



EAU Heritage Journal

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

ปีที่ 5 ฉบับเสริม 1/2554 Vol. 5 No. Supplement 2011 ISSN 2286-6183

Contents

- ๐ ปัจจัยการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภคในอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
วรรณดี ทิพย์เนตร
- ๐ สภาพและปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย
วัชรพงศ์ พรหมคุ้ม
- ๐ ปัจจัยทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการเลือกซื้อปุ๋ยเคมีในอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี
ฉภาพร กตนวนม
- ๐ พฤติกรรมการเลือกซื้อผลไม้นำเข้าจากประเทศจีน ณ ตลาดไทในประเทศไทย
Huang Xiao
- ๐ การปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อการบริหารคุณภาพโดยรวมบริษัท โกลด์เพรส อินดัสตรี จำกัด
วชิรพงษ์ ธนลาภสกุลกิจ
- ๐ สภาพการจ้างและการจัดสวัสดิการที่มีความสัมพันธ์กับการเข้าออกของพนักงานในเขตอุตสาหกรรมส่งออก นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค
เศรษฐชาญย์ วสิฐพัฒน์
- ๐ สภาพและปัญหาการจัดการสิ่งแวดล้อมของพนักงานบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์พนม ราชศรีเมือง
- ๐ การบริหารจัดการและปัญหาของแผนกซ่อมบำรุงในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ วรสิทธิ์ คอวนิช
- ๐ สภาพและปัญหาการบริหารจัดการของผู้ใช้ระบบเอส เอ พี (SAP) ของกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิตในจังหวัดปทุมธานี
อนุรักษ์ แยกช่อ
- ๐ พฤติกรรมการเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์ของลูกค้าในงานแสดงสินค้าเฟอร์นิเจอร์กรกฎ จิตมาเส
- ๐ ปัจจัยการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งขนาดเล็กสี่ล้อโตโยต้า ของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมนวนนคร
สมชาย จันทร์โพธิ์
- ๐ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการดำเนินงานของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เฟส 8 จังหวัดชลบุรี
กฤษดี เพ็ชรคุ้ม
- ๐ การจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
กรณัญญ์ สกุลกฤติ
- ๐ การบริหารจัดการบริษัทอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ชุลีกร สุวีจิต
- ๐ ความต้องการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานขับคอนแทคบริษัท เค เอ็น ซี เทรนนิง แอนด์ เอ้าท์ซอลซิง จำกัด
นเรศ ศรีมณี
- ๐ องค์ประกอบในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมนวนนคร โครงการ 1
อัจฉราพร โพธิ์จวบ
- ๐ ปัจจัยการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกซื้อรถจักรยานยนต์ของพนักงานในกลุ่มบริษัทไทยซัมมิต กรุ๊ป (TSG)
ไพรัตน์ มุอำรมัต
- ๐ พฤติกรรมการเลือกเล่นเกมออนไลน์ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดปทุมธานี
ณิชาภัทร คละวรรณดี
- ๐ ปัจจัยการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกซื้ออาหารพร้อมรับประทานของผู้บริโภคในเซเว่นอีเลฟเว่น ในเขตจังหวัดปทุมธานี
Huang Rong
- ๐ วัฒนธรรมองค์กรเชิงสร้างสรรค์ที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ

- พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร
สรายุทธ พันธุ์พุทธ
- ๐ สภาพการผลิตและปัญหาการดำเนินงานของผู้ส่งออกกล้วยไม้ในประเทศไทย
กรณิศ ปัญญศิริ
- ๐ การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองมีผลกระทบต่อนโยบายสาธารณะ
อริย์ชัย สุขอุทัย
- ๐ พฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าในห้างบิ๊กซีและห้างเทสโก้โลดสตาร์
กฤษณาวารุ บุญนาค
- ๐ พฤติกรรมการเลือกซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าที่นำเข้าจากประเทศจีนในห้างสรรพสินค้าในจังหวัดปทุมธานี
Huang Fei
- ๐ การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี
สุทิน ทองหล่อ
- ๐ ปัจจัยการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของลูกค้ายานยนต์ไทยพาณิชย์เขตพื้นที่ 20 สุวรรณภูมิ
ศกาศพันธ์ สิทธิชนก
- ๐ ความสัมพันธ์ระหว่างการให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการกับความรู้ของผู้ประกอบการในการสร้างเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย ในสถานศึกษา เขตอำเภอคลองหลวงจังหวัดปทุมธานี
สุภาวีนี ฉายบัว
- ๐ ความเครียดของพนักงานฝ่ายการบิน ทำอากาศยานดอนเมืองและทำอากาศยานสุวรรณภูมิ
พิชญ์นันท์ มั่นสงวน
- ๐ การพัฒนาแนวปฏิบัติการพยาบาลทางคลินิกในการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้ายของชีวิต
ณัฐสิมา แจ่มจำรัส
- ๐ ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี
สุพิณษา พรหมสกุลวัฒนา
- ๐ สมรรถนะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจข้ามชาติในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร
พัฒนพงษ์ วงศ์วัน
- ๐ การเลือกใช้บริการในศูนย์บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ในห้างสรรพสินค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ชุตินันท์ ติจากรณ
- ๐ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
ชนสิทธิ์ จันทร์เงิน
- ๐ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทต่างชาติในประเทศไทยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ธวัชชัย พานิชพิเชษฐ์
- ๐ การดำเนินงานตามระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานของโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดปทุมธานี
เกศินี พันธุจินดา
- ๐ สภาพและปัญหาของระบบการจัดการคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 ของอุตสาหกรรมยานยนต์ ในกลุ่มบริษัท SPE enterprise
วิภาดา สุขเกษม
- ๐ การบริหารสถานศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระดับศึกษาปทุมธานี เขต 2
ระพีพรรณ ตณาภุทธิ
- ๐ พึ่งพอใจของผู้โดยสารชาวไทย ที่มีต่อการบริการภายในห้องรับรองชั้นธุรกิจของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ
ภรณ์พิภตรา ศักดา

ผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความ

ดร.รุจิร ภู่อสาระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ บุษยมาส สิ้นรูประมา

รองศาสตราจารย์ ดร.พิมลพรรณ ประเสริฐวงษ์ เรพเพอร์

ดร.คณัย ปัตตพงศ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โอม หุวะนันท์

รองศาสตราจารย์ ดร.เชาว์ โรจนแสง

ดร.ธเนศ เตชะเสน

ดร.นพวรรณ ทิพาปกรณ์

รองศาสตราจารย์ ดร.ลัดดาวัลย์ เพ็ชรโรจน์

รองศาสตราจารย์ ดร.ธนิดา จิตน์น้อมรัตน์

รองศาสตราจารย์ ดร.ประสงค์ แสงพ่าย

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

สถาบันวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย

บริษัท Hong Chae Supply จำกัด (มหาชน)

ผู้อำนวยการหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

วิทยาลัยราชพฤกษ์

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทบรรณาธิการ

วารสาร EAU Heritage ฉบับพิเศษนี้ เป็นฉบับเสริมในปีการศึกษา 2554 ทั้งนี้ เนื่องจากมีนักวิจัยจำนวนมาก ที่สนใจเผยแพร่บทความวิจัยกับทางมหาวิทยาลัย อีกทั้งเนื้อหาบทความก็มีความน่าสนใจ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย จึงจัดพิมพ์ขึ้นเป็นพิเศษเพื่อเสริมฉบับปัจจุบันที่มีกำหนดตีพิมพ์ปีละ 2 ครั้ง

วารสารประกอบไปด้วยบทความวิจัย จำนวน 38 เรื่อง เขียนโดยมหาบัณฑิตทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ซึ่งมีเนื้อหาที่ทันสมัย น่าสนใจและหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นทางด้านบริหารธุรกิจ ซึ่งเป็นบทความที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เช่น การตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์นั่งขนาดเล็ก และปัจจัยทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์ ซึ่งบทความ 2 เรื่องนี้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับการซื้อรถยนต์คันแรก ในปัจจุบัน และยังมีเรื่องเกี่ยวกับการดำเนินชีวิตประจำวัน เช่น พฤติกรรมการซื้อผลไม้ น้ำดื่ม อาหารพร้อมรับประทาน ในเซเว่นอีเลฟเว่น และเครื่องใช้ไฟฟ้าที่นำเข้าจากประเทศจีน ล้วนแต่เป็นเรื่องราวใกล้ตัวที่ทุกท่านควรให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง อีกทั้งในวารสารฉบับนี้ยังมีบทความทางด้านการศึกษาที่มุ่งเน้นความสัมพันธ์ที่ดีภายในครอบครัว เช่น การส่งเสริมการมีส่วนร่วมและการให้ความรู้กับผู้ปกครองในการพัฒนาเด็กปฐมวัย การบริหารงานในสถานศึกษาไม่ว่าจะเป็นการดำเนินงานตามระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน การบริการสถานศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และการพยาบาลผู้ป่วยในระยะสุดท้าย ด้านการบินที่เกี่ยวกับการใช้บริการภายในห้องรับรองชั้นธุรกิจ ความเครียดของพนักงานอำนวยการบิน และทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์ เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองที่มีผลกระทบต่อนโยบายสาธารณะ ซึ่งแต่ละบทความที่นำเสนอนี้ มีจุดเด่นที่ต่างกัน ช่วยให้ท่านผู้อ่านได้รับความรู้ แนวคิดที่เป็นประโยชน์

ในนามของกองบรรณาธิการประจำฉบับ ขอขอบพระคุณคณะผู้เขียนและคณะกรรมการกลั่นกรองที่แบ่งปันความรู้และประสบการณ์ รวมทั้งช่วยให้ข้อคิด ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุง พัฒนากับผู้เขียนและบรรณาธิการอย่างดียิ่ง

แนะนำผู้เขียน

วรรณดี ทิพย์เนตร์

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

วัชรพงศ์ พรทัศน์

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

อาภาพร กรदनวม

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

Huang Xiao

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

วัชรพงษ์ ธนลาภสกุลกิจ

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

เศรษฐชาญย์ วลีฐพัฒน์

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

พนม ราชศรีเมือง

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

วรสิทธิ์ คอวนิช

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

อนุรักษ์ แยกซอง

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

กรกฏ จิตตมาเส

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

สมชาย จันทร์ไพศรี

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

กิริติ เพ็ชรคุ้ม

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

กรณ์ภูษณ์ สุกุลกฤติ

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

แนะนำผู้เขียน

ชวลีกร สุวิจิตร

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

นเรศร์ ศรีมณี

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

อัจฉราพร โพธิ์จวง

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

ไพรินทร์ มุอำหัด

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

ณิชภัทร คละวรรณดี

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2553

Huang Rong

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

สรายุทธ พันธุ์พุก

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

กรณิศ ปัญญาศิริ

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

อริย์รัช สุขุทัย

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2553

กฤษณาวัธ บุนนาค

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

Huang Fei

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

สุทิน ทองหล่อ

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2553

ผกาพันธ์ สิทธิขมภู

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

แนะนำผู้เขียน

สุภาวณี ลายบัว

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปีการศึกษา 2554

พิชญ์นรี แม้นสงวน

นักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2554

ณัฐติมา แจ่มจำรัส

นักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2553

สุพินยา พรหมสกุลวัฒนา

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์
ปีการศึกษา 2554

พัฒนพงษ์ วงศ์วัน

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

ชุตินันท์ ติราภรณ์

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

ชนสิทธิ์ จันเงิน

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

ธวัชชัย พานิชพิ้งค์

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

เกศินี พันธุมจินดา

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปีการศึกษา 2553

วิภาดา สุขเกษม

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2553

ระพีพรรณ คณาฤทธิ์

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปีการศึกษา 2553

ภรณ์พัชตรา ตักดา

นักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2553

สารบัญ

◎ ปัจจัยการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภค ในอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา Marketing Factors Relating to the Customer Behavior of Buying Bottled Water In Bang Pa-in, Phranakorn Si Ayutthaya วรรณดี ทิพย์เนตร์	1
◎ สภาพและปัญหาาระบบสารสนเทศของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย Conditions and Problems of Information Systems at Thailand Institute of Scientific and Technological Research วัชรพงศ์ พรทัศน์	7
◎ ปัจจัยทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกซื้อปุ๋ยเคมีในอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี Marketing Factors Relating to Buying Behavior of Chemical Fertilizers in Lumlukka, Pathum Thani Province อาภาพร กรคนวม	13
◎ พฤติกรรมการเลือกซื้อผลไม้นำเข้าจากประเทศจีน ณ ตลาดไทในประเทศไทย Customer Behavior of Buying Fruits Imported from China at Tai Market, Thailand Huang Xiao	20
◎ การปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อการบริหารคุณภาพโดยรวมบริษัท โกลด์เพรส อินดัสตรี จำกัด Employee Work Performance and Total Quality Management at Gold Press Industry Co., Ltd. วัชรพงษ์ ธนลากสกุลกิจ	25
◎ สภาพการจ้างและการจัดสวัสดิการที่มีความสัมพันธ์กับการเข้าออกของพนักงานในเขตอุตสาหกรรม ส่งออก นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค Employment Conditions and Welfare Management Relating to the Employee Turnover in the Exporting Zone of Hi-Tech Industrial Estate เศรษฐชาญย์ วลีฐพัฒน์	31
◎ สภาพและปัญหาการจัดการสิ่งแวดล้อมของพนักงานบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ Conditions and Problems of the Environment Management of Auto Parts Manufacturers พนม ราชศรีเมือง	37

สารบัญ

◎ การบริหารจัดการและปัญหาของแผนกซ่อมบำรุงในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ Management and Problems of the Maintenance Department in the Auto Parts Industry วรสิทธิ์ คอวนิช	42
◎ สภาพและปัญหาการบริหารจัดการของผู้ใช้ระบบเอส เอ พี (SAP) ของกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิต ในจังหวัดปทุมธานี Conditions and Problems in Management of the SAP Users in the Manufacturing Industry in Pathum Thani Province อนรรักษ์ แจกซอง	48
◎ พฤติกรรมการเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์ของลูกค้าในงานแสดงสินค้าเฟอร์นิเจอร์ Customer Behavior of Buying Furniture Products at Furniture Fairs กรกฏ จิตตมาเส	55
◎ ปัจจัยการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งขนาดเล็กยี่ห้อโตโยต้า ของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนก Marketing Factors Relating to the Employee Buying Behavior of Toyota Compact Cars at Navanakorn Industrial Estate สมชาย จันทร์ไพศรี	61
◎ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เฟส 8 จังหวัดชลบุรี Factors Relating to the Success Operation of the Auto Parts Industry in Amatanakorn Industrial Estate, Phase 8, Chonburi Province กীরดี เพ็ชรคุ้ม	67
◎ การจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย Knowledge Management of Eastern Asia University กรณัฐ์ สกุทธฤดี	74
◎ การบริหารจัดการบริษัทอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน	81

สารบัญ

Management of the Auto Parts Industry Relating to Employees' Satisfaction ชวลีกร สุวิจิตร	
◎ ความต้องการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานซับคอนแทรคบริษัท เค เอ็น ซี เทรนนิง แอนด์ เอ้าท์ซอร์ซิง จำกัด Requirements of Career Advancement of Sub-contract Employees at KNC Training and Outsourcing Co., Ltd นเรศร์ ศรีมณี	86
◎ องค์ประกอบในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมนวนคร โครงการ 1 Job Factors Relating to the Job Efficiency of Employees in Navanakorn Industrial Estate, Project 1 อัจฉราพร โพธิ์จิว	92
◎ ปัจจัยการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกซื้อรถจักรยานยนต์ของพนักงาน ในกลุ่มบริษัทไทยซัมมิต กรุ๊ป (TSG) Marketing Factors Relating to the Decisions to Buy Motorcycles by Employees at Thai Summit Group Company ไพรินทร์ มุฮำหมัด	98
◎ พฤติกรรมการเลือกเล่นเกมออนไลน์ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดปทุมธานี Behavior of High School Students Grade 10-12 Playing Online Games in Pathum Thani Province ณิชาภัทร คละวรรณดี	105
◎ ปัจจัยการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกซื้ออาหารพร้อมรับประทานของผู้บริโภค ในเซเว่นอีเลฟเว่น ในเขตจังหวัดปทุมธานี Marketing Factors Relating to the Buying Behavior of Ready-to-Eat Food at 7-Eleven shops in Pathum Thani Province Huang Rong	112

สารบัญ

- | | | |
|---|---|-----|
| ๑ | วัฒนธรรมองค์กรเชิงสร้างสรรค์ที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร
Creative Organizational Culture Relating to the Motivation of Work Performance
in Private Companies' Employees in Bangkok
สรายุทธ พันธุ์พุก | 118 |
| ๑ | สภาพการผลิตและปัญหาการดำเนินงานของผู้ส่งออกกล้วยไม้ในประเทศไทย
Production Conditions and Work Problems of Orchid Exporters in Thailand
กรณิศ ปัญญศิริ | 123 |
| ๑ | การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองมีผลกระทบต่อนโยบายสาธารณะ
Political Changes Affecting Public Policy
อริย์รัช สุขุทัย | 128 |
| ๑ | พฤติกรรมกรเลือกซื้อสินค้าในห้างบิ๊กซีและห้างเทสโก้โลตัส
Customer Behavior of Buying Goods at Big C and Tesco Lotus
กฤษณาวัธ บุนนาค | 133 |
| ๑ | พฤติกรรมกรเลือกซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าที่นำเข้ามาจากประเทศจีนในห้างสรรพสินค้าในจังหวัดปทุมธานี
Customer Behavior of Buying Electric Products from China Imported at Discount
Stores in Pathum Thani Province
Huang Fei | 141 |
| ๑ | การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี
Parents' Participation in Promoting Development of Children at The Early Childhood
Centers under Tambon Administrative Klongluang District, Pathum Thani Province
สุทิน ทองหล่อ | 146 |
| ๑ | ปัจจัยการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของลูกค้
ธนาคารไทยพาณิชย์เขตพื้นที่ 20 สุวรรณภูมิ | 154 |

สารบัญ

Marketing Factor that Relate to Customer Behavior of Buying Savings Life Insurance of Siam Commercial Bank, Sector 20 Suwanaphum	
<i>ผกาพันธ์ สิทธิชมภู</i>	
◎ ความสัมพันธ์ระหว่างการให้ความรู้แก่ผู้ปกครองกับความรู้ของผู้ปกครองในการส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย ในสถานศึกษา เขตอำเภอคลองหลวงจังหวัดปทุมธานี	161
Relationships between Parent Education and Knowledge of Parents in Early Childhood Development at School in Klongluang District Pathumthani Province	
<i>สุภาวินี ทยบัว</i>	
◎ ความเครียดของพนักงานอำนวยความสะดวกบิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมืองและท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	170
Stress of Flight Dispatchers at Donmueang and Suvarnabhumi Airport	
<i>พิชญ์นรี แม้นสงวน</i>	
◎ การพัฒนาแนวปฏิบัติกรพยาบาลทางคลินิกในการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้ายของชีวิต	176
Development of Clinical Nursing Practice Guideline for the Patient Care at the End of Life	
<i>ณัฐสิมา แจ่มจำรัส</i>	
◎ ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี	183
Opinions Quality of Work Life of Sub-District Administrative Organization's Employees in Klongluang District, Pathum Thani	
<i>สุพินยา พรหมสกุลวัฒนา</i>	
◎ สมรรถนะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจข้ามชาติในนิคมอุตสาหกรรม อมตะนคร	189
Competency of Human Resource Management at Multinational Companies in Amatanakorn Industrial Estate	
<i>พัฒนพงษ์ วงศ์วัน</i>	
◎ การเลือกใช้บริการในศูนย์บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ในห้างสรรพสินค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	195
Customer Behavior of Using Services at Car-Cleaning Centers in Shopping Centers in Phranakon Si Ayudhdhaya Province	
<i>ชุตินันท์ ติราภรณ์</i>	

สารบัญ

- | | |
|---|-----|
| ◎ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้า
ฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
The Physical Environment Relating to the Staff Quality of Work Life of EGAT Employees
ชนสิทธิ์ จันเงิน | 201 |
| ◎ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทต่างชาติในประเทศไทยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานในสวน
อุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
Management of Human Resource by Foreign Companies in Thailand Affecting Employee's
Quality of Life in The Rojana Industrial Park Phra Nakorn Si Ayutthaya Province
ธวัชชัย พานิชพิ้งษ์ | 206 |
| ◎ การดำเนินงานตามระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานของโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดปทุมธานี
The Operating of Performance Based Budgeting of Highschools in Pathumb Thani Province
เกศินี พันธุ์จินดา | 217 |
| ◎ สภาพและปัญหาของระบบการจัดการคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 ของอุตสาหกรรมยานยนต์
ในกลุ่มบริษัท SPE enterprise
Conditions and Problems of Quality Management System ISO/TS 16949: 2002
of the Automotive Industry in the SPE Enterprise Group
วิภาดา สุขเกษม | 226 |
| ◎ การบริหารสถานศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษাপทุมธานี เขต 2
Education Administration According to the Sufficiency Economic Philosophy of School
in the Office of Pathumthani Primary Educational Service Area 2
ระพีพรรณ คณาฤทธิ์ | 233 |
| ◎ พึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทย ที่มีต่อการบริการภายในห้องรับรองชั้นธุรกิจของ บริษัท การบินไทย
จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
Thai Passengers' Satisfaction Toward Servicing in Business Class Passengers Lounge
of Thai Airways International Public CO., LTD. at Suvarnabhumi Airport
ภรณ์พักตรา ศักดา | 242 |

**ปัจจัยการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวด
ของผู้บริโภคในอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา***
**Marketing Factors Relating to the Customer Behavior of
Buying Bottled Water In Bang Pa-in, Phranakorn Si Ayutthaya.**

วรรณดี ทิพย์เนตร์¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ข้อมูลส่วนบุคคล (2) ปัจจัยทางการตลาด (3) พฤติกรรมการเลือกซื้อ (4) ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเลือกซื้อ (5) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการตลาดกับพฤติกรรมการเลือกซื้อ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบบปลายปิดและแบบปลายเปิด ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ลูกค้าที่เข้ามาซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดในอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่างได้จากการคำนวณจากสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของทาโรยามาเน่ ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 398 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไค-สแควร์ และค่าอัตรา ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-35 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ย 5,000-10,000 บาทต่อเดือน ตำแหน่งงานเป็นระดับพนักงาน (2) ปัจจัยทางการตลาดของน้ำดื่มบรรจุขวด ผู้บริโภคมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (3) พฤติกรรมการเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวด ส่วนใหญ่ผู้บริโภคราบถึงข้อมูลกระบวนการผลิตดี เหตุผลในการเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดเพราะความสะดวก ไม่จำกัดเวลาในการเลือกซื้อ ซื้อจำนวน 3 ครั้ง/สัปดาห์ เลือกซื้อด้วยตัวเอง ขนาด 500 ซีซี บรรจุภัณฑ์ขวดขาว ราคาต่ำกว่า 10 บาท/ขวด ในร้านสะดวกซื้อ เลือกซื้อยี่ห้อน้ำดื่มตราสิงห์ (4) ข้อมูลส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภค (5) การตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภค

คำสำคัญ: พฤติกรรมการเลือกซื้อ, น้ำดื่มบรรจุขวด

¹นักศึกษาสถกสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

^{*}เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ สุจิตรา จันทนา

Abstract

The purposes of this research were as follows: (1) to study the personal factors of respondents, (2) the marketing factors of buying bottled water (3) the customer behavior of buying bottled water (4) the relationship between the personal factors and the customer behavior of buying bottled water and (5) the relationship between marketing factors and the customer behavior of buying bottled water in Bang Pa-in, Phranakorn Si Ayutthaya. The research instruments used were questionnaires which were distributed and collected by the researcher from 398 respondents. Statistics used in analyzing the data were percentage, means, standard deviations, Chi-square and Eta values. The findings show that: (1) the majority of respondents were female, aged 21-35 years old, held lower secondary-school diploma, worked in private companies, earned an income of 5,000-10,000 baht, and were in the position of officials. (2) the overall opinions of the respondents on marketing factors were high, with the factor ratings of importance levels from high to low as: product, marketing channels, marketing promotion, price, and service personnel. (3) most respondents' behavior was that they learned about the good production process, the reason of purchase was because of cleanliness, the period of purchase was uncertain, the frequency of purchase was 3 times per week, decision makers were themselves, the size of choice was 500 cc (PET), bought white bottle packaging, the chosen price was less than 10 baht per bottle, the place of purchase was convenience stores, such as 7-Eleven, the preferred brand was Singha. (4) it was found that there were correlations between personal factors and customer behavior of buying. (5) it was found that there were correlations between marketing factors and customer behavior of buying.

Keywords: customer buying behavior, bottled water.

ความนำ

น้ำดื่มเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีพของมนุษย์ เพราะน้ำเป็นส่วนประกอบของร่างกายในแต่ละวัน ร่างกายเราสูญเสียน้ำโดยการขับออกทางปอด ผิวหนัง การขับถ่าย ซึ่งเราจำเป็นต้องได้รับน้ำมาชดเชยน้ำที่สูญเสียไปดังกล่าว วันละประมาณ 2-3 ลิตร (พงษ์เทพ วิไลพันธ์, 2540, หน้า 40) ดังนั้นน้ำจึงจำเป็นต่อชีวิตมนุษย์เป็นอย่างมาก

ปัจจุบันพบว่าผู้ผลิตน้ำดื่มบรรจุขวดออกมามากมาย จนกลายเป็นสินค้าที่มีการแข่งขันด้านการตลาดกันอย่างกว้างขวางและมีจำหน่ายแพร่หลาย ซึ่ง

กลายเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับครัวเรือน และที่ต้องหาซื้อไว้ใช้ ทั้งอุปโภคในชีวิตประจำวัน

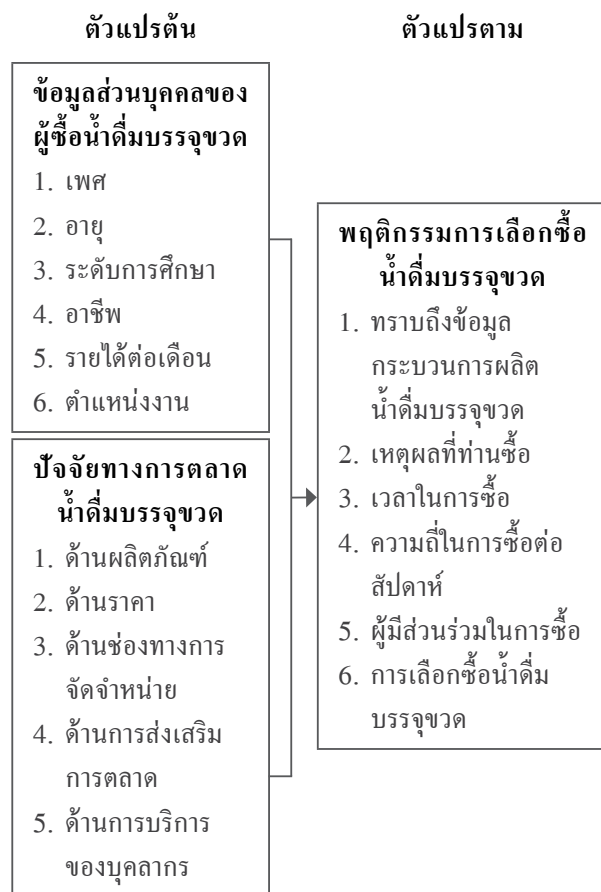
ผลิตภัณฑ์น้ำดื่มบรรจุขวดจึงเป็นผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการ ทำให้ธุรกิจการผลิตน้ำดื่มขยายตัวรวดเร็วอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการจัดจำหน่ายสินค้าที่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อให้สินค้าที่ผลิตออกมาเป็นที่ยอมรับจากผู้บริโภคอย่างกว้างขวางขึ้นและสามารถยืนหยัดอยู่ได้แม้ต้องเผชิญกับการแข่งขันจากผู้ผลิตรายใหม่ที่เข้ามาสู่ธุรกิจน้ำดื่มบรรจุขวดในอนาคต ส่งผลให้ผู้บริโภคมีโอกาสและทางเลือก

ในการบริโภคน้ำดื่มบรรจุขวดที่หลากหลายต่างไปจากเดิม ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ผู้ผลิตหรือผู้ที่สนใจ มีแนวทางในการประกอบการตัดสินใจเลือกผลิตภัณฑ์น้ำดื่มบรรจุขวดหรือใช้ในการวางกลยุทธ์ทางการตลาดและปรับปรุงการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคน้ำดื่มบรรจุขวดอย่างเหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภคในอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยทางการตลาดของน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภคในอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภคในอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภคในอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
5. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการตลาดกับพฤติกรรมการเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภคในอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภคมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภคในอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความสัมพันธ์ที่แตกต่างกัน

ปัจจัยการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภคในอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความสัมพันธ์ที่แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภคในอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นการ

วิจัยเชิงสำรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ลูกค้าที่เข้ามาซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดในอำเภอบางปะอิน ซึ่งไม่สามารถนับจำนวนได้ กลุ่มตัวอย่างจึงหาได้จากสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ ทาโรยามาเน่ ได้จำนวน 398 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไค-สแควร์ และค่าอีต้า

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 37.8 อายุ 21-35 ปี คิดเป็น ร้อยละ 63.3 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็น ร้อยละ 60.3 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 74.6 มีรายได้เฉลี่ย 5,000-10,000 บาทต่อเดือน คิดเป็น ร้อยละ 69.1 เป็นพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 94.5

2. ปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภคในอำเภอบางปะอิน จังหวัด พระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$, S.D.= .38) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 4.59$, S.D.= .38) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{X} = 4.15$, S.D.= .38) ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 3.89$, S.D.= .48) ด้านราคา ($\bar{X} = 3.87$, S.D.= .68) ด้านการให้บริการของบุคลากร ($\bar{X} = 3.62$, S.D.= .45) ตามลำดับ

3. พฤติกรรมการเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภค ส่วนใหญ่ทราบข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 74.1 เหตุผลในการเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดเพราะความสะอาด คิดเป็น ร้อยละ 54.3 เลือกซื้อ คิดเป็นร้อยละ 54.3 ด้านความถี่ในการเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดจากซื้อ 3 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 49.0 เลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดด้วยตัวเอง คิดเป็นร้อยละ 66.6 ขนาด 500 cc(PET) คิดเป็นร้อยละ 63.6 เลือกบรรจุภัณฑ์ขวดขาว(PE) ราคาต่ำกว่า 10 บาท/ขวด คิดเป็นร้อยละ 51.3 ซื้อในร้านสะดวกซื้อ เช่น 7-Eleven คิดเป็นร้อยละ 40.2 เลือกซื้อยี่ห้อน้ำดื่ม

ตราสิงห์ คิดเป็นร้อยละ 30.9

4. ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภคในอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภคมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภค อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

5. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการตลาดกับพฤติกรรมการเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภคในอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าปัจจัยการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภค อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภคในอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยขออภิปรายผลดังนี้

1. ข้อมูลส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็น เพศหญิง อายุ 21-35 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ย 5,000-10,000 บาทต่อเดือน เป็นพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ โยธิน เลือดทหาร (2548) จากการศึกษาเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อการเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 21-30 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย อาชีพ เป็นพนักงานเอกชน และมีรายได้ อยู่ในช่วง 5,000-10,000 บาท

2. ปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภคในอำเภอบางปะอิน จังหวัด พระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับมากที่สุดด้านผลิตภัณฑ์ ระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชัยรัตน์ ขาวฉลาด (2545) ศึกษาพฤติกรรมการบริโภคน้ำดื่มบรรจุขวด ในเขตเทศบาลนคร นครราชสีมาพบว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับการบริโภคน้ำดื่มบรรจุขวด ส่วนใหญ่ กลุ่มตัวอย่างเคย

บริโภค น้ำดื่มบรรจุขวดที่ผลิตจากต่างจังหวัด และทราบจากสื่อที่มาจากที่ทำงานสวนอาหาร แล้วนำมาจำหน่ายในเขตเทศบาลนคร นครราชสีมา เหตุผลที่เลือกบริโภค น้ำดื่มบรรจุขวด เพราะคุณภาพดี ขนาดที่นิยมซื้อบริโภคคือ ขนาด 20 ลิตร

ด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชัยรัตน์ ขาวฉลาด (2545) ศึกษาพฤติกรรมการบริโภค น้ำดื่มบรรจุขวด ในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา พบว่าส่วนใหญ่ซื้อน้ำดื่มมาบริโภคโดยเห็นว่าคุณภาพมีความสำคัญมากเป็นอันดับ 1 ส่วนการบริการ ราคามีความสำคัญรองลงมาตามลำดับ

ปัจจัยทางด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุภาวดี ประชากุล (2545) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการบริโภค น้ำดื่มของครัวเรือนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ปัจจัยทางด้านราคาพบว่า ราคา น้ำดื่มในปัจจุบันเป็นราคาที่เหมาะสม

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุรัตน์ ณ เชียงใหม่ (2544) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกบริโภค น้ำดื่มบรรจุขวดพลาสติกใส ของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยรวมจากมากไปหาน้อยดังนี้ ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และปัจจัยด้านราคา ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมศักดิ์ พงษ์เดช (2547) ได้ศึกษาถึงทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อส่วนผสมทางการตลาดของ น้ำดื่มบรรจุขวด พบว่าพฤติกรรมโดยทั่วไปของผู้บริโภคส่วนใหญ่ นิยมดื่มน้ำดื่มบรรจุขวด เลือกความสะดวกในการดื่มและไม่จำกัดสถานที่

ด้านการบริการของบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชัยรัตน์ ขาวฉลาด (2545) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการบริโภค น้ำดื่มบรรจุขวด ในเขตเทศบาลนครนครราชสีมาพบว่า คุณภาพมีความสำคัญมากเป็นอันดับ 1 ส่วนการบริการ ราคามีความ

สำคัญรองลงมา

พฤติกรรมในการเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดส่วนใหญ่พบว่าทราบข้อมูลในเรื่องกระบวนการผลิตน้ำดื่ม อาจเป็นเพราะในปัจจุบันผู้บริโภคมีการศึกษาระดับที่สูงขึ้นรวมทั้งเทคโนโลยีในการสืบค้นข้อมูลได้ง่ายกว่าที่ผ่านมา

ด้านเหตุผลในการเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดพบว่าให้ความสำคัญกับความสะอาด ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้บริโภคดูแลสุขภาพกันมากขึ้น

ด้านเวลาในการเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดพบว่าไม่จำกัดเวลาในการเลือกซื้อ อาจเป็นเพราะร้านสะดวกซื้อที่เปิดขายตลอด 24 ชม. จึงทำให้สามารถซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดช่วงเวลาใดก็ได้

ด้านความถี่ในการเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดพบว่าซื้อจำนวน 3 ครั้ง/สัปดาห์ อาจเป็นเพราะน้ำดื่มมีความจำเป็นต่อชีวิตประจำวันของคนเราจึงซื้อบ่อยครั้ง

ด้านผู้มีส่วนร่วมในการเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดพบว่าซื้อด้วยตัวเอง อาจเป็นเพราะเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อชีวิตประจำวันและระบบการผลิตกับรสชาติในสมัยปัจจุบันไม่แตกต่างกันมากนักจึงสามารถตัดสินใจซื้อเองโดยไม่ต้องมีผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการซื้อน้ำดื่มบรรจุขวด

ด้านขนาดของการบรรจุพบว่า ผู้บริโภคเลือกซื้อขนาด 500 cc (PET) อาจเป็นเพราะสะดวกในการพกพา ด้านบรรจุจากบรรจุภัณฑ์พบว่า ผู้บริโภคเลือกซื้อบรรจุภัณฑ์แบบขวดขาว (PE) อาจเป็นเพราะว่า ไม่ได้คำนึงถึงความสวยงามของขวดแต่คำนึงถึงปริมาณการบรรจุมากกว่าราคาถูกกว่าขวด ขนาด 500 cc. (PET)

ด้านพบว่า ผู้บริโภคเลือกซื้อราคาต่ำกว่า 10 บาท/ขวด อาจเป็นเพราะเป็นขนาดและราคาที่พอเหมาะกับการพกพาหารถ และอาจคิดว่าน้ำดื่มทุกชนิดมีคุณภาพไม่ต่างกันมาก อาจแพงที่ตราสินค้า

ด้านสถานที่ในการซื้อพบว่า ผู้บริโภคเลือกซื้อในร้านสะดวกซื้อ เช่น 7-Eleven อาจเป็นเพราะว่าเปิดบริการ 24 ชม. จึงสามารถซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดช่วงเวลาใดก็ได้

ด้านยี่ห้อน้ำดื่มพบว่า ผู้บริโภคเลือกซื้อน้ำดื่มตราสิงห์ อาจเป็นเพราะสินค้ามีชื่อเสียงยาวนาน ระบบและ

กรรมวิธีการผลิตที่ทันสมัยมีตัวแทนจำหน่ายครอบคลุม

11. ควรมีพนักงานที่มีความชำนาญในการผลิต

12. ควรรักษาคุณภาพและบริการที่เป็นธรรม

ข้อเสนอแนะ

1. ควรให้ความสำคัญกับกลุ่มบริโภคน้ำดื่มทั้งชายและหญิงที่มีอายุ 21-35 ปี ระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ควรมีผลิตภัณฑ์ที่แปลกใหม่อยู่เสมอ เลือกผลิตภัณฑ์ที่ปลอดภัยกับการบริโภค
3. ควรตั้งราคาให้เหมาะสมกับปริมาณและคุณภาพ
4. ควรมีน้ำดื่มจำหน่ายหลากหลาย
5. ควรบริการจัดส่งบริการเติมน้ำดื่มลงภาชนะบรรจุให้กับผู้บริโภค
6. ควรส่งน้ำดื่มตรวจทุกปีตามมาตรฐานการผลิตกระทรวงสาธารณสุข
7. ควรมีพนักงานขายที่สนใจลูกค้าสามารถจำหน่ายการสั่งซื้อได้
8. ควรจัดตกแต่งสถานที่จำหน่ายให้เป็นสัดส่วน
9. ควรมีการเพิ่มช่องทางการสั่งซื้อน้ำดื่มให้เพิ่มขึ้น
10. ควรมีเครื่องจักรที่ทันสมัยในการผลิต

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. การทำวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการขยายขอบเขตการวิจัยไปยังจังหวัดอื่นๆ ด้วย เพื่อดูความแตกต่างของผู้บริโภคและให้ผลในการวิจัยเป็นที่น่าเชื่อถือมากขึ้น
2. ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ปัจจัยทางด้านสังคม ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรม ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี เพื่อที่จะได้เห็นการตลาดโดยรวมมากขึ้น
3. รูปแบบการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับผลิตภัณฑ์อื่นๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน เช่น ศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อน้ำแร่บรรจุขวด
4. ควรศึกษาเกี่ยวกับกลยุทธ์การตลาดของบริษัทผู้ผลิตน้ำดื่มในด้านจุดอ่อน จุดแข็ง ความได้เปรียบเสียเปรียบในการแข่งขัน เนื่องจากธุรกิจน้ำดื่มเป็นธุรกิจที่มีมาแข่งขันสูง

เอกสารอ้างอิง

- ชัยรัตน์ ขาวฉลาด. (2545). *พฤติกรรมการบริโภคน้ำดื่มบรรจุขวด ในเขตเทศบาลนคร นครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- โยธิน เลือดทหาร. (2548). *การศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อการเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- พงษ์เทพ วิไลพันธ์. (2540). *น้ำบริโภคในภาชนะที่ปิดสนิท*. *อาหาร*, 27(2), 40.
- สมศักดิ์ พงษ์เดช. (2547). *ทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อส่วนผสมทางการตลาดของน้ำดื่มบรรจุขวด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- สุภาวดี ประชากุล. (2545). *พฤติกรรมการบริโภคน้ำดื่มของครัวเรือนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุรัตน์ ณ เชียงใหม่. (2544). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกบริโภคน้ำดื่มบรรจุขวดพลาสติกใส ของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

**สภาพและปัญหาาระบบสารสนเทศของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์
และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย***
**Conditions and Problems of Information Systems at
Thailand Institute of Scientific and Technological Research**

วัชรพงศ์ พรทัศน์¹

บทคัดย่อ

บทความนี้รายงานการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการใช้และปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการใช้ระบบสารสนเทศกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย จำนวน 917 คน กลุ่มตัวอย่างได้แบบแบ่งชั้น จำนวน 286 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า (1) พนักงานส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ และมีอายุงานมากกว่า 10 ปี (2) โดยภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อสภาพการใช้ระบบสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลางและมีความคิดเห็นต่อปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง (3) โดยภาพรวมสภาพการใช้ระบบสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยพบว่า ด้านฮาร์ดแวร์ และด้านข้อมูลและระบบสารสนเทศมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ ด้านบุคคลมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง และด้านบุคลากรทางระบบสารสนเทศมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การใช้ระบบสารสนเทศ, สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

Abstract

This research aims to study the personal factors of respondents, the opinions on the conditions and problems of using information systems at Thailand Institute of Scientific and Technological Research,

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

^{*} เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร.ธนกาญจน์ กาญจนจิจ

and the relationship between the conditions and problems of using information systems at Thailand Institute of Scientific and Technological Research. The research instruments used were questionnaires. The sample group was 286 employees, stratified sampling from 917 employees of Thailand Institute of Scientific and Technological Research. The data were analyzed using percentage, means, and correlation coefficients. The findings show that: (1) The majority of the respondents were female, 31-40 years old, held bachelor's degree with tenure of more than 10 years at the operational level. (2) The overall opinion of the respondents on the conditions and problems of using information systems was at moderate level with the factor ratings of importance at levels from high to low as: information and information systems, personnel, information system personnel, and hardware. Problem factor ratings of importance levels from high to low as: personnel and services, hardware, skill in using information systems and computers, and software. (3) Hardware and information and information systems had low relationship, personnel had high relationships, and information system personnel had moderate correlations at the statistically significance level of 0.05.

Keywords: information systems, Thailand Institute of Scientific and Technological Research.

ความนำ

การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี เศรษฐกิจ การเมือง สังคมและวัฒนธรรม ล้วนแล้วแต่มีผลต่อองค์กร เป็นอย่างมาก ส่งผลให้คนในสังคมหรือในองค์กรนั้น ๆ ต้องปรับตัวตามความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้น นอกจากนี้จะมีปัจจัยจากภายนอกองค์กร ที่เข้ามามีอิทธิพลต่อองค์กรแล้ว ยังมีปัจจัยภายในองค์กรที่เราต้องคำนึงถึงด้วย เช่น ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสารสนเทศ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านบัญชีและการเงิน ปัจจัยด้านการตลาด และปัจจัยด้านการวิจัยและพัฒนา ซึ่งล้วนมีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบสารสนเทศขององค์กร โดยเฉพาะในเรื่องของการตอบสนองความต้องการ และการปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้นจำเป็นต้องเร่งพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีประสิทธิภาพ มีฐานข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ มีระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลเพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้งาน รวมทั้งมีระบบงานที่สามารถรองรับภารกิจและสภาพแวดล้อมได้ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตลอดจนช่วยสนับสนุนและเพิ่ม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการบริหารจัดการและการตัดสินใจของผู้บริหารได้ถูกต้องและทันเวลา สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย จึงได้นำโปรแกรม dukuwiki มาใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในขั้นตอนของการรวบรวม จัดเก็บ ประมวล และกลั่นกรองสารสนเทศ ตลอดจนนำมาใช้เพื่อติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงานตามโครงการหรือกิจกรรมภายในองค์กร รวมทั้งเพื่อลดค่าใช้จ่ายลดขั้นตอน และระยะเวลาในการเข้าถึงองค์ความรู้แต่ยังประสบปัญหาการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อช่วยบริหารจัดการองค์กรที่ยังขาดประสิทธิภาพ และไม่เพียงพอทั้งในด้านอุปกรณ์ และทักษะของพนักงาน (สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย, 2552)

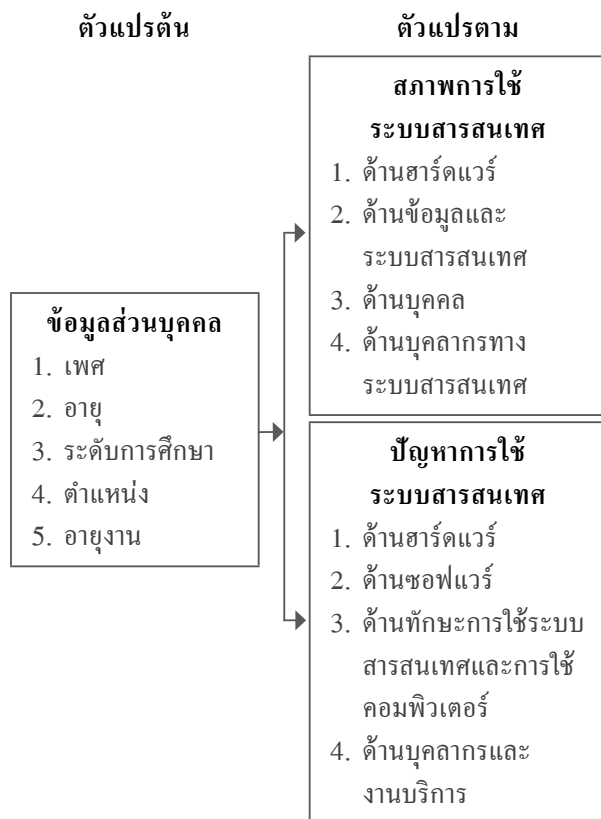
จากความเป็นมา และความสำคัญของการวิจัย ผู้วิจัยมีความสนใจเรื่องสภาพและปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศของสถาบันวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย ว่าสภาพการใช้ระบบสารสนเทศเป็นอย่างไร

ปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศมีด้านใด สภาพและปัญหา การใช้ระบบสารสนเทศมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ เพื่อที่จะ ได้นำข้อมูลการวิจัยมาใช้เป็นข้อมูลในการแก้ไขปัญหา และ วางแผนการดำเนินการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพ การใช้ระบบสารสนเทศของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา การใช้ระบบสารสนเทศของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการใช้ ระบบสารสนเทศกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศของ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

สภาพการใช้ระบบสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับ ปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย สภาพและปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศ ของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของ แบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของ แบบสอบถามซึ่งวิเคราะห์โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ตามวิธีของคอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น .9689 ประชากรที่ใช้ในการ วิจัยคือ พนักงานสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี แห่งประเทศไทย จำนวน 917 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการ วิจัยคือ พนักงานสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี แห่งประเทศไทย คำนวณกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมได้จาก ตารางทาร์ยามาเน่ จำนวน 286 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) วิเคราะห์ ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบน มาตรฐานและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุป ได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.0 อายุ 31-40 ปี คิดเป็น ร้อยละ 40.9 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.3 ตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 38.5 อายุงานมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.9
2. สภาพการใช้ระบบสารสนเทศตามความคิดเห็น ของพนักงานสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี แห่งประเทศไทย โดยภาพรวมพนักงาน มีความคิดเห็น ต่อสภาพการใช้ระบบสารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง

($\bar{X} = 3.24$) โดยเรียงลำดับความสำคัญของสภาพการใช้ระบบสารสนเทศจากมากไปหาน้อย ดังนี้คือ ด้านข้อมูลและระบบสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.31$) ด้านบุคคล ($\bar{X} = 3.27$) ด้านบุคลากรทางระบบสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.24$) และด้านฮาร์ดแวร์ ($\bar{X} = 3.16$)

3. ปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศตามความคิดเห็นของพนักงานสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย โดยภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) โดยเรียงลำดับความสำคัญของปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศจากมากไปหาน้อยดังนี้คือ ด้านบุคลากรและงานบริการ ($\bar{X} = 3.45$) ด้านฮาร์ดแวร์ ($\bar{X} = 3.42$) ทักษะการใช้ระบบสารสนเทศและการใช้คอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 3.39$) และด้านซอฟต์แวร์ ($\bar{X} = 3.26$)

4. ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการใช้ระบบสารสนเทศกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย พบว่า โดยภาพรวมสภาพการใช้ระบบสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยพบว่า ด้านฮาร์ดแวร์มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำโดยมีค่าสถิติของความสัมพันธ์ .239 ด้านข้อมูลและระบบสารสนเทศ มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าสถิติของความสัมพันธ์ .034 ด้านบุคคลมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงโดยมีค่าสถิติของความสัมพันธ์ .830 และด้านบุคลากรทางระบบสารสนเทศมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าสถิติของความสัมพันธ์ .472 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง สภาพและปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยขออภิปรายผลแต่ละประเด็นดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล พนักงานส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง อายุ 31-40 ปี การศึกษาปริญญาตรี มีตำแหน่งเป็น

พนักงานปฏิบัติการ และมีอายุงานมากกว่า 10 ปี

2. สภาพการใช้ระบบสารสนเทศตามความคิดเห็นของพนักงานสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นต่อสภาพการใช้อยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานให้ความสำคัญของการใช้ระบบสารสนเทศจากมากไปหาน้อย ดังนี้คือ ด้านข้อมูลและระบบสารสนเทศ ด้านบุคคล ด้านบุคลากรทางระบบสารสนเทศ และด้านฮาร์ดแวร์ ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญด้านข้อมูลและระบบสารสนเทศให้มากกว่าประเด็นอื่น สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมฤดี วงษ์แสง (2549) วิจัยเรื่องการศึกษการใช้ระบบสารสนเทศ เพื่อการจัดซื้อของบริษัทแมกเนคอมพ์ ฟริชชั่น เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า การใช้ระบบสารสนเทศของผู้ใช้อยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยขออภิปรายผลแต่ละปัจจัยย่อยดังนี้

- ด้านฮาร์ดแวร์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านฮาร์ดแวร์อยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากต่อปัจจัยย่อยอันดับแรก ได้แก่ เครื่องพิมพ์ที่ติดตั้งระบบเครือข่ายในหน่วยงานมีจำนวนเพียงพอ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของบดินทร์ แก้วบ้านดอน (2544) ได้ศึกษาสภาพและความต้องการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไทยสเฟียร์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการใช้ด้านฮาร์ดแวร์อยู่ในระดับปานกลาง

- ด้านข้อมูลและระบบสารสนเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากในปัจจัยย่อยอันดับแรกคือรูปแบบการนำเสนอข้อมูลมีความเหมาะสมสวยงาม และทันสมัย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ บดินทร์ แก้วบ้านดอน (2544) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ด้านข้อมูลและระบบสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง

- ด้านบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานให้ความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยอันดับแรกคืองานประมวผลและคำนวณผล ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ บดินทร์ แก้วบ้านดอน

(2544) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นด้านบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง

- ด้านบุคลากรทางระบบสารสนเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานให้ความสำคัญมากกับปัจจัยย่อย อันดับแรกคือการมีบุคลากรที่ให้บริการซ่อมบำรุงโปรแกรมและคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ บดินทร์ แก้วบ้านดอน (2544) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็น อยู่ในระดับปานกลาง

- ด้านฮาร์ดแวร์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานให้ความสำคัญมากในปัจจัยย่อยอันดับแรกคือเครื่องพิมพ์ที่ติดตั้งระบบเครือข่ายในหน่วยงานมีเพียงพอ สอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ บดินทร์ แก้วบ้านดอน (2544) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็น อยู่ในระดับปานกลาง

3. ปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญมากกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศ จากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรและงานบริการ ด้านฮาร์ดแวร์ ด้านทักษะการใช้ระบบสารสนเทศ และ การใช้คอมพิวเตอร์ และด้านซอฟต์แวร์ ดังนั้นองค์กรควรแก้ปัญหาด้านบุคลากรและงานบริการซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ บดินทร์ แก้วบ้านดอน (2544) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานต้องการมากเป็นอันดับแรกเพื่อแก้ปัญหาคือการแก้ปัญหาด้านบุคลากรทางคอมพิวเตอร์

- ด้านฮาร์ดแวร์ พนักงานให้ความสำคัญกับปัญหา อยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานให้ความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยของปัญหาอันดับแรก ได้แก่ ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานไม่มีความเหมาะสมในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นิภาภรณ์ พึ่งรส (2548) ได้ศึกษาปัญหาและความต้องการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานองค์การคลังสินค้า กระทรวงพาณิชย์ พบว่า โดยภาพรวมปัญหาการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านฮาร์ดแวร์ของพนักงานองค์การคลังสินค้า อยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานให้ความสำคัญมาก

กับปัจจัยย่อยอันดับแรกคือประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์

- ด้านซอฟต์แวร์ พนักงานให้ความสำคัญของปัญหา อยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานให้ความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยของปัญหาอันดับแรกคือการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ด้านสำนักงาน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ บดินทร์ แก้วบ้านดอน (2544) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีปัญหาด้านซอฟต์แวร์อยู่เป็นอันดับ 3

- ด้านทักษะ การใช้ระบบสารสนเทศการใช้คอมพิวเตอร์พนักงานให้ความสำคัญของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยของปัญหาอันดับแรกคือการขาดความรู้เรื่องซอฟต์แวร์ ดังนั้น องค์กรควรจัดอบรมให้ความรู้ซอฟต์แวร์ให้กับผู้ที่จำเป็นต้องใช้โปรแกรมดังกล่าว

- ด้านบุคลากรและงานบริการ พนักงานให้ความสำคัญของปัญหาด้านบุคลากร และงานบริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากกับปัจจัยย่อย ปัญหาอันดับแรกคือการขาดบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์ในการซ่อมบำรุง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ บดินทร์ แก้วบ้านดอน (2544) ผลการวิจัยพบว่า มีปัญหาด้านบุคลากรอยู่ในระดับรอง ดังนั้นองค์กรควรพัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญในการซ่อมบำรุง

4. ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการใช้ระบบสารสนเทศกับปัญหาการใช้พบว่า มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง วิเคราะห์ได้ว่า สภาพการใช้และปัญหาการใช้มีการเกี่ยวข้องกันดังนั้น ควรศึกษาสภาพการใช้งานเพื่อหาทางแก้ปัญหาของการใช้งานของระบบสารสนเทศของสารสนเทศวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยขอเสนอแนะด้านสภาพการใช้ระบบสารสนเทศของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย โดยให้ความสำคัญมากกับประเด็นของสภาพการใช้ระบบสารสนเทศดังนี้

1. ด้านข้อมูล และระบบสนเทศ ควรให้ความ

สำคัญเรื่องรูปแบบในการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศ ให้มีความเหมาะสม สวยงาม ทันสมัยเพื่อสะดวกแก่การใช้งาน

2. ด้านบุคคล ควรให้ความสำคัญด้านงานประมวลผลและคำนวณผล และทักษะในการใช้ระบบสารสนเทศ

3. ด้านบุคลากรทางระบบสารสนเทศ ควรให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ให้บริการงานซ่อมบำรุงโปรแกรม และให้ความสำคัญด้านความรวดเร็วในการซ่อมบำรุง

4. ด้านฮาร์ดแวร์ ควรให้ความสำคัญเรื่องเครื่องพิมพ์ และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ติดตั้งระบบเครือข่ายในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ

ด้านปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย ให้ความสำคัญมากกับประเด็นของปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศ ดังนี้

1. ด้านบุคลากรและงานบริการ ควรสรรหามหาบัณฑิตที่มีความรู้ และมีประสบการณ์ในการซ่อมบำรุงเพิ่ม เนื่องจากปัจจุบันบุคลากรทางด้านนี้ยังมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้

2. ด้านฮาร์ดแวร์ พบว่าประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานไม่มีความเหมาะสมกับการทำงาน และจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานปัจจุบัน

ยังไม่มีเพียงพอ ควรจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพิ่มมากขึ้น และให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

3. ด้านทักษะการใช้ระบบสารสนเทศ และการใช้คอมพิวเตอร์ พบว่าพนักงานยังขาดความรู้ด้านซอฟต์แวร์ และขาดความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ตามลำดับ ควรมีการฝึกอบรมพนักงานด้านซอฟต์แวร์ และความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

4. ด้านซอฟต์แวร์ พบว่าพนักงานมีปัญหาการใช้งานโปรแกรมสำนักงาน (Microsoft office) ควรมีการฝึกอบรมด้านการใช้งานโปรแกรมสำนักงาน

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

หัวข้อวิจัยที่ควรศึกษาครั้งต่อไปประกอบด้วย (1) การพัฒนาโปรแกรมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับการขยายตัวของข้อมูล และระบบงานใหม่ในอนาคต (2) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาบุคลากรในองค์กร เพื่อให้เกิดความยั่งยืนกับการใช้งานในองค์กร (3) ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคและปัจจัยที่สนับสนุนของปัญหาในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อที่จะพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างถูกต้อง (4) ความต้องการ และสภาพปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศขององค์กรอื่น

เอกสารอ้างอิง

- บดินทร์ แก้วบ้านดอน. (2544). การศึกษาสภาพและความต้องการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไทยสเปียร์ ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์เทคโนโลยีอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- นิภาภรณ์ พึ่งรส.(2548). การศึกษาปัญหาและความต้องการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานองค์การคลังสินค้า กระทรวงพาณิชย์. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย. (2552). แผนทรัพยากรบุคคล2553-2557. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สมฤดี วงษ์แสง. (2549). การศึกษาการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดซื้อของ บริษัท แมกเนคอมพิวเตอร์ พีริซัน เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.

ปัจจัยทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกซื้อปุ๋ยเคมี
ในอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี*
Marketing Factors Relating to Buying Behavior of
Chemical Fertilizers in Lumlukka, Pathum Thani Province

อาภาพร กรดนม¹

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ข้อมูลส่วนบุคคลของเกษตรกรชาวนาผู้ใช้ปุ๋ยเคมีในการปลูกข้าวในอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี (2) ความคิดเห็นของเกษตรกรชาวนาเกี่ยวกับปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อปุ๋ยเคมี (3) พฤติกรรมการเลือกซื้อปุ๋ยเคมี (4) ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลของเกษตรกรชาวนาผู้ใช้ปุ๋ยเคมีกับพฤติกรรมการเลือกซื้อปุ๋ยเคมี และ (5) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการตลาดของปุ๋ยเคมีกับพฤติกรรมการเลือกซื้อปุ๋ยเคมี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือเกษตรกรชาวนาผู้ใช้ปุ๋ยเคมีในอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำนวน 2,882 คน สุ่มแล้วได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 353 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไคว์ สแควร์และค่าอีต้า ผลการวิจัยพบว่า (1) เกษตรกรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 51-60 ปี สถานภาพสมรส มีสมาชิกในครอบครัว 4-6 คน มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อปี 250,001-300,000 บาท มีพื้นที่ในการปลูกข้าว 31-40 ไร่ (2) ปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อปุ๋ยเคมีส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับความสำคัญ จากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรบริการ การส่งเสริมการตลาด ผลิตภัณฑ์ ราคา และการจัดจำหน่าย (3) พฤติกรรมการเลือกซื้อปุ๋ยเคมีของเกษตรกรชาวนาส่วนใหญ่ ทราบข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับปุ๋ยเคมีจากเพื่อนบ้านที่ใช้ปุ๋ยเคมี สาเหตุที่ใช้เพื่อช่วยเร่งการเจริญเติบโตของข้าว (4) ข้อมูลส่วนบุคคลของเกษตรกรชาวนามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกซื้อปุ๋ยเคมีในอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (5) ปัจจัยการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกซื้อปุ๋ยเคมีในอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ปัจจัยทางการตลาด, พฤติกรรมการเลือกซื้อปุ๋ยเคมี, จังหวัดปทุมธานี

¹นักศึกษาสถกษตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

*เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร.ธนกาญจน์ กาญจนจจิต

Abstract

The purposes of this research were to study (1) the personal data of paddy field farmers on the chemical fertilizer usage, (2) the farmers' opinion on selecting chemical fertilizer for paddy field, (3) the buying behavior of chemical fertilizer, (4) the relationship between personal data of paddy field farmers and buying behavior of chemical fertilizer, and (5) the relationship between marketing factors and buying behavior of chemical fertilizer. The instrument used was questionnaire. The sample of 353 was drawn from the population of 2,882 paddy field farmers who have used chemical fertilizer in Lumlukka district, Pathumthani province. Statistics used were percentage, mean, standard deviation, chi-square and eta. The results were: (1) the majority of paddy field farmers were male, between 51-60 years of age, with 4-6 family members, average income of about 250,001-300,000 baht/year and paddy fields around 31-40 rais, (2) marketing factors are highly important in buying chemical fertilizer which can be arranged from high to low as follows: personal service, marketing extension, product, price and place, (3) most of the paddy field farmers received information about chemical fertilizer used for making the rice grow rapidly from neighbors. Family members' opinion influenced the selection of chemical fertilizer thereafter brought from a government agency, (4) the personal data of paddy field farmers, and (5) the marketing factors both had relationships with buying behavior of chemical fertilizer significantly at 0.05.

Keywords: marketing factors, buying behavior of chemical fertilizers

ความนำ

ปุ๋ยเคมีเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้ข้าวมีคุณภาพเจริญเติบโตได้ดีและรวดเร็วยิ่งขึ้น จึงทำให้ปุ๋ยเคมีมีบทบาทสำคัญและเป็นปัจจัยการผลิตที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการเพิ่มผลผลิตภาคเกษตรกรรม ส่งผลความต้องการใช้ปุ๋ยเคมีของเกษตรกรในประเทศไทยมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ แต่เนื่องจากประเทศไทยไม่สามารถผลิตปุ๋ยเคมีเองได้ ต้องนำเข้าปุ๋ยเคมีจากต่างประเทศ ทำให้ราคาของปุ๋ยเคมีมีความผันผวนมาก เนื่องจากราคาของปุ๋ยเคมีจะผันผวนไปตามราคาน้ำมันในตลาดโลกและจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยน ทำให้บางช่วงปุ๋ยเคมีมีราคาแพงและขาดตลาดและมีปุ๋ยปลอมออกมาจำหน่าย

สภาพการแข่งขันสูงในอุตสาหกรรมปุ๋ยเคมี มีภาวะการแข่งขันในตลาดที่ทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น มีผลมาจากการที่มีผู้จำหน่ายปุ๋ยเคมีเพิ่มมากขึ้น เห็นได้จากการมาขึ้นทะเบียนผู้จำหน่ายปุ๋ยเคมีกับกรมวิชาการเกษตรมีอัตราเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และผู้ผลิตหลายรายได้ขยายกำลังการผลิตเพิ่มขึ้นโดยที่ผู้ประกอบการแต่ละรายพยายามทำให้ตราสินค้าที่ตนจำหน่ายติดตลาด และครอบครองส่วนแบ่งการตลาดให้ได้มากที่สุด ฉะนั้นหากผู้ประกอบการสามารถทราบถึงพฤติกรรมการเลือกซื้อปุ๋ยเคมีของผู้ใช้ปุ๋ยก็จะทำให้มองเห็นโอกาสและช่องทางในการพัฒนาพัฒนาผลิตภัณฑ์ปุ๋ยเคมี เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ปุ๋ยได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของเกษตรกรชาวนาผู้ใช้ปุ๋ยเคมีในการปลูกข้าว ในอำเภอตำลึงกา จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของเกษตรกรชาวนาเกี่ยวกับปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อปุ๋ยเคมีในอำเภอตำลึงกา จังหวัดปทุมธานี
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกซื้อปุ๋ยเคมีที่ใช้ในการปลูกข้าวของเกษตรกรชาวนา ในอำเภอตำลึงกา จังหวัดปทุมธานี
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลของเกษตรกรชาวนาผู้ใช้ปุ๋ยเคมีกับพฤติกรรมการเลือกซื้อปุ๋ยเคมีในอำเภอตำลึงกา จังหวัดปทุมธานี
5. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการตลาดของปุ๋ยเคมีกับพฤติกรรมการเลือกซื้อปุ๋ยเคมีในอำเภอตำลึงกา จังหวัดปทุมธานี

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรต้น

ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. สถานภาพ
5. จำนวนสมาชิก
6. รายได้เฉลี่ยต่อปี
7. จำนวนพื้นที่ในการปลูกข้าว

ปัจจัยทางการตลาด

1. ด้านผลิตภัณฑ์
2. ด้านราคา
3. ด้านการจัดจำหน่าย
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด
5. ด้านบุคลากรบริการ

ตัวแปรตาม

พฤติกรรมการเลือกซื้อปุ๋ยเคมีในอำเภอตำลึงกา จังหวัดปทุมธานี

1. การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับปุ๋ยเคมี
2. สาเหตุที่ใช้ปุ๋ยเคมี
3. เดือนที่ซื้อปุ๋ยเคมี
4. ความถี่ในการซื้อปุ๋ยเคมี
5. ปุ๋ยที่ซื้อใช้ในระยะเวลาหลังหว่านข้าว 20-25 วัน เป็นปุ๋ยสูตรอะไร
6. ปุ๋ยที่ซื้อใช้ในระยะเวลาหลังหว่านข้าว 40-45 วัน เป็นปุ๋ยสูตรอะไร
7. ปุ๋ยที่ซื้อใช้ในระยะเวลาหลังหว่านข้าว 60-65 วัน เป็นปุ๋ยสูตรอะไร
8. ผู้มีส่วนร่วมในการซื้อปุ๋ยเคมี
9. แหล่งในการซื้อปุ๋ยเคมี
10. ยี่ห้อปุ๋ยเคมีที่เลือกซื้อ
11. สาเหตุที่ซื้อปุ๋ยเคมียี่ห้อดังกล่าว
12. สูตรปุ๋ยเคมี
13. ชนิดของสูตรปุ๋ยเคมีที่ซื้อ
14. ปริมาณที่ซื้อ
15. วิธีการชำระเงิน

ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคลของเกษตรกรชาวนาผู้ใช้ปุ๋ยเคมี และปัจจัยการตลาดของปุ๋ยเคมีมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกซื้อปุ๋ยเคมีในอำเภอตำลึงกา จังหวัดปทุมธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกซื้อปุ๋ยเคมีในอำเภอตำบูลูกกา จังหวัดปทุมธานี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ เกษตรกรชาวนาผู้ใช้ปุ๋ยเคมีในอำเภอตำบูลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำนวน 2,882 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ เกษตรกรชาวนาผู้ใช้ปุ๋ยเคมีในอำเภอตำบูลูกกา ผู้วิจัยใช้สูตรคำนวณตัวอย่างของทาโรยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 353 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไคว์ สแควร์ และค่าอีต้า

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุป ได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของเกษตรกรชาวนาผู้ใช้ปุ๋ยเคมีส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 64.0 อายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.0 ระดับการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 71.4 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 72.0 มีสมาชิกในครอบครัว 4-6 คน คิดเป็นร้อยละ 52.7 มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อปี 250,001-300,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.7 มีพื้นที่ในการปลูกข้าว 31-40 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 28.3

2. ปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อปุ๋ยเคมีส่วนใหญ่ โดยภาพรวมเกษตรกรชาวนา มีความคิดเห็นต่อความสำคัญของปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อปุ๋ยเคมี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.80$) โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านบุคลากรบริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.00$) ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.87$) ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.76$) ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.68$) และด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.67$)

3. พฤติกรรมการเลือกซื้อปุ๋ยเคมีของเกษตรกรชาวนา ส่วนใหญ่ ทราบข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับปุ๋ยเคมีจากเพื่อนบ้านที่ใช้ปุ๋ย คิดเป็นร้อยละ 28.6 สาเหตุที่ใช้เพื่อช่วย

เร่งการเจริญเติบโตของข้าว คิดเป็นร้อยละ 49.9 เลือกซื้อปุ๋ยช่วงเดือนเมษายน คิดเป็นร้อยละ 51.0 ความถี่ในการซื้อ 2-4 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 54.1 ปุ๋ยที่ใช้ในระยะหลังหว่านข้าว 20-25 วัน เป็นปุ๋ยสูตร 46-0-0 คิดเป็นร้อยละ 51.6 ปุ๋ยที่ใช้ในระยะหลังหว่านข้าว 40-45 วัน เป็นปุ๋ยสูตร 16-20-0 คิดเป็นร้อยละ 83.0 ปุ๋ยที่ใช้ในระยะหลังหว่านข้าว 60-65 วัน เป็นปุ๋ยสูตร 16-20-0 คิดเป็นร้อยละ 51.8 สมาชิกในครอบครัวมีส่วนร่วมในการเลือกซื้อปุ๋ย คิดเป็นร้อยละ 46.2 เลือกซื้อปุ๋ยจากหน่วยงานของรัฐที่เป็นสมาชิก คิดเป็นร้อยละ 69.7 เลือกซื้อปุ๋ยเคมีตรากระต่าย คิดเป็นร้อยละ 56.9 สาเหตุที่เลือกซื้อหอดังกล่าว เพราะคุณภาพสินค้าดี คิดเป็นร้อยละ 35.4 ชนิดของสูตรปุ๋ยเคมีที่เลือกซื้อมากที่สุดคือ 16-20-0 คิดเป็นร้อยละ 47.3 ค่าใช้จ่ายในการซื้อปุ๋ยเคมีแต่ละครั้ง 20,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 43.1 และชำระเงินโดยชำระเงินหลังจากเก็บเกี่ยวผลผลิตเสร็จ คิดเป็นร้อยละ 75.9

4. ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลของเกษตรกรชาวนากับพฤติกรรมการเลือกซื้อปุ๋ยเคมีในอำเภอตำบูลูกกา จังหวัดปทุมธานี พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของเกษตรกรชาวนามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกซื้อปุ๋ยเคมีในอำเภอตำบูลูกกา จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ยี่ห้อปุ๋ยเคมีที่เลือกซื้อ ชนิดของสูตรปุ๋ยเคมีที่เลือกซื้อ และค่าใช้จ่ายในการเลือกซื้อปุ๋ยเคมี ส่วนปัจจัยอื่นๆ ที่เหลือไม่มีความสัมพันธ์กัน

5. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการตลาดกับพฤติกรรมการเลือกซื้อปุ๋ยเคมีในอำเภอตำบูลูกกา จังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกซื้อปุ๋ยเคมีในอำเภอตำบูลูกกา จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าความสัมพันธ์ Eta ระหว่าง .616-.728

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกซื้อปุ๋ยเคมีในอำเภอตำบูลูกกา จังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยขออภิปรายผล ดังนี้

ผลการวิจัยทำให้ทราบว่า การเลือกซื้อปุ๋ยเคมีของกลุ่มเกษตรกรชาวนาเป้าหมาย ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 51-60 ปี สถานภาพสมรส มีสมาชิกในครอบครัว 4-6 คน มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อปี 250,001-300,000 บาท มีพื้นที่การปลูกข้าว 31-40 ไร่

ปัจจัยการตลาดที่มีต่อการเลือกซื้อปุ๋ยเคมีโดยภาพรวม ผู้ซื้อปุ๋ยมีความคิดเห็นต่อความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อปุ๋ยเคมีอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ประเสริฐ วาณิชนาม (2546) เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อปุ๋ยเคมีเพื่อการปลูกข้าวของเกษตรกร ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ซื้อปุ๋ยเคมีเห็นว่าปัจจัยผลิตภัณฑ์ ราคา ด้านการจัดจำหน่าย มีความสำคัญต่อการเลือกซื้อปุ๋ยเคมีอยู่ในระดับมาก โดยผู้ซื้อปุ๋ยเคมีมีความสำคัญจากมากไปหาน้อย ดังนี้ คือ ด้านบุคลากรบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านการจัดจำหน่าย ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญด้านบุคลากรบริการให้มากเพื่อเกิดการซื้อและจงรักภักดีต่อองค์กร

ผู้วิจัยขออภิปรายแต่ละประเด็นของปัจจัยการตลาด ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ซื้อปุ๋ยเคมีให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปาณิษา เพชรพลอย (2552) เรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้ต่อปัจจัยทางการตลาดของการใช้สารปรับปรุงดินวินาสของเกษตรกรชาวไร่อ้อยในจังหวัดชัยภูมิ ผลการวิจัยพบว่า เกษตรกรมีความคิดเห็นต่อผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก โดยผู้ซื้อปุ๋ยเคมีให้ความสำคัญมากกับประเด็นย่อย อันดับแรกของผลิตภัณฑ์คือคุณภาพของปุ๋ย ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับคุณภาพของปุ๋ยให้มาก

ด้านราคา ผู้ซื้อปุ๋ยเคมีให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ ปาณิษา เพชรพลอย (2552) พบว่า เกษตรกรมีความคิดเห็นต่อราคา อยู่ในระดับมาก โดยผู้ซื้อปุ๋ยเคมีให้ความสำคัญกับประเด็นย่อย อันดับแรก ของราคาปุ๋ยเคมีคือระยะเวลาการให้เครดิต

ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับระยะเวลาการให้เครดิตให้ตรงกับความต้องการเกษตรกรชาวนา

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ซื้อปุ๋ยเคมีให้ความสำคัญด้านช่องทางการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปาณิษา เพชรพลอย (2552) พบว่า เกษตรกรมีความคิดเห็นต่อช่องทางการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับมาก โดยผู้ซื้อปุ๋ยเคมีให้ความสำคัญมากกับประเด็นย่อย อันดับแรก ของช่องทางการจัดจำหน่ายคือร้านเป็นตัวแทนจำหน่ายจากบริษัทผู้ผลิต ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับตัวแทนจำหน่ายจากบริษัทผู้ผลิต

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ซื้อปุ๋ยเคมีให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับปาณิษา เพชรพลอย (2552) พบว่า เกษตรกร มีความคิดเห็นต่อด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมาก โดยผู้ซื้อปุ๋ยเคมีให้ความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยอันดับแรกของการส่งเสริมการตลาดคือการบริการจัดส่งสินค้าฟรี ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับการจัดส่งสินค้า

ด้านบุคลากรบริการ ผู้ซื้อปุ๋ยเคมีให้ความสำคัญกับบุคลากรบริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จิตตรีย์ วงศ์มังกร (2550) เรื่อง ปัจจัยการตลาดที่มีความสำคัญต่อการเลือกซื้อปุ๋ยสำเร็จรูปใช้ในการปลูกข้าวของเกษตรกรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า เกษตรกรให้ความสำคัญกับบุคลากรบริการอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญมากต่อปัจจัยย่อย อันดับแรกของบุคลากรบริการคือผู้ขายมีการติดตามผลหลังการใช้ปุ๋ย ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับประเด็นนี้

ผลการวิจัยทำให้ทราบพฤติกรรมการเลือกซื้อปุ๋ยเคมีของเกษตรกรชาวนาเป้าหมาย ซึ่งมีพฤติกรรมดังนี้ สาเหตุที่ซื้อเพราะต้องการช่วยเร่งการเจริญเติบโตของข้าว เลือกซื้อปุ๋ยเคมีช่วงเดือนเมษายน ความถี่ในการซื้อ 2-4 ครั้ง ต่อปี ปุ๋ยเคมีที่ใช้ในระยะหลังหว่านข้าว 20-25 วัน เป็นปุ๋ยเคมีสูตร 46-0-0 ปุ๋ยเคมีที่ใช้ในระยะหลังหว่านข้าว 40-45 วัน เป็นปุ๋ยเคมีสูตร 16-20-0 ปุ๋ยเคมีที่ใช้ในระยะหลังหว่านข้าว 60-65 วัน เป็นปุ๋ยเคมีสูตร 16-20-0 สมาชิกในครอบครัวมีส่วนร่วมในการเลือกซื้อปุ๋ยเคมี

เลือกซื้อปุ๋ยเคมีจากหน่วยงานของรัฐที่เป็นสมาชิก เลือกซื้อปุ๋ยเคมี ทรายกระต่าย สาเหตุที่เลือกยี่ห้อดังกล่าวเพราะคุณภาพสินค้าดี ชนิดของสูตรปุ๋ยเคมีที่เลือกซื้อมากที่สุดคือ 16-20-0 ค่าใช้จ่ายในการซื้อปุ๋ยเคมีแต่ละครั้ง 20,001-25,000 บาท และชำระเงินโดยชำระเงินหลังจากเก็บเกี่ยวผลผลิตเสร็จ ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญกับพฤติกรรมของเกษตรกรเพื่อตอบสนอง การซื้อของเกษตรกรชาวนากลุ่มเป้าหมาย

ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลของเกษตรกรชาวนากับพฤติกรรมการเลือกซื้อปุ๋ยเคมี พบว่ามีความสัมพันธ์ข้อมูลส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อปุ๋ยเคมี ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญกับข้อมูลส่วนบุคคลส่วนความ สัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยทางการตลาด กับพฤติกรรมการเลือกซื้อปุ๋ยเคมี พบว่า มีความสัมพันธ์ วิเคราะห์ได้ว่า ปัจจัยการตลาดทุกประเด็นมีอิทธิพลกับการเลือกซื้อปุ๋ยเคมี ดังนั้นควรให้ความสำคัญกับปัจจัยการตลาดทุกประเด็น

ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ควรให้ความสำคัญกับเพศชาย อายุ 51-60 ปี เพราะเป็นเกษตรกรชาวนากลุ่มเป้าหมาย
2. ควรให้ความสำคัญกับบุคลากรบริการ เนื่องจากเกษตรกรชาวนาให้ความสำคัญมากโดยให้บุคลากรบริการ

อย่างรวดเร็ว และมีความรู้เรื่องปุ๋ยเป็นอย่างดีสามารถช่วยแก้ปัญหาได้

3. ความคำนึงถึงคุณภาพของปุ๋ยให้มาก เนื่องจากเกษตรกรชาวนากลุ่มเป้าหมายให้ความสำคัญ
4. ควรให้ความสำคัญกับระยะเวลาการให้เครดิตให้เกษตรกรสามารถชำระเงินได้
5. ควรให้ความสำคัญกับร้านซึ่งเป็นตัวแทนจำหน่ายจากบริษัทผู้ผลิต
6. ควรให้ความสำคัญกับการจัดส่งสินค้าฟรี
7. ควรให้ความสำคัญกับผู้ขายซึ่งควรมีการติดตามผลหลังการใช้ปุ๋ย
8. ควรจำหน่ายปุ๋ยสูตร 16-20-0 ยี่ห้อทรายกระต่าย และควรเป็นปุ๋ยที่มีคุณภาพดี เพราะเกษตรกรต้องการใช้
9. ควรจำหน่ายปุ๋ยที่ช่วยเร่งการเจริญเติบโต

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัย พฤติกรรมการเลือกซื้อปุ๋ยเคมีในเขตอำเภออื่น
2. ควรมีการวิจัยปัจจัยการตลาดของปุ๋ยเคมีของเกษตรกรในเขตอื่น
3. ผลกระทบและปัญหาการใช้ปุ๋ยเคมีของเกษตรกร
4. ควรวิจัยคุณภาพของปุ๋ยเคมีในเขตอื่น

เอกสารอ้างอิง

- จิตาธิปไตย วงศ์มั่งกร. (2550). ปัจจัยการตลาดที่มีความสำคัญต่อการเลือกซื้อปุ๋ยสำเร็จรูปในการปลูกข้าวของเกษตรกรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม. การศึกษาปัญหาพิเศษ หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ปาณิษา เพชรพลอย. (2552). ความคิดเห็นของผู้ใช้ต่อปัจจัยทางการตลาดของการใช้สารปรับปรุงดินวินาสของเกษตรกรชาวไร่อ้อย ในพื้นที่จังหวัดชัยภูมิ. การศึกษาปัญหาพิเศษ หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ประเสริฐ วานิชนาม. (2546). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อปุ๋ยเคมีเพื่อการปลูกข้าวของเกษตรกรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี. การศึกษาปัญหาพิเศษ หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่ (ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

**พฤติกรรมกรเลือกซื้อผลไม้นำเข้าจากประเทศจีน
ณ ตลาดไท ในประเทศไทย***
**Customer Behavior of Buying Fruits Imported from China
at Tai Market, Thailand**

Huang Xiao¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ศึกษา (1) ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ำ (2) พฤติกรรมกรเลือกซื้อผลไม้นำเข้าจากประเทศจีน ณ ตลาดไทของลูกค้ำ (3) ความคิดเห็นของลูกค้ำเกี่ยวกับปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อผลไม้นำเข้าจากประเทศจีน ณ ตลาดไท (4) ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ำกับพฤติกรรมกรเลือกซื้อผลไม้นำเข้าจากประเทศจีน ณ ตลาดไท (5) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการตลาดของผลไม้นำเข้ากับพฤติกรรมกรเลือกซื้อผลไม้นำเข้าจากประเทศจีน ณ ตลาดไท กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไควสแควร์และค่าอีต้า ผลการวิจัยสรุป ได้ดังนี้ (1) ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ำส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-15,000 บาท การศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และพักอาศัยอยู่ อพาร์ทเมนต์/ตึกแถว (2) พฤติกรรมกรเลือกซื้อผลไม้นำเข้าจากประเทศจีน ณ ตลาดไทของลูกค้ำส่วนใหญ่ทราบข่าวผ่านวิทยุ เหตุผลที่ซื้อเพราะเชื่อมั่นในชื่อเสียงของตลาดไท (2) ปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อผลไม้นำเข้าจากประเทศจีน ณ ตลาดไทของลูกค้ำส่วนใหญ่ โดยภาพรวมลูกค้ำอยู่ในระดับมาก (4) ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ำมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรเลือกซื้อผลไม้นำเข้าจากประเทศจีน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (5) ปัจจัยการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรเลือกซื้อผลไม้นำเข้าจากประเทศจีน ณ ตลาดไท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: พฤติกรรมกรเลือกซื้อผลไม้นำเข้าจากประเทศจีน

Abstract

The purposes of this research were to study: (1) the personal factors of respondents, (2) the customer behavior of buying fruits imported from China at Tai Market, (3) the marketing factors

¹นักศึกษาลัทธิสุตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

*เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

อาจารย์ที่ปรึกษา: รศ.สุจิตรา จันทนา

affecting the customer behavior of buying fruits imported from China at Tai Market, (4) the relationship between the personal factors and the customer behavior of buying fruits imported from China at Tai Market, and (5) the relationship between the marketing factors and the customer behavior of buying fruits imported from China at Tai Market. The findings show that: (1) the majority of respondents were female, aged 31-40 years old, earned incomes of 5,001-15,000 baht, held bachelor's degree, had own business, and lived in apartments / block buildings. (2) most of the respondents learned about imported fruit sales from radios, the reason of purchase was confidence in Tai Market's reputation, (3) the overall opinion of the respondents on marketing factors was high, with the factor rating of importance levels from high to low as follows: service personnel, marketing promotion, marketing channels, product, and price, (4) there were correlations between personal factors and customer behavior of buying at the statistical significance level of .05, (5) there were correlations between marketing factors and customer behavior of buying at the statistical significance level of .05.

Keywords: customer buying behavior, fruits imported from China

ความนำ

ประเทศจีนเป็นประเทศที่มีการขยายตัวทางเศรษฐกิจ การเงิน การส่งเสริมการผลิตในภาคอุตสาหกรรม มีการเจริญเติบโตและเกษตรกรรมอย่างต่อเนื่อง และอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างสูง เนื่องจากมีปัจจัยด้านบวกที่ประเทศจีนได้เปรียบในทุกประเทศทั่วโลก คือ การมีบุคลากรเป็นจำนวนมาก มีอัตราค่าจ้างแรงงานอยู่ในเกณฑ์ต่ำ จึงส่งผลให้ต้นทุนการผลิต และราคาสินค้าไม่แพง อีกทั้งมีความพร้อมทั้งทางด้านขนส่ง และการผลิตที่สามารถรองรับความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจได้อย่างลงตัว จึงทำให้ผลไม้นำเข้าจากประเทศจีนสามารถนำมาขายในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก ซึ่งตลาดไทเป็นตลาดผลไม้ที่ใหญ่ที่สุดในประเทศมีผลไม้จากจีนมาจำหน่าย เช่น องุ่น สาลี่ผสม แอปเปิ้ลฟูจิ ทับทิม แคนตาลูป ลูกท้อ ลิ้นจี่ ส้ม เป็นต้น ปริมาณการนำเข้าของผลไม้จากจีน มีแนวโน้มสูงขึ้น อันเนื่องมาจากข้อตกลงเปิดเสรีทางการค้า ระหว่างประเทศ (FTA) เป็นผลให้การเก็บภาษีสินค้าลดลง ดังนั้นผู้วิจัยซึ่งเป็นนักศึกษาจีน จึงสนใจศึกษาพฤติกรรมการเลือกซื้อ

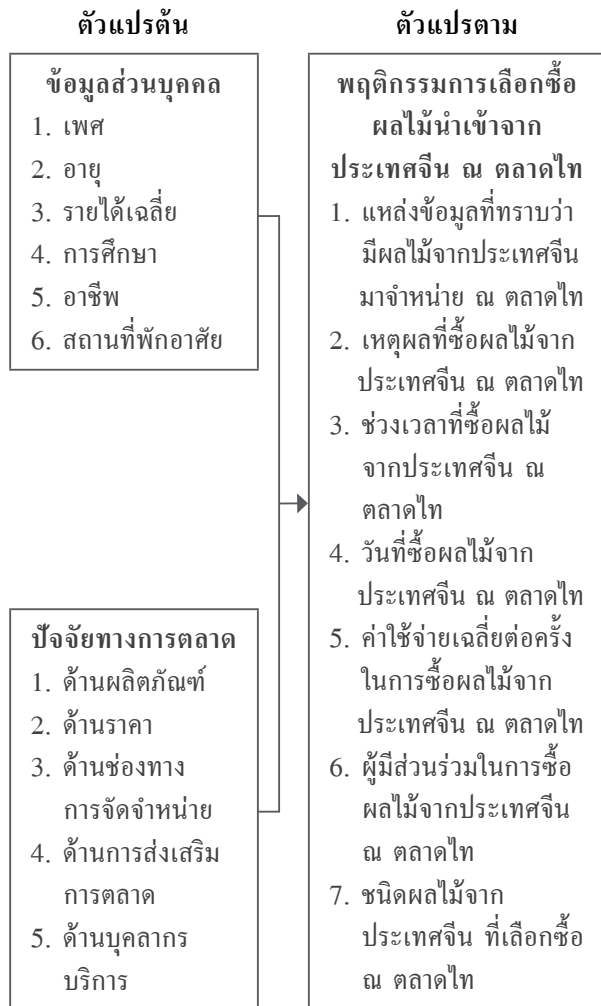
สินค้านำเข้าจากประเทศจีน ณ ตลาดไทเพื่อให้ทราบว่า ผู้ซื้อผลไม้จากประเทศจีนคือใคร ปัจจัยการตลาดใดที่มีผลต่อการเลือกซื้อผลไม้จากประเทศจีน ผู้ซื้อผลไม้มีพฤติกรรมการซื้อผลไม้จากประเทศจีนอย่างไร เนื่องจากไม่มีผู้ใดวิจัยมาก่อน ผลที่ได้จากการวิจัยผู้วิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการจีนในการนำผลไม้มาขายในประเทศไทยเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
2. ศึกษาพฤติกรรมการเลือกซื้อผลไม้นำเข้าจากประเทศจีน ณ ตลาดไทของลูกค้า
3. ศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อผลไม้นำเข้าจากประเทศจีน ณ ตลาดไท
4. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ากับพฤติกรรมการเลือกซื้อผลไม้นำเข้าจากประเทศจีน ณ ตลาดไท

5. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการตลาดของผลไม้นำเข้ากับพฤติกรรมการเลือกซื้อผลไม้นำเข้าจากประเทศจีน ณ ตลาดไท

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

- ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ำมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกซื้อผลไม้นำเข้าจากประเทศจีน ณ ตลาดไท
- ปัจจัยการตลาดของผลไม้นำเข้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกซื้อผลไม้นำเข้าจากประเทศจีน ณ ตลาดไท

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องพฤติกรรมการเลือกซื้อผลไม้นำเข้าจากประเทศจีน ณ ตลาดไทในประเทศไทย เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือลูกค้าที่ซื้อผลไม้นำเข้าจากประเทศจีน ณ ตลาดไทซึ่งไม่สามารถนับจำนวนได้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือลูกค้าที่ซื้อผลไม้นำเข้าจากประเทศจีนในตลาดไท กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางของทาโรยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไควสแควร์ และค่าอีต้า

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุป ได้ดังนี้

- ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 76.3 อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 55.0 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.8 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 31.5 และพักอาศัยอยู่หอพัก/คอนโด/ตึกแถว คิดเป็นร้อยละ 35.8
- พฤติกรรมการเลือกซื้อผลไม้นำเข้าจากประเทศจีน ณ ตลาดไทของลูกค้าส่วนใหญ่ทราบข่าวว่ามีผลไม้นำเข้าจากจีนมาจำหน่ายในตลาดไทผ่านทางวิทยุ คิดเป็นร้อยละ 28.8 เหตุผลที่ซื้อเพราะเชื่อมั่นในชื่อเสียงของตลาดไท คิดเป็นร้อยละ 24.5 ซื้อช่วงเวลา 5.00-8.00 น. คิดเป็นร้อยละ 43.0 ซื้อวันธรรมดา คิดเป็นร้อยละ 68.8 ซื้อแต่ละครั้ง 501-800 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.5 ไปซื้อผลไม้ในตลาดไทกับครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 58.8 และซื้อถุงที่นำเข้ามาจากจีน คิดเป็นร้อยละ 30.3
- ปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อผลไม้นำเข้าจากประเทศจีน ณ ตลาดไทของลูกค้าส่วนใหญ่โดยภาพรวมลูกค้ำ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อผลไม้นำเข้าจากประเทศจีน ณ ตลาดไท

อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) โดยเรียงลำดับความสำคัญ ของปัจจัยการตลาด จากมากไปหาน้อย ดังนี้คือ ด้าน บุคลากรบริการ ($\bar{X} = 3.98$) ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 3.86$) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{X} = 3.80$) ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.57$) และด้านราคา ($\bar{X} = 3.40$)

4. ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลของ ลูกค้ายกกับพฤติกรรมการเลือกซื้อผลไม้นำเข้าจากประเทศจีน ณ ตลาดไท พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ายกมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกซื้อผลไม้นำเข้าจากประเทศจีน ณ ตลาดไท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการตลาดกับ พฤติกรรมการเลือกซื้อผลไม้นำเข้าจากประเทศจีน ณ ตลาดไท พบว่า ปัจจัยการตลาดมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการเลือกซื้อผลไม้นำเข้าจากประเทศจีน ณ ตลาดไท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

ผลการวิจัยทำให้ทราบข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ายก เป้าหมายที่มาซื้อผลไม้นำเข้าจากประเทศจีนในตลาดไท เพื่อที่จะทำเป็นฐานข้อมูลของลูกค้ายกเป้าหมาย ซึ่งส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวพักอยู่ใน อพาร์ทเมนต์และตึกแถว

พฤติกรรมการเลือกซื้อผลไม้นำเข้าจากประเทศจีน ส่วนใหญ่ทราบข้อมูลผลไม้นำเข้าจากจีนมาจำหน่ายที่ ตลาดไทผ่านทางวิทยุ ดังนั้นควรมีการโฆษณาผ่านทางวิทยุ เพื่อที่จะได้มีลูกค้ายกมากขึ้น ช่วงเวลาที่ซื้อมากที่สุดคือ 5.00-8.00 น. ดังนั้นควรจัดผลไม้มาจำหน่ายช่วงนี้ให้มากที่สุด และจัดอุ้งนมาขายให้มากเพราะลูกค้ายกต้องการ

ปัจจัยการตลาดที่มีต่อการเลือกซื้อผลไม้นำเข้าจาก ประเทศจีน โดยภาพรวมลูกค้ายกให้ความสำคัญกับปัจจัย การตลาดผลไม้นำเข้าจากจีน อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ ผลไม้จากจีนสด ใหม่ เพราะการขนส่งใกล้ชิดชายแดนไทย และจีนมีวิธีที่เก็บรักษาให้สดใหม่ได้ตลอดปี อีกทั้งราคา ไม่แพงเนื่องจากค่าแรงถูก ส่งผลให้ต้นทุนในการผลิตต่ำ

และสอดคล้องกับแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดของ เสรี วงษ์มณฑา (2542) กล่าวว่า การมีสินค้าที่ตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าเป้าหมายได้ ขายในราคาที่ ผู้บริโภคยอมรับได้ และผู้บริโภคยินดีจ่ายเพราะมองเห็นว่า คຸ້ມรวมถึงการจัดจำหน่าย กระจายสินค้าให้สอดคล้องกับ พฤติกรรมการซื้อหา และเพื่อให้ความสะดวกแก่ลูกค้ายก ด้วย ความพยายามจงใจให้เกิดความชอบในสินค้าและเกิด พฤติกรรมอย่างถูกต้อง และผลไม้ที่นำเข้าจากประเทศจีน จำหน่ายในตลาดไท ซึ่งเป็นตลาดผลไม้ที่ใหญ่ที่สุดใน ประเทศ จึงสะดวกในการเดินทางมาซื้อได้ง่าย ลูกค้ายก จึงให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

ข้อมูลส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการ เลือกซื้อผลไม้นำเข้าจากประเทศจีน ณ ตลาดไท วิเคราะห์ ได้ว่า ข้อมูลส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อผลไม้ นำเข้าจากประเทศจีน ดังนั้นผู้บริหารตลาดไท ควรให้ความสำคัญกับเพศหญิงเพราะเป็นลูกค้ายกเป้าหมาย และอุ้งน เป็นที่ต้องการของลูกค้ายกมาก ตลาดไทจึงควรจัดอุ้งนให้มี เพียงพอกับความต้องการของลูกค้ายก

ปัจจัยการตลาดของผลไม้นำเข้าจากประเทศจีน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกซื้อผลไม้นำเข้าจาก ประเทศจีน วิเคราะห์ได้ว่า ปัจจัยการตลาดมีอิทธิพลต่อ การเลือกซื้อผลไม้นำเข้าจากจีน ดังนั้น ผู้บริหารตลาดไท ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยการตลาดทุกด้าน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรให้ความสำคัญกับลูกค้ายกเพศหญิงเพราะเป็น ลูกค้ายกเป้าหมายในการซื้อผลไม้นำเข้าจากประเทศจีน
2. ควรให้ความสำคัญการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ผ่านทางวิทยุ เพราะลูกค้ายกให้ความสำคัญมาก
3. เวลาขายผลไม้นำเข้าจากประเทศจีน ควรจัด เวลา 05.00-08.00 น. เพราะลูกค้ายกมากในช่วงนี้
4. ควรให้ความสำคัญด้านการบริการเพราะลูกค้ายก ให้ความสำคัญมาก
5. ควรปรับปรุงเรื่องราคาให้เหมาะสมกับคุณภาพ ของผลไม้

6. ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล
ของลูกค้าทุกประเด็น เพราะมีผลต่อการซื้อผลไม้นำเข้า
จากประเทศจีน

7. ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยการตลาดทุกด้าน
เพราะมีผลต่อการซื้อผลไม้นำเข้าจากประเทศจีน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัญหาการนำเข้าผลไม้จากจีน
2. ควรศึกษาความพึงพอใจในการบริโภคผลไม้
นำเข้าจากจีน
3. ควรศึกษาพฤติกรรมกรรมการบริโภคผลไม้ที่นำเข้า
จากจีนในตลาดอื่น
4. ควรศึกษาการบริการขนส่งผลไม้นำเข้าจากจีน

เอกสารอ้างอิง

เสรี วงษ์มณฑา. (2545). *การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพมหานคร: ธีระฟิล์มและไซเท็ก.

**การปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อการบริหารคุณภาพโดยรวม
บริษัท โกลด์เพรส อินดัสตรี จำกัด***
**Employee Work Performance and Total Quality Management at
Gold Press Industry Co., Ltd.**

วชิรพงษ์ ธนลากสกุลกิจ¹

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์ 4 ด้านคือ (1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานความคิดเห็นการบริหารงานคุณภาพ (2) การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโกลด์เพรส อินดัสตรี จำกัด (3) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับ บริหารคุณภาพโดยรวมบริษัทโกลด์เพรส อินดัสตรี จำกัด และ (4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานของพนักงานกับการบริหารคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม พนักงานบริษัท โกลด์เพรส อินดัสตรี จำกัด จำนวน 550 คน เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 226 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31-40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาขึ้นไป เป็นพนักงานในสายการผลิต มีประสบการณ์ในการทำงาน 2-5 ปี เป็นพนักงานประจำ มีความคิดเห็นว่าการบริหารคุณภาพโดยรวม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (4) การปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการบริหารคุณภาพโดยรวม อยู่ในระดับมาก พิจารณาในรายด้าน พบว่า เพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับการบริหารคุณภาพโดยรวมของบริษัท โกลด์เพรส อินดัสตรี จำกัด อยู่ในระดับสูงมาก

คำสำคัญ: การปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อการบริหารคุณภาพโดยรวม

Abstract

This survey research aims to study the employee work performance and the total quality management at Gold Press Industry Co., Ltd in four areas: the personal factors of the company's respondents, the opinions of the employees on work performance, the opinions of the employees on the total quality management of the company, and (4) the relationship between the employee work performance and the total quality management of the company. Questionnaires were used to collect

¹นักศึกษาสถกษตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

*เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

อาจารย์ที่ปรึกษา: รศ.กรรณิการ์ บันสิทธิ์

data from the sample group of 226 employees selected from 550 employees. Statistics used in analyzing the data were percentage, means, standard deviations, and correlation coefficients. The findings show that: the majority of the respondents were male, aged 31-40 years old, were married, held bachelor's degree or higher, worked in the production line, had tenures of 2-5 years and were regular employees; the overall opinion of the respondents on work performance was high; the overall opinion of the respondents on the total quality management of the company was at high level focusing on the importance of teamwork, continuous improvement, and customer focus; and there was high correlation between work performance and total quality management.

Keywords: work performance, Total Quality Management

ความนำ

การเปลี่ยนแปลงในโลกยุคไร้พรมแดนในด้านการค้า เศรษฐกิจ การศึกษา ส่งผลให้องค์กรต่างๆ ต้องปรับตนเองให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อความอยู่รอดในธุรกิจองค์กรต้อง พยายามหาวิถีทางปรับกลยุทธ์เพื่อให้สามารถก้าวไปข้างหน้าเหนือคู่แข่งรายอื่น ๆ และเพื่อความอยู่รอดขององค์กร เจริญหรือปัจจัยสำคัญในการอยู่รอดก็คือต้องมีการปรับปรุงองค์กรอย่างต่อเนื่อง พัฒนาผู้บริหารและพนักงานให้มีแนวคิดสร้างสรรค์พร้อมที่จะรับการเปลี่ยนแปลงให้ทันกับสภาวะการของโลกและร่วมแรงร่วมใจที่จะพัฒนาปรับปรุงงานให้มุ่งสู่จุดหมายเดียวกัน คือ การมุ่งพัฒนาคุณภาพของงานหรือบริการที่ลูกค้า ทั้งภายในภายนอกองค์กรมีความพึงพอใจและก้าวขึ้นสู่คุณภาพในระดับสากล การที่จะโน้มน้าวความสนใจของลูกค้าให้ซื้อสินค้าหรือใช้บริการของตนได้นั้น จำเป็นต้องเสนอสินค้าหรือบริการที่ดีที่สุดเหนือคู่แข่งรายอื่น ๆ ซึ่งจะเป็นการแข่งขันกันที่คุณภาพของสินค้าหรือบริการในระดับที่จะต้องสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า ดังนั้นความพึงพอใจของลูกค้าจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่องค์กรจะต้องให้ความสนใจและสนองตอบ องค์กรจึงจะสามารถประสบความสำเร็จในบริหารรายได้ การประเมินผลลูกค้า ผู้รับบริการได้ ดังนั้นวิธีการสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน เพื่อที่องค์กรจะ

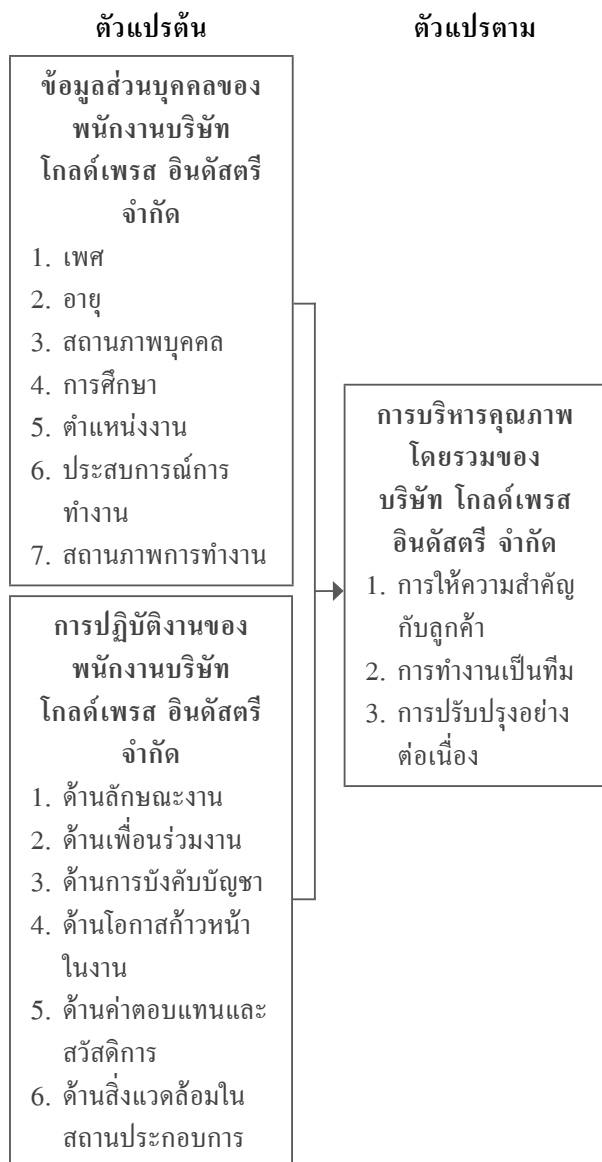
อยู่รอดกับภาวะที่แข่งขันที่มีความรุนแรงยิ่งขึ้น องค์กรจึงเลือกการบริหารคุณภาพ โดยรวมซึ่งประเมินการทำงาน ซึ่งการบริหารคุณภาพโดยรวมจะช่วยให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ทำให้บริษัทมีความน่าเชื่อถือในการมีหลักเกณฑ์สำหรับการผลิตสินค้า การบริการ และการสั่งซื้อของลูกค้าตลอดมา แต่ก็ยังพบว่ามีอุปสรรคบางประการผู้บริหารของบริษัท ได้มีการสัมมนาในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2552 พบว่ามีปัญหาเกิดขึ้นในบริษัทหลายประเด็น ดังเช่น พนักงานลาออกจากงานมีปริมาณเพิ่มมากขึ้น ได้รับข้อร้องเรียนจากพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) ค่อนข้างเป็นเรื่องใหม่ พนักงานยังไม่มีความเข้าใจวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ตลอดจนพนักงานบางส่วนเข้าใจผิดพลาดทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการปฏิบัติงานที่มีต่อการบริหารคุณภาพโดยรวม เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษา มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพในกระบวนการอย่างต่อเนื่องให้เกิดคุณภาพในผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจในการทำงานทั้งพนักงานและลูกค้าอย่างมีคุณภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท โกลด์เพรส อินดัสตรี จำกัด
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โกลด์เพรส อินดัสตรี จำกัด
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับ บริหารคุณภาพ โดยรวม บริษัท โกลด์เพรส อินดัสตรี จำกัด
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การปฏิบัติงานของพนักงานกับการบริหารคุณภาพ โดยรวม บริษัท โกลด์เพรส อินดัสตรี จำกัด

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

การปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการบริหารคุณภาพโดยรวม บริษัท โกลด์เพรส อินดัสตรี จำกัด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่องการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อการบริหารคุณภาพโดยรวม บริษัท โกลด์เพรส อินดัสตรี จำกัด เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานบริษัท โกลด์เพรส อินดัสตรี จำกัด จำนวน 550 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานบริษัท โกลด์เพรส อินดัสตรี จำกัด คำนวณกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมได้จากตารางของเครซีและมอร์แกน จำนวน 226 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุป ได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31-40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาขึ้นไป เป็นพนักงานในสายการผลิต มีประสบการณ์ในการทำงาน 2-5 ปี เป็นพนักงานประจำ
2. การปฏิบัติงาน ตามความคิดเห็นของพนักงานบริษัท โกลด์เพรส อินดัสตรี จำกัด โดยภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับความสำคัญของการปฏิบัติงาน จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสิ่งแวดล้อมในสถานทำงาน ด้านการบังคับบัญชาและด้านลักษณะงาน
3. การบริหารคุณภาพโดยรวม ตามความคิดเห็นของพนักงานบริษัท โกลด์เพรส อินดัสตรี จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับความสำคัญของการบริหารคุณภาพโดยรวม จากมากไปหาน้อย ดังนี้ การทำงานเป็นทีม การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและ การให้ความสำคัญ

กับลูกค้า

4. การปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการบริหารคุณภาพโดยรวม บริษัท โกลด์เพรส อินดัสตรี อยู่ในระดับมาก พิจารณาในรายด้าน เพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับการบริหารคุณภาพโดยรวม บริษัทโกลด์เพรส อินดัสตรี จำกัด อยู่ในระดับสูงมาก การบังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับการบริหารคุณภาพโดยรวม บริษัท โกลด์เพรส อินดัสตรี จำกัด อยู่ในระดับสูง โอกาสก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับการบริหารคุณภาพโดยรวม บริษัทโกลด์เพรส อินดัสตรี จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับการบริหารคุณภาพโดยรวม บริษัทโกลด์เพรส อินดัสตรี จำกัด อยู่ในระดับต่ำมาก และสิ่งแวดล้อมในสถานประกอบการมีความสัมพันธ์กับการบริหารคุณภาพโดยรวม บริษัทโกลด์เพรส อินดัสตรี จำกัด อยู่ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อการบริหารคุณภาพโดยรวม บริษัท โกลด์เพรส อินดัสตรี จำกัด ผู้วิจัยขออภิปรายผลแต่ละประเด็นดังนี้

1. ผลการวิจัยทำให้ทราบ ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานสายการผลิต เนื่องจากบริษัทโกลด์เพรส อินดัสตรี จำกัด ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ เหมาะกับเพศชาย ปฏิบัติงานนี้และการศึกษาระดับปริญญาตรีจะมีทักษะในการปฏิบัติงานโดยเฉพาะ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของนางนุช โชคสมัย (2551) วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานบริษัทในการปฏิบัติงานและการบริหารคุณภาพโดยรวม: กรณีศึกษาบริษัทนิเคตพีซีซี (ประเทศไทย) จำกัด สาขาวังน้อยอยุธยา ผลการวิจัยพบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย การศึกษาระดับปริญญาตรีและเป็นพนักงานสายการผลิต

2. ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานของบริษัทโกลด์เพรส อินดัสตรี จำกัด พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ

ธาดา จิตต์ธรรม (2549) เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อการบริหารคุณภาพโดยรวม ผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบริษัทแกรมเปี่ยนฟู๊ดส์สยาม จำกัด อยู่ในระดับมาก

ผู้วิจัยขออภิปรายผลแต่ละประเด็นของการปฏิบัติงานดังนี้

ด้านลักษณะงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อด้านลักษณะงานอยู่ในระดับ ปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นางนุช โชคสมัย (2549) ผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อด้านลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับปานกลางและให้ความสำคัญมากกับประเด็นย่อยอันดับแรกคืองานที่ทำเหมาะสมกับความสามารถ และความถนัด

ด้านเพื่อนร่วมงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธาดา จิตต์ธรรม (2549) ผลงานวิจัยพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก และยังให้ความสำคัญมากกับประเด็นย่อยอันดับแรกคือได้รับความร่วมมือจากการประสานงานหน่วยงานอื่น

ด้านการบังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อด้านการบังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธาดา จิตต์ธรรม (2549) ผลการวิจัยพบว่าด้านการบังคับบัญชาพนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับประเด็นย่อยอันดับแรก คือการมีผู้บังคับบัญชาหลายระดับ จะทำให้เกิดความลำบากในการปฏิบัติงาน

ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ ธาดา จิตต์ธรรม (2549) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความสำคัญด้านโอกาสก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญมากต่อประเด็นย่อยอันดับแรกคือการสนับสนุนให้พนักงานศึกษาต่อและดูงานสม่ำเสมอ

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธาดา จิตต์ธรรม (2549) ผลการวิจัยพบว่า

พนักงานให้ความสำคัญด้านค่าตอบแทน อยู่ในระดับมาก โดยพนักงานให้ความสำคัญมากกับประเด็นย่อยอันดับแรกคือพอใจกับผลประโยชน์ที่ได้รับจากการประกันสุขภาพ

ด้านสิ่งแวดล้อมในสถานประกอบการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธาดา จิตต์ธรรม (2549) ผลการวิจัยพบว่าพนักงานให้ความสำคัญด้านสิ่งแวดล้อมสถานประกอบการอยู่ในระดับมาก โดยพนักงานให้ความสำคัญมากกับประเด็นย่อยอันดับแรกคือบริเวณสถานที่ทำงานที่แสงสว่างเพียงพอ

ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน พนักงานให้ความสำคัญมากกับด้านเพื่อนร่วมงาน ดังนั้น องค์กรควรให้พนักงานมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานและการทำงานเป็นทีม

3. การบริหารคุณภาพโดยรวม พนักงานมีความคิดเห็นต่อการบริหารคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของนงนุช โชคสมัย (2551) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อการบริหารคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามยังให้ความสำคัญมากต่อด้านการทำงานเป็นทีม ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมให้มาก

ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า พนักงานมีความคิดเห็นต่อการให้ความสำคัญกับลูกค้าอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ นงนุช โชคสมัย (2551) ผลการวิจัยพบว่าพนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้าอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญมากกับประเด็นย่อยอันดับแรกคือสนใจความรู้สึกของลูกค้าอยู่เสมอ

ด้านการทำงานเป็นทีม พนักงานให้ความสำคัญมากกับการทำงานเป็นทีม สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธาดา จิตต์ธรรม (2549) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมโดยพนักงานให้ความสำคัญมากในประเด็นย่อย อันดับแรกคือการประชุมทีมงาน เพื่อแก้ปัญหาร่วมกัน

การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากกับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นงนุช โชคสมัย (2549) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับการ

ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญมากในประเด็นย่อย อันดับแรกคือการมีเป้าหมายในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องชัดเจน

4. การปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการบริหารคุณภาพโดยรวม อยู่ในระดับสูงมาก วิเคราะห์ได้ว่าการปฏิบัติงานมีผลต่อการบริหารคุณภาพโดยรวมมาก ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญต่อองค์ประกอบในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรให้ความสำคัญมากกับองค์ประกอบการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงาน โดยให้มีการร่วมทีมในการทำงานและมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน
2. ควรให้พนักงานทำงานตรงกับความสามารถและความถนัด
3. ควรให้ความสำคัญกับความร่วมมือจากการประสานงานหน่วยงานอื่น
4. การมีผู้บังคับบัญชาหลายระดับทำให้เกิดความลำบากและความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน
5. ควรให้พนักงานศึกษาต่อและดูงานสม่ำเสมอ
6. ควรให้ผลประโยชน์หรือรางวัลจากการประกันคุณภาพ โดยไม่เกิดผลกระทบต่อลูกค้า
7. ที่ทำงานควรมีแสงสว่างเพียงพอ
8. ควรให้ความสำคัญต่อการเป็นทีม เพราะจะทำให้การบริหารคุณภาพโดยรวมมีประสิทธิภาพ
9. ควรมีเป้าหมายในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องชัดเจน

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรวิจัยปัญหาในการปฏิบัติงาน
2. ควรวิจัยปัจจัยที่มีต่อการบริหารคุณภาพโดยรวม
3. ควรวิจัยการบริหารคุณภาพโดยรวมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า
4. ควรวิจัยอุปสรรคและปัญหาในการบริหารคุณภาพโดยรวม

เอกสารอ้างอิง

- เจษฎา รัตติกุมิ. (2552). *องค์ประกอบการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีเกท (ประเทศไทย) จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- ธาดา จิตต์ธรรม. (2549). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อการบริหารคุณภาพโดยรวม*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- นงนุช ไชคสมัย. (2551). *ความคิดเห็นของพนักงานบริษัทในการปฏิบัติงานและการบริหารคุณภาพโดยรวม : กรณีศึกษา บริษัทนิเคดพีริซัน (ประเทศไทย) จำกัด สาขาวังน้อยอยุธยา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.

สภาพการจ้างและการจัดสวัสดิการที่มีความสัมพันธ์กับการเข้าออก
ของพนักงานในเขตอุตสาหกรรมส่งออก นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค*
**Employment Conditions and Welfare Management
Relating to the Employee Turnover in the Exporting Zone
of Hi-Tech Industrial Estate**

เศรษฐชาอุย วลีฐพัฒน์¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพนักงานในเขตอุตสาหกรรมส่งออก นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค 6 ด้าน ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับสภาพการจ้างงาน ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเข้าออกจากงาน ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการจ้างงานกับการเข้าออกของพนักงานและความสัมพันธ์ระหว่างการจัดสวัสดิการกับการเข้าออกของพนักงาน ใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานในเขตอุตสาหกรรมส่งออก นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค จำนวน 19,755 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 392 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไควสแควร์และค่าอีต้า ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 20-23 ปี สถานภาพสมรส มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) เป็นพนักงานรายเดือน ฝ่ายผลิต อายุงานในบริษัท 1-3 ปี พนักงานมีความคิดเห็นต่อสภาพการจ้างงาน การจัดสวัสดิการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานส่วนใหญ่กำลังมองหางานที่มีค่าตอบแทนที่ดีกว่า นอกจากนี้พบว่าสภาพการจ้างงานกับการเข้าออกของพนักงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดสวัสดิการกับการเข้าออกของพนักงาน

คำสำคัญ: สภาพการจ้างและการจัดสวัสดิการที่มีความสัมพันธ์กับการเข้าออกของพนักงาน

Abstract

This research aims to study employees in the exporting zone of Hi-Tech Industrial Estate in 6 areas: the personal factors of respondents, the employee opinions on the employment conditions, the employee opinions on the welfare management, the employee opinions on the employee turnover, the relationship between the employment conditions and the employee turnover, and the relationship

¹นักศึกษาสถกสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

*เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

อาจารย์ที่ปรึกษา: รศ.กรรณิการ์ บันสิทธิ์

between the welfare management and the employee turnover. Questionnaires were used to collect data from 392 employees sampling from 19,755 employees in the exporting zone of Hi-Tech Industrial Estate. Statistics used in analyzing the data were percentage, means, standard deviations, Chi-square and Eta values. The findings show that: the majority of the respondents were male, aged 20-23 years old, were married, had higher secondary school or vocational school education, worked as monthly employees in the production line, had work experience of 1-3 years, used to work in two other companies, earned monthly incomes of 5,001-10,000 baht, and the reason for working in the company was good income; the overall opinion of the respondents was moderate on the employment conditions; the overall opinion of the respondents on the welfare management was moderate; respondents mentioned they were looking for other better-paying jobs; it was found that there were correlations between the employment conditions and employee turnover; and there were correlations between the welfare management and the employee turnover.

Keywords: employment conditions, employee turnover

ความนำ

ปัจจุบันมีการกระจายการลงทุนจากบริษัทข้ามชาติเข้ามาประกอบกิจการในประเทศไทยเพื่อมุ่งหวังที่จะลดต้นทุนค่าแรง ซึ่งรัฐบาลก็ได้ให้การสนับสนุนเพื่อเป็นการสร้างเสริมรายได้ให้กับประชาชนทั่วประเทศและเป็นการสร้างงานในชนบทให้มากยิ่งขึ้นและเป็นการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่นโดยการนำสิทธิประโยชน์ทางภาษีและสิทธิต่างๆ ที่จะสามารถชักชวนให้บริษัทต่างชาติหันมาพัฒนาอุตสาหกรรมในประเทศไทย เมื่อมีการลงทุนเกิดขึ้นนักลงทุนก็คาดหวังที่จะประกอบกิจการโดยมีจุดประสงค์ในการลงทุนโดยสร้างความมั่งคั่งสูงสุดให้แก่กิจการ (maximize shareholder wealth) ทั้งนี้ นักลงทุนต่างต้องการให้ได้วัตถุดิบที่มีคุณภาพดี ราคาถูก แรงงานที่มีฝีมือดีอีกทั้งค่าใช้จ่ายต่ำ เพื่อป้อนเข้าสู่กระบวนการผลิตแรงงานจึงถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่เป็นตัวกำหนดความสำเร็จของงานและต้องใช้คนผู้ซึ่งอาศัยแรงจูงใจในการทำงานเป็นหลัก ในการจ้างแรงงานโดยทั่วไปสภาพการจ้างส่วนใหญ่จะกำหนดโดยนายจ้าง พนักงานปรารถนา

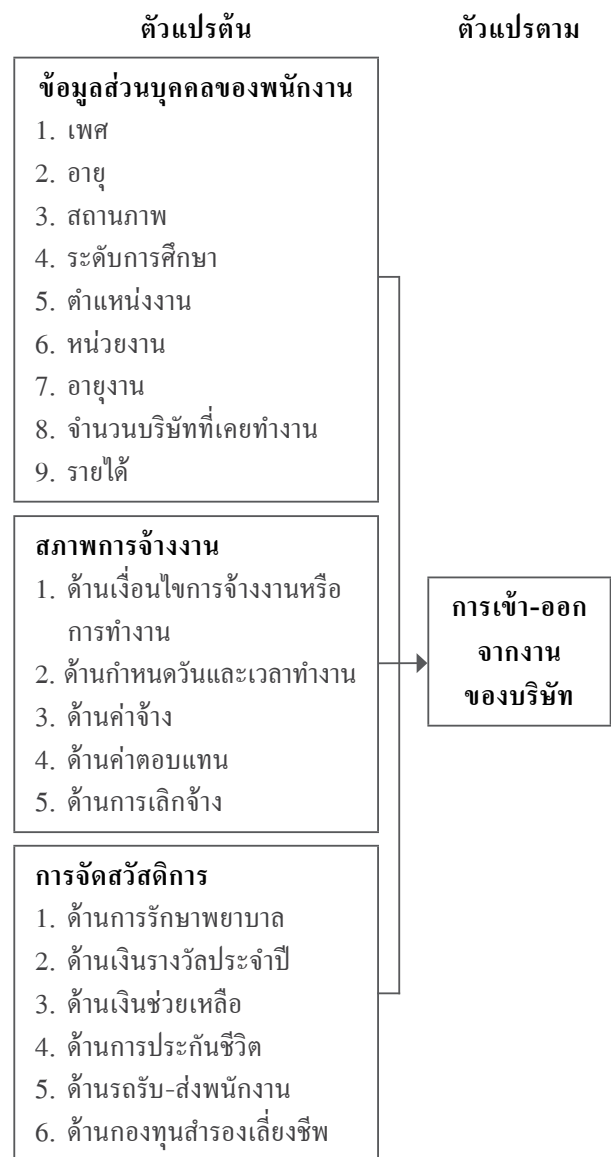
ที่จะมีและได้รับสิ่งจำเป็นแก่ชีวิตเป็นการตอบแทนในการทำงานเช่นเดียวกันและต้องการสิ่งสนองตอบทางความรู้สึกและจิตใจแตกต่างกันไปตามพื้นฐานของสถานทางสังคม การศึกษาและประเพณีนิยมของลูกจ้างนั้น ถึงแม้ว่าสิ่งที่ลูกจ้างส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญหรือสนใจเป็นสิ่งแรกคือค่าตอบแทนในการทำงานพนักงานทุกคนก็ยังประสงค์จะได้รับการจ้างที่ดีและเหมาะสมอื่น ๆ ซึ่งได้แก่ วันและเวลาทำงาน สวัสดิการ การเลิกจ้าง รวมทั้งประโยชน์อื่นอันเกี่ยวกับการจ้างหรือการทำงาน สภาพการจ้างที่ดีจะเป็นแรงกระตุ้นให้ลูกจ้างได้ใช้ความสามารถของตนเองในการทำงานเต็มศักยภาพและให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่งานตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 เป็นต้นมา ได้เกิดภาวะการชะลอตัวด้านการซื้อขายสินค้าในกลุ่มคอมพิวเตอร์เป็นเหตุให้บริษัทต้องปรับสภาพการจ้างใหม่ เช่นการงดการทำงานล่วงเวลา การปรับเปลี่ยนวันเวลาในการทำงานใหม่ การควบคุมและเข้มงวดในสวัสดิการ จากสภาวะดังกล่าวได้ส่งผลต่อจิตใจของพนักงานที่ยังคงทำงานอยู่เป็นอย่างมากเนื่องจากเกิดความรู้สึกที่ไม่มั่นคงในการทำงานโดยเกรงว่า

จะส่งผลต่อเนื่องในอนาคต เป็นสาเหตุทำให้พนักงานบางคนออกจากงานเดิมเพื่อหางานใหม่ จึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจให้ผู้ศึกษาต้องการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมไฮเทค ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทำให้ทราบถึงสภาพการจ้างในปัจจุบันว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับใดเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงสภาพการจ้างของนิคมอุตสาหกรรมไฮเทค ให้เหมาะสมยิ่งขึ้นซึ่งจะส่งผลให้พนักงานได้ใช้ความสามารถของตนเองในการทำงานเต็มศักยภาพและไม่คิดที่จะออกจากงานซึ่งมาจากสวัสดิการและสภาพการจ้างงาน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับสภาพการจ้างงานในเขตอุตสาหกรรมส่งออก นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการในเขตอุตสาหกรรมส่งออก นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค
4. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อการเข้าออกจากงานของพนักงานในเขตอุตสาหกรรมส่งออก นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการจ้างงานกับการเข้าออกของพนักงานในเขตอุตสาหกรรมส่งออก นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค
6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดสวัสดิการกับการเข้าออกของพนักงานในเขตอุตสาหกรรมส่งออก นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. สภาพการจ้างงานมีความสัมพันธ์กับการเข้าออกของพนักงานในเขตอุตสาหกรรมส่งออก นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค
2. การจัดสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับการเข้าออกของพนักงานในเขตอุตสาหกรรมส่งออก นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องสภาพการจ้างและการจัดสวัสดิการที่มีความสัมพันธ์กับการเข้าออกของพนักงานในเขตอุตสาหกรรมส่งออก นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานในเขตอุตสาหกรรมส่งออก นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค จำนวน 19,755 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานในเขตอุตสาหกรรมส่งออก นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค ผู้วิจัยจึงใช้สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างของทาโรยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 392 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไควสแควร์และค่าอัตรา

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุป ได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 72.7 อายุ 20-23 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.8 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 52.0 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือประกาศนียบัตร (ปวช.) คิดเป็นร้อยละ 62.5 เป็นพนักงานรายเดือนระดับ worker คิดเป็นร้อยละ 67.6 ฝ่ายผลิต คิดเป็นร้อยละ 58.2 อายุงานในบริษัท 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.1 เคยทำงานบริษัทอื่นมาแล้ว 2 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 36.0 มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.3 เหตุผลที่เลือกทำงานที่บริษัทนี้เพราะรายได้ดี คิดเป็นร้อยละ 28.6

2. สภาพการจ้างงานในเขตอุตสาหกรรมส่งออก นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค โดยภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อสภาพการจ้างงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) โดยเรียงลำดับความสำคัญของสภาพการจ้างงานจากมากไปหาน้อย ดังนี้คือ ด้านค่าจ้าง ($\bar{X} = 3.28$) ด้านค่าตอบแทน ($\bar{X} = 3.25$) ด้านการเลิกจ้าง ($\bar{X} = 3.25$) ด้านกำหนดวันและเวลาทำงาน ($\bar{X} = 3.25$) และด้านเงื่อนไขการจ้างงานหรือการทำงาน ($\bar{X} = 3.20$)

3. การจัดสวัสดิการในเขตอุตสาหกรรมส่งออก

นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค โดยภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อการจัดสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$) โดยเรียงลำดับความสำคัญของการจัดสวัสดิการจากมากไปหาน้อย ดังนี้คือ ด้านการประกันชีวิต ($\bar{X} = 3.44$) ด้านการรักษาพยาบาล ($\bar{X} = 3.36$) ด้านรถรับ-ส่งพนักงาน ($\bar{X} = 3.31$) ด้านกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ($\bar{X} = 3.19$) ด้านเงินรางวัลประจำปี ($\bar{X} = 3.17$) และด้านเงินช่วยเหลือ ($\bar{X} = 3.17$)

4. ความคิดเห็นที่มีต่อการเข้าออกจากงานของพนักงานส่วนใหญ่ พบว่ากำลังมองหางานที่มีค่าตอบแทนที่ดีกว่า งานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานเบื้องต้นการโอนย้ายไปอยู่แผนกอื่น บางคนคิดจะลาออกทุกครั้งที่มีโอกาส

5. ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการจ้างงานกับการเข้าออกของพนักงานในเขตอุตสาหกรรมส่งออก นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค พบว่า สภาพการจ้างงานมีความสัมพันธ์กับการเข้าออกของพนักงานในเขตอุตสาหกรรมส่งออก นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดสวัสดิการกับการเข้าออกของพนักงานในเขตอุตสาหกรรมส่งออก นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค พบว่า การจัดสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับการเข้าออกของพนักงานในเขตอุตสาหกรรมส่งออก นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

ความคิดเห็นของพนักงานต่อสภาพการจ้างงานพนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กิตติรัตน์ อินทฤทธิ์ (2550) วิจัยเรื่องความคิดเห็นของพนักงานต่อสภาพการจ้างของบริษัท เวสเทิร์นดิจिटอล (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่าพนักงานให้ความสำคัญต่อสภาพการจ้างอยู่ในระดับปานกลาง โดยลำดับความสำคัญของการจ้างงานจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านค่าจ้าง ค่าตอบแทน ด้านการเลิกจ้าง ด้านกำหนดวันและเวลาทำงาน และด้านเงื่อนไขการจ้าง

หรือการทำงาน ดังนั้นนายจ้างจึงควรให้ความสำคัญด้านค่าจ้าง เนื่องจากพนักงานให้ความสำคัญมาก ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัยด้านสภาพการจ้างแต่ละประเด็นดังนี้

ด้านเงื่อนไขการจ้างงานหรือการทำงานพนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของกิตติรัตน์ อินทฤทธิ์ (2550) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับเงื่อนไขการจ้างงาน อยู่ในระดับน้อย โดยพนักงานให้ความสำคัญมากในปัจจุบันย่อย ได้แก่ ระยะเวลาทดลองงาน

ด้านกำหนดวันและเวลาทำงานพนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของกิตติรัตน์ อินทฤทธิ์ (2550) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานให้ความสำคัญมากในด้านกำหนดวันและเวลาทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานให้ความสำคัญมากในปัจจุบันย่อยอันดับแรก ได้แก่ การกำหนดเวลาทำงานล่วงเวลา

ด้านค่าจ้าง พนักงานให้ความสำคัญด้านค่าจ้างอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของกิตติรัตน์ อินทฤทธิ์ (2550) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานให้ความสำคัญน้อย โดยพนักงานให้ความสำคัญมากในปัจจุบันย่อยอันดับแรก ได้แก่ ค่าล่วงเวลาในวันปกติ

ด้านค่าตอบแทน พนักงานให้ความสำคัญด้านค่าตอบแทน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กิตติรัตน์ อินทฤทธิ์ (2550) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานให้ความสำคัญด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับน้อย โดยพนักงานให้ความสำคัญมากกับปัจจุบันย่อยอันดับแรก ได้แก่ ค่าเบี้ยขยัน

ด้านการเลิกจ้าง พนักงานให้ความสำคัญด้านการเลิกจ้างอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กิตติรัตน์ อินทฤทธิ์ (2550) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับการเลิกจ้างอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานให้ความสำคัญมากกับปัจจุบันย่อยอันดับแรก ได้แก่ บริษัทให้ลาไม่ให้เป็นงานด้วยความสมัครใจ

ด้านสวัสดิการ พนักงานให้ความสำคัญในด้านสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รัตนมณี บึงกา (2551) วิจัยเรื่อง การจัดสวัสดิการ

ของพนักงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท พีซีทีที จำกัด สาขาโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า พนักงานให้ความสำคัญด้านการจัดสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานให้ความสำคัญด้านสวัสดิการจากมากไปหาน้อยดังนี้คือ ด้านประกันชีวิต ด้านการรักษาพยาบาล ด้านรถรับส่งพนักงาน

ด้านกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ด้านเงินช่วยเหลือ และด้านเงินรางวัลประจำปี ผู้วิจัยขออภิปรายผลแต่ละประเด็นของการจัดสวัสดิการ ดังนี้คือ

ด้านการรักษาพยาบาล พนักงานให้ความสำคัญด้านการรักษาพยาบาลอยู่ในระดับ ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รัตนมณี บึงกา (2551) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานให้ความสำคัญด้านการรักษาพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานยังให้ความสำคัญมากต่อปัจจุบันย่อยอันดับแรก ได้แก่ อัตราค่ารักษาพยาบาล 20,000 บาท ต่อปี

ด้านเงินรางวัลประจำปี พนักงานให้ความสำคัญด้านเงินรางวัลประจำปีอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานให้ความสำคัญมากต่อปัจจุบันย่อยอันดับแรก ได้แก่ การมอบเงินและของที่มีค่าในกรณีที่ไม่วางงาน ส่วนด้านเงินช่วยเหลือ พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการประกันชีวิต ด้านรถรับส่งพนักงาน ด้านกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนมณี บึงกา (2550) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานให้ความสำคัญมากในปัจจุบันย่อยอันดับแรก ได้แก่ เงินช่วยเหลือ กรณีแต่งงาน มีบุตรคนแรก และเสียชีวิต

การเข้าออกจากงานของพนักงานส่วนใหญ่ กำลังมองหางานที่มีค่าตอบแทนดีกว่า ดังนั้น องค์กรควรเปรียบเทียบค่าตอบแทนกับอุตสาหกรรมใกล้เคียง เช่น อุตสาหกรรมบางปะอิน อุตสาหกรรมนวนคร เพื่อตรวจสอบว่าในอุตสาหกรรมเหล่านี้ให้ค่าตอบแทนอย่างไรองค์กรจะได้ให้ค่าตอบแทนให้เพียงพอกับค่าครองชีพ และไม่จ่ายค่าตอบแทนน้อยกว่าอุตสาหกรรมดังกล่าว

เอกสารอ้างอิง

- กิตติรัตน์ อินทฤทธิ์. (2550). *ความคิดเห็นของพนักงานต่อสภาพการจ้างของบริษัท เวสเทิร์นดิจिटอล (ประเทศไทย) จำกัด*.
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- รัตนมณี บึงกา. (2551). *การจัดสวัสดิการของพนักงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ซีพีที จำกัด สาขาโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.

**สภาพและปัญหาการจัดการสิ่งแวดล้อม
ของพนักงานบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์***
**Conditions and Problems of the Environment Management
of Auto Parts Manufacturers**

พนม ราชศรีเมือง¹

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพนักงานบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ใน 4 ด้าน คือ (1) ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการสิ่งแวดล้อม ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อม ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการจัดการสิ่งแวดล้อมกับปัญหาการจัดการสิ่งแวดล้อม โดยใช้แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากประชากร จำนวน 1,375 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 344 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า มีอายุการทำงาน 6-10 ปี และมีรายได้ 10,001-20,000 บาท พนักงานมีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัญหาสิ่งแวดล้อมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนสภาพการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กับปัญหาการจัดการสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยพบว่า ด้านนโยบายและด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์กับปัญหาการจัดการสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับต่ำมาก ส่วนด้านการปฏิบัติงานและด้านการตรวจสอบแก้ไขมีความสัมพันธ์กับปัญหาการจัดการสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: สภาพและปัญหาการจัดการสิ่งแวดล้อม, ชิ้นส่วนยานยนต์

Abstract

This survey research aims to study the conditions and problems of the environment management of auto parts manufacturers seeking information on the personal factors of respondents, the opinions on the environment management of auto parts manufacturers, the opinions on the environment problems, and the relationship between the conditions and problems of the environment management of auto parts

¹นักศึกษาศาสตรบัณฑิตบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

^{*}เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

อาจารย์ที่ปรึกษา: รศ.กรรณิการ์ บันสิทธิ์

manufacturers. Questionnaires were used to collect data from 344 employees sampling from 1,357 employees of auto parts manufacturers. Statistics used in analyzing the data were percentage, means, standard deviations, correlation coefficients. The findings show that: the majority of the respondents were male, aged 31-40 years old, held secondary school education or the equivalent of, had work tenure of 6-10 years, and earned incomes of 10,001-20,000 baht; the overall opinion of the respondents on the conditions of the manufacturers was high with the factor ratings of importance levels from high to low as: planning, implementing, checking and correcting, and policy; the overall opinion of the respondents on the environment problems was high with the factor ratings of importance levels from high to low as: resource waste, safety and hygiene, air pollution, soil pollution, and water pollution; policy and planning had very low relationship with problems while implementing and correcting had low correlations with the problems.

Keywords: environment management, auto parts manufacturers

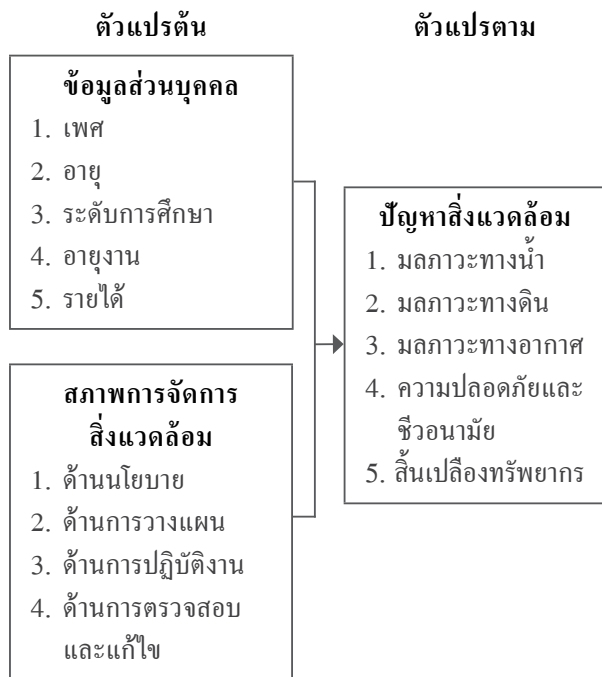
ความนำ

ปัจจุบันสังคมโลกได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาอย่างยั่งยืนโดยคำนึงถึงการพัฒนาควบคู่ไปกับการรักษาสิ่งแวดล้อม การป้องกันปัญหาสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นโดยการวิเคราะห์การจัดการสิ่งแวดล้อมในประเทศที่พัฒนาแล้ว และกำลังพัฒนารวมทั้งประเทศไทย จนได้มีพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาสภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 และได้มีการกำหนดประเภทและขนาดของโครงการและกิจกรรมต้องจัดทำรายงานวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม ดังนั้นอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์จึงเป็นโครงการหนึ่งที่จะต้องทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม ตามประกาศของกระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม ความจำเป็นของอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ จึงจำเป็นต้องวิจัยสภาพกับปัญหาการจัดการสิ่งแวดล้อม แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม เพื่อจะได้จัดทำเอกสารคู่มือในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับผลกระทบสิ่งแวดล้อมที่น่าเสนอได้ถูกต้อง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการสิ่งแวดล้อม
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อม
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการจัดการสิ่งแวดล้อมกับปัญหาการจัดการสิ่งแวดล้อมของพนักงานบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วน ยานยนต์

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

สภาพการจัดการสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับปัญหาการจัดการสิ่งแวดล้อมของพนักงานบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง สภาพและปัญหาการจัดการสิ่งแวดล้อมของพนักงานบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ จำนวน 1,375 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ คำนวณกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมได้จากตารางของเครซีและมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 344 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 66.6 อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 62.2 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 46.8 มีอายุการทำงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.1 และมีรายได้ 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 61.6

2. สภาพการจัดการสิ่งแวดล้อม ตามความคิดเห็นของพนักงานบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ โดยภาพรวมพนักงาน มีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดการสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) โดยเรียงลำดับความสำคัญของสภาพการจัดการสิ่งแวดล้อม จากมากไปหาน้อย ดังนี้คือ ด้านการวางแผน ($\bar{X} = 3.36$) ด้านการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.34$) ด้านการตรวจสอบและแก้ไข ($\bar{X} = 3.33$) และด้านนโยบาย ($\bar{X} = 3.21$)

3. ปัญหาสิ่งแวดล้อม ตามความคิดเห็นของพนักงานบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ โดยภาพรวมพนักงาน มีความคิดเห็นต่อปัญหาสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) โดยเรียงลำดับความสำคัญของปัญหาสิ่งแวดล้อม จากมากไปหาน้อย ดังนี้ สิ้นเปลืองทรัพยากร ($\bar{X} = 4.09$) ความปลอดภัยและชีวอนามัย ($\bar{X} = 3.78$) มลภาวะทางอากาศ ($\bar{X} = 3.66$) มลภาวะทางดิน ($\bar{X} = 3.37$) และมลภาวะทางน้ำ ($\bar{X} = 3.30$)

4. ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการจัดการสิ่งแวดล้อมกับปัญหาการจัดการสิ่งแวดล้อมของพนักงานบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ พบว่า สภาพการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กับปัญหาการจัดการสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยพบว่า ด้านนโยบายและด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์กับปัญหาการจัดการสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับต่ำมาก ส่วนด้านการปฏิบัติงานและด้านการตรวจสอบและแก้ไขมีความสัมพันธ์กับปัญหาการจัดการสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง สภาพและปัญหาการจัดการสิ่งแวดล้อมของพนักงาน บริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ผู้วิจัยขออภิปรายผลแต่ละประเด็นดังนี้

ผลการวิจัยทำให้ทราบข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานเพื่อนำไปทำแฟ้มประวัติโดยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31-40 ปี การศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า อายุการทำงาน 6-10 ปี และมีรายได้ 10,001-20,000 บาท

พนักงานมีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดการสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สัญญา สืบสิงห์ (2549, หน้า 13) ที่ได้กล่าวถึงการจัดการและศึกษาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมว่า จำเป็นต้องอาศัยหลักการเพื่อป้องกันสิ่งแวดล้อม 3 หลักการ คือ การวางแผน การใช้ทรัพยากรธรรมชาติและการอนุรักษ์ และการควบคุมมลภาวะ โดยวางแผนจะมุ่งใช้ทรัพยากรอย่างสมเหตุสมผล เช่น ใช้ ดิน น้ำ อากาศ พลังงานและวัสดุอื่น การใช้ทรัพยากรจะต้องมีการใช้แผนแบบยั่งยืน การควบคุมมลภาวะนั้นมุ่งที่จะป้องกันธรรมชาติและทรัพยากรมนุษย์ จากการทำลายหรือโรคร้ายที่จะเกิดขึ้นจากการทำลายของมนุษย์ เช่น ใช้เทคโนโลยีไม่มีเงื่อนงำซึ่งจะส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม นอกจากนั้นพนักงานยังให้ความสำคัญจากมากไปหาน้อย ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน การตรวจสอบ แก๊ซ และด้านนโยบาย

ผู้วิจัยขออภิปรายแต่ละประเด็นของการจัดการสิ่งแวดล้อม ดังนี้ ด้านนโยบายพนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยอันดับแรก ได้แก่ การดำเนินกิจกรรมเพื่อป้องกันปัญหาสิ่งแวดล้อม

ด้านวางแผน พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานให้ความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยอันดับแรก ได้แก่ การติดตามกฎหมายและข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม

ด้านการปฏิบัติงาน พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยอันดับ

แรก ได้แก่ การจัดการขยะอันตราย

ด้านการตรวจสอบแก๊ซ พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญมากต่อปัจจัยย่อยอันดับแรก ได้แก่ การประเมินความสอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมาย

ปัญหาการบริหารจัดการ สิ่งแวดล้อม ปัญหาด้านมลภาวะทางน้ำ พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยของปัญหาอันดับแรก ได้แก่ การระบายน้ำทิ้ง ซึ่งตรงกับผลการประชุมของสหประชาชาติ (2515) เรื่อง สิ่งแวดล้อมของมนุษย์ ได้กล่าวว่าปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นปัญหาที่มีผลกระทบโดยตรงต่อมนุษย์และสิ่งที่มีชีวิตอื่น ๆ โดยเฉพาะปัญหาสิ่งแวดล้อมอันเกิดจากมนุษย์ และเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่นำมาใช้เช่น การระบายน้ำทิ้ง การทิ้งขยะไม่ถูกต้องเป็นปัญหามลภาวะทางดิน

ปัญหามลภาวะทางอากาศ พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญมากกับปัญหาปัจจัยย่อยอันดับแรกคือการระบายอากาศ

ปัญหาความปลอดภัยและชีวอนามัย พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญมากกับปัญหาปัจจัยย่อย อันดับแรกคือความร้อนจากการทำงาน

ปัญหาการสิ้นเปลืองทรัพยากร พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญมากกับปัญหาปัจจัยย่อยคือการใช้วัตถุดิบในการผลิต

ปัญหาการจัดการสิ่งแวดล้อม พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับปัญหาการจัดการสิ่งแวดล้อมจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ปัญหาการสิ้นเปลืองทรัพยากร ปัญหาความปลอดภัยและชีวอนามัย ปัญหามลภาวะทางอากาศทางดิน และมลภาวะทางน้ำ ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญในการแก้ปัญหาของการสิ้นเปลืองทรัพยากรให้มากกว่าปัญหาประเด็นอื่น

สภาพการจัดการสิ่งแวดล้อมและปัญหาการจัดการสิ่งแวดล้อม พบว่า มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ วิเคราะห์ได้ว่าการจัดการสิ่งแวดล้อมไม่มีอิทธิพลต่อปัญหาการจัดการเท่าไรนัก หรือมีน้อยดังนั้นจึงควรแก้ปัญหาโดยตรง โดย

ให้ความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยอันดับแรก ได้แก่ การดำเนินกิจกรรมเพื่อป้องกันปัญหาสิ่งแวดล้อม

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยเห็นควรให้ข้อเสนอบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ควรคำนึงถึงประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ควรติดตามกฎหมายและข้อกำหนดสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ

2. ควรให้ความสำคัญกับขยะอันตราย

3. ควรประเมินความสอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมาย

4. ควรให้ความสำคัญกับปัญหากับข้อกำหนดทางกฎหมาย

5. ควรให้ความสำคัญกับปัญหาการทิ้งขยะไม่ถูกต้อง

6. ควรให้ความสำคัญกับปัญหาความร้อนจากการทำงาน

7. ควรให้ความสำคัญกับปัญหาการใช้วัตถุดิบในการผลิต

8. ควรให้ความสำคัญมากกับปัญหาการสิ้นเปลืองทรัพยากร

เอกสารอ้างอิง

- รวีวิษณุ บัวสุข. (2549). การจัดการสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยของมนุษย์บริการรถยนต์ในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ สงขลา. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สัณญา สืบสิงห์. (2549). การวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมประเภทโครงการโรงแรมหรือสถานที่พักตากอากาศ โดยใช้กระบวนการสิ่งแวดล้อมศึกษา. วิทยานิพนธ์ของสาขาสังแวดล้อมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สหประชาชาติ. (2515). สิ่งแวดล้อมมนุษย์. เอกสารประกอบการประชุม.

การบริหารจัดการและปัญหาของแผนกซ่อมบำรุง ในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์

Management and Problems of the Maintenance Department in the Auto Parts Industry

วรสิทธิ์ คอวนิช¹

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน สภาพการปฏิบัติงานของแผนกซ่อมบำรุง ความคิดเห็นของพนักงานต่อการบริหารจัดการของแผนกซ่อมบำรุง ปัญหาการบริหารจัดการที่ควรได้รับการปรับปรุงเร่งด่วนของแผนกซ่อมบำรุง ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานกับการบริหารจัดการของแผนกซ่อมบำรุง และความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการปฏิบัติงานของแผนกซ่อมบำรุงกับการบริหารจัดการของแผนกซ่อมบำรุง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานของแผนกซ่อมบำรุงในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ จำนวน 600 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สุ่มอย่างง่ายได้ จำนวน 234 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไควสแคว์และค่าอีต้า ผลการวิจัยพบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 25-35 ปี มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า เป็นพนักงาน/หัวหน้ากลุ่มและมีอายุการทำงาน 4-6 ปี มีการใช้งานแผนกซ่อมบำรุง 1-5 ครั้งต่อเดือน ระยะเวลาการบริการของแผนกซ่อมบำรุงภายใน 1 ชั่วโมง มีพนักงานพอดีกับเครื่องจักรที่รับผิดชอบและเครื่องจักรในสายงานมีประสิทธิภาพการใช้งานประมาณ 70-80% พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของแผนกซ่อมบำรุงอยู่ในระดับมาก ปัญหาการบริหารจัดการที่ควรได้รับการปรับปรุงเร่งด่วนอันดับแรกคือด้านงบประมาณ ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานกับการบริหารจัดการของแผนกซ่อมบำรุง พบว่ามีความสัมพันธ์กัน และความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการปฏิบัติงานของแผนกซ่อมบำรุงกับการบริหารจัดการของแผนกซ่อมบำรุง พบว่ามีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ, แผนกซ่อมบำรุงในอุตสาหกรรม, ชิ้นส่วนยานยนต์

¹ นักศึกษาลัทธิศึกษารัฐกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

^{*} เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร.ธนกาญจน์ กาญจนขจิต

Abstract

This survey research on the management and problems of the maintenance department in the auto parts industry aims to study the personal factors of respondents, the work conditions of the maintenance department, the employee opinions on its management, its managerial problems, the relationship between personal characteristics and the management, and the relationship between the management and problems of the maintenance department. The research instruments used were questionnaires. The sample group was 234 employees from the population of 265 employees of the maintenance department in the auto parts industry. Statistics used in analyzing the data were percentage, means, standard deviations, Chi-square and Eta values. The findings show that the majority of the respondents were male, 25-35 years old, held secondary/vocational school education or the equivalent of, worked as employees/foremen with tenure of 4-6 years; most of the respondents used the maintenance service 1-5 times a month, paid moderate charges with the job completed in an hour by adequate maintenance staff and machines with production efficiency of 70-80 percent; the overall opinion of the respondents on the management was high; most respondents mentioned urgent problems include budgeting, planning, and staffing; there were relationships between personal characteristics and the management and that work conditions and the management were related.

Keywords: auto parts industry, management problems

ความนำ

การบริหารงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในธุรกิจอุตสาหกรรมบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศและของโลกเนื่องจากภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม การเมืองการปกครอง เทคโนโลยี มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งอุตสาหกรรมขนาดเล็กและขนาดใหญ่จำเป็นต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอด การบริหารงานธุรกิจอุตสาหกรรมยังเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่ง ที่ทำให้ธุรกิจอยู่รอด และการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพเป็นที่ทราบกันดีว่าในยุคโลกาภิวัตน์นี้ส่งผลกระทบในทางเศรษฐกิจเกือบทุกองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ทำให้เกิดการแข่งขันกันอย่างรุนแรงเวลาเพียงหนึ่งนาทีที่สูญเสียไปนั้นอาจหมายถึงการเพิ่มต้นทุน

การผลิต โดยเฉพาะในกลุ่มธุรกิจประเภทเดียวกันนั้น ซึ่งกิจการจะต้องอยู่เหนือคู่แข่ง และต้องสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้ ดังนั้นในการที่จะผลิตสินค้าให้ได้ คุณภาพและมาตรฐาน ฝ่ายวิศวกรรมถือเป็นส่วนหนึ่งที่จะผลักดันให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้ อย่างมีประสิทธิภาพ จากภาวะเศรษฐกิจและการเมืองที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ได้ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ทำให้มีการแข่งขันสูง และมีการปรับตัวทางอุตสาหกรรมการผลิตอย่างมากเพื่อความอยู่รอดของการผลิต โดยการใช้วิธีการวางแผนที่ดีและมีประสิทธิภาพ การจัดการของแผนกซ่อมบำรุงโดยมุ่งเน้นในการปรับปรุงประสิทธิภาพของการทำงานของคนและเครื่องจักร ลดการสูญเสียโอกาสการผลิตให้ต่ำลง จึงมีการปรับโครงสร้างการบริหารจัดการฝ่ายผลิต และฝ่ายสนับสนุนการผลิต คือ ฝ่ายวิศวกรรม

ฝ่ายวิศวกรรมเป็นฝ่ายที่ทำหน้าที่วางแผนการซ่อมบำรุง การติดตั้ง ควบคุมระบบไฟฟ้า ระบบประปา และระบบแก๊ส เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้การผลิตสามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องและผลิตสินค้าเป็นไปตามเป้าหมายที่วางแผนไว้ การปรับโครงสร้างการบริหารจัดการของฝ่ายวิศวกรรมได้ ครอบคลุมถึงปรับการวางแผนงานต่างๆ ของฝ่ายวิศวกรรมให้สอดคล้องกับฝ่ายผลิตโดยมีเป้าหมายแนวทางที่ชัดเจนมากขึ้น มีการจัดองค์กรโดยปรับโครงสร้างใหม่ให้คล่องตัวและบริหารง่ายขึ้น มีการจัดสรรบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถไว้ในตำแหน่งที่เหมาะสมและมีการปรับเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน ปัญหาที่เกิดขึ้นพบว่าสาเหตุที่ทำให้การผลิตไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เกิดจากความไม่พร้อมของเครื่องจักร มีการหยุดการผลิตเนื่องจากการขัดข้องของเครื่องจักร รวมถึงการสื่อสารและการประสานงานระหว่างผลิตยังไม่ต่อเนื่อง

ดังนั้น ฝ่ายซ่อมบำรุงควรต้องตระหนัก ถึงการบริการงานซ่อมบำรุงเป็นอย่างดีที่สุด หมายถึงการตรวจสอบ ดูแลเครื่องจักร ให้อยู่ในสภาพพร้อมที่จะใช้งานได้ อยู่เสมอ ต้องลดสถิติของเครื่องจักรที่เสียหาย การควบคุมค่าใช้จ่ายในด้านการซ่อมบำรุงบริหาร จัดการอะไหล่รวมถึงประสานงานการสื่อสารระหว่างฝ่ายผลิตกับฝ่ายซ่อมบำรุงเพื่อที่จะให้ การผลิตมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งการที่ฝ่ายซ่อมบำรุงจะสามารถสร้างความประทับใจในการบริการลูกค้า (ฝ่ายผลิต) ได้นั้นฝ่ายซ่อมบำรุงจะต้องรู้ สิ่งที่องค์กรมี และกระทำอยู่ จะต้องรู้พฤติกรรมของการบริการ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการบริหารจัดการงานซ่อมบำรุงให้สอดคล้องกับความต้องการของฝ่ายผลิตด้วยเหตุนี้ จึงเป็นที่มาของการศึกษาการบริหารจัดการและปัญหาของแผนกซ่อมบำรุงอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ บริษัท พรีเมียมสตีล โพรเซสซิง จำกัด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานของแผนกซ่อมบำรุง

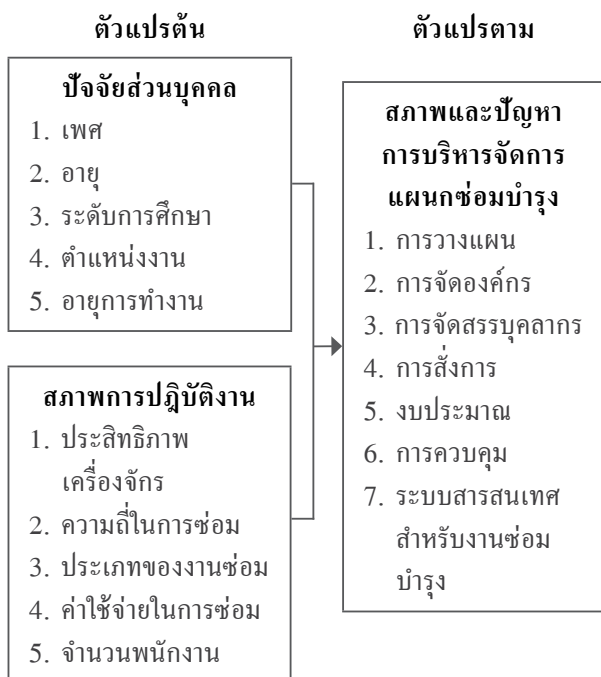
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อการบริหารจัดการของแผนกซ่อมบำรุง

4. เพื่อศึกษาปัญหาการบริหารจัดการที่ควรได้รับการปรับปรุงเร่งด่วนของแผนกซ่อมบำรุง

5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานกับการบริหารจัดการของแผนกซ่อมบำรุง

6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการปฏิบัติงานของแผนกซ่อมบำรุงกับการบริหารจัดการของแผนกซ่อมบำรุง

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการของแผนกซ่อมบำรุง

2. สภาพการปฏิบัติงานของแผนกซ่อมบำรุงมีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการของแผนกซ่อมบำรุง

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการบริหารจัดการและปัญหาของแผนกซ่อมบำรุงในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ พนักงานของแผนกซ่อมบำรุงในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์จำนวน 600 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานของแผนกซ่อมบำรุงในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์จำนวน 234 คน การหากลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยหาค่าจากสูตรกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทาโรยามาเน่ วิธีสุ่มตัวอย่างเป็นแบบอย่างง่ายและมีระบบ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไควสแคว์และค่าอีต้า

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุป ได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 77.8 อายุ 25-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 60.7 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 62.8 เป็นพนักงาน/หัวหน้ากลุ่ม คิดเป็นร้อยละ 91.0 และมีอายุการทำงาน 4-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.4

2. สภาพการปฏิบัติงานของแผนกซ่อมบำรุงส่วนใหญ่ ใช้บริการงานซ่อมบำรุงของแผนกซ่อมบำรุง 1-5 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 90.6 มีการแจ้งซ่อมเครื่องจักรโดยใช้ใบแจ้งซ่อม คิดเป็นร้อยละ 87.2 ประเภทของงานซ่อมบำรุงคือประเภทงานซ่อมบำรุงหลังเครื่องจักรขัดข้อง คิดเป็นร้อยละ 66.2 ระยะเวลาการบริการของแผนกซ่อมบำรุงภายใน 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 75.2 มีค่าใช้จ่ายในการซ่อมต่อเดือนปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 45.3 มีพนักงานพอดีกับเครื่องจักร คิดเป็นร้อยละ 49.6 และเครื่องจักรในสายงานมีประสิทธิภาพการใช้งานประมาณ 70-80% คิดเป็นร้อยละ 56.0

3. ความคิดเห็นของพนักงานต่อการบริหารจัดการของแผนกซ่อมบำรุง ส่วนใหญ่พนักงานมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของแผนกซ่อมบำรุง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) โดยให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการของ

แผนกซ่อมบำรุง เรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การวางแผน ($\bar{X} = 4.23$) งบประมาณ ($\bar{X} = 3.99$) การจัดองค์กร ($\bar{X} = 3.88$) การสั่งการ ($\bar{X} = 3.80$) การจัดสรรบุคลากร ($\bar{X} = 3.79$) การควบคุม ($\bar{X} = 3.00$) และระบบสารสนเทศสำหรับงานซ่อมบำรุง ($\bar{X} = 2.90$)

4. ปัญหาของแผนกซ่อมบำรุงส่วนใหญ่พนักงานมีเห็นว่าปัญหาการบริหารจัดการที่ควรได้รับการปรับปรุงเร่งด่วนคือด้านงบประมาณ คิดเป็นร้อยละ 57.7 รองลงมาปัญหาการวางแผน คิดเป็นร้อยละ 18.4 และน้อยที่สุดปัญหาการจัดองค์กร คิดเป็นร้อยละ 1.7

5. ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานกับการบริหารจัดการของแผนกซ่อมบำรุง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการของแผนกซ่อมบำรุง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

6. ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการปฏิบัติงานของแผนกซ่อมบำรุงกับการบริหารจัดการของแผนกซ่อมบำรุง พบว่า สภาพการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการของแผนกซ่อมบำรุง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ .05

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการและปัญหาของแผนกซ่อมบำรุงในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ผู้วิจัยขออภิปรายผลแต่ละประเด็นดังนี้

สภาพการบริหารจัดการของแผนกซ่อมบำรุงในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ส่วนใหญ่ใช้บริการซ่อมบำรุง 1-5 ครั้ง ต่อเดือน มีการแจ้งซ่อมโดยใบแจ้งซ่อมประเภทซ่อมได้แก่งานบำรุงหลักขัดข้อง ระยะเวลาบริการของแผนกซ่อมบำรุงภายใน 1 ชั่วโมง พนักงานที่รับผิดชอบมีประสิทธิภาพการใช้งาน 10-80%

ความคิดเห็นของพนักงานต่อการบริหารจัดการของแผนกซ่อมบำรุง อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ภิรมย์ ฉันท์ทอง (2548) วิจัยเรื่อง การศึกษาสภาพการปฏิบัติงานและการบริหารการจัดการซ่อมบำรุงของบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด ผลการวิจัยพบว่าพนักงานให้ความสำคัญกับการบริหารอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้

ความสำคัญมากกับการบริหารจัดการของแผนกซ่อมบำรุง ในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ จากมากไปหาน้อย ดังนี้ การวางแผน งบประมาณ การจัดองค์กร การสั่งการ การจัดสรรบุคลากร การควบคุม และระบบสารสนเทศ สำหรับงานซ่อมบำรุง ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับการวางแผนงบประมาณงานซ่อมบำรุงให้มาก

ผู้วิจัยขออภิปรายผลแต่ละประเด็นดังนี้

- การวางแผน พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธวัชชัย กล่อมวัฒนกุล (2551) วิจัยเรื่อง การบริหารจัดการของฝ่ายวิศวกรรมกลุ่มอิเล็กทรอนิกส์ ในนิคมอุตสาหกรรมไฮเทค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลงานวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นด้านการวางแผนอยู่ในระดับปานกลาง และพนักงานยังให้ความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยอันดับแรกคือการวางแผนซ่อมบำรุงต้องสอดคล้องกับแผนการผลิตได้อย่างเหมาะสม

- ด้านการจัดองค์กร พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ธวัชชัย กล่อมวัฒนกุล (2551) ผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานให้ความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยอันดับแรกคือมีการจัดพนักงานรับผิดชอบงานซ่อมบำรุงในแต่ละสายการผลิต

- ด้านการจัดสรรบุคลากร พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธวัชชัย กล่อมวัฒนกุล (2551) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานให้ความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยอันดับแรกคือพนักงานมีความรู้และทักษะตลอดจนมีประสบการณ์

- ด้านการสั่งการ พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธวัชชัย กล่อมวัฒนกุล (2551) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานให้ความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยอันดับแรก ได้แก่ ผู้นำส่วนงานซ่อมบำรุงมีความสามารถและตั้งใจให้ผู้ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย

- ด้านงบประมาณ พนักงานให้ความสำคัญอยู่ใน

ระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธวัชชัย กล่อมวัฒนกุล (2551) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานให้ความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยอันดับแรกคือเครื่องจักรที่มีอายุมากจะเสียค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงรักษา

- การควบคุม พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธวัชชัย กล่อมวัฒนกุล (2551) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และพนักงานให้ความสำคัญมากต่อปัจจัยย่อยอันดับแรกคือพนักงานแผนกซ่อมบำรุงใช้เวลาการซ่อมแต่ละครั้งเหมาะสม

- ระบบสารสนเทศ พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธวัชชัย กล่อมวัฒนกุล (2551) ผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานให้ความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยอันดับแรกคือแผนกซ่อมบำรุง ควรนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้กับงานซ่อมบำรุง

- ปัญหาการบริหารจัดการของแผนกซ่อมบำรุง พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงเร่งด่วน อันดับแรกคืองบประมาณ รองลงมาเป็น การวางแผน ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงและแก้ไข ปัญหาเรื่องระบบงบประมาณให้เพียงพอกับการซ่อมบำรุง โดยมีการวางแผนล่วงหน้าให้เหมาะสมและถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ภิรมย์ ฉันททอง (2548) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีการแก้ปัญหาของแผนกซ่อมบำรุงอันดับรองคือการวางแผน

- ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับการบริหารจัดการ พบว่า มีความสัมพันธ์วิเคราะห์ได้ว่า ข้อมูลส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อสภาพการบริหารจัดการ

- ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการปฏิบัติกับการปฏิบัติงานของแผนกซ่อมบำรุงพบว่า มีความสัมพันธ์วิเคราะห์ได้ว่า สถานภาพการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อการบริการจัดการของแผนกซ่อมบำรุง

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ดังนี้

1. ควรให้ความสำคัญกับการวางแผนในแผนกซ่อมบำรุง
2. ควรให้ความสำคัญกับการวางแผนโดยให้ตรวจสอบคล้อยกับแผนการผลิต
3. ควรให้มีการจัดพนักงานรับผิดชอบงานซ่อมบำรุงแต่ละแผนก
4. ควรให้พนักงานมีความรู้ ทักษะตลอดจนมีประสิทธิภาพ

5. ผู้นำต้องมีความสามารถและตั้งใจให้พนักงานปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย

6. เครื่องจักรที่มีการใช้งานมาก ควรบำรุงรักษาให้พอเพียง

7. พนักงานแผนกซ่อมควรใช้เวลาการซ่อมแต่ละครั้งให้เหมาะสม

8. ควรนำระบบสารสนเทศมาใช้ในแผนกซ่อมบำรุง

9. ปัญหาเร่งด่วนควรปรับปรุง ได้แก่ งบประมาณ ควรจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอกับการซ่อมบำรุง

เอกสารอ้างอิง

- ธวัชชัย กล่อมวัฒนกุล. (2551). *การบริหารจัดการของฝ่ายวิศวกรรมกลุ่มอิเล็กทรอนิกส์ ในนิคมอุตสาหกรรมไฮเทค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- ภิรมย์ ฉันท์ทอง. (2548). *สภาพการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการงานซ่อมบำรุงของบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิทยานิพนธ์ของมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.

**สภาพและปัญหาการบริหารจัดการของผู้ใช้ระบบเอส เอ พี (SAP)
ของกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิตในจังหวัดปทุมธานี***
**Conditions and Problems in Management of the SAP Users
in the Manufacturing Industry in Pathum Thani Province**

อนุรักษ์ แจกทอง¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการบริหารจัดการของระบบเอส เอ พี ศึกษาปัญหาการบริหารจัดการของผู้ใช้ระบบเอส เอ พี ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการบริหารจัดการของระบบเอส เอ พี กับปัญหาการบริหารจัดการของผู้ใช้ระบบเอส เอ พี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานของกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิต ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 530 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 222 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า (1) พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่า 25 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ต่ำกว่าปริญญาตรี ทำงานอยู่ในฝ่ายผลิต เป็น พนักงานในระดับปฏิบัติการ มีประสบการณ์ทางระบบเอส เอ พี เป็นระยะเวลา 1-3 ปี และระบบงานที่ใช้ส่วนใหญ่ คือระบบวางแผนการผลิต (PP) (2) โดยภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อสภาพการบริหารจัดการของระบบเอส เอ พี อยู่ในระดับมาก (3) โดยภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัญหาการบริหารจัดการของผู้ใช้ระบบเอส เอ พี อยู่ในระดับมาก (4) สภาพการบริหารจัดการของระบบเอส เอ พี ด้านการศึกษาและออกแบบกระบวนการทำงาน และการทำระบบให้เกิดขึ้นจริง มีผลต่อปัญหาการบริหารจัดการของผู้ใช้ระบบเอส เอ พี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับสภาพการบริหารจัดการของระบบเอส เอ พี ด้าน อื่น ๆ ได้แก่ ด้านการเตรียมโครงการ ด้านการเตรียมการครั้งสุดท้าย และ ด้านการเตรียมการใช้งานจริง และสนับสนุน พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาการบริหารจัดการของผู้ใช้ระบบเอส เอ พี

คำสำคัญ: การบริหารจัดการของผู้ใช้ระบบเอส เอ พี (SAP)

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

* เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร.ธนาภรณ์ กาญจนขจิต

Abstract

The purposes of this research were to study the personal factors of user respondents' opinions on the conditions in the management of the SAP, problems in the management of the SAP users and the relationships between such conditions and problems. The questionnaire was applied to collect data. The sample group consisted of 222 employees selected from 530 employees of the manufacturing industry in Pathum Thani Province. Statistics used were percentage, means, standard deviations, and correlation coefficients. The findings indicated: (1) Most of the respondents were female, below 25 years old, mostly with education below bachelor's degree and worked in the production department at the operational level. Most of them had the experience using SAP system for 1-3 years and used the production planning system. (2) Overall opinions of the respondents were high on the conditions in the management of the SAP with the sequence of importance from high to low as: the last preparation, the system implementation and support, the project preparation, the study and design of the work process and the real system utilization. (3) Overall opinions of the respondents were high on the problems in the management. (4) The condition factors that affected problems in the management of SAP users were study and design of the work process and the real system utilization. The condition factors namely last preparation, the system implementation and support, and the project preparation had no correlation to the problems in the management of SAP users.

Keywords: management of the SAP users

ความนำ

ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจ มีความจำเป็นต้องใช้โปรแกรมระบบงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และคล่องตัวในการใช้งาน ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีที่ไร้พรมแดนภายใต้การเปลี่ยนแปลงของโลกาภิวัตน์ ประกอบกับภาวะการแข่งขันเพื่อช่วงชิงความเป็นผู้นำการผลิต และผู้ประกอบการที่มีผลการดำเนินงานที่ดี การดำเนินธุรกิจไม่ว่าจะอยู่ในกลุ่มผู้ผลิตผู้ให้บริการ คงต้องมองหาโปรแกรมระบบงานอันทันสมัย ภายใต้งบประมาณที่ยอมรับได้ ธุรกิจใดที่มีโปรแกรมระบบงานที่ทันสมัยอาจไม่ประสบความสำเร็จตลอดไป หากไม่รู้และเข้าใจถึงสภาพปัญหาในการใช้งานของระบบงานอย่างแท้จริง

ผู้บริหารสมัยใหม่ไม่สามารถปฏิเสธได้ว่าระบบ

สารสนเทศนั้นมีประโยชน์ต่อองค์กรอย่างมาก เนื่องจากนำเทคโนโลยีซอฟต์แวร์ระบบ ERP มาใช้เพื่อลดความซ้ำซ้อนของการทำงานและมองหาโอกาสเพิ่มมูลค่างานของพนักงานเหล่านั้น การนำ ERP มาใช้ก็ต้องมีการผสมผสานทั้งระบบเก่าและระบบใหม่ และนำมาประยุกต์ใช้ได้เป็นอย่างดีด้วย (กาญจนา สมทวิญญู, 2547, หน้า 79)

อุปสรรคที่ทำให้การประยุกต์ใช้งานไม่ประสบความสำเร็จ นั้นคือขาดการสนับสนุนจากผู้บริหาร การสนับสนุนการดำเนินโครงการจากฝ่ายบริหารนั้นนับว่ามีส่วนสำคัญที่จะช่วยผลักดันให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จ เพราะถือว่าทางผู้บริหารนั้นเป็นจุดก่อกำเนิดโครงการ และตระหนักถึงประโยชน์ของการดำเนินโครงการ ความเอาใจใส่ต่อกิจกรรมในโครงการของผู้บริหารจะส่งผลทำให้พนักงาน

ทุกฝ่าย ทุกระดับ มีความตื่นตัวและมุ่งมั่นที่จะดำเนินโครงการให้สำเร็จ นอกจากนี้ผู้บริหารเองยังต้องมีหน้าที่จัดหาทรัพยากร เช่น เครื่องมือที่เหมาะสม บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ตลอดจนเงินทุนที่ใช้ในการดำเนินโครงการ หากผู้บริหารองค์กรขาดการเอาใจใส่ที่จะผลักดันให้การดำเนินโครงการ ก็จะทำให้การประยุกต์ใช้ SAP ในองค์กรเกิดความล่าช้าและอาจไม่ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการของผู้ใช้ระบบเอส เอ พี (SAP) ของกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิตในจังหวัดปทุมธานี เพื่อผลที่ได้จะนำไปเสนอผู้บริหารเป็นแนวทางในการวางแผนตัดสินใจ และปรับปรุงระบบงาน เพื่อให้การดำเนินธุรกิจมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการแข่งขันทางธุรกิจ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้ระบบเอส เอ พี (SAP) ของกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิตในจังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาสภาพการบริหารจัดการของผู้ใช้ระบบเอส เอ พี (SAP) ของกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิตในจังหวัดปทุมธานี
3. เพื่อศึกษาปัญหาการบริหารจัดการของผู้ใช้ระบบเอส เอ พี (SAP) ของกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิตในจังหวัดปทุมธานี
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพและปัญหาการบริหารจัดการ ของผู้ใช้ระบบเอส เอ พี (SAP) ของกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิตในจังหวัดปทุมธานี

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

สภาพการบริหารจัดการของระบบเอส เอ พี (SAP) มีความสัมพันธ์กับปัญหาการบริหารจัดการของผู้ใช้ระบบเอส เอ พี (SAP)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง สภาพและปัญหาการบริหารจัดการของผู้ใช้ระบบเอส เอ พี (SAP) ของกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิตในจังหวัดปทุมธานี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานของกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิต ในจังหวัด

ปทุมธานี จำนวน 530 คน ผู้วิจัยจึงใช้สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมได้จากตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานของกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิต ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 222 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานซึ่งเป็นผู้ใช้งานระบบเอส เอ พี ของกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิตในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 222 คนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.6 ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.0 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 47.7 ทำงานอยู่ในฝ่ายผลิต คิดเป็นร้อยละ 41.0 เป็นพนักงานในระดับปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 86.9 มีประสบการณ์ทางระบบเอส เอ พี เป็นระยะเวลา 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 67.1 และระบบงานที่ใช้ส่วนใหญ่ คือระบบวางแผนการผลิต (PP) คิดเป็นร้อยละ 39.6

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการบริหารจัดการของระบบเอส เอ พี ของพนักงานซึ่งเป็นผู้ใช้งานระบบเอส เอ พี ของกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิตในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 222 คน มีความคิดเห็นต่อสภาพการบริหารจัดการของระบบเอส เอ พี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย พบว่า พนักงานให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกกับระยะที่ 4: การเตรียมการครั้งสุดท้าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ ($\bar{X} = 4.13$) ลำดับถัดไปได้แก่ ระยะที่ 5: การใช้งานจริงและสนับสนุน ($\bar{X} = 4.09$) ระยะที่ 1: การเตรียมโครงการ ($\bar{X} = 4.07$) ระยะที่ 2: การศึกษาและการออกแบบกระบวนการทำงาน ($\bar{X} = 3.95$) และให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้ายกับ ระยะที่ 3: การทำระบบให้เกิดขึ้นจริง ($\bar{X} = 3.92$)

3. ปัญหาการบริหารจัดการของผู้ใช้ระบบเอส เอ พี

ซึ่งเป็นผู้ใช้งานระบบเอส เอ พี ของกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิตในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 222 คน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการบริหารจัดการของผู้ใช้ระบบเอส เอ พี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับความสำคัญของปัญหาการบริหารจัดการของผู้ใช้ระบบเอส เอ พี จากมากไปหาน้อย พบว่า พนักงานให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกกับปัญหาด้านทรัพยากร ($\bar{X} = 3.82$) ลำดับถัดไปได้แก่ปัญหาด้านการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.73$) ปัญหาด้านระบบเอส เอ พี ($\bar{X} = 3.50$) และให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้ายกับปัญหาด้านการบริหารจัดการ ($\bar{X} = 3.38$)

4. ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการบริหารจัดการของระบบเอส เอ พี กับปัญหาการบริหารจัดการของผู้ใช้ระบบเอส เอ พี พบว่า สภาพการบริหารจัดการของระบบเอส เอ พี (SAP) ระยะที่ 2: ด้านการศึกษาและออกแบบกระบวนการทำงาน และระยะที่ 3: การทำระบบให้เกิดขึ้นจริง มีผลต่อปัญหาการบริหารจัดการของผู้ใช้ระบบเอส เอ พี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับสภาพการบริหารจัดการของระบบเอส เอ พี ด้านอื่นๆ ได้แก่ ระยะที่ 1: ด้านการเตรียมโครงการ ระยะที่ 4: ด้าน การเตรียมการครั้งสุดท้าย และระยะที่ 5: ด้านการเตรียมการใช้งานจริง และสนับสนุน พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาการบริหารจัดการของผู้ใช้ระบบเอส เอ พี โดยความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง สภาพและปัญหาการบริหารจัดการของผู้ใช้ระบบเอสเอพี ของกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิตในจังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยขออภิปรายผลแต่ละประเด็น ดังนี้

- ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานผู้ใช้ระบบเอส เอ พี ของกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิตในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 222 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.6 ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.0 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 47.7 ทำงานอยู่ในฝ่ายผลิต คิดเป็นร้อยละ 41.0 เป็นพนักงาน

ในระดับปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 86.9 มีประสบการณ์ทางระบบเอส เอ พี เป็นระบบงานที่ใช้ส่วนใหญ่ คือระบบวางแผนการผลิต (PP) คิดเป็นร้อยละ 39.6 ซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นพดล อัจฉริยะเก่งกิจ (2550) วิจัยเรื่อง สภาพและปัญหาของผู้ใช้ระบบ SAP ที่มีต่อการบริหารจัดการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ตำแหน่งงานเป็นระดับปฏิบัติการ และมีประสบการณ์ SAP 1-3 ปี ระยะเวลา 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 67.1

- ตามความคิดเห็นของพนักงานผู้ใช้ ระบบ เอส เอ พี ของกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิตในจังหวัดปทุมธานี พบว่ามีความคิดเห็นต่อสภาพการบริหารจัดการของผู้ใช้ระบบเอส เอ พี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะพนักงานมีความชำนาญในการใช้งานระบบ เอส เอ พี อยู่แล้ว 1-3 ปี จึงมีทักษะและประสบการณ์ในการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ นพดล อัจฉริยะเก่งกิจ (2550) วิจัยเรื่อง สภาพและปัญหาของผู้ใช้ระบบ SAP ที่มีต่อการบริหารจัดการผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ระบบ เอส เอ พี มีความคิดเห็นต่อระบบ เอส เอ พี อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

ผู้วิจัยขออภิปรายผลแต่ละประเด็นดังนี้

- ระยะเวลาที่ 1: การเตรียมโครงการพนักงานให้ความสำคัญมากที่สุดกับกำหนดขอบเขตของโครงการ รองลงมาได้แก่ กำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของโครงการ แต่งตั้งคณะทำงานโครงการ และให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับกำหนดระยะเวลา งบประมาณของโครงการ

- ระยะเวลาที่ 2: การศึกษาและการออกแบบกระบวนการทำงาน พนักงานให้ความสำคัญมากที่สุดกับการเตรียมข้อมูลระบบงานปัจจุบันเพื่อทดลองระบบ รองลงมาได้แก่ การเรียนรู้และสอบถามความต้องการของผู้ใช้ การออกแบบกระบวนการทำงานธุรกิจในอนาคต และให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับการลงนามรับรองการออกแบบกระบวนการทำงาน

- ระยะเวลาที่ 3: การทำระบบให้เกิดขึ้นจริง พนักงานให้ความสำคัญมากที่สุดกับจัดทำเอกสารคู่มือต่างๆ รองลงมาได้แก่ ผู้พัฒนาทดสอบระบบ (unit test) การสร้างและ

ปรับแต่งองค์ประกอบของระบบงาน และให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับการพัฒนาโปรแกรมส่วนเพิ่ม

- ระยะเวลาที่ 4: การเตรียมการครั้งสุดท้าย พนักงานให้ความสำคัญมากที่สุดกับทดสอบอุปกรณ์ที่ใช้งานร่วมกับระบบ รองลงมาได้แก่ ผู้ใช้งานทดสอบระบบ (integration test) และให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับการฝึกอบรมผู้ใช้ และการฝึกปฏิบัติ

- ระยะเวลาที่ 5: การใช้งานจริงและสนับสนุน พนักงานให้ความสำคัญมากที่สุดกับติดตามและให้การช่วยเหลือในการใช้งาน รองลงมาได้แก่ประเมินผล และจบโครงการ และให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับการเริ่มใช้ระบบใหม่

- ลักษณะความสำคัญของสภาพการบริหารจัดการของผู้ใช้ระบบ เอส เอ พี โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่าพนักงานให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก กับระยะเวลาที่ 4: การเตรียมการครั้งสุดท้าย ลำดับถัดไป ได้แก่ ระยะเวลาที่ 5: การใช้งานจริงและสนับสนุน ระยะเวลาที่ 1: การเตรียมโครงการ ระยะเวลาที่ 2: การศึกษาและการออกแบบกระบวนการทำงาน และให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้ายกับ ระยะเวลาที่ 3: การทำระบบให้เกิดขึ้นจริง

- ปัญหาการบริหารจัดการของผู้ใช้ระบบ เอส เอ พี ตามความคิดเห็นผู้ใช้งานระบบเอส เอ พี ของกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิตในจังหวัดปทุมธานี พบว่า มีความคิดเห็นต่อปัญหาการบริหารจัดการของผู้ใช้ระบบเอส เอ พี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก หากเรียงลำดับความสำคัญของปัญหาการบริหารจัดการของผู้ใช้ระบบเอส เอ พี จากมากไปหาน้อย พบว่าพนักงานให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกกับปัญหาด้านทรัพยากร ลำดับถัดไป ได้แก่ปัญหาด้านการปฏิบัติงาน ปัญหาด้านระบบเอส เอ พี และให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้ายกับปัญหาด้านการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นพดล อัจฉริยะเก่งกิจ (2550) วิจัยเรื่อง สภาพและปัญหาของผู้ใช้ระบบ SAP ที่มีต่อการบริหารจัดการโดยผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีปัญหาในการใช้ระบบ เอส เอ พี อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

ผู้วิจัยขออภิปรายผลแต่ละประเด็นดังนี้

- ปัญหาด้านระบบเอส เอ พี พบว่าพนักงานมีคิดเห็นอยู่ในระดับมากโดยพนักงานให้ความสำคัญมากที่สุดกับปัจจัยย่อยอันดับแรกคือระบบมีความซับซ้อน รองลงมาได้แก่ มีความยืดหยุ่นน้อย การเชื่อมโยงกับระบบที่มีอยู่แล้ว ข้อมูลไม่เชื่อมโยงและสอดคล้องกัน และให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับระบบรองรับการทำธุรกรรมจำนวนไม่มากเท่าที่ควร ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมากกับการแก้ไขปัญหาระบบมีความซับซ้อน เพื่อให้พนักงานสามารถใช้ระบบงานได้คล่องตัวและง่ายขึ้น

- ปัญหาด้านการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานมีคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพนักงานให้ความสำคัญมากที่สุดกับปัจจัยย่อยอันดับแรก คือปัญหาพนักงานยึดติดกับระบบเก่า รองลงมาได้แก่ พนักงานขาดความรู้ในการปฏิบัติงาน พนักงานให้ข้อมูลไม่ครอบคลุมเนื่องจากคิดทำงานประจำ และให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับพนักงานไม่สามารถปรับการทำงานให้เข้ากับระบบเอส เอ พี ได้ ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในการแก้ไขปัญหาพนักงานยึดติดกับระบบเก่าเป็นลำดับแรกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการให้มากขึ้น

- ปัญหาด้านการบริหารจัดการ พบว่าพนักงานมีคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพนักงานให้ความสำคัญมากที่สุดกับปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ ปัญหาผู้บริหารมีเวลาร่วมติดตามโครงการน้อย รองลงมาได้แก่ พนักงานไม่พร้อมในการร่วมมือ การติดต่อสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ และให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับการบริหารโครงการมีประสิทธิภาพไม่ดีเท่าที่ควร ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในการแก้ไข ปัญหาผู้บริหารมีเวลาร่วมติดตามโครงการน้อย โดยต้องเข้ามาร่วมติดตามโครงการให้มากขึ้น เพื่อให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพ

- ปัญหาด้านทรัพยากร พบว่าพนักงานมีคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพนักงานให้ความสำคัญมากที่สุดกับปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ ปัญหาค่าลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ รองลงมาได้แก่ ค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์และเครื่องมือสื่อสารที่รองรับกับระบบ ค่าจ้างที่ปรึกษาและให้ความสำคัญน้อย

ที่สุดกับค่าจ้างปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ตรงตามความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อาคม สงวนหมู่ (2549) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ERP-SAP ในประเทศไทยโดยผลการวิจัยพบว่า ทักษะคดีด้านซอฟต์แวร์ ด้านการติดตั้งซอฟต์แวร์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในการแก้ไขปัญหาด้านลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และลดปัญหาด้านทรัพยากรให้มากขึ้น

- ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการบริหารจัดการของระบบเอส เอ พี กับปัญหาการบริหารจัดการของผู้ใช้ระบบเอส เอ พี พบว่า สภาพการบริหารจัดการของระบบเอส เอ พี ระยะที่ 2: ด้านการศึกษาและออกแบบกระบวนการทำงาน และระยะที่ 3: การทำระบบให้เกิดขึ้นจริง มีผลต่อปัญหาการบริหารจัดการของผู้ใช้ระบบเอส เอ พี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับสภาพการบริหารจัดการของระบบเอส เอ พี ด้านอื่นๆ ได้แก่ระยะที่ 1: ด้านการเตรียมโครงการ ระยะที่ 4: ด้านการเตรียมการครั้งสุดท้าย และระยะที่ 5: ด้านการเตรียมการใช้งานจริง และสนับสนุน พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาการบริหารจัดการของผู้ใช้ระบบเอส เอ พี โดยความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับสภาพการบริหารจัดการของระบบเอส เอ พี ระยะที่ 2: ด้านการศึกษาและออกแบบกระบวนการทำงาน และระยะที่ 3: การทำระบบให้เกิดขึ้นจริงเป็นอย่างมาก

ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารควรต้องให้ความสำคัญต่อสภาพการบริหารจัดการของระบบเอส เอ พี เพิ่มมากขึ้น โดยต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมากกับระยะที่ 4: การเตรียมการครั้งสุดท้าย รองลงไปได้แก่ระยะที่ 5: การใช้งานจริงและสนับสนุน นอกจากนี้ผู้บริหารยังต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยในแต่ละระยะโดยต้องมีการกำหนดขอบเขตของโครงการ การเตรียมข้อมูลระบบงานปัจจุบันเพื่อทดลอง

ระบบ การจัดทำเอกสารและคู่มือการใช้ระบบ SAP การทดสอบอุปกรณ์ที่ใช้งานร่วมกับระบบ และการติดตาม และให้การช่วยเหลือในการใช้งาน และประเมินผลเมื่อจบโครงการอย่างเคร่งครัด

ผู้บริหารควรแก้ไขปรับปรุงปัญหาการใช้ระบบ SAP ซึ่งประกอบด้วย ปัญหาระบบมีความซับซ้อน เพื่อให้พนักงานสามารถใช้ระบบงานได้คล่องตัวและง่ายขึ้น ปัญหาพนักงานยึดติดกับระบบเก่าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการให้มากขึ้น ปัญหาผู้บริหารมีเวลาร่วมติดตามโครงการน้อย โดยต้องเข้ามาร่วมติดตามโครงการให้มากขึ้นและต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพ ปัญหาด้านลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และลดปัญหาด้านทรัพยากรให้มากขึ้นโดยต้องระมัดระวังไม่ละเมิดและทำผิดต่อกฎหมายลิขสิทธิ์

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรวิจัยความต้องการใช้ระบบสารสนเทศในการ

จัดการด้านต่างๆ ว่าต้องการใช้งานในด้านใดบ้าง และการใช้ งานระบบเอส เอ พี สามารถนำไปใช้งานได้จริงและมี ประสิทธิภาพเพียงพอหรือไม่

2. ควรวิจัยสภาพและปัญหาการใช้ระบบ เอส เอ พี ในอุตสาหกรรมอื่นๆ เช่น ธนาคารโรงแรม ธุรกิจ การบิน ธุรกิจระหว่างประเทศ และโลจิสติกส์ เป็นต้น

3. ควรศึกษาความพึงพอใจของพนักงานในการใช้ ปฏิบัติงาน ว่าพึงพอใจมากหรือน้อยหากนำระบบ เอส เอ พี มาใช้อย่างเต็มรูปแบบ และส่งผลต่อการลดบุคลากรและ ทรัพยากรของบริษัท หรือไม่ อย่างไร

4. ควรวิจัยในด้านคุณภาพการใช้งานของระบบ เอส เอ พี ว่ามีประสิทธิภาพเพียงพอหรือไม่ ง่ายในการ นำไปใช้งานหรือไม่

5. ควรวิจัยต้นทุนเปรียบเทียบกับความคุ้มค่า ในการนำระบบ เอส เอ พี มาปรับใช้กับบริษัท และขนาด ขององค์กรมีผลหรือไม่กับการตัดสินใจนำระบบ เอส เอ พี มาใช้

เอกสารอ้างอิง

กาญจนา สมุทวิญญู. (2547).เปิดเกมรุกธุรกิจด้วย ERP. *Modern Manufacturing 2*,(79).

นพดล อัจฉริยะเก่งกิจ. (2550). *สภาพและปัญหาของผู้ใช้ระบบ SAP ที่มีต่อการบริหารจัดการ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ, มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญเอเซีย.

อาคม สงวนหมู. (2549). *สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ERP-SAPในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

พฤติกรรมกรเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์ ของลูกค้าในงานแสดงสินค้าเฟอร์นิเจอร์*

Customer Behavior of Buying Furniture Products at Furniture Fairs

กรกฎ จิตตมาเส¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า พฤติกรรมกรเลือกซื้อสินค้าในงานแสดงสินค้าเฟอร์นิเจอร์; ปัจจัยการตลาดสินค้าเฟอร์นิเจอร์; ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ากับพฤติกรรมกรเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์ในงานแสดงสินค้าเฟอร์นิเจอร์ และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการตลาดเฟอร์นิเจอร์กับพฤติกรรมกรเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์ในงานแสดงสินค้าเฟอร์นิเจอร์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากลูกค้าที่เข้าไปซื้อเฟอร์นิเจอร์ในงาน Thailand Furniture & Houseware Fair 2010 จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไครส์แควร์และค่าอีต้า ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ (1) ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ตำแหน่งพนักงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป มีสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน พักอาศัยอยู่บ้านเดี่ยวและชอบเฟอร์นิเจอร์แบบเรียบง่ายทันสมัย (2) พฤติกรรมกรเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์ของลูกค้าส่วนใหญ่ซื้อเฟอร์นิเจอร์เพราะสินค้าราคาถูกกว่าที่อื่น ทราบข่าวงานเฟอร์นิเจอร์ผ่านทางโทรทัศน์ ไปซื้อสินค้ากับครอบครัว เวลาที่ซื้อ 13.00-18.00 น. ความถี่ในการซื้อเฟอร์นิเจอร์ไม่แน่นอน ซื้อเฟอร์นิเจอร์ครั้งละ 1,000-5,000 บาท ชำระเงินเป็นเงินสด และเฟอร์นิเจอร์ที่ซื้อคือโซฟาและโต๊ะ (3) ปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์ของลูกค้าส่วนใหญ่ โดยภาพรวมลูกค้า มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์ อยู่ในระดับปานกลาง (4) ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์ และ (5) ปัจจัยการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์

คำสำคัญ: พฤติกรรมกรเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์

¹นักศึกษาสถกษตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

*เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

อาจารย์ที่ปรึกษา: รศ.กรรณิกา บันลือ

Abstract

The purposes of this research were to study the personal factors of respondents, the customer behavior of buying furniture products at furniture fairs, the marketing factors affecting the customer behavior of buying furniture products, the relationship between the personal factors and the customer behavior, the relationship between marketing factors and the customer behavior. The research instruments used were questionnaires. The sample group of this study was 400 customers at the Thailand Furniture & House Fair 2010. Statistics used in analyzing the data were percentage, means, standard deviations, Chi-square and Eta values. The findings show that the majority of respondents were female, aged 21-30 years old, were married, held bachelor's degree, worked in private companies as regular employees, earned incomes of more than 25,001 baht, had 3-4 family members, lived in detached houses, and liked modern-styled furniture. Most respondents bought the products because of lower prices, learned about the fair from television, went to shop with family members during 13.00-18.00 hours with uncertain purchase frequency, spent purchase amount of 1,000-5,000 baht paid by cash, and the furniture bought were usually sofas and tables. Overall opinions of the respondents on marketing factors were moderate. There were correlations found between personal factors and the customer behavior of buying and likewise, correlations between the marketing factors and the customer behavior of buying.

Keywords: buying behavior of furniture products

ความนำ

สภาพทางภูมิศาสตร์ของประเทศไทยตั้งอยู่ในเขตร้อนชื้นมีมรสุม และภูมิประเทศเต็มไปด้วยป่าเขา ดังนั้นทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญอย่างหนึ่งจึงเป็นทรัพยากรที่อยู่ในป่าหรือมาจากธรรมชาติ และไม้ก็เป็นทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญยิ่งและเป็นทรัพยากรที่เป็นที่รู้จักกันดีทั้งชาวไทยและต่างชาติ และพบว่าไม้ยังสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้แทบทุกรูปแบบตามอายุและขนาดของไม้ที่ตัดออกมาจำหน่ายตั้งแต่ไม้ซุงขนาดใหญ่ เพื่อแปรรูปใช้ในการก่อสร้างอาคาร บ้านเรือน นอกจากนี้ยังมีธุรกิจการทำเฟอร์นิเจอร์ โดยนำไม้ท่อนมาแปรรูปตามแบบผลิตภัณฑ์ที่ต้องการผลิต นำมาอบให้ไม้แห้งและขัดด้วยกระดาษทราย ทาสีไม้ นำมาประกอบเป็นรูปร่าง ขัดอีกครั้งด้วยกระดาษทราย ทาด้วยสีไม้ แล้วนำออกจำหน่าย

ปัจจุบันนี้ธุรกิจการทำเฟอร์นิเจอร์ ได้มีการพัฒนาสินค้าให้ได้คุณภาพและมาตรฐานทัดเทียมนานาชาติ รวมทั้งเพิ่มรูปแบบสินค้าที่แปลกใหม่และหลากหลายมากยิ่งขึ้น โดยผู้บริโภคนิยมเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์ได้จากหลายแห่ง เช่น ร้านจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ที่เป็นร้านทั่วไป หรือ ผู้ผลิตและจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์รายใหญ่ ที่มีตราสินค้าเป็นที่ยอมรับหรือห้างสรรพสินค้า นอกจากนี้รัฐบาลได้ส่งเสริมให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของเฟอร์นิเจอร์ขึ้น และได้ให้ความสำคัญโดยมีการจัดแสดงเฟอร์นิเจอร์ในที่ต่างๆ ซึ่งเรียกว่าเฟอร์นิเจอร์แฟร์ส่วนใหญ่ ยังมีการจัดงานแสดงเฟอร์นิเจอร์ตามศูนย์แสดงสินค้าต่างๆ อย่างสม่ำเสมอในแต่ละปี ซึ่งเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่มีความนิยมในปัจจุบัน เนื่องจากเป็นแหล่งที่รวมสินค้าจากผู้ผลิตและผู้ขายเฟอร์นิเจอร์ทั้งจากในประเทศและต่างประเทศ

ที่ให้ผู้บริโภคมีทางเลือกเฟอร์นิเจอร์ได้หลากหลาย ดังนั้นธุรกิจการทำเฟอร์นิเจอร์ในแต่ละแห่งของไทย จึงเจริญเติบโตค่อนข้างรวดเร็ว ประกอบกับความทันสมัยของเทคโนโลยี ความละเอียดประณีต และความคิดสร้างสรรค์ของผู้ออกแบบ ล้วนส่งเสริมให้ธุรกิจเฟอร์นิเจอร์เป็นที่นิยมมากขึ้น

ปัจจุบันผู้ประกอบการเฟอร์นิเจอร์มีจำนวนมาก มีการแข่งขันกันสูง เพื่อให้ได้รับส่วนแบ่งทางการตลาด จึงส่งผลทำให้กำไรลดต่ำลง ดังนั้นผู้วิจัยจึงศึกษาพฤติกรรมการเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์ของลูกค้าในงานแสดงสินค้าเฟอร์นิเจอร์ เพื่อผลวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดให้ตอบสนองต่อผู้ซื้อต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าในงานแสดงสินค้าเฟอร์นิเจอร์
3. เพื่อศึกษาปัจจัยการตลาดสินค้าเฟอร์นิเจอร์
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ากับพฤติกรรมการเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์ในงานแสดงสินค้าเฟอร์นิเจอร์
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการตลาดเฟอร์นิเจอร์กับพฤติกรรมการเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์ในงานแสดงสินค้าเฟอร์นิเจอร์

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์ในงานแสดงสินค้าเฟอร์นิเจอร์
2. ปัจจัยการตลาดเฟอร์นิเจอร์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์ในงานแสดงสินค้าเฟอร์นิเจอร์

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องพฤติกรรมการเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์ของลูกค้าในงานแสดงสินค้าเฟอร์นิเจอร์ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือลูกค้าที่เข้าไปซื้อเฟอร์นิเจอร์ในงาน Thailand Furniture & Houseware Fair 2010 ซึ่งไม่สามารถนับจำนวนได้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือลูกค้าที่เข้าไปซื้อเฟอร์นิเจอร์ในงาน Thailand Furniture & Houseware Fair 2010 ผู้วิจัยจึงใช้สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างของทาโรยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไควสแควร์และค่าอีต้า

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.3 อายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.0 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 50.8 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.3 เป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 38.8 ตำแหน่งพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 71.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 38.5 มีสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน คิดเป็นร้อยละ 60.3 พักอาศัยอยู่บ้านเดี่ยว คิดเป็นร้อยละ 74.3 และชอบเฟอร์นิเจอร์แบบเรียบง่ายทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 96.3

2. พฤติกรรมการเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์ของลูกค้าส่วนใหญ่ซื้อเฟอร์นิเจอร์เพราะสินค้าราคาถูกกว่าที่อื่น คิดเป็นร้อยละ 33.5 ทราบข่าวงานเฟอร์นิเจอร์ผ่านทางโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 48.3 ไปซื้อสินค้ากับครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 82.3 เวลาที่ซื้อ 13.00-18.00 น. คิดเป็นร้อยละ 76.8 ความถี่ในการซื้อเฟอร์นิเจอร์ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 99.0 ซื้อเฟอร์นิเจอร์ครั้งละ 1,000-5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 61.8 ชำระเงินเป็นเงินสด คิดเป็นร้อยละ 47.0 และเฟอร์นิเจอร์ที่ซื้อคือโซฟาและโต๊ะ คิดเป็นร้อยละ 19.5

3. ปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์ของลูกค้าส่วนใหญ่ โดยภาพรวมลูกค้ามีความคิดเห็นต่อปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อ

เฟอร์นิเจอร์ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$) โดยเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยการตลาด จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านราคา ($\bar{X} = 3.33$) ด้านบุคลากรบริการ ($\bar{X} = 3.32$) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{X} = 3.23$) ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.20$) ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 3.14$) และด้านภาพลักษณ์องค์กร ($\bar{X} = 3.12$)

4. ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ากับพฤติกรรมการเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกซื้อ เฟอร์นิเจอร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการตลาดกับพฤติกรรมการเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์ พบว่า ปัจจัยการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

อภิปรายผลการวิจัย เรื่อง พฤติกรรมการเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์ของลูกค้าในงานแสดงสินค้าเฟอร์นิเจอร์ ผู้วิจัยขออภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการวิจัยทำให้ทราบลูกค้ากลุ่มเป้าหมายที่ซื้อเฟอร์นิเจอร์คือเพศหญิง อายุ 21-30 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีตำแหน่งเป็นพนักงาน รายได้ต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป พักอาศัยอยู่บ้านเดี่ยว และชอบเฟอร์นิเจอร์แบบเรียบง่ายกระทัดรัด

2. ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์ส่วนใหญ่ ทราบข่าวงานเฟอร์นิเจอร์จากโทรทัศน์ เวลาที่ซื้อ 13.00-18.00 น. จำนวนเงินที่ใช้ในการซื้อแต่ละครั้ง 1,000-5,000 บาท โดยชำระเป็นเงินสด เฟอร์นิเจอร์ที่ซื้อคือโซฟาและโต๊ะ

ปัจจัยการตลาดของเฟอร์นิเจอร์ผู้ซื้อโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สิริพัฒน์ บุณยะสมบัติ (2552) วิจัยเรื่อง ทักษะคิดและพฤติกรรมการซื้อเฟอร์นิเจอร์ไม่ในอำเภอเมืองตาก ผลการวิจัยพบว่า ผู้ซื้อที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดของเฟอร์นิเจอร์

อยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยการตลาด จากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านราคา ด้านบุคลากรบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านภาพลักษณ์องค์กร ดังนั้นด้านปัจจัยการตลาดผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญมากกับราคา เฟอร์นิเจอร์ให้มีราคาหลากหลาย ราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพสินค้า และมีราคาเป็นมาตรฐาน

ผู้วิจัยขออภิปรายผลแต่ละประเด็นของปัจจัยการตลาดดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ซื้อให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ของเฟอร์นิเจอร์อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของสิริพัฒน์ บุณสมบัติ (2552) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ซื้อให้ความสำคัญกับด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญมากกับประเด็นย่อยอันดับแรกคือมีเฟอร์นิเจอร์ให้เลือกหลากหลาย ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญในปัจจัยนี้ให้มาก

ด้านราคา ผู้ซื้อให้ความสำคัญกับราคาของเฟอร์นิเจอร์อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สิริพัฒน์ บุณสมบัติ (2552) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ซื้อมีความคิดเห็นต่อ ด้านราคาเฟอร์นิเจอร์อยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญมากกับ ประเด็นย่อยอันดับแรกด้านราคาคือสามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ ดังนั้นองค์กรควรมีการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้ และมีการขยายเวลาการชำระทางบัตรเครดิตให้ด้วย

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ซื้อให้ความสำคัญกับด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สิริพัฒน์ บุณสมบัติ (2552) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ซื้อให้ความสำคัญด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์อยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญต่อประเด็นย่อย อันดับแรกคือมีบริการส่งสินค้า ดังนั้น องค์กรควรจัดส่งสินค้าฟรี และมีการบริการส่งถึงที่ด้วยเวลาที่รวดเร็ว

ด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ซื้อให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการตลาดเฟอร์นิเจอร์อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สิริพัฒน์ บุณสมบัติ (2552)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ซื้อให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ซื้อให้ความสำคัญมากกับประเด็นย่อยอันดับแรกคือการผ่อนชำระค่าสินค้าในอัตราดอกเบี้ยต่ำ ดังนั้นองค์กรควรจัดหาแหล่งเงินที่มีดอกเบี้ยต่ำ เพื่อที่จะให้ลูกค้าพึงพอใจ

ด้านบุคลากรบริการผู้ซื้อให้ความสำคัญมากกับบุคลากรบริการอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของสิริพัฒน์ บุณสมบัติ (2552) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ซื้อให้ความสำคัญกับบุคลากรบริการของเฟอร์นิเจอร์อยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญมากกับประเด็นย่อยอันดับแรกคือพนักงานใช้คำพูดที่สุภาพ ดังนั้นองค์กรควรมีการฝึกอบรมการพูดให้ดีและเหมาะสม

ด้านภาพลักษณ์องค์กร ผู้ซื้อให้ความสำคัญมากกับ ด้านภาพลักษณ์องค์กร อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะร้านเฟอร์นิเจอร์ เป็นกิจการที่ยังไม่แพร่หลาย และผู้ซื้อยังไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรมากนัก เพราะปัจจุบันนี้บ้านจัดสรรและผู้รับเหมาจัดสร้างบ้านมักจะหาเฟอร์นิเจอร์มาติดตั้งเอง จึงทำให้ผู้ซื้อไม่ทราบเรื่องความเป็นมาของร้านเฟอร์นิเจอร์เท่าใดนัก โดยผู้ซื้อให้ความสำคัญมากกับประเด็นย่อยอันดับแรกคือองค์กรมีความน่าเชื่อถือ ดังนั้นองค์กรควรสร้างความเชื่อถือให้กับลูกค้าโดยมีผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ ราคามาตรฐาน และสร้างความโดดเด่นของสินค้าด้านการออกแบบ ตกแต่งตามความต้องการของลูกค้า

ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า กับพฤติกรรมการเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์ พบว่า มีความสัมพันธ์วิเคราะห์ได้ว่าข้อมูลส่วนบุคคล ทุกประเด็นมีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์ ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญในข้อมูลส่วนบุคคล เนื่องจากจะช่วยสร้างฐานข้อมูลเพื่อให้ลูกค้ามีการติดต่อประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง

ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยการตลาดกับพฤติกรรมการเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์ พบว่ามีความสัมพันธ์วิเคราะห์ได้ว่าปัจจัยการตลาดมีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์ ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตลาดทุกด้านอย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยทำให้ทราบความสำคัญของผู้ซื้อต่อประเด็นต่างๆ เหล่านี้ ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับลูกค้ากลุ่มเป้าหมายดังนี้

1. ควรให้ความสำคัญกับเพศหญิง มีครอบครัว และเป็นพนักงานบริษัทเอกชน เนื่องจากเป็นลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย
2. ควรมีการโฆษณาทางโทรทัศน์ เนื่องจากลูกค้าทราบข้อมูลทางโทรทัศน์
3. ควรมุ่งเน้นการจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ประเภทโซฟาและโต๊ะเนื่องจากมีความต้องการของลูกค้ารองรับอยู่มาก
4. ด้านปัจจัยการตลาด ผู้ซื้อให้ความสำคัญมากในด้านราคา ดังนั้นองค์กรควรมีราคาที่เป็นมาตรฐานราคาให้เหมาะสมกับคุณภาพ และมีหลายราคาให้เลือก
5. ควรมีรูปแบบเฟอร์นิเจอร์ที่หลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการ
6. ควรมีการส่งเสริมการขายโดยการใช้เงื่อนไขทางการเงินที่ดึงดูด เช่น การผ่อนชำระสินค้าที่มีอัตรา

ดอกเบี้ยต่ำ เป็นต้น

7. ควรให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า เช่น พนักงานใช้คำพูดที่สุภาพเพื่อให้ลูกค้าประทับใจและกลับมาซื้อในโอกาสต่อไป เป็นต้น
8. ควรสร้างองค์กรให้เกิดความน่าเชื่อถือโดยให้สินค้ามีการรับรองมาตรฐาน การออกแบบที่ทันสมัย
9. ควรส่งเสริมปัจจัยการตลาดทุกประเด็นอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรวิจัยพฤติกรรมการเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์ในห้างสรรพสินค้าอื่น
2. ควรวิจัยความพึงพอใจในการบริการของพนักงาน
3. ควรวิจัยเปรียบเทียบพฤติกรรมการเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์ในแต่ละยี่ห้อ
4. ควรวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับการผลิตเฟอร์นิเจอร์แต่ละชนิด

เอกสารอ้างอิง

สิริพัฒน์ บุณสมบัติ. (2552). *ทัศนคติและพฤติกรรมการเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์ไม้ในอำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิทยาลัยผู้นำปิง.

ปัจจัยการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งขนาดเล็ก ยี่ห้อโตโยต้า ของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร*

Marketing Factors Relating to the Employee Buying Behavior of Toyota Compact Cars at Navanakorn Industrial Estate

สมชาย จันทร์ไพศรี¹

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานใน 5 ด้าน ปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งขนาดเล็กยี่ห้อโตโยต้าพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งขนาดเล็กยี่ห้อโตโยต้า ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้กับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งขนาดเล็กยี่ห้อโตโยต้า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการตลาดของรถยนต์โตโยต้ากับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งขนาดเล็กยี่ห้อโตโยต้า เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบบสอบถามใช้เก็บ การรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างจำนวน 286 คนสุ่มจากประชากรในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนครโครงการ 1 จำนวน 919 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไคว์ สแควร์และค่าอัตราผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ (1) พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งพนักงานฝ่ายผลิต มีรายได้ 10,001-25,000 บาทและมีสถานภาพสมรส (2) ปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งขนาดเล็กยี่ห้อโตโยต้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3) พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งขนาดเล็กยี่ห้อโตโยต้า เพราะราคาประหยัด รถยนต์มีสมรรถนะ ซื้อแบบเงินผ่อนได้ การตัดสินใจซื้อทำด้วยตนเอง ใช้เวลา 1-3 เดือน ตัดสินใจในการซื้อ เลือกขนาดเครื่องยนต์ 1,500-2,000 ซีซีและเลือกรถยนต์สีดำ (4) ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานกับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งขนาดเล็กยี่ห้อโตโยต้าพบว่า มีความสัมพันธ์กัน (5) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการตลาดกับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งขนาดเล็กยี่ห้อโตโยต้า ของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนครพบว่า มีความสัมพันธ์กัน

คำสำคัญ: พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งขนาดเล็กยี่ห้อโตโยต้า

¹นักศึกษาสถิติการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

*เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร.ธนกาญจน์ กาญจนจติก

Abstract

The purpose of this survey research were to study the personal factors of respondents, marketing factors relating to the employee behavior of buying Toyota compact cars at Navanakorn Industrial Estate, the employee behavior of buying Toyota compact cars, the relationship between the personal factors and the employee behavior of buying, and the relationship between marketing factors and the employee behavior of buying. The target population of the study was 919 employees working at office-telephone manufacturing companies at Navanakorn Industrial Estate, Phase 1 in 2009, who used Toyota compact cars. The research instrument used was questionnaire. The findings show that the majority of respondents were males, 31-40 years old, married, held bachelor's degree, worked in production functions, and earned incomes of 10,001-25000 baht. Overall opinions of the respondents on marketing factors were high, with the factor ratings of importance levels from high to low as: price, product, corporate image, marketing channels, marketing promotion, salespersons, and after sales service. Most of the respondents have one car, preferring black Toyota with the capacity of 1,500-2,000 due to its price; the most important buying decision factor was car competency, made their own buying decisions with deliberations of 1-3 months and paid in installments of 37-48 baht per month. There were correlations between personal factors and customer behavior of buying as well as correlations between marketing factors and employee behavior of buying.

Keywords: customer behavior of buying Toyota compact cars

ความนำ

รถยนต์มีความสำคัญในชีวิตประจำวันเนื่องจากความเจริญทางด้านอุตสาหกรรมและเทคโนโลยีที่กำลังก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว จนเป็นที่ยอมรับว่ารถยนต์เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญในการดำรงชีวิต เนื่องจากใช้เป็นพาหนะในการสัญจรในชีวิตประจำวัน เป็นพาหนะในการเดินทางไม่ว่าจะปฏิบัติงาน หรือภารกิจอื่น ๆ นอกจากนั้นรถยนต์ยังเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงฐานะทางสังคมของผู้ใช้อีกด้วย ดังนั้นความนิยมในการซื้อจึงมีมากขึ้น ดังจะเห็นได้จากยอดการจำหน่ายในประเทศและการส่งออกของไทยมีแนวโน้มสูงขึ้น และจากการที่รัฐบาลได้เปิดเสรีทางการค้าและมีการตกลงทำการค้าระหว่างกันผลให้บริษัทผู้ผลิตรถยนต์ในหลายประเทศได้ผลิตและส่งรถยนต์มาจำหน่ายในประเทศ

มากขึ้น เช่น กลุ่มผู้ผลิตรถยนต์ฮอนด้ามอเตอร์ได้ประกาศแผนปฏิวัติรถยนต์โลก 5 ปี นับตั้งแต่พ.ศ.2549-2553 โดยตั้งเป้าหมายยอดขาย 4.5 ล้านคัน โดยกลางปี พ.ศ. 2549 ฮอนด้าจะขยายศักยภาพการผลิตอย่างครบวงจร 200,000 คัน ต่อปี (สยามธุรกิจ,2549)

สภาวะปัจจุบันเศรษฐกิจกำลังถดถอย อันเนื่องมาจาก น้ำมันมีราคาแพงกำลังซื้อของประชากรลดลง ผู้ซื้อเริ่มชะลอการซื้อ และผู้ซื้อเริ่มหันมาซื้อรถยนต์นั่งขนาดเล็กมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากเครื่องยนต์มีขนาดเล็กจะช่วยประหยัดน้ำมัน ดังนั้นผู้ผลิตรถยนต์แต่ละบริษัทจึงแข่งขันกันออกแบบและจัดจำหน่ายรถยนต์นั่งขนาดเล็กมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการซื้อของลูกค้า ดังนั้นธุรกิจรถยนต์จึงประสบปัญหาการแข่งขันที่รุนแรง เมื่อ

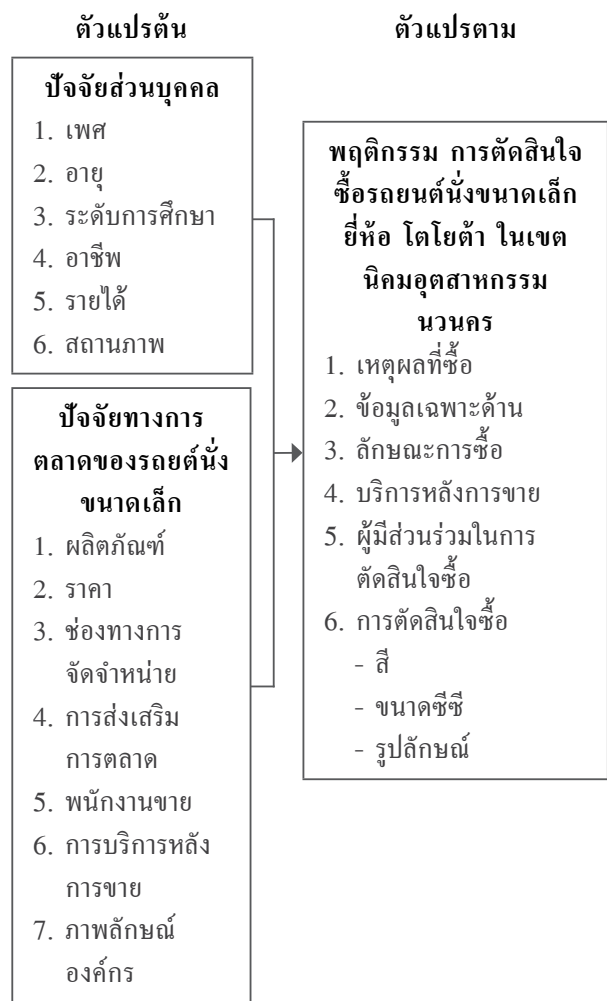
ผู้บริโภคมีความต้องการซื้อรถยนต์นั่งขนาดเล็กมากขึ้น และผู้บริโภคจะเลือกซื้อที่มีการส่งเสริมการตลาดที่แตกต่างจากเดิม ดังนั้นตลาดรถยนต์นั่งขนาดเล็ก จึงมีการแข่งขันกันมากขึ้นเพื่อได้ส่วนแบ่งทางการตลาดจากฐานลูกค้าที่มีอยู่เดิมทำให้ผลประกอบการลดลง

ในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร มีพนักงานจำนวนมาก การเดินทางเข้ามาทำงานของพนักงานและการคมนาคม ค่อนข้างลำบากและแออัดจึงทำให้เกิดความต้องการซื้อรถยนต์ ของพนักงาน จากปัญหาดังกล่าว จึงทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาถึงความสำคัญของการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งขนาดเล็กยี่ห้อโตโยต้าของพนักงาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร เพราะปัจจัยการตลาดมีผลโดยตรงต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งขนาดเล็ก

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน
2. ศึกษาปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งขนาดเล็กยี่ห้อโตโยต้าของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร
3. ศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งขนาดเล็กยี่ห้อโตโยต้า ของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร
4. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ากับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งขนาดเล็กยี่ห้อโตโยต้า ของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร
5. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการตลาดของรถยนต์โตโยต้ากับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งขนาดเล็กยี่ห้อโตโยต้า ของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งขนาดเล็กยี่ห้อโตโยต้าของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร

ปัจจัยการตลาดของรถยนต์โตโยต้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งขนาดเล็กยี่ห้อโตโยต้า ของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งขนาดเล็กยี่ห้อโตโยต้าของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วนำไปแจกกับประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีของคอนบาร์ค ได้ค่าความเชื่อมั่น .81 และนำแบบสอบถามดังกล่าวไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือพนักงานที่ทำงานบริษัทผลิตโทรศัพท์ สำนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนครโครงการ 1 ที่ใช้รถยนต์นั่งขนาดเล็กยี่ห้อโตโยต้า ซึ่งมีจำนวนประชากรจำนวน 919 คน ผู้วิจัยจึงใช้สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างของทาโรยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 286 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไควสแควร์และค่าอีต้า โดยนำข้อมูลความสัมพันธ์ของข้อมูลส่วนบุคคลและปัจจัยการตลาดกับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งขนาดเล็กยี่ห้อโตโยต้าของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร ใช้สถิติทดสอบ Chi Square และ Eta โดยเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมาย ค่า Eta มีดังนี้

0.00-0.25 หรือคิดเป็นร้อยละ 0-25 อยู่ในระดับต่ำมาก

0.26-0.59 หรือคิดเป็นร้อยละ 26-59 อยู่ในระดับต่ำ

0.60-0.75 หรือคิดเป็นร้อยละ 60-75 อยู่ในระดับปานกลาง

0.76-1.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 76-100 อยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 66.8 อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.3 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 45.1 ตำแหน่งพนักงานฝ่ายผลิต คิดเป็นร้อยละ 59.8 มีรายได้ 10,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.5 และมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 55.9

2. ปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งขนาดเล็กยี่ห้อโตโยต้า ของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร โดยภาพรวมพนักงาน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งขนาดเล็กยี่ห้อ โตโยต้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) โดยเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยการตลาด จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านราคา ($\bar{X} = 3.87$) ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.82$) ด้านภาพลักษณ์องค์กร ($\bar{X} = 3.75$) ด้านช่องทางในการจัดจำหน่าย ($\bar{X} = 3.39$) ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 3.38$) ด้านพนักงานขาย ($\bar{X} = 3.36$) และด้านบริการหลังการขาย ($\bar{X} = 3.07$)

3. พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งขนาดเล็กยี่ห้อโตโยต้า ของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนครส่วนใหญ่ใช้รถยนต์จำนวน 1 คัน คิดเป็นร้อยละ 76.9 ซื้อเพราะราคาประหยัด คิดเป็นร้อยละ 32.2 สมรรถนะของรถยนต์เป็นสิ่งสำคัญในการเลือกซื้อ คิดเป็นร้อยละ 35.0 ซื้อแบบเงินผ่อนแบบมีเงินเดือน คิดเป็นร้อยละ 60.4 ผ่อนชำระ 37-48 เดือน คิดเป็นร้อยละ 47.6 ตัดสินใจซื้อด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 35.7 ใช้เวลาตัดสินใจในการซื้อ 1-3 เดือน คิดเป็นร้อยละ 50.0 เลือกรถยนต์ยี่ห้อโตโยต้า คิดเป็นร้อยละ 40.9 ขนาดเครื่องยนต์ 1,500-2,000 ซีซี คิดเป็นร้อยละ 72.0 และเลือกเครื่องยนต์สี่ล้อ คิดเป็นร้อยละ 30.8

4. ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ สถานะภาพ ของพนักงานกับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งขนาดเล็กยี่ห้อโตโยต้า ในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร พบว่า พนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งขนาดเล็กยี่ห้อโตโยต้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการตลาดซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางในการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานขาย ด้านบริการหลังการขาย ด้านภาพลักษณ์องค์กรกับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งขนาดเล็กยี่ห้อโตโยต้า

ของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร พบว่า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งขนาดเล็กยี่ห้อโตโยต้า อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าอีต้าอยู่ระหว่าง .62-.71 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งขนาดเล็กยี่ห้อโตโยต้า ของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร ผู้วิจัยขออภิปรายผล ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนใหญ่ของพนักงานเป็นเพศชาย อายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส ซึ่งมีเหตุผลมาจากพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงานสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุรสิทธิ์ ตีระวัฒนานนท์ (2549) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีต่อการตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์นั่งขนาดเล็กของประชาชนที่อยู่ในจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31-40 ปี และจบการศึกษาปริญญาตรี และมีสถานภาพสมรส

2. ปัจจัยการตลาดที่มีต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งขนาดเล็กยี่ห้อโตโยต้า พบว่า พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีเหตุผลมาจากตลาดรถยนต์นั่งขนาดเล็กมีการแข่งขันกันสูงในด้านผลิตภัณฑ์ด้านราคา ด้านช่องทางการในการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานขาย ด้านบริการหลังการขาย สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุรสิทธิ์ ตีระวัฒนานนท์ (2549) ผลการวิจัย พบว่า พนักงานให้ความสำคัญมากกับปัจจัยการตลาด ผู้วิจัยจึงขออภิปรายผลแต่ละประเด็นของปัจจัยการตลาด แต่ละด้านดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีเหตุผลมาจาก มีอุปกรณ์ครบครัน ความแข็งแรงทนทาน ะไหล่หาง่าย ระยะเวลารับประกันนาน ซึ่งสอดคล้องกับ สุรสิทธิ์ ตีระวัฒนานนท์ (2549) ผลการวิจัยพบว่าพนักงานให้ความสำคัญมากในปัจจัยย่อยอันดับแรกคือมีอุปกรณ์ครบครัน เช่น เครื่องปรับอากาศ วิทยุ เครื่องเสียง เป็นต้น

ปัจจัยด้านราคาพนักงานให้ความสำคัญมากกับด้านราคาซึ่งมีเหตุผลมาจาก ะไหล่ราคาไม่แพง ชำระเงินดาวน์ต่ำ ราคาแลกซื้อรถมือสองได้ราคาดี ซึ่งสอดคล้องกับ สุรสิทธิ์ ตีระวัฒนานนท์ (2549) ผลการวิจัยพบว่าพนักงานให้ความสำคัญมากในปัจจัยย่อยอันดับแรกคือ ะไหล่ราคาไม่แพง

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายพนักงานให้ความสำคัญปานกลาง ซึ่งมีเหตุผลมาจากสถานที่จัดจำหน่าย ตกแต่งสวยงาม มีศูนย์บริการครอบคลุม ซึ่งสอดคล้องกับ สุรสิทธิ์ ตีระวัฒนานนท์ (2549) ผลการวิจัยพบว่าพนักงานให้ความสำคัญมากในปัจจัยย่อยอันดับแรกคือการตกแต่งสถานที่จัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด พนักงานให้ความสำคัญปานกลางซึ่งมีเหตุผลมาจาก การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ การจับสลากชิงโชค ซึ่งสอดคล้องกับ สุรสิทธิ์ ตีระวัฒนานนท์ (2549) ผลการวิจัยพบว่าพนักงานให้ความสำคัญมากในปัจจัยย่อยอันดับแรกคือ การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ และนิตยสาร

ปัจจัยด้านพนักงานขาย พนักงานให้ความสำคัญปานกลาง ซึ่งมีเหตุผลมาจาก พนักงานขายมีความเป็นมืออาชีพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ซึ่งสอดคล้องกับ สุรสิทธิ์ ตีระวัฒนานนท์ (2549) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานให้ความสำคัญมากในปัจจัยย่อยอันดับแรกคือพนักงานขายมีความเป็นมืออาชีพ

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร พนักงานให้ความสำคัญมากซึ่งมีเหตุผลมาจาก ความมีชื่อเสียงขององค์กร ความน่าเชื่อถือขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ สุรสิทธิ์ ตีระวัฒนานนท์ (2549) ผลการวิจัยพบว่าพนักงานให้ความสำคัญมากในปัจจัยย่อย อันดับแรก ได้แก่ ความมีชื่อเสียงขององค์กร

ปัจจัยด้านบริการหลังการขาย พนักงานให้ความสำคัญระดับปานกลาง ซึ่งมีเหตุผลมาจาก มีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ มีศูนย์บริการตรวจซ่อมครอบคลุมทุกพื้นที่ ซึ่งสอดคล้องกับ สุรสิทธิ์ ตีระวัฒนานนท์ (2549) ผลการวิจัยพบว่าพนักงานให้ความสำคัญมากในปัจจัยย่อย อันดับแรก

คือมีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งขนาดเล็ก ยี่ห้อโตโยต้า ส่วนใหญ่พบว่า จำนวนรถที่มีอยู่ในปัจจุบัน จำนวน 1 คน สาเหตุที่ซื้อเพราะราคาประหยัด ซึ่งรถยนต์ โตโยต้าราคาจะประหยัดกว่ารถยนต์ยี่ห้ออื่น ซึ่งอาจเป็น เพราะยุคเศรษฐกิจฝืดเคือง ผู้ซื้อจึงนิยมใช้ราคาประหยัด ลักษณะการซื้อแบบเงินผ่อนและมีค่างวด ซึ่งโตโยต้ามีระบบ เงินผ่อนที่เหมาะสม ขนาดเครื่องยนต์ที่เลือกซื้อ คือ 1,500-2,000 ซีซี ซื้อเครื่องยนต์ 1,500-2,000 ซีซี ทำให้ประหยัดน้ำมันซึ่งมีราคาแพงในขณะนี้

ข้อเสนอแนะ

1. บริษัทรถยนต์โตโยต้า ควรให้ความสำคัญกับ เพศชาย ที่มีอายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี เพราะเป็นผู้ที่อยู่ในวัยทำงานและมีกำลังซื้อ
2. ควรมีอุปกรณ์ครบครันโดยเฉพาะเครื่องปรับอากาศ เครื่องวิทยุและเครื่องเสียงหรือโทรทัศน์ขนาดเล็ก และเครื่องฟอกอากาศ เป็นต้น
3. ควรตั้งราคาอะไหล่ให้เหมาะสมกับราคา ท้องตลาด

4. ควรตกแต่งสถานที่จัดจำหน่ายให้เป็นมิตร กับสิ่งแวดล้อม เช่น มีการปลูกต้นไม้รอบอาคารสถานที่ เป็นต้น

5. ควรโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ นิตยสาร และอินเทอร์เน็ต หรือเว็บไซต์

6. ควรใช้พนักงานขายที่ได้รับการฝึกอบรม ในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับข้อมูลรถและด้านบริการ

7. ควรรักษาชื่อเสียงองค์กรให้มีความเชื่อมั่น ตลอดไป

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรวิจัยการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งขนาดเล็ก ยี่ห้ออื่น
2. ควรวิจัยปัญหาการใช้รถยนต์นั่งขนาดเล็ก
3. ควรวิจัยความต้องการซื้อรถยนต์นั่งขนาดเล็ก ที่ใช้น้ำมันไม่สิ้นเปลือง
4. ควรวิจัยความพึงพอใจในการบริการรถยนต์นั่ง ขนาดเล็ก

เอกสารอ้างอิง

สยามธุรกิจ. 2549. *แผนปฏิวัติรถยนต์โลก 5 ปี*. ปีที่ 12. ฉบับที่ 694.

สุรสิทธิ์ ตีระวัฒนานนท์. (2549). *ปัจจัยที่มีต่อการตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์นั่งขนาดเล็กของประชาชนที่อยู่ในจังหวัด ปทุมธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงาน
ของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์
ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เฟส 8 จังหวัดชลบุรี*
Factors Relating to the Success Operation of the Auto Parts
Industry in Amatanakorn Industrial Estate, Phase 8,
Chonburi Province

กิริติ เพ็ชรคุ้ม¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาการดำเนินงานของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในจังหวัดชลบุรีใน 7 ด้าน ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน จังหวัดชลบุรี ปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ การปฏิบัติงานการบริหารจัดการความสำเร็จในการดำเนินงาน ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานกับความสำเร็จในการดำเนินงาน ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์การปฏิบัติงานและการบริหารจัดการกับความสำเร็จในการดำเนินงาน ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เฟส 8 จังหวัดชลบุรี จำนวน 4,834 คน สุ่มตัวอย่างเป็นแบบสัดส่วนจากประเภทการจ้างงาน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 368 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และค่า F-test ผลการวิจัยพบว่า (1) พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 26-30 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า เป็นพนักงานรายเดือน อายุการทำงาน 3-5 ปี รายได้ 10,001-25,000 บาท (2) โดยภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์อยู่ในระดับปานกลาง (3) พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าความสำเร็จในการดำเนินงานของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์คือด้านกำไรเพิ่มมากขึ้น (4) เพศ อายุ สถานภาพของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ยกเว้น การศึกษาประเภทการจ้างงาน ตำแหน่ง อายุงานและรายได้ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร (5) มีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์การปฏิบัติงานและการบริหารจัดการกับความสำเร็จในการดำเนินงานของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร

คำสำคัญ: อุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์, นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร

¹นักศึกษาสถิติการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

*เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

อาจารย์ที่ปรึกษา: รศ.สุจิตรา จันทนา

Abstract

The purposes of this survey research were to study employees in the auto parts industry in Amata Nakorn Industrial Estate, Phase 8, Chonburi Province in 7 areas: personal factors; human resource management factors of the auto parts industry; operations of the auto parts industry; management of the auto parts industry; success management of the auto parts industry; relationship between the employees' personal information with the successful operation of the auto parts industries; and relationship between human resource management, operations and administration in relation to the successful operation of the auto parts industry. Questionnaires were used to collect data drawn from the sample group of 368 randomly selected from 4,834 staff of the auto part industry in Amata Nakorn Industrial Estate, Phase 8, Chonburi Province. The statistics used in this study were percentage, mean and standard deviation, t-test, F-test and Eta. Findings revealed: the majority of respondents were male, aged 26-30 years old, single, held bachelor's degree or higher, permanent employees in the position of general officials, with 3-5 years tenure, and with salaries of 10,001-25,000 baht/month. The overall opinion of the respondents on the human resource department was moderate. Most respondents were of the opinion that the success indicators were increased profit, increased sales, and increased customers. Gender, age, and marital status were not related to the success of the auto parts industry while the human resource management factors were moderately related to its success.

Keywords: auto parts industry in Amata Nakorn Industrial Estate

ความนำ

อุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์จัดเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมเป้าหมายที่รัฐบาลให้การสนับสนุนมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2514 เพื่อทดแทนการนำเข้าผลมาจากเกิดจากการขาดดุลการค้า และใน ปี พ.ศ.2543 มีการยกเลิกกำหนดสัดส่วนการผลิตตามข้อตกลงขององค์การการค้าโลก (WTO) รัฐบาลยังให้การส่งเสริมและคุ้มครองผู้ผลิตในอุตสาหกรรมด้วยการเพิ่มภาษีนำเข้าชิ้นส่วนยานยนต์ (ประกาศนโยบายรถยนต์แห่งชาติ, 2549) การแข่งขันในปัจจุบันนี้หากต้องการประสบความสำเร็จ ควรคำนึงถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบริหารจัดการ การปฏิบัติงาน การเงินและงบประมาณตลาดจนวนเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ผู้บริหารต้องเข้าใจกระบวนการผลิต ทักษะและความสามารถเฉพาะงานอันจะเป็นปัจจัยสำคัญต่อผลสำเร็จที่องค์การปรารถนา

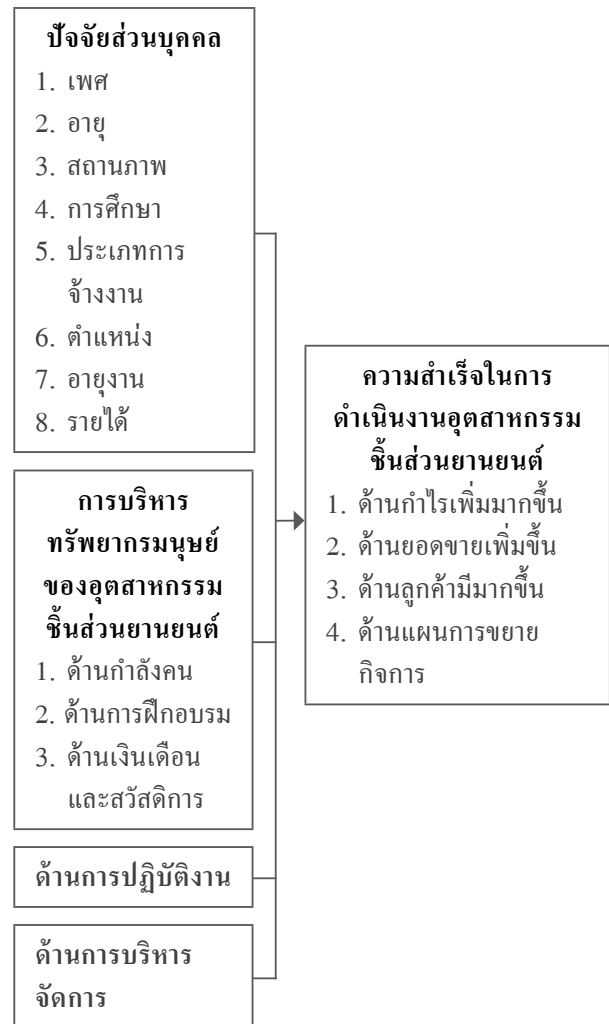
จากปัญหาที่เกิดขึ้น ในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2553 ซึ่งได้มีการประกาศเรียกรถยนต์กลับเข้าสู่ศูนย์เพื่อตรวจสอบความผิดปกติของการผลิต จากสหรัฐอเมริกาและอีกหลายประเทศซึ่งทำให้ผลประกอบการตกต่ำลงลูกค้าขาดความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์องค์กร ถูกมองเป็นภาพลบ (ไทยโพสต์, 2553) ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินการของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะเฟส 8 จังหวัดชลบุรี เพื่อผลที่ได้จะนำไปปรับปรุงพัฒนาและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อ

ให้ประเทศไทยเป็นประเทศผู้นำการผลิตสินค้าในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ในภูมิภาคเอเชีย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เฟส 8 จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เฟส 8 จังหวัดชลบุรี
3. เพื่อศึกษาด้านปฏิบัติงานของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เฟส 8 จังหวัดชลบุรี
4. เพื่อศึกษาด้านบริหารจัดการของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เฟส 8 จังหวัดชลบุรี
5. เพื่อศึกษาความสำเร็จในการดำเนินงานของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เฟส 8 จังหวัดชลบุรี
6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานกับความสำเร็จในการดำเนินงานของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เฟส 8 จังหวัดชลบุรี
7. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์การปฏิบัติงานและการบริหารจัดการกับความสำเร็จในการดำเนินงานของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอมตะนคร เฟส 8 จังหวัดชลบุรี

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เฟส 8 จังหวัดชลบุรี
2. ปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เฟส 8 จังหวัดชลบุรี
3. ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เฟส 8 จังหวัดชลบุรี

4. ปัจจัยด้านบริหารจัดการมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เฟส 8 จังหวัดชลบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือพนักงานอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เฟส 8 จังหวัดชลบุรี ที่ปฏิบัติงานอยู่ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์-พฤษภาคม พ.ศ. 2553 จำนวน 4,834 คน กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมหาได้จากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 368 คน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ อายุงาน ประเภทการจ้างงาน ระดับตำแหน่งงาน การศึกษา สถานภาพการสมรส และระดับรายได้รวมต่อเดือน ซึ่งเป็นแบบให้เติมข้อความและตรวจรายการ (check list) ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เฟส 8 จังหวัดชลบุรีเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ข้อมูลความสำเร็จในการดำเนินงานการบริหารจัดการเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเป็นแบบปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเองและคณะ จำนวน 3 คน

ใช้เวลา 5 วันทำการ จำนวน 368 ชุด จากผู้ตอบแบบสอบถามในพื้นที่อุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ เฟส 8 จังหวัดชลบุรี

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และให้คะแนนตามแนวทางที่กำหนดไว้

2. นำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปประมวลผลโดยใช้คอมพิวเตอร์โดยใช้ค่าสถิติ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการปฏิบัติงานและด้านการบริหารจัดการ โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยด้านความสำเร็จของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เฟส 8 วิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 4 ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานกับความสำเร็จในการดำเนินงานของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เฟส 8 วิเคราะห์โดยหาค่าทางสถิติด้วยไค-สแควร์ χ^2 -test)

ตอนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความสำเร็จในการดำเนินงานของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เฟส 8 วิเคราะห์ทางค่าสถิติ Eta

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุป ได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เฟส 8 จังหวัดชลบุรีส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.9 อายุ 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.7 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 57.1 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า คิดเป็น

ร้อยละ 43.5 เป็นพนักงานรายเดือน คิดเป็นร้อยละ 70.1 ตำแหน่งพนักงานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 91.0 มีอายุการทำงาน 3-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.9 มีรายได้ 10,001-250,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 51.1

2. ปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เฟส 8 จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) โดยเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ($\bar{X} = 3.33$) ด้านการฝึกอบรม ($\bar{X} = 3.26$) และด้านกำลังคน ($\bar{X} = 3.19$)

3. ปัจจัยด้านปฏิบัติงานของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เฟส 8 จังหวัดชลบุรี พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นกับระดับความสำคัญด้านการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$) โดยให้ความสำคัญมากกับบุคลากรในองค์กรควรแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน ($\bar{X} = 3.52$) รองลงมาเป็นให้ความสำคัญกับการกำหนดระยะเวลาในการทำงาน ($\bar{X} = 3.29$) และให้ความสำคัญน้อยกับองค์การควรมีคู่มือในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.04$)

4. ด้านการบริหารจัดการของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เฟส 8 จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$) โดยให้ความสำคัญมากกับองค์การควรมีระบบ ไอเอสโอ (ISO) ($\bar{X} = 3.63$) รองลงมาเป็นบุคลากรในองค์กรควรแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าในระหว่างปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.33$) และให้ความสำคัญน้อยกับองค์การควรมีผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถในหน้าที่ของแต่หน้าที่ที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.01$)

5. ความสำเร็จในการดำเนินงานของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เฟส 8 จังหวัดชลบุรี พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าความสำเร็จในการดำเนินงานของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์คือด้านกำไร

เพิ่มมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 60.9 รองลงมาเป็นด้านยอดขายเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 21.2 และน้อยที่สุดเป็นด้านต้นทุนค่ามีมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 7.6

6. ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานกับความสำเร็จในการดำเนินงานของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ พบว่า เพศ อายุ สถานภาพไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ยกเว้นการศึกษา ประเภทการจ้างงาน ตำแหน่ง อายุงานและรายได้ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความสำเร็จในการดำเนินงานของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร พบว่า ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เฟส 8 จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เฟส 8 จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยขออภิปรายผลแต่ละประเด็นดังนี้

ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 24-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ประหยัด แซ่หลิม (2547) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย และการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งปัจจุบันนี้ผู้ที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมส่วนมากจะเป็นเพศชายซึ่งต้องใช้ลักษณะเฉพาะและส่วนใหญ่รับจากผู้สำเร็จการศึกษา

ระดับปริญญาตรี

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เฟส 8 จังหวัดชลบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เรวดี อาจหาญ (2549) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างวางท่อก๊าซธรรมชาติ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เรวดี อาจหาญ (2549) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ในการประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยอันดับแรกคือ คุณสมบัติของบุคลากรมีความสำคัญในการทำงาน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับคุณสมบัติของบุคลากรให้ตรงกับงานที่ได้รับมอบหมาย โดยดูสมรรถนะตามตำแหน่งหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานเป็นหลัก จะทำให้งานมีประสิทธิภาพ

ด้านการฝึกอบรม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของอุตสาหกรรมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เรวดี อาจหาญ (2549) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากต่อการฝึกอบรมของบุคลากร และผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยอันดับแรกคือการส่งบุคลากรไปอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้ตรงกับงานที่ได้รับมอบหมาย ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญมากกับการส่งบุคลากรไปเพิ่มพูนความรู้เพื่อให้เกิดทักษะและมีความจงรักภักดีต่อองค์กร

เงินเดือนและสวัสดิการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับเงินเดือนและสวัสดิการ อยู่ในระดับ

ปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เรวดี อาจหาญ (2549) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากกับเงินเดือนและสวัสดิการ โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากต่อปัจจัยย่อยอันดับแรกคือ ได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนเหมาะสมกับภาระงานที่รับผิดชอบ ผู้บริหารควรให้อัตรารายเดือนและค่าตอบแทนที่ยุติธรรม เพราะจะได้ตอบสนองความต้องการซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญของพนักงาน

การปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เรวดี อาจหาญ (2549) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และพนักงานให้ความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยประเด็นแรกคือบุคลากรควรแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับการให้ความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อให้พนักงานแก้ไขปัญหาในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านบริหารจัดการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เรวดี อาจหาญ (2549) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานให้ความสำคัญด้านการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก และให้ความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยของการบริหารจัดการ อันดับแรก ได้แก่ องค์กรควรมีระบบไอเอสโอ ดังนั้นองค์กรควรมีระบบ ISO ในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ

ความสำเร็จในการดำเนินงานของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ อันดับแรกคือ ด้านกำไรเพิ่มมากขึ้น รองลงมา ยอดขายเพิ่มขึ้นและให้ความสำคัญน้อยกับการมีลูกค้าเพิ่มขึ้น ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการเพิ่มกำไรให้มากขึ้น และเพิ่มมูลค่าในการบริหารบุคคลให้มากขึ้น ผลสำเร็จจึงจะมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ประหยัด แชนท์ (2547) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการประกอบการธุรกิจขนาด

กลางและขนาดย่อม ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านความสำเร็จของกิจการคือ ด้านกำไร ด้านยอดขาย และด้านลูกค้าเพิ่ม

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความความสำเร็จในการดำเนินงานของอุตสาหกรรม พบว่าด้านกำลังคน และด้านเงินเดือนกับสวัสดิการ มีความสัมพันธ์สูง ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญด้านกำลังคน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการเพราะส่งผลต่อความสำเร็จในกิจการ

ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่อประเด็นต่อไปนี้ เนื่องจากพนักงานให้ความสำคัญได้แก่

1. ด้านกำลังคน และด้านสวัสดิการค่าตอบแทน เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร
2. ควรให้ความสำคัญของบุคลากรโดยบรรจุงานตามความรู้และทักษะที่มีต่องาน
3. ควรส่งพนักงานไปฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในงานที่ได้รับมอบหมาย จะช่วยให้งานไม่เกิดปัญหา

4. ควรให้ค่าตอบแทนและเงินเดือนที่เหมาะสมกับภาระงานที่รับผิดชอบ จะทำให้พนักงานพึงพอใจในงาน

5. ควรให้พนักงานไปเพิ่มพูนความรู้และทักษะในงานที่ปฏิบัติ จะทำให้พนักงานแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงานได้

6. ควรมีระบบ ISO เพื่อการประกันคุณภาพองค์กรด้านต่าง ๆ เพื่อจะทำให้งานมีคุณภาพ และสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ

7. องค์กรควรมีกำไรให้เพิ่มขึ้น และมียอดขายเพิ่มมากขึ้น เพื่อที่จะทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน

8. บุคลากรและค่าตอบแทน สวัสดิการส่งผลต่อความสำเร็จของผู้บริหาร ดังนั้นควรให้ความสำคัญด้วย

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรวิจัยเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร
2. ควรวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ผลวิจัยสภาพและปัญหาการบริหารจัดการ
4. ควรวิจัยเรื่อง ผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร

เอกสารอ้างอิง

- ประกาศเรียกกรณคดีกลับเข้าสู่ศูนย์เพื่อตรวจสอบความผิดปกติของการผลิต. (2553, กุมภาพันธ์ 15). *ไทยรัฐ*, 10. ประหยัด แซ่หลิม. (2547). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม SMEs*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- เรวดี อจาหาญ. (2549). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง วางท่อก๊าซธรรมชาติ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- อุตสาหกรรมยานยนต์อาเซียนกับนโยบายเปิดเสรีในมาเลเซีย. (2549, กรกฎาคม 19). *สยามธุรกิจ*, หน้า 20.

การจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย*

Knowledge Management of Eastern Asia University

กรณัญญ์ สกุดกฤติ¹

บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นรายงานการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย (2) องค์ประกอบการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย (3) สภาพการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย (4) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับสภาพการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย (5) ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดการความรู้กับสภาพการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย มีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมีจำนวน 208 คน สุ่มจากบุคลากรของมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย จำนวน 415 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน One-Way ANOVA และสถิติสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า (1) กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาโท มีตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่ อยู่ในหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ มีอายุงาน 1-3 ปี และมีประสบการณ์ทางการจัดการความรู้ น้อยกว่า 1 ปี (2) องค์ประกอบการจัดการความรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3) สภาพการจัดการความรู้ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง (4) ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ในด้านประสบการณ์เกี่ยวกับการจัดการความรู้ มีสภาพการจัดการความรู้ ด้านการคัดเลือกความรู้ และการจัดเก็บความรู้แตกต่างกัน (5) องค์ประกอบการจัดการความรู้กับสภาพการจัดการความรู้มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

คำสำคัญ: การจัดการความรู้, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

Abstract

This paper reports on the survey aiming to discover (1) personal factors of staff in Eastern Asia University (2) the knowledge management components of Eastern Asia University (3) the status of

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

* เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ กรรณิกา บันสิทธิ์

knowledge management of Eastern Asia University (4) to compare the relationship between personal factors of staff and the status of knowledge management (5) the relationship between the knowledge management components and the status of knowledge management. Questionnaires were used to collect data from 208 samples sampling from 415 personnel of Eastern Asia University. Statistics analysis was done using percentage, standard deviation value, One-Way ANOVA, and statistical correlation coefficient of Pearson. The research found : (1) Most respondents hold master's degree, working in academic support units for 1-3 years with experience in knowledge management for less than 1 year. (2) The components of knowledge management were found to have effects at the high level. (3) The status of knowledge management in general was found to be at the moderate level. (4) The status of knowledge management when comparing with characteristics of respondents were found to be statistically different at .05 in terms of experience in knowledge management, the selection of knowledge to be managed and the storage of knowledge. (5) There was a relationship between components of knowledge management and knowledge management conditions at the moderate level.

Keywords: Knowledge management, Eastern Asia University

ความนำ

สังคมยุคปัจจุบันได้เริ่มเข้าสู่กระแสใหม่ของการเปลี่ยนแปลงที่เรียกว่า สังคมความรู้ (knowledge society) และระบบเศรษฐกิจฐานความรู้ (knowledgebase economy) ที่ใช้ความรู้และนวัตกรรม (innovation) เป็นปัจจัยหลักในการพัฒนาและการผลิตมากกว่าเงินทุนและแรงงาน โดยเน้นการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ การจัดการความรู้ และองค์ความรู้ เพื่อพัฒนากำลังคนที่มีคุณภาพ หรือแรงงานฝีมือ (สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์, 2548, หน้า 15) เห็นได้จากคำกล่าวของคุณ (Duke, 2004, pp. 8) ที่สนับสนุนว่าในสังคมยุคการเปลี่ยนแปลงมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องเทคโนโลยี ผลผลิต การบริหาร และบุคคล สังคมเปลี่ยนจากการบริโภคข่าวสารมาเป็นสังคมที่ศึกษาข่าวสารและความรู้ บุคคลที่มีความรู้เป็นบุคคลที่มีคุณค่าขององค์กร นอกจากนี้องค์กรต่างๆ มีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Duke, 2004, pp. 123)

การจัดการความรู้ในองค์กร เป็นเครื่องมือสร้างความสามารถในการพัฒนาและการแข่งขันขององค์กร เนื่องจากบุคลากรมีการร่วมกันสร้างสรรค์ผลงานที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ให้สามารถเผชิญการเปลี่ยนแปลงในอนาคตได้ (วิจารณ์ พานิช, 2546, หน้า 3)

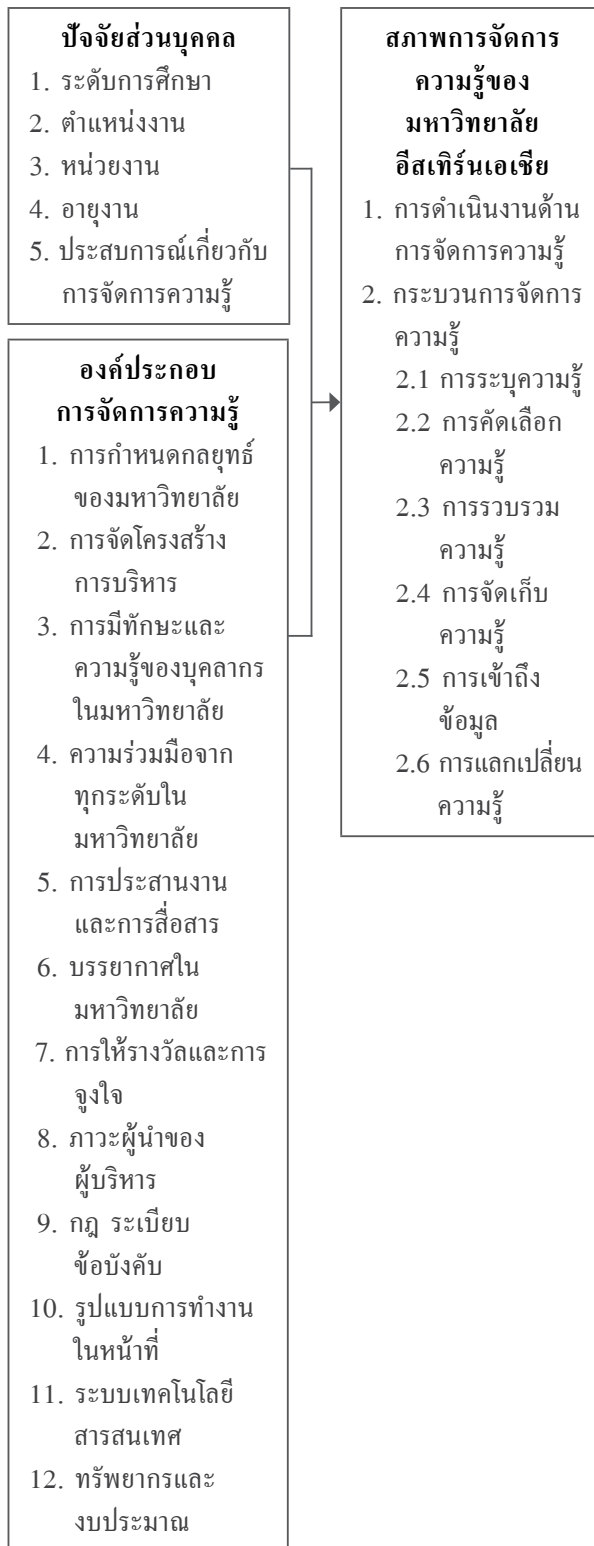
มหาวิทยาลัยเป็นองค์กรหนึ่งที่ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยแวดล้อมภายนอก เช่นเดียวกับองค์กรอื่นๆ และเพื่อเป็นการพัฒนาปรับปรุงกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม เช่นเดียวกับองค์กรเอกชน ซึ่งมีภาวะการแข่งขันสูง เมื่อพิจารณาจำนวนสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนที่เปิดสอนในปัจจุบันมีจำนวนมาก ทำให้นักศึกษามีทางเลือกในการเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษามากขึ้น ส่งผลกระทบต่อจำนวนนักศึกษาที่สมัครเข้าเรียนต่อกับมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ดังนั้นหากมหาวิทยาลัยมีการสร้างระบบการจัดการความรู้ที่ีดีอาจจะช่วยให้มหาวิทยาลัยได้ประโยชน์ในการบริหารจัดการ การสร้างและขยายองค์ความรู้ใหม่ ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ทางหนึ่งแล้ว ยังช่วยส่งเสริมศักยภาพในการแข่งขัน และสามารถประเมินศักยภาพของความรู้ที่มีอยู่เทียบกับสถาบันคู่แข่งได้ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซียมีวิธีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคคล หน่วยงาน และฝ่ายงานต่าง ๆ ผ่านกลไกการประกันคุณภาพซึ่งมีการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาทั้งภายในและภายนอก ตลอดจนมีการส่งเสริมให้มีการนำความรู้ที่ได้ไปใช้เพื่อพัฒนาตนเอง หน่วยงาน และฝ่ายต่าง ๆ ทำให้มีการสร้างและขยายองค์ความรู้ใหม่ๆ ได้อย่างต่อเนื่อง กระนั้นก็ตามมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซียยังขาดการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้และการวัดผลความรู้อย่างเป็นระบบ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาสภาพการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซียในด้านองค์ประกอบ การจัดการความรู้ และแนวทางการพัฒนาการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัย เพื่อใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการพัฒนาการจัดการความรู้ เสนอให้กับผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการความรู้ ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาการจัดการความรู้ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล และการพัฒนามหาวิทยาลัยต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
2. เพื่อศึกษาองค์ประกอบการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
3. เพื่อศึกษาสภาพการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
4. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับสภาพการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ การจัดการความรู้กับสภาพการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

กรอบแนวคิดการวิจัย



แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ยึดแนวคิดของพงศกถิน เคลือบทอง (2550) ซึ่งได้รวบรวมแนวคิดของนักวิชาการจากต่างประเทศ ได้แก่ ตัวแบบการจัดการความรู้ของ Michael

J. Marquardt, Jay Liebowitz และ บริษัท Xerox Corporation ร่วมกับแนวคิดของนักวิชาการในประเทศ ได้แก่ ประพนธ์ ผาสุกยัต และวิจารณ์พานิช ตลอดจนแนวคิดในเอกสารงานวิจัยต่างๆ และกรณีศึกษาจากหลายองค์กร ว่า องค์ประกอบการจัดการความรู้ ได้แก่ การกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร การจัดโครงสร้างการบังคับบัญชา การมีทักษะและความรู้ของบุคลากรในองค์กร ความร่วมมือจากทุกระดับในองค์กร การประสานงาน และการสื่อสาร บรรยากาศในองค์กร กระบวนการจัดการความรู้ การให้รางวัลและการจูงใจ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร กฎระเบียบข้อบังคับ รูปแบบการทำงานในหน้าที่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทรัพยากรและงบประมาณ

สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548, หน้า 5) ได้ให้แนวทางของกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) เป็นกระบวนการแบบหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงขั้นตอนที่ทำให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้ หรือพัฒนาการของความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. การบ่งชี้ความรู้ เช่นพิจารณาว่าวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย คืออะไร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เราจำเป็นต้องรู้อะไร ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง อยู่ในรูปแบบใดอยู่ที่ใคร
2. การสร้างและแสวงหาความรู้ เช่นการสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอกกรศึกษาความรู้เก่า ก่อจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว
3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ เป็นการวางแผนโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้ อย่างเป็นระบบในอนาคต
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ เช่นปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาเดียวกัน ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์
5. การเข้าถึงความรู้ เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้ นั้นเข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) Web board บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ทำได้หลายวิธีการ โดยกรณีเป็น Explicit Knowledge อาจจัดทำเป็นเอกสาร ฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีเป็น Tacit Knowledge อาจจัดทำเป็นระบบ ทีมข้ามสายงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การยืมตัว เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น

7. การเรียนรู้ ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จากสร้างองค์ความรู้ นำความรู้ไปใช้ เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันส่งผลให้สภาพการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยแตกต่างกัน
2. องค์ประกอบการจัดการความรู้มีความสัมพันธ์กับสภาพการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (survey research) โดยรวบรวมแนวคิดทฤษฎีจากเอกสาร บทความ หนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ โดยแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 208 คน ที่สุ่มแบบอย่างง่ายจากบุคลากรของมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย จำนวน 415 คน การสัมภาษณ์ทำแบบเจาะจงจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย จำนวน 3 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน One-Way ANOVA และสถิติสัมพันธ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม เรื่องการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

จำนวน 55 ข้อ โดยผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน และใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค มีค่าความเชื่อมั่น .97 และแบบสัมภาษณ์เรื่องการจัดการ ความรู้ของมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย แบ่งออกเป็น 3 ตอน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. จัดทำหนังสือถึงคณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการศูนย์ ภายในมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้บุคลากรตอบแบบสอบถาม
2. จากนั้นผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูล เป็น 2 ชั้นตอน ดังนี้
 - 2.1 ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 208 คน
 - 2.2 ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 3 คน
3. ผู้วิจัยจัดเก็บรวบรวมแบบสอบถาม จำนวน 208 ชุด
4. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
5. นำข้อมูลไปทำการวิเคราะห์ทางสถิติ

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีรายละเอียดดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาโท มีตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่ อยู่ในหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ มีอายุงาน 1-3 ปี และมีประสบการณ์ทางด้านการจัดการความรู้ น้อยกว่า 1 ปี
2. องค์ประกอบการจัดการความรู้ โดยภาพรวม มีอิทธิพลต่อสภาพการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซียในระดับมาก โดยเรียงลำดับความมีอิทธิพลจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความร่วมมือจากทุกระดับในมหาวิทยาลัย ภาวะผู้นำของผู้บริหาร บรรยากาศในมหาวิทยาลัย ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การกำหนด

กลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย การประสานงานและการสื่อสาร การมีทักษะและความรู้ของบุคลากรในมหาวิทยาลัย ทรัพยากรและงบประมาณ การให้รางวัลและการจูงใจ กฎระเบียบ ข้อบังคับ การจัดโครงสร้างการบริหาร และรูปแบบการทำงานในหน้าที่

3. สภาพการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซียโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การดำเนินการด้านการจัดการความรู้ อยู่ในระดับปานกลาง และกระบวนการจัดการความรู้อยู่ในระดับปานกลาง

4. ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ในด้านประสบการณ์ เกี่ยวกับการจัดการความรู้ มีสภาพการจัดการความรู้ ด้านการคัดเลือกความรู้ และการจัดเก็บความรู้แตกต่างกัน

5. องค์ประกอบการจัดการความรู้กับสภาพการจัดการความรู้มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. แนวทางการพัฒนาการจัดการความรู้ จากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ สรุปได้ ว่าแนวทางในการพัฒนาการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัย คือ การให้ความรู้แก่บุคลากร รวมถึงการสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการจัดการความรู้ของหน่วยงาน โดยมีการมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานทางด้านการจัดการความรู้ เพื่อให้มีการดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานกำหนดนโยบายรวมถึงแผนการดำเนินงานการจัดการความรู้ และให้การสนับสนุนในเรื่องของการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง

การอภิปรายผล

ผลการวิจัยมีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปราย ดังนี้ การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับสภาพการจัดการความรู้ พบว่า ประสบการณ์เกี่ยวกับการจัดการความรู้ ระหว่างน้อยกว่า 1 ปี กับ 1-3 ปี และ 1-3 ปี กับ 10 ปีขึ้นไป มีการจัดการความรู้ด้านการคัดเลือกความรู้และ

ด้านการจัดเก็บความรู้แตกต่างกัน กล่าวคือ ถ้าบุคลากรมีประสบการณ์แตกต่างกัน ก็จะทำให้การดำเนินงานในด้านการจัดการความรู้แตกต่างกัน โดยสำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2550, หน้า 4) กล่าวว่า ความรู้ที่ฝังอยู่ในคนนั้น เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ในการจัดการความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของสถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา (2548, หน้า 2) ว่าการจัดการความรู้ เป็นการรวบรวมความรู้ที่เน้นการปฏิบัติ ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ทำงาน

องค์ประกอบการจัดการความรู้กับสภาพการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการจัดโครงสร้างการบริหาร ด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และด้านทรัพยากรและงบประมาณ กับสภาพการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของกานต์สุตมาชะศิริานนท์ (2546, บทคัดย่อ) ที่กล่าวว่าระบบการจัดการความรู้สำหรับองค์กรภาคเอกชน ประกอบด้วย ผู้นำ/ผู้บริหาร องค์กร วัฒนธรรมการจัดการความรู้ พันธกิจการจัดการความรู้ นโยบายการจัดการความรู้ เป้าหมายการจัดการความรู้ เทคโนโลยี บุคลากรที่ใช้ความรู้ และทีมผู้ชำนาญการ

องค์ประกอบการจัดการความรู้ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านความร่วมมือจากทุกระดับในมหาวิทยาลัย ด้านการให้รางวัลและการจูงใจ ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ด้านการกำหนดกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย ด้านบรรยากาศในมหาวิทยาลัย การมีทักษะและด้านความรู้ของบุคลากรในมหาวิทยาลัย กับสภาพการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Egbu, Hari & Renukappa (2005, pp. 7-21) พบว่า องค์กรธุรกิจได้รับประโยชน์จากการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนการแข่งขันอย่างบรรลุผล โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการสื่อสารและค้นหาข้อมูล ทำให้การเข้าถึง การรับ และเผยแพร่ความรู้ใหม่ได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้บุคลากรในองค์กรได้รับข้อมูลข่าวสารที่นำมาช่วย

การตัดสินใจทางธุรกิจได้ตามความต้องการขององค์กร Squier & Snyman (2004, pp. 234-242) ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ในองค์กรทางการเงิน 3 แห่งในแอฟริกา พบว่า กลยุทธ์ที่สำคัญในการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในสภาพแวดล้อมของการแข่งขัน คือ องค์กรต้องมีการจัดการความรู้และเทคโนโลยีที่ช่วยสนับสนุนการจัดการความรู้ โดยเรียงตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ อินทราเน็ต อีเมล อินเทอร์เน็ต แหล่งเก็บข้อมูล และการจัดการเอกสาร นอกจากนี้ งานวิจัยของพงศกสิณ เคลือบทอง (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการจัดการความรู้ของกองเรือยุทธการ กองทัพเรือ ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ในการจัดการความรู้ของกองเรือยุทธการ คือ การกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร การจัดโครงสร้างการบังคับบัญชา การมีทักษะและความรู้ของบุคลากรในองค์กร ความร่วมมือจากทุกระดับในองค์กร การประสานงานและการสื่อสารบรรยากาศในองค์กร กระบวนการจัดการความรู้ การให้รางวัลและการจูงใจ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร กฎระเบียบ ข้อบังคับ รูปแบบการทำงานในหน้าที่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และทรัพยากรและงบประมาณ องค์ประกอบการจัดการความรู้ด้านการประสานงานและการสื่อสารกับสภาพการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย อยู่ในระดับต่ำมาก ซึ่งสอดคล้องกับวิจารณ์ พาณิชย์ (2546, หน้า 3-7) กล่าวว่า ปัญหาหลักของมหาวิทยาลัยคือ ไม่สามารถใช้ศักยภาพของบุคลากรให้เกิดผลสูงสุดได้ ต้นเหตุของปัญหาดังกล่าวอยู่ที่วัฒนธรรมองค์กร หรือพฤติกรรมในการทำงานของบุคลากร จึงควรมีการคัดเลือกกิจกรรมด้านการจัดการความรู้ที่มีการทำมาบ้างแล้ว ซึ่งก่อให้เกิดผลดีต่องานและต่อบุคคลที่เคยได้รับการยกย่อง โดยให้บุคคลดังกล่าวมาช่วยในการประสานงานการจัดการความรู้ต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาสภาพการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย พบปัญหาและข้อจำกัดในหลายด้าน ผู้วิจัยจึงขอเสนอข้อเสนอแนะในเรื่องของการ

ดำเนินการด้านการจัดการความรู้ ดังนี้

1. การดำเนินงานด้านการจัดการความรู้

1.1 บุคลากรส่วนใหญ่ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการจัดการความรู้อย่างแท้จริง จึงควรมีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากร และสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความรู้

1.2 ควรกำหนดแผนการจัดการความรู้ที่ชัดเจน รวมถึงผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

1.3 มหาวิทยาลัยฯ ต้องมีการกำหนดและจัดเตรียมองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ต่อการจัดการความรู้ เพื่อให้การดำเนินงานด้านการจัดการความรู้บรรลุเป้าหมาย

2. กระบวนการจัดการความรู้

ในการดำเนินการกระบวนการจัดการความรู้

ของมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับปานกลาง อีกทั้งบุคลากรยังไม่เข้าใจในกระบวนการ จึงควรมีการวางนโยบายและแนวทางในการจัดการความรู้อย่างชัดเจนและต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินการด้านการจัดการความรู้บรรลุเป้าหมายที่ได้วางไว้

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาเปรียบเทียบสภาพการจัดการความรู้จำแนกตามหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย เพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานอย่างชัดเจนขึ้น

2. ศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อจะได้นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กานต์สุตา มาชะศิริานนท์. (2546). *การนำเสนอระบบการจัดการความรู้สำหรับองค์กรภาคเอกชน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พงศ์กลิน เคลือบทอง. (2550). *การจัดการความรู้ของกองเรือยุทธการ กองทัพเรือ*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วิจารณ์ พานิช. (2546). การจัดการความรู้. *Productivity World*, 8(47), หน้า 17-28.
- วิจารณ์ พานิช. (2546). *สู่การสร้างสรรค์สูงส่งเต็มศักยภาพการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัย*. *วารสารศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 11(3), หน้า 3-7.
- สถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา. (2548). *การจัดการความรู้ในสถานศึกษา*. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ
- สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2548). *คู่มือการจัดการความรู้: จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- Duke, D., L. (2004). *The challenges of educational change*. Pearson Education.
- Egbu, C. O., Hari, S., & Renukappa, S. (2005). Knowledge management for sustainable competitiveness in small and medium surveying practices. *Structural Survey*. 23(1), pp.7-21.
- Squier M. M., Snyman, R., (2004). Knowledge management in three financial organisations: A case study. *Aslib Proceedings*. 56(4), page 234-242.

การบริหารจัดการบริษัทอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน*

Management of the Auto Parts Industry Relating to Employees' Satisfaction

ชฎิกร สุวีจิตร¹

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับบริษัทอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในเขตอุตสาหกรรมอมตะนคร ในด้านข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน; ลักษณะการบริหารจัดการ; ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน; ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานบริษัท ไทย สตีล เคเบิล มหาชน จำกัด จำนวน 1,085 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 25-35 ปี สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการทำงาน 3-5 ปี; การบริหารจัดการ โดยภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง; ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง; การบริหารจัดการบริษัทอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน, อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์

Abstract

This survey research aims to study the management of the auto parts industry relating to employees' satisfaction; the personal factors of respondents; the management of the auto parts industry relating to the job satisfaction of employees; Employees' satisfaction, and the relationships between the management of auto parts industry and job satisfaction of employees. Questionnaires were used to collect data from 385 employees selected from 1,085 employees at Thai Steel Cable Public Co.,Ltd. Statistics used in analyzing the data were percentage, means, standard deviations, and Pearson correlation

¹นักศึกษาสถิติศาสตรบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

*เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ สุจิตรา จันทนา

coefficients. The findings show that; the majority of respondents were female, aged 25-35 years old, married, had worked for 3-5 years, and were employees; the overall opinions of the respondents on management were moderate; the overall opinions of the respondents on the job satisfaction were moderate; the overall correlations between the management of the auto parts industry and the job satisfaction of employees were high at the statistically.

Keywords: auto parts industry, employees' satisfaction.

ความนำ

การบริหารจัดการนับเป็นสิ่งที่สำคัญ เนื่องจากหากองค์กรมีจำนวนคนพอสมควร มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับหน้าที่และมีการจัดการที่ดีแล้วจะทำให้มีโอกาการทำงานได้ผลดีและมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

ความแตกต่างของผลงาน คือความสามารถในการทำงาน และสิ่งที่มีอิทธิพลเสริมสร้างการทำงานนั้น เรียกว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ปัญหาความพึงพอใจของพนักงานผู้ปฏิบัติงานในการบริหารจัดการส่งผลเสียต่อองค์กรและการลงทุนของต่างชาติ ซึ่งบริษัทไทย สตีล เคเบิลมหาชน จำกัด พบปัญหาพนักงานไม่พึงพอใจกับกฎระเบียบของบริษัทที่เคร่งครัด และ การที่ผู้บังคับบัญชาไม่รับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และพนักงานไม่พอใจกับปัจจัยทางกายภาพด้านสวัสดิการของบริษัท เช่น รถรับส่งไม่เหมาะสมกับเส้นทางที่ต้องมาทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการประท้วง หรือต้องเจรจาต่อรองกับสหภาพแรงงาน เช่นเดียวกับที่มีการประท้วงเพื่อเรียกร้องเงินโบนัสในเดือนธันวาคม ปีพ.ศ. 2551 และ พ.ศ.2552 ของบริษัท Auto Alliance (Thailand) Co., Ltd. ในเขตอุตสาหกรรมอิสเทิร์น ชีบอร์ดที่ผ่านมา ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการและความพึงพอใจของพนักงานเป็นอย่างยิ่ง

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน (พ.ศ. 2542-พ.ศ.2552) หลังจากผ่านวิกฤติเศรษฐกิจ ประเทศไทยมีความเจริญและพัฒนาทางด้านอุตสาหกรรมการผลิตรถยนต์ในประเทศขึ้นตามลำดับ รัฐบาลได้มีการส่งเสริมการลงทุนโดยการส่งเสริมจากคณะกรรมการส่งเสริม

การลงทุน ด้วยเหตุนี้จึงมีนักลงทุนจากต่างชาติและนักลงทุนไทยขยายกำลังการผลิต ซึ่งโดยรวมแล้วรัฐบาลโดยกระทรวงอุตสาหกรรมได้ตั้งเป้าหมายไว้ว่าจะผลิตรถยนต์ให้ได้จำนวน 1,800,000 คันต่อปี เพื่อส่งออกไปขายยังต่างประเทศทั่วโลก ดังนั้นทางบริษัทผู้ผลิตรถยนต์และบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ต่างเตรียมการเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในการเพิ่มขีดความสามารถในการผลิตและเพิ่มกำลังการผลิตเพื่อตอบสนองความต้องการและเป้าหมายที่วางไว้

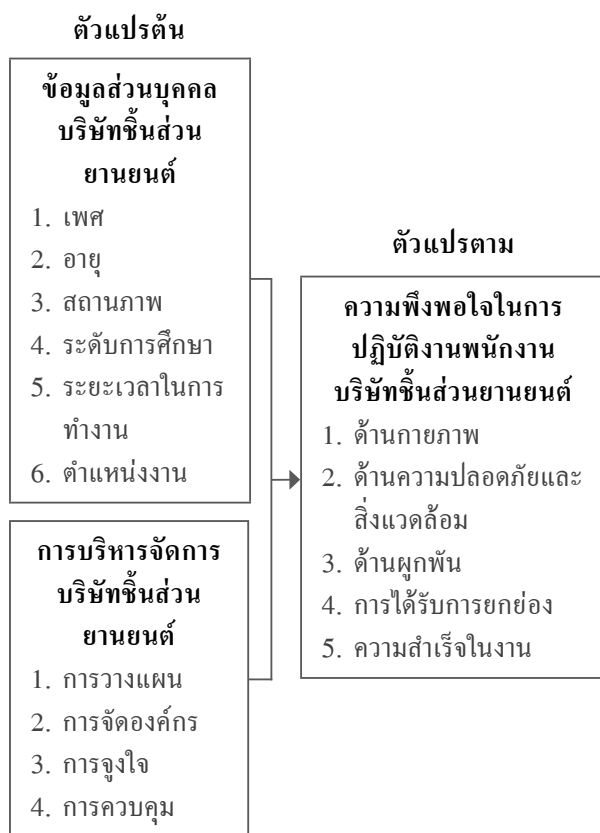
บริษัทไทย สตีล เคเบิล มหาชน จำกัด ในฐานะที่เป็นผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ประเภทสายควบคุม และชุดรางจักรรถยนต์อันดับหนึ่งของประเทศ ส่งให้กับค่ายผู้ผลิตรถยนต์ในประเทศได้แก่ Toyota, Honda, Mitsubishi, Ford, Generaj Motor, Mazda, Isuzu, Hino และ ส่งขายให้กับผู้ผลิตรถจักรยานยนต์ได้แก่ Thai Honda, Kawasaki, Yamaha, Thai Suzuki ได้วางแผนรองรับการผลิตที่เพิ่มสูงขึ้นควบคู่ไปกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อลูกค้าหรือผู้ใช้งานและปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บริษัทสามารถแข่งขันในตลาดได้

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในเขตอุตสาหกรรมอมตะนคร เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาเป็นแนวทางและเป็นประโยชน์สำหรับการอ้างอิงในการวางนโยบายด้านการบริหารให้สอดคล้องและรัดกุมยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาลักษณะการบริหารจัดการบริษัท อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์
3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการบริษัท อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

การบริหารจัดการบริษัทอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการบริษัท อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานบริษัท อุตสาหกรรมอมตะนคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงาน บริษัทไทยสตีล เคเบิล มหาชน จำกัด จำนวน 1,085 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่างได้จากตารางทาร์ยามาเน่ โดยการสุ่มตัวอย่าง อย่างง่าย ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson correlation) และใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายของเบสต์ (Best) มีเกณฑ์ดังนี้

- | | |
|-------------|---------------------------------|
| 4.51 - 5.00 | หมายถึง ระดับความพึงพอใจสูงมาก |
| 3.51 - 4.50 | หมายถึง ระดับความพึงพอใจสูง |
| 2.51 - 3.50 | หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง |
| 1.51 - 2.50 | หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่ำ |
| 1.00 - 1.50 | หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่ำมาก |

เกณฑ์การแปลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีเกณฑ์ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .81-1 หมายถึงความสัมพันธ์ระดับสูงมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .61-.80 หมายถึงความสัมพันธ์ระดับสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .41-.60 หมายถึงความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .21-.40 หมายถึงความสัมพันธ์ระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .0-.20 หมายถึงความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการบริษัท อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยพบว่า การวางแผน การจัดองค์การ การควบคุม และการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1) ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน พบว่า มีการศึกษาระดับ ปวส/อนุปริญญา มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ

2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ พนักงานมีความคิดเห็นต่อการบริการจัดการอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$)

- ด้านการวางแผนพนักงานให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการด้านการวางแผนอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$)

- ด้านการจัดองค์การ พนักงานให้ความสำคัญต่อการจัดองค์การอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$)

- ด้านการจูงใจ พนักงานให้ความสำคัญด้านการจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$)

- ด้านการควบคุม พนักงานให้ความสำคัญด้านการควบคุมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$)

3) ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานให้ความสำคัญเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) ดังนี้คือ

- ด้านความพึงพอใจด้านกายภาพ พนักงานมีความพึงพอใจด้านกายภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$)

- ความพึงพอใจในความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม พนักงานมีความพึงพอใจในความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$) โดยให้ความสำคัญมากกับประเด็นย่อย อันดับแรก คือ เครื่องมือมีสภาพที่ปลอดภัยในการใช้งาน

- ความพึงพอใจด้านความผูกพันในองค์กร พนักงานมีความพึงพอใจด้านความผูกพันอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$)

- ความพึงพอใจด้านได้รับการยกย่อง พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.59$)

- ด้านความพึงพอใจในความสำเร็จในงาน พนักงานมีความพึงพอใจในความสำเร็จในงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$)

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการของอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัยแต่ละประเด็นดังนี้

1) ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน พบว่า มีการศึกษาระดับ ปวส/อนุปริญญา มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอนุวงศ์ ศรีปาน (2551) วิจัยเรื่อง การบริหารจัดการของแผนกวิศวกรรมของบริษัท พลชนก วิศวกรรมจำกัด และบริษัท ในเครือผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับ ปวส/อนุปริญญา มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานปฏิบัติการ

2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ พนักงานมีความคิดเห็นต่อการบริการจัดการอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สายชล สำราญสุข (2550) วิจัยเรื่องการบริหารจัดการความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทฟูจิตตี (ประเทศไทย) จำกัดเนื่องจากสวัสดิการ ด้านรถรับส่งที่ไม่สามารถรับพนักงานได้ทุกจุด และค่ารักษาพยาบาลที่ยังไม่ครอบคลุมการรักษาที่นอกเหนือจากอุบัติเหตุ โดยให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการของอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์จากมากไปหาน้อยดังนี้ คือ ด้านการจูงใจ การจัดองค์การ การควบคุมและการวางแผน

3) ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ

พนักงานให้ความสำคัญเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อภิวัฒน์ โอดกิง (2549) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอเบิด อินดัสตรีส์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากบริษัทมีการจัดให้มีกิจกรรมที่ต้องทำร่วมกันน้อย ส่งผลให้ความผูกพันกันระหว่างฝ่ายลดลง ส่งผลให้ต่างฝ่ายต่างทำงาน โดยพนักงานให้ความสำคัญเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานจากมากไปหาน้อยดังนี้ คือ ด้านการได้รับการยกย่อง ด้านความสำเร็จในงาน ด้านกายภาพ ด้านความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม และด้านความผูกพันต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะ

องค์กรควรให้ความสำคัญต่อประเด็นการบริหารจัดการต่าง ๆ เหล่านี้เนื่องจากพนักงานให้ความสำคัญสูง ดังนี้

1. ด้านการวางแผน การกำหนดแผนการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาบุคลากรอย่างเสมอ จากผลการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในระดับสูง ดังนั้นองค์กรต้องให้ความสำคัญ ที่จะจัดหาหัวข้อให้สอดคล้องกับงานที่พนักงานปฏิบัติ หรือ แหล่งข้อมูลความรู้อื่น ๆ ที่สำคัญ เพื่อเป็นประโยชน์ พร้อมจัดทำแผนการฝึกอบรมที่ทันสมัยที่จะทำให้พนักงานได้รับความรู้เพิ่มขึ้นในการ

พัฒนาศักยภาพของตัวเองอย่างสม่ำเสมอ

2. ในด้านการจัดองค์กรที่มีความชัดเจนในรายละเอียด และมอบหมายความรับผิดชอบของงาน อำนาจการตัดสินใจ และมีมาตรฐานคุณภาพการทำงานกำหนดไว้เหมาะสม รวมถึงการดูแลเอาใจใส่ในด้านความปลอดภัย และมีการปลูกฝังจิตสำนึกให้พนักงานได้ตระหนักนั้น องค์กรต้องให้ความสำคัญทั้งนี้จากผลการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสูง

3. เพื่อเป็นกระตุ้นและสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน การมอบหมายงานให้พนักงานที่มีความสามารถและความถนัดที่เหมาะสมจะทำให้ งานที่ปฏิบัติมีคุณภาพและมีมาตรฐานตามที่กำหนดไว้ชัดเจนและเหมาะสม ส่งผลให้พนักงานมีความเชื่อมั่นในองค์กรซึ่งจากผลการวิจัยมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสูง ดังนั้นองค์กรจึงต้องให้ความสำคัญในการดำเนินการและนำข้อมูลที่ได้จากการการวิจัยครั้งนี้สำหรับพิจารณาให้สอดคล้องกับการบริหารจัดการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กร

4. ด้านการควบคุม การได้รับข่าวสารจากหน่วยงานเป็นประจำ จากผลการวิจัย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับสูงซึ่งหากพนักงานไม่ได้รับข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะทำให้การทำงานขาดความชัดเจน หรือความเข้าใจ ที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับการแจ้ง และให้ข้อมูลข่าวสารกับพนักงานอย่างสม่ำเสมอและประจำ

เอกสารอ้างอิง

- สายชล ส้าราญสุข. (2550). *การบริหารจัดการกับความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท ฟุจิสึ (ประเทศไทย) จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- อภิวัฒน์ โอดกิง. (2549). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ เบิด อินดัสตรีส์ จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- อนุวงศ์ ศรีปาน. (2551). *การบริหารจัดการของแผนกวิศวกรรม ของ บริษัท พลชนก วิศวกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.

**ความต้องการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานชั่วคราว
บริษัท เค เอ็น ซี เทรนนิ่ง แอนด์ เอ้าท์ซอร์ซิง จำกัด***
**Requirements of Career Advancement of Sub-contract Employees at
KNC Training and Outsourcing Co., Ltd**

นเรศร์ ศรีมณี¹

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของพนักงาน; ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงาน; ปัญหาการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงาน; และ เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้องการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงาน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 222 คน จากพนักงานชั่วคราวของบริษัท เค เอ็น ซี เทรนนิ่ง แอนด์ เอ้าท์ซอร์ซิง จำกัด สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ ค่า F-test ผลการวิจัยพบว่าข้อมูลทั่วไปของพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-24 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช. เป็นพนักงานฝ่ายผลิต (ทั่วไป) ระยะเวลาการปฏิบัติงานกับบริษัทน้อยกว่า 4 เดือน รายได้ต่อเดือน 6,000-8,999 บาท และได้รับการฝึกอบรมระหว่างปฏิบัติงาน 1 ครั้ง โดยภาพรวมพนักงานมีความต้องการความก้าวหน้าในอาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การมีครอบครัวที่ต้องดูแล รองลงมา การใช้เวลานานที่ต้องเดินทางมาทำงาน น้อยที่สุดสถานศึกษาอยู่ไกลจากที่ทำงาน เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้องการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงาน พบว่าความต้องการด้านความรู้ที่แตกต่างกันมีความต้องการแตกต่างกัน

คำสำคัญ: การพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ, เค เอ็น ซี เทรนนิ่ง แอนด์ เอ้าท์ซอร์ซิง

Abstract

This research aims to study the personal factors of respondents, the opinions on the requirements for career advancement of sub-contract employees, the problems in career advancement of sub-contract employees, and the comparison of personal factors and the requirements for career advancement of

¹ นักศึกษาลัทธิศึกษาด้านบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

* เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ สุจิตรา จันทนา

sub-contract employees. Questionnaires were used to collect data from the sample group of 222 selected from sub-contract employees at KNC Training and Outsourcing Co., Ltd. The statistics used were percentage, means, standard deviations, t-test and F-test. The findings showed that: majority of the respondents were female, aged 21-24 years old, with secondary-school or vocational diploma, worked in the general production functions, with work tenure of less than four months, earned incomes of 6,000-8,999 baht, and were trained on the job once; the overall opinions of the respondents on requirements for career advancement were moderate; most of the respondents ranked the problems in career advancement as follows: taking care of their families, long commuting time to the workplace, schools far from the workplace; as for the relationship between the personal factors and the requirements for career advancement, it was found that there are differences in requirements based on individual knowledge needs.

Keywords: career advancement, KNC Training and Outsourcing

ความนำ

การพัฒนาความต้องการความก้าวหน้าในอาชีพเป็นการเตรียมตัวเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพซึ่งเป็นกิจกรรมที่ทำให้บุคลากรเกิดความรูสึกมั่นคงในอาชีพนอกจากนั้นยังช่วยลดความด้าสมัยของบุคลากรและบุคลากรจะมีทักษะและความสามารถที่จะอยู่ในองค์กรเพื่อให้อยู่รอดและสามารถแข่งขันได้ ซึ่งกิจกรรมที่พัฒนาความก้าวหน้าในงานอาชีพได้ คือการหาความต้องการขององค์กรและความต้องการของบุคลากรแล้วจึงกำหนดแผนการพัฒนางานสายอาชีพ องค์กรจึงจะสามารถขยายตัวพร้อมกับบุคลากรมีความก้าวหน้าในอาชีพได้และส่งผลให้พนักงานพบความสำเร็จในการปฏิบัติงานและมีแรงเสริมทางบวกจากองค์กรอย่างต่อเนื่อง ทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร

สภาพของพนักงานชั่วคราวส่วนใหญ่มีความรู้ไม่สูงนัก โดยสูงสุดสำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 6 หรือ ปวช. ตำแหน่งงานอยู่ในระดับปฏิบัติการเป็นลูกจ้างรายวัน ได้รับผลตอบแทนขั้นต่ำตามกฎหมายจึงไม่มีเงินเพียงพอที่จะนำไปใช้จ่ายด้านการศึกษา แต่ถ้าองค์กรอยากให้คนงานเหล่านี้อยู่กับองค์กรจึงควรส่งเสริม

ด้านการศึกษาเพื่อ ประกอบอาชีพ ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรเกิดความก้าวหน้า ดังนั้นงานวิจัยนี้จะทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของคนงานและปัญหาที่เกิดขึ้นในอาชีพของพนักงานชั่วคราว เพื่อเป็นผลประโยชน์ต่อองค์กรและต่อคนงานเอง อันจะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ปัญหาขององค์กรที่ใช้พนักงานชั่วคราวเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กร ส่วนใหญ่มีปัญหาด้านพนักงานมีการลาออกเปลี่ยนงานมาก พนักงานมีความรู้และความสามารถไม่ตรงกับลักษณะงาน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ส่งผลให้องค์กรต้องมีค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนมากที่จะต้องมีการพัฒนาฝึกอบรมและสอนงานพนักงานส่วนนี้ซึ่งต่ำกว่ามาตรฐานกำหนดเป็นจำนวนมาก และใช้เวลานานเพื่อให้มีความรู้ความสามารถและทักษะตรงตามความต้องการขององค์กร

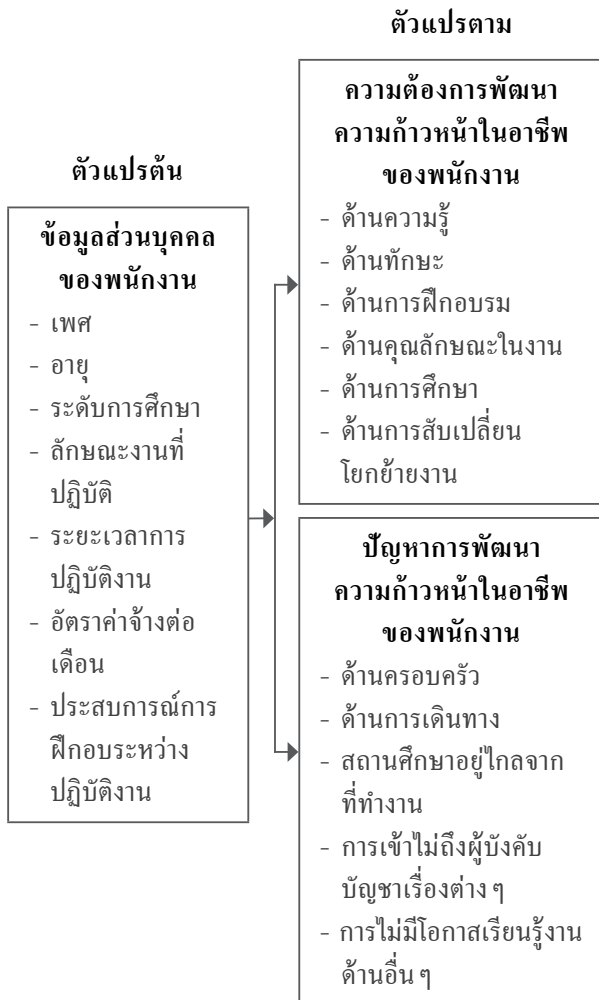
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลทั่วไปของพนักงาน
2. ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงาน
3. ศึกษาปัญหาการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ

ของพนักงาน

4. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความ ต้องการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความต้องการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานไม่แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความต้องการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานชั้นคอนแทรค บริษัท เค เอ็น ซี เทรนนิง แอนด์ เอ้าท์ซอสซิ่ง จำกัด เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามการหา

คุณภาพของเครื่องมือโดยการนำเอาแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปแจกประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด ตามวิธีของคอนบราด ได้ค่าความเชื่อมั่น .93 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานชั้นคอนแทรคบริษัท เค เอ็น ซี เทรนนิง แอนด์ เอ้าท์ซอสซิ่ง จำกัด จำนวน 500 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานชั้นคอนแทรคบริษัท เค เอ็น ซี เทรนนิง แอนด์ เอ้าท์ซอสซิ่ง จำกัด จำนวน 222 คน โดยหาได้จากสูตรคำนวณของทาโรยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามผู้วิจัยแจกและเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง วิธีสุ่มตัวอย่างเป็นแบบ สัตถส่วน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ F-test เกณฑ์การแปรผล ค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยแบ่งระดับการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ออกเป็น 5 ระดับ โดยถือเกณฑ์ของ เบสท์ (Best) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มีความต้องการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มีความต้องการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง มีความต้องการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง มีความต้องการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง มีความต้องการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีรายละเอียดได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.0 อายุ 21 - 24 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.2 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 40.1 เป็นพนักงานฝ่ายผลิต(ทั่วไป) คิดเป็นร้อยละ

81.5 ระยะเวลาการปฏิบัติงานกับบริษัทน้อยกว่า 4 เดือน คิดเป็นร้อยละ 39.2 รายได้ต่อเดือน 6,000-8,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 64.0 และได้รับการฝึกอบรมระหว่างปฏิบัติงาน 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 37.8

2. ความต้องการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานชั้นคอนแทรค บริษัท เค เอ็น ซี เทรนนิง แอนด์ เอ้าท์ซอร์ซิ่ง จำกัด โดยภาพรวมพนักงานมีความต้องการความก้าวหน้าในอาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.26$) โดยมีความต้องการ เรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการศึกษา ($\bar{X}=3.31$) ด้านทักษะ ($\bar{X}=3.29$) ด้านการสับเปลี่ยนโยกย้ายงาน ($\bar{X}=3.25$) ด้านคุณลักษณะในงาน ($\bar{X}=3.24$) ด้านความรู้ ($\bar{X}=3.23$) และด้านการฝึกอบรม ($\bar{X}=3.21$) ตามลำดับ

3. ปัญหาการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานชั้นคอนแทรค บริษัท เค เอ็น ซี เทรนนิง แอนด์ เอ้าท์ซอร์ซิ่ง จำกัด พบว่าปัญหาการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การมีครอบครัวที่ต้องดูแล คิดเป็นร้อยละ 39.2 การใช้เวลานานที่ต้องเดินทางมาทำงาน คิดเป็นร้อยละ 19.4 และสถานศึกษาอยู่ไกลจากที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 7.7 ตามลำดับ

4. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้องการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความต้องการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานไม่แตกต่างกัน

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ความต้องการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานชั้นคอนแทรค บริษัท เคเอ็นซีเทรนนิง แอนด์ เอ้าท์ซอร์ซิ่ง จำกัด ผลการวิจัย มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-24 ปี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทวีลาภ ศรีพิณิจ (2549) วิจัยเรื่อง ความต้องการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 21-24 ปี และมีประสบการณ์ฝึกอบรม การศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช. ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นพนักงานฝ่ายผลิต เช่น ผลิตหน้าจอโทรทัศน์ ผลิตหน้าฉากเครื่องปรับอากาศ ชิ้นส่วน เครื่องปรับอากาศ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ก่อสร้างชิ้นส่วนประกอบรถยนต์ ชิ้นส่วนอะไหล่รถยนต์ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัท น้อยกว่า 4 เดือน รายได้ต่อเดือน 6,000-8,999 บาท อาจเป็นเพราะความรู้ไม่สูงโดยสำเร็จการศึกษา เพียงระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช. จึงได้เงินเดือน 6,000-8,999 บาท มีประสบการณ์ฝึกอบรม 1 ครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ทวีลาภ ศรีพิณิจ (2549) วิจัยเรื่อง ความต้องการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

2. ความต้องการการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานพบว่า พนักงานมีความต้องการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะพนักงานมีการศึกษาไม่สูงนัก เงินรายได้ค่อนข้างต่ำ จึงไม่สนใจความก้าวหน้าในอาชีพ สอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ สมเกียรติ กาญจนะปัญญา (2551) วิจัยเรื่อง การบริหารจัดการและความต้องการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานบริษัท สโตนเฮ้าส์ จำกัด ผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีความต้องการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับความต้องการ การพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการศึกษา ด้านทักษะ ด้านการโยกย้ายงาน ด้านคุณลักษณะในงาน และการฝึกอบรม

ผู้วิจัยขออภิปรายผล แต่ละประเด็นของความ ต้องการการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานดังนี้

1. ความต้องการพัฒนาด้านความรู้พนักงานมีความ ต้องการอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะพนักงานมีการศึกษาไม่สูงนัก เงินรายได้ค่อนข้างต่ำ จึงไม่สนใจความก้าวหน้าในอาชีพ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมเกียรติ กาญจนะปัญญา (2551) วิจัยเรื่อง การบริหารจัดการ และความ ต้องการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงาน บริษัท สโตนเฮ้าส์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมี

ความต้องการพัฒนาด้านความรู้ที่อยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยอันดับแรก คือความเข้าใจในรายละเอียดของเครื่องมือเครื่องจักร

2. ความต้องการการพัฒนาด้านทักษะ พนักงานมีความต้องการ อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะพนักงานมีการศึกษาไม่สูงนัก เงินรายได้ค่อนข้างต่ำ จึงไม่สนใจความก้าวหน้าในอาชีพ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นัชชา ท้วมพงษ์ (2552) วิจัยเรื่องความต้องการการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานช่างซ่อมรถยนต์ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความต้องการพัฒนาทักษะอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยอันดับแรก ได้แก่ การดูแลรักษา เครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์

3. ความต้องการพัฒนาด้านการฝึกอบรม พนักงานมีความต้องการอยู่ในระดับ ปานกลาง อาจเป็นเพราะพนักงานมีการศึกษาไม่สูงนัก เงินรายได้ค่อนข้างต่ำ จึงไม่สนใจความก้าวหน้าในอาชีพ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นัชชา ท้วมพงษ์ (2552) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยอันดับแรก คือการอบรมเบื้องต้นเกี่ยวกับการทำงานในระบ

4. ด้านความต้องการพัฒนาด้านคุณลักษณะในงาน พนักงานมีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะพนักงานมีการศึกษาไม่สูงนัก เงินรายได้ค่อนข้างต่ำ จึงไม่สนใจความก้าวหน้าในอาชีพ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมเกียรติ กาญจนะปัญญา (2551) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความต้องการพัฒนาด้านคุณลักษณะในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยอันดับแรก คือการมีมารยาททางสังคม

5. ด้านความต้องการพัฒนาด้านการศึกษา พนักงานมีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะพนักงานมีการศึกษาไม่สูงนัก เงินรายได้ค่อนข้างต่ำ จึงไม่สนใจความก้าวหน้าในอาชีพ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมเกียรติ กาญจนะปัญญา (2551) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความต้องการพัฒนาการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญมากกับปัจจัยย่อย

อันดับแรก ได้แก่ การศึกษาหลักสูตรระยะยาวโดยหน่วยงานภายนอกจัดให้

6. ด้านความต้องการพัฒนาด้านการสับเปลี่ยนโยกย้ายงาน พนักงานมีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะพนักงานมีการศึกษาไม่สูงนัก เงินรายได้ค่อนข้างต่ำ จึงไม่สนใจความก้าวหน้าในอาชีพ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นัชชา ท้วมพงษ์ (2552) ผลงานวิจัยพบว่า พนักงานมีความต้องการพัฒนาการสับเปลี่ยนโยกย้ายงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญมากกับประเด็นย่อยอันดับแรก คือความรับผิดชอบในตำแหน่งเดิมเป็นประจำ

7. ปัญหาการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ ส่วนใหญ่มีปัญหาการมีครอบครัวที่ต้องดูแล สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นัชชา ท้วมพงษ์ (2552) วิจัยเรื่อง ความต้องการการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานช่างซ่อมรถยนต์ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีปัญหาการมีครอบครัวต้องดูแล และใช้เวลาในการเดินทางมาทำงานตลอดจนแก้ไขไม่ถึง ผู้บังคับบัญชา

8. เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อความต้องการการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมเกียรติ กาญจนะปัญญา (2551) ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันมีความต้องการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะความต้องการความก้าวหน้าในอาชีพ ไม่มีผลต่อความต้องการของพนักงาน เนื่องจากพนักงานมีความรู้ น้อย รายได้ไม่เพียงพอ จึงไม่ขวนขวายที่จะพัฒนาอาชีพ แต่ที่มีความต้องการแตกต่างกันคือความรู้ ซึ่งพนักงานต้องการความรู้ เพื่อประกอบอาชีพของตนเองให้มีประสิทธิภาพในงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรให้ความสำคัญกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช. และมีอายุ 21-25 ปี และมีประสบการณ์การฝึกอบรม

2. ควรให้ความสำคัญกับการศึกษา เพราะพนักงานให้ความสำคัญมาก

3. ควรให้ความสำคัญกับการอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับการประกอบอาชีพ เช่น การใช้เครื่องมือเครื่องจักร การดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องจักรและอุปกรณ์การทำงานในระบบและทางด้านการมีมารยาททางสังคมด้วย

4. การสับเปลี่ยนโยกย้ายงาน ควรคำนึงถึงความรับผิดชอบในตำแหน่งเดิมเป็นประจำ

5. ปัญหาความต้องการการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ องค์กรควรให้ความสำคัญกับครอบครัว และการเดินทางมาทำงาน เนื่องจากพนักงานมีความต้องการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพมาก

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรวิจัยปัญหาการพัฒนาและฝึกอบรมพนักงาน
2. ควรวิจัยความต้องการการฝึกอบรมเรื่องการศึกษาหลักสูตรระยะยาว
3. ควรวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน
4. ควรวิจัยประสิทธิภาพการพัฒนานุเคราะห์ในสำนักงานอื่น
5. ควรวิจัยความต้องการการฝึกอบรมพนักงาน

เอกสารอ้างอิง

- ทวีลาภ ศรีพินิจ. (2549). *ความต้องการการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- นัชชา ท่วมพงษ์. (2552). *ความต้องการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานช่างซ่อมรถยนต์ในศูนย์บริการรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- สมเกียรติ กาญจนะปัญญา. (2551). *การบริหารจัดการและความต้องการการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานบริษัท สโตนเฮ็นส์ จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.

**องค์ประกอบในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมนวนคร โครงการ 1*
Job Factors Relating to the Job Efficiency of Employees in
Navanakorn Industrial Estate, Project 1**

อัจฉราพร โพธิ์จาง¹

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับโรงงานอุตสาหกรรมนวนคร โครงการ 1 ใน 4 ด้าน คือปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน; ความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบในการปฏิบัติงาน; ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน; ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 286 คน จากพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมนวนคร โครงการ 1 จำนวน 919 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26-30 ปี สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 0-1 ปี; พนักงานมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง; พนักงาน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง; องค์ประกอบในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

คำสำคัญ: องค์ประกอบในการปฏิบัติงาน, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Abstract

This survey research aims to study: the personal factors of respondents; the employee opinions on the job factors relating to the job efficiency of employees; the employee opinions on the job efficiency of employees and; the relationship between the job factors and the job efficiency of employees. Questionnaires were used to gather data. The sample group was 286 selected from the population of 919 employees at Navanakorn Industrial Estate, Project 1. Statistics used in analyzing the data were

¹นักศึกษาลัทธิศาสตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

*เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ กรรณิการ์ บันสิทธิ์

percentage, means, standard deviations, Chi-square and Eta values. The findings showed that: the majority of respondents were female, aged 26-30 years old, were married, earned monthly incomes of 10,001-15,000 baht and with work experience of 0-1 year; overall opinions of the respondents on the job factors relating to the job efficiency of employees were moderate with the levels of factor rating of importance from high to low as: policy and management, superiors, job descriptions, work environment, job satisfaction, morale and incentives, relations with co-workers, job advancement, and security and safety; the overall opinions of the respondents on the job efficiency of employees were moderate, with the levels of factor ratings of importance from high to low as: superiors' satisfaction with employee performance, speed in working, intention to accomplish the job successfully and correctly; overall, low correlations were found between job factors and job efficiency.

Keywords: job factors, job efficiency, employees at Navanakorn industrial estate.

ความนำ

องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนมีแนวคิด ที่จะพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพราะเชื่อว่าบุคคล เป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถทำให้การบริหาร องค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ ให้กลายเป็นผลผลิตตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ โดยบุคคลนั้นเป็นผู้ทำให้คุณภาพของผลผลิตเป็นไปตามทิศทางที่ดีซึ่งบุคคลผู้ปฏิบัติงานต้องมีความพร้อมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจในการทำงานทุกสถานภาพ เพราะการปฏิบัติงานต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ มากมาย โดยผู้ปฏิบัติงานนั้นต้องทำงานในแต่ละวันไม่น้อยกว่า 1 ใน 3 ของชีวิต ดังนั้นทำอย่างไรจึงจะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพพร้อมกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตของประเทศโลกอุตสาหกรรมใหม่ ตลอดจนความอยู่รอดของแต่ละองค์กร ผู้บริหารจึงจำเป็นที่จะต้องสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีให้เกิดขึ้นในองค์กรเพื่อให้พนักงานมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงาน นักวิชาการหลายท่านจากหลายองค์กรได้ลงความเห็นว่างบรยากาศในองค์กรมีความ สำคัญและมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

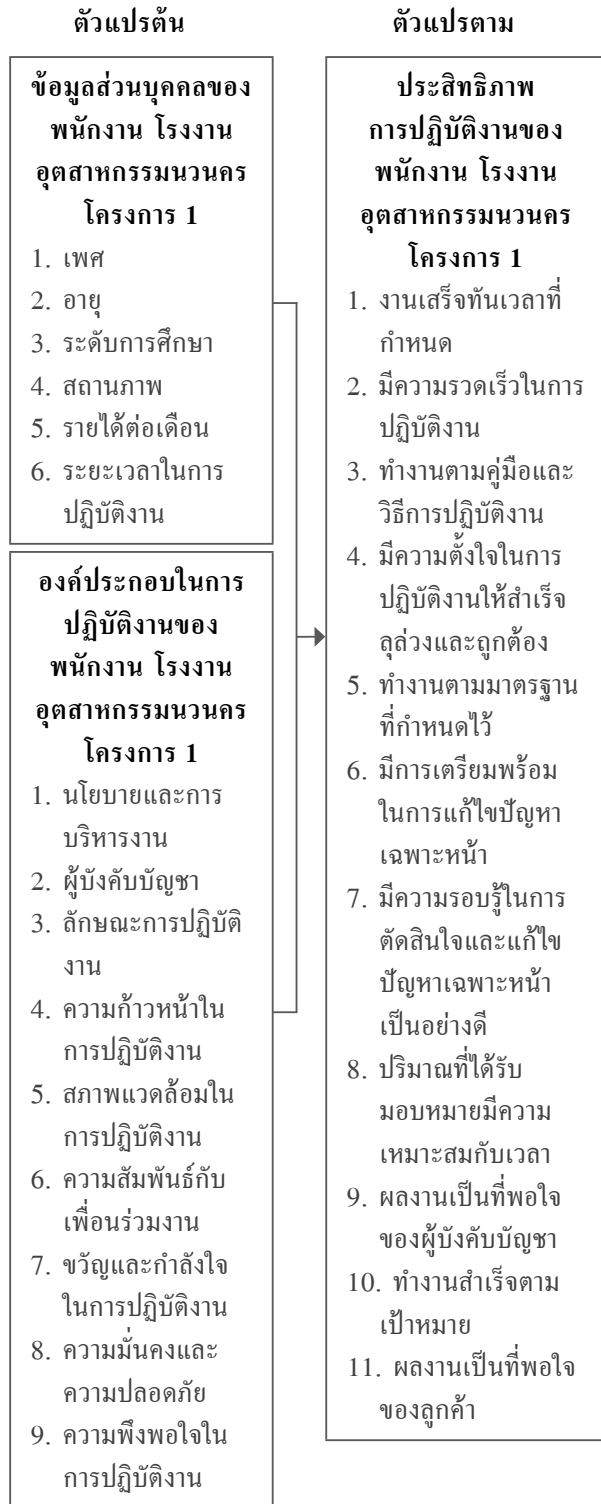
กรณี กীরติบุตร(2529) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานและบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับจากผู้บริหารที่แสดงออกถึงความสนใจห่วงใยต่อพนักงานเมื่อพนักงานมีความรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนสำคัญขององค์กรและผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของตนก็จะมีผลต่อประสิทธิภาพในงานสูงขึ้นด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานและความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานซึ่งผล ที่ได้จากการวิจัยจะสามารถนำไปปรับปรุงเพื่อตอบสนององค์กรให้พัฒนาได้อย่างเกิดประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมนวนคร โครงการ 1
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมนวนคร โครงการ 1
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมนวนคร โครงการ 1

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ ประกอบ ในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานโรงงานอุตสาหกรรม นวนคร โครงการ 1

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

องค์ประกอบในการปฏิบัติงานมีความ สัมพันธ์ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงาน อุตสาหกรรมนวนคร โครงการ 1

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่ององค์ประกอบในการปฏิบัติ งานที่มีต่อ ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรม นวนคร โครงการ 1 เป็นการวิจัย เชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประชากร ที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานโรงงานอุตสาหกรรม นวนคร โครงการ 1 จำนวน 919 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ในการวิจัย คือ พนักงานโรงงานอุตสาหกรรมนวนคร โครงการ 1 ผู้วิจัยหากกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมได้จากตาราง กำหนดขนาดตัวอย่างของทาโรยามาเนได้ จำนวน 286 คน ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.88 ในการเก็บข้อมูลผู้วิจัย เป็นผู้แจก แบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง วิเคราะห์ ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐานและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.3 อายุ 26-30 ปี คิดเป็น ร้อยละ 42.7 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 39.9 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 70.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.7 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 0-1 ปี คิดเป็น ร้อยละ 40.2

2. องค์ประกอบในการปฏิบัติงานตามความคิดเห็น ของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม นวนคร โครงการ 1 โดยภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบในการ ปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.91$) โดยเรียง ลำดับความ สำคัญขององค์ประกอบในการปฏิบัติงานจาก

มากไปหาน้อย คือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ($\bar{X}=3.18$) ด้านผู้บังคับบัญชา ($\bar{X}=3.05$) ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=3.01$) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=3.00$) ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=2.98$) ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=2.97$) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}=2.87$) ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=$) และด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ($\bar{X}=2.40$) ตามลำดับ

3. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามความคิดเห็นของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมนวนคร โครงการ 1 โดยภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.89$) โดยเรียงลำดับความสำคัญของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จากมากไปหาน้อย คือผลงานเป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชา ($\bar{X}=3.43$) รองลงมา มีความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=3.29$) และให้ความสำคัญน้อยกับมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงและถูกต้อง ($\bar{X}=2.25$) ตามลำดับ

4. ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ ในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมนวนคร โครงการ 1 พบว่า องค์ประกอบในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมนวนคร โครงการ 1 โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยพบว่า ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อม ในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก ส่วนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง องค์ประกอบในการปฏิบัติงานที่มี

ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมนวนคร โครงการ 1 ผู้วิจัยมีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ผลการวิจัยทำให้ทราบข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมนวนคร โครงการ 1 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26-30ปี สถานภาพสมรส มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่าหนึ่งปี

2. องค์ประกอบในการปฏิบัติงาน พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นงนุช โชคสมัย (2552) วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานบริษัทในการปฏิบัติงานและการบริหารคุณภาพโดยรวม กรณีศึกษาบริษัทนิเคด พีริซัน (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานให้ความสำคัญมากกับด้านนโยบายและการบริหารงาน รองลงมา ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานและด้านความมั่นคงปลอดภัย ตามลำดับ ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับนโยบายและการบริหารงานให้มากเนื่องจากพนักงานให้ความสำคัญมาก

ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัยแต่ละประเด็นของการปฏิบัติงาน ดังนี้

ด้านนโยบายและการบริหารงานผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกี่ยวกับด้านนโยบาย และการบริหารงานอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานของ นงนุช โชคสมัย (2552) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อด้านนโยบายและการบริหารงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานให้ความสำคัญมากในปัจจุบัน ประเด็นแรก คือ หน่วยงานที่สังกัด กำหนดนโยบายและเป้าหมายในการปฏิบัติงานชัดเจน และสามารถปฏิบัติตามได้

ด้านผู้บังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้อง กับผลงานวิจัยของนงนุช โชคสมัย (2552) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นด้านผู้บังคับ บัญชาอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานให้ความสำคัญมากในปัจจัยย่อยประเด็นแรก คือ ผู้บังคับ บัญชาที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน

ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบ สอบถาม ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นงนุช โชคสมัย (2552) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยพนักงานให้ความสำคัญมากในประเด็นย่อยอันดับแรก คือ พอใจงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน

ด้านความก้าวหน้าในงาน ผู้ตอบแบบ สอบถาม ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นงนุช โชคสมัย (2552) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับความก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานให้ความสำคัญมากในปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ การได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในงาน

ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบ สอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ นงนุช โชคสมัย (2552) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานให้ความสำคัญด้านสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยพนักงานให้ความสำคัญมากในปัจจัยย่อย อันดับแรก คือ สถานที่ทำงานมีแสงสว่างเพียงพอ

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับ ปานกลาง สอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ นงนุช โชคสมัย (2552) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานให้ความสำคัญเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยพนักงานให้ความสำคัญมากต่อปัจจัยย่อย อันดับแรก คือ การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากเพื่อนร่วมงาน

ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับขวัญและกำลังใจในการ

ปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของนงนุช โชคสมัย (2552) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยพนักงานให้ความสำคัญมากในปัจจัยย่อย อันดับแรกคือ ยินดีและเสียสละเวลาเพื่อองค์กร

ด้านความมั่นคงและปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญกับความมั่นคงและความปลอดภัยอยู่ในระดับ ปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นงนุช โชคสมัย (2552) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความมั่นคงและความปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง โดย พนักงานให้ความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ มีความมั่นใจในตำแหน่งที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบ สอบถามให้ความสำคัญด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นงนุช โชคสมัย (2552) ผลการ วิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานให้ความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ พึงพอใจในงานที่มีความรับผิดชอบสูง

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อุตสาหกรรมนวนครโครงการ พบว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปาน กลาง โดยให้ความสำคัญมากกับผลงานเป็น ที่พอใจ รองลงมามีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อนุรุฑ บุญเลี้ยง (2549) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอสซีจีแอดเค้าน์ดิง เซอร์วิสเซส จำกัด (สำนักงานใหญ่ บางซื่อ) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

1. ควรให้ความสำคัญด้านนโยบายและการบริหารงาน เช่น มีการแจ้งข่าวสารจากหน่วยงานเป็นประจำ เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงความคิดเห็นในการ กำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน มีการประสานงานระหว่าง หน่วยงานต่างๆ อย่างเหมาะสมและมีประ สิทธิภาพ

2. หน่วยงานควรกำหนดนโยบายและเป้าหมายในการปฏิบัติงานให้ชัดเจนและสามารถปฏิบัติตามได้

3. ผู้บังคับบัญชาควรมีความกระตือรือร้นในการทำงานเพื่อที่จะได้เป็นแบบอย่างของผู้ใต้บังคับบัญชา

4. ควรมีการสนับสนุนพนักงานให้มีความก้าวหน้าในงาน เช่น เลื่อนขั้นตามความสามารถ มีการพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรม เป็นต้น

5. ควรจัดสถานที่ทำงานให้มีแสงสว่างเพียงพอ

6. ควรให้พนักงานปฏิบัติงานร่วมกันและรับฟังข้อเสนอแนะร่วมกัน

7. ควรสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน เช่น ทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเพื่อ

ให้พนักงานมีความมั่นใจ ในตำแหน่งที่ปฏิบัติอยู่ เป็นต้น

8. ควรสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงาน เช่น มีสวัสดิการต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ให้เงินเดือนเหมาะสมกับความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2. ควรวิจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3. ควรวิจัยสภาพและปัญหาในการปฏิบัติงาน

4. ควรวิจัยเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ในเขตอุตสาหกรรมอื่น

เอกสารอ้างอิง

- นงนุช โชคสมัย. (2552). *ความคิดเห็นของพนักงาน บริษัทในการปฏิบัติงานและการบริหารคุณภาพโดยรวมกรณีศึกษา บริษัท นิเคด พีริซัน (ประเทศไทย) จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- อนุรุธ บุญเลี้ยง. (2549). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอสซีจี แอคเค้าน์ติ้ง เซอวิสเซส จำกัด (สำนักงานใหญ่)*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- ภรณ์ กীরติบุตร. (2529). *การพัฒนาประสิทธิผลขององค์กร*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

**ปัจจัยการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกซื้อรถจักรยานยนต์
ของพนักงานในกลุ่มบริษัทไทยซัมมิท กรุ๊ป (TSG)*
Marketing Factors Relating to the Decisions to Buy Motorcycles
by Employees at Thai Summit Group Company**

ไพรินทร์ มุอำหัมด¹

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน; ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยการตลาดรถจักรยานยนต์; พฤติกรรมการซื้อรถจักรยานยนต์; ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานกับพฤติกรรมการซื้อรถจักรยานยนต์; ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการตลาดของรถจักรยานยนต์กับพฤติกรรมการซื้อรถจักรยานยนต์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานในกลุ่มบริษัทไทยซัมมิท กรุ๊ป (TSG) จำนวน 1,004 คน ผู้วิจัยใช้สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างของทาโรยามาเน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 286 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไควสแควร์และค่าอีต้า ผลการวิจัยพบว่าข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31-40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นพนักงานทั่วไป มีรายได้ 9,001-15,000 บาท มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-8 ปี; พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการซื้อรถจักรยานยนต์โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง; พฤติกรรมการเลือกซื้อรถจักรยานยนต์ของพนักงานส่วนใหญ่มีรถจักรยานยนต์จำนวน 1 คัน ซื้อรถจักรยานยนต์แบบเงินผ่อนโดยไม่มีการวางเงินมัดจำ ระยะเวลาในการผ่อน 19-24 เดือน ประเภทรถจักรยานยนต์ที่ซื้อคือรถเกียร์อัตโนมัติ ขนาดเครื่องยนต์ที่เลือกซื้อคือ 125 ซีซีและยี่ห้อรถจักรยานยนต์ที่เลือกคือฮอนด้า; ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อรถจักรยานยนต์; ปัจจัยการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อรถจักรยานยนต์

คำสำคัญ: ปัจจัยการตลาดกับการตัดสินใจเลือกซื้อรถจักรยานยนต์

Abstract

This survey research on the marketing factors relating to the decisions to buy motorcycles by employees at Thai Summit Group Company (TSG) aims to study: the personal factors of respondents,

¹นักศึกษาลัทธิศาสตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

*เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร.ธนกาญจน์ กาญจนขจิต

the marketing factors relating to the decisions to buy; the customer behavior of buying, the relationship between the personal factors and the customer behavior of buying, and the relationship between marketing factors and the customer behavior of buying. Questionnaires were used to collect data from the sample group of 286 employees selected from the population of 1,004 employees of Thai Summit Group Company. Statistics used in analyzing the data were percentage, means, standard deviations, Chi-square and Eta values. The findings showed that: majority of the respondents were male, aged 31-40 years, were married, held bachelor's degree, worked as regular employees, earned incomes of 9,001-15,000 baht, and had work experience of 5-8 years; the overall opinions of the respondents on marketing factors were moderate, with the level of importance as: marketing promotion, product, service personnel, price, after-sales service, and marketing channel; most respondents own one motorcycle for daily commuting purchased every four years, preferred Honda automatic-gear, 125 cc engine due to better quality, learned about it through advertising, paid by installments with no down payment for 19-24 months; it was found that behavior of buying had correlations with personal factors while no correlations were found between buying behavior and marketing factors.

Keywords: marketing factors on the decisions to buy motorcycles

ความนำ

ปัจจุบันตลาดรถจักรยานยนต์ในประเทศไทยมีการแข่งขันค่อนข้างสูงโดยบริษัทต่าง ๆ พยายามที่จะใช้กลยุทธ์ทางการตลาดต่าง ๆ เพื่อรักษาหรือเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด และปัจจุบันจากสัดส่วนการเป็นเจ้าของรถจักรยานยนต์ในประเทศไทยคือ 4 คนต่อคัน ประกอบกับรายได้ต่อคนอยู่ในระดับที่สามารถเป็นเจ้าของรถยนต์ได้ ซึ่งปัจจุบันรถยนต์ทั้งในประเทศและต่างประเทศต่าง มีรุ่นที่ราคาประหยัดออกมาทำตลาดมากมาย จึงส่งผลให้โอกาสในการขยายตลาดเพิ่มขึ้น ประกอบกับยอดขายรถจักรยานยนต์ในปัจจุบันส่วนหนึ่ง เป็นการซื้อเพื่อทดแทนคันเก่าจึงส่งผลทำให้ความสามารถในการดึงดูดการลงทุนในอุตสาหกรรมรถจักรยานยนต์ของไทยลดลง

ประเทศในกลุ่มอาเซียน เช่น อินโดนีเซีย และเวียดนาม เป็นตลาดขนาดใหญ่ และเป็นเป้าหมายสำคัญต่อการลงทุนผลิตรถจักรยานยนต์ในอนาคต โดยเฉพาะ

ในอินโดนีเซีย ทั้งในด้านของจำนวนประชากร และความจำเป็นในการใช้รถจักรยานยนต์ เนื่องจากระบบขนส่งในประเทศ ยังต้องมีการพัฒนาอีกหลายด้าน และรายได้ต่อคนยังอยู่ในระดับต่ำ ทำให้โอกาสที่จะครอบครองรถยนต์เป็นไปได้ได้น้อยรถจักรยานยนต์จึงกลายมาเป็นยานพาหนะที่สามารถซื้อหามาครอบครองได้ ส่วนประเทศเวียดนามแม้สัดส่วนการเป็นเจ้าของรถจักรยานยนต์ในปัจจุบันจะใกล้เคียงกับไทย แต่จำนวนประชากรที่สูงกว่าค่อนข้างมาก ระดับรายได้ปัจจุบันในประเทศที่ยังคงต่ำกว่าที่จะสามารถเป็นเจ้าของรถยนต์ ประกอบกับเวียดนามมีการใช้มาตรการภาษีปกป้องผู้ผลิตในประเทศทำให้เวียดนามยังคงเป็นตลาดเป้าหมายสำหรับรถจักรยานยนต์ในอนาคตต่อไป (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2553)

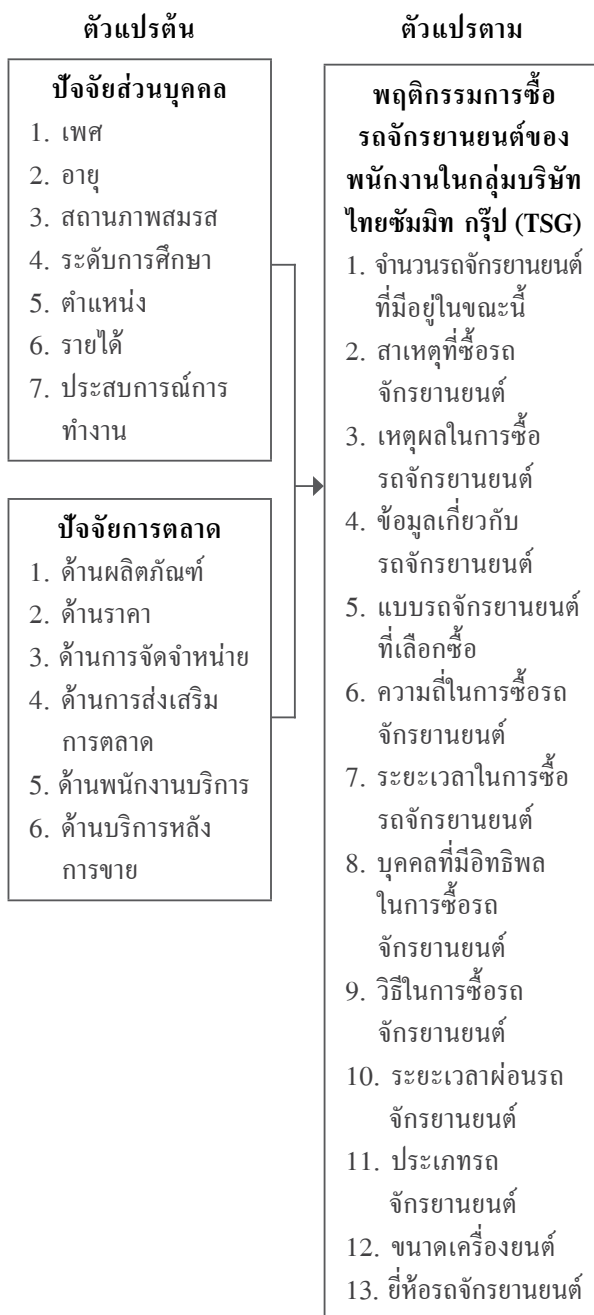
ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องปัจจัยการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกซื้อรถจักรยานยนต์ของพนักงานในกลุ่มบริษัทไทยซัมมิท กรุ๊ป

(TSG) เพื่อจะได้ทราบว่า ปัจจัยการตลาดใดที่ส่งผลให้ยอดขายลดลงหรือเพิ่มขึ้น เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้ประกอบการผลิตและผู้จัดจำหน่ายรถจักรยานยนต์จะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการตลาดให้สามารถสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยการตลาดรถจักรยานยนต์
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้อรถจักรยานยนต์ของพนักงานในกลุ่มบริษัทไทยซัมมิต กรุ๊ป (TSG)
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานกับพฤติกรรมการซื้อรถจักรยานยนต์ของพนักงานในกลุ่มบริษัทไทยซัมมิต กรุ๊ป (TSG)
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการตลาดของรถจักรยานยนต์กับพฤติกรรมการซื้อรถจักรยานยนต์ของพนักงานในกลุ่มบริษัทไทยซัมมิต กรุ๊ป (TSG)

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อรถจักรยานยนต์ของพนักงานในกลุ่มบริษัทไทยซัมมิต กรุ๊ป (TSG)
2. ปัจจัยการตลาดของรถจักรยานยนต์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อรถจักรยานยนต์ของพนักงานในกลุ่มบริษัทไทยซัมมิต กรุ๊ป (TSG)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามโดยการทดลอง (Try out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำมาหาความเชื่อมั่น (Reliability:R) โดยวิธีของคอนบราต (cronbarch) โดยค่าความเชื่อมั่น (Alpha) = 0.9709

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานในกลุ่มบริษัทไทยซัมมิท กรุ๊ป (TSG) จำนวน 1,004 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานในกลุ่มบริษัทไทยซัมมิท กรุ๊ป (TSG) ผู้วิจัยจึงใช้สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างของทาร์โยยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 286 คน และสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไควสแควร์และค่าอัตรา

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 64.0 อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.0 สถานภาพสมรส คิดเป็น ร้อยละ 58.0 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 31.1 เป็นพนักงานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 49.0 มีรายได้ 9,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.6 มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-8 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.3

2. ปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อรถจักรยานยนต์ของพนักงานในกลุ่มบริษัทไทยซัมมิท กรุ๊ป (TSG) โดยภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการซื้อรถจักรยานยนต์ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.27$) โดยเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยการตลาด จากมากไปหาน้อยคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X}=3.34$) ด้านพนักงานบริการ ($\bar{X}=3.30$) ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X}=3.30$) ด้านราคา ($\bar{X}=3.25$) ด้านบริการหลังการขาย ($\bar{X}=3.22$) และ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{X}=3.19$)

3. พฤติกรรมการเลือกซื้อรถจักรยานยนต์ของพนักงานส่วนใหญ่มีรถจักรยานยนต์จำนวน 1 คัน คิดเป็นร้อยละ 57.7 สาเหตุที่ซื้อรถจักรยานยนต์เพราะเหมาะสมกับการเดินทางในชีวิตประจำวัน คิดเป็นร้อยละ 49.0 เหตุผลที่เลือกซื้อเพราะคุณภาพสินค้าดีกว่ายี่ห้ออื่น คิดเป็นร้อยละ 42.0 ทราบแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับรถจักรยานยนต์จากสื่อโฆษณา วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 49.3 ซื้อรถจักรยานยนต์คันใหม่ คิดเป็นร้อยละ 86.0 ความถี่ในการซื้อมากกว่า 4 ปีต่อ 1 คัน คิดเป็นร้อยละ 64.0 ใช้ระยะเวลาในการตัดสินใจซื้อน้อยกว่า 15 วันและ 16-30 วัน คิดเป็นร้อยละ 29.7 ตัดสินใจซื้อด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 53.5 ซื้อรถจักรยานยนต์แบบเงินผ่อนโดยไม่มีภาระเงินมัดจำ คิดเป็นร้อยละ 36.7 ระยะเวลาในการผ่อน 19-24 เดือน คิดเป็นร้อยละ 44.4 ประเภทรถจักรยานยนต์ที่ซื้อคือรถเกียร์อัตโนมัติ คิดเป็นร้อยละ 38.5 ขนาดเครื่องยนต์ที่เลือกซื้อคือ 125 ซีซี คิดเป็นร้อยละ 52.4 และยี่ห้อรถจักรยานยนต์ที่เลือกคือฮอนด้า คิดเป็นร้อยละ 56.3

4. ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานกับพฤติกรรมการซื้อรถจักรยานยนต์ของพนักงานในกลุ่มบริษัทไทยซัมมิท กรุ๊ป (TSG) พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อรถจักรยานยนต์ของพนักงานในกลุ่มบริษัทไทยซัมมิท กรุ๊ป (TSG) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการตลาดกับพฤติกรรมการซื้อรถจักรยานยนต์ของพนักงานในกลุ่มบริษัทไทยซัมมิท กรุ๊ป (TSG) พบว่า ปัจจัยการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อรถจักรยานยนต์ของพนักงานในกลุ่มบริษัทไทยซัมมิท กรุ๊ป (TSG) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกซื้อรถจักรยานยนต์ของพนักงานในกลุ่มบริษัทไทยซัมมิท กรุ๊ป ผู้วิจัยอภิปรายผลแต่ละประเด็นดังนี้

ผลการวิจัยทำให้ทราบข้อมูลกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย คือ เพศชาย อายุ 31-40 ปี การศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่ง เป็นพนักงานทั่วไป มีรายได้ 9,001-15,000 บาท มี ประสบการณ์ทำงาน 5-8 ปี

ปัจจัยการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจ เลือกซื้อรถจักรยานยนต์ พนักงานให้ความสำคัญอยู่ใน ระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จิรัชมา เชาว์วรัญญู (2549) วิจัยเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีผล ต่อการตัดสินใจเลือกซื้อรถจักรยานยนต์ของพนักงานใน เขตอุตสาหกรรมนวนคร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมี ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

โดยพนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยการตลาด ของรถจักรยานยนต์ โดยเรียงมากไปหาน้อยดังนี้ คือ ด้าน การส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านพนักงานบริการ ด้านราคา ด้านบริการหลังการขาย และด้านช่องทางการ จัดจำหน่าย ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับด้านการ ส่งเสริมการตลาด เช่น การลดราคา แจก แคม ให้ส่วนลด และขยายเวลาการผ่อนชำระ และควรมีอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ ผู้วิจัยอภิปรายผลแต่ละประเด็นด้านการตลาด ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ซื้อให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จิรัชมา เชาว์วรัญญู (2549) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ซื้อให้ ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก โดยผู้ซื้อให้ ความสำคัญมากในด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ มีความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และผลการวิจัยยังไม่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประทุมวรรณ คัญไธ (2546) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ซื้อให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์อยู่ใน ระดับมาก โดยผู้ซื้อให้ความสำคัญมากในด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยย่อยอันดับแรกคือยี่ห้อรถจักรยานยนต์ที่นิยมใช้

ด้านราคา ผู้ซื้อให้ความสำคัญมากกับด้านราคาที่มี ความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกซื้อรถจักรยานยนต์อยู่ใน ระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จิรัชมา เชาว์วรัญญู (2549) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ซื้อให้ความสำคัญ ด้านราคา อยู่ในระดับมาก โดยผู้ซื้อให้ความสำคัญมาก ในปัจจัยย่อยอันดับแรกคือมีอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าที่อื่น

และนอกจากนี้ยังไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัย ประทุมวรรณ คัญไธ (2546) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ซื้อให้ความสำคัญ ด้านราคาอยู่ในระดับมาก โดยผู้ซื้อให้ความสำคัญมากใน ปัจจัยย่อยอันดับแรกคือการซื้อรถจักรยานยนต์สามารถ ผ่อนชำระได้

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ซื้อให้ความสำคัญ กับด้านช่องทางการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่ง ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จิรัชมา เชาว์วรัญญู (2549) ผลงานวิจัยพบว่า ผู้ซื้อให้ความสำคัญด้านช่องทาง การจำหน่ายอยู่ในระดับมาก ผู้ซื้อให้ความสำคัญมากกับ ปัจจัยย่อยอันดับแรกคือศูนย์บริการซ่อมอยู่ใกล้บ้าน และ ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของงาน ประทุมวรรณ คัญไธ (2546) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ซื้อให้ความสำคัญด้านช่องทาง การจัดจำหน่าย อยู่ในระดับมาก โดยผู้ซื้อให้ความสำคัญมาก ในปัจจัยย่อยอันดับแรกคือร้านจำหน่ายรถจักรยานยนต์ มีหลายรุ่นให้ท่านเลือกได้

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ซื้อให้ความสำคัญ กับด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่ง ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จิรัชมา เชาว์วรัญญู (2549) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ซื้อให้ความสำคัญด้านการ ส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก โดยผู้ซื้อให้ ความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยอันดับแรกคือการจดทะเบียน และการรับประกันฟรี และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ประทุมวรรณ คัญไธ (2546) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ซื้อ ให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก โดยผู้ซื้อให้ความสำคัญมากในปัจจัยย่อยอันดับแรกคือ การโฆษณาถูกรุ่นใหม่อยู่เสมอ

ด้านพนักงานบริการ ผู้ซื้อให้ความสำคัญกับด้าน พนักงานบริการอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้อง กับผลงานวิจัยของ จิรัชมา เชาว์วรัญญู (2549) ผลการ วิจัยพบว่า ผู้ซื้อให้ความสำคัญด้านพนักงานบริการ อยู่ใน ระดับมาก โดยผู้ซื้อให้ความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยอันดับ แรกคือการเอาใจใส่ลูกค้า และไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัย อนุรัตน์ นະสุวรรณโน (2549) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ซื้อ ให้ความสำคัญด้านพนักงานบริการอยู่ในระดับมาก ผู้ซื้อ

ให้ความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยอันดับแรกคือพนักงานมีมารยาทที่ดีและสร้างความประทับใจในการบริการ

ด้านการส่งเสริมการขาย ผู้ซื้อให้ความสำคัญกับด้านบริการหลังการขายอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยอันดับแรกคือมีศูนย์บริการตรวจซ่อมครอบคลุมทุกพื้นที่

พฤติกรรมกรเลือกซื้อรถจักรยานยนต์ พบว่า มีเหตุผลในการซื้อเพราะคุณภาพดีกว่ายี่ห้ออื่น ซื้อรถจักรยานยนต์ด้วยเงินผ่อนโดยไม่มีการวางเงินมัดจำ ประเภทที่ซื้อคือ รถเกียร์อัตโนมัติ ขนาดเครื่องยนต์ที่ซื้อคือ 125 ซีซี และยี่ห้อที่ซื้อคือฮอนด้า ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญให้มากกว่าการผ่อนโดยไม่มีการวางเงินมัดจำ เครื่องยนต์ของรถจักรยานยนต์ 125 ซีซี เกียร์อัตโนมัติ และยี่ห้อที่นำมาจำหน่ายซึ่งจะได้รับความนิยมคือยี่ห้อฮอนด้า

ความสัมพันธ์ ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับพฤติกรรมกรซื้อรถจักรยานยนต์ พบว่า มีความสัมพันธ์กัน ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับข้อมูลส่วนบุคคลเพราะมีอิทธิพลต่อการซื้อรถจักรยานยนต์

ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยการตลาดกับพฤติกรรมกรซื้อรถจักรยานยนต์ พบว่า มีความสัมพันธ์กัน ดังนั้นวิเคราะห์ได้ว่าปัจจัยการตลาดส่งผลต่อการซื้อรถจักรยานยนต์ ด้วยเหตุนี้ องค์กรควรให้ความสำคัญกับปัจจัยการตลาดทุกด้าน

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ควรให้ความสำคัญกับ เพศชาย มีอายุ 31-40 ปี ตำแหน่งพนักงานทั่วไป มีรายได้ 9,001-15,000 บาท เพราะเป็นลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย
2. ด้านผลิตภัณฑ์ควรให้มีความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมโดยมีการลดการปล่อยก๊าซของท่อไอเสียรูปร่างของผลิตภัณฑ์ควรมีขนาดที่เหมาะสมกับการใช้งานเพื่อประหยัดน้ำมัน

3. ด้านราคาควรมีราคาที่ยืดหยุ่น และ อัตราการบริการหลังการขายดีกว่าที่อื่น

4. ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายควรให้ความสำคัญให้มากขึ้น โดยมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ตามสื่อต่างๆ ลดราคา แจก แคม และมีการผ่อนชำระนานขึ้น หาแหล่งเงินกู้ที่มีอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ ควรมีศูนย์ซ่อมครอบคลุมพื้นที่ควรมีศูนย์ซ่อมอยู่ในชุมชน มีการจดทะเบียนฟรีและรับประกันฟรี นอกจากนี้ควรจัดรถเกียร์อัตโนมัติ เครื่องยนต์ 125 ซีซี และยี่ห้อฮอนด้า มาจำหน่ายเพราะเป็นที่ต้องการของลูกค้าที่ต้องการซื้อรถจักรยานยนต์

5. ด้านพนักงาน ควรทำการฝึกอบรมพนักงานบริการให้เล็งเห็นความสำคัญ ในการเอาใจใส่ลูกค้า และมีความสามารถในการพูดคุยใจลูกค้าเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์

6. ด้านบริการหลังการขาย ควรมีบริการให้คำปรึกษาปัญหาหลังการขายและศูนย์บริการมีครอบคลุมทุกพื้นที่ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจและตัดสินใจซื้อในครั้งต่อไป

7. ควรคำนึงถึงปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการตลาดเพราะมีอิทธิพลต่อการซื้อรถจักรยานยนต์ของลูกค้า

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรวิจัยเรื่อง การส่งเสริมการตลาดของรถจักรยานยนต์เพื่อให้ทราบความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อรถจักรยานยนต์ เพื่อผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการกระตุ้นยอดขายของรถจักรยานยนต์
2. ควรวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้รถจักรยานยนต์ในแต่ละยี่ห้อ เพื่อให้ทราบความคิดเห็น ความพึงพอใจของผู้บริโภคได้ตรงความต้องการมากที่สุด สามารถนำมาปรับปรุงปัจจัยทางการตลาด
3. ควรวิจัยอุปสรรคและปัญหาการใช้จักรยานยนต์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน เพื่อให้ทราบความคิดเห็นของปัญหาและอุปสรรคของผู้บริโภคเมื่อใช้รถจักรยานยนต์ ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์รถจักรยานยนต์ให้เหมาะสมกับการใช้งานในอนาคต

4. ควรวิจัยการรักษาสิ่งแวดล้อมในการใช้รถจักรยานยนต์เพื่อให้ทราบความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการรักษาสิ่งแวดล้อมและสามารถนำฐานข้อมูลมาปรับปรุงปัจจัยทางการตลาดให้ตรงกับผู้บริโภคในอนาคตต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- จิรัชณา เชาวร์วิญญู. (2549). ปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อรถจักรยานยนต์ของพนักงานในเขตอุตสาหกรรมนวนคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- ประทุมวรรณ คัญไธ. (2546). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อรถจักรยานยนต์ กรณีศึกษาเฉพาะผู้บริโภคอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2553). ไทยควรเร่งสร้างความได้เปรียบในอุตสาหกรรมจักรยานยนต์หลังการเปิดเสรีอาเซียนการว่างงาน (ฉบับส่งสื่อมวลชน). วารสารสื่อมวลชน, 16, หน้า 1-2.
- อนรรตน์ นะสุวรรณโน. (2549). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อรถแทรกเตอร์เพื่อการเกษตรห่อนิวฮอลแลนด์ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.

**พฤติกรรมการเล่นเกมออนไลน์
ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดปทุมธานี***
**Behavior of High School Students
Grade 10-12 Playing Online Games in Pathum Thani Province**

ณิชากัทร คณะวรรณคดี¹

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล; พฤติกรรมการเล่นเกมออนไลน์; ความคิดเห็นด้านจิตวิทยาที่เกี่ยวกับการเลือกเล่นเกมออนไลน์; ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อมในการเลือกเล่นเกมออนไลน์; ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเล่นเกมออนไลน์; ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านจิตวิทยากับพฤติกรรมการเล่นเกมออนไลน์; ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแวดล้อมกับพฤติกรรมการเล่นเกมออนไลน์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายที่เล่นเกมออนไลน์ ในจังหวัดปทุมธานี ขนาดของตัวอย่างที่ใช้จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไควสแควร์ และค่าอีต้า ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 15-18 ปี ศึกษาในชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ได้รับค่าเบี้ยเลี้ยงต่อสัปดาห์น้อยกว่า 1,000 บาท พักอาศัยอยู่กับบิดา มารดา ที่พักอาศัยเป็นบ้านเดี่ยว และมีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 1-3 คน; พฤติกรรมการเล่นเกมออนไลน์พบว่าส่วนใหญ่มีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตอยู่ในที่พักอาศัย เล่นเกมออนไลน์ที่บ้านตัวเอง โดยเล่นเกม 5-6 วันต่อสัปดาห์ และเล่นไม่เกิน 2 ชั่วโมงต่อครั้ง ค่าใช้จ่ายที่ใช้ไปกับการเล่นเกมออนไลน์นั้นน้อยกว่า 100 บาทต่อครั้ง จ่ายเงินในการเล่นเกมออนไลน์ด้วยตนเองและชอบเล่นเกมออนไลน์ประเภทผจญภัย; ปัจจัยด้านจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับการเลือกเล่นเกมออนไลน์นั้นเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ ต้องการความบันเทิง; ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่สำคัญซึ่งเป็นตัวกำหนดการตัดสินใจคือความเร็วของระบบอินเทอร์เน็ต; ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับประเภทเกมออนไลน์ที่เลือกเล่น; ปัจจัยด้านจิตวิทยาและด้านสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับประเภทเกมออนไลน์ที่เล่นอยู่ในระดับปานกลาง

คำสำคัญ: พฤติกรรมการเล่นเกมออนไลน์, นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดปทุมธานี

¹นักศึกษาสถกสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

*เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2553

อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร.ธนกาญจน์ กาญจนจจิต

Abstract

The objectives of this survey research were to study the personal factors of the respondents, their behavior in playing on-line games, the psychological factors related to it, their opinion on the environmental factors influencing their decision to play on-line games, the respective relationships of the personal factors and psychological factors with the behavior in playing on-line games and the relationship between the environmental factors and their decision to choose on-line games. Questionnaires were used to collect data from the upper secondary-school students playing on-line games in Pathum Thani Province. Sample size was 400. Statistics used for analysis included percentage, arithmetic mean, standard deviation, Chi-square and Eta. Results revealed that majority of the respondents were male, 15-18 years old, had been studying in M.S. 6 with daily allowance of less than 1,000 baht. They lived with their parents and other family members totalling 1-3 persons, owned computers with internet-ready facility at home and played almost every day for less than 2 hours. Playing outside, the cost was 100 baht with adventure type of games among their favorites. Relaxation and entertainment are the psychological factors in choosing to play on-line games with the internet speed as the primary deciding factor. Results revealed that personal factors were correlated to the type of game the respondents played and moderate relationship existed between the relaxation factors, the internet speed and the type of on-line game played.

Keywords: behavior of high school students, online games, Pathum Thani Province

ความนำ

เกมออนไลน์เป็นกิจกรรมบันเทิงบนอินเทอร์เน็ต ที่ได้รับความนิยมในหมู่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมากพอสมควร เกมออนไลน์สามารถตอบสนองความต้องการทางอารมณ์ และส่วน อื่น ๆ ของจิตใจได้ แต่การเล่นเกมออนไลน์เป็น เวลานานติดต่อกันของวัยรุ่นอาจก่อให้เกิดปัญหาด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาทางสังคม หรือปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพ ของผู้เล่นเอง โดยสามารถแบ่งปัญหาออกเป็นประเด็น ใหญ่ ๆ 3 ประเด็น ได้แก่

1. ปัญหาความก้าวร้าวรุนแรง จากผลสำรวจของ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (2547) พบว่า เกม ที่มีเนื้อหารุนแรงจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของเด็กทั้ง ในปัจจุบันและระยะยาว ซึ่งสังเกตได้จากการเปลี่ยนแปลง

ทางอารมณ์หลังจากการเล่นเกมน้อย ๆ เนื้อหาของเกม จะค่อย ๆ ซึมซับจนก่อให้เกิดพฤติกรรมก้าวร้าว นำความ รุนแรงในเกมมาใช้กับชีวิตจริง แต่อย่างไรก็ตาม อาจมี ปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ เป็นส่วนประกอบอยู่ด้วย

2. ปัญหาต่อสุขภาพ การใช้เวลาอยู่บนหน้าจอ คอมพิวเตอร์เป็นเวลานานโดยไม่มีการเปลี่ยนอิริยาบถ ไม่ระวังเรื่องรับประทานอาหารและการนอนอย่างเหมาะสม จะส่งผลให้สุขภาพเสื่อมโทรม อาจกลายเป็นโรคอ้วน ทั้งปัญหาด้านการใช้สายตาเนื่องจากเพ่งจอคอมพิวเตอร์ เป็นเวลานานและปัญหาเกี่ยวกับกระดูกกล้ามเนื้อและข้อ

3. ปัญหาเกี่ยวกับพฤติกรรมซึ่งอาจมีผลต่อ การเรียน เพราะหลงใหลในการเล่นเกมนานเกินไป จนทำให้ เด็กติดเกม ละเลยการเรียน หรืออาจมีพฤติกรรมที่รุนแรง จากการเล่นเกมได้

ปัญหาเรื่องเกมออนไลน์ จึงเป็นภัยเงียบที่แผ่ปกคลุมมากับ “เทคโนโลยี” และค่อยๆ ก่อตัวขึ้นท่ามกลางความเจริญทางความรู้ และวัตถุนิยมจนพร้อมที่จะส่งผลกระทบต่อสังคมโดยรวมได้ในวงกว้าง

ประเด็นปัญหา

1. ข้อมูลส่วนบุคคลมีความเกี่ยวข้องกับการเล่นเกมออนไลน์ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดปทุมธานีแตกต่างกันหรือไม่
2. ข้อมูลทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเล่นเกมออนไลน์ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดปทุมธานีหรือไม่
3. ปัจจัยแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเล่นเกมออนไลน์ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดปทุมธานีหรือไม่

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเล่นเกมออนไลน์
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นด้านจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับการเล่นเกมออนไลน์
4. เพื่อศึกษาความคิดเห็นปัจจัยแวดล้อมในการเลือกเล่นเกมออนไลน์
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเลือกเล่นเกมออนไลน์
6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างด้านจิตวิทยากับพฤติกรรมการเลือกเล่นเกมออนไลน์
7. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแวดล้อมในการเลือกเล่นเกมออนไลน์กับพฤติกรรมการเลือกเล่นเกมออนไลน์

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรต้น

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. ค่าเบี้ยเลี้ยง
5. ผู้ที่ทำงานอาศัยอยู่ด้วย
6. ลักษณะที่อยู่อาศัยของท่าน
7. จำนวนสมาชิกในครอบครัว

ตัวแปรตาม

พฤติกรรมการเล่นเกมออนไลน์

1. คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตอยู่ที่พักอาศัย
2. สถานที่ที่เล่นเกมออนไลน์
3. ความถี่ในการเล่นเกมออนไลน์
4. ระยะเวลาในการเล่นเกมออนไลน์
5. ช่วงเวลาในการเล่นเกมออนไลน์ วันธรรมดา
6. ช่วงเวลาในการเล่นเกมออนไลน์ วันหยุด
7. ค่าใช้จ่ายในการเล่นเกมออนไลน์ต่อครั้ง
8. ผู้ชำระค่าใช้จ่ายในการเล่นเกมออนไลน์
9. ประเภทเกมออนไลน์ที่เล่น

ด้านจิตวิทยา

1. เมื่อความจำเจของชีวิตประจำวันก็เลยเล่นเกมออนไลน์
2. ได้เงินพอใช้แล้วไม่จำเป็นต้องหาเงินจากการเล่นเกม
3. ถ้าเล่นเกมออนไลน์เก่งก็แปลว่าได้ชนะคนอื่น ๆ ได้เหมือนกัน
4. อยากเล่นเกมออนไลน์เพื่อแสดงความเป็นตัวของตัวเอง
5. เล่นเกมเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ
6. เพื่อศึกษาด้านคอมพิวเตอร์ แอนิเมชันและกราฟิกทำให้เล่นเกมออนไลน์
7. มีเรื่องสนุกให้ทำทุกวันอยู่แล้ว ไม่เห็นอยากเล่นเกมออนไลน์
8. มีเรื่องร้อยแปดที่คุยกับเพื่อน ไม่จำเป็นต้องคุยเรื่องเกม
9. เล่นเกมแล้วได้เงินมาก
10. เล่นเกมออนไลน์แล้วได้ประสบการณ์ใหม่ๆ
11. ทุกวันนี้ก็มีอิสระในการดำเนินชีวิตอยู่แล้วไม่จำเป็นต้องอาศัยเกมก็ได้
12. ถ้าอยากฝึกการแก้ปัญหาและวางแผนต้องลองเล่นเกมออนไลน์
13. มีเพื่อนมากอยู่แล้วไม่จำเป็นต้องหาเพื่อนใหม่จากการเล่นเกม
14. เล่นเกมออนไลน์แล้วได้แสดงความเป็นกลุ่มเดียวกัน
15. เล่นเกมแล้วรู้สึกเป็นอิสระ
16. จริงๆ แล้วเล่นเพื่อคุยกับเพื่อนจะได้รู้เรื่อง
17. เล่นเกมออนไลน์แล้วได้เพื่อนใหม่
18. ถ้าเพื่อนงาก็ต้องคุยกับคน เช่น พ่อ แม่ พี่น้อง หรือเพื่อนไม่ใช่เล่นเกม
19. ไม่ว่าจะเล่นเกมออนไลน์หรือไม่ก็มีความเป็นตัวของตัวเองอยู่แล้ว
20. ไม่เคยคิดเรื่องการเอาชนะคนอื่นมากกว่าการเล่นเกมที่ดีที่สุด
21. เล่นเกมออนไลน์แล้วช่วยคลายความเหงา
22. ทั้งดูหนัง ฟังเพลง ก็สามารถพักผ่อนได้แล้วไม่จำเป็นต้องเล่นเกม
23. ประสบการณ์ใหม่ๆ ในชีวิตสามารถหาได้จากสิ่งต่างๆ รอบตัว ไม่จำเป็นต้องหาจากการเล่นเกม
24. อยากรู้ว่าเล่นเกมออนไลน์แล้วรู้สึกอย่างไร
25. อ่านหนังสือก็สามารถศึกษาคอมพิวเตอร์ แอนิเมชัน และกราฟิกได้ไม่จำเป็นต้องเล่นเกม

สมมติฐานการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเล่นเกมออนไลน์
2. ข้อมูลทางด้านจิตวิทยามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเล่นเกมออนไลน์
3. ปัจจัยแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเล่นเกมออนไลน์

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่องพฤติกรรมการเลือกเล่นเกมออนไลน์ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ในจังหวัดปทุมธานี เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ มี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายที่เล่นเกมออนไลน์ ในจังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ได้จาก ตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างของทาโรยามาเน่ ได้จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไควสแควร์ และค่าอีต้า

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 15-18 ปี เป็นนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 6 ได้รับค่าเบี่ยงต่อสัปดาห์น้อยกว่า 1,000 บาท พักอาศัยอยู่กับบิดา มารดา ประเภทที่พักอาศัยเป็นบ้านเดี่ยว และมีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 1-3 คน
2. พฤติกรรมการเล่นเกมออนไลน์ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ในจังหวัดปทุมธานีส่วนใหญ่มีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตอยู่ในที่พักอาศัย เล่นเกมออนไลน์ที่บ้านตัวเอง เล่นเกมออนไลน์ 5-6 วันต่อสัปดาห์ เล่นเกมออนไลน์ ไม่เกิน 2 ชั่วโมงต่อครั้ง และมักเล่นเกมออนไลน์ในช่วงเวลา 16.01-20.00 น. สำหรับวันธรรมดา และเล่นเกมออนไลน์ช่วงเวลา 20.01-24.00 น. สำหรับวันหยุด ค่าใช้จ่ายที่ใช้ไปกับการเล่นเกมออนไลน์ (ค่าบริการในการเล่นเกมออนไลน์) นอกเหนือจากค่าบริการ

อินเทอร์เน็ต) น้อยกว่า 100 บาทต่อครั้ง จ่ายเงินในการเล่นเกมออนไลน์ด้วยตนเองและชอบเล่นเกมออนไลน์ประเภท ผจญภัย

3. ข้อมูลด้านจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับการเลือกเล่นเกมออนไลน์ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ในจังหวัดปทุมธานี คือ การเล่นเกมก็เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ ต้องการความบันเทิง แต่ถ้าเพื่อเหงาก็ต้องคุยกับคน เช่น พ่อ แม่ พี่น้อง หรือเพื่อนไม่ใช่เล่นเกม

4. ข้อมูลด้านปัจจัยแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการเลือกเล่นเกมออนไลน์ คือ ความเร็วของระบบอินเทอร์เน็ต (ระบบไฮสปีดอินเทอร์เน็ต) ที่เร็วขึ้นทำให้เล่นเกมแล้วสนุกมากขึ้น รองลงมาเป็นเล่นเกมแล้วมีเทคนิคสมจริง มีการพัฒนารูปแบบของเกมออนไลน์ให้มีความสมจริงทำให้สนุกมากขึ้น ให้ความรู้สึกของโลกเสมือนจริง (virtual world) กับผู้เล่น

5. ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเล่นเกมออนไลน์ พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ค่าเบี่ยงต่อสัปดาห์ที่ได้รับ บุคคลที่ร่วมพักอาศัย ลักษณะที่พักอาศัย และจำนวนสมาชิกในครอบครัว มีความสัมพันธ์กับประเภทเกมออนไลน์ที่เลือกเล่นปัจจัยส่วนบุคคลนี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกประเภทเกมออนไลน์ที่เล่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .5

6. ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลด้านจิตวิทยากับพฤติกรรมการเลือกเล่นเกมออนไลน์ พบว่า การเล่นเกมเพื่อพักผ่อนหย่อนใจมีความสัมพันธ์กับประเภทเกมออนไลน์ที่เล่นอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าอีต้า .628

7. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแวดล้อมกับพฤติกรรมการเลือกเล่นเกมออนไลน์ พบว่า ความเร็วของระบบอินเทอร์เน็ตที่เร็วขึ้นทำให้เล่นเกมสนุกมากขึ้น มีความสัมพันธ์กับประเภทเกมออนไลน์ที่เล่น อยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าอีต้า .621

การอภิปรายผล

การวิจัย เรื่องพฤติกรรมการเลือกเล่นเกมออนไลน์ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดปทุมธานี

ผลการวิจัย มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ผลการวิจัยทำให้ทราบข้อมูลของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 15-18 ปี เป็นนักศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 รับผิดชอบเลี้ยงต่อสัปดาห์น้อยกว่า 1,000 บาท พักอาศัยอยู่กับบิดามารดา พักบ้านเดี่ยว มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 1-3 คน ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายของผู้เล่นเกมออนไลน์ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของรณรงค์ แรมสิโย และคณะ (2547) วิจัยเรื่อง พฤติกรรมของผู้เล่นเกมออนไลน์ กรณีศึกษา ผู้เล่นเกมออนไลน์ในร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ ในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่าเป็น เพศชาย อายุ 15-18 ปี

2. พฤติกรรมการเล่นเกมออนไลน์ส่วนใหญ่มีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในที่พักอาศัย เล่นเกมออนไลน์ที่บ้านตนเอง เล่น 5-6 วันต่อสัปดาห์ เล่นต่ำกว่า 2 ชม. ต่อครั้ง ค่าใช้จ่ายในการเล่นน้อยกว่า 100 บาท ต่อครั้ง จ่ายเงินด้วยตนเองเกมที่ตนเองเล่นคือประเภทผจญภัย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุภาพร ลือกิตติศัพท์ (2549) วิจัยเรื่อง ปัจจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการเล่นเกมออนไลน์ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เล่นเกมออนไลน์ที่บ้านตนเอง เล่น 5-6 วันต่อสัปดาห์ เล่นต่ำกว่า 2 ชม. ต่อครั้ง ใช้จ่ายเงินในการเล่นน้อยกว่า 100 บาทต่อครั้ง จ่ายเงินเล่นด้วยตนเองเกมที่เลือกเล่นคือเกมผจญภัย

3. ปัจจัยทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับการเล่นเกมออนไลน์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะการเล่นเกมออนไลน์ เป็นการพักผ่อนหย่อนใจ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุภาพร ลือกิตติศัพท์ (2549) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางจิตวิทยา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากกับการพักผ่อนหย่อนใจ ต้องการความบันเทิง ช่วยคลายเหงา และต้องการได้เพื่อนใหม่ เป็นอันดับแรก โดยปัจจัยทางจิตวิทยาผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากกับประเด็นย่อยคือเป็นการพักผ่อนหย่อนใจ

4. ปัจจัยแวดล้อมในการเลือกเล่นเกมออนไลน์

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญมากกับ ความเร็วของระบบอินเทอร์เน็ตแบบไฮสปีดทำให้เล่นเกมสนุกมากขึ้น รองลงมาเป็นเล่นเกมแล้วมีเทคนิคสมจริง มีการพัฒนารูปแบบของเกมออนไลน์ให้มีความสมจริงทำให้สนุกมากขึ้น ให้ความรู้สึกของโลกเสมือนจริง (virtual world) กับผู้เล่น การพัฒนารูปแบบของเกมออนไลน์และระบบอินเทอร์เน็ตให้ตอบสนองความต้องการของผู้เล่นเกมจะทำให้ผู้เล่นพึงพอใจ

5. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเล่นเกมออนไลน์ พบว่า มีความสัมพันธ์วิเคราะห์ได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทุกปัจจัยมีอิทธิพลหรือมีผลต่อพฤติกรรมการเล่นเกมออนไลน์

6. ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลด้านจิตวิทยากับพฤติกรรมการเลือกเล่นเกมออนไลน์ พบว่า การเล่นเกมเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ มีความสัมพันธ์กับประเภทเกมออนไลน์ที่เล่น โดยส่วนมากชอบเล่นเกมประเภทผจญภัยมากที่สุด รองลงมาคือ เกมประเภทวางแผน/กลยุทธ์ จะเห็นได้ว่าเกมประเภทผจญภัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเลือกเล่นมากที่สุดเป็นเกมที่เล่นแล้วเกิดความเพลิดเพลินบันเทิงใจ เกิดความสนุกสนาน และคลายเครียด

7. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแวดล้อมกับพฤติกรรมการเล่นเกมออนไลน์ พบว่า ความเร็วของระบบอินเทอร์เน็ตที่เร็วขึ้นทำให้เล่นเกมสนุกมากขึ้นมีความสัมพันธ์กับประเภทเกมออนไลน์ที่เล่น การโฆษณาประชาสัมพันธ์ โปรโมชันที่น่าสนใจ มีความสัมพันธ์การประเภทเกมออนไลน์ที่เล่น เนื้อหาของเกมสนุกสนาน มีความสัมพันธ์การประเภทเกมออนไลน์ที่เล่น จะเห็นได้ว่าปัจจัยแวดล้อมทางสังคมไม่ว่าจะเป็นการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตที่พัฒนาศักยภาพให้มีความเร็วมากขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค การโฆษณาประชาสัมพันธ์ การจัดโปรโมชันที่ดึงดูดใจของผู้ให้บริการเกมออนไลน์ และร้านที่เปิดให้บริการเกมออนไลน์ก็มีส่วนทำให้เยาวชนหันมาเล่นเกมเพิ่มมากขึ้น การเล่นเกมมีทั้งข้อดีและข้อเสียควบคู่กันไป ข้อดีของการเล่นเกมช่วยทำให้ทักษะต่างๆ พัฒนาให้ดีขึ้น ช่วยทำงานต่างๆ ได้ดีขึ้น ทำให้ระบบประสาท

การเคลื่อนไหว เช่นนิ้ว มือ เคลื่อนไหวได้อย่างคล่องแคล่ว ว่องไวมากยิ่งขึ้น ทำให้เกิดความสนุกสนาน คลายเครียด เกมช่วยทำให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ และเข้ากับผู้อื่น ๆ ได้ดีขึ้น ทำให้สามารถปรับตัวเข้ากับกลุ่มสังคมสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ได้ดีขึ้น ส่วนข้อเสียของการเสพติดเกมคือ ผลเสียต่อ สุขภาพร่างกาย ความก้าวร้าวรุนแรง เกิดผลเสียต่อการเรียน ปัจจุบันเด็กและเยาวชนไทยอยู่ในกลุ่มเสี่ยงของการเสพติด เกมมากขึ้น และพ่อค้าหรือผู้ผลิตเกมก็คือผู้ใหญ่ในสังคม ไทยนั่นเอง ถ้าสังคมไทยซึ่งเริ่มตั้งแต่สังคมเล็ก ๆ ที่อยู่ รอบตัวผู้เล่นเกม เช่น ครอบครัว สถาบันการศึกษา กลุ่มเพื่อน ให้ความใส่ใจซึ่งกันและกัน เมื่อมีปัญหาที่ปรึกษาและ หาทาง แก้ไข ไม่ให้เยาวชนหันไปเล่นเกมซึ่งอาจสร้างพฤติกรรม อันเป็นภัยต่อสังคม รวมทั้งภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ก็ต้องมีมาตรการควบคุม ดูแลตรวจสอบบริษัทผู้ดูแลเกม ออนไลน์ และร้านค้าที่ให้บริการเกมออนไลน์อย่างจริงจัง

ข้อเสนอแนะ

1. ผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้สามารถเป็นแนวทาง ในการรับรู้ถึงปัจจัยที่ส่งผลให้วัยรุ่นมีพฤติกรรมในการเลือก เล่นเกมออนไลน์ เพื่อผู้ประกอบการและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง จะนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดมาตรการป้องกัน ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เช่น เรื่องสถานที่ให้บริการเกม ออนไลน์ ช่วงระยะเวลาการเปิด-ปิดร้านเกม และเนื้อหา ในเกมออนไลน์ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปกครองกับการเล่นเกม ออนไลน์ของเยาวชน เช่น ควรตรวจสอบเนื้อหาของเกม

ออนไลน์โดยให้มีเนื้อหาเหมาะสมกับวัย ไม่มีความรุนแรง หรือแอบแฝงเรื่องการพนันเข้ามา ซึ่งอาจสังเกตจาก ประเภทของเกมออนไลน์ที่เยาวชนนิยมเล่น ความถี่ในการเล่น เกมต่อวัน ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการเล่นออนไลน์ ลักษณะ ทางอารมณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปจากการเล่นเกมออนไลน์ สิ่งเหล่านี้ถ้าผู้ปกครองใส่ใจและคอยแนะนำเยาวชนไม่ให้ หมกมุ่นกับการเล่นเกมมากเกินไป จะเป็นการช่วยแก้ปัญหา ของเยาวชนได้ในระดับครอบครัว

2. ข้อเสนอแนะต่อผู้พัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรนำแนวคิดของการพัฒนาเกม มาผสมผสานการศึกษาที่มีความบันเทิงสอดแทรกอยู่ด้วย แบบการศึกษาเชิงหรรษา (edutainment) ของคณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้ศึกษาวิจัย เรื่องการศึกษาเชิงหรรษาเพื่อเสริมสร้างความ เข้มแข็ง ทางวิชาการของครูในอุดมคติ จึงเกิดแนวคิดที่จะนำความ บันเทิงมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนโดยตั้งศูนย์ การ ศึกษาเชิงหรรษา (edutainment center) โดยรวมคำว่า Education และ Entertainment เข้าด้วยกันเป็น Edutainment คือ “การศึกษาเชิงหรรษา” เป็นการนำ ความบันเทิงเข้ามาใช้จัดการศึกษา เช่น ภาพยนตร์ รายการ โทรทัศน์ พิพิธภัณฑน์ เกมส์ เว็บไซต์ เป็นต้น เพราะลึ บันเทิงสามารถสร้างความสนใจได้มากกว่าการเรียนตาม ปกติ เพื่อที่เยาวชนจะหันกลับมาสนใจการเรียนรู้อุปแบบ ใหม่ ๆ สิ่งนี้อาจจะทำให้เยาวชนถอยห่างกับเกมออนไลน์ ที่มีแต่ความรุนแรงได้

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค). (2547). *เด็กและวัยรุ่นบนโลกอินเทอร์เน็ต มุมมองแห่งการสร้างสรรค์ และมุมมองแห่งภัยอันตราย*. กรุงเทพมหานคร: ด้านสุทธาการพิมพ์.
- รอรอง แรมสีเยอ. (2547). *พฤติกรรมของผู้เล่นเกมออนไลน์ กรณีศึกษา ผู้เล่นเกมออนไลน์ในร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ ในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา*. รายงานผลการวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- สุภาพร ลือกิตติศัพท์. (2549). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเล่นเกมออนไลน์ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปัจจัยการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกซื้ออาหารพร้อมรับประทาน
ของผู้บริโภคในเซเว่นอีเลฟเว่น ในเขตจังหวัดปทุมธานี*
Marketing Factors Relating to the Buying Behavior of Ready-to-Eat
Food at 7-Eleven shops in Pathum Thani Province

Huang Rong¹

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล; ความคิดเห็นต่อปัจจัยการตลาดของอาหารพร้อมรับประทาน; พฤติกรรมการเลือกซื้ออาหารพร้อมรับประทาน (4) ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเลือกซื้ออาหารพร้อมรับประทาน (5) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการตลาดของอาหารพร้อมรับประทานกับพฤติกรรมการเลือกซื้ออาหารพร้อมรับประทาน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประชากรที่ใช้คือผู้ใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในเขตจังหวัดปทุมธานี กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากตารางของทาโรยามาเน่ ได้จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไคว้แอสคว์ และค่าอีต้า ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ระดับการศึกษาปวช/ปวส/อนุปริญญา สถานภาพโสด มีสมาชิกในครัวเรือน 1-3 คน เป็นนักเรียนนักศึกษา; ความคิดเห็นต่อปัจจัยตลาดอาหารพร้อมรับประทานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก; พฤติกรรมการเลือกซื้ออาหารพร้อมรับประทาน ส่วนใหญ่เลือกซื้อเพราะใกล้ที่ทำงาน เหตุจูงใจในการซื้อจากโฆษณา ซื้ออาหารพร้อมรับประทานเมื่อจำเป็นต้องรับประทาน ช่วงเวลาที่ซื้อ 12.00-18.00 น. ค่าใช้จ่ายในการซื้อต่ำกว่า 100 บาทต่อครั้ง; ข้อมูลส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกซื้ออาหารพร้อมรับประทาน; ปัจจัยการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกซื้ออาหารพร้อมรับประทาน

คำสำคัญ: ปัจจัยการตลาด, การเลือกซื้ออาหารพร้อมรับประทานของเซเว่นอีเลฟเว่น

Abstract

This survey research on the marketing factors relating to the buying behavior of ready-to-eat food at 7-Eleven shops in Pathumthani Province aims to study: the personal factors of respondents, the opinions on the marketing factors and the buying behavior of ready-to-eat food at 7-Eleven shops,

¹นักศึกษาลัทธิศาสตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

*เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร.ธนาภรณ์ กาญจนขจิต

the relationship between the personal factors and the marketing factors, and the relationship between the buying behavior and the marketing factors. Questionnaires were used to collect data from 400 buyers selected from 7-Eleven shops in Pathumthani province. Statistics used in analyzing the data are percentage, means, standard deviations, and chi-square and Eta values. The findings showed that: the majority of respondents were female, aged below 25 years with vocational school education, were single, earned incomes of less than 20,000 baht per month and had expenses of less than 5,000 baht per month; overall opinions on the marketing mix were at high level; most of the respondents bought the food at 7-Eleven shops because of the proximity to their homes, motivated to buy through advertisements, bought food for themselves when hungry during 12.00-18.00 hrs. with uncertain frequency and made their own buying decisions amounting to 100 baht per purchase. It was found that the personal factors were correlated with the marketing factors and the buying behavior were correlated with the marketing factors.

Keywords: buying behavior of ready-to-eat food, 7-Eleven shops

ความนำ

ธุรกิจค้าปลีกของไทย มีวิวัฒนาการมาอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันวิถีการดำเนินชีวิตของคนไทยเปลี่ยนแปลงไป เน้นความสะดวกรวดเร็ว และทันสมัยมากขึ้น จึงทำให้พฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนไป ด้วยเหตุนี้ทำให้ในตลาดอาหารพร้อมรับประทานของประเทศไทยมีการแข่งขันกันสูง และรุนแรงมากขึ้น และต้องใช้ยุทธวิธีทางการตลาดขั้นสูง โดยเฉพาะการจำหน่าย

ปัญหาการวิจัย ผู้บริโภคอาหารที่พร้อมรับประทานคือใคร มีพฤติกรรมการเลือกซื้ออย่างไร มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการตลาดอย่างไร

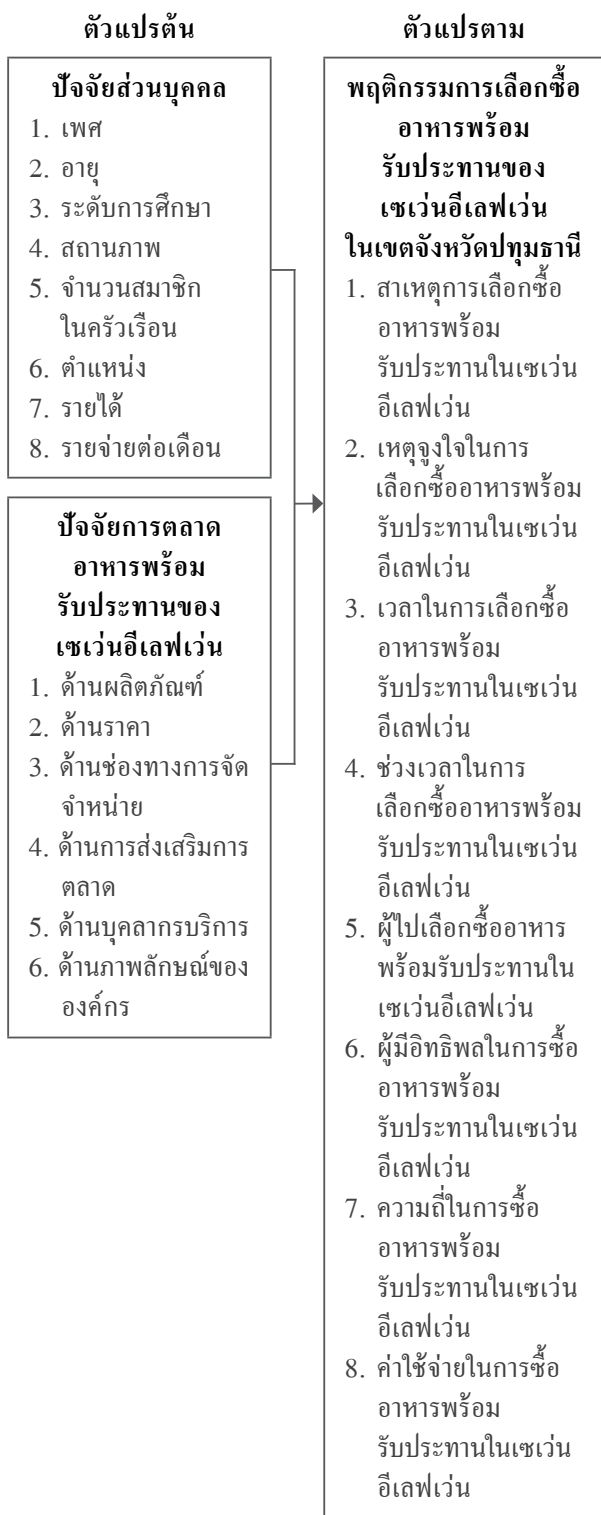
จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงต้องการการศึกษาปัจจัยการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกซื้ออาหารพร้อมรับประทานของผู้บริโภคในเซเว่นอีเลฟเว่น ในเขตจังหวัดปทุมธานี ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องเรียนรู้ เพราะผลที่ได้จากการวิจัยจะสามารถนำมาปรับกลยุทธ์ทางการตลาดทั้งในด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาดของอาหารพร้อมรับประทาน เพื่อให้ตรง

กับความต้องการของผู้บริโภคมากที่สุด และเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาของผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์อาหารพร้อมรับประทานประเภทเดียวกันได้อย่างมีคุณภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยการตลาดของอาหารพร้อมรับประทานของเซเว่นอีเลฟเว่น ในเขตจังหวัดปทุมธานี
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกซื้ออาหารพร้อมรับประทานของเซเว่นอีเลฟเว่น ในเขตจังหวัดปทุมธานี
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเลือกซื้ออาหารพร้อมรับประทานของเซเว่นอีเลฟเว่น ในเขตจังหวัดปทุมธานี
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการตลาดของอาหารพร้อมรับประทานกับพฤติกรรมการเลือกซื้ออาหารพร้อมรับประทานของเซเว่นอีเลฟเว่น ในเขตจังหวัดปทุมธานี

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกซื้ออาหารพร้อมรับประทานในเซเว่นอีเลฟเว่น
2. ปัจจัยการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกซื้ออาหารพร้อมรับประทานในเซเว่นอีเลฟเว่น

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกซื้ออาหารพร้อมรับประทานของผู้บริโภคในเซเว่นอีเลฟเว่น ในเขตจังหวัดปทุมธานี เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ มีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตจังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ได้จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของทาโรยามาเน่ ได้จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไคว้สแคว์ และค่าอีต้า

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุป ได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.5 อายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.0 ระดับการศึกษาปวช./ปวส./อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 34.5 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 66.0 มีสมาชิกในครัวเรือน 1-3 คน คิดเป็นร้อยละ 58.8 เป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 25.5 รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 49.0 มีรายจ่ายต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 45.8
2. ปัจจัยการตลาดอาหารพร้อมรับประทานของเซเว่นอีเลฟเว่น โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการตลาดอาหารพร้อมรับประทานของเซเว่นอีเลฟเว่นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.14$) โดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X}=4.29$) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{X}=4.21$) ด้านบุคลากรบริการ ($\bar{X}=4.13$) ด้านราคา ($\bar{X}=4.12$) ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X}=4.12$) และด้านภาพลักษณ์ขององค์กร ($\bar{X}=3.99$)
3. พฤติกรรมการเลือกซื้ออาหารพร้อมรับประทานของเซเว่นอีเลฟเว่น ในเขตจังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่เลือกซื้ออาหารพร้อมรับประทานเพราะใกล้ที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 30.8 เหตุจูงใจในการซื้อจากโฆษณา คิดเป็นร้อยละ

35.8 ซื้ออาหารพร้อมรับประทานเมื่อจำเป็นต้องรับประทาน คิดเป็นร้อยละ 69.5 ช่วงเวลาที่ซื้อ 12.00-18.00 น. คิดเป็นร้อยละ 51.8 ไปซื้ออาหารพร้อมรับประทานคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 64.8 ตัดสินใจซื้ออาหารพร้อมรับประทานด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 58.5 ความถี่ในการซื้ออาหารพร้อมรับประทานไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 43.5 ค่าใช้จ่ายในการซื้อต่ำกว่า 100 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 59.8 และเลือกซื้อไส้กรอกต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 34.5

4. ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเลือกซื้ออาหารพร้อมรับประทาน ในเขตจังหวัดปทุมธานี พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือนและรายจ่ายต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกซื้ออาหารพร้อมรับประทาน

5. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการตลาดของอาหารพร้อมรับประทานของเซเว่นอีเลฟเว่น ในเขตจังหวัดปทุมธานีกับพฤติกรรมการเลือกซื้ออาหารพร้อมรับประทาน พบว่า ปัจจัยการตลาดของอาหารพร้อมรับประทานของเซเว่นอีเลฟเว่นมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกซื้ออาหารพร้อมรับประทาน

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกซื้ออาหารพร้อมรับประทานของผู้บริโภคในเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัย มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ายุุ่มเป้าหมายที่เลือกซื้ออาหารพร้อมรับประทานของเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ระดับการศึกษา ปวช/ปวส/อนุปริญญา และมีสถานภาพโสด อาชีพเป็นนักศึกษา รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีรายจ่ายต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน

2. พฤติกรรมการเลือกซื้ออาหารพร้อมรับประทานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ซื้อเพราะอยู่ใกล้ที่พัก-ที่ทำงาน เหตุจูงใจในการซื้อได้จากการโฆษณา

และซื้ออาหารพร้อมรับประทานเมื่อมีความจำเป็นต้องรับประทาน ช่วงเวลาที่ซื้อ 12.00-18.00 น. และไปซื้ออาหารคนเดียวซื้ออาหารด้วยตนเอง เลือกค่าใช้จ่ายในการซื้อต่ำกว่า 100 บาท ต่อครั้ง และเลือกซื้ออาหารประเภทไส้กรอกชนิดต่าง ๆ

3. ปัจจัยการตลาดของอาหารพร้อมรับประทาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ รุจิณา นามแก้ว (2551) วิจัยเรื่อง พฤติกรรมผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อในสถานีน้ำมันในเขตจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยการตลาดอยู่ในระดับมาก และความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ บรรจง สุวรรณกิจ (2552) วิจัยเรื่องทัศนคติของผู้บริโภคอาหารจานด่วนที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของร้านอาหารจานด่วนในศูนย์การค้าฟิวเจอร์ปาร์ครังสิต ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากกับปัจจัยการตลาดของอาหารจานด่วน และให้ความสำคัญมากกับปัจจัยการตลาดอันดับแรก คือ ด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากรบริการ ด้านราคา ด้านส่งเสริมการตลาด และด้านภาพลักษณ์องค์กร ตามลำดับ

ผู้วิจัยขออภิปรายแต่ละประเด็นของปัจจัยการตลาด ดังนี้คือ

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากเป็นอันดับหนึ่งของปัจจัยการตลาด อาจเป็นเพราะอาหารพร้อมรับประทานมีคุณภาพ สด สะอาด และผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการพร้อมรับประทาน เพราะใช้ความรวดเร็วในการรับประทานเพราะความเร่งรีบในการเดินทางและเวลาเดินทางไปทำงาน และผู้ตอบแบบสอบถามยังให้ความสำคัญมากกับประเด็นย่อยอันดับแรกของผลิตภัณฑ์ คือ การมีอาหารให้เลือกหลากหลาย ดังนั้น องค์กรควรจัดอาหารให้มีความหลากหลายในการเลือกซื้อ

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากกับประเด็นย่อยอันดับแรก คือราคาถูกกว่าท้องตลาด

ดังนั้นองค์กรควรเปรียบเทียบราคาอาหารที่อยู่บริเวณใกล้เคียง และที่ร้านสะดวกซื้ออื่น เพื่อมาตั้งราคาให้ผู้ซื้อได้เลือกซื้อ และควรมีหลายราคาให้เลือกซื้อ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ เวลาเปิดทำการบริการ 24 ชั่วโมง ซึ่งเป็นการสะดวกเวลาในการซื้อองค์กร จึงควรเปิดตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อที่ผู้ซื้อจะซื้อเมื่อไรก็ได้

ด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากต่อประเด็นย่อยอันดับแรก คือ มีรูปภาพของอาหารพร้อมรับประทานแนะนำในร้านสะดวกซื้อ ดังนั้นองค์กรควรมีภาพอาหารพร้อมรับประทานทุกชนิดติดอยู่ในร้านเพื่อการเลือกซื้อได้ง่ายขึ้น และควรเป็นภาพที่สวยงามน่าซื้อ

ด้านบุคลากรบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากกับประเด็นย่อยอันดับแรก คือ พนักงานมีความรอบรู้ในอาหารพร้อมรับประทาน ดังนั้นองค์กรควรจัดให้บุคลากรที่ขายอาหารพร้อมรับประทาน รอบรู้ในเรื่องอาหารพร้อมรับประทานทุกชนิดในร้าน เพื่อแนะนำผู้มาซื้อได้

ด้านภาพลักษณ์องค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากต่อประเด็นย่อยอันดับแรก คือ ร้านเซเว่นอีเลฟเว่นมีผลต่อการเลือกซื้ออาหารพร้อมรับประทาน ดังนั้นองค์กรควรสร้างภาพลักษณ์องค์กรให้มีชื่อเสียง และมีความโดดเด่นในการตั้งชื่อร้านสะดวกซื้อให้ผู้ซื้อจดจำได้ง่ายเช่น “หิวใหม่” เป็นต้น

4. ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับการเลือกซื้อชนิดอาหารพร้อมรับประทาน พบว่า ความสัมพันธ์วิเคราะห์ได้ว่า ข้อมูลส่วนบุคคลทุกประเด็นมีอิทธิพลและมีผลต่อการเลือกซื้ออาหารพร้อมรับประทาน ดังนั้นองค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับข้อมูลส่วนบุคคล

5. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการตลาดกับชนิดอาหารพร้อมรับประทาน พบว่า มีความสัมพันธ์ วิเคราะห์

ได้ว่า ปัจจัยการตลาดมีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อชนิดอาหารพร้อมรับประทาน ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับปัจจัยการตลาด และควรให้การส่งเสริมการตลาดอย่างต่อเนื่องเพื่อกระตุ้นผู้ซื้อให้มาเลือกซื้ออาหารพร้อมรับประทาน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรให้ความสำคัญกับกลุ่มเป้าหมายในการเลือกซื้ออาหารพร้อมรับประทาน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุต่ำกว่า 25 ปี การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี สถานภาพโสด เป็นนักเรียน นักศึกษา

2. ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยการตลาด ทุกด้าน เนื่องจากมีความสำคัญและมีผลต่อการเลือกซื้ออาหารพร้อมรับประทานและควรส่งเสริมการตลาดอย่างต่อเนื่อง

3. ควรจัดอาหารประเภทไส้กรอกต่างๆ ซึ่งผู้ซื้อต้องการเลือกซื้อ และควรจัดให้หลากหลายชนิด และมีหลายราคา

4. ควรจัดมีอาหารพร้อมรับประทานหลากหลายเพื่อการเลือกซื้อ

5. ควรมีอาหารพร้อมรับประทานที่มีราคาถูกกว่าท้องตลาด

6. ควรเปิดบริการอาหารพร้อมรับประทานตลอดเวลา 24 ชั่วโมงเพื่อสะดวกในการเลือกเวลาซื้อ

7. ควรมีรูปภาพของอาหารพร้อมรับประทานแนะนำในร้านจำหน่าย เพื่อผู้ซื้อจะได้เลือกได้ถูกต้อง

8. พนักงานควรมีความรู้เกี่ยวกับอาหารพร้อมรับประทานเพื่อแนะนำและอธิบายให้ผู้ซื้อได้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับอาหาร

9. ควรสร้างความประทับใจในชื่อร้านอาหารสะดวกซื้อ ให้ผู้ซื้อได้จดจำและจำชื่อได้ และพยายามโฆษณาชื่อร้านเซเว่นอีเลฟเว่นให้ลูกค้าเตือนความจำและคิดถึงเซเว่นเมื่อเวลาหิว

เอกสารอ้างอิง

- รุจิณา นามแก้ว. (2551). พฤติกรรมผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อในสถานีน้ำมันในเขตจังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- บรรจง สุวรรณ. (2552). ทักษะคิดของผู้บริโภคอาหารจานด่วนที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของร้านอาหารจานด่วนในศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต และศูนย์ไอที และอิเล็กทรอนิกส์ เซียร์ รังสิต. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.

วัฒนธรรมองค์กรเชิงสร้างสรรค์ที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจ
ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร*
Creative Organizational Culture Relating to the Motivation of Work
Performance in Private Companies' Employees in Bangkok

สรายุทธ พันธุ์พุท¹

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม; ความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรเชิงสร้างสรรค์; ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรเชิงสร้างสรรค์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานบริษัทเอกชนในเขตอำเภอบางนา กรุงเทพมหานคร จำนวน 510 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 222 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 30-39 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งระดับพนักงาน ประสบการณ์ในการทำงานกับองค์กร 5-10 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 0-1 ปี และนับถือศาสนาพุทธ; โดยภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรเชิงสร้างสรรค์อยู่ในระดับปานกลาง; โดยภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางและวัฒนธรรมองค์กรเชิงสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก

คำสำคัญ: วัฒนธรรมองค์กรเชิงสร้างสรรค์, แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน, พนักงานบริษัทเอกชน

Abstract

This survey research aims to study personal factors of respondents; the opinions on the creative organizational culture and the opinions on the motivation of work performance and the relationship between the creative organizational culture and the motivation of work performance. Questionnaires were used to collect data from 222 employees selected from 510 employees in Bang-na District. Statistics

¹นักศึกษาลัทธิศึกษารัฐกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

*เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ กรรณิกา บันสิทธิ์

used in analyzing the data were average, percentage, standard deviation, and correlation coefficients. The findings show that; the majority of respondents were male, aged.30-39.years, were married, earned a monthly income of 10,000-20,000 baht, and had work tenure of 0-1 year; the overall levels of opinions on the creative organizational culture of private companies were moderate. the overall levels of opinions on the motivation of work performance were moderate; the creative organizational culture and the motivation of work performance in private companies' employees: it was found that the creative organizational culture was highly correlated with the motivation of work performance.

Keywords: creative organizational culture, motivation of work performance, private companies' employees

ความนำ

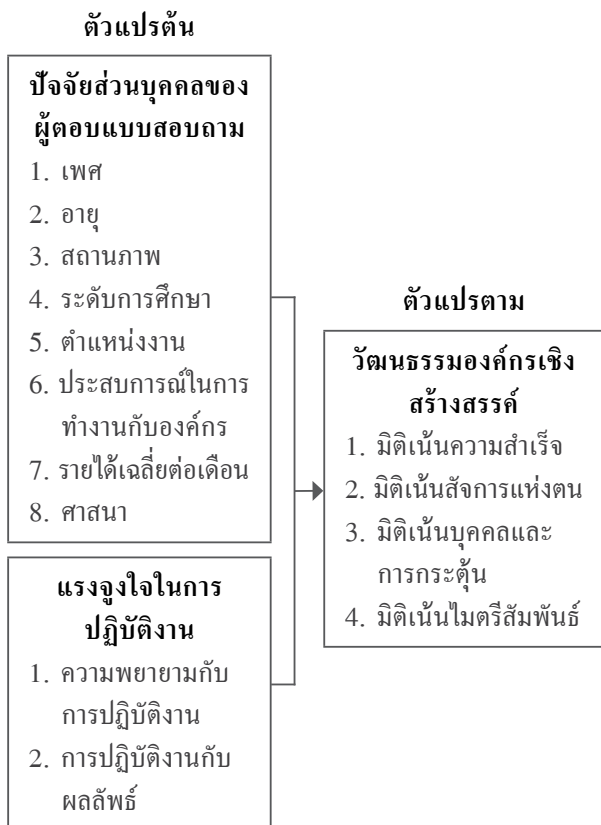
ปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำทั่วโลกเนื่องจากภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจของประเทศสหรัฐอเมริกา มีผลกระทบต่อภาวะการแข่งขันในธุรกิจต่าง ๆ ในประเทศไทยเป็นอย่างมาก ทำให้แต่ละองค์กรจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานเพื่อสร้างและพัฒนาคุณภาพของผลผลิตและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อที่จะทำให้องค์กรสามารถผ่านพ้นวิกฤติเศรษฐกิจไปได้ การกำหนดวัฒนธรรมองค์กรให้เป็นที่พึงปรารถนาและสามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรมีความสำคัญกับทุกองค์กร เนื่องจากสามารถใช้เป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรและสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร

องค์กรจะประสบความสำเร็จได้ต้องอาศัยบุคลากรที่มีอยู่ในองค์กร พนักงานในองค์กรเปรียบเสมือนกลไกในการขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวไปข้างหน้า หากพนักงานในองค์กรมีแรงจูงใจในการทำงานเพื่อช่วยเพิ่มผลผลิตและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน องค์กรนั้นก็จะมีโอกาสที่ดีที่จะมีความเจริญก้าวหน้าในธุรกิจเพื่อสร้างองค์กรให้เข้มแข็งและสามารถต่อสู้กับภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำในปัจจุบันและยั่งยืนตลอดไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรเชิงสร้างสรรค์ของพนักงาน บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรเชิงสร้างสรรค์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

วัฒนธรรมองค์กรเชิงสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง วัฒนธรรมองค์กรเชิงสร้างสรรค์ที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตอำเภอบางนา กรุงเทพมหานคร จำนวน 510 คน คำนวณกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจากสูตรกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาร์โยยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 222 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุป ได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.8 อายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.5 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 53.6 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 52.7 ตำแหน่งระดับพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 55.4 ประสบการณ์ในการทำงานกับองค์กร 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 61.7 และนับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 45.5

2. วัฒนธรรมองค์กรเชิงสร้างสรรค์ โดยภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรเชิงสร้างสรรค์อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.26$) โดยเรียงความสำคัญจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มิตินั้นบุคคลและการกระตุ้น ($\bar{X}=3.37$) มิตินั้นความสำเร็จ ($\bar{X}=3.28$) มิตินั้นสัจการแห่งตน ($\bar{X}=3.21$) และมิตินั้นไมตรีสัมพันธ์ ($\bar{X}=3.20$)

3. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.33$) โดยเรียงความสำคัญจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความพยายามกับการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=3.42$) และการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ ($\bar{X}=3.25$)

4. ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรเชิงสร้างสรรค์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า วัฒนธรรมองค์กรเชิงสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง วัฒนธรรมองค์กรเชิงสร้างสรรค์ที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยมีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ผลการวิจัยทำให้ทราบข้อมูลส่วนบุคคลของ

พนักงาน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 30-39 ปี สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีระยะเวลาทำงานไม่เกิน 1 ปี นับถือศาสนาพุทธ

2. วัฒนธรรมองค์กรเชิงสร้างสรรค์ พนักงานมีความคิดเป็นอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะพนักงานส่วนใหญ่ทำงานไม่ถึง 1 ปี จึงยังไม่ซึมซับ และเข้าใจวัฒนธรรมขององค์กรดีพอ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กลมวัทน์ จอมมารวรรณ (2551) วิจัยเรื่องวัฒนธรรมองค์กรที่มีต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ในโรงงานอุตสาหกรรมเขตนิคมอุตสาหกรรมไฮเทค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นเพราะบริษัทนี้พนักงานมีอายุงาน 5 ปี จึงเข้าใจและยอมรับวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญมากกับมิติเน้นบุคคล และการกระตุ้นในปัจจัยย่อยของวัฒนธรรมองค์กรเชิงสร้างสรรค์ ดังนั้นองค์กรควรกระตุ้นแต่ละบุคคลให้เข้าใจและรับเอาวัฒนธรรมองค์กรเชิงสร้างสรรค์ให้เกิดขึ้น

วัฒนธรรมเชิงสร้างสรรค์ ผู้วิจัยขออภิปรายผลแต่ละปัจจัยย่อยไว้ดังนี้

มิติเน้นความสำเร็จ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญมากกับประเด็นย่อยอันดับแรก คือ การปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความรู้ความสามารถอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นองค์กรควรจัดให้มีการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความรู้ความสามารถอย่างสม่ำเสมอ

มิติเน้นสัจการแห่งตน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากกับประเด็นย่อย อันดับแรก คือ องค์กรเน้นคุณภาพของการปฏิบัติงานมากกว่าปริมาณงาน แต่ต้องไม่กระทบต่อเป้าหมายการผลิตขององค์กร ดังนั้นองค์กรควรคำนึงถึงเรื่องนี้ให้มาก

มิติเน้นบุคคลและกระตุ้น ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญมากกับประเด็นย่อยอันดับแรก คือ องค์กรมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรเป็นสำคัญ ดังนั้นองค์กรจึงควรให้ความสำคัญ

ในการพัฒนาบุคลากรให้มาก

มิติเน้นมิตรสัมพันธ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญมากกับประเด็นย่อยอันดับแรก คือ เพื่อนร่วมงานและตนเองมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ดังนั้นองค์กรควรมีการสร้างทีมงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่พนักงานจะได้มีความสัมพันธ์ที่ดีอย่างยั่งยืน

3. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กลมวัทน์ จอมมารวรรณ (2551) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะพนักงานส่วนใหญ่อายุงาน 5 ปี และบริษัทสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เกิดแรงจูงใจ เพราะมีระยะเวลาในการทำงานค่อนข้างสูง โดยให้ความสำคัญมากกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความพยายามกับการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยขออภิปรายประเด็นแต่ละประเด็นของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

ความพยายามกับการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญมากกับหน้าที่ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับสิ่งเหล่านี้

ความพยายามกับผลลัพธ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญมากกับประเด็นย่อยอันดับแรก ได้แก่ องค์กรให้โอกาสเลื่อนตำแหน่งพนักงานที่ทำงานดี ดังนั้นองค์กรจึงควรเลื่อนตำแหน่งให้กับพนักงานที่ทำงานดี จะทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน

4. การวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างวัฒนธรรมองค์กรเชิงสร้างสรรค์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์กรเชิงสร้างสรรค์ทุกประเด็น มีความสัมพันธ์สูงมากกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ได้ว่าวัฒนธรรมองค์กรเชิงสร้างสรรค์มีอิทธิพล หรือมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ดังนั้น

องค์กรควรสร้างวัฒนธรรมเชิงสร้างสรรค์ให้เกิดขึ้นใน
องค์กรสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรให้ความสำคัญกับเพศชาย อายุ 30-39 ปี
สถานภาพสมรส มีระยะเวลาทำงานไม่เกิน 1 ปี เพราะ
เป็นพนักงานกลุ่มเป้าหมายที่องค์กรต้องสร้างวัฒนธรรม
องค์กรเชิงสร้างสรรค์ ควรให้ความสำคัญกับวัฒนธรรม

องค์กรด้านมิติเน้นบุคคลเป็นสำคัญ โดยให้มีการปฏิบัติ
หน้าที่อย่างเต็มความรู้ความสามารถอย่างสม่ำเสมอและ
เน้นคุณภาพการปฏิบัติงานมากกว่าปริมาณงาน

2. องค์กรควรพัฒนาบุคลากรเพื่อให้มีความจงรัก
ภักดีต่อองค์กรให้มีความสัมพันธ์กันสม่ำเสมอโดยสร้าง
ทีมงานที่มีประสิทธิภาพให้ความสำคัญกับหน้าที่ของ
พนักงานเพราะจะส่งผลสำเร็จต่อองค์กรและควรให้ความ
สำคัญในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรเชิงสร้างสรรค์

เอกสารอ้างอิง

กมลวัฒน์ จอมมวารณ. (2551). วัฒนธรรมองค์กรที่มีต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเขต
นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
อีสเทิร์นเอเซีย.

**สภาพการผลิตและปัญหาการดำเนินงานของผู้ส่งออกกล้วยไม้
ในประเทศไทย***

**Production Conditions and Work Problems of Orchid Exporters
in Thailand**

กรณิศ ปัญญศิริ¹

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สภาพการผลิตของผู้ส่งออกกล้วยไม้ในประเทศไทย ปัญหาการดำเนินงานของผู้ส่งออกกล้วยไม้ในประเทศไทย และ ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการผลิตของผู้ส่งออกกล้วยไม้กับปัญหาการดำเนินงานของผู้ส่งออกกล้วยไม้ในประเทศไทย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 222 คน จากผู้ส่งออกกล้วยไม้ในประเทศไทย จำนวน 515 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไคว้สแควร์ และค่าอีต้า ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 41-50 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีลักษณะการส่งออกดอกกล้วยไม้ จัดหากล้วยไม้เพื่อการส่งออกโดยมีฟาร์มกล้วยไม้เป็นของตนเองและรับซื้อจากผู้เลี้ยงกล้วยไม้หรือพ่อค้าท้องถิ่น เปิดดำเนินกิจการต่ำกว่า 10 ปี มีรูปแบบทางการตลาดในการส่งออกโดยซื้อขายโดยตรงติดต่อกับผู้นำเข้าในต่างประเทศโดยตรง และส่งออกกล้วยไม้พันธุ์หวาย ประเทศที่มีการส่งออกกล้วยไม้มากที่สุด คือ สหรัฐอเมริกา ส่วนสภาพการผลิตของผู้ส่งออกกล้วยไม้ในประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นแรงงานครอบครัวที่ทำครั้งคราว แรงงานจ้างที่ทำประจำ ปลูกเลี้ยงกล้วยไม้ในที่ดินของตนเอง ใช้เงินทุนของตนเองหมุนเวียนในกิจการ และมีรูปแบบกิจกรรมและแรงงานที่ใช้โดยเฉพาะเลี้ยงกล้วยไม้ โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัญหาการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าแรงงานที่ใช้ในสวนกล้วยไม้ ที่ดินที่ใช้ปลูกเลี้ยงกล้วยไม้ แหล่งเงินทุนหมุนเวียน ภูมิหลังของผู้จัดการ และรูปแบบกิจกรรมและแรงงานที่ใช้ในการปลูกกล้วยไม้ มีความสัมพันธ์กับปัญหาการดำเนินงานของผู้ส่งออกกล้วยไม้ในประเทศไทย

คำสำคัญ: การผลิต, ปัญหาการดำเนินงาน, ผู้ส่งออกกล้วยไม้

¹นักศึกษาศาสตรบัณฑิตบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

²เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ กรรณิกา บันสิทธิ์

Abstract

This survey research aims to study: personal factors of respondents; the production conditions and work problems of orchid exporters in Thailand and the relationship between the production conditions and work problems of orchid exporters in Thailand. Questionnaires were used to collect data from 222 sample selected from 515 orchid exporters. Statistics used in analyzing the data are average, percentage, standard deviations, and chi-square and Eta values. The findings show that: the majority of respondents were male, aged 41-50 years, had the education of lower than bachelor's degree, produced and exported the orchids in their own farms, and also bought the orchids from orchid growers and local merchants, set up their businesses for less than 10 years, the marketing method used was direct contact with orchid importers, and exported the Wai orchids, the most important country have exported orchids is The United States of America; most of the respondents used family labor from time to time and regular workers, grew the orchids in their own plots of land, spent their own money, and the type of operation and labor were for growing orchids; the overall levels of opinions on the problems were moderate and it was found that labor, land, cash flow, manager's backgrounds, types of activities and workers were correlated with the work problems of orchid exporters in Thailand.

Keywords: production conditions, work problems, orchid exporters

ความนำ

กล้วยไม้เป็นไม้ดอกไม้ที่มีความสำคัญในเชิงเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นอย่างมาก มีมูลค่าการส่งออกนับพันล้านบาทต่อปี จัดให้เป็น 1 ใน 10 ของพืชที่มีความสำคัญทางเศรษฐกิจของประเทศไทย และปัจจุบันไทยเป็นประเทศส่งออกกล้วยไม้อันดับ 1 ของโลก

ตลาดในต่างประเทศของการส่งจำหน่ายกล้วยไม้ของไทยแบ่งออกเป็น ตลาดเอเชีย ได้แก่ ญี่ปุ่น จีน เกาหลีใต้ โดยตลาดญี่ปุ่นเป็นลูกค้าที่สำคัญที่สุด มีความต้องการดอกกล้วยไม้สีอ่อน ทรงกลม ช่อยาว ซึ่งกล้วยไม้ที่ส่งไปญี่ปุ่นประมาณร้อยละ 80 ส่งผ่านทาง ตลาดประมูล (Auction market) และร้อยละ 20 ส่งให้ผู้สั่งซื้อโดยตรง, สำหรับตลาดในยุโรป ได้แก่ อิตาลี เนเธอร์แลนด์ อเมริกา ออสเตรเลีย โดยตลาดอิตาลีเป็นลูกค้าที่สำคัญ ในสหภาพยุโรป มีความต้องการกล้วยไม้สีขาว และสีเข้ม ช่อยาว

เช่น มาดาม ปอมปาดัวร์ บอมโจแดงมีลักษณะสีม่วงเข้ม โดยประเทศมาเลเซียและสิงคโปร์เป็นประเทศคู่แข่งที่สำคัญของกล้วยไม้ไทยในตลาด อเมริกา ญี่ปุ่น และตลาดออสเตรเลีย ซึ่งส่งออกกล้วยไม้คุณภาพดี ช่อยาว ดอกใหญ่เช่นกัน

แต่ในขณะเดียวกัน on the motivation of work performance การผลิตกล้วยไม้ของไทยยังมีจุดที่ต้องปรับปรุงแก้ไข ในหลายๆ ด้าน เช่น เรื่องคุณภาพสินค้ายังไม่สม่ำเสมอ ขาดข้อมูลการผลิต การตลาดทั้งในและต่างประเทศ ยังไม่มีตลาดกลางมาตรฐานกล้วยไม้ งานวิจัยยังไม่ครบวงจร มีข้อจำกัดเกี่ยวกับค่าระวางขนส่งค่อนข้างแพง ระบบโลจิสติกส์ที่ยังไม่ทันสมัย ปัญหาเหล่านี้ล้วนเป็นอุปสรรคต่อการส่งออกกล้วยไม้ไทยไปสู่ตลาดโลก ในขณะที่แนวโน้มความต้องการกล้วยไม้ในตลาดโลกเพิ่มสูงขึ้นทุกปี ดังนั้นเพื่อที่จะได้ทราบปัญหา และอุปสรรคของการ

ส่งกล้วยไม้ จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจที่ควรศึกษา สภาพ การผลิตและปัญหาการดำเนินงานของผู้ส่งออกกล้วยไม้ ในประเทศไทย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบ สอบถาม
2. เพื่อศึกษาสภาพการผลิตของผู้ส่งออกกล้วยไม้ ในประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาปัญหาการดำเนินงานของผู้ส่งออก กล้วยไม้ในประเทศไทย
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการผลิต ของผู้ส่งออกกล้วยไม้กับปัญหาการดำเนินงานของ ผู้ส่งออกกล้วยไม้ในประเทศไทย

กรอบแนวคิดการวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. ลักษณะการส่งออก
5. ประเภทของระบบ การผลิตหรือการ จัดหากกล้วยไม้เพื่อ การส่งออกของ กิจการใช้รูปแบบใด เป็นหลัก
6. ระยะเวลาในการ เปิดดำเนินกิจการ
7. รูปแบบทางการ ตลาดในการส่งออก
8. พันธุ์ของกล้วยไม้ ที่มีการส่งออกของ กิจการ
9. ประเทศที่มีการ ส่งออกกล้วยไม้ของ กิจการ

ปัญหาการดำเนินงาน

1. ปัญหาด้านการ วางแผนในการเตรียม ผลิตภัณฑ์เพื่อส่งออก
2. ปัญหาด้านการปฏิบัติ การเตรียมผลิตภัณฑ์ เพื่อส่งออก
3. ปัญหาด้านการ ควบคุมการเตรียม ผลิตภัณฑ์เพื่อส่งออก
4. ปัญหาด้านการ ควบคุมสินค้าคงคลัง
5. ปัญหาด้านการตลาด
6. ปัญหาด้านสภาพ แวดล้อมภายนอก ธุรกิจ

ข้อมูลสภาพการผลิต ของผู้ส่งออกกล้วยไม้ ในประเทศไทย

1. แรงงานครอบครัวที่ใช้ใน สวนกล้วยไม้
2. แรงงานจ้างที่ใช้ในสวน กล้วยไม้
3. ที่ดินที่ใช้ปลูกเลี้ยง กล้วยไม้
4. แหล่งที่มาของเงินทุน หมุนเวียนในกิจการ
5. รูปแบบกิจกรรมและ แรงงานที่ใช้ในการปลูก กล้วยไม้

สมมติฐานการวิจัย

สภาพการผลิตมีความสัมพันธ์กับปัญหาการ ดำเนินงานของผู้ส่งออกกล้วยไม้ในประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่องสภาพการผลิตและปัญหาการ ดำเนินงานของผู้ส่งออกกล้วยไม้ในประเทศไทย เป็นการ ศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบ

สอบถาม ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือผู้ส่งออกกล้วยไม้ในประเทศไทย จำนวน 515 คน กลุ่มตัวอย่างได้จาก ตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างของทาโรยามาเน่ จำนวน 222 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไควสแควร์ และค่าอีตา

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีรายละเอียด ดังนี้

สภาพการผลิตของผู้ส่งออกกล้วยไม้ในประเทศไทย โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นแรงงานครอบครัวที่ทำครั้งคราว แรงงานจ้างที่ทำประจำ ปลูกเลี้ยงกล้วยไม้ในที่ดินของตนเอง ใช้เงินทุนของตนเองหมุนเวียนในกิจการ และมีรูปแบบกิจกรรมและแรงงาน โดยใช้เพาะเลี้ยงกล้วยไม้ ซึ่งสอดคล้องกับ มาลีรัตน์ ทิพย์อารักษ์วงษ์ (2543) ที่กล่าวว่า ปัจจัยการผลิตคือแรงงานที่ใช้ในสวนกล้วยไม้ ได้แก่ แรงงานครอบครัว แรงงานที่จ้างประจำปลูกในดินตนเอง และมีทุนเป็นของตนเอง รูปแบบกิจกรรมเพาะเลี้ยงกล้วยไม้

ปัญหาการดำเนินงานของผู้ส่งออกกล้วยไม้ในประเทศไทย โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัญหาการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง และมีปัญหามากเป็นอันดับแรกคือสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จีระศักดิ์ เศรษฐวิเศษ (2546) วิจัยเรื่องปัญหาการดำเนินงานของผู้ส่งออกกล้วยไม้ในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการดำเนินงานของผู้ส่งออกกล้วยไม้ในประเทศไทยอยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาอันดับแรกคือสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ

ปัญหาการดำเนินงานของผู้ส่งออกกล้วยไม้ โดยภาพรวมมีความคิดเห็นต่อปัญหา อยู่ในระดับปานกลาง และมีปัญหามากอันดับแรก คือ สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จีระศักดิ์ เศรษฐวิเศษ (2546) วิจัยเรื่อง ปัญหาการดำเนินงานของผู้ส่งออกกล้วยไม้ในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการดำเนินงานของผู้ส่งออกกล้วยไม้ในประเทศไทย อยู่ในระดับปานกลาง

และปัญหาอันดับแรก คือ สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ

โดยผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญมากในประเด็นย่อยปัญหาด้านการวางแผนการผลิตหรือเพื่อการส่งออก คือ การวางแผนล่วงหน้าในการผลิตหรือจัดสายผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับคำสั่งซื้อของลูกค้า ดังนั้นองค์กรต้องแก้ไขปัญหากับการวางแผนล่วงหน้าในการผลิตหรือจัดหาผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับคำสั่งซื้อของลูกค้าให้ตรงจุดและตรงประเด็นกับปัญหา

ด้านการเตรียมผลิตภัณฑ์เพื่อส่งออก ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยประเด็นแรกคือ ปัญหาจำนวนของเสียที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานมีสูง ดังนั้นองค์กรควรแก้ปัญหาค่าของเสียที่เกิดขึ้น เช่น การนำเสียจากการถูกเพ็ญคุดกินน้ำเลี้ยง เป็นต้น

ด้านการควบคุมการเตรียมผลิตภัณฑ์ เพื่อการส่งออก ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากกับปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีความสามารถในการควบคุมการปฏิบัติงาน และประสานส่งออกทั้งระบบ ดังนั้นองค์กรจึงควรจัดหาบุคลากรที่มีความสามารถในการควบคุมปฏิบัติงานให้เพียงพอ

ด้านปัญหาการควบคุมสินค้าคงคลัง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากกับปัญหา การตัดสินใจในการควบคุมสินค้าคงคลังเกี่ยวกับจำนวนและระยะเวลาที่เหมาะสมในการสั่งซื้อแต่ละครั้ง ดังนั้นองค์กรควรแก้ปัญหาคัดสินใจ ในการควบคุมสินค้าคงคลังในระยะเวลาที่เหมาะสมในการสั่งซื้อแต่ละครั้ง ให้เร็วที่สุด

ปัญหาด้านการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากในปัญหาด้านราคา ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญด้านราคา ควรเทียบราคาให้เหมาะสมกับต้นทุนและคิราคของคู่แข่งหรือผู้ค้ารายอื่น เพื่อเปรียบเทียบราคาให้เหมาะสม

ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมภายนอกธุรกิจ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากกับปัญหาการแข่งขัน ดังนั้นองค์กรควรศึกษานวัตกรรมการตลาด โดยให้มีผลิตภัณฑ์ใหม่ โดยผสมพันธุ์กล้วยไม้ให้ดูแปลกสีสันทันที่สวยงาม สร้างมูลค่าเพิ่มในผลิตภัณฑ์ และใช้ประโยชน์จากผลิตภัณฑ์

โดยให้กล้วยไม้มีอายุนานขึ้น

สภาพการผลิตมีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานของผู้ส่งออกกล้วยไม้ ดังนั้นควรให้ความสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

ผู้ส่งออกกล้วยไม้ควรให้ความสำคัญกับกล้วยไม้พันธุ์หาย เพราะผู้ส่งออกส่วนใหญ่ส่งกล้วยไม้พันธุ์นี้ นอกจากนี้ยังควรให้ความสำคัญกับปัจจัยการผลิตทุกประเด็น เช่น ที่ดิน แรงงาน ต้นทุน ในการประกอบการ เพราะเป็นปัจจัยหลักในการผลิตกล้วยไม้

สำหรับปัญหาที่สำคัญมากในการดำเนินงานผู้ส่งออก คือ ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกธุรกิจ การขาดการวางแผนล่วงหน้าในการผลิตและจัดหาผลิตภัณฑ์ ควรแก้ไขปัญหาจำนวนของเสียที่เกิดขึ้นในขั้นตอนการปฏิบัติงานการขาดแคลนบุคลากรที่มีความสามารถในการควบคุม การปฏิบัติงานและประสานการส่งออก การควบคุมสินค้าคงคลังในเวลาที่เหมาะสม ในการสั่งซื้อแต่ละครั้ง แก้ไขปัญหาด้านราคา ด้านคู่แข่งและสภาพการผลิตทุกประเด็นมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานส่งกล้วยไม้ส่งออก จึงควรให้ความสำคัญ

เอกสารอ้างอิง

- จิระศักดิ์ เชะวิเศษ. (2546). *ปัญหาการดำเนินงานของผู้ส่งออกกล้วยไม้ในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาตรมหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- มาลีรัตน์ ทิพย์อารักษ์วงศ์. (2543). *การวิเคราะห์อุปสงค์ของผู้ส่งออกดอกกล้วยไม้สด*. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองมีผลกระทบต่อนโยบายสาธารณะ*

THE POLITICAL CHANGES AFFECTING TO PUBLIC POLICY

อริย์รัช สุอุทัย¹

บทคัดย่อ

การศึกษาเชิงอิสระมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองของไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540-2553 และศึกษาถึงนโยบายสาธารณะของไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540-2553 ตลอดทั้งศึกษาถึงผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองที่มีต่อนโยบายสาธารณะของไทย ประชากรและกลุ่มตัวอย่างคือ นักการเมือง ทหาร ข้าราชการประจำ นักวิชาการด้านการเมือง และนักธุรกิจ/ประชาชน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ การสัมภาษณ์เชิงลึก รวบรวมข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและผลการสัมภาษณ์เจาะลึก วิเคราะห์ข้อมูลแบบบรรยาย ผลการศึกษาพบว่า (1) การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองของไทยมีการเปลี่ยนผู้นำจำนวน 6 คน และเปลี่ยนรัฐธรรมนูญ 2 ฉบับและเมื่อการเมืองเปลี่ยนกลุ่มผลประโยชน์ก็ย่อมเปลี่ยนตามด้วย (2) นโยบายสาธารณะของไทยพบว่า แต่ละรัฐบาลต้องแถลงนโยบายต่อรัฐสภาตามข้อกำหนดในรัฐธรรมนูญทั้ง 2 ฉบับ ซึ่งในช่วงระยะเวลาดังกล่าวมีการแข่งขันเชิงนโยบายกันสูงมากและมีการนำนโยบายประชานิยมมาใช้มากขึ้น (3) ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองที่มีต่อนโยบายสาธารณะพบว่า เมื่อผู้นำการเมืองเปลี่ยนไปจะส่งผลกระทบต่อนโยบายสาธารณะด้วย

คำสำคัญ: การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง ผลกระทบ นโยบายสาธารณะ

Abstract

This research objective are to study (1) The political changes in Thailand for 1997-2010 (2) The public policy in Thailand for 1997-2010 (3) The affecting of political changes to public policy. This study were applied a qualitative approach which the documentary approach and interviews as descriptive analysis of data. The results showed that political changes in Thailand during 1997-2010. The authors focus on the change of political leadership which has led to as many as 6 people, 2

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

* เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2554

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ประณต นันทิยะกุล

Constitution and the political interest groups. The effect of the change in the political public policy, found that when political change leaders change and public policy changes. Groups of interest on the political parties and interest groups with opposing parties are also a result of the government that can not carry out the policy fully. The interest group became an important factor in affecting public policy. Researchers have suggested that, the candidate would be a House of Representatives should be qualified the knowledge and ability. Leadership would be integrity and ethics for politicians to apply to the selection of quality men into the country. The draft law, the constitution should require that the government is stable after four years of policy and policy management has elected to continue. The legislation is meant to detect and define the role of political capital in supporting the political parties and prevent fraud policy which will benefit a particular group.

Keywords: The political changes, affecting, public policy

ความนำ

การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองไทยมักจะขาดความชัดเจนและความต่อเนื่องในเชิงนโยบาย เนื่องจากการเปลี่ยนผู้นำในการบริหารประเทศ และคณะรัฐมนตรีบ่อยครั้งเกินไป ส่งผลกระทบต่อนโยบาย ซึ่งนโยบายเป็นข้อความที่บอกให้ทราบถึงทิศทาง การเปลี่ยนแปลงขององค์กรหรือสังคม เป็นทิศทางของการเปลี่ยนแปลง ซึ่งมีการรวบรวมเป้าหมาย และ แนวทาง หรือกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือผสมผสานกัน (วิโรจน์ สารัตนะและประยุทธ์ ชูสอน, 2548 ,หน้า 32) นโยบายแบ่งความหมายได้เป็น 2 กลุ่ม ความหมายแรกคือความหมายอย่างกว้าง จะมีหลายความหมาย เช่น หมายถึงสิ่งที่รัฐบาลตัดสินใจกระทำ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานของรัฐบาลกับสิ่งแวดล้อม การตัดสินใจของรัฐบาลเพื่อการจัดการกับปัญหาต่างๆ ของสังคม ซึ่งนโยบายอย่างกว้างดังกล่าวไม่สามารถแยกแยะระหว่างงานนโยบายและงานประจำได้อย่างชัดเจน ส่วนในความหมายที่สองคือความหมายอย่างแคบได้กำหนดเป็นองค์ประกอบของนโยบายไว้ 4 ประการ คือเป็นแนวปฏิบัติกว้างๆที่กำหนดโดยรัฐบาลหรือผู้ที่มีอำนาจ มีวัตถุประสงค์แน่นอน รัฐบาลมีความเข้าใจจริงจัง

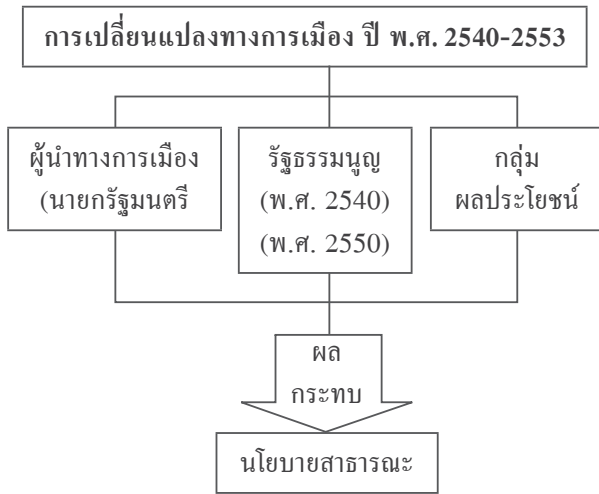
ในการนำไปปฏิบัติและอาจเป็นบวกหรือลบ หรือเป็นการกระทำหรืองดการกระทำก็ได้ (ถวัลย์รัฐ วรเทพพุฒิพงษ์, 2541, หน้า 5-7) โดยสาเหตุสำคัญที่ผู้วิจัยเลือกศึกษาถึงการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองของไทยในช่วงระหว่างปี พ.ศ.2540-พ.ศ.2553 เนื่องจากช่วงระยะเวลาดังกล่าวเกิดการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองหลายอย่างทั้ง การประกาศใช้รัฐธรรมนูญถึง 2 ฉบับคือ ฉบับปี พ.ศ.2540 และปี พ.ศ. 2550 อีกทั้งมีการเปลี่ยนผู้นำหรือนายกรัฐมนตรีถึง 6 คน รวมทั้งเกิดการชุมนุมประท้วงของกลุ่มต่างๆ การทำรัฐประหาร ซึ่งมีทั้งผู้ที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วย ดังนั้น เมื่อสภาพทางการเมืองเปลี่ยนแปลง นโยบายสาธารณะต่างๆ ที่เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาดังกล่าวย่อมได้รับผลกระทบตามไปด้วย จากที่กล่าวมาทั้งหมด ผู้วิจัยสนใจอยากทราบถึงการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองของไทยที่มีผลกระทบต่อ นโยบายสาธารณะ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองของไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540-2553
2. เพื่อศึกษาถึงนโยบายสาธารณะของไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540-2553

3. เพื่อศึกษาถึงผลกระทบของการเปลี่ยนแปลง
 ทางการเมืองที่มีต่อนโยบายสาธารณะของไทย

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

จากการศึกษาในครั้งนี้ได้ใช้การพรรณนาและ
 การวิเคราะห์แบบอุปนัย โดยนำข้อมูลจากสภาพการณ์
 ทางการเมืองในอดีตและปัจจุบัน รวมทั้งศึกษานโยบายที่
 แต่ละพรรคการเมืองนำไปใช้ในการหาเสียงมาสรุปวิเคราะห์
 เปรียบเทียบ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูล
 ด้วยการสัมภาษณ์บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องดังนี้

1. นักการเมือง ผู้ที่เคยมีบทบาทสำคัญทางการเมือง
 ในอดีตและปัจจุบัน ซึ่งเป็นผู้มีส่วนร่วมในการกำหนด
 นโยบายสาธารณะ
2. ทหาร ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนแปลง
 ทางการเมืองของไทย โดยได้สัมภาษณ์นายทหารระดับ
 นายพล เพื่อรับทราบมุมมองการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง
3. ข้าราชการประจำ ที่มีหน้าที่ปฏิบัติตามนโยบาย
4. นักวิชาการด้านการเมือง เพื่ออธิบายถึงการ
 เปลี่ยนแปลงทางการเมืองในทางวิชาการ
5. นักธุรกิจ/ประชาชน ผู้ได้รับผลกระทบจาก
 นโยบายสาธารณะเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
 คือ การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) เป็นการ

ไปสัมภาษณ์จากผู้ที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงทาง
 การเมือง ในกรณีการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองของไทย
 ในปี พ.ศ. 2540-2553 นโยบายสาธารณะของไทยในช่วง
 เวลาดังกล่าว และผลกระทบของการเปลี่ยนแปลง
 ทางการเมืองที่มีต่อนโยบายสาธารณะในแง่มุมต่าง ๆ
 การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ จากเอกสาร งาน
 วิจัยที่เกี่ยวข้อง และวิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์เจาะลึก
 (in-depth interviews) ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์จะเป็น
 ข้อมูลแบบบรรยาย (descriptive) จากนั้นจะนำมาวิเคราะห์
 เพื่อเขียนรายงานผลการวิจัยและหาข้อสรุปพร้อมจัดทำ
 ข้อเสนอแนะต่อไป

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีรายละเอียดดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองของไทยในช่วง
 ระหว่างปีพ.ศ. 2540-2553 พบว่า 1) ผู้นำการเมือง ซึ่งมีการ
 เปลี่ยนผู้นำมากถึง 6 คน 2) ด้านรัฐธรรมนูญ 2 ฉบับคือ
 รัฐธรรมนูญปีพ.ศ. 2540 และปีพ.ศ. 2550 พบว่ามีการ
 แก้ไขในส่วนของข้อกำหนด โดยเฉพาะด้านผู้นำทาง
 การเมือง ส่งผลให้การเมืองช่วงระยะเวลาดังกล่าวขาด
 เสถียรภาพ 3) ด้านกลุ่มผลประโยชน์พบว่า เมื่อใดที่
 การเมืองเปลี่ยน กลุ่มผลประโยชน์ซึ่งมีทั้งผู้สนับสนุนและ
 คัดค้านก็เปลี่ยนตามไปด้วยเช่นกัน
2. นโยบายสาธารณะในช่วงระหว่างปี พ.ศ.2540-
 2553 พบว่ารัฐบาลต้องแถลงนโยบายต่อรัฐสภาตามข้อ
 กำหนดในรัฐธรรมนูญทั้ง 2 ฉบับ (ปีพ.ศ.2540 และปีพ.ศ.
 2550) โดยต้องสอดคล้องกับนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐทั้ง
 17 ข้อ ซึ่งในช่วงระยะเวลาดังกล่าวมีการแข่งขันเชิงนโยบาย
 กันสูงมาก และมีการนำนโยบายประชานิยมมาใช้กันมากขึ้น
3. ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง
 มีต่อนโยบายสาธารณะ พบว่าผู้นำทางการเมืองที่มีวิสัยทัศน์
 แตกต่างกัน ทำให้มุมมองต่อปัญหาต่างกัน และแนวทางใน
 นโยบายเพื่อแก้ปัญหาที่มีความต่างกัน ดังนั้นเมื่อการเมือง
 เปลี่ยน ผู้นำก็เปลี่ยน จึงส่งผลกระทบโดยตรงต่อนโยบาย
 สาธารณะด้วยเช่นกัน

การอภิปรายผล

ผลการวิจัย มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายดังนี้

1. ผู้นำทางการเมือง การเมืองในช่วงปีพ.ศ. 2540-2553 ยังคงขาดเสถียรภาพเห็นได้จากการเปลี่ยนผู้นำบ่อยไม่ว่าจะเป็นผลมาจากเงื่อนไขข้อกฎหมายของรัฐธรรมนูญหรือการเกิดปฏิวัติรัฐประหารก็ตาม

2. รัฐธรรมนูญทั้งปี พ.ศ. 2540 และปี พ.ศ. 2550 มีการกำหนดการตรวจสอบการทุจริตของนักการเมืองทั้งจากตัวบุคคลและกรรมการบริหารงานพรรค ซึ่งมีโทษสูงสุดถึงขั้นยุบพรรค แม้ที่มาของรัฐธรรมนูญต่างกันและมีข้อเด่นข้อด้อยแตกต่างกัน ดังนั้นจึงควรมีการตั้งคณะกรรมการขึ้นมาปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องเหมาะสมและเป็นที่ยอมรับมากขึ้น

3. กลุ่มผลประโยชน์ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองเกิดขึ้น กลุ่มผลประโยชน์ก็จะเปลี่ยนไปด้วยสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรวิทย์ จำลองนาค (2548) ซึ่งกลุ่มผลประโยชน์จำแนกเป็น กลุ่มทุนคือ กลุ่มที่ให้การสนับสนุนในลักษณะเงินทุนหรืออื่น กับพรรคโดยจะมีสวนของผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้อง และกลุ่มมวลชนคือกลุ่มที่มีความเห็นร่วมกัน ทั้งที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยต่อแนวทางบริหารงานของรัฐบาลในขณะนั้น

นโยบายสาธารณะในช่วงปี พ.ศ. 2540-2553

แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐที่ได้มีการกำหนดไว้โดยภาพรวมมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ เสนอแนะ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติจริงตามที่ได้แถลงไว้ ซึ่งปรากฏอยู่หลายนโยบาย เช่น นโยบายด้านการศึกษาเรียนฟรี 15 ปี ที่ยังพบปัญหาโรงเรียนว่าฟรีเพียงค่าอุปกรณ์การเรียน และเงินอุดหนุนจากรัฐบางส่วนเท่านั้น ซึ่งรัฐต้องสามารถชี้แจงประเด็นต่างๆ ต่อประชาชนได้

ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองที่มีต่อนโยบายสาธารณะของไทย

จากผลการศึกษารูปแบบการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองมีผลต่อนโยบายสาธารณะ เห็นได้ชัดเจนว่า รัฐบาลในชุดต่างๆ มีแนวทางในการกำหนดนโยบายที่แตกต่างกัน

ทั้งทางด้านวิสัยทัศน์ของผู้นำเงื่อนไขข้อกฎหมายในรัฐธรรมนูญ และกลุ่มผลประโยชน์ต่างๆ ล้วนส่งผลกระทบต่อนโยบายสาธารณะดังนี้

1. ผู้นำทางการเมือง ในช่วงระยะเวลาดังกล่าวมีวิสัยทัศน์และการให้ความสำคัญในนโยบายต่างกัน แต่ท้ายที่สุดนโยบายที่ได้รับความนิยมและนำมาใช้มากที่สุดคือ นโยบายประชานิยม แต่การดำเนินการที่จะได้ผลชัดเจนหรือไม่ขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้นำโดยสอดคล้องกับแนวความคิดของ แจ็ค ซี.พลาโน(Plano, 1973) กล่าวว่าผู้นำต้องมีความสามารถในการควบคุมบริหารงาน และตัดสินใจทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม

2. รัฐธรรมนูญ ซึ่งได้กำหนดกรอบนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐไว้ รัฐธรรมนูญปี พ.ศ. 2550 กำหนดให้การแถลงนโยบายต่อรัฐสภาเป็นการแสดงเจตจำนงในการดำเนินงานซึ่งต้องปฏิบัติตามนั้นโดยต่างจากรัฐธรรมนูญฉบับก่อนหน้าที่ระบุเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการเท่านั้น ทำให้ในการออกนโยบายนอกจากต้องตรงตามกรอบนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐแล้วต้องคำนึงถึงความเป็นไปได้ทางปฏิบัติด้วย

3. กลุ่มผลประโยชน์ ในด้านของกลุ่มทุนที่สนับสนุนพรรคการเมืองนั้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชิตสุภาวงศ์ เตชเถิก (2545) ที่ศึกษาการเมืองในช่วงเวลาที่ประเทศไทยปกครองด้วยรัฐบาลของ พ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตร ในส่วนที่ว่าประเทศในช่วงเวลาดังกล่าวนั้น กลุ่มทุนสามารถยึดพื้นที่ทางการเมืองได้แทบทั้งสิ้น

ข้อเสนอแนะ

จากการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองที่ผ่านมาได้ส่งผลกระทบต่อนโยบายสาธารณะ ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ผู้ที่จะมาสมัครรับเลือกตั้งควรผ่านตรวจสอบด้านความรู้ความสามารถ ภาวะผู้นำคุณธรรมและจริยธรรม สำหรับนักการเมืองก่อนมาสมัครรับเลือกตั้งเป็นผู้แทนราษฎร

2. ควรมีการร่างกฎหมายรัฐธรรมนูญกำหนดให้รัฐบาลมีเสถียรภาพเพื่อบริหารนโยบายจนครบ 4 ปี แล้ว

จึงมีการเลือกตั้งใหม่ และกฎหมายป้องกันการทุจริตในการเลือกตั้งควรมีบทลงโทษที่รุนแรงขึ้นโดยเน้นที่รายบุคคล เพื่อสร้างความเป็นธรรมและยุติธรรม

3. จัดระเบียบมวลชนควรมีการจำกัดสิทธิ

บางอย่างที่ละเมิดกฎหมายและสิทธิของผู้อื่น และคำนึงถึงหน้าที่ของตนเอง ด้วยการให้ความรู้ด้านประชาธิปไตยและประวัติศาสตร์ประชาธิปไตยต่อมวลชนตามความเป็นจริง

เอกสารอ้างอิง

- จิตสุภางค์ เตชเถลิง.(2545). *ปัจจัยของความสำเร็จในการเป็นนายกรัฐมนตรีของพ.ต.ท. ทักษิณ ชินวัตร*. ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ถวัลย์รัฐ วรเทพพุดพิงษ์. (2541). *การกำหนดและการวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ: ทฤษฎีและการประยุกต์ใช้*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิโรจน์ สารรัตนะ และ ประยูทธ ชูสอน. (2548). *นโยบายและการวิจัยเชิงนโยบาย*. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วรวิมล จำลองนาค. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับกลุ่มทุนผูกขาดในบริบทเศรษฐกิจการเมืองไทย*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Plano, J. C. (1973). *The American Political Dictionary*. (9 th. Ed.). Fort Worth; Harcourt Brace College.

พฤติกรรมกรเลือกซื้อสินค้าในห้างบิ๊กซีและห้างเทสโก้โลตัส*

Customer Behavior of Buying Goods at Big C and Tesco Lotus

กฤษฎาภรณ์ บุณนาค¹

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจนี้ ศึกษาพฤติกรรมกรเลือกซื้อสินค้า; ปัจจัยทางด้านการตลาด; ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับพฤติกรรมกรเลือกซื้อสินค้า เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน ที่เป็นลูกค้าซื้อสินค้าในห้างบิ๊กซี เขตคันนายาว และ 200 คนที่เป็นลูกค้าที่ซื้อสินค้าในห้างเทสโก้โลตัส เขตบึงกุ่ม สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไควสแควร์และค่าอีต้า ผลการวิจัยพบว่าข้อมูลลูกค้าที่ซื้อสินค้าของห้างบิ๊กซี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี มีสถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ส่วนของห้างเทสโก้ โลตัส ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ; พฤติกรรมกรซื้อสินค้า ของห้างบิ๊กซี ส่วนใหญ่ซื้อเพราะใกล้ที่ทำงาน/สถานศึกษา ทราบข่าวจากโทรทัศน์ ไปซื้อสินค้าคนเดียว ซื้อช่วงเวลา 18.01-23.00น. ซื้อสินค้าครั้งละต่ำกว่า 100 บาท ชำระเป็นเงินสด และซื้อสินค้าแผนกอาหารสด ส่วนของห้างเทสโก้โลตัส ส่วนใหญ่ซื้อเพราะคุณภาพของสินค้า ทราบข่าวจากโทรทัศน์ ไปซื้อสินค้ากับเพื่อน โดยซื้อช่วงเวลา 13.01-18.00 น. ซื้อสินค้าครั้งละ 301-500 บาท ชำระด้วยบัตรเครดิต และซื้อสินค้าแผนกอาหารแห้ง ปัจจัยการตลาดของห้างบิ๊กซีอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนของห้างเทสโก้โลตัสอยู่ในระดับมาก ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรเลือกซื้อสินค้าของห้างบิ๊กซีและห้างเทสโก้โลตัส ปัจจัยการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรเลือกซื้อสินค้าของห้างบิ๊กซีและห้างเทสโก้โลตัส

คำสำคัญ: พฤติกรรมกรเลือกซื้อสินค้า ห้างบิ๊กซี ห้างเทสโก้โลตัส

Abstract

This survey research aims to study the customer behavior of buying goods at Big C and Tesco Lotus Supercenters and the relationship between marketing factors and customer behavior of buying

¹นักศึกษาศาสตรบัณฑิตบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

*เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ สุจิตรา จันทนา

goods at Big C and Tesco Lotus Supercenters. Questionnaires were used to collect data from 200 customers of Big C in Khannayao District and 200 customers at Tesco Lotus in Bungkhum District. Statistics used in analyzing the data were percentage, means, standard deviations, Chi-square and Eta values. The findings show that: personal factors of respondents of Big C's customers were female, aged 21-30 years old, single, held bachelor's degree, worked in private companies, earned income of 5,001-15,000 baht, had 1-2 family members, and lived in Khannayao areas while at Tesco Lotus's customers were female, aged 31-40 years old, married, held bachelor's degree, worked in government agencies/state enterprises, earned income of 5,001-15,000 baht, had 3-4 family members, and lived in Bungkhum areas. Most Big C's respondents bought the products because of proximity to homes, learned about product sales from television, went shopping alone, bought products during 18.01-23.00 hours, spent less than 100 baht per purchase, paid with cash. Most Tesco Lotus respondents bought the the quality product, went shopping with friends, bought products during 13.01-18.00 hours, bought at the amount of 301-500 baht per purchase, paid with credit cards. Regarding marketing factors the overall opinions of Big C's respondents were moderate while Tesco Lotus's respondents were high . The relationship between personal factors and the customer behavior of buying goods at Big C and Tesco Lotus Supercenters were correlated.

Keywords: customer behavior of buying goods at Big C and Tesco Lotus Supercenters

ความนำ

สภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน ธุรกิจร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ในรูปแบบของห้างสรรพสินค้า (department store) ได้รู้จักกันอย่างแพร่หลายในประเทศไทยช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 โดยได้รับการพัฒนามาจากร้านค้าขนาดเล็ก ร้านค้าแบบดั้งเดิม หรือที่รู้จักกันในนามของ “ร้านโชห่วย” ซึ่งขายของในร้านเพียงไม่กี่ชนิด จนกระทั่งในปัจจุบันตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น ธุรกิจของห้างสรรพสินค้า (department store) จึงพัฒนาการดำเนินงานในรูปแบบที่ลูกค้าสามารถซื้อสินค้าและบริการทุกอย่างได้ภายในอาคารหลังเดียว (one stop shopping) และใช้นโยบายราคาเดียวโดยไม่มีการต่อรองราคาและจัดสินค้าเป็นแผนก ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ให้และผู้รับบริการ (สุวิทย์ เปี้ยผ่อง, 2535, หน้า 43)

สถานการณ์โดยรวมของธุรกิจห้างสรรพสินค้า (department store) ปัจจุบัน พบว่า หลายแห่งได้รับผลกระทบรุนแรงจากสภาวะเศรษฐกิจไทยที่กำลังชะลอตัว เพราะมีปัญหาอุปทานส่วนเกิน คือ จำนวนห้างสรรพสินค้า (department store) ที่ขยายตัวอย่างรวดเร็วก่อนหน้านี้ที่เกิดขึ้นในพื้นที่เขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล และนอกจากนี้ยังได้รับผลกระทบจากกำลังซื้อของประชาชนที่ตกต่ำจากสภาวะเศรษฐกิจของประเทศที่ทรุดตัวลงอย่างรุนแรง ประชาชนโดยทั่วไปลดการจับจ่ายใช้สอยลงตามกำลังซื้อที่น้อยลง ส่งผลให้ห้างสรรพสินค้า (department store) แต่ละแห่งประสบปัญหายอดขายที่ลดลง ร้านค้าต่างๆ ภายในห้างสรรพสินค้า (department store) ได้ทยอยปิดกิจการไป เพราะขายสินค้าไม่ได้ ทำให้ปริมาณพื้นที่ว่างภายในห้างสรรพสินค้า (department store) หลายแห่งเพิ่มมากขึ้น

จนเจ้าของห้างต้องหันมาใช้กลยุทธ์ต่างๆ ในการปรับตัว เพื่อความอยู่รอด เช่น การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย หรือ การปรับลดค่าเช่าพื้นที่ภายในห้าง

ดังนั้นผู้วิจัยซึ่งเคยปฏิบัติงานห้างเทสโก้โลตัส จึงมีความสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้า ในห้างบิ๊กซีและห้างเทสโก้โลตัส เพื่อผลการวิจัยจะเป็น ข้อมูลปรับปรุงนโยบายการตลาดให้เหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
2. ศึกษาพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าของห้างบิ๊กซี และห้างเทสโก้โลตัสของลูกค้า
3. ศึกษาปัจจัยทางด้านการตลาดของห้างบิ๊กซีและห้างเทสโก้โลตัส
4. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ากับพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าในห้างบิ๊กซีและห้างเทสโก้โลตัส
5. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการตลาดกับพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าในห้างบิ๊กซีและห้างเทสโก้โลตัส

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรต้น

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพ
4. การศึกษา
5. อาชีพ
6. ตำแหน่ง
7. รายได้
8. จำนวนสมาชิก
9. เขตที่พักอาศัย

ปัจจัยการตลาด

1. ด้านผลิตภัณฑ์
2. ด้านราคา
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด
5. ด้านบุคลากรบริการ
6. ด้านภาพลักษณ์องค์กร

ตัวแปรตาม

พฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้า ณ ห้างเทสโก้ โลตัสและบิ๊กซี

1. เหตุผลที่ซื้อ
2. แหล่งข้อมูล
3. ผู้มีส่วนร่วมในการซื้อสินค้า
4. ช่วงเวลาในการซื้อ
5. ความถี่ในการซื้อ
6. ค่าใช้จ่ายในการซื้อ
7. วิธีชำระเงิน
8. แผนกที่ซื้อ

สมมติฐานการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าในห้างบิ๊กซีและห้างเทสโก้โลตัส

2. ปัจจัยการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าในห้างบิ๊กซีและห้างเทสโก้โลตัส

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าในห้างบิ๊กซีและห้างเทสโก้โลตัสเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม และหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยวิธีของคอนบราคได้ค่าความเชื่อมั่น $R = .84$ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ลูกค้าที่ซื้อสินค้าในห้างบิ๊กซีเขตคันนายาว และลูกค้าที่ซื้อสินค้าในห้างเทสโก้โลตัสเขตบึงกุ่ม ซึ่งไม่สามารถนับจำนวนได้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้

ในการวิจัยคือ ลูกค้าที่ซื้อสินค้าในห้างบิ๊กซี จำนวน 200 คน และห้างเทสโก้โลตัส จำนวน 200 คน การหากลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยหาค่าจากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโรยามาเน่ วิธีสุ่มตัวอย่างเป็นแบบอย่างง่ายและมีระบบ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไควสแควร์และค่าอัตรา

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุป ได้ดังนี้

1. ข้อมูลลูกค้าที่ซื้อสินค้าในห้างบิ๊กซี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.5 อายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.0 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 59.0 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 67.5 เป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 57.5 ตำแหน่งพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 74.5 มีรายได้ 5,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 54.5 มีสมาชิกในครอบครัวจำนวน 1-2 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 และพักอาศัยในเขตคันทันยาว คิดเป็นร้อยละ 63.0

ข้อมูลลูกค้าที่ซื้อสินค้าในห้างเทสโก้ โลตัส ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.0 อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.0 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 79.5 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61.0 เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 34.0 ตำแหน่งพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 52.5 มีรายได้ 5,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.5 มีสมาชิกในครอบครัวจำนวน 3-4 คน คิดเป็นร้อยละ 73.0 และพักอาศัยนอกเขตบึงกุ่ม คิดเป็นร้อยละ 47.0

2. พฤติกรรมการซื้อสินค้าในห้าง บิ๊กซี ส่วนใหญ่ซื้อเพราะใกล้ที่ทำงาน/สถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 38.5 ทราบข่าวจากโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 38.5 ไปซื้อสินค้าคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 76.0 ซื้อสินค้าในช่วงเวลา 18.01-23.00 น. คิดเป็นร้อยละ 81.5 ซื้อสินค้า 2 สัปดาห์ต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 76.0 ซื้อสินค้าครั้งละ ต่ำกว่า 100 บาท คิดเป็นร้อยละ 51.0 ชำระเป็นเงินสด คิดเป็นร้อยละ 69.0 และซื้อสินค้าแผนกอาหารสด คิดเป็นร้อยละ 51.5

พฤติกรรมการซื้อสินค้าในห้างเทสโก้ โลตัส ส่วนใหญ่ซื้อเพราะคุณภาพของสินค้า คิดเป็นร้อยละ 28.0 ทราบข่าวจากโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 22.0 ไปซื้อสินค้ากับเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 45.5 โดยซื้อสินค้าในช่วงเวลา 13.01-18.00 น. คิดเป็นร้อยละ 49.5 ซื้อสินค้าไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 40.0 ซื้อครั้งละ 301-500 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.0 ชำระด้วยบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 33.5 และซื้อสินค้าแผนกอาหารแห้ง คิดเป็นร้อยละ 29.5

3. ปัจจัยการตลาดของห้างบิ๊กซี ลูกค้าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการตลาดของห้างบิ๊กซี อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.06$) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยการตลาด เรียงจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านราคา ($\bar{X}=3.39$) ด้านบุคลากรบริการ ($\bar{X}=3.31$) ด้านภาพลักษณ์องค์กร ($\bar{X}=3.17$) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{X}=3.14$) ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X}=2.67$) และ ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X}=2.67$) ตามลำดับ

ปัจจัยการตลาดบริการห้างเทสโก้โลตัส ลูกค้าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการตลาดของห้างเทสโก้โลตัสอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.01$) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยการตลาด เรียงจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านภาพลักษณ์องค์กร ($\bar{X}=4.15$) ด้านบุคลากรบริการ ($\bar{X}=4.10$) ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X}=4.03$) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{X}=4.02$) ด้านราคา ($\bar{X}=3.90$) และด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X}=3.87$) ตามลำดับ

4. ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ากับพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าของห้างบิ๊กซีพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าของห้างบิ๊กซี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ากับพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าของห้างเทสโก้โลตัสพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าของห้างเทสโก้ โลตัส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

5. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการตลาดกับพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าของห้างบิ๊กซีพบว่า ปัจจัยการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้า

ของห้างบิกซี อยู่ในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการตลาดกับพฤติกรรม การเลือกซื้อสินค้าของห้างเทสโก้โลตัส พบว่า ปัจจัยการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเลือกซื้อสินค้าของห้างเทสโก้โลตัส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าในห้างบิกซีและห้างเทสโก้โลตัส อภิปรายผลได้ดังนี้

ห้างบิกซี

ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าห้างบิกซี กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าเป้าหมายของห้างบิกซี ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงทำงานในบริษัทเอกชนเป็นงานประจำมีตำแหน่งเป็นพนักงาน มีรายได้ 5,001-15,000 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 1-2 คน และพักอาศัยในเขตคันทันยาว สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิไลวรรณ ไพบูลย์ (2549) วิจัยเรื่อง พฤติกรรมและการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าในห้างเทสโก้โลตัส คลอง 4 ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเป็นเพศหญิง และทำงานบริษัทเอกชน

ส่วนการเลือกซื้อสินค้าส่วนใหญ่เป็นอาหารสด เนื่องจากผู้ซื้อเป็นผู้หญิงต้องนำอาหารสดไปปรุงอาหารหลากหลายชนิด ให้กับครอบครัวเป็นประจำ เพราะผู้ซื้ออยู่ในเขตที่บิกซีตั้งอยู่จึงสะดวกที่จะนำอาหารสดไปปรุงอาหาร

ปัจจัยการตลาดที่ส่งผลต่อการเลือกซื้อสินค้าในห้างบิกซีพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากกับปัจจัยการตลาด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศศิธร คู่สมบุญ (2552) วิจัยเรื่องพฤติกรรมการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์แปรรูปไส้กรอกของผู้บริโภคในดิสเคาน์สโตร์เขตจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมผู้บริโภคให้ความสำคัญมากกับปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้อ โดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย คือ ด้านภาพลักษณ์องค์กร ด้านบุคลากรบริการ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา และด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ลูกค้าให้ความสำคัญต่อ

การเลือกปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีระดับที่มีผลต่อการเลือกต่อปัจจัยย่อยกับสินค้าที่นำมาจำหน่ายในห้างมีคุณภาพดี เป็นอันดับแรก ซึ่งเป็นปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พงศา นวมครุฑ (2542) ได้ศึกษาด้านส่วนประสมทางการตลาดค้าปลีกของร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับการมีสินค้าคุณภาพดี

ปัจจัยด้านราคา ลูกค้าให้ความสำคัญต่อการเลือกปัจจัยด้านราคา โดยปัจจัยย่อยด้านราคาลูกค้าให้ความสำคัญมากกับการชำระด้วยบัตรเครดิตเป็นอันดับแรกในการพกพาและใช้บัตรเครดิตได้ง่ายและสะดวก ซึ่งปัจจุบันลูกค้าจะพกบัตรเครดิตจ่ายใช้สอยเนื่องจากมีความปลอดภัยกว่าการนำเงินสดไปซื้อสินค้า

ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย ลูกค้าให้ความสำคัญต่อการเลือกปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ลูกค้าให้ความสำคัญมากเป็นอันดับแรกคือสถานที่จำหน่ายอยู่ใกล้ที่ทำงาน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พงศา นวมครุฑ (2542) วิจัยเรื่องส่วนประสมทางการตลาดค้าปลีกขนาดใหญ่จังหวัดเชียงใหม่พบว่า ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับสถานที่ตั้งไปมาสะดวกและเลือกซื้อสินค้าสะดวก

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ลูกค้าให้ความสำคัญต่อการเลือกซื้อสินค้าอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยอันดับแรก ที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากคือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พงศา นวมครุฑ (2542) วิจัยเรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดการค้าปลีกขนาดใหญ่จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดคือ การแจกแผ่นพับ รายการสินค้าพิเศษ

ปัจจัยด้านบุคลากรบริการ ลูกค้าให้ความสำคัญต่อการเลือกซื้อสินค้าอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยอันดับแรก ลูกค้าให้ความสำคัญมากคือ พนักงานใช้คำพูดที่สุภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ พงศา นวมครุฑ (2542) วิจัย

เรื่อง ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดทางการค้าปลีกของร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ในจังหวัดเชียงใหม่ ด้านบุคลากรบริการพบว่า พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์

ด้านภาพลักษณ์องค์กร ลูกค้าให้ความสำคัญต่อการเลือกปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร โดยปัจจัยย่อยด้านภาพลักษณ์องค์กรที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากอันดับแรกคือ องค์กรมีความรับผิดชอบต่อสังคมและส่วนรวม ซึ่งสอดคล้องกับการประกอบธุรกิจปัจจุบัน กิจกรรมประสิทธิผลสำเร็จนอกเหนือจากปัจจัยการตลาดที่กล่าวมาแล้วคือ องค์กรต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมและส่วนรวม อันสืบเนื่องมาจากสภาพสิ่งแวดล้อมของโลกมีการเปลี่ยนแปลง เช่น การรณรงค์การใช้ถุงผ้าแทนการใช้ถุงพลาสติก

ข้อมูลส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับการเลือกซื้อสินค้าในห้างบิ๊กซี วิเคราะห์ได้ว่า เพศหญิง พนักงานบริษัทเอกชน อาศัยอยู่ในพื้นที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้าในห้างบิ๊กซี

ปัจจัยการตลาดมีความสัมพันธ์กับการเลือกซื้อสินค้าในห้างบิ๊กซี วิเคราะห์ได้ว่า ผลลัพธ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากรบริการ และภาพลักษณ์องค์กร มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้าที่ห้างบิ๊กซี

ห้างเทสโก้โลตัส

ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเป้าหมายของห้างเทสโก้โลตัส ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ วิไลวรรณ ไพบูลย์ (2549) วิจัยเรื่อง พฤติกรรมและการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าในห้างเทสโก้โลตัสคลองสี่ ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเป็นเพศหญิง

พฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าในห้างเทสโก้โลตัสส่วนใหญ่ ซื้อเพราะสินค้ามีคุณภาพ ซึ่งอาจเป็นเพราะสินค้าส่วนใหญ่ที่ขายในห้างเทสโก้โลตัสมีการรับรองคุณภาพและมีการรับประกันความพอใจ หากไม่พอใจยินดีคืนเงินให้แก่ลูกค้า ลูกค้าจึงให้ความสำคัญ และส่วนใหญ่ลูกค้ายินยอมซื้อสินค้าแผนกอาหารสด เนื่องจากบรรยากาศดี สินค้าสดใหม่และมีบริการทอ ด ึ่ง ย่าง ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวก

ให้กับลูกค้า และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิไลวรรณ ไพบูลย์ (2549) วิจัยเรื่อง พฤติกรรมและการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าในห้างเทสโก้โลตัสคลองสี่ ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าชอบซื้อสินค้าแผนกอาหารสด

ปัจจัยการตลาดห้างเทสโก้โลตัสลูกค้า ให้ความสำคัญต่อการเลือกซื้อสินค้าห้างเทสโก้โลตัสอยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิไลวรรณ ไพบูลย์ (2549) วิจัยเรื่อง พฤติกรรมและการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้า ณ ห้างเทสโก้โลตัสคลองสี่ ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญต่อการเลือกซื้อสินค้าอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับความสำคัญของการตลาดจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านภาพลักษณ์องค์กร ด้านบุคลากรบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ

ผู้วิจัยขออภิปรายแต่ละประเด็นของปัจจัยการตลาดดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ลูกค้าให้ความสำคัญต่อการเลือกซื้อสินค้าอยู่ในระดับมาก และให้ความสำคัญมากต่อการเลือกซื้อสินค้าในผลิตภัณฑ์ อันดับแรกคือ สินค้าที่นำมาจำหน่ายมีคุณภาพดี ซึ่งเป็นเพราะห้างเทสโก้โลตัสมีการตรวจสอบสินค้าที่นำมาจำหน่ายอย่างมีระบบและมีมาตรฐานการตรวจสอบคุณภาพให้มีคุณภาพทุกรายการ ด้านราคา ลูกค้าให้ความสำคัญต่อการเลือกซื้อสินค้าในด้านราคา อันดับแรกคือ มีการผ่อนชำระค่าสินค้า ซึ่งอาจเป็นเพราะปัจจุบันลูกค้าประสบปัญหาค่าครองชีพสูงขึ้น ลูกค้ามีค่าใช้จ่ายต่างๆ มากมายและต้องการรักษาสภาพคล่อง แต่ขณะเดียวกันก็ยังมีความต้องการสินค้าหลายชนิด ดังนั้นจึงต้องการผ่อนชำระค่าสินค้า

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ลูกค้าให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก และให้ความสำคัญต่อการเลือกซื้อสินค้าอันดับแรกคือ มีการจัดเรียงสินค้าเป็นหมวดหมู่หาได้ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กรสร้อย วัชรพัฒน์ดิลก (2549) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าร้านค้าปลีกของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ซื้อสินค้าจัดวางสินค้าเป็นหมวดหมู่ง่ายต่อการ

เลือกซื้อ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ถูกค่าให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก และให้ความสำคัญมากต่อปัจจัยย่อยเป็นอันดับแรกคือ การให้สิทธิพิเศษเมื่อชำระด้วยบัตรเครดิตของทางร้าน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิไลวรรณ ไพบูลย์ (2549) วิจัยเรื่อง พฤติกรรมและการตัดสินใจซื้อสินค้าห้างเทสโก้โลตัสคลองสี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ซื้อให้ความสำคัญมากกับการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต

ด้านบุคลากรบริการ ถูกค่าให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก และให้ความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยเป็นอันดับแรกคือ พนักงานให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาด้วยความเต็มใจทันเวลา และอาจเป็นเพราะพนักงานมีความเข้าใจในสินค้าและบริการจึงสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วัชรภา สังวาลเพชร (2551) วิจัยเรื่อง พฤติกรรมการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าในห้างบิ๊กซี สาขารังสิตและสาขาลำลูกกา ผลการวิจัยพบว่า ถูกค่าให้ความสำคัญกับพนักงานขาย เนื่องจากมีความรู้เป็นอย่างดีในการแนะนำสินค้า

ด้านภาพลักษณ์องค์กร ถูกค่าให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยเป็นอันดับแรกคือ ความมีชื่อเสียงขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วัชรภา สังวาลเพชร (2551) วิจัยเรื่อง พฤติกรรมการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าในห้างบิ๊กซีสาขารังสิตและสาขาลำลูกกา ผลการวิจัยพบว่า ถูกค่าให้ความสำคัญกับความมีชื่อเสียงขององค์กร

ข้อมูลส่วนบุคคล โดยเฉพาะเพศหญิง และเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความสัมพันธ์กับการเลือกซื้อสินค้า วิเคราะห์ได้ว่า เพศหญิงและเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ เป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้าที่ห้างเทสโก้โลตัส

ปัจจัยการตลาดมีความสัมพันธ์กับการเลือกซื้อสินค้าที่ห้างเทสโก้โลตัสวิเคราะห์ได้ว่า ปัจจัยการตลาดทุกด้านมีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้า ณ ห้างเทสโก้โลตัส ซึ่งสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ ศศิธร คู่สมบุญ (2552) วิจัยเรื่อง พฤติกรรมการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์แปรรูปไส้กรอก

ของผู้บริโภคในดิสเคาน์สโตร์ เขตจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์แปรรูปไส้กรอก

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

ห้างบิ๊กซี

1. ควรให้ความสำคัญกับเพศหญิงและพนักงานบริษัทเอกชน เพราะเป็นลูกค้าเป้าหมายในการซื้อสินค้า
2. ควรพิจารณาการจำหน่ายอาหารสดให้หลากหลาย เพราะผู้บริโภคส่วนใหญ่ต้องการและเป็นสินค้าที่มีกำไรสูงอีกด้วย
3. ควรมีส่งเสริมการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตของห้างแทนการใช้บัตรเครดิตของธนาคารอื่น ๆ เพราะจะเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายได้มาก อีกทั้งการชำระด้วยบัตรเครดิตยังเป็นที่ยอมรับของลูกค้า
4. ควรเพิ่มความหลากหลายให้กับสินค้าเนื่องจากลูกค้ามีความเชื่อมั่นว่าสินค้าในห้างบิ๊กซีมีคุณภาพดี
5. สถานที่ตั้งของห้างควรอยู่ใกล้ที่ทำงาน เพราะลูกค้านิยมซื้อเนื่องจากสะดวกในการเดินทาง

ห้างเทสโก้โลตัส

1. ควรให้ความสำคัญกับเพศหญิงและข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ เพราะเป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
2. ควรให้ความสำคัญกับการรับรองคุณภาพสินค้า เพราะลูกค้าต้องการ
3. ควรเพิ่มความหลากหลายในแผนกอาหารสด เพราะลูกค้าต้องการซื้อ
4. ควรให้ความสำคัญกับการผ่อนชำระสินค้าให้มากขึ้น เช่น จัดรายการผ่อนดอกเบี้ย 0%
5. ควรส่งเสริมการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตของห้างแทนการใช้บัตรเครดิตของธนาคารอื่น ๆ เพราะจะเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายได้มาก อีกทั้งการชำระด้วยบัตรเครดิตยังเป็นที่ยอมรับของลูกค้า
6. ควรมีการจัดฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้เรื่องสินค้าและบริการเป็นอย่างดีเพราะจะได้สามารถแก้ไขปัญหา

ปัญหาให้กับลูกค้าได้เนื่องจากลูกค้าให้ความสำคัญมาก

7. ควรให้พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์กับลูกค้าให้มากขึ้นเพื่อสร้างความประทับใจและจะได้เป็นลูกค้าของห้างอย่างต่อเนื่อง

8. ควรจัดกิจกรรมในด้านส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมให้มากขึ้นและทำการสื่อสารให้ลูกค้าทราบ เพราะสภาพแวดล้อมปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากลูกค้าให้ความสำคัญมาก

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ห้างบิ๊กซี

1. ควรวิจัยเปรียบเทียบการเลือกซื้อสินค้าในร้านค้าปลีกสมัยใหม่ประเภทดิสเคาน์สโตร์ทุกห้าง
2. ควรเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อชื่อเสียงของห้างบิ๊กซีกับห้างอื่น
3. ควรวิจัยเรื่องการให้บริการในการซื้อสินค้าของ

ห้างบิ๊กซี

4. ควรวิจัยความจงรักภักดีของลูกค้าต่อห้างบิ๊กซี

5. ควรวิจัยปัจจัยการตลาดใดที่ส่งผลกระทบต่อ การตัดสินใจซื้อของลูกค้ามากที่สุด

ห้างเทสโก้โลตัส

1. ควรวิจัยความพึงพอใจในการให้ บริการของห้างเทสโก้โลตัส
2. ควรวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการแจกคูปอง ส่วนลดเงินสดให้กับสมาชิกคลับการ์ด
3. ควรวิจัยการทำการลดราคาของห้างในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์มีผลกระทบต่อ การตัดสินใจซื้อของลูกค้าหรือไม่เพียงใด
4. ควรวิจัยความจงรักภักดีที่มีต่อห้างเทสโก้โลตัส
5. ควรวิจัยเรื่องการขยายสาขาของห้างส่งผลกระทบต่อ ครัวห่วยรายย่อยของท้องถิ่นหรือไม่เพียงใด

เอกสารอ้างอิง

- กรสรัญ วัชรพัฒน์ดิถก. (2549). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกแบบ ดั้งเดิมของผู้บริโภคในเขต กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- พงศา นวมครุฑ. (2542). *ส่วนประสมทางการตลาดค้าปลีกของร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ในจังหวัดเชียงใหม่*: วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วัชรภา สว่างเพ็ชร. (2551). *พฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าในห้างบิ๊กซีสาขารังสิตและสาขาลำลูกกา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- วิไลวรรณ ไพบูลย์. (2549). *พฤติกรรมและการตัดสินใจซื้อสินค้าในห้างเทสโก้ โลตัส สาขารังสิต-นครนายก (คลองสี่)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- ศศิธร คู่สมบุญ. (2552). *พฤติกรรมการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์แปรรูปไส้กรอก ของผู้บริโภค ณ ดิสเคาน์สโตร์ ในเขต จังหวัดปทุมธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- สุวิทย์ เปี้ยฟ่อง. (2535). *การค้าส่งและการค้าปลีก*. กรุงเทพฯ: กรมการศาสนา.

พฤติกรรมกรเลือกซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าที่นำเข้ามาจากประเทศจีน
ในห้างสรรพสินค้าในจังหวัดปทุมธานี*
Customer Behavior of Buying Electric Products
Imported from China
at Discount Stores in Pathum Thani Province

Huang Fei¹

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า; พฤติกรรมกรเลือกซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้า; ปัจจัยทางด้านการตลาดของเครื่องใช้ไฟฟ้า; ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับพฤติกรรมกรเลือกซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้า; ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการตลาดของเครื่องใช้ไฟฟ้ากับพฤติกรรมกรเลือกซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้า เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือลูกค้าที่ซื้อของเครื่องใช้ไฟฟ้าที่นำเข้ามาจากประเทศจีนในห้างสรรพสินค้าในจังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไควสแควร์ และค่าอัตรา ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี อาศัยในเขตจังหวัดปทุมธานี; พฤติกรรมกรเลือกซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่ซื้อเพราะใกล้บ้าน ทราบข่าวหนังสือพิมพ์ ไปซื้อกับครอบครัว ซื้อช่วงเวลา 18.01-23.00 น. ชำระด้วยเงินสด; ปัจจัยการตลาดของเครื่องใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก; ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรเลือกซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้า; ปัจจัยการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรเลือกซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้า

คำสำคัญ: พฤติกรรมกรเลือกซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าที่นำเข้ามาจากประเทศจีน

Abstract

This survey research aims to study the personal factors of respondents; the customer behavior of buying electric products; the marketing factors affecting the customer behavior of buying electric products; the relationship between the personal factors and the customer behavior of buying, and the relationship between the marketing factors and the customer behavior of buying. Questionnaires were used to collect data from 400 customers selected from buyers of electric products imported from China

¹นักศึกษาสถิติศาสตรบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

*เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ สุจิตรา จันทนา

at department stores in Pathum Thani Province. Statistics used in analyzing the data were percentage, means, standard deviations, Chi-square and Eta values. The findings showed that: majority of the respondents were female, aged 31-40 years old, married, held bachelor's degree, worked in private companies, earned incomes of 5,001-15,000 baht, had 3-4 family members, and lived in Pathum Thani Province; majority of the respondents bought the products because of proximity to homes, learned about product sales from newspapers, went shopping with family members during 18.01-23.00 hours at uncertain times per week, spent less than 1,000 baht per purchase and paid with cash; overall opinions of the respondents on marketing factors were high; correlations were found between personal factors and customer behavior of buying; likewise, correlations were found between marketing factors and customer behavior of buying.

Keywords: customer behavior of buying electric products imported from China

ความนำ

ประเทศจีนเป็นประเทศที่มีการขยายตัวทางเศรษฐกิจและเติบโตอย่างรวดเร็ว การส่งเสริมการผลิตในภาคอุตสาหกรรมในสินค้าเครื่องใช้ไฟฟ้าของรัฐบาลจีนมีผลให้อุตสาหกรรมประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้ามีการเติบโตอย่างต่อเนื่องและอยู่ในเกณฑ์ที่สูง เนื่องจากปัจจัยด้านบวกที่ประเทศจีนได้เปรียบในทุกประเทศทั่วโลก คือ การที่มีปัจจัยพื้นฐานทางด้านบุคลากรเป็นจำนวนมาก มีอัตราค่าจ้างแรงงานอยู่ในเกณฑ์ต่ำส่งผลให้ต้นทุนการผลิตและราคาขายต่ำอีกทั้งมีความพร้อมในการพัฒนาศักยภาพของเทคโนโลยีในการผลิตที่สามารถรองรับความก้าวหน้าทางอุตสาหกรรมของประเทศได้อย่างเหมาะสมและลงตัว ทำให้สินค้าในอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าในครัวเรือนที่ผลิตจากประเทศจีน มีมูลค่าทางการตลาดเพิ่มขึ้นและมีส่วนแบ่งทางการตลาดในผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ไฟฟ้าในตลาดโลกอยู่ในปริมาณสูงในเกือบทุกประเทศทั่วโลกที่มีการนำเข้าสินค้าเครื่องใช้ไฟฟ้าจากประเทศจีน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทย มีอัตราการนำเข้าโดยรวมของเครื่องใช้ไฟฟ้าในครัวเรือน ตั้งแต่ พ.ศ.2546 มูลค่าการนำเข้าอยู่ที่จำนวน 44,691.69 ล้านบาท และ พ.ศ.2550 มูลค่าการนำเข้าอยู่ที่ จำนวน 100,557.43 ล้านบาท และมี

อัตราการขยายตัวอยู่ที่ร้อยละ 27.14 (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ โดยความร่วมมือจากกรมศุลกากร: 2551) การบริโภคเครื่องใช้ไฟฟ้าในครัวเรือนอัน ได้แก่ โทรทัศน์ ตู้เย็น พัดลมแอร์คอนดิชัน หม้อหุงข้าวไฟฟ้า เครื่องเสียง เครื่องเล่นดีวีดี เครื่องเล่นซีดี เป็นต้น มีการแข่งขันทางการตลาดค่อนข้างรุนแรงในทุกประเทศทั่วโลก รวมถึงตลาดเครื่องใช้ไฟฟ้าในครัวเรือนของประเทศไทยที่มีการบุกตลาดของเครื่องใช้ไฟฟ้าจากประเทศจีน และปริมาณการนำเข้ามีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากผลของการทำข้อตกลงเปิดเสรีทางการค้า (FTA) ระหว่างประเทศไทยกับสาธารณรัฐประชาชนจีนที่จะมีผลให้ในปี พ.ศ. 2010 ภาษีที่จะเรียกเก็บจากสินค้านำเข้าจากสาธารณรัฐประชาชนจีนจะต้องลดลงเป็น 0%

ผู้ประกอบการทั้งภายในประเทศและภายนอกประเทศพยายามปรับปรุงกลยุทธ์ เพื่อรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดหลังจากที่ตลาดเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในประเทศไทยถูกสินค้านำเข้าจากประเทศจีนเข้าแย่งส่วนแบ่งทางการตลาดของสินค้าประเภทนี้ซึ่งมีอัตราการขยายตัวอยู่ในเกณฑ์ดีอย่างต่อเนื่อง และยังคงมีการแข่งขันที่รุนแรง โดยเฉพาะในกลุ่มลูกค้าระดับกลางและระดับล่างซึ่งเป็น

ลูกค้ำที่มีปริมาณมากและมีกำลังซื้อค่อนข้างสูง โดยเฉพาะสถานะเศรษฐกิจชะลอตัวแต่ความต้องการยังคงมีอยู่อย่างต่อเนื่องจากทั้งสองกลุ่มของลูกค้ำที่นิยมซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนตัวและเอื้อต่อภาพลักษณ์ทางสังคมของกลุ่มคนเหล่านี้ให้ควมมีฐานะดีขึ้น ดังนั้น สินค้าเครื่องใช้ไฟฟ้าราคาถูกที่ผลิตและนำเข้าจากประเทศจีนภายใต้ประโยชน์การใช้งานที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้ำ ได้จึงเป็นทางเลือกของบุคคลเหล่านี้และส่งผลให้เครื่องใช้ไฟฟ้าจากประเทศจีนมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว ทั้ง ๆ ที่ประเทศจีนได้ถูกสังคมนานาชาติประณามว่ามีสินค้าลอกเลียนแบบและไม่มีคุณภาพเป็นจำนวนมาก แต่ผู้บริโภคก็ยังคงเลือกซื้อสินค้าที่ผลิตจากจีนและยังไม่มีผลงานวิจัยใดที่กล่าวถึงเกี่ยวกับการเลือกซื้อสินค้าที่ผลิตจากประเทศจีน อีกทั้งประเด็นการส่งคืนผลิตภัณฑ์ของเล่นเด็กที่ผลิตในสาธารณรัฐประชาชนจีนถูกเรียกเก็บออกจากตลาดประเทศสหรัฐอเมริกาและบางประเทศในยุโรป เนื่องจากผลิตภัณฑ์ด้อยคุณภาพและก่อให้เกิดอันตรายแก่ผู้บริโภค ตลอดจนนมปนเปื้อนทำให้เป็นอันตรายเป็นอย่างมากกับทารกที่ดื่มนมจากจีน ผลประกอบการเกี่ยวกับสินค้า จากประเทศจีนจึงลดลงและถูกแย่งส่วนแบ่งทางการตลาด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมการเลือกซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้า เพื่อผลวิจัยจะนำมาปรับปรุงนโยบายการตลาดของสินค้าที่ผลิตจากสาธารณรัฐประชาชนจีนให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้ำเป้าหมายในห้างสรรพสินค้าอย่างยั่งยืน

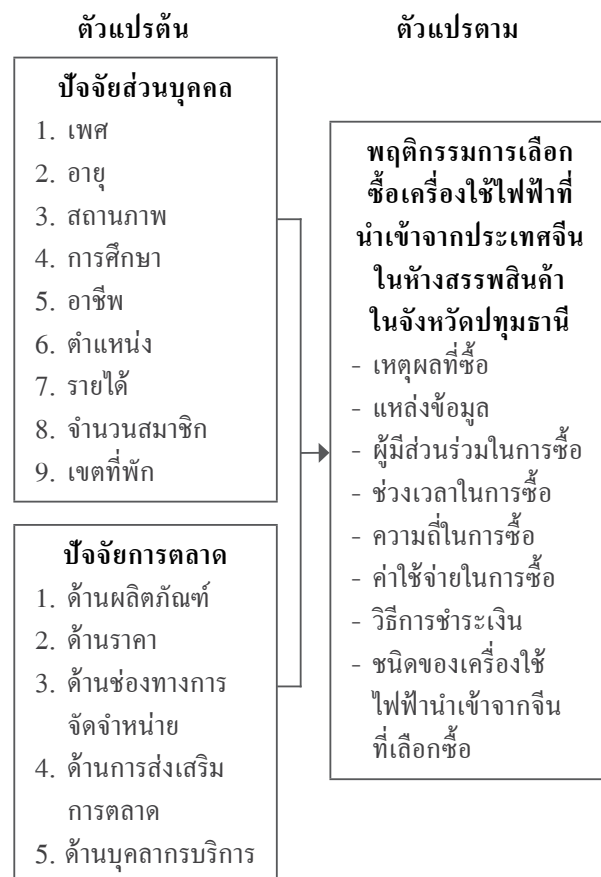
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ำ
2. ศึกษาพฤติกรรมการเลือกซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าที่นำเข้าจากประเทศจีนในห้างสรรพสินค้าในจังหวัดปทุมธานี
3. ศึกษาปัจจัยทางด้านการตลาดของเครื่องใช้ไฟฟ้าที่นำเข้าจากประเทศจีนในห้างสรรพสินค้าในจังหวัดปทุมธานี
4. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเลือกซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าที่นำเข้าจากประเทศ

จีนในห้างสรรพสินค้าในจังหวัดปทุมธานี

5. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการตลาดของเครื่องใช้ไฟฟ้าที่นำเข้าจากประเทศจีนในห้างสรรพสินค้าในจังหวัดปทุมธานีกับพฤติกรรมการเลือกซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าที่นำเข้าจากประเทศจีนในห้างสรรพสินค้าในจังหวัดปทุมธานี

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าที่นำเข้าจากประเทศจีนในห้างสรรพสินค้าในจังหวัดปทุมธานี
2. ปัจจัยการตลาดเครื่องใช้ไฟฟ้าที่นำเข้าจากประเทศจีนในห้างสรรพสินค้าในจังหวัดปทุมธานีมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าที่นำเข้าจากประเทศจีนในห้างสรรพสินค้าในจังหวัดปทุมธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ลูกค้ายี่ห้อของเครื่องใช้ไฟฟ้าที่นำเข้ามาจากประเทศจีนในห้างสรรพสินค้าในจังหวัดปทุมธานีซึ่งไม่สามารถนับจำนวนได้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือลูกค้าที่ซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าที่นำเข้ามาจากประเทศจีนในห้างสรรพสินค้าในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากร ผู้วิจัยจึงหากกลุ่มตัวอย่างโดยหาได้จากสุทธกรกำหนดตัวอย่างของทาร์โยยามาเน่ ได้จำนวน 400 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างเป็นแบบบังเอิญ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไควสแควร์และค่าอัตรา

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุป ได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.8 อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.8 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 68.0 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 64.5 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 44.3 ตำแหน่งพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 20.3 มีรายได้ 5,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 56.3 มีสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน คิดเป็นร้อยละ 65.5 และอาศัยในเขตจังหวัดปทุมธานี คิดเป็นร้อยละ 71.5

2. พฤติกรรมการเลือกซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าที่นำเข้ามาจากประเทศจีนในห้างสรรพสินค้าในจังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่ลูกค้าซื้อเพราะใกล้บ้าน คิดเป็นร้อยละ 34.5 โดยทราบข่าวหนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 30.8 ไปซื้อที่ครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 37.8 ซื้อช่วงเวลา 18.01-23.00 น. คิดเป็นร้อยละ 51.3 ความถี่ในการซื้อไม่แน่นอนคิดเป็นร้อยละ 40.3 ใช้จ่ายครั้งละต่ำกว่า 1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.8 ชำระด้วยเงินสดและซื้อพัสดุ คิดเป็นร้อยละ 48.8 เลือกซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าจากจีนในห้างเทสโก้โลตัสคือพัสดุ คิดเป็นร้อยละ 23.8

3. ปัจจัยการตลาดของเครื่องใช้ไฟฟ้าที่นำเข้ามาจากประเทศจีนในห้างสรรพสินค้าในจังหวัดปทุมธานีของลูกค้าส่วนใหญ่ โดยภาพรวมลูกค้า มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าที่นำเข้ามาจากประเทศจีน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.70$) โดยเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยการตลาด จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านราคา ($\bar{X}=3.93$) ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X}=3.91$) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{X}=3.79$) ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X}=3.75$) และด้านบุคลากรบริการ ($\bar{X}=3.14$)

4. ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ากับพฤติกรรมการเลือกซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าที่นำเข้ามาจากประเทศจีนในห้างสรรพสินค้าในจังหวัดปทุมธานีพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับการเลือกซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าที่นำเข้ามาจากประเทศจีนในห้างสรรพสินค้าในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการตลาดกับพฤติกรรมการเลือกซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าที่นำเข้ามาจากประเทศจีนในห้างสรรพสินค้าในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าที่นำเข้ามาจากประเทศจีนในห้างสรรพสินค้าในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

ผลจากการวิจัยได้ทราบข้อมูลที่จะเป็นฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อที่จะได้ทราบลูกค้าเป้าหมาย ดังนี้คือ ลูกค้าเป้าหมายเป็นเพศหญิง สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสมหญิง ดิษฐวิเศษ (2551) วิจัยเรื่อง ทศนคติของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการเลือกซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าในครัวเรือนที่นำเข้ามาจากสาธารณรัฐประชาชนจีน ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน

ผลการวิจัยทำให้ทราบพฤติกรรมการเลือกซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าที่นำเข้ามาจากประเทศจีน ทราบข้อมูลข่าวสารทางหนังสือพิมพ์ ดังนั้น การโฆษณาประชาสัมพันธ์สินค้า

เครื่องใช้ไฟฟ้าที่นำเข้ามาจากประเทศจีนควรให้ความสำคัญกับการให้ข่าวสารทางหนังสือพิมพ์

ผลการวิจัยปัจจัยการตลาดของเครื่องใช้ไฟฟ้าที่นำเข้ามาจากประเทศจีน พบว่า ลูกค้านับว่ามีความสำคัญกับปัจจัยการตลาดอยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจเป็นเพราะสินค้าของประเทศจีนระยะหลังมีการส่งเสริมการผลิตอย่างต่อเนื่อง มีสินค้านำเข้าบางตัวมีคุณภาพและได้รับความนิยม ประกอบกับข้อตกลงเสรีทางการค้าทำให้สินค้าจีนได้ขยายออกสู่เอเชียและเป็นที่ยอมรับของลูกค้ามากขึ้นไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการบริการ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของสมหญิง ดิษฐวิเศษ (2551) วิจัยเรื่อง ทักษะคิดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการเลือกซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าในครัวเรือนที่นำเข้ามาจากสาธารณรัฐประชาชนจีน ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการตลาดเครื่องใช้ไฟฟ้านำเข้าจากจีน อยู่ในระดับมาก

ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเลือกซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าที่นำเข้ามาจากประเทศจีนในห้างดิสนีย์สโตร์ในจังหวัดปทุมธานี พบว่า มีความสัมพันธ์ วิเคราะห์ได้ว่า ข้อมูลส่วนบุคคลทุกประเด็นมีผลต่อการเลือกซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าที่นำเข้ามาจากประเทศจีน ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับเรื่องนี้ให้มาก

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการตลาดกับพฤติกรรมการเลือกซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าที่นำเข้ามาจากประเทศจีนในห้างสรรพสินค้าในจังหวัดปทุมธานี พบว่า มีความสัมพันธ์ วิเคราะห์ได้ว่า ปัจจัยการตลาดมีผลต่อการเลือกซื้อ

เครื่องใช้ไฟฟ้าที่นำเข้ามาจากประเทศจีน ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับปัจจัยการตลาดทุกด้าน

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับเพชฌัญญ์และมีสถานภาพสมรส เพราะเป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
2. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับราคาโดยตั้งราคาที่ยืดหยุ่นและเหมาะสมกับคุณภาพ เพราะลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุด
3. ควรพัฒนาและปรับปรุงบุคลากรบริการ เพราะลูกค้าให้ความสำคัญ
4. ควรให้ความสำคัญกับข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเพราะทุกประเด็นมีผลต่อการเลือกซื้อ
5. ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยการตลาดทุกด้าน เพราะมีผลต่อการเลือกซื้อ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการใช้เครื่องใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ในห้างอื่น
2. ควรศึกษาคุณภาพของเครื่องใช้ไฟฟ้าที่นำเข้ามาจากจีน
3. ควรศึกษาความต้องการการใช้เครื่องใช้ไฟฟ้าที่นำเข้ามาจากจีน
4. ควรศึกษาปัญหาของสินค้าเครื่องใช้ไฟฟ้าที่นำเข้ามาจากจีน

เอกสารอ้างอิง

สมหญิง ดิษฐวิเศษ. (2551). *ทักษะคิดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพฯ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าในครัวเรือนที่นำเข้ามาจากสาธารณรัฐประชาชนจีน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2551). *รายงานเครื่องชี้การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานสถิติแห่งชาติ.

การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย
ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล
เขตอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี*

Parents' Participation in Promoting Development of Children
at The Early Childhood Centers under Tambon Administrative
Klongluang District, Pathumthani Province

สุทิน ทองหล่อ¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย และ (2) เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประชากรคือผู้ปกครองเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ประชากร 748 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 260 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test (One-way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า (1) การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) ผู้ปกครองเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ที่มีอายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีส่วนร่วมในการส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย โดยรวมแตกต่างกัน ทั้งนี้ ผู้ปกครองที่มีอาชีพ รายได้ และความสัมพันธ์กับเด็กแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย โดยรวมไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย, ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก, จังหวัดปทุมธานี

Abstract

This research aims to study (1) participative level of parents in kindergarten child's developing reinforcement and (2) compare the participative level of parents in kindergarten child's developing reinforcement. Questionnaires were used to collect data from 260 samples selected from 748 parents having children studying in early childhood centers in 2009 academic year, from 5 place. Statistics used in analyzing the data were percentage, mean, standard deviation, F-test (One-way ANOVA) and Scheffe's test. The findings showed; (1) The participative level of parents in kindergarten child's developments

¹ นักศึกษาลัทธิศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

* เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2553

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุรัชย์ ลิกขามบัณฑิต

reinforced the 4 aspects as a whole at a high level. (2) The participative level of parents in the early childhood centers with different age and education levels was a significantly different and however; there was no significant different when compared by parents occupation, income and relationship.

Keywords: Development of Children, The Early Childhood Centers, Pathumthani Province

ความนำ

ในการจัดการศึกษาให้เกิดผลดีมีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการของประชาชน โดยเฉพาะผู้ปกครองนั้น ต้องอาศัยกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง ชุมชน สังคม ทั้งองค์กรทางภาครัฐ และเอกชน ซึ่งสอดคล้องกับ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไข เพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กล่าวถึงการมีส่วนร่วม ไว้ในมาตรา 8 (2) ให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา และตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 58 ได้บัญญัติเรื่องการมีส่วนร่วมไว้ว่า บุคคลย่อมมีสิทธิมีส่วนร่วมในกระบวนการพิจารณาของ เจ้าหน้าที่ของรัฐในการปฏิบัติราชการทางปกครองอันมีผล หรืออาจมีผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของตนสถานศึกษา ที่จัดการศึกษาทุกระดับจึงต้องปฏิบัติตามโดยการเปิดโอกาส ให้ประชาชนชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา

ปฐมวัยเป็นช่วงเวลาที่สำคัญที่สุดในการพัฒนา บุคลิกภาพของชีวิตมนุษย์ เพราะ 5 ปีแรกของชีวิตเป็นช่วง ที่ร่างกายและสมองมีอัตราในการเจริญเติบโตสูงมาก เมื่อ เปรียบเทียบกับวัยอื่น นับเป็นช่วงอายุที่มีอัตราการ การพัฒนาสูงสุดเป็นจังหวะทองของการวางรากฐาน การพัฒนา ความเจริญเติบโตในทุกด้าน ถ้าเด็กได้รับการเลี้ยงดูที่ดี การจัดการเรียนรู้ที่เหมาะสมและถูกต้องตามหลักจิตวิทยา และหลักวิชาการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เด็กก็จะพัฒนาได้เต็ม ตามศักยภาพ เติบโตเป็นสมาชิกที่ดีของครอบครัว ชุมชน และประเทศชาติ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษา แห่งชาติ, 2544, หน้า 1)

ดังนั้นศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์การบริหาร ส่วนตำบล จึงนับได้ว่าเป็นสถานศึกษาที่ให้การดูแลเด็ก

ปฐมวัย และจัดประสบการณ์การเรียนรู้ หรือกิจกรรม เตรียมความพร้อมให้กับเด็กปฐมวัยได้รับการพัฒนาให้มี พัฒนาการด้านร่างกาย ด้านอารมณ์และจิตใจ ด้านสังคม และด้านสติปัญญาในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสำหรับเด็กปฐมวัย ได้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาอย่างเต็มศักยภาพ ในขณะที่ เดียวกันผู้ปกครองมีส่วนสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาเด็ก ปฐมวัยในทุกๆ ด้าน เพราะเด็กใช้เวลาอยู่ในศูนย์พัฒนา เด็กเล็กเพียงหนึ่งในสามของเวลาที่เด็กอยู่กับครอบครัว จากปัญหาดังกล่าว ผู้ปกครอง ซึ่งเป็นผู้ใกล้ชิดกับเด็ก มากที่สุด จะต้องสร้างให้เด็กเป็นบุคคลที่มีความสามารถ ในการดำเนินชีวิตได้อย่างเป็นสุข เด็กจะเจริญเติบโตได้ มากน้อยเพียงใด อยู่ที่พ่อแม่ผู้ปกครอง เป็นสำคัญ ที่มี อิทธิพลอย่างยิ่ง ในการส่งเสริมพัฒนาการเด็กทั้ง 4 ด้าน คือ ร่างกาย อารมณ์และจิตใจ สังคม และสติปัญญา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

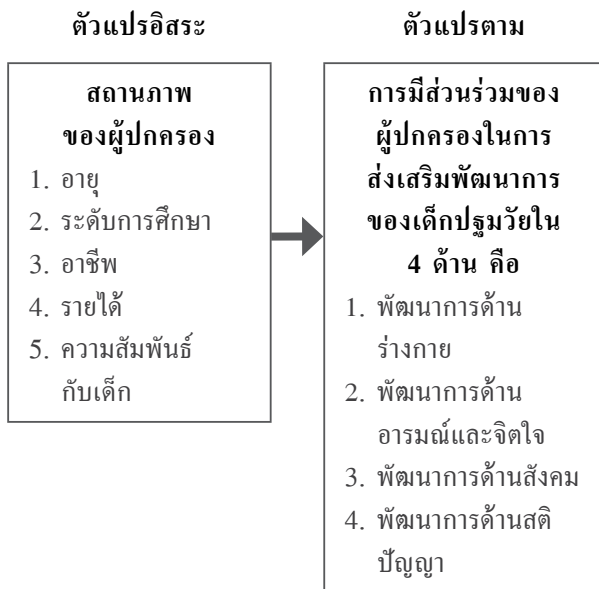
1. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง ในการส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 4 ด้าน
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของ ผู้ปกครองในการส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัยในศูนย์ พัฒนาเด็กเล็ก 4 ด้าน เมื่อจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และความสัมพันธ์กับเด็ก

สมมติฐานการวิจัย

ผู้ปกครองที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ความสัมพันธ์กับเด็กต่างกัน มีส่วนร่วมในการส่งเสริม พัฒนาการของเด็กปฐมวัยแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดของวิจัย

การศึกษาการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี มีกรอบแนวคิดดังต่อไปนี้



แนวคิดทฤษฎีการมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง

การมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง (parent involvement) หมายถึง ผู้ปกครอง โรงเรียน และชุมชนร่วมมือกันเพื่อประโยชน์ของเด็ก และพัฒนาคุณภาพการศึกษา (นภเนตร ธรรมบวร, 2541, หน้า 31)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจากผู้ปกครองในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานีจำนวนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจาก จำนวน 5 แห่ง ประชากร 748 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้มาโดยสูตรการคำนวณของ ยามาเน่ (Yamane's) ได้จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 260 คน และสุ่มตัวอย่างแบบง่ายด้วยวิธีการจับฉลากจนครบขนาดกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามซึ่งสร้างขึ้นโดยประยุกต์จากแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน เพื่อประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และนำแบบสอบถามไปหาค่า IOC (Item Objective Congruence Index) ได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.95 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try out) และนำแบบสอบถามหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยผลการหาค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) รวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.86 แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ปกครองที่ตอบแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (checklist)

ตอนที่ 2 การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการส่งเสริมพัฒนาการการเรียนรู้เด็กปฐมวัย โดยแบ่งคำถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในส่งเสริมพัฒนาการ 4 ด้าน จำนวน 40 ข้อ เป็นแบบเลือกตอบ (checklist) โดยมีลักษณะเป็นแบบทดสอบชนิดมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ตามแนวคิดของ ลิเคิร์ตสเกล (Likert's rating scale)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการพัฒนาการเรียนรู้อันเด็กปฐมวัยเป็นแบบคำถามปลายเปิด (Open ended questionnaire)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และความสัมพันธ์กับเด็กโดยใช้สถิติ F-test (One-way ANOVA) ในกรณีพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจะทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe's Method)

ผลการวิจัย

1. การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย 4 ด้าน คือ ด้านร่างกาย ด้านอารมณ์ และจิตใจ ด้านสังคม และด้านสติปัญญา โดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.12) และรายด้านพบว่า การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการส่งเสริมพัฒนาการด้านสังคมสูงสุดอยู่ในระดับมาก (4.19) รองลงมาคือการส่งเสริมพัฒนาการด้านอารมณ์และจิตใจอยู่ในระดับมาก (4.17) การส่งเสริมพัฒนาการด้านร่างกายอยู่ในระดับมาก (4.14) ต่ำสุดคือการส่งเสริมพัฒนาการด้านสติปัญญาอยู่ในระดับมาก (4.01)

2. ผู้ปกครองเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่มีอายุ และวุฒิการศึกษาต่างกัน มีส่วนร่วมในการส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย ใน 4 ด้าน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้ ผู้ปกครองที่มีอาชีพ รายได้ และความสัมพันธ์กับเด็กแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัยใน 4 ด้าน โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย อภิปรายตามประเด็นดังนี้

1. ระดับการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 4 ด้านพบว่าผู้ปกครองมีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งจากค่าเฉลี่ยพบว่าผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการส่งเสริมพัฒนาการด้านสังคมมากที่สุด รองลงมาได้แก่พัฒนาการด้านอารมณ์ และจิตใจ และค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่พัฒนาการด้านสติปัญญา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่ง แก้วแดง (2543, หน้า 181) ได้วิจัยเกี่ยวกับบทบาทของพ่อแม่กับการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ของเด็กในประเด็นสำคัญๆ พบว่า การเรียนรู้ที่บ้าน (home learning) พ่อแม่สามารถเสริมการเรียนรู้ของเด็กเพิ่มเติมจากการเรียนรู้ในโรงเรียนได้โดยผ่านกิจกรรมที่บ้าน เช่น การอ่าน การให้เด็กช่วยทำงานบ้าน การเล่นเกมในครอบครัว (family games) สอดคล้องกับ

งานวิจัยของ จอห์น, อีริก และสเตฟาตานี (John, Erik, & Stephanie, 2000, หน้า 367-374) ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการศึกษาระดับปฐมวัย พบว่าการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการศึกษาระดับปฐมวัย มี 3 ลักษณะ คือการมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่บ้าน การร่วมในกิจกรรมที่โรงเรียน และการเข้าร่วมประชุมของโรงเรียน สำหรับผู้ปกครองที่เข้ามามีส่วนร่วม พบว่า ผู้ปกครองที่มีการศึกษาสูงกว่าจะเข้ามามีส่วนร่วมมากกว่าผู้ปกครองที่มีการศึกษาน้อยกว่า และสอดคล้องกับประกาศใช้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ทำให้มีการเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องของการปฏิรูปการศึกษาทางสื่อประเภทต่างๆ ซึ่งส่งผลให้พ่อแม่ ผู้ปกครองทราบข่าวสาร จึงทำให้ผู้ปกครองเกิดความเข้าใจการมีส่วนร่วมและทราบถึงบทบาทของตนเองให้เข้ามามีส่วนร่วมมากกว่าเดิม ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ของไซมัน และมาร์ช (Siman & March) ที่อธิบายว่า การที่มนุษย์จะเลือก ตัดสินใจและร่วมกิจกรรมใด การตัดสินใจนั้นต้องมาจากข้อมูล ข่าวสาร หรือทางเลือกที่มีอยู่นั้นต้องดีที่สุด (กวิน เลือสกุล. 2546, หน้า 74; อ้างอิงจาก Siman & March, 1965)

จากการได้รับข้อมูลข่าวสาร ช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและชุมชนเป็นไปด้วยดี ทุกๆ ปีการศึกษาทางศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการจัดกิจกรรมต่างๆ และได้เชิญชวนผู้ปกครองให้เข้าร่วมกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ยังได้เชิญผู้นำในชุมชนเข้ามาร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่ทางศูนย์ฯ เป็นผู้จัด ทั้งนี้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กต้องการให้ผู้ปกครองเข้ามามีบทบาท และมีส่วนร่วมในด้านการจัดการศึกษาดังที่ได้กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ปี พ.ศ. 2542 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545, หน้า 11) ที่ได้กล่าวไว้ว่าในการจัดการศึกษานั้นควรส่งเสริมให้บุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรชุมชน องค์กรปกครองท้องถิ่น เอกชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันสังคมอื่น มีส่วนร่วมการจัดการศึกษา และในด้านหลักสูตรนั้น

ให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา ดังนั้นจึงเป็นไปได้ว่า การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมการจัดกิจกรรมพัฒนาการเด็กปฐมวัยในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พันธุ์ศักดิ์ ธีระศาสน์ (2547, หน้า 83-84) ที่ได้ศึกษา บทบาทของผู้ปกครองนักเรียนในการจัดประสบการณ์เพื่อ ส่งเสริมพัฒนาการของนักเรียนโรงเรียนอนุบาล กฟผ. แม่เมาะ ตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ 10 ประการ ที่พบว่าผู้ปกครองมีบทบาทต่อการจัดประสบการณ์เพื่อ ส่งเสริมพัฒนาการของนักเรียนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ผลงานวิจัยของ พุณทรัพย์ สิงห์ใหม่ (2547, หน้า 47) ซึ่งศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการ จัดการเรียนการสอนอนุบาลศึกษาตามแนวทางปฏิรูป การศึกษาในโรงเรียนอนุบาลเอกชนในเขตเทศบาลนคร นครราชสีมา พบว่า การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองด้านผู้เรียน เกี่ยวกับด้านการพัฒนาผู้เรียนทางด้านร่างกายให้เจริญ เติบโตตามวัย ตามเกณฑ์มาตรฐาน พบว่า ทุกข้ออยู่ใน ระดับมาก และผลงานวิจัยของ สุภาพร สุวรรณศรีนันท์ (2549, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง บทบาทการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการสร้างเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย ในเขต บางกอกน้อย พบว่าผู้ปกครองในการสร้างเสริมพัฒนาการ เด็กปฐมวัยใน 4 ด้าน คือ ด้านร่างกาย ด้านอารมณ์และ สังคม ด้านสติปัญญา และด้านคุณธรรม จริยธรรม โดยรวม และรายด้านมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

จากผลการวิจัยพบว่าผู้ปกครองมีส่วนร่วมในด้าน พัฒนาการด้านสังคมในระดับมากโดยพบว่ามากกว่าทุกด้าน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ปกครองให้ความสำคัญกับพัฒนาการ ของเด็กในด้านการอยู่ร่วมกันในสังคม ตลอดจนการ ปฏิบัติตนตามวัฒนธรรมไทย และศาสนาที่นับถือ เช่นการไป ทำบุญตักบาตรในวันสำคัญทางศาสนา ซึ่งในปัจจุบันสังคม ไทยได้กล่าวถึงวัฒนธรรมที่เปลี่ยนไป สร้างความกังวลให้กับ ผู้ปกครองที่กังวลว่าเมื่อเด็กโตขึ้นจะเปลี่ยนแปลงไปในทาง ที่ไม่ดี ดังนั้นผู้ปกครองจึงปลูกฝังเด็กโดยการปลูกฝังเด็ก ให้เข้าใจในวัฒนธรรม ซึ่งจะเห็นได้จากที่ผู้ปกครองพยายาม พาเด็กไปทำบุญทุกวันสำคัญทางศาสนา พยายามที่จะเป็น ตัวอย่างที่ดีแก่เด็ก ในขณะที่เดียวกันรัฐบาลพยายามรณรงค์

เพื่อให้เด็กที่จะเติบโตมานั้นมีความเป็นไทย นอกจากนี้ ยังพบว่าผู้ปกครองเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ราตรี คตดี (2551) ที่ศึกษา เรื่อง บทบาทการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการสร้างเสริม พัฒนาการเด็กปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลบึงบอน อำเภอนองเสือ จังหวัด ปทุมธานี และพบว่าการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการ สร้างเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัยใน 4 ด้าน คือ ด้านร่างกาย ด้านสติปัญญา ด้านอารมณ์และสังคม และด้านคุณธรรม จริยธรรม โดยรวมและรายด้านมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

ในด้านสติปัญญาที่พบว่าผู้ปกครองมีส่วนร่วม ในระดับมากเช่นกันแต่เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่าค่า เฉลี่ยต่ำสุด (4.01) ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผู้ปกครอง มีส่วนร่วมในด้านการพาเด็กไปแหล่งเรียนรู้ที่เหมาะสม ีต่อการเรียนรู้ของเด็ก รองลงมาได้แก่การเปิดโอกาสให้ เด็กได้ซักถาม และตอบคำถามที่เด็กอยากรู้ และการจัดหา ของเล่น เกมการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ของเด็ก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่การจัดสภาพแวดล้อมภายใน บ้านให้มีมุมเล่น และมุมประสบการณ์การเรียนรู้ให้เหมาะสม กับวัยของเด็ก

2. เมื่อเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัยในศูนย์ พัฒนาเด็กเล็ก 4 ด้าน โดยจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และความสัมพันธ์กับเด็ก จากผลการวิจัย พบว่า

2.1 จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าอายุของผู้ปกครองส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมพัฒนาการ เด็กปฐมวัย ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่าผู้ปกครองที่อายุน้อยนั้น มีส่วนร่วมในการส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย น้อยกว่า ผู้ปกครองที่มีอายุมาก ทั้งนี้อาจจะเป็นไปได้ว่าผู้ปกครอง ที่อายุน้อยยังไม่เข้าใจในเรื่องของบทบาทของพ่อแม่ ในการส่งเสริมพัฒนาการเด็ก และอีกปัจจัยคงสืบเนื่อง มาจากพ่อแม่ที่มีอายุน้อย คงใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับการ ทำมาหากินซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วาสนา พรหมทอง (2545, หน้า 94) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การเลี้ยงดู

เด็กปฐมวัยด้านการส่งเสริมพัฒนาการทางร่างกายตาม ปัจจัยพื้นฐานของผู้ปกครองครอบครัวชาวประมง พบว่า ปัจจัยด้านการศึกษามีความสัมพันธ์กับการส่งเสริมพัฒนาการด้านร่างกาย และผู้ปกครองส่วนมากมีการศึกษา อยู่ในระดับชั้นประถมศึกษา ชีวิตความเป็นอยู่ค่อนข้างจะ ยากจน มุ่งแต่ทำมาหากิน โอกาสที่จะเฝ้าดูขณะเล่นมีน้อย นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่าผู้ปกครองที่มีอายุมากที่สุด คืออายุ 50 ปีขึ้นไป มีแนวโน้มที่จะเข้าร่วมหรือส่งเสริมการจัด กิจกรรมมากกว่าผู้ปกครองที่มีอายุน้อย ทั้งนี้ผู้ปกครองที่อายุ 50 ปี ขึ้นไปจะมีเวลามากขึ้นที่ใช้เวลาอยู่กับเด็ก

2.2 ระดับการศึกษาของผู้ปกครองส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย แตกต่างกัน ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่าผู้ปกครองที่มีคุณวุฒิ การศึกษาต่างกันส่งผลต่อการส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย ใน 4 ด้านแตกต่างกัน โดยพบว่าผู้ปกครองที่มีคุณวุฒิ ระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่ามีความคิดเห็นต่อการ ส่งเสริมพัฒนาการแตกต่างจากผู้ปกครองที่มีคุณวุฒิ มัธยมศึกษา และผู้ปกครองที่มีคุณวุฒิระดับมัธยมศึกษา หรือเทียบเท่ามีส่วนร่วมในการส่งเสริมพัฒนาการเด็ก ปฐมวัยแตกต่างจากผู้ปกครองที่มีคุณวุฒิระดับอนุปริญาต ปริญาตรี มากกว่าปริญาตรี จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ปกครองที่มีคุณวุฒิการศึกษาในระดับมาก ย่อมส่งผลต่อ การมีส่วนร่วมในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากผู้ปกครองมองเห็น ความสำคัญในการเรียนรู้ตลอดจนพัฒนาการของเด็กซึ่ง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วราภรณ์ นิลประพันธ์ (2546, หน้า 83) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง ในการพัฒนาการศึกษาของบุตร โรงเรียนนิลประพันธ์ เขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร พบว่า การมีส่วนร่วมในการ พัฒนาการศึกษาของบุตรด้านการอบรมเลี้ยงดูบุตรหลาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การมีส่วนร่วม อยู่ในระดับมากที่สุดมี 2 ด้าน คือ ด้านอารมณ์ และด้าน สังคม สำหรับด้านร่างกาย และด้านสติปัญญา การมีส่วนร่วม ของผู้ปกครองอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังพบว่า และ สอดคล้องกับงานวิจัยของแฟรนทซ์โซ ทิชซ์ และชายส์.

(Fantuzzo, Tighe, & Childs, 2000: Abstract) ได้ศึกษา เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของครอบครัว : การประเมินปัจจัย ด้านต่าง ๆ ของการมีส่วนร่วมของครอบครัวในการศึกษา ในวัยเด็กที่พบว่าพ่อแม่ที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับมัธยม ตอนปลาย จะมีส่วนร่วมกับทางโรงเรียนและมีการประชุม ร่วมกับโรงเรียนในระดับที่สูงกว่า และงานวิจัยของจอห์น, อีริก และสเตฟาตานี (John, Erik, & Stephanie, 2000, หน้า 367-374) ได้วิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง ในการศึกษาระดับปฐมวัย พบว่า การมีส่วนร่วมของ ผู้ปกครองในการศึกษาระดับปฐมวัย มี 3 ลักษณะ คือการ มีส่วนร่วมในกิจกรรมที่บ้าน การร่วมในกิจกรรมที่โรงเรียน และการเข้าร่วมประชุมของโรงเรียน สำหรับผู้ปกครองที่ เข้ามามีส่วนร่วม พบว่า ผู้ปกครองที่มีการศึกษาสูงกว่าจะ เข้ามามีส่วนร่วมมากกว่าผู้ปกครองที่มีการศึกษาน้อยกว่า ส่วนผู้ปกครองที่มีการติดต่อกับโรงเรียนในระดับสูง ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับของการมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง

2.3 ผู้ปกครองที่มีอาชีพ รายได้ ความสัมพันธ์ กับเด็ก ต่างกันไม่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการส่งเสริม พัฒนาการเด็กปฐมวัย ทั้งนี้เนื่องจากอาชีพของผู้ปกครอง ไม่ใช่ประเด็นสำคัญ แต่สิ่งสำคัญคือผู้ปกครองเข้าใจและ เห็นความสำคัญของการพัฒนาการเด็กปฐมวัย ซึ่งการ จะเข้าใจได้คือมองว่าผู้ปกครองเองต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ

ผู้ปกครองบางท่านมีรายได้ไม่มาก แต่ให้ความสำคัญกับลูกมากกว่าสิ่งใด จึงได้ให้ความร่วมมือกับศูนย์ พัฒนาเด็กเล็ก ในการส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัยรูปแบบ ต่าง ๆ ทั้งที่พยายามทำกิจกรรมกับลูกที่บ้านในรูปแบบต่าง ๆ

ผู้ปกครองที่มีความสัมพันธ์กับเด็กแตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมพัฒนาการเด็ก ปฐมวัย ทั้งนี้เนื่องจากไม่ว่าจะเป็น พ่อ-แม่ ปู่- ย่า ตา-ยาย ต่างเห็นความสำคัญในการพัฒนาการเด็กปฐมวัย ทั้งนี้ เนื่องจากผู้ปกครองไม่ว่าจะเป็นพ่อ-แม่ ปู่- ย่า ตา-ยาย ย่อมมุ่งหวังให้เด็กที่จะเติบโตขึ้นมานั้น มีความสมบูรณ์ทั้ง ด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งผู้ปกครองได้ปฏิบัติต่อบุตรหลาน อย่างดี อาทิเช่น ผู้ปกครองจะให้การอบรมเลี้ยงดูเด็กด้วย

ความรัก ความอบอุ่น ให้กำลังใจหรือปลอบใจเมื่อเด็กมี ปัญหา สอนกฎกติกา หรือมารยาททางสังคมอย่างง่าย ๆ ที่เด็กควรรู้ เช่นการไหว้ การกล่าวคำ ขอบคุณ ขอโทษและการให้เด็กได้ เล่นกับเด็กคนอื่น ๆ หรือพาเด็กไปเจอญาติพี่น้องในโอกาส ต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ภัทธภรณ์ นันทวงศ์ (2545, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมในการ จัดการศึกษาของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนสังกัดเทศบาล นครลำปาง พบว่า การมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของ ผู้ปกครองนักเรียนอยู่ในระดับปานกลาง โดยการมีส่วนร่วม ในการจัดการศึกษาด้านการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ อยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และการมีส่วนร่วม ด้านการดูแลสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนอยู่ในระดับ น้อยมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วม ในการจัดการศึกษาของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนสังกัด เทศบาลนครลำปางจำแนกตามสภาพทั่วไปและภูมิภาค หลัง พบว่า ผู้ปกครองที่มีสภาพเศรษฐกิจ สภาพแวดล้อม เพศ อายุ รายได้ของครอบครัวแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการ จัดการศึกษาไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ปกครองที่มีสภาพผลิตภัณฑ์ จากบุคคลอื่น ในการเป็นผู้นำ เป็นตัวแทน และเป็นสมาชิก มีวุฒิการศึกษา มีอาชีพแตกต่างกันมีส่วนร่วมในการจัดการ ศึกษาแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการวิจัยพบว่าผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการ ส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัยทุกด้านในระดับมาก จึงขอ

เสนอแนะดังนี้

1. พัฒนาการด้านสังคมซึ่งจากงานวิจัยพบว่า ผู้ปกครองให้ความสำคัญกับพัฒนาการด้านดังกล่าวมา เป็นอันดับหนึ่งและเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ผู้ปกครองให้ความสำคัญในด้านการให้เด็กปฏิบัติตนตาม วัฒนธรรมไทยและศาสนาที่นับถือ เช่นการไปทำบุญ ตักบาตรในวันสำคัญทางศาสนา รองลงมาได้แก่การฝึกให้ เด็กรู้จักการอดทน และรอคอย ซึ่งทางศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ควรให้ความสำคัญกับประเด็นดังกล่าวโดยทางศูนย์พัฒนา เด็กเล็กต้องมีการส่งเสริมพัฒนาการด้านสังคมโดยต้องฝึก ให้เด็กรู้จักที่จะอดทนและรู้จักรอคอย ทั้งนี้ทางศูนย์พัฒนา เด็กเล็กต้องประสานงานขอความร่วมมือกับผู้ปกครอง ตลอดจนชุมชนเพื่อเป็นการปลูกฝังนิสัยที่ดีงามให้กับ ทวีพยากรของชาติ นอกจากนี้ทางศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ต้องมีการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่เน้นความเป็นไทย มีการจัด กิจกรรมในวันสำคัญทางศาสนาโดยเน้นความร่วมมือจาก ผู้ปกครองและชุมชน เพื่อเป็นการสืบสานวัฒนธรรมไทย ตลอดจนปลูกฝังนิสัยที่ดีงาม และในประเด็นของการฝึกเด็ก ให้รู้จักการเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดีแม้ว่าทางผู้ปกครองมี ส่วนร่วมน้อยมากแต่ทางศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก็ต้องให้ความสำคัญโดยการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมและปลูกฝังการเป็นผู้นำ และผู้ตามเพราะในสังคมปัจจุบันที่เกิดปัญหาต่างๆ นั้น เกิดจากการขาดภาวะผู้นำและในขณะที่เด็กก็ไม่สามารถ ที่จะเป็นผู้ตามที่ดีได้

เอกสารอ้างอิง

- กวิณ เสือสกุล. (2546). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมจัดการศึกษาของผู้ปกครองในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ประชากรศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล.
- นภเนตร ธรรมบวร. (2541) *บทบาทของครอบครัวกับการศึกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- พัชรี สวนแก้ว. (2545). *จิตวิทยาพัฒนาการและการดูแลเด็กปฐมวัย*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :ดวงกมล.

- พันธ์ศักดิ์ อีระสานต์. (2547). การศึกษาบทบาทของผู้ปกครองนักเรียนในการจัดประสบการณ์เพื่อส่งเสริมพัฒนาการของนักเรียนโรงเรียนอนุบาล กฟผ.แม่เมาะ. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา). ลำปาง: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏลำปาง.
- พูนทรัพย์ สิงห์ใหม่, จำเริญรัตน์ เจือจันทร์ และสมพร ไชยะ. (2547). “การศึกษาการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดการเรียนการสอนอนุบาลศึกษาตามแนวทางปฏิรูปการศึกษาในโรงเรียนอนุบาลเอกชนในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา” วิชาการมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.1(2): 43-54.
- ภัทรภรณ์ นันทวงศ์. (2546). การมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนสังกัด เทศบาลนครลำปาง. ปริญญาานิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิต (การบริหารการศึกษา). ลำปาง: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏลำปาง.
- ราตรี คคดี (2551) บทบาทการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการเสริมสร้างพัฒนาการเด็กปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบึงบอน อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา). บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- รุ่ง แก้วแดง. (2543). *ปฏิวัติการศึกษาไทย*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: มติชน.
- วารภรณ์ นิลประพันธ์. (2546). การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการพัฒนาการศึกษาของบุตรโรงเรียนนิลประพันธ์เขตคลองชัน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา). บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- วาสนา พรหมทอง. (2545). การศึกษาการเลี้ยงดูเด็กปฐมวัยด้านการส่งเสริมพัฒนาการทางร่างกายตามปัจจัยพื้นฐานของผู้ปกครองครอบครัวชาวประมง. ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (การศึกษาปฐมวัย). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- สุภาพร สุวรรณศรีนนท์. (2549). บทบาทการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการเสริมสร้างพัฒนาการเด็กปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในเขตบางกอกน้อยสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 3. ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (การศึกษาปฐมวัย). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ .
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2544). *นโยบายและแผนการศึกษาสำหรับเด็กปฐมวัย (0-5 ปี) พ.ศ. 2545-2549*. กรุงเทพฯ: สถาบันแห่งชาติเพื่อการศึกษาสำหรับเด็กปฐมวัย สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2545). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- Fantuzzo, J., Tighe, E., & Childs, S. (2000). *Family Involvement Questionnaire: A multivariate assessment of Family Participation in Early Childhood Education. Journal of Education Psychology. 92(2). Abstract.*
- John, F., Eric, T., & Stephanie, C. (2000). Family involvement questionnaire: A multivariate assessment of family participation in early childhood education. *Journal of Educational Psychology. 92(2): 367-376.*

ปัจจัยการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำประกันชีวิต
แบบสะสมทรัพย์ของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์เขตพื้นที่ 20 สุวรรณภูมิ*
Marketing Factor that Relate to Customer Behavior of Buying
Savings Life Insurance of Siam Commercial Bank,
Sector 20 Suwanaphum

พกาพันธ์ ลิทธิชภูมิ¹

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ทำประกันชีวิต; ปัจจัยการตลาดประกันชีวิต; พฤติกรรมการทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์; ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการตลาดกับพฤติกรรมการทำประกันชีวิต ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือผู้ทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของธนาคารไทยพาณิชย์จำนวน 6,000 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือผู้ทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของธนาคารไทยพาณิชย์ เขตพื้นที่ 20 (สุวรรณภูมิ) จำนวน 335 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไควสแคว์ และค่าอีต้า ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-45 ปี สถานภาพสมรสมีบุตร การศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพ เป็นพนักงานเอกชน มีรายได้ 25,001-50,000 บาท; ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดประกันชีวิตอยู่ในระดับมาก; ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลกรมธรรม์ประกันชีวิตจากตัวแทนบริษัทประกันภัยโดยซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต 6-10 ปีต่อครั้ง ระยะเวลาคุ้มครอง 15-20 ปีซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตด้วยตนเอง มีกรมธรรม์ประกันชีวิต 2 กรมธรรม์ ทุนประกันชีวิตมากกว่า 500,000 บาท จ่ายเบี้ยประกันชีวิต มากกว่า 30,000 บาทซื้อประกันชีวิตจากพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการเก็บออม; ปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์และปัจจัยทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์อยู่ในระดับปานกลาง

คำสำคัญ: การประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์, ธนาคารไทยพาณิชย์

Abstract

This survey research aims to study the personal factors of respondents; the marketing factors of savings life insurance; the customer behavior of buying savings life insurance; and the relationship

¹ นักศึกษาลูกศรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

* เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์กรรณิกา บันสิทธิ์

between the personal and the marketing factors and the customer behavior of buying savings life insurance. Questionnaires were used to collect data from 6,000 customers buying savings life insurance from Siam commercial bank. 375 samples Statistics used in analyzing the data are frequency, percentage, means, standard deviation, and Chi-Square and Eta values. The findings show that: the majority of respondents were female, aged between 31-45 years, were married with children, held bachelor's degree, worked as private companies' employees, earned an income of 25,001-50,000 baht; the overall levels of opinions on marketing factors were at a high level; Most of the respondents learned of the product information from sales agents and family members/relatives/friends; the frequencies of purchase were 6-10 years per purchase and 1-5 years per purchase; they made their own purchase decisions, with 2 life insurance policies and life insurance coverage of more than 500,000 baht; they paid life insurance premium of more than 30,000 baht to Siam Commercial Bank's employees, for the purpose of savings; the personal factors correlated with the customer behavior. The marketing factors were correlated with the customer behavior of buying savings life insurance at a moderate level.

Keywords: Savings Life Insurance, Siam Commercial Bank

ความนำ

ธุรกิจการประกันชีวิต คือการยื่นข้อเสนอของ บริษัทประกันชีวิตต่อผู้เอาประกันเพื่อชดเชยรายได้ที่สูญเสียไปอันเนื่องมาจากการตาย ทูพผลภพถาวรสิ้นเชิง หรือชราภาพ โดยบริษัทประกันชีวิตจะจ่ายเงินตามจำนวนที่ระบุไว้ให้แก่ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ ตามที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันชีวิต ผู้เอาประกันภัย คือบุคคลที่ตกลงทำสัญญาประกันภัยกับบริษัทประกันชีวิตโดยอาศัยสาเหตุของการมีชีวิตหรือการตายเป็นเงื่อนไขในการจ่ายเงินประกันชีวิต ผู้รับผลประโยชน์ คือบุคคลที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันชีวิตว่าจะเป็นผู้ได้รับเงินประกันชีวิตตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในสัญญา ผู้รับผลประโยชน์อาจเป็นบุคคลเดียวกับผู้เอาประกันภัยก็ได้ ซึ่งหนึ่งในรูปแบบที่ผู้เอาประกันภัยนิยมเลือกเป็นอันดับต้น ๆ ก็คือการการทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ (endowment insurance) ซึ่งรูปแบบประกันชีวิตดังกล่าว คือการประกันชีวิตที่บริษัทตกลงว่าจะจ่ายเงินตามจำนวนที่ระบุไว้ให้แก่ผู้รับประโยชน์ ถ้าหากผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตภายในระยะเวลาที่กำหนด

หรือจ่ายเงินให้แก่ผู้เอาประกันภัยถ้าหากผู้เอาประกันภัยมีชีวิตอยู่ในวันที่สัญญาครบกำหนด

ปัจจุบันการแข่งขันในธุรกิจประกันชีวิตมีแนวโน้มที่รุนแรงและสถานะเศรษฐกิจเป็นเหตุให้ผู้บริโภคต้องใช้จ่ายให้คุ้มค่าที่สุดที่สุดการประกันชีวิตคือการป้องกันภัยหรือป้องกันความเสี่ยงภัยที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตและต้องการสะสมทรัพย์ไว้ใช้ในความจำเป็น จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยซึ่งอยู่ในธุรกิจประกันชีวิตจึงทำการศึกษว่ากลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์คือใคร มีพฤติกรรมการทำการทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์อย่างไร ปัจจัยการตลาดตัวใดที่ส่งผลต่อการเลือกซื้อประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกซื้อประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์หรือไม่ ปัจจัยการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์จริงหรือไม่ และจากผลของการวิจัยจะเป็นแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์ในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการตลาดของธนาคารไทยพาณิชย์เขตพื้นที่ 20 สุวรรณภูมิ ซึ่งเป็นพื้นที่ที่คาดว่าจะกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนใหญ่จะมีระดับการศึกษาสูง ทักษะที่ดีต่อการทำประกันชีวิต และมีระดับรายได้เพียงพอต่อการทำประกันชีวิต ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมแก่การศึกษานี้ และผลการศึกษาก็จะเป็นตัวช่วยสำหรับเตรียมพร้อมในการรับมือกับสถานะการแข่งขันในปัจจุบันและอนาคต อีกทั้งยังใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาดำเนินงานวางแผนการพัฒนาศักยภาพทางด้านการขายตลอดจนวางแผนการตลาดให้เหมาะสม การตลาดนั้นเป็น “กระบวนการ” คิดริเริ่มว่าควรจะผลิตสินค้าหรือบริการอะไรออกมา เพื่อนำเสนอให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค นักการตลาดจะทำการคิดว่าควรที่จะผลิตสินค้าและบริการอะไรออกมาขาย เพื่อสินค้านั้นขายได้และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ขั้นตอนของการวิจัยและพัฒนาสินค้าเป็นหนึ่งในขั้นตอนที่สำคัญในขบวนการทางการตลาดเพราะเป็นขั้นตอนที่ช่วยทำให้การนำเสนอสินค้านั้นได้ตรงกับความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด และยังสามารถลดความล้มเหลวที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในการนำสินค้าและบริการออกสู่ตลาด การขายนั้นถือเป็นเพียงขั้นตอนหนึ่งในกระบวนการทางการตลาด ดังนั้น การขายจะง่ายขึ้นมากหากบริษัทมีกลยุทธ์ทางการตลาดที่ดี ในทางตรงกันข้ามคงจะต้องใช้ความพยายามมากขึ้นแน่นอนหากไม่มีแผนทางการตลาดที่ดีในการสนับสนุนการขายต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

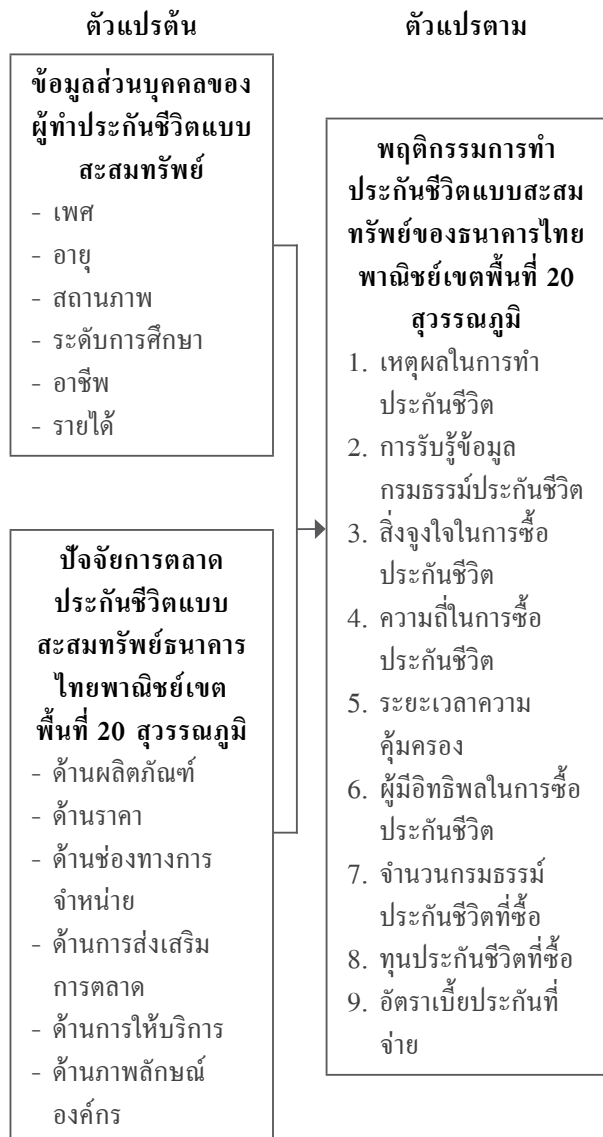
1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของธนาคารไทยพาณิชย์เขตพื้นที่ 20 สุวรรณภูมิ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการตลาดประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของธนาคารไทยพาณิชย์เขตพื้นที่ 20 สุวรรณภูมิ
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรรมการทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของธนาคารไทยพาณิชย์เขตพื้นที่ 20 สุวรรณภูมิ
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการตลาดกับพฤติกรรมกรรมการทำประกัน

ชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของธนาคารไทยพาณิชย์เขตพื้นที่ 20 สุวรรณภูมิ

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของธนาคารไทยพาณิชย์เขตพื้นที่ 20 สุวรรณภูมิ
2. ปัจจัยการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของธนาคารไทยพาณิชย์เขตพื้นที่ 20 สุวรรณภูมิ

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของลูกค้านานาชาติไทยพาณิชย์เขตพื้นที่ 20 สุวรรณภูมิ ครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ผู้ที่ทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของธนาคารไทยพาณิชย์จำนวน 6,000 คนกลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ผู้ที่ทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของธนาคารไทยพาณิชย์ผู้วิจัยหากกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมได้จากการเปิดตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ได้จำนวน 335 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นจำแนกตามอาชีพเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามผู้วิจัยแจกและเก็บแบบสอบถามด้วยตัวเอง ตามที่ทำการสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์เขตพื้นที่ 20 (สุวรรณภูมิ) จำนวน 30 สาขาผ่านตัวแทนสาขา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไควสแควร์ และ ค่าEta

ผลการวิจัย

ในการศึกษาสรุปผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ทำประกันชีวิตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 64.5 มีอายุ 31-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.7 สถานภาพสมรสมีบุตรคิดเป็นร้อยละ 42.4 ระดับการศึกษาปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 54.3 ประกอบอาชีพ เป็นพนักงานเอกชนคิดเป็นร้อยละ 37.0 รายได้ 25,001-50,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 30.1

ตอนที่ 2 ปัจจัยการตลาดประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของธนาคารไทยพาณิชย์พบว่า โดยภาพรวมผู้ทำประกันชีวิตให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดที่มีต่อการทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์อยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับความสำคัญ จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X}=4.68$) ด้านการให้บริการ ($\bar{X}=4.42$) ด้านภาพลักษณ์องค์กร ($\bar{X}=4.35$) ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X}=4.26$) ด้านราคา ($\bar{X}=3.97$) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{X}=3.30$) และ ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X}=3.12$)

ตอนที่ 3 พฤติกรรมของการประกันชีวิตแบบสะสม

ทรัพย์ของธนาคารไทยพาณิชย์เขตพื้นที่ 20 สุวรรณภูมิ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จากตัวแทนบริษัทประกันภัยเป็นร้อยละ 60.3 รองลงมาคือสมาชิกในครอบครัว/ญาติ/เพื่อนคิดเป็นร้อยละ 24.8 ชื่อกรมธรรม์ประกันชีวิต 6-10 ปี/ครั้งคิดเป็นร้อยละ 54.6 รองลงมาคือ 1-5 ปี/ครั้งคิดเป็นร้อยละ 35.5 มีระยะเวลาคุ้มครอง 15-20 ปีคิดเป็นร้อยละ 54.6 และชื่อกรมธรรม์ประกันชีวิตด้วยตนเองคิดเป็นร้อยละ 53.7 มีกรมธรรม์ประกันชีวิต 2 กรมธรรม์คิดเป็นร้อยละ 37.3 ทุนประกันชีวิต มากกว่า 500,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 41.5 จ่ายเบี้ยประกันชีวิต มากกว่า 30,000 บาทคนคิดเป็นร้อยละ 48.4 ชื่อจากพนักงานธนาคารพาณิชย์คิดเป็นร้อยละ 67.8 มีวัตถุประสงค์เพราะต้องการเก็บออมคิดเป็นร้อยละ 38.8

ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของธนาคารไทยพาณิชย์เขตพื้นที่ 20 สุวรรณภูมิ พบว่า

โดยภาพรวมปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดกับพฤติกรรมการทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของธนาคารไทยพาณิชย์ เขตพื้นที่ 20 สุวรรณภูมิ พบว่าโดยภาพรวมปัจจัยการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์อยู่ในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาพฤติกรรมการทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของลูกค้านานาชาติไทยพาณิชย์เขตพื้นที่ 20 สุวรรณภูมิ ผู้วิจัยมีรายละเอียดการอภิปรายผล ดังนี้

ตอนที่ 1 ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 64.5 มีอายุ 31-45 ปี จำนวน 153 คนคิดเป็นร้อยละ 45.7 สถานภาพสมรส (มีบุตร) จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 ระดับ

การศึกษาปริญญาตรี จำนวน 182 คนคิดเป็นร้อยละ 54.3 ประกอบอาชีพ เป็นพนักงานเอกชน จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 รายได้ 25,001-50,000 บาท จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 30.1 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มเป้าหมายมีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Kotler (2000, p. 157) ที่กล่าวไว้ว่า การตัดสินใจซื้อของผู้ซื้อได้รับอิทธิพลจากบุคลิกลักษณะส่วนบุคคลด้วย เช่น วงจรชีวิต อายุของผู้ซื้อ อาชีพ และสถานะทางอาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546, หน้า 208) ซึ่งกล่าวถึงลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่มบุคคล ส่งผลให้ความต้องการในสินค้าและบริการแตกต่างกัน พร้อมกับสอดคล้องกับงานวิจัยของ จอน จิระพันธุ์ (2551, บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง ปัจจัยการสื่อสารการตลาดเพื่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ใน 10,001-20,000 บาท

ตอนที่ 2 ปัจจัยการตลาดประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของธนาคารไทยพาณิชย์ พบว่าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ การให้บริการ ภาพลักษณ์องค์กร ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด ซึ่งสอดคล้องกับ จอน จิระพันธุ์ (2551) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสารการตลาดเพื่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยการสื่อสารการตลาดเพื่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และด้านการโฆษณา เป็นลำดับสุดท้ายมีน้ำหนักการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือด้านบุคลากรที่ให้บริการก็เปรียบได้กับปัจจัยการสื่อสารการตลาด สำหรับด้านการส่งเสริมการตลาด เปรียบได้กับการโฆษณา นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชัย เลิศอนันต์กุล (2540,

บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการประกันชีวิตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าความคิดเห็นในการเลือกบริษัทที่ผู้บริโภคจะทำประกันชีวิตจะพิจารณาจากชื่อเสียงของบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวลิต หาเรือนพีชน์ (2552) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของบริษัทอเมริกันอินเตอร์แนชชันแนล แอสชูรันส์ จำกัด ได้แก่ ปัจจัยด้านกรรมธรรม์ประกันชีวิต ด้านการบริการ ด้านผลตอบแทน ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาดซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ สมชัย เลิศอนันต์กุล (2540, บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการประกันชีวิตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นในการเลือกบริษัทที่ผู้บริโภคจะทำประกันชีวิต จะพิจารณาจากชื่อเสียงของบริษัท รองมาคือฐานะการเงินของกิจการที่มั่นคง จึงเห็นได้ว่า มีความแตกต่างกันในด้านปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิต จากในอดีตจนถึงปัจจุบัน แต่ไปในทิศทางเดียวกันกับ สังคม ไม้เจริญ (2551) ซึ่งศึกษาพฤติกรรม การตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตประเภทสามัญ ของผู้เอาประกันในเขตจังหวัดปทุมธานี ที่พบว่าข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิต โดยภาพรวมผู้เอาประกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดอยู่ในระดับมาก โดยลำดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาด เรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านภาพลักษณ์องค์กร ด้านการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านราคา และด้านผลิตภัณฑ์

ตอนที่ 3 พฤติกรรมของผู้ทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของธนาคารไทยพาณิชย์เขตพื้นที่ 20 สุวรรณภูมิ พบว่าทราบข้อมูลกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จากตัวแทนบริษัทประกันภัย รองลงมาคือสมาชิกในครอบครัว/ญาติ/เพื่อนโดยซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิต 6-10 ปี/ครั้ง รองลงมาคือ 1-5 ปี/ครั้งมีระยะเวลาคุ้มครอง 15-20 ปี และซื้อกรรมธรรม์ประกัน

ชีวิตด้วยตนเอง โดยมีกรรมธรรม์ประกันชีวิต 2 กรรมธรรม์
ทุนประกันชีวิต มากกว่า 500,000 บาท จ่ายเบี้ยประกัน
ชีวิต มากกว่า 30,000 บาท โดยซื้อจากพนักงานธนาคาร
พาณิชย์ มีวัตถุประสงค์ในการซื้อประกันชีวิตเพราะต้องการ
เก็บออม (ได้รับผลตอบแทนที่ดี) ซึ่งใกล้เคียงกับงานวิจัย
ของ กรรณิการ์ ศรีพรหม (2548, บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง
ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อประกันชีวิต
ของประชาชนในเขตกิ่งอำเภอคอยหลวง จังหวัดเชียงราย
ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าทุกปัจจัยทางการตลาดมีผลต่อ
การตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับ คู่มือ
หลักสูตร “การขายตามความต้องการ” กรุงเทพ แอ็กซ่า
ประกันชีวิต (2552, หน้า 256) ที่กล่าวถึงหลักการว่า พื้นฐาน
ความจำเป็นและความต้องการของลูกค้าต่อการประกันชีวิต
นั้นแบ่งออกได้เป็น 4 ความต้องการ คือ (1) การคุ้มครอง
รายได้ (2) การเกษียณอายุ (3) การคุ้มครองการขาดรายได้
(จากอุบัติเหตุและการเจ็บป่วย) (4) การออม การลงทุน
และการออมเพื่อการศึกษา และสอดคล้องกับ สังคม ไม้เจริญ
(2551) ศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ประกัน
ชีวิตประเภทสามัญ ของผู้เอาประกันในเขตจังหวัดปทุมธานี
ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์
ประกันชีวิต (ประเภทสามัญ) พบว่าทราบข้อมูลกรรมธรรม์
ประกันชีวิตจากสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ ซื้อกรรมธรรม์
ประกันชีวิต 6-10 ปี/ครั้ง ระยะเวลาคุ้มครองของสัญญา
10-15 ปี ส่วนใหญ่ตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตด้วย
ตนเอง จำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิต 1 กรรมธรรม์ต่อคน
จำนวนทุนประกันชีวิต 100,001-300,000 บาท เบี้ยประกัน
ชีวิต 10,001-30,000 บาทต่อปี ซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิต
จากตัวแทนบริษัทประกัน สาเหตุในการซื้อเพราะต้องการ
การเก็บออม

ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล
และปัจจัยการตลาดกับพฤติกรรมของผู้ทำประกันชีวิต
แบบสะสมทรัพย์ของธนาคารไทยพาณิชย์เขตพื้นที่ 20
สุวรรณภูมิ

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับ
พฤติกรรมการทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของธนาคาร

ไทยพาณิชย์ เขตพื้นที่ 20 สุวรรณภูมิ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล
มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำประกันชีวิตแบบสะสม
ทรัพย์ของธนาคารไทยพาณิชย์แสดงว่าปัจจัยส่วนบุคคลมี
อิทธิพลต่อการทำประกันชีวิตของลูกค้า

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดกับ
พฤติกรรมการทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของธนาคาร
ไทยพาณิชย์ เขตพื้นที่ 20 สุวรรณภูมิพบว่าปัจจัยการตลาด
มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำประกันชีวิตแบบสะสม
ทรัพย์ของธนาคารไทยพาณิชย์แสดงว่าปัจจัยการตลาด
ทุกด้านมีอิทธิพลต่อการทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์
ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับปัจจัยการตลาดทุกด้าน

ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดเกี่ยวกับ พฤติกรรม
การทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของลูกค้าธนาคารไทย
พาณิชย์เขตพื้นที่ 20 สุวรรณภูมิ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. จากข้อค้นพบเกี่ยวกับปัจจัยการตลาดประกัน
ชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของธนาคารไทยพาณิชย์ ที่ว่าให้ความ
สำคัญกับบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด ผู้บริหารของธนาคาร
ควรส่งเสริมและความสำคัญกับพนักงานในการให้บริการ
ให้มากที่สุด

2. จากข้อค้นพบเกี่ยวกับปัจจัยการตลาดประกัน
ชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของธนาคารไทยพาณิชย์ ที่ว่าให้ความ
สำคัญกับการส่งเสริมการตลาดน้อยที่สุด ผู้บริหารของ
ธนาคารพิจารณาเร่งสร้างระบบการส่งเสริมการตลาดเพื่อ
สร้างความพึงพอใจกับผู้ซื้อประกันชีวิต

3. พฤติกรรมของผู้ทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์
ของธนาคารไทยพาณิชย์เขตพื้นที่ 20 สุวรรณภูมิ จะรับทราบ
ข้อมูลกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของธนาคาร
ไทยพาณิชย์ จากตัวแทนบริษัทประกันภัย ผู้บริหารควร
กำหนดนโยบายในการสร้างองค์ความรู้ประกันภัย ขณะ
เดียวกันพนักงานเองควรพิจารณาหาความรู้และพร้อมที่
แนะนำให้กับผู้ซื้อประกันอย่างถูกต้อง

4. พนักงานธนาคารควรพิจารณาเร่งสร้างระบบ
การขายประกันชีวิตโดยผ่านบุคคลสมาชิกในครอบครัว/

ญาติ/เพื่อนได้

5. จากข้อค้นพบผู้ซื้อประกันชีวิตส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพราะต้องการเก็บออมเนื่องจากได้รับผลตอบแทนที่ดี ธนาคารควรพิจารณาสร้างนโยบายการออมทรัพย์ในรูปของการซื้อประกันชีวิต

6. จากข้อค้นพบผู้ซื้อประกันชีวิตส่วนใหญ่มีกรรมธรรม์ประกันชีวิต 2 กรรมธรรม์ ผู้บริหารควรพิจารณาสร้างนโยบายการขายประกันชีวิตเพิ่มเติมที่ต่อยอดจากผู้ถือกรรมธรรม์เดิม

7. จากข้อค้นพบผู้ซื้อประกันชีวิตส่วนใหญ่ซื้อจากพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ควรพิจารณาสร้างมาตรฐานการขายให้กับพนักงานของธนาคาร

8. จากข้อค้นพบ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพและรายได้ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ข้อมูลกรรมธรรม์ประกันชีวิต ผู้บริหารและพนักงานต้องสร้างระบบและการถ่ายทอดการรับรู้ที่แตกต่างกัน

9. จากข้อค้นพบปัจจัยทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับการความถี่ในการซื้อประกันชีวิต ระยะเวลาคุ้มครองของกรรมธรรม์ประกันชีวิต อิทธิพลในการซื้อประกันชีวิต จำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิต จำนวนทุนประกันชีวิต จำนวนเบี้ยประกันชีวิต แหล่งที่ซื้อประกันชีวิต และการในการซื้อประกันชีวิต อยู่ในระดับต่ำมาก ควรพิจารณาเร่งสร้างปัจจัยการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิต

เอกสารอ้างอิง

- กรรณิการ์ ศรีพรหม. (2548). *ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อประกันชีวิตของประชาชนในเขตกิ่งอำเภอ ดอยหลวง จังหวัดเชียงราย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- กรุงเทพฯ: บริษัท ไทย-เอกซ่า ประกันชีวิต.
- จอน จิระพันธุ์. (2551). *ปัจจัยการสื่อสารการตลาดเพื่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ชวลิต หาเรือนพิษณุ. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สมชัย เลิศอนันตกุล. (2540). *การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการประกันชีวิตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สังคม ไม้เจริญ. (2552). *พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตประเภทสามัญของผู้เอาประกันในเขตจังหวัดปทุมธานี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- Kotler. (2000). *Marketing Management: analysis, planning, implementation, and Control*. (9th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.

ความสัมพันธ์ระหว่างการให้ความรู้แก่ผู้ปกครองกับความรู้ของผู้ปกครอง
ในการสร้างเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย
ในสถานศึกษา เขตอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี*
Relationships between Parent Education and Knowledge
of Parents in Early Childhood Development
at School in Klongluang District Pathumthani Province

สุภาวิณี ภายบัว¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการสร้างเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัยสามด้านคือ (1) ระดับการให้ความรู้แก่ผู้ปกครอง (2) ระดับความรู้ของผู้ปกครองที่มีอยู่ก่อน และ (3) ความสัมพันธ์ระหว่างการให้ความรู้แก่ผู้ปกครองกับความรู้ของผู้ปกครองในสถานศึกษา เขตอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ปกครองนักเรียนในระดับปฐมวัย ในสถานศึกษา เขตอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามเก็บข้อมูลจากผู้ปกครองกลุ่มตัวอย่างจำนวน 306 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า (1) การให้ความรู้แก่ผู้ปกครองในการสร้างเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัยของโรงเรียนในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความรู้ของผู้ปกครองในการสร้างเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัยในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก และการให้ความรู้แก่ผู้ปกครองกับความรู้ของผู้ปกครองในการสร้างเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัยในสถานศึกษา มีความสัมพันธ์กันทางบวก

คำสำคัญ: การให้ความรู้แก่ผู้ปกครอง ความรู้ของผู้ปกครองในการสร้างเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย

Abstract

This research aims to study (1) the level of knowledge about early childhood development given to parents the level of parents knowledge for the early childhood development, and the relationship between the level of knowledge about early child development given schools and the parents knowledge for the early childhood development of the schools in Klongluang district, Pathumthani Province. The samples used in this research were. Parents of children of the schools in Klongluang district, Pathumthani,

¹นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

*เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปีการศึกษา 2554

อาจารย์ที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทธิพร บุญส่ง

Province. Questionnaires were used to collect data from 306 samples selected from parents the parents, aspects of counseling, the library for parents and house visitting. And knowledge of parents in four areas: physical development, emotional and social development, intellectual development, and ethics the development. Statistics used to analyze data were frequency, percentage, mean, standard deviation, and Pearson 's Product Moment. The findings showed. (1) parents knowledge given by schools was at medium level. (2) parents given knowledge in early childhood development was at a high level. (3) Parents knowledge given by schools and knowledge of parents in early childhood and development in School Klongluang District Pathumthani Province were positively related.

Keywords: Parents education. Parents Knowledge on early childhood development.

ความนำ

การพัฒนาประเทศในปัจจุบันให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนไปพร้อมกับการพัฒนาเศรษฐกิจ โดยเน้นให้คนเป็นแกนกลางของการพัฒนา เห็นได้จากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 และฉบับที่ 9 ที่มุ่งพัฒนาคนให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต และสามารถดำรงชีวิตอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข (สุภภรณ์ สุวรรณศรีนนท์, 2549, หน้า 1; สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545, หน้า 5-7) อีกทั้ง แผนการศึกษาแห่งชาติ (พ.ศ.2545-2559) ก็ได้มุ่งส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาและการเตรียมความพร้อมของเด็กปฐมวัยในรูปแบบที่หลากหลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้ความรู้ในการเลี้ยงดูลูกแก่พ่อแม่ ผู้ปกครอง นอกจากนี้ในต่างประเทศก็เห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมของพ่อแม่ ผู้ปกครองเช่นกัน ดังเช่นในประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นประเทศที่ให้การสนับสนุนบทบาทความสำคัญของพ่อแม่ ผู้ปกครอง และได้กำหนดไว้ใน หลักสูตรครอบครัวศึกษาว่า พ่อแม่ ผู้ปกครองสามารถทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกับเด็ก เช่น การจัดหาอุปกรณ์การเรียนรู้ อาทิ หนังสือหรือของเล่นที่เสริมสร้างพัฒนาการของเด็กตามวัยเพื่อ

ช่วยให้เด็กก้าวหน้า และมีผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาที่สูงขึ้น (Berger, 1995, หน้า 29)

เป็นที่ยอมรับกันว่า การพัฒนาเด็กที่ดีเริ่มต้นจากครอบครัว เด็กจะเติบโตและมีคุณภาพชีวิตและมีบุคลิกภาพอย่างไร สามารถเป็นคนดีมุ่งทำประโยชน์แก่สังคมหรืออาจเป็นคนด้อยศักยภาพ สร้างปัญหาแก่ตนเองและสังคมนั้นส่วนหนึ่งย่อมขึ้นอยู่กับสภาพครอบครัว และวิธีการอบรมเลี้ยงดูจากบุคคลในครอบครัวเป็นสำคัญ (เขาวนุช ทานาม, 2545, หน้า 1) ปฐมวัยเป็นวัยที่สำคัญที่สุดในการพัฒนา เพราะทั้งร่างกาย จิตใจ อุนิสัยของเด็กจะสามารถจะสร้างและหล่อหลอมได้ดี เด็กมีธรรมชาติและลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากวัยอื่นๆ ซึ่งหากผู้เกี่ยวข้องสามารถสร้างแบบแผนทางพฤติกรรมและลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากวัยอื่นๆ และเจตคติที่ดีให้แก่เด็กปฐมวัยได้แล้ว เด็กปฐมวัยจะสามารถเติบโตและมีชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุข เด็กปฐมวัยดังกล่าวเป็นวัยที่อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่แรกเกิดจนถึง 6 ปี ซึ่งเป็นช่วงที่สำคัญที่สุดของการพัฒนาทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคม สติปัญญา และบุคลิกภาพ เป็นวัยที่เรียกว่า ช่วงพลังแห่งการเจริญเติบโตของชีวิต (สิริมา ภิญโญนนตพงษ์, 2544, หน้า 149)

ด้วยเหตุนี้ ผู้ปกครองจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาและส่งเสริมเด็กในทุกๆ ด้าน แม้เด็กจะมาโรงเรียนแล้วก็ตาม ความรัก ความเอาใจใส่ ความสนใจซักถาม

เกี่ยวกับกิจกรรมที่เด็กทำที่โรงเรียนจากผู้ปกครองยอม ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีภายในครอบครัวสามารถนำไปสู่ การพัฒนาเด็กในด้านอื่น ๆ ด้วย ฉะนั้น พ่อแม่ ผู้ปกครอง ต้องรู้ถึงหน้าที่ของตนในการช่วยให้เด็กเกิดการพัฒนา ในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะในเด็กปฐมวัย ซึ่งเป็นวัยแห่ง การเรียนรู้ และต้องการการส่งเสริมพัฒนาการที่ถูกต้อง (สุภาพร สุวรรณศรีพันธ์, 2549, หน้า 2)

การให้ความรู้แก่ผู้ปกครอง จึงมีความจำเป็นและ ได้รับการยอมรับว่าเป็นกลวิธีหนึ่งของการศึกษาอนุบาล เป็นการช่วยผู้ปกครองให้มีความรู้เพิ่มพูนเกี่ยวกับการ พัฒนาเด็ก และปรับปรุงวิธีการเลี้ยงเด็กให้ดีขึ้น (Fisher, 1991, p. 99) อีกทั้งยังเป็นวิธีการหนึ่งที่ช่วยให้ผู้ปกครอง ได้เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของตน และเห็นความสำคัญ ของตนในการอบรมเลี้ยงดูและส่งเสริมพัฒนาการด้านต่าง ๆ ให้แก่เด็กได้อย่างเหมาะสม การให้ความรู้แก่ผู้ปกครอง เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพของเด็กในอนาคตได้ ทั้งนี้เพราะเด็กที่ผู้ปกครองสนใจในการส่งเสริมพัฒนาการ และเตรียมความพร้อมด้วยวิธีการที่ถูกต้องและเหมาะสม จากผู้ปกครอง จะมีความพร้อมและความสามารถในการ เรียนรู้ดีกว่าเด็กที่ไม่ได้รับการช่วยเหลือจากผู้ปกครอง นอกจากนี้ การศึกษาสำหรับผู้ปกครอง ยังเป็นการให้ ความรู้แก่ผู้ปกครองที่มีจุดประสงค์เพื่อสร้างความร่วมมือ ในการพัฒนาเด็ก ผู้ปกครองต้องรับรู้ต่อกลไกปัญหาและ พัฒนาการของเด็ก เพื่อการสร้างเสริมเด็กที่ถูกต้อง ดังนั้น การให้ความรู้แก่ผู้ปกครองจึงมีความสำคัญมาก เพราะ หมายถึงการที่ผู้ปกครองให้ความร่วมมือกับทางโรงเรียน ในการสร้างเสริมพัฒนาการเด็กอย่างมีคุณภาพ (กุลยา ตันติผลาชีวะ, 2542, หน้า 10)

จากเหตุผลและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการให้ความรู้แก่ผู้ปกครอง กับความรู้ของผู้ปกครองในการสร้างเสริมพัฒนาการเด็ก ปฐมวัยใน 4 ด้าน คือ (1) พัฒนาการด้านร่างกาย (2) พัฒนาการด้านอารมณ์และสังคม (3) พัฒนาการด้านสติ ปัญญา และ(4) พัฒนาการด้านคุณธรรม จริยธรรม โดย ผู้วิจัยคาดว่า ผลการวิจัยนี้จะทำให้ทราบว่า การให้ความรู้

แก่ผู้ปกครองกับความรู้ของผู้ปกครองในการสร้างเสริม พัฒนาการเด็กปฐมวัยมีความสัมพันธ์กันเพียงใด ในกรณี ของสถานศึกษาในเขตอำเภอคลองหลวง ซึ่งจะเป็น ประโยชน์แก่ผู้บริหารโรงเรียนอนุบาลในการที่จะนำมาเป็น ข้อมูลในการให้ความรู้เพิ่มเติม หรือจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะ ช่วยส่งเสริมให้ผู้ปกครองสามารถพัฒนาเด็กปฐมวัยได้อย่าง เต็มศักยภาพ นอกจากนี้ผู้บริหารโรงเรียนยังสามารถนำ ข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวางแผนเพื่อให้ ผู้ปกครองเข้ามา มีส่วนร่วมในการสร้างเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย เพื่อให้ บรรลุผลตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ที่มุ่งพัฒนา คนให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการ ดำรงชีวิต และสามารถดำรงชีวิตอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่าง มีความสุข

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับการให้ความรู้แก่ผู้ปกครอง ในการสร้างเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย ในสถานศึกษา เขตอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาระดับความรู้ของผู้ปกครองในการ สร้างเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย ในสถานศึกษา เขตอำเภอ คลองหลวง จังหวัดปทุมธานี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการให้ความรู้ แก่ผู้ปกครองกับความรู้ของผู้ปกครองในการสร้างเสริม พัฒนาการเด็กปฐมวัย ในสถานศึกษา เขตอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด รูปแบบ จากเอกสาร ประกอบการสอนวิชา การศึกษาสำหรับผู้ปกครองเด็กปฐมวัย เขียนโดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลยา ตันติผลาชีวะ เรื่องการให้ความรู้แก่ผู้ปกครอง 5 ด้าน คือ การฝึกอบรม การประชุมผู้ปกครอง การให้การปรึกษา ห้องสมุดสำหรับผู้ ปกครอง การเยี่ยมบ้าน นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎี พัฒนาการเด็กปฐมวัย (กุลยา ตันติผลาชีวะ, 2542)

ในพัฒนาการด้านร่างกาย พัฒนาการด้านอารมณ์และสังคม พัฒนาการด้านสติปัญญา และพัฒนาการด้านคุณธรรม จริยธรรม มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการให้ความรู้แก่ผู้ปกครองกับความ รู้ของผู้ปกครองในการสร้างเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย ในสถานศึกษา เขตอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับการให้ความรู้แก่ผู้ปกครองในการสร้างเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัยมีอยู่ในระดับมาก
2. ระดับความรู้ของผู้ปกครองในการสร้างเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัยมีอยู่ในระดับมาก
3. ระดับการให้ความรู้แก่ผู้ปกครองมีความสัมพันธ์กับความรู้ของผู้ปกครองในการสร้างเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและ กลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือผู้ปกครองนักเรียนที่มีบุตรหลานเรียนอยู่ระดับชั้นอนุบาล 1 ถึง อนุบาล 2 ปีการศึกษา 2553 ในสถานศึกษา เขตอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

จากโรงเรียนขนาดใหญ่ที่มีผู้เรียนตั้งแต่ 600 คนขึ้นไป จำนวน 9 โรงเรียน ประกอบด้วย โรงเรียนวันครู 2502 โรงเรียนชุมชนวัดบางชัน โรงเรียนคลองหนึ่ง (แก้วนิมิตร) โรงเรียนบุญญคุ้มราษฎร์บำรุง โรงเรียนไทยรัฐวิทยา 69 (คลองหลวง) โรงเรียนสังข์อ่ำวิทยา โรงเรียนคลองสอง โรงเรียนสามัคคีราษฎร์บำรุง และโรงเรียนวัดเกิดการอุดม จำนวน 306 คน ซึ่งได้มาโดยใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน ดังนี้

การสร้างเครื่องมือและการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามโดยการนำแนวคิดจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพแล้วหาค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่น (α) ค่า IOC คือ 0.949 แล้วนำแบบสอบถามปรับปรุงแก้ไข ได้แบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา ส่วนที่ 2 เป็นคำถามในการประเมินและวัดระดับการให้ความรู้แก่ผู้ปกครอง ส่วนที่ 3 เป็นคำถามในการประเมินและวัดระดับความรู้ของผู้ปกครอง สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

ผลการวิจัย

1. ผู้ปกครองเด็กปฐมวัยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.90 รองลงมาคือเพศชาย ร้อยละ 27.10 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 41.20 รองลงมาคืออาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 19.00 และอาชีพพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 16.70 ส่วนที่เป็นแม่บ้าน/พ่อบ้าน คิดเป็นร้อยละ 9.50 รองลงมาคืออาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 8.50 รองลงมาคืออาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 3.30 และอาชีพอื่นๆ คิดเป็น ร้อยละ 2.00 ผู้ปกครองส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 53.90 รองลงมาคือระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ

23.50 รองลงมาคือระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 18.30 และ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 4.20 ส่วนใหญ่ รายได้ของผู้ปกครองที่น้อยกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.70 รองลงมาคือ 10,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.80 รองลงมาคือ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.20 และมากกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.30 ตามลำดับ โรงเรียนมีการให้ความรู้แก่ ผู้ปกครอง โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า โรงเรียนจัดให้มี การประชุมผู้ปกครองอยู่ในระดับมากรองลงมาคือ การฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก การให้การปรึกษาอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ การเยี่ยมบ้าน อยู่ในระดับปานกลาง และห้องสมุดสำหรับผู้ปกครองอยู่ในระดับปานกลาง

2. ความรู้ของผู้ปกครองในการสร้างเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัยในสถานศึกษาเขตอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าที่มีค่าสูงสุด คือ พัฒนาการด้านร่างกาย อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ พัฒนาการด้านอารมณ์และสังคมอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ พัฒนาการสติปัญญา อยู่ในระดับมาก และพัฒนาการด้านคุณธรรม จริยธรรม อยู่ในระดับมาก

3. ความสัมพันธ์ระหว่างการให้ความรู้แก่ผู้ปกครองกับความรู้ของผู้ปกครองในการสร้างเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัยในสถานศึกษาเขตอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการให้ความรู้แก่ผู้ปกครอง กับความรู้ของผู้ปกครองในการสร้างเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย ภาพรวมพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวก ในระดับปานกลาง ($r = .482$) เมื่อพิจารณาตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในแต่ละด้านของการให้ความรู้แก่ผู้ปกครอง ตัวแปรที่มีระดับความสัมพันธ์สูงสุดคือ ด้านการฝึกอบรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้ของผู้ปกครองในการสร้างเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัยในสถานศึกษา ในระดับปานกลาง ($r = .457$) ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านการให้การปรึกษา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้ของผู้ปกครองในการ

สร้างเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัยในสถานศึกษา ในระดับปานกลาง ($r = .452$) ด้านการประชุมผู้ปกครอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้ของผู้ปกครองในการสร้างเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัยในสถานศึกษา ในระดับปานกลาง ($r = .424$) ด้านการเยี่ยมบ้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้ของผู้ปกครองในการสร้างเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัยในสถานศึกษา ในระดับปานกลาง ($r = .403$) และด้านห้องสมุดสำหรับผู้ปกครอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้ของผู้ปกครองในการสร้างเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัยในสถานศึกษา ในระดับปานกลาง ($r = .377$)

การอภิปรายผล

ความสัมพันธ์ระหว่างการให้ความรู้แก่ผู้ปกครองกับความรู้ของผู้ปกครองในการสร้างเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย ในสถานศึกษา เขตอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

การศึกษาการให้ความรู้แก่ผู้ปกครองเด็กปฐมวัย

1. การให้ความรู้แก่ผู้ปกครองด้านการฝึกอบรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีระดับมากโดยข้อที่ค่าเฉลี่ยการให้ความรู้แก่ผู้ปกครองด้านนี้ในระดับสูงสุด คือ โรงเรียนเคยจัดให้มีการอบรมเพื่อให้ความรู้แก่ผู้ปกครองในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวเด็ก โดยครูเป็นผู้ให้ความรู้ และโรงเรียนเคยมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปกครองในเรื่องการพัฒนาการเรียนรู้และการเสริมปัญญาเด็ก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดิคเกอร์ (Dicker, 1993) ที่ศึกษาความต้องการในการให้การศึกษาแก่ผู้ปกครองเด็กปฐมวัยที่ด้อยโอกาส และศึกษารูปแบบของการฝึกอบรมผู้ปกครอง ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้ปกครองมีความต้องการการเรียนรู้ในเรื่องการเลี้ยงดูและพัฒนาการของเด็กปฐมวัย (2) การอบรมเลี้ยงดูทางจิตใจ การจัดการกับความกลัวและความกังวลของเด็ก และการส่งเสริมการรับรู้ของเด็กในทางบวก อยู่ในระดับมาก

2. การให้ความรู้แก่ผู้ปกครองด้านการประชุมผู้ปกครองในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น

รายชื่อโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยการให้ความรู้แก่ผู้ปกครองด้านนี้ในระดับสูงสุด คือ โรงเรียนเคยมีการจัดการประชุมนิเทศ ผู้ปกครองนักเรียนและโรงเรียนเคยจัดให้มีการประชุมร่วมกันระหว่างครูและผู้ปกครองเพื่อดำเนินกิจกรรมของโรงเรียนร่วมกัน เช่น การจัดทำสื่อหรือของเล่นสำหรับเด็ก ทั้งนี้ในการจัดกิจกรรมประชุมนิเทศผู้ปกครองนั้น ถือเป็นกิจกรรมสำคัญของโรงเรียนกิจกรรมหนึ่ง ซึ่งผู้ปกครองจะมีโอกาสได้พบปะพูดคุยทำความรู้จักกับบุคคลครูภายในโรงเรียน ทั้งยังได้รู้นโยบายแนวทางการเรียนการสอนของโรงเรียน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ขนิษฐา เปรมพงษ์ (2550, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาบทบาทการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการส่งเสริมการเรียนรู้ของบุตร โรงเรียนเครือภคินีพระหฤทัยของพระเยซูเจ้า ผลการวิจัยพบว่า การเข้าร่วมกิจกรรมพิเศษที่ทางโรงเรียนจัดขึ้นนั้นผู้ปกครองเข้าร่วมการประชุมนิเทศมากที่สุด

3. การให้ความรู้แก่ผู้ปกครองด้านการให้การศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในภาพรวมด้านการให้การศึกษาที่พบว่าระดับที่โรงเรียนได้มีการให้การศึกษาในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากว่าโรงเรียนไม่ได้ให้ความสำคัญกับการให้การศึกษา เนื่องจากว่าผู้ปกครองในปัจจุบันอาจมีเวลาส่วนใหญ่อยู่กับการทำงาน และมีสื่อและเทคโนโลยีมากมายที่ทำให้ผู้ปกครองมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเลี้ยงดูเด็ก ซึ่งเหตุผลดังกล่าวอาจเป็นเหตุให้โรงเรียนนั้นไม่ได้ให้ความสำคัญกับเรื่องการให้การศึกษากับผู้ปกครอง

4 การให้ความรู้แก่ผู้ปกครองด้านห้องสมุดสำหรับผู้ปกครองในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากว่าโรงเรียนขาดบุคลากรที่จะปฏิบัติหน้าที่และรับผิดชอบดูแลงานห้องสมุดสำหรับผู้ปกครอง เพราะเมื่อมีการจัดห้องสมุดสำหรับผู้ปกครองแล้วนั้น ควรมีบุคลากรประจำห้องสมุดเพื่อดูแลและจัดกิจกรรมภายในห้องสมุดให้กับผู้ปกครอง ซึ่งถ้ามีห้องสมุดบริการสำหรับผู้ปกครองแล้วนั้นก็จะเป็นประโยชน์ที่จะให้ผู้ปกครองได้ศึกษาค้นคว้าหาความรู้และถ้าสามารถยืมสื่อวัสดุอุปกรณ์เกี่ยวกับกิจกรรมสำหรับเด็กปฐมวัย หรือยืมหนังสือกลับบ้านได้

ก็ยังเป็นประโยชน์สำหรับผู้ปกครองยิ่งขึ้น

5. การให้ความรู้แก่ผู้ปกครองด้านการเยี่ยมบ้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้สาเหตุที่การเยี่ยมบ้านของโรงเรียนมีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางอาจเนื่องจากว่าโรงเรียนคิดว่าโดยลักษณะของการเยี่ยมบ้านนั้นอาจเป็นการรบกวนเวลาส่วนตัวของผู้ปกครอง อีกทั้งกิจกรรมการเยี่ยมบ้านนั้นถือเป็นกิจกรรมที่ต้องใช้เวลานานในการปฏิบัติ และต้องใช้เวลา นอกเหนือจากเวลาราชการตามปกติ ซึ่งตัวครูเองผู้ซึ่งเป็นบุคคลที่จะต้องไปปฏิบัติกิจกรรมนี้ก็มีความเหนื่อยล้าที่ความรับผิดชอบมากอยู่แล้ว จึงอาจเป็นการลำบากที่จะต้องไปทำกิจกรรมการเยี่ยมบ้าน นอกจากนี้จำนวนนักเรียนที่มีก็มากกว่าอัตรากำลังครูของทางโรงเรียนจึงเป็นสาเหตุให้การปฏิบัติกิจกรรมนี้ไม่สามารถปฏิบัติได้บ่อยครั้ง

การศึกษาความรู้ของผู้ปกครองในการส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย

1. ความรู้ของผู้ปกครองในการส่งเสริมพัฒนาการด้านร่างกาย ผู้ปกครองมีความรู้ด้านนี้โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยความรู้ของผู้ปกครองระดับที่สูงที่สุด คือ ท่านรู้และสอนให้เด็กดื่อกอาหารรับประทานเอง, ท่านรู้และสอนให้เด็กอาบน้ำแปรงฟันด้วยตนเอง, ท่านรู้และสอนให้เด็กล้างมือก่อนรับประทานอาหาร และท่านมีความรู้และสอนให้เด็กดูแลรักษาความสะอาดร่างกายของตนเอง เช่น ผม เล็บ เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ กวิน เสือสกุล (2546, หน้า 83) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมจัดการศึกษาของผู้ปกครองในโรงเรียน สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า การมีส่วนร่วมจัดการศึกษาของผู้ปกครองที่บ้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง ได้แก่ การสอนให้นักเรียนช่วยเหลือตนเองเป็นการเตรียมความพร้อมทางด้านร่างกาย

2. ความรู้ของผู้ปกครองในการส่งเสริมพัฒนาการด้านอารมณ์และสังคม ผู้ปกครองมีความรู้ด้านนี้โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยความรู้ของผู้ปกครองระดับที่สูงที่สุด

คือ ท่านรู้และสอนให้เด็กพูดขอบคุณเมื่อได้รับของขวัญจากผู้อื่น, ท่านรู้และสอนเด็กให้พูดคำสุภาพใช้คำลงท้าย ครับ-ค่ะ และท่านรู้และสอนให้เด็กไหว้เพื่อแสดงความเคารพผู้อื่น ซึ่งถือเป็นการสอนกฎกติกาหรือมารยาททางสังคมอย่างง่าย ๆ ที่เด็กควรรู้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พุทธิพรีย์ สิงห์ใหม่, จำเริญรัตน์ เจือจันทร์ และ สมพร ไชยะ (2547, หน้า 47) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดการเรียนการสอนอนุบาลศึกษาตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในโรงเรียนอนุบาลเอกชนในเขตเทศบาลนครราชสีมา พบว่า ด้านการพัฒนาผู้เรียนด้านอารมณ์ จิตใจ และสังคม พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีส่วนร่วมมากเป็นอันดับแรก คือ ฝึกให้มีความรัก การแสดงความเคารพด้าน การไหว้มีสัมมาคารวะอ่อนน้อม สุภาพ

3. ความรู้ของผู้ปกครองในการสร้างเสริมพัฒนาการด้านสติปัญญาผู้ปกครองมีความรู้ด้านนี้โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยความรู้ของผู้ปกครองระดับที่สูงที่สุด คือ ท่านรู้และสอนให้เด็กรู้จักชื่อสีหรือสิ่งของ เครื่องใช้ต่างๆ และท่านรู้และสอนให้เด็กรู้จักอวัยวะต่างๆ ของร่างกาย ซึ่งถือเป็นการส่งเสริมพัฒนาการของเด็ก ให้เด็กได้เรียนรู้จากประสบการณ์ และให้เด็กได้มีโอกาสสำรวจ เล่น ค้นคว้า เพราะถือว่าสิ่งแวดล้อมที่ใกล้ตัวเด็กมากที่สุดก็คือ พ่อแม่ ผู้ปกครองนั่นเอง ดังนั้น ผู้ปกครองจึงเป็นบุคคลสำคัญที่จะช่วยพัฒนาสมองและพัฒนาด้านอื่นๆ ให้แก่เด็ก ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนา กิจเกื้อกุล (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความต้องการของผู้ปกครองในการส่งเสริมพัฒนาการของเด็กปฐมวัยในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานนทบุรี เขต 1 พบว่า ผู้ปกครองมีความต้องการในการส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัยด้านสติปัญญาอยู่ในระดับมาก

4. ความรู้ของผู้ปกครองในการสร้างเสริมพัฒนาการด้านคุณธรรม จริยธรรม ผู้ปกครองมีความรู้ด้านนี้โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยความรู้ของผู้ปกครองระดับที่สูงที่สุด คือ ท่านรู้และสอนให้เด็กไม่หยิบขโมยของผู้อื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต, ท่านรู้และชมเชยเมื่อเด็กทำความดี เช่น แบ่งขนมให้น้อง

เป็นต้น และท่านรู้และสอนเด็กเมื่อเด็กยอมรับความผิดที่เกิดจากการกระทำของตน ท่านให้อภัยและชมเชยการกระทำของเด็ก สอดคล้องกับ อำไพพรรณ ปัญญาโรจน์ (2545, หน้า 36) ได้กล่าวว่า ผู้ปกครองควรสอนให้เด็กละเว้นในสิ่งที่ควรละเว้น ซึ่งได้แก่ ศีล 5 และสอนให้เด็กปฏิบัติสิ่งที่พึงงามอันควรยึดถือและปฏิบัติ เช่น มีความเมตตา กรุณา มีความละเอียดเกรงกลัวต่อบาป มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และช่วยเหลือผู้อื่น เป็นต้น

3. ความสัมพันธ์ระหว่างการให้ความรู้แก่ผู้ปกครองกับความรู้ของผู้ปกครองในการสร้างเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการให้ความรู้แก่ผู้ปกครอง กับความรู้ของผู้ปกครองในการสร้างเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย ภาพรวมพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวก ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในแต่ละด้านของการให้ความรู้แก่ผู้ปกครอง ตัวแปรที่มีระดับความสัมพันธ์สูงสุด คือ ด้านการฝึกอบรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้ของผู้ปกครองในการสร้างเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัยในสถานศึกษา ในระดับปานกลาง ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านการให้การปรึกษา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้ของผู้ปกครองในการสร้างเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัยในสถานศึกษา ในระดับปานกลาง ด้านการประชุมผู้ปกครอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้ของผู้ปกครองในการสร้างเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัยในสถานศึกษา ในระดับปานกลาง ด้านการเยี่ยมบ้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้ของผู้ปกครองในการสร้างเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัยในสถานศึกษา ในระดับปานกลาง และด้านห้องสมุดสำหรับผู้ปกครอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้ของผู้ปกครองในการสร้างเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัยในสถานศึกษา ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย จากผลการวิจัย พบว่า การให้ความรู้แก่ผู้ปกครองมีความสัมพันธ์กับความรู้ของผู้ปกครองในการสร้างเสริม

พัฒนาการเด็กปฐมวัย อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารโรงเรียนจึงควรมีการให้ความรู้แก่ผู้ปกครองเพิ่มขึ้น เพื่อให้พ่อแม่ ผู้ปกครองได้รู้และเข้าใจในหน้าที่ของตนเองในการอบรมเลี้ยงดูและสร้างเสริมพัฒนาการให้แก่เด็กปฐมวัยได้อย่างถูกต้อง และโรงเรียนควรส่งเสริมและให้ข้อมูลความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวกับพัฒนาการเด็กปฐมวัยใน 4 ด้าน คือ ด้านร่างกาย ด้านอารมณ์และสังคม ด้านสติปัญญา และด้านคุณธรรม จริยธรรม เพื่อให้พ่อแม่ผู้ปกครองใส่ใจในความสำคัญของพัฒนาการทั้ง 4 ด้าน เพิ่มมากขึ้น และเข้ามามีส่วนร่วมในการเสริมสร้างพัฒนาการเด็กปฐมวัยทุกด้านให้สูงขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเชิงเปรียบเทียบการให้ความรู้แก่ผู้ปกครองกับความรู้ของผู้ปกครองในการสร้างเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัยระหว่างโรงเรียนอนุบาลเอกชน กับ

โรงเรียนอนุบาลของรัฐบาล

2.2 ควรมีการวิจัยและพัฒนาเกี่ยวกับการสร้างรูปแบบการให้ความรู้แก่ผู้ปกครอง ที่มาจากการวางแผนร่วมกันระหว่างผู้ปกครองกับทางโรงเรียนในการจัดการศึกษาสำหรับผู้ปกครอง โดยให้สอดคล้องกับเงื่อนไของค์ประกอบพื้นฐานของผู้ปกครอง สภาพท้องถิ่น และวัฒนธรรม

2.3 ควรมีการศึกษาปัญหา อุปสรรค และผลจากการให้ความรู้แก่ผู้ปกครองที่ทางโรงเรียนได้จัดขึ้น

2.4 ในการวิจัยครั้งนี้ ตัวแปรการให้ความรู้แก่ผู้ปกครองนั้น ผู้วิจัยได้เน้นเรื่องของรูปแบบการให้ความรู้แก่ผู้ปกครอง ดังนั้น ในการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป อาจจะศึกษาในเรื่องของสาระความรู้ที่ทางโรงเรียนจัดให้แก่ผู้ปกครอง

เอกสารอ้างอิง

- กฤษยา ตันติผลาชีวะ. (2542). *การศึกษาสำหรับผู้ปกครองเด็กปฐมวัย*. ปรินญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กวิณ เสือสกุล. (2546). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมจัดการศึกษาของผู้ปกครองในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ขนิษฐา เปรมพงษ์. (2550). *การศึกษายาทบาทการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการส่งเสริมการเรียนรู้ของบุตร โรงเรียนเครือข่ายคณะภคินีพระหฤทัยของพระเยซูเจ้าแห่งกรุงเทพ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พูนทรัพย์ สิงห์ใหม่ จำเริญรัตน์ เจือจันทร์ และสมพร ไชยะ. (2547). *การศึกษาการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดการเรียนการสอนอนุบาลศึกษาตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในโรงเรียนอนุบาลเอกชนในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา*. วิชาการ, มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.
- รัตนา กิจเกื้อกูล. (2550). *ศึกษาความต้องการของผู้ปกครองในการส่งเสริมพัฒนาการของเด็กปฐมวัยในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานนทบุรี เขต 1*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สิริมา ภิญโญอนันตพงษ์. (2544). *เด็ดดอกไม้ฉันนั้นกระเทือนถึงดวงดาว การปลูกฝังเด็กปฐมวัยรักสิ่งแวดล้อมในหนังสืองานวันสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี 12 พฤศจิกายน 2544*, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุภาพร สุวรรณศรีนนท์. (2549). *บทบาทการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการสร้างเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อำไพพรรณ ปัญญาโรจน์. (2545). *การอบรมเลี้ยงดูเด็กก่อนวัยเรียน*. กรุงเทพมหานคร: คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สถาบันราชภัฏจันทรเกษม.
- Berger, E. H. (1995). *Parents as Partners in Education: Families and Schools Working Together* (4th ed.). New Jersey: Merrill-Prentice Hall.
- Fisher, E. A. (1991). *Early Childhood Care and Education. (ECE): A world survey*, UNESCO.
- Georges Dicker, G. (1993). *Descartes: An Analytical and Historical Introduction*. UK.: Oxford University Press.

ความเครียดของพนักงานอำนวยความสะดวกบิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง
และท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*
Stress of Flight Dispatchers at Donmueang and
Suvarnabhumi Airport

พิชญ์นรี แม้นสงวน¹

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงพรรณานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ระดับความเครียดของพนักงานอำนวยความสะดวกบิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมืองและท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้ตอบแบบสอบถามคือผู้ที่ปฏิบัติงานเป็นพนักงานอำนวยความสะดวกบิน 7 สายการบิน และ 3 บริษัท ณ ท่าอากาศยานดอนเมืองและท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวนทั้งหมด 69 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์และเก็บข้อมูลด้วยตนเอง วิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าทดสอบแบบที ค่าทดสอบแบบเอฟ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า พนักงานอำนวยความสะดวกบิน มีระดับความเครียดที่เกิดจากเรื่องส่วนบุคคล และที่เกิดจากการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

คำสำคัญ: ความเครียด, พนักงานอำนวยความสะดวกบิน

Abstract

This descriptive research, aims to study and analyze the Stress of flight dispatchers at Donmueang and Suvarnabhumi Airport. Respondents are 69 dispatchers in 7 airlines and 3 companies at Donmueang and Suvarnabhumi. Questionnaires were used for collecting data via e-mail and personal collection. Statistics used to analyze data include percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test. The result shows that stress of flight dispatchers at Donmueang and Suvarnabhumi Airport, caused by personal matter and working condition The overall stress is at middle level.

Keywords: stress, flight dispatchers

¹นักศึกษาลัทธิสุตตวิทยาสาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

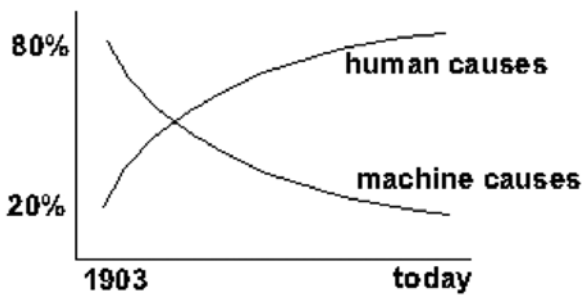
*เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2554

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุธี อักษรภักดิ์

ความนำ

การปฏิบัติการบินของอากาศยานทุกประเภท จะต้องเป็นไปตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ ของกฎ การเดินอากาศและกฎหมายอากาศระหว่างประเทศ ซึ่ง การปฏิบัติทั้งหมดผู้ควบคุมอากาศยานเป็นผู้รับผิดชอบ เพื่อลดข้อผิดพลาดลง พนักงานอำนวยการบิน จึงมีส่วนร่วม ในการปฏิบัติการบิน

ในปัจจุบันกิจการการบินทั้งในและต่างประเทศ เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก การปฏิบัติการบินของสายการบิน ก็ต้องเพิ่มตามไปด้วย ทำให้พนักงานอำนวยการบินมี ภาระงานสูงขึ้น ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีงาน วิจัยเกี่ยวกับการเกิดอุบัติเหตุของเครื่องบิน ซึ่งมีสาเหตุ มาจาก 2 ปัจจัย คือเกิดจากมนุษย์และเครื่องมือทางการบิน จากภาพแสดงให้เห็นว่าปัจจุบันปัจจัยที่เกิดจากมนุษย์ จะส่งผลทำให้เกิดอุบัติเหตุได้สูงถึงร้อยละ 80 ในขณะที่ อุบัติเหตุที่เกิดจากเครื่องมือทางการบินลดลงเหลือร้อยละ 20 เนื่องจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่สูงขึ้นทำให้ สาเหตุที่เกิดจากอุบัติเหตุจากระบบอากาศยานลดลง เพราะ เป็นที่เชื่อถือมากขึ้น ดังภาพ (Earl & David, 1988)



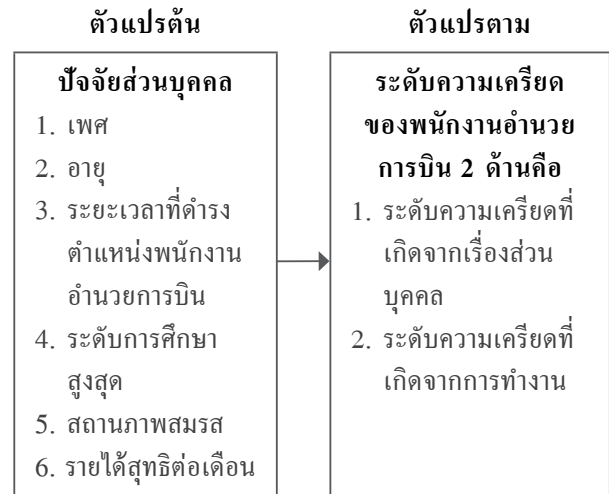
ภาพ 1 ความสัมพันธ์ของการเกิดอุบัติเหตุระหว่างความ ผิดพลาดของมนุษย์กับเครื่องมือและระบบอากาศยาน

ด้วยเหตุนี้ทำให้เห็นว่าสาเหตุการเกิดอุบัติเหตุ ทางการบินนั้นส่วนใหญ่เกิดจากพนักงานอำนวยการบิน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาระดับความเครียดของพนักงาน อำนวยการบินซึ่งสามารถนำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางในการ พัฒนาการปฏิบัติการบินเพื่อลดการสูญเสียที่เกิดจาก อุบัติเหตุทางการบินได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อวิเคราะห์ระดับความเครียดของพนักงาน อำนวยการบิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมืองและท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ระดับความเครียดโดยรวมของพนักงานอำนวยการ บิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมืองและท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิอยู่ในระดับปานกลาง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือผู้ที่ปฏิบัติงาน เป็นพนักงานอำนวยการบิน 7 สายการบิน และ 3 บริษัท ณ ท่าอากาศยานดอนเมืองและท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รวมทั้งหมด 103 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือผู้ที่ปฏิบัติงานเป็นพนักงาน อำนวยการบิน 7 สายการบิน และ 3 บริษัท ณ ท่าอากาศยาน ดอนเมืองและท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวนทั้งหมด 69 คน แบ่งเป็นพนักงานอำนวยการบินชาย 35 คน และ พนักงานอำนวยการบินหญิง 34 คน เลือกแบบเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัย สร้างขึ้นจากการค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีและงานวิจัย

ที่เกี่ยวข้องกับความเครียดมาปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมให้เหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความเครียด จำนวน 2 ด้าน คือความเครียดที่เกิดจากเรื่องส่วนบุคคล จำนวน 7 ข้อ และความเครียดที่เกิดจากการทำงานของพนักงานอำนวยการบิน จำนวน 15 ข้อ ใช้เกณฑ์ในการวัดแบบลิเคอร์ท สเกล (Likert Scale) ซึ่งประมาณค่า 5 คำตอบ คือ ระดับความเครียดมากที่สุด (มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน) ระดับความเครียดมาก (มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน) ระดับความเครียดปานกลาง (มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน) ระดับความเครียดน้อย (มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน) และระดับความเครียดน้อยที่สุด (มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยได้ทดสอบการใช้งานได้ (validity) ของเนื้อหาของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบและให้คำแนะนำ เพื่อปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามก่อนนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่านประเมินการใช้งานได้ของแบบสอบถาม ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำผลการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิไปหาค่าดัชนีความสอดคล้องรายข้อ (index of item-objective congruence--IOC) ซึ่งจากการคำนวณหาค่า IOC ผลปรากฏว่า คำถามทั้ง 22 ข้อ มีค่า IOC เท่ากับ 1 ซึ่งสามารถนำแบบสอบถามไปใช้งานได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถาม 2 วิธี คือ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) และแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ใช้สถิติการวิจัยเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และร้อยละ
2. การวิเคราะห์เพื่อหาค่าระดับความเครียดของ

พนักงานอำนวยการบิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมืองและท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่เกิดจากเรื่องส่วนบุคคล และระดับความเครียดที่เกิดจากการทำงาน ใช้สถิติการวิจัยเชิงพรรณนา คือค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถาม ส่วนที่ 1 คือปัจจัยส่วนบุคคล ใช้สถิติเชิงพรรณนาคือ ความถี่ และร้อยละ โดยจำแนกตามตัวแปรอิสระที่จะศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ อายุ ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งพนักงานอำนวยการบิน ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพการสมรส และรายได้สุทธิต่อเดือน ของพนักงานอำนวยการบิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง และท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ การพิสูจน์สมมติฐานเชิงการบรรยายผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนาใช้ข้อมูลจากส่วนที่ 2 ได้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบความแตกต่าง ผู้วิจัยใช้วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นอันเนื่องมาจากปัจจัยส่วนบุคคลที่มีกลุ่มประชากร 1 คู่ คือ เพศ และสถานภาพการสมรส ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทาง (Two-way Analysis of Variance) ทดสอบด้วยสถิติ t-test โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ ผู้วิจัยวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นอันเนื่องมาจากปัจจัยส่วนบุคคลที่มีกลุ่มประชากรมากกว่า 1 คู่ คือ อายุ ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งพนักงานอำนวยการบิน ระดับการศึกษาสูงสุด และรายได้สุทธิต่อเดือน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ทดสอบด้วยสถิติ F-test โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้จากส่วนที่ 3 ของแบบสอบถามของพนักงานอำนวยการบิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง และท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ และร้อยละ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีรายละเอียดดังนี้

แบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานอำนวยการบิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมืองและท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้แก่

1. เพศ ผลจากการจำแนกปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า พนักงานอำนวยการบิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมืองและท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 69 คน ประกอบด้วย ประชากรเพศชาย จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 และประชากรเพศหญิงจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3

2. อายุ ผลจากการจำแนกปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า ประชากรส่วนใหญ่มีอายุ 30-39 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6 รองลงมา คือ อายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4 อายุ 40-49 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 และอายุ 50 ปี ขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุดคือ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 เท่านั้น

3. ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งพนักงานอำนวยการบิน ผลจากการจำแนกปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งพนักงานอำนวยการบิน พบว่า ส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งพนักงานอำนวยการบิน น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 รองลงมา มีระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งพนักงานอำนวยการบิน 3-5 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7 และมีระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งพนักงานอำนวยการบินมากกว่า 5 ปี น้อยที่สุดจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 เท่านั้น

4. ระดับการศึกษาสูงสุด ผลจากการจำแนกปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาสูงสุด พนักงานอำนวยการบิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมืองและท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 89.9 รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 และระดับปริญญาเอกไม่มี

5. สถานภาพการสมรส ผลจากการจำแนกปัจจัย

ส่วนบุคคลด้านสถานภาพการสมรส พบว่า ส่วนใหญ่สมรสแล้ว จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 60.9 และมีสถานภาพการสมรส โสด จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1

6. รายได้สุทธิต่อเดือน ผลจากการจำแนกปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้สุทธิต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่รายได้สุทธิต่อเดือน 20,000-40,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 มีรายได้สุทธิต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4 และมีรายได้สุทธิต่อเดือน มากกว่า 40,000 บาท น้อยที่สุด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 เท่านั้น

แบบสอบถามส่วนที่ 2 ระดับความเครียดที่เกิดจากเรื่องส่วนบุคคลและระดับความเครียดที่เกิดจากการทำงาน พบว่า ระดับความเครียดของพนักงานอำนวยการบิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมืองและท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่เกิดจากเรื่องส่วนบุคคลและที่เกิดจากการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

จากแบบสอบถามส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติม พบว่า พนักงานอำนวยการบินยังให้ความสำคัญต่อการแสดงออกเกี่ยวกับความเครียดที่เป็นอยู่ เรียงลำดับจากสูงไปต่ำ ดังนี้ ด้านเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ด้านเรื่องส่วนบุคคล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับ สรุปได้ดังนี้

1. ด้านการทำงาน พนักงานอำนวยการบินมีความคิดเห็นว่า การกำหนดมาตรฐานของงานในหน่วยงานที่ชัดเจนจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้แม่นยำ ตรงกับความต้องการและพนักงานอำนวยการบินส่วนใหญ่เห็นว่า ความเครียดจะสูงหรือต่ำขึ้นอยู่กับสถานการณ์ เวลานั้นว่าจะรุนแรงมากหรือน้อยหรือจะมีผลกระทบต่องานเพียงไร เพราะการทำงานด้านการบินเป็นสภาวะที่มีความกดดันสูง เนื่องจากต้องทำงานแข่งกับเวลาภายใต้กฎระเบียบที่เข้มงวดมากมาย ต้องมีความรับผิดชอบสูงต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จึงทำให้ภาวะความเครียดเกิดขึ้นได้ง่ายทั้งจากภายในหน่วยงานและต่างหน่วยงานที่จำเป็นต้องติดต่อประสาน ดังนั้นการใช้ภาษาพูดที่มีน้ำเสียงกระด้างต่อกันจึงทำให้เกิดความเครียด

ระหว่างปฏิบัติงานได้ง่าย เช่น การติดต่อประสานกับเจ้าหน้าที่กรมการบินพลเรือน และการให้ความร่วมมือในการตอบคำถามเกี่ยวกับเรื่องที่ไม่ชัดเจนทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับคำขออนุญาตต่างๆ นอกจากนี้สำหรับรายได้สุทธิต่อเดือนในปัจจุบันไม่เพียงพอกับรายจ่ายทำให้อาชีพพนักงานอำนวยการบินดูเหมือนจะไม่มั่นคง

2. ด้านเรื่องส่วนบุคคล พนักงานอำนวยการบินส่วนใหญ่เห็นว่า ความเครียดจะเกิดขึ้นสูงหรือน้อยขึ้นอยู่กับอารมณ์และสถานการณ์ ณ เวลานั้น เนื่องจากสถานการณ์ต่างๆ ของครอบครัวจะส่งผลกระทบต่อพนักงานอำนวยการบินด้านจิตใจและการควบคุมอารมณ์ และเมื่อเกิดภาวะรบกวนทางจิตที่มีสาเหตุมาจากครอบครัว จึงยากที่จะตัดออกไปจากความคิด ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานต่ำลงได้

3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ พนักงานอำนวยการบินส่วนใหญ่เห็นว่า ควรจัดให้มีการพักผ่อนหรือกิจกรรมผ่อนคลายระหว่างปฏิบัติงาน ควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้ เรื่องการพัฒนาสุขภาพจิตการมีมนุษยสัมพันธ์ และการพูด และการมีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานจะช่วยลดระดับความเครียดลงได้

การอภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานอำนวยการบิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมืองและท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีระดับความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า ผลการวิจัยนี้เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่ามาตรฐานพนักงานอำนวยการบินมีมาตรฐานตามระดับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดย พบว่า ระดับความเครียดที่เกิดจากการทำงานจะสูงกว่าระดับความเครียดที่เกิดขึ้นจากเรื่องส่วนบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับ พวงรัตน์ พิสุทธินันท์คุณ (2552) ที่ศึกษาเรื่อง ความเครียดที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศ เขตประชิดสนามบิน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า เจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศเขตประชิดสนามบิน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีระดับความเครียดสูงกว่า 6.0 ตามมาตรวัด 1.0-10.0

ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปฏิบัติหน้าที่และมีผลกระทบต่อระดับความเครียดสูง ได้แก่ ลักษณะงาน ดังนั้นอาชีพพนักงานอำนวยการบินซึ่งเป็นอาชีพที่มีลักษณะงานต้องรับผิดชอบด้านความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินที่มีมูลค่าสูงมาก โดยเฉพาะในขณะที่เกิดความผิดพลาดจนก่อให้เกิดอุบัติเหตุเนื่องจากเหตุการณ์ที่เกิดแต่ละครั้งมักมีความรุนแรงสูงมาก ทั้งยังมีผลกระทบต่อภาวะเศรษฐกิจของประเทศ จึงเป็นสาเหตุหลักที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานอำนวยการบินในขณะปฏิบัติหน้าที่สูงกว่าอาชีพอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพอากาศที่แปรปรวน เช่น พายุ แผ่นดินไหว สึนามิ อันมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงแผนการบิน มีผลกระทบต่อความเครียดสูงสุดในด้านการทำงานกับปัจจัยส่วนบุคคล ทั้ง 6 ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านเพศ อายุ ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งพนักงานอำนวยการบิน ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพการสมรส และรายได้สุทธิต่อเดือน นั้นแสดงให้เห็นว่าสภาพอากาศที่ไม่สามารถควบคุมได้เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของมนุษย์มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับเหตุการณ์แผ่นดินไหว เกิดสึนามิ ที่จังหวัดมียางิ ในประเทศญี่ปุ่น เมื่อวันที่ 11 มีนาคม 2554 ที่ผ่านมาก่อให้เกิดความเครียดต่อประชากรทั้งโลกในระดับสูงมากเนื่องจากมีผลกระทบไปทั่วโลก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าพนักงานอำนวยการบิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมืองและท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยรวมมีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะให้ผู้บริหารของพนักงานอำนวยการบิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมืองและท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พัฒนาระบบการบริการจัดการด้านพนักงานอำนวยการบิน ด้านต่างๆ ดังนี้

ด้านส่วนบุคคล เช่น จัดทำโครงการพัฒนาสุขภาพจิตทางศาสนาที่พนักงานอำนวยการบินส่วนใหญ่ นับถือ และโครงการพัฒนาบุคลากรเรื่อง “การมีมนุษยสัมพันธ์และการพูด”

ด้านการทำงาน เช่น จัดให้มีรายได้เสริมเพิ่มเติม
จากรายได้สุทธิต่อเดือน จัดทำระบบการจัดการงานใน
หน้าที่ จัดหาพนักงานอำนวยความสะดวกเพิ่มให้พอดีกับปริมาณ
ของงาน

โดยเฉพาะพนักงานอำนวยความสะดวกด้านการบิน เช่น
เหมาะล้าด้วยเหตุที่ว่าวางแผนการบินในแต่ละเที่ยวบิน

มีความแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง มีเวลาจำกัดภายใน 1 ชั่วโมง
และไม่บ่อยนักที่จะมีเที่ยวบินที่มีเส้นทางเดิม ซึ่งแตกต่าง
ไปจากพนักงานอำนวยความสะดวกแบบประจำ

ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานอำนวยความสะดวก
การบินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพในระดับที่สูงขึ้น

เอกสารอ้างอิง

พวงรัตน์ สิทธินนท์คุณ. (2552). *ความเครียดที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศ เขตประชิด
สนามบิน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารการบิน, มหาวิทยาลัย
อีสเทิร์นเอเซีย.

Wiener, E. L. & Nagel, D. C. (Ed.). (1988). *Human Factors in Aviation*. Los Angeles, San Diego,
CA: Academic Press.

การพัฒนาแนวปฏิบัติการพยาบาลทางคลินิก
ในการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้ายของชีวิต*
Development of Clinical Nursing Practice Guideline
for the Patient Care at the End of Life

ณัฐติมา แจ่มจำรัส¹

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาแนวปฏิบัติการพยาบาลทางคลินิกในการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้ายของชีวิต และศึกษาผลของการใช้แนวปฏิบัติการพยาบาลทางคลินิกในโรงพยาบาลนวนคร จังหวัดปทุมธานี ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ (1) พยาบาลวิชาชีพผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานหอผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลนวนคร จังหวัดปทุมธานี และ (2) ญาติหรือสมาชิกครอบครัวของผู้ป่วยระยะสุดท้าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ เปรียบเทียบสัดส่วน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า (1) แนวปฏิบัติการพยาบาลทางคลินิกในการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้ายของชีวิตประกอบด้วยแนวปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางการดูแลแบบประคับประคอง (palliative care) ในผู้ป่วยที่มีปัญหาด้านร่างกาย จิตใจและสังคม จิตวิญญาณรวมถึงการดูแลด้านกฎหมายและจริยธรรม แนวปฏิบัติการพยาบาลทางคลินิกในการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้ายของชีวิตผ่านเกณฑ์การประเมินคุณภาพของเครื่องมือ AGREE Instrument (2001) ได้ค่าดัชนีความตรงร้อยละ 79.7 (2) ผลของการทดลองใช้แนวปฏิบัติการพยาบาลทางคลินิกในโรงพยาบาลนวนคร จังหวัดปทุมธานี พบว่า มีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้และญาติหรือสมาชิกในครอบครัวจำนวน 3 คน มีความพึงพอใจต่อการได้รับการดูแลตามแนวปฏิบัติ

คำสำคัญ: การพยาบาลทางคลินิก การดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้ายของชีวิต

Abstract

This study aimed to develop clinical nursing practice guideline (CNPG) for the patient care at the end of life. Then study the result of using the guideline palliative care. This guideline was developed based on the process of the IOWA Model of Evidence-Based Practice to Promote Quality Care. Respondents of the study were 12 professional nurses working in intensive care unit (ICU),

¹ นักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

* เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2553

อาจารย์ที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรรณิการ์ สุวรรณโคต

Navanakorn hospital in Pathumthani province. It was passed the criteria of AGREE Instrument (2001) with the content validity index of 79.7 percent. The results of study indicated that the clinical nursing practice guideline was appropriate. Nurses and family member satisfied of care according to the guideline. Therefore, the hospital administrator should support this guideline and apply for the patient care and this CNPG should be constantly improved for appropriate care in the long term.

Keywords: Clinical Nursing, the Patient Care at the End of Life

ความนำ

ความตายเป็นสิ่งที่ทุกคนหลีกเลี่ยงไม่ได้ แม้ว่าจะให้การดูแลรักษาพยาบาลและมีมาตรฐานที่ดีเท่าใดก็ตาม ย่อมมีผู้ป่วยที่ต้องพ้นสภาพการมีชีวิตหรือตายลง ดังนั้น การดูแลผู้ป่วยในระยะสุดท้ายของชีวิตหรือผู้ป่วยใกล้ตาย จึงมีความสำคัญ ดังคำในพระธรรมปิฎก (2542) กล่าวไว้ว่า ชีวิตคนมีโอกาสดลอดเวลาจนถึงวาระสุดท้ายแม้แต่จะบรรลุประโยชน์สูงสุดของชีวิต ปัจจุบันอาจใช้คำว่า “ชีวิตสมศักดิ์ศรี” คือบรรลุธรรมสูงสุดพร้อมกับสิ้นชีวิต “เรื่องของมนุษย์จะต้องรู้จักปฏิบัติโดยใช้ปัญญาเป็นหลักอยู่ 2 อย่าง คือ ความจริงของธรรมชาติเป็นอย่างไรและมนุษย์จะเอาอย่างไร ปัญญาเชื่อมั่นมนุษย์เข้ากับความจริงของธรรมชาติ เมื่อรู้ความจริงของธรรมชาติก็จะช่วยให้เจตนาในการเลือกตัดสินใจนั้นทำได้ดีที่สุดด้วย” ผู้ป่วยกลุ่มนี้มีความต้องการและปัญหามากมาย การดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วยในปัจจุบัน ได้ยึดถือผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางในการดูแลและให้การดูแลแบบองค์รวม (holistic approach) ซึ่งหมายถึงการดูแลทั้งทางร่างกาย จิตใจ สังคมและจิตวิญญาณแก่บุคคล ครอบครัวและชุมชนรวมทั้งผู้ป่วยที่อยู่ในระยะสุดท้ายของชีวิตด้วยซึ่งมีความซับซ้อนละเอียดอ่อน ดังนั้นการตัดสินใจในการรักษาพยาบาลจึงขึ้นอยู่กับญาติหรือสมาชิกครอบครัวโดยสิทธิการมีส่วนร่วมการเลือกตัดสินใจ ดังพระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ (2550) มาตราที่ 12 ระบุว่า บุคคลมีสิทธิทำหนังสือแสดงเจตนาไม่ประสงค์จะรับบริการสาธารณสุขที่เป็นไปเพียงเพื่อยืดการตายในวาระสุดท้ายของชีวิตตนหรือเพื่อยุติการทรมานจากการเจ็บป่วยได้ การดำเนินการ

ตามหนังสือแสดงเจตนาวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง เมื่อผู้ประกอบวิชาชีพด้านสาธารณสุขได้ปฏิบัติตามเจตนาของบุคคลตามวรรคหนึ่งแล้ว มิให้ถือว่าการกระทำนั้นเป็นความผิดและให้พ้นจากความรับผิดชอบ การกำหนดสิทธิให้บุคคลเลือกที่จะตายอย่างสงบและมีศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ในวาระสุดท้ายของชีวิตเป็นเรื่องที่กำหนดให้บุคคลเลือกที่จะตายอย่างธรรมชาติไม่ถูกแทรกแซงด้วยเครื่องมือเทคโนโลยีต่างๆ ปัญหาจากการปฏิบัติงาน การสื่อสาร ปัญหาเชิงระบบและแนวทางการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้ายซึ่งจำกัดด้วยทักษะของพยาบาลล้วนเป็นปัญหาและอุปสรรคของการดูแลผู้ป่วยที่พบได้

ด้วยปัญหาดังกล่าวผู้จัดการการดูแล (care manager) หรือผู้บริหารของโรงพยาบาล (hospital administrator) จึงควรเห็นความสำคัญที่จะพัฒนาบุคลากรในทีมการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้ายใกล้ตายเหล่านี้ให้มีความสามารถในการดูแลที่เป็นไปในทิศทางและมาตรฐานเดียวกันจึงทำให้เกิดมีคุณภาพของชีวิตและคุณภาพการดูแลได้สูงสุด ซึ่งเครื่องมือหนึ่งที่จะทำให้เกิดการดูแลอย่างเป็นระบบดังกล่าวแล้วคือการปฏิบัติการพยาบาลทางคลินิกในการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้ายของชีวิต ซึ่งในที่นี้เป็นการปฏิบัติตามแนวทางการดูแลผู้ป่วยแบบประคับประคอง (palliative care) โดยมุ่งเน้นการดูแล (active total care) และตายอย่างสมศักดิ์ศรีมนุษย์หรือตายดี แนวทางการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้ายตามมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ สถาบันพัฒนาและรับรอง

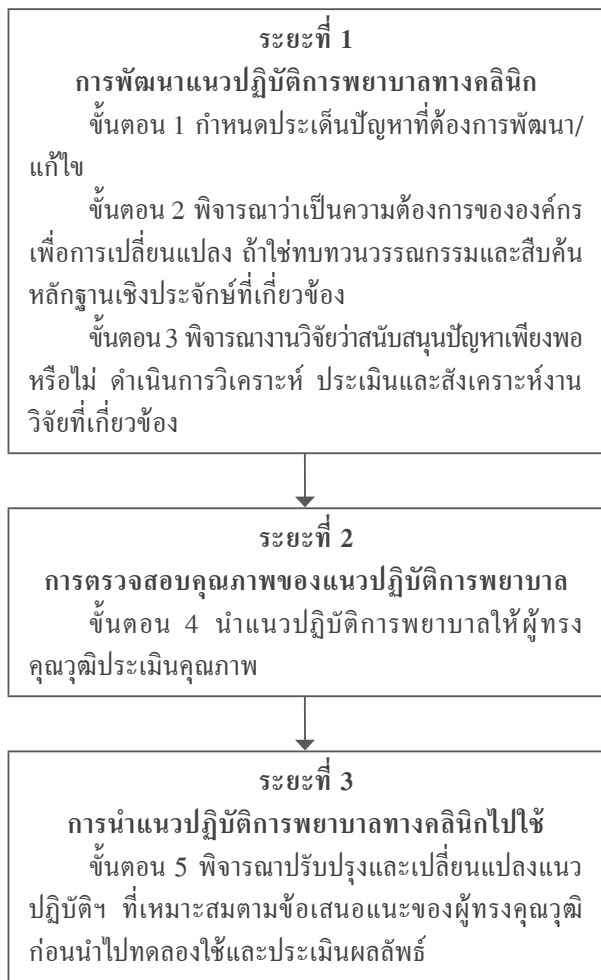
คุณภาพโรงพยาบาล (2549, หน้า 171) ได้กำหนดไว้ 3 ประการคือ (1) บุคลากรมีความตระหนักในความต้องการของผู้ป่วยระยะสุดท้าย (2) ผู้ป่วยและครอบครัวได้รับการประเมินหรือประเมินซ้ำเกี่ยวกับอาการ การตอบสนองต่อการบำบัดอาการ ความต้องการด้านจิตสังคมและจิตวิญญาณ (3) ทีมผู้ให้บริการให้การดูแลผู้ที่กำลังจะเสียชีวิตอย่างเหมาะสมทั้งในด้านการบรรเทาอาการ ความต้องการด้านจิตสังคม อารมณ์ และจิตวิญญาณ การให้ผู้ป่วยและครอบครัวมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การพัฒนาครั้งนี้เพื่อให้เป็นรูปธรรมและนำแนวทางการดูแลไปใช้ได้ อย่างเข้มแข็ง

วัตถุประสงค์ของการสร้างแนวปฏิบัติ

1. เพื่อพัฒนาแนวปฏิบัติการพยาบาลทางคลินิกในการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้ายของชีวิต
2. เพื่อศึกษาผลของการใช้แนวปฏิบัติการพยาบาลทางคลินิกในการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้ายของชีวิตในโรงพยาบาลนวนคร จังหวัดปทุมธานี

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบการพัฒนาแนวปฏิบัติการพยาบาลทางคลินิกในการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้ายโดยใช้รูปแบบไอโวนา โมเดล (IOWA Model of Evidence-Based Practice to Promote Quality Care adapted from Titler 2004) (Polit & Beck, 2004, pp. 685-687; Burns & Grove, 2009, pp. 625-626) ที่อิงหลักฐานเชิงประจักษ์ในกระบวนการศึกษาพัฒนา ผู้วิจัยจึงได้นำขั้นตอนมาใช้ให้เหมาะกับบริบทของโรงพยาบาลนวนคร จังหวัดปทุมธานี นำมาประยุกต์ใช้กับผู้ป่วยวิกฤตระยะสุดท้ายในหอผู้ป่วยหนักตามที่ ฟองคำ ดิลกสกุลชัย (2552) ได้นำเสนอไว้ ซึ่งแบ่งเป็น 5 ขั้นตอนดังภาพ



ขอบเขตการวิจัย

เป็นการพัฒนาแนวปฏิบัติการพยาบาลทางคลินิกในการดูแลผู้ป่วยผู้ใหญ่ระยะสุดท้ายของชีวิตสำหรับพยาบาลในหอผู้ป่วยหนักในโรงพยาบาลนวนคร จังหวัดปทุมธานี โดยใช้ไอโวนา โมเดล โดยตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยคือแนวปฏิบัติการพยาบาลทางคลินิกในการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้ายของชีวิตและผลของการใช้แนวปฏิบัติการพยาบาลทางคลินิกในการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้ายของชีวิต ได้แก่ ผลการสอบถามความเป็นไปได้ในการใช้แนวปฏิบัติการพยาบาลทางคลินิกในการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้ายของชีวิตของพยาบาลปฏิบัติการ และผลต่อความพึงพอใจของญาติหรือสมาชิกครอบครัวผู้ป่วย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาในรูปแบบวิจัยและพัฒนา (research & development) แนวปฏิบัติการพยาบาลทางคลินิกในการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้ายของชีวิตนี้ ดำเนินงานวิจัยตามรูปแบบไอโอวา โมเดลแบ่งเป็น 5 ขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 แบบประเมินประสิทธิผลแนวปฏิบัติการพยาบาลทางคลินิกในการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้ายของชีวิตเพื่อประเมินความเป็นไปได้ของการนำแนวคิดฯ ไปใช้ที่ประกอบด้วยข้อความ 150 กิจกรรมการพยาบาล และลักษณะการตอบเป็นการเลือกตอบคือ ปฏิบัติได้ทั้งหมด ปฏิบัติได้บางส่วนและ/หรือปฏิบัติไม่ได้ ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบประเมินคุณภาพด้วยเครื่องมือ AGREE Instrument (2001) ได้ค่าดัชนีความตรงร้อยละ 79.7 ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของญาติหรือสมาชิกครอบครัวเพื่อการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาลโดยประกอบด้วยข้อความดัดแปลงรูปแบบที่เหมาะสมบางส่วนจากการศึกษาพฤติกรรมกรดูแลผู้ป่วยของพยาบาล 11 ข้อความและกำหนดการตอบเป็นมาตรประเมินค่าแบบลิเกอร์ตสเกล 5 สเกล การให้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 รายต่อความพึงพอใจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ย=3.81, S.D.=0.80

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการศึกษาคือ พยาบาลวิชาชีพผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานหอผู้ป่วยหนักโรงพยาบาลนวนคร จังหวัดปทุมธานี และญาติหรือสมาชิกครอบครัวของผู้ป่วยภาวะวิกฤตทุกโรคที่มานอนรักษาตัวซึ่งมีระยะรุนแรงของโรคดูแลเกินรักษาได้ หรือผู้ป่วยใกล้ตายที่มีภาวะแทรกซ้อนหรือผู้ป่วยในระยะสุดท้ายไม่สามารถฟื้นฟูได้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พยาบาลวิชาชีพจำนวน 12 คนและญาติหรือสมาชิกครอบครัวผู้ป่วยจำนวน 3 คน ณ ที่ทำการเก็บข้อมูลจริงในขณะนั้น

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ค่าร้อยละ เปรียบเทียบสัดส่วน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์โดยแบ่งออกเป็น 3 ระยะดังนี้

ระยะที่ 1 การพัฒนาแนวปฏิบัติการพยาบาลทางคลินิกในการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้ายของชีวิตโดยเริ่มจากการค้นหาปัญหาที่ต้องการแก้ไข พิจารณาความต้องการและการทบทวนวรรณกรรมสืบค้นหลักฐานเชิงประจักษ์ที่เกี่ยวข้องโดยใช้คำสำคัญสืบค้นจากฐานข้อมูลต่างๆ ในช่วงระยะเวลาปี ค.ศ. 2000-2009 ได้แก่ ผู้ป่วยระยะสุดท้าย การดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้าย End of life & End of life care, Dying care, Terminal ill & Terminal care, Palliative care, Evidence-based practice และ Clinical practice guideline และแหล่งสืบค้นด้วยมือเกณฑ์การคัดเลือกหลักฐานเชิงประจักษ์ที่ตรงประเด็น การดูแลแบบประคับประคอง (palliative care) ได้ทั้งสิ้น 21 เรื่องแบ่งเป็น Randomized Controlled Trials หรือ RCTs 1 เรื่อง การวิจัยแบบ Quasi-experimental 1 เรื่อง รายงานการวิจัยหรือความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ 7 เรื่อง งานวิจัย (ที่เป็นวิทยานิพนธ์) 1 เรื่อง ตำรา 9 เรื่อง บทความ 2 เรื่อง นำมากำหนดเกณฑ์คุณภาพและระดับคำแนะนำหลักฐานตามข้อเสนอของวิทยา ศรีตามา (2548) จำแนกเป็นจำนวนเรื่องที่เข้าระดับ A 1 เรื่อง จำนวนเรื่องที่เข้าระดับ B 1 เรื่อง จำนวนเรื่องที่เข้าระดับ C 1 เรื่องและจำนวนเรื่องที่เข้าระดับ D 18 เรื่อง ทั้งนี้เนื่องด้วยหลักฐานที่มีความเกี่ยวข้องในการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้ายยังไม่เป็นการแพร่หลายและมีจำนวนไม่มากพอในสาขาการพยาบาลสิ่งที่ค้นได้จากหลักฐานเชิงประจักษ์เพื่อนำมาพัฒนาเป็นแนวปฏิบัติการพยาบาลตามลักษณะความต้องการ ดังนี้

1. โครงสร้างองค์ประกอบและกระบวนการดูแล
2. การดูแลด้านร่างกาย
3. การดูแลด้านจิตใจและจิตสังคม

4. การดูแลด้านสังคม
5. การดูแลด้านจิตวิญญาณและความเชื่อทางศาสนา
6. การดูแลด้านวัฒนธรรม
7. การดูแลผู้ป่วยในระยะใกล้ตาย
8. การดูแลด้านกฎหมาย และจริยธรรม

ขั้นต่อมาดำเนินการวิเคราะห์ ประเมินและสังเคราะห์หลักฐานที่ได้ทั้งหมดสรุปเป็นแนวปฏิบัติการพยาบาลในการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้ายของชีวิตโดยครอบคลุมเนื้อหาและการปฏิบัติการพยาบาลทั้งด้านร่างกาย จิตใจและสังคม เศรษฐกิจ จิตวิญญาณ วัฒนธรรมรวมถึงประเด็นเชิงกฎหมายและจริยธรรม ในการพัฒนาแนวปฏิบัติการพยาบาลทางคลินิกในการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้ายของชีวิตผู้วิจัยค้นหาหลักฐานเชิงประจักษ์เพื่อใช้ในการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้ายที่มีผลกระทบหลายด้าน ซึ่งแนวปฏิบัตินี้จะนำเสนอการปฏิบัติการพยาบาลอาการแสดงที่เด่นชัดและการจัดการกับปัญหานั้น ๆ

ด้านร่างกาย ได้แก่ ปัญหาความเจ็บปวด ปัญหาการหายใจ เช่น อาการหายใจลำบาก หายใจติดขัดหรือกลุ่มอาการหายใจรุนแรงเฉียบพลัน ปัญหาคลื่นไส้ อาเจียน ความผิดปกติในการขับถ่ายปัสสาวะ ท้องผูก ปัญหาการไม่เคลื่อนไหว แผลกดทับ การดูแลส่งเสริมความสุขสบาย

ด้านจิตใจที่ครอบคลุมปัญหาหรือผลกระทบทางอารมณ์และจิตใจ สังคมซึ่งเกิดขึ้นพร้อมกันได้และให้การดูแลที่ควบคู่กันไป ในส่วนของผู้ป่วยและญาติ ได้แก่ ความวิตกกังวล ภาวะซึมเศร้า ความเครียด

ด้านจิตวิญญาณ ซึ่งในที่นี้หมายถึงความสูญเสีย ความเศร้าโศก เสียใจก่อนและหลังความตายจากกรณีเสียชีวิต ซึ่งให้การดูแลตามความเชื่อ ความศรัทธาทางศาสนาของแต่ละบุคคล

ประเด็นปัญหาเชิงกฎหมายและจริยธรรม ที่พบได้บ่อยได้แก่ กรณีการคงไว้และการถอนเครื่องค้ำจุนชีวิต

ระยะที่ 2 การตรวจสอบคุณภาพของแนวปฏิบัติการพยาบาลทางคลินิกในการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้ายโดยผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการดูแลผู้ป่วยระยะ

สุดท้ายจำนวน 2 ท่านและเป็นผู้มีความชำนาญในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือจำนวน 1 ท่านโดยใช้เกณฑ์เครื่องมือ AGREE Instrument เป็นแนวทางในการประเมินซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม 23 ข้อ 6 มิติ/ด้าน ผลการประเมินการตรวจสอบความตรงเนื้อหาได้ค่าดัชนีร้อยละ 79.71 พร้อมด้วยข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ตามเกณฑ์การประเมิน

ระยะที่ 3 การดำเนินการนำแนวปฏิบัติการพยาบาลไปทดลองใช้โดยการพิจารณาปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติที่เหมาะสมตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิก่อนนำไปทดลองใช้กับผู้ป่วยตามที่กำหนดจำนวน 3 คน โดยผู้ใช้แนวปฏิบัติการพยาบาลเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยหนักจำนวน 12 คน ทั้งนี้ได้กำหนดให้ใช้คู่มือการใช้แนวปฏิบัติการพยาบาลทางคลินิกในการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้ายของชีวิตเป็นเครื่องมือประกอบการปฏิบัติดูแลผู้ป่วย ในส่วนของการประเมินผลต่อความพึงพอใจของญาติหรือสมาชิกครอบครัว ภายหลังจากผู้ปฏิบัติพยาบาลได้ให้การดูแลผู้ป่วย

ผลการประเมินประสิทธิผลการใช้แนวปฏิบัติการพยาบาลทางคลินิกในการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้ายของชีวิตพบว่า มีความเป็นไปได้ในการนำแนวปฏิบัติการพยาบาลไปใช้ในการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้าย พยาบาลทั้งสิ้นจำนวน 12 คน สามารถปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลตามแนวทางปฏิบัติได้ทั้งหมดหรือปฏิบัติได้บางส่วน มีเพียงส่วนน้อยที่เห็นว่าปฏิบัติไม่ได้ตามการแสดงเปรียบเทียบสัดส่วนและร้อยละ

การจัดการกับปัญหาความเจ็บปวด กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่าแนวปฏิบัติการพยาบาลส่วนใหญ่ปฏิบัติได้/ปฏิบัติได้บางส่วน/ปฏิบัติไม่ได้มี 1 กิจกรรมพยาบาลคิดเป็นร้อยละ 41.70/50/8.30 มีสัดส่วน 5:6:1 ปัญหาเบื่ออาหาร กลุ่มตัวอย่างสามารถปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลมี 1 กิจกรรมตามสัดส่วน 4:5:3 คิดเป็นร้อยละ 33.30/41.70/25 ปัญหาท้องผูกและปัญหาการไม่เคลื่อนไหว กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่ามี 1 กิจกรรมพยาบาลสามารถปฏิบัติได้/ปฏิบัติได้บางส่วน/ปฏิบัติไม่ได้ มีสัดส่วนเป็น

7:3:2 คิดเป็นร้อยละ 58.30/25/16.70 ปัญหาการนอนหลับ กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า มี 2 กิจกรรมพยาบาลที่ปฏิบัติไม่ได้ แสดงสัดส่วน 9:2:1 คิดเป็นร้อยละ 75/16.70/8.30

การจัดการกับปัญหาภาวะซึมเศร้า กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า มี 1 กิจกรรมพยาบาลที่ปฏิบัติได้/ปฏิบัติได้บางส่วน/ปฏิบัติไม่ได้ ตามสัดส่วน 8:3:1 คิดเป็นร้อยละ 66.70/25/8.30 ปัญหาด้านจิตวิญญาณ กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า มี 1 กิจกรรมพยาบาลที่ปฏิบัติได้/ปฏิบัติได้บางส่วน/ปฏิบัติไม่ได้ ตามสัดส่วน 10:1:1 คิดเป็นร้อยละ 83.30/8.30/8.30

และปัญหาเชิงกฎหมายและจริยธรรมพบว่ามี 1 กิจกรรมพยาบาลที่กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่าสามารถปฏิบัติได้/ปฏิบัติได้บางส่วน/ปฏิบัติไม่ได้ มีสัดส่วนเป็น 9:1:2 คิดเป็นร้อยละ 75/8.30/16.70

การประเมินผลต่อความพึงพอใจของญาติหรือสมาชิกครอบครัวกับการปฏิบัติดูแลผู้ป่วยของ ผู้ปฏิบัติพยาบาลในจำนวน 3 รายพบว่าแสดงความพึงพอใจในการปฏิบัติพยาบาล โดยมีคะแนนรวมตามลำดับเป็น 3.63/3.81/4 คะแนน ค่าเฉลี่ย = 3.81 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.80

การอภิปรายผล

การอภิปรายผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ สามารถอภิปรายผลได้ว่า การวิจัยเชิงพัฒนาแนวปฏิบัติตามรูปแบบไอโอวา โมเดลนี้ แม้ว่าการสร้างจากหลักฐานที่มีอยู่อย่างจำกัดในขณะนี้แต่สามารถนำไปใช้ในการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้ายของชีวิตได้เนื่องจากการสร้างแนวทางในมิติการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้ายของชีวิตแบบครบวงจรซึ่งมีความสำคัญมาก ได้แก่ การดูแลด้านร่างกายและจิตใจที่ผู้ปฏิบัติพยาบาลสามารถปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลได้ทั้งหมดและปฏิบัติได้บางส่วน ส่วนที่ปฏิบัติไม่ได้เนื่องจากข้อจำกัดของพยาบาลที่มีอายุและประสบการณ์น้อย ผู้ปฏิบัติอาจไม่แน่ใจและไม่รู้ว่าจะประยุกต์ใช้อย่างไร ข้อจำกัดของ

ผู้ป่วยบางรายทั้งนี้อาจรวมถึงข้อจำกัดของสถานดูแลผู้ป่วยและขาดการสนับสนุนการดูแลที่เหมาะสม การดูแลด้านจิตวิญญาณในส่วนที่ปฏิบัติไม่ได้เนื่องจากการตอบสนองความต้องการทางวัฒนธรรม ความเชื่อ สิ่งแวดล้อมและชุมชนอาจมีข้อจำกัด การสื่อสารการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ไม่ตรงกัน ส่วนการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลในเชิงกฎหมายและจริยธรรมพบว่ากิจกรรมที่ปฏิบัติไม่ได้คือการแนะนำการตัดสินใจกรณีที่ยุติไม่สามารถตัดสินใจได้โดยการใช้ตัวแทนตัดสินใจไม่มีใครพบเห็นเพราะส่วนใหญ่กระทำในต่างประเทศ

การประเมินผลความพึงพอใจของญาติหรือสมาชิกครอบครัวที่แสดงความเห็นด้วยและเห็นด้วยอย่างยิ่งในการปฏิบัติพยาบาล แสดงถึงผู้ป่วยและญาติได้รับการดูแลด้านร่างกายตามสภาพและแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมโดยความรู้ของพยาบาล แต่ยังคงขาดการประเมินการสอบถามความต้องการของผู้ป่วยและญาติ การไม่ได้ปฏิบัติหรือปฏิบัติพยาบาลได้บางส่วนทำให้เกิดความไม่แน่ใจของผู้ป่วยและญาติว่าได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจหรือไม่ การได้อยู่ใกล้ชิดผู้ป่วยและได้รับความสะดวกเพียงพอหรือไม่ และการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่อการเปลี่ยนแปลงอาการของผู้ป่วยที่ทำให้เกิดความวิตกกังวลเพียงพอหรือไม่ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสุณิสา สุขตระกูล (2544) ว่าเป็นความต้องการในภาวะสูญเสียและเศร้าโศกของสมาชิกครอบครัวของผู้ป่วยภาวะใกล้ตาย แม้ว่าการวัดความพึงพอใจของญาติหรือสมาชิกครอบครัวจะวัดได้ยาก แต่ก็ยังเป็นผลสะท้อนให้เห็นมุมมองหนึ่งของการดูแลหรือการให้บริการพยาบาล ควรได้พัฒนาตอบสนองความต้องการตามความเหมาะสมสำหรับการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้ายภายในโรงพยาบาลให้ครอบคลุมทุกมิติต้องครบ ควรได้รับการประเมิน วางแผนการดูแลด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณตลอดจนด้านกฎหมายและจริยธรรม วัฒนธรรมและความเชื่อซึ่งเป็นผลต่อการดูแลบุคคลทั้งครอบครัวและชุมชน (Brener, 2007)

ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่า มีความเป็นไปได้ในการนำแนวปฏิบัติการพยาบาลทางคลินิกในการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้ายของชีวิต ไปใช้ในการดูแลผู้ป่วย ดังนั้น

ผู้บริหารโรงพยาบาลจึงควรสนับสนุนและมีการนำแนวปฏิบัติไปใช้กับผู้ป่วยระยะสุดท้าย และควรได้ปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้การดูแลที่เหมาะสมต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต). (2542). *การแพทย์ยุคใหม่ในพุทธทัศน์: ช่วยให้ตายเร็ว หรือช่วยให้ตายดี*. กรุงเทพฯ: อีระอรุณการพิมพ์.
- ฟองคำ ดิลกสกุลชัย. (2552). *การปฏิบัติการพยาบาลตามหลักฐานเชิงประจักษ์: หลักการ และวิธีปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ฟรี-วัน.
- วิทยา ศรีดามา. (2548). *Evidence-based clinical practice guideline ทางอายุรกรรม 2548*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. (2549). *กระบวนการดูแลผู้ป่วย*. ค้นเมื่อ 23 กันยายน 2552, จาก <http://www.ha.or.th/DATAUPDOWN/HAHPHStandardF8.pdf>
- สุนิสา สุขตระกูล. (2544). *ความต้องการในภาวะสูญเสียและเศร้าโศกของสมาชิกในครอบครัว ผู้ป่วยภาวะใกล้ตาย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสุขภาพจิตและการพยาบาลจิตเวช บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ. (2550). *พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ*. กรุงเทพฯ: สหพัฒนไพศาล.
- AGREE Collaboration. (2001). *Appraisal of Guidelines for Research & Evaluation: AGREE Instrument*. Retrieved from <http://www.agreecollaboration.org>
- Brener, T. H. (2007). *End of life a nurse's guide to compassionate care*. Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins.
- Burns, N. & Grove, S. K. (2009). *The Practice of Nursing Research: appraisal, synthesis, and generation of evidence* (6th ed.). St. Louis, Missouri: Saunders Elsevier.
- Institute for Clinical Systems Improvement (ICSI). (2009). *Health Care Guideline: Palliative Care* (3th ed.). Retrieved from <http://www.icsi.org>
- National Consensus Project for Quality Palliative Care. (2009). *Clinical practice guidelines for quality palliative care* (2 th ed.). Pittsburgh: National Consensus Project for Quality Palliative Care.
- Polit, D. F. & Beck, C. T. (2004). *Nursing research: Principles and methods* (7th ed.). Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins.

**ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล
ในเขตพื้นที่อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี***
**Opinions Quality of Work Life of Sub-District
Administrative Organization's Employees in Klongluang
District, Pathum Thani Province**

สุพินญา พรหมสกุลวัฒนา¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล และศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละด้านของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ประชากรที่ใช้คือ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี จำนวน 511 คน สุ่มแบบหลายขั้นตอนได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 224 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้การทดสอบค่าที และทดสอบค่าเอฟ ผลการศึกษาพบว่า (1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านลัทธิธรรมาภิบาล ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน และด้านการเกี่ยวพันทางสังคม พบว่าในภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงทุกข้อและมีด้านการได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (2) การทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน เงินเดือน และตำแหน่งที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิต, พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์

* เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์

ปีการศึกษา 2554

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ วรณี เชาวน์สุขุม และ ดร.ภิรมณ์ ศรีธาดู

Abstract

The purposes of this research were to study staff's opinion over quality of work-life and to study different personal factors and their quality of work-life in each aspect. Populations were 511 sub-district administration organizations Staffs in Klong-luang District, Patumthani Province. 224 sample were randomly selected. The questionnaire was used in data collection. Statistics were use mean, standard deviation, were employed. The hypothesizes were tested by the correlation coefficient of Pearson t-test and f-test. The results showed that: (1) Staff's opinion on quality of work-life in eight dimensions was in hisher level fair and adequate compensation was rated in the highest. (2) Different personal factors: sex, age, education, marital status, working experienus, salary and position, have different quality of work-life.

Keywords: opinions quality, work life of sub-district administrative organizations.

ความนำ

ปัจจุบันสถานการณ์ของประเทศไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ซึ่งส่งผลกระทบต่อวิถีการดำรงชีพของประชาชนอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. มาตราที่ 78 กล่าวว่ารัฐต้องดำเนินการแถลงนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดินที่เกี่ยวกับการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึงตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นเอง ให้มีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยรัฐบาลเป็นผู้กำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่าที่จำเป็นภายในกรอบของกฎหมายและเพื่อกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ณปภัช ตะสิงห์, 2552, หน้า 1) จากการกระจายอำนาจการปกครองดังกล่าว องค์กรบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงาน ของรัฐที่ใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่ มีหน้าที่ดำเนินการบริหารและพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง เพื่อตอบสนองความต้องการในการพัฒนาประชาชนและท้องถิ่นในทุกๆ ด้าน ภายใต้อำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ซึ่งปัจจุบันองค์กรบริหารส่วนตำบลมีภารกิจมากขึ้น จึงมีความจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรในการดำเนินงานตามภารกิจดังกล่าว ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของ

ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง ในการบริหารงานส่วนบุคคล โดยบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องคล้อย กับภารกิจดังกล่าว

ซึ่งทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญอย่างยิ่ง ขององค์กร ช่วยให้การดำเนินกิจกรรมต่างๆ บรรลุผล สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร หากองค์กรดูแลบุคลากร ในองค์กรให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี จะสามารถเพิ่มศักยภาพ ในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น ปัจจัยที่จะทำให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น ได้แก่ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอสภาพแวดล้อม ที่ปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนา ความสามารถ ของบุคคล ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน เพื่อให้เกิด ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานสังคม องค์กร ด้วยเหตุนี้ องค์กรในปัจจุบันจึงมีการพัฒนาในการบริหารทรัพยากร มนุษย์ให้มีความก้าวหน้า สามารถปรับตัวได้ในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ดังนั้น จึงต้องมีการบริหารจัดการให้พนักงานองค์กรบริหาร ส่วนตำบล ทำงานอย่างมีความสุขเกิดความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความกระตือรือร้น ความตั้งใจในการทำงานและเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนางาน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยต้องมีความรอบรู้ คู่คุณธรรม เป็นผู้นำในสังคม

ผู้วิจัยมีความสนใจในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากร ซึ่งเป็นพนักงานในองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี โดยศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ ชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภอ คลองหลวง จังหวัดปทุมธานี แตกต่างหรือไม่ และเพื่อ ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม และหาแนวทางในการ พัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งการศึกษาคุณภาพชีวิต การทำงานครั้งนี้ จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข ปัจจัยต่างๆ ภายในองค์การซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาและ ยกย่องคุณภาพชีวิตให้แก่พนักงานในองค์การบริหาร ส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ได้อย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต การทำงานโดยรวมของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วน บุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ในแต่ละด้านของพนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบล

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลให้บุคลากร มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการศึกษา คุณภาพ ชีวิตในการทำงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี เครื่องมือ ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี จำนวน ทั้งสิ้น 511 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น ได้กลุ่ม

ตัวอย่างจำนวน 224 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีรายละเอียดดังนี้

พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี สำเร็จการศึกษาาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส โดยมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน อยู่ระหว่าง 5-10 ปี เงินเดือนระหว่าง 5,000-10,000 บาท และส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งพนักงานสายงานปฏิบัติ

ความคิดเห็นของพนักงานองค์การบริหารส่วน ตำบล ในเขตพื้นที่อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี โดยอาศัยเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้าน รายละเอียดดังนี้ ในภาพรวมพนักงานองค์การบริหารส่วน ตำบลเห็นว่าคุณภาพการทำงานของตนขึ้นอยู่กับ (1) ด้าน การได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ อยู่ในระดับ สูงสุด ($\bar{X} = 4.09, SD. = 0.91$) โดยเห็นว่าได้รับเงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการ หรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ จากการปฏิบัติงานที่เพียงพอต่อการครองชีพในปัจจุบัน (2) ด้านสภาพแวดล้อมที่มีความปลอดภัยและส่งเสริม สุขภาพ อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.09, SD. = 0.91$) หน่วยงาน มีการจัดสถานที่ทำงานที่สะอาด มีสิ่งอำนวยความสะดวก ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ (3) ด้านการพัฒนาความ สามารถของบุคคล อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.85, SD. = 1.06$) หน่วยงานส่งเสริมให้ได้ใช้ความสามารถทักษะในการ ปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลให้มีความรู้สึกว่าตนเองมีค่า หรือ รู้สึกทำหายจากการทำงาน เช่น การได้รับมอบหมายให้ ทำงานที่มีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อชุมชน องค์การ และประเทศชาติ หรืองานใหม่ๆ ที่ไม่เคยทำมาก่อน (4) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.01, SD. = 0.89$) บุคลากรได้รับการเตรียมความรู้ และทักษะเพื่อปรับเปลี่ยนไปยังตำแหน่งที่สูงขึ้น เป็นที่ ยอมรับของสังคม (5) ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือ

การทำงานร่วมกัน อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.03, SD. = 1.07$) บุคลากรในหน่วยงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันและให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเอาใจใส่ต่อกันในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน (6) ด้านลัทธิธรรมนุญนิยม อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.87, SD. = 0.88$) หน่วยงานให้สิทธิในการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานต่างๆ (7) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.05, SD. = 0.99$) บุคลากรมีเวลาว่างหลังเลิกงาน/วันหยุด เพื่อให้กับครอบครัว ตนเอง และเพื่อนๆ (8) ด้านการเกี่ยวพันทางสังคม อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.05, SD. = 0.96$) หน่วยงานมีนโยบายในการส่งเสริมในการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

ในการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ทั้ง 8 ด้าน ของพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาพรวมพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทั้งหมดมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

การอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี มีประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวม ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ทั้ง 8 ด้าน ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรม และเพียงพอ ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านลัทธิธรรมนุญนิยม ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน และด้านการเกี่ยวพันทางสังคม พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ขึ้นอยู่กับการได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและ

เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรกร ผลอินทร์ (2552) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ไซโก้ฟริชชั่น ประเทศไทย จำกัด พบว่าระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบริษัท ไซโก้ ฟริชชั่น ประเทศไทย จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านการ บูรณาการทางสังคม ด้านลัทธิธรรมนุญนิยม ด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม อยู่ในระดับปานกลาง มีเพียงด้านสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ ที่อยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุคนธ์ศักดิ์ สิงโตเกษม (2550) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักงานท้องถิ่น ในจังหวัดสมุทรสงคราม พบว่าระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ และด้านเวลาการทำงานกับชีวิตส่วนตัว

2. จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละด้าน ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และเงินเดือนนั้น ส่งผลให้เกิดความแตกต่างของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล มีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวณีย์ คำคุณ (2550) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สุสการสำนักงานงานสุสการท่าเรือกรุงเทพ กรมสุสการ มีประเด็นที่น่าสนใจคือคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่สุสการมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องจากเจ้าหน้าที่สุสการต้องทำงานที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบที่สูง เมื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สุสการระหว่างระดับปฏิบัติการและระดับบริหารทั้งในภาพรวมและด้านผลตอบแทน ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ

ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และด้านธรรมาภิบาลในองค์กรไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่มีรายได้สอดคล้องกับระบบเศรษฐกิจในปัจจุบัน ส่วนด้านการบูรณาการ ทางสังคม ด้านบทบาทการทำงานที่มีความสมดุลและด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เพราะพนักงานระดับปฏิบัติการและระดับบริหารมีภาระความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน และ เรื่องกฤษฎีสุวรรณาไพ (2549) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย พบว่าพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับค่อนข้างสูงและมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูงพนักงานที่มีอายุและสถานภาพการสมรสต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาตัวแปรอิสระ

ตัวใดบ้างที่มีอิทธิพลในการพยากรณ์เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล เพราะหากทราบว่าตัวแปรตัวใดมีอิทธิพลในการพยากรณ์จะได้ให้ความสำคัญกับตัวแปรเหล่านั้นมากขึ้น เพื่อที่จะช่วยให้การพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. การวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาถึงสภาวะวิกฤตของเศรษฐกิจโลก ว่ารัฐบาลมีนโยบายหรือกลยุทธ์ใดบ้างที่สามารถช่วยเหลือและสนับสนุนให้การพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. การวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาถึงสภาวะวิกฤตของเศรษฐกิจโลกว่ามีผลต่อการกำหนดนโยบายคุณภาพชีวิตของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหรือไม่

4. ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มีความหลากหลายมากขึ้นเพื่อให้ครอบคลุมบุคลากรทุกกลุ่ม และทุกระดับในองค์กร

5. ควรศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงาน เพราะตัวแปรทั้งสองก็มีผลกระทบกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้วยเช่นกัน

6. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ วิธีการสร้างความผูกพันในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน

เอกสารอ้างอิง

- ณปภัช ตะสิงห์. (552). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดสระบุรี*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- จิรกร พลอินทร์. (2552). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทไซโก้พริชชั่น ประเทศไทย จำกัด*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สุคนธ์ศักดิ์ สิงโตเกษม. (2550). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักงานท้องถิ่น ในจังหวัดสมุทรสงคราม*. รายงานการศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- เสาวนีย์ คำคุณ. (2550). *คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่บุคลากร สำนักงานบุคลากรท่าเรือกรุงเทพ กรมศุลกากร*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- เรื่องกฤษฎี สุวรรณอำไพ. (2549). *คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไตร์ฟในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

**สมรรถนะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจข้ามชาติ
ในนิคมอุตสาหกรรม อมตะนคร***
**Competency of Human Resource Management at
Multinational Companies in Amatanakorn Industrial Estate**

พัฒน์พงษ์ วงศ์วัน¹

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจนี้ ศึกษาข้อมูลทั่วไปของพนักงาน; ศึกษาสมรรถนะการบริหารทรัพยากรมนุษย์; ปัญหาในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับสมรรถนะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ใช้แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 364 คน เลือกจากประชากรที่เป็นพนักงานบริษัท ไทยสตีลเคเบิล จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ จำนวน 1,523 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ F-test ผลการวิจัยพบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 25-35 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ระยะเวลาการทำงาน 1-5 ปี เป็นพนักงานฝ่ายผลิต รายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท โดยภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่พนักงานมีปัญหาอัตราการเข้า-ออกจากงาน และพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาการทำงานและรายได้ของพนักงานไม่ได้ทำให้มีความเห็นต่อสมรรถนะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน ยกเว้น ระดับการศึกษาและตำแหน่งงาน

คำสำคัญ: การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจข้ามชาติ นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร

Abstract

The purposes of this research were to study personal factors of respondents; the competency of human resource management; problems of human resource management and the comparison of personal factors and the competency of human resource management. Questionnaires. The population was 1,523 employees of Thai Steel Cable Public Company and its affiliated companies. The sample size of 364 respondents was calculated using Taro Yamane's formula. The data were processed and

¹นักศึกษาสถกสรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

^{*}เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์สุจิตรา จันทนา

analyzed by a computer program. The statistics used includes percentage, means, standard deviations, t-test and F-test values. The findings show that: (1) For personal factors of respondents: the majority of respondents were female, aged 25-35 years old, were single, held bachelor's degree, worked for 1-5 years, worked in the production, earned an income of less 15,000 baht. (2) For the competency of human resource management: the overall opinions of the respondents on the competency were moderate, (3) For the problems in human resource management at multinational companies: the major problems were employee turnover, the competency of human resource management, and complaint handling, and the minor problem was the professionalism of human resource management. (4) For the comparison of personal factors and competency of human resource management at multinational companies: it was found that gender, age, marital status, work tenure, and income did not have any differences in the competency of human resource management, except the educational level and job positions had differences in the competency at the statistical significance level of .05.

Keywords: competency, human resource management multinational companies, Amatanakorn Industrial Estate

ความนำ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบัน จะเน้นไปที่สมรรถนะ ซึ่งถือเสมือนเป็นปัจจัยนำ ที่ทำให้พนักงานมีผลผลิตหรือผลงานที่สามารถประเมินหรือวัดผลออกมาเป็นตัวเลขได้ อีกทั้งการกำหนดสมรรถนะจะเป็นพื้นฐานสำคัญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านอื่น ๆ

ดังนั้นสมรรถนะของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายใต้สภาวะการแข่งขันที่มีความรุนแรงในปัจจุบัน จึงต้องปรับเปลี่ยนให้ทันกับสถานการณ์ที่ผันแปรไป ต้องหาวิธีหรือกระบวนการวิธีการใหม่ ๆ ที่จะสรรหาและคัดเลือก “คน” พันธุ์ใหม่ทั้งคนเก่าและคนใหม่เข้ามาอยู่ในองค์กร และธำรงรักษาคนเหล่านั้นให้อยู่กับองค์กร และพัฒนาองค์กรให้ก้าวทันกับการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงมากขึ้นทุกขณะ (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์, 2547) ซึ่งปัจจุบันเป็นยุคแห่งการแข่งขันอย่างแท้จริง การแข่งขันการค้าเงินธุรกิจก็เปลี่ยนแปลงไป ตามความต้องการของลูกค้าที่มีความเปลี่ยนแปลงมากขึ้นส่งผลให้บทบาทและสมรรถนะของ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความโดดเด่นขึ้นมา ซึ่งต้องใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทั้งด้านการบริหารจัดการคนเก่ง การกำหนดขีดความสามารถ การกำหนดการโครงการตัวตายตัวแทน การพัฒนาสายอาชีพ การสร้างระบบการประเมินเพื่อความเป็นเลิศ การบริหารค่าตอบแทน การมีระบบสารสนเทศด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การฝึกอบรมและพัฒนา สิ่งเหล่านี้ทุกระบบควรมีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทรัพยากรมนุษย์มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งทำให้องค์กรสามารถดำเนินการทางธุรกิจที่สามารถยึดเหนี่ยวกับโลกแห่งสงครามการแข่งขันทางการค้าได้ ทรัพยากรมนุษย์ถือว่าเป็นทุนทางการบริหารที่สำคัญยิ่ง นอกเหนือจากทุนทางการเงิน ทุนอื่น ๆ ซึ่งประกอบด้วย วัตถุดิบ เครื่องจักร เงินทุน และวิธีการ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องหาแนวทางการจัดการ กับทุนมนุษย์อย่างเหมาะสม เพราะมนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิต มีอารมณ์ความรู้สึก จิตใจ นึกคิด และมีการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง ครอบคลุมที่มนุษย์ยังไม่หยุดที่จะเรียนรู้และแสวงหาวิธีการทำงานที่ดีที่สุดให้กับตนเอง และองค์กร

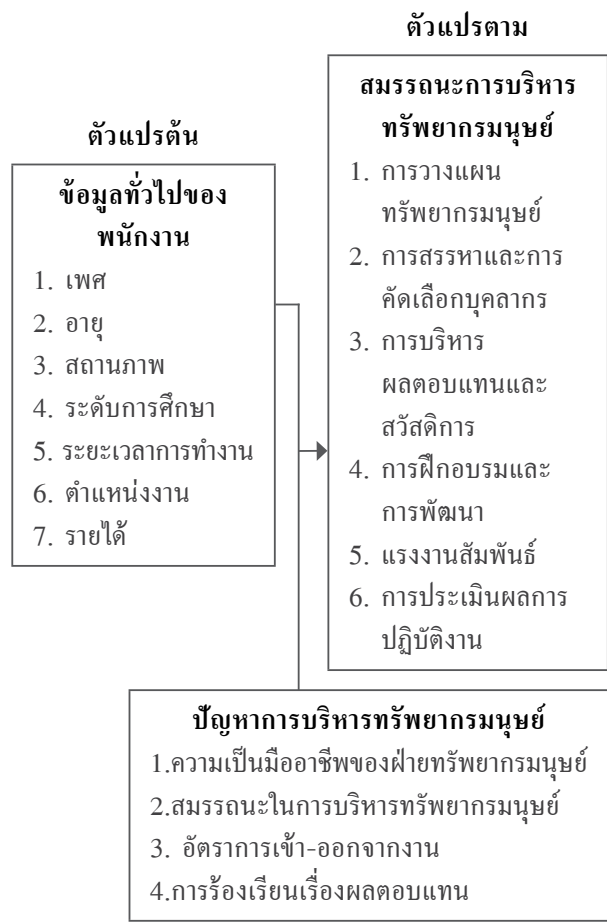
อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในอุตสาหกรรม
อมตะนคร สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของ
องค์กรธุรกิจข้ามชาติประกอบด้วย การวางแผนทรัพยากร
บุคคล การสรรหาบุคลากร การคัดเลือกบุคลากร การบริหาร
ผลตอบแทนและสวัสดิการ การฝึกอบรมพัฒนาแรงงาน
สัมพันธ์ การประเมินผลการปฏิบัติงาน (จกกลนี้ ผลพิลา,
2552) ซึ่งปัญหาที่พบในองค์กรพนักงานเข้าออกจากงานสูง
ทำให้องค์กรเสียค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนมากในการฝึกอบรม
พนักงานที่เข้ามาใหม่ซึ่งขาดทักษะและความรู้ที่ตรงกับงาน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงศึกษาเพื่อผลที่ได้จะนำไปเสนอ
ผู้บริหารปรับปรุงสมรรถนะของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ให้
เหมาะสมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาสมรรถนะการบริหารทรัพยากรมนุษย์
ของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์
3. เพื่อศึกษาปัญหาในการบริหารทรัพยากรมนุษย์
4. เพื่อเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับ
สมรรถนะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายทรัพยากร
มนุษย์

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีความเห็นต่อสมรรถนะ
การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์
แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย สมรรถนะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของ
ธุรกิจข้ามชาติในนิคมอุตสาหกรรม อมตะนคร เป็นการวิจัย
เชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม
ชนิดเลือกตอบ มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ แบบปลายเปิด
และปลายปิด การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยแจกและเก็บ
ข้อมูลด้วยตนเอง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ พนักงาน
บริษัท ไทยสตีลเคเบิ้ล จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ
จำนวน 1,523 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ พนักงาน
บริษัท ไทยสตีลเคเบิ้ล จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ
โดยการหาจากสูตรคำนวณของทาร์ยามาเน ได้กลุ่มตัวอย่าง

จำนวน 364 ตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ F-test

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุป ได้ว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.4 อายุ 25-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 62.4 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 61.8 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 51.6 ระยะเวลาการทำงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 62.9 เป็นพนักงานฝ่ายผลิต คิดเป็นร้อยละ 53.0 รายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 59.6

2. สมรรถนะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โดยภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.26$) จากมากไปหาน้อย ดังนี้คือ สมรรถนะในด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร ($\bar{X}=3.39$) สมรรถนะในด้านแรงงานสัมพันธ์ ($\bar{X}=3.36$) สมรรถนะในด้านการบริหารผลตอบแทนและสวัสดิการ ($\bar{X}=3.31$) สมรรถนะในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=3.21$) สมรรถนะในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ($\bar{X}=3.17$) และสมรรถนะในด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ($\bar{X}=3.13$)

3. ปัญหาในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ส่วนใหญ่พบว่าพนักงานมีปัญหาอัตราการเข้า-ออกจากงาน คิดเป็นร้อยละ 49.2 รองลงมาเป็นสมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์และการร้องเรียนเรื่องผลตอบแทน คิดเป็นร้อยละ 22.3 และน้อยที่สุดความเป็นมืออาชีพของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ คิดเป็นร้อยละ 6.3

4. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับสมรรถนะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาการทำงานและรายได้มีความเห็นต่อสมรรถนะการบริหาร

ทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ระดับการศึกษาและตำแหน่งงาน มีความเห็นต่อสมรรถนะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

ผลการวิจัยมีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายดังนี้ ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 25-35 ปี ระยะเวลาทำงาน 1-5 ปี ตำแหน่งงานเป็นพนักงานฝ่ายผลิต สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จงกลณี พงพิลา (2552) วิจัยเรื่อง สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สตีล เคส แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่พนักงาน เป็นเพศหญิงมีอายุ 25-35 ปี และระยะเวลาการทำงาน 1-5 ปี

สมรรถนะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจข้ามชาติในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อสมรรถนะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ การวิจัยของวิรัช เตียวสุรัตน์กุล (2552) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ เขตนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานให้ความสำคัญต่อสมรรถนะการบริหารทรัพยากรมนุษย์จากมากไปหาน้อย ดังนี้ คือ การสรรหา และการคัดเลือกบุคลากร แรงงานสัมพันธ์ การบริหารผลตอบแทน และสวัสดิการ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การวางแผนทรัพยากรมนุษย์และการฝึกอบรมและการพัฒนา

ผู้วิจัยขออภิปรายผลแต่ละประเด็นของสมรรถนะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ดังนี้

สมรรถนะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ พนักงานธุรกิจข้ามชาติในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับ

ปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิรัช เตียวสุรัตน์กุล (2552) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อสมรรถนะการวางแผนทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานธุรกิจข้ามชาติให้ความสำคัญมากต่อปัจจัยย่อยอันดับแรก ได้แก่ การปฏิบัติตามกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์

สมรรถนะด้านการสรรหา และการคัดเลือกบุคลากร พนักงานธุรกิจข้ามชาติมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะด้านการสรรหา และการคัดเลือกบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิรัช เตียวสุรัตน์กุล (2552) ผลงานวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะด้านการสรรหาและการคัดเลือกอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานธุรกิจข้ามชาติให้ความสำคัญมากกับการสรรหาคัดเลือก ในปัจจัยย่อยอันดับแรก ได้แก่ การดำเนินการสรรหาและคัดเลือก บุคลากรโดยการเลือกใช้เครื่องมืออย่างเหมาะสม

สมรรถนะด้านบริหารผลตอบแทนและสวัสดิการ พนักงานมีความคิดเห็นต่อการบริหารผลตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ วิรัช เตียวสุรัตน์กุล (2552) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อการบริหารผลตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานธุรกิจข้ามชาติให้ความสำคัญมากในปัจจัยย่อยอันดับแรก ได้แก่ สามารถให้ข้อมูลและอธิบายกระบวนการบริหารผลตอบแทนได้

สมรรถนะด้านการฝึกอบรมและพัฒนา พนักงานมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการฝึกอบรมและพัฒนาอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมพงษ์ แผลงสร (2550) วิจัยเรื่อง สมรรถนะของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ตามความคาดหวังของพนักงานกลุ่มบริษัทสื่อสารคมนาคม ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการฝึกอบรมและพัฒนาอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานธุรกิจข้ามชาติให้ความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยอันดับแรก ได้แก่ การปรับปรุงโปรแกรมหรือหลักสูตร การฝึกอบรมการพัฒนาและการจัดการเรียนรู้

สมรรถนะด้านแรงงานสัมพันธ์ พนักงานมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะด้านการแรงงานสัมพันธ์ อยู่ในระดับ

ปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับการวิจัยของ จงกมลณี พงพิลา (2552) วิจัยเรื่อง สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สตีล เคส แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานให้ความสำคัญมากกับพนักงานสัมพันธ์ ซึ่งพนักงานธุรกิจข้ามชาติให้ความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยอันดับแรก ได้แก่ ความเข้าใจในหลักการของแรงงานสัมพันธ์เชิงกฎหมายและเชิงสร้างสรรค์

สมรรถนะด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน พนักงานให้ความสำคัญ สมรรถนะด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมพงษ์ แผลงสร (2550) วิจัยเรื่อง สมรรถนะของนักบริหารตามความคาดหวังของพนักงานกลุ่มบริษัท สื่อสารโทรคมนาคม ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็น ด้านการประเมินผลปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานให้ความสำคัญมากกับปัจจัยย่อย อันดับแรก ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนหลักการทางการบริหาร การปฏิบัติงาน

- ปัญหาในการเข้าออกจางานของพนักงานของพนักงานธุรกิจข้ามชาติ พบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหาเกี่ยวกับอัตราการเข้า-ออกจางาน รองลงมา สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการร้องเรียนเรื่องผลตอบแทน

- ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธุรกิจข้ามชาติที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ระดับการศึกษาและตำแหน่งงาน วิเคราะห์ได้ว่า ระดับการศึกษาและตำแหน่งงานมีอิทธิพลต่อสมรรถนะการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรให้ความสำคัญกับสมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจข้ามชาติ องค์กรควรให้ความสำคัญมากกับ การสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรโดยการสรรหาคัดเลือกจากผู้มีความสามารถและทักษะที่เหมาะสมกับงาน

2. ควรมีการวางแผนปฏิบัติตามกลยุทธ์การบริหาร
ทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นเป้าหมายขององค์กร
3. การสรรหาและคัดเลือก บุคลากร ควรใช้เครื่องมือ
อย่างเหมาะสมในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร
4. ด้านการบริหารผลตอบแทนควรให้ข้อมูล และ
อธิบายกระบวนการบริหารผลตอบแทนให้แจ่มชัด
5. ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ควรมีการปรับปรุง
โปรแกรมหลักสูตร การฝึกอบรมการพัฒนาและจัดการ

เรียนรู้

6. ด้านการแรงงานสัมพันธ์ ควรสร้างความเข้าใจ
ในหลักการของแรงงานสัมพันธ์ เชิงกฎหมายและเชิง
สร้างสรรค์แก่พนักงานได้ทราบทั่วกัน

7. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ควรให้
พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนหลักการบริหารกับ
ปฏิบัติงานทุกขั้นตอนเพื่อขจัดปัญหาที่เกิดขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- จกกลณี พงพิลา. (2552). *สมรรถนะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สตีลเคส
แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด*. วิทยานิพนธ์ของมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- วิรัช เตียวสุรัตน์กุล. (2550). *สมรรถนะของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน
กลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ เขตนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ 1*. วิทยานิพนธ์ของมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- สมพงษ์ แผลงสร. (2550). *สมรรถนะของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามความคาดหวังของพนักงานกลุ่มบริษัทสื่อสาร
โทรคมนาคม*. วิทยานิพนธ์ของมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.

การเลือกใช้บริการในศูนย์บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ในห้างสรรพสินค้า
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*
Customer Behavior of Using Services at Car-Cleaning Centers
in Shopping Centers in Phranakon Si Ayudhdhaya Province

ชุตินันท์ ติราภรณ์¹

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจนี้ ศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พฤติกรรมการเลือกใช้บริการ ปัจจัยการตลาด ศูนย์บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ในห้างสรรพสินค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับ พฤติกรรมการเลือกใช้บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการตลาดศูนย์บริการ เครื่องมือที่ใช้ในการ วิจัยเป็นแบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ใช้บริการ ล้างอัดฉีดรถยนต์ในห้างสรรพสินค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไคว้สแควร์ และค่าอีต้า ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สถานภาพโสด อายุ 25-34 ปี มีการศึกษา ระดับปริญญาตรี มีรายได้ 10,001-30,000 บาท พักอาศัยอยู่ในห้องเช่า มีรถยนต์ในครอบครองจำนวน 1 คันและใช้บริการ ล้างอัดฉีดในห้างบิ๊กซี มีการใช้บริการล้างอัดฉีดน้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน ค่าใช้จ่ายต่อครั้ง ต่ำกว่า 200 บาท และใช้บริการ ล้างรถ ดูดฝุ่น ขัดเคลือบสีในศูนย์บริการคาร์แคร์ ส่วนปัจจัยการตลาดศูนย์บริการล้างอัดฉีด โดยภาพรวมมีความคิดเห็น อยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษาความสัมพันธ์พบว่า เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ที่พักอาศัย จำนวน รถยนต์ในครอบครอง และศูนย์บริการล้างอัดฉีดในศูนย์การค้าที่เลือกใช้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการ ล้างอัดฉีดรถยนต์ในห้างสรรพสินค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และปัจจัยการตลาดศูนย์บริการล้างอัดฉีดรถยนต์มีความ สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ในห้างสรรพสินค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำสำคัญ: บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ในห้างสรรพสินค้า

Abstract

This survey research aims to study the personal factors of respondents; the customer behavior of using services at car-cleaning centers in shopping centers; the marketing factors of the car-cleaning

¹นักศึกษาสถกสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

^{*}เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร.ธนกาญจน์ กาญจนขจิต

centers in shopping centers; the relationship between the personal factors and the marketing factors of car-cleaning centers in shopping centers and the relationship between the customer behavior and the marketing factors. Questionnaires were used to collect data from the sample group of 400 the customers who used the services at car-cleaning centers in shopping centers in Phranakon Si Ayudhdhaya Province. Statistics used in analyzing the data were percentage, means, standard deviations, and chi-square and Eta. values. The findings show that: the majority of respondents were male, were single, aged 25-34 years, held bachelor's degree, earned an income of 10,001-30,000 baht per month, stayed in rented houses, apartments, or condos, possessed one car, and used car-cleaning services at Big-C Superstores; Most respondents used the services less than one time per month, on Friday, between 15.01-18.00 hrs., the waiting time was 31-60 minutes, the expense was lower than 200 baht per service, the reason of using the services was the proximity to their homes, knew about the services from newspapers/magazines/journals, and used the car-cleaning, dust-cleaning, and color-coating services; The overall levels of opinions on the marketing factors were at a moderate level; For the relationship between personal factors and the factors relating to gender, marital status, age, education, income level, residences, car possession, and the chosen car-cleaning centers were correlated with the marketing factors; and The marketing factors, it was found that the frequency of using the services per month, days, reasons, waiting times, expenses, reasons of using the services, and the services used were related to the marketing factors.

Keywords: car-cleaning centers, shopping centers

ความนำ

ในโลกปัจจุบันที่มีความเจริญก้าวหน้าในด้านต่างๆ นอกเหนือจากปัจจัยจำเป็นขั้นพื้นฐานอันได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัยและ ยารักษาโรค ในการดำรงชีวิตปัจจุบันมนุษย์จำเป็นต้องพึ่งพาความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในด้านต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตประจำวันมากยิ่งขึ้น เช่น เทคโนโลยีทางด้านสื่อการสอน การคมนาคมขนส่ง การผลิต การแพทย์ เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีทางด้าน การคมนาคมขนส่ง เป็นเทคโนโลยีที่สำคัญที่ทำให้ความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต

ในปัจจุบัน “รถยนต์” ได้กลายเป็นปัจจัยที่ 5 ที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของเราไปแล้ว ในช่วงที่ผ่านมา จำนวนรถยนต์ในประเทศไทยได้เพิ่มขึ้นอย่าง

ต่อเนื่อง แม้ว่าประเทศไทยจะประสบกับวิกฤตเศรษฐกิจก็ตาม จากข้อมูลฝ่ายสถิติของกรมการขนส่งทางบกและสมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) พบว่า ยอดรวมของรถยนต์ในประเทศเพิ่มขึ้นจาก 3,312,941 คัน ในปี พ.ศ. 2549 เป็น 3,560,222 คันในปี พ.ศ. 2550 หรือเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 7 ต่อปี และยังมีโอกาสขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ศูนย์บริการล้างอัดฉีด เป็นธุรกิจที่ให้บริการล้างอัดฉีด รถยนต์ รวมถึงการให้บริการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง ซึ่งวัตถุประสงค์หลักของศูนย์บริการล้างอัดฉีด คือการดูแลรักษาทำความสะอาดรถยนต์ ซึ่งบริการนี้จะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการหรือผู้ขับขี่ยานยนต์ ในสังคมเมืองที่ต้องการความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต ซึ่งในสังคมเมืองปัจจุบันเต็มไปด้วยความเร่งรีบในการปฏิบัติ

ภารกิจประจำวัน ทำให้ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่มีเวลาในการ
ดำรงด้วยตนเอง ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ธุรกิจห้างสรรพสินค้า มีการ
ขยายตัวมากขึ้นตามการเพิ่มจำนวนของรถยนต์

จากวิกฤตเศรษฐกิจและปัญหาการเมืองที่เกิดขึ้น
ในปัจจุบัน ทำให้เศรษฐกิจถดถอย การใช้จ่ายของผู้บริโภค
มีแนวโน้มประหยัดและเก็บออมมากขึ้น ในการเลือกซื้อ
สินค้าและบริการจะคำนึงถึงความคุ้มค่า คุณภาพสินค้า
การให้บริการ ราคาและการใช้งานที่มีความคงทนยาวนาน
ที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจมากที่สุด

แนวโน้มการเติบโตของศูนย์บริการห้างสรรพสินค้า
มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการขยายตัว
ไปตามแหล่งชุมชน ตามห้างสรรพสินค้าที่มีผู้บริโภคเข้าไป
จับจ่ายใช้สอยซื้อสินค้าและบริการ ดังนั้นจึงทำให้ธุรกิจ
เกิดการแข่งขันกันมากขึ้น เพราะผู้บริโภคมีทางเลือกในการ
ตัดสินใจเลือกใช้บริการกับศูนย์บริการห้างสรรพสินค้าที่สามารถ
ตอบสนองความพึงพอใจมากที่สุด

จากปัญหาการแข่งขันที่มากขึ้น ในการศึกษาครั้งนี้
จึงได้ศึกษาเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการห้างสรรพสินค้า ในศูนย์
การค้า จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งจังหวัดพระนครศรี
อยุธยาเป็นจังหวัดหนึ่งที่อยู่ใกล้กับกรุงเทพมหานคร เป็น
จังหวัดที่มีประชาชนอาศัยอยู่หนาแน่น มีหมู่บ้าน และ
โรงงานอุตสาหกรรมเป็นจำนวนมาก มีอัตราการเพิ่มขึ้น
และขยายตัวอย่างรวดเร็ว รวมถึงมีห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่
และขนาดเล็กเกิดขึ้นมากมายตามแหล่งชุมชนที่มี
ผู้พักอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก ดังนั้นจึงได้ศึกษาการเลือกใช้
บริการห้างสรรพสินค้า ในศูนย์การค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบ
สอบถาม
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการใน
ศูนย์บริการห้างสรรพสินค้าในห้างสรรพสินค้าจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา
3. เพื่อศึกษาปัจจัยการตลาดศูนย์บริการห้าง
สรรพสินค้าในห้างสรรพสินค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วน
บุคคลกับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการห้างสรรพสินค้า
ในห้างสรรพสินค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการ
ตลาดศูนย์บริการห้างสรรพสินค้ากับพฤติกรรมการ
เลือกใช้บริการห้างสรรพสินค้าในห้างสรรพสินค้าจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยประกอบด้วยรายละเอียด
ดังนี้

1. ตัวแปรต้น

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย

- 1) เพศ
- 2) สถานภาพ
- 3) อายุ
- 4) การศึกษา
- 5) อาชีพ
- 6) รายได้
- 7) ลักษณะที่พัก
- 8) จำนวนรถยนต์ที่มีศูนย์บริการห้าง
สรรพสินค้าในศูนย์การค้าที่เลือก

1.2 ปัจจัยการตลาดศูนย์บริการห้างสรรพ สินค้า

- 1) ด้านผลิตภัณฑ์
- 2) ด้านราคา
- 3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย
- 4) ด้านการส่งเสริมการขาย
- 5) ด้านบุคลากร
- 6) ด้านกายภาพ
- 7) ด้านกระบวนการ

2. ตัวแปรตาม

พฤติกรรมการเลือกใช้บริการในศูนย์บริการห้าง
สรรพสินค้าในห้างสรรพสินค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

- 1) ความถี่ในการใช้บริการห้างสรรพสินค้าต่อเดือน

- 2) วันในการใช้บริการล้างอัดฉีด
- 3) ช่วงเวลาในการใช้บริการล้างอัดฉีด
- 4) ระยะเวลาในการรอรับบริการล้างอัดฉีด
- 5) ค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการใช้บริการล้างอัดฉีด
- 6) เหตุผลในการใช้บริการล้างอัดฉีด
- 7) แหล่งข้อมูลในการใช้บริการล้างอัดฉีด
- 8) บริการที่เลือกใช้ในศูนย์บริการล้างอัดฉีด

สมมติฐานการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลและปัจจัยการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการ ล้างอัดฉีดรถยนต์ในห้างสรรพสินค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. ปัจจัยการตลาดศูนย์บริการล้างอัดฉีดรถยนต์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการในศูนย์บริการล้างอัดฉีดรถยนต์

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การเลือกใช้บริการในศูนย์บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ในห้างสรรพสินค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ มีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ใช้บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ในห้างสรรพสินค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่างได้จาก ตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างของทาร์ยามาเน่ จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไคว้แสดควร์ และค่าอีต้า

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 59.5 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 54.3 อายุ 25-34 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.5 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 74.3 เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 30.8

มีรายได้ 10,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 61.8 พักอาศัยอยู่ในห้องเช่า อพาร์ทเมนท์ คอนโดมิเนียม คิดเป็นร้อยละ 31.5 มีรถยนต์ในครอบครองจำนวน 1 คัน คิดเป็นร้อยละ 55.8 และใช้บริการล้างอัดฉีด ในห้างบิ๊กซี คิดเป็นร้อยละ 55.5

2. พฤติกรรมการเลือกใช้บริการในศูนย์บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ในห้างสรรพสินค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่ใช้บริการ ล้างอัดฉีดน้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 59.3 ใช้บริการในวันศุกร์ คิดเป็นร้อยละ 36.8 ใช้บริการล้างอัดฉีด เวลา 15.01-18.00 น. คิดเป็น ร้อยละ 29.5 รอรับบริการล้างอัดฉีด 31-60 นาที คิดเป็นร้อยละ 57.3 ค่าใช้จ่ายต่อครั้ง ต่ำกว่า 200 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.0 เหตุผลที่ใช้บริการเพราะใกล้ที่อยู่อาศัย คิดเป็นร้อยละ 23.5 ทราบแหล่งข้อมูลจากสื่อโฆษณาทางหนังสือพิมพ์/นิตยสาร/วารสาร คิดเป็นร้อยละ 26.5 และใช้บริการล้างรถดูดฝุ่น ชัดเคลื่อนที่ในศูนย์บริการล้างอัดฉีด คิดเป็นร้อยละ 32.8

3. ปัจจัยการตลาดศูนย์บริการล้างอัดฉีด โดยภาพรวมมีความคิดเห็นต่อปัจจัยตลาดศูนย์บริการล้างอัดฉีดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.20$) โดยเรียงจากลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยคือ ด้านราคา ($\bar{X}=3.38$) ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X}=3.33$) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{X}=3.32$) ด้านกระบวนการ ($\bar{X}=3.14$) ด้านกายภาพ ($\bar{X}=3.09$) ด้านบุคลากร ($\bar{X}=3.06$) และด้านการส่งเสริมการขาย ($\bar{X}=3.06$) ตามลำดับ

4. ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ในห้างสรรพสินค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า เพศ สถานภาพ อายุ การศึกษาระดับ รายได้ ที่พักอาศัย จำนวนรถยนต์ในครอบครอง และศูนย์บริการล้างอัดฉีดในศูนย์การค้าที่เลือกใช้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ในห้างสรรพสินค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

5. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการตลาดศูนย์บริการล้างอัดฉีดรถยนต์กับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ในห้างสรรพสินค้าจังหวัดพระนครศรี

อยุธยา พบว่า ปัจจัยการตลาดศูนย์บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเลือกใช้บริการ ล้างอัดฉีดรถยนต์ในห้างสรรพสินค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การอภิปรายผล

การเลือกบริการในศูนย์บริการล้างอัดฉีดในห้างสรรพสินค้า จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัย มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายดังนี้

1. ลูกค้ายกย่องเป้าหมายที่มาใช้บริการ ล้างอัดฉีดในห้างสรรพสินค้า จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สถานภาพโสด อายุ 25-34 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นข้าราชการพนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้ต่อเดือน 100,001-30,000 บาท ลักษณะที่พักอาศัยอยู่ห้องเช่าอพาร์ทเมนต์ และคอนโดมิเนียม มีจำนวนรถในครอบครองจำนวน 1 คัน ศูนย์บริการล้างอัดฉีดที่ใช้ได้แก่ ห้างบิ๊กซี

2. พฤติกรรมการเลือกใช้บริการศูนย์บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ในห้างสรรพสินค้า จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้ 1 ครั้งต่อเดือน วันที่ใช้บริการคือ วันศุกร์ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ เวลา 15.01-18.00 น. ระยะเวลาที่รอรับบริการ 31-60 นาที ค่าใช้จ่ายต่อครั้งต่ำกว่า 200 บาท เหตุผลที่ใช้เพราะใกล้ที่อยู่อาศัย รับรู้แหล่งข้อมูลการบริการ ได้แก่ สื่อโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร และบริการที่ใช้ ได้แก่ ล้างรถ ดูดฝุ่น ขัดเคลือบสี ด้วยเหตุนี้ศูนย์บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ ควรจัดพนักงานให้เพียงพอในช่วงแรก 15.01-18.00 น. เนื่องจากมีผู้บริการมาใช้มากและควรโฆษณาทางสื่อ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสารและวารสาร ควรให้ความสำคัญและบริการเพียงพอและมีพนักงานเชี่ยวชาญด้านการล้างรถ ดูดฝุ่นและขัดเคลือบสี

ปัจจัยการตลาดที่มีต่อศูนย์บริการ ล้างอัดฉีดรถยนต์ในห้างสรรพสินค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า โดยภาพรวมผู้ใช้บริการ ให้ความสำคัญมากกับปัจจัยการตลาด อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของวงศ์เดือน สัตย์สมนึก (2547) วิจัยเรื่องปัจจัยส่วนประสม

ทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ล้างอัดฉีดรถยนต์ ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อส่วนประสมทางการตลาด อยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญมากเป็นอันดับแรก ได้แก่ ด้านราคา รองลงมาผลิตและบริการและช่องทางการจัดจำหน่าย ตามลำดับ

ผู้วิจัยขออภิปรายผลแต่ละประเด็นดังนี้ คือ

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากในประเด็นย่อยอันดับแรก คือ เครื่องมือ อุปกรณ์ ทำความสะอาด มีคุณภาพ ดังนั้นผู้บริการควรให้ความสำคัญต่อสิ่งเหล่านี้ เพราะผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในประเด็นย่อยอันดับแรก คือ ราคาที่มีมาตรฐานและกำหนดราคาชัดเจน ดังนั้นผู้บริการควรกำหนดราคา โดยมีป้ายบอกราคาชัดเจน เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ทราบและมีการกำหนดมาตรฐานราคาแบบเดียวกัน

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากต่อประเด็นย่อยอันดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งศูนย์อยู่ใกล้บ้าน ดังนั้นสถานที่บริการควรตั้งอยู่ใกล้ชุมชนที่มีความหนาแน่น จะทำให้มีผู้ใช้บริการมาก

ด้านส่งเสริมการขาย ผู้ใช้บริการในให้ความสำคัญมากต่อประเด็นย่อยอันดับแรก คือ การมีบริการเสริมอื่นๆ เช่น นวดแผนโบราณ ร้านกาแฟเครื่องดื่มและขายของเบ็ดเตล็ด เป็นต้น

ด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากกับประเด็นย่อยอันดับแรก คือ พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการบริการ ดังนั้น องค์กรควรจัดพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญในการบริการเป็นอย่างดีมาบริการ

ด้านกายภาพ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากกับประเด็นย่อยอันดับแรก คือ ร้านมีความเย็นสบายทั้งภายนอกและภายใน ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญมากกับการจัดสถานที่ให้ร่มรื่นและเย็นสบายทั้งภายนอกและภายใน

ด้านกระบวนการบริการ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากต่อประเด็นย่อยอันดับแรก คือ การแจ้งรายละเอียด

การบริการอย่างครบถ้วนก่อนเข้ารับบริการ ดังนั้นองค์กร จึงควรให้สถาน ดำงอัดฉีดแจ้งรายละเอียดการบริการอย่าง ครบถ้วนก่อนบริการ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และ ปัจจัยการตลาด กับการเลือกใช้บริการของศูนย์บริการล้าง อัดฉีดรถยนต์ในห้างสรรพสินค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยา วิเคราะห์ได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของศูนย์ บริการล้างอัดฉีด ดังนั้น องค์กรจึงควรให้ความสำคัญทั้ง ปัจจัยส่วนบุคคลทุกประเด็น และปัจจัยการตลาด เพราะ ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการล้างอัดฉีด

ข้อเสนอแนะ

1. ควรให้ความสำคัญกับเพศชาย สถานภาพโสด มีอายุ 25-34 ปี
2. ควรตั้งสถานบริการใกล้แหล่งชุมชน และอยู่ใกล้ ที่พักอาศัย เนื่องจากผู้ให้บริการให้ความสำคัญ

3. ควรให้ความสำคัญกับราคาในการบริการ ควร เปรียบเทียบราคาการบริการที่อยู่ใกล้เคียงกัน

4. ควรมีเครื่องมือ อุปกรณ์ทำความสะอาดที่ คุณภาพเพราะผู้ให้บริการต้องการ

5. ควรกำหนดราคาให้มีมาตรฐานและติดป้าย ราคาการบริการให้ชัดเจน

6. ควรตั้งศูนย์บริการใกล้ที่พักอาศัยหรือใกล้ แหล่งชุมชน

7. ควรมีบริการเสริมในศูนย์บริการ เช่น มี เครื่องดื่ม นวดและของใช้เบ็ดเตล็ด เป็นต้น

8. ควรจัดให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญและมี ความรู้มาบริการ

9. ควรให้พื้นที่ศูนย์บริการมีความเย็นสบาย ทั้งบริเวณภายในและภายนอก

10. กระบวนการบริการควรมีพนักงานแจ้ง รายละเอียดของการบริการอย่างครบถ้วนก่อนรับบริการ

เอกสารอ้างอิง

วงศ์เดือน สัตย์สมนึก. (2547). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร*. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการล้างอัดฉีด รถยนต์ ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.

สิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน
ของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย*

The Physical Environment Relating to the Staff Quality of Work Life
of EGAT Employees¹

ชนลัญจ์ จันเงิน¹

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์ศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย; ความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ; ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน; ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมทางกายภาพกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ใช้แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 205 คน โดยคัดเลือกจากพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำนวน 427 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นชาย มีอายุ 41-50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี อายุงาน 21-30 ปี และมีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป; โดยภาพรวมพนักงาน มีความคิดเห็นต่อสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ อยู่ในระดับปานกลาง; โดยภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางและโดยภาพรวมสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

คำสำคัญ: สิ่งแวดล้อมทางกายภาพกับคุณภาพชีวิตการทำงาน, การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

Abstract

This survey research aims to study the personal factors of respondents; the opinions on the physical environment; the opinions on the staff quality of work life and the relationship between the physical environment and the staff quality of work life. Questionnaires were used to collect data from 205 employees selected from 427 EGAT employees the main office in Bang gruay District Nonthaburi. The findings show that: the majority of respondents were male, aged 41-50 years old, were married, held bachelor's degree, had the work tenure of 31-30 years, and earned an income of more than 30,001

¹นักศึกษาสถิติศาสตรบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

²เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ สุจิตรา จันทนา

baht; The overall opinions of the respondents on the physical environment were moderate; The overall opinions of the respondents on the quality of work life were moderate; privacy rights and there were low correlations between the physical environment and the staff quality of work life.

Keywords: quality of work life at EGAT, Thailand

ความนำ

ผลกระทบทางสภาวะเศรษฐกิจของโลกในปัจจุบันส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปทั่วโลกอย่างรวดเร็ว บังคับให้ต้องมีการปรับโครงสร้างทางเศรษฐกิจในประเทศต่าง ๆ ไม่สามารถรอให้เกิดการฟื้นตัวตามวัฏจักรทางเศรษฐกิจได้เพียงอย่างเดียว

ทรัพยากรมนุษย์หรือพนักงานในองค์กรทุกระดับและทุกหน่วยงานซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดขององค์กรที่จะทำให้องค์กรนั้นมีความเจริญรุ่งเรืองหรือเสื่อมลง

การสร้างสภาพที่พึงพอใจกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพขององค์กรให้กับพนักงานในการปฏิบัติงานเป็นส่วนสำคัญประการหนึ่งที่จะเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประสิทธิภาพของงานและองค์กรให้เพิ่มขึ้น

ผู้บริหารในองค์กรควรพิจารณาถึงเป้าหมายขององค์กรและความพยายามต่าง ๆ ที่จะทำให้สิ่งแวดล้อมทางกายภาพของการทำงานให้เอื้อต่อองค์กรและสอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน

ประเด็นปัญหาการวิจัย ได้แก่ การขาดงาน ความตั้งใจในการทำงาน การตรงต่อเวลาในการทำงาน การเปลี่ยนแปลงงานในแผนกต่าง ๆ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
2. ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

3. ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

4. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมทางกายภาพกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรต้น

ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับรายได้ต่อเดือน
4. ระดับการศึกษา
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
6. ชั่วโมงการทำงาน, แสงสว่าง ห้องน้ำ, อากาศ ความปลอดภัย และเสียง
7. การเปลี่ยนแปลงในองค์กร

สิ่งแวดล้อมทางกายภาพของพนักงาน

1. ด้านแสงสว่าง
2. ด้านเสียง
3. ด้านห้องน้ำ
4. ด้านอากาศ
5. ด้านความปลอดภัย
6. ด้านชั่วโมงการทำงาน

ตัวแปรตาม

คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

1. ด้านค่าตอบแทนที่พึงพอและยุติธรรม
2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ
3. ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล
4. ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน
5. ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านสิทธิความเป็นส่วนตัว ความให้เกียรติและความนับถือ
6. ด้านความสมดุลของชีวิตและสภาพจิตใจ
7. ด้านความสอดคล้องทางสังคม

สมมติฐานการวิจัย

สิ่งแวดล้อมทางกายภาพมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำนวน 427 คน กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมหาได้จากการคำนวณจากสูตรของเครซีและมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 205 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุป ได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานส่วนใหญ่เป็นชาย คิดเป็นร้อยละ 83.9 อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.7 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 64.9 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.1 อายุงาน 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.6 และมีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 58.5

2. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพตามความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อสิ่งแวดล้อมทางกายภาพอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.74$) โดยเรียงลำดับความสำคัญของสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านอากาศ ($\bar{X}=3.19$) ด้านห้องน้ำ ($\bar{X}=2.92$) ด้านแสงสว่าง ($\bar{X}=2.83$) ด้านเสียง ($\bar{X}=2.73$) ด้านความปลอดภัย ($\bar{X}=2.46$) และด้านชั่วโมงการทำงาน ($\bar{X}=2.30$)

3. คุณภาพชีวิตในการทำงานตามความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.47$) โดยเรียงลำดับความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิทธิความเป็นส่วนตัว ความให้เกียรติและความนับถือ ($\bar{X}=4.02$) ด้านความสมดุลของชีวิตและสภาพจิตใจ ($\bar{X}=4.02$) ด้านบูรณาการทางสังคม ($\bar{X}=3.91$) ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ($\bar{X}=3.77$) ด้านความสอดคล้องทางสังคม ($\bar{X}=3.17$) ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ($\bar{X}=3.09$) ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ($\bar{X}=2.92$) และ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ($\bar{X}=2.83$)

4. ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมทางกายภาพกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยภาพรวมสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย อยู่ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกประเด็น

การอภิปรายผล

การวิจัย เรื่อง สิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยขออภิปรายผลแต่ละประเด็นดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย ซึ่งสถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปิยนุช แก้วคุณ (2551) วิจัยเรื่องทัศนคติของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงทางด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อภาวะจูงใจการทำงาน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีสถานภาพสมรส และการศึกษาปริญญาตรี

2. สิ่งแวดล้อมกายภาพของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิต พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของปิยนุช แก้วคุณ (2551) ผลการวิจัยพบว่าสิ่งแวดล้อมทางกายภาพพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยขออภิปรายผลแต่ละประเด็นของสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ดังนี้

- ด้านสิ่งแวดล้อมทางด้านแสงสว่าง พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.83$) ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปิยนุช แก้วคุณ (2551) โดยให้ความสำคัญมากในประเด็นแรกของปัจจัยย่อยคือ สีภายในห้องทำงานช่วยให้มีแสงสว่าง

- ด้านเสียง พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ ผลงานของ ปิยนุช แก้วคุณ (2551) เช่นเดียวกัน โดยให้ความสำคัญในปัจจัยย่อยอันดับแรกคือ สถานที่ทำงานไม่มีสิ่งรบกวน และมลพิษทางเสียง

- ด้านห้องน้ำ พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปิยนุช แก้วคุณ (2551) เช่นเดียวกัน และให้ความสำคัญมากต่อประเด็นย่อยของห้องน้ำอันดับแรกคือ พอใจกับความสะอาดของห้องน้ำ

- ด้านอากาศ พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปิยนุช แก้วคุณ (2551) เช่นเดียวกัน และให้ความสำคัญมากต่อปัจจัยย่อยเป็นอันดับแรก คือ อากาศในสถานที่ทำงาน

- ด้านความปลอดภัย พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปิยนุช แก้วคุณ (2551) เช่นกัน และให้ความสำคัญมากต่อปัจจัยย่อยเป็นอันดับแรก คือ สัญญาเตือนภัยขององค์กร

- ด้านชั่วโมงทำงาน พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปิยนุช แก้วคุณ (2551) เช่นกัน และให้ความสำคัญมากต่อปัจจัยย่อยเป็นอันดับแรก คือ พึงพอใจในชั่วโมงการทำงานนอกเวลา คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน การไฟฟ้าฝ่ายผลิต พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุกัญญา เพชรแสน (2551) วิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการ

ทำงานที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงาน ฝ่ายผลิตในโรงงานชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ บริษัท โพรเนค ประเทศไทย จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยขออภิปรายผลแต่ละประเด็นดังนี้

- ด้านค่าตอบแทนมีเพียงพอและยุติธรรม พนักงานให้ความสำคัญ อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุกัญญา เพชรแสน (2551) เช่นกัน และให้ความสำคัญต่อประเด็นย่อยอันดับแรก ได้แก่ รายได้เหมาะสมกับหน้าที่การงาน

- ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ พนักงานให้ความสำคัญ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุกัญญา เพชรแสน (2551) เช่นกัน และให้ความสำคัญอันดับแรก ในประเด็นย่อยได้แก่ สถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่ดี

- ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับสุกัญญา เพชรแสน (2551) โดยให้ความสำคัญในประเด็นย่อยอันดับแรก ได้แก่ หากมีการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเครื่องจักร หรือสารเคมี พนักงานต้องผ่านการอบรม

- ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุกัญญา เพชรแสน (2551) โดยให้ความสำคัญมากในประเด็นย่อยอันดับแรก ได้แก่ พนักงานทราบกฎระเบียบในการเลื่อนตำแหน่ง

- ด้านบูรณาการทางสังคม พนักงานให้ความสำคัญมากซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุกัญญา เพชรแสน (2551) โดยให้ความสำคัญมากในประเด็นย่อยอันดับแรกได้แก่ ความสนับสนุนกับเพื่อนช่วยให้งานราบรื่นรวดเร็วและบรรลุเป้าหมาย

- ด้านสิทธิความเป็นส่วนตัว ความให้เกียรติและความนับถือพนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุกัญญา เพชรแสน (2551) โดยให้ความสำคัญมาก ในปัจจัยย่อยอันดับแรก ได้แก่ การปฏิบัติตามกฎระเบียบอยู่เสมอ

- ด้านความสมดุลของชีวิตและสภาพจิตใจ พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุกัญญา เพชรแสน (2551) โดยให้ความสำคัญมากต่อบรรยากาศขององค์กรอันดับแรกได้แก่ เวลาส่วนตัว พนักงานได้พักผ่อนอย่างเพียงพอ

- ด้านความสอดคล้องทางสังคม พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุกัญญา เพชรแสน (2550) โดยให้ความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยอันดับแรก ได้แก่ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตมีความซื่อสัตย์และยุติธรรมแก่ลูกค้า

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยเสนอแนะให้การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ในด้านต่าง ๆ ขององค์กร ประกอบด้วยเรื่องการใช้สอยใน ห้องทำงาน มลพิษทางเสียง ความสะอาดของห้องน้ำ อากาศในที่ทำงาน สัญญาเตือนภัยขององค์กร ชั่วโมงทำงานนอกเวลา

สำหรับด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ควรให้ความสำคัญในปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ 1) รายได้ที่เหมาะสมกับหน้าที่ งาน 2) สถานที่ทำงานควรมีสภาพแวดล้อมและบรรยากาศ ที่ดี นอกจากนี้องค์กรควรมีการอบรมพนักงานเมื่อมีการ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับเครื่องจักรหรือการใช้สารเคมี ควรมี กฎระเบียบการเลื่อนตำแหน่งอย่างชัดเจน ให้พนักงานมีส่วนร่วมในที่ทำงานจะทำให้การทำงานเป็นไปด้วยความ รวดเร็วและให้มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ให้โอกาสพนักงานได้พักผ่อนเพียงพอและมีเวลาส่วนตัว บ้าง ควรมีการเน้นด้านความซื่อสัตย์และยุติธรรมต่อลูกค้า

เอกสารอ้างอิง

ปิยนุช แก้วคุณ. (2551). *ทัศนคติของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงทางด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อภาวะจูงใจในการทำงาน* ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตนนทบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยวัง.

สุกัญญา เพชรแสน. (2551). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตโรงงาน ชิ่นส่วนอิเล็กทรอนิกส์* ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท โพรเนค ประเทศไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทต่างชาติในประเทศไทย
ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา *

Management of Human Resource by Foreign Companies in Thailand
Affecting Employee's Quality of Life in The Rojana Industrial Park
Phra Nakorn Si Ayutthaya Province

ธวัชชัย พานิชพิ้งรัด¹

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) สำรวจปัจจัยส่วนบุคคล (2) สำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (3) สำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต (4) เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (5) วิเคราะห์อิทธิพลของการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับคุณภาพชีวิต เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประชากรคือพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จำนวน 83,618 คน สุ่มตัวอย่างโดยใช้เทคนิคการสุ่มแบบหลายขั้นตอน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t-test และ F-test และสมการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า (1) พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 26-30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ทำงานกับบริษัทต่ำกว่า 2 ปี มีตำแหน่งเป็นพนักงาน และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท (2) พนักงานมีความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับปานกลาง (3) พนักงานมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง (4) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบันและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ส่วนสถานภาพ และระยะเวลาการทำงานกับบริษัทที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน (5) การบริหารด้านการบริหาร ผลตอบแทน และสวัสดิการ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การฝึกอบรมและการพัฒนา และด้านแรงงานสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ

คำสำคัญ: การบริหารทรัพยากรมนุษย์, บริษัทต่างชาติในประเทศไทย, คุณภาพชีวิตของพนักงาน

¹ นักศึกษาลูกศรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

^{*} เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2553

อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร.เขาวภา ปฐมศิริกุล

Abstract

The survey research aims to study (1) The personal characteristics of employees, (2) The opinions of employees on human resource management, (3) The opinions of employees on the quality of work life, (4) Compare the quality of work life of employees based on personal characteristics, and (5) Analyze the effect between the human resource management and the quality of work life of employees. Questionnaires were used to collect data from 400 samples selected from 83,618 samples in Rojana Industrial Park Phra Nakorn Si Ayuttaya Province. The statistics used in percentage, means, standard deviations, t-test, F-test, and multiple regression. The finding show that: (1) Most of them were male, aged between 26-30 years old, single, secondary-level education, less than 2 years experience as the regular employees, earned an monthly income between 10,001-15,000 baht (2) The opinions were at the moderate level, with rankings in descending degree of importance as follows: training, development, labor relations, recruitment, selection, compensation and welfare, human resource planning, and job evaluation. (3) The opinions were at the moderate level, with rankings in descending degree of importance as follows: social integration, balance of life and mental conditions, safe and clean environment, privacy, respect and honor, social consistency, employee development, fair compensation, ability, and job security. (4) It is found that employees with differences in gender, age, education, job position, and income had different opinions. Status and work duration had no differences in opinions. (5) Compensation management and quality of worklife, job evaluation, human resource planning, employee training and development, and labor relations were correlated with the quality of work life.

Keywords: human resource management, foreign companies, quality of work life of employees

ความนำ

สภาพการแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบัน มีการแข่งขันที่มีความรุนแรงมากขึ้น สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน แต่แต่ละองค์กรต่างต้องอาศัยกลยุทธ์ต่างๆ ทั้งกลยุทธ์ด้านการบริหาร การจัดการทรัพยากรต่างๆ ตลอดจนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรทรัพยากรมนุษย์นับเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงสุดต่อองค์กร ถึงแม้ว่าองค์กรนั้นๆ จะมีเงินทุนมากเพียงใด หากองค์กรนั้นขาดทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะ และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เหมาะสม อาจส่งผลให้องค์กรขาดประสิทธิภาพ และขาดศักยภาพในการแข่งขันและการพัฒนาขาดความผูกพันต่อ

องค์กร ซึ่งอาจส่งผลให้องค์กรล้มเหลวในการดำเนินงานจากการที่ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร เมื่อทรัพยากรมนุษย์มีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการบริหารและปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง จะทำให้องค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจที่เหนือคู่แข่ง ดังนั้น นอกเหนือไปจากการที่บริษัทฯ จะต้องปรับปรุงวิธีการ กระบวนการทำงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีแล้วยังต้องมีการฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ และมีทักษะในการทำงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถให้กับบริษัทฯ และเพื่อที่จะสามารถแข่งขันได้ในตลาดที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรง

(จกกลณี พงพิลา, 2552, หน้า 173)

จากการเปิดเสรีทางการค้า บริษัทในต่างประเทศสามารถเข้ามาดำเนินธุรกิจในประเทศทั้งในรูปแบบการเข้ามาลงทุน การส่งสินค้าเข้ามาจำหน่ายการลงทุนกับบริษัทในประเทศไทยหรือการเข้ามาซื้อบริษัทที่ไม่สามารถดำเนินธุรกิจของตนต่อไปได้ ดังนั้นจึงมีบริษัทต่างชาติได้กลายเป็นเจ้าของโรงงานหลายแห่ง ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในบริษัทต่างชาติที่เป็นเจ้าของกิจการจึงประกอบด้วย การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาคัดเลือก การพัฒนาบุคลากร การพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ การแรงงานสัมพันธ์ การบริหารค่าตอบแทน และสวัสดิการ การประเมินผล การปฏิบัติงาน (สุรพจน์ สุไชยชนะ, 2550, หน้า 6) และการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานจึงประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานและระบบงาน การจัดสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมจากสวัสดิการตามกฎหมายความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและพนักงาน รวมถึงวัฒนธรรมองค์กรที่ดี

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าวจึงนำมาซึ่งปัญหาการวิจัยคือ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทต่างชาติในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะและคุณภาพชีวิตของพนักงานอยู่ในระดับใด การบริหารทรัพยากรมนุษย์กับคุณภาพชีวิตมีอิทธิพลต่อกันอย่างไร เพื่อผลที่ได้จากการวิจัยจะนำมาปรับปรุงคุณภาพชีวิตของพนักงาน นโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อสร้างคุณภาพชีวิตที่เหมาะสมให้กับพนักงานต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ทำงานในบริษัทต่างชาติที่ตั้งอยู่ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ ซึ่งเป็นประชากรกลุ่มเป้าหมาย
2. เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทต่างชาติในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ
3. เพื่อสำรวจคุณภาพชีวิตในการทำงานของ

พนักงานของบริษัทต่างชาติในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ

4. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ

5. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทต่างชาติในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

ขอบเขตในการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย การบริหารทรัพยากรมนุษย์ คุณภาพชีวิต ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และข้อมูลของบริษัทต่างชาติในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ผู้บริหารและพนักงานที่ปฏิบัติงานของบริษัทต่างชาติในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จำนวน 83,618 คน (บริษัท สวนอุตสาหกรรมโรจนะ จำกัด (มหาชน), 2554)

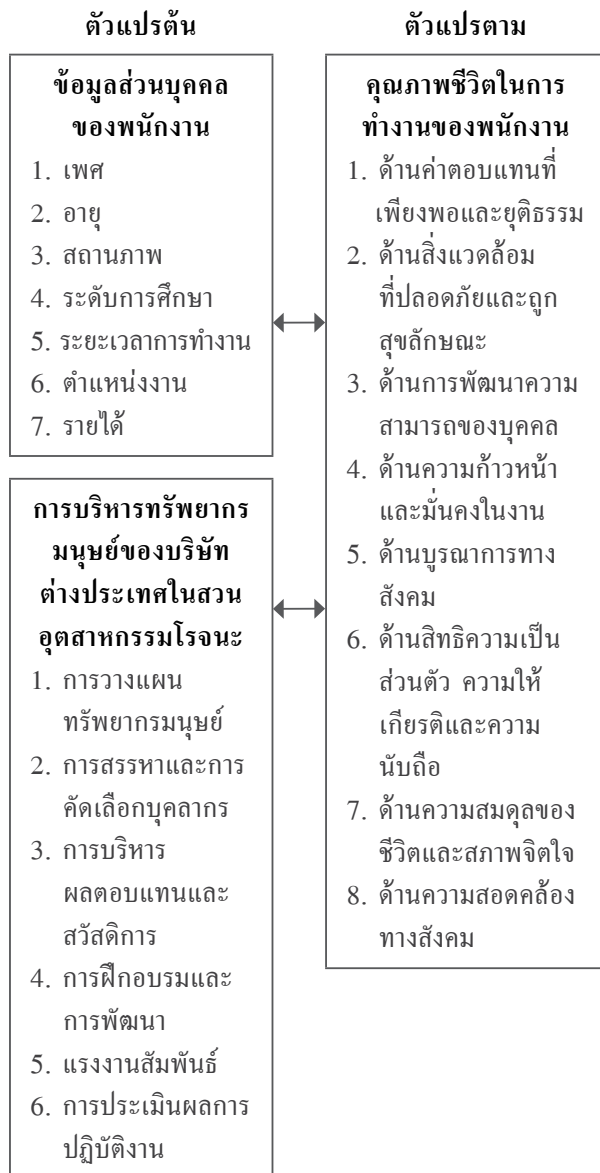
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการดำเนินการวิจัย ตั้งแต่ เดือน พฤศจิกายน 2554-พฤษภาคม 2555 และเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือน กุมภาพันธ์ 2555-มีนาคม 2555

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- (1) บริษัทต่างชาติที่ตั้งอยู่ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะสามารถทราบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของพนักงาน (2) บริษัทต่างชาติที่ตั้งอยู่ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะสามารถทราบปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ใดที่มีความสำคัญต่อการปรับปรุงพัฒนา (3) บริษัทต่างชาติที่ตั้งอยู่ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะสามารถปรับปรุงนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานเพื่อที่องค์กรจะได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีอิทธิพลเหล่านี้ (4) พนักงานได้รับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานดีขึ้น และเหมาะสมกับพนักงาน (5) นักวิชาการ นักวิจัย และนักศึกษาทั่วไป สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการศึกษาต่อไป

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยที่แสดงถึงองค์ประกอบของตัวแปรและสมมติฐานการวิจัย



คำอธิบายกรอบแนวคิด

จากกรอบแนวคิด มีแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทต่างชาติในประเทศไทยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะมีปัจจัยที่มีอิทธิพล โดยใช้ตัวแปรต้นแบบมาจากรัชชัย สันติวงศ์ และยงยุทธ์ เกสรสาคร

และส่วนตัวแปรตามเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานใช้ต้นแบบมาจาก Richard (อ้างถึงใน สุภัตญา เพชรแสน, 2551 หน้า 8) ซึ่งคุณภาพชีวิต ประกอบด้วย ค่าตอบแทน สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและความมั่นคง การบูรณาการทางสังคม ทัศนคติเป็นส่วนตัว ความสมดุลของชีวิต และความสอดคล้องทางสังคม ซึ่งผลที่ได้ผู้บริหารสามารถนำมาประยุกต์ใช้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นได้

องค์ประกอบตัวแปรที่ทำการศึกษาได้แก่ ตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรต้น (Independent variables) ประกอบด้วย (1)ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ (2)การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การบริหารผลตอบแทนและสวัสดิการ การฝึกอบรมและการพัฒนาแรงงานสัมพันธ์ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ตัวแปรตาม (Dependent variables) ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านสิทธิความเป็นส่วนตัว ความให้เกียรติและความนับถือ ด้านความสมดุลของชีวิตและสภาพจิตใจ ด้านความสอดคล้องทางสังคม

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะแตกต่างกัน (H_1)

สมมติฐานข้อที่ 2 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทชาวต่างชาติในสวนอุตสาหกรรมโรจนะมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ (H_2)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้ศึกษาถึง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทต่างชาติในประเทศไทยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ และใช้เทคนิคการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ แบบผสมผสาน (Mixed Method) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานบริษัทของชาวต่างชาติในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ ทั้งหมด 135 บริษัท พนักงานจำนวน 83,618 คน กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (multi-stage sampling) โดยขั้นที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มบริษัทของชาวต่างชาติในสวนอุตสาหกรรม และใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ขั้นที่ 2 สุ่มจำนวนตัวอย่างพนักงานในแต่ละโครงการ แบ่งเป็นพนักงานฝ่าย Direct Employee และฝ่าย Indirect Employee ตามสัดส่วนจำนวนพนักงาน

และใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นและแบบสัมภาษณ์ หากคุณภาพของเครื่องมือโดยใช้วิธีการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามตามเทคนิค Item Objective Congruence (IOC) โดยข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.6-1.00 คัดเลือกไว้ใช้ได้ ข้อคำถามที่มีค่า IOC น้อยกว่า 0.6 พิจารณาปรับปรุงหรือตัดออก โดยการวิจัยครั้งนี้ข้อคำถามที่มีค่า IOC น้อยกว่า 0.6 มีทั้งหมด 5 ข้อ และได้ทำการปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนาได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานได้แก่ t-test F-test(One-Way ANOVA) และสถิติวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple regression)

สรุปผลการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง “การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทต่างชาติในประเทศไทยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิต

ของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ” สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1) ผลการสำรวจปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 26-30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ทำงานกับบริษัทต่ำกว่า 2 ปี มีตำแหน่งเป็นพนักงานและมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท

2) ผลการสำรวจ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ โดยภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านแรงงานสัมพันธ์ ด้านการสรรหา คัดเลือกบุคลากร และบรรจุ ด้านการบริหารผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

3) ผลการสำรวจคุณภาพชีวิตการทำงานตามความคิดเห็นของพนักงานสวนอุตสาหกรรมโรจนะ โดยภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดย เรียงลำดับความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน จากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านความสมดุลของชีวิตและสภาพจิตใจ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ด้านสิทธิความเป็นส่วนตัว ความให้เกียรติและความนับถือ ด้านความสอดคล้องทางสังคม ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน

4) ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบันและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ส่วนสถานภาพและระยะเวลาการทำงานกับบริษัทที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตาราง 1

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ ที่มีเพศแตกต่างกัน

คุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	SD	t-test	Sig.
เพศชาย	201	2.90	.57	-3.831	.000*
เพศหญิง	199	3.11	.53		
รวม	400	3.01	0.55		

ระดับนัยสำคัญ (α)=.05

ตาราง 2

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล	F	Sig.
อายุ	4.130	.000*
สถานภาพ	2.662	.071
ระดับการศึกษา	4.490	.001*
ระยะเวลาการทำงาน	1.073	.375
ตำแหน่งงาน	9.928	.000*
รายได้	9.881	.000*

ระดับนัยสำคัญ (α)=.05

5) ผลการวิเคราะห์อิทธิพลระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับคุณภาพชีวิตของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ พบว่า ด้านการบริหารผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา และด้านแรงงานสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ ยกเว้นด้านการบริหารงานด้านการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ

ตาราง 3

การวิเคราะห์สัมพรรคถดถอยของคุณภาพชีวิตโดยภาพรวมของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ

ตัวแปร	ค่าสัม- ประสิทธิ์ ถดถอย (b)	t	Sig. t	ดัชนีบอก ภาวะร่วม เส้นตรงพหุ Tolerance VIF
ค่าคงที่	1.086	15.672	.000	
การบริหาร ผลตอบแทน และสวัสดิการ	.260	7.849	.000	.378 2.644
การประเมิน ผลการปฏิบัติงาน	.221	7.153	.000	.436 2.292
การวางแผน ทรัพยากร มนุษย์	.161	5.262	.000	.408 2.453
การฝึกอบรม และการพัฒนา	-.091	-4.260	.000	.541 1.850
แรงงาน สัมพันธ์	.147	4.141	.000	.360 2.781

$R^2 = 0.704$, $SEE = 0.307$, $F = 187.750$, $Sig. \text{ of } F = .000$

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ตัวแปรอิสระจำนวน 5 ตัว (จากตัวแปรต้นจำนวนทั้งหมด 6 ตัว) ประกอบด้วยการบริหารผลตอบแทนและสวัสดิการ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ แรงงานสัมพันธ์ มีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อตัวแปรตาม (ระดับคุณภาพชีวิตโดยภาพรวม) อย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ส่วนด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา มีอิทธิพลในทิศทางลบต่อตัวแปรตาม (ระดับคุณภาพชีวิตโดยภาพรวม) อย่างมีนัยสำคัญที่ .05 โดยที่ตัวแปรการบริหารผลตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.260 ค่า t เท่ากับ 7.849 ตัวแปรการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.221 ค่า t เท่ากับ 7.153 ตัวแปรการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.161 ค่า t เท่ากับ 5.262 ตัวแปรการฝึกอบรม

และการพัฒนา มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ (0.091) ค่า t เท่ากับ (4.260) และตัวแปรการแรงงานสัมพันธ์ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.147 ค่า t เท่ากับ 4.141 โดยตัวแปรต้นดังกล่าวนี้สามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรตามได้ประมาณร้อยละ 70

ผลการวิเคราะห์สามารถเขียนเป็นสมการเชิงเส้นแสดงความสัมพันธ์ดังนี้

$$\text{คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน} = 1.086 + 0.260 (\text{การบริหารผลตอบแทนและสวัสดิการ}) + 0.221 (\text{การประเมินผลการปฏิบัติงาน}) + 0.161 (\text{การวางแผนทรัพยากรมนุษย์}) - 0.091 (\text{การฝึกอบรมและการพัฒนา}) + 0.147 (\text{แรงงานสัมพันธ์})$$

ตาราง 4

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยตามสมมติฐาน 2 ข้อ

สมมติฐานการวิจัย	ยอมรับ	ปฏิเสธ
H ₁ : ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะแตกต่างกัน	✓	
H ₂ : การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทชาวต่างชาติในสวนอุตสาหกรรมโรจนะมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ	✓	

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทต่างชาติในประเทศไทยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

จากผลสำรวจปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 26-30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ทำงาน ต่ำกว่า 2 ปี มีตำแหน่งเป็นพนักงาน และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธราธร สมทิถิภานนท์ (2550) ที่ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ไทยคัลเลอร์เคลย์ จำกัด พบว่า

กลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพโสด การศึกษาระดับมัธยมต้น และอายุงาน 1-2 ปี และเป็นพนักงานรายวันและอาจเป็นเพราะ กลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพเป็นพนักงาน อายุงาน ต่ำกว่า 2 ปี จึงยังไม่ทราบนโยบายการบริหาร และการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์เท่าใดนัก นอกจากนั้นมีค่าครองชีพที่ไม่ค่อยจะเพียงพอแก่การดำรงชีพ ดังนั้นคุณภาพชีวิตอาจจะไม่สมบูรณ์นัก

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ โดยภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมพงษ์ แผลงศร (2550) ที่ทำการวิจัยเรื่อง สมรรถนะของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามความคิดเห็นของพนักงาน บริษัทสื่อสารโทรคมนาคม โดยผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และอาจเป็นเพราะพนักงานส่วนใหญ่มีค่าตอบแทนที่ไม่เพียงพอ คือมีรายได้ต่อเดือน 10,000-15,000 บาท จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จงกลณี ผงพิลา (2552) ที่ศึกษาเรื่อง สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท สตีลเคส แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะในการบริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในการปฏิบัติงานพนักงานมีความคิดเห็นด้วยมากและอาจเป็นเพราะพนักงานมีอายุงานมากคือ 1-5 ปี แผนกที่ทำได้แก่ ฝ่ายผลิต และมีรายได้ต่อเดือน 15,001-25,000 บาท ซึ่งเป็นฝ่ายที่ก่อให้เกิดรายได้ให้กับบริษัท บริษัทจึงให้ความสำคัญต่อแผนกนี้มาก รวมทั้งมีการพัฒนาและฝึกอบรมอยู่เสมอ พนักงานจึงทำให้การทำงานมีความมั่นคงและมีความก้าวหน้าในงาน มีความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลมาก การวิจัยครั้งนี้ความคิดเห็นโดยภาพรวมของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ พนักงานมีความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์จากมากไปหาน้อยดังนี้คือการฝึกอบรมและการพัฒนา แรงงานสัมพันธ์ การสรรหา

และคัดเลือกบุคลากร การบริหารผลตอบแทนและสวัสดิการ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในรายด้านพบว่าด้านการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน เห็นด้วยมากที่สุด ใน ดังนั้นบริษัทควรพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อความก้าวหน้าในตำแหน่งงานในอนาคต ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ บริษัทควรมีการประกาศวิสัยทัศน์เป้าหมายพันธกิจตามแผนทรัพยากรมนุษย์ให้พนักงานทราบ ดังนั้นบริษัทควรให้ความสำคัญในการประกาศวิสัยทัศน์ เป้าหมาย ตลอดจนพันธกิจของบริษัทตามสภาพที่สำคัญให้พนักงานทราบทั่วกัน ในด้านการสรรหาและคัดเลือก บริษัทควรมีขั้นตอนการวางแผนกำลังอัตรากำลังคนและการสรรหาบุคลากร ดังนั้นบริษัทควรมีการกำหนดขั้นตอนการสรรหาเป็นลำดับ ได้แก่ การกำหนดลักษณะงาน การพิจารณาการวางแผนสรรหา การสร้างสรรครายละเอียดให้เกิดการจูงใจในการสรรหา และมีการดำเนินงานสรรหาต่อไป ในด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา บริษัทควรใช้ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนข้อมูลของกระบวนการฝึกอบรมการพัฒนาและจัดการเรียนรู้ ดังนั้นบริษัทควรใช้ระบบสารสนเทศในการอบรมการพัฒนาและให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้โดยกำหนดสิ่งที่จะเรียนรู้ การฝึกอบรม การดูงาน การสัมมนา การประชุมเชิงปฏิบัติการ การศึกษาและการบรรยายจากวิทยากรที่มีประสบการณ์ ในด้านการบริหารผลตอบแทนและสวัสดิการ บริษัทควรจ่ายค่าตอบแทนอย่างถูกต้องตามสัญญาจ้าง ดังนั้นบริษัทควรพิจารณาสัญญาจ้างของแต่ละคนเพื่อจะได้จ่ายค่าตอบแทนตามที่บริษัทได้ว่าจ้าง และควรปรับปรุงตามกฎหมายแรงงานในปัจจุบันด้วย ในด้านแรงงานสัมพันธ์ การมีสภาพแรงงานทำให้ส่งผลดีต่อพนักงาน ดังนั้นบริษัทควรมีการส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ เชิงกฎหมายเชิงรุกและเชิงสร้างสรรค์ เพื่อความสัมพันธ์อันดีระหว่างบริษัทและพนักงาน ในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน บริษัทควรมีการประเมินผลเป็นรายกลุ่ม ดังนั้นบริษัทควรมีการประเมินผลเป็นรายกลุ่มเพื่อสนับสนุนการทำงานเป็นทีม มีการปรึกษาหารือระหว่าง

กลุ่มและประโยชน์ที่เกิดแก่บริษัท คือความร่วมมือกันทำงานเพื่อบรรลุผลของบริษัท

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของพนักงาน ในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมผลการวิจัยพบว่า บริษัทควรจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจ ในปัจจุบัน ในด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ บริษัทควรให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ดังนั้นบริษัทควรมีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลที่จำเป็นแก่พนักงานโดยแจกให้แก่พนักงานทุกคนและควรจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ในด้านการพัฒนาความสามารถของพนักงาน บริษัทควรอบรมให้พนักงานมีความรู้ในการปฏิบัติงานได้อย่างปลอดภัยในการใช้เครื่องจักรและสารเคมี และบริษัทควรพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ ในด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน บริษัทควรได้รับทราบระเบียบการเลื่อนตำแหน่งและมีหลักเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม และยุติธรรม ในด้านบูรณาการทางสังคม พนักงานมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานทำให้งานราบรื่น รวดเร็ว บรรลุเป้าหมาย ดังนั้นบริษัทควรให้พนักงานมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน มีการทำงานเป็นทีมและยอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน ในด้านสิทธิความเป็นส่วนตัว การให้เกียรติและความนับถือ ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ตามกฎ ระเบียบ ดังนั้นบริษัทควรมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ แจกให้กับพนักงานและมีความเป็นธรรมในการพิจารณาโทษ ในด้านความสมดุลของชีวิตและสภาพจิตใจ ให้พนักงานทำงานเสร็จตามเวลา ดังนั้นบริษัทควรกำหนดเวลาพัก และปริมาณงานในช่วงการทำงานได้อย่างเหมาะสมและให้พนักงานพึงพอใจในชีวิตการทำงานที่สอดคล้องกับชีวิตส่วนตัว ในด้านความสอดคล้องทางสังคม ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดกับพนักงานมีความสุขเมื่อได้ร่วมกิจกรรม ดังนั้นบริษัทควรมีวัฒนธรรมที่ทุกคนมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและมีกิจกรรมเพื่อให้พนักงานผ่อนคลายอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ กัลยา ดิษเจริญ (2537) วิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของ

พนักงานระดับกลางในอุตสาหกรรมขนาดกลางเขต กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ร้อยละ 80 ของพนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง สุกัญญา เพชรแสน (2551, หน้า 13) กล่าวว่าพนักงานส่วนใหญ่ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะมีค่าตอบแทนไม่เพียงพอ ขาดการพัฒนาความสามารถของบุคคล ขาดความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่ยังไม่มียกระดับหัวหน้างานและอายุงานยังไม่ถึง 2 ปี จึงมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง การวิจัยครั้งนี้เมื่อแยกความสำคัญในแต่ละด้านแล้วพนักงานเห็นด้วยมากกับคุณภาพชีวิตในแต่ละด้านจากมากไปหาน้อยดังนี้คือ ด้านบูรณาการทางสังคม รองลงมา ความสมดุลของชีวิตและสภาพจิตใจ สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ สิทธิความเป็นส่วนตัวความให้เกียรติและความนับถือ ความสอดคล้องทางสังคม การพัฒนาความสามารถของพนักงาน ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ความสามารถและความมั่นคงในงาน

ในการศึกษาคุณภาพชีวิตของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบันและรายได้ ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตแตกต่างกัน แสดงว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบันและรายได้ต่อเดือนส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน ดังนั้นองค์กรในสวนอุตสาหกรรมโรจนะจึงควรให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนบุคคลเหล่านี้ บริษัทควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตโดยเพศควรมีการกำหนดให้ชัดเจนว่า งานอะไรที่เพศชายและเพศหญิงควรทำ อายุเท่าไร การทำงานควรจะให้เกียรติแก่ผู้อาวุโสและเคารพผู้ที่ทำงานอาวุโส สภาพงานควรดูว่าผู้มีครอบครัวกับผู้ที่ยังโสดควรจะได้รับผิดชอบอย่างไร เพื่อที่จะทำให้ครอบครัวมีความสุข การศึกษาสำหรับผู้ที่ไม่ได้จบการศึกษาระดับปริญญาควรเป็นพนักงานปฏิบัติงานมากกว่าผู้บริหาร ระยะเวลาการทำงานและความสามารถควรตรงตามตำแหน่งงาน ค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับค่าครองชีพในสภาวะปัจจุบัน เพราะมีผลต่อคุณภาพชีวิต

การบริหารทรัพยากรมีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ พบว่า ด้านการบริหารผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมการพัฒนา และด้านแรงงานสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับสิ่งเหล่านี้ เนื่องจากมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน โดยให้จ่ายเงินเดือนให้เพียงพอกับการดำรงชีพปัจจุบัน การจัดสวัสดิการต้องเป็นประโยชน์กับพนักงาน วางแผนทรัพยากรมนุษย์ให้ก้าวหน้า ในอาชีพมีการส่งไปฝึกอบรมและพัฒนาสม่ำเสมอ การบริหารด้านแรงงานสัมพันธ์ให้โปร่งใส พนักงานมีส่วนร่วม ซึ่งสอดคล้องกับ สุกัญญา เพชรแสน (2551) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต โรงงานชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท โพรเนค จำกัด ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพชีวิตมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานในการวิจัยครั้งนี้อิทธิพลระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับคุณภาพชีวิตของพนักงานที่พนักงานให้ความสำคัญมากที่สุดโดยภาพรวมได้แก่การบริหารผลตอบแทนและสวัสดิการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต บริษัทควรมีการจ่ายค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบันและปรับเงินเดือนตามความสามารถของพนักงาน ดังนั้นบริษัทควรให้ความสำคัญกับการบริหารผลตอบแทนและสวัสดิการให้มากที่สุดจึงจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตโดยภาพรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน การอบรมและการพัฒนาที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต บริษัทควรมีการอบรมและพัฒนาทักษะในการทำงานอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่พนักงานเริ่มเข้าทำงาน และมีระบบสารสนเทศและมีการจัดการเรียนรู้โดยการกำหนดสิ่งที่ต้องเรียนรู้ การอบรม การสัมมนา การบรรยายจากผู้มีประสบการณ์ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต บริษัทควรให้ความสำคัญกับการประกาศวิสัยทัศน์ เป้าหมาย พันธกิจให้พนักงานทราบทั่วกัน การสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต บริษัทควรมีการกำหนดขั้นตอน

การสรรหาเป็นลำดับ และมีนโยบายที่ชัดเจน ด้านแรงงานสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต บริษัทควรมีการส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์เชิงกฎหมายเชิงรุกและเชิงสร้างสรรค์และสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบริษัทกับพนักงาน ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต บริษัทควรมีการประเมินผลงานเป็นระยะ ๆ รวมทั้งผู้ประเมินต้องมีความรู้ และความสามารถในการประเมินผลอย่าง ถูกวิธีและยุติธรรม

ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัต่างชาติในประเทศไทย ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ มีข้อเสนอแนะของการวิจัยดังนี้

1. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ควรพิจารณาการเปลี่ยนแปลงเมื่อองค์กรเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยปรับเปลี่ยนการวิจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อรับมือกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เพื่อที่องค์กรจะได้ปรับสมรรถนะการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

2. บริษัทควรมีแนวทางในเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการให้ชัดเจนและเป็นระบบที่สามารถเข้าใจได้ทั่วทั้งองค์กร และมีความยุติธรรม

3. บริษัทควรมีนโยบายเกี่ยวกับการฝึกอบรมและการพัฒนาที่ชัดเจนต่อพนักงานในองค์กร เพื่อสร้างเสริมความก้าวหน้าในอาชีพต่อไปในอนาคต ดังนั้นบริษัทควรอบรมและพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีทักษะในการปฏิบัติงาน

4. บริษัทควรมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยุติธรรม และควรมีการประเมินผลงานเป็นระยะ ๆ รวมทั้ง

ผู้ประเมินต้องมีความรู้ และความสามารถในการประเมินผลอย่างถูกวิธีและยุติธรรม

5. บริษัทควรรู้และเข้าใจในหลักการแรงงานสัมพันธ์เชิงกฎหมาย แรงงานสัมพันธ์เชิงรุกหรือเชิงสร้างสรรค์ สามารถใช้ระบบสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนข้อมูลแรงงานสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนายจ้าง และลูกจ้าง

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ อาจจะไม่ใช่ตัวแทนทั้งหมดในนิคมอุตสาหกรรมในเขตภาคกลาง ดังนั้นเพื่อจะได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของนิคมอุตสาหกรรมควรจะวิจัยประชากรจากหลายนิคมในเขตใกล้เคียง เช่น นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค นิคมอุตสาหกรรมนวนคร เพื่อที่จะได้ข้อมูลนำมาเปรียบเทียบ

2. ควรมีการศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์และคุณภาพชีวิตของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร ในจังหวัดปทุมธานี และนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เช่น นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค เพื่อที่จะได้รับทราบข้อมูลและเพื่อป้องกันการย้ายแรงงาน ซึ่งจะทำให้บริษัทเสียค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมผู้เข้ามาใหม่

3. เมื่อประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 1 มกราคม 2558 ควรมีการศึกษาและเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของพนักงานมีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่ อย่างไร

4. การวิจัยนี้ประชากรในการสุ่มตัวอย่างเป็นบริษัทที่ชาวญี่ปุ่นเป็นเจ้าของในสวนอุตสาหกรรมโรจนะเท่านั้น ซึ่งควรศึกษาพนักงานของบริษัทต่างชาติอื่น ๆ ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา ดิษเจริญ. (2537). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลางในอุตสาหกรรมขนาดกลางเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์พัฒนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จงดลณี พงพิลา. (2552). *สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท สตีล เคส แมนูเฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- ธราธร สมทิธานนท์. (2550). *ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ไทยคัลเลอร์เคลย์ จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- บริษัทสวนอุตสาหกรรมโรจนะจำกัด (มหาชน). (2554). *เอกสารประกอบการประชุม โครงการพัฒนาอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ*.
- สมพงษ์ แผลงสร. (2550). *สมรรถนะของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ ตามความคิดเห็นของพนักงานกลุ่มบริษัทสื่อสาร โทรคมนาคม*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- สุกัญญา เพชรแสน. (2551). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตโรงงาน ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท โพรเนค ประเทศไทย จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- สุรพจน์ สู้ไชยชนะ. (2550). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทข้ามชาติในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.

การดำเนินงานตามระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน
ของโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดปทุมธานี*
The Operating of Performance Based Budgeting
of Highschools in Pathumb Thani Province

เกศินี พันธุ์จินดา¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงานตามระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานเปรียบเทียบสภาพและปัญหาการดำเนินงานตามระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานของผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์แตกต่างกันและผู้ปฏิบัติงานด้านงบประมาณที่มีประสบการณ์แตกต่างกัน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ประชากรคือผู้บริหารโรงเรียนจำนวน 21 คน และผู้ปฏิบัติงานด้านงบประมาณ จำนวน 42 คน สถิติที่ใช้ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้ t-test และการสังเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า สภาพการดำเนินงานงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานทุกด้านอยู่ในระดับมาก ปัญหาการดำเนินงานทุกด้านอยู่ในระดับน้อย เปรียบเทียบสภาพการดำเนินงานของผู้บริหารที่มีประสบการณ์ต่างกันพบว่าทั้ง 2 กลุ่ม ไม่มีความแตกต่างกัน เปรียบเทียบปัญหาการดำเนินงานพบว่าปัญหาของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่มีความแตกต่างกัน เปรียบเทียบสภาพการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ต่างกันพบว่า ทั้ง 2 กลุ่ม ไม่มีความแตกต่างกัน เปรียบเทียบปัญหาการดำเนินงานพบว่า ทั้ง 2 กลุ่มมีความแตกต่างกัน

คำสำคัญ: ระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน

Abstract

The research aims to study investigate the problems occurring in the operating of performance based budgeting, contrast the accomplishment of the operating of performance based budgeting of school administrators whose experiences are diverse, and contrast the problems of the operating of performance based budgeting of the budgeting officers whose experiences are varied. Questionnaires were used to collect data from the study were 21 school administrators and 42 budgeting officers.

¹นักศึกษาสถิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา

*เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปีการศึกษา 2554

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.คำรณ ศิริธรรณกุล

Statistics used in analyzing the data were percentage, mean, standard deviation, testing the difference of mean using t-test, and data synthesizing. The finding show that: the accomplishment of the operating of performance based budgeting is in great level and the problems of the operating is in minor level. The comparison of the operating of the diverse experienced administrators reveals the corresponding result where the operating is in great level. The comparison of the operating of diverse experienced budgeting officers shows that the operating is in great level. The comparison of problems of the operation of the officers reveals that the problem is in minor level. The difference of opinion of the two groups of subjects in budget planning and in internal financial check is statistically.

Keywords: Performance Based Budgeting

ความนำ

สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ ได้กำหนดแนวทางการปฏิรูประบบราชการโดยเฉพาะด้านการบริหารงบประมาณของภาคราชการไว้คือ ควรมีระบบการบริหารที่มีความชัดเจน เป็นระบบ มีเป้าหมายชัดเจน สามารถตรวจสอบ โปร่งใส เป็นธรรม ยืดหยุ่นได้ วิธีการหนึ่งคือ การใช้ระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน เพื่อให้หน่วยงานได้นำไปปฏิบัติอันจะเป็นการแก้ปัญหการบริหารงบประมาณแบบเดิม ๆ ที่มุ่งเน้นการพัฒนาด้วยกายภาพ และแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2546, หน้า 12)

การปฏิรูประบบงบประมาณซึ่งได้กำหนดไว้เป็นนโยบายที่ต้องดำเนินการมาจนถึงปัจจุบันคือ ระบบงบประมาณที่มุ่งเน้นผลงาน (Performance-Based Budgeting--PBB) กล่าวคือ การดำเนินการตามระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน เป็นการจัดสรรงบประมาณแบบมีเงื่อนไขคือ สำนักงานงบประมาณจะให้อิสระทางการเงินกับหน่วยงาน เพื่อให้มีหลักประกันได้ว่า สามารถนำงบประมาณไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งได้แก่ การดำเนินการเพื่อให้ผ่านมาตรฐานการจัดการทางการเงิน 7 ด้าน ประกอบด้วย การวางแผนงบประมาณ การคำนวณต้นทุนกิจกรรม การจัดระบบการจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารการเงิน การควบคุมงบประมาณ การรายงาน

ทางการเงินและผลการดำเนินการ การบริหารสินทรัพย์ และการตรวจสอบภายใน

ปัจจุบันระบบการบริหารงบประมาณของราชการ โดยเฉพาะโรงเรียนแม้จะมีความเป็นอิสระมากขึ้นตามบทบาทใหม่ในฐานะโรงเรียนนิติบุคคล แต่นโยบายการใช้งบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน ยังคงต้องดำเนินการตามไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลง และจังหวัดปทุมธานี ซึ่งถือว่ามีความเจริญ เป็นจังหวัดในเขตปริมณฑลที่ไม่ห่างจากกรุงเทพมหานครมากนัก ความคาดหวังในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบการบริหารการเงินจึงสูง

เนื่องจากโรงเรียนเป็นหน่วยงานระดับปฏิบัติการที่สำคัญที่สุด ซึ่งเงินเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้การบริหารจัดการดำเนินไปด้วยดีตรงตามจุดประสงค์และตรงตามนโยบาย ระบบงบประมาณเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการของผู้บริหารให้ประสบผลสำเร็จ แต่คงพบว่ามี การดำเนินการบริหารงบประมาณที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในนโยบายอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ผ่องศรี หมั่นจำเริญ (2547, หน้า 1-9) พบว่า ผู้บริหารและบุคลากรโรงเรียนขาดความรู้และความจริงจังในการปฏิบัติด้านงบประมาณ การดำเนินงานของผู้บริหารและบุคลากรของโรงเรียนยังมีลักษณะการดำเนินงาน หรือ มีกิจกรรมการบริหารงบประมาณแบบเดิม ๆ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงตามระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน

ขาดการทุ่มเทเอาใจใส่ต่องาน ไม่มีการนำผลวิเคราะห์ข้อมูล มาวางแผนเชิงกลยุทธ์ โรงเรียนนำจุดอ่อนและปัญหา มาวางแผน ไม่ได้นำจุดแข็งมาพัฒนา ทำให้การพัฒนาของ โรงเรียนส่วนใหญ่ไม่บรรลุเป้าหมาย

กอบประจักษ์ศิลปาคมที่มีนายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ เป็นนายกรัฐมนตรีได้กำหนดนโยบายไทยเข้มแข็ง 2555 โดยการกู้เงินจากต่างประเทศจำนวนมากเพื่อนำมากระตุ้น และฟื้นฟูเศรษฐกิจ และเม็ดเงินส่วนหนึ่งได้กระจายสู่ สถานศึกษาเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษา เช่น โรงเรียน มาตรฐานสากล โรงเรียนแกนนำการสอนวิทยาศาสตร์ โรงเรียน ICT และโครงการอื่นๆ ที่เป็นการพัฒนาด้าน กายภาพของโรงเรียนทั่วไป โดยเงินงบประมาณเหล่านี้ โรงเรียนต้องบริหารจัดการให้เป็นไปตามเป้าหมายและ แนวทางที่รัฐกำหนด ซึ่งเป็นการกระจายอำนาจสู่โรงเรียน ระดับหนึ่ง ซึ่งยังไม่มีการศึกษาผลการบริหารงบประมาณ ของโรงเรียนที่เป็นระบบ

ผู้วิจัยในฐานะที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร งบประมาณของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จึงมีความสนใจ ที่จะศึกษาการดำเนินงานตามระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้น ผลงาน ของโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งยังไม่เคยมีการศึกษาสภาพการดำเนินการบริหาร งบประมาณในโรงเรียนมัธยมศึกษาทั้งหมดจำนวน 21 โรงเรียน เพื่อทราบการดำเนินการตามระบบงบประมาณ แบบมุ่งเน้นผลงาน ซึ่งคาดว่าจะได้ผลการวิจัยและข้อมูล ที่จะประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการ ดำเนินงานตามระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน เพื่อให้ การดำเนินงานของโรงเรียนและผู้เกี่ยวข้องมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

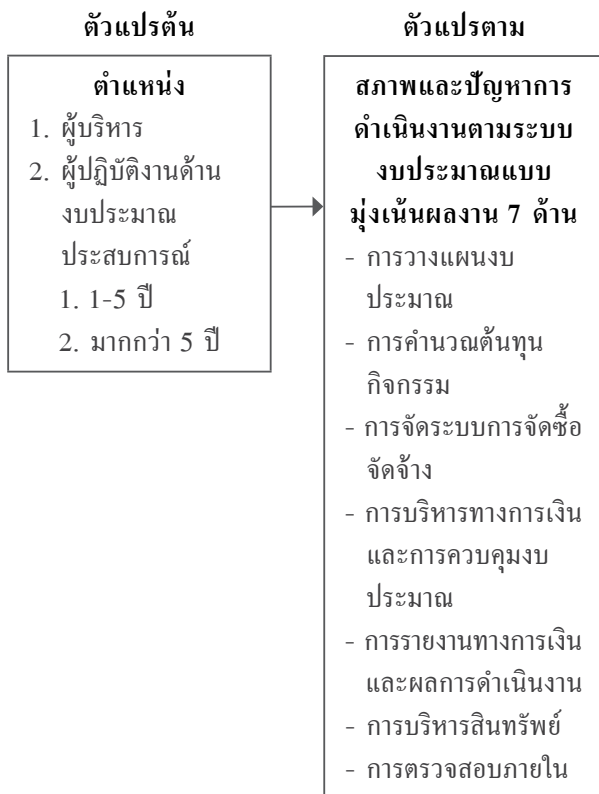
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานตามระบบ งบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานของโรงเรียนมัธยมศึกษา ในจังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาปัญหาการดำเนินงานตามระบบ งบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานของโรงเรียนมัธยมศึกษา ในจังหวัดปทุมธานี
3. เพื่อเปรียบเทียบสภาพการดำเนินงานและ ปัญหาการดำเนินงานตามระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้น ผลงานของผู้บริหารโรงเรียน ที่มีประสบการณ์แตกต่างกัน
4. เพื่อเปรียบเทียบสภาพการดำเนินงานและ ปัญหาการดำเนินงานตามระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้น ผลงานของผู้ปฏิบัติงานด้านงบประมาณที่มีประสบการณ์ แตกต่างกัน

สมมติฐานของการวิจัย

1. สภาพการดำเนินงานตามระบบงบประมาณ แบบมุ่งเน้นผลงานของผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ ต่างกันมีความแตกต่างกัน
2. ปัญหาการดำเนินงานตามระบบงบประมาณ แบบมุ่งเน้นผลงานของผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ ต่างกันมีความแตกต่างกัน
3. สภาพการดำเนินงานตามระบบงบประมาณ แบบมุ่งเน้นผลงานของผู้ปฏิบัติงานด้านงบประมาณที่มี ประสบการณ์ต่างกันมีความแตกต่างกัน
4. ปัญหาการดำเนินงานตามระบบงบประมาณ แบบมุ่งเน้นผลงานของผู้ปฏิบัติงานด้านงบประมาณที่มี ประสบการณ์ต่างกันมีความแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้บริหารโรงเรียน และผู้ปฏิบัติงานด้านงบประมาณ ของโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดปทุมธานีจำนวน 63 คน เป็นการเลือกแบบเจาะจง การสร้างเครื่องมือสำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาคำรา เอกสาร วารสารและผลงานวิจัยเกี่ยวกับปัญหาการดำเนินงานตามระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานโดยใช้เครื่องมือวิจัยของสมเกียรติ พิงค์คุณไตรรัตน์ (2548) เป็นแนวทาง นำเครื่องมือที่ผ่านการพิจารณาของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้ว ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา โครงสร้าง และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นนำไปทดลองใช้กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้บริหารโรงเรียน ผู้ปฏิบัติงานด้านงบประมาณโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดสระบุรี จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ตามแนวของ ครอนบาร์ค ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .982

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามในการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการดำเนินงานและปัญหาการดำเนินงานตามระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานของโรงเรียนมัธยมศึกษา ในจังหวัดปทุมธานี ตามมาตรฐานการจัดการทางการเงิน 7 ด้าน จำนวน 56 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบคำถามปลายเปิด เกี่ยวกับสภาพการดำเนินงานและปัญหาการดำเนินงานตามระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มประชากร คือผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานด้านงบประมาณของโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 21 โรงเรียน ดำเนินการเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง และนำผลการวิจัยมาวิเคราะห์ค่าสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าร้อยละ
2. การวิเคราะห์ข้อมูลสภาพการดำเนินงานและปัญหาการดำเนินงานตามระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานของผู้บริหารโรงเรียนและผู้ปฏิบัติงานด้านงบประมาณโดยการวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. การเปรียบเทียบสภาพการดำเนินงานและปัญหาการดำเนินงานตามระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานของผู้บริหารโรงเรียนและผู้ปฏิบัติงานด้านงบประมาณโดยการวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบค่าที (t-test independent)

ผลการวิจัย

1. สภาพการดำเนินงานงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน โดยภาพรวมพบว่าทั้งผู้บริหารโรงเรียนและผู้ปฏิบัติงานด้านงบประมาณ มีการปฏิบัติในระดับมากทุกด้าน

2. ปัญหาการดำเนินงานตามระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน โดยภาพรวมพบว่าทั้งผู้บริหารโรงเรียนและผู้ปฏิบัติงานด้านงบประมาณ มีปัญหาในระดับน้อยทุกด้าน

3. การเปรียบเทียบสภาพการดำเนินงานด้านงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานของผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ต่างกัน ทั้งผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ช่วง 1-5 ปี และผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์มากกว่า 5 ปี เห็นสอดคล้องกันว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และสภาพการบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ข้อ 1 สภาพการดำเนินงานตามระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานของผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ต่างกันมีความแตกต่างกัน

4. การเปรียบเทียบปัญหาการดำเนินงานด้านงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานของผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ต่างกัน ผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ช่วง 1-5 ปี และผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์มากกว่า 5 ปี ทั้งสองกลุ่มเห็นว่า มีปัญหาอยู่ในระดับน้อยไม่แตกต่างกัน ในรายละเอียดเห็นพ้องกันว่า การคำนวณต้นทุนกิจกรรม มีปัญหาสูงสุด และปัญหาการบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานไม่มีด้านใดที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 2 ปัญหาการดำเนินงานตามระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานของผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ต่างกันมีความแตกต่างกัน

5. การเปรียบเทียบสภาพการดำเนินงานด้านงบประมาณของผู้ปฏิบัติงานด้านงบประมาณที่มีประสบการณ์ต่างกันเห็นว่า ด้านการรายงานทางการเงินและผลการดำเนินการ ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ช่วง 1-5 ปี มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ปฏิบัติงานที่มี

ประสบการณ์มากกว่า 5 ปี มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ ทั้งสองกลุ่ม เห็นว่ามีการปฏิบัติในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าไม่มีด้านใดที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 3 สภาพการดำเนินงานตามระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานของผู้ปฏิบัติงานด้านงบประมาณที่มีประสบการณ์ต่างกันมีความแตกต่างกัน

6. การเปรียบเทียบปัญหาการดำเนินงานด้านงบประมาณของผู้ปฏิบัติงานด้านงบประมาณที่มีประสบการณ์ต่างกันพบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ช่วง 1-5 ปี และผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์มากกว่า 5 ปี เห็นว่า มีปัญหาระดับน้อยเหมือนกัน โดยการบริหารงบประมาณด้านการวางแผนงบประมาณและการตรวจสอบภายใน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 4 ปัญหาการดำเนินงานตามระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานของผู้ปฏิบัติงานด้านงบประมาณที่มีประสบการณ์ต่างกันมีความแตกต่างกัน

การอภิปรายผล

สภาพการดำเนินงานด้านงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน ทั้งผู้บริหารโรงเรียนและผู้ปฏิบัติงานด้านงบประมาณ พบว่า มีการปฏิบัติในระดับมาก โดยด้านการจัดระบบการจัดซื้อจัดจ้างมีการปฏิบัติสูงสุด รองลงมาคือ การวางแผนงบประมาณ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้บริหารโรงเรียนเป็นผู้นำองค์กร ซึ่งมีบทบาทนำในการคิดวางแผน และจัดองค์กร ให้การดำเนินงานด้านงบประมาณเป็นไปตามเป้าหมายของการบริหารการศึกษา และผู้บริหารโรงเรียนต้องมีความคิดรวบยอดเกี่ยวกับงานนั้น ๆ ด้วยจึงจะสามารถกำกับและช่วยเหลือทีมงานและควบคุมให้การบริหารงบประมาณให้เป็นไปตามเป้าหมายได้ ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงบประมาณเห็นว่า การจัดระบบการจัดซื้อจัดจ้างมีการปฏิบัติสูงสุด เพราะงานจัดซื้อจัดจ้างผู้ปฏิบัติงานหลังรับคำสั่งต้องศึกษากรอบวงเงินงบประมาณ ระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง การจัดทำเอกสารสำคัญต่าง ๆ เช่น แบบจัดซื้อจัดจ้าง การทำสัญญา ซึ่งล้วนเป็นการใช้เวลาในการทำงานเพราะ

ต้องอาศัยความละเอียดรอบคอบ เพราะหากมีการผิดพลาดทางการเงินจะเป็นความผิดร้ายแรง ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องรับผิดชอบเป็นลำดับต้น ๆ ดังนั้นจึงเห็นว่าเป็นงานที่โรงเรียนได้ปฏิบัติสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับการรายงานผลการประเมินสภาพการจัดการงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานของสถาบันราชภัฏสกลนคร (2544, หน้า 149-159) ซึ่งพบว่า การดำเนินงานตามระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานที่มีผลการประเมินสูงสุดคือ ด้านการวางแผนงบประมาณ รองลงมาคือ ด้านการบริหารการจัดซื้อจัดจ้าง

ปัญหาการดำเนินงานด้านงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานด้านงบประมาณพบว่า ปัญหาการดำเนินการด้านงบประมาณอยู่ในระดับน้อยทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาค้นคว้าเรื่องปัญหาการปฏิบัติงานการเงินและพัสดุ ของ ปรัชญา บาลยอ (2544, หน้า 82-83) พบว่า โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ผู้ปฏิบัติงานด้านงบประมาณเห็นว่าการตรวจสอบภายในมีปัญหาสูงสุด ส่วนผู้บริหารโรงเรียนเห็นว่าการคำนวณต้นทุนกิจกรรมมีปัญหาสูงสุด ทั้งนี้ก็อาจเป็นเพราะว่า กระบวนการปฏิบัติงานด้านงบประมาณนั้น ครูผู้ปฏิบัติงานด้านงบประมาณ ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านการบัญชีตามที่ได้รับแต่งตั้ง มีส่วนร่วมดำเนินงานทั้งหมด ตั้งแต่การจัดทำเอกสารแผนงบประมาณ การจัดหา จัดซื้อจัดจ้าง ไปจนถึงการจำหน่ายวัสดุครุภัณฑ์ เห็นได้ว่า โรงเรียนดำเนินการทุกด้านในเบื้องต้น แต่โรงเรียนไม่มีการตรวจสอบภายใน แม้จะมีการกำหนดแผนและแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบภายในขึ้น แต่ในภาคปฏิบัติพบว่า การดำเนินงานใช้งบประมาณมักถูกแทรกแซงโดยผู้บริหารหน่วยเหนือหรือเป็นภาระงานที่เร่งด่วน ทำให้การใช้งบประมาณไม่ปฏิบัติตามเป้าหมาย ทำให้การตรวจสอบภายในทำได้ยาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติงานธุรการ การเงินและพัสดุของโรงเรียนมัธยมศึกษาของนิวัฒน์ นิลแก้ว (2546, หน้า 85-87) พบว่า ระเบียบของทางราชการและการไม่มีเวลาเพียงพอเป็นสาเหตุให้การควบคุมตรวจสอบกระทำไม่ได้ทั่วถึง การตรวจสอบกระทำได้เพียงบางเรื่องและบางด้านเท่านั้น และอีกประเด็นหนึ่ง

ที่สนับสนุนปัญหานี้คือ โรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดปทุมธานีใช้ครูเป็นผู้ปฏิบัติงานด้านงบประมาณหรือทำงานด้านบัญชี ซึ่งไม่มีความรู้ทักษะเฉพาะ และสอดคล้องกับสภาพปัญหาที่ได้เสนอแนะไว้คือ ครูผู้ทำหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงบประมาณไม่ได้รับการอบรมพัฒนาเท่าที่ควร จึงทำให้ไม่ได้จัดทำกรตรวจสอบภายใน หรือทำแต่ไม่ครบกระบวนการ ตลอดทั้งขาดการชี้แจงให้ผู้ร่วมรับผิดชอบทราบข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งบประมาณและการตรวจสอบภายใน ทั้งนี้ในการตรวจสอบควรแบ่งเป็นการตรวจสอบผลการดำเนินงาน การตรวจสอบการบริหารจัดการทางการเงิน และตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎระเบียบ เพื่อควบคุมการใช้งบประมาณ และปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประหยัด ซึ่งพบว่ามีกรปฏิบัติในระดับต่ำด้วย สอดคล้องกับผลการศึกษาของทศพล อธาโส (2552) ซึ่งศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบการบริหารงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอสาร์ภักดิ์ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ประชาชนมีความรู้ด้านการตรวจสอบภายในน้อยมาก โดยเฉพาะการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งเป็นขั้นตอนสำคัญเพราะจะเกี่ยวข้องกับงบประมาณโดยตรง ทั้งนี้เพราะประชาชนขาดความรู้ในเรื่องกฎระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ส่วนผู้บริหารโรงเรียนเห็นว่า การควบคุมงบประมาณมีปัญหาในการปฏิบัติสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า โรงเรียนมีแหล่งงบประมาณน้อยโดยส่วนใหญ่ได้รับจากงบประมาณจากรัฐ ผ่านเงินงบประมาณรายหัวนักเรียน แต่ภารกิจพัฒนาการศึกษามีมาก ทำให้ไม่สามารถดำเนินการตามแผนพัฒนาให้เป็นไปตามเป้าหมาย ประกอบกับโรงเรียนมีบุคลากรน้อยจึงต้องให้ครูมาทำงานด้านบัญชี ทำให้มีผลต่อการดำเนินงาน เช่น การตั้งงบประมาณ การเบิกจ่ายล่าช้า ดังนั้นจึงอาจมีผลต่อการบริหารงานทำให้ผู้บริหารโรงเรียนเห็นว่า การควบคุมงบประมาณเพื่อให้การใช้งบประมาณเป็นไปตามแผนคือ ปัญหาสำคัญที่สุดต้องระวังคือครูผู้ปฏิบัติงานอาจทำผิดพลาด ซึ่งผู้บริหารโรงเรียนต้องรับผิดชอบเป็นบุคคลที่ 1 ทางกฎหมาย ดังนั้น

จึงเห็นว่าเป็นปัญหาที่สุุด

การเปรียบเทียบประสบการณ์ที่ต่างกันของผู้บริหารโรงเรียนต่อสภาพการดำเนินงานด้านงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน และปัญหาการดำเนินงานด้านงบประมาณ ทั้งผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์มากกว่า 5 ปี และผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ช่วง 1-5 ปี มีความเห็นสอดคล้อง ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่ากระบวนการบริหารงบประมาณ ต่างก็ยึดและใช้กฎระเบียบมาตรฐานทางการเงิน กติกาเดียวกัน เท่าเทียมกัน และหากผิดพลาดก็ต้องรับผิดชอบเท่าเทียมกัน ดังนั้นกระบวนการบริหารจัดการงบประมาณจึงไม่แตกต่างกันสำหรับประสบการณ์ที่แตกต่างกัน

อย่างไรก็ตามในรายละเอียดพบว่า ทั้งผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ช่วง 1-5 ปี และผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์มากกว่า 5 ปี เห็นพ้องกันว่า การคำนวณต้นทุนกิจกรรมด้านการกำหนดนโยบายและการกำหนดต้นทุนการผลิตมีปัญหาสูงสุด ซึ่งเหตุผลที่ทั้งสองกลุ่มเห็นว่าเป็นปัญหาอาจเป็นเพราะ โรงเรียนมัธยมขนาดนักบัญชีมาทำงานด้านการเงินและงบประมาณเฉพาะ จึงใช้ครูผู้สอนมาปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งเป็นการทำงานสำคัญที่ควรใช้บุคลากรเฉพาะที่ชำนาญเฉพาะด้านเท่านั้น ดังนั้นการมอบหมายให้ครูผู้สอนมาทำหน้าที่ควบคุมงบประมาณ ทำให้ไม่เข้าใจอย่างถ่องแท้ในเรื่องงบประมาณ รวมทั้งเรื่องระบบของโปรแกรมการคำนวณต้นทุนการผลิตและการแปลผลตัวเลขตลอดทั้งการนำข้อมูลมาจัดทำรายงาน ปัญหาการจัดทำโครงการให้เป็นหมวดหมู่ คือกิจกรรมหลัก กิจกรรมรอง และกิจกรรมสนับสนุน จึงส่งผลไปถึงการจัดสรรงบประมาณ/ทรัพยากร ไม่มีการคำนวณต้นทุนกิจกรรมแบบเจาะจง เนื่องจากค่าใช้จ่ายบางอย่างเกิดขึ้นโดยไม่สามารถระบุไว้ก่อน และเป็นการคำนวณแบบคร่าว ๆ ดังนั้นแนวทางหนึ่งที่โรงเรียนสามารถดำเนินการได้คือการแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นมารับผิดชอบ ต้องมีการให้ความรู้ และอาจเชิญวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิและมีประสบการณ์มาถ่ายทอด รวมทั้งอาจมีคู่มือให้เพื่อการทำงานด้านงบประมาณเป็นระบบ ซึ่งสอดคล้องกับผลการ

ศึกษางานวิจัยของไพ (Phye, 1991, p. 2636-2637) สรุปได้ว่า งานการเงินและการบัญชีเป็นงานที่สำคัญ และเป็นในการบริหารงานในโรงเรียนทุกขนาด จากผลการศึกษาพบปัญหาที่ค่อนข้างจะใกล้เคียงกัน และได้ข้อสังเกต คือ โรงเรียนควรเพิ่มความสนใจและเอาใจใส่ในด้านการเงินและการบัญชีอย่างจริงจัง สม่่าเสมอ ควรมีการตรวจบัญชีจ่ายเงิน และจะต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีความซื่อสัตย์สุจริต มีความอดทนและเข้าใจในระเบียบและแนวปฏิบัติอย่างถูกต้อง ซึ่งจะช่วยสนับสนุนให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การเปรียบเทียบสภาพการปฏิบัติงานด้านงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานของผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ต่างกันพบว่า การรายงานทางการเงินผลการดำเนินการมีความแตกต่างกันโดยผู้ปฏิบัติงานด้านงบประมาณที่มีประสบการณ์ช่วง 1-5 ปี เห็นโรงเรียนมีการปฏิบัติในระดับปานกลาง ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงบประมาณที่มีประสบการณ์มากกว่า 5 ปี เห็นว่าโรงเรียนมีการปฏิบัติในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ช่วง 1-5 ปี อาจเป็นครูบรรจุใหม่ หรืออายุประสบการณ์น้อย การทำงานจึงเป็นการทำงานตามคำสั่งของผู้บริหารโรงเรียน หรือในส่วนที่รับผิดชอบเท่านั้นยังไม่เห็นความสัมพันธ์ของงานงบประมาณทั้งระบบ ซึ่งคุณภาพของงานจะแสดงออกผ่านการรายงานผลงานดำเนินงาน ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงบประมาณที่มีประสบการณ์มากกว่า 5 ปี มีประสบการณ์และมองเห็นความสัมพันธ์ความเชื่อมโยงของการรายงานผลการดำเนินงานภายในหน่วยงาน สำหรับการจัดสรรงบประมาณ การติดตามการใช้จ่ายงบประมาณในหน่วยงาน และการรายงานผลการดำเนินงานต่อภายนอก โดยแสดงผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเทียบกับเป้าหมายเพื่อแสดงถึงผลสำเร็จในการดำเนินงานของโรงเรียน ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์มากกว่า 5 ปีจึงให้ความสำคัญและความละเอียดรอบคอบกับรายงานผลการดำเนินการทางการเงินและผลการดำเนินการมาก เพราะหมายถึงประสิทธิภาพของงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานนั่นเอง

การเปรียบเทียบปัญหาด้านการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์แตกต่างกันด้านงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานพบว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ช่วง 1-5 ปี เห็นว่า ปัญหาการดำเนินงานด้านการบริหารสินทรัพย์ ด้วยการเชื่อมโยงข้อมูลการบริหารสินทรัพย์ภายในกับการตรวจสอบภายในด้านการกำหนดเป้าหมายและกลยุทธ์การปฏิบัติงานตรวจสอบภายในมีปัญหาสูงสุด โดยสอดคล้องกับผลการสังเคราะห์ปัญหาของโรงเรียนที่พบว่า การบริหารสินทรัพย์ข้อมูลส่วนใหญ่ฝ่ายบริหารเป็นฝ่ายเดียวที่ทราบรายละเอียด จึงเกิดปัญหาด้านความโปร่งใส ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานจึงทำงานไม่ทัน เกิดความล่าช้า และไม่มีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบโดยเฉพาะ ส่วนผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุประสบการณ์มากกว่า 5 ปี เห็นว่า การบริหารสินทรัพย์ด้านการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีเป้าหมาย ขั้นตอน และวิธีการเป็นปัญหาสูงสุด กล่าวคือ การบริหารสินทรัพย์บางครั้งหน่วยงานเบื้องบนกำหนด จึงทำให้เป็นปัญหาสำหรับโรงเรียน ดังนั้นแนวทางแก้ไขที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงบประมาณเห็นว่า ควรแก้ไขคือ การกำหนดความคุ้มค่าทรัพย์สินที่ได้จากเงินงบประมาณ ควรให้โรงเรียนดำเนินการเป็นผู้กำหนดคุณลักษณะขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายและปัญหาของโรงเรียน

การบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานที่เป็นปัญหาของผู้ปฏิบัติงานซึ่งมีความแตกต่างกันคือ การตรวจสอบภายใน โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ช่วง 1-5 ปี เห็นว่าเป็นปัญหาในระดับปานกลาง ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงบประมาณที่มีประสบการณ์มากกว่า 5 ปี เห็นว่าเป็นปัญหาในระดับน้อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ที่มีประสบการณ์น้อยยังต้องได้รับการพัฒนาเพิ่มขึ้น เพราะการตรวจสอบแบ่งเป็นการตรวจสอบผลการดำเนินงาน การตรวจสอบการบริหารจัดการทางการเงิน และตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎระเบียบ เพื่อควบคุมการใช้งบประมาณ

และปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประหยัด ทำให้เห็นว่าเป็นปัญหาสำคัญที่จะต้องได้รับการพัฒนา ในขณะที่ผู้ที่มีประสบการณ์ด้านงบประมาณมากกว่า 5 ปี เห็นว่าเป็นปัญหาระดับน้อย เพราะได้มีประสบการณ์มากกว่านั่นเอง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของแอนดรัส (Andrus, 1997, p. 4014-A) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์และการฝึกอบรมกับการมีความรู้ของผู้ตรวจสอบบัญชี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตรวจสอบที่มีความแตกต่างกันเรื่องประสบการณ์ในการตรวจสอบบัญชีจะมีความแตกต่างกัน ในเรื่องความรู้เกี่ยวกับประสิทธิภาพของกระบวนการควบคุม-ตรวจสอบภายใน และการมีความรู้เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการควบคุมภายในกับการเกิดข้อบกพร่องของข้อความด้านการเงิน เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้ตรวจสอบบัญชีก่อนที่จะมอบหมายงานตรวจสอบบัญชี

ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดสรรนักบัญชีหรือผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจด้านงบประมาณมาปฏิบัติหน้าที่ในโรงเรียนมัธยมศึกษาตามขนาดของโรงเรียน
2. ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการควบคุมการใช้งบประมาณ โดยมีคู่มือการดำเนินงานด้านงบประมาณแก่โรงเรียนและผู้เกี่ยวข้อง
3. ใช้ระบบธรรมาภิบาลในการบริหารงบประมาณ ส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรและผู้เกี่ยวข้องด้านการบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน
4. ควรนำข้อค้นพบจากงานวิจัยไปใช้ในการศึกษาหาแนวทางสนับสนุนการปฏิบัติงานงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่ สถานศึกษา และควรนำไปใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการจัดระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานของหน่วยงานของตนเอง

เอกสารอ้างอิง

- ทศพล อะทาโส. (2552). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบการบริหารงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2546). *การปฏิรูประบบงบประมาณในประเทศไทย: กรณีศึกษาเรื่องการจัดเตรียมงบประมาณในปีงบประมาณ พ.ศ. 2546*. กรุงเทพฯ: แชนพอร์พรีนติ้ง.
- นิวัฒน์ นิลแก้ว. (2546). *ประสบการณ์การจัดทำและการบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานของโรงเรียนประถมศึกษาศึกษานำร่อง สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา อำเภอเมืองเชียงใหม่*. การศึกษาแบบอิสระ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปรัชญา บาลยอ. (2544). *ปัญหาการปฏิบัติงานการเงินและพัสดุ สำนักงานการประถมศึกษา อำเภอในจังหวัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พงศ์ศรี หมั่นจำเริญ. (2547). *สัมภาษณ์*. ณ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.
- สถาบันราชภัฏสกลนคร. (2544). *รายงานผลการประเมินสถานภาพการจัดการงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน ของสถาบันราชภัฏสกลนคร โครงการปรับปรุงแบบการจัดการงบประมาณ สถาบันราชภัฏ ระยะที่ 1 สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ สถาบันพระปกเกล้า*. สกลนคร: สถาบันฯ.
- สมเกียรติ พึ่งคุณไตรรัตน์. (2548). *การศึกษาการดำเนินงานตามระบบงบประมาณ แบบมุ่งเน้นผลงานในโรงเรียนมัธยมศึกษา (โครงการนำร่อง) สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Andrus, J. M. (1997). The acquisition of task-relevant audit knowledge. *Dissertation Abstracts International*. 57(9), 4014-A. Retrieved from: <http://www.lib.umi.com/dissertations/fullcit/9706157..>
- Phye, L. G. (1991). A comparative analysis of school finance equity under the Kansas school finance formula between 1979-1989. *Dissertation Abstracts International*. 51(8), 2636-A. Retrieved from: <http://www.lib.umi.com/dissertations/fullcit/9102777>.

**สภาพและปัญหาของระบบการจัดการคุณภาพ ISO/TS 16949:2002
ของอุตสาหกรรมยานยนต์ ในกลุ่มบริษัท SPEenterprise*
Conditions and Problems of Quality Management System
ISO/TS 16949: 2002 of the Automotive Industry in the SPE
Enterprise Group**

วิภาดา สุขเกษม¹

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ข้อมูลส่วนบุคคล (2) สภาพทั่วไปของสถานประกอบการ (3) สภาพการจัดทำระบบการจัดการคุณภาพ ISO/TS 16949: 2002 (4) ปัญหาของระบบการจัดการคุณภาพ ISO/TS 16949: 2002 ของอุตสาหกรรมยานยนต์ (5) ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการจัดทำระบบการจัดการคุณภาพ ISO/TS 16949: 2002 กับปัญหาของระบบการจัดการคุณภาพ ISO/TS 16949: 2002 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานของอุตสาหกรรมยานยนต์ ในกลุ่มบริษัท SPE enterprise จำนวน 500 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 222 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไควสแควร์ และค่าอีต้าผลการวิจัยพบว่า (1) พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 20-30 ปี ทำงานฝ่ายผลิต เป็นหัวหน้าฝ่าย/แผนก วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีประสบการณ์ในการทำงานกับระบบการจัดการคุณภาพ ISO/TS 16949 มา 1-2 ปี (2) สถานประกอบการส่วนใหญ่เป็นขนาดกลาง มีจำนวนพนักงานตั้งแต่ 51 คนแต่ไม่เกิน 200 คน เป็นบริษัทไทย บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ประเภทชิ้นส่วนโลหะ และระบบประกันคุณภาพที่นำมาใช้คือกิจกรรม 5 ส (3) สภาพการจัดทำระบบการจัดการคุณภาพ ISO/TS 16949: 2002 โดยภาพรวมพนักงานมีความเห็นว่าอยู่ในระดับมาก (4) ปัญหาของระบบการจัดการคุณภาพ ISO/TS 16949: 2002 โดยภาพรวมพนักงานมีความเห็นว่ามีความเห็นว่ามีปัญหาการสนับสนุนของเอกสารคุณภาพ (5) สภาพการจัดทำระบบการจัดการคุณภาพ ISO/TS 16949: 2002 มีความสัมพันธ์กับปัญหาของระบบการจัดการคุณภาพ ISO/TS 16949: 2002 ของอุตสาหกรรมยานยนต์

คำสำคัญ: ระบบการจัดการคุณภาพ, ISO/TS 16949: 2002, อุตสาหกรรมยานยนต์

¹นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

*เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2552

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ วรรณกานันท์

Abstract

This survey research aims to study (1) the personal factors of respondents, (2) the opinions on general conditions of the workplace, (3) the opinions on the conditions of the quality management system ISO/TS 16949: 2002 (4) the problems of the quality management system ISO/TS 16949: 2002 of the automotive industry and (5) the relationship between the conditions and problems of the quality management system ISO/TS 16949: 2002. Questionnaires were used to collect data from 222 employees selected from 500 employees in the Automotive Industry in the SPE Enterprise Group. Statistics used in analyzing the data were percentage, means, standard deviations, and Chi-square and Eta values. The findings show that: (1) the majority of respondents were male, aged 20-30 years old, worked in the production department in the position of division/department head, held bachelor's degree, had work tenure with the system of 1-2 years. (2) The most of them were medium-sized, had the number of employees between 51-20,000 persons, were Thai, produced metal parts, the quality assurance system used was 5S activities. (3) The overall opinions of the respondents on the conditions were high, with the factor ratings of importance levels from high to low as: document system, cooperation between personnel, complexity of quality documents, conscience on quality of personnel, workplace environment, knowledge of employees, support of management, budget for equipment and tools, and personnel absenteeism. (4) The Most respondents indicated that most of the problems were support for quality documents, complexity of quality document, and system of managing quality documents. (5) It was found that overall there were correlations between the two variables at the statistically significance level of 0.05.

Keywords: Quality Management System, ISO/TS 16949: 2002

ความนำ

โลกปัจจุบันซึ่งอยู่ในยุคของกระแสโลกาภิวัตน์ สภาวะเศรษฐกิจในธุรกิจอุตสาหกรรมรถยนต์และชิ้นส่วนรถยนต์ทั้งในประเทศและต่างประเทศ มีการแข่งขันทางด้านการตลาดในระดับสูง มุมมองของการทำธุรกิจจากในระดับภายในประเทศได้มีการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่รูปแบบของการทำธุรกิจระดับโลกมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการเกิดขึ้นของตลาดใหม่ ได้แก่การเปิดประเทศจีนและกลุ่มประเทศแถบยุโรปตะวันออก อีกทั้งพฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนไป โดยให้ความสำคัญทางด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์มากขึ้น

ซึ่งทำให้บริษัทหรือผู้ประกอบการต่างก็ต้องกำหนดแผนกลยุทธ์เพื่อที่จะพัฒนาผู้ส่งมอบ และองค์กรของตนให้แข่งขันได้ในเศรษฐกิจ และตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่มีความซับซ้อนมากขึ้นในปัจจุบัน โดยจะต้องบริหารงานให้อยู่ภายใต้ การผลิตด้วยต้นทุนที่ต่ำ รวมทั้งเพิ่มและยกระดับคุณภาพของรถยนต์ ซึ่งแนวทางหนึ่ง ที่ช่วยให้ลูกค้าเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์คือการบริหารจัดการภายในองค์กร (จำนงวงษ์ชาชม, 2541)

ISO/TS 16949 เป็นมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ เพื่ออุตสาหกรรมยานยนต์ โดยออกมาเพื่อใช้

แทนมาตรฐาน QS 9000 ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ได้รับการพัฒนาจากรากฐานของระบบบริการคุณภาพที่ก่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นที่การป้องกันการเกิดของเสีย และการลดความแปรปรวน รวมทั้งลดของเสียในห่วงโซ่อุปทาน (supply chain) มาตรฐานนี้พัฒนามาจาก ISO 9001 และได้เพิ่มเติมข้อกำหนดเฉพาะต่างๆ ของทางลูกค้าในอุตสาหกรรมยานยนต์ด้วย

มาตรฐาน ISO/TS 16949 ซึ่งประกอบด้วยมาตรฐาน ISO 9001 รวมกับข้อกำหนดเฉพาะสำหรับภาคยานยนต์จากมาตรฐานคุณภาพต่างๆ นั่นคือ มาตรฐาน VDA 6.1 ของประเทศเยอรมัน มาตรฐาน EAQF ของประเทศฝรั่งเศส และมาตรฐาน AVSQ ของประเทศอิตาลี ได้มุ่งให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของลูกค้าและพันธสัญญาในการที่จะวางรากฐานสำหรับประเภทผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการยกเว้น มาตรฐานนี้มีผลต่อองค์กรที่ผลิตหรือจัดหาชิ้นส่วนประกอบหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ให้กับอุตสาหกรรมยานยนต์ของประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศเยอรมัน ประเทศฝรั่งเศส ประเทศอิตาลี ประเทศอังกฤษ ประเทศญี่ปุ่นและประเทศอื่นๆ ขณะที่การนำระบบการบริหารงานคุณภาพไปปฏิบัตินั้นเป็นสิ่งที่ต้องใช้เวลา และประสบปัญหาต่างๆ แต่องค์กรที่ได้รับการจดทะเบียนรับรองระบบก็จะได้รับการพิจารณาให้มีมาตรฐานที่สูงกว่าและมีผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพดีกว่าดังนั้นการรวมข้อกำหนดระดับชาติต่างๆ ให้เป็นมาตรฐานเพียงมาตรฐานเดียวกัน ทำให้ช่วยแก้ไขปัญหาระหว่างความต้องการที่ต่างกัน และในมุมมองกลับกันก็จะสามารถขจัดปัญหาเรื่องความสับสนเปิดช่องอันเนื่องมาจากการใช้มาตรฐานคุณภาพมากกว่า 1 มาตรฐาน

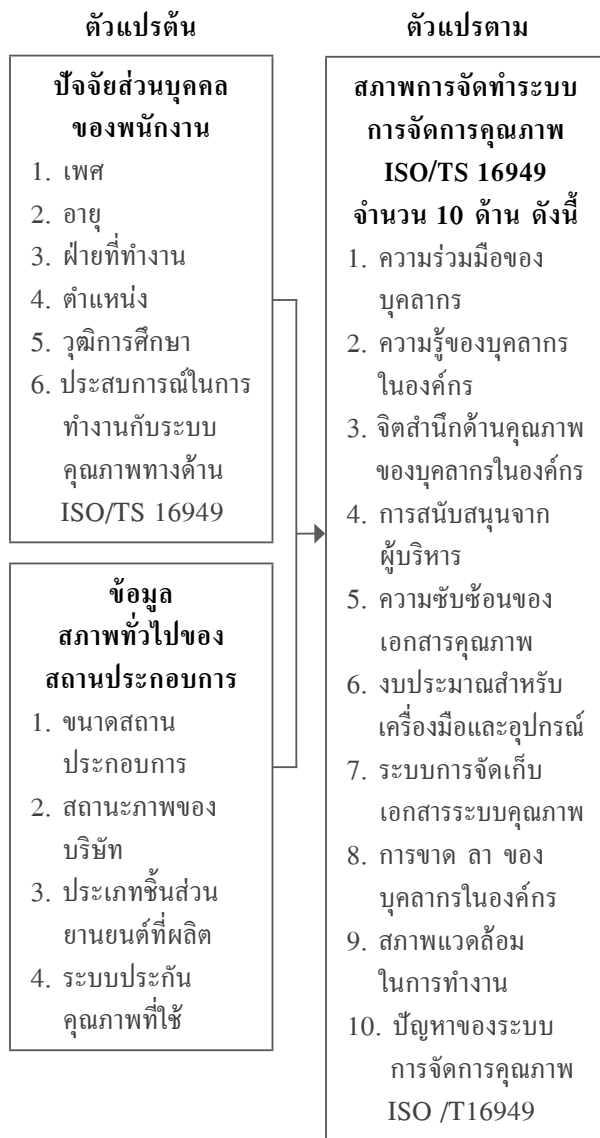
ด้วยเหตุนี้ทำให้มาตรฐาน ISO/TS 16949 ซึ่งมีความสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 9001 ทั้ง 23 องค์ประกอบ รวมกับข้อกำหนดเฉพาะสาขาที่ระบุความจำเป็นสำหรับผู้ผลิตยานยนต์ทำให้มาตรฐาน ISO/TS 16949 เป็นที่ยอมรับและเข้ามาแทนที่มาตรฐานเก่าที่มีความหลากหลาย (ควอลิตี้ อัลติยแอนด์, 2550) และจากการที่องค์กรได้นำระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาประยุกต์ใช้พบว่า

การดำเนินการจัดทำระบบ พนักงานยังไม่มีประสบการณ์และแนวทางสำหรับการดำเนินการจัดทำ รวมถึงยังพบอุปสรรคต่างๆ ในการดำเนินงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา สภาพปัญหา อุปสรรคของการดำเนินการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949: 2002 ในกลุ่มบริษัท SPE enterprise เนื่องจากเป็นกลุ่มบริษัทที่มีการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949: 2002 มาใช้ และจากสรุปผลการประชุมของฝ่ายผู้บริหาร (บริษัท SPE enterprise, 2551) เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949: 2002 ก็ยังมีปัญหาและอุปสรรคเกิดขึ้นจึงควรศึกษาในรายละเอียดเพื่อเป็นข้อมูลในพัฒนาองค์กรที่ใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949: 2002 ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานในกลุ่มบริษัท SPE enterprise
2. เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของสถานประกอบการ
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับสภาพการจัดทำระบบการคุณภาพ ISO/TS 16949: 2002 ของอุตสาหกรรมยานยนต์
4. เพื่อศึกษาปัญหาของระบบการจัดการคุณภาพ ISO/TS 16949: 2002 ของอุตสาหกรรมยานยนต์
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการจัดทำระบบการคุณภาพ ISO/TS 16949: 2002 กับปัญหาของระบบการจัดการคุณภาพ ISO/TS 16949: 2002 ของอุตสาหกรรมยานยนต์

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

สภาพการจัดทำระบบการจัดการคุณภาพ ISO/TS 16949: 2002 มีความสัมพันธ์กับปัญหาของระบบการจัดการคุณภาพ ISO/TS 16949: 2002 ของอุตสาหกรรมยานยนต์

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง สภาพและปัญหาของระบบการจัดการคุณภาพ ISO/TS 16949: 2002 ของอุตสาหกรรมยานยนต์ในกลุ่มบริษัท SPE enterprise เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ พนักงานในกลุ่มบริษัท SPE enterprise

จำนวน 500 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่พนักงานในกลุ่มบริษัท SPE enterprise ผู้วิจัยจึงใช้สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างของทาโรยามาเน่ที่ความเชื่อมั่น .05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 222 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไควสแควร์และค่าอัตรา

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุป ได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.5 มีอายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 64.0ทำงานอยู่ฝ่ายผลิต คิดเป็นร้อยละ 47.7 เป็นหัวหน้าฝ่าย/แผนก คิดเป็นร้อยละ 60.4 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 52.7และมีประสบการณ์ในการทำงานกับระบบการจัดการคุณภาพ ISO/TS 16949 มา 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.2

2. สภาพทั่วไปของสถานประกอบการส่วนใหญ่เป็นสถานประกอบการขนาดกลางมีจำนวนพนักงานตั้งแต่ 51 คน แต่ไม่เกิน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 95.0 เป็นบริษัทไทยคิดเป็นร้อยละ 95.5 บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ประเภทชิ้นส่วนโลหะ คิดเป็นร้อยละ 2.7 และระบบประกันคุณภาพที่สถานประกอบการนำมาใช้คือกิจกรรม 5 ส. คิดเป็นร้อยละ 41.9

3. การจัดทำระบบการจัดการคุณภาพ ISO/TS 16949: 2002 ของอุตสาหกรรมยานยนต์ตามความคิดเห็นของพนักงานโดยภาพรวมส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับสภาพการจัดทำระบบการจัดการคุณภาพ ISO/TS 16949: 2002 ของอุตสาหกรรมยานยนต์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.13$) โดยเรียงลำดับความสำคัญของสภาพการจัดทำระบบการจัดการคุณภาพ ISO/TS 16949: 2002 ของอุตสาหกรรมยานยนต์จากมากไปหาน้อย ดังนี้คือด้านระบบการจัดเก็บเอกสารระบบคุณภาพ ($\bar{X}=4.36$) ด้านความร่วมมือของบุคลากร ($\bar{X}=4.30$) ด้านความซับซ้อนของเอกสารคุณภาพ ($\bar{X}=4.28$) ด้านจิตสำนึกด้านคุณภาพของบุคลากรใน

องค์กร ($\bar{X}=4.25$) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X}=4.12$) ด้านความรู้ของบุคลากรในองค์กร ($\bar{X}=4.10$) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร ($\bar{X}=3.96$) ด้านงบประมาณสำหรับเครื่องมือและอุปกรณ์ ($\bar{X}=3.94$) และด้านการขาด ภา ของบุคลากรในองค์กร ($\bar{X}=3.90$) ตามลำดับ

4. ปัญหาของระบบการจัดการคุณภาพ ISO/TS 16949: 2002 ของอุตสาหกรรมยานยนต์ โดยภาพรวมของพนักงานส่วนใหญ่พบว่า มีปัญหาการสนับสนุนของเอกสารคุณภาพ รองลงมาเป็นความซับซ้อนของเอกสารคุณภาพ และน้อยที่สุดเป็นระบบการจกเก็บเอกสารคุณภาพ

5. ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการจกทำระบบการคุณภาพ ISO/TS 16949: 2002 กับปัญหาของระบบการจกทำระบบการคุณภาพ ISO/TS 16949: 2002 ของอุตสาหกรรมยานยนต์พบว่าสภาพการจกทำระบบการคุณภาพ ISO/TS 16949: 2002 มีความสัมพันธ์กับปัญหาของระบบการจกทำระบบการคุณภาพ ISO/TS 16949: 2002 ของอุตสาหกรรมยานยนต์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง สภาพและปัญหาของระบบจัดการคุณภาพ ISO/TS16949: 2002 ของอุตสาหกรรมยานยนต์ในกลุ่มบริษัท SPE enterprise ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัยดังนี้

1. ผลการวิจัยทำให้ทราบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อนำไปเป็นเพิ่มเติมทะเบียนประวัติ ดังนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 20-30 ปี ทำงานฝ่ายผลิตเป็นหัวหน้าฝ่าย/แผนก วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงานระบบการคุณภาพ ISO/TS 16949 มา 1-2 ปี

2. สภาพทั่วไปของสถานประกอบการเป็นสถานประกอบการขนาดกลางมีจำนวนพนักงานตั้งแต่ 51 คน แต่ไม่เกิน 200 คน ระบบประกันคุณภาพที่นำมาใช้คือกิจกรรม 5 ส

3. สภาพการจกทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2002 พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

อาจเป็นเพราะอุตสาหกรรมยานยนต์ ปฏิบัติตาม ISO/TS 16949:2002 ทุกลักษณะ โดยเริ่มต้นตั้งแต่ ขอบเขตการขอการรับรอง แนวคิดเรื่องการบริหารเชิงกระบวนการ (process approach) การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การมีประสิทธิผล และประสิทธิภาพในระบบ การสร้างแรงจูงใจและตระหนักในคุณภาพให้กับพนักงานเน้นการป้องกันมากกว่าการตรวจเจอ (มานะตันตยานนท์, 2550) โดยให้ความสำคัญจากมากไปหาน้อย ดังนี้ คือ ระบบการจกเก็บเอกสารระบบคุณภาพ ด้านความร่วมมือ ด้านความซับซ้อนของเอกสาร ด้านจิตสำนึกด้านคุณภาพ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความรู้ของบุคลากร ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร ด้านงบประมาณสำหรับเครื่องมือและอุปกรณ์ และด้านการขาดงานของบุคลากรในองค์กร ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับการจกเก็บเอกสารระบบคุณภาพให้มากเนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ

ผู้วิจัยขออภิปรายผล ในแต่ละประเด็นของระบบจัดการคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 ดังนี้

ด้านความร่วมมือของบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยอันดับแรก ได้แก่ ระดับความสำคัญในการให้ความร่วมมือของบุคลากรที่ส่งผลต่อการจกทำระบบคุณภาพ

ด้านความรู้ของบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยอันดับแรก ได้แก่ การให้การอบรม ISO/TS 16949: 2002 เป็นระยะเพื่อให้บุคลากรอบรมทุกคน

ด้านจิตสำนึกด้านคุณภาพของบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยอันดับแรก ได้แก่ การร่วมมือแก่ใจงานเสียในกระบวนการผลิตของพนักงาน

ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบ

สอบถามให้ความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยอันดับแรก ได้แก่ ผู้บริหารส่งเสริมกิจกรรมการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949:2002

ด้านความซับซ้อนของเอกสารคุณภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยอันดับแรก ได้แก่ ความจำเป็นในการมีเอกสารคุณภาพจำนวนมากอยู่ในองค์กร

ด้านงบประมาณสำหรับเครื่องมือและอุปกรณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยอันดับแรก ได้แก่ ควรจัดงบประมาณด้านการอบรมความรู้เรื่องคุณภาพ ISO/TS 16949:2002

ด้านระบบการจัดเก็บเอกสารระบบคุณภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยอันดับแรก ได้แก่ การจัดระบบค้นหาเอกสารคุณภาพไม่ซับซ้อน

ด้านการขาดลาของบุคลากรในองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยอันดับแรก ได้แก่ บุคลากรมีความสำคัญสำหรับการจัดทำระบบคุณภาพ

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยอันดับแรก ได้แก่ การมีแสงสว่างให้เพียงพอภายในสำนักงานและโรงงาน

4. ปัญหาระบบการจัดการคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามากกับการสนับสนุนเอกสารคุณภาพ รองลงมา เป็นความซับซ้อนของเอกสารคุณภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ มานะ ตันตยานนท์ (2550) วิจัยเรื่อง สภาพปัญหาอุปสรรคและปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบการจัดการคุณภาพ ISO/TS 16949: 2002 ผลงานวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาความซับซ้อนของเอกสาร ดังนั้นองค์กรควรมีการปรับปรุงและแก้ไขสนับสนุนของเอกสารคุณภาพและลดความซับซ้อนของเอกสารคุณภาพ

5. ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการจัดทำระบบ

คุณภาพ ISO/TS 16949:2002 กับปัญหาระบบการจัดการคุณภาพ พบว่า มีความสัมพันธ์กัน วิเคราะห์ได้ว่า สภาพการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2002 ส่งผลต่อปัญหาระบบการจัดการคุณภาพ ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญกับสภาพการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 เพราะส่งผลต่อปัญหา

ข้อเสนอแนะ

1. ควรให้ความสำคัญกับระบบการจัดเก็บเอกสารระบบคุณภาพ
2. ควรให้ความสำคัญกับความร่วมมือของบุคลากร เพราะส่งผลต่อการจัดทำระบบคุณภาพ
3. ควรให้การอบรม ISO/TS 16949:2002 เป็นระยะ โดยควรส่งเสริมให้พนักงานเข้าร่วมอบรมทุกคน
4. ควรให้ความร่วมมือในการแก้ไขงานที่เสียซึ่งเกิดในกระบวนการผลิต
5. ผู้บริหารควรส่งเสริมกิจกรรมการจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS 16949: 2002
6. ควรมีเอกสารคุณภาพจำนวนมากอยู่ในองค์กร
7. ควรจัดงบประมาณด้านการอบรมความรู้เรื่องคุณภาพ ISO/TS 16949: 2002 ในองค์กร
8. ควรจัดระบบการค้นหาเอกสารคุณภาพไม่ให้ซับซ้อน
9. ควรให้ความสำคัญกับบุคลากรในการจัดทำระบบคุณภาพ
10. ควรมีแสงสว่างให้เพียงพอในสำนักงานและโรงงาน

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัย การจัดการคุณภาพประเภทอื่นในองค์กร
2. ควรมีการวิจัย การจัดการคุณภาพในอุตสาหกรรมอื่น ๆ
3. ควรวิจัยการจัดการคุณภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เอกสารอ้างอิง

ควอลิตี้อัลลัยแอนซ์. (2550). *มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม*. เอกสารประกอบการประชุม.

จำนง วงษ์ชาชม. *ระบบคุณภาพ ISO 9000 (International Organization for Standardization)*. วารสารสำนักวิทยบริการ. 3, 2.(2541): 29-36.

บริษัท SPE enterprise. (2551). *ผู้บริหารอุตสาหกรรมยานยนต์ กลุ่มบริษัท SPE enterprise*. เอกสารประกอบการประชุม.

มานะ ตันตยานนท์. (2550). *การศึกษาสภาพปัญหา อุปสรรคและปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 ของโรงงานอุตสาหกรรมยานยนต์*. วิทยานิพนธ์ของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยบูรพา.

การบริหารสถานศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของโรงเรียน
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2*
Education Administration According to the Sufficiency Economic
Philosophy of School in the Office of Pathumthani Primary
Educational Service Area 2

ระพีพรรณ คณาฤทธิ์¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับการบริหารสถานศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและครูที่มีประสบการณ์ต่างกันเกี่ยวกับเศรษฐกิจพอเพียง และ (3) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกันต่อการบริหารสถานศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 จำนวน 990 คน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 275 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติ t-test และ One way ANOVA ในการเปรียบเทียบความแตกต่าง ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับของการบริหารสถานศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงทั้งภาพรวมรายด้าน และรายข้ออยู่ในระดับมาก (2) โรงเรียนที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงต่างกันมีการบริหารสถานศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไม่แตกต่างกัน (3) ขนาดของโรงเรียนต่างกันมีการบริหารสถานศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงแตกต่างกัน

คำสำคัญ: การบริหารสถานศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง, โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี

Abstract

This survey research aims to study (1) to investigate the level of education administration according to the sufficiency economy philosophy, (2) to compare the opinion of administrators and teachers, and (3) to compare the opinion of administrators and teachers working in different schools. Questionnaires were used to collect data from administrators and teachers 275 samples select from 990

¹นักศึกษาสถิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา

*เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปีการศึกษา 2554

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.คำรณ สิริธนนกุล

samples in the Office of Pathumthani Primary Educational Service Area 2. Statistics used in analyzing the data were frequency, percentage, mean, SD. t-test and One way ANOVA. The findings show that: (1) the level of education administration according to the Sufficiency Economy Philosophy in overall, aspect, and item is high. (2) The administration of schools with less-than-five-year experience is not different from the administration of schools with five-year experience. (3) The comparison between large size and medium size schools, between large size and small size schools, or between medium size and small size schools, each pair is different in statistical.

Keywords: educational administration, Sufficiency Economy Philosophy

ความนำ

นับตั้งแต่ประเทศไทยได้ประสบกับวิกฤติเศรษฐกิจตั้งแต่ปี พ.ศ.2538 เป็นต้นมา แนวคิดในการฟื้นฟูเศรษฐกิจของชาติแนวทางหนึ่ง คือ การใช้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ที่ได้ทรงมีพระราชดำรัสชี้แนะแนวทางการดำเนินชีวิตให้แก่พสกนิกรชาวไทยมาโดยตลอด เป็นเวลายาวนานกว่า 25 ปี โดยเชื่อว่าหากนำปรัชญาดังกล่าวมาปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับครอบครัว ระดับชุมชน จนถึงระดับรัฐ ก็จะสามารถใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาเศรษฐกิจของชาติให้รอดพ้นจากภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ และนำพาประเทศชาติไปสู่ความมั่นคงและความมั่งคั่งได้ (สฤตรัตน์ กุมพาศ, 2550, หน้า 1)

สำหรับ “ความพอเพียง” ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมีความหมายว่า ความพอประมาณ ความมีเหตุผล และความจำเป็นที่จะต้องมีระบบภูมิคุ้มกันในตัวที่ดีพอต่อผลกระทบใดๆ อันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงทั้งจากภายนอกและภายใน รวมถึงจะต้องอาศัยความรอบรู้ ความรอบคอบ และความระมัดระวังอย่างยิ่งในการนำวิชาการต่างๆ มาใช้ในการวางแผน และการดำเนินการทุกขั้นตอน (สฤตรัตน์ กุมพาศ, 2550, หน้า 1) ขณะเดียวกันจะต้องเสริมสร้างพื้นฐานจิตใจของคนในชาติโดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ของรัฐ นักทฤษฎี และนักธุรกิจในทุกระดับให้มีสำนึกในคุณธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต และให้มีความรู้ที่เหมาะสม

ดำเนินชีวิตด้วยความอดทน มีความเพียร มีสติปัญญา ความรอบคอบ เพื่อให้สมดุล และพร้อมต่อการรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และกว้างขวาง ทั้งทางด้านวัตถุ สังคม สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมจากโลกภายนอกได้เป็นอย่างดี (สฤตรัตน์ กุมพาศ, 2550, หน้า 2) จากความหมายดังกล่าวแสดงว่า “เศรษฐกิจพอเพียง” มิได้มุ่งเน้นเฉพาะภาคการเกษตร แต่ยังครอบคลุมถึงการดำเนินชีวิต การประกอบกิจการของภาคธุรกิจ และการค้าระหว่างประเทศ หรือแม้แต่การดำเนินงานของภาครัฐ เพื่อที่จะมุ่งสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจให้แก่ประเทศชาติภายใต้หลักการที่สำคัญ

ในการนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นแนวทางในการพัฒนา หากมุ่งผลถึงความยั่งยืนอย่างแท้จริง จะต้องเริ่มปลูกฝังปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงให้แก่ประชาชนตั้งแต่อยู่ในวัยเด็กหรือเยาวชน โดยอาจจะเริ่มจากการปลูกฝังผ่านระบบการศึกษา ซึ่งล่าสุด กระทรวงศึกษาธิการมีนโยบายในทางปลูกฝังหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงให้ผู้เรียนโดยนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาจัดเป็นหลักสูตรการเรียนการสอน แล้วนำไปใช้ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษา ขั้นพื้นฐาน(สพฐ.) ซึ่งในระยะแรกนำไปใช้ในเขตพื้นที่การศึกษาทั้ง 175 เขตทั่วประเทศ เขตพื้นที่ละ 1 โรงเรียน เพื่อเป็นโรงเรียนนำร่อง แล้วขยายผลสู่โรงเรียนต่างๆ ทั้งนี้ โรงเรียนแต่ละแห่งสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการเรียนการสอนได้ตามบริบทในแต่ละพื้นที่

(เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2550, หน้า 24) อย่างไรก็ตาม การจะปลูกฝังปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงให้เด็กและเยาวชนไทยผ่านระบบการศึกษาซึ่งเป็นมิติใหม่ให้ประสบผลสำเร็จอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน มิใช่เป็นนโยบายตามกระแสนิยม จะต้องอาศัยปัจจัยสนับสนุนหลายๆ ด้าน ที่สำคัญที่สุดคือ ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องให้ความสำคัญ และลงมือปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 ซึ่งมีโรงเรียนในสังกัด จำนวน 67 โรงเรียน ตระหนักถึงคุณค่าของการบริหารสถานศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งจะมีผลต่อการบ่มเพาะนักเรียนให้มีจิตสำนึกของการดำเนินชีวิตตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โดยสอดคล้องกับบริบทของสังคม จึงส่งเสริมให้แต่ละโรงเรียนโดยเฉพาะอย่างยิ่งโรงเรียนที่อยู่ในโครงการด้วยรักและห่วงใยในพระราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ให้เน้นดำเนินการบริหารสถานศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน

โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 ทั้ง 67 แห่ง ได้นำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปประยุกต์ใช้ในการบริหารโรงเรียน และเกิดผลงานที่เป็นรูปธรรม เช่น โรงเรียนร่วมใจประสิทธิ์ อำเภอลำลูกกา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 ซึ่งเป็นโรงเรียนหนึ่งในโครงการด้วยรักและห่วงใยในพระราชูปถัมภ์ ของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ตั้งแต่ปี พ.ศ.2537 ผู้บริหารโรงเรียนได้พยายามบริหารและดำเนินการตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงอย่างต่อเนื่อง จนในปัจจุบันได้เกิดผลงานที่เป็นรูปธรรมหลายประการ เช่น โครงการเกษตรเพื่ออาหารกลางวัน (การปลูกข้าว การปลูกถั่วเขียว การปลูกข้าวโพด การปลูกผักบุ้ง การปลูกผักรั้วกินได้ การปลูกผักสวนครัว การเลี้ยงปลาเบญจพรรณในบ่อธรรมชาติ การเลี้ยงปลาทับทิมในกระชัง การเลี้ยงปลาอุกในบ่อซีเมนต์ การเลี้ยงไก่เนื้อ ไก่ไข่ การเพาะเห็ดนางฟ้า ฯลฯ) การดำเนินการกิจกรรมสหกรณ์นักเรียนอย่างเป็นรูปธรรม โครงการ

ออมทรัพย์แพะ (รับฝากเงินจากการเหลือจ่ายของนักเรียนเป็นประจำทุกวัน) โครงการธุรกิจคุณธรรม(ดำเนินการแปรรูปอาหารและจำหน่ายในราคาเป็นธรรม เช่น ก๋วยเตี๋ยวแตก ไข่เค็ม ฯลฯ) การหารายได้ระหว่างเรียน (การแสดง ดิเกร์ฮูลู) เป็นต้น อย่างไรก็ตามแม้การดำเนินงานที่ผ่านมา จะได้รับผลลัพธ์เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน แต่งานวิจัยเกี่ยวกับปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงที่ผ่านมาพบว่ามีปัจจัยเงื่อนไขหลายประการที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารสถานศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงจากงานวิจัยของสกุลรัตน์ กุมพาศ (2550) พบว่า ประสพการณ์เกี่ยวกับปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของผู้บริหาร,ครู และขนาดของโรงเรียนมีผลต่อการบริหารสถานศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 ซึ่งประกอบด้วยโรงเรียนในสังกัดที่มีหลายขนาด และแต่ละโรงเรียนผ่านการบริหารสถานศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ในระยะเวลาที่แตกต่างกัน ซึ่งปัจจัยดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อการบริหารสถานศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ของแต่ละโรงเรียน ประกอบกับที่ผ่านมา ยังไม่มีงานวิจัยใดที่สะท้อนผลการบริหารสถานศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 อย่างชัดเจน ซึ่งทำให้ขาดข้อมูลที่จะเป็นประเด็นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อหาแนวทางการพัฒนาเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ด้วยเหตุนี้จึงเป็นเหตุจูงใจให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาการบริหารสถานศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 เพื่อให้ได้ผลการวิจัยในการพัฒนาโรงเรียนตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงที่มีประสิทธิภาพต่อไป

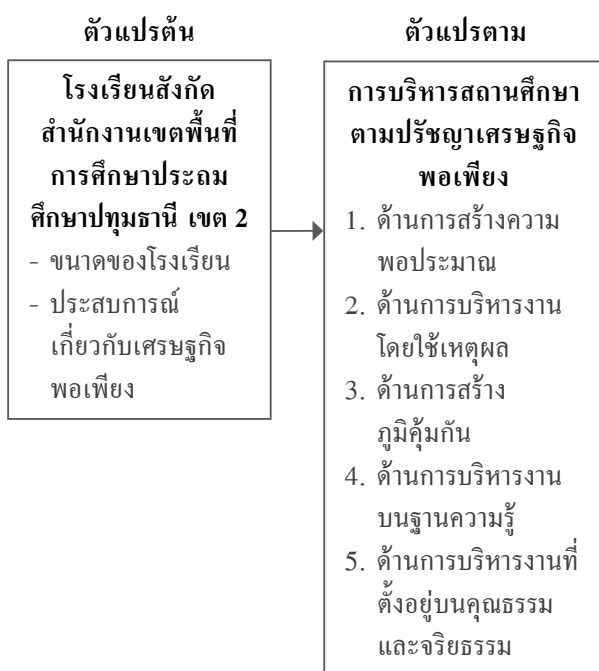
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารสถานศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและ

ครูที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับเศรษฐกิจพอเพียงต่างกัน ต่อการบริหารสถานศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ปทุมธานี เขต 2

3. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร และครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน ต่อการบริหารสถานศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของ โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ปทุมธานี เขต 2

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ปทุมธานี เขต 2 จำนวน 990 คน กำหนดขนาดตัวอย่างโดยสูตรของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 275 คน การได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามประสบการณ์เกี่ยวกับเศรษฐกิจพอเพียงและขนาดของโรงเรียน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยค้างนี้คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยประยุกต์มาจาก สกฤตรัตน์ กุมพาศ (2550) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลพื้นฐานของโรงเรียน เป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบ ส่วนที่ 2 สอบถามการบริหารสถานศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงใน 5 ด้าน มีลักษณะเป็นแบบมาตราวัดระดับ (rating scale) 5 ระดับ และส่วนที่ 3 สอบถามข้อคิดเห็นต่อการบริหารตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

การหาค่าความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ของแบบสอบถามทำโดย ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน แล้วนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try out) กับผู้บริหารและครูผู้สอนในโรงเรียนที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามมาหาค่าความเที่ยงตรงโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบัคเท่ากับ 0.89

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปโดยใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. สถิติสำหรับการพรรณนาข้อมูลลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ใช้ความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการพรรณนาระดับการบริหารสถานศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงใช้สถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้

2. เปรียบเทียบความแตกต่างการบริหารสถานศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โดยใช้สถิติ t-test และ One way ANOVA

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของโรงเรียน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 91.3 ดำรงตำแหน่งครูผู้สอน กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่มากที่สุดร้อยละ 46.5 สอนอยู่ในโรงเรียนขนาดกลาง และ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 61.5 สอนอยู่ในโรงเรียนที่มี
ประสบการณ์เกี่ยวกับปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง 5 ปีขึ้นไป

2. ระดับของการบริหารสถานศึกษาตามปรัชญา
เศรษฐกิจพอเพียง มีรายละเอียดดังนี้

2.1 ระดับการบริหารสถานศึกษาตามปรัชญา
เศรษฐกิจพอเพียงโดยภาพรวม พบว่า ระดับการบริหาร
สถานศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงอยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 3.86, SD = 0.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า
อยู่ในระดับมากทุกด้าน มีค่าเฉลี่ย เรียงลำดับจากมาก
ไปน้อย 3 อันดับแรกคือ ด้านการบริหารงานโดยใช้เหตุผล
($\bar{X} = 3.92, SD = 0.85$) ด้านการบริหารงานที่ตั้งอยู่บน
คุณธรรมและจริยธรรม ($\bar{X} = 3.92, SD = 0.87$) ด้าน
การสร้างภูมิคุ้มกัน ($\bar{X} = 3.86, SD = 0.79$)

2.2 ระดับการบริหารสถานศึกษาตามปรัชญา
เศรษฐกิจพอเพียงรายด้าน และรายชื่อโดยรวมพบว่า

1) ระดับการบริหารสถานศึกษาตามปรัชญา
เศรษฐกิจพอเพียงด้านการสร้างความพอประมาณใน
ภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79, SD = 0.78$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ระดับมากโดย
มีค่าเฉลี่ย เรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรกคือ
วางแผนงานการใช้จ่ายงบประมาณอย่างรอบคอบทุกด้าน
($\bar{X} = 3.91, SD = 0.92$) ใช้จ่ายงบประมาณอย่างมี
ประสิทธิภาพตามงบประมาณที่ได้รับจัดสรรมา ($\bar{X} = 3.90,$
 $SD = 0.98$) ระวังในการก่อหนี้ล่วงหน้าไม่เกินวงเงิน
งบประมาณจะได้รับการจัดสรรมายังโรงเรียน ($\bar{X} = 3.90,$
 $SD = 0.99$)

2) ระดับการบริหารสถานศึกษาตามปรัชญา
เศรษฐกิจพอเพียงด้านการบริหารงานโดยใช้เหตุผลใน
ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92, SD = 0.87$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ระดับมากโดยมีค่า
เฉลี่ย เรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรกคือ บริหารงาน
แบบมีส่วนร่วมด้วยความโปร่งใสตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 4.01,$
 $SD = 0.95$) ปฏิบัติงานโดยไม่ใช้อารมณ์แต่ใช้หลักวิชาการ
($\bar{X} = 3.96, SD = 0.94$) ทำงานโดยยอมรับฟังความ
คิดเห็นส่วนใหญ่ ($\bar{X} = 3.93, SD = 0.96$)

3) ระดับการบริหารสถานศึกษาตามปรัชญา
เศรษฐกิจพอเพียงด้านการสร้างภูมิคุ้มกันในภาพรวม พบว่า
อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86, SD = 0.79$) เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย เรียง
ลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรกคือ ประชุมปรึกษา
หารือแก้ปัญหาและวางแผนงานกันเป็นประจำอย่างน้อย
เดือนละ 1 ครั้ง ($\bar{X} = 3.95, SD = 0.94$) ตัดสินใจต่าง ๆ
ในโรงเรียนผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการสถาน
ศึกษาขั้นพื้นฐาน ($\bar{X} = 3.92, SD = 0.94$) เตรียมการ
ประชุมวางแผนก่อนการทำงานต่าง ๆ ในโรงเรียนเสมอ
($\bar{X} = 3.91, SD = 0.93$) ประสานความร่วมมือกันในเรื่อง
ต่าง ๆ เป็นอย่างดีระหว่างคณะกรรมการสถานศึกษาขั้น
พื้นฐานกับครู และชุมชน ($\bar{X} = 3.91, SD = 0.96$)
สร้างความเป็นกันเองกับผู้ได้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน
เพื่อให้งานบรรลุความสำเร็จ ($\bar{X} = 3.91, SD = 0.96$)

4) ระดับการบริหารสถานศึกษาตามปรัชญา
เศรษฐกิจพอเพียงด้านการบริหารงานบนฐานของความรู้
ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79, SD = 0.73$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ระดับมากโดยมี
ค่าเฉลี่ย เรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรกคือ เป็น
ผู้แสวงหาความรู้ใหม่ๆ ที่ทันสมัยอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.90,$
 $SD = 0.86$) ยอมรับความเปลี่ยนแปลงตามหลักวิชาการ
($\bar{X} = 3.88, SD = 0.86$) ในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ
ผู้บริหารได้แสวงหาความรู้เกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ ก่อนการ
ตัดสินใจ ($\bar{X} = 3.88, SD = 0.86$) วางแผนในการ
คำนึงถึงการจับบุคลากรและทรัพยากรอื่น ๆ ของโรงเรียน
ในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตาม แผนปฏิบัติงาน
และโครงการต่าง ๆ ที่โรงเรียนกำหนด ($\bar{X} = 3.83,$
 $SD = 0.86$)

5) ระดับของการบริหารสถานศึกษาตาม
ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงด้านการบริหารงานที่ตั้งอยู่บน
คุณธรรมและจริยธรรมในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 3.92, SD = 0.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า
ทุกข้ออยู่ระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย เรียงลำดับจากมากไปน้อย
3 อันดับแรกคือ รับผิดชอบงานในหน้าที่ที่สม่าเสมอ ($\bar{X} = 4.05,$

SD = 0.98) เป็นแบบอย่างที่ดีในด้านความประพฤติ เช่น ไม่สูบบุหรี่ ไม่ดื่มสุรา ไม่คบชู้ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.04$, SD = 1.06) มีความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.03$, SD = 0.98) ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติราชการ ($\bar{X} = 4.03$, SD = 1.00)

2.3 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการบริหารสถานศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงจำแนกตามประสบการณ์เกี่ยวกับปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และขนาดของโรงเรียน โดยรวมพบว่า

1) การเปรียบเทียบความแตกต่างของการบริหารสถานศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงจำแนกตามประสบการณ์เกี่ยวกับปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง พบว่าด้านความพอประมาณ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆ และภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) การเปรียบเทียบความแตกต่างของการบริหารสถานศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง จำแนกตามขนาดของโรงเรียน พบว่าทั้งภาพรวม และรายด้านทั้ง 5 ด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

1. จากการศึกษาระดับการบริหารสถานศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ทั้งภาพรวม รายด้าน และรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษา ของสกุรัตน กมุทมาศ (2550) ที่ได้ทำการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เรื่องการบริหารงานตามแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุกดาหาร เขต 3 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการครูโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุกดาหาร เขต 3 ปีการศึกษา 2550 จำนวน 335 คน ผลการวิจัยพบว่าระดับการบริหารสถานศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงทั้งภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ซึ่งเป็นภาพสะท้อนถึงการให้ความสำคัญและการลงมือปฏิบัติอย่างแท้จริง ทั้งนี้

อาจเป็นผลมาจากปัจจัยสำคัญสามประการ โดยประการแรก คือ ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเป็นพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ซึ่งพระองค์ทรงเป็นกษัตริย์ที่ปวงชนชาวไทยทุกคนเทิดทูน จงรักภักดี และพร้อมที่จะปฏิบัติตามพระราชดำริ ประการที่สอง คือ การนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในสังคมไทยอยู่ในช่วงเวลาที่เหมาะสม กล่าวคือ นำมาใช้ในช่วงเวลาที่ประเทศไทยเผชิญวิกฤติทางเศรษฐกิจ ซึ่งหลักการของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมีความสอดคล้องกับสภาพปัญหาดังกล่าว (สกุรัตน กมุทมาศ, 2550, หน้า 157) และประการสุดท้าย คือ กระทรวงศึกษาธิการถือปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเป็นนโยบายให้สถานศึกษาถือปฏิบัติ กล่าวคือ มีนโยบายในการปลูกฝังหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงให้ผู้เรียน โดยนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาจัดเป็นหลักสูตรการเรียนการสอน แล้วนำไปใช้ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2550, หน้า 24) ดังนั้นโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 จึงมีระดับการบริหารสถานศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในระดับมากทั้งภาพรวมและจำแนกรายด้านดังกล่าว

2. จากผลการศึกษาถึงแม้ว่าผู้บริหารจะบริหารสถานศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงทั้งภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้านในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาถึงประเด็นย่อยของแต่ละด้านมีประเด็นที่น่าสนใจที่สำคัญสองประการ โดยประการแรกเป็นประเด็นเกี่ยวกับการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับชุมชน เช่น ด้านการสร้างความปลอดภัยในประเด็นเกี่ยวกับสำรวจทรัพยากรต่างๆ รวมทั้งภูมิปัญญาท้องถิ่นที่มีอยู่ในชุมชนเพื่อนำมาช่วยในการจัดการศึกษาภายในโรงเรียน ด้าน การสร้างภูมิคุ้มกันในประเด็นเกี่ยวกับนำภูมิปัญญาท้องถิ่นและขนบธรรมเนียมประเพณีของชุมชนมาใช้ประกอบการเรียนการสอน ด้านการบริหารงานบนฐานของความรู้ในประเด็นเกี่ยวกับศึกษาค้นคว้าและเข้าใจชุมชนอย่างลึกซึ้ง เป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดของแต่ละด้าน ทั้งที่การบริหารสถานศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงจำเป็นต้อง

ฟังพาดำชัยชุมชน ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากจังหวัดปทุมธานี เป็นพื้นที่ที่อยู่ในเขตเมือง ซึ่งจะสอดคล้องกับแนวคิดทาง สังคมวิทยาที่กล่าวไว้ว่า “ชุมชนเมืองประกอบด้วยประชากร จำนวนมากอยู่กันหนาแน่น และมีความแตกต่างหลากหลาย ระหว่างบุคคลและกลุ่ม ทำให้มีวัฒนธรรมย่อยจำนวนมาก ที่มีความแตกต่างกันในความเชื่อ ค่านิยม ทักษะคติ จารีต ประเพณีและแบบแผนการดำเนินชีวิต สภาพดังกล่าวทำให้ ชาวเมืองไม่สามารถรู้จักภาพหรือตำแหน่งหน้าที่การงาน ดังนั้นชาวเมืองจึงมีความโดดเดี่ยวและมีความรู้สึกว่าได้ เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มหรือชุมชนอย่างแท้จริง (จันงค์ อติวัฒน์สิทธิ, 2540, หน้า 137) สำหรับประเด็นที่น่าสังเกต ที่สอง คือ ประเด็นย่อยของการบริหารสถานศึกษาตาม ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงด้านการบริหารงานที่ตั้งอยู่บน คุณธรรมและจริยธรรมที่พบว่าค่าเฉลี่ยรายประเด็นย่อยมีค่า สูงกว่าค่าเฉลี่ยรายประเด็นย่อยของการบริหารสถานศึกษา ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงด้านอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษา ของ ประภาพร สุบัญญัติ (2550) ที่ได้ทำการ ศึกษาการนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสู่การปฏิบัติจริง ของแกนนำหมู่บ้านที่เข้าร่วมโครงการหมู่บ้านเศรษฐกิจ พอเพียง จังหวัดขอนแก่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสู่การปฏิบัติจริงในระดับ ชุมชนและครอบครัว เครื่องมือเป็นแบบสอบถามการนำ ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสู่การปฏิบัติจริง กลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาเป็นแกนนำหมู่บ้านที่เข้าร่วมโครงการหมู่บ้าน เศรษฐกิจพอเพียง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 306 คน ผลการวิจัยพบว่า การนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสู่การ ปฏิบัติจริงในระดับชุมชนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีการปฏิบัติจริงเรียงจาก สูงไปต่ำ คือ ด้านการยกย่องเชิดชูคนดี คุณธรรม ด้าน การรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านแผน ชุมชน ด้านชุมชนเรียนรู้ และด้านวิสาหกิจชุมชน ตามลำดับ อย่างไรก็ตามผลการวิจัยพบว่า ด้านวิสาหกิจชุมชน มีค่า เบี่ยงเบนมาตรฐานสูงกว่าด้านอื่นด้วย สถานการณ์ดังกล่าว ช่วยสะท้อนถึงความหลากหลายทางความคิดของกลุ่ม ตัวอย่าง ซึ่งมีทั้งผู้บริหารและครูผู้สอน

3. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าคะแนน เฉลี่ยของการเปรียบเทียบการบริหารสถานศึกษาตาม ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามประสบการณ์เกี่ยวกับปรัชญา เศรษฐกิจพอเพียง พบว่า โรงเรียนที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับ ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงต่ำกว่า 5 ปี และโรงเรียนที่มี ประสบการณ์เกี่ยวกับปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง 5 ปีขึ้นไป มีการบริหารสถานศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ บัญญัติ นนทามาศย์ และคณะ (2551) ได้ทำการศึกษาสภาพ การจัดการศึกษาโดยยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ของโรงเรียนในเขตอำเภองาว จังหวัดลำปาง ซึ่งพบว่า ประสบการณ์เกี่ยวกับปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไม่มีผล ทำให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจ พอเพียงของบุคลากรทางการศึกษา และสภาพการนำหลัก ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปใช้ในการจัดการศึกษาของ โรงเรียนแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังอธิบายเพิ่มเติมได้ว่า แม้โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถม ศึกษาปทุมธานี เขต 2 จะมีประสบการณ์ในการบริหารตาม ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงต่างกันแต่ต้องปฏิบัติตามนโยบาย ของกระทรวงศึกษาธิการ ที่ให้โรงเรียนปลูกฝังหลักปรัชญา เศรษฐกิจพอเพียงให้ผู้เรียน โดยนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจ พอเพียงมาจัดเป็นหลักสูตรการเรียนการสอน แล้วนำไปใช้ ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้น พื้นฐาน (สพฐ.) (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2550, หน้า 24)

4. เปรียบเทียบความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ย ของการเปรียบเทียบการบริหารสถานศึกษาตามปรัชญา เศรษฐกิจพอเพียงตามขนาดของโรงเรียน พบว่า โรงเรียนที่มี ขนาดต่างกันมีระดับของการบริหารตามปรัชญาเศรษฐกิจ พอเพียงต่างกัน โดยเรียงลำดับตามระดับของการบริหาร ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงจากมากไปน้อย คือ โรงเรียน ขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ซึ่งสอดคล้องกับ การศึกษาของ บัญญัติ นนทามาศย์ และคณะ (2551) ทำการศึกษาสภาพการจัดการศึกษาโดยยึดหลักปรัชญา เศรษฐกิจพอเพียงของโรงเรียนในเขตอำเภองาว จังหวัด

ลำปาง พบว่าขนาดของโรงเรียนต่างกันทำให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของบุคลากรทางการศึกษา และสภาพการนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปใช้ในการจัดการศึกษาของโรงเรียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่าโรงเรียนขนาดเล็กมีจำนวนบุคลากร จำนวนนักเรียน น้อยกว่าโรงเรียนขนาดใหญ่ ทำให้ผู้บริหารสามารถบริหารงานได้ง่ายกว่า นอกจากนี้โรงเรียนขนาดเล็กส่วนใหญ่จะตั้งอยู่ในชุมชนชนบท ซึ่งชาวชนบทมีความสัมพันธ์สนิทสนมเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และจริงใจต่อกัน (จำนงค์ อติวัฒน์สิทธิ์, 2540, หน้า 140) เป็นปัจจัยเสริมการบริหารตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะต่อผลการวิจัย มีดังนี้

1.1 จากผลการวิจัยพบว่าระดับการบริหารสถานศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงทั้งภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากเป็นภาพสะท้อนว่าโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 ให้ความสำคัญต่อปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงซึ่งปรัชญาดังกล่าวมีคุณค่าและความสอดคล้องกับวิถีชีวิตของคนไทย ดังนั้นผู้บริหารควรที่จะดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้กระบวนการดำเนินการภายในโรงเรียนเป็นไปตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงอย่างแนบแน่น

1.2 ผลจากการวิจัยพบว่าการบริหารสถานศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงแต่ละด้านที่มีประเด็นย่อยเกี่ยวข้องกับชุมชน เช่น ด้านการสร้างความปลอดภัยในประเด็นเกี่ยวกับสำรวจทรัพยากรต่างๆ รวมทั้งภูมิปัญญาท้องถิ่นที่มีอยู่ในชุมชนเพื่อนำมาช่วยในการจัดการศึกษาภายในโรงเรียน ด้านการสร้างภูมิคุ้มกัน ในประเด็นเกี่ยวกับภูมิปัญญาท้องถิ่นและขนบธรรมเนียมประเพณีของชุมชนมาใช้ประกอบการเรียนการสอน ด้านการบริหารงานบนฐานของความรู้ในประเด็นเกี่ยวกับการศึกษา

บุคคลอื่นและเข้าใจชุมชนอย่างลึกซึ้ง เป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดของแต่ละด้าน ทั้งที่การบริหารสถานศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงจำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยชุมชน ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาจึงต้องให้ความสำคัญกับชุมชนมากยิ่งขึ้นเพื่อสนับสนุนการบริหารให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

1.3 จากผลการวิจัยพบว่าโรงเรียนที่มีขนาดต่างกันมีการบริหารสถานศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงต่างกัน โดยเรียงลำดับตามระดับของการบริหารสถานศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงจากมากไปน้อยคือโรงเรียนขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ดังนั้นผู้บริหารโรงเรียนขนาดใหญ่ และขนาดกลางควรให้ความสำคัญต่อการบริหารสถานศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมากขึ้น เพื่อเป็นต้นแบบของโรงเรียนขนาดเล็กต่อไป

2. ข้อเสนอแนะต่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้มีทั้งผู้บริหารและครูสอนซึ่งอาจมีมุมมองต่างกันแต่การวิจัยไม่ได้สะท้อนถึงมุมมองที่แตกต่างอย่างชัดเจน ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรที่จะมีการเปรียบเทียบการบริหารสถานศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงระหว่างมุมมองของผู้บริหารและมุมมองของครูสอน

2.2 เนื่องจากผลการวิจัยสะท้อนเพียงระดับของการปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเท่านั้น ยังไม่ได้สะท้อนถึงผลลัพธ์ของการบริหารจึงเห็นภาพไม่ชัดเจนว่าเมื่อปฏิบัติแล้วผลลัพธ์แตกต่างกันหรือไม่ ดังนั้น การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาในลักษณะการเปรียบเทียบความแตกต่างในผลลัพธ์ของแต่ละโรงเรียน หรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ของการบริหารสถานศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

2.3 การวิจัยครั้งต่อไปควรวิจัยในลักษณะการวิจัยเชิงปฏิบัติการ หรือการวิจัยกึ่งทดลองที่สะท้อนถึงผลการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรม

เอกสารอ้างอิง

- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2550). หลักสูตรเศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษาทำอย่างไรให้สัมฤทธิ์ผล การศึกษา. *วันนี้รายสัปดาห์*. 7(315), 1-340.
- จำนงค์ อติวัฒน์สิทธิ์และคณะ. (2540). *สังคมวิทยา*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บัญญัติ นนทามาศย์ และคณะ. (2551). *สภาพการจัดการศึกษาโดยยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของโรงเรียนในเขตอำเภองาว จังหวัดลำปาง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ประภาพร สุปัญญา. (2550). *การนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสู่การปฏิบัติจริงของแกนนำหมู่บ้านที่เข้าร่วมโครงการหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงของจังหวัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สกุลรัตน์ กมุตมาศ. (2550). *การบริหารงานตามแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี เขต 3*. ค้นจาก <http://eppower.thai-forum.f98/topic-t817.htm>

**พึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทย ที่มีต่อการบริการภายในห้องรับรองชั้นธุรกิจ
ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*
Thai Passengers' Satisfaction Toward Servicing in Business Class
Passengers Lounge of Thai Airways International Public CO., LTD.
at Suvarnabhumi Airport**

ภรณ์พักตรา ศักดา¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) สำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการภายในห้องรับรองชั้นธุรกิจ และ (2) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจอันเนื่องมาจากปัจจัยส่วนบุคคล เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ประชากรที่ใช้คือผู้โดยสารชาวไทย ที่ใช้บริการภายในห้องรับรองชั้นธุรกิจ ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กลุ่มตัวอย่างได้จากการคำนวณของทาร์ยามาเน่ จำนวน 223 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือสถิติเชิงพรรณนา คือ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานคือ สถิติ t-test และ F-test ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสารชาวไทยอยู่ในระดับปานกลาง และผู้โดยสารชาวไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา มีระดับความพึงพอใจทุกด้านไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทย ห้องรับรองชั้นธุรกิจ บริษัทการบินไทย

Abstract

This survey research aims to: study(1) Explore Thai passenger's satisfaction toward servicing in business class passengers lounge (2) Analyse the level of satisfactions which affected by personal factor. Questionnaires were used to collect data from 223 Thai passengers selected from Thai passengers of Thai airways international public Co., Ltd. at Suvarnabhumi Airport. Statistics used in analyzing the data were descriptive statistics; namely frequency, percentage, mean and standard deviation and the inferential statistics; namely t-test and F-test for hypothesis testing. The findings show that: (1) The overall as concerned with the satisfactions of passengers is at moderate level (2) personnel factor of the passengers which are sex, age, educational level, do not have statistical different level.

¹นักศึกษาลัทธิศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

*เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2553

อาจารย์ที่ปรึกษา: อาจารย์พจนนา สิมะเสถียร

ความนำ

ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2526 บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เริ่มให้บริการห้องรับรองชั้นธุรกิจ เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้กับนักธุรกิจ ที่เดินทางกับการบินไทย เช่น มีการแบ่งห้องโดยสารเป็นสัดส่วน ใช้เก้าอี้ที่ใหญ่ขึ้น มีที่สำหรับวางแขนมากขึ้น และมีห้องรับรองพิเศษบริการก่อนขึ้นเครื่องบิน ซึ่งเป็นสิทธิพิเศษที่การบินไทยมอบให้ นอกเหนือจากบริการบนเครื่องบิน และพัฒนาบริการต่าง ๆ เกี่ยวกับห้องรับรองพิเศษมาจนถึงปัจจุบัน

ปัจจุบันบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีห้องรับรองพิเศษให้บริการผู้โดยสาร ทั้งหมด 9 แห่ง ได้แก่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานเชียงราย ท่าอากาศยานหาดใหญ่ ท่าอากาศยานภูเก็ต ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี ท่าอากาศยานกระบี่ ท่าอากาศยานอุบลราชธานี และท่าอากาศยานขอนแก่น ซึ่งแต่ละท่าอากาศยานการบินไทยมีห้องรับรองที่ให้บริการไม่แตกต่างกัน คือให้บริการภายใต้นโยบายเดียวกัน ดังเช่นห้องรับรองที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้รับการตั้งชื่อตามแนวคิดของการบินไทยว่า ห้องรับรองรอยัลลอร์ดคิดและห้องรับรองรอยัลซิด

ห้องรับรอง ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีห้องรับรองทั้งหมด 8 ห้องรับรอง ซึ่งประกอบด้วย ห้องรับรองชั้นธุรกิจ 6 ห้อง ห้องรับรองชั้นหนึ่ง 1 ห้อง และห้องบริการนวดสปาจำนวน 1 ห้อง โดยห้องรับรองแต่ละห้องจะมีบริการต่าง ๆ ภายในห้องที่สำคัญคือ บาร์อาหาร เครื่องดื่ม บุฟเฟ่ต์ที่มีความหลากหลายของอาหาร, อาหารว่างและเครื่องดื่ม รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ระบบสื่อสาร อินเทอร์เน็ต ห้องนั่งเล่นของเด็ก และห้องน้ำ มีให้บริการภายในห้องรับรอง

สิ่งที่สำคัญที่สุดของการให้บริการ ที่จะทำให้ผู้โดยสารที่มาใช้บริการห้องรับรอง เกิดความพึงพอใจ

ความสะอาดสบาย ความเพลิดเพลิน และนำมาซึ่งความประทับใจ คือพนักงานบริการซึ่งเป็นสื่อกลาง จะสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้โดยสารที่มีอยู่เดิม ให้ไปสู่วัตถุประสงค์ที่ฝ่ายบริหารต้องการเป็นอย่างมากก็คือ “มาแล้ว อยากรู้มาอีก และ ชวนให้ใครต่อใครมาด้วย” ซึ่งนับได้ว่าเป็นการประชาสัมพันธ์หรือการส่งเสริมด้านการตลาดได้อย่างดีที่สุด โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายอะไรเลย ซึ่งบริการที่ดีเลิศไม่ได้ขึ้นอยู่กับด้านใดด้านหนึ่งเป็นสำคัญ แต่ต้องประกอบด้วยบริการจากพนักงาน ความเหมาะสมของสถานที่ อาหารเครื่องดื่มที่มีคุณภาพ และอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารที่เพียงพอเหมาะสมควบคู่กันไป จึงจะถือว่าเป็นบริการที่ดีเลิศได้

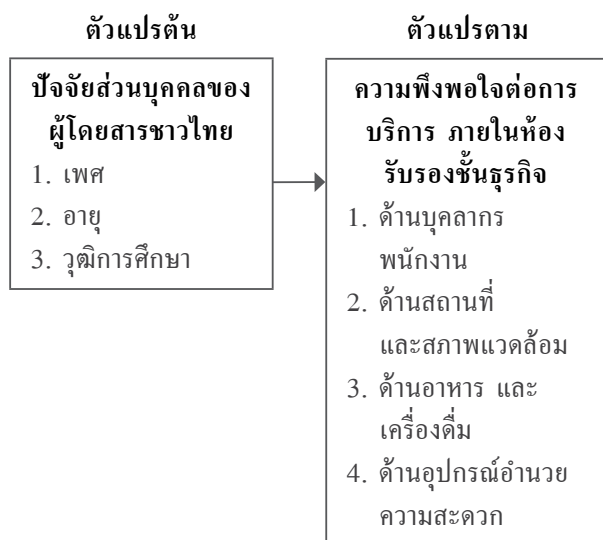
ดังที่กล่าวไว้แล้วว่า ความพึงพอใจนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งซึ่งจะทำให้มีผลในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้โดยสารที่มาใช้บริการที่มีอยู่เดิม ไปสู่วัตถุประสงค์ที่ทางสายการบินต้องการ คือ ซึ่งจากความพอใจของผู้โดยสารจะแสดงออกมานั้น ย่อมเป็นผลมาจากปฏิสัมพันธ์ในหลายๆ ด้าน ทั้งนี้เนื่องมาจาก บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญกับการบริการลูกค้าถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจการบินที่บริษัทฯ ได้พัฒนามาโดยตลอด และได้ทำการปรับปรุงภายใต้นโยบายที่มุ่งมั่นสร้างสรรค์การบริการที่เป็นเลิศ นำความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้โดยสาร ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายและกลยุทธ์ของ บริษัทฯ ที่เน้นให้ความสำคัญในการบริการลูกค้าเป็นหลัก บนแนวทางการพัฒนาศักยภาพการให้บริการลูกค้าแบบครบวงจร นำไปสู่ความเป็นเลิศและความสม่ำเสมอสามารถเพิ่มสมรรถนะการแข่งขันในธุรกิจการบินได้อย่างมีประสิทธิภาพและเสริมสร้างรายได้มากยิ่งขึ้น จากเหตุผลข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาวิจัยถึงแนวทางการบริการภายในห้องรับรองชั้นธุรกิจเป็นสำคัญ ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงต่อพนักงาน และผู้โดยสารที่เข้ามาใช้บริการ ทั้งนี้ในส่วนของการบริการ

ภายในห้องรับรองชั้นธุรกิจนั้นจะครอบคลุมไปถึงด้านอื่น ๆ ด้วย คือสถานที่ของห้องรับรอง อาหารเครื่องดื่ม และ สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ โดยผลจากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์แก่องค์กรในการ พัฒนาศักยภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งสร้างความ พึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการ อีกทั้งเป็นพื้นฐานและแนวทาง ในการพัฒนาการดำเนินงานให้มีความสอดคล้องกับ ความ ต้องการของผู้โดยสารในปัจจุบันและในอนาคตให้มากที่สุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสาร ชาวไทย ที่มีต่อการบริการภายในห้องรับรองชั้นธุรกิจ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจ อันเนื่องมาจากปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารชาวไทย ที่มีต่อการให้บริการภายในห้องรับรองชั้นธุรกิจ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสารชาวไทย ที่มีต่อการบริการภายในห้องรับรองชั้น ธุรกิจ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ อยู่ในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจของผู้โดยสาร ชาวไทย ที่มีต่อการบริการภายในห้องรับรองชั้นธุรกิจ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อันเนื่องมาจากปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสาร ชาวไทย ที่ใช้บริการห้องรับรองชั้นธุรกิจ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประชากร ซึ่งเป็นผู้โดยสารชาวไทย โดยปกติจะมีผู้โดยสารชาวไทย ใช้บริการห้องรับรองจำนวนประมาณ 500 รายต่อวัน (เบ็ญจพร สนั่นเมือง, สัมภาษณ์)

กลุ่มตัวอย่าง

เป็นส่วนหนึ่งของประชากรทั้งหมด ซึ่งประกอบด้วยผู้โดยสารชาวไทย จำนวน 223 ราย ที่ใช้บริการภายใน ห้องรับรองชั้นธุรกิจ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยกรณีที่ทราบจำนวนประชากรชัดเจนใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro, Yamane) โดยกำหนดให้ความเชื่อมั่น 95%

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบ สอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถาม ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และวุฒิการศึกษา จำนวนทั้งหมด 3 ข้อ โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ หลายตัวเลือก โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียง ตัวเลือกเดียวที่สอดคล้องกับตนเองมากที่สุด

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามในการประเมินและวัดระดับ ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องรับรองพิเศษชั้นธุรกิจ ซึ่งประกอบด้วยคำถามด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านบุคลากร พนักงาน

ด้านที่ 2 ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม

ด้านที่ 3 ด้านอาหาร และเครื่องคัม

ด้านที่ 4 ด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยระบุแนวทางไว้ 2 ด้านดังนี้

1. ความคิดเห็นว่า ห้องรับรองชั้นธุรกิจควรมีการปรับปรุงบริการ อะไรบ้าง

- (1) ด้านบุคลากร พนักงาน
- (2) ด้านสถานที่ และสภาพแวดล้อม
- (3) ด้านอาหาร และเครื่องคัม
- (4) ด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวก
- (5) อื่น ๆ

2. ความเห็นว่า ห้องรับรองชั้นธุรกิจควรเพิ่มเติมบริการที่นอกเหนือจากบริการที่มี ด้านใดบ้าง โดยเป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ทั้งนี้ แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้ผ่านการทดสอบการใช้งานได้ โดยการตรวจสอบเนื้อหาของที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องรายข้อ (IOC) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ และทดสอบความวางใจได้ (reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้โดยสารชาวไทย จำนวน 30 คน และนำแบบสอบถามทั้งหมดไปหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้วยวิธีการของครอนบาค ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.77

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ความถี่ และร้อยละ

2. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสารชาวไทย ต่อการบริการภายในห้องรับรองชั้นธุรกิจ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งได้กำหนดสมมติฐานไว้คือ ระดับปานกลาง

ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งได้กำหนดสมมติฐานไว้ คือ ระดับปานกลาง โดยใช้สมมติฐานทางสถิติคือ

$$H_0 : 2.61 < \mu < 3.40$$

$$H_1 : 2.61 > \mu > 3.40$$

3. การทดสอบสมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทย ที่มีต่อการบริการภายในห้องรับรองชั้นธุรกิจ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อันเนื่องมาจากปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ใช้สถิติเชิงอ้างอิง ได้แก่ สถิติ t-test แบบสองทาง วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างระดับความพึงพอใจ ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีกลุ่มประชากร 1 คู่ ได้แก่ เพศและวุฒิการศึกษาของผู้โดยสาร โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และสถิติ F-test วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างระดับความพึงพอใจของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีกลุ่มประชากรมากกว่า 1 คู่ ได้แก่ อายุ ของผู้โดยสารโดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สำหรับกรณีที่มีความแตกต่างระหว่างระดับความพึงพอใจของปัจจัยส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จะใช้การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffé เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการภายในห้องรับรองชั้นธุรกิจของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารชาวไทยด้านเพศ ซึ่งเป็นเพศหญิง มากที่สุด จำนวน 126 คน (คิดเป็นร้อยละ 56) รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 97 คน (คิดเป็นร้อยละ 44) ตามลำดับ

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารชาวไทยด้านอายุ ซึ่งมีอายุ 30-50 ปี มีจำนวนมากที่สุดคือ จำนวน 116 คน (คิดเป็นร้อยละ 52) รองลงมาคือ อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน

79 คน (คิดเป็นร้อยละ 35) อายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 28 คน (คิดเป็นร้อยละ 13) ตามลำดับ

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารชาวไทยด้านวุฒิการศึกษา มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 140 คน (คิดเป็นร้อยละ 63) รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 83 คน (คิดเป็นร้อยละ 37) ตามลำดับ

2. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสารชาวไทย ที่มีต่อการบริการภายในห้องรับรองชั้นธุรกิจ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับปานกลาง โดยได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.30 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ คือ ระดับปานกลาง

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย (\bar{X}) จากมากไปน้อย

อันดับที่ 1 คือด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83, SD = 0.46$)

อันดับที่ 2 คือด้านอาหาร และเครื่องดื่ม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13, SD = 0.32$)

อันดับสุดท้าย ด้านสถานที่ และสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04, SD = 0.42$) และด้านบุคลากร พนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04, SD = 0.42$) ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทย ที่มีต่อการบริการภายในห้องรับรองชั้นธุรกิจ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อันเนื่องมาจากปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีเพศ อายุ และวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัย มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปราย ดังนี้

จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสารชาวไทย ที่มีต่อการบริการภายในห้องรับรองชั้นธุรกิจ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันอันได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา มีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารชาวไทยที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อด้านบุคลากร พนักงาน, ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม, ด้านอาหาร และเครื่องดื่ม รวมถึงด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Chaplin (1968) กล่าวว่าความพึงพอใจในทางจิตวิทยา หมายถึง ความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการ ตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นๆ และยังคงสอดคล้องกับแนวคิดของ วุฒิชชาติ สุนทรสมัย (2552) กล่าวถึง คุณภาพของบริการ (service quality) คือ ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้านั่นเอง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยข้างต้นผู้วิจัยขอเสนอแนะว่า ยังมีด้านต่างๆ ที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญและยังต้องการบริการที่ดีกว่า โดยผู้วิจัยสามารถแบ่งเป็นด้านต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย

1. ด้านบุคลากร พนักงาน ควรเพิ่มจำนวนพนักงานภายในห้องรับรอง ให้มีความเหมาะสมกับจำนวนพนักงานซึ่งมีมาก การให้บริการจึงไม่ทั่วถึง เป็นต้น ประเด็นด้านบุคลากรที่มีจำนวนไม่พอต่อการให้บริการต่อผู้โดยสาร ซึ่งถือเป็นหัวใจหลักของการบินไทยนั้น ยังไม่สามารถจัดสรรให้เพียงพอเหมาะสมต่อจำนวนผู้โดยสาร

ที่เลือกใช้บริการของการบินไทย

2. ด้านสถานที่ และสภาพแวดล้อม ควรขยายขนาดของห้องรับรองชั้นธุรกิจให้มีขนาดกว้างขึ้นเพื่อลดความแออัดของผู้โดยสารในช่วงที่มีการเดินทางมาก รวมถึงควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำภายในห้องรับรอง และควรเพิ่มจำนวนบาร์อาหารภายในห้องรับรองพิเศษ เพราะช่วงเวลาที่ผู้โดยสารเดินทางมากนั้นจะเกิดความแออัดและไม่สะดวกแก่การรับบริการที่บาร์อาหารเครื่องดื่มสำหรับผู้โดยสาร ทำให้ต้องรอเป็นเวลานาน ๆ หรือบางครั้งก็ทำให้พนักงานบริการอาหารเครื่องดื่มไว้ที่บาร์ไม่เพียงพอและทันท่วงที่ต่อความต้องการของผู้โดยสาร

3. ในส่วนของทางด้านอาหาร และเครื่องดื่ม สิ่งสำคัญที่เห็นได้ชัดเจนนคือประเด็นของความหลากหลายของอาหารเครื่องดื่ม ทั้งที่การบินไทยให้บริการผู้โดยสารหลายเชื้อชาติศาสนา แต่ยังมีความเหมาะสมของอาหารที่ยังน้อยอยู่ ควรเพิ่มความหลากหลายของชนิดอาหาร เช่น อาหารมุสลิม เป็นต้น และ

4. ด้านสุดท้ายในด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวก สิ่งเหล่านี้ก็ยิ่งมีความสำคัญต่อระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารเป็นอย่างยิ่ง การบินไทยควรเพิ่มประสิทธิภาพของระบบอินเทอร์เน็ตภายในห้องรับรอง และควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้ โซฟา ภายในห้องรับรองให้มีความเพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการห้องรับรอง ผู้วิจัยสังเกตเห็นว่าไม่เฉพาะภายในห้องรับรองชั้นธุรกิจเท่านั้น ที่ทุกห้องจำเป็นต้องมองเห็นและสร้างความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้แก่ผู้โดยสารอย่างทั่วถึงที่สุดอีกด้วย

ผู้วิจัยขอเสนอแนะว่า ผู้บริหารควรหามาตรการต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการอย่างครอบคลุมทุกด้านให้สอดคล้องกับเป้าหมายและกลยุทธ์ของบริษัทฯ ที่เน้นให้ความสำคัญในการบริการลูกค้าเป็นหลักมากขึ้น โดยเฉพาะในด้านบุคลากร พนักงานและด้านสถานที่สภาพแวดล้อม ที่มีค่าเฉลี่ย ปานกลาง

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทย ที่มีต่อการบริการภายในห้องรับรองชั้นธุรกิจบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานอื่นๆ ได้แก่ ท่าอากาศยานภูเก็ต เชียงใหม่ เพื่อปรับปรุงการให้บริการอย่างครอบคลุมทุกด้านให้สอดคล้องกับเป้าหมายและกลยุทธ์ของบริษัทฯ ให้เข้มแข็งยิ่งขึ้น

2. ควรทำวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานต่อการจัดการบริการภายในห้องรับรอง เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารซึ่งอยู่ในระดับของผู้รับบริการ ดังนั้น หากทำวิจัยความคิดเห็นของพนักงาน จะทำให้ได้ข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการเกี่ยวกับการบริหารจัดการของการบินไทยอีกมุมมองหนึ่ง ซึ่งเป็นประโยชน์ในการนำข้อมูลไปใช้วางแผนและกำหนดแนวทางปรับปรุงแนวทางการจัดการในห้องรับรองให้ดียิ่งขึ้น

3. ควรทำวิจัยในส่วนที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสาร ต่อการบริการของหน่วยงานอื่นๆ ทางด้านการบิน เช่น หน่วยงานความปลอดภัยและรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยาน เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- เบ็ญจพร สนั่นเมือง. (2552). *สัมภาษณ์*. (หัวหน้างานชั้นรับรองธุรกิจของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.
- วุฒิชชาติ สุนทรสมัย. (2552). *การวิจัยการตลาดและระบบสารสนเทศทางการตลาด*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- Chaplin, J. P. (1968). *Dictionary of psychology*. New York: Dell. Millet.J.D.

ใบสมัครสมาชิก

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

ชื่อ _____ นามสกุล _____

บุคคลภายใน

นักศึกษา อาจารย์

บุคคลภายนอก

นักศึกษา อาจารย์ มหาวิทยาลัย _____

ที่อยู่ในการจัดส่งวารสาร

เลขที่ _____ หมู่ที่ _____ ตรอก/ซอย _____ ถนน _____

แขวง/ตำบล _____ เขต/อำเภอ _____ จังหวัด _____

รหัสไปรษณีย์ _____ โทรศัพท์ _____ อีเมล _____

กลุ่มสาขาวิชาที่ต้องการ

วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ประเภทการสมัคร

1 ปี 2 ฉบับ เป็นเงิน 600 บาท 5 ปี 10 ฉบับ เป็นเงิน 2,000 บาท

2 ปี 4 ฉบับ เป็นเงิน 1,000 บาท

การชำระค่าสมาชิก

ธนาณัติ (ธนาณัติ ปณ.ธัญบุรี ในนาม มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย)

เงินสด

จำนวนเงิน _____ บาท

การออกใบเสร็จ

ต้องการ ไม่ต้องการ ลงชื่อผู้สมัคร _____

ส่งที่ กองบรรณาธิการวารสารวิชาการ

มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

200 ถนนรังสิต-นครนายก (คลอง 5) ตำบลรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 12110

(วงเล็บมุมซองด้านขวา “สมาชิกวารสาร EAU”)

สำหรับเจ้าหน้าที่

หมายเลขสมาชิก _____ หมายเลขใบเสร็จ _____

ตั้งแต่ฉบับที่ _____ ลงชื่อผู้รับสมัคร _____

นโยบายการจัดพิมพ์

วารสาร EAU Heritage เป็นวารสารราย 6 เดือน มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซียจัดพิมพ์ขึ้นเพื่อเผยแพร่ความรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ ด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าและเปิดโอกาสให้นักศึกษา นักวิจัย คณาจารย์ ตลอดจนนักวิชาการทั่วไปทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยได้มีโอกาสเผยแพร่ผลงานให้เป็นที่รู้จักต่อสาธารณชน และได้แลกเปลี่ยนความรู้ในวิชาการด้านต่าง ๆ

บทความที่เสนอเพื่อตีพิมพ์

บทความที่เสนอเพื่อพิจารณาต้องเป็นบทความวิชาการหรือรายงานการวิจัยทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ หรือภาษาต่างประเทศอื่น เรื่องที่จะได้รับการตีพิมพ์ต้องผ่านกระบวนการพิจารณาคัดกรองโดยผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องก่อนลงตีพิมพ์ และต้องเป็นบทความที่ยังไม่เคยได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาในวารสารอื่น ๆ (การละเมิดลิขสิทธิ์ถือเป็นความรับผิดชอบของผู้ส่งบทความโดยตรง)

การเตรียมต้นฉบับ

ต้นฉบับที่เสนอเพื่อพิจารณาลงตีพิมพ์ ต้องมีรูปแบบดังต่อไปนี้

1. พิมพ์ด้วยกระดาษ A4 ความยาวประมาณ 6-10 หน้า
2. รูปแบบตัวอักษรให้ใช้ Angsana new ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และขนาดของตัวอักษร หากเป็นชื่อเรื่องใช้ตัวอักษรขนาด 20 หัวข้อต่าง ๆ ใช้ตัวอักษรขนาด 16 และส่วนเนื้อหาทั่วไปใช้ตัวอักษรขนาด 15
3. รูปแบบการจัดหน้า และจัดแนวข้อความชัดเจน (ไม่ต้องปรับขวา)
4. เขียนชื่อ ตำแหน่ง สถานที่ทำงานและที่อยู่ของผู้เขียนอย่างชัดเจน โดยแยกออกจากส่วนต้นฉบับและบทคัดย่อ
5. แนบบทคัดย่อทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษมาพร้อมกับบทความ โดยกำหนดความยาวของบทคัดย่อไม่เกินครึ่งหน้ากระดาษ A4 พร้อมทั้งกำหนดคำสำคัญ (key words) ไม่เกิน 6 คำ
6. แยกไฟล์ตาราง รูปภาพ ที่ประกอบในเนื้อหาบทความ และส่งมาพร้อมกับไฟล์บทความ

การอ้างอิงและการเขียนเอกสารอ้างอิง

ในกรณีที่ผู้เขียนต้องการระบุแหล่งที่มาของข้อมูลในเรื่องให้ใช้วิธีการอ้างอิงแบบนามปี (APA) โดยระบุชื่อผู้แต่ง ปีพิมพ์ และเลขหน้าที่ข้อมูลปรากฏอยู่ (ชื่อ นามสกุล, ปีพิมพ์, เลขหน้า) ตัวอย่างเช่น (ธวัชชัย สันติวงษ์, 2540, หน้า 142)

(Fuchs, 2004, p. 21)

ส่วนการเขียนรายการอ้างอิงท้ายเล่ม ให้ใช้ระบบการอ้างอิงแบบ APA ตัวอย่างการเขียนรายการอ้างอิง มีดังนี้

1. หนังสือ

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). *ชื่อหนังสือ* (ครั้งที่พิมพ์). เมืองที่พิมพ์: สำนักพิมพ์ หรือหน่วยงานที่พิมพ์.

ประคอง ภรรณสูตร. (2541). *สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.

วิทยา นภาริกุลกิจ. (2523). *การเมืองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Sharp, W. F. (1985). *Investment* (3rd ed.). New Jersey: Prentice-Hall.

2. ชื่อบทในหนังสือรายงานการประชุม

Hay, S. P. (1975). Political parties and the community-society continuum. In W. N. Chambers & W. D. Burnham (Eds.), *The American party systems Stage of political development* (2nd ed.). New York: Oxford university press.

สุไร พงษ์ทองเจริญ. (2539). สาระสำคัญเกี่ยวกับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษระดับประถมศึกษา. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการสอนภาษาอังกฤษระดับประถมศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 2, หน่วยที่ 9). นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

3. วารสาร

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อบทความ. *ชื่อวารสาร*, ปีที่(ฉบับที่), เลขหน้า.

สุจินต์ สิมารักษ์. (2550) หลากหลายปัญหาการเลี้ยงโคนมในประเทศไทย. *วารสารเศรษฐกิจการเกษตร*, 27(2), 53-57.

4. หนังสือพิมพ์

ชื่อผู้แต่ง. (ปี, เดือน, วันที่). ชื่อบทความ. *ชื่อหนังสือพิมพ์*, หน้า. ศรีสุกุล ลีวาฬะพันธ์. (2545, กรกฎาคม 11). จับทีวีใส่กระเป๋าคือทำกันอย่างไร?. *มติชน*, หน้า 19.

5. วิทยานิพนธ์

กอบกุล สรรพกิจจางง. (2541). *การวิจัยเชิงนโยบายเพื่อการพัฒนา นโยบายการใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับสถาบันอุดมศึกษาไทย*. ดุษฎีนิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

6. สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต

ชื่อผู้เขียน. (ปีที่เผยแพร่เอกสาร). *ชื่อเรื่อง*. ค้นจาก (ระบุ URL ที่สืบค้นบนอินเทอร์เน็ต).

มานพ แก้วพกา. (2549). *เศรษฐกิจพอเพียงกับการค้าเสรีไปด้วยกันได้จริงหรือ*. ค้นจาก <http://www.ftawatch.org>

ชื่อผู้เขียน. (ปีที่เผยแพร่เอกสาร). *ชื่อเรื่อง*. ค้นเมื่อ (ระบุวัน เดือน ปี), จาก (ระบุ URL ที่สืบค้นบนอินเทอร์เน็ต).

Prizker, T. J. (1989). *An early fragment from central Nepal*. Retrieved from <http://www.ingress.com/~astranart/prizker.html>

การบอกรับเป็นสมาชิก

ผู้สนใจสามารถติดต่อบอกรับเป็นสมาชิกได้ที่ กองบรรณาธิการวารสาร EAU Heritage อัตราค่าสมัครเป็นสมาชิกปีละ 240 บาท

สถานที่ติดต่อ

ผู้สนใจเสนอบทความหรือบอกรับเป็นสมาชิก สามารถติดต่อได้ที่ กองบรรณาธิการวารสาร EAU Heritage (สำนักอธิการบดี)

200 ถ.รังสิต-นครนายก (คลอง 5) ต.รังสิต อ.ธัญบุรี

จ.ปทุมธานี 12110

โทรศัพท์: 0-2577-1028

e-mail address: eau_heritage@eau.ac.th



มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

ปรัชญา

“บ่อเกิดแห่งปัญญา คือ การศึกษาที่กว้างไกล”
(Wisdom Through Global Education)

วิสัยทัศน์

มหาวิทยาลัยแห่งการเรียนรู้เพื่อคุณภาพและคุณธรรมในเอเชีย
(Learning University for Quality and Morality in Asia)

มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

200 ถ.รังสิต-นครนายก (คลอง 5) ต.รังสิต อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12110

โทร. 0-2577-1028-31 ต่อ 314, 222, 225 โทรสาร. 0-2577-3066

E-mail. library@eau.ac.th เว็บไซต์ <http://www.eau.ac.th>