการบัญชีที่เป็นประโยชน์ต่อฝ่ายบริหาร หรือบุคคลทั่วไปเพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจกิจกรรมทางธุรกิจที่ก่อให้เกิดประโยชน์เชิงเศรษฐกิจในอนาคต การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานด้านความรู้ในวิชาชีพของนักบัญชี จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่นักบัญชีบริษัทต้องมุ่งมั่นให้เกิดขึ้นกับตนเองอยู่เสมอ อาทิ การเรียนรู้เกี่ยวกับวิชาการบัญชี การภาษีอากร การบัญชีบริหาร การจัดทำรายงานทางการเงินให้เป็นไปตามมาตรฐานทางการบัญชี การบริหารจัดการสมัยใหม่ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานจึงกล่าวได้ว่าเมื่อนักบัญชีมีการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ในวิชาชีพแล้วย่อมส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานคือ ผลงานมีความถูกต้อง สมบูรณ์ ทันต่อเวลา และตรงตามระเบียบข้อกำหนดเอาไว้เป็นอย่างดีน่าเชื่อถือ ทำให้ผู้บริหารหรือผู้ข้อมูลทางการบัญชีมีความพึงพอใจต่อการนำข้อมูลไปใช้เพื่อการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวจฉณี จันทนา (2556) พบว่า ความรู้ทางการบัญชี และการบัญชีบริหาร มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม

ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐาน H₁ : การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ในวิชาชีพมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวมของนักบัญชีบริษัทในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด

2. การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน ด้านทักษะทางวิชาชีพ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม เนื่องจาก ในการปฏิบัติงานทางการบัญชีให้ผลงานเป็นที่ยอมรับต่อผู้ใช้ข้อมูลการมีทักษะทางวิชาชีพที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน อาทิ ความสามารถในการใช้ดุลยพินิจวินิจฉัยเกี่ยวกับรายงานทางการเงินว่ามีความถูกต้องเป็นไปตามหลักการบัญชีที่รับรองโดยทั่วไปหรือไม่ ความสามารถในการคิดวิเคราะห์แก้ไขปัญหาลักษณะที่เกี่วข้องกับงานย่อมส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานด้วยการมีผลงานที่ตรงตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดเอาไว้ ในความถูกต้อง ครบถ้วน ทันต่อเวลาในการนำไปใช้ตัดสินใจของฝ่ายบริหารและผู้ให้ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่ความภาคภูมิใจในผลงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัชวาลย์ คำภิรมย์ (2554) พบว่า ความรู้ความสามารถทางการบัญชี ด้านทักษะทางวิชาชีพ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม ด้านเวลา และด้านปริมาณงาน

ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐาน H₂ : การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน ด้านทักษะทางวิชาชีพ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม ของนักบัญชีบริษัทในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด

3. การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน ด้านจรรยาบรรณทางวิชาชีพ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม เนื่องจาก การปฏิบัติงานทางการบัญชีคือ งานที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์รายการค้า การบันทึก

จำแนกข้อมูล แล้วทำการสรุปให้เป็นรายงานทางการเงินที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการตัดสินใจของฝ่ายบริหารหรือผู้ใช้ข้อมูลทั่วไป ความมีจรรยาบรรณทางวิชาชีพ เช่น การรักษาความลับ และไม่เปิดเผยข้อมูลให้กับบุคคลอื่นได้รับทราบ ถ้าไม่ได้รับอนุญาตจากผู้บริหารการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่บิดเบือนข้อมูลที่จะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ดังนั้น เมื่อนักบัญชีบริษัท มีจรรยาบรรณทางวิชาชีพต่อการปฏิบัติงานย่อมส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานด้วยการมีผลงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน ทันต่อเวลา ตรงตามระเบียบข้อกำหนดเอาไว้ในมาตรฐานทางการบัญชี ทำให้ผู้ใช้ข้อมูลทางการเงินเกิดความเชื่อมั่นกับข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการตัดสินใจอย่างมีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลลิตา แวนแก้ว (2557) พบว่า คุณสมบัติทางการบัญชีที่ดี ด้านจรรยาบรรณทางวิชาชีพ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการทำงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูริพร เมืองจันทร์ (2555) พบว่า จรรยาบรรณการบัญชีบริหาร ด้านความซื่อสัตย์สุจริต มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ด้านการทำงานต้องเชื่อถือได้ ด้านงานสำเร็จทันเวลา และด้านผลงานได้มาตรฐาน

ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมุติฐาน H₄ : การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน ด้านจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จในการทำงานโดยรวม ของนักบัญชีบริษัทในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด

4. การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณค่าแห่งวิชาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม เนื่องจาก คุณค่าแห่งวิชาชีพเป็นความรู้สึกรับรู้ปรารถนาที่ปฏิบัติและมีความพึงพอใจกับงานในปัจจุบันแต่ไม่ได้แสดงออกถึงศักยภาพที่มีอยู่เต็มความรู้ความสามารถย่อมไม่ผลิให้งานที่ปฏิบัติสามารถสำเร็จตามเป้าหมาย มีผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือ และเสร็จตามเวลาที่กำหนดได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดร.ณิ วงษ์ศิลป์ (2555) พบว่า ความจงรักภักดีต่อวิชาชีพการสอบบัญชี ด้านความตระหนักในคุณค่าแห่งวิชาชีพ และด้านความภูมิใจต่อวิชาชีพการสอบบัญชีไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการสอบบัญชี

ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน H₃ : การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณค่าแห่งวิชาชีพมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม ของนักบัญชีบริษัทในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงได้ ผู้วิจัยกราบขอบพระคุณคณบดีคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ที่ได้กรุณาให้การสนับสนุนการทำผลงานวิจัยที่เป็นประโยชน์ต่อวิชาการวิชาชีพบัญชี อันเป็นแนวทางที่สำคัญสำหรับนำไปใช้ในการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานให้กับนักบัญชีของบริษัทในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงาน และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ และเพิ่มศักยภาพขององค์กรต่อไป คุณค่าและประโยชน์ของการวิจัยเล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบ เพื่อเป็นการบูชาพระคุณบิดา มารดา บุรพจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ทางด้านการบัญชีและศาสตร์ทางด้านอื่นๆ ซึ่งผู้วิจัยจะนำความรู้ความสามารถที่มีอยู่ไปพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อประโยชน์ต่อตนเอง สังคม และประเทศชาติต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 นักบัญชีบริษัทในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด ควรให้ความสำคัญการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ในวิชาชีพ เช่น การศึกษาเกี่ยวกับมาตรฐานทางการบัญชี วิธีการปฏิบัติทางการบัญชีที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงการศึกษาศาสตร์การบริหารจัดการและเทคโนโลยีเพื่อนำมาปรับและประยุกต์ใช้กับปฏิบัติงานให้สำเร็จอย่างมืออาชีพ

1.2 นักบัญชีบริษัทในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานด้านทักษะทางวิชาชีพ เช่น การวางแผนการทำงาน การคิดและแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบทำให้เกิดความชำนาญในวิชาชีพมากยิ่งขึ้นที่จะส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานยิ่งผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

1.3 นักบัญชีบริษัทในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด ควรให้ความสำคัญกับการดำรงตนอยู่ในจรรยาบรรณทางวิชาชีพอย่างเคร่งครัด เช่น ไม่บิดเบือนข้อมูล ไม่นำข้อของกิจการไปเปิดเผยให้กับบุคคลอื่นได้รับทราบ ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย และปฏิบัติตามการบัญชีตามเหตุการณ์ทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นจริงยิ่งผู้ประกอบวิชาชีพ อันจะส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานตามเป้าหมายที่กำหนดเอาไว้มีความน่าเชื่อถืออย่างมืออาชีพต่อไป

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานกับความสำเร็จในการทำงาน ในกลุ่มบุคคลอื่นๆ เพื่อเป็นการเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างอื่นว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ซึ่งอาจทำให้งานวิจัยมีประสิทธิผลจะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตรงตามเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน เช่น ด้านความรู้ในวิชาชีพ มุ่งเน้นกับการเรียนรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น เพื่อให้การปฏิบัติงานทางการบัญชีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

2.3 ควรศึกษาตัวแปรตามอื่นๆ ที่สะท้อนถึงความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีเช่น ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการได้รับความเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชาและด้านบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ เป็นต้น

2.4 ควรศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ของการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานที่ส่งผลความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชี

2.5 ควรมีการศึกษาเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่ไปกับการศึกษาเชิงปริมาณเพื่อให้นักวิจัยที่มีความละเอียดมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- จันทนา สาขาร และคณะ. (2551). *การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน*. กรุงเทพฯ: ที พี เอ็น เพรส.
- ชूरिพร เมืองจันทร์. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณการบัญชีกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- ชัยวิชญ์ คำภิรมย์. (2554). *ผลกระทบของความรู้ความสามารถทางการบัญชีและประสบการณ์ ด้านการสอบบัญชีที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- ชัยนรินทร์ วีระสถาวณิษฐ์ และคณะ. (2548). "International Education Standards (LES)," *สมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย*. 1(4), 1-12, มกราคม.
- ดร.ณิ วงษ์ศิลป์. (2555). *ผลกระทบของความจงรักภักดีต่อวิชาชีพการสอบบัญชีที่มีต่อคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีในสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. (วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- นิพนธ์ หื่นโชคชัยชนะ และศิลาเพชร ศรีจันเพชร. (2548). *คู่มือสอบ CPA วิชาการบัญชี*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ที พี เอ็น เพรส.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ลลิตา แวนแก้ว. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติทางการบัญชีที่ดีกับคุณภาพการทำงานของผู้ทำบัญชีในจังหวัดขอนแก่น*. (วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- ศศิวิมล มีอำพล. (2556). *หลักการบัญชีขั้นต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: อินโฟเมนิ่ง.
- สุวัจนีย์ จันทนา. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ทางการบัญชีกับความสำเร็จในงานของนักบัญชีสหกรณ์การเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน*. (วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- Aker, D.A. Kumer and G.S. Day. (2001). *Marketing Research*. 7thed. New York: John Wiley & Sons.
- Black, K. (2006). *Business Statistics For Contemporary Decision Making*. 4th ed. USA: John Wiley & Sons.

พฤติกรรมการใช้และความพึงพอใจในเครือข่ายสังคมออนไลน์
ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
HABITS OF USE AND NATISFACTION IN A SOCIAL NETWORK OF
UBONRATCHATHANI RAJABHAT UNIVERSITY STUDENTS

ศิริรัตน์ พลไชย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี¹

จิตดารัตน์ คงนิล, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี²

วิมลสิริ ทะนง, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี³

Email: sirorat.p@ubru.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องพฤติกรรมการใช้และความพึงพอใจในเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี และเพื่อศึกษาความพึงพอใจในเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ที่มีอายุ 18-23 ปี โดยสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างจาก 11 คณะ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติพรรณนา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า 1. ลักษณะประชากรศาสตร์กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 20 - 21 ปีอยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรีปีที่ 3 ศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 2. พฤติกรรมในการเปิดรับสื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ กลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับสื่อ มากกว่า 1 ครั้งต่อวัน เวลาเฉลี่ยในการเปิดรับสื่อต่อวันในแต่ละครั้งมากกว่า 3 ชั่วโมง และช่วงเวลาที่ เปิดรับสื่อบ่อยที่สุดคือช่วง 20.01 - 00.00 น. 3. ความพึงพอใจที่มีต่อสื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นในระดับ มากทุกข้อ โดยอันดับ 1 คือเป็นแหล่งเพิ่มพูนความรู้ รองลงมา คือ สามารถค้นหาข้อมูลได้รวดเร็ว

คำสำคัญ: เครือข่ายสังคมออนไลน์, พฤติกรรม, ความพึงพอใจ

ABSTRACT

Research on Behavior and Satisfaction in Social Networking of Ubon Ratchathani Rajabhat University Students The objectives of this research were to study the social network usage of Ubon Ratchathani Rajabhat University students. And to study the satisfaction of the social network of Ubon Ratchathani Rajabhat University students. The sample was used in this study. The samples were randomly selected from 11 groups of 400 students. The questionnaire was used as a tool to collect data from the sample. The statistics used for data analysis were descriptive statistics, percentage, mean and standard deviation. 3. Satisfaction with Social Media Network The sample of

¹ อาจารย์ ประจำสาขาวิชานิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

² นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

³ นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

the respondents was rated at the highest level, with the first rank being the secondary source of knowledge.

The study found that : 1. Demographic characteristics Most of the samples were females between 20 and 21 years of age in the bachelor's degree, 3 years of education in the Faculty of Humanities and Social Sciences. The sample was exposed to media more than 1 time a day. The average time for media exposure per day was more than 3 hours. Most media exposure is from 20.01 to 00.00. 3. Satisfaction with Social Media Network The sample of the respondents was rated at the highest level, with the first rank being the secondary source of knowledge.

Keywords: Social network, Behavior, Satisfaction

บทนำ

ปัจจุบันเรียกได้ว่าเป็นยุคของการสื่อสารไร้พรมแดน(Borderless Communications) ซึ่งเป็นยุคที่มนุษย์สามารถที่จะข้ามประเทศไปพบปะพูดคุยกับใครก็ได้ โดยการใช้เครื่องมือสื่อสารเช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือหรือเครื่องมือสื่อสารอื่นๆ ผ่านระบบเครือข่าย (Internet) ด้วยความเร็วสูงและสามารถส่งข้อมูลข่าวสารในลักษณะข้อความ รูปภาพ เสียง วิดิทัศน์ ฯลฯ ได้ปริมาณมากอย่างที่ต้องการและในปัจจุบันมีอีกสิ่งหนึ่งที่เกิดขึ้นและได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในหมู่นักสื่อสารผ่านเครือข่ายคือสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เกิดเป็นชุมชนสังคมออนไลน์หรือเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Online Social Network)

ศูนย์วิจัยนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตไทยได้ คาดการณ์จำนวนประชากรของไทย ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2556 ว่าจะมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 64.6 ล้านคน เป็นชาย 31.4 ล้านคน และหญิง 33.1 ล้านคน ช่วงเด็กและวัยรุ่น (นักเรียนนักศึกษาอายุ 6 - 21 ปี) มี 14 ล้านคน จำนวนนี้มีการเข้าถึงและใช้งานอินเทอร์เน็ต 25 ล้านคน โดยผู้ชายใช้งานอินเทอร์เน็ตมากกว่าผู้หญิง คิดเป็น 55% และ 45% ตามลำดับ ในจำนวนนี้เป็นนักเรียน และนักศึกษาถึง 34% นั้นหมายถึงเป็นผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 22 ปี เป็นส่วนใหญ่ (ข้อมูลจากการสำรวจของ True Hit พบว่าเป็นช่วงอายุ 12 - 17 ปีเป็นส่วนใหญ่) ใน 25 ล้านคนที่ใช้งานอินเทอร์เน็ต โดย 18 ล้านคน เป็นผู้ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ซึ่งได้สมัครเป็นสมาชิกเฟซบุ๊ก 16.4 ล้านบัญชีรายชื่อ (ในจำนวนนี้ บางคนมีบัญชีรายชื่อมากกว่า 1 บัญชี) เฉพาะในกรุงเทพมหานครมีจำนวนผู้ใช้งาน 8.6 ล้านบัญชีรายชื่อ หรือคิดเป็นครึ่งหนึ่งของทั้งประเทศ และในการจัดลำดับด้วย Alexa ซึ่งเป็นการจัดลำดับแบบสากล จะพบว่าเฟซบุ๊ก เป็นสื่อสังคมออนไลน์ที่ได้รับความนิยมเป็นอันดับ 1 จากการสำรวจโดย Retrevoซึ่งศึกษาผู้ใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยเฉพาะเว็บไซต์ยอดนิยม เช่น เฟซบุ๊กทวิตเตอร์ไฮไฟว์ และอื่นๆ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่าง 1,000 คน พบว่าผู้ใช้งานเกือบครึ่งที่มีการติดตามความ (จริยา ปันทวีกร, 2556)

จากการสำรวจโดย Retrevo ซึ่งศึกษาผู้ใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยเฉพาะเว็บไซต์ยอดนิยม เช่น เฟซบุ๊กทวิตเตอร์ไฮไฟว์ และอื่นๆ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่าง 1,000 คน พบว่าผู้ใช้งานเกือบครึ่งที่มีการติดตามความเคลื่อนไหวเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ทั้งก่อนเข้านอนและตื่นนอนในตอนเช้า และ 16% ของจำนวนของผู้ใช้งาน ได้รับข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์เหล่านี้เป็นประจำ นอกจากนี้ผลสำรวจยังพบว่าผู้ใช้มากกว่าครึ่งหนึ่งที่ต้องติดตามความเคลื่อนไหวเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ของตนอย่างน้อยวันละ 1 ครั้ง และมากกว่า 10% ที่เข้าไปดูความเคลื่อนไหวล่าสุดทุกๆ 2 - 3 ชั่วโมง ข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าเครือข่ายสังคมออนไลน์ได้เข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตของคนในทุกๆ แห่งทั่วโลกมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ปณิชา นิตพรมงคล, 2553)

ข้อมูลดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าการสื่อสารของมนุษย์โดยการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เครือข่ายสังคมออนไลน์กลายเป็นศูนย์กลางแห่งการสื่อสารของมนุษย์ในยุคดิจิทัล เกิดเป็นเครือข่ายเชื่อมโยงการสื่อสารทั้งในโลกแห่งความเป็นจริง (Reality World) และโลกเสมือนจริง (Virtual World) เกิดเป็นกิจกรรมการแลกเปลี่ยน แบ่งปันข้อมูลข่าวสาร ตามประโยชน์กิจกรรมหรือความสนใจเฉพาะเรื่องซึ่งกันและกัน ทำให้เครือข่ายสังคมออนไลน์มีบทบาทและอิทธิพลในการติดต่อสื่อสารอย่างมาก โดยเฉพาะในกลุ่มวัยรุ่นหรือนักศึกษาที่ใช้คอมพิวเตอร์และโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปัจจุบัน ซึ่งนักศึกษาส่วนใหญ่นิยมติดต่อสื่อสารและรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ผ่านอินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา แนวทางการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ซึ่งเป็นกลุ่มนักศึกษาระดับอุดมศึกษาที่มีการใช้อินเทอร์เน็ตและเครือข่ายสังคมออนไลน์ในชีวิตประจำวันสูง เพื่อให้ทราบพฤติกรรมการใช้ประโยชน์ของเครือข่ายสังคมออนไลน์รวมทั้งความพึงพอใจต่อการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคสื่อในวัยศึกษาว่าเป็นอย่างไร และประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารอย่างไรบ้าง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตของกลุ่มนักศึกษา ได้รับทราบพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของกลุ่มนักศึกษา รวมทั้งผลกระทบที่เกิดจากการสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์การสื่อสารในเชิงสร้างสรรค์ให้เหมาะสมกับสอดคล้องกับพฤติกรรมของกลุ่มนักศึกษาต่อไป

นอกจากนี้นักศึกษา ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อวัตถุประสงค์หลักคือ สื่อสารกับบุคคลอื่นๆเป็นผลมาจากการรับรู้ความเพลิดเพลิน (Perceived Enjoyment) และอิทธิพลทางสังคม (Social Influence) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า การที่กลุ่มวัยรุ่นมีความเพลิดเพลินในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์จนทำให้เกิดความรู้สึกชื่นชอบและสนุกสนาน รวมถึงเป็นการทำกระแสนิยม จึงทำให้อัตราในการใช้เพิ่มมากขึ้นจนเกิดเป็นการติดตามการใช้งาน และอาจทำให้เกิดความรู้สึกกังวลหรือหมกมุ่นว่าจะต้องเข้าไปใช้งานอีกจนกลายเป็นความหลงใหลจนผิดปกติ ซึ่งนอกจากการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นแล้วความชื่นชอบการใช้งานที่ง่าย สะดวก และรับรู้การใช้ประโยชน์ของเครือข่ายสังคมออนไลน์ ทำให้นักศึกษาใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อการรับทราบข่าวสารความเคลื่อนไหวต่างๆ การค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมในเรื่องราวที่อยากรู้ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ซักขงใจกลุ่มสมาชิกให้เห็นด้วยในเรื่องต่างๆ เช่น การขายสินค้าหรือบริการ การชักชวนให้สมาชิกกลุ่มเดียวกันทำกิจกรรมบางอย่างร่วมกัน รวมทั้งใช้ในด้านการบันเทิงเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดต่างๆซึ่งการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อมวลชน (ภานุวัฒน์ กองราช, 2554)

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงอยากที่จะศึกษาพฤติกรรมการใช้และความพึงพอใจในเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เพื่อเป็นทราบถึงพฤติกรรมการใช้งาน และความพึงพอใจในเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษา ตลอดจนเป็นแนวทางในการพัฒนาเครือข่ายสังคมออนไลน์ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ระเบียบวิธีวิจัย

พฤติกรรมการใช้และความพึงพอใจในเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีด้วยยุคปัจจุบันเรียกว่าเป็นยุคของการสื่อสารไร้พรมแดน เครือข่ายสังคมออนไลน์จึงเป็นสื่อหนึ่งที่มีความนิยมขึ้นมาในประเทศไทย ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการสื่อสารของมนุษย์โดยการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ เครือข่ายสังคมออนไลน์กลายเป็นศูนย์กลางแห่งการสื่อสารของมนุษย์ในยุคดิจิทัล เกิดเป็นเครือข่ายเชื่อมโยงการสื่อสารทั้งในโลกแห่งความเป็นจริง (Reality World) และโลกเสมือนจริง (Virtual World) ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้และความพึงพอใจในเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ซึ่งผู้วิจัยศึกษาตัวแปรด้านลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่างและตัวแปรด้านพฤติกรรมการใช้และความพึงพอใจในเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี การวิจัยเรื่องนี้เป็นเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางและขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย โดยเริ่มจากประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ตัวแปรในการวิจัยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือที่นำมาใช้ในการวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล กรรมวิธีทางข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวในลำดับต่อไป

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ที่มีอายุ 18 - 23 ปี จำนวน 19,068 คน การสุ่มตัวอย่งนั้นจะทำให้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างประชากรโดยใช้สูตรของ Yamane (1973, pp. 888 - 887) ที่ระดับความเชื่อมั่นในการเลือกตัวอย่าง 95.0 % ที่ระดับความคลาดเคลื่อน + /-5% ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตร } n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ \text{เมื่อ } n &= \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} \\ N &= \text{ขนาดจำนวนประชากรที่ทราบค่า} \\ e &= \text{ค่าความคลาดเคลื่อน ซึ่งในที่นี้กำหนดไว้กับ 0.05} \\ \text{แทนค่า } n &= \frac{19,068}{1 + 19,068 (0.05)^2} \\ &= 400 \end{aligned}$$

ผู้วิจัยได้ใช้ขนาดตัวอย่างในการศึกษา ≈ 400 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้กลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอนโดยใช้วิธีการดังต่อไปนี้

1. การสุ่มตัวอย่างตามกลุ่ม โดยแบ่งกลุ่มตามคณะที่มีทั้งหมด 11 คณะ ได้แก่ คณะสาธารณสุขศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก คณะวิทยาศาสตร์ คณะเกษตรศาสตร์ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ คณะครุศาสตร์ คณะนิติศาสตร์
2. การสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) ที่ถูกสุ่มได้แก่ นักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
3. การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกนักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีเฉพาะผู้ที่เปิดรับและใช้สื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะประชากร

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ในเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยใช้วิธีการของ Likert Scale โดยกำหนดมาตราส่วนไว้ 5 ระดับ ซึ่งกำหนดเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

5	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ	มาก
3	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ	น้อย
1	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด

จากนั้นกำหนดเกณฑ์ในการแปลค่าของคะแนนดังนี้ (Best & Kahn, 1986, pp. 181-183)

4.51 - 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด
3.51 - 4.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ	มาก
2.51 - 3.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง
1.51 - 2.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ	น้อย
1.01 - 1.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด

การทดสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การทดสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามแล้วได้นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบถูกต้องใช้ได้ (Validity) ของเนื้อหาแบบสอบถาม แล้วจึงให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อแก้ไขปรับปรุงโครงสร้างของแบบสอบถาม (Structure Validity) ให้ครอบคลุมโครงสร้างและความถูกต้องของเนื้อหาที่ใช้ (Content Validity)
2. การทดสอบความน่าเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถาม ไปทดสอบก่อนและหลัง (Pre-test, Post - test) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 40 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อประมวลหาค่าความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้ของคำถามแต่ละข้อ ผู้วิจัยได้ใช้การทดสอบค่าความเชื่อถือนี้ด้วยวิธีของ Cronbach หาค่า α ซึ่งผลการวิเคราะห์ได้ค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) เท่ากับ .95 ถือว่าอยู่ในระดับความเชื่อมั่นที่เหมาะสมแล้ว จึงนำแบบสอบถามนั้นไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป (วิชณสุวรรณเพิ่ม, 2549, หน้า 36)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลตนเอง ด้วยวิธีแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกแบบสอบถาม การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการในช่วงเดือนมิถุนายน 2560 – เดือนกันยายน 2560

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยจะนำคำตอบที่ได้มาลงรหัส บันทึกข้อมูล และประมวลผลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อคำนวณค่าสถิติต่างๆ ดังนี้

1. สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics)
2. ค่าร้อยละ (Percentage)
3. ค่าเฉลี่ย (Mean - $\bar{x}$)
4. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation - SD)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 รองลงมาคือเพศชาย มีจำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 - 21 ปี มีจำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 72.0 รองลงมา มีอายุระหว่าง 18 - 19 ปี มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 และมีอายุระหว่าง 22 - 23 ปี มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 มีการศึกษาส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 3 จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 รองลงมาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2 มีจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.2 และระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4 มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 ส่วนใหญ่ศึกษาในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1 รองลงมาศึกษาในคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 และศึกษาในคณะครุศาสตร์ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7

2. พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องความถี่ในการใช้สื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ของท่านบ่อยแค่ไหน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการใช้สื่อมากกว่า 1 ครั้งต่อวัน มีจำนวน 386 คน คิดเป็นร้อยละ 96.5 รองลงมาใช้สัปดาห์ละ 1 ครั้ง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 และมีการใช้สัปดาห์ละ 2 - 3 วันครั้ง มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องระยะเวลาโดยเฉลี่ยในการใช้สื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ต่อวันในแต่ละครั้งพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาโดยเฉลี่ยในการใช้สื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์มากกว่า 3 ชั่วโมง จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.6 รองลงมาใช้ระยะเวลาโดยเฉลี่ยในการใช้สื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ 1 - 2 ชั่วโมง จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 และใช้ระยะเวลาโดยเฉลี่ยในการใช้สื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ 2 - 3 ชั่วโมง จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องช่วงเวลาที่ท่านใช้สื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์บ่อยที่สุดพบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้สื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์บ่อยที่สุดคือ 20.01 - 00.00 น. มีจำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมาใช้สื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์เวลา 16.01 - 20.00 น. มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 และใช้สื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์เวลา 12.01 - 16.00 น. มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8

3. ความพึงพอใจในเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่าความพึงพอใจในเครือข่ายสังคมออนไลน์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.251$, S.D. = 0.625) เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นในระดับมากทุกข้อ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อสื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ในประเด็นเรื่องเป็นแหล่งเพิ่มพูนความรู้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.41$, S.D. = 0.622) รองลงมาคือประเด็นเรื่องสามารถค้นหาข้อมูลได้รวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.34$, S.D. = 0.625) และประเด็นเรื่องเครือข่ายสังคมออนไลน์มีประโยชน์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.32$, S.D. = 0.560)

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการใช้และความพึงพอใจในเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จากผลการวิจัยสามารถนำผลมาอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาณุวัฒน์ กองราช (2554) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของวัยรุ่นในประเทศไทย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศหญิง มีอายุ 20 - 21 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี

2. พฤติกรรมใช้สื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้มีการเปิดรับสื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์สอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญพะนอ พ่วงแพ (2559) ระยะเวลาเฉลี่ยที่กลุ่มตัวอย่างเปิดรับสื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ต่อวันในแต่ละครั้งมากกว่า 10 ครั้ง/วัน ระยะเวลาแต่ละครั้งนาน 5 - 7 ชั่วโมง และใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในช่วง 18.01 - 24.00 น.

3. ความพึงพอใจในเครือข่ายสังคมออนไลน์

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อสื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของกันตพล บันทัดทอง. (2558). ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์และความพึงพอใจของกลุ่มคนผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มคนผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพมหานคร ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

สรุป

ลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 20 - 21 ปี กำลังศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ชั้นปีที่ 3 การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการใช้สื่อมากกว่า 1 ครั้งต่อวัน และใช้ระยะเวลาโดยเฉลี่ยในการใช้สื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์มากกว่า 3 ชั่วโมง มีระดับความพึงพอใจต่อสื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ในประเด็นเรื่อง

เป็นแหล่งเพิ่มพูนความรู้ และประเด็นเรื่องสามารถค้นหาข้อมูลได้รวดเร็ว กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นในระดับมากทุกข้อ โดยอันดับ 1 คือเป็นแหล่งเพิ่มพูนความรู้ รองลงมา คือสามารถค้นหาข้อมูลได้รวดเร็ว

ข้อเสนอแนะ

1. กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการใช้สื่อและมีความพึงพอใจต่อสื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นสื่อที่ให้เยาวชนทุกกลุ่มในการเสนอความคิดเห็น และแนวทางในการใช้งานนั้นคือการรับรู้ถึงความคิดเห็นและมุมมองย้อนกลับจากเครือข่ายสังคมออนไลน์ ซึ่งเครือข่ายสังคมออนไลน์ จะเป็นสื่อให้ข้อมูลข่าวสารสามารถกระจายออกไปอย่างรวดเร็วและกว้างขวางมีคุณประโยชน์มากมายในด้านการติดต่อสื่อสาร แต่ก็เปรียบเสมือนดาบสองคม หากผู้ใช้ขาดคุณธรรมจริยธรรม สามัญสำนึกการรู้จักเคารพสิทธิ์ของผู้อื่น และความระมัดระวังในการใช้งาน โดยพยายามนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์มากขึ้น
2. ในการแสดงออกในเครือข่ายสังคมออนไลน์นั้นจะปลอดภัยหรือไม่ ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจว่าเรื่องที่แสดงออกนั้นมีผลกระทบต่อตนเอง ต่อผู้อื่นหรือไม่ และการรับรู้ถึงความเสี่ยงนั้นก็มีความสัมพันธ์กับการแสดงออกของผู้ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ความเสี่ยงจากการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์นั้นมีหลายรูปแบบ โดยอาจจะส่งผลกระทบโดยตรงต่อกลุ่มวัยรุ่นในเรื่องของอิทธิพลและการลอกเลียนแบบ

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเล่มนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาช่วยเหลือแนะนำอย่างดียิ่งจากคณาจารย์ในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ปริญญางานวิจัย ซึ่งได้ให้แนวทางและคำแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ของเนื้อหา รวมทั้งห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีที่อำนวยความสะดวกในการค้นหาข้อมูลต่างๆ เป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณเจ้าของหนังสือ เจ้าของบริษัท และวิทยานิพนธ์ทุกเล่ม ที่ช่วยให้วิจัยเล่มนี้มีความสมบูรณ์
ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อคุณแม่ที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษาและคอยสนับสนุน
ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี
สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณ เพื่อนๆ ที่มีส่วนช่วยเหลือ ที่ทำให้วิจัยครั้งนี้สำเร็จ และเสร็จสมบูรณ์ไปด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- กันตพล บรรทัดทอง. (2558). *พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์และความพึงพอใจของกลุ่มคนผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- จริยา ปันทังกูร. (2556). *แนวทางการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. (รายงานการวิจัยคณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ).
- ปณิชา นิติพรมงคล. (2553). *พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของคนวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- ภาณุวัฒน์ กองราช. (2554). *การศึกษาพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของวัยรุ่นในประเทศไทย : กรณีศึกษา Facebook*. (รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- วิชญ์ สุวรรณเพิ่ม. (2549). *การวิจัยเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Best, John W. and Kahn, Jame V.. (1986). *Research in Education*. 8th ed. MA: Allyn & Bacon.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd ed. New York: Harper and Row Publication.

แม่สื่อแม่ชักยุคดิจิทัล (Digital Matchmaker)

วชิรรัตน์ นิรันดร์เตชะภัทร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา¹

Email: wachirarat_mod@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้ผู้เขียนจะเลือกวิเคราะห์แอปพลิเคชันยอดนิยม 10 แอปพลิเคชัน (MThai online, 2558) ดังนี้ 1) Badoo 2) Tinder 3) Azar 4) Available 5) Grindr 6) Bristlr 7) LesPark 8) Mixxxx 9) BeeTalk 10) HelloTel จากแอปพลิเคชันทั้ง 10 สามารถสรุปองค์ความรู้ทางนิเทศศาสตร์ได้ดังนี้

1) บทบาทของแม่สื่อแม่ชักเปลี่ยนช่องทางการสื่อสารไปจากเดิม วัฒนธรรมคลุ่มงูชน เปลี่ยนผ่านมาสู่เสรีภาพจากโลกจริงสู่โลกเสมือน ยุคดิจิทัลแม่สื่อแม่ชักผ่านแอปพลิเคชันนั้นก็จะได้ประโยชน์จากการขายโฆษณาจากชุมชนออนไลน์ (online community) 2) ความต้องการทางจิตวิทยาของผู้รับสาร เรื่องเพศเป็นธรรมชาติของมนุษย์เมื่อก้าวเข้าสู่วัยรุ่นย่อมมีความสนใจในความรักและเรียกร้องให้เกิดการยอมรับในตัวตนของตัวเอง ดังนั้นการพบปะพูดคุยแบบเผชิญหน้า แต่เป็นการสื่อสารผ่านข้อความหรือกล้อง 3) กลุ่มผู้ใช้มีทางเลือกที่จะดาวน์โหลดเลือกเปิดรับสารและออกแบบสารที่สะท้อนตัวตนให้ผู้อื่นยอมรับตนเองในขณะเดียวกันก็มีสิทธิเลือกยอมรับผู้อื่นตามข้อมูลที่ได้เปิดรับ 4) การยอมรับความแตกต่างทางเพศ การเรียกร้องความเท่าเทียมกันทางเพศในสังคมโลกเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น 5) ความเสี่ยงจากการใช้แอปพลิเคชันหาคู่ เมื่อสนทนากับคนแปลกหน้าที่โกหกและนำเสนอเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม หรืออาจชักจูงให้ทำผิดกฎหมาย เช่น ค้าประเวณี ซื้อขายยาเสพติด เป็นต้น 6) ช่วยสร้างเครือข่ายอาจจะไม่ใช่การหาคู่เพียงอย่างเดียว ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรมเมื่อคุยกับเพื่อนทั้งในและต่างประเทศ ดังนั้นจึงต้องคำนึงมารยาทในการสื่อสาร มีความรู้เท่าทันสื่อ 7) การเปิดเผยตนเอง (self-disclosure) เป็นการสื่อสารข้อมูลในส่วนที่แต่ละคนยอมเปิดเผยเกี่ยวกับตัวเองให้คนอื่นได้รับรู้ นั่นคือ การพยายามเปิดเผยข้อมูลในส่วนที่เป็นส่วนตัว (private self) เพื่อให้ผู้อื่นได้รู้จักความเป็นตัวตนของตนเองได้มากขึ้น

กล่าวโดยสรุปแม้การเปิดเผยตนเองจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้คู่สื่อสารเรียนรู้กันและกันได้ดียิ่งขึ้น แต่การเปิดเผยตนเองมีระดับของการเปิดเผยด้วยว่าเรื่องใดควรเปิดเผย ควรเปิดเผยกับใครและเปิดเผยได้มาก-น้อยเพียงไร การพิจารณาในเรื่องนี้ขึ้นกับระดับของความเป็นส่วนตัวของข้อมูลที่ต่างกัน เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปที่สามารถเปิดเผยต่อสาธารณชนได้ (public information) อาทิ ชื่อ นามสกุล อาชีพ การศึกษา ฯลฯ อาจเปิดเผยได้ทั้งหมดกับทุกคน แต่ถ้าเป็นข้อมูลที่มีระดับความเป็นส่วนตัว เช่น ปัญหาต่างๆ ที่กำลังเผชิญด้านชีวิตสมรส ด้านความรัก สถานภาพด้านการเงิน ความไม่พึงพอใจ ความโกรธ ฯลฯ การเปิดเผยในเรื่องดังกล่าวอาจถูกจำกัดให้อยู่ในกลุ่มคนเพียงไม่กี่คน เป็นต้น

คำสำคัญ: แม่สื่อ

บทนำ

การหลอมรวมวัฒนธรรม (Cultural Convergence) ในยุคโลกาภิวัตน์ รวมถึงการรวมวิธีคิดและการดำเนินชีวิตรวมถึงการใช้ภาษามาตรฐานที่คนในสังคมตกลงร่วมกัน ท่ามกลางความหลากหลายของมนุษย์เมื่อมาอยู่ร่วมกันในสังคมย่อมเกิดการต่อรองและสร้างข้อตกลงให้สามารถอยู่ร่วมกันได้ อย่างไรก็ตามก็จะมีวัฒนธรรมที่เด่น (Dominant Culture) ที่ทำผู้คนทั่วโลกเปลี่ยนแปลงอัตลักษณ์ของตน เช่น การเรียนภาษาอังกฤษ การทานอาหารฟาสต์ฟู้ด เป็นต้น ไม่เพียงเท่านั้นการหลอมรวมทางวัฒนธรรมยังครอบคลุมถึงการเปลี่ยนแปลงวิธีคิด ค่านิยมและความเชื่อ ส่วนใหญ่จะมาจากประเทศมหาอำนาจหรือประเทศที่มีอิทธิพลทางวัฒนธรรมที่เป็นที่ยอมรับทำให้ผู้คนทั่วโลกแทรกซึมวิถี เช่น การดูภาพยนตร์ฮอลลีวูด ในบางครั้งอาจนำไปสู่รูปแบบการดำเนินชีวิตตามกระแสนิยม เช่น

¹ อาจารย์ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สวมใส่กางเกงยีนส์สีกาแฟแล้วดูน่าสมัย การถือกระเป๋าทูลุสแล้วดูเท่ ดังนั้นจึงเกิดผลกระทบต่อการศึกษาทางวัฒนธรรมของตนเอง และติดตั้งค่านิยม “วัตถุนิยม” ได้

ในวันนี้ไม่ว่าสังคมจะปรับตัวทางวัฒนธรรมได้ง่ายหรือยาก ก็ต้องยอมรับว่าไม่ปรับไม่ได้แล้วเนื่องจาก “คนหนุ่มสาวทุกยุคสมัยที่มักเฝ้าหาเสรีภาพของตน ในวันนี้พวกเขาทำแบบนั้นง่ายตาย โดยความช่วยเหลือของสื่อใหม่ที่ไวใจไม่ค่อยได้ พวกเขาเล่นเกมและมีมือถือไว้ในตำรา ส่งข้อความระหว่างกันในขณะที่ครูพร่ำสอนไปเรื่อยๆ สถานการณ์นี้ราวกับว่าครูจงจำเด็กในห้องเรียน ขณะที่หูตา และใจของพวกเขาหนีไปท่องจักรวาลไซเบอร์ตั้งแต่ยังเล็กมาก พวกเขาเชื่อว่าไม่มีใครคนไหนที่สามารถมอบกระทั่งเสี้ยวเดียวของข้อมูลดิบ ข้อมูลความรู้ และความสนุกที่อยู่ในโลกออนไลน์ พวกเขาอยู่ในจักรวาลหนึ่งของพวกเขาคือเป็นนักโทษ แต่อีกจักรวาลหนึ่งเป็นเสรีชน” (อัลวินและไฮดี้ ทอฟฟเลอร์, 2551 อ้างถึงใน อัครวิณ เนตรโพธิ์แก้ว, 2557)

ความกังวลที่ว่าเราจะรับความเป็น Global หรือ Local ดี ขึ้นอยู่กับความชำนาญในการแลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรมภายนอกเข้ามาในสังคมไทย เช่น การรับหมดเลยโดยไม่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เช่น การทำคำบรรยายหรือพากย์ไทยของภาพยนตร์ เป็นต้นกับการรับแล้วปรับให้เป็นแบบท้องถิ่น เรียกว่า “Glocalization” และเกิดกระบวนการทำให้เป็นไทย “Thainization” นอกจากนั้นรูปแบบการส่งวัฒนธรรมไทยออกสู่โลกภายนอก ต้อง “เลือกรับ” และเลือก “ปรับปรน” เพราะอาจเกิดการเลือกรับแบบผิดฝาผิดตัวคือเลือกรับเอาแต่ส่วนที่เสียแล้วคัดสิ่งที่ดีของวัฒนธรรมภายนอกทิ้งไป (กาญจนา แก้วเทพ, 2544)

เมื่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารเปลี่ยนแปลงไปตามตามแนวคิดพื้นฐานของ McLuhan แห่งสำนัก Toronto ที่มีต่อเทคโนโลยี การสื่อสารที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ของมนุษย์ก็คือ สื่อทุกชนิด (Media) คือ การขยายประสบการณ์ด้านผัสสะของมนุษย์ (Extension of experience) เริ่มตั้งแต่จดหมายที่ทำให้เราสามารถจะพูดคุยกับคนที่อยู่ห่างไกลในรูปแบบสื่ออักษร จนกระทั่งมาเป็นโทรศัพท์ที่ทำให้พูดคุยในรูปแบบของเสียง โทรศัพท์ทำให้มองเห็นได้ยิน (และเกือบจะสัมผัส) กับเรื่องราวที่อยู่ไกลตัว McLuhan กล่าวว่าโดยเฉพาะสื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้นได้ขยายประสบการณ์ของมนุษย์ออกไปอย่างมากมายาวกับว่าทำให้คนจำนวนมากสามารถจะรับรู้เรื่องที่เห็นก็ได้ (space) ภายในเวลาที่รวดเร็วยิ่ง (time) การเกิดขึ้นของการถ่ายทอดสดผ่านดาวเทียมทำให้คนที่อยู่ห่างจากเหตุการณ์นับเป็นหมื่นๆ ไมล์ (space) ได้เห็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาจริง (real time) อย่างแทบไม่น่าเชื่อ พัฒนาการของเทคโนโลยีการสื่อสารในยุคปัจจุบัน ทำให้อุปสรรคด้านระยะทางและการเวลากลายเป็นเรื่องที่ไร้ความหมาย เพราะไม่สามารถปิดกั้นประสบการณ์ของมนุษย์ได้อีกต่อไปแล้ว (กาญจนา แก้วเทพ, 2545 : 118-119)

แม้ว่าจะมีความกังวลใจการใช้วัตรกรรมการสื่อสารที่สามารถติดตามตัวได้ตลอดเวลา หากมองในอีกมุมหนึ่งการใช้โทรศัพท์มือถือได้เปรียบกว่าทุกช่องทางเพราะสามารถติดต่อเมื่อเกิดเหตุด่วนเหตุร้าย ใช้เป็นเครื่องมือทางเมื่อยามไม่ทราบเส้นทางเดินรถ ดาบสองคมจึงต้องอาศัยความรู้ทันทันสื่อของผู้ส่งสารและผู้รับสาร อย่างไรก็ตามเราพบว่าปัญหาครอบครัว ปัญหาสุขภาพจิต และปัญหาอาชญากรรมเกิดขึ้นจากการใช้สมาร์ตโฟนเช่นกัน โทรศัพท์เคลื่อนที่หรือที่เราเรียกกันว่า โทรศัพท์มือถือ นับเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญของคนในยุคปัจจุบัน เพราะไม่เพียงแต่ใช้เป็นเครื่องมือสื่อสารเท่านั้น แต่ยังมีบริการเสริม (Value Added Services - VAS) และการเพิ่มแอปพลิเคชันหรือลูกเล่นต่างๆ ที่เพิ่มเข้ามามากมายเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ที่นิยมความสะดวกสบาย หรือเพื่อความบันเทิง สนุกสนาน หรือเพื่อความผ่อนคลาย ลำพังการใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารเพียงอย่างเดียวมันคงไม่อาจทำให้โทรศัพท์มือถือกลายเป็นปัจจัยที่สำคัญมากนัก ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องมีบริการเสริมหรือแอปพลิเคชันต่างๆ เข้ามา เพื่อให้ผู้ใช้ได้มีความหลากหลายในการใช้ โดยไม่ได้ใช้เพื่อโทรเข้า – โทรออกเพียงอย่างเดียว และนั่นถือเป็นการตอบโต้ภัยที่ถูกต้องเพราะในปัจจุบันการใช้เพื่อการสื่อสารกลับมีเปอร์เซ็นต์ที่น้อยกว่าการใช้แอปพลิเคชันหรือบริการเสริมอื่นๆ ในโทรศัพท์มือถือเสียอีก (ทริภา ปัญญาดี, 2554)

หนึ่งแอปพลิเคชันที่ได้รับความนิยมในการติดต่อสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในโลกเมื่อนั้นก็คือ แอปพลิเคชันหาคู่ ซึ่งเข้ามาทำหน้าที่เป็นแม่สื่อแม่ชักทำให้หนุ่มสาวหรือเพศทางเลือกมีโอกาสได้พบปะพูดคุยกันและลงเอยด้วยการตกลงใช้ชีวิตคู่ร่วมกันหรือไม่ขึ้นอยู่กับการเปิดเผยตัวตนซึ่งกันและกัน

จากรายงานการสำรวจของซินโนเวตบริษัทวิจัยตลาดทั่วโลก (ผลวิจัยหาคู่รักทางอินเทอร์เน็ต, 2550: ออนไลน์) พบว่า 29% ของชาวฝรั่งเศสและ 21% ของชาวฟิลิปปินส์เคยใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อหาคู่ แต่มากกว่าหนึ่งในสามของคนที่ไม่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อหาคู่เดาเชื่อว่า คนที่ไทยหาความรักเท่านั้นที่จะใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อหาคู่ ซินโนเวตได้สำรวจ 4,386 คนในประเทศบราซิล, ฝรั่งเศส, เกาหลี, ฟิลิปปินส์, สิงคโปร์, แอฟริกาใต้, โรมานี และ สหรัฐอเมริกา เพื่อทราบแนวความคิดของพวกเขากลับมาหาทางอินเทอร์เน็ตและเรียนรู้เกี่ยวกับผู้ที่เคยใช้อินเทอร์เน็ตในการหาว่าประสบความสำเร็จเพียงใด นายสตีเวน ลีวน์ Senior Vice President and Head of Technology & Telecom for Snyovate ในลาตินอเมริกาและอเมริกาเหนือโลก (ผลวิจัยหาคู่รักทางอินเทอร์เน็ต, 2550: ออนไลน์) กล่าวว่า ผลการสำรวจปรากฏว่าผู้ที่คิดว่าการใช้อินเทอร์เน็ตหาคู่เป็นความคิดที่ดีกับผู้ที่คิดว่าเป็นเรื่องที่เสียเวลามากนั้นมีเปอร์เซ็นต์ใกล้เคียงกัน (49% กับ 48% ตามลำดับ) แต่แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างและความสบายใจในการใช้อินเทอร์เน็ตหาคู่ระหว่างผู้คนต่างสัญชาติ จำนวน 15% ของผู้ให้สัมภาษณ์ทั่วโลกกล่าวว่า เคยใช้โฆษณาหาคู่ทางอินเทอร์เน็ตเพื่อหาคนที่เหมาะสม ฝรั่งเศส (29%), ฟิลิปปินส์ (21%) อเมริกา (15%) เป็นผู้ที่ใช้อินเทอร์เน็ตหาคู่มากที่สุด

จากผลการสำรวจดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าวัฒนธรรมการหาคู่ของสังคมเปลี่ยนแปลงไป เป็นผลการตอบสนองความต้องการทางจิตวิทยา เพื่อความสนุกสนาน ผ่อนคลายบ้าง “ชาวบราซิล (67%) อเมริกัน (50%) ชาวโรมาเนีย (49%) ลงใช้สื่อออนไลน์หาคู่เพื่อความสนุกหรือความอยากรู้ ในขณะที่หนึ่งในสี่ของผู้ที่ใช้จะคิดว่าเป็นเรื่องธรรมดาของพวกเขาที่จะเพิ่มการใช้อินเทอร์เน็ตหน้าตาเป็นเรื่องสำคัญสำหรับชาวฟิลิปปินส์ (38%) สำหรับชาวแอฟริกาใต้ (30%) ในขณะที่ชาวบราซิล (50%) นั้นต้องการคู่ครองโดยดูที่บุคลิกภาพ และชาวสิงคโปร์ (53%), ชาวเกาหลี (36%) นั้นต้องการคนที่ตรงกับความต้องการของพวกเขา” ปัจจัยในการเลือกคู่ครองก็ยังคงหลักหนีไม่พ้นความเหมาะสมของสถานภาพทางสังคมหรือฐานะทางเศรษฐกิจ

อย่างไรก็ตามแม้การไม่แสดงตัวตนจะทำให้เกิดความไว้วางใจกันได้ยาก แต่ก็ส่งผลให้ธุรกิจโฆษณาใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชันหาคู่ “ผู้ที่ใช้โฆษณาหาคู่ทางอินเทอร์เน็ตทั่วโลกเปลี่ยนแปลงจากการติดต่อกันทางอินเทอร์เน็ตมาเป็นการติดต่อกันโดยตรง 32% ของชาวฟิลิปปินส์นั้นไม่รีบ รอหนึ่งเดือนก่อนที่จะพบหน้ากันจริงๆ ในขณะที่หนึ่งในสามของชาวฝรั่งเศส, อเมริกัน และ บราซิลจะรอประมาณหนึ่งสัปดาห์แต่น้อยกว่าหนึ่งเดือนที่จะเจอกัน แต่ว่าชาวโรมาเนียหลายๆ คนกลับไม่ยอมเสียเวลา 16% กล่าวว่าพวกเขาจะนัดเจอกันภายในหนึ่งวัน แต่ชาวเกาหลีนั้นจะลังเลที่จะเจอกันมากกว่า 54% กล่าวว่าพวกเขาไม่เคยเจอกับคนที่เขารู้จักทางอินเทอร์เน็ตเลย”

แอปพลิเคชันหาคู่ได้รับความนิยมในสังคมไทยเช่นเดียวกัน เมื่อผู้ใช้อินเทอร์เน็ตค้นหาจะมีบริษัทจัดหาคู่มาให้เลือกมากมาย แต่ความไว้วางใจกันเป็นประเด็นสำคัญที่ผู้ใช้รู้ตัวอยู่แล้วว่า การเข้าหากันจะไม่เปิดเผยตัวตนอย่างหมดเปลือกตั้งแต่แรก “Miranda Cheung กรรมการผู้จัดการของซินโนเวตสิงคโปร์กล่าวว่า 4% ของชาวสิงคโปร์ที่เคยใช้การหาคู่ทางอินเทอร์เน็ตนั้นไม่เป็นที่นิยม ถึงแม้ว่าจะในประเทศจะมีอินเทอร์เน็ตใช้อย่างทั่วถึงก็ตาม ซินโนเวตยังค้นพบว่าแนวความคิดทางลบเกี่ยวกับการออกเดททางอินเทอร์เน็ต เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่แน่ใจในการเลือกวิธีนี้ เกือบหนึ่งในสามของผู้ให้สัมภาษณ์ที่ไม่คิดจะใช้การหาคู่ทางออนไลน์เพราะเชื่อมั่นว่ามันอาจเป็นอันตราย ความเชื่อมั่นได้รับการสนับสนุนโดย 7% ของผู้ให้สัมภาษณ์ทั่วโลกที่เชื่อว่าคนส่วนใหญ่จะโกหกในโปรไฟล์ของตน ชาวอเมริกันเชื่อว่าผู้คนนั้นไม่เขียนเรื่องจริงในโปรไฟล์ (84%) ชาวบราซิลและชาวฟิลิปปินส์ (82%)”

การสื่อสารแบบมีปฏิสัมพันธ์ได้ตอบเกิดขึ้นทำให้การสื่อสารมวลชน (Mass Communication) กลายเป็น “การสื่อสารบุคคล” (Mass Self-communication) อันเป็นผลจากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารผ่านระบบดิจิทัล ซึ่งมีใช้การส่งสารสู่มวลชนในแบบที่สื่อหนึ่งสื่อพิมพ์ สื่อวิทยุกระจายเสียง และสื่อวิทยุโทรทัศน์เคยเป็นมาก่อน เนื่องจากสารที่ส่งออกไปสามารถ “ระบุจำเพาะเจาะจง” ไปสู่ผู้รับสารเป้าหมายแบบตัวต่อตัวหรือกลุ่มได้ โดยมีใช้การเหวี่ยงแหออกไปกว้างๆ อย่างในอดีต (Castells, 2009 อ้างถึงใน อัครวิณ เนตรโพธิ์แก้ว, 2557)

การสื่อสารโดยใช้แอปพลิเคชันหาคู่รักออนไลน์นั้นถือเป็นการสื่อสารเพื่อนำเสนอตัวเองโดยใส่ข้อมูลเพื่อแสดงอัตลักษณ์เพื่อให้เพื่อนใหม่ได้ทำความรู้จัก ซึ่งการสื่อสารลักษณะเช่นนี้เราเคยรู้จักกันมาก่อนหน้านั้นแล้วเพียงแต่ไม่ได้กำหนดจุดประสงค์แยกย่อย เช่น โปรแกรมเพิร์ช หรือการสื่อสารผ่านห้องสนทนา MSN Messenger, Yahoo Messenger, ICQ เป็นต้น

ในสังคมยุคปัจจุบันโลกออนไลน์และโลกแห่งความเป็นจริง แทบจะทับกันจนกลายเป็นใบเดียวกัน ทำให้ปฏิเสธไม่ได้ว่า “โซเชียลมีเดีย” คือส่วนหนึ่งของชีวิตที่ขาดไม่ได้ ยิ่งเราทุกคนอยู่ในยุคของ Screen Culture แอปพลิเคชันจึงถือเป็นอาวุธสำคัญที่ช่วยย่อโลกทั้งใบให้เหลือแค่เพียงนิ้วจิ้ม (ขวัญจิรา ดลปัญญาเลิศ, 2557)

ในส่วนของแอปพลิเคชันหาคู่นั้นมีมากมาย ในบทความนี้ผู้เขียนจะเลือกวิเคราะห์แอปพลิเคชันยอดนิยม 10 แอปพลิเคชัน (Mthai online, 2558) ดังนี้

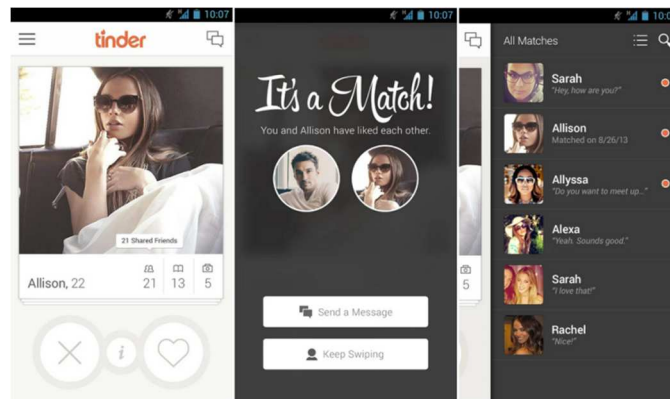
1. Badoo เป็นแอปพลิเคชันที่ชาวอังกฤษนิยมใช้ ผู้ใช้สามารถใส่ข้อมูล ความสนใจที่ทำให้คนในแวดวงเดียวกันมาทำความรู้จักและค้นหาได้สะดวก นอกจากนั้นยังสามารถค้นหาเพื่อที่อยู่บริเวณใกล้เคียงกับเราได้ และหากมีผู้เข้ามาชมโปรไฟล์ระบบก็จะแจ้งเตือนให้รู้จักด้วย



ภาพที่ 1

ที่มา : <http://women.mthai.com/rate-single/207857.html>.

2. Tinder จะใช้การอ้างอิงข้อมูลทางสถิติซึ่งผู้ใช้อย่ามีความสนใจร่วมกันก่อนจึงจะสามารถพูดคุยกันได้



ภาพที่ 2

ที่มา: <http://women.mthai.com/rate-single/207857.html>.

3. Azar ใช้วิธีการค้นหาเพื่อนผ่านทางวิดีโอแชทโดยไม่ต้องเสียเวลาอ่านข้อมูลโปรไฟล์และใช้เพียงปลายนิ้วสัมผัสก็สามารถเปลี่ยนไปชมโปรไฟล์เพื่อนคนอื่นๆ ได้ทันที



ภาพที่ 3

ที่มา : <http://women.mthai.com/rate-single/207857.html>.

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
19 ธันวาคม 2560

4. Available เป็น Social Network สามารถเข้าสู่ระบบผ่าน Facebook หรือ Instagram ได้



ภาพที่ 4

ที่มา: <http://women.mthai.com/rate-single/207857.html>.

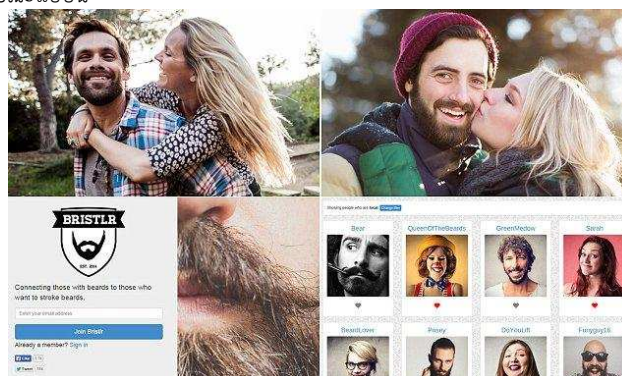
5. Grindr เป็นแอปพลิเคชันเฉพาะกลุ่มชายรักชายทั้งแชท ส่งรูป ส่งวิดีโอ ส่งไฟล์เพลง และที่สำคัญสามารถบอกข้อมูลได้ทั้งหมดว่าหน้าตา รูปร่างผู้ใช้งานเป็นอย่างไรและมีรูปแบบการใช้ชีวิตที่เข้ากันได้หรือไม่



ภาพที่ 5

ที่มา : <http://women.mthai.com/rate-single/207857.html>

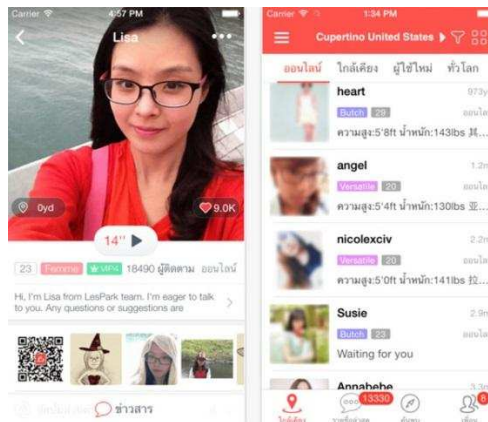
6. Bristlr เป็นแอปพลิเคชันที่บอกถึงเอกลักษณ์ของผู้ชายมีเครา ถือเป็นกลุ่มเฉพาะเจาะจงเพื่อตอบสนองรสนิยมของผู้หญิงที่มีความสนใจผู้ชายบุคลิกลักษณะแบบนี้



ภาพที่ 6

ที่มา: <http://women.mthai.com/rate-single/207857.html>.

7. LesPark เป็นแอปพลิเคชันสำหรับกลุ่มหญิงรักหญิงหรือเลสเบี้ยน โดยสามารถค้นหาผู้ใช้งานบริเวณใกล้เคียงกันได้



ภาพที่ 7

ที่มา : <http://women.mthai.com/rate-single/207857.html>.

8. Mixxxer เป็นการแชทเพื่อมุ่งไปที่ประเด็นการร่วมเพศเป็นหลักโดยไม่จำกัดเพศของผู้ใช้งาน



ภาพที่ 8

ที่มา: <http://women.mthai.com/rate-single/207857.html>.

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
19 ธันวาคม 2560

9. BeeTalk เป็นแอปพลิเคชันที่นิยมในกลุ่มวัยรุ่น ลูกเล่น Look Around และ Shake ที่สามารถใช้เพื่อค้นหาผู้ใช้ในละแวกใกล้เคียงด้วยการเขย่าโทรศัพท์ รวมถึงโหมด Whisper หรือกระซิบที่ตั้งเวลาเป็นวินาที เมื่อเพื่อนอ่านข้อความของเจ้าของโปรไฟล์แล้ว ก็จะหายวับไปตามเวลาที่ผู้ใช้งานกำหนดไว้



ภาพที่ 9

ที่มา: <http://women.mthai.com/rate-single/207857.html>.

10. HelloTel ผู้ใช้งานสามารถติดตามหรือรับทราบได้ว่ามีผู้ใช้แอปพลิเคชันพักอาศัยอยู่บริเวณใกล้เคียงหรือโรงแรมเดียวกันหรือไม่ ทั้งนี้เพื่อการติดต่อนัดหมายหรือพูดคุยกันส่วนใหญ่ใช้เวลาออกเดินทางและหาเพื่อนสนทนา



ภาพที่ 10

ที่มา : <http://women.mthai.com/rate-single/207857.html>.

สรุปและอภิปรายผล

จากแอปพลิเคชันทั้ง 10 สามารถสรุปองค์ความรู้ทางนิเทศศาสตร์ได้ดังนี้

1. บทบาทของแม่สื่อแม่ชักเปลี่ยนช่องทางการสื่อสารไปจากเดิม เนื่องจากในอดีตแม่สื่อแม่ชักจะบอกเล่าคุณสมบัติขายหรือหญิงแบบปากต่อปาก วัฒนธรรมคลุมถุงชน เปลี่ยนผ่านมาสู่เสรีภาพจากโลกจริงสู่โลกเสมือน อย่างไรก็ตามก็มีคำกล่าวที่ว่า “ระวังแม่สื่อจะได้เอง” ยุคดิจิทัลแม่สื่อแม่ชักผ่านแอปพลิเคชันนั้นก็จะได้ประโยชน์จากการขายโฆษณาจากชุมชนออนไลน์ (online community) นั่นเอง

2. ความต้องการทางจิตวิทยาของผู้รับสาร เรื่องเพศเป็นธรรมชาติของมนุษย์เมื่อก้าวเข้าสู่วัยรุ่นย่อมมีความสนใจในความรักและเรียกร้องให้เกิดการยอมรับในตัวตนของตัวเอง ดังนั้นการพบปะพูดคุยแบบเผชิญหน้า แต่เป็นการสื่อสารผ่านข้อความหรือกล้อง

“การออกแบบสาร (Message Design) เป็นแนวคิดในการรวบรวมองค์ประกอบที่สำคัญทางด้านการถ่ายทอด การเรียนรู้ และสื่อเข้าไปด้วยกัน เน้นการวางแผน พัฒนา วิเคราะห์เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในการสื่อสาร เนื้อหา ความรู้ต่างๆ การออกแบบสาร เกี่ยวข้องกับการถ่ายทอดข้อมูลซึ่งส่งผลต่อการได้รับความใส่ใจ (Attention) การรับรู้ (Perception) และความเข้าใจ (Comprehension) รวมทั้งความคงทนในความจำ (Retention) และการเรียกข้อมูลออกมาใช้ (Retrieval)” (สมาลี ชัยเจริญ, 2551)

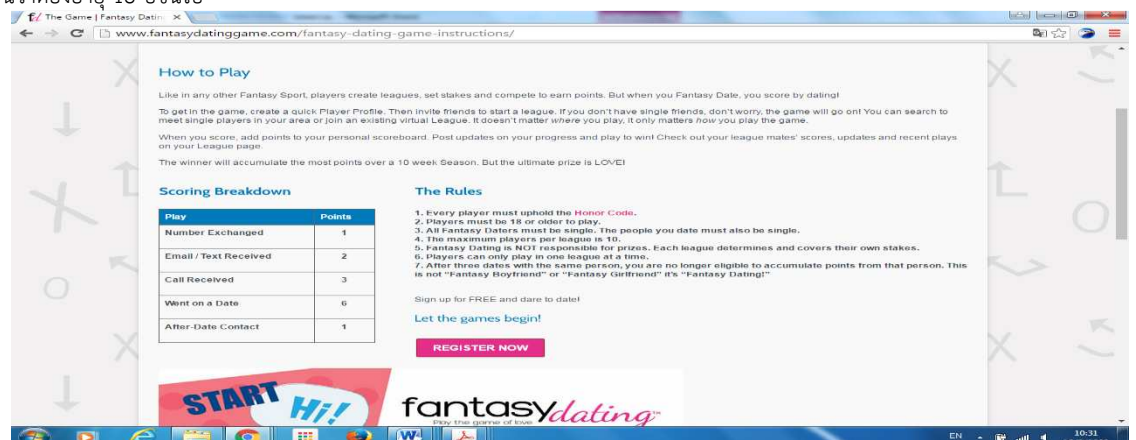
อย่างไรก็ตามเมื่อถูกตาต้องใจกันจริงๆ ก็ต้องมาพบกันในโลกแห่งความเป็นจริงในที่สุด ดังนั้นผู้ผลิตแอปพลิเคชันจึง เชื่อมโยงผู้คนที่อยู่ระแวกใกล้เคียงให้ผู้ใช้งานได้รับความสะดวกและตื่นเต้นเมื่อใช้งาน และมีการผลิต Kissenger ที่เมื่อเอามาสวมกับ iPhone แล้วจะสามารถส่งจูบจากริมฝีปากของเรา ไปให้คู่สนทนาอีกฝ่ายได้เหมือนกับจูบเองจริงๆ สะท้อนให้เห็นว่าการสื่อสารข้าม พรมแดนก็ยังต้องการการปฏิสัมพันธ์ทางกายภาพแบบ real time



ภาพที่ 11

ที่มา: <http://www.whatphone.net/news/kissenger-kiss-messenger/>

2. กลุ่มผู้ใช้มีทางเลือกที่จะดาวน์โหลดเลือกเปิดรับสารและออกแบบสารที่สะท้อนตัวตนให้ผู้อื่นยอมรับตนเองใน ขณะเดียวกันก็มีสิทธิเลือกยอมรับผู้อื่นตามข้อมูลที่ได้เปิดรับ ก่อนที่จะพบตัวจริงเสียงจริงสามารถศึกษาคนอื่นๆ ได้หลายคนในเวลา เดียวกัน มีการแข่งขันหาคู่ออนไลน์เมื่อออกเดทแล้วได้รับรางวัล เช่น เว็บไซต์ fantasy dating เป็นต้น ซึ่งเว็บไซต์ดังกล่าวได้กำหนด อายุผู้ใช้งานว่าต้องอายุ 18 ปีขึ้นไป



ภาพที่ 13

ที่มา: <http://www.whatphone.net/news/kissenger-kiss-messenger/>

3. การยอมรับความแตกต่างทางเพศ การเรียกร้องความเท่าเทียมกันทางเพศในสังคมโลกเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น จนกระทั่งเป็นวาทกรรมว่าประเทศโดยยอมรับความแตกต่างทางเพศแสดงว่าเป็นประเทศที่เจริญแล้ว สะท้อนเสรีภาพของผู้คน สำหรับสังคมไทยเปิดกว้างมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามยังมีการปิดบังสำหรับบางสังคม บางครอบครัว เพื่อรักษาหน้าตาทางสังคม เป็นเรื่องที่สลับซับซ้อน การหาคู่เพื่อกลุ่มเฉพาะเพศทางเลือก ชายรักชายหรือหญิงรักหญิงจึงเป็นการแสดงตัวตนกับกลุ่มของตน และอีกแง่มุมหนึ่งก็เพื่อหลีกเลี่ยงข้อจำกัดของสังคม

4. ความเสี่ยงจากการใช้แอปพลิเคชันหาคู่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบางแอปพลิเคชันมุ่งไปที่เรื่องความสัมพันธ์ทางเพศเป็นหลัก และไม่จำกัดอายุผู้เข้าใช้งานอาจก่อให้เกิดการล่อลวงไปละเมิดทางเพศ หรือทำร้ายและเกิดปัญหาอาชญากรรม เมื่อสนทนากับคนแปลกหน้าที่โกหกและนำเสนอเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม หรืออาจชักจูงให้ทำผิดกฎหมาย เช่น ค้าประเวณี ค้าขายยาเสพติด เป็นต้น

5. ช่วยสร้างเครือข่ายอาจจะไม่ใช่การหาคู่เพียงอย่างเดียว ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรมเมื่อคุยกับเพื่อนทั้งในและต่างประเทศ ช่วยสร้างเครือข่ายกับเพื่อนที่มีความสนใจร่วมกัน เช่น รักการถ่ายภาพ รักสัตว์ ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สามารถสร้างเครือข่ายหรือชุมชนออนไลน์ได้ นอกจากนั้นยังมีส่วนสำคัญทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์เพื่อการสร้างสรรค์เพื่อให้ตัวเองเป็นที่ยอมรับของสมาชิกในโลกเสมือน ดังนั้นจึงต้องคำนึงมารยาทในการสื่อสาร มีความรู้เท่าทันสื่อ

แรงจูงใจที่จะพบกันทางวัฒนธรรมจึงเป็นปัจจัยแรกที่เข้ามาเกี่ยวข้อง หากแรงจูงใจนี้เป็นแรงจูงใจที่จะเอาเปรียบกันต้องการจะยกตนข่มท่าน หรือต้องการจะทำลายวัฒนธรรมของอีกฝ่ายหนึ่ง ในกรณีดังกล่าวนี้การแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมอาจเป็นไปได้ยาก หากแรงจูงใจพื้นฐานเป็นไปเพื่อความต้องการที่จะรู้จัก เรียนรู้ และเห็นคุณค่าของอีกวัฒนธรรมหนึ่ง แม้จะมีปัจจัยอุปสรรคอื่นๆ ในท้ายที่สุดการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมก็ยังสามารถให้ผลดีได้ (กาญจนา แก้วเทพ, 2544)

6. การเปิดเผยตนเอง (self-disclosure) เป็นการสื่อสารข้อมูลในส่วนที่แต่ละคนยอมเปิดเผยเกี่ยวกับตัวเองให้คนอื่นได้รับรู้ นั่นคือ การพยายามเปิดเผยข้อมูลในส่วนที่เป็นส่วนตัว (private self) เพื่อให้ผู้อื่นได้รู้จักความเป็นตัวตนของตนเองได้มากขึ้น ข้อมูลดังกล่าวประกอบด้วยส่วนที่เป็น ความคิดความรู้สึก พฤติกรรมต่างๆ ที่เจ้าของยอมเปิดเผยหรือเป็นที่ปรากฏให้ผู้อื่นได้รับรู้ การเปิดเผยตนเองจึงเป็นจุดเปลี่ยนผ่านจากการสื่อสารภายในตนเข้าสู่จุดเริ่มต้นที่สำคัญของการสื่อสารระหว่างบุคคล การที่คนเราจะรู้จักใครสักคนแบบที่เรียกว่ารู้จักกันได้นั้น มีจุดเริ่มต้นจากการเปิดเผยตนเองแก่กันและกันของคู่สื่อสารนั่นเอง นักจิตวิทยาพบว่า การสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะเกิดขึ้นได้จากการเปิดเผยตนเองต่อกันและกัน การแสดงปฏิกิริยาป้อนกลับป้อนมาระหว่างกันและความไวในการรับรู้ความรู้สึกที่มีต่อกันของคู่สื่อสาร (Shirley J. Gilbert อ้างถึงใน บุษบา สุธีธร, 2554)

จากงานวิจัยเรื่อง “การใช้สื่ออินเทอร์เน็ตในการหาเพื่อนผ่านสื่อออนไลน์” (ขวัญจิรา ดลปัญญาเลิศ, 2557) แอปพลิเคชันหาคู่ต้องอาศัยวิจารณ์ญาณของผู้ใช้งาน แม้ว่าจะช่วยผ่อนคลายความตึงเครียด ช่วยเป็นช่องทางการเปิดรับเพื่อนใหม่ แต่บางคนใช้ในทางที่ผิด ซึ่งผิดของคนหนึ่งอาจจะเป็นเรื่องไม่มีผิดของคนหนึ่งก็ได้ ประเด็นปัจเจกบุคคลหรือสิทธิส่วนบุคคลจึงถูกกำหนดโดยผู้ใช้และผู้ผลิต ทั้งนี้ผู้ผลิตควรกำหนดให้ผู้ใช้งานเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลและรัฐบาลควรมีมาตรการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ เช่น สื่อปัญหาลามกอนาจาร การค้าประเวณี การจูงใจให้ค้ายาเสพติด ดังที่กล่าวไว้แล้วข้างต้น ความจริงใจเป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่งเมื่อนำมารวมกับความสม่ำเสมอจะเป็นกุญแจที่จะนำไปสู่การยอมรับและไว้วางใจคู่สนทนา จนกระทั่งตัดสินใจนัดพบกัน

กล่าวโดยสรุปแม้การเปิดเผยตนเองจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้คู่สื่อสารเรียนรู้กันและกันได้ดียิ่งขึ้น แต่การเปิดเผยตนเองมีระดับของการเปิดเผยด้วยว่าเรื่องใดควรเปิดเผย ควรเปิดเผยกับใครและเปิดเผยได้มาก-น้อยเพียงไร การพิจารณาในเรื่องนี้ขึ้นกับระดับของความเป็นส่วนตัวของข้อมูลที่ต่างกัน เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปที่สามารถเปิดเผยต่อสาธารณชนได้ (public information) อาทิ ชื่อ นามสกุล อาชีพ การศึกษา ฯลฯ อาจเปิดเผยได้ทั้งหมดกับทุกคน แต่ถ้าเป็นข้อมูลที่มีระดับความเป็นส่วนตัว เช่น ปัญหาต่างๆ ที่กำลังเผชิญด้านชีวิตสมรส ด้านความรัก สถานภาพด้านการเงิน ความไม่พึงพอใจ ความโกรธ ฯลฯ การเปิดเผยในเรื่องดังกล่าวอาจถูกจำกัดให้อยู่ในกลุ่มคนเพียงไม่กี่คน เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

กาญจนา แก้วเทพ. (2544). *ศาสตร์แห่งสื่อและวัฒนธรรมศึกษา*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์.

กาญจนา แก้วเทพ. (2545). *สื่อสารมวลชน ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ขวัญจิรา ดลปัญญาเลิศ. (2557). *การใช้สื่ออินเทอร์เน็ตในการหาเพื่อนผ่านสื่อออนไลน์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะวารสารและสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

ทาริกา ปัญญาดี. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้อุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคมของประชาชนในกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน), มหาวิทยาลัยรามคำแหง).

บุษบา สุธีธร. (2554). *ทฤษฎีการสื่อสารภายในบุคคลและระหว่างบุคคล*. สืบค้นจาก

http://www.stou.ac.th/Thai/Schools/sca/MA_TEXT/UNIT07.txt. [สืบค้นเมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2560].

- ผลวิจัยหาความรักทางอินเทอร์เน็ต. (2560). [ระบบออนไลน์]. สืบค้นจาก <http://www2.manager.co.th/Dhamma/ViewNews.aspx?NewsID=9500000017469>. [สืบค้นเมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2560].
- สุมาลี ชัยเจริญ. (2551). เทคโนโลยีการศึกษา หลักการทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. ขอนแก่น: สาขาวิชาเทคโนโลยีสื่อสารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อัศวิน เนตรโพธิ์แก้ว. (2557). นวัตกรรมสื่อสังคมกับประชาคมอคติ. *วารสารนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการสื่อสาร*, 1(1), 19-31.
- Castells, M. (2009). *Communication Power*. UK: Oxford.
- fantasydatinggame.com (2560). [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.fantasydatinggame.com/fantasy-dating-game-instructions/>. [สืบค้นเมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2560].
- Grewal, David Singh. (2008). *Network Power: The Social Dynamics of Globalization*. California: University of Southern California.
- Kissenger ให้คุณจูบคนรักอีกฟากโลกได้ผ่านทางสมาร์ตโฟน. (2560). [ระบบออนไลน์]. สืบค้นจาก <http://www.whatphone.net/news/kissenger-kiss-messenger/>. [สืบค้นเมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2560].
- 10 แอปสุดเจ๋ง ตัวช่วยหาคู่สำหรับสาวโสด. (2560). [ระบบออนไลน์]. สืบค้นจาก <http://women.mthai.com/rate-single/207857.html>. [สืบค้นเมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2560].

รูปแบบกระบวนการเรียนการสอนในวิถีเกษตรแบบมีส่วนร่วมของนักเรียนกำพูชาที่เข้ามาศึกษา ในเขตพื้นที่ชายแดน จังหวัดจันทบุรี

PARTICIPATORY AGRICULTURAL BASED TEACHING MODEL FOR CAMBODIAN STUDENTS IN BORDER AREAS OF CHANTHABURI PROVINCE

พริษา สมบูรณ์, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี¹
อติราช เกิดทอง, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี²
Email: researchlita@gmail.com

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อสร้างรูปแบบกระบวนการเรียนการสอนแบบมีส่วนร่วมในวิถีเกษตรของนักเรียนกำพูชาที่เข้ามาศึกษาในเขตพื้นที่ชายแดน จังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ โรงเรียนบ้านแหลม โรงเรียนบ้านแปลง โรงเรียนบ้านโพธิ์ และโรงเรียนบ้านจางวาง จังหวัดจันทบุรี หลักเกณฑ์การคัดเลือกโรงเรียน คือ 1) มีจิตอาสา คือ ครู นักเรียน ปราชญ์ชาวบ้าน 2) มีพื้นที่การเกษตร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม

ผลการวิจัยพบว่า

รูปแบบกระบวนการเรียนการสอนในวิถีเกษตรของนักเรียนกำพูชาที่เข้ามาศึกษาในเขตพื้นที่ชายแดน จังหวัดจันทบุรีมีองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้ 1)หลักพึ่งพากัน 2)หันหน้าเข้าหากัน 3)ทำงานร่วมกัน 4)วิเคราะห์กระบวนการกลุ่มที่ใช้ทำงานร่วมกัน 5)สรุปผล แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และ 6 ประเมินผล โดยองค์ประกอบที่กล่าวมาทั้งหมดนั้นเป็นองค์ประกอบสำคัญที่แต่ละโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการต้องมี ซึ่งในแต่ละโรงเรียนสามารถเพิ่มเติมองค์ประกอบต่างๆ ได้ โดยมีโรงเรียนบางแห่งได้เพิ่มองค์ประกอบของรูปแบบการพัฒนาดังนี้ 1)การสร้างครูเครือข่ายชุมชน 2)การแบ่งปันประสบการณ์วิถีเกษตรระหว่างปราชญ์ชาวบ้าน และ ครู 3)เรียนรู้ร่วมกันระหว่างปราชญ์ชาวบ้าน ครู นักเรียนในโรงเรียน และระหว่างโรงเรียนในพื้นที่ชายแดน

คำสำคัญ: กระบวนการเรียนการสอน, วิถีเกษตร, นักเรียนกำพูชา

ABSTRACT

The research aimed to create the Participatory Agricultural Based Teaching Model for Cambodian students who study in the schools located in the border areas of Chanthaburi Province. The criteria used to select the schools included 1) teachers, students, and local intellectuals volunteering in the research study and 2) research participants owning farmlands. The interview forms and focus group discussions were used as the research instruments. The descriptive statistics were percentage.

The results are as follows.

The following elements were found in the Participatory Agricultural Based Teaching Model for Cambodian students in the border areas of Chanthaburi Province 1) dependence, 2) harmony, 3) collaboration, 4) group work process analysis used in work collaboration, 5) conclusion and sharing-learning, and 6) evaluation. The schools participating in the project need to have all of the

¹ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

² คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

mentioned elements. Some schools can have more different elements as follows 1) creating teachers as community network, 2) sharing agricultural experiences between local intellectuals and teachers, and 3) organizing cooperative learning between local intellectuals, teachers, students, and schools in the border areas.

Keywords: Based Instruction, Agricultural, Cambodian Students

บทนำ

จังหวัดจันทบุรี เป็นจังหวัดที่อยู่ภาคตะวันออกของประเทศไทยและมีแผนยุทธศาสตร์การศึกษาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี (พ.ศ.2559-2563) มีจุดเน้นทางยุทธศาสตร์คือ 1)เมืองเกษตรกรรม 2)เมืองอัญมณีและเครื่องประดับ 3)เมืองส่งเสริมการค้าชายแดนเพื่อการค้าและการลงทุน และ 4)เมืองน้ำเขียว และสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี (พ.ศ.2559-2561) จากการวิเคราะห์สภาพการณ์แวดล้อมโดยใช้เทคนิค SWOT Analysis เพื่อวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคที่จะนำไปสู่การพัฒนาสรุปผลการพัฒนาการศึกษาท้องถิ่นในปี 2557 ของจังหวัดจันทบุรี โดยเฉพาะทางด้านการศึกษา (กองแผนและงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี 2558: 10) พบว่าโรงเรียนบ้านแหลม โรงเรียนบ้านแปลง โรงเรียนบ้านโพธิ์ และโรงเรียนบ้านจางวาง อำเภอโป่งน้ำร้อน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรีเขต 2 ที่ติดกับด่านถาวรบ้านแหลม และมีจำนวนนักเรียนกัมพูชา มากที่สุดและมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นในแต่ละปีการศึกษา ทำให้ผู้วิจัยสนใจในกระบวนการมีส่วนร่วมในการเรียนการสอนตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง มาใช้กับกระบวนการเรียนการสอน อย่างเป็นรูปธรรม เช่น เกี่ยวกับการเกษตร ของชุมชนอำเภอโป่งน้ำร้อน ที่มีความสำเร็จในการเพาะปลูกหรือ เกษตรกรที่ประสบความสำเร็จด้านการเกษตร โดยให้ ผู้ประสบความสำเร็จนั้นมีส่วนร่วม ในกระบวนการพัฒนาการเรียนการสอน โดยการนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ และนำเข้าสู่กระบวนการเรียนการสอนในทางปฏิบัติ ทั้งนี้เพื่อปลูกฝังให้กับผู้เรียนและสามารถถ่ายทอดเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อนำไปปฏิบัติได้จริงในวิถีชีวิตประจำวันของผู้เรียนและสามารถนำความรู้ที่ได้กลับไปพัฒนาประเทศชาติสืบไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาจังหวัดจันทบุรีด้านการศึกษาเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต และประโยชน์ที่ได้คาดว่าจะได้รับคือ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างชายแดน ไทย-กัมพูชา ด้านความมั่นคง ด้านสังคมและเศรษฐกิจ ด้านวัฒนธรรมประเพณี และความสัมพันธ์อันดีระหว่างประเทศอย่างยั่งยืน

จากข้อมูลข้างต้น เด็กเหล่านี้มี 2 สัญชาติ เด็กไม่มีสัญชาติ เด็กต่างด้าว เด็กกัมพูชาไม่ได้มาเพื่อเรียนหนังสืออย่างเดียว แต่มาเพื่อประโยชน์อย่างอื่น เช่น การรู้ภาษาไทยเพื่อเป็นมัคคุเทศก์ มาเรียนเพื่อประโยชน์ในการติดต่อค้าขายกับคนไทย มาเพื่อขอรับสิทธิ มาใช้แรงงานในอนาคต ปัญหาที่พบในการจัดการเรียนการสอนในพื้นที่ชายแดน 1)ปัญหาเกี่ยวกับครู การขาดแคลนครู โรงเรียนส่วนใหญ่มีครูไม่ครบชั้น ครูย้ายบ่อยเนื่องจากส่วนใหญ่เป็นคนต่างถิ่นสวัสดิการ สิทธิผลประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ ขวัญกำลังใจและสิ่งจูงใจของครูชายแดน 2)ปัญหาเกี่ยวกับนักเรียน สภาพครอบครัวนักเรียนในพื้นที่ซึ่งผู้ปกครองส่วนใหญ่มีฐานะยากจน ทำให้ผู้ปกครองต้องอพยพย้ายถิ่นบ่อยเพื่อไปประกอบอาชีพในท้องถิ่นอื่น เด็กส่วนใหญ่ถูกทอดทิ้งอยู่กับคนอื่น ครอบครัวขาดความอบอุ่น การเลี้ยงดูไม่ถูกต้อง ขาดระเบียบวินัย 3)ปัญหาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและชุมชน บ่อนการพนันและปัญหายาเสพติดในพื้นที่ที่กระทบต่อวิถีชีวิตของเด็กและผู้ปกครอง ส่งผลต่อการจัดการศึกษาเป็นอันมากโดยเฉพาะการเฝ้าระวังเด็ก 4)ปัญหาการบริหารจัดการ ความห่างไกลของการคมนาคมระหว่างโรงเรียน ภูมิประเทศ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจหารูปแบบกระบวนการเรียนการสอนโดยยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียง มาใช้ในการเรียนการสอนและสามารถนำไปใช้ได้ในชีวิตชีพ

วัตถุประสงค์

เพื่อสร้างรูปแบบกระบวนการเรียนการสอนแบบมีส่วนร่วมในวิถีเกษตรของนักเรียนกัมพูชาที่เข้ามาศึกษาในเขตพื้นที่ชายแดน

จังหวัดจันทบุรี

ระเบียบวิธีวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสภาพกระบวนการเรียนการสอนในวิถีเกษตรแบบมีส่วนร่วมของนักเรียนกัมพูชา
เป็นการศึกษา วิเคราะห์และรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบกระบวนการเรียนการสอนในวิถีเกษตร เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนิยาม องค์ประกอบ ของกระบวนการเรียนการสอนในวิถีเกษตรแบบมีส่วนร่วมของนักเรียนกัมพูชา
ขั้นตอนที่ 2 สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ เกี่ยวกับสภาพกระบวนการเรียนการสอนในวิถีเกษตร เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างรูปแบบกระบวนการเรียนการสอนในวิถีเกษตรแบบมีส่วนร่วมของนักเรียนกัมพูชาที่เข้ามาศึกษาในเขตพื้นที่ชายแดน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลในขั้นตอนนี้ประกอบด้วย 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มครู ด้านการจัดกระบวนการเรียนการสอนในวิถี
เกษตร 2) กลุ่มปราชญ์ชาวบ้าน ผู้ปกครองนักเรียน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในขั้นตอนนี้ คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง สำหรับสัมภาษณ์
ผู้เชี่ยวชาญ ด้านกระบวนการเรียนการสอนในวิถีเกษตรแบบมีส่วนร่วม มุ่งให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับรูปแบบกระบวนการเรียนการสอนใน
วิถีเกษตรแบบมีส่วนร่วม ประกอบด้วย 4 ประเด็นคือ

ประเด็นที่ 1 ประเด็นสัมภาษณ์เกี่ยวกับสภาพกระบวนการเรียนการสอนแบบมีส่วนร่วมของนักเรียน
กัมพูชาที่เข้ามาศึกษาในเขตพื้นที่ชายแดน จังหวัดจันทบุรี ในปัจจุบันเป็นอย่างไร

ประเด็นที่ 2 ประเด็นเกี่ยวกับทัศนะของท่านเกี่ยวกับกระบวนการเรียนการสอนแบบมีส่วนร่วม โดยยึด
วิถีเกษตรมีความสำคัญหรือไม่อย่างไร

ประเด็นที่ 3 ประเด็นถามเกี่ยวกับความสำคัญของกระบวนการเรียนการสอนแบบมีส่วนร่วมโดยยึดวิถี
เกษตร แล้วจะมีวิธีการ/ขั้นตอน และขั้นตอนอย่างไร ในการนำเข้าสู่บทเรียน

ประเด็นที่ 4 ประเด็นคำถามเกี่ยวกับประสบการณ์และความคิดเห็นของท่าน กระบวนการเรียนการ
สอนแบบมีส่วนร่วมโดยยึดวิถีเกษตรของนักเรียนกัมพูชาที่เข้ามาศึกษาในเขตพื้นที่ชายแดน ท่านเห็นว่าความสำเร็จควรเป็นอย่างไร

ผลการวิจัย

รูปแบบกระบวนการเรียนการสอนในวิถีเกษตรของนักเรียนกัมพูชาที่เข้ามาศึกษาในเขตพื้นที่ชายแดน จังหวัดจันทบุรีมี
องค์ประกอบที่สำคัญดังนี้ 1)หลักพึ่งพากัน 2)หันหน้าเข้าหากัน 3)ทำงานร่วมกัน 4)วิเคราะห์กระบวนการกลุ่มที่ใช้ทำงานร่วมกัน 5)
สรุปผล แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และ 6 ประเมินผล โดยองค์ประกอบที่กล่าวมาทั้งหมดนั้นเป็นองค์ประกอบสำคัญที่แต่ละโรงเรียนที่
เข้าร่วมโครงการต้องมี ซึ่งในแต่ละโรงเรียนสามารถเพิ่มเติมองค์ประกอบต่างๆ ได้ โดยมีโรงเรียนบางแห่งได้เพิ่มองค์ประกอบของ
รูปแบบการพัฒนา ดังนี้ 1)การสร้างครูเครือข่ายชุมชน 2)การแบ่งปันประสบการณ์วิถีเกษตรระหว่างปราชญ์ชาวบ้าน และ ครู 3)เรียนรู้
ร่วมกันระหว่าง ปราชญ์ชาวบ้าน ครู นักเรียนในโรงเรียน และระหว่างโรงเรียนในพื้นที่ชายแดน

อภิปรายผล

จากรูปแบบกระบวนการเรียนการสอนในวิถีเกษตรแบบมีส่วนร่วมของนักเรียนกัมพูชาที่เข้ามาศึกษาในเขตพื้นที่ชายแดน
จังหวัดจันทบุรี นักเรียนกัมพูชาส่วนใหญ่ที่เข้าศึกษาในเขตพื้นที่ชายแดน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี พบว่า 1)การสร้างครู
เครือข่ายชุมชน 2)การแบ่งปันประสบการณ์วิถีเกษตรระหว่างปราชญ์ชาวบ้าน และ ครู 3)เรียนรู้ร่วมกันระหว่าง ปราชญ์ชาวบ้าน ครู
นักเรียนในโรงเรียน และระหว่างโรงเรียนในพื้นที่ชายแดนเป็นองค์ประกอบในการขับเคลื่อนแบบมีส่วนร่วมที่สำคัญ ซึ่ง เกา สุขแดด
(2547: 112) ที่ได้ทำการศึกษาโอกาสและอุปสรรคต่อการพัฒนาการเกษตรในจังหวัดโพธิ์แก้วพระราชอาณาจักรกัมพูชา ซึ่งบางครอบครัว
จำเป็นต้องส่งลูกไปเรียนตามโรงเรียนชายแดน เพื่อให้ลูกได้ความรู้ และสามารถนำเอาความรู้ที่ได้กลับไปใช้ในประเทศกัมพูชาหรือใน
การดำเนินชีวิต สภาพการจัดการเรียนการสอนโดยทั่วไป ครูเน้นการถ่ายทอดเป็นหลัก ขาดการเรียบเรียงความรู้ในเชิงวิชาการ ที่ผ่าน
มาส่วนใหญ่ครูใช้การอบรมเป็นหลัก ถึงแม้จะได้ความรู้แต่ไม่สามารถนำมาปฏิบัติในชั้นเรียนและสถานการณ์จริงได้ และอบรมไปแล้วไม่
ตรงกับสภาพบริบทของครูและโรงเรียน นักเรียน จึงไม่เกิดการพัฒนาที่ดี ความต้องการในการพัฒนาครูยังพบว่า โรงเรียนมีความ
ต้องการเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้ที่เน้นหลักเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการพัฒนาสื่อและนวัตกรรมการเรียนรู้ การสอนที่ส่งเสริมให้
นักเรียนเกิดทักษะการคิดและสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง และการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมแบบมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง

สรุป

รูปแบบกระบวนการเรียนการสอนในวิถีเกษตรแบบมีส่วนร่วมของนักเรียนกัมพูชาที่เข้ามาศึกษาในเขตพื้นที่ชายแดน อำเภอ
โป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ของโรงเรียนบ้านแหลม โรงเรียนบ้านแปลง โรงเรียนบ้านโพธิ์ และโรงเรียนบ้านจางวาง โดยใช้วิธีการ
สัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม สรุปได้ดังนี้



1. ความสำคัญด้านกระบวนการเรียนการสอนแบบมีส่วนร่วมในวิถีเกษตร มีความสำคัญมาก และควรทำให้อยู่และแทรกซึมกระบวนการเรียนการสอน หรือที่เรียกว่า KM = Knowledge Management ในการนำองค์ความรู้ที่มีอยู่ในชุมชนโดยให้ปราชญ์ชาวบ้านมีส่วนร่วมในพัฒนากระบวนการเรียนการสอนในสภาวะปัจจุบัน ซึ่งจะเห็นได้ว่า กระบวนการเรียนการสอนเป็นไปได้อย่างมากที่สุดคือการมุ่งเน้นไปที่การปฏิบัติจริง

2. ในกระบวนการเรียนการสอนทั้ง ครู นักเรียน ชุมชน ร่วมมือกัน มีการจัดการความรู้บ่งบอกถึงการมีพลังร่วมกัน ในการคิด การทำงานร่วมกัน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และความสำเร็จในการทำงานร่วมกัน จะพบว่า ผู้เรียนได้ประสบการณ์ตรงมากกว่า ซึ่งสังเกตได้จาก นักเรียนกลุ่มที่เข้ามาเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 แต่มีอายุ 12 ขวบ ซึ่งในวัยนี้จะต่างกับเด็กอายุ 7 ขวบ

3. การนำวิถีเกษตรมาบูรณาการในกระบวนการเรียนการสอน เป็นเรื่องที่สำคัญมาก เนื่องจากผู้เรียนได้เรียนรู้อย่างลึกซึ้งจากผู้เชี่ยวชาญ ผู้ที่ประสบความสำเร็จในด้านการเกษตร รวมทั้งโรงเรียน ครู นักเรียน และปราชญ์ชาวบ้านได้มีโอกาสพูดคุยปรึกษาหารือ และหาแนวทางในการพัฒนากระบวนการเรียนการสอนต่อไป

4. รูปแบบที่ควรจะเป็น ควรมีการเรียนรู้ซึ่งเริ่มตั้งแต่ การได้ปรึกษาหารือ ระหว่าง ครู นักเรียน และ ชุมชน ในการจัดกระบวนการเรียนการสอนในวิถีเกษตร ทั้งนี้เพื่อปลูกฝังให้ผู้เรียน รักการเรียนรู้จากสิ่งง่ายๆ ไปหายาก

5. วิธีการและขั้นตอนที่ควรจะเป็น น่าจะเป็นรูปแบบที่ชัดเจน มีการบันทึก การจัดเก็บให้เป็นระบบ การนำความรู้จากการเกษตรไปใช้ได้จริง

ข้อเสนอแนะ

1. ควรต่อยอดการพัฒนากระบวนการเรียนการสอนในวิถีเกษตรแบบมีส่วนร่วมของนักเรียนกลุ่มที่เข้ามาศึกษาในเขตพื้นที่ชายแดนควรมุ่งเน้นในทักษะการคิด คุณธรรม จริยธรรม

2. ปลูกฝังในด้านวัฒนธรรมที่ดีงาม ทั้งสองประเทศในกระบวนการเรียนการสอน ความเอื้อเฟื้อ แบ่งปัน และการมีจิตอาสา

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยได้รับทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรมเพื่อถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชนฐานราก เครือข่ายอุดมศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประจำปีงบประมาณ 2559 และความช่วยเหลือจากชุมชนชาวบ้าน คณะครูและนักเรียนโรงเรียนที่อยู่ติดพื้นที่ชายแดน ได้แก่ โรงเรียนบ้านแหลม โรงเรียนบ้านแปลง โรงเรียนบ้านโพธิ์ และโรงเรียนบ้านจางวาง อำเภอโป่งน้ำร้อน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา จันทบุรี เขต 2 ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

กองแผนและงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี. (2559). แผนยุทธศาสตร์การศึกษาขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

จันทบุรี (พ.ศ.2559-2563). จันทบุรี : กองแผนและงบประมาณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี.

เกา สุขแดด. (2547). การศึกษาโอกาสและอุปสรรคต่อการพัฒนาทางการเกษตรในจังหวัดไฟแวงพระราชอาณาจักรกัมพูชา.

(วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการวิจัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์).

คณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงาน. (2554). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ.2555-2559. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

องค์ประกอบขององค์การแห่งการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ELEMENTS OF LEARNING ORGANIZATION IN 21ST CENTURY

อนันต์ สุนทราเมธากุล, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี¹

ภิมภีมล ปรมัตถ์วโรตติ, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี²

จิตาภรณ์ สุดเต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี³

Email: ananwoo@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาองค์ประกอบขององค์การแห่งการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เป็นการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัย ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบขององค์การแห่งการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ประกอบด้วย 5 ประการ ได้แก่ 1) การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง 2) การปรับเปลี่ยนองค์การ 3) การเพิ่มอำนาจให้บุคลากร 4) การถ่ายทอดความรู้ และ 5) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้

คำสำคัญ: องค์การแห่งการเรียนรู้, การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

ABSTRACT

This article aims to study the elements of a learning organization in the 21 century. This is a documentary study and research. The finding reveal that the elements of a learning organization in the 21st Century 21 are 5: 1) continuous learning 2) Organization change 3) empowerment 4) knowledge transfer, and 5) information communication technological.

Keywords: Learning Organization, 21st Century Learning

บทนำ

การดำเนินกิจการขององค์กรต่าง ๆ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต มีแนวโน้มให้ความสำคัญกับการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองของบุคลากร เพื่อให้ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงภายนอก การขยายขอบเขตความสามารถในการสร้างอนาคตขององค์กรอย่างต่อเนื่องผ่านการเรียนรู้เพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร บุคลากรและผลิตภัณฑ์ให้โดดเด่น สามารถสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ส่งผลให้องค์กรเติบโตได้อย่างมั่นคงต่อไปในอนาคต ซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถคงความได้เปรียบทางธุรกิจเหนือคู่แข่งท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว (ประทีป พงษ์สำราญ, 2557) โดยกระแสการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในการบริหารจัดการที่รวดเร็วและทวีความรุนแรงอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้องค์กรมีความพยายามที่จะพัฒนาตนเองสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้เพื่อความอยู่รอดในการดำเนินธุรกิจ และนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน ผลลัพธ์ของการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้สามารถสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลแก่องค์กรได้อย่างยั่งยืน ตลอดจนเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการพัฒนาสู่การเป็นองค์การแห่งความรู้ และองค์การแห่งนวัตกรรม แต่การพัฒนาองค์การสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ก็ไม่ใช่เรื่องง่ายสำหรับหลายองค์กรโดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำองค์ความรู้ของบุคลากรในองค์กรที่มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องจากการปฏิบัติงานสู่กระบวนการจัดการความรู้ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการพัฒนาสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ (ฤกษ์ธนา ดาราเรือง, 2558)

¹ อาจารย์ ดร. หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

² อาจารย์ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

³ นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

การพัฒนาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 จึงมุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดทักษะและความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ และสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลา (ขวัญตา วงศ์ไชยรัตนกุล, 2558) เป็นองค์การที่มีการสร้างช่องทางการปฏิบัติงานให้เกิดการถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและสร้างเป็นฐานความรู้ที่เข้มแข็งขององค์การให้บรรลุเป้าหมายและยังต้องพัฒนาความรู้ในองค์การให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา (นิธิศ ผุดผ่อง, 2557) ซึ่งมีลักษณะเปรียบเสมือนสถาบันการเรียนรู้อย่างกว้างขวาง และต่อเนื่องเพื่อพัฒนาและยกระดับศักยภาพ อันได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของทีมงานและองค์การให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น (สุภาวดี บุญญเวช, 2556) โดยองค์การแห่งการเรียนรู้เป็นองค์การที่มีความคล่องตัว มีการเรียนรู้ ปรับปรุงตนเองตลอดเวลา มีศักยภาพในการจัดการเปลี่ยนแปลง การกระตุ้นแรงจูงใจ และสนใจให้สมาชิกทุกคนมีความกระตือรือร้นที่จะมีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อขยายศักยภาพของตนเองและองค์การในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง โดยอาศัยรูปแบบของการปฏิบัติงานเป็นทีม และการเรียนรู้ร่วมกัน ตลอดจนมีความคิดความเข้าใจระบบร่วมกัน เพื่อการพัฒนาองค์การให้มีความก้าวหน้า (ณัฏฐา อินทร์ผลง, 2554) และเป็นองค์การที่มีความสามารถในการปรับเปลี่ยน โดยใช้การเรียนรู้ขององค์การเป็นเครื่องมือที่สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน (พรณี สวนพลอง และคณะ, 2552) และมีความคิดริเริ่มที่จะสร้างสรรค์สิ่งแปลกๆ ใหม่ๆ ให้เกิดขึ้นกับทีมงานและองค์การ เพื่อให้เกิดความแตกต่างจากการที่มีนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามามีบทบาทในการเรียนรู้ขององค์การ (กาญจนา โพธิ์บา, 2553) ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้บุคลากร มีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพื่อนำองค์การไปสู่ความเป็นเลิศในโลกแห่งอนาคต (เดวิด อมรศักดิ์, 2558)

ดังนั้นองค์ประกอบขององค์การแห่งการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 จึงมีความจำเป็นมากสำหรับองค์กรและหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาและยังส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์การ โดยองค์การแห่งการเรียนรู้มุ่งเน้นไปที่การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ อย่างต่อเนื่อง และยังมีนวัตกรรมการและเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ เข้ามามีบทบาทในการเรียนรู้ขององค์การ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกที่มีอยู่ตลอดเวลาและรวดเร็ว ซึ่งองค์การแห่งการเรียนรู้เป็นการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องอันจะนำไปสู่การพัฒนาารูปแบบการดำเนินงานขององค์การและรูปแบบพฤติกรรมของบุคลากรภายในองค์การ ทำให้บุคลากรมีความคิดสร้างสรรค์และมีการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาองค์ประกอบขององค์การแห่งการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

องค์การแห่งการเรียนรู้

แนวคิดเกี่ยวกับองค์การแห่งการเรียนรู้ นักวิชาการหลายๆท่านได้ให้ความหมายไว้ดังที่สุริย์มาศ สุขกลี (2557) ได้ให้ความหมายขององค์การแห่งการเรียนรู้ หมายถึง องค์การที่มีสมาชิกตื่นตัว มุ่งเน้นในการแสวงหาความรู้ สร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง โดย สุภาวดี บุญญเวช (2556) ได้ให้ความหมายว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ หมายถึง องค์การที่เสริมสร้างบุคลากรในองค์การให้มีอิสระที่จะขยายขอบเขตของความคิด จินตนาการในการเรียนรู้และร่วมกันแบ่งปันความรู้ที่ได้มา และพัฒนาจนถึงขั้นที่สามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ ส่งผลให้องค์การกลายเป็นองค์การที่มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ซึ่ง ลาวลีย์ ฉัตรรุ่งขวัน (2552) ได้ให้ความหมายขององค์การแห่งการเรียนรู้ หมายถึง องค์การที่สร้างบรรยากาศในการสนับสนุนการเรียนรู้ของบุคลากรในทุกระดับขององค์การเพื่อให้สมาชิกในองค์การใฝ่เรียนใฝ่รู้ และได้พัฒนาขีดความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง แต่ เคนซี่ เอี่ยมสุวรรณ (2556) ได้ให้ความหมายขององค์การแห่งการเรียนรู้ไว้ว่า เป็นองค์การที่บุคลากรในองค์การได้ขยายขอบเขตความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง ทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่มและระดับองค์การ เพื่อนำไปสู่จุดหมายที่บุคลากรในระดับต่างๆ ต้องการอย่างแท้จริงเป็นองค์การที่มีความคิดใหม่ๆ ส่วน กัญสรส เมณฑกุลเกตุสิงห์ (2558) ได้ให้อธิบายว่าองค์การแห่งการเรียนรู้ หมายถึง องค์การที่มีบรรยากาศกระตุ้นและสนับสนุนการเรียนรู้ทั้งในระดับบุคคลระดับกลุ่มและระดับองค์การ ให้เกิดการเรียนรู้อย่างเป็นกระบวนการอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะ รวมถึงการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ประสบการณ์ การปฏิบัติงานซึ่งกันและกัน และ กฤติยา จันทรเสนา (2556) ได้กล่าวว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ เป็นสิ่งที่ผู้บริหารยุคใหม่จะต้องสร้างขึ้นเป็นสิ่งที่จะต้องแสดงภาวะความเป็นภาวะผู้นำในการจัดหาหรือแสวงหาโอกาสเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ใหม่ๆ ให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง สรุปได้ว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ หมายถึง การเรียนรู้และพัฒนาที่กระตุ้นให้บุคลากรได้มีการขยายขีดความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์และแลกเปลี่ยนทักษะความรู้ในการปฏิบัติงานร่วมกัน พร้อมทั้งตอบสนองภาวะการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขัน เพื่อศึกษาและค้นคว้าวิธีใหม่ๆ มาเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

แนวคิดเกี่ยวกับองค์การแห่งการเรียนรู้ นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังที่ปูลทริกา น้อยนันท (2559) ได้ให้ความหมายของการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 หมายถึง การผสมผสานของชุดทักษะต่างๆ เช่น การคิดเชิงวิพากษ์ การแก้ปัญหา การปฏิบัติงานร่วมกัน ความรู้พื้นฐานด้านสารสนเทศและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงและพลิกผันอย่างรวดเร็ว หรือ ประารถนา โกวทิยากร (2558) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 หมายถึง สมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการปฏิบัติจริง เช่น การคิดวิเคราะห์ การสื่อสาร การร่วมมือ และความคิดสร้างสรรค์ รวมถึงทักษะชีวิตและอาชีพ และทักษะด้านสารสนเทศสื่อและเทคโนโลยี เพื่อความอยู่รอดของสังคม การเรียนรู้จึงจำเป็นต้องเรียนรู้แบบองค์รวม เป็นการเรียนรู้ที่เท่าทันตนเอง สังคม และเข้าถึงปัญหา ซึ่ง วรลักษณ์ ชูกำเนิด (2557) ได้กล่าวว่า การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 หมายถึง การศึกษาที่มุ่งเน้นไปที่ทักษะการเรียนรู้เทคโนโลยีและนวัตกรรม ซึ่งรวมถึงการคิดเชิงวิพากษ์ การแก้ปัญหา การสื่อสาร การปฏิบัติงานร่วมกัน การคิดเชิงสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดการยืดหยุ่นและการปรับตัว และสุวณี อึ้งวรากร (2558) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นการเรียนรู้ที่เน้นทักษะที่มีความจำเป็น คือ ทักษะชีวิตและการปฏิบัติงาน ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม ทักษะด้านสารสนเทศสื่อและเทคโนโลยี สรุปได้ว่า การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 หมายถึง การเรียนรู้ที่มุ่งเน้นทักษะด้านสารสนเทศ นวัตกรรม การสื่อสาร การร่วมมือ และมีความคิดสร้างสรรค์ เพื่อให้สามารถปรับตัวเข้ากับสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา สรุปได้ว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 หมายถึง การพัฒนาการเรียนรู้ขององค์การและการเรียนรู้ร่วมกันของบุคลากรในองค์การ เพื่อให้เกิดการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนความรู้ การปฏิบัติงานร่วมกัน การสร้างสรรค์นวัตกรรม และทักษะการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบขององค์การแห่งการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

องค์ประกอบขององค์การแห่งการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ซึ่งเป็นการศึกษาจากเอกสารตำรา บทความวิชาการ และงานวิจัย เพื่อทำการนำเสนอเกี่ยวกับองค์ประกอบขององค์การแห่งการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 โดยมีแนวคิดของนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ดังนี้ จากแนวคิดของ Senge (1990) ได้เสนอแนวความคิดที่สำคัญเพื่อใช้พัฒนาคอนสูลการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ประกอบด้วย 1) ความรอบรู้แห่งตน (Personal mastery) ความรอบรู้แห่งตนเป็นลักษณะของการเรียนรู้ที่สะท้อนให้เห็นถึงการเรียนรู้ขององค์การได้ โดยที่สมาชิกขององค์การแห่งการเรียนรู้จะต้องมีคุณสมบัติที่สำคัญคือการเป็นนายของตนเองในการควบคุมจิตใจ และพฤติกรรมของตนเอง เป็นคนที่รู้เห็นและเรียนรู้อยู่เรื่อยๆ ยอมรับความเป็นจริง ไม่ยึดมั่นติดมัน เปลี่ยนไปตามโลก มีการเจริญเติบโต ปฏิบัติงานจิตใจ 2) แบบแผนความคิด (Mental model) แบบแผนความคิดหรือการที่มองโลกตามความเป็นจริงเป็นความคิดความเข้าใจของคนที่มีความหมายหรือต้องการ เป็นการค้นหาความกระจ่างชัดและการจำแนกแยกแยะปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น การทำความเข้าใจ และการแปลความหมายต่างๆ เพื่อการตัดสินใจ ตลอดจนการกระทำของบุคคลต่อกิจกรรมของตนเอง 3) การมีวิสัยทัศน์ร่วม (Shared vision) การมีวิสัยทัศน์ร่วมเป็นวิธีการที่ทำให้แต่ละคนเกิดวิสัยทัศน์โดยส่งเสริมให้บุคลากรมองไปยังอนาคต และสร้างสถานการณ์จำลองแบบต่าง ๆ และคิดว่าผลของสถานการณ์น่าจะเกิดขึ้นอย่างไร และมีปฏิบัติงานแก้ไขอย่างไร โดยแฝงเข้าไปในงานหรือในกลุ่มการปฏิบัติงานเพื่อให้ตัดสินใจร่วมกัน โดยมอบหมายให้แต่ละคนคิดมาล่วงหน้าแล้วนำมาคุยร่วมกัน ในการนี้การมีวิสัยทัศน์ร่วมเริ่มจากการมองสิ่งต่างๆ ให้เป็นกระบวนการและมองไปข้างหน้าโดยคาดการณ์ถึงผลที่จะเกิดขึ้น 4) การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team learning) การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมเป็นการเรียนรู้ร่วมกันของสมาชิกในกลุ่มโดยการแลกเปลี่ยนความรู้และความคิดเห็นเพื่อพัฒนาความรู้และความสามารถของทีมให้เกิดขึ้น การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อสมาชิกในทีมมีการรวมพลังเพื่อสร้างโอกาสการเรียนรู้สิ่งต่างๆ ร่วมกัน โดยการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็นและประสบการณ์ซึ่งกันและกันอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง จนเกิดเป็นความคิดร่วมกันของกลุ่ม และ 5) การคิดอย่างเป็นระบบ (System thinking) การคิดอย่างเป็นระบบมีหลักที่ว่าปัญหานั้นเป็นวัฏจักรคือเป็นผลมาจากแนวปฏิบัติงานแก้ไขปัญหามากขึ้นที่ผิดพลาดโดยการมองแบบแยกส่วน จึงทำให้เกิดปัญหาตามมาเหมือนลูกโซ่ และยังสร้างแรงกดดันเพื่อแก้ปัญหาโดยวิธีการเชิงบวกมากขึ้นเท่าใดก็จะทำให้ระบบตอบสนองกลับมาด้วยผลในเชิงบวกและทำให้การแก้ไขปัญหานั้นไปอย่างสมดุลและสร้างสรรค์มากขึ้น และแนวคิดของ Marquardt (2002) ได้เสนอแนวความคิดที่สำคัญเพื่อใช้พัฒนาคอนสูลการ ประกอบด้วย 1) องค์การ (Organization) ระบบขององค์การต้องมีการวางรากฐานไว้เพื่อสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ประกอบไปด้วยปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ วิสัยทัศน์ ซึ่งเป็นเหมือนเข็มทิศนำองค์การไปยังเป้าหมายที่พึงประสงค์กลยุทธ์ เป็นวิธีการที่จะทำให้ไปถึงยังเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ โครงสร้างองค์การ เป็นปัจจัยสนับสนุนให้มีการทำหน้าที่ในทุกภาคส่วนอย่างเหมาะสม และที่สำคัญคือวัฒนธรรมองค์การซึ่งเป็นความเชื่อหรือค่านิยมของคนในองค์การที่ต้องเอื้อต่อการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ เช่น ค่านิยมการปฏิบัติงานเป็นทีม การบริหารจัดการตนเอง การมอบอำนาจ การกระจายอำนาจ 2) ผู้คนที่เกี่ยวข้องกับองค์การ (People) องค์การหนึ่งๆที่ผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายภายในองค์การ เช่น ผู้บริหารต้องมีภาวะผู้นำและมีทักษะทางด้านการบริหาร ได้แก่ การสอนงาน การเป็นที่เลื่อมใสและที่สำคัญต้องเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา บุคลากรระดับปฏิบัติการ ต้องมีนิสัยใฝ่รู้ และพัฒนาศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ ลูกค้ายที่ให้บริการก็ต้องมีการให้ข้อมูลย้อนกลับในด้านของความต้องการแก่องค์กรเช่นเดียวกับพันธมิตรทางธุรกิจที่ต้องให้ความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันอย่างจริงจัง รวมทั้งชุมชนที่ต้องให้การสนับสนุนการพัฒนาองค์การที่ตั้งอยู่ในบริเวณชุมชน ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าผู้เกี่ยวข้องฝ่ายต่างๆก็มีส่วนในการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ทั้งสิ้น 3) เทคโนโลยี (Technology)

การมีเครื่องมือหรือเทคโนโลยีที่ทันสมัยถือเป็นสิ่งที่จะช่วยอำนวยความสะดวกทำให้การสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้มีความสะดวกมากขึ้น เทคโนโลยีที่ช่วยในการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้มี 2 ประเภทคือ เทคโนโลยีสำหรับการบริหารจัดการความรู้คือการใช้เพื่อการจัดเก็บ และแลกเปลี่ยนความรู้แก่กัน ประเภทที่สอง คือเทคโนโลยีที่ใช้ในการเพิ่มพูนความรู้ เป็นการใช้องค์ความรู้ในการสร้างการเรียนรู้แก่ผู้เรียนได้อย่างสะดวกมากขึ้น 4) องค์ความรู้ (Knowledge) ความรู้ที่มีในองค์การจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ เพื่อนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการจัดการโดยกระบวนการจัดการความรู้มีกระบวนการเริ่มตั้งแต่ การระบุนำความรู้ที่จำเป็นต่อองค์การ การแสวงหาหรือสร้างความรู้ขึ้นมาใหม่ การจัดเก็บความรู้ การแบ่งปันความรู้ และการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งแนวคิดนี้เป็นการสร้างความกระจ่างถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์การแห่งการเรียนรู้กับการจัดการความรู้ 5) การเรียนรู้ (Learning) การเรียนรู้ถือเป็นระบบหลักที่เป็นแกนสำคัญของการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ซึ่งจำแนกการเรียนรู้ได้ 3 ระดับคือ ระดับบุคคล ระดับกลุ่มและระดับองค์การรวม สอดคล้องกับแนวคิดของ Stata (1989) ได้อธิบายองค์ประกอบขององค์การแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ 1) การคิดอย่างเป็นระบบ (System thinking) 2) การวางแผน (Planning) 3) การปรับปรุงคุณภาพ (Quality improvement) 4) พฤติกรรมองค์การ (Organizational behavior) และ 5) ระบบข้อมูล (Information systems) สอดคล้องกับแนวคิดของ กุศล ทองวัน (2553) ได้อธิบาย องค์ประกอบขององค์การแห่งการเรียนรู้ คือ 1) ความรอบรู้แห่งตน (Personal mastery) 2) แบบแผนความคิดอ่าน (Mental model) 3) วิสัยทัศน์ร่วมกัน (Shared vision) 4) การเรียนรู้ของทีม (Team learning) 5) การคิดอย่างเป็นระบบ (Systems thinking) 6) การจัดการความรู้ (Knowledge management) และ 7) การใช้เทคโนโลยี (Technology application)

ทั้งนี้ยังมีการศึกษางานวิจัยจากนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความเห็นที่สอดคล้องกับแนวคิดของ Senge และ Marquardt โดยของวิจัยของ กาญจนา โพธิ์บา (2553) ได้สรุปว่า องค์ประกอบขององค์การแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ 1) การเป็นบุคคลที่รอบรู้ การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ของบุคคลอย่างต่อเนื่องจะทำให้เกิดการก้าวสู่ความเป็นเลิศอย่างยั่งยืน การส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการเรียนรู้และพัฒนาตนเองทั้งภายในและภายนอก 2) การมีแบบแผนความคิด การส่งเสริมให้บุคลากรได้นำความคิดใหม่ๆ มาใช้ในการพัฒนางานให้ดีขึ้น การส่งเสริมให้บุคลากรวิเคราะห์ สภาพความเป็นจริงและนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน การให้อิสระทางความคิดในการพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน การส่งเสริมบุคลากรให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน การส่งเสริมให้บุคลากรได้ปรับเปลี่ยนแนวคิด และวิธีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงาน มีลักษณะความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ในเรื่องการมีแบบแผนความคิด 3) การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน บุคลากรในโรงเรียนได้ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อมูลข่าวสารในการปฏิบัติงานร่วมกัน การกำหนดวิสัยทัศน์เกิดจากการหลอมรวมวิสัยทัศน์ส่วนบุคคลของบุคลากร การจัดกิจกรรมให้สมาชิกในองค์กรได้แลกเปลี่ยนวิสัยทัศน์ในการปฏิบัติงาน การจัดกิจกรรมเพื่อให้สมาชิกได้รับรู้ถึงเป้าหมายของหน่วยงานที่ต้องการในอนาคต การกระตุ้นให้ผู้ร่วมงานทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานและร่วมแสดงความคิดเห็น ลักษณะความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ในเรื่องการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน 4) การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม เป็นการส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการอบรมและเรียนรู้วิธีการปฏิบัติงานเป็นทีมการส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและพัฒนา การจัดให้มีการประชุมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน การสนับสนุนให้เกิดการปฏิบัติงานแบบร่วมแรงร่วมใจเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ 5) การคิดอย่างเป็นระบบ การจัดให้มีการวิเคราะห์หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาการส่งเสริมให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นอย่างหลากหลาย การส่งเสริมให้บุคลากรได้พัฒนาแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง การส่งเสริมให้บุคลากร ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้เหมาะสมโดยคำนึงถึงภาพรวมขององค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดลลักษณ์ วันจันทร์ (2555) พบว่า องค์ประกอบขององค์การแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ 1) ด้านการเรียนรู้ (Learning) หรือพลวัตการเรียนรู้ (Learning dynamics) เป็นระบบย่อยหลักขององค์การแห่งการเรียนรู้ เพราะเกิดขึ้นทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ 2) ด้านองค์การ (Organization) หรือด้านการปรับเปลี่ยนองค์การ (Organization transformation) เป็นการกำหนดให้กลุ่มคนมาปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีแบบแผน มีกระบวนการต่างๆ เกิดขึ้นและดำเนินไป 3) สมาชิกในองค์กร (People) หรือด้านการให้อำนาจแก่บุคคล (People empowerment) ระบบย่อยด้านคน เป็นระบบที่ประกอบด้วย ผู้จัดการและผู้นำ บุคลากร ลูกค้า หุนส่วน และพันธมิตรปฏิบัติงานธุรกิจ ซัพพลายเออร์และผู้ขาย รวมถึงชุมชนที่อยู่แวดล้อม ซึ่งทุกกลุ่มที่กล่าวมานี้มีคุณค่าต่อองค์การแห่งการเรียนรู้ จำเป็นจะต้องได้รับการเอื้ออำนาจและการเรียนรู้เช่นเดียวกัน 4) ด้านความรู้ (Knowledge) หรือการจัดการความรู้ (Knowledge management) ระบบย่อยด้านความรู้ของการเรียนรู้ขององค์การนี้ จะบริหารจัดการความรู้ต่าง ๆ ขององค์การ ประกอบด้วย การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การเก็บรักษาความรู้ การวิเคราะห์และการทำเหมืองความรู้ การถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้ การนำไปประยุกต์ใช้และการทำให้ข้อมูลเที่ยงตรง และ 5) ด้านเทคโนโลยี (Technology) หรือด้านการนำเทคโนโลยีไปใช้ (Technology application) ระบบย่อยด้านเทคโนโลยีจะประกอบด้วยเครือข่ายเทคโนโลยีและเครื่องมือต่างๆ ที่ช่วยสนับสนุนให้คนในองค์การเข้าถึงความรู้และมีการแลกเปลี่ยนสารสนเทศและการเรียนรู้ซึ่งกันและกันซึ่งกันและกัน ระบบย่อยนี้ยังครอบคลุมถึงการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และ วิธีการในการเรียนรู้ที่ก้าวหน้าไปมากๆ อาทิเช่น การใช้ตัวแบบจำลอง การประชุมทางไกล ตลอดจนการแลกเปลี่ยนและลงความเห็นร่วมกัน องค์ประกอบสำคัญของระบบย่อยด้านเทคโนโลยี ประกอบด้วยเทคโนโลยีสำหรับจัดการความรู้และเทคโนโลยีสำหรับเพิ่มพูนความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุมวดี เกิดพร้อม (2556) และทวีศักดิ์ เพชรโสภณ (2557) พบว่า องค์ประกอบขององค์การแห่งการเรียนรู้ ประกอบด้วย 1) การเรียนรู้ที่ไม่หยุดนิ่ง (Learning dynamics) การเรียนรู้ต้องดำเนินไปอย่าง

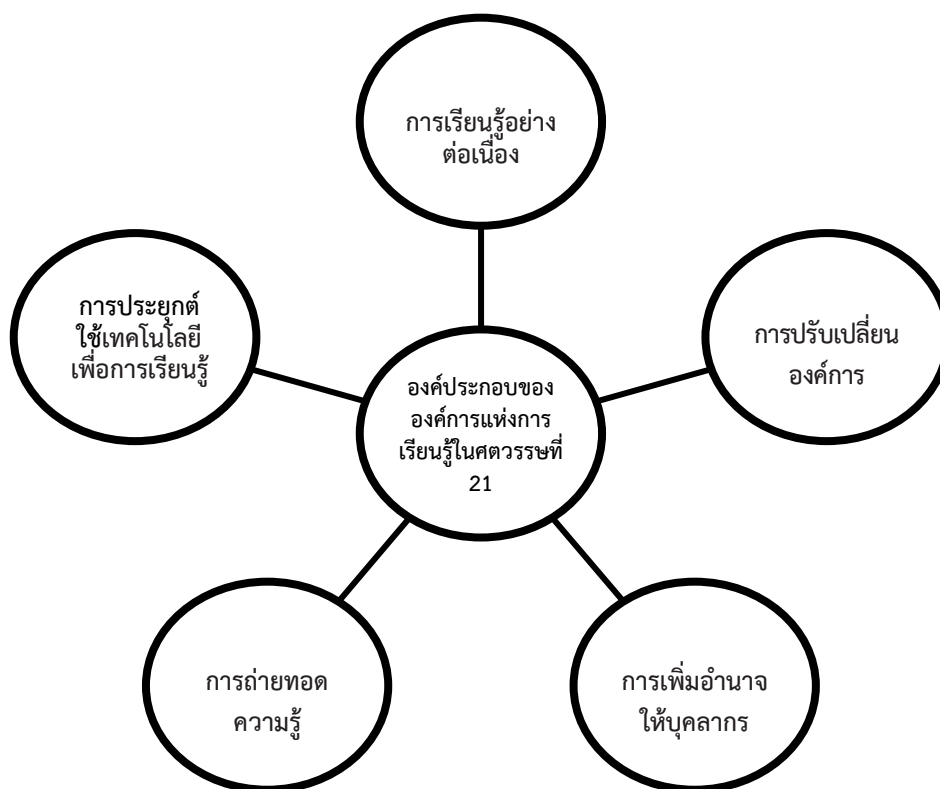
ต่อเนื่อง ไม่หยุดนิ่งและประกอบไปด้วยระดับการเรียนรู้ รูปแบบของการเรียนรู้ และทักษะการเรียนรู้ 2) การปรับเปลี่ยนองค์การ (Organization transformation) องค์การต้องมีการปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์ เป็นการมองภาพอนาคตร่วมกัน ปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์การ เป็นความคิด ความเชื่อ วิธีปฏิบัติของบุคลากรในองค์การที่มีส่วนร่วม และปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่ต้องการในอนาคต 3) เพิ่มอำนาจให้กับบุคคล (Empowerment) เปิดโอกาสในการให้อำนาจกับทุกคนในองค์การ รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ลูกจ้าง ชุมชน สังคม ผู้ขาย มีวิธีการเรียนรู้และแก้ไขปัญหาพร้อมกัน 4) การจัดการความรู้ (Knowledge management) เป็นลักษณะการจัดการความรู้ในองค์การอย่างเป็นระบบในลักษณะผสมผสานการรวบรวมความรู้ การจัดระบบ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การถ่ายโอนความรู้ และการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง และ 5) การใช้เทคโนโลยี (Technology application) การที่จะให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ที่สมบูรณ์นั้น จะต้องมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์การ เพื่อเป็นการจัดการเรียนรู้ให้กับคนในองค์การได้เรียนรู้อย่างสะดวกและสม่ำเสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พณานันท์ โกศินานนท์ (2551) อธิบายว่า องค์ประกอบขององค์การแห่งการเรียนรู้ พบว่า 1) การเป็นบุคคลที่รอบรู้ (Personal mastery) คนที่เป็นบุคคลที่รอบรู้จะขยายขีดความสามารถในการสร้างสรรค์ผลงานที่ต้องการได้อย่างต่อเนื่อง 2) การมีแบบแผนความคิด (Mental models) การมีแบบแผนความคิด เป็นความคิดความเข้าใจของบุคคลที่มีต่อหน่วยงานต่อองค์การ การที่บุคลากรในองค์การรับรู้และเข้าใจที่ท่า แบบองค์รวมสามารถเชื่อมโยงตำแหน่งที่ตนอยู่กับภาพรวมได้ ความเชื่อที่ดีมีผลต่อการตัดสินใจและการกระทำของตนเพื่อพัฒนาความคิดความเชื่อให้สอดคล้องกับการแปรเปลี่ยนของโลก การที่จะทำให้อำนาจการมีแบบแผนความคิดได้นั้นองค์การจะต้องสนับสนุนและสร้างให้คนในองค์การมีการฝึกฝนตนเองให้เป็นคนที่ใฝ่รู้อยู่ตลอดเวลา 3) การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team learning) เป็นการเรียนรู้ร่วมกันของบุคลากร โดยอาศัยความรู้และความคิดของบุคลากรในกลุ่มมาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และ 4) ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Shared vision) เป็นแบบแผนปฏิบัติงานจิตสำนึกของบุคลากรในองค์การ ซึ่งเป็นตัวสะท้อนพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การนั้นๆ ในการตั้งข้อสมมติฐานเพื่ออธิบายปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น เป็นการสร้างทัศนะของความร่วมมือน้อยอันยึดมั่นของคนในองค์การ เพื่อการพัฒนาภาพอนาคต และความต้องการที่จะมุ่งไปสู่ความสำเร็จขององค์การการคิดอย่างเป็นระบบ (Systems thinking) สอดคล้องกับงานวิจัยของ แพ่งศรี ศรีจันทิก (2554) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบขององค์การแห่งการเรียนรู้ ดังนี้ 1) การเปลี่ยนรูปลักษณ์การเรียนรู้ (Transformation the image of learning) โดยการเปลี่ยนแปลงรูปลักษณ์การเรียนรู้ คือ การเปลี่ยนภาพลักษณ์หรือรูปแบบปฏิบัติงานความคิด 2) การพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้ของทีม (Develop team learning activities) เป็นการเรียนรู้เป็นทีมถือว่ามีความจำเป็น ซึ่งมีวิธีการต่างๆ มากมายในการพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีมงาน 3) การเปลี่ยนแปลงบทบาทของผู้บริหาร (Change the role of managers) ผู้บริหารควรมีการเปลี่ยนแปลงบทบาทของตนเองและมีจุดประสงค์อย่างหนึ่งคือ ต้องเดินตาม ปรับปรุง การดำเนินงานโครงการสนับสนุนการเรียนรู้ระยะยาวของบุคลากรในองค์การ 4) กระตุ้นให้บุคลากรทดลองสิ่งใหม่ๆ และยอมรับความเสี่ยงที่เกิดขึ้น (Encourage experimental and risk taking) บุคลากรในองค์การควรได้รับการพัฒนา และกล้าที่จะตัดสินใจด้วยตนเอง ยอมรับกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นเพื่อใช้เป็นประสบการณ์ในการตัดสินใจครั้ง 5) การสร้างระบบกลไกในการเผยแพร่การเรียนรู้ (Build mechanics to disseminate learning) ควรให้บุคลากรทุกคนมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็น แบ่งปันประสบการณ์การเรียนรู้ซึ่งกันและกัน มีการนำเสนอความคิดและสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ และมีการเผยแพร่ให้รู้ทั่วทั้งองค์การ 6) การเสริมสร้างพลังอำนาจกับคนที่ปฏิบัติงาน (Empowerment) องค์การควรส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนมีอิสระในความคิด และพัฒนาระบบการปฏิบัติงานของตนเองอย่างต่อเนื่อง 7) การพัฒนาองค์ประกอบของการคิดเป็นระบบ (Develop the discipline of system thinking) การคิดอย่างเป็นระบบหรือความสามารถในการมองเห็นรูปแบบและความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญมากของคนที่มีความชำนาญในการปฏิบัติงาน และ 8) การสร้างวัฒนธรรมของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Create culture of continuous improvement) องค์การแห่งการเรียนรู้จะดำเนินไปได้ดี เมื่อมีวัฒนธรรมของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผลิตภัณฑ์และการบริหารทุกอย่างจะถูกทำอย่างมีคุณภาพโดยมีข้อมูลมัดกับขบวนการปรับปรุงคุณภาพ เพื่อเป็นการบังคับให้องค์การหาวิธีที่จะทำให้อุดหนุน ซึ่งจำเป็นที่จะต้องมีการเรียนรู้ที่ดีและฉลาดคล่องตัว

จากการศึกษาองค์ประกอบขององค์การแห่งการเรียนรู้ของนักวิชาการหลายท่านสามารถจำแนกองค์ประกอบขององค์การแห่งการเรียนรู้ดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 องค์ประกอบขององค์การแห่งการเรียนรู้

องค์ประกอบขององค์การแห่งการเรียนรู้	นักวิชาการ										รวม
	แนวคิด				วิจัย						
	Senge 1990	Marquardt 2002	Stata 1989	กุศล ทองวัน 2553	พนานันท์ โกศินานนท์ 2551	กาญจนา โพธิ์บา 2553	เพงศรี ศรีจันทิก 2554	ดลลักษณ์ วันจันทร์ 2555	อุมารัตติ เกิดพร้อม 2556	ทวิศักดิ์ เพชรโสภณ 2557	
1. การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	10
2. การปรับเปลี่ยนองค์การ		/	/				/	/	/	/	7
3. การเพิ่มอำนาจให้บุคลากร	/	/		/	/	/	/	/	/	/	9
4. การถ่ายทอดความรู้	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	10
5. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้		/	/	/			/	/	/	/	7

จากตารางที่ 1 คณะผู้จัดทำได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการหลายท่าน สามารถสรุปได้ว่าองค์ประกอบขององค์การแห่งการเรียนรู้มี 5 องค์ประกอบ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 องค์ประกอบขององค์การแห่งการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

จากภาพที่ 1 แสดงองค์ประกอบขององค์การแห่งการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ที่มุ่งเน้นการเรียนรู้และพัฒนาที่กระตุ้นให้บุคลากรได้มีการขยายขีดความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง ในการสร้างสรรค์นวัตกรรม และการใช้สารสนเทศเข้ามามีบทบาทในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์และแลกเปลี่ยนทักษะความรู้ในการปฏิบัติงานร่วมกัน พร้อมทันต่อสภาวะการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขัน จึงได้เสนอแนะรูปแบบองค์ประกอบขององค์การแห่งการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ไว้ดังนี้

1. การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Continuous learning) การดำเนินกิจกรรมขององค์การเพื่อสนับสนุนให้บุคลากรได้มีการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันอย่างต่อเนื่อง เช่น การเรียนรู้จากการทดลองปฏิบัติงาน โดยการจำลองห้องปฏิบัติการที่มีการนำเอาเทคโนโลยีแบบ 3D ที่จำลองการปฏิบัติงานที่เสมือนจริงขึ้นเพื่อเข้ามาช่วยในการเรียนรู้งานของบุคลากรให้มีความเข้าใจในงานนั้นๆได้เป็นอย่างดีและมีความพร้อมก่อนที่จะไปปฏิบัติงานจริง

2. การปรับเปลี่ยนองค์การ (Organizational change) การที่องค์การมีการวางแผน การออกแบบให้องค์การสามารถปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์การให้มีความยืดหยุ่นให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลา เช่น การนำเอา Video conference เข้ามาใช้ในการติดต่อสื่อสารซึ่งจะเป็นลักษณะของการโต้ตอบซึ่งกันและกันแบบสองทางหรือพูดง่าย ๆ ก็คือระบบประชุมทางไกลที่ผสมผสานระหว่าง ภาพ ข้อมูล และเสียง ให้เปรียบเสมือนมีการประชุมอยู่ในห้องเดียวกัน

3. การเพิ่มอำนาจให้กับบุคลากร (Empowerment) การที่ผู้บริหารระดับสูงมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจจากส่วนกลางสู่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆ ให้สามารถคิด วางแผน ตัดสินใจ ประเมิน การแก้ไขปัญหา รวมทั้งประเมินผลการปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาจากการปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง เช่น ผู้บริหารหรือหัวหน้างาน มอบหมายโครงการให้บุคลากรได้มีการออกแบบ คิด วิเคราะห์ ดำเนินงาน และแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง โดยมีการนำเอาเทคโนโลยีด้านระบบการออกแบบงานเข้ามาช่วยในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ

4. การถ่ายทอดความรู้ (Transfer of knowledge) การถ่ายทอด ส่งมอบ สืบต่อ รวมทั้งแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคคลกับบุคคลหรือองค์การกับบุคคล ไม่ว่าจะเป็น ความรู้ ความคิด ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เทคนิควิธีการต่างๆ รวมถึงการแก้ไขปัญหา ผ่านเทคโนโลยีด้านการเรียนรู้ เช่น การแชร์ ความรู้ ความคิด ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและเทคนิควิธีการแก้ไขปัญหาต่างๆ ลงในเว็บไซต์ขององค์การหรือโซเชียลเน็ตเวิร์ค เพื่อให้เพื่อนร่วมงานหรือบุคลากรในองค์การเข้ามาอ่านเพื่อเป็นความรู้ใหม่และสามารถนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานหรือแก้ปัญหาต่างๆ ได้

5. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ (Application of technology for Learning) เป็นการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทในการปฏิบัติงานมากขึ้น เช่น การนำเอาระบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ E-book มาให้บริการใน ห้องสมุด ออนไลน์ และสามารถสืบค้นข้อมูลจากแหล่งเรียนรู้และจากห้องสมุดทั่วโลก ไม่ว่าจะเป็นสื่อผสมในรูปแบบคลิป วิดีโอ ภาพ เป็นต้น

สรุป

องค์การแห่งการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 หมายถึง การพัฒนาการเรียนรู้ขององค์การและการเรียนรู้ร่วมกันของบุคลากรในองค์การ เพื่อให้เกิดการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนความรู้ การปฏิบัติงานร่วมกัน การสร้างสรรค์นวัตกรรม และทักษะการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์การทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกอยู่ตลอดเวลา โดยองค์ประกอบขององค์การแห่งการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ที่จำเป็น 5 ประการ ได้แก่ 1) กิจกรรมการเรียนรู้ 2) การปรับเปลี่ยนองค์การ 3) การเพิ่มอำนาจให้ 4) การถ่ายทอด และ 5) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ ดังนั้น องค์ประกอบขององค์การแห่งการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 จึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวในการปฏิบัติงานขององค์การ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

เอกสารอ้างอิง

- กฤติยา จันทระเสนา. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับองค์การแห่งการเรียนรู้ของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- กฤษณะ ดาราเรือง. (2558). ตัวแบบองค์การแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้สู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้. *วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย* มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา, 21(2), 133-145.
- กัญชร เมฆกุลเกตุสิงห์. (2558). แนวปฏิบัติงานพัฒนาการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก องค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู อำเภอลำทะเมนชัยบุรี จังหวัดกำแพงเพชร. (การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรปริญญาตรีศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร).
- กาญจนา โพธิ์บา. (2553). การปฏิบัติการพัฒนาสถานศึกษาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ : กรณีศึกษาโรงเรียนบ้านหนองหัวลิง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 5. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี).
- กิตติ ศศิวิมลลักษณ์ และจิราพร วงศ์วุฒิ. (2558). การพัฒนาตัวแบบการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตภาคเหนือ. *วารสารวิชาการจัดการสมัยใหม่* มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 8(1), 110-122.

- กุศล ทองวัน.(2553). ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดองค์การแห่งการเรียนรู้ ต่อระดับการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้และระดับการเป็นองค์การนวัตกรรม: กรณีศึกษาสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. *วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*, 33(182), 34-48.
- ขวัญตา วงศ์ไชยรัตนกุล. (2558). แนวปฏิบัติงานการพัฒนาสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของวิทยาลัยนาฏศิลป์เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- ณภัทร อินทร์ผลง. (2554). *ความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช).
- ดลลักษณ์ วันจันทร์. (2555). *ศักยภาพของบุคลากรในการพัฒนาไปสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ศึกษารณียุคบุคลากรของสำนักปฏิบัติงานหลวงที่ 9 (ลพบุรี)*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา).
- เด่นชัย เอี่ยมสุพรรณ. (2556). *การพัฒนาสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของกรมปฏิบัติงานหลวง*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- ทวีศักดิ์ เพชรโสภณ. (2557). *การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้เรือนจำอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่*. (การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง).
- นิธิศ ผุดผ่อง. (2557). *การศึกษารองการแห่งการเรียนรู้ของกรไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ปรารถนา โกวิทยางกูร. (2558). การพัฒนาทักษะการประเมินการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของครูผู้สอนในระดับปฐมวัยในจังหวัดลำปาง. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น วิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น*, 9(2), 12-138.
- ปุนทริกา น้อยนันท. (2559). *การพัฒนาแบบการประเมินการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 สำหรับสาระวิทยาศาสตร์ ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4*. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- เผด็จ อมรศักดิ์. (2558). *การพัฒนาแบบองค์การแห่งการเรียนรู้ในธุรกิจอุตสาหกรรมที่เป็นเลิศ*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ).
- พนานันท์ โกสินานนท์. (2551). *แนวปฏิบัติงานการพัฒนาวิทยาลัยราชพฤกษ์สู่องค์กรแห่งการเรียนรู้*. นนทบุรี: วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- พรรณี สอนเพลง และคณะ. (2552). *รูปแบบการจัดการความรู้เพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- แพงศรี ศรีจันทิก. (2554). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน กรณีศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชชมมงคลอีสาน*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชชมมงคลอีสาน).
- ยุพร ศุทธธรัตน์. (2552). *องค์การเพื่อการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ลาวัญญ์ ฉัตรรุ่งชีวัน. (2552). *การศึกษาศภาพความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของการประปานครหลวง*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช).
- วรลักษณ์ ชูกำเนิด. (2557). *รูปแบบชุมชนการเรียนรู้ปฏิบัติงานวิชาชีพครูสู่การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 บริบทในโรงเรียนประเทศ*. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์).
- วัฒนสิน บุสดี, สุรัชย์ ลิกขบัณฑิต และปัทมา รูปสุวรรณกุล. (2558). *การพัฒนาแบบองค์การแห่งการเรียนรู้*. *วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ*, 9(2), 52-62.
- สุภาวดี บุญญเวช. (2556). *แนวปฏิบัติงานในการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงงานยาสูบกระทรวงการคลัง*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปกร).
- สุรีย์มาศ สุขกลี. (2557). *รูปแบบการพัฒนาสถานศึกษาให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของผู้บริหารสถานศึกษา*. จันทบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- สุวณี อึ้งวารกร. (2558). *อภิวิวัฒนาการเรียนรู้สู่คุณภาพการศึกษาในศตวรรษที่ 21*. *วารสารเครือข่ายวิทยาลัยพยาบาลและการสาธารณสุขภาคใต้*, 2(4), 65-77.
- อุมาวดี เกิดพร้อม. (2556). *การพัฒนาแบบการบริหารองค์การแห่งการเรียนรู้ขององค์การในอุตสาหกรรมประกันภัยไทย*. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยสยาม).
- Marquardt, Michael J. (2002). *Building the learning Organization: Mastering the 5 Elements for Corporate learning*. 2nd ed. Palo Alto, CA: Davies-Black.
- Senge, P.M. (1990). *The Fifth Discipline : The Art and Practice of the Learning Organization*. New York : Doubleday Currency.
- Stata, R. (1989). "Organizational Learning-The Key to Management Innovation," *loan Management Review*, 30 (3), 63-74. อ้างถึงใน ยุพร ศุทธธรัตน์. (2552). *องค์การเพื่อการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กของนักศึกษา:
กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
THE FACTOR INFLUENT OF THE BUYING DECISION FACTORS FOR BUYING
COMPUTER NOTEBOOK OF STUDENTS: CAST STUDY LAMPANG RAJABHAT
UNIVERSITY

วรินทร์รัตน์ ทำอินแก้ว, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง¹

เกวริน คำอ้าย, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง²

โสภิตา ตาวงค์, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง³

อุษา โปสธทอง, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง⁴

ขจรศักดิ์ วงศ์วิราช, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง⁵

Email: Aj.koorpai@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสำคัญส่วนประสมทางการตลาดและศึกษาอิทธิพลของส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปางและมีคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กใช้ของตนเองจำนวน 381 คน เครื่องมือวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมานวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง มีระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาด และการตัดสินใจซื้อ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และผลการวิเคราะห์สมมติฐานพบว่า ส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจำหน่าย ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านการส่งเสริมทางการตลาดไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

คำสำคัญ: ส่วนประสมทางการตลาด, การตัดสินใจซื้อ, คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก

ABSTRACT

This research had the objectives to study the marketing mix and to study effect of marketing mix toward buying computers notebook of students at Lampang Rajabhat University. The sample group was the students currently studying in Lampang Rajabhat University and had their own computers notebook totaled 38 persons. The research tool was a questionnaire and the data were analyzed for the descriptive statistics of percentage, means and standard deviations and the inference statistics of the analysis of multiple regression coefficients. The research findings discovered the students studying in Lampang Rajabhat University had the levels of opinions

¹ นักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, ประเทศไทย

² นักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, ประเทศไทย

³ นักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, ประเทศไทย

⁴ อาจารย์สาขาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, ประเทศไทย

⁵ อาจารย์สาขาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, ประเทศไทย

towards the marketing mix and the buying decision overall at the high level and the result of analyzing the hypothesis found the marketing mix of product, price and channel of distribution or place affected the buying decision of computers notebook with the statistical significant level of 0.05 except the promotion that did not affect the decision to buy computers notebook of Lampang Rajabhat University students.

Keywords : Marketing Mix, Buying Decision, Computer Notebook

บทนำ

ในสังคมปัจจุบันนั้นไม่ว่าจะเป็นการทำงานหรือจะเป็นการเรียนการศึกษาล้วนแล้วแต่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีโดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีที่อำนวยความสะดวกซึ่งนั่นคือ คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก ที่สามารถช่วยสร้างประสิทธิภาพในการทำงานและการเรียนการศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (สุภารัตน์ รัตนกิจไพบูลย์, 2558) คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่จะช่วยในเรื่องของความคล่องตัวในการใช้งาน อีกทั้งยังมีขีดความสามารถหรือสมรรถนะที่เพิ่มมากขึ้น และมีวิวัฒนาการที่มีการพัฒนาแบบก้าวกระโดดรวมทั้งผลกระทบที่เกิดขึ้นกับอุตสาหกรรมเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ทำให้ผู้บริโภคต้องติดตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กจนทำให้ตลาดของคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีการแข่งขันกันสูงมากขึ้น (นราพงษ์ วงศ์, 2554) ปัจจุบันคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กมีราคาถูกลง คุณสมบัติครบถ้วน มีดีไซน์ที่สวยงามและทันสมัยประกอบกับความคงทน ซึ่งสิ่งต่างๆเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อตัวผู้บริโภคที่จะได้มีโอกาสเลือกสรรสินค้าที่มีคุณภาพ ราคายุติธรรม และมีบริการหลังการขายที่ดีจะเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการสินค้ามากขึ้น ปัจจัยต่างๆเหล่านี้ล้วนมีความสำคัญกับผู้ผลิตคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก ในการมุ่งเจาะตลาดเป้าหมายได้อย่างตรงจุด และก่อให้เกิดผลต่อผู้ผลิตคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก (ธวัชชัย บุญมา, 2554)

ตลาดอุปกรณ์ไอทีหลักๆ ในประเทศไทยนอกจาก คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กแล้วยังมีอุปกรณ์ ที่มีการใช้งานอย่างแพร่หลาย คือ สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต,คอมพิวเตอร์พีซี กำลังอยู่ในช่วงที่เรียกว่า การเป็นตลาดซบเซา ซึ่งการเติบโตจะไม่มากเหมือนในอดีต แต่ราคาต่อหน่วยมีแนวโน้มสูงขึ้นนอกจากนี้ สมาร์ทโฟน เป็นอุปกรณ์ที่ในประเทศไทยมีการใช้งานแพร่หลาย เนื่องจากสามารถใช้เป็นอุปกรณ์ในการสนับสนุนการประกอบอาชีพ การดำรงชีวิตประจำวันซึ่งสามารถใช้เป็นอุปกรณ์ช่วยในการทำงานผ่านแอปพลิเคชันเพิ่มมากขึ้นด้วยสถานการณ์ดังกล่าว ทำให้ตลาดคอมพิวเตอร์ในประเทศไทยอยู่ในช่วงหดตัวอย่างต่อเนื่องกลายเป็นตลาดสมาร์ทโฟนอย่างเต็มรูปแบบ (สำนักตลาดพาณิชย์ดิจิทัล, 2559)

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปางเป็นมหาวิทยาลัยที่มีการใช้สื่อการเรียนการสอนโดยผ่านเทคโนโลยีมุ่งเน้นให้นักศึกษาเกิดพฤติกรรมการเรียนรู้ด้วยตนเองนอกเหนือจากการเรียนการสอน ในชั้นเรียน เพราะสภาพการเรียนรู้อยู่ในปัจจุบันไม่จำกัดอยู่ในตำราเล่มใดเล่มหนึ่งแต่เป็นการเรียนรู้แบบแสวงหาค้นคว้าหาความรู้ได้ทั่วโลกยังมีการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ จากการสัมภาษณ์ อาทิ

การทำรายงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมายนั้นจำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กช่วยในการพิมพ์งานและการสืบค้นหาข้อมูลที่มีอยู่ในอินเทอร์เน็ตสามารถพกพาไปในที่ต่างๆที่สะดวกต่อการทำงาน(กนกวรรณ ตาจันทร์,สัมภาษณ์,9 กรกฎาคม 2560) หรือใช้ในปัญหาฉุกเฉินที่สามารถเปิดใช้ได้ตลอดเวลา เช่นเดียวกับ (ณัฐริกา กำแก่น,สัมภาษณ์, 15 กรกฎาคม 2560) กล่าวว่านักศึกษาเล็งเห็นความสำคัญของคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กที่จำเป็นต้องมีใช้เป็นของตนเองเพื่อมาใช้ในการประกอบการเรียนในการตัดสินใจซื้อแต่ละครั้งนั้นมักจะมีปัญหาเนื่องจากปัจจุบันมีการผลิตโน้ตบุ๊กออกมาหลายรุ่น หลายยี่ห้อจึงเกิดการแข่งขันของผู้ผลิตสูงจึงทำให้นักศึกษาเกิดความสับสนหรือไม่แน่ชัดในการเลือกซื้อไม่ว่าจะเป็นที่ลักษณะตัวเครื่อง ราคา สถานที่จัดจำหน่าย ความต้องการในการใช้งาน บริการหลังการขาย หรือองค์ประกอบต่างๆที่มีส่วนช่วยในการตัดสินใจ (กิตติ เชี่ยวชาญ,2556) สถาบันการศึกษาได้มีการเรียนการสอนที่นำคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กเข้ามาช่วยเสริมการเรียนการสอนในทุกระดับชั้นให้สามารถเข้าถึงข้อมูล และค้นหาความรู้ได้ง่ายขึ้น คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กเป็นสื่อกลางที่ประยุกต์การศึกษาเข้ากับเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลให้เป็นปัจจัยสำคัญในการเรียนการสอนในยุคปัจจุบัน เช่นระบบอีเลิร์นนิ่ง, การค้นคว้าหาข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และระบบการเรียนการสอนทางไกล เป็นต้น และจากทิศทางการศึกษาในปัจจุบันทำให้ความต้องการใช้งานคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กส่วนบุคคลสำหรับนักศึกษาระดับอุดมศึกษา มีเพิ่มขึ้น

ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นทำให้คณะผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาองค์ประกอบการตัดสินใจซื้อคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง จึงอยากทราบว่านักศึกษา มีองค์ประกอบใดในการเลือกซื้อคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กแต่ละยี่ห้อ เพื่อเป็นแนวทางต่อผู้ประกอบการรายใหม่ที่ต้องการทำธุรกิจอุตสาหกรรมเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กในการนำข้อมูลดังกล่าวไปประกอบการตัดสินใจในการดำเนินกลยุทธ์ทางด้านการตลาด หรือเป็นประโยชน์ทางข้อมูลการศึกษาสำหรับครู อาจารย์ นักศึกษา และประชาชนทั่วไปที่สนใจธุรกิจอุตสาหกรรมเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
19 ธันวาคม 2560

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความสำคัญส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

สมมติฐานของการวิจัย

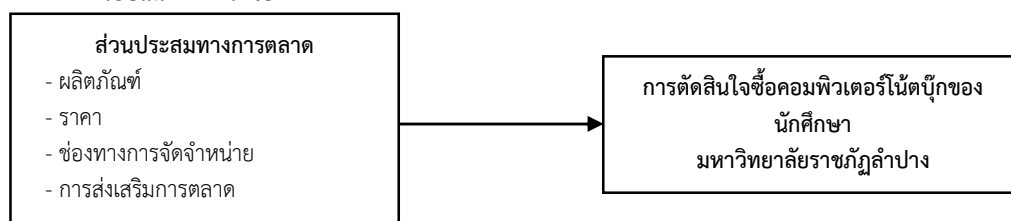
ส่วนประสมทางการตลาด มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง จำนวนทั้งสิ้น 7,895 คน (กองบริการการศึกษา, 2560) และกำหนดขนาดมีกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้จำนวน 381 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กับนักศึกษาที่มีคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก จำแนกการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามจำนวนนักศึกษาในแต่ละคณะ โดยแบ่งตามสัดส่วนของตัวอย่างจากจำนวนประชากรในแต่ละคณะโดยได้จำนวนตัวอย่างของนักศึกษาในแต่ละคณะ คือ (1) คณะครุศาสตร์ 68 คน (2) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 138 คน (3) คณะวิทยาการจัดการ 79 คน (4) คณะวิทยาศาสตร์ 63 คน (5) คณะเทคโนโลยีการเกษตร 6 คน และ (6) คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม 27 คน

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาจากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อทดสอบค่า IOC พบว่าข้อคำถามมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 แสดงว่ามีค่าความตรงผ่านเกณฑ์สามารถนำไปใช้ในการทดสอบก่อนการใช้งานได้ หลังจากนั้นคณะผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ปรับตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 30 ฉบับ เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของ Cronbach's Alpha โดยแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่า ความเชื่อมั่น เท่ากับ .848 ในส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเท่ากับ .851 ด้านราคามีค่าเท่ากับ .834 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเท่ากับ .886 ด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเท่ากับ .848 และการตัดสินใจซื้อมีค่าเท่ากับ .741

โดยแบบสอบถามแบ่งข้อมูลออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษา ประกอบด้วย เพศ อายุ ชั้นปี การศึกษา คณะ สาขา รายได้ของผู้ปกครอง ยี่ห้อ การชำระเงิน ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด) และปัจจัยการตัดสินใจซื้อ มีลักษณะแบบสอบถามเป็นตรวจสอบรายการ (Check List) เป็นคำถามชนิดปลายปิด (Closed – ended Questions) มีลักษณะแบบสอบถาม เป็นชนิดมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับของ ลิเคิร์ท (Likert Scale) และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลคณะผู้วิจัยใช้สถิติพรรณนาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ความถี่ ค่าร้อยละ
2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยสมการถดถอยพหุคูณ

การแปลความหมายหาค่าเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายได้ดังนี้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความสำคัญอยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความสำคัญอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผลการศึกษา

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กของนักศึกษา กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย ด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพนั้น ผลการศึกษานำเสนอเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

ปัจจัยด้านเพศ	ความถี่	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	312	81.9
ชาย	69	18.1
รวม	381	100
ปัจจัยด้านรายได้	ความถี่	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	185	48.6
10,001 – 15,000 บาท	119	31.2
25,001 บาทขึ้นไป	29	7.6
20,001 – 25,000 บาท	11	2.9
รวม	318	100
ยี่ห้อโน้ตบุ๊กที่ใช้	ความถี่	ร้อยละ
Acer	127	33.3
Asus	91	23.9
Samsung	39	10.2
Lenovo	31	8.1
Toshiba	24	6.3
HP	21	5.5
Dell	21	5.5
Apple	11	2.9
Compaq	8	2.1
LG	4	1.0
Sony	4	1.0
รวม	381	100
การชำระเงินในการซื้อ	ความถี่	ร้อยละ
ชำระแบบเงินสด	315	82.7
ชำระแบบเงินผ่อน/บัตรเครดิต	66	17.3
รวม	381	100

จากตารางที่ 1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏลำปางที่มีคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กใช้ เป็นของตนเองจำนวน 381 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 81.9 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1 รายได้ของผู้ปกครองต่อเดือนส่วนใหญ่มีรายได้ น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 185 คน คิดเป็น

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
19 ธันวาคม 2560

ร้อยละ 48.6 รองลงมาระหว่าง 10,001-15,000 บาท จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2 และ ระหว่าง 15,001-20,000 บาท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7

ยี่ห้อคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กส่วนใหญ่ใช้ยี่ห้อ Acer คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมา ยี่ห้อ Asus คิดเป็นร้อยละ 23.9 ยี่ห้อ Samsung คิดเป็นร้อยละ 10.2 ในการชำระเงินซื้อคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กส่วนใหญ่ชำระเงินแบบเงินสด คิดเป็นร้อยละ 82.7 รองลงมา ชำระเงินแบบผ่อน/บัตรเครดิตคิดเป็นร้อยละ 17.3

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจเลือกซื้อคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญส่วนประสมทางการตลาดของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

ส่วนประสมทางการตลาด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
ผลิตภัณฑ์	3.89	0.566	มาก
ช่องทางการจัดจำหน่าย	3.89	0.624	มาก
ราคา	3.79	0.561	มาก
การส่งเสริมการตลาด	3.76	0.634	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.83	0.495	มาก

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าระดับความสำคัญต่อส่วนประสมทางการตลาดมีระดับความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.495 เมื่อพิจารณาทั้ง 4 ปัจจัยพบว่า มีระดับความสำคัญในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่าโดยระดับความคิดเห็นด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.566 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.624 รองลงมา คือ ด้านราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.561 และลำดับสุดท้ายด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.634

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญส่วนประสมทางการตลาดเป็นรายข้อของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

ส่วนประสมทางการตลาด	$\bar{X}$	S.D	ระดับความสำคัญ
ผลิตภัณฑ์			
1. คุณสมบัติเฉพาะของคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กมีผลต่อการใช้งาน	3.96	0.635	มาก
2. คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์สะดวก มีความทนทานต่อการใช้งาน	3.93	0.709	มาก
3. ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กมีความเสถียร ทนทานต่อการใช้งาน	3.88	0.701	มาก
4. ลักษณะทางกายภาพของตัวเครื่องทันสมัย และมีน้ำหนักเบา	3.78	0.814	มาก
รวม	3.89	0.566	มาก
ราคา			
1. มีราคาเหมาะสมกับคุณสมบัติเฉพาะของเครื่อง	3.89	0.711	มาก
2. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ	3.87	0.690	มาก
3. ค่าอุปกรณ์ต่อพ่วงกับคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กมีราคาเหมาะสมสามารถยอมรับได้	3.84	0.703	มาก
4. เงื่อนไขที่เอื้อต่อการซื้อ (สามารถผ่อนชำระเป็นงวดๆได้)	3.72	0.820	มาก
5. ราคาขายต่อของคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กไม่ตกจนเกินไป	3.66	0.764	มาก
รวม	3.79	0.560	มาก
ช่องทางการจัดจำหน่าย			
1. ความน่าเชื่อถือของร้านค้า	4.03	0.704	มาก
2. มีช่องทางการจัดจำหน่ายที่หลากหลาย	3.93	0.763	มาก
3. ร้านตั้งอยู่ในทำเลที่มีการเดินทางสะดวก	3.90	0.795	มาก
4. มีการบริการนอกสถานที่	3.69	0.845	มาก
รวม	3.89	0.624	มาก

ส่วนประสมทางการตลาด	$\bar{x}$	S.D	ระดับ ความสำคัญ
การส่งเสริมการตลาด			
1. มีพนักงานคอยแนะนำสินค้า	3.90	0.797	มาก
2. มีโบชัวร์ที่มีรูปแบบและเนื้อหาชัดเจนน่าเชื่อถือ	3.83	0.806	มาก
3. การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ	3.74	0.782	มาก
4. มีการลดราคาคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก	3.68	0.825	มาก
5. เมื่อซื้อคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กสามารถเลือกของแถมได้	3.66	0.931	มาก
รวม	3.76	0.634	มาก

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าระดับความสำคัญต่อส่วนประสมทางการตลาดของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏลำปางมีระดับความสำคัญพิจารณาเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า

ผลิตภัณฑ์ นักศึกษาส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของคุณสมบัติเฉพาะของคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กมีผลต่อการใช้งาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.635 รองลงมา คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์สะดวก มีความทนทานต่อการใช้งาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.709 และตัวเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กมีความเสถียร ทนทานต่อการใช้งาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.701

ราคา นักศึกษาส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของราคาเหมาะสมกับคุณสมบัติเฉพาะของเครื่อง อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.711 รองลงมา ราคาเหมาะสมกับคุณภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.690 และค่าอุปกรณ์ต่อพ่วงกับคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กมีราคาเหมาะสมสามารถยอมรับได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.703

ช่องทางการจัดจำหน่าย นักศึกษาส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของความน่าเชื่อถือของร้านค้าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.704 รองลงมา การมีช่องทางการจัดจำหน่ายที่หลากหลาย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.763 และร้านตั้งอยู่ในทำเล ที่มีการเดินทางสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.795

การส่งเสริมการตลาด นักศึกษาส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของการมีพนักงานคอยแนะนำสินค้าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.797 รองลงมา มีโบชัวร์ที่มีรูปแบบและเนื้อหาชัดเจนน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.806 และการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.782

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญการตัดสินใจซื้อคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

การตัดสินใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
1. ความจำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กในการศึกษา	4.45	0.711	มากที่สุด
2. ท่านตระหนักถึงความจำเป็นของคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก	4.28	0.703	มากที่สุด
3. ท่านมีวัตถุประสงค์ในการซื้อเพื่อความบันเทิง	3.81	0.846	มาก
รวม	4.19	0.624	มาก

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง มีระดับความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.624 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความจำเป็น ต้องใช้คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กในการศึกษา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.711 รองลงมา คือ นักศึกษาส่วนใหญ่ตระหนักถึงความจำเป็นของคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.703 และมีวัตถุประสงค์ในการซื้อเพื่อความบันเทิง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.846

ตารางที่ 5 ส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	1.929	.226		8.537	.000*
ผลิตภัณฑ์	.175	.068	.159	2.588	.010*
ราคา	.158	.076	.142	2.087	.038*
ช่องทางการจัดจำหน่าย	.158	.063	.158	2.509	.013*
การส่งเสริมการตลาด	.096	.064	.098	1.510	.132

$R^2 = 0.214$, Adj. $R^2 = 0.206$, $F=25.606$, *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งส่วนด้านการส่งเสริมการตลาดไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

สรุปและอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการตลาด และอิทธิพลของส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี นั้นในการอภิปรายผลการวิจัยจึงขอเสนอตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความสำคัญส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผลวิจัยพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า คุณสมบัติเฉพาะของคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กมีผลต่อการใช้งาน คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์สะดวก มีความทนทานต่อการใช้งาน ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กมีความเสถียร และลักษณะทางกายภาพของตัวเครื่องทันสมัย และมีน้ำหนักเบา สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยรัตน์ ยุทธวิสุทธิและคณะ(2551) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกซื้อคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กเพื่อการใช้งานส่วนบุคคล พบว่า ผู้บริโภคจะให้ความสำคัญทางด้านการใช้งาน รูปลักษณ์ ภายนอก ความคงทนของเครื่องและความเร็วของการประมวลผลเป็นสิ่งหนึ่งที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญในการตัดสินใจซื้อ ส่วนทางด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความน่าเชื่อถือของร้านค้า มีช่องทางการจัดจำหน่ายที่หลากหลาย ร้านตั้งอยู่ในทำเลที่มีการเดินทางสะดวก มีการบริการนอกสถานที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรินทร์ สกฤตเจริญพร (2555) ได้ทำการศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกซื้อ Notebook Acer พบว่าความน่าเชื่อถือของร้านค้า การเดินทางไปยังร้านมีความสะดวกสบาย ตัวแทนจำหน่ายมีบริการหลังการขาย มีการขายสินค้าผ่านเว็บไซต์

ทางด้านราคานั้น พบว่าโดยรวมให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีราคาเหมาะสมกับคุณสมบัติเฉพาะของเครื่อง ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ ค่าอุปกรณ์ต่อพ่วงกับคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กมีราคาเหมาะสมสามารถยอมรับได้ เงื่อนไขที่เอื้อต่อการซื้อ(สามารถผ่อนชำระเป็นงวดๆได้) ราคาขายต่อของคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กไม่ตกจนเกินไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมศักดิ์ แก้วเฉลิมและคณะ(2551) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกซื้อคอมพิวเตอร์แบบพกพาของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานี พบว่าผู้บริโภคที่เลือกซื้อคอมพิวเตอร์แบบพกพาให้ความสำคัญในระดับมาก อาจเนื่องจากผู้บริโภคเน้นเรื่องของราคาที่เหมาะสมกับเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา และทางด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีพนักงานคอยแนะนำสินค้า มีโบชัวร์ที่มีรูปแบบและเนื้อหาชัดเจน น่าเชื่อถือ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ มีการลดราคาคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก เมื่อซื้อคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กสามารถเลือกของแถมได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยรัตน์ ยุทธวิสุทธิและคณะ(2551) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกซื้อคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กเพื่อการใช้งานส่วนบุคคล พบว่า ผู้บริโภคเน้นเรื่องของราคาขายโดยมีพนักงานขายที่มีความรู้เรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาเป็นอย่างดี

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จากการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อการตัดสินใจซื้อคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้งทางด้านผลิตภัณฑ์ ราคา และช่องทางการจัดจำหน่าย มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยสอดคล้องกับ

งานวิจัยของ เกษรา โพธิ์นิล (2550) ได้ทำการศึกษาการเปรียบเทียบแนวโน้มพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) ระหว่างยี่ห้อ Sony กับ Toshiba ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าส่วนประสมทางการตลาดด้านประกอบด้วยผลิตภัณฑ์ ราคา และช่องทางการจัดจำหน่ายมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อในด้านราคาที่จะซื้อต่อเครื่องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับปัจจัยทางด้านการส่งเสริมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อโน้ตบุ๊กของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏลำปางเหตุผลอาจเป็นเพราะว่าการซื้อคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กของนักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพียงเพื่อการใช้สำหรับการศึกษาจึงไม่ค่อยเล็งเห็นถึงการลดแลกแจกแถมเนื่องจากของแถมที่ได้อาจจะไม่มีคุณภาพบางครั้งราคาบนโบรชัวร์ที่โฆษณาไม่ตรงกับราคาสินค้าจริงที่แสดงในร้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของเกษรา โพธิ์นิล(2550) ด้านการส่งเสริมการตลาด ไม่มีความความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อในด้านราคาที่จะซื้อต่อเครื่อง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในการเลือกซื้อคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กโดยเน้นประโยชน์การใช้งานมากกว่าปัจจัยภายนอก ผู้ประกอบการธุรกิจควรจะมีการปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดตามปัจจัยเหล่านี้ให้ดียิ่งขึ้น เช่น นำโปรแกรมสำเร็จรูปที่เหมาะสมกับการใช้งาน

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป การวิจัยครั้งนี้ใช้หน่วยวิเคราะห์ คือ นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง และมีคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กใช้ของตนเอง ซึ่งเป็นผลการศึกษาที่เกิดจากมุมมองของผู้ที่เลือกซื้อและมีคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก ดังนั้นหากมีการศึกษาเพิ่มเติมคณะผู้วิจัยจึงเห็นว่าควรมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่ได้ตัดสินใจซื้อกับกลุ่มที่ตัดสินใจซื้อเพื่อนำมาเปรียบเทียบเพื่อให้เกิดองค์ความรู้เพิ่มมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ ตาจันทร์. (2560). *ความสำคัญของคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กในปัจจุบัน*. สัมภาษณ์ ณ วันที่ 9 กรกฎาคม 2560.
- กองบริการศึกษา. (2560). *ข้อมูลนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง 2560*. ลำปาง: มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- กิตติ เชี่ยวชาญ. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กของนักศึกษาระดับอุดมศึกษา กรณีศึกษานักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*. (งานค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรบริหารศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา).
- เกษรา โพธิ์นิล. (2550). *การเปรียบเทียบแนวโน้มพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อคอมพิวเตอร์แบบพกพาระหว่างยี่ห้อ Sony กับ Toshiba*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จิตรารณ สุทธิวรเศรษฐ์. (2541). *ยุทธวิธีการประชาสัมพันธ์*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐริกา กำแก่น (2560). *ปัญหาของการซื้อคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กของนักศึกษาในปัจจุบัน*. สัมภาษณ์ ณ วันที่ 15 กรกฎาคม 2560.
- นราพงษ์ วงศ์. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้อคอมพิวเตอร์แบบพกพาขนาดเล็กของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ศูนย์กรุงเทพ*. (งานค้นคว้าอิสระหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต).
- ปิยรัตน์ ยุทธิสุทธิ,มัสยามาศ ว่องสุริย์, และอดิรัตน์จันทร์กุล. (2551). *การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกซื้อคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กเพื่อใช้งานส่วนบุคคล*. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร).
- พัชรินทร์ สกุลเจริญพร. (2555). *การศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกซื้อ Note book Acer*. (งานค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- สมศักดิ์ แก้วเฉลิม,ชนะ เกษโกศล และภิเชก จันทร์เอี่ยม. (2551). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกซื้อคอมพิวเตอร์แบบพกพาของผู้บริโภค ในจังหวัดปทุมธานี*. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์*. 2(1); 85-94.
- สำนักตลาดพาณิชย์ดิจิทัล. (2559). *การคาดการณ์ตลาดอุปกรณ์ไอที 2016*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ.
- สุภารัตน์ รัตนกิจไพบูลย์. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กของนักศึกษา ชั้นปีที่ 3 มหาวิทยาลัยศิลปากรวิทยาเขตสารสนเทศ เพชรบุรี*. (งานค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ Motivation to work of Sanprasitthiprasong Hospital's personnel

ปรัชญา แสงงาม, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี¹
สิริภาพรณ ลีภัยเจริญ, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี²
Email: siripapun.lee@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ และ 2) เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน สถานภาพ และตำแหน่งงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรซึ่งปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 358 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 48 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .93 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t และการทดสอบค่า F ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความรับผิดชอบ ตามลำดับ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความก้าวหน้า และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน สถานภาพ และตำแหน่งงาน พบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน สถานภาพ และตำแหน่งงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to study motivation to work of Sanpasitthiprasong Hospital's personnel and 2) to compare the motivation to work classified by gender, age, education, duration of work, marital status and current position. Representative samples were 358 personnel of Sanpasitthiprasong Hospital. A research tool was 5 levels rating scale questionnaire with 48 questions. the coefficient of reliability was 0.93. Statistics used for analysis the data were percentage, average, standard deviation t-test and f-test.

The result indicated that the motivation to work of Sanpasitthiprasong Hospital's personnel was high. The six highest aspects that motivate them were stability, relationship with commander and co-workers, type of work, success, accrediting and responsibility, respectively. Two of aspects found in normal level of motivation were progression and salary or welfare. The

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

comparisons of motivation to work classified by gender, age, education, duration of work, marital status and current position resulted that personnel with different gender, age, education, duration of work, marital status and current position had indifferent motivation to work both in general or in each aspect.

Keywords: Motivation To Work

บทนำ

การบริหารงานในหน่วยงานหรือองค์กรจะบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ต้องอาศัยทรัพยากรในการบริหารตามหลัก 4 M คือ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ (Material) และวิธีการจัดการ (Management) ซึ่งคนนับได้ว่าเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญยิ่ง เนื่องจากเป็นผู้ดำเนินการทุกอย่างจนกระทั่งกลายเป็นผลผลิตหรือบริการ ซึ่งมนุษย์แต่ละคนมีความรู้ ทักษะ ทัศนคติที่แตกต่างกัน การทำงานในองค์กรจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุดก็ต่อเมื่อผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความสุขในการดำรงชีวิต และได้รับการยอมรับจากเพื่อนและสมาชิกในองค์กร (อรวรีย สุประดิษฐ์ศักดิ์ 2557: 2) ซึ่งปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยผลักดันให้บุคลากรทำงานหรือทำงานบางอย่างได้สำเร็จได้นั้นเริ่มมาจากแรงจูงใจ (Motivation) ดังจะเห็นว่าผู้ปฏิบัติงานบางคนทำงานหรือมีกิจกรรมใด ๆ อย่างมีพลัง มีชีวิตชีวา ตั้งอกตั้งใจ ขยันขันแข็งมีความกระตือรือร้น แต่ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานบางคนไม่ยอมทำงาน ไม่อยากทำกิจกรรมใด ๆ หรือทำโดยผ่านๆ ไปวัน ๆ ในสภาพที่เฉื่อยชา เศร้าหมอง และไม่สนใจว่าผลงานจะออกมาดีหรือไม่ดีแต่อย่างใด พฤติกรรมต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นผลมาจากแรงจูงใจของแต่ละบุคคล ทั้งแรงจูงใจจากภายในตัวบุคคลและเป็นผลมาจากแรงจูงใจจากภายนอกตัวบุคคลอันเกิดจากสิ่งเร้าภายนอก คือสภาพการณ์ต่าง ๆ ขององค์กรทั้งทางกายภาพและสังคม (ชมพูนุท ศรีพงษ์ 2550: 141)

การจูงใจเป็นหน้าที่ของผู้บริหารและหัวหน้างาน เพราะการจูงใจจะช่วยบำบัดความต้องการ ความจำเป็นและความเดือดร้อนของบุคคลในองค์กรได้ ซึ่งจะทำให้เกิดขวัญและกำลังใจใน การปฏิบัติงานของพนักงานดีขึ้น ผู้บริหารที่ดีไม่ควรที่จะมุ่งหวังเพียงแต่ให้ได้ผลงานที่มีปริมาณสูงเท่านั้น ควรมุ่งให้ผู้ร่วมงานเกิดความพึงพอใจในงาน มีความรักหน่วยงานทำงานด้วยความเต็มใจมีน้ำใจและปฏิบัติต่อกันอย่างอบอุ่น เพราะความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกชื่นชอบในงาน เป็นเจตคติทางบวกที่บุคคลมีต่องานรวมทั้งเป็นความรู้สึกเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร อีกทั้งยังส่งผลให้เกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน มีความจงรักภักดีต่อองค์กร เกิดความผูกพันยึดมั่นต่อองค์กรได้เช่นกัน (วรรณา เห็นสว่าง 2553: 2)

การนำหลักการของแรงจูงใจมาประยุกต์ใช้ในองค์กรโรงพยาบาลมีจุดที่สำคัญคือการสำรวจความเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในปัจจุบันและปัจจัยสุขอนามัย เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการบริหารงานและการตัดสินใจ การวางแผนองค์การในระยะสั้นและระยะยาวสำหรับผู้อำนวยการ คณะกรรมการ และฝ่ายทรัพยากรบุคคล เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่โรงพยาบาลและบุคลากรที่ทำงานในโรงพยาบาล รวมถึงเพื่อประโยชน์ในการบริหารงานโดยรวมอันจะส่งผลถึงประชาชนที่มารับบริการซึ่งเป็นเป้าหมายหลักของโรงพยาบาล โดยเฉพาะการให้บริการแก่ผู้ป่วยเป็นจำนวนมาก ที่นอกจากจะต้องใช้ความอดทนสูงแล้ว ยังมีความกดดันในหน้าที่ที่ต้องไม่ผิดพลาดเนื่องจากจะส่งผลถึงผู้บังคับบัญชา และภาพพจน์ของโรงพยาบาลได้ (พิมพ์ภา ตีปินชัย 2553: 2) ทั้งนี้เพราะการให้การรักษายาบาลดูแลผู้ป่วยและให้บริการ เป็นการทำงานที่ผู้ปฏิบัติงานนอกจากจะต้องปฏิบัติงานโดยใช้วิชาชีพที่ต้องผ่านการศึกษาศึกษาและฝึกฝนจนเกิดเป็นทักษะในระดับที่ยอมรับได้และเป็นระดับมาตรฐานสากลแล้วนั้น ยังจะต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการ ต้องมีความเมตตากรุณา และอุทิศตนให้กับการช่วยเหลือให้ผู้ป่วยหรือผู้รับบริการมีอากาศดีขึ้น ด้วยเหตุนี้การให้บริการทางการแพทย์จึงเป็นงานที่มีความกดดันจากความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการสูงมาก ในขณะเดียวกันความเหน็ดเหนื่อยเมื่อยล้าจากการอดนอนเพื่อปฏิบัติหน้าที่ ในเวลากลางคืนก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคลากรทางการแพทย์ อาทิเช่น แพทย์ พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล เป็นต้น มีสุขภาพทรุดโทรม มีคุณภาพชีวิตที่ตกต่ำลง เกิดความท้อถอย เบื่อหน่าย และขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งในปัจจุบันพบว่าบุคลากรทางการแพทย์เหล่านี้มีการลาออกและเปลี่ยนสายงานเป็นจำนวนมาก เหตุการณ์ดังกล่าวข้างต้นนี้ส่วนหนึ่งมีสาเหตุมาจากการปฏิบัติภาระหน้าที่ที่เกินขีดความสามารถของบุคลากรทางการแพทย์ ทำให้เกิดความเหน็ดเหนื่อยเมื่อยล้าในการให้การรักษายาบาล คนไข้ที่มารับการรักษาเป็นจำนวนมากในแต่ละวันนั่นเอง (อรวรีย สุประดิษฐ์ศักดิ์ 2557: 1)

โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ เป็นโรงพยาบาลศูนย์ ประจำจังหวัดอุบลราชธานี สังกัดกระทรวงสาธารณสุขให้บริการรักษาทั่วไปแก่ผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างและพื้นที่ใกล้เคียง และเป็นศูนย์แพทยศาสตรศึกษา ระดับชั้นคลินิก ให้กับคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และวิทยาลัยแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เนื่องจากโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์เป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่ต้องรองรับผู้ป่วยเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน จึงต้องมีบุคลากรเป็นจำนวนมาก เพื่อให้บริการแก่ผู้ป่วยที่มารักษาที่โรงพยาบาลด้วยความสะดวกสบายแก่ผู้มารับบริการ อีกทั้งยังมีบุคลากรในหน่วยงานย่อยอื่น ๆ ของโรงพยาบาลที่สนับสนุนการทำงานของหน่วยที่ให้บริการแก่ผู้ป่วย แต่ยังมีประสบปัญหาเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอใน

การให้บริการผู้ป่วย และงานสนับสนุนอื่น ๆ ซึ่งจากการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ พบว่า ต้องการให้มีการพิจารณาความดีความชอบอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม และควรเปิดโอกาสให้บุคลากรระดับล่างเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานบ้าง ผลการสำรวจยังระบุว่าส่วนใหญ่ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน จากภาระงานที่มากเกินไป ทั้งงานบริการผู้ป่วยและงานเอกสาร ทำให้เหนื่อย เครียด อยู่เวรติดต่อกันหลายเวรจนไม่มีเวลาพักผ่อน เกิดการเบื่อหน่าย จนบางรายมีการกระทบกระทั่งกับผู้ร่วมงานหรือผู้ป่วย ผู้ใช้บริการอื่น ๆ นอกจากนี้ข้อมูลจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งของโรงพยาบาล ที่ทำหน้าที่รับข้อร้องเรียนจากการให้บริการของประชาชนที่มาใช้บริการ เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการเป็นที่ยอมรับของประชาชน จากการร้องเรียนของประชาชนและข้าราชการต่อการบริการของภาครัฐ พบว่า ประชาชนและข้าราชการมีความคิดเห็นว่าการบริการของรัฐไม่ดีในด้านต่าง ๆ จึงเกิดการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ ดังนี้ การได้รับการบริการที่ล่าช้าต้องรอนาน มีลำดับขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนไม่คล่องตัวเป็นลำดับแรก รองลงมาเป็นปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่พูดจาไม่สุภาพ เจ้าหน้าที่ไม่อำนวยความสะดวกหรือไม่ให้คำแนะนำ เป็นต้น (โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ 2560)

ปัญหาดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จึงถือเป็นปัญหาเร่งด่วนที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญและหาแนวทางแก้ไข หากปล่อยไว้ในสภาพนี้ อาจทำให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารองค์การลดลง ไม่สามารถสนองต่อปัจจัยภายนอกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ผู้บริหารจะต้องสร้างแรงจูงใจเพื่อพัฒนาและรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์การ เพราะบุคลากรเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีค่าที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นผู้ทำให้ได้มาซึ่งทรัพยากรการบริหารอื่น ๆ และเป็นผู้ที่ใช้ทรัพยากรเหล่านั้นเพื่อให้เกิดผลสำเร็จบรรลุเป้าหมายขององค์การ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ และนำผลการศึกษารังนี้ไปใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นให้ผู้บริหารในการปรับปรุงงานด้านสาธารณสุขให้มีความเหมาะสม เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์
2. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน สถานภาพ และตำแหน่งงาน

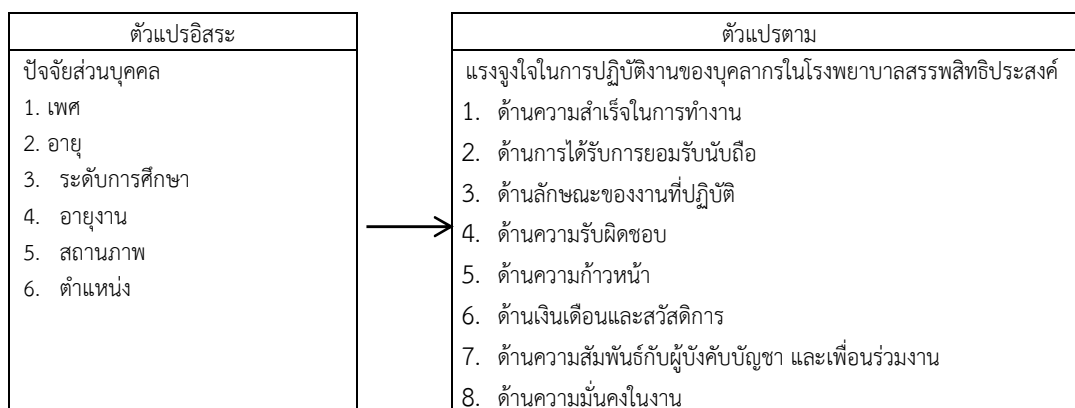
ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ มีขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรซึ่งปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 3,398 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรซึ่งปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 3,398 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ Taro Yamane (1967) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05 โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) (ธีรวิทย์ เอกะกุล 2550 : 135) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 358 คน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมุติฐานการวิจัย

1. บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสรรพสิทธิ-ประสงค์ แตกต่างกัน
2. บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสรรพสิทธิ-ประสงค์ แตกต่างกัน
3. บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสรรพสิทธิ-ประสงค์ แตกต่างกัน
4. บุคลากรที่มีอายุงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสรรพสิทธิ-ประสงค์ แตกต่างกัน
5. บุคลากรที่มีสถานภาพต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสรรพสิทธิ-ประสงค์ แตกต่างกัน
6. บุคลากรที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสรรพสิทธิ-ประสงค์ แตกต่างกัน

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรซึ่งปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 3,398 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรซึ่งปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 3,398 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาร์ยามาเน่ Taro Yamane (1967) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05 โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) (ธีรวิทย์ เอกะกุล 2550 : 135) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 358 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน สถานภาพ และตำแหน่งงาน มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .93

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ขออนุญาตจากคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ขอความร่วมมือเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

4.2 ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถาม จำนวน 358 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาและมีความสมบูรณ์ จำนวน 358 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ได้นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วนำมาลงรหัสและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยโปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

5.1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน สถานภาพ และตำแหน่งงาน โดยการแจกแจงความถี่ และคำนวณหาค่าร้อยละ

5.2 วิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งใช้เกณฑ์การวิเคราะห์ของ บุญชม ศรีสะอาด (2553 : 103) ได้กำหนดไว้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 แปลว่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 แปลว่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 แปลว่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 แปลว่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 แปลว่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับน้อยที่สุด

5.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน สถานภาพ และตำแหน่งงาน โดยใช้การวิเคราะห์สถิติ t-test และ F-test

5.4 เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นความเรียง และตาราง

5.5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัย

การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ พบข้อมูล ดังนี้

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 358 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.97 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 37.71 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 34.36 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
19 ธันวาคม 2560

ร้อยละ 69.83 มีอายุงาน 6-10 ปี ร้อยละ 39.90 รองลงมาคือ มีอายุงาน 11-15 ปี ร้อยละ 31.60 มีสถานภาพสมรสแล้ว ร้อยละ 58.94 และมีตำแหน่งเป็นลูกจ้างประจำ ร้อยละ 29.61 รองลงมาคือ ข้าราชการ ร้อยละ 27.37

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โดยรวม

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	4.09	0.40	มาก
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	4.09	0.36	มาก
3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	4.16	0.43	มาก
4. ด้านความรับผิดชอบ	4.05	0.34	มาก
5. ด้านความก้าวหน้า	3.31	0.35	ปานกลาง
6. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	3.30	0.38	ปานกลาง
7. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน	4.18	0.36	มาก
8. ด้านความมั่นคงในงาน	4.21	0.47	มาก
โดยรวม	3.92	0.19	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.19) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก 6 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.47) รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.36) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$, S.D. = 0.38)

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ		อายุ		ระดับการศึกษา		อายุงาน		สถานภาพ		ตำแหน่ง	
	t	P	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	0.38	0.33	1.06	0.37	0.63	0.54	0.79	0.50	0.09	0.97	0.18	0.91
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.80	0.11	1.81	0.15	1.04	0.35	0.78	0.50	1.31	0.27	0.48	0.69
3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	0.04	0.55	1.29	0.28	0.56	0.57	1.30	0.27	1.07	0.36	1.72	0.16
4. ด้านความรับผิดชอบ	0.95	0.81	0.90	0.44	0.83	0.44	0.93	0.43	2.43	0.07	2.16	0.09
5. ด้านความก้าวหน้า	1.19	0.97	0.39	0.76	2.62	0.07	0.25	0.86	1.55	0.20	0.12	0.95
6. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	0.25	0.67	0.92	0.43	0.34	0.71	2.43	0.07	0.13	0.94	1.08	0.36
7. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน	0.50	0.50	1.55	0.20	0.09	0.92	0.40	0.75	0.24	0.87	0.88	0.45
8. ด้านความมั่นคงในงาน	0.73	0.48	0.95	0.42	1.69	0.19	1.29	0.28	0.21	0.89	0.67	0.57
โดยรวม	0.22	0.72	1.62	0.19	0.73	0.48	1.22	0.30	1.20	0.31	0.35	0.79

จากตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน สถานภาพ และตำแหน่งงาน พบว่า

- บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน
- บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

3. บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน
4. บุคลากรที่มีอายุงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน
5. บุคลากรที่มีสถานภาพต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน
6. บุคลากรที่มีตำแหน่งต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

สรุป

จากการศึกษาการบริหารงานบุคคลตามทัศนคติของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดอุบลราชธานี สรุปผลได้ ดังนี้

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก 6 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง
2. ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน สถานภาพ และตำแหน่งงาน พบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน สถานภาพ และตำแหน่งงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายผล ได้ ดังนี้

1. ผลการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์มีประสบการณ์ในการบริหารมาอย่างยาวนาน จึงให้ความสำคัญในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะงานด้านบุคคลที่ให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร เพราะแรงจูงใจมีความสำคัญโดยตรงต่อพฤติกรรมของบุคคล เพราะแรงจูงใจเป็นทั้งสภาวะที่ผลักดันและดึงให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกันไป การทำงานทุกชนิดไม่ว่าจะเป็นงานอะไรสิ่งที่สำคัญที่สุดจะทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี นั่นคือ ความตั้งใจ ความทุ่มเทมุ่งมั่นและกระตือรือร้นในการทำงานซึ่งเกิดขึ้นได้ก็เพราะแรงจูงใจ โดยบุคลากรทางการแพทย์ ถือเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับงานบริการให้กับผู้ป่วย ครอบครัว และชุมชน เนื่องจากบุคลากรทางการแพทย์ เป็นบุคลากรกลุ่มใหญ่ และใกล้ชิดกับผู้รับบริการมากที่สุด การปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์ ถือเป็นลักษณะงานที่แสดงถึงความเป็นวิชาชีพ เนื่องจากการนำกระบวนการทางวิทยาศาสตร์มาใช้ในการแก้ไขปัญหา โดยมีเครื่องมือสำคัญที่แสดงถึงความเป็นวิชาชีพ นั่นคือ การปฏิบัติงานโดยใช้กระบวนการพยาบาล วิชาชีพและที่สำคัญที่สุดคือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ป่วย/ผู้ใช้บริการบนพื้นฐานของสัมพันธภาพ และการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ป่วย/ผู้ใช้บริการด้วยบุคลิกภาพที่เหมาะสม ดังนั้น แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์จึงมีความสำคัญที่สุด ดังที่ สุชาติ ครองนาวัง (2557: 37-38) กล่าวว่า แรงจูงใจมีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลทุกคนมนุษย์มีแรงจูงใจที่จะประกอบกิจกรรมในชีวิตประจำวันอยู่เสมอ แรงจูงใจจึงเป็นแรงขับหรือแรงผลักดันให้มนุษย์เจริญเติบโตและได้รับการพัฒนาแรงจูงใจอันทำให้เกิดการเริ่มต้นแสดงของพฤติกรรม ควบคุมทิศทางของมนุษย์ตลอดจนหยุดยั้งพฤติกรรมนั้นไว้มิให้กระทำ การทำงานทุกชนิดไม่ว่าจะเป็นงานอะไรสิ่งที่สำคัญที่สุดจะทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี นั่นคือ ความตั้งใจ ความทุ่มเทมุ่งมั่นและกระตือรือร้นในการทำงานซึ่งเกิดขึ้นได้ก็เพราะแรงจูงใจและในทางตรงกันข้ามถ้าบุคลากรในองค์กรไม่มีแรงจูงใจในการทำงานพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะเป็นลักษณะเบื่อหน่ายเมื่อยล้าขาดความตั้งใจ และขาดความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้เสร็จได้ แรงจูงใจจึงเป็นสิ่งที่ผู้มีอิทธิพลต่อการทำงานของบุคคลเป็นอย่างมากหากผู้ทำงานได้รับแรงจูงใจในระดับสูงย่อมทำให้พวกเขาตั้งใจทำงานเต็มความสามารถโดยไม่ย่อท้อ ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ จงดี ลัทธลาภกุล (2551: 97-101) ได้วิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลท่าชะ จังหวัดชุมพร ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานโรงพยาบาลท่าชะ จังหวัดชุมพร มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถวิทย์ สุประดิษฐ์ศักดิ์ (2557: 93-100) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลภูมิพล อดุลยเดช กรมแพทย์ทหารอากาศผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลภูมิพล อดุลยเดช โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัญกร ชีระสาร (2557: 74-76) ได้วิจัยเรื่อง

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วทั้งในภาพรวมและรายปัจจัยอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณารายด้านพบประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

1.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ความสำเร็จในการทำงานถือเป็นเป้าหมายสำคัญที่เป็นแรงกระตุ้น ผลักดันให้บุคคลมีพฤติกรรมที่ดีและเหมาะสมที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทำให้บุคลากรตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ จึงส่งผลให้มีบุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยจะเห็นได้จากผลการศึกษาที่พบว่า บุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ สามารถป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้ ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ จงดี ลัทธลาภกุล (2551: 97-101) ได้วิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลท่าแซะ จังหวัดชุมพร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจภายในในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลท่าแซะ จังหวัดชุมพร ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีแรงจูงใจในระดับมาก

1.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น ๆ ถือเป็นแรงจูงใจที่ทำให้บุคคลปฏิบัติตนและแสดงพฤติกรรมให้ตนเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น เป็นแรงจูงใจที่สังคมสร้างเงื่อนไขกระตุ้นให้บุคคลเกิดความต้องการที่จะติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เพราะคนต้องการที่จะได้รับความรักจากผู้อื่น การยอมรับและเอาใจใส่จากบุคคลที่ตนเกี่ยวข้องกับ จึงส่งผลให้มีบุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยจะเห็นได้จากผลการศึกษาที่พบว่า ผู้บังคับบัญชาให้คำยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วีรศักดิ์ จักรสาร (2552: 41-51) ได้วิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเนินคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ผลการวิจัยพบว่า สภาพแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเนินคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ด้านการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ งานที่ปฏิบัติต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอยู่ตลอดเวลา รองลงมาคือ มีความสุขกับงานที่ทำในปัจจุบัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า งานที่ได้รับมอบหมายหากเป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ เป็นงานสำคัญที่มีคุณค่า เป็นงานที่ต้องใช้ความคิด งานประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ๆ แบบใหม่ๆ บุคลากรจะรู้สึกพอใจที่จะทำงาน และตั้งใจทำให้ประสบความสำเร็จ ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรธนา หินสว่าง (2553: 46-47) ได้วิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโรงพยาบาลพลพลพยุหเสนา จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโรงพยาบาลพลพลพยุหเสนา จังหวัดกาญจนบุรี ด้านลักษณะของงาน อยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านความรับผิดชอบ พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในความรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ รองลงมาคือ มีความพึงพอใจกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรมีเป้าหมายที่ชัดเจนในการทำงาน จึงทำให้เกิดความตระหนักเห็นความสำคัญในงานที่ได้รับมอบหมาย จากการที่หน่วยงานมีการมอบหมายให้ปฏิบัติ ซึ่งบุคลากรก็สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ และมีความพึงพอใจในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย แสดงให้เห็นถึงความเต็มใจ และตั้งใจในการทำงาน อันเกิดจากแรงจูงใจที่ดีในการทำงาน ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัญญกร ธีระสาร (2557: 74-76) ได้วิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน อยู่ในระดับมาก

1.5 ด้านความก้าวหน้า พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การทำงานของผู้บังคับบัญชาเป็นไปตามระเบียบแบบแผน มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่เหมาะสมกับเวลาที่ปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากแผนการพัฒนาระบบและรับรองคุณภาพของโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ มีการพิจารณาในการเลื่อนขั้นตำแหน่ง ภายใต้กรอบงบประมาณประจำปีเท่านั้น ทำให้ส่งผลให้บุคลากรขาดโอกาสในการได้รับหน้าที่ที่ดีขึ้นตามสายงาน ดังนั้น ทำให้บุคลากรขาดการพัฒนาตนเองและทักษะวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งหากต้องการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จะต้องทำให้บุคลากรได้รับการจูงใจที่เหมาะสมอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรทุกคน ดังที่ วิเชียร วิทยอุดม (2556: 163) กล่าวถึงทฤษฎีความต้องการสองปัจจัยของเฟรดริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg 's Need Two - Factor Theory) ว่า ถ้าได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ในการทำงานขึ้น เงินเดือนค่าจ้างให้สูงขึ้น จะเป็นสิ่งที่จะช่วยส่งเสริมกระตุ้นให้พนักงานตั้งใจทำงานให้มากยิ่งขึ้น ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลาวัณย์ ศิษสวัสดิ์ (2555 : 54) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดโรงพยาบาลนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสังกัดโรงพยาบาลนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อยู่ในระดับปานกลาง

1.6 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากการพิจารณาเงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการต่าง ๆ ยังไม่เหมาะสม และกับค่าครองชีพตามที่บุคลากรคาดหวัง ในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันที่ค่าครองชีพสูง ค่าตอบแทนจึงเป็นความสำคัญอันดับแรก ที่จะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมาก เช่น การได้รับอัตราเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถที่ได้รับ ค่าตอบแทนในการทำงานล่วงเวลาที่ไม่มีเหมาะสม รายได้จากเงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและปริมาณงาน เป็นต้น ซึ่งในการปฏิบัติงานของบุคลากร เงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการต่าง ๆ ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้างแรงจูงใจให้เกิดความพยายามในการทำงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จที่ต้องการขององค์กร เพราะว่าคนทุกคนมีความต้องการที่อยู่ภายใน ซึ่งทำให้เกิดแรงขับเคลื่อนในการทำงาน แรงขับนี้จะทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ส่งผลให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจและเต็มใจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ นงคณัฐ แนะแก้ว (2554: 38-39) ได้วิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลศิริราช ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลโรงพยาบาลศิริราชมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง

1.7 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมักจะให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว รองลงมาคือ บุคลากรในหน่วยงานมีการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรส่วนใหญ่สามารถปรับตัวเข้ากับกรปกครอง บังคับบัญชาและนโยบายและการบริหารองค์การได้เป็นอย่างดี อีกทั้งการทำงานเกี่ยวกับการพยาบาลเป็นงานที่มีความต้องการทางด้านสังคมร่วมด้วย คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น การช่วยเหลือ การให้คำปรึกษา จึงทำให้การทำงานมีความคล่องตัวและเป็นมิตร ซึ่งเป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมความพอใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลาวัณย์ ตีสวัสดิ์ (2555 : 54) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดโรงพยาบาลนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสังกัดโรงพยาบาลนางรองอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาภาภรณ์ จันทรรณรงค์ (2555: 61-62) ได้วิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการกรมควบคุมโรค ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการกรมควบคุมโรค ด้านความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่น อยู่ในระดับมาก

1.8 ด้านความมั่นคงในงาน พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เชื่อว่างานที่ทำเป็นอาชีพที่มีความมั่นคงต่อการดำรงชีวิต รองลงมาคือ องค์การของท่านเป็นองค์การที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับทั่วไป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรส่วนใหญ่อยู่ในช่วงที่ต้องการความมั่นคงทั้งชีวิตการทำงานและชีวิตครอบครัว การได้ทำงานในอาชีพที่มีความมั่นคง และในองค์กรที่มั่นคง จึงเป็นความต้องการอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชาติ ครองนางวัง (2557: 151-154) ได้วิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชน ในจังหวัดชัยภูมิ ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชน ในจังหวัดชัยภูมิ ปัจจัยค่าจูงในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน สถานภาพ และตำแหน่งงาน พบว่า

2.1 บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ได้กำหนดบทบาท ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติของบุคลากรอย่างชัดเจน ถึงแม้ว่าบุคลากรจะมีเพศต่างกัน ก็ต้องปฏิบัติงานภายใต้กรอบการบริหารงานเดียวกัน ทำให้การปฏิบัติงานมีความสะดวก รวมถึงในการปฏิบัติงานบุคลากรมีความสามัคคีให้ความช่วยเหลือระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี จึงส่งผลให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน จึงส่งผลให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัญญกร ธีระสาร (2557: 74-76) ได้วิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วไม่แตกต่างกัน

2.2 บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์เป็นโรงพยาบาลของรัฐที่ต้องบริหารงานตามกรอบ นโยบายที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดอย่างเคร่งครัด ในส่วนของการบริหารงานบุคลากรมีการบริหารจัดการด้วยหลักธรรมาภิบาล ยึดมั่นคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณเป็นหลัก จึงส่งผลให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ อาภาภรณ์ จันทรรณรงค์ (2555: 61-62) ได้วิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ราชการกรมควบคุมโรค ผลการศึกษาพบว่า พนักงานราชการกรมควบคุมโรค ที่มีอายุแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2.3 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรเข้าใจและยอมรับในขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติในการทำงานร่วมกัน ว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงย่อมมีโอกาสก้าวหน้าทางวิชาชีพ หรือได้รับผลตอบแทนจากการทำงานมากกว่าเช่นกัน ซึ่งจะเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพื่อโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน จึงส่งผลให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัทมา แดงผึ้ง (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ผลการศึกษพบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2.4 บุคลากรที่มีอายุงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์มีการพิจารณาให้ค่าตอบแทนเงินเดือนและสวัสดิการ การเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งตามประสบการณ์การทำงานอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม ตามระเบียบในการบริหารงานของโรงพยาบาลที่กำหนด ซึ่งสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากร จึงส่งผลให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ อาภาภรณ์ จันทรรงค์ (2555: 61-62) ได้วิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการกรมควบคุมโรค ผลการศึกษพบว่า พนักงานราชการกรมควบคุมโรค ที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2.5 บุคลากรที่มีสถานภาพต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรทุกคนที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ได้รับรู้ถึงบรรยากาศองค์การและการบริหารจัดการในสภาพแวดล้อมเดียวกันในทุกด้านเหมือนกัน จึงส่งผลให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัญกร ธีระสาร (2557: 74-76) ได้วิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ผลการศึกษพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน

2.6 บุคลากรที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูง และเกี่ยวข้องกับชีวิตผู้คนถึงแม้ว่าบุคลากรจะมีตำแหน่งงานต่างกัน ก็ต้องรับผิดชอบสูงในการปฏิบัติงานเช่นเดียวกัน จึงส่งผลให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน จึงส่งผลให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัทมา แดงผึ้ง (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ผลการศึกษพบว่า บุคลากรที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ผู้บริหารควรส่งเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ ในด้านความก้าวหน้า โดยเฉพาะการเปิดโอกาสให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานทุกส่วนของหน่วยงานได้มีความก้าวหน้าอย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งได้พิจารณาความดี ความชอบให้เป็นไปอย่างยุติธรรมและมีมาตรฐาน เพื่อยกระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้สูงขึ้นด้วย

1.2 ผู้บริหารควรส่งเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ ในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ โดยเฉพาะการพิจารณารายได้จากเงินเดือนและ ค่าตอบแทนให้มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและปริมาณงานที่ได้ปฏิบัติ เพื่อยกระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้สูงขึ้นด้วย

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

2.2 ควรศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ในเชิงคุณภาพเพื่อจะทำให้ทราบข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น

2.3 ควรศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เช่น สถานพยาบาลของรัฐแห่งอื่นในเขตจังหวัดเดียวกัน หรือจังหวัดใกล้เคียงกัน

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก ผศ.ดร.สิริภาพรรณ ลักภัยเจริญ อาจารย์ที่ปรึกษา การค้นคว้าอิสระ ได้กรุณาให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะ ต่าง ๆ ตลอดจน การแก้ไขข้อบกพร่อง เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้ง จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ดร.วลัยพร สุขปลั่ง อาจารย์ ผศ.ดร.จตุรงค์ ศรีวงษ์วรรณ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ วัลลภ อ่อนสินบุตร ที่ให้ความช่วยเหลือเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา และให้คำแนะนำปรึกษา เกี่ยวกับการสร้างเครื่องมือการวิเคราะห์ข้อมูล และการหาค่าทางสถิติ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณบุคลากรซึ่งปฏิบัติงาน ณ สำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดอุบลราชธานีทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในการศึกษา ครั้งนี้

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานการค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะมีคุณค่าและประโยชน์ สำหรับผู้ที่สนใจศึกษาข้อมูลและนำไปใช้ประโยชน์ในการอ้างอิงต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- จตติ ลัทธลาภกุล. (2557). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลท่าชะ จังหวัดชุมพร. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช).
- ชมพูนุท ศรีพงษ์. (2550). กลยุทธ์การเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา. 2(2), 141 (กรกฎาคม-ธันวาคม).
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2550). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 5. อุบลราชธานี: วิทยาลัยการพัฒนารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช).
- นงคณัฐ และแก้ว. (2554). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลศิริราช วารสารการพัฒนารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 38-52.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ปัญญกร ธีระสาร. (2557). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช).
- พิมพ์ภา ตีปิ่นชัย. (2553). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง. (สารนิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์. (2560). ข้อมูลพื้นฐานโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์. (อ้างเมื่อ 27 ตุลาคม 2560) สืบค้นจาก <https://www.sunpasit.go.th>
- ลาวัญญ์ ดิษฐ์ศักดิ์. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดโรงพยาบาลนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์. (การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์).
- วรรณภา เห็นสว่าง. (2553). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโรงพยาบาลพหลพลพยุหเสนา จังหวัดกาญจนบุรี. (ภาคินพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง).
- วิเชียร วิทยอุดม. ทฤษฎีองค์การ: ฉบับแนวใหม่. กรุงเทพฯ: ธนธัช การพิมพ์, 2556.
- วีรศักดิ์ จักรสาร. (2552). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนิคมน้ำอ้อย จังหวัดมุกดาหาร. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี).
- สุชาติ ครอบนาวัน. (2557). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชน ในจังหวัดชัยภูมิ. (วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น).
- อรรณีย์ สุประดิษฐ์ศักดิ์. (2557). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กรมแพทย์ทหารอากาศ. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช).
- อาภาภรณ์ จันทน์ณรงค์. (2555). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการกรมควบคุมโรค. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช).
- Yamane, Taro. (1967). *Statistics : an Introductory Analysis*. 3rd ed. New York: Harper & Row Publishers.

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
19 ธันวาคม 2560

ภาคผนวก



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ที่ ๒๓๗๕/๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิอ่านบทความ (Peer Review) ภาษาไทย: ระดับชาติ การประชุมวิชาการบริหารธุรกิจระดับชาติและนานาชาติ ประจำปี ๒๕๖๐

ด้วย คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จะดำเนินการจัดการประชุมวิชาการบริหารธุรกิจระดับชาติและนานาชาติ ประจำปี ๒๕๖๐ (Business Administration National and International Conference: BANIC ๒๐๑๗) หรือ การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ ๕ และการจัดประชุมวิชาการระดับนานาชาติ ครั้งที่ ๑ ประจำปี ๒๕๖๐ เรื่อง “Research for Business Innovation and Advancement” และ “วิจัยเพื่อความก้าวหน้าและนวัตกรรมธุรกิจ” ในวันอังคารที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๐ ณ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุตามวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัย ฯ จึงแต่งตั้งบุคคลดังรายชื่อต่อไปนี้เป็นคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิอ่านบทความ (Peer Review) ภาษาไทย: ระดับชาติ การประชุมวิชาการบริหารธุรกิจระดับชาติและนานาชาติ ประจำปี ๒๕๖๐

- | | |
|---|--------------------|
| ๑. รองศาสตราจารย์ ดร. สืบชาติ อันทะไชย | ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน |
| ๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อุมารวรรณ วาทกิจ | ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน |
| ๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โสภาพร กล่ำสกุล | ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน |
| ๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤตชน วงศ์รัตน์ | ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน |
| ๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชามนาค มั่นสัมฤทธิ์ | ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน |
| ๖. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรีสุนันท์ ประเสริฐสังข์ | ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน |
| ๗. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภัทธร ทวีจันทร์ | ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน |
| ๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา จิงสุวดี | ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน |
| ๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อำไพ ยงกุลวนิช | ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน |
| ๑๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สันชัย ยงกุลวนิช | ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน |
| ๑๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัยรดา พรเจริญ | ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน |
| ๑๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิริภาพรรณ ลีภัยเจริญ | ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน |
| ๑๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์เอกรัตน์ เอกศาสตร์ | ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน |
| ๑๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ปณิธาน เมฆกมล | ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน |
| ๑๕. อาจารย์ ดร.ยุทธกร ฤทธิ์ไธสง | ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน |

๑๖. อาจารย์ ดร.รัชดา ภัคดียิ่ง	ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน
๑๗. อาจารย์ ดร.สุมาลี เสงวีจิตร	ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน
๑๘. อาจารย์ ดร.ธวัชมิตร เครือโสม	ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน
๑๙. อาจารย์ ดร.สุกัญญา พยุงศิลป์	ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน
๒๐. อาจารย์ ดร.มงคล เอกพันธ์	ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน
๒๑. อาจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม	ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน
๒๒. อาจารย์ ดร.รชฏ ขำบุญ	ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน
๒๓. อาจารย์ ดร.วลัยพร สุขปลั่ง	ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน
๒๔. อาจารย์ ดร.อโณทัย หาระสาร	ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน
๒๕. อาจารย์ ดร.นิภา ชุนทัญญูกุล	ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน
๒๖. อาจารย์ ดร.พิมุขต์ สมชอบ	ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน
๒๗. อาจารย์ ดร.ประไพพิศ เลียบสือตระกูล	ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน
๒๘. อาจารย์.ดร.อนันต์ สุทราเมธากุล	ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน
๒๙. อาจารย์ ดร.รัตนภรณ์ แซ่ลี้	ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน
๓๐. อาจารย์ ดร.ก้องเกียรติ สหายรักษ์	ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน
๓๑. อาจารย์ ดร.ปิยะนุช วรบุตร	ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน
๓๒. รองศาสตราจารย์ ดร.บุญทวรรณ วิงวอน	ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
๓๓. รองศาสตราจารย์ ดร.ธนสุวิทย์ ทับทิมบุรีรักษ์	ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
๓๔. รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ	ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
๓๕. รองศาสตราจารย์ ดร.ปาจริย์ ผลประเสริฐ	ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
๓๖. รองศาสตราจารย์ ดร.ธีระภัทรา เอกผาชัยสวัสดิ์	ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
๓๗. รองศาสตราจารย์ ดร.มนตรี พิริยะกุล	ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
๓๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภาวดี ขุนทองจันทร์	ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
๓๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลลดา พึ่งรำพรรณ	ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
๔๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นุสรา เกิดประทุม	ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
๔๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภูริศร์ พงษ์เพียจันทร์	ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
๔๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา จินดานิล	ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
๔๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนิดา สัตโยภาส	ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
๔๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิราวัฒน์ ชมระกา	ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
๔๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสริมศิริ นิลคำ	ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
๔๖. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา สมไพบูลย์	ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
๔๗. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานฉัตร อาการักษ์	ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
๔๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนาญ ภูวิทยาธร	ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

๔๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เลห์ล่า ตรีเอกานุกูล	ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
๕๐. อาจารย์ ดร.นารี วงศ์เลิศคุณากร	ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
๕๑. อาจารย์ ดร.บัญชา วงศ์เลิศคุณากร	ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
๕๒. อาจารย์ ดร.จารวี ชยสมบัติ	ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
๕๓. อาจารย์ ดร.ดรณศักดิ์ ตติยะลาภะ	ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
๕๔. อาจารย์ ดร.วริรัตน์ สัมพัทธ์พงศ์	ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
๕๕. อาจารย์ ดร.ภทรี ฟรีสตัด	ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

ให้มีหน้าที่

๑. อ่านและประเมินผลงานทางวิชาการเพื่อนำเสนอในรูปแบบภาคบรรยายหรือภาคโปสเตอร์
๒. หน้าที่อื่นๆที่ได้รับมอบหมาย

สั่ง ณ วันที่ ๔ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๐



(รองศาสตราจารย์ธรรมรักษ์ ละอองนวล)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ที่ ๒๓๗๗/๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประจำห้องประชุมย่อยการประชุมวิชาการบริหารธุรกิจระดับชาติ และนานาชาติ ประจำปี ๒๕๖๐

ด้วย คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จะดำเนินการจัดการประชุมวิชาการบริหารธุรกิจระดับชาติและนานาชาติ ประจำปี ๒๕๖๐ (Business Administration National and International Conference: BANIC ๒๐๑๗) หรือ การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ ๕ และการจัดประชุมวิชาการระดับนานาชาติ ครั้งที่ ๑ ประจำปี ๒๕๖๐ เรื่อง “Research for Business Innovation and Advancement” และ “วิจัยเพื่อความก้าวหน้าและนวัตกรรมธุรกิจ” ในวันอังคารที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๐ ณ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุตามวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัย ฯ จึงแต่งตั้งบุคคลดังรายชื่อต่อไปนี้ เป็นคณะกรรมการประจำห้องประชุมย่อยการประชุมวิชาการบริหารธุรกิจระดับชาติและนานาชาติ ประจำปี ๒๕๖๐

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.อำไพ ยงกุลวนิช	ประธานกรรมการ
๒. รองศาสตราจารย์ ดร.นลินี ทองประเสริฐ	กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิประจำห้อง ระดับนานาชาติ
๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จตุรงค์ ศรีวงศ์วรรณะ	กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิประจำห้อง ระดับนานาชาติ
๔. อาจารย์ ดร.รชฏ ขำบุญ	กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิประจำห้อง ระดับนานาชาติ
๕. อาจารย์ ดร.ธรรมวิมล สุขเสริม	กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิประจำห้อง ระดับนานาชาติ
๖. รองศาสตราจารย์ ดร.จงกลดินทร์ แสงอาสภวิริยะ	กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิประจำห้อง ระดับชาติ
๗. รองศาสตราจารย์ ดร.บุญทวรรณ วิงวอน	กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิประจำห้อง ระดับชาติ
๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภาวดี ขุนทองจันทร์	กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิประจำห้อง ระดับชาติ
๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัยรดา พรเจริญ	กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิประจำห้อง ระดับชาติ
๑๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกอร บุญมี	กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิประจำห้อง ระดับชาติ
๑๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภัทธร ทวีจันทร์	กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิประจำห้อง ระดับชาติ
๑๒. อาจารย์รัชนิกร วรรณสถิตย์	กรรมการ
๑๓. อาจารย์สงศรี ลีธีรบุญพงศ์	กรรมการ
๑๔. อาจารย์กฤตยกุล ธานิสพงศ์	กรรมการ

๑๕. อาจารย์ชนิษฐา คนกล้า	กรรมการ
๑๖. อาจารย์รติ ทาโพธิ์	กรรมการ
๑๗. อาจารย์ ดร.ปิยนุช วรบุตร	กรรมการและเลขานุการ

ให้มีหน้าที่

๑. ดำเนินรายการในห้องประชุมให้เป็นไปตามกำหนดการ
๒. จัดนักศึกษาควบคุมเวลาและการดำเนินงานในแต่ละห้องประชุมย่อย
๓. แลกเปลี่ยนความรู้และเสนอแนะในผลงานทางวิชาการของผู้นำเสนอ
๔. จัดทำป้ายชื่อกรรมการแต่ละห้อง
๕. หน้าที่อื่นๆที่ได้รับมอบหมาย

สั่ง ณ วันที่ ๔ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๐



(รองศาสตราจารย์ธรรมรักษ์ ละอองนวล)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ที่ ๒๓๗๔/๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการประชุมวิชาการบริหารธุรกิจระดับชาตินานาชาติ ประจำปี ๒๕๖๐

ด้วยคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จะดำเนินการจัดการประชุมวิชาการบริหารธุรกิจระดับชาตินานาชาติ ประจำปี ๒๕๖๐ (Business Administration National and International Conference: BANIC 2017) หรือ การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ ๕ และการจัดประชุมวิชาการระดับนานาชาติ ครั้งที่ ๑ ประจำปี ๒๕๖๐ เรื่อง “Research for Business Innovation and Advancement” และ “วิจัยเพื่อความก้าวหน้าและนวัตกรรมธุรกิจ” ในวันอังคารที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๐ ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุตามวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัย ฯ จึงแต่งตั้งบุคคลดังรายชื่อต่อไปนี้เป็นคณะกรรมการจัดการประชุมวิชาการบริหารธุรกิจระดับชาตินานาชาติ ประจำปี ๒๕๖๐

๑. คณะกรรมการอำนวยการ

- | | |
|---|---|
| ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์หทัยรัตน์ ควรรู้ดี | ประธานกรรมการ |
| ๒. รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยกันธิ์ โชติวนิช | รองประธานกรรมการ |
| ๓. รองศาสตราจารย์ ดร.นลินี ทองประเสริฐ | กรรมการ |
| ๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา จิงสุวดี | กรรมการ |
| ๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อำไพ ยงกุลวณิช | กรรมการ |
| ๖. อาจารย์พัชรชาติ กุลบุญญา | กรรมการ |
| ๗. อาจารย์พรชัย วีระนนทาเวช | กรรมการ |
| ๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์นรินทร์ ยุวดีนิเวศ | กรรมการ |
| ๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ มาลินี ศรีไมตรี | กรรมการ |
| ๑๐. อาจารย์ ดร.ประไพพิศ เลียบสือตระกูล | กรรมการ |
| ๑๑. อาจารย์สุจิตตรา หงษ์ยนต์ | กรรมการ |
| ๑๒. อาจารย์ภูมิภักดิ์ ปรมัตถ์วโรดิ | กรรมการ |
| ๑๓. อาจารย์ภราดา บุญรมย์ | กรรมการ |
| ๑๔. อาจารย์ศิริรัตน์ พลไชย | กรรมการ |
| ๑๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกอร บุญมี | กรรมการมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ |
| ๑๖. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนา ดุลยพัชร | กรรมการมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี |
| ๑๗. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤตชน วงศ์รัตน์ | กรรมการมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี |

- | | |
|--|--|
| ๑๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์เอกรัตน์ เอกศาสตร์ | กรรมการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา |
| ๑๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธนิดา ภูแดง | กรรมการมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี |
| ๒๐. อาจารย์ ดร.สุมาลี เกยวิจิตร | กรรมการมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี |
| ๒๑. อาจารย์ ดร.ภาดล อามาศย์ | กรรมการมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ |
| ๒๒. อาจารย์ ดร. ภัทริยา พรหมราษฎร์ | กรรมการมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด |
| ๒๓. อาจารย์ ดร.พัทธนันท์ เพชรเชิดชู | กรรมการจากมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต |
| ๒๔. Prof. Dr. Ghazali Musa | Faculty of Business & Accountancy,
University of Malaya, Malaysia |
| ๒๕. Mr. Outhay Sidachanh | Soudvilay College, Laos |
| ๒๖. Dr. Dian Agustia | Universitas Airlangga, Indonesia |
| ๒๗. Dr. Sothan Yoeung | University of South-East Asia, Cambodia |
| ๒๘. อาจารย์ ดร.อนันต์ สุนทรามาธากุล | กรรมการและเลขานุการ |
| ๒๙. อาจารย์วิริยญา สุทธิกุล | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

ให้มีหน้าที่ ควบคุมดูแลให้คำปรึกษาแนะนำสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการจัดงานให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

๒. คณะกรรมการประสานงานบทความ

- | | |
|--|---------------------|
| ๑. อาจารย์ ดร.วลัยพร สุขปลั่ง | ประธานกรรมการ |
| ๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิริภาพรรณ ลีภัยเจริญ | กรรมการ |
| ๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์มาลีนี ศรีไมตรี | กรรมการ |
| ๔. อาจารย์ปราโมทย์ นามวงศ์ | กรรมการ |
| ๕. นางสาวอัสสินี กำแมด | กรรมการและเลขานุการ |

ให้มีหน้าที่

๑. ประสานผู้ทรงคุณวุฒิในการอ่านและประเมินผลงานวิชาการ
๒. ประสานการรับและแจ้งผลการพิจารณาผลงานทางวิชาการ
๓. จัดทำแบบประเมินและประมวลผลความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมงาน
๔. ประเมินผลการดำเนินงานและจัดทำสรุปผลการดำเนินงานจัดประชุมวิชาการ
๕. จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์
๖. ประสานงานกับคณะกรรมการฝ่ายอื่น ๆ ในการจัดงานประชุมวิชาการ

๓. คณะกรรมการพิจารณาผู้อ่านบทความ(Peer Review) ภาษาไทย: ระดับชาติ

- | | |
|---|---------------------|
| ๑. อาจารย์ ดร.วลัยพร สุขปลั่ง | ประธานกรรมการ |
| ๒. รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยนันท์ โชติวณิช | กรรมการ |
| ๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อำไพ ยงกุลวณิช | กรรมการ |
| ๔. อาจารย์ ดร.พิกุล สมชอบ | กรรมการ |
| ๕. อาจารย์ฤติมา มุ่งหมาย | กรรมการ |
| ๖. นางสาวรัชสีนี กำแมต | กรรมการและเลขานุการ |

ให้มีหน้าที่ พิจารณาผู้อ่านบทความ (Peer Review) ภาษาไทย: ระดับชาติ

๔. คณะกรรมการพิจารณาผู้อ่านบทความ(Peer Review) ภาษาอังกฤษ: ระดับนานาชาติ

- | | |
|--|---------------------|
| ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จตุรงค์ ศรีวังษวรรณ | ประธานกรรมการ |
| ๒. รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยนันท์ โชติวณิช | กรรมการ |
| ๓. อาจารย์ ดร.ประไพพิศ เลียบสือตระกูล | กรรมการ |
| ๔. อาจารย์ ดร.ปิยะนุช วรบุตร | กรรมการ |
| ๕. อาจารย์วิรัชญา สุทธิกุล | กรรมการและเลขานุการ |

ให้มีหน้าที่ พิจารณาผู้อ่านบทความ (Peer Review) ภาษาอังกฤษ: ระดับนานาชาติ

๕. คณะกรรมการฝ่ายพิธีการและต้อนรับ

- | | |
|--|---------------------|
| ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์นรินทร์ ยุวดีนิเวศ | ประธานกรรมการ |
| ๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์นิตยา พร้อมพรม | กรรมการ |
| ๓. อาจารย์นวลปราง ชันเงิน | กรรมการ |
| ๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิกานดา เกษตรเอี่ยม | กรรมการ |
| ๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิลาวัณย์ อ่อนสีบุตร | กรรมการ |
| ๖. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิริภาพรรณ ลีภัยเจริญ | กรรมการ |
| ๗. อาจารย์ ดร.ประไพพิศ เลียบสือตระกูล | กรรมการ |
| ๘. อาจารย์ ดร.รัตนภรณ์ แซ่ลี้ | กรรมการ |
| ๙. อาจารย์วิรินดา สุทธิพรม (พิธีกร Thai) | กรรมการ |
| ๑๐. อาจารย์วิรัชญา สุทธิกุล (พิธีกร Eng) | กรรมการ |
| ๑๑. อาจารย์ปณิสญา อธิจิตตา | กรรมการ |
| ๑๒. อาจารย์บุษยมาส ชื่นเย็น | กรรมการ |
| ๑๓. อาจารย์อุมารินทร์ ราตรี | กรรมการและเลขานุการ |

ให้มีหน้าที่

๑. ต้อนรับวิทยากรและผู้เข้าร่วมการประชุมทางวิชาการ
๒. จัดลำดับพิธีการกำหนดการเปิด – ปิดการประชุมทางวิชาการ
๓. ดำเนินรายการบนเวทีให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย
๔. จัดหาและเชิญของที่ระลึกเพื่อมอบแก่ผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับการบรรยายพิเศษ
๕. หน้าที่อื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

๖. คณะกรรมการฝ่ายประชาสัมพันธ์

- | | |
|---------------------------------------|---------------------|
| ๑. อาจารย์ ดร.นิภา ชุณหวิญญกุล | ประธานกรรมการ |
| ๒. อาจารย์วิชุดา สวัสดิ์ สังข์ทองกลาง | กรรมการ |
| ๓. อาจารย์ปณิสญา อธิจิตตา | กรรมการและเลขานุการ |

ให้มีหน้าที่

๑. ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร
๒. เชิญชวนอาจารย์ นักวิจัย นักศึกษาและผู้สนใจทั่วไปเข้าร่วมประชุมและนำเสนอผลงานทางวิชาการ
๓. เชิญสำนักข่าวท้องถิ่นมาร่วมงานและทำข่าว
๔. หน้าที่อื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

๗. คณะกรรมการฝ่ายการเงินและบัญชี

- | | |
|---|---------------------|
| ๑. อาจารย์อโนชา สุวรรณสาร | ประธานกรรมการ |
| ๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วาสนา กวินัญญานนท์ | กรรมการ |
| ๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์บดินทร์ภัทร์ สุนบุญรัตน์ | กรรมการ |
| ๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์พูลทรัพย์ หวังดี | กรรมการ |
| ๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประนอม คำผา | กรรมการ |
| ๖. อาจารย์วรรณุช กุอุทา | กรรมการ |
| ๗. อาจารย์กฤตยกมล ธาณิสพงศ์ | กรรมการ |
| ๘. นางสาวบัวสอน คำงาม | กรรมการและเลขานุการ |

ให้มีหน้าที่

๑. ประสานงานและเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายและค่าตอบแทนผู้ทรงคุณวุฒิ
๒. จัดเก็บเอกสารการเบิกจ่าย
๓. หน้าที่อื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

๘. คณะกรรมการฝ่ายยานพาหนะและที่พัก

๑.	อาจารย์อมรรัตน์ พรประเสริฐ	ประธานกรรมการ
๒.	อาจารย์ ดร.อโณทัย ทาระสาร	กรรมการ
๓.	อาจารย์เจริญ โสภา	กรรมการ
๔.	อาจารย์ดลฤดี จันทร์แก้ว	กรรมการ
๕.	อาจารย์ฐิติพร อุ่นใจ	กรรมการ
๖.	อาจารย์พัฒนศักดิ์ ปทุมวัน	กรรมการ
๗.	อาจารย์วันวิสา มากดี	กรรมการและเลขานุการ

ให้มีหน้าที่

๑. ประสานการเดินทางและจองตั๋วเครื่องบินไป-กลับให้แก่ผู้ทรงคุณวุฒิ
๒. อำนวยความสะดวกและจองที่พักให้กับผู้ทรงคุณวุฒิ
๓. จัดตารางรถรับ-ส่งผู้ทรงคุณวุฒิ
๔. ให้คำแนะนำในเรื่องการท่องเที่ยวและร้านอาหาร
๕. หน้าที่อื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

๙. คณะกรรมการฝ่ายรับลงทะเบียน

๑.	อาจารย์พัชรวดี กุลบุญญา	ประธานกรรมการ
๒.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์วรรณณา ปิยะรัตน์มานนท์	กรรมการ
๓.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุนิดา เกิดหนูวงศ์	กรรมการ
๔.	อาจารย์อัญญาณี อดทน	กรรมการ
๕.	อาจารย์อรพินท์ วงศ์ก่อ	กรรมการ
๖.	อาจารย์ศิริมล แสนสุข	กรรมการ
๗.	นายนิธิกร บริพันธ์	กรรมการ
๘.	อาจารย์สุจิตตรา หงษ์ยนต์	กรรมการและเลขานุการ

ให้มีหน้าที่

๑. รับลงทะเบียนในการประชุมวิชาการ
๒. แจกเอกสารประกอบการลงทะเบียนเข้าร่วมประชุมทางวิชาการ
๓. แจกและรวบรวมแบบสอบถามความพึงพอใจการจัดประชุมทางวิชาการ
๔. จัดทำป้ายชื่อวิทยากร ป้ายชื่อกรรมการในห้องประชุมกลุ่มย่อย ป้ายชื่อผู้นำเสนอผลงานวุฒิปัตร์
๕. เตรียมเอกสารและจัดเอกสารประกอบการลงทะเบียนเข้าร่วมประชุมทางวิชาการ
๖. หน้าที่อื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

๑๐. คณะกรรมการฝ่ายสถานที่

๑.	อาจารย์ ดร.พิมุทธิ์ สมชอบ	ประธานกรรมการ
๒.	อาจารย์ ดร.อนันต์ สุนทราเมธากุล	กรรมการ
๓.	อาจารย์ ดร.ก้องเกียรติ สหายรักษ์	กรรมการ
๔.	อาจารย์รวิ กลางประพันธ์	กรรมการ
๕.	อาจารย์มัลลิกา บุตรทองทิม	กรรมการ
๖.	อาจารย์ภราดา บุญรมย์	กรรมการ
๗.	อาจารย์อดุลยเดช ต้นแก้ว	กรรมการ
๘.	อาจารย์อโนชา สุวรรณสาร	กรรมการ
๙.	อาจารย์วรรณุช กุอุทา	กรรมการ
๑๐.	อาจารย์ภิมภักวิมล ปรมัตถ์วรโชติ	กรรมการ
๑๑.	อาจารย์เกรียงไกร ดำรงสกุล	กรรมการ
๑๒.	นายพงษ์ศิริ ลาฤทธิ	กรรมการ
๑๓.	นางสาวกนกกาญจน์ คำมงคล	กรรมการ
๑๔.	นายประยูร ล้อมไธสง	กรรมการ
๑๕.	นายอังคาร ดอนใหญ่	กรรมการ
๑๖.	นายเฉลิม พูลเพิ่ม	กรรมการ
๑๗.	นายอุทัย หวานใจ	กรรมการและเลขานุการ

ให้มีหน้าที่

๑. จัดเตรียมสถานที่จัดงานและดูแลความเรียบร้อย
๒. จัดเตรียมอุปกรณ์เพื่อใช้ในการจัดแสดงโปสเตอร์จัดบทความโปสเตอร์ 1-2 หน้า
๓. ติดตั้ง ตรวจสอบและดูแลการใช้งานอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ในการนำเสนอผลงาน
๔. หน้าที่อื่นๆที่ได้รับมอบหมาย

๑๑. คณะกรรมการฝ่ายระบบสารสนเทศ

๑.	อาจารย์ปราโมทย์ นามวงศ์	ประธานกรรมการ
๒.	อาจารย์ไมตรี ริมทอง	กรรมการ
๓.	อาจารย์เกรียงศักดิ์ รักภักดี	กรรมการและเลขานุการ

ให้มีหน้าที่

๑. ดูแล ปรับปรุง ระบบข้อมูล บนเว็บไซต์ ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา
๒. ลงข้อมูลบทความ E – journal บนเว็บไซต์
๓. ลงข้อมูลภาพ วีดิทัศน์ ของกิจกรรม บนเว็บไซต์
๔. หน้าที่อื่นๆที่ได้รับมอบหมาย

๑๕. คณะกรรมการฝ่ายบันทึกภาพ วิดีทัศน์

- | | |
|---|---------------------|
| ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สันชัย ยงกุลวณิช | ประธานกรรมการ |
| ๒. อาจารย์ศราวุธ ชินาภาษ | กรรมการ |
| ๓. อาจารย์ศิริรัตน์ พลไชย | กรรมการ |
| ๔. อาจารย์ศุภเทพ สติมัน | กรรมการ |
| ๕. อาจารย์ปณิสญา อธิจิตตา | กรรมการ |
| ๖. นายนันทวัฒน์ สิมตะมะ | กรรมการ |
| ๗. นายพงษ์ศิริ ลาฤทธิ์ | กรรมการ |
| ๘. นางสาวกนกกาญจน์ คำมงคล | กรรมการ |
| ๙. นายอุทัย หวานใจ | กรรมการ |
| ๑๐. อาจารย์วิชุดา สวัสดิ์ สังข์ทองกลาง | กรรมการและเลขานุการ |

ให้มีหน้าที่

๑. จัดทำสื่อสำหรับนำเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประชุมวิชาการ
๒. บันทึกภาพและวีดิทัศน์กิจกรรมที่เกี่ยวข้องช่วงเวลาก่อนและระหว่างการดำเนินการประชุม
๓. หน้าที่อื่นๆที่ได้รับมอบหมาย

๑๓. คณะกรรมการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม

- | | |
|---|---------------------|
| ๑. นางสาวรัตติยา พันนวล | ประธานกรรมการ |
| ๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประกายดาว เสวตนนท์ | กรรมการ |
| ๓. อาจารย์วรลักษณ์ อ่อน ณ นัยน์ | กรรมการ |
| ๔. นางสาวเบญจมาภรณ์ ถวิลไพร | กรรมการ |
| ๕. นางสาวไพไลวรรณ ดอนเตาเหล็ก | กรรมการ |
| ๖. นางสาววาสนา สิทธิผล | กรรมการ |
| ๗. นางสาววิไลวรรณ รัตนวรรณ | กรรมการ |
| ๘. นางสาวยุภา จำปี | กรรมการ |
| ๙. นางนฤมล นามบุญ | กรรมการ |
| ๑๐. นางวิไล สายแวว | กรรมการ |
| ๑๑. นางอมรรัตน์ ถนนอมพันธ์ | กรรมการ |
| ๑๒. นางพิสมัย หลักรัตน์ | กรรมการ |
| ๑๓. นางบุญแต่ง ศิลาอ่อน | กรรมการ |
| ๑๔. นางอรศรี ล้อมไธสง | กรรมการ |
| ๑๕. นางสาวประไพ ใจเพียร | กรรมการและเลขานุการ |

ให้มีหน้าที่

๑. จัดเตรียมอาหารว่างและอาหารกลางวัน รวมทั้งชุดอาหารพิเศษสำหรับแขกผู้มีเกียรติช่วงเช้า
๒. จัดเตรียม และดูแลสถานที่รับประทานอาหารว่างและอาหารกลางวัน
๓. หน้าที่อื่นๆที่ได้รับมอบหมาย

๑๔. คณะกรรมการฝ่ายจัดทำรายงานที่สืบเนื่องจากการประชุมวิชาการ

- | | |
|---|---------------------|
| ๑. อาจารย์อดุลยเดช ตันแก้ว | ประธานกรรมการ |
| ๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์หทัยรัตน์ ควรรัฐดี | กรรมการ |
| ๓. รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยนันท์ โชติวณิช | กรรมการ |
| ๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อำไพ ยงกุลวณิช | กรรมการ |
| ๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จตุรงค์ ศรีวงศ์วรรณะ | กรรมการ |
| ๖. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิกานดา เกษตรเอี่ยม | กรรมการ |
| ๗. ผู้ช่วยศาสตราจารย์มาลินี ศรีไมตรี | กรรมการ |
| ๘. อาจารย์ ดร.ปิยนุช วรบุตร | กรรมการ |
| ๙. อาจารย์ศุภกัญญา เกษมสุข | กรรมการ |
| ๑๐. อาจารย์ขนิษฐา คนกล้า | กรรมการ |
| ๑๑. อาจารย์วิรัชญา สุทธิกุล | กรรมการ |
| ๑๒. อาจารย์โชติภามาศ พลศรี | กรรมการและเลขานุการ |

ให้มีหน้าที่

๑. จัดทำรายงานที่สืบเนื่องจากการประชุมวิชาการ (proceeding)
๒. หน้าที่อื่นๆที่ได้รับมอบหมาย

สั่ง ณ วันที่ ๔ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๐



(รองศาสตราจารย์ธรรมรักษ์ ละอองนวล)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี